

令和元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	230	0		<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場が少ない、台数を増やしてほしいという意見に対して、現状での増設は困難な状況であることから、乗り合わせや公共交通機関のご利用をお願いした。 ・窓口スタッフの対応がとてもよいとの意見を多数いただいている。 ・お風呂のお湯の出が悪い、なかなか温かくなるとの意見に対して、日々の点検に努め、満足していただけるよう適切な管理に努める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・職員の対応について高評価を受けていることから、引き続きサービス向上に努められたい。 ・入浴施設については、可能な限り利用者ニーズに対応した運営に努められたい。
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	205	0		<ul style="list-style-type: none"> ・鏡(姿見)があれば便利という意見に対して、既存の移動用姿見3枚の利用をお願いした。 ・「清潔な施設で大変快適である」との意見をいただいた。今後も継続して良好な施設運営に努めていく。 ・コピー機があると便利である旨の意見もあるが、利用頻度が少なく現時点での設置は考えていない。 ・会議室をもう少し広くしてほしいとの意見に対して、現状での利用でお願いした。 	<ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度では、100%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。 ・職員の対応、施設の清潔さで高評価を受けていることから、引き続きサービス向上に努められたい。
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	215	0		<ul style="list-style-type: none"> ・コピー機が欲しいという意見に対して、利用頻度を考え今後の検討課題とする旨説明し理解をお願いした。 ・大きな鏡があると便利であるとの意見を受け、令和8月に設置した。 ・職員の対応についてとても良いとの意見を多数いただいている。 ・ピアノを設置して欲しいとの意見があるため、今後検討する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・職員の対応について高評価を受けていることから、引き続きサービス向上に努められたい。 ・利用者からの要望については、可能な限り対応されたい。
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	235	0		<ul style="list-style-type: none"> ・エアコンが効かず寒いとの意見に対して、定期的なフィルター清掃を実施し、エアコンの入替えは市と引き続き協議する旨説明し理解をお願いした。 ・職員の対応が親切丁寧であるとの意見を多数いただいている。 ・「無料で施設を利用して感謝している」との意見をいただいた。 ・お菓子のゴミ等が落ちている時があるとの意見に対して、利用後点検し清掃を徹底していく。 ・自主事業の歌の広場はこれからも続けてほしい、と好評をいただいた。今後も継続予定である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・自主事業も高評価を受けており、今後も利用者ニーズに沿った事業に努められたい。 ・施設を清潔に保つよう努められたい。

令和元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	209	0		<ul style="list-style-type: none"> 卓球用ネット交換の意見に対して、基本的には修理で対応するが、新規購入も含め今後の課題とする旨説明し理解をお願いした。また、卓球用支柱は新規購入で対応した。 職員の対応に満足しているとの多数の意見をいただいている。 踊りに使用する大きな鏡が欲しいとの意見に対して、安全面の懸念があるため現状設置の姿見の利用をお願いした。 3ポイントシュートライン等のライン引きの要望に対して、特定種目のライン引きは不適切と思われるため現状での使用をお願いした。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 苦情や要望については、迅速に対応し、対応に時間を要するものは、丁寧な説明で理解いただけるよう引き続き努められたい。
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	214	0		<ul style="list-style-type: none"> 駐車場が少ないとの意見に対して、緊急臨時対応として玄関前に2台分を確保し対応している旨説明し理解をお願いした。 職員の対応がとてもよいとの多数の意見をいただいている。 椅子の部屋が欲しいとの意見に対しては、椅子を使われる場合は倉庫に椅子を用意してある旨ご案内し理解をお願いした。 コピー機を置いて欲しいとの意見に対して、施設のプリンターにて対応した。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 職員の対応について高評価を受けていることから、引き続きサービス向上に努められたい。 駐車場不足については、利用者の理解を求めるとともに状況に応じた対応をされたい。
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	264	0		<ul style="list-style-type: none"> 多目的広場を2か所に分けて利用許可できないかとの意見に対して、それぞれの専用通路を設けておらず、利用内容によっては利用者間で支障を来す恐れがあることから現状での利用体系でお願いした。 鏡の設置を多くして欲しいとの意見に対しては、集会室は幼児等が運動することも想定しているため、危険防止の観点から難しいと考えており、現状の移動式鏡の利用をお願いした。 スリッパを履きたいとの意見に対して、高齢者のつまずきや転倒防止を考慮しスリッパの利用はできないことを説明した。 職員の対応がとても良いとの多数の意見をいただいている。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 苦情や要望については、迅速に対応し、対応に時間を要するものは、丁寧な説明で理解いただけるよう引き続き努められたい。 入浴施設については、可能な限り利用者のニーズに応えるよう引き続き運営に努力されたい。

令和元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	218	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>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>	<ul style="list-style-type: none"> ・和室の畳の付着物が着物などに付くとの意見に対して、令和元年12月に修繕を行った。 ・職員の対応がいつも心温かく気持ちよく利用しているとの意見を多数いただいている。 ・ダンスのフォームが見られるような大きな鏡が欲しいとの意見に対して、大型鏡の設置場所がないことから現状の姿見3台での利用をお願いした。 ・防音設備があると良いとの意見に対して、施設構造上防音設備の設置は出来ないため、ドア空気口にラバーを貼って音漏れ防止対策を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・利用者からの要望に現有備品等の活用で対応されている。 ・職員の対応、施設の清潔さで高評価を受けていることから、引き続きサービス向上に努められたい。
