

	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) H24.9.13~H24.10.12 (2回目) H25.2.15~H25.3.16	施設窓口に設置し、 利用時に記載してもら う。 (1回目)配布数210 枚、回収率81.4% (2回目)配布数240 枚、回収率90.42%	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の器具・備品 の状態、施設の清掃、環境衛生等についての不満 があった。	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 行い、光熱水費の削減を図った。平成25年度は、大広 間、第1・第3会議室の空調機の更新を予定している。	
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	有	(1回目) H24.9.13~H24.10.12 (2回目) H25.2.15~H25.3.16	施設窓口に設置し、 利用時に記載してもら う。 (1回目)配布数120 枚、回収率98.3% (2回目)配布数150 枚、回収率98.67%	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の器具・備品 の状態、施設の利用方法のPR等についての不満 があった。	平成24年度で駐車場外灯を1灯追加設置し、以前より明 るくなったが更なる増設を検討したい。	
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	有	(1回目) H24.9.13~H24.10.12 (2回目) H25.2.15~H25.3.16	施設窓口に設置し、 利用時に記載してもら う。 (1回目)配布数114 枚、回収率100% (2回目)配布数120 枚、回収率96.67%	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な利用、備 え付けの器具・備品の状態、施設の清掃、環境衛 生についての不満があった。	平成25年度は建物の耐震補強工事を予定している。	
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	有	(1回目) H24.9.13~H24.10.12 (2回目) H25.2.15~H25.3.16	施設窓口に設置し、 利用時に記載してもら う。 (1回目)配布数143 枚、回収率74.1% (2回目)配布数134 枚、回収率89.55%	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の器具・備品 の状態に対する不満が多くあった。	平成24年度でトイレブースの改修を行い、利用者の利便 性が図られた。平成25年度は大広間等バリアフリー改修 を予定している。	
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	有	(1回目) 24.9.13~24.10.12 (2回目) 25.2.15~25.3.16	施設窓口に設置し、 利用時に記載してもら う。 (1回目)配布数111 枚、回収率93.7% (2回目)配布数114 枚、回収率96.49%	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な利用、備 え付けの器具・備品の状態、施設の清掃、環境衛 生等についての不満があった。	当施設は利用率が高く、抽選で外れたことが不満に繋がっ ていると考える。 平成24年度で卓球台2台を更新した。	
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	有	(1回目) H24.9.13~H24.10.12 (2回目) H25.2.15~H25.3.16	施設窓口に設置し、 利用時に記載してもら う。 (1回目)配布数130 枚、回収率94.6% (2回目)配布数150 枚、回収率94%	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清掃、環境衛 生、備え付け器具・備品の状態等についての不満 があった。	平成24年度で大広間の畳表替え、玄関に車イス用スロー プ及び手摺りを設置し、利用者の利便性が図られた。	
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	有	(1回目) H24.9.13~H24.10.12 (2回目) H25.2.15~H25.3.16	施設窓口に設置し、 利用時に記載してもら う。 (1回目)配布数120 枚、回収率100% (2回目)配布数159 枚、回収率100%	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の器具・備品 の状態、職員の説明の分かりやすさ等についての不 満があった。	平成24年度で調整池のポンプ整備を行い、調整池から染 み出していた水漏れを改善した。お風呂の利用者に対し脱衣 所のロッカー使用について改善した。	
8	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) H24.9.13~H24.10.12 (2回目) H25.2.15~H25.3.16	施設窓口に設置し、 利用時に記載してもら う。 (1回目)配布数204 枚、回収率88.7% (2回目)配布数150 枚、回収率84%	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な利用、備 え付けの器具・備品の状態、施設の利用方法のP R等についての不満があった。	小学校校舎増築に伴う仮設駐車場が遠かったことによる不 満が多かった。	
