

平成29年度満足度調査実施状況調査票

		回答数		結果		
施設名 (担当課)	指定管理者名	有効回答数 (枚)	HPでの 回答数 (人)	各評価の割合 (左から「満足」、「どちらかといえば満足」、「どちらかといえば不満」、「不満」)	自由意見の内容及び対応、満足度調査結果を受けて の課題など(指定管理者)	担当課意見
1 流山福祉会館 (社会福祉課)	社会福祉法人 流山市社会福祉協議会	308	0		大広間の畳縁が破れていた件は、畳縁交換をした。室内の照明を明るくしてほしいという要望については、間引いていた照明を戻し明るくしている。	総合的な満足度では、99%の利用者が満足またはどちらかといえば満足と回答しており良好である。多目的トイレの設置により、利用者から喜ばれている。
2 西深井福祉会館 (社会福祉課)	公益社団法人 流山市 シルバー人材センター	235	0		飲料水自動販売機の設置要望については、会館敷地内に自動販売機を設置した。大広間に大鏡の設置要望については、移動式鏡で対応している。	総合的な満足度では、99%の利用者が満足またはどちらかといえば満足と回答しており良好である。自主事業として毎年実施している3館合同日帰りバスツアーが好評である。
3 南福祉会館 (社会福祉課)	公益社団法人 流山市 シルバー人材センター	251	0		電子レンジの設置要望については、オープン電子レンジの設置を計画している。鏡の設置要望については、移動鏡があることを案内し利用している。大広間ステージ幕の開閉修繕については、平成30年度で修繕を計画している。	総合的な満足度では、98%の利用者が満足またはどちらかといえば満足と回答しており良好である。
4 名都借福祉会館 (社会福祉課)	公益社団法人 流山市 シルバー人材センター	244	0		和式トイレの洋式化、洋式トイレの便座が冷たい等のトイレ改修要望について、洋式の温水洗浄便器への改修工事を実施し改善した。施設利用者の忘れ物については、利用後、職員による巡回点検により保管している。	総合的な満足度では、98%の利用者が満足またはどちらかといえば満足と回答しており良好である。

平成29年度満足度調査実施状況調査票

		回答数		結果		
施設名 (担当課)	指定管理者名	有効回答数 (枚)	HPでの 回答数 (人)	各評価の割合 (左から「満足」、「どちらかといえば満足」、「どちらかといえば不満」、「不満」)	自由意見の内容及び対応、満足度調査結果を受けて の課題など(指定管理者)	担当課意見
5 南流山福祉会館 (社会福祉課)	公益社団法人 流山市 シルバー人材センター	232	0		大広間の空調の老朽化、体育室の空調設備の設置という要望について、平成30年度に工事実施予定である。 大広間、体育室に鏡がほしいという要望については、姿見で対応している。	総合的な満足度では、97%の利用者が満足またはどちらかといえば満足と回答しており良好である。
6 平和台福祉会館 (社会福祉課)	公益社団法人 流山市 シルバー人材センター	253	0		和式トイレの洋式化、洋式トイレの便座が冷たい等のトイレ改修要望について、洋式の温水洗浄便器への改修工事を実施し改善した。	総合的な満足度では、99%の利用者が満足またはどちらかといえば満足と回答しており良好である。 平成29年度に和便器を洋式の温水洗浄便座に改修し、男女トイレを入れ替えた(広いトイレを女子トイレに変更した)。利用者から喜びの声が寄せられている。
7 下花輪福祉会館 (社会福祉課)	公益社団法人 流山市 シルバー人材センター	274	0		多目的集会室への鏡の設置要望については、多目的集会室の用途と幼児利用等の危険防止を考慮している。	総合的な満足度では、全ての利用者が満足またはどちらかといえば満足と回答しており良好である。

平成29年度満足度調査実施状況調査票

		回答数		結果		
施設名 (担当課)	指定管理者名	有効回答数 (枚)	HPでの 回答数 (人)	各評価の割合 (左から「満足」、「どちらかといえば満足」、「どちらかといえば不満」、「不満」)	自由意見の内容及び対応、満足度調査結果を受けて の課題など(指定管理者)	担当課意見
8 思井福祉会館 (社会福祉課)	株式会社 東京ドーム ファシリティーズ	273	0		<p>網戸の設置要望については、会議室のみに網戸が設置されており、29年度に相談室の網戸が設置された。大広間、和室についても今後設置していく予定である。</p> <p>ロビーの季節感漂う飾り物が利用者に好評である。</p>	総合的な満足度では、98%の利用者が満足またはどちらかといえば満足と回答しており良好である。
9 思井児童センター (子ども家庭課)		137	0		<p>企画してくれるイベントが楽しく、先生たちも親切で優しいので、安心して利用できる。</p> <p>⇒引き続きサービス向上に努める。</p> <p>駐車スペースがもう少し広い方がよい。</p> <p>⇒現状のスペースしか確保できない。</p> <p>日曜・祝日も開館してほしい。</p> <p>⇒休館日については、市内全館で統一しているので、御理解願いたい。</p>	平成28年度より2,694人利用者が増えており、利用者の満足度も高いので、引き続きサービス向上に努めてほしい。
10 十太夫福祉会館 (社会福祉課)	おおたかの森PFI 株式会社	250	0		<p>靴とスリッパは同一のボックス利用が合理的という意見については、学校と同タイプの下駄箱で利用個数が多数あることから衛生面を考慮し、外履きと内履きを分離して利用いただいている。</p>	総合的な満足度では、99%の利用者が満足またはどちらかといえば満足と回答しており良好である。
11 十太夫児童センター (子ども家庭課)		200	0		<p>外遊びができるとうい。</p> <p>⇒校庭のためすぐにはできないが、学校と相談していきたい。</p> <p>イベントに参加できる人数を増やしてほしい。</p> <p>いつ来ても人が多いので、有料でもよいから人数を制限してほしい。</p> <p>小学生の利用が多いため、午後や土曜日は幼児が利用しづらい。</p> <p>⇒限られたスペースなので、乳幼児から中高生までの利用者を公平に、時間やスペースを工夫して利用者の皆様が安心して利用できるように努力している。</p>	工事等の理由により平成29年度は、平成28年度と比較して約800人利用者数が減少したが、満足度は引き続き高いので、引き続きサービス向上に努めてほしい。

