

平成28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	362	0		利用時間終了まで利用したいという意見に対し、時間内の片づけ及び退室をお願いしています。二階の和室において椅子が使えるとありがたいという意見に対し、利用時に受付への申し出により対応することとしました。	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26年度にトイレ改修を実施し、冬でも快適にトイレを利用できるという喜びの声が寄せられている。また、平成28年度には多目的トイレを新設し、車いすでの利用を可能としました。
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	230	0		利用時間の延長要望については、利用がない場合には、延長して利用いただいている。利用予約抽選が当選しないという意見については、公平にコンピューター抽選を行っていることを説明している。	総合的な満足度では、95%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。昨年度大広間に机、椅子を設置し利用者から好評価を受けている。自主事業として実施しているバスによる日帰り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	266	0		施設の改修要望として、トイレの悪臭及び便座の変更の声が多く寄せられたが、平成28年度に改修工事を実施し改善した。	総合的な満足度では、95%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28年度にトイレ改修を実施し、冬でも快適にトイレを利用できるという喜びの声が寄せられている。
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	230	0		トイレの和式便座を洋式に変更願いたい。という意見について、平成28年度に改修工事を実施し改善した。	総合的な満足度では、93%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28年度にトイレ改修を実施し、冬でも快適にトイレを利用できるという喜びの声が寄せられている。

平成28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)	251	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>	施設全体が、暗いという意見については、東日本大震災以降エネルギーの利用削減を実施してきた経緯がある。震災から数年経過し、利用者の目線から施設内を明るくして利用いただいています。トイレの便座をヒーター付きにしてほしい。という意見については、市内の福祉会館を計画に沿って段階的に改修工事を行っていることで理解を得た。体育館の空調設備の設置について要望については市へ要望した。	総合的な満足度では、94%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。体育館の空調設備の設置は、設置しない方向付けを行った。また、大広間の空調設備については既存の設備のメンテランスを行い、継続利用が可能である。トイレ改修工事の計画は、来年度であり便座ヒーターの設置の検討を依頼した。
6	平和台福祉会館 (社会福祉課)	235	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>	施設の清潔さについて評価の低い意見が多い。評価の低い原因としてトイレを含む施設の老朽化に一因がある。計画的に古い部分の改修及び室内外の清掃の一層徹底していきます。	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。トイレ改修の要望が多いが、平成29年度トイレ改修を実施する。今しばらく既存のトイレで対応をお願いしたい。
7	下花輪福祉会館 (社会福祉課)	266	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>	施設管理について、浴室の天井のカビ及び浴室の出入口が滑るのか気になるという意見については、清掃の徹底を行っています。	総合的な満足度では、81%の利用者が満足またはどちらかといえば満足と回答である。しかし、各項目の満足度は90%を超えていることから良好と判断した。また、入浴施設の管理運営を行っていることから利用者の安心・安全対策の徹底を依頼している。

平成28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	221	0		利用予約のシステムを簡単にしてほしい。という意見につきましては、市の公共施設は全てこのシステムにより予約管理していることで理解を得た。	総合的な満足度では、96%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。施設管理及び職員の対応について利用者からの評判もよい。
9	思井児童センター (子ども家庭課)	株式会社 東京ドーム ファシリティーズ	171	0		イベントを増やしてほしい。 ⇒特定のイベントは増やすことができないが、その他のイベントを定期的に開催することを検討します。	利用者からの意見・要望については、指定管理者の自主事業で対応するよう求めていく。
10	十太夫福祉会館 (社会福祉課)	おおたかの森PFI 株式会社	259	0		利用一週間前からシステムによるキャンセルが出来ないという意見については、電話によるキャンセルが可能であることを伝え、理解を得た。 人気施設であり、抽選になかなか当たらないという意見については、PCによる公平な抽選を実施している旨を伝え、理解を得た。 設備が使いやすい、受付の対応がすごくよい、福祉まつりが楽しかった等高評価の意見も多数あった。	総合的な満足度では、95%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。自主事業を積極的に実施及び施設管理について利用者から評価は高評価である。
11	十太夫児童センター (子ども家庭課)	おおたかの森PFI 株式会社	200	0		いつ来ても人が多いので、有料でもいいから人数を制限してほしい。 ⇒利用者が多く危険と思われる場合は、制限することも考えています。 ホームページが見づらい。 ⇒児童センターだよりをホームページに掲載しました。	当該児童センターは、利用者が年々増えている状況であることから、利用者の安全を確保するよう指導していく。

