

令和2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	266	0		<ul style="list-style-type: none"> ・もう一つエアコンを付けてほしい(第二会議室)、という意見に対して、増設は現状では困難であることから扇風機や石油ファンヒーターの併用をお願いした。 ・駐車場が少なく、もっと広くしてほしい、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。 ・コロナ禍で仕方ないがお風呂の2人体制による待ち時間に不満がある、という意見に対して、少しでも感染リスクを減らし3密を避けるために浴場利用を2人に制限しており、一人1時間の入浴を守っていただくようご理解ご協力をお願いした。 ・スタッフの対応がとても親切で気持ちがいい、との意見を多数いただいている。引き続き満足していただけるよう管理運営に努めていく。 	<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、引き続き利用者の安心・安全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	242	0		<ul style="list-style-type: none"> ・鏡(姿見)があると便利だと思う、という意見に対して、既存の移動できる鏡3枚の利用をお願いした。 ・風通しの為の扇風機またはサーキュレータの備えがあるとよい、という意見に対して、既存の扇風機3台の利用をお願いした。 ・コピー機があると便利、という意見に対して、利用頻度が少なく現時点での設置は考えていないことを説明しご理解をお願いした。 ・職員がとても親切でいつも気持ちよく利用させてもらっている、との意見をいただいている。今後も気持ちよくご利用いただけるよう職員一同努めていく。 	<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。
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	252	0		<ul style="list-style-type: none"> ・電子レンジがほしい、という意見に対し、購入し設置対応した。 ・ホワイトボードがほしい、という意見に対し、購入し設置対応した。 ・男子トイレが臭う、という意見に対して、薬品・換気扇により改善を図っている旨説明し、ご理解をお願いした。 ・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。 	<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。

令和2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	
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	226	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>・エアコンが効かず寒い、という意見に対して、定期的にオーバーホールを実施し、市へエアコンの入れ替えを要望している旨説明し、ご理解をお願いした。</p> <p>・駐車場が狭い、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、公共交通機関や自転車のご利用をお願いした。</p> <p>・コロナ禍でも利用できて嬉しい、貴重な場所である、という意見をいただいている。引き続き、検温・手指消毒・3密を避けてのご利用にご理解・ご協力をお願いした。</p> <p>・職員の対応が親切・丁寧で楽しく利用させていただいている、という多数の意見をいただいている。今後も親切・丁寧な対応で愛される福祉会館の運営を継続していく。</p>	<p>・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。</p> <p>・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。</p>
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	259	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>・体育館の照明が暗いという意見に対して、LED化するなど今後の課題としたいと説明しご理解をお願いした。</p> <p>・3ポイントシュートのラインを引いてほしい、という意見に対して、特定の競技用ライン引きは考えておらず、現状での利用をお願いした。</p> <p>・窓にカーテン、掃除用モップを追加してほしい、という意見に対し、カーテンまたはブラインドについては市担当部署に要望し、モップは追加購入する旨説明した。</p> <p>・総合的な満足度は高いという意見をいただいている。今後も気持ちよく利用いただけるよう努力していく。</p>	<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。</p> <p>・苦情や要望について、対応に時間を要するものは丁寧な説明でご理解いただけるよう引き続き努められたい。</p> <p>・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。</p>
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	243	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>・大型鏡の設置をしてほしいという意見に対して、姿見が2台あり、また大広間に大型鏡を取り付ける場所がないことを説明した。</p> <p>・カラオケセットがあるといい、という意見に対して、住宅地の中の会館のため購入は考えていないことを説明しご理解をお願いした。</p> <p>・大広間にテレビがあるといい、という意見に対して、災害用として和室に1台設置しており、新たに設置する予定はないことを説明しご理解をお願いした。</p> <p>・親切で利用しやすく満足しているという意見を多くいただいている。これからも利用者に満足していただけるよう努力を続ける。</p>	<p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・住宅地内であることから周囲に気配りをした会館運営に努められたい。</p>

令和2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
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	289	0		<ul style="list-style-type: none"> ・集会室の鏡を増やしてほしい、という意見に対し、過去に要望があり1台購入したが、ガラス製で取扱いに注意を要することから、危険防止のため増設は考えていないことを説明しご理解をお願いした。 ・wifiが使えるといい、という意見に対し、すでに設置しているが場所によって受信が弱いことがある旨説明しご理解をお願いした。 ・床暖房を付けてほしい、という意見に対し、機械室修理期間及びクリーンセンター焼却炉定期点検と重なり使用できなかった時期があったことを説明しご理解をお願いした。 ・職員が非常に丁寧である、いつも清潔で気持ちよく利用させていただいている、という意見を多くいただいている。 	<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、清潔であるという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、引き続き利用者の安心・安全に対応した運営に努められたい。
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	247	0		<ul style="list-style-type: none"> ・大広間に移動式の大きい姿見がほしい、という意見に対し、1台姿見があり、もう1台増やすことを検討している旨説明し理解を求めた。 ・鏡が全面にあるといい、という意見に対し、各部屋に姿見があるので使用する時に借りることができる旨説明しご理解をお願いした。 ・ピアノを他の部屋にも設置してほしい、という意見に対し、場所や予算の関係、また音楽関係以外の利用者も多く、増やすことは難しい旨説明しご理解をお願いした。 ・職員の方の対応がいつも心暖かく気持ちよく利用している、という意見を多くいただいている。引き続きサービス向上に努めていく。 	<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。 ・利用者からの要望に現有備品等の活用で対応している。 ・職員の対応についてという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)		103	0		<ul style="list-style-type: none"> ・子育て以外の悩みも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。 ・トイレに子ども用のスリッパがもう少しあると良い。 →男子・女子トイレ共に、子供用スリッパを1つ追加した。 ・歩けないくらいの乳児だけの会も開催してほしい。 →令和2年度から、にこにこサロンの0歳児～1歳児半クラスを設けた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・満足度調査において、ほとんどの項目で、「満足」「どちらかといえば満足」の回答が、95%を超える非常に高い評価を得ている。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の影響により、全体的に利用者数は減少しているが、7館の中で利用者数が最も多く、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。