平成29年度満足度調査実施状況調査票

		回答数		結果		
施設名 (担当課)	指定管理者名	有効回答数 (枚)	HPでの 回答数 (人)	各評価の割合 (左から「満足」、「どちらかといえば満足」、「どちらかといえば不満」、「不満」)	自由意見の内容及び対応、満足度調査結果を受けて の課題など(指定管理者)	担当課意見
12	東深井福祉会館 (社会福祉課)	218	0		和式トイレの洋式化、洋式トイレの便座が冷たい等のトイレ改修要望について、洋式の温水洗浄便器への改修工事を平成30年度に実施する予定である。大広間に大鏡の設置要望については、移動式大鏡で対応している。	総合的な満足度では、全ての利用者が満足またはどちらかといえば満足と回答しており良好である。
13	障害者福祉センター (障害者支援課)	180	0		<p>建物が古い。 ⇒昭和56年の建物であり劣化や破損もありますが、その都度修繕を行っている。 カーペットの掃除は業者を入れての水洗いなどが必要である。 ⇒4,8,9月を除き、毎月業者に委託して床、ガラス、カーペット、蛍光灯の清掃を行っている。 場所が少し遠い。 ⇒会館近くに停車するグリーンバスもご利用ください。講座の回数を増やしてほしい。 ⇒それぞれの講座は月2回が限界となっています。ご理解のほどお願いしたい。 夜利用できるといい。 ⇒開館時間は午前9時から午後5時までと定められている。時間の延長は現状では考えていない。</p>	施設の老朽化が進んでいるが、施設の点検を頻繁に行いながら利用者の安全を確保している。機能訓練や創作活動は、参加者も多く内容も充実している。今後も利用者の満足度を更に上げられるよう、利用者のニーズに即した自主事業の充実を図ってほしい。
14	野々下福祉会館 (社会福祉課)	197	0		和式トイレの洋式化、洋式トイレの便座が冷たい等のトイレ改修要望について、洋式の温水洗浄便器への改修工事を平成30年度に実施する予定である。ロビーの季節感漂う飾り物が利用者に好評である。	総合的な満足度では、全ての利用者が満足またはどちらかといえば満足と回答しており良好である。
15	野々下児童センター (子ども家庭課)	132	0		<p>家庭用エアコンのため、室内が暖まらず寒いので、業務用エアコンに代えて欲しい。 おもちゃや卓球台が古いので代えてほしい。 ⇒検討します。 イベントに市外の友人も参加できるようにしてほしい。 ⇒他館との兼ね合いもあり対応が難しいですが、要望は、伝えます。</p>	利用者の満足度は比較的高いが、平成28年度と比較して約1,800人利用者が減少しているため、更に市民サービス向上に努めてほしい。



## 平成29年度満足度調査実施状況調査票

		回答数		結果		
施設名 (担当課)	指定管理者名	有効回答数 (枚)	HPでの 回答数 (人)	各評価の割合 (左から「満足」、「どちらかといえば満足」、「どちらかといえば不満」、「不満」)	自由意見の内容及び対応、満足度調査結果を受けて の課題など(指定管理者)	担当課意見
16	流山市地域福祉センター (障害者支援課)	38	0		<p>職員の人数が少ない中で私の話に耳を傾けてくれていただきありがとうございます。</p> <p>⇒沢山のご意見や感想をいただきましてありがとうございます。更に当デイサービスが自立支援の観点から皆様のお役に立てるよう職員一同努力します。利用者数が減ってきています。</p> <p>⇒当センターの情報を必要な方々にお知らせできるように周知・PR活動を充実していきます。</p> <p>昨年8月から65歳以上の利用日が2回多くなったので良かったです。</p> <p>⇒ご希望にお応えできて嬉しく思います。これからも充実した時間をお過ごしいただけるよう努めます。</p>	<p>利用者の安全確保の面からも、職員が不足した際の対応を速やかに行うこと。</p> <p>身障デイサービスを必要としている市民に、情報が行き届くようPR活動を更に充実していただきたい。</p>
17	流山市地域福祉センター (高齢者支援課)	258	0		<p>職員の対応について高評価を受けており、今後も継続するべく、接客・接客指導の徹底に努める。</p> <p>器具・備品等については、ご意見・ご要望の把握に努め、可能な限り対応・改善に努める。</p> <p>施設の清潔さについては、常時館内外の清掃・美化促進のため、丹念な清掃に努める。</p> <p>駐車場の確保等の対応が難しい要望については、丁寧に説明し納得頂けるよう努める。</p>	<p>施設の総合的な満足度について、満足・どちらかといえば満足が約99%を占めている。</p> <p>職員の対応について特に高評価を受けており、今後も継続に努めていただきたい。</p> <p>今後も施設に対する、苦情・要望については、出来るものは可能な限り迅速に対応し、対応が難しいものについては、丁寧な説明により納得して頂くよう努めていただきたい。</p>
18	心身障害者福祉作業所 (さつき園) (障害者支援課)	68	0		<p>各個に配慮が行き届いていると思う。</p> <p>⇒個々の対応を、個別支援計画に基づいて行っている。</p> <p>もっと色々な受注作業をやりたいです。</p> <p>⇒受注作業に関しては、現在15社以上の仕事を請け負っているため、それらの作業の中から選んでいただけたらと思う。</p> <p>本人が喜んで通っていますので、親としては全体に満足しています。</p> <p>⇒利用者が喜んで毎日通われることが第一と考えているので、今後も皆さんに喜んで通える事業所になるように努力する。</p> <p>パン作業の拡大、売り上げUPを考えていただきたい。</p> <p>⇒売り上げUPは常に目指しているが、利用者の安全と毎日の充実した生活を最優先として支援をしているのでなかなか作業拡大ができないのが現状である。</p>	<p>受注作業については、年間15社以上から受注があり、利用者も意欲的に取り組んでいる。</p> <p>利用者の満足度は良好であると評価する。</p> <p>就労継続支援施設B型として、適正に運営が図られている。</p>
19	高齢者福祉センター 「森の倶楽部」 及び 高齢者趣味の家 (高齢者支援課)	223	0		<p>職員の対応について高評価を受けており、今後も継続するべく、接客・接客指導の徹底に努める。</p> <p>器具・備品等については、ご意見・ご要望の把握に努め、可能な限り対応・改善に努める。</p> <p>施設の清潔さについては、常時館内外の清掃・美化促進のため、丹念な清掃に努める。</p> <p>施設利用に係るマナーについては、表示等により利用者への注意喚起に努める。</p> <p>時間延長等の対応が困難な要望については、丁寧な説明により納得いただけるよう努める。</p>	<p>施設の総合的な満足度について、「満足」「どちらかといえば満足」が99%を占めている。</p> <p>職員の対応について、利用者からの評価が特に高く、良好であると評価する。</p> <p>今後も施設に対する苦情や要望は、対応が可能なものはできる限り迅速に対応し、対応が難しいものについては、丁寧な説明により納得していただくよう努めていただきたい。</p>