9	思井児童センター (子ども家庭課)		215	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>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>	<ul style="list-style-type: none"> ・子育ての悩みを聞いていただくなど、職員の対応が良い。 ⇒引き続き、サービスの向上に努める。 ・幼児用のトイレがあると良い。 ⇒施設設備の関係で増やすことはできないが、補助便座や踏み台を使用させていただくようお願いした。 	<ul style="list-style-type: none"> 夏休み期間や幼児の利用者数が増えており、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	234	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>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>	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場が混んでいて止められない、駐車台数が少ないとの意見に対して、適宜有料駐車場を案内し、土日の駐車に関しては、学校開放施設利用団体の駐車が非常に多いことから、団体へ相乗り等をお願いをしている。 ・スタッフの対応が丁寧で気持ちよく利用できているとの多数の意見をいただいている。 ・wifi環境を整えて欲しいとの意見に対して、ロビーでの利用は可能である旨を説明した。 ・各部屋の温度を自由に設定したいとの意見に対して、申し出があれば温度調整は可能である旨を説明した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・職員の対応、施設の清潔さで高評価を受けていることから、引き続きサービス向上に努められたい。 ・今後の課題として、駐車場の利用については、利用団体との調整等に努められたい。
11	十太夫児童センター (子ども家庭課)		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>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>	<ul style="list-style-type: none"> ・職員がいつも親切で、児童館に行くのが楽しみである。 ⇒引き続き、全体的に公平になるよう心がけながら、利用者の方々関わっていく。 ・体操やダンスなどのイベントの内容をもっと増やしてほしい。 ⇒子どもたちが慣れたものを続けながら、新しい内容のものも検討していく。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者数は昨年度と比べて、ほぼ変わらない人数で推移しているため、引き続きサービスの向上に努めてほしい。

令和元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)	特定非営利活動法人 自立サポートネット 流山	148	0		<ul style="list-style-type: none"> ・駐車が少くないとの意見に対して、敷地外に5台確保している旨案内をしている。 ・職員の対応がとても良いとの多数の意見をいただいている。 ・「施設が大変清潔で気持ちよく利用している」との意見をいただいた。 ・和室のエアコンの設置場所がよくないとの意見に対して、室外機設置の関係上、現在の場所となった旨を説明し理解を得た。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・職員の対応、施設の清潔さで高評価を受けていることから、引き続きサービス向上に努められたい。 ・住宅地内であるため、会館運営に気を配り、利用団体との調整に努められたい。
13 障害者福祉センター (障害者支援課)		139	0		<ul style="list-style-type: none"> ・急な部屋使用にも親切に対応していただき、本当に助かっている。 ・スタッフの対応がよく清潔な施設でありがたい。 ・いつも元気に挨拶して頂いてこちらが元気をもらっている。 ⇒引き続き皆様が気持ちよくご利用いただけるよう対応していく。 ・敷地外の砂利の駐車場、わだちができています。夏は駐車場所の前が草ぼうぼうになる。 ⇒何度となく管理会社にこの件で改善の要望を出しているが、返事がない状況である。再度申し入れを行う。 ・廊下を含めて冷暖房をつけてほしい。冬は特に北風が吹いて寒い。 ⇒廊下への冷暖房設置については、現実的に難しい状況だが、今後市と相談していく。 ・カラオケ講座にも送迎があるとありがたいが対応してもらえないか。 ⇒この講座だけ送迎がないため、市と相談していく。 ・講座の回数を増やしてほしい。 ⇒すべての講座を均等に入れるには、月2回が限界である。ご理解いただきたい。 ・もっと多くの人々が来るように努力してほしい。 ⇒市にも協力を依頼し、地域包括支援センターや居宅支援事業所などへも周知している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・満足度調査では、すべての項目でおおむね満足が得られた結果となっている。今後の事業展開としては、各種の講座がマンネリ化しないよう創意工夫しながら実施していただきたい。
14 野々下福祉会館 (社会福祉課)	株式会社 東京ドーム ファシリティーズ	193	0		<ul style="list-style-type: none"> ・玄関や受付周辺に展示や飾りつけが工夫され利用者に好評を得ている。 ・職員の対応がいつも親切で気持ちよく利用しているとの意見を多数いただいている。 ・畳が切れているとの意見に対して、大広間の畳の傷みが激しいことから交換を検討していく。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・会館内の装飾品等について高評価を受けており、引き続き利用者に喜ばれる施設運営に努められたい。 ・福祉会館まつりを独自に工夫して実施しており、利用者から好評を得ていることは評価できる。
15 野々下児童センター (子ども家庭課)		200	0		<ul style="list-style-type: none"> ・幼児向けのイベントをいつも楽しく利用させていただいている。 ⇒今後も、楽しんでもらえるように工夫していく。 ・トイレの個室内に、ベビーチェアを設置してほしい。 ⇒予算の兼ね合いもあり、すぐに行うことは難しいが、今後検討していく。 	<ul style="list-style-type: none"> ・昨年度に比べて、利用者数が減少傾向にあるので、利用者の要望を聞きながら、参加しやすい事業を行うなど、サービス向上に努めてほしい。