令和2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	
10	十太夫福祉会館 (社会福祉課)	おおたかの森PFI 株式会社	175	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>	<p>・除菌グッズを施設側で準備してほしい、という意見に対し、スタッフ側で毎回、部屋の入れ替え時に除菌作業を行っていることを説明し、その上で利用者側においても利用した箇所の除菌協力をお願いした。</p> <p>・子供用の洗面台が欲しい、という意見に対し、男女トイレに1台ずつあることを説明した。</p> <p>・wifi環境を整えてほしい、という意見に対し、事務所付近で利用できることを説明しご理解をお願いした。</p> <p>・部屋が寒い、という意見に対し、適宜、温度設定の対応を受けていることを説明しご理解をお願いした。</p> <p>・職員の笑顔が素敵である、利用方法などを親切に教えてもらった、との意見をいただいている。引き続きサービス向上に努めていく。</p>	<p>・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。</p> <p>・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。</p>
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>	<p>・職員がいつも親切で、利用しやすい。</p> <p>→引き続き、小さい子どもの安心して遊べるよう環境づくりを維持していく。</p> <p>・外門のところの児童センターの案内表示が小さくてわかりづらい。</p> <p>→小学校正門を入った後、入口が分かるように児童センターの案内表示を新たに増やした。</p>	<p>・満足度調査において、ほとんどの項目で、「満足」「どちらかといえば満足」の回答が、9割を超え、利用者から高評価を得ている。</p> <p>・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の影響により、全体的に利用者数は減少しているものの、昨年度から比べると、利用者数が他の施設よりも利用者数減少傾向にあるので、利用者の要望を十分に聞き取り、引き続き、サービスの向上に努めてほしい。</p>
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	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</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>・大きな移動できる鏡がほしい、という意見に対し、2階給湯室そばに常設しており、移動が大変な場合はお手伝いするので職員までお声かけいただきたい旨説明した。</p> <p>・大広間の出入口格子戸(手前側)の滑りがぎこちないので調べてほしい、という意見に対し、早速、点検し、修繕対応を行った。</p> <p>・駐車場を増やしてほしい、という意見に対し、敷地外に5台確保している旨案内している。</p> <p>・毎回気持ちよく利用している。職員の対応もよく、安心して利用している、という意見をいただいている。今後も接遇に気を付け、気持ちよく、安心・安全にご利用いただけるよう心掛けていく。</p>	<p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・敷地外駐車場のご案内に努められたい。</p>

令和2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
13 障害者福祉センター (障害者支援課)	特定非営利活動法人 自立サポートネット 流山	95	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>・いつも満足している。</p> <p>・職員の対応は非常によい。</p> <p>・特になし。十分でベスト。</p> <p>→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。また、利用者一人ひとりの目線に立って、親切で丁寧な対応を引き続き心掛けていく。</p> <p>・言語を月4回くらいに増やしてほしい、利用日を増やしてほしい。</p> <p>→いつも講座を行っているため、全ての講座が均等に入るためには各講座、月2回が限度となっている。ご理解いただきたい。</p> <p>・少し難しい歌もやってほしい。</p> <p>→ご利用者の方のご要望を伺いながら講座を進めていく。皆様のご意見を講師に伝え、反映できるよう話し合っていく。</p> <p>・参加者を増やすようにしてほしい。</p> <p>→毎年2月の広報にて募集しているが、身体状況や手帳の有無等でご利用にまで繋がらない状況である。バスの送迎も見直しを行い、途中参加も可能と変更をした。周知も障害者支援課に協力してもらい、包括センターや居宅事業所へ挨拶に伺っている。今後とも周知に力を入れ、ご利用される方が増えるよう努力していく。</p> <p>・12年通っており、いつも感謝している。</p> <p>→引き続き、皆様が気持ちよくご利用いただけるよう、対応する。</p> <p>・市内でも遠くて通えない。</p> <p>→遠方だと乗車時間の負担があるが、ご自宅前まで送迎している。引き続きのご利用を是非お願いしたい。</p>	<p>・機能訓練(理学療法、作業療法、音楽療法、言語訓練)、創作活動(手芸、カラオケ、料理)、社会適応訓練(点字)、養成講座(点訳、手話等)等の各種講座を定期的に開催し、障害者の福祉の向上に取り組んでおり、満足度調査では、全ての項目でおおむね満足が得られた結果となっている。</p> <p>・今後も利用者のニーズを的確にとらえた事業の展開を図られたい。</p>
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	159	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>・イスが古いので新しいものを購入してほしい、という意見に対し、12脚のイスを交換対応した。</p> <p>・会館入口手前の道路が傾いているので舗装してほしい、という意見に対し、関係部署にお伝えする旨説明しご理解をお願いした。</p> <p>・暖房が効かない、非常に寒い、という意見に対し、空調機の清掃、点検を年4回実施し、特に寒い日は利用前にスイッチを入れる対応をしている旨説明しご理解をお願いした。</p> <p>・職員の対応がいつも親切で気持ちよく利用している、という意見をいただいている。今後も綺麗な環境を保つとともに接客マナーの向上に努めていく。</p>	<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。</p> <p>・苦情や要望について、対応に時間を要するものは丁寧な説明でご理解いただけるよう引き続き努められたい。</p> <p>・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。</p>
15 野々下児童センター (子ども家庭課)		95	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>幼児向け・児童向けの事業、イベントについて</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>・いつも楽しく利用させてもらっている。</p> <p>→今後も、楽しんでもらえるように工夫していく。</p> <p>・トイレの個室内に、ベビーチェアを設置してほしい。</p> <p>→予算の兼ね合いもあり、設置をすぐに行うことは難しいが、今後、検討していく。</p>	<p>・満足度調査において、ほとんどの項目で、「満足」「どちらかといえば満足」の回答が、95%を超える非常に高い評価を得ている。</p> <p>・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の影響により、全体的に利用者数は減少しているが、年間の利用者数が最も少ないので、利用者の要望を十分に聞きながら、利用しやすい環境づくりに努めてほしい。</p>