## 平成29年度満足度調査実施状況調査票

		回答数		結果			
施設名 (担当課)	指定管理者名	有効回答数 (枚)	HPでの 回答数 (人)	各評価の割合 (左から「満足」、「どちらかといえば満足」、「どちらかといえば不満」、「不満」)	自由意見の内容及び対応、満足度調査結果を受けて の課題など(指定管理者)	担当課意見	
20	学童クラブ【第1グループ】 (江戸川台学童クラブ、 もりのいえ学童クラブ)  (教育総務課)	特定非営利活動法人 green	340	0	<p>学童クラブからの情報提供(発信)について</p> <p>保育内容について</p> <p>支援員の保護者に対する対応について</p> <p>支援員のお子様に対する対応について</p> <p>施設の広さや設備・備品について</p> <p>施設の清掃、環境衛生について</p> <p>緊急時の対応について</p> <p>苦情等の対応について</p> <p>施設を利用した総合的な満足度</p>	<p>子どもの目線に立ち、子どもを真ん中に置いた生活を心掛けていただいている。子ども達が退屈しないような行事を考えてくれていて、とても楽しく通っている。社会のルール、友達とのルール、たくさんのを教えて頂き、いつも感謝している。お迎えの時に支援員から今日の出来事などの報告があり、子どもの様子がわかるので本当にありがたい。</p> <p>苦情等の受付ボックスを作成し、保護者からの意見に法人として柔軟に対応することを心がけることとした。</p>	<p>日々の保育の内容や季節に合わせた行事の開催については好評であることが伺え、指定管理の特色が表れているように判断できる。</p> <p>苦情や意見の受付について窓口を明確にし周知を徹底するとともに、更正に判断ができるよう、今後制度を整えていくよう指定管理者と協議を行った。</p>
21	学童クラブ【第2グループ】 (西初石子どもルーム、 つくしんぼ学童クラブ、 たんぼぼ学童クラブ)  (教育総務課)	特定非営利活動法人 green	260	0	<p>学童クラブからの情報提供(発信)について</p> <p>保育内容について</p> <p>支援員の保護者に対する対応について</p> <p>支援員のお子様に対する対応について</p> <p>施設の広さや設備・備品について</p> <p>施設の清掃、環境衛生について</p> <p>緊急時の対応について</p> <p>苦情等の対応について</p> <p>施設を利用した総合的な満足度</p>	<p>異学年の交流やグループ活動など学校とは違う環境により、得られるものが多い。季節を感じられるイベントやダンスの開催、英語に親しむ機会が得られるのでとてもありがたい。支援員が子ども目線でのコミュニケーションを心掛けているように感じる。子どもの体調不良の際も適切に対応してもらった。</p> <p>感染症の対応について不安の声があったことから、法人作成のマニュアルにより適切に対応していることを、更に周知していく。</p>	<p>保育内容や支援員の対応において好評であることが伺え、指定管理の特色が表れているように判断できる。</p> <p>西初石小学校区については学校教室を活用して児童の増加に対応しているほか、指定管理者や学校、近隣住民と協議しながら引き続き適切な保育環境を確保していく。</p>
22	学童クラブ【第3グループ】 (八木北小学校区学童クラブ、 おたかの森ルーム、 ひよどり学童クラブ)  (教育総務課)	NPO法人でんでんむし	546	0	<p>学童クラブからの情報提供(発信)について</p> <p>保育内容について</p> <p>支援員の保護者に対する対応について</p> <p>支援員のお子様に対する対応について</p> <p>施設の広さや設備・備品について</p> <p>施設の清掃、環境衛生について</p> <p>緊急時の対応について</p> <p>苦情等の対応について</p> <p>施設を利用した総合的な満足度</p>	<p>毎月の誕生日会や季節のイベントを楽しく企画されており、感心している。工作の時間などがあり、子どもが飽きずに通えている。</p> <p>支援員にはいつも親身になって対応してもらっている。子どものことを丁寧に見守ってくれており、明るくてとてもいい雰囲気である。</p> <p>細やかにメールの配信があるのでわかりやすい。</p> <p>支援員について、丁寧な物腰で柔軟に対応することを指導し、児童・保護者への挨拶は引き続き徹底することとした。また、保護者からの相談窓口の周知徹底を行うと共に、懇談会等の頻度を増やす事も検討する。</p>	<p>保護者への対応や季節に応じたイベント、日々の遊びなどについて好評であることが伺え、指定管理の特色が表れているように判断できる。</p> <p>トラブルや苦情対応の方法・体制について検討するよう協議を行った。</p>
23	学童クラブ【第4グループ】 (ちびっこクラブ、 おおぞら学童)  (教育総務課)	社会福祉法人 生活クラブ	258	0	<p>学童クラブからの情報提供(発信)について</p> <p>保育内容について</p> <p>支援員の保護者に対する対応について</p> <p>支援員のお子様に対する対応について</p> <p>施設の広さや設備・備品について</p> <p>施設の清掃、環境衛生について</p> <p>緊急時の対応について</p> <p>苦情等の対応について</p> <p>施設を利用した総合的な満足度</p>	<p>学童と子ども、保護者間のコミュニケーションが取りやすい。日々の情報提供や子ども間のトラブルへの対応も丁寧にしてもらい、安心して利用している。</p> <p>行事が色々企画されており、季節によって様々な体験ができる。子どもからも日々の生活が充実している様子が伝わってくる。親としても安心して働くことができる。</p> <p>支援員が子ども一人一人に向き合っていることを感じる。温かく見守ってもらっている。</p> <p>感染症の対応について懸念する意見があったことから、引き続き消毒等を徹底するほか、感染症の流行する時期には保護者にも注意を促し連携して対応していく。</p>	<p>保育内容や保護者への対応・情報提供等において好評であることが伺え、指定管理の特色が表れているように判断できる。</p> <p>障害児に引き続き適切な保育を提供できるよう、保護者の理解を得ながら対応することを協議した。</p>