令和元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 向小金福祉会館 (社会福祉課)	株式会社 東京ドーム ファシリティーズ	224	0		<ul style="list-style-type: none"> ・玄関や受付周辺に展示や飾りつけが工夫され利用者に好評を得ている。 ・職員の対応がいつも親切で気持ちよく利用しているとの意見を多数いただいている。 ・各部屋の温度を自由に設定したいとの意見に対して、申し出があれば温度調整は可能である旨を説明した。 ・他の部屋の音が聞こえるとの意見に対して、利用者同士協力しながらの利用をお願いした。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・会館内の装飾品等について高評価を受けており、引き続き利用者に喜ばれる施設運営に努めていただきたい。 ・会館事業の情報発信を積極的に行い利用者のニーズに応えている。
17 向小金児童センター (子ども家庭課)		218	0		<ul style="list-style-type: none"> ・幼児ルームを設置していただけて、安心して小さい子を遊ばせられるようになった。 ⇒引き続き、サービスの向上に努めていく。 ・幼児、児童の参加できるイベントが増えており、子どもがとても楽しんでいる。 ⇒今後も、イベントなどを楽しんでもらえるように工夫していく。 	<ul style="list-style-type: none"> ・昨年度に比べて、8月の利用者が約1,000人ほど増えており、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。
18 流山市地域福祉センター (障害者支援課)	社会福祉法人 流山市社会福祉協議会	28	0		<ul style="list-style-type: none"> ・書道・木彫り・七宝焼を利用しているが、どれも先生が熱心に教えてくれてとてもありがたい。作品が出来上がると達成感が得られる。 ⇒趣味的活動で充実した時間が過ごせるように今後とも努めていく。 ・いつもきめ細かくご配慮いただき、家族も安心している。 ⇒今後ともご家族様の支えになれるよう努めていく。 ・私は左耳が全く聞こえないが、職員の人たちがちゃんとわかってくれているのでとても良い。あまり来れなくなったが、できるだけ1日でも1秒でも長くデイサービスに来たい。 ⇒これからもよりご満足いただけるよう努めていく。 ・デイサービスを利用させていただいて、本人の在宅での生活が可能となっている。色々な利用者様に出会えて満足している。1日でも長く今の生活が続くよう願っている。 ⇒ご利用者様が現状の生活が維持できるよう職員一同努めていく。 ・毎年2名から3名の退所者が出ている。今後利用者を増やすために具体的な考えを教えてください。 ⇒パンフレットを病院・相談支援事業所・市役所・居宅介護支援事業所等に設置し、広報活動を行っている。また、SNSでの発信も行っている。今後関係各所と連携しながら利用者様の増員につなげていく。 	<ul style="list-style-type: none"> ・満足度調査では、利用者や利用者家族からも好評を頂いているが、今後も利用者に寄り添ったサービスの展開を図りたい。 ・効率的・効果的なデイサービス事業の運営に努めていることは評価できる。 ・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引き続きPR活動を実施していただきたい。 ・備え付けられている器具・備品の種類及び数について、十分な満足度が得られていない状況がある。利用スペース等の問題もあるが、利用者の意見も聞きながら新たな器具や備品の導入について検討していきたい。
19 流山市地域福祉センター (高齢者支援課)		242	0		<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・利用者の意見・要望の把握に努め、可能な限り対応する。 ・貸出し備品、利用可能設備の情報提供に努める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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、丁寧な説明によりご理解頂けるよう努めていただきたい。 ・利用可能な備品や設備の情報提供のみならず、利用にあたっての注意事項等の案内にも努めていただきたい。 ・研修室の音響設備については、定期的な点検を実施するとともに利用者使用方法をわかりやすく説明し利便性の向上に努めていただきたい。 ・高齢者デイサービスで使用するリハビリ用機器を更新し、効率かつ効果的なサービス提供に努めていただきたい。

令和元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	心身障害者福祉作業所 (さつき園) (障害者支援課)	社会福祉法人 まほろばの里	64	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>施設の事業内容について</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>・大好きなところへ毎日通っていきける幸せを親子とともに感謝している。 ⇒今後もさつき園をご利用される皆様が、この地域でご活躍され、充実した毎日を過ごすことができるよう努めていく。</p> <p>・何か問題があると直接園に行き会話ができてとても助かっている。 ⇒今後も日々の連絡帳でのやり取りや電話での確認、来園時にお話を聞くなどご家族と情報を共有し、より良い支援を行っていきけるよう努めていく。</p> <p>・高齢化に伴い、就労支援B型として通所できなくなる方が増えるのではないかと。その方々の受け入れ先として何か対応策はあるのか。 ⇒いろいろな年齢層の方が利用されているので、無理なく活動していただけるようできる限りその方にあった仕事内容や環境に配慮していく。本人や家族の意向を聞きながら、場合によってはより本人にあったサービスを利用してもらうなどの選択肢もある。</p> <p>・時間外デイを始めてほしい。 ⇒利用時間を超えてのサービス提供は現状では難しく、実施の予定はない。</p> <p>・工賃をたくさんもらいたいのので、できたらもう少し作業をたくさんやりたい。 ⇒現在12社の業者から受注作業を受託し、色々な仕事の中から毎日希望の仕事を確認し、選んでもらっている。今後も業者からの受託を確保し、利用者の皆様に安定的に作業を提供していきけるよう努めていく。</p> <p>・昼活という昼休みの過ごし方の提案をしていただきありがたい。 ⇒さつき園では、仕事以外にもいろいろな余暇的活動を行っている。今後も利用者の皆様に楽しんでいただけるような活動を大切にしていきたい。</p>	<p>・概ね利用者が固定しており、利用者の満足度も高いものとなっている。今後においても、就労継続支援B型施設として、安定した運営を行えるよう努力していただきたい。</p> <p>・受注パン・焼き菓子の販売を通して利用者の工賃向上に努めていることは評価できる。</p>