平成28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)	208	0		<p>携帯電話の電波が弱いという意見については、1階に無料wifiが利用可能であることから、1階ロビーでの携帯電話の利用を案内した。</p> <p>大広間において高齢者及び子どもが利用できる椅子の設置をお願いしたいという意見については、直ぐに対応した。</p> <p>3時間単位で利用できるようにお願いしたいという意見については、3時間の利用は可能であり、また、急なキャンセル等による利用可能施設を館内及びホームページに掲載し、随時更新しています。</p>	<p>総合的な満足度では、95%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。</p> <p>自主事業を積極的に実施し、利用者から高評価である。</p> <p>また、トイレ改修工事を平成29年度計画していたが、平成30年度へ変更した。</p>
13	身体障害者福祉センター (障害者支援課)	163	0		<p>聴覚障害者、手話筆談等の対応が不十分。</p> <p>⇒現在、手話を学び勉強中です。筆談は全スタッフが対応できますので遠慮なくお声掛けください。</p> <p>集会室にカーテンがほしい。手話が光によって見にくい。</p> <p>⇒暗幕カーテンを設置しました。</p> <p>駐車場を増やしてほしい。</p> <p>⇒敷地外の駐車場も5台分確保していますので、ご利用ください。</p> <p>リハビリ講座を利用している。月2回を4回にしてほしい。</p> <p>⇒いくつもの障害者向け講座を行っているため、月2回が限界です。</p>	<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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
14	野々下福祉会館 (社会福祉課)	165	0		<p>こども用のトイレ及び便座ヒーターがあればありがたい。という意見については、便座ヒーターは2か所あり表示を分かりやすくし、またトイレの改修工事の計画はないことから既存のトイレの利用してもらうよう理解を求めた。</p>	<p>総合的な満足度では、94%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。</p> <p>施設管理及び職員の対応について利用者からの評判もよい。</p>
15	野々下児童センター (子ども家庭課)	200	0		<p>トイレを改善(子ども用トイレ、洋式トイレの設置など)してほしい。</p> <p>授乳室が欲しい。</p> <p>⇒予算の兼ね合いもあり、すぐには難しいが、検討したい。</p>	<p>利用者からの意見・要望については、指定管理者と連携し、検討していく。</p>

平成28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)	44	0		<p>要望として、卒業の年齢を75歳まで引き上げてほしい。 ⇒流山市が示している年齢になっています。ご意見があったことをお伝えします。 リハビリの日の職員の数不足している。改善を希望します。 ⇒現在職員募集をしています。利用者の皆様にご心配ご迷惑をお掛けしないように最善を尽くします。 全国でも珍しい障害者を対象としたデイサービスなので今後も発展されますことを心より祈っています。 ⇒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、職員一同努力してまいります。</p>	<p>70歳を迎えた利用者については、65歳から5年間、利用の延長を特別に認めてきたところであり、若年層の新規利用も考慮すると、介護保険制度で対応できることから、定年の延長はしないものとする。 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>
17	流山市地域福祉センター (高齢者生きがい推進課)	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ます。 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・改善に努めます。 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、丹念な清掃に努めます。 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ます。</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%を占めています。 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。 清掃についてのご意見・ご要望があったことから、今後一層丹念な清掃をお願いします。 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)	60	0		<p>色々な受注作業がやりたいです。 ⇒現在請け負っている業者からの仕事を極力選んでいただけるようにしています。 1日生活後の後の時間外の枠、放課後時間を毎日だけでなく良いので、増やしていただけたらありがたいです。 ⇒さつき園は、仕事をする事業所ですので、遊びも一緒にメンバーで過ごすというのは、利用者本人らに良いとは思われず、他事業所で夕方以降に遊ぶことができる事業所がございますので、そちらをご利用いただきたく思います。 夏休み、冬休みが短くならないのか。 ⇒現在、夏季休暇が5日、冬期休暇が年末3日と年始3日です。逆に増やしてほしいという要望も利用者本人からあるため、今後検討していきます。</p>	<p>受注作業については、年間18社から受注があり、利用者も意欲的に取り組んでいる。 利用者の満足度は概ね良好であると評価する。 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。 余暇活動も充実しており、利用者からアンケートを実施し、「選択制余暇活動」と「クラブ活動」を行うなど、利用者のニーズに応える努力がうかがえる。</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 (高齢者生きがい推進課)	247	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ます。 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・改善に努めます。 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、丹念な清掃に努めます。 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ます。 利用予約については、今後も公平公正に行うよう努めます。 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ます。</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97%を占めています。 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。 清掃についてのご意見・ご要望があったことから、今後一層丹念な清掃をお願いします。 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>