## 平成29年度満足度調査実施状況調査票

		回答数		結果		
施設名 (担当課)	指定管理者名	有効回答数 (枚)	HPでの 回答数 (人)	各評価の割合 (左から「満足」、「どちらかといえば満足」、「どちらかといえば不満」、「不満」)	自由意見の内容及び対応、満足度調査結果を受けて の課題など(指定管理者)	担当課意見
24	学童クラブ【第5グループ】 (ひまわり学童クラブ、 あすなる学童クラブ)  (教育総務課)	275	0		<p>集団での手づくりの遊びや編み物など工夫した遊びが提供され、子供が夢中になって遊んでいる。本当にかげがえのない時間を過ごさせていただいている。いつも支援員が笑顔で挨拶してくれ、子どもも支援員が大好きなようだ。支援員と一緒に新しい事にチャレンジした後は、子どもが自宅でその成果を見せてくれる。</p> <p>支援員の細やかな気配りと、熱心な指導に心から感謝している。安心して親も仕事ができる。いつも親身になって子どもを見守ってくれている。</p> <p>子ども同士のトラブルがあった場合には、保護者・児童双方の話をよく聞き、保護者に詳細に説明するなど丁寧に対応していく。また、日頃から児童の様子を注意して見守るよう、引き続き心がける。</p>	<p>日常の保育、遊びや支援員の指導に対して概ね良好であるとの評価が伺える。</p> <p>支援員や保育の質の向上については、市でも研修の充実を図るほか、指定管理者と引き続き協議・指導していく。</p> <p>南流山小学校区について、29年度に既存の校舎を学童クラブに改修した。(30年度から開設)</p>
25	学童クラブ【第6グループ】 (そよかぜ学童クラブ、 向小金小学校区学童クラブ、 あずま学童クラブ)  (教育総務課)	205	0		<p>クラブの保育内容は充実しており、定期的にいろいろなイベントをやっている。子供が毎日楽しみに通っている。</p> <p>夏休みも色々工作や遊びを行い子どもが楽しく過ごさせている。学童のおかげで色々な遊びが出来る様になって成長を感じる。</p> <p>支援員がいつも明るく元気である。子供の様子も何かあれば伝えてくれるので安心感がある。日頃から子どもの様子を丁寧に見守ってくれていると感じた。</p> <p>苦情の受付窓口を明確にして引き続き周知するとともに、児童・保護者とも良好な関係を築くよう日常保育業務に努めていく。</p>	<p>支援員の細やかな指導や夏休みのイベントなどについて好評であることが伺え、指定管理の特色が表れているように判断できる。</p> <p>東小学校区について、30年度も引き続き学校教室を活用し、児童の増加に対応するほか、指定管理者や学校と協議しながら適切な保育環境を確保していく。</p>
26	コミュニティプラザ  (商工振興課)	220	0		<p>自由意見前後期で26件で多い内容としては、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・シャワー等の設備及びカーテン、器具等の備品が古くなっている。</li> <li>・体育館にエアコンが欲しい(現在なし)</li> <li>・休館日をなくしてほしい。</li> <li>・利用の抽選方法に疑問を感じる。</li> </ul> <p>施設設備については、小破修繕で、備品についても、必要に応じて購入や修繕により対応している。抽選に対する疑義については、仕組みを丁寧に説明をし理解を得ている。さらに報告すべき内容は、月例連絡会議等において報告している。また、好評価を頂いている点として、親切で思いやりのある対応に感謝、快適に利用、絵が楽しみ、とても使いやすい等の意見をいただいている。課題としては、施設、備品の老朽化への対応がありますが、平成29年度においてプール棟雨漏り屋根の改修や空調及び照明機器の改修により改善された。</p>	<p>施設を利用した総合的な満足度は、満足、どちらかといえば満足で95%を超える利用者の高い評価を得ている。指定管理が円滑に実施されている。一方、利用者が不満を感じている点として挙げられるのは、器具、備品が古いこと。利用手続きへの不満を感じる利用者への対応については、指定管理者へ適切な説明と対応により、利用者の理解を得ています。</p> <p>施設の老朽化への対応として、平成29年度は、プール棟の雨漏りやESCO事業による空調及び照明等を改修し、機能を高め、安全で快適な利用に供している。今後も利用者の多い屋内・屋外テニスコートの人工芝をはじめ、備品類の更新など進め、指定管理者と共に利用者の満足度を高めていきたい。</p>