令和2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	207	0		<p>・トイレの個室が狭く古いので使用しづらい、という意見に対し、現在トイレを改修する計画はない事を説明しご理解をお願いした。</p> <p>・wifiがあればもっと便利になる、という意見に対し、一部のwifiは設置しているのでデザリングやルータを使用するなどしてご利用いただきたい旨説明した。</p> <p>・いつもエントランスのデコレーションが創意工夫にあふれていて素晴らしい、という意見をいただいている。</p> <p>・職員が親切で気持ちよく利用している、という多くの意見をいただいている。引き続き利用者のために運営管理をしていく。</p>	<p>・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。</p> <p>・苦情や要望について、対応に時間を要するものは丁寧な説明でご理解いただけるよう引き続き努められたい。</p> <p>・会館内の装飾について高評価を受けており、引き続き利用者には喜ばれる施設運営に努められたい。</p> <p>・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。</p>
17	向小金児童センター (子ども家庭課)		116	0		<p>・先生方が親切で、安心して利用できる。</p> <p>→引き続き、気持ちよくご利用いただけるように、サービスの向上に努める。</p> <p>・授乳室やおむつ替えスペースがあると良い。</p> <p>→授乳室は設けていないが、都度個室を用意させていただいている。おむつ交換台は用意しているので、職員にお声がけいただきたい。</p>	<p>・満足度調査において、ほとんどの項目で、「満足」「どちらかといえば満足」の回答が、9割を超え、利用者から高評価を得ており、特に、「職員の対応について」の項目に、「満足」と回答した方が、95%を超えている。</p> <p>・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の影響により、全体的に利用者数は減少しているが、2番目に利用者数が多く、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。</p>
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	21	0		<p>・(新型コロナウイルス感染症への対応等)以前より手がかかることが増えた中、職員の皆様が快く受け入れていただいていることを感じ、心より感謝している。</p> <p>→(新型コロナウイルス感染症が蔓延しているため)職員一同、体調管理には十分気をつけていく。</p> <p>・今年は新型コロナウイルス感染症の影響で、何もできなかった。マスク、手洗い、うがい、三密対策、それしかできないが、十分に気を付けていきたい。最近、新しいメンバーも問い合わせがくるようなので、引き続き対応していただきたい。頑張ってください。利用者の皆様、来年こそは日常生活を戻したい。職員の方々は本当に大変である。重ね重ね感謝申し上げます。</p> <p>→昨年から新型コロナウイルス感染症によりご利用者様には、大変なご心配をおかけし、また、自粛などのご協力をいただき感謝する。以前の生活に戻るのには中々大変であるが、感染防止を徹底し、デイサービスを楽しんでいただきたい。</p> <p>・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策について予防対策をしっかりやっただき、安心して利用することができている。1日も早く収束し、今までどおりの活動ができるようになることを願っている。</p> <p>→今後も出来る限りの対策を継続していく。</p> <p>・日々の挨拶等のコミュニケーションでの不便はないものの、本人が伝えた事、本人に伝えたい事では大変なご苦勞をおかけしていることと思う。悩みながらも、出迎えてくださるスタッフの笑顔に背中を押され通わせていただいている。今後ともよろしくお願ひしたい。</p> <p>→嬉しいお言葉に感謝したい。今後もご家族様の支えになれるよう努めていく。</p>	<p>・2度の満足度調査で、回答があった全ての方から、職員の利用者への対応については概ね満足である旨の回答があった。引き続き丁寧な対応を継続していただくとともに、今後においても、利用者の障害程度や特性を把握し、サービスの向上を図られたい。</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引き続きPR活動を実施していただきたい。</p>

令和2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
19 流山市地域福祉センター (高齢者支援課)	社会福祉法人 流山市社会福祉協議会	290	0		<ul style="list-style-type: none"> ・職員の対応について高評価を受けている。引き続き職員が一丸となり、質の向上に努めていく。 ・施設の清潔さについては、丹念な清掃、適正な衛生管理に努める。 ・利用者のご意見・ご要望の把握に努め、可能な限り対応していく。 ・貸し出し備品、利用可能設備の情報提供及び利用にあたっての注意事項等の案内に努めます。 ・今年度は、感染症の状況から各種の事業を中止せざるを得なかったが、今後は可能な限り感染症対策を講じ実施していきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の総合的な満足度について、99%の利用者が満足・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特に高評価を受けており、引き続きサービス向上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。
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	69	0		<ul style="list-style-type: none"> ・職員の方は、とても親切に対応してくれてありがたい。 →今後も利用者の皆さまが安心して楽しく活躍することができるよう努めていく。 ・さつき園の職員の皆様はとても親切に対応してもらっている。感謝する。 →これからもよりよい支援をご提供していけるように努めていく。 ・施設の掃除をしている用務員さんは掃除をきれいにしてもらいたい。 →用務員による日々の清掃に加え、職員も感染拡大防止のため、館内の消毒、除菌を毎日行った。今後も継続していく。 ・コロナ禍において、自粛することはかなりの対策ではなく、この状況でいかに販売等のやり方を考えるか。同じことをしてはいけないと思う。できないから中止ではなく、できる方法をもっと考えてほしい。 →今年度の出張販売については、販売先の判断により、全ての販売が中止となり、参加することができなかった。市役所販売は年間を通して実施することができ、その他の販売は、先方の許可があったものは参加することができた。出張販売が中止となったことで、市内のコンビニエンスストアでの委託販売を開拓し、実施することができた。 ・いつも気持ちよく利用させてもらっている。全体的に満足している。 →これからも気持ちよく利用していただけるよう、努めていく。 ・細かい所にもう少し配慮していただけるとありがたい。 →皆様からのご意見やご要望に耳を傾け、細かな部分にも支援が行き届くよう努めていく。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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めていただきたい。 ・受注作業とパン・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。
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	203	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、引き続き適切な接遇・接客に努める。 ・利用者のご意見・ご要望の把握に努め、可能な限り対応する。 ・施設の清潔さについては、常に清潔な状態を保ち、利用者気持ちよく使って頂くための清掃・美化促進に努める。 ・利用者の立場に立った管理運営に努める。 ・事業、内容について感染症の状況から各種の事業を中止せざるを得なかったが可能な限り感染症対策を講じ施設の運営に努める。 	<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98%を占めている。 ・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。 ・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、丁寧な説明を尽くしご理解いただけるよう努めていただきたい。

