

指定管理者制度に係る施設利用の満足度調査実施要領

流山市指定管理者の管理運営状況のモニタリングに関するガイドライン（以下「モニタリングガイドライン」という。）に規定する施設利用の満足度調査（以下「満足度調査」という。）の実施について必要事項を定めるものである。

1 目的

- (1) 利用者のニーズ等を把握し、その分析結果をもとに市民サービスの向上と経営の効率化を目指す。
- (2) 施設評価の客観性や中立性を確保する。

2 対象施設

指定管理者制度を導入した施設とし、今後新たに導入する施設については、毎年4月1日の時点において対象に追加するものとする。

3 調査期間

- (1) 調査期間は4月から8月の期間と9月から1月までの期間、それぞれ実施するものとし、できるだけ多くの利用者から回答を得られるよう努めるものとする。
- (2) 有効回答数は1回につき100通以上を目標とし、目標に達しない場合は、翌月に満足度調査強化月間などの期間を設け、積極的に意見を求めるよう努めるものとする。ただし、記入のない回答は参考数とし、有効回答数から除くものとする。

4 意見箱の設置場所及び意見聴取方法

- (1) 指定管理者は、当該施設に意見箱を設置する。設置場所は、指定管理者関係職員から極力見えないような場所かつ利用者の目につきやすい場所とする。また、意見箱は所管課以外の者から読み取れないよう施錠する。
- (2) 指定管理者が実施する意見聴取方法は、別紙1「施設利用の満足度調査票」による窓口聴取及びインターネットのフォームによる聴取とする。ただし、インターネットによる聴取の送付先は施設の所管の課（以下、所管課という。）とし、受信した所管課はその内容を速やかに該当する指定管理者に転送するとともにその履歴を残す。

5 意見聴取項目

指定管理者は、意見を聴取する調査項目について、下記の内容を基本とし作成する。ただし、施設の特性等を考慮して、所管課と協議し適宜追加するこ

とが出来る。

- (1) 管理運営について
 - ア 職員の対応について
 - イ 備え付けられている器具・備品の種類及び数について
 - ウ 施設の清潔さについて
 - エ 施設の利用しやすさ（案内表示など）
 - オ その他（施設の特性に応じて質問項目を追加設定）
- (2) 市の方針について
 - ア 利用できる曜日、時間について
 - イ 利用手続きの便利さについて
 - ウ 利用料金について
- (3) 総合評価について
 - ア 施設を利用した総合的な満足度
- (4) あなた自身について
 - ア 性別
 - イ 年代
 - ウ 住まい
 - エ ご利用になった施設
 - オ ご利用の頻度

6 回収

所管課は、月末に意見箱を回収する。回収した満足度調査用紙は、その都度複製し、原本と施錠した意見箱を指定管理者に返却する。

7 調査結果の分析及びその対応

- (1) 指定管理者は、5か月毎の満足度調査結果調書により集計及び加工し分析する。
- (2) 指定管理者は、各分析の結果により得られた課題などについて、その対応策と時期を検討し所管課と協議する。
- (3) 指定管理者は、協議の結果を満足度調査結果調書に記入し所管課に提出する。

8 調査結果の報告

- (1) 指定管理者は、2回目の満足度調査を終了後、速やかに、別紙2「満足度調査結果調書（平成〇〇年度分）」を作成し、それを基に管理業務の実績状況について指定管理者制度実績報告書（基本様式3の1）にて自己評価し所