21	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)	公益社団法人 流山市 シルバー人材センター	210	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>・職員へ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、引き続き適切な接客・接客に努める。</p> <p>・要望されている備品等については、可能な限り修理等または解決策を検討して対応していく。</p> <p>・施設の清潔さについては、常に清潔な状態を保ち、利用者へ気持ちよく使って頂くための清掃・美化促進に努める。</p> <p>・利用者の立場に立った管理運営に努める。</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98%を占めている。</p> <p>・職員への対応について、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、対応が可能なものができる限り迅速に対応し、対応が難しいものについては、丁寧な説明を尽くしご理解いただけるよう努めていただきたい。</p>
22	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	347	0	<p>お子さんの送迎時やクラブだよりなどで、学童ク...</p> <p>お子さんは楽しく学童クラブに通えていると思...</p> <p>学童クラブの活動や行事などは、工夫されたも...</p> <p>支援員に学童クラブへの要望や、子育てに関す...</p> <p>支援員はお子さんが楽しく通えるように働きかけ...</p> <p>施設の広さや設備・清掃状況など、保育環境に...</p> <p>体調不良やけがなどの処置・保護者への連絡な...</p> <p>要望や意見は運営に反映されていると思いますか</p> <p>利用されている学童クラブを総合的にみて満足...</p>	<p>・朝7時からの開所については、面談時に要望を聞いて個別に対応をしており、今後も都度、相談をできる体制を整えていく。</p> <p>・19時以降の特別延長料金については、自主事業の為、支援員の時給等を考慮して設定しているのをご理解いただきたい。</p> <p>・もりのいえ学童クラブは定員に空きがなく夏休みの短期利用は、江戸川台学童クラブを案内している。定員を超えての受け入れが出来ないことを理解してもらうように努力する。</p> <p>・「子どもも楽しく通っていて、安心して仕事ができることに感謝している。夫婦ともに学童クラブを信頼しており、職員の皆様の温かな姿勢に感謝している。今後も今のような温かい運営をお願いしたい。要望に応えるのも大事だが、習い事や延長保育などで、学童クラブが過度に負担を抱えることがないか心配している。」とのご意見をいただいた。運営側としてはとてもありがたいお言葉をいただき、励みになっている。所轄課からもこれからもよい育成支援をお願いしたいとの言葉をいただいた。</p> <p>・「宿題をしっかりとやらせてほしい。」という意見に対し、宿題の時間は確保されているのかと所轄課から質問があった。毎日時間はとっているが、宿題の量、個人差によって時間内にできない子もいる。終わらない子のためにほかの子が待たされることの無いよう、その子たちが宿題をするというときには、別に時間と場所は確保しているの、宿題を終わらせようとするならば可能である。学童クラブは、必ずしも宿題を終わらせる場所ではなく、家庭と連携して行っていく場所であることから、家庭での促しの必要性も伝えていく。</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好評を得ている。また、greenランチの提供など独自の事業が好評であり指定管理者の特色が表れている。</p> <p>・児童へのきめ細かな対応が利用者から評価を得ている。</p> <p>・全般的に、安心して児童を預けられると保護者から信頼されている。</p>

令和元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	
23	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	339	0		<p>「第2西初石子どもルームは、駐車場がないので、とても不便である。設定された駐車スペースが遠く、働く親にとっての貴重な時間を理解して頂けないと感じる。数台分スペースを確保して利便性を向上して頂きたい。近くの駐車場が17時からしか使えず不便。体調不良の時など17時前でも利用できるようにしてほしい。」など、駐車場の問題の意見があった。所轄課とは協議し、「えがお」さんの駐車場を借り、利便性を高めたが、不便とのご意見をいただいたので保護者会等で協力を呼びかけていくこととした。また、具合の悪い子のお迎えには目の前の駐車場の許可は出していくことを確認した。</p> <p>「仕事によりお迎え時間がぎりぎりになってしまうことが多く、1~2分遅れて特別延長料金を支払っている。1分でも時間を過ぎたら一律料金ではなく、10分単位などに料金を分けてほしい。」との意見に、所轄課から15分、30分と区切るのはいかがでしょうかとの提案があったが、特別延長のお子さんはほほえないため、一人の子に支援員が2名で残ることになる。自主事業なので、マイナスの要素となってしまう。せめて支援員の時給が払えるように設定しているのでもう少し上げてほしい、と申し上げた。</p> <p>「朝の利用時間を保育所のように7時からにしてほしい。」との意見をいただいた。現在、7時から確実に使うお子さんがいないため、その日に7時から使いたいという申し出があれば支援員を配置し、迎え入れる形をとっている。所轄課と協議し、再度登所時間のアンケートを取ってみてはどうかということで、夏休みに向けてアンケートを取っていく。</p> <p>「急遽学童クラブを欠席する時に、学童クラブの携帯電話にメッセージを残しても良い(発信元の番号で保護者が確認)など気軽な方法が可能なら検討してほしい。」との意見があったが、「指定管理者としては子どもの安全を確保するための措置なのでご協力をいただきたい。発信元を確認するにも、人数が多ければ確認だけで時間を費やしてしまうことを了解いただきたい。」と所轄課には伝えた。</p>	<p>・保育内容や支援員の対応など好評で、指定管理の特色が表れている。</p> <p>・西初石小学校区の児童増加に伴い、第2西初石子どもルームの開設に対応した。</p> <p>・全体として、児童及び保護者のニーズに応え高評価を得られている。</p>
24	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	453	0		<p>・駐車場の利用のマナーについて、全保護者に今一度アナウンスしていく。</p> <p>・写真購入のシステムを再考(インターネットのサイト利用を検討)する。</p> <p>・回収数はともかくとして、アンケート用紙の配付数を増やす努力をしていく。</p> <p>・スタッフの顔と名前がわからないという意見があるので、施設内への掲示で紹介を行うこととする。(夏休み等の短期要員も、可能な限り対応する。)</p> <p>・送迎時の保護者への伝達について十分ではない人もいますので、子どもの様子をしっかりと伝えられるよう引き続き尽力する。</p> <p>・外遊びの環境が十分ではないが、今後できるだけ学校や公園への引率等、屋外での遊びを取り入れるよう努力していく。</p> <p>・勤務姿勢が適切でなかった職員について指摘する意見があったが、該当者と思われる者に職務に対する意識のズレがあり是正しようと指導したところ退職してしまったという経緯があった。今後、職員がこういった指摘を受けやすいよう指導に努力する。</p> <p>・保育中、玄関は施錠するようにしていく。(インターホン及び電話の子機を増やす事も検討。)</p> <p>・怪我をしたり具合が悪い時は子ども自身からも支援員に申告してくれるよう、保護者も含めアナウンスしていくこととする。</p>	<p>・保護者からの意見や要望を真摯に聞き、対応しており、保護者の信頼を得ている。</p> <p>・イベント、日々の遊びなどを工夫しており満足度が高かった。</p> <p>・現場に従事する支援員・補助員の勤務姿勢・資質の向上により一層尽力するよう指示している。</p> <p>・全体として、良好な管理運営を行っている。</p>