平成28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	346	0		<p>子どもの自主性を大切にしているのでのびのび過ごさせている。</p> <p>毎月たくさんのイベントが企画されており、子どもも楽しんでいる。充実した保育がなされている。</p> <p>礼儀や季節の行事について教えたり、子どもが悪いことをしたときにはなぜいけないのかを指導したりと、社会性が身につくよう指導してくれている。校庭で元気に遊べるのも魅力。</p> <p>学年に合わせた挑戦をさせてくれ、子どもうれしそうに報告してくれる。</p> <p>支援員等に早めに子どもや親の顔を覚えてほしい、電話対応や言葉遣いに気をつけてほしいなどの意見があったことを受け、支援員等に指導を行った。</p>	<p>季節に合わせたイベントの開催や日々の保育の内容については好評であることが伺え、指定管理者の特色が表れているように判断できる。</p> <p>児童や保護者に対する支援員の対応については、指定管理者と協議を通じて改善を図るよう指導した。</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	214	0		<p>季節に合わせた行事など工夫して保育がされていることがよくわかり、感謝している。保育内容はとても満足している。</p> <p>家ではなかなかできない体験を学童でさせてもらっている。子どもにとって大切な知識になると思う。</p> <p>支援員がいつも笑顔で接してくれて、安心して子供を預けられる。</p> <p>異年齢の友達と一緒に遊んだり、学んだりすることで、子どももとても成長したように思う。</p> <p>利用人数が多い時には施設が狭く感じる。</p> <p>保育内容をもっとわかるように周知してほしいという意見があったことから、HP等の充実を図り情報の発信に努めていくこととした。</p>	<p>支援員の指導や保育内容において好評であることが伺え、指定管理者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	411	0		<p>保護者のお迎え時にきちんと情報提供してくれる。メールの配信がこまめなので情報がわかりやすい。</p> <p>季節ごとのイベントがたくさんあり楽しい。子どもは学童が大好きと言っている。他学年の児童との交流が持てるのが良い。</p> <p>子ども同士のトラブル時もきちんと対応してもらえて安心。支援員等が皆元気がよく、子どもが楽しく過ごさせている。</p> <p>急なことにも支援員等が柔軟に対応してくれて感謝している。</p> <p>施設がもう少し広いと良い。</p> <p>出欠等の情報が支援員間でうまく共有されていないという意見があったことから、情報伝達の徹底について支援員等に指導した。</p>	<p>保護者への対応や季節に応じたイベントなどについて好評であることが伺え、指定管理者の特色が表れているように判断できる。</p> <p>八木北小学校区については、学校教室を活用しているほか、小山小学校区については、児童の増加に対応するため、平成28年度に第3・第4おたかの森ルームを整備した。(平成29年度から開設)</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	162	2		<p>子どもがいつもとても楽しく過ごしている。季節に合った行事も多く勉強になる。</p> <p>外遊びと室内遊びの組み合わせで適度に体も動かさせているようで感謝している。</p> <p>児童数が多く、室内では手狭なところもあるが、季節を意識した遊びを取り入れて狭さを感じさせないくらい子どもがのびのびと過ごさせている。</p> <p>父母会や懇談会で子どもの日ごろの様子を知ることができると、保護者としても安心する。</p> <p>敷地内のごみや雑草、室内の汚れが目立つという意見や、子どもたちの荷物について整理整頓するよう指導してほしいという意見があることから、支援員等に指導を行った。</p>	<p>保育内容や保護者への情報提供等において好評であることが伺え、指定管理者の特色が表れているように判断できる。</p> <p>流山小学校区について、児童の増加に対応するため、平成28年度に第2おおぞら学童を整備した。(平成29年度から開設)</p> <p>衛生面や整理整頓にかかる指導については、指定管理者と協議を通じて改善を図るよう指導した。</p> <p>満足度調査の回答数の向上を図るよう指導した。</p>