管課に提出する。

- (2) 流山市財務規則第2条の別表第4に規定する公共財産の財産管理者（以下、「所管部長」という。）は、(1)と同様に指定管理者の管理業務の実績状況について評価し、指定管理者制度実績報告書（基本様式3の3）を作成する。
- (3) 所管部長は、当該施設を利用している個人及び団体の代表者（以下、「利用者」という。）3名を選出し、指定管理者が自己評価した指定管理者制度実績報告書（基本様式3の1）と所管部長が評価した指定管理者制度実績報告書（基本様式3の3）を利用者に提出し当該評価について、意見を求めるものとする。
- (4) 意見を求められた利用者は、利用者評価票（基本様式3の5）により意見を提出する。
- (5) 指定管理者は、年度終了後、収支や利用状況についての指定管理者制度実績報告書（基本様式3の2）にて自己評価し所管課に提出する。
- (6) 所管部長は、(5)と同様に指定管理者の収支や利用状況について評価し、指定管理者制度実績報告書（基本様式3の4）を作成する。
- (7) 所管部長は、責任をもって満足度調査結果調書（平成〇〇年度分）及び指定管理者制度実績報告書（基本様式3の1～4）並びに利用者評価票（基本様式3の5）を指定管理者選定委員会に報告する。

9 調査結果の公表

施設利用の満足度調査票や満足度調査結果調書（平成〇〇年度分）等は、年度終了後、議会に報告するとともに、施設内への掲示やホームページでの公表等により、施設ごとに積極的な公表を心がけるものとする。

また、自由意見についても、個人情報保護に留意しながら、可能な限り公表に努めるものとする。

10 実施要領の導入時期

本実施要領に基づいた満足度調査の実施については、平成21年度からとする。

11 施行日

平成21年4月1日

平成25年4月1日

別紙1 <サンプル> 施設利用の満足度調査票

皆様のご意見をサービス向上に反映します。アンケートにご協力ください。

○本日の当施設のご利用にあたり、満足度(あなたがどの程度満足したか)について、項目ごとに当てはまる番号に○印をつけてください。ご記入いただいた調査票は、回収箱に入れてください。

※ 流山市HPからもご回答いただけます。

(掲載場所: トップページ > 市政情報 > 指定管理者制度 > 施設利用の満足度調査)

○回答結果は全て統計的に処理し、サービス向上に反映します。

施設名 ご利用目的(講座名等)		満足度			
		満足	いど えち ばら 満か 足と	いど えち ばら 不 か 満と	不 満
<管理運営について>					
①	職員の対応について	4	3	2	1
②	備え付けられている器具・備品の種類及び数について	4	3	2	1
③	施設の清潔さについて	4	3	2	1
④	施設の利用しやすさ(案内表示など)	4	3	2	1
⑤	その他(施設の特性に応じて質問項目を追加設定)	4	3	2	1
<市の方針について>					
①	利用できる曜日、時間について	4	3	2	1
②	利用手続きの便利さについて	4	3	2	1
③	利用料金について	4	3	2	1
<総合評価について>					
①	施設を利用した総合的な満足度	4	3	2	1

●上記の質問項目以外に、当施設のサービスについてお気づきの点などがありましたら、ご記入ください。

●あなたについて、あてはまるものに○印をお付けください。

①性別:男・女 ②年代 :10歳代、20歳代、30歳代、40歳代、50歳代、60歳以上

③住まい: 市内・市外

④ご利用になった施設(会議室等) :

⑤ご利用の頻度 : 週1~2回程度、月1~2回程度、年5~6回程度、年1~2回程度

* 差し支えなければ、お名前、ご住所をご記入ください。

(お名前)

(ご住所)

ご協力ありがとうございました。

このアンケートに関するお問い合わせは〇〇〇まで

施設名	_____			平成 年 月 日作成
指定管理者名	_____			
指定管理期間	平成 年 月 日～平成 年 月 日			
指定管理料	_____			
担当部課名	_____			
調査期間	平成 年 月 日～平成 年 月 日			
調査件数	窓口	件	インターネット	件

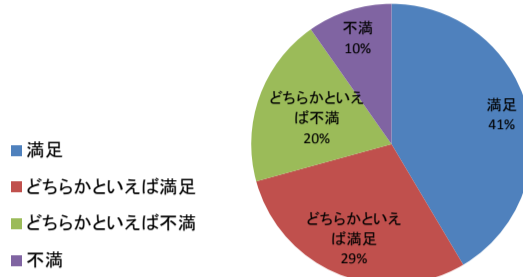
1 管理運営について

(1) 職員の対応について

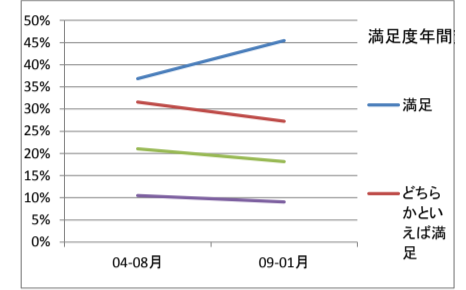
評価	件数
満足	85
どちらかといえば満足	60
どちらかといえば不満	40
不満	20