平成29年度満足度調査実施状況調査票

		回答数		結果		
施設名 (担当課)	指定管理者名	有効回答数 (枚)	HPでの 回答数 (人)	各評価の割合 (左から「満足」、「どちらかといえば満足」、「どちらかといえば不満」、「不満」)	自由意見の内容及び対応、満足度調査結果を受けて の課題など(指定管理者)	担当課意見
27 自転車駐車場 (道路管理課)	公益社団法人 流山市 シルバー人材センター	24	0	<p>0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%</p> <p>職員の対応</p> <p>備え付けられている器具・備品の種類及び数</p> <p>施設の清潔さ</p> <p>施設の利用しやすさ(案内表示)</p> <p>利用できる曜日、時間</p> <p>利用手続きの便利さ</p> <p>利用料金</p> <p>施設を利用した総合的な満足度</p>	<p>窓口での対応が親切であるという声が複数寄せられていることから、今年度実施した接遇研修の成果が表れているものと思料する。今後も積極的に研修を実施していく。</p> <p>利用者から寄せられた要望については、即時可能なものは実施しているが、今後の検討事項としたものは、利便性の向上に努める。具体的には、古くなり、見えにくくなった案内表示などは分かりやすいものに変更する方向で考えている。</p>	<p>利用者の意見や要望を受け止め、より良い対応を図る努力を行っている。とりわけ、昨年度から導入した定期利用者を抽選方式に改めたことは、今年度においても利用者からの評価が高い。接遇向上にも努力しており、今後一層の利便性向上が期待できるものと評価する。</p>
28 生涯学習センター (生涯学習課)	アクティオ株式会社	200	0	<p>0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%</p> <p>職員の対応について</p> <p>備え付けられている器具・備品の種類及び数に...</p> <p>施設の清潔さについて</p> <p>施設の利用しやすさ(案内表示)</p> <p>イベント・講座等の広報のわかりやすさ</p> <p>利用できる曜日、時間について</p> <p>利用手続きの便利さについて</p> <p>利用料金について</p> <p>施設を利用した総合的な満足度</p>	<p>稼働率が上がり、部屋が取れない状態が増えているため、意見も増えている。またギャラリーについても抽選を行っているが、年々抽選希望者が増えており、ギャラリーも飽和状態となっている。</p> <p>有料駐車場についても、展示期間中の監視当番の人が負担になるや利用者は無料という意見もある。ただ、現時点で駅前ということもあり、無料化すると無断駐車が発生し、取り締まれないという旨を説明している。</p> <p>施設設備等に関しては体育館の畳や和室の畳、演習室の床などの経年劣化に対する意見がある。</p> <p>貸出備品についても故障や劣化が激しく、ご意見を頂くことが多々あります。職員にて修繕を行っていますが、買い替え等も検討していかなくてはならない時期である。</p>	<p>稼働率は増加している。比較的稼働率の低い夜間の利用も伸びてきている。</p> <p>有料駐車場については、適切な負担について、利用者に対し理解を求めたい。</p> <p>施設設備の経年劣化や備品の修繕・買い替えについては、指定管理者と協議したい。</p>
29 流山市体育施設 (総合運動公園、庭球場、 野球場、河川敷野球場、 流山市民プール、 東部市民プール、 北部市民プール、 北部柔道場、 南部柔道場) (スポーツ振興課)	東京ドームグループ	201	0	<p>0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%</p> <p>職員の対応について</p> <p>備え付けられている器具・備品の種類及び数に...</p> <p>施設の清潔さについて</p> <p>施設の利用しやすさ(案内表示)</p> <p>利用できる曜日、時間について</p> <p>利用手続きの便利さについて</p> <p>利用料金について</p> <p>施設を利用した総合的な満足度</p>	<p>今年度の満足度調査結果は前期・後期合わせて201件のアンケートを回収したところであるが、76%の利用者から「満足」及び「どちらかといえば満足」という結果であった。今後もより良い施設運営に努める。</p>	<p>自由意見調査の内容については職員の対応、施設の管理については、高い評価を市民からいただいている。今年度も市民の声を聞き入れ、すみやかにサービスの向上を図ったことは評価できる。</p> <p>施設の設置目的に沿った成果が得られた。</p>