平成28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)	146	1		<p>いつも子どもの様子をよく見てもらっており、子どもの喜ぶイベントを企画してくれている。安心して子どもを通わせることができ、子どもも毎日楽しく過ごしている。</p> <p>子どもも学童クラブが大好きで、保護者も安心して仕事をする事ができる。</p> <p>施設が狭いように感じる。</p> <p>支援員や保育の質を向上させてほしいという意見があったことから、県主催の研修等に支援員を参加させるほか、支援員会議を行うことにより質の向上に努めることとした。</p>	<p>支援員の対応や日常の保育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、平成29年度に既存の校舎を学童クラブに改修し、児童の増加に対応する予定。(平成30年度から開設予定)</p> <p>満足度調査の回答数の向上を図るよう指導した。</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)	190	0		<p>子どもの細かいところまで目を配ってもらっており、体調不良やけんかなどトラブルがあった際にはすぐに保護者に報告してくれるため、保護者としても安心して仕事をする事ができる。</p> <p>夏休みには様々なイベントが企画され、子どもも本当に楽しく通っている。</p> <p>子どもの気持ちに寄り添った保育がされている。学童のアットホームな雰囲気にも子どもも保護者も安心感を覚えている。</p> <p>施設が手狭なように感じるが、校庭で遊ぶなど過ごし方を工夫してカバーできていると思う。</p> <p>施設が狭いという意見に対しては、本棚や押し入れ等の備品を整理することで、子どもの使うフリースペースを広げるよう対応した。</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、指定管理者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29年度は学校教室を活用して、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引き続き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)	209	0		<p>屋内テニスコートの雨漏り修繕 研修室の椅子の交換(重い) 卓球用具の交換(ネットやフェンス)</p> <p>屋内テニスコートの雨漏り修繕については費用対効果について検討中</p>	<p>コミュニティプラザに関する満足度調査結果において、利用者の大半が満足している(86.5%)と支持を得ているもので、これは、古い施設であるにもかかわらず、指定管理者の細やかなサービスによるものと思料している。</p> <p>勤労者体育施設(プール棟)は、平成25年度から雨漏りにより、屋内テニスコートが使用できない日もあり、利用者に支障をきたしている。改修については、開閉式の特設屋根のため、費用が高額となるので、平成28年度中に改修について再度検討し、ポリカーボネートから膜式屋根の開閉式に変更し、平成29年度に改修することになった。これにより、雨の日でも利用者に支障をきたさなく使用は可能になるが、テニスコートの芝生も25年以上交換していないため、雨漏りのシミ等もあり使用の安全性にも問題があるため、費用対効果も含め平成29年度中に検討する。</p>

平成28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	38	0	<p>0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%</p> <p>職員の対応 備え付けられている器具・備品の種類及び数 施設の清潔さ 施設の利用しやすさ(案内表示) 利用できる曜日、時間 利用手続きの便利さ 利用料金 施設を利用した総合的な満足度</p>	<p>窓口の対応が親切でありとの声が複数寄せられており、これからも継続して丁寧な接客を心掛けていく。利用者から寄せられた要望や苦情はその都度改善を図った。具体的には、周知事項の徹底、職員への指導、不具合か所の修繕、掲示物の刷新、無断駐車への対応等を行った。</p>	<p>意見や要望をきちんと受け止め、対応を図っている。とりわけ、新年度の利用手続きを従来の整理券配布方式から抽選方式に改めたことと職員の対応の良さは高く評価できる。また、御礼も複数寄せられた。 今後も、利用者の利便性向上に一層の努力をされたい。</p>
28 生涯学習センター (生涯学習課)	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 備え付けられている器具・備品の種類及び数に… 施設の清潔さについて 施設の利用しやすさ(案内表示) イベント・講座等の広報のわかりやすさ 利用できる曜日、時間について 利用手続きの便利さについて 利用料金について 施設を利用した総合的な満足度</p>	<p>抽選時に既に予約が入っているのはおかしい 駐車場を無料にしてほしい 体育館が寒いジェットヒーターが欲しい ドアに鍵が欲しい 利用料金を安くしてほしい トイレ設備の充実してほしい</p> <p>抽選時の予約に関しては自主イベントや行政イベントで押さえることがありますが、極力利用者の方が使えるように利用の少ない所や空き部屋を活用するようにしています。駐車場と利用料に関しては現状は変わる予定はありません。備品の追加は安全性と利便性・費用を考慮した上で検討しています。</p>	<p>指定管理者の自主事業については、極力利用者の方が使えるように利用の少ない所や空き部屋を活用するよう指導します。利用料金・駐車料金は、適切な負担について、利用者に対し理解を求めたい。 備品の追加や修繕等については、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	224	0	<p>0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%</p> <p>職員の対応について 備え付けられている器具・備品の種類及び数に… 施設の清潔さについて 施設の利用しやすさ(案内表示) 利用できる曜日、時間について 利用手続きの便利さについて 利用料金について 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224件のアンケートを回収したところであるが、8割の利用者から「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たい。</p>	<p>施設のハード面に対する要望についても可能な限り改善した。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。</p>