指定管理者と所管課との協議内容

職員の対応について



満足度変動率	04-08月	09-01月
満足	37%	45%
どちらかといえば満足	32%	27%
どちらかといえば不満	21%	18%
不満	11%	9%

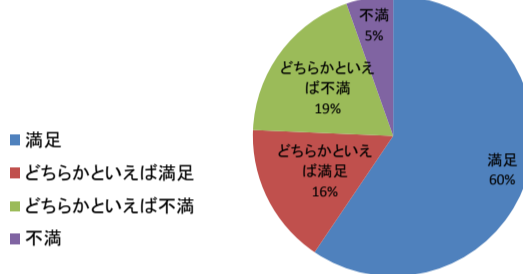


(2) 備え付けられている器具・備品の種類及び数について

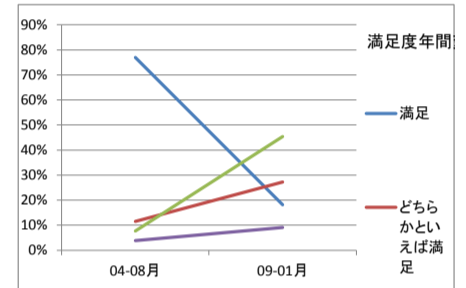
評価	件数
満足	220
どちらかといえば満足	60
どちらかといえば不満	70
不満	20

指定管理者と所管課との協議内容

備え付けられている器具・備品の種類及び数について



満足度変動率	04-08月	09-01月
満足	77%	18%
どちらかといえば満足	12%	27%
どちらかといえば不満	8%	45%
不満	4%	9%

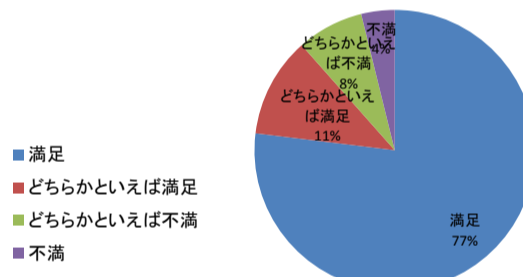


(3) 施設の清潔さについて

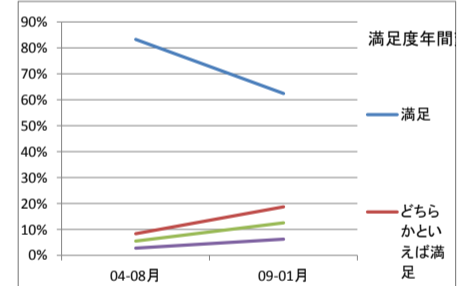
評価	件数
満足	400
どちらかといえば満足	60
どちらかといえば不満	40
不満	20

指定管理者と所管課との協議内容

施設の清潔さについて



満足度変動率	04-08月	09-01月
満足	83%	63%
どちらかといえば満足	8%	19%
どちらかといえば不満	6%	13%
不満	3%	6%

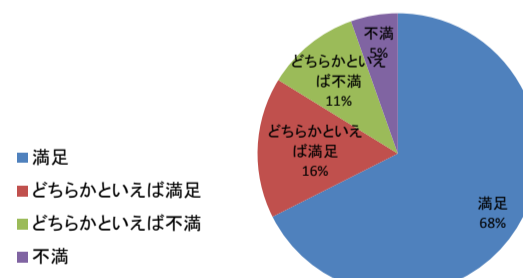


(4) 施設の利用しやすさ(案内表示など)