25	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	378	0		<p>・たくさんの温かい意見や学童をよりよくするための指摘もいただいた。すべて支援員同士で共有し、これからもよりいっそう保護者の皆様の支えとなる学童にしていきたいので協力をお願いしたい。</p> <p>・概ね満足をいただいているが市の担当課から、満足度調査の回答数がやや少ないとの指摘があった。これからは働きかけ等を工夫して保護者のご協力をお願いしていきたい。</p> <p>・「4年生以上を受け入れることが出来るようになりよかった。」「安心して子供を預けることが出来るなど、多くの方から満足の評価を多くいただいた。4年生以上を受け入れることが出来るようになり、行事等の在り方も変わってきている。これからは意見、要望をもとに、学童の生活をより充実させる工夫を行っていきたい。</p> <p>・第3学童がスタートし、何とか1年が終わろうとしている。この間、保護者や、学校の先生方の理解、協力をいただき感謝している。</p> <p>・今回の調査の中に、「最近学童が厳しくなってきた」旨のご意見があった。出来る限り利用者の便を考え運営を行っているが、利用人数が増えるにつれ、ルールの見直しも行わざるを得なくなっている。利用者に公平に利用していただける運営を心がけていく。</p>	<p>・子どもイベントや行事など工夫してくれている。支援員が親切で丁寧など、感謝の意見が多く、保育内容や保護者への対応等において好評である。</p> <p>・市のガイドラインに沿った、適正な学童クラブの運営がなされている。</p> <p>・令和2年度より開設予定の第3おおぞら学童クラブの開設準備に協力していただいた。</p>

令和元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	
26	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)	社会福祉法人 流山市社会福祉協議会	462	0	<p>お子さんの送迎時やクラブだよりなどで、学童ク... お子さんは楽しく学童クラブに通えていると思... 学童クラブの活動や行事などは、工夫されたも... 支援員に学童クラブへの要望や、子育てに関す... 支援員はお子さんが楽しく通えるように働きかけ... 施設の広さや設備・清掃状況など、保育環境に... 体調不良やけがなどの処置・保護者への連絡な... 要望や意見は運営に反映されていると思えますか 利用されている学童クラブを総合的にみて満足...</p>	<ul style="list-style-type: none"> 学童クラブ通信の定期発行をお願いしたい(頻度は毎月でなくても構わないので)。⇒通信発行は努力する。通信以外にも、なるべく各クラブでの様子を写真に収め、掲示するよう努めている。 欠席時の連絡について、電話・FAXのほか、メールでも対応をお願いしたい。⇒メール環境を整えた。近日中にメールでの連絡もできるようにする。 「宿題を終わらせてほしい」との要望について、3年生の宿題は1・2年生と比べると量が多いため、集中して終わることができるよう個々に声掛けをした。 事前に年間スケジュールを作成し、行事やイベント等を工夫していく。 外部からの講師を招いての変化のあるイベントも考えていく。 学童においては、異なる学年が交流する生活の場を通して学んでいくことが大切なので、基本は学年がばらばらである縦割りのクラス編成が望ましく、社協として、方針をきちんと定めて対応されるように。 指導員には、児童に対する言動のあり方について、指導員会議などにおいて注意喚起し、厳しさだけではなく愛情をもって接するように指導していく。 何か事情があって一緒に昼食を食べられない子や、外遊びができない子など、孤立しがちなお子さんには、指導員は、一人一人の性格(個性)やその場の状況を十分に配慮して対応していく。 男性指導員と女性指導員では声掛けに差があり、女性指導員がきつい言葉で接する場面を目にしたとの意見について。⇒厳しさだけではなく愛情をもって接することが大切と考える。指導員会議で指導していく。 トラブルの多い子への対応については、現場の指導員とともに、指導員会議の中で話し合い、学校の担任に伝え学校とも情報を共有しながら適切に対応していく。 	<ul style="list-style-type: none"> 子どもが楽しく通っているなど、感謝の声が寄せられている。 多くの利用者から「満足」「どちらかといえば満足」との評価を得ているが、今後も保護者の意見を真摯に受け止め、学童クラブの運営に生かせるよう協議を行った。 利用児童の増加に伴い鱈ヶ崎小学校では、第3ひまわり学童クラブを開設するなど、状況に対応して適切に運営を行った。
27	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)	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	327	0	<p>お子さんの送迎時やクラブだよりなどで、学童ク... お子さんは楽しく学童クラブに通えていると思... 学童クラブの活動や行事などは、工夫されたも... 支援員に学童クラブへの要望や、子育てに関す... 支援員はお子さんが楽しく通えるように働きかけ... 施設の広さや設備・清掃状況など、保育環境に... 体調不良やけがなどの処置・保護者への連絡な... 要望や意見は運営に反映されていると思えますか 利用されている学童クラブを総合的にみて満足...</p>	<ul style="list-style-type: none"> 満足度アンケートの結果や個別の意見を、個人が特定されないように抜粋して、保護者へ公表することを協議した。 保護者の中には、学童クラブ行事に保護者も参加したい、お手伝いをしたいという意向を持った方がいることについて、父母会と運営者とのかわりをどのように作っていくかについて協議した。当学童クラブにはいわゆる父母会はないが、懇談会や保護者会、第6グループの3学童クラブ合同の運動会(ライズキッズフェスティバル)を保護者とのレクリエーションという目的で開催している事、今後は学童クラブに保護者や地域の方を招待したり、学童以外の子どもとの交流をする機会を作っていく事を確認した。 職員の名前と顔がわからないという意見について、玄関などに掲示をすることで対応する旨協議をした。 来年度から朝7時からの開設、4年生以上の受け入れについては可能な限り継続することを確認した。 仕出し弁当の注文を保護者からの要望に応じて、冬休みに試験導入し、春休みから定期導入することにした。一食390円(低学年用)と480円(高学年用)の2タイプで対応する。 本の入れ替えや補充に予算をつける件について協議した。 	<ul style="list-style-type: none"> 安心して預けられる・子どもの自主性を伸ばしてくれる・通信紙などで日ごろの様子が見えるなど感謝の声が多い。支援員の細やかな指導など高評価であった。 多彩なイベントや企画があり子どもが楽しく通っているなどの意見が多い。 東小学校区では児童が増加したため、第2あづま学童クラブが開設されたが、状況に対応し良好な運営が図られた。