平成28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	276	0		今年度の満足度調査結果は前期・後期合わせて276件のアンケートを回収したところであるが、8割の利用者から「満足」及び「どちらかといえば満足」という結果であった。今後より良い施設運営に努めたい。	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	252	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、今後とも親しみある公民館づくりに努める。 器具・備品の改善が見られ、多くの利用者から満足が得られており、利用者のニーズの把握などを通して利便性の向上に努める。 清潔さについて、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づくりに努める。 利用しやすい施設づくりに努め、多くの利用者から高い満足が得られている。 空調や駐車場についても、多くの利用者から高い満足が得られており、敷地を共有する県生涯大学と親密な連携を図るなど、きめ細やかな利便性の向上に努める。	職員の対応や施設の清潔さ、施設の利用しやすさなどで満足度が高く、日ごろからの改善に取り組む姿勢が高い評価を得ているものと考えられる。引き続き、施設のきめ細やかな清掃や修繕、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	196	0		職員の対応について、多くの利用者から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。 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、自主事業の充実を努める。	職員の対応などで、満足度が高く、利用者の声を聞き改善に取り組む姿勢が高い評価と考えられる。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。
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	198	0		職員の対応について、多くの利用者から高い満足度の評価を得ることができた。今後とも継続してサービスの向上に努める。 今回も器具の買い増し等の要望があり、対応したところであるが、今後とも利用者のニーズの把握に努め、より一層の利便性の向上に努める。 清掃業者の入れ替え等により館内の清掃は行き届いたと考えるが、今後とも継続して、館内の美化等、清潔で気持ち良い快適な環境づくりに努める。 種々と多くの要望が出されているが、対応可能なものについては即刻対応し、今後とも利用し易い施設づくりに努める。 駐車場のキャパ不足の指摘が多く出されているが、出来るだけ運用面で対処しており、利用者目線だった施設全般の運用を図り、利用し易い環境づくりにより一層努める。	職員の対応などで満足度が高く、施設的环境整備に力を注いでいることが高い評価を得ていると考えられる。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、親しみある利用しやすい公民館づくりを図っていただきたい。

平成28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
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	199	0		<p>職員の対応について、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、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、今後とも利用者や出張所、図書館、福祉会館と連携しながら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に努める。</p>	<p>職員の対応などで満足度が高く、施設内の市民課出張所や図書分館、敷地内の福祉会館など多様な利用者のニーズに応じたサービスの実施及び施設的环境維持に努めていることが高い評価を得ているものと考えられる。引き続き、広く利用者の目線に立った、利用しやすい、憩いの場としてのセンターの維持を図っていただきたい。</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	210	0		<p>本施設については、総合的な満足度は前年度並みという結果となった。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傾向の一方で、施設や備品の老朽化にともなう満足度の低下や、流山本町全体での観光来街者への対応にまだ改善の余地がある中での総合的な評価であるとする。施設目的に沿った事業内容をさらに展開しつつも、指定管理業務の外部要因としての要素を改善していく必要があり、指定管理者と所管課で施設の更新や魅力度アップのための改善方を検討するとともに、流山本町の案内情報の向上などを関係課等と協議調整を進める。</p>	<p>平成27年度に比べて来館者数は減少したが、来館者からは職員の接遇、イベントや庭園が素晴らしい旨の好評価を得ている。今後とも来館者の満足度を高める努力を継続して行って頂きたい。</p>
36 森の図書館 (図書・博物館)	株式会社すばる	456	2		<p>館内空調について、夏季は暑く、冬は寒い。というご意見がありました。</p> <p>場所によって温度差が出てしまうため調節がむずかしく、空調のエリアで温度を変えるなど、少しでも全体の気温が均等になるようにするなどで対応しています。</p> <p>トイレの設備が和式のため、お客様より洋式へ変えて欲しい、トイレが狭いとのこと意見を頂いておりましたが、3月にトイレの修繕工事を実施していただき、和式を洋式へ、温水便座付きのトイレとなりました。</p> <p>ワークショップ楽しかったです。職員の方々いつも感じよく対応して下さいありがとうございます。とスタッフの対応について、とても多くのお褒めの言葉を頂戴しました。「満足」「どちらかといえば満足」合わせて年間で96%でした。</p>	<p>総合的な満足度は、96%の人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。</p> <p>以前よりご意見の多かったトイレ改修工事をおこなったことにより、施設面での懸案が解消し、来年度より満足度アップが期待できる。</p>
37 木の図書館 (図書・博物館)	株式会社すばる	251	0		<p>1階閲覧室について土日、祝日、夏季休暇中、受験シーズン、中、高校生テスト期間は、午前中から満席状態になってしまうので、「席を増やして欲しい」というご要望がありました。東部公民館等のご案内して対応しています。</p> <p>1階閲覧室について「夏期は暑く、冬期は寒いので、室内の温度調節を適度にして欲しい」というご意見がありました。場所によって温度差が出てしまうため調節がむずかしく、扇風機を上向きに利用し、少しでも全体の気温が均等になるようにする、ブランケットを貸し出すなどで対応しています。冬季のブランケット貸出はご好評をいただいております。</p> <p>スタッフの対応について、とても多くのお褒めの言葉を頂戴しました。「満足」「どちらかといえば満足」合わせて年間で96%でした。</p>	<p>総合的な満足度は、95%の人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。</p> <p>昨年度に比べ、利用者は減であったが、10代の利用者が増加していることは評価できるものである。</p>

