

## 利用者アンケート調査の結果(エナジー 施設利用者)

項目	協定事項等	分析																		
実施方法・回答者数	<p>○調査期間</p> <p>①施設利用者アンケート調査票 平成 29 年 3 月 1 日 (水) ~3 月 31 日 (金)</p> <p>②文化センターへのご意見・ご要望 常時設置</p> <p>○実施方法</p> <p>①施設利用者アンケート調査票 主催者等に用紙を配布し、利用後に事務所前にて回収</p> <p>②文化センターへのご意見・ご要望 常設回収箱にて回収</p> <p>○回答者数</p> <p>①施設利用者アンケート調査票 105名</p> <p>②文化センターへのご意見・ご要望 7件</p> <p>○調査項目</p> <p>①施設利用者 1 4 問設定し、内訳は下記のとおり</p> <p>1, 利用者満足度に関する項目 6 問設定</p> <p>2, 満足度以外に関する項目 8 問設定</p>																			
施設・設備の充実度	<table border="1"> <tr> <td>とても満足</td> <td>21名</td> <td>20.0%</td> </tr> <tr> <td>満足</td> <td>7名</td> <td>6.7%</td> </tr> <tr> <td>ふつう</td> <td>40名</td> <td>38.1%</td> </tr> <tr> <td>不満</td> <td>0名</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>とても不満</td> <td>2名</td> <td>1.9%</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>70名</td> <td>{無回答; 35}</td> </tr> </table>	とても満足	21名	20.0%	満足	7名	6.7%	ふつう	40名	38.1%	不満	0名	0%	とても不満	2名	1.9%	計	70名	{無回答; 35}	<p>【評価】</p> <p>加重平均 3.64点</p> <p>満足度レベル Bランク</p> <p>やや高いレベルに達している。</p> <p>とても満足と満足を合算すると約3割(26.7%)</p> <p>施設の設備、備品の満足度について1問設定</p>
とても満足	21名	20.0%																		
満足	7名	6.7%																		
ふつう	40名	38.1%																		
不満	0名	0%																		
とても不満	2名	1.9%																		
計	70名	{無回答; 35}																		
施設の利用のしやすさ	<table border="1"> <tr> <td>とても満足</td> <td>83名</td> <td>35.2%</td> </tr> <tr> <td>満足</td> <td>44名</td> <td>18.6%</td> </tr> <tr> <td>ふつう</td> <td>105名</td> <td>44.5%</td> </tr> <tr> <td>不満</td> <td>3名</td> <td>1.3%</td> </tr> <tr> <td>とても不満</td> <td>1名</td> <td>0.4%</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>236名</td> <td>{無回答; 79}</td> </tr> </table>	とても満足	83名	35.2%	満足	44名	18.6%	ふつう	105名	44.5%	不満	3名	1.3%	とても不満	1名	0.4%	計	236名	{無回答; 79}	<p>【評価】</p> <p>加重平均 3.87点</p> <p>満足度レベル Bランク</p> <p>やや高いレベルに達している。</p> <p>とても満足と満足を合算すると約5割(53.8%)</p> <p>会計等担当者以外の利用者の回答で手続き、費用の無回答が多かった。</p> <p>施設の清潔度と利用の手続き、費用の満足度について3問設定(人数は3問の合算)</p>
とても満足	83名	35.2%																		
満足	44名	18.6%																		
ふつう	105名	44.5%																		
不満	3名	1.3%																		
とても不満	1名	0.4%																		
計	236名	{無回答; 79}																		
職員の対応・態度	<table border="1"> <tr> <td>とても満足</td> <td>48名</td> <td>45.7%</td> </tr> <tr> <td>満足</td> <td>20名</td> <td>19.1%</td> </tr> <tr> <td>ふつう</td> <td>37名</td> <td>35.2%</td> </tr> <tr> <td>不満</td> <td>0名</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>とても不満</td> <td>0名</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>105名</td> <td>{無回答; 0}</td> </tr> </table>	とても満足	48名	45.7%	満足	20名	19.1%	ふつう	37名	35.2%	不満	0名	0%	とても不満	0名	0%	計	105名	{無回答; 0}	<p>【評価】</p> <p>加重平均 4.11点</p> <p>満足度レベル Aランク</p> <p>高いレベルに達している。</p> <p>とても満足と満足を合算すると約6割(64.8%)</p> <p>職員の対応・態度の満足度について1問設定</p>
とても満足	48名	45.7%																		
満足	20名	19.1%																		
ふつう	37名	35.2%																		
不満	0名	0%																		
とても不満	0名	0%																		
計	105名	{無回答; 0}																		