9	十太夫児童センター (子ども家庭課)		有	(1回目) H24.10.3~H24.11.6 (2回目) H25.2.4~H25.3.6	施設利用時に手渡し して記入後に回収 (1回目)配布数103 枚、回収率100% (2回目)配布数100 枚、回収率100%	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。	

	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	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	有	(1回目) H24.9.13~H24.10.12 (2回目) H25.2.15~H25.3.16	施設窓口に設置し、 利用時に記載しても らう。 (1回目)配布数130 枚、回収率82.3% (2回目)120枚、回 収率94.17%	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清掃、環境衛 生、備え付けの器具・備品の状態、施設の平等な 利用等についての不満があった。	平成24年度でスロープ路面補修、屋上防水部分補修を 行った。	
11	身体障害者福祉センター (障害者支援課)		有	(1回目) H24.9.13~H24.10.12 (2回目) H25.2.15~H25.3.16	施設窓口に設置し利 用時に記入 (1回目)配布数100 枚、回収率62% (2回目)配布数83 枚、回収率100%	備え付けられている器具・備品の状態について、 「不満」と「極めて不満」合わせて12%の回答が あった。施設設備の古さによるもので、具体的 には、利用者からトイレのカギの不具合、ドアの作 りが古く引き戸がうるさい等の指摘があったこと から修繕等で対応した。	年間計画に基づき、機能訓練(理学療法、作業療法、音楽療 法、言語療法)、創作活動(手芸、カラオケ、料理)、社会適 応訓練(点字、パソコン)、養成講座(点訳、手話、要約筆 記)等の各種講座を開催し、平成23年度の利用者数は527人から 平成24年度の利用者数は618人と増加した。11種の自主事業講座 には延1,165人が参加した。 事業費全体では平成24年度指定管理料15,970,000円に対し、支 出実績15,011,000円で、当初予算の範囲内で運営された。 平成23年度決算で726,000円の余剰があったことから、市が行っ ていた知的障害者ガイドヘルパー養成研修を自主事業として実 施するよう依頼したところ、平成25年度から実施すること となった。また、市が実施し計画人数達成により終了とした精神 障害者ヘルパー養成講座についても知的障害者ガイドヘルパー 養成研修とともに実施することとした。	
12	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	有	(1回目) H24.9.13~H24.10.12 (2回目) H25.2.15~H25.3.16	施設窓口に設置し、 利用時に記載しても らう。 (1回目)配布数130 枚、回収率86.9% (2回目)配布数130 枚、回収率93.08%	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の器具・備品 の状態、施設の平等な利用等についての不満が あった。	平成24年度で多目的トイレの暖房便座設置を行った。平 成25年度は強風で倒れた外灯の設置、和室空調機の更新 を予定している。	
13	野々下児童センター (子ども家庭課)		有	(1回目) H24.10.3~H24.11.6 (2回目) H25.2.4~H25.3.6	施設利用時に手渡し して記入後に回収 (1回目)配布数100 枚、回収率100% (2回目)配布数100 枚、回収率100%	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、ランチタイム等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。	
14	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	有	(1回目) H24.7.1~H24.7.31 (2回目) H25.1.4~H25.1.31	利用者37人(H24.7) 及び36人(H25.1)全 員に配布し、回収率 84%(H24.7)及び 100%(H25.1)。	総合的な満足度では、「十分満足」と「やや満 足」が70%。「ふつう」が30%となっている。その 中でも、施設の設備に対する不満が7%あった。	機能訓練にリハビリ機器を使ったり、レクリエーション的 要素を取り入れながら、飽きのこないトレーニングメ ニューに工夫を凝らしている。	
