

平成22年度満足度調査実施状況調査票

	施設名 (担当課)	指定管理者名	満足度調査 実施の有無	満足度調査実施期間 (回収数)	満足度調査実施方法	満足度調査結果を受けての課題	担当課意見	付帯意見
1	自転車駐車場 (安心安全課)	大新東ヒューマンサービス株式会社	無 独自アンケート実施	H22. 12. 1～H22. 12. 7	自転車駐車場にて 利用者にアンケート 用紙を手渡し、現地 受付所で回収。	総合的な満足度は高いが、施設内の案内看板 の改善が求められる声が目立った。	指定管理者に対し、調査の方法を確実に指示できなかったことにより、満足度調査アンケートがオリジナルの調査となってしまった。 また、2回調査を実施するところを1回の実施になってしまった。	
2	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	有	1回目(182枚) H22. 8. 25～H22. 9. 24 2回目(131枚) H23. 1. 29～H23. 2. 28	施設窓口に配置し、利 用時に記入してもら う。	満足度を全体的に見ると無回答を除き概ね満足している が、項目別に見ると利用方法のPR、備え付け器具、備品 の状態に対する不満が目立った。	第2会議室の空調設備は平成23年度で改修を予定している が、大規模な改修工事となるものは、施設の整備計画に位置 付けて対応したい。	
3	西深井福祉会館 (社会福祉課)	社団法人 流山市シルバー人材センター	有	1回目(126枚) H22. 8. 25～H22. 9. 24 2回目(108枚) H23. 1. 29～H23. 2. 28	施設窓口に配置し、利 用時に記入してもら う。	満足度を全体的に見ると無回答を除き概ね満足している が、冷暖房設備の効きが悪いことやトイレの悪臭に対する 不満が目立った。	大広間の空調設備は平成23年度で改修を予定しているが、 トイレの悪臭については原因究明中。	
4	南福社会館 (社会福祉課)	社団法人 流山市シルバー人材センター	有	1回目(117枚) H22. 8. 25～H22. 9. 24 2回目(109枚) H23. 1. 29～H23. 2. 28	施設窓口に配置し、利 用時に記入してもら う。	満足度を全体的に見ると概ね満足しているが、トイレの悪 臭に対する不満が目立った。	トイレの悪臭については原因を究明し、対策を検討したい。	
5	名都借福祉会館 (社会福祉課)	社団法人 流山市シルバー人材センター	有	1回目(108枚) H22. 8. 25～H22. 9. 24 2回目(109枚) H23. 1. 29～H23. 2. 28	施設窓口に配置し、利 用時に記入してもら う。	満足度を全体的に見ると概ね満足しているが、暖房の効き が悪い、トイレが狭いなどの不満が目立った。	トイレのスペース改良は平成22年度で実施済み、空調設備 については今後の整備計画に位置付けて対応したい。	
6	南流山福祉会館 (社会福祉課)	社団法人 流山市シルバー人材センター	有	1回目(114枚) H22. 8. 25～H22. 9. 24 2回目(120枚) H23. 1. 29～H23. 2. 28	施設窓口に配置し、利 用時に記入してもら う。	満足度を全体的に見ると無回答を除き概ね満足している が、項目別に見ると備え付け器具、備品等特に体育施設用 具の状態に対する不満が目立った。	体育施設備品については、状態を確認して使用可能なものを 除き更新を検討したい。	
7	平和台福祉会館 (社会福祉課)	社団法人 流山市シルバー人材センター	有	1回目(119枚) H22. 8. 25～H22. 9. 24 2回目(112枚) H23. 1. 29～H23. 2. 28	施設窓口に配置し、利 用時に記入してもら う。	満足度を全体的に見ると無回答を除き概ね満足している が、項目別に見ると備え付け器具、備品の状態及び駐車場の 不足に対する不満が目立った。	大広間空調設備については平成22年度改修済み、駐車場に ついては用地もなく増設できない。	
8	下花輪福祉会館 (社会福祉課)	社団法人 流山市シルバー人材センター	有	1回目(109枚) H22. 8. 25～H22. 9. 24 2回目(133枚) H23. 1. 29～H23. 2. 28	施設窓口に配置し、利 用時に記入してもら う。	満足度を全体的に見ると概ね満足しているが、入浴施設に 関する水飲み器の設置要望や計量機器の不具合の不満が目 立った。	水飲み器は平成22年度で設置済み、計量機器の不具合につ いてはその都度修理している。	
9	十太夫福祉会館 (社会福祉課)	おおたかの森PFI株式会社	有	1回目(173枚) H22. 8. 25～H22. 9. 24 2回目(138枚) H23. 1. 29～H23. 2. 28	施設窓口に配置し、利 用時に記入してもら う。	満足度を全体的に見ると無回答を除き概ね満足している が、利用者が使用する備品について、車を玄関につけられ ないため、館内に備品の保管場所を確保してほしいとの要 望がある。	利用者の使用する備品は、利用する際に持参してもらうよう お願いしている。館内に保管場所の確保はできない。	