利用時間	<table border="0"> <tr> <td>とても満足</td> <td>54名</td> <td>51.4%</td> </tr> <tr> <td>満足</td> <td>21名</td> <td>20.0%</td> </tr> <tr> <td>ふつう</td> <td>30名</td> <td>28.6%</td> </tr> <tr> <td>不満</td> <td>0名</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>とても不満</td> <td>0名</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>105名</td> <td>{無回答; 0}</td> </tr> </table>	とても満足	54名	51.4%	満足	21名	20.0%	ふつう	30名	28.6%	不満	0名	0.0%	とても不満	0名	0.0%	計	105名	{無回答; 0}	<p>【評価】  加重平均 4.23点  満足度レベル Aランク  高いレベルに達している。  とても満足と満足を合算すると約6割(71.4%)  開館日・利用時間の満足度について1問設定</p>												
とても満足	54名	51.4%																														
満足	21名	20.0%																														
ふつう	30名	28.6%																														
不満	0名	0.0%																														
とても不満	0名	0.0%																														
計	105名	{無回答; 0}																														
総合評価	<p>《項目別加重平均とランク》  ( )内数値は前回分</p> <table border="0"> <tr> <td>施設・設備の充実度</td> <td>3.64点</td> <td>B</td> </tr> <tr> <td></td> <td>(3.69点)</td> <td>(B)</td> </tr> <tr> <td>施設利用のしやすさ</td> <td>3.87点</td> <td>B</td> </tr> <tr> <td></td> <td>(4.23点)</td> <td>(A)</td> </tr> <tr> <td>職員の対応・態度</td> <td>4.11点</td> <td>A</td> </tr> <tr> <td></td> <td>(4.64点)</td> <td>(S)</td> </tr> <tr> <td>利用時間</td> <td>4.23点</td> <td>A</td> </tr> <tr> <td></td> <td>(4.88点)</td> <td>(S)</td> </tr> <tr> <td>全体平均</td> <td>3.96点</td> <td>B</td> </tr> <tr> <td></td> <td>(4.26点)</td> <td>(A)</td> </tr> </table>	施設・設備の充実度	3.64点	B		(3.69点)	(B)	施設利用のしやすさ	3.87点	B		(4.23点)	(A)	職員の対応・態度	4.11点	A		(4.64点)	(S)	利用時間	4.23点	A		(4.88点)	(S)	全体平均	3.96点	B		(4.26点)	(A)	<p>【総合評価】  利用者満足度調査における全体の加重平均は、3.96点でBランク(やや高いレベル)であった。前回の調査の全体の加重平均が4.26点であり、0.3ポイント減少した。前回は人数が少なかったため、今回が実数と考える。  なお「とても満足・満足」と回答した人は58%で、「不満・とても不満」と回答した人は1%であった。  満足度に関連して4つの項目を設定したが、Aランク、Bランクにあたる加重平均が半々であった。  施設設備の充実度が3.64と最も低く、アンケートのコメントからトイレの洋式化など施設の要望が影響していると考えられる。</p>
施設・設備の充実度	3.64点	B																														
	(3.69点)	(B)																														
施設利用のしやすさ	3.87点	B																														
	(4.23点)	(A)																														
職員の対応・態度	4.11点	A																														
	(4.64点)	(S)																														
利用時間	4.23点	A																														
	(4.88点)	(S)																														
全体平均	3.96点	B																														
	(4.26点)	(A)																														

項目	協定事項等	分析		
その他 (満足度以外の アンケート結果)	○所属			
	団体 94名 90.0%	所属は、団体が9割(90%)を占めている。		
	個人 11名 10.0%			
	無回答 0名 0%			
105名				
○住居	守口市内 55名 52.4%	住居は、守口市在住者が5割(52.4%)を占めており、次いで大阪市(23.8%)の利用が多い。		
	門真市内 9名 8.6%			
	大阪市 25名 23.8%			
	枚方市 4名 3.8%			
	寝屋川市 2名 1.9%			
	八幡市 0名 0%			
	その他 10名 9.5%			
	無回答 0名 0%			
	105名			
	○利用施設 (複数回答可)		地下:リハーサル室 3名 2.8%	利用施設は、研修室がもっとも多く4割(43.1%)、次いで会議室(1)が約2割(15.6%)であった。 年間統計は下記のとおりである。 (3ステージ合計)
音楽室(1) 2名 1.8%				
音楽室(2) 0名 0%				
音楽室(3) 0名 0%				
和室 0名 0%				
1階:ホール 15名 13.8%				
2階:図書室 4名 3.7%				
3階:研修室 47名 43.1%				
工芸室 1名 0.9%				
和室 4名 3.7%				
会議室(1) 17名 15.6%				
会議室(2) 16名 14.7%				
ギャラリー 0名 0%				
利用していない 0名 0%				
無回答 0名 0%				
109名				
○図書室について		知ってる 38名 36.2%	図書室について、知ってるが4割(36.2%)である	
		知らない 40名 38.1%		
		無回答 27名 25.7%		
		105名		