平成28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
38 おおたかの森センター (公民館)	アクティオ株式会社	185	0		<p>職員の対応・サービスについて、多くの利用者から高い満足が得られており、今後とも良好な環境の維持に努める。</p> <p>多くの利用者から高い満足が得られており、今後とも利便性の向上に努める。</p> <p>清潔さについて、多くの利用者から高い満足が得られており、今後とも快適な環境の維持に努める。</p> <p>今後とも駐車場の案内など、きめ細やかな改善により、利用しやすい環境づくりに努める。</p> <p>自主事業の開催や学習グループの育成等、地域の特性にあった地域づくりに努める。</p>	<p>職員の対応や施設の清潔さなどで満足度が高く、日ごろからの利用し易い親しみある環境づくりに取り組む姿勢が高い評価を得ているものと考え。引き続き、利便性の向上や施設・地域に応じた自主事業の積極的な展開を図っていただきたい。</p>
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	134	0		<p>職員対応について特に好評化を頂き、96%が良好・概ね良好と、昨年より3%上昇した。</p> <p>今回のアンケートでは 蔵書に関してのご意見が最も多かった。中には絵本や自由研究の本、科学の本を増やして欲しいと、ジャンル別での要望もいくつか頂いた。これに関して今年度より中央図書館と協議して洋書の児童書や仕掛け絵本、子ども向け雑誌を配置しており、こども図書館独自の所蔵を目指していく。他にクーラーが弱く、暑いというご意見をいただいた。これに対して、窓の日よけの為遮光カーテンへの修繕対策を実施し、直射日光をよけて室内気温の急激な上昇を防ぐと共に、本の日焼け対策も行った。また、学校やおおたかの森センターとの共催イベントやワークショップを実施し、いつきても楽しい図書館とをめざし運営をおこなっている。</p>	<p>総合的な満足度は、96%の人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。</p> <p>蔵書についてのご意見には、本の検索方法の説明や、他館からの取り寄せることができることの説明を積極的に行い、理解を求めていきたい。</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	106	0		<p>色々な行事やイベントが無理なく参加できるよう工夫して企画されており、子どもも楽しく通っている。</p> <p>夏休みの算数教室など、子どもに勉強の楽しさを教えてくれるようなイベントがあり、いい体験をさせることができ感謝している。</p> <p>保護者会の頻度や時間について、働いている保護者に対して十分な配慮がされており、感謝している。</p> <p>子どもの送迎時に支援員が子どもの様子を色々と話してくれることで安心感を得ている。</p> <p>子どもの抱える問題に対して、支援員が親身に相談に乗ってくれ、とても心強かった。</p> <p>持ち物の変更があった際に周知が行き届かなかったという意見があったことから、メール配信やブログでのこまめな情報提供を充実させていくこととした。</p>	<p>指定管理者と保護者の信頼関係ができていけるほか、保育内容などにおいて好評であることが伺え、指定管理者の特色が表れているように判断できる。</p> <p>保護者への情報発信については、指定管理者と協議を通じて改善を図るよう指導した。</p>