令和2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	
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	310	0	<p>お父さんの送迎時やクラブ日よりなどで、学童クラブやお父さんの様子が伝わりましたか</p> <p>お父さんは楽しく学童クラブに通えていると思いますか</p> <p>学童クラブの活動や行事などは、工夫されたものになっていると思いますか</p> <p>支援員に学童クラブへの要望や、子育てに関する相談などを気軽にできますか</p> <p>支援員はお父さんが楽しく通えるように働きかけていると思いますか</p> <p>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か</p> <p>体調不良やけがなどの処置・保護者への連絡など、緊急時の対応は適切だと思いますか</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されていますか</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・クラブ日よりで全体の様子は伝わるが、送迎時にも様子を伝えてほしい。 →今年度はコロナ禍の為保護者とお話しするには外での対応が必要となった。支援員の1番の仕事は子どもの安全を守ることとするならば、室内で子どもの様子を見るのが大切になる為、必要最低限での対応となった。新型コロナウイルス感染症が落ち着いた際には保護者との会話の時間もしっかり取っていききたい。 ・行事がある日だけでも、子どもの様子やどんなことをしたのか掲示してほしい。 →一階段下にボードを用意し掲示した。 ・上の学年の子に、下の学年の子には、お世話してあげたり優しく接するように指導してほしい。上の学年の子に冷たくされて怖がっていた。 →異年齢のかかわりは、4月当初からのかかわりで作りあがっていき、今年度はコロナの対応で密を避け、異年齢のかかわりができなかったことが一因と思われる。学校も正常になってきたため、これから子どもの関係を作っていききたい。お気づきの点は、支援員までお伝えいただきたい。 ・お弁当のデザートを持ち込みを可にしてほしい。ダメな理由も曖昧でよくわからない。 →今年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のためデザートを持ち込みを制限させていただいた。実際行ってみて、支障がある場合もあるため、今後どのようにするか法人と父母会長会を通して考え、今後の対応をお知らせしたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・年間を通じて「満足」と「どちらかといえば満足」との回答が9割を超え、利用者から高評価を得ている。 ・コロナ禍において、児童の送迎を玄関で行っていることから、支援員と保護者が児童の様子について話をする機会が減ってしまった点で不満意見が複数見られたが、ホームページやYou Tube配信を利用し、クラブの様子を伝えるための改善と工夫がなされている。
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、 たんぼ学童クラブ) (教育総務課)	特定非営利活動法人 green	315	0	<p>お父さんの送迎時やクラブ日よりなどで、学童クラブやお父さんの様子が伝わりましたか</p> <p>お父さんは楽しく学童クラブに通えていると思いますか</p> <p>学童クラブの活動や行事などは、工夫されたものになっていると思いますか</p> <p>支援員に学童クラブへの要望や、子育てに関する相談などを気軽にできますか</p> <p>支援員はお父さんが楽しく通えるように働きかけていると思いますか</p> <p>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か</p> <p>体調不良やけがなどの処置・保護者への連絡など、緊急時の対応は適切だと思いますか</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されていますか</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の影響で施設に出入りできないので先生ともゆつくり話せず、普段子どもがどんな風に生活しているのかわかりにくい。 →前年度までは、支援員から様子を伝える場所や時間も確保できていたが、現在は、どうしてもお知らせしなければいけないことしか伝えられていない現状である。必要があれば、支援員をよびだしてもらうか、個人面談等の利用を促していききたい。 ・クラスに同学年の女の子が誰もおらず、一人で過ごしている時間が多いようで、もう少し同学年の子と関わられるようにしてほしい。 →自粛の時は、全体で20人ぐらいで過ごしていたことと、新型コロナウイルス感染症対応のため、密を避けるようにしていたため、友達のかかわりができにくかったものと思われる。今後、子どもや新型コロナウイルス感染症の状況を注視しながら保育を考えていきたい。 ・かけっこ教室や英語の時間等、習い事で補えない分もう少し増やしてほしい。 →英語等の活動は遊びの一環として行っており、楽しく参加することを目的としている。習い事のあり方とは異なる旨のご理解を求めていきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・年間を通じて「満足」と「どちらかといえば満足」との回答が95%を超え、利用者から高評価を得ている。 ・法人独自のgreenランチや、コロナ禍で制限がある中でも遊びの工夫をすることで、子どもたちが楽しく学童に通っており、それに伴って保護者の満足度も高まっている事がアンケート結果からうかがえる。

令和2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3グループ】 (八木北小学校区学童クラブ、 おおたかの森ルーム、 ひよどり学童クラブ) (教育総務課)	NPO法人でんでんむし	511	0	<p>お子さんの送迎時やクラブだよりなどで、学童クラブやお子さんの様子が伝わりましたか お子さんは楽しく学童クラブに通えていると思いますか 学童クラブの活動や行事などは、工夫されたものになっていると思いますか 支援員に学童クラブへの要望や、子育てに関する相談などを気軽にできますか 支援員はお子さん楽しく通えるように働きかけていると思いますか 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か 体調不良やけがなどの処置・保護者への連絡など、緊急時の対応は適切だと思いますか 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されていますか</p>	<p>・日頃どのような過ごし方をしているのか、どのような遊びが多いのか知りたい。毎日「今日全体でやったこと(やること)」など書いてあると、より学童の中でやっていることがわかりやすい。</p> <p>・一流行っている遊びなどは、おたよりで紹介している。全体で何かを行うのはおたよりや掲示等で告知している行事のみで、普段は子ども達が好きなグループでそれぞれの遊びを楽しんでいる。そのため、毎日何をやったかを掲示することは難しい。</p> <p>・子どもが支援員の名前を覚えられないので、子どもも親もわかる位置に職員一覧があると助かる。</p> <p>・職員一覧は現況でも子どもも見ているが、設置場所を再考する。</p> <p>・冬休みの感染症対策が万全ではないと感じたので、今後は速やかにプリントなどで感染症対策や保護者へのお願い事項などはっきりお知らせして欲しい。</p> <p>・緊急事態宣言中とそれ以外の期間でルールが一貫しなかったため、わかりにくかったものと思料される。宣言中は流山市からの通知を掲示し、同じ内容をメールでも配信したので伝わっているものと解釈したが、今後は発信方法を検討していきたい。</p> <p>・2つのクラスの交流を増やして欲しい。天気の良い日に外遊びが無いのは何故か。</p> <p>・1学年により下校に時差がある場合や、登所人数が少ない日や時間帯を見ながら、交流の機会も配慮はしているが、一定以上の登録児童数のクラブではクラスを分けるのが原則である事をご理解いただきたい。2クラスの登録児童の交流も兼ねて外遊びは極力取り入れるようにしているが、天候だけでなく下校時刻により、おやつや学習の時間との兼ね合いで外遊びが困難な日もある旨を説明し、理解を求めていきたい。</p>	<p>・年間を通じて「満足」と「どちらかといえば満足」との回答が9割を超え、利用者から高評価を得ている。</p> <p>・保護者からの意見や要望を真摯に聞き、対応している。</p> <p>・様々な要望がある中で、改善できる(すべき)点と保護者の理解を得るべき点を慎重に判断し、より満足度の上がる運営となるよう指定管理者と協議した。</p> <p>・来年度の八木北小学校区第3学童クラブ及び小山小学校区おおたかの森ルーム(教室借用分)開設の準備を進めた。</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	439	0	<p>お子さんの送迎時やクラブだよりなどで、学童クラブやお子さんの様子が伝わりましたか お子さんは楽しく学童クラブに通えていると思いますか 学童クラブの活動や行事などは、工夫されたものになっていると思いますか 支援員に学童クラブへの要望や、子育てに関する相談などを気軽にできますか 支援員はお子さん楽しく通えるように働きかけていると思いますか 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か 体調不良やけがなどの処置・保護者への連絡など、緊急時の対応は適切だと思いますか 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されていますか</p>	<p>・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の影響で、今まで子どもたちが楽しみにしていた行事がなくなり、学童での生活が日々単調に感じられているようで、最近「つまらない」という言葉をよく口にするようになった。学童のほうでは制約がある中で、工夫して保育していただいていると思うが、子供たちが達成感を味わえるような行事等、できる範囲で取り入れていただけるとありがたい。</p> <p>・感染防止をとしての学童の活動ということで、制約もあったが、最大限工夫をし、何とか夏休みが過ぎることが出来た。決して満足できる活動ではなかったとは自覚しているが、子どもたちと保護者の方々のご協力、今のところ大過なく学童を維持していることに感謝する。これからも感染防止に最大限の注意を払いつつ、子どもたちが充実感を感じられる行事や取り組みを企画していきたい。</p> <p>・できれば、もう少し学習を見てもらえると助かる。宿題を家でやるのが多々あるため。</p> <p>・1学童でも、「宿題の時間」を設け、支援員が宿題の手助けをしている。この時間だけで終了できる子もいれば、時間が不足する子もいる。ご家庭と学童の両側面から、お子様の学習を支えていくことが大切と考えているので、ご家庭でも、お子様の頑張りにも必ず目を通していただけるようお願いしていきたい。</p>	<p>・年間を通じて「満足」と「どちらかといえば満足」との回答が9割を超え、利用者から高評価を得ている。</p> <p>・個別意見欄に感謝の声が多数寄せられており、児童が学童を楽しめている様子、保護者との信頼関係が築かれている様子がうかがえる。</p> <p>・流山小学校区の児童増加に伴い、第3おおぞら学童クラブの開設に対応した。</p>