<p>○図書室の利用について</p> <table border="0"> <tr> <td>利用している</td> <td>3名</td> <td>2.9%</td> </tr> <tr> <td>利用していない</td> <td>65名</td> <td>61.9%</td> </tr> <tr> <td><u>無回答</u></td> <td><u>37名</u></td> <td><u>35.2%</u></td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">105名</td> </tr> </table>	利用している	3名	2.9%	利用していない	65名	61.9%	<u>無回答</u>	<u>37名</u>	<u>35.2%</u>	105名			<p>図書室について、利用しているが0.3割(2.9%)である。 利用目的の違いにより生じた結果と思われる。</p>																					
利用している	3名	2.9%																																
利用していない	65名	61.9%																																
<u>無回答</u>	<u>37名</u>	<u>35.2%</u>																																
105名																																		
<p>○館内掲示物の認知度</p> <table border="0"> <tr> <td>見た：地下</td> <td>1名</td> <td>1.0%</td> </tr> <tr> <td>1階</td> <td>38名</td> <td>36.2%</td> </tr> <tr> <td>2階</td> <td>2名</td> <td>1.9%</td> </tr> <tr> <td>3階</td> <td>7名</td> <td>6.7%</td> </tr> <tr> <td>見たことがない</td> <td>25名</td> <td>23.8%</td> </tr> <tr> <td><u>無回答</u></td> <td><u>32名</u></td> <td><u>30.5%</u></td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">105名</td> </tr> <p>○設置パンフレット・チラシの認知度</p> <table border="0"> <tr> <td>取ったことがある</td> <td>20名</td> <td>19.1%</td> </tr> <tr> <td>取ったことがない</td> <td>46名</td> <td>43.8%</td> </tr> <tr> <td><u>無回答</u></td> <td><u>39名</u></td> <td><u>37.1%</u></td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">105名</td> </tr> </table> </table>	見た：地下	1名	1.0%	1階	38名	36.2%	2階	2名	1.9%	3階	7名	6.7%	見たことがない	25名	23.8%	<u>無回答</u>	<u>32名</u>	<u>30.5%</u>	105名			取ったことがある	20名	19.1%	取ったことがない	46名	43.8%	<u>無回答</u>	<u>39名</u>	<u>37.1%</u>	105名			<p>掲示板について、各階で“見た”の合計が、4割(45.8%)である。</p> <p>パンフレット・チラシを取ったことがあるが2割(19.1%)である。</p>
見た：地下	1名	1.0%																																
1階	38名	36.2%																																
2階	2名	1.9%																																
3階	7名	6.7%																																
見たことがない	25名	23.8%																																
<u>無回答</u>	<u>32名</u>	<u>30.5%</u>																																
105名																																		
取ったことがある	20名	19.1%																																
取ったことがない	46名	43.8%																																
<u>無回答</u>	<u>39名</u>	<u>37.1%</u>																																
105名																																		
<p>○センターの総合的な印象</p> <table border="0"> <tr> <td>期待した以上良い</td> <td>2名</td> <td>1.9%</td> </tr> <tr> <td>期待通り</td> <td>40名</td> <td>38.1%</td> </tr> <tr> <td>まあまあだった</td> <td>40名</td> <td>38.1%</td> </tr> <tr> <td>特に感じない</td> <td>21名</td> <td>20.0%</td> </tr> <tr> <td>良くなかった</td> <td>2名</td> <td>1.9%</td> </tr> <tr> <td><u>無回答</u></td> <td><u>0名</u></td> <td><u>0%</u></td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">105名</td> </tr> </table>	期待した以上良い	2名	1.9%	期待通り	40名	38.1%	まあまあだった	40名	38.1%	特に感じない	21名	20.0%	良くなかった	2名	1.9%	<u>無回答</u>	<u>0名</u>	<u>0%</u>	105名			<p>期待した以上良いと期待通りを合算すると4割(40%)であった。</p>												
期待した以上良い	2名	1.9%																																
期待通り	40名	38.1%																																
まあまあだった	40名	38.1%																																
特に感じない	21名	20.0%																																
良くなかった	2名	1.9%																																
<u>無回答</u>	<u>0名</u>	<u>0%</u>																																
105名																																		