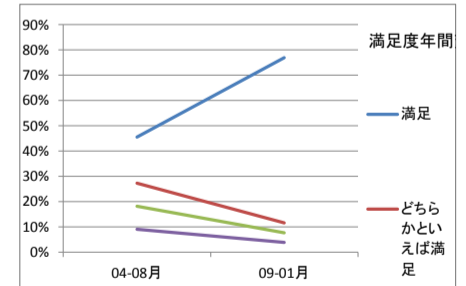
評価	件数
満足	250
どちらかといえば満足	60
どちらかといえば不満	40
不満	20

指定管理者と所管課との協議内容

施設の利用しやすさ(案内表示など)



満足度変動率	04-08月	09-01月
満足	45%	77%
どちらかといえば満足	27%	12%
どちらかといえば不満	18%	8%
不満	9%	4%

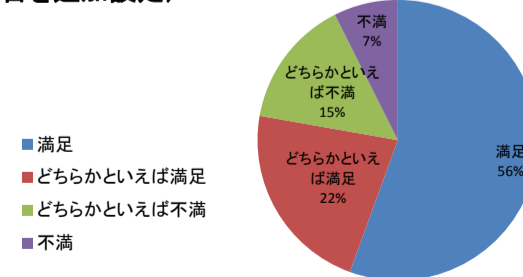


(5) その他(施設の特性に応じて質問項目を追加設定)

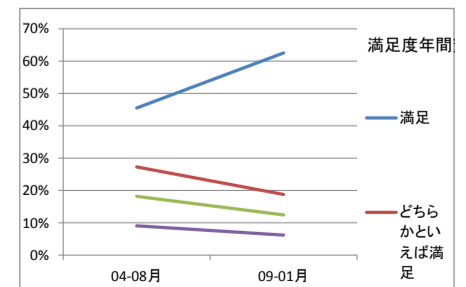
評価	件数
満足	150
どちらかといえば満足	60
どちらかといえば不満	40
不満	20

指定管理者と所管課との協議内容

その他(施設の特性に応じて質問項目を追加設定)



満足度変動率	04-08月	09-01月
満足	45%	63%
どちらかといえば満足	27%	19%
どちらかといえば不満	18%	13%
不満	9%	6%



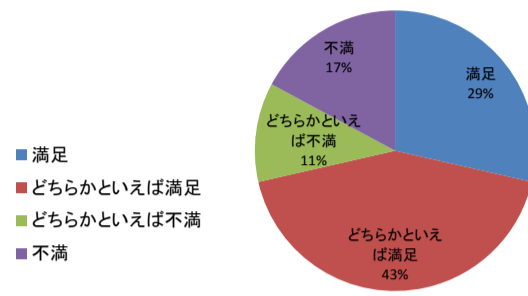
施設名	平成 年 月 日作成
指定管理者名	
指定管理期間	平成 年 月 日～平成 年 月 日
指定管理料	
担当部課名	
調査期間	平成 年 月 日～平成 年 月 日
調査件数	窓口 <input type="text"/> 件 インターネット <input type="text"/> 件