令和2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	498	0		<ul style="list-style-type: none"> ・新年度には学童だより等で職員紹介してほしい。入学時に支援員の方たちの紹介がないので今だに子どものクラスの担当の方の名前を知らない。入学時に顔写真つきの職員一覧を配って頂けるとありがたい。 →来年度は早めに職員紹介を作成する。 ・今年の夏は新型コロナウイルス感染症拡大防止対策で窓を開けて換気しながらだったので少し暑く、子どもにあせもができてしまい、室内の温度等を気にしてほしい。 →適宜室温を見ながらエアコンの温度調節を行う。 ・学童だよりの写真を見る限り、ソーシャルディスタンスが守られているように見えない。恐らく途中で崩れてしまうのだと思うが、2m離れるように指導してほしい。 →10m×7mの限られたスペースの中で保育しているため、2m間隔が保てない場合もある。特に自由遊びの時間は、友だちで集まって遊ぶことも多い為、一人で遊ばない限りは、ソーシャルディスタンスを保つことが難しいのが現状である。その代わりに、消毒や換気、マスクの着用等を徹底している。 	<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。一方で保護者への情報提供の充実や学童クラブ内での保育内容等についての意見や要望も寄せられている。 ・利用者からは概ね良好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。 ・来年度の南流山小学校区第2あすなる学童クラブの開設準備を進めた。
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	329	0		<ul style="list-style-type: none"> ・夏休みは水遊びができればいいと思う。色々な問題があるかと思うが、シャワーしてもらっただけでも喜ぶと思う。 →例年夏は水遊びをしていたが、今年は新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の影響があり、感染防止策が難しいため水遊びは中止とした。来年の夏休みには実施方法などを十分検討したい。 ・松戸市だったと思うが、保護者のお迎えがなくても事前に「〇時に帰らせてほしい」と伝えれば子どもだけで下校が可能と聞きました。中学年くらいからでもお迎えなしの下校ができれば嬉しい。 →5月以降3年生以上を対象として一人帰りを開始する。運用方法は新年度になってからお伝えする予定。 	<ul style="list-style-type: none"> ・年間を通じて「満足」と「どちらかといえば満足」との回答が95%を超え、利用者から高評価を得ている。 ・出欠管理や写真の公開ができるアプリ(キッズリー)の導入が好評であった。 ・保護者ともコミュニケーションが良くとられているようで、信頼を得ている様子がアンケート結果からうかがえる。