平成29年度満足度調査実施状況調査票

		回答数		結果			
施設名 (担当課)	指定管理者名	有効回答数 (枚)	HPでの 回答数 (人)	各評価の割合 (左から「満足」、「どちらかといえば満足」、「どちらかといえば不満」、「不満」)		自由意見の内容及び対応、満足度調査結果を受けて の課題など(指定管理者)	担当課意見
30	キッコーマン アリーナ (スポーツ振興課)	東京ドームグループ	220	0		今年度の満足度調査結果は前期・後期合わせて220件のアンケートを回収したところであるが、87%の利用者から「満足」及び「どちらかといえば満足」という結果であった。今後もより良い施設運営に努める。	施設のハード面に対する意見は、改善できないものが多かったが、ソフト面や運用において対応できるものは、市民の声を聞き入れ、すみやかにサービスの向上を図ったことは評価できる。施設の設置目的に沿った成果が得られた。
31	北部公民館 (公民館)	公益社団法人 流山市 シルバー人材センター	218	0		職員の対応について多くの利用者から高い満足が得られており、引き続き気持ちよく利用頂けるよう努力する。 机や椅子など備品の補修整備により、多くの利用者から満足が得られており、引き続き利用者のニーズ把握などを通して利便性の向上に努める。 職員全員が清潔さについて常に気配りをし、特にトイレの清潔さや季節感あふれる生け花に多くの利用者から高い満足が得られており、今後とも清潔な環境作りに努める。 施設利用では夏期、冬期は特に入室前に空調を稼働させ気持ちよく使って頂けるよう心がけ、かつ省エネに努めることで多くの利用者から感謝されている。 駐車場の利用については県生涯大学と利用について連携を図るほか、特に雨天ではスペースの確保と安全に気配りし利用者の利便性向上に努める。	職員の対応や、施設の清潔さなどで満足度が高く、日頃からの改善により組む姿勢が高い評価を得ていると考えられる。 施設の清掃や修繕、利用者のニーズを把握した施設の利用促進、地域性を生かした自主事業の充実などに努め、利用者の利便性の向上や親しみある公民館づくりを図っていただきたい。
32	東部公民館 (公民館)	特定非営利活動法人 コミュニティ流山	217	0		職員の対応について、多くの利用者から毎年、高い満足が示されており、今後とも良好な環境の維持に努める。 器具・備品の改善に努め、利用者のニーズや器具・備品の運用実態を把握する。 施設の清潔さについて多くの利用者から満足が得られており、今後とも日常的な清掃、点検等の充実を図り、より快適な環境づくりに努める。 利用者の目線に立った視点での点検を定期的に行って、多くの利用者から満足が得られており、今後とも利用しやすい環境づくりに努める。 利用手続きの利便さについては、利用手続き等を丁寧に解説し、より利用しやすいシステムに努めている。 木の図書館等の地域にある施設、団体等と連携強化を図り、自主事業の充実に努める。	職員の対応などで満足度が高く、利用者の声を聴き改善に取り組む姿勢が評価されたと考えられる。 また、施設の老朽化のため、こまめな清掃や修繕など、快適な環境づくりに取り組んでいる。 引き続き、利便性の向上や地域に応じた自主事業の積極的な拡充を図っていただきたい。