10	地域福祉センター (高齢者生きがい推進課)	社会福祉法人 流山市社会福祉協議会	有	1回目(160枚) H22. 7. 20～H22. 8. 6 2回目(103枚) H23. 3. 7～H23. 3. 28	研修室利用者へアン ケート用紙を配布、強 制はせず提出を求め た。	「やや不満・大変不満」の回答に注目をした。 両回とも不満との回答が7%の結果となった施設の設備、 備品の状態について指定管理者へ問合せたところ、指定管 理者内の所属団体からの回答であったことから、不満内容 等を明確にし、所属内で対応するよう指導行った。	自主事業の更なる充実及び新規事業の拡大等積極的な事業展 開を図るよう努力願いたい。	
	地域福祉センター(身体障害 者サービスセンター) (障害者支援課)	社会福祉法人 流山市社会福祉協議会	有	1回目(31枚) H22. 6. 1～H22. 6. 18 2回目(31枚) H23. 2. 10～H23. 2. 24	利用者33人全員に調 査票を配布し回収する もの	(独自アンケート実施)機能訓練の内容にリハビリ機器を 使用した自主トレーニングメニューを検討するなど、常に 事業の見直しを行っている。	緊急時の対応や、クレームの対応の満足度を高めるため、利 用者にそれらのマニュアルの周知を図ること。	
11	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	有	1回目(34枚) H22. 8. 5～H22. 8. 25	利用者34人全員に調 査票を配布し回収する もの	利用者の満足度が高く、良好な運営状況である。	緊急時の対応や、クレームの対応の満足度を高めるため、利 用者にそれらのマニュアルの周知を図ること。	

平成22年度満足度調査実施状況調査票

	施設名 (担当課)	指定管理者名	満足度調査 実施の有無	満足度調査実施期間 (回収数)	満足度調査実施方法	満足度調査結果を受けての課題	担当課意見	付帯意見
12	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	有	1回目(142枚) H22.6.15~H22.7.17 2回目(119枚) H23.2.15~H23.3.15	施設利用時に手渡しして 記入後に回収	総合的な満足度は高いが、事業、イベント内容や利用方法のPRに対する満足度が低いことから、独自事業など事業内容の充実、施設利用案内が不足している。	直営の児童センターと同等の事業を実施するとともに、さらに独自事業の積極的な事業展開を図ることが必要である。	
13	コミュニティプラザ (商工課)	帝国ビル管理協同組合	有	1回目(109枚) H22.6.1~H22.7.9 2回目(60枚) H23.3.1~H23.3.16	施設利用者に受付で配布し、回収箱にて回収	第2回のアンケート中に東日本大震災が発生し、当施設は相馬市への支援物資受付会場となったため、回答100件のサンプル数が得られなかった。 総合的な満足度については、満足・大いに満足の利用者が全体の84%を占める。職員の対応の親切さや施設の平等な利用についての評価が高かった。一方、施設利用のPRや事業・イベント内容についての満足度が相対的に低かった。	アンケート設問の部門別では、利用方法のPRや事業・イベントの内容について、普通と答えている利用者の割合が多かった。体育系・文化系共に常時利用者の施設用途が固定されてきている面もあるが、より利用しやすい施設を目指すとともに、新規利用者の増員確保等について指定管理者を指導していきたい。	平成23年1月~2月にかけて、保健センターの改修工事のため、当施設を各種健診会場として提供した。また、3月11日に発生した東日本大震災以降は、相馬市への支援物資受付会場として利用したことから、一般利用には供されない期間があったが、前年度比で10,642人の増となった。
14	生涯学習センター (生涯学習課)	アクティオ株式会社	有	1回目(106枚) H22.6.22~H22.7.22 2回目(120枚) H23.1.18~H23.2.23	利用者にアンケート用紙を手渡し、退館時に回収した。	利用者の意見・要望では「駐車場の不足」「空調の効きに対する不満」「部屋ごとの冷暖房調節機能の要望」などの施設の構造的な部分に対する要望が寄せられた。 また、公共利用で優先予約された部屋が、当日空室となっていることに対するクレームがあり、全庁的に改善周知が必要である。	施設利用者の総合的な満足度ではアンケートの前期、後期とも75%以上の方が「満足」という回答が得られている。施設の構造的な改修に対する要望には、後期基本計画に基づき順次修繕を行っていく。 常に利用者の立場に立った施設運営が行われていることが、アンケート調査に表れていると考える。引き続き、利用者に喜ばれ、かつ、利用者(各種団体)の自主性を育む運営を推進するよう指導していきたい。	