28	コミュニティプラザ (スポーツ振興課)	帝国ビル管理協同組合	225	0	<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>	<ul style="list-style-type: none"> 令和元年度満足度調査における自由意見は、前後期で59件(前期38件、後期21件)主な内容は、体育館へクーラーの設置要望が最も多く、他は老朽化に伴う施設及び用具交換に関する事項が少数意見として大半を占めている。また、料金の維持軽減や予約システムの改善などである。 対応として、施設設備については、小破修繕で対応している他、備品についても事務協議の上予算化し入替するなど適宜対応している。また、月例連絡会議においては、逐次点検や破損、修繕の状況について報告している。苦情があれば可能な範囲で即応し、できない内容は説明をして理解を求めている。 総合的に満足度調査において、どちらかといえば満足以上と答えられた利用者が9割を超え高い評価に繋がっている。 施設の老朽化に伴い、今後も改修や修繕、備品の交換など増加が想定されることから担当課へ報告と協議を行い計画的な対応に努めたい。 	<p>令和元年度の満足度調査の総合的評価では、どちらかといえば満足以上が9割を超える高い評価を得ている。指定管理者の管理運営が円滑に実施されている。利用者の不満は、施設の老朽化に伴う苦情が大半で、指定管理者は交換や修繕の対応はもとより、即応できないものには、状況の説明に努め一定の理解を得るよう丁寧な対応に努めている。</p>

令和元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	
29	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	138	60		<p>あいさつ等の声掛けや、周辺の清掃など、多くの感謝の声が寄せられた。しかし、整理員の態度についてのご指摘も寄せられていることから、指摘内容の共有を徹底し、接遇研修を実施する等、再発防止に努めていく。</p>	<p>200件近くのアンケートを回収し、寄せられた指摘等には随時対応している。また、挨拶や施設清掃等、多くの賞賛の声が寄せられた。しかし、利用者から、一部の整理員の接遇態度についての意見が寄せられていることから、再発防止のため、従前手法の改善に努められたい。</p> <p>事務局については、各駐車場が抱える諸問題について、積極的に検討・対応を行うよう期待する。</p> <p>特に、「満足」評価の割合が低い「備え付けられている器具・備品の種類及び数」については、市と指定管理者で適宜、更新等を検討し、評価の向上に努めていく。</p>
30	生涯学習センター (生涯学習課)	アクティオ株式会社	200	0		<ul style="list-style-type: none"> ・長年使用している備品の入れ替えや軽量化を希望する意見が多く寄せられた。特に高齢の利用者からは、「備品の軽量化」「移動が簡易なキャスター付き」など、従来品からの入れ替えの要望が目立つ。また、「スリッパの廃止」や「和室の増設」など、高齢者からの需要が多く寄せられ、こうした備品や設備のバリアフリー化が一層求められていると感じた。 ・体育館の畳の劣化の指摘や、体育館の畳面を床面として使用することへの希望など、根本的に老朽化している設備や利用ニーズに対する意見も寄せられた。 ・消耗品はすぐ対処し、また修繕の指摘も意見の後、すぐ対応するよう心掛け、利用を円滑にするよう対処してきた。 ・利用料金や駐車場料金についてはより下げて欲しいとの意見が寄せられたが、消費税増税による利用料金の値上がりも反映した結果だと認識している。 	<p>利用者からの評価では、「満足」「どちらかといえば満足」の回答が多く、全体的な満足度は高水準である。</p> <p>施設の老朽化が進んでいるため、器具や備品等の修繕・買い替えについては、今後も指定管理者と協議していきたい。</p> <p>利用者からのニーズや意見に適切に対応している。今後も更なる利用者満足度向上に努められたい。</p>
31	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	338	0		<p>10月に発生した台風19号による復旧作業の意見が多く寄せられた。当初は利用頻度が減少する事となり、厳しい意見を多くいただくだろうと予想していたが、「いつもご苦勞様」「大変な作業ありがとうございます」など励ましの意見を多くいただいた。</p> <p>また、意見として少数ではあったが経年劣化による汚れやホコリなどが気になると言った意見をいただき、設備担当と早急な修繕で対応した。</p> <p>課題としては、駐車場など利用不可な場所でスケートボードを行っている方がおり、什器の破損などが見受けられた。市役所・流山警察と三者で密に連絡を取り合い今後も対策する必要がある。</p>	<p>どの項目についても9割以上が、「満足」「どちらかといえば満足」という結果となっていることから市民満足度の高い運営・管理を行っていると考えている。</p> <p>プール開放における猛暑に対する運営や台風直撃に対する迅速な復旧作業についても満足度向上の要因と考える。</p>
32	流山市民総合体育館 (キックマンアリーナ) (スポーツ振興課)	東京ドームグループ	362	0		<p>職員の対応や設備については高い評価をいただいた。</p> <p>接客・接遇研修を多く重ねた結果、「挨拶が大きくて良い」とお褒めの言葉を多くいただいた。また、キッチンカーは継続し良好な意見をいただいた。</p> <p>1F会議室A・Bの横にあるトイレが、公園に来られる方の利用が多いため、泥汚れが目立つとの意見をいただき、清掃と巡回の頻度を上げて対応した。</p> <p>課題としては、市外や県外の施設利用者が多くなってきているため、流山市内の利用者の満足度を損なわないように、今以上の地域貢献と信頼感を高めていく必要がある。</p>	<p>職員の対応が非常に評価が高い要因であり、市民満足度に貢献していると考えている。令和元年度は台風19号直撃時の避難所としても利用され、事前に打ち合わせしていたとおり、フロアマットやパーテーションを利用し最低限のプライバシーを確保する等の対応も、職員の対応として評価につながったと考えている。</p> <p>施設の清潔さについても細かな床の汚れ等にも気を配り、清掃していたことが9割近くの利用者が「満足」「概ね満足」との評価をしている要因と考える。</p>