平成29年度満足度調査実施状況調査票

		回答数		結果			
施設名 (担当課)	指定管理者名	有効回答数 (枚)	HPでの 回答数 (人)	各評価の割合 (左から「満足」、「どちらかといえば満足」、「どちらかといえば不満」、「不満」)	自由意見の内容及び対応、満足度調査結果を受けて の課題など(指定管理者)	担当課意見	
33	初石公民館 (公民館)	特定非営利活動法人 市民助け合いネット	233	0	<p>職員への対応について</p> <p>備え付けられている器具・備品の種類及び数について</p> <p>施設の清潔さについて</p> <p>施設の利用しやすさ(案内表示)</p> <p>施設主催イベントに参加した感想について</p> <p>利用できる曜日、時間について</p> <p>利用手続きの便利さについて</p> <p>利用料金について</p> <p>施設を利用した総合的な満足度</p>	<p>「総合的な評価」で、回答者の98.7%の方から、「満足」「どちらかといえば満足」との評価を得ることが出来た。中でも、特に我々が力を入れてきた「職員への対応」、「施設の清潔さ」については、99.6%の方から同様の評価を得た。</p> <p>昨年度から今年度にかけて、計画的に進めてきた館内の整備(壁・扉の塗装、照明器具の取り替え、LED化等)により、館内が明るく、綺麗になったとの多くの声を聞くことが出来た。</p> <p>満足度調査に寄せられた意見にもスピード感をもって対応し、特に今年は調理器具の買い替え、和室の椅子の増設等を実施した。また、ホールの机の保管・移動用に6台の台車を手作りで製作した。会場設営が楽になったと、利用者から大変に喜ばれている。</p> <p>アートコーナー、花壇の整備にも力を入れ、公民館を学習の場・集会の場としてのみならず、“憩いの場”となるように努めた。満足度調査に、「花壇の手入れが行き届いていて、大変きれいで公民館へ来るのが楽しみです。」との意見が寄せられており、今後もこのような利用者の期待に応えられるように努める。</p> <p>自主事業についても、子育て支援事業を中心に地域住民の特性に応じて実施した。また、地域住民同士の触れ合いの場として昨年から開催している“皆で歌おう心のうたを!!”の人气が高く、開催回数を増やして欲しいとの要望があり、次年度に向けて今後の検討課題としている。</p>	<p>職員への対応などで満足度が高く、照明器具の更新、内装の壁面塗装など施設の環境整備を行っていることも評価につながっていると考えている。</p> <p>今後とも、地域団体や利用者団体の理解を得ながら運用改善に努め、施設内の図書分館や就労支援施設「軽食喫茶よつば」との連携を深めるとともに利用者の利便性の向上に努め、親しみやすい公民館づくりを図っていただきたい。</p>
34	南流山センター (公民館)	特定非営利活動法人 市民助け合いネット	296	0	<p>職員への対応について</p> <p>備え付けられている器具・備品の種類及び数について</p> <p>施設の清潔さについて</p> <p>施設の利用しやすさ(案内表示)</p> <p>施設主催イベントに参加した感想について</p> <p>利用できる曜日、時間について</p> <p>利用手続きの便利さについて</p> <p>利用料金について</p> <p>施設を利用した総合的な満足度</p>	<p>職員への対応について、多くの利用者から感謝、満足の意見があり、満足度の質も高いことから、今後ともサービスの向上に努める。</p> <p>施設の改善について、利用者の理解、協力を得ながら、一層の使いやすい施設づくりに努める。</p> <p>清潔さについて、多くの利用者から満足が得られており、今後とも利用者の理解と協力を求めながら、一層の快適な衛生環境づくりに努める。</p> <p>2つの出入り口や複合施設(出張所、図書館)、駅に近い立地条件など多くの複雑な対応を求められるなか、多くの利用者から満足が得られており、今後とも出張所、図書館、福祉会館と連携しながら利用者にとって、良好な施設づくりに努める。</p> <p>施設の利用状況や他の施設の案内など、一層の利用者の理解と協力を努める。</p>	<p>総合的な満足度が高く、特に職員への対応の満足度が高い。施設内の出張所や図書館分館、敷地内の福祉会館など多様な来館者があり、利用者のニーズに応じたサービスの実施、駐車場の整備、調理室内の塗装など施設の環境維持に努めていることが高い評価に結び付いていると考える。</p> <p>引き続き、広く利用者の目線にたった、利用しやすい憩いの場としてのセンターの運営を行っていただきたい。</p>
35	一茶双樹記念館及び 杜のアトリエ黎明 (図書・博物館)	株式会社 グリーンダイナミクス	147	0	<p>職員への対応について</p> <p>備え付けられている器具・備品の種類及び数について</p> <p>施設の清潔さについて</p> <p>施設の利用しやすさ(案内表示)</p> <p>事業・イベントの内容について</p> <p>利用できる曜日、時間について</p> <p>利用手続きの便利さについて</p> <p>利用料金について</p> <p>施設を利用した総合的な満足度</p>	<p>本施設については、総合的な満足度は平成28年度に比較して上昇することとなった。これは現状の職員体制が、ベテラン職員の割合をはじめ過去の指定管理業務期間の中でも最も充実し、展示・催事・運営などの諸点において安定的な実施が行われている結果と考える。</p> <p>個別では「職員への対応」「施設の清潔さ」「利用できる曜日・時間」「利用手続きの便利さ」「利用料金」について特に高い評価を得ている。「器具・備品」「施設の利用しやすさ」「事業・イベントの内容」に関しては「どちらかといえば満足」を含めると満足度は遜色ないものの更なる改善充実の余地があると考えられる。設置目的に沿いつつ観光来街者等に配慮した対応や事業展開による満足度向上に対応しつつ、施設や備品の更新・修繕や流山本町全体での観光来街者への総合的な誘致方策や情報発信などの対応については、所管課や関係課に協議調整を行い、両施設のさらなる有効活用に努める。</p>	<p>施設利用者からは職員への接遇、イベントの企画力及び庭園の管理等が素晴らしいとの高評価を得ている。</p> <p>また当該施設の老朽化が進行しているが、施設を清潔に管理しており、評価できる。</p> <p>一茶双樹記念館は歴史的な文化財のため、バリアフリー化工事を行うことは難しいが、出来る限り高齢の利用者の施設利用に配慮する等、今後とも施設利用者の満足度を高める努力を継続して行っていただきたい。</p> <p>「職員への対応」については満点の獲得を目標とし、施設職員の更なる接遇の向上に努めていただきたい。</p> <p>総合的な満足度が前年に比べ向上した点については評価できる。今後も継続的に満足度が向上するよう努力されたい。</p>