令和2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
28	コミュニティプラザ (スポーツ振興課)	245	0		<p>・令和2年度に満足度調査における自由意見は前後期で45件である。主な内容は、器具の老朽化で、卓球関係が多く寄せられた。またデジタルマーの設置要望もあった。この2件に関しては、後期において、卓球台及びボールを止めるフェンス・ネットの全数入れ替えと、デジタルマーを設置し既に試合でも活用された。</p> <p>・バドミントンのネットも老朽化について意見があったが、全数購入し新品となった。</p> <p>・その他、予約システムが使いづらいといったご意見や、料金についてのご意見は、システム変更依頼と利用者へのご説明で対応をしている。また、細かい改善意見や、利用者同士の意見等は都度対応をしている。</p> <p>・施設の老朽化に伴う雨漏りや、体育館へのクーラー設置意見もあり、担当課への報告と協議を行い計画的な対応に努めたいと考えている。</p>	<p>・令和2年度の満足度調査では、ほとんどの項目において「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おり、「どちらかといえば不満」以下の評価が1割を超えていたのは、「備え付けられている器具・備品の種類及び数について」の項目のみである。この点に関しては、施設の供用開始以来、約30年が経過し、当初から設置されていた器具や備品が老朽化していることが原因と考えられる。この件に関しては簡易的な修繕で対応出来るものは指定管理者が、大規模な改修や備品の購入に関しては市が対応することが適切であり、しっかりと連携をとった上で、今後の課題を見出していく必要がある。令和2年度においては、テニスコートの人工芝張替え、卓球台やバドミントンネットの購入、プールの過機の更新等を行っており、前期評価に比べて後期評価における「満足」の割合が17%増加したことからも、適切な対応が出来ていると考えられる。</p> <p>・今後も引き続き指定管理者と密な連携をとり、安全・快適な施設を供用できるよう努めたい。</p>
29	自転車駐車場 (道路管理課)	67	うち 17件		<p>・職員の対応については、満足、概ね満足を含わせて80%を超えており、引き続き業務に従事する者と個々の意見について共有し、対応していく。</p> <p>・案内表示等については、古いものを廃棄するなど、掲示物の整理などを行っていく。</p>	<p>・今年度は、新型コロナウイルス感染症の感染リスクを考慮し、対面での当調査への協力をお願い(手渡し等)は実施しなかったため、前年度に比べ有効回答数が減少したことは、やむを得ないと思われる。</p> <p>・職員対応の評価は、継続して高い評価を得ており、引き続き接遇対応向上に努められたい。</p> <p>・施設の案内表示については、令和2年度は特に、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に伴う緊急事態宣言の発令により、受付等の業務時間の変更など、利用者への周知すべき事柄が多かった。外出制限下における周知を行うため、インターネットのさらなる活用を期待する。</p>
30	生涯学習センター (生涯学習課)	200	0		<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の影響で積極的な利用促進ができない一年だったが、館内メンテナンス作業に時間をかけられたため、設備への改善要求に対して速やかな対応ができたと思っている。感染症対策による衛生面の向上が数字にも現れており、これもよい結果となった。駐車場も定員制限により混雑が緩和され、満車による不満やご意見がなかった。駐車場代金についてはある程度理解が進んだようで、代金が高いとの意見の件数も減ったように思われる。一方で、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策による要望や意見として、体育館を半面ずつ使用している団体で、マスク着用や密と感ずる程度が人によって違うため、明確なルールを施設側で用意することが必要だと知る機会となった。換気の仕方や空調のつけかた、運動中のマスク着用のルール化など、ご意見をもとに策定したルールで現在も施設を運営している。</p> <p>職員対応については例年と同じような満足度結果となり、様々な手続きが増え、利用者が不便と感ずる機会が増えたにも関わらず、「良い」という評価を多くいただくことができた。今後も継続してよい評価をいただけるよう努めていきたい。</p>	<p>・利用者に対する職員の接遇・対応の満足度は高水準であり、引き続き利用者サービスの向上に努めてもらいたい。</p> <p>・老朽化した設備や備品等に対する意見が寄せられている。現在は、修繕や購入により対応している。今後も修繕・購入の必要を指定管理者と協議していきたい。</p> <p>・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に関する窓口業務の煩雑化についても、利用者に対する丁寧な接客に努めている。</p> <p>・また、新型コロナウイルス感染症の影響による新たな層の利用者の意見に対しても、丁寧な対応がとられている。</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)	38	0		<p>コロナ禍での利用実績となったが、満足度としては全体的に高い評価をいただいた。スタッフ一人一人が対策に関するご案内や利用者の意見を吸い上げ、話し合いを重ね、市役所担当課に相談し、より良い環境で提供するというサイクルが満足度の高評価に繋がった。</p> <p>今後もこのサイクルを大切に、利用者が満足できる施設を提供できるように努めていきたい。</p>	<p>昨年度に引き続き、全ての項目において「どちらかといえば満足」以上が9割を超える、非常に高い評価を得ることが出来た。コロナ禍という特殊な状況において、東京ドームグループの情報網を用い、他の施設で行っている感染症対策を参考にすることで適切な対応を行った点が利用者からの評価にも繋がっていると考える。</p> <p>今後も安全・安心なスポーツ施設を供用し、市民サービスの向上に努めていきたい。</p> <p>なお、今年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の影響により、アンケート収集数が例年に比べ減少している。</p>

令和2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	
32	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	37	0		<p>職員の対応や施設の清潔さについては高い評価をいただいている。5年目を迎え各所経年劣化が見受けられたが、当社設備担当と連携をとり、迅速に対応する事で大きなご意見にはつながっていない。</p> <p>また、コロナ禍での特に水回りや接触部分に消毒や清掃には力を入れる事を続けていった結果、「安心して利用できる施設」という認識が定着し、総合的な満足度も高評価をいただいた。</p>	<p>全体的に高い満足度から日頃の市民への対応の良さが窺える。</p> <p>自主事業含め様々な利用目的があることから、利用者からの意見は多岐にわたるが、「スタジオのレッスンの店員を増やしてほしい」や「案内のチラシをみやすくしてほしい」といったものには迅速に対応しており、市民サービスを向上する姿勢が見受けられる。</p> <p>施設予約システムに関する意見や、テニスコートといった利用倍率の高い施設の抽選があたらないといった不満等、指定管理者のみでは解決できない案件も多い為、所管課と指定管理者で密に連携を取り、対応方法を検討することとした。</p> <p>なお、今年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の影響により、アンケート収集数が例年に比べ減少している。</p>
33	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	234	0		<p>・社交ダンスの練習に利用させていただいている。出来ればCDで再生速度が可変(遅く出来る)なプレイヤーを装備して頂けるとありがたい。</p> <p>→設置してあるアンプは再生の速さを変える機能があるため、申し出があれば丁寧に説明したい。</p> <p>・キャンセルが1週間前しか出来ないのが不便。</p> <p>→使用する1週間前に取り消すと還付されないことに対する意見と思われる。不必要な予約の多発防止のためである旨を説明し、理解を求めていきたい。</p> <p>・公民館が休館になってくれないと所属サークルが活動する。家族に休めと言われるがなかなか難しい。休館して欲しい。</p> <p>→新型コロナウイルス感染症拡大防止対策による休館は、国、県、市の方針に基づいて実施していく。</p>	<p>アルコール消毒の徹底や検温等、新型コロナウイルス感染症にも適切な措置をとり、利用者への説明に努めていた。</p> <p>感染症対策のチェックシートや利用人数制限などに対しても、利用者丁寧に丁寧な説明に努めていた。</p> <p>今後とも施設の感染症対策や清掃、修繕、利用者のニーズをとらえた施設の利用促進に努め、利用者の利便性の向上や感染症対策への安心感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)	特定非営利活動法人 コミュニティ流山	256	0		<p>・譜面台等、借りられるとありがたい。</p> <p>→貸し出しをしているので職員に申し出ていただきたい。</p> <p>・体温計の反応が遅い。</p> <p>→メガネ、マスク等を装着していると感度が悪くなるため、測定方法を窓口で対応していきたい。</p> <p>・空調エアコンの利きの悪い時が度々あったので、定期的に点検をお願いしたい。</p> <p>→今年度にメーカーによる点検を実施した。</p> <p>・トイレなどの水栓を非接触にしてほしい。</p> <p>→新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の観点より非接触タイプに交換した。</p>	<p>公共施設の感染症対策に寄せられる意見が多い中、適切な説明と迅速な対応が評価できる。</p> <p>今後とも施設の感染症対策や清掃、修繕、利用者のニーズをとらえた施設の利用促進に努め、利用者の利便性の向上や感染症対策への安心感のある公民館づくりを図っていただきたい。</p>

