

平成23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	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	流山福社会館 (社会福祉課)	社会福祉法人 流山社会福祉協議会	有	(1回目) H23.9.5～H23.10.4 (2回目) H24.2.3～H24.3.3	施設窓口に設置し、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、項目別に見ると施設の平等利用、備え付けられている器具備品、施設の清掃、環境衛生についての不満があった。	・平成23年度に第2会議室のエアコンを更新した。入浴施設(無料)の光熱水費が高むことから、平成24年度にプロパンガスから都市ガスへの切り替えを予定している。	
2	西深井福社会館 (社会福祉課)	社団法人 シルバー人材センター	有	(1回目) H23.9.5～H23.10.4 (2回目) H24.2.3～H24.3.3	施設窓口に設置し、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、項目別に見ると施設の平等利用、備え付けられている器具備品、施設の清掃、環境衛生、クレーム対応についての不満が目立った。	・平成23年度で大広間エアコンの更新を行い、空調設備に対する苦情はなくなった。	
3	南福社会館 (社会福祉課)	社団法人 シルバー人材センター	有	(1回目) H23.9.5～H23.10.4 (2回目) H24.2.3～H24.3.3	施設窓口に設置し、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られている器具備品、施設の清掃、環境衛生についての不満が目立った。	・トイレの悪臭に対する苦情が多いため、平成24年度で臭突管の設置を検討したい。	
4	名都借福社会館 (社会福祉課)	社団法人 シルバー人材センター	有	(1回目) H23.9.5～H23.10.4 (2回目) H24.2.3～H24.3.3	施設窓口に設置し、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、和室、大広間、トイレの暖房が利かず寒いとの意見があった。	・平成23年度で廊下の修繕を実施した。 ・平成25年度で大広間の空調機について、リースも含め更新を検討したい。	
5	南流山福社会館 (社会福祉課)	社団法人 シルバー人材センター	有	(1回目) H23.9.5～H23.10.4 (2回目) H24.2.3～H24.3.3	施設窓口に設置し、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、項目別に見ると施設の平等利用、職員の対応の親切さ、備え付けられている器具備品、施設の清掃、環境衛生についての不満が目立った。	・平成23年度で備品(卓球台)1台を更新した。	
6	平和台福社会館 (社会福祉課)	社団法人 シルバー人材センター	有	(1回目) H23.9.5～H23.10.4 (2回目) H24.2.3～H24.3.3	施設窓口に設置し、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られている器具備品、施設の清掃、環境衛生についての不満が目立った。	・平成23年度で大広間照明器具の修繕を実施した。平成24年度に大広間の畳表替えを実施予定。	
7	下花輪福社会館 (社会福祉課)	社団法人 シルバー人材センター	有	(1回目) H23.9.5～H23.10.4 (2回目) H24.2.3～H24.3.3	施設窓口に設置し、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、項目別に見ると施設の利用方法のPR、職員の対応の親切さ、備え付けられている器具備品についての不満が目立った。	・平成23年度、24年度で入浴施設のプレート式熱交換器の整備を実施予定。	
8	十太夫福社会館 (社会福祉課)	おおたかの森PFI株式会社	有	(1回目) H23.9.5～H23.10.4 (2回目) H24.2.3～H24.3.3	施設窓口に設置し、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、利用方法のPR、備え付けられている器具備品、施設の清掃、環境衛生についての不満が目立った。	・平成23年度で備え付け備品(アップライトピアノ)の入れ替えを行った。	
	十太夫児童センター (子ども家庭課)		有	(1回目) H23.9.15～H23.10.18 (2回目) H24.2.7～H24.3.10	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・イベント内容や施設利用のPRに対する満足度が相対的に低いことから、事業、案内方法の検討が必要である。	・直営の児童センターと同等の事業を引き続き実施するとともに、さらに自主事業の充実や施設PRを高めるよう指導していきたい。	
9	東深井福社会館 (社会福祉課)	NPO法人 自立サポートネット	有	(1回目) H23.9.5～H23.10.4 (2回目) H24.2.3～H24.3.3	施設窓口に設置し、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、利用方法のPR、備え付けられている器具備品、施設の清掃、環境衛生についての不満が目立った。	・平成23年度に大広間、会議室の空調設備の更新を実施した。	
	身体障害者福祉センター (障害者支援課)		有	(1回目) H23.9.5～H23.10.4 (2回目) H24.2.3～H24.3.3	利用者に調査票を配布し回収するもの	・広報等のPRが控え目である。	・自主事業や講座の開催について、広報だけでなくポスターの作成等広くPRすること。	