令和元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	北部公民館 (公民館)	230	0		<ul style="list-style-type: none"> ・展示物は少なく机、椅子を増やして場所の確保をしてほしい。 ⇒継続してレイアウトの改善を検討する。 ・エアコンが新しくなれば良いと思う。 ⇒計画的に順次オーバーホールを整備していく。 ・トイレの清潔さには感心している。 ⇒継続して快適な利用環境の維持を心がける。 ・雑音が多少気になる。 ⇒隔壁の構造の問題があり、今後の検討課題とする。 ・そろそろエレベーターが必要。 ⇒令和3年度設置予定。 	<p>部屋のレイアウトを一時的に変えて机等の過不足に対応するなど、職員に対する利用者の満足度が高い。日ごろの適切な管理運営が評価できる。</p> <p>今後とも施設の清掃や修繕、利用者のニーズをとらえた施設の利用促進、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のある公民館づくりを図っていただきたい。</p>
34	東部公民館 (公民館)	226	0		<ul style="list-style-type: none"> ・使用前に部屋を暖めてくれて感謝する。 ⇒今後も対応を継続する。 ・ボール等(調理室)の道具にカラーテープがない物がある。 ⇒早急に対応し、テープを貼りつけた。 ・イベントの展示用のパネルが傷んでいる。 ⇒利用できない等の不具合があれば、メンテナンス等を検討。 ・倉庫をもう少し明るくして欲しい。 ⇒現行の蛍光灯を明るいものへ変更。 ・会場をとるのがなかなか難しい。 ⇒利用者が多い会議室は抽選予約のため、外れた場合はご理解、ご協力を頂きたい。 	<p>利用者の満足度が高い。利用前に会議室の暖めを行うなど、利用者目線に立った対応が評価できる。</p> <p>利用者からの要望に迅速な対応をしている。</p> <p>今後とも利用者の利便性の向上や、主催事業の積極的な拡充を図っていただきたい。</p>
35	初石公民館 (公民館)	212	0		<ul style="list-style-type: none"> ・とても良く気が付く職員の方ばかりで、気持ちよく利用させてもらっている。 ⇒今後もサービスの向上に努めていく。 ・調理器具が汚れていたり、水滴がついたままのことがある。 ⇒利用者で使用後の片づけについて注意するように張り紙を掲示した。 ・ガスオープンの調子が悪い。 ⇒温度調節器不良を修繕した。 ・花壇の手入れが行き届いていて、四季折々の花が美しい。来館するのが楽しみ。 ⇒集会の場としてのみならず、一つの憩いの場として利用してもらう様に努めている。 	<p>職員の対応について及び主催事業への満足度が高い。設備の不良に対しても迅速に対応するなど評価できる。</p> <p>また、施設の景観の維持管理において利用者から高い評価を得ている。</p> <p>今後とも、地域団体や利用者団体の協力を得ながら、施設の管理運営に努めていただきたい。</p>
36	南流山センター (公民館)	223	0		<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場がいつもいっぱい車を止められないことが多い。 ⇒満車時には東側駐車場(3台分)を使用できるようにして対応した。 ・給湯室で温水が使えないのが少し残念。 ⇒給湯器の代わりに湯沸かしポットを貸し出して対応した。 ・集まりで使用する備品(市以外の物品)を保管してほしい。 ⇒空スペースが無く、破損した場合に責任問題が生じるためお断りしている旨を説明して理解を得た。 ・机が新しくなりとても気持ちが良い。 ⇒今後も気持ちよく利用できるように維持管理に努める。 ・施設全体がやや古くて、薄暗い。 ⇒1階の塗装や照明の一部を明るくしたが、2階のロビーなどの塗装は順次予定。 	<p>総合的な満足度が高く、特に、満車時に公用車駐車を貸し出すなど、柔軟に対応している職員に対する満足度が高い。</p> <p>センター内の出張所、図書館、敷地内に福祉会館があり、多様な来館者に対して、適切な案内、説明がなされているものと思われる。また、館内の環境維持に努めていることが高い評価につながっていると思われる。</p> <p>引き続き、利用しやすい憩いの場としてのセンターの運営に努めていただきたい。</p>

令和元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	
37	一茶双樹記念館及び 杜のアトリエ黎明 (博物館)	株式会社 グリーンダイナミクス	202	0		<p>平成30年度との比較で、「満足」の回答は全般的に向上する結果となった。特に、「事業・イベントの内容」についての満足度が大きく高まり、「利用手続き」「利用料金」についても満足の比率が上昇、毎年評価が低めとなる「器具・備品」「案内表示」についても改善が見られた。</p> <p>昨年度は、アンケート対象者に、施設利用者や講座・教室の参加者など定常的な利用者を多く含めたのに対し、今年度においては、「流鉄展」の来場者を多く含んだことが、この結果につながったものと考察される。すなわち、大人から子供まで無料で楽しめ、歴史文化的意義のある充実したイベントとして評価されたことが大きく影響していると言える。</p> <p>「流鉄展」の要因に関わらず、「職員の対応」「施設の清潔さ」の2項目の満足度は毎回高く、今年度も同様となっている。</p> <p>これらを反映した「総合的な満足度」は、前年度より向上している。この結果を受け止め、日々の丁寧な施設維持管理と、業務全般に対するスタッフ意識のさらなる向上に努めながら、引き続き、社会教育施設としての利用と観光来街による一般来館者の入場動向や志向に配慮した運営を心がけていく。</p>	<p>9項目の調査のうち、「満足」の割合が7項目で増加し、総合的な満足度でも5ポイント増加している点は評価できる。</p> <p>また、「満足」の割合が下がった職員の対応と施設の清潔さについては、もとの評価点が高い事に加えて、利用者からは、職員の丁寧さや建物の管理、庭の景色について高く評価する声をいただいていることから、対応を継続していただきたい。評価の高い自主事業についても同様である。</p>
38	森の図書館 (図書館)	株式会社すばる	381	0		<p>令和元年度のアンケートの総合的満足度は「満足64%」「概ね満足34%」合わせて98%(昨年比1%減)と昨年に続き高評価となった。</p> <p>職員の接遇に関しては、アンケートの総合的満足度は、「満足74%」(昨年比4%増)「概ね満足25%」合わせて99%(昨年と同じ)と引き続き高い水準となった。</p> <p>お客様からは、「いつも面倒なことで、親切な対応で安心して利用させて頂いておりありがたい。」「イベントで初めて来たが施設も新しく楽しかった。」「いつも利用させていただき、丁寧な対応に感謝している。」「テーマについてのおすすめ本(児童コーナー)にあり参考になった。」「絵本のもつ意味やオススメ、選び方等とても参考になった。」「とお褒めのお言葉を頂いた。</p> <p>また、本や、調べものの相談については、レファレンス(読書相談)専用カウンターを用意し、研修を受けた司書スタッフが対応し、満足度が98%(昨年比1%減)と昨年に続き高評価を頂いた。</p>	<p>・お客様対応スタッフを2名配置し、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いただいた点が評価できることである。</p> <p>・開館から20年以上経っているため、計画的な施設の修繕に取り組み、また、突発的な修繕に対しても早急に対応したことは評価できる。</p>