15	流山市体育施設 (生涯学習課)	流山市体育協会	有	1回目(163枚) H22.6.1~H22.6.30 2回目(130枚) H23.2.1~H23.2.28	総合体育館窓口等において用紙を手渡しして記入を呼びかけた。	6月の調査では「ふつう」が多かったが、2月には「満足」や「極めて満足」が上昇している。職員の対応や個人情報の管理を大切に考える利用者が増加していることから、更なるサービス向上が求められる。	施設全体としては、満足度はアップしているように思われる。しかし、依然として「不満」という回答もあり、さらにきめ細かな対応が望まれる。	
16	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	有	1回目(107枚) H22.7.1~H22.7.31 2回目(136枚) H23.1.4~H23.1.31	①受付窓口に用紙を置き、回収箱を設置。 ②利用者に必要枚数を渡し、回収。	総合的な満足度では約7割の方に満足をいただいている。項目ごとでは施設の平等な利用や備え付けの器具等に関する不満があったが、貸出し部屋数が少ないことや机、卓球台などの老朽化が考えられる。	利用団体からは、自主事業及び市等が使用する優先事業について理解されていない面もあるため、運営の中で丁寧な説明が必要である。状態の良くない机等は新しいものに交換するとともに、卓球台の要望については寄付などでの整備を検討したい。	
17	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	有	1回目(110枚) H22.7.1~H22.7.31 2回目(108枚) H23.1.4~H23.1.31	①受付窓口に用紙を置き、回収箱を設置。 ②利用者に必要枚数を渡し、回収。	総合的な満足度では6割の方に満足をいただいている。項目ごとでは施設の平等の利用について不満の意見もあることから、引き続き、利用者への確認表のご意見欄や窓口での聞き取りなどを通して迅速な対応に努める必要がある。	利用施設はホール、会議室、講義室、和室、調理室の5施設になるが、地域人口から見ると必ずしも充足しているとはいえない。利用者の理解を得ながら、使用頻度の調整など運営面での工夫が必要である。	
18	東部公民館 (公民館)	社団法人 流山市シルバー人材センター	有	1回目(173枚) H22.7.1~H22.7.31 2回目(128枚) H23.1.4~H23.1.31	①受付窓口に用紙を置き、回収箱を設置。 ②利用者に必要枚数を渡し、回収。	総合的な満足度では7割以上の方に満足をいただいている。項目ごとでは施設の平等利用や備え付け器具等に関する不満があったが、自主事業及び市等が使用する優先事業のほか、机等の備品の老朽化が考えられる。	利用率の高い公民館であるため、共同利用の働きかけを行うとともに、使用頻度の調整など運営面での工夫が必要である。老朽化した机等については、新しいものに交換を考えたい。	
19	北部公民館 (公民館)	特定非営利活動法人 コミュネット流山	有	1回目(261枚) H22.7.1~H22.7.31 2回目(133枚) H23.1.4~H23.1.31	①受付窓口に用紙を置き、回収箱を設置。 ②利用者に必要枚数を渡し、回収。	総合的な満足度では6割の方に満足をいただいている。項目ごとでは備え付けの器具等に不満があったが、卓球用具のネット等の交換を要望するものであった。	卓球のネット等の不備について、迅速に対応するなど利用者の声を聞き、利用しやすい施設づくりに取り組んだほか、職員の対応や説明では7割前後の方から好感度を得ている。	
20	一茶双樹記念館 (図書・博物館) 社のアトリエ黎明 (図書・博物館)	株式会社グリーンダイナミクス	有	1回目(214枚) H22.8.1~H22.8.31 2回目(124枚) H23.1.18~H23.2.20	入館者及び施設利用者に配布し、回収箱にて回収した。	1回目及び2回目を通して、総合的な満足度の「満足」以上が、6割以上の高い評価を得ている一方、利用方法PRの満足度は「満足」以上が4割から5割前後と若干低い評価となっている。このため、施設の紹介や利用の方法などPRの方法論も含めて検討し、改善する必要がある。	全体的に高い評価を得ているが、施設の特性を活かした自主事業をさらに多く開催するとともに、その内容もマンネリにならない工夫が一層必要と思われる。また、自主事業や施設案内など啓発の内容・方法についても指定管理者とともに考え、指導していきたい。	
21	北部地域図書館 (図書・博物館)	特定非営利活動法人 ながれやま菜	有	1回目(103枚) H22.8.1~H22.8.31 2回目(101枚) H23.1.18~H23.2.20	館内2か所にアンケート用紙及び回収箱を設置した。 出入口掲示板に協力依頼チラシを掲出するとともに、カウンターにて口頭で協力依頼した。	総合的な満足度の「満足」以上が、1回目が76%、2回目が81%と高い評価を得ている。 一方、「不満」「極めて不満」の声もあり、施設の平等な利用や職員の対応について、改善する点もみられるが、概ね良好であると考えられる。	事業イベント、施設管理なども良好な評価を得ている。若干名の声であるが、「職員の対応について」「説明の分かりやすさ」についての「不満」があり、接遇について指導徹底を図りたい。	