令和2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
35 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	203	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>	<ul style="list-style-type: none"> 古い机の脚が固く不安がある。 →ホールの机を再点検する。 和室のホワイトボードは大きくできないか。 →事前に要望していただければ、他の部屋の物を移動してご利用いただける旨を説明。 入口の検温計は助かる。 →新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の一環として設置したので、ご活用いただきたい。 一面でも良いから鏡が欲しい。 →和室に4面、ホールに1面、鏡があるので、事前にご相談いただきたい。 	<p>施設利用者の利便性を考え、備品の移動など、迅速で柔軟な対応に努めた。清掃や花壇をほめる意見もあり、引き続き施設の維持管理に努めていきたい。また、感染症対策も利用者の理解を得られるよう親切的な説明を続け、利用者の利便性の向上や感染症対策への安心感のある公民館づくりを図っていただきたい。</p>
36 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	214	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>	<ul style="list-style-type: none"> 机が新しくなり、ありがたい。 →スムーズに移動できるよう脚にキャスターの付いた机に昨年度更新した旨を説明。 使用した教室は清掃されていて、気持ちよくいられる。 →新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、職員一丸となり使用後の教室の清掃・消毒に心掛けている。 →駐車場がないと聞いてたが、多く有ってよかった。 →ご利用者にご不便をかけないように、公用車の駐車スペースもご利用できるようにしている旨を説明。 →清掃時間と利用時間を区別するべきではないか。 →コロナ禍、利用者の感染予防のため、清掃に加えて使用備品の消毒を実施しているため、従来より清掃時間が5分程度長くなっていることを説明し、理解を頂いた。 	<p>感染症対策で利用者自身の除菌作業や人数制限などの利用制限を課している中、利用者の理解を得るため適切な説明を果たしていた。</p> <p>南流山センターは駅からも近く施設利用以外の駐車が多かったが、施設管理者が見回りを実施して駐車場の確保に努めた。また、公用車スペースも適宜開放するなど、柔軟な対応に努めた。</p> <p>今後とも施設の感染症対策や清掃、修繕、利用者のニーズをとらえた施設の利用促進に努め、利用者の利便性の向上や感染症対策への安心感のあるセンターづくりを図っていただきたい。</p>
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	29	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>	<p>令和2年度は、コロナ禍により、2ヶ月弱の臨時休館もあり、入館・施設利用とも大変低調で、入館者数で見ると、一茶双樹記念館・杜のアトリエ黎明それぞれ、前年度比で58%・65%であり、調査票の回収も少数にとどまった。このような中でも、前年度との比較で、「満足」の回答は全般的に向上する結果となった。</p> <p>自主事業の中止や施設利用の低調から、通常の観覧目的とする来館者がサンプルの多くを占めたと考えられ、利用曜日・時間、利用手続きなどの項目で評価がアップし、また、利用料金の項目では13ポイントのアップとなり、コロナ禍での身近な観光資源の見直しと観光行動の変化が反映していると想像できる。</p> <p>一方、「事業・イベントの内容」についての満足度は前年度に比べて低くなり、特定のイベントを目的とする来館が少なかったことによる結果と考えられる。</p> <p>「職員の対応」「施設の清潔さ」の項目の満足度は毎回高いが、今年度は前年度からさらにアップし、コロナ禍における接遇や、コロナ対応の清掃・消毒作業も含めた基本的な維持管理・安全管理作業が評価されたものと考えられる。</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。コロナ禍により、当施設が改めて、身近な観光資源、歴史文化資源として見直され、評価された結果とも言え、今後も地道に、当施設の価値や特色に磨きををかけていくことが望まれる。</p>	<p>9項目のうち、特に「職員の対応について」良い評価が前年度に比べ増加しており、この点は大いに評価できる。</p> <p>また「施設の清潔さ」についても、建物そのものは築年数が古いのにも関わらず高い評価を受けている。このことは職員は、日頃から館内の衛生環境に気を配り、来館者に対して気持ちの良い環境を提供していると言える。</p> <p>これらを勘案し「総合的な満足度」についても満足度が前年度を上回り、指定管理者は施設の良い管理運営、及び利用者のニーズに合致した多彩な自主事業を展開していることを確認することができる。</p> <p>全般的に前年度よりも満足度が高まっており、指定管理者は施設の高さやバリアフリーでは無い施設であっても利用者の目線に立ち適切な対応を行ったため、利用者からの評価が大いに高まったと考えられる。</p>