39	木の図書館 (図書館)	株式会社すばる	219	0		<p>・各スタッフは笑顔で丁寧な対応をするよう意識しており、「ていねい」「借りる人の身になって対応してくれている」などのコメントをいただいた。また、利用者の資料要求や読書相談に対しては充分な調査やフォローを行うよう心がけているが、「リクエストを受付ける場所を設置してほしい」「図書(本)について相談できるような体制を強化してほしい」といった意見もあった。わかりやすい案内表示や声をかけやすい環境づくり、また、お困りの方への声かけを更に行えるよう努めていく。接客等の対応については、定期的にチェックシートによる確認を行っているため高評価を維持していると考えられる。</p> <p>・施設の清潔さについては、ときどきトイレの床を汚しての利用等があり、その都度清掃を行っている。通常の清掃は毎日行い、清潔さの維持を心がけている。</p>	<p>・総合的な満足度は「満足」と「どちらかといえば満足」を合わせて96%と4年連続で95%を超えており、接客等の対応について、定期的にチェックシートによる確認を行っていることは大変評価できる。</p> <p>・施設の清潔さについては「満足」「どちらかといえば満足」を合わせて98%となっており、引き続き清潔な館内を心掛けてほしい。</p>

令和元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	
40	おおたかの森センター (公民館)	アクティオ株式会社	201	0	<p>職員への対応について 備え付けられている器具・備品の種類及び数について 施設の清潔さについて 施設の利用しやすさ(案内表示) 施設主催イベントに参加した感想について 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>	<ul style="list-style-type: none"> ・マットを無料で貸し出してもらえるのがストレッチの時とても助かる。レッスンの時に必要なバーがあると嬉しいので備品として準備して頂けると有り難い。 ⇒ホールは様々な使用目的があるので、今後検討する。 ・駐車場が近くにあれば便利。 ⇒センター近隣で駐車場を確保できなかったため、利用者への周知のため、案内マップを作製した。 ・いつも職員の方々は親切で話しやすい。 ・法人で団体登録できると有難い。 ⇒市の規定により公民館などは、営利目的の法人は登録できないが、NPOなどの営利を目的としない法人は登録できる。 	<p>全般的に満足度が高く、特に管理運営について及び総合評価について満足度が高い。</p> <p>利用者の要望を取り入れ適切に対応している態勢が評価できる。</p> <p>引き続き利便性の向上や、地域特性にあった主催事業を実施していただきたい。</p>
41	おおたかの森子ども図書館 (図書館)	株式会社すばる	162	0	<p>職員への対応について 備え付けられている器具・備品の種類及び数について 施設の清潔さについて 施設の利用しやすさ(案内表示) 本や調べ物の調査について 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>総合的満足度は「満足」「どちらかといえば満足」合わせて98%となった。特に職員への対応については合わせて100%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「駐車スペースがわかりにくい」「案内が不親切」等、特に施設案内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。駐車場はTX線高架下に設置されている方を積極的に案内し、おおたかの森センターとの情報共有も行ってきている。</p> <p>『市の方針・開館曜日時間』の項目で、「週1回でも18時まで開館してくれるとうれしい」「9:30OPEN希望」「休みがないと助かります」等、開館時間に関するご意見を複数頂戴した。また、その他の項目では「わんわん読書会は他にないイベントで子どもも楽しんでいる」「子供と一緒に楽しく工作でき感謝している。」等イベントに関する感想もいただいております。今後も積極的に利用者にご喜ばれる自主事業を展開していく。</p>	<p>「職員への対応について」が前年度と同様に高い数字を示している点は大変評価できる。</p> <p>・複合施設のため、施設全体に対する意見(駐車場についてなど)を受けることも多いが、その都度丁寧な案内を行い、おおたかの森センターと情報共有を行っている点は大変評価できる。</p> <p>・共催を含め年間52件の自主事業を行い、積極的にやっていることは評価できる。</p>
42	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	284	0	<p>お子さんの送迎時やクラブ日よりなどで、学童クラブへ送迎する際、送迎のサポートがほしい お子さんは楽しく学童クラブに通えていると思っております 学童クラブの活動や行事などは、工夫されたものが多いと感じています 支援員に学童クラブへの要望や、子育てに関する相談が受けたい 支援員はお子さんが楽しく通えるように働きかけたい 施設の広さや設備・清掃状況など、保育環境に満足しています 体調不良やけがなどの処置・保護者への連絡がスムーズに受けたい 要望や意見は運営に反映されていると思いますか 利用されている学童クラブを総合的にみて満足しています</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・昨年全職員に自己評価シートを導入し、自身の業務に就いての振り返りを行っている。法人としての自己評価も行う方向で協議した。 ・アンケートの回収率が低かったため、回収の方法等を含め、次回はより改善をしていけるよう協議した。 ・「どちらかといえば満足」より「満足」の比重をあげていけるよう日々の保育の質を向上させていくよう努めたい。 ・大人数をメリットとできる内容の保育を工夫することと同時に、きめ細かく子どもの様子を保護者と共有し、子どもと保護者双方の成長と満足を感じられるような保育を実践するよう確認した。 ・下期については、アンケートの回収率は89.7%まで向上させることが出来たので、ほぼ実態を反映させたアンケートが実施できた。 	<p>「丁寧に子供や保護者の対応をしてくれる」「イベントが多く子どもが通所を楽しみにしている」「ブログなど積極的に情報提供してくれる」など保育内容が高評価であった。</p> <p>・全体的にきめ細かくかつ特色のある運営がなされた。</p> <p>・児童の増加に対応して新設された学童クラブに移行したが、良好な運営が図れた。</p> <p>・一部児童の路線バス帰宅の試行に協力的であった。</p> <p>・新しい施設に移行し、試行錯誤しながら運営を行っていた。今後さらに利用児童・保護者に寄り添った支援を行うよう協議した。</p>
43	流山市おおたかの森ホール (スタートおおたかの森ホール) (生涯学習課)	MORIHIBIKU共同企業体	206	0	<p>職員への対応について 備え付けられている器具・備品の種類及び数について 施設の清潔さについて 施設の利用しやすさ(案内表示) イベントの内容 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>課題として、手続きの便利さや利用料金についてのご意見が多かったが、新規館ということもあり、利用者への周知がまだ完全ではなく、利用者との差異があった。今後は利用者への周知の徹底や館の基準や料金等の説明をより分かりやすく行い満足度の向上に努める。</p>	<p>利用者の満足度は全体的に高水準である。</p> <p>利用方法や手続きについては、新しい施設であることから、利用者へ十分に説明を行い、利用者の満足度向上に努められた。</p>