2 市の方針について

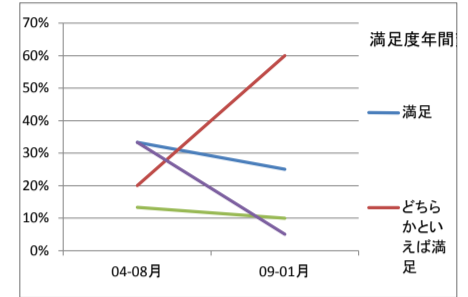
(1) 利用できる曜日、時間について

評価	件数
満足	100
どちらかといえば満足	150
どちらかといえば不満	40
不満	60

利用できる曜日、時間について



満足度変動率	04-08月	09-01月
満足	33%	25%
どちらかといえば満足	20%	60%
どちらかといえば不満	13%	10%
不満	33%	5%

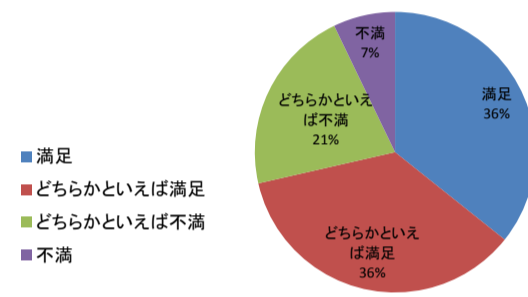


指定管理者と所管課との協議内容

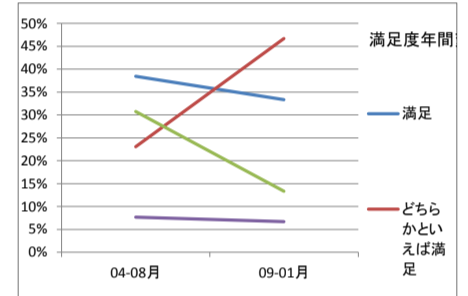
(2) 利用手続きの便利さについて

評価	件数
満足	100
どちらかといえば満足	100
どちらかといえば不満	60
不満	20

利用手続きの便利さについて



満足度変動率	04-08月	09-01月
満足	38%	33%
どちらかといえば満足	23%	47%
どちらかといえば不満	31%	13%
不満	8%	7%

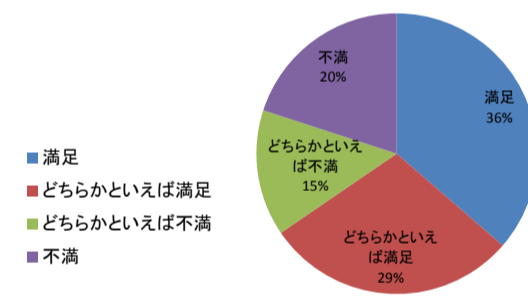


指定管理者と所管課との協議内容

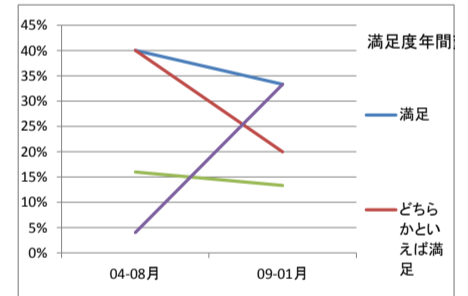
(3) 利用料金について

評価	件数
満足	100
どちらかといえば満足	80
どちらかといえば不満	40
不満	55

利用料金について



満足度変動率	04-08月	09-01月
満足	40%	33%
どちらかといえば満足	40%	20%
どちらかといえば不満	16%	13%
不満	4%	33%



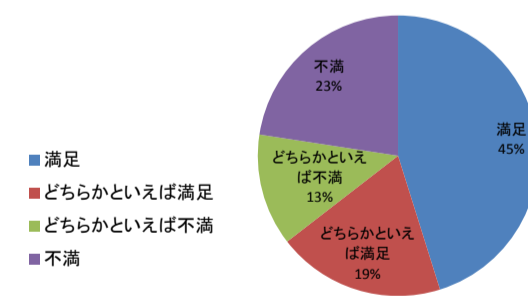
指定管理者と所管課との協議内容

3 総合評価について

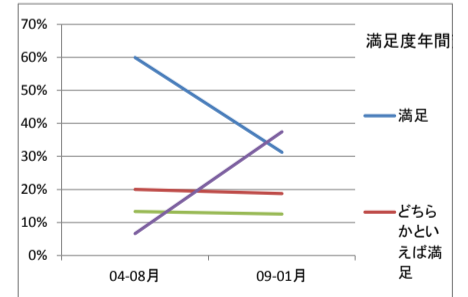
(1) 施設を利用した総合的な満足度

評価	件数
満足	140
どちらかといえば満足	60
どちらかといえば不満	40
不満	70

施設を利用した総合的な満足度



満足度変動率	04-08月	09-01月
満足	60%	31%
どちらかといえば満足	20%	19%
どちらかといえば不満	13%	13%
不満	7%	38%



指定管理者と所管課との協議内容

3 総合評価について

満足度調査結果調書に関する評価

所管課長の意見

所管部長の意見