平成29年度満足度調査実施状況調査票

		回答数		結果			
施設名 (担当課)	指定管理者名	有効回答数 (枚)	HPでの 回答数 (人)	各評価の割合 (左から「満足」、「どちらかといえば満足」、「どちらかといえば不満」、「不満」)	自由意見の内容及び対応、満足度調査結果を受けて の課題など(指定管理者)	担当課意見	
36	森の図書館 (図書・博物館)	株式会社すばる	353	1	<p>0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%</p> <p>職員の対応について</p> <p>備え付けられている器具・備品の種類及び数に...</p> <p>施設の清潔さについて</p> <p>施設の利用しやすさ(案内表示)</p> <p>本や調べ物の相談について</p> <p>利用できる曜日、時間について</p> <p>利用手続きの便利さについて</p> <p>利用料金について</p> <p>施設を利用した総合的な満足度</p>	<p>蔵書をもっと増やしてほしい。本が古い、汚れが多い等、ご意見を頂きましたが、蔵書数については蔵書能力に限りがあるため、中央図書館と連絡を取り合い、本の入れ替えを進めている。</p> <p>お客様より「いつもありがとうございます」「スタッフの女性が笑顔と話し方のよらかさでまた事務的でないことに心地よさを感じている」、「イベントをとても楽しめたので、昨年に続き今年も参加しました。楽しかったです。ありがとうございます。」「本が見つからない時等とても親切に対応して下さいありがとうございました。」などのお言葉を頂きました。</p> <p>図書館の展示イベントについては「ユニバーサルデザイン」の展示がとても良かったですとお褒めの言葉を頂きました。</p> <p>設備面では昨年改修工事を実施したトイレについて「トイレがきれいになってよかった。」とお言葉を頂きました。</p> <p>総合的な満足度は「満足59%」「概ね満足39%」合わせて98%と高水準の評価をいただきました。</p>	<p>お客様対応コンシェルジュを配置し、子どもから高齢者、体の不自由な方等への対応など誰もが利用しやすい施設運営に努め、多くのお褒めの言葉を頂き評価できる場所である。</p> <p>昨年改修工事を実施したトイレについて「トイレがきれいになってよかった。」とお言葉を頂くなど、総合的な満足度は「満足59%」「概ね満足39%」合わせて98%と高水準の評価であり、丁寧な対応を継続していただきたいところである。</p>
37	木の図書館 (図書・博物館)	株式会社すばる	227	0	<p>0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%</p> <p>職員の対応について</p> <p>備え付けられている器具・備品の種類及び数に...</p> <p>施設の清潔さについて</p> <p>施設の利用しやすさ(案内表示)</p> <p>本や調べ物の相談について</p> <p>利用できる曜日、時間について</p> <p>利用手続きの便利さについて</p> <p>利用料金について</p> <p>施設を利用した総合的な満足度</p>	<p>ほぼ全項目にわたって昨年対比で「満足」が増加した。木の図書館スタッフの対応姿勢を評価していただいた結果となった。コメントとして、「子どもへの対応が丁寧でよかった」などをいただいた。</p> <p>「夏は暑く、冬は寒い」というご意見に対しては、換気扇やサーキュレーターを使った温度調整を行った。建物の構造上、均一な温度管理がむずかしいので、今後も継続して検討を行う。</p> <p>「閲覧席の混雑」についてのご意見では、満席時に整理券を配布しお待ちの方への対応を行った。</p> <p>そのほか、「駐車場が混んでいる」、「閉館時間や休館が不満」などの即座に対応がむずかしいご意見については、流山市立図書館の現状あるいは方針を根気よく丁寧に説明している。</p>	<p>職員の明るく丁寧な対応と、理不尽な人への対応も丁寧かつ毅然としたもので、利用者にとって居心地のいい空間にしている。</p> <p>職員の対応について「満足」「どちらかといえば満足」が97%と高い水準であり評価できる場所である。</p> <p>夏の温度調節についても、利用者の声にきめ細かな対応をしており、継続して親切な対応をしていただきたい。</p>
38	おおたかの森センター (公民館)	アクティオ株式会社	206	0	<p>0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%</p> <p>職員の対応について</p> <p>備え付けられている器具・備品の種類及び数に...</p> <p>施設の清潔さについて</p> <p>施設の利用しやすさ(案内表示)</p> <p>施設主催イベントに参加した感想について</p> <p>利用できる曜日、時間について</p> <p>利用手続きの便利さについて</p> <p>利用料金について</p> <p>施設を利用した総合的な満足度</p>	<p>施設の清潔さや職員の対応について、利用者から高い満足度を得られた。</p> <p>しかし、器具、備品の充実を求める声が多く、特に運動系団体から「ホールに鏡を設置してほしい」との要望が複数寄せられている。今後、検討していく。</p>	<p>総合的な評価の満足度が高く、特に職員の対応や施設の清潔さの満足度が高く、日頃から利用しやすい親しみのある環境づくりに取り組む姿勢が高い評価の要因と考える。</p> <p>引き続き利便性の向上や地域の実情に応じた自主事業の展開を図っていただきたい。</p>



平成29年度満足度調査実施状況調査票

		回答数		結果		
施設名 (担当課)	指定管理者名	有効回答数 (枚)	HPでの 回答数 (人)	各評価の割合 (左から「満足」、「どちらかといえば満足」、「どちらかといえば不満」、「不満」)	自由意見の内容及び対応、満足度調査結果を受けて の課題など(指定管理者)	担当課意見
39 おおたかの森子ども図書館 (図書・博物館)	株式会社すばる	124	0		<p>総合的満足度は「満足」「どちらかといえば満足」合わせて97%となった。特に職員の対応については合わせて99%と高い評価をいただいている。</p> <p>自由意見の要望・意見について、『施設の利用しやすさ』項目で「授乳スペースが少ない(4件)」「駐車スペースが少ない(3件)」等、特に施設設備が少ないことへのご意見が多かった。その都度事前案内を実施し、来館してから困らないようにお伝えしている。</p> <p>『管理運営・本・調べ物の相談について』項目で「大人の本が少ない」「本の種類を増やして欲しい」「こども新聞を置いて欲しい」等、所蔵資料に対するご意見を複数頂戴した。こちらは個別対応で予約のご案内を積極的に実施している。また、他館から雑誌のバックナンバーや、書庫にある資料を移動して少しずつ本の所蔵を増やし続けている。</p> <p>年々利用者数が急増しているため、質の高い接遇を維持するためにも増員体制で運営することが急務となっている。</p>	<p>「いつも親切にして下さるので、子どもだけの利用でも安心できます。」といった職員の丁寧な対応で、「満足」「どちらかといえば満足」が99%と高い水準であり、昨年度より3%増加していることは、対応の成果として評価できる。</p> <p>『施設の利用しやすさ』の項目では「授乳スペースが少ない(4件)」等施設設備が少ないことへのご意見には、おおたかの森センターとも協力して対応を検討していただきたい。</p>
40 おおたかの森小学校区 学童クラブ (教育総務課)	特定非営利活動法人 ライズアップ 女性サポート 実行委員会	149	0		<p>楽しい企画やイベント、日々の遊びがあり、子どもが楽しんで通っている。安心して仕事ができ本当にありがたい。</p> <p>子供の体調等気付いたことはお迎えの際に支援員から教えてもらっている。子どもの生活を大切に考え、細かい所まで対応されていて助かっている。</p> <p>児童の増加に伴い職員を新規採用したことから、一部で保育体制に対する不安の声が上がった。法人として、経験と研修を積み、全職員のレベルアップに取り組んでいく。</p> <p>苦情の受付窓口を明確にして周知するとともに、学童クラブに対する父母の関わりや運営への参画を意識した取り組みを行っていく。</p>	<p>季節ごとのイベントや、保育内容などにおいて好評であることが伺え、指定管理の特色が表れているように判断できる。</p> <p>学校教室を新たに借用し、児童の増加に対応した。</p> <p>平成31年度に新たに40人10単位の学童クラブを開設する予定である。</p>