平成23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	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
10	流山市地域福祉センター (高齢者生きがい推進課)	流山市社会福祉協議会	有	(1回目) H23. 12. 6~H23. 12. 28	研修室等センター 利用者にアンケート 調査を実施	・調査結果から、やや不満及び大変不満の回答が施設の設備及び備品の状態が約14%の結果を受け、施設の設備等には委託者及び受託者による協議を行い改善が必要と考える。また、苦情処理において不満度約8%の結果からまごころを込めた対応を心掛けるよう努力が必要である。	前回の調査結果との比較において、総合評価普通以上の%の数字は結果が出ているが、今後とも利用者の立場に立ちより良い評価を得られるよう努力が必要である。また、施設の老朽問題から修繕の必要な箇所について今後予算計上し、修繕が必要である。	
	流山市地域福祉センター (障害者支援課)		有	(1回目) H23. 6. 1~H23. 6. 20 (2回目) H24. 1. 4~H24. 1. 20	利用者36人全員 に調査票を配布し 回収するもの	・備え付けられている器具・備品の状態についての満足度が低い。(不満の回答もある。)	・トイレの手洗い場に温水が出るように改修したり、トイレの暑さ対策として扇風機を設置した。また、デイルームの有効スペースの確保に努めるなど、利用者の要望に応えた。今後も引き続き利用者の声を吸い上げ改善を図ってほしい。	
11	流山市心身障害者福祉 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) H23. 7. 1~H23. 7. 31 (2回目) H24. 2. 1~H24. 2. 29	保護者、利用者、 来園者に調査票を 配布し回収するもの	・「作業・工賃」「職員の対応」等利用者の満足 度が高く、良好な運営状況である。	・引き続き、受注事業の拡大と生産活動を実施し、工賃の向上を図るとともに、職員の支援技術向上を目指してほしい。	
12	流山市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) H23. 7. 1~ H23. 8. 10 (2回目) H24. 2. 1~ H24. 2. 29	施設利用者に受付 で配布し、回収箱 にて回収	・総合的満足度は、満足・大いに満足と回答した 利用者が84%を占め、特に職員の対応や施設の 平等利用についての評価が高い。しかし、施設の 利用方法のPRや事業・イベント内容について満足 度が低い。	・利用者満足度については、指定管理者の努力 により評価が上がったものと推察できる。しかし、 施設の利用方法のPRや事業・イベント内容につ いては普通との回答が占めている。利用目的が 固定していることもあるが、サービスの向上を含 めた利用しやすさの追求と新規利用者の増員に ついて指定管理者に要請したい。	・東日本大震災支援事業の実施や福島第1原発事故の影響に伴う、昨夏の計画停電(節電対応)による大きな影響はなく運営ができた。
13	自転車駐車場 (道路管理課)	大新東ヒューマン サービス株式会社	有	(1回目) H23. 8. 1~H23. 9. 4 (2回目) H24. 2. 16~H24. 3. 30	各自転車駐車場内 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。	・施設の利用方法等のPRが、現地受付所がない 自転車駐車場では足りなかったようである。	・指定管理者制度が定着し、各自転車駐車場 とも利用者から、概ね満足していただいている と認識しています。	
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) H23. 11. 11~H23. 11. 30 (2回目) H24. 2. 1~H24. 2. 29	利用者に直接アン ケート用紙を手渡 し、退館時に回収 した。	・2回のアンケート結果の総合的な満足度では高 評価を得ているものの、自由意見欄の記述で駐車 場の要望に対する意見が多かった(32件)。 ・その他、経年劣化から発生する細かな不具合に 対するクレームもあった(有料施設ゆえに)。	・職員の対応では「対応の親切さ」79%、 「説明の分かりやすさ」70%で、特記する課 題はない。引き続き、利用者に喜ばれ、かつ、 市民の自主性を育む運営を進めていくよう指 導していく。 ・利用者アンケート結果でも大きな課題とな っている駐車場不足について、早急な改善に 取り組むたい。	
15	流山市体育施設 (生涯学習課)	流山市体育協会	有	(1回目) H23. 10. 1~H23. 10. 31 (2回目) H24. 2. 1~H24. 2. 29	総合体育館窓口等 において用紙手渡 しして記入を呼び かけた。	・10月の調査では、「ふつう」が多かったが2月の 調査では「満足」が多く、「おおいに満足」も増 加している。施設の平等利用や個人情報の管理、 緊急時の対応、クレームの対応などを大切に考 える利用者が多いことから、これらを重点に更 なるサービス向上が求められる。	・少数ではあるが「不満」という回答もあり、 特に施設設備の老朽化や平等利用に関する不 満がある。一部利用者のマナーの悪さも指 摘されている。指定管理者と協議しながら 改善していきたい。	

平成23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	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