## 市民からの意見・要望等(エネルギー施設利用者)

主な意見・要望等	対応状況等(上記アンケートによる対応)
○総合的な印象の良かった点	
3階研修室で研修が行われました。綺麗な部屋で暖房も良くさいてました。	
駅から近いので嬉しいです。	
掃除がしっかり出来ていた。	
スタッフ皆さんの接客が良かった。	
永年利用させてもらっています。窓口の方々も親切です。	
職員の方々は親切で対応も気持ち良く感謝しています。	
職員さんは丁寧で素晴らしかったです。	
事務所の皆さんがとても親切で嬉しかったです。有り難う御座います。	
受付の方々がいつも親切に対応してくれてます。ありがたく思ってます。	
受付の方の対応が笑顔で接していただいて嬉しかったです。大変お世話になりました。	
職員の皆さんの対応がとても良かったです。気持ち良かった。	
図書室があり、見たい本は少ないけどある。新聞が読める。	
図書室がある	
○総合的な印象の悪かった点	
洋式のトイレを増やして欲しい。お手洗いを綺麗にして欲しい。	エレピ(電子ピアノ)の取扱説明書は事務所で管理しております。ピッチを変更した後は、次回の利用者のために元に変更をお願いします。
男子トイレが臭い	
トイレが古い	
室内が暖かすぎて少し気分が悪くなりました。	
正面玄関ロビーが少し寒い。	
研修室のドアが重たい。	
会議室の椅子が堅い。	
音楽室のエレピの取り扱い説明書希望。ピッチの標準変更方法が解らない。	
駐車場があつたらもっと良い。	
図書室の開室を9時にして欲しい。日曜、祝日は21時まで開室して欲しい。	
図書室の本、視聴覚が古い新しい本が少ない。	

○その他ご意見・ご要望	
駅から近くて良かった。	音楽室は1時間単位の貸出のため各利用者が準備と後片付けを含めて時間内にご使用頂くよう注意喚起を行い、時間になっても終了しない利用者には声を掛けるよう注意していますが、今後も気をつけます。
場所的に駅から近いので便利です。	
トイレをすべて、洋式にして欲しい。	
夏場、冷房が効きすぎていて寒い。	
過去に一度、音楽室を利用したのですが、その時に前の方がギリギリまで使用し私達の時間が食い込んだ事がありました。もう少し注意して欲しい。	
3階和室の座布団カバーが汚いので、洗濯交換をお願いします。	
ホールでのクラシックコンサートを手軽な料金で行って欲しい。	
平日も9:00から開室、日曜日でも21:00まで開室(図書室)	
図書室の視聴覚設備が古い。新しい図書が少ない。	
○文化センターへのご意見・ご要望	
お手洗いがすべて和式で足の悪い人には使えません。車椅子用はありますが、通常スペースにも洋式を設置して下さい。	
一階のトイレに入ってびっくりしました。なんと古いトイレですか、膝の痛い人には使用できません。洋式にして下さい。	
クラシックが好きなのでエナジーホールでコンサートをお願いします。ソプラノ、ピアノ、ヴァイオリン、ギター、チェロのコンサート・出演者要望(同アンケート計4件)	
<p>概ね評価を得られた結果となったが、トイレや空調など設備についてのご意見ご要望が多かった。前回ご指摘の多かった料金設定については、コミュニティーセンター等の貸し室が開始されたことにより施設の選択がなされ、多少の不满はあるものの料金価格を承知した上での利用者が選別されたことにより価格への要望が減り、代わりに設備関係に集中したと考える。市民等の公平性を維持しながら、個々の利用者の利便を考えきめ細やかな対応を心掛けることで、工夫しながら利用者にご理解をいただきご意見ご要望をカバーしていきたい。</p> <p>建築物・設備とも開館から32年たち経年劣化が著しいため、計画的な改修工事が必要であるので、今後も守口市へ改善の要望をしていきます。</p>	