令和2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 森の図書館 (図書館)	株式会社すばる	108	0		<p>令和2年度のアンケートの総合的満足度は「満足72%」「概ね満足26%」合わせて98%(昨年と同じ)の高水準となった。</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81%」(昨年比7%増)</p> <p>「概ね満足18%」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>今年度も、子どもから高齢者、体の不自由な方々が図書館、会議施設を利用される際に必要に応じて、館内のご案内を行う等、利用しやすい施設運営を図った。</p> <p>また、本や、調べものの相談について、満足度を維持し97%(昨年比△1%)と引き続き高い水準となった。</p> <p>お客様よりお尋ねがあり、郷土担当者が郷土資料を用いて丁寧に対応をしたところ、「遠方から来た甲斐があり、大変ためになった」とお褒めのお声を頂戴した。</p> <p>今年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を実施しながらの開館となったが、お客様より「感染症対策も徹底されており、ありがたかった」とのお言葉を頂いた。</p>	<p>総合的な満足度が昨年同様の98%を維持していることは大変評価できる。</p> <p>職員の接遇に関しても昨年同様の99%が満足と回答しており、利用者アンケートでも満足であるとの記載が見受けられた。</p> <p>新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため多くのイベントが中止となったが、月々の展示に趣向を凝らし、資料の貸出と読書推進につなげた。</p> <p>本や調べ物の相談については、職員が積極的にオンラインの研修を受け、質の高いレファレンスを提供できている。</p> <p>施設の清潔さについては98%が満足と回答しており、スタッフが1時間おきに消毒清掃を行い、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に徹底して取り組んでいた。</p>
39 木の図書館 (図書館)	株式会社すばる	202	0		<p>各スタッフはマスクで顔が隠れ声がこもりやすい中、より一層丁寧な対応をするよう意識しており、「丁寧」「親切」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十分な調査やフォローを行うよう心がけているが、検索する際よくわかっていない職員がいるといった意見もあった。検索に関して、より良い検索方法の情報共有を行っていく。また、わかりやすい案内表示や資料のリストを整備して、お客様がご自身でも資料を探せるよう努めていく。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>利用しやすさについて、紙芝居の整備が不十分であるとのご指摘を受けた。紙芝居だけではなく、ほかの書架についても、継続して書架整理・清掃を行っていく。</p>	<p>総合的な満足度は99%で、5年連続で95%を超えているのは大変評価できる。</p> <p>職員の接遇に関しては朝礼や館内ミーティングでの接遇事例や情報共有等の成果がでており、高い満足度に反映されている。</p> <p>本や調べ物の相談についての満足度は昨年同様の97%と高い満足度を維持できている。</p> <p>スタッフは、読みたい詩が載っているがタイトルがわからない資料、コロナ禍で自宅で楽しめる資料等、多岐にわたる利用者の要望に対応している。</p>
40 おおたかの森センター (公民館)	アクティオ株式会社	200	0		<p>・予約時間の枠を3時間ではなく1時間ずつなら、なお取りやすくなると思う。</p> <p>・1時間の区分は、利用者の利便と、申請許可事務の事務量を考慮して決めている旨を説明し、ご理解を求めている。</p> <p>・緑がキレイで気持ちの良い場所だった。 駐車場がもう少し近くにあると便利である。</p> <p>・センター近隣で駐車場を確保できなかった旨を説明し、理解を求めた。</p> <p>・そろそろカップルダンスを認めて欲しい(新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を充分行った上で)</p> <p>・市の方針など、丁寧な説明を心がけていく。</p>	<p>満足度調査の結果からも利用者の満足度の高さがうかがえる。特に、窓口での丁寧な案内や、利用者の理解を求める説明など、利用者側に寄り添った対応がとられている。</p> <p>感染症対策でペアダンスなどの一部の活動を制限しているが、チェックシートの説明などで引き続き利用者に理解を得られるよう努められたい。</p>

令和2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	
41	おおたかの森子ども図書館 (図書館)	株式会社すばる	61	0		<p>総合満足度は「満足」「どちらかといえば満足」合わせて96%となった。特に、職員の対応については、合わせて100%と高い評価をいただいている。</p> <p>新型コロナウイルス感染症拡大防止対策による臨時休館の間、密にならないような工夫を館内に実施し、「ソーシャルディスタンスの工夫がしてあっていいと思う」という意見をいただいた。</p> <p>『清潔さ』の項目では、「キレイで過ごしやすかった」「きれいな施設だった」と評価いただいた。今後もクリンリネスを徹底していく。</p> <p>毎年のようにご要望いただいている『本』について、今年度も「本の量をふやしてほしい」「文庫を置いてほしい」とご要望いただいた。こちらは毎年の予算の通り所蔵数を増やして対応していく。</p> <p>『利用しやすさ』について、「駐車場がもう少し増えるといい」等のご意見があり、おおたかの森センター前の図書館利用用駐車スペースを増やす等の対応を行った。</p> <p>その他、「子どもがとても楽しく満足していた」「親子で楽しく工作ができた」等のイベントに関するご意見を複数いただいた。今後も積極的に利用者によるこぼれる自主事業を提案していく。</p>	<p>総合的な満足度は96%であることは大変評価できる。職員の対応について、施設の清潔さについて、では満足度は100%であった。</p> <p>こども図書館は、他の図書館と異なり、子ども向けの図書館という特性を活かし、子どもが過ごしやすい空間の提供を行っている。また、小さい子を連れてきた家族が気軽に立ち寄れるよう配慮している。</p> <p>また、複合施設内の図書館のため、おおたかの森センターや、おおたかの森小中学校と連携を取ったイベントの計画もなされていることは大変好ましい。</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	408	0		<p>・学童に行く日と行かない日があるため、ざっくりした毎日のスケジュールを教えて頂けるとうれしい。誕生日祝いの日が分らなかったの。→キッズリーのカレンダーに行事を登録している。また、送迎時にも確認できるように、掲示するなどの工夫をしていきたい。</p> <p>・夏休み中、午前中外遊びはできないのか。夏休み前も外遊びは17時半～など遅く、その時間より前にお迎えなので遊んだ事がない。見ていると外に子供達が出るまで時間がかかっている気がした。</p> <p>→校庭利用は学校の活動が優先されるので、この夏場は17時半まで中学校の部活動での使用し、学童クラブは17時半から使うプログラムとなっていた。今後は日没も早まりさらに校庭が使いにくいので、中庭を順番に使うようにデイリープログラムを組んでいく。中学の定期テスト時には部活動が休止になるため、その際には校庭で身体を動かす時間をとれると思われる。</p> <p>・学童の奥の駐車場を使えるようにしてほしい。高架下の駐車場から下の子と一緒に迎えに行くのは大変。</p> <p>→学童の道路は、中学生の部活動での使用や通学路としての通行があったり、学童児童の送迎でたくさんの方が往来するため、18:00までは進入禁止としている。事故を防ぐため、ご理解・ご協力を求めています。</p>	<p>・利用者からは概ね良好との評価を得ている。</p> <p>・コロナ禍であっても遊びを工夫し子どもが楽しく通えている点、英語ネイティブの先生の採用などの保育内容が高評価である。</p> <p>・丁寧に子供や保護者の対応をしており、保護者からも信頼を得ている様子がアンケート結果からうかがえる。</p>
43	流山市おおたかの森ホール（生涯学習課）	MORIHIBIKU共同企業体	256	0		<p>課題として、利用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。ただし、市外からの利用者からご意見をいただくことが多く、丁寧に説明をしご理解をいただいた。</p> <p>新型コロナウイルス感染症に係る対応により、利用者にご不便をおかけすることも多い中、特に職員の対応など高評価をいただくことができた。今後も丁寧なご案内をして快適にご利用いただけるよう努める。</p>	<p>利用者の満足度は全体的に高水準である。施設の利用システム面においての意見が散見されるため、利用者への説明を十分に行い、利用者の満足度向上に努められたい。</p>