16	初石公民館 (公民館)	NPO法人市民助け合いネット	有	(1回目) H23. 7. 1～H23. 7. 31 (2回目) H24. 1. 4～H24. 1. 31	①受付窓口用紙を置き、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、窓口対応(7割)、清掃環境(6割強)について満足している結果であった。その一方で、施設の平等利用や備え付け器具・備品についてはやや不満があった。これらの要因としては、市主催事業での優先的な利用により確実な予約が難しいこと、さらには施設の老朽化や机・椅子等の不具合が考えられる。	・利用団体の一部には、同様と判断できる類似団体があることから、利用団体の理解と協力を得ながら、公共施設予約システムの運用改善に努めたい。備え付けの器具等については、ホールの机・椅子や卓球台の更新をしたところであるが、利用しやすい環境づくりのため、計画的な備品調達や施設改修に努めたい。	
17	南流山センター (公民館)	NPO法人市民助け合いネット	有	(1回目) H23. 7. 1～H23. 7. 31 (2回目) H24. 1. 4～H24. 1. 31	①受付窓口用紙を置き、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8割の方に満足をいただいている。項目ごとでは、窓口対応(7割)、職員説明(6割)が満足している結果であった。その一方で、施設の平等利用や備え付け器具・備品についてはやや不満があった。これらの要因としては、南流山駅に近いことから広域的な利用があること、さらには駐車場不足、施設の老朽化が考えられる。	・広域的な利用がなされており、利用者の理解を得ながら、貸出し施設の調整など運営面での工夫が必要である。また、利用団体の一部には、公共施設予約システムによる名義貸し利用もあり、注意深くその改善を求めている。なお、施設面の改善では、空調設備の改修やホールの机・椅子等を更新したところであるが、利用しやすい環境づくりに努めたい。	
18	東部公民館 (公民館)	社団法人 シルバー人材センター	有	(1回目) H23. 7. 1～H23. 7. 31 (2回目) H24. 1. 4～H24. 1. 31	①受付窓口用紙を置き、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8割の方に満足をいただいている。項目ごとでは窓口対応(8割強)、職員説明(7割強)、清掃環境(7割強)が満足している結果であった。その一方で、備え付け器具・備品についてはやや不満があった。これらの要因としては、施設の老朽化が考えられる。	・窓口などでの利用者の声を聞き、それを速やかに反映できるよう、利用しやすい施設づくりに取り組んでいるが、今後ともこれを継続していく必要がある。また、施設の老朽化に伴い、計画的な改修、諸整備に努めたい。	
19	北部公民館 (公民館)	NPO法人コミュ ネット流山	有	(1回目) H23. 7. 1～H23. 7. 31 (2回目) H24. 1. 4～H24. 1. 31	①受付窓口用紙を置き、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、窓口対応(7割強)、清掃環境(6割強)が満足している結果であった。その一方で、備え付け器具・備品についてはやや不満があった。これらの要因としては、施設の老朽化はもとより、一部の机・椅子等の備え付け備品の老朽化も考えられる。	・利用率の高い公民館であるため、利用内容に応じた施設の貸出しなど運営面での工夫が必要である。また、老朽化した机・椅子を一部更新したところであるが、24年度においては耐震改修工事とこれに合わせて2階トイレの改修を行い、建物の安全と環境衛生の向上に努めたい。	
20	一茶双樹記念館 (図書・博物館)	(株)グリーン ダイナミクス	有	(1回目) H23. 8. 1～H23. 9. 30 (2回目) H24. 1. 21～H24. 2. 29	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、7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、施設の特性を生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と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。	
	杜のアトリエ黎明 (図書・博物館)			(1回目) H23. 8. 1～H23. 9. 30 (2回目) H24. 1. 21～H24. 2. 29	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、7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、施設の特性を生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と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	森の図書館 (図書・博物館)	NPO法人ながれ やま菜	有	(1回目) H23. 8. 1～H23. 9. 30 (2回目) H24. 1. 21～H24. 2. 29	・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7割以上、2回目が8割と高い評価を得ている。 ・一部、職員の対応や説明の分かりやすさ等で「不満」という声もあり改善を要する面もあるが、全体的に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。	