15	流山市地域福祉センター (高齢者生きがい推進課)		有	(1回目) H24.9.4~H24.9.28 (2回目) H25.2.15~H25.3.14	研修室等センター利 用者にアンケート調 査を実施 (1回目)配布数120 枚、回収率87% (2回目)配布数150 枚、回収率78%	①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9.7%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3.8%の結果から0%を目指し、 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。 ②調査結果から、施設の設備・備品の項目におい て、やや不満16.2%、大変不満3.4%の結果 が出ているが、大半の意見が駐車台数の増台であ るが、指定管理者関係団体から要望であり、指定 管理者による対応を行った。	①総合評価において、前回の調査結果と比較した場合、普 通以上の数字は上回る結果が出ているが、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 ては最小限の修繕に努め、H26年度実施のESCO事業により 改修工事を実施することとしたい。 ②駐車スペースには限りがあり、公共交通機関の利用及び 自家用車の乗り合わせによる施設訪問等を進めるよう指定 管理者へ指導を行った。 また、アンケート調査様式の見直しを図り、調査結果から 利用者の満足度を上げられるよう努力が必要であると考える。	
16	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) H24.9.1~H24.9.30 (2回目) H25.3.1~H25.3.31	利用者43人全員に配 布し、全員から回答 があり回収率100%	施設の平等利用の項目で「不満」3%の回答が見ら れたが、それ以外の項目において「不満」「大い に不満」等の回答は無かった。総合的な満足度で は、「十分満足」が72%、「満足」が16%。「ふ つう」が12%となっており、利用者にとって満足 度の高い事業者となっている。	平成24年度から、指定管理の形態を、市独自の福祉サー ビスから、国の制度の福祉サービスへと転換させた。これに より、利用料金制による指定管理となった。事業者の努力 の成果で障害者福祉サービス制度に基づき運営状況は順調 である。	

	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
17	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) (保育課)	特定非営利活動法人 green	有	(1回目) H24.11.1~H24.11.30 (2回目) H25.2.20~H25.3.21	アンケート用紙を保護者に配付し、回収箱にて回収 (1回目)配布数142枚、回収率31.0% (2回目)配布数131、回収率36.6%	「施設の広さや設備・備品について」の項目で「不満」「極めて不満」を合わせた割合が60%に達している。保育している児童数が多いことから、施設の狭隘さに対する不満が多い。	平成25年4月から「もりのいえ学童クラブ」の施設を拡張し、70名の定員増を図った。 「江戸川台学童クラブ」は平成26年4月から100名の定員増を図るため、不満は解消されると考える。	施設の性格上、アンケート調査の回収率が低いため、平成25年度には回収率の向上策を検討したい。
18	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) (保育課)	特定非営利活動法人 green	有	(1回目) H24.11.1~H24.11.30 (2回目) H25.2.20~H25.3.21	アンケート用紙を保護者に配付し、回収箱にて回収 (1回目)配布数97枚、回収率62.9% (2回目)配布数111枚、回収率49.5%	一部の施設において「指導員の対応」について「不満」「極めて不満」を合わせた割合が13%に達していることから、指導員の接遇及びクレーム処理等について、より一層の向上が求められる。	指定管理者とのヒアリング時に、研修等により指導員の資質の向上を図るよう指導した。	施設の性格上、アンケート調査の回収率が低いため、平成25年度には回収率の向上策を検討したい。
19	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) (保育課)	NPO法人でんでんむし	有	(1回目) H24.11.1~H24.11.30 (2回目) H25.2.20~H25.3.21	アンケート用紙を保護者に配付し、回収箱にて回収 (1回目)配布数157枚、回収率87.9% (2回目)配布数153枚、回収率84.3%	「施設の広さや設備・備品について」の項目で「不満」「極めて不満」を合わせた割合が17%に達している。保育している児童数が多いことから、施設の狭隘さに対する不満が多い。	「おたかの森ルーム」は、隣接の児童センターや小学校の図書室の利用を図り、不満解消に向けた対応を行った。	施設の性格上、アンケート調査の回収率が低いため、平成25年度には回収率の向上策を検討したい。
20	学童クラブ【第4グループ】 (ちびっこなかよしクラブ、ち びっこのびのびクラブ、おぞら 学童) (保育課)	社会福祉法人生活クラ ブ	有	(1回目) H24.11.1~H24.11.30 (2回目) H25.2.20~H25.3.21	アンケート用紙を保護者に配付し、回収箱にて回収 (1回目)配布数135枚、回収率60.0% (2回目)配布数127枚、回収率36.2%	「施設の広さや設備・備品について」の項目で「不満」「極めて不満」を合わせた割合が32%に達している。保育している児童数が多いことから、施設の狭隘さに対する不満が多い。	「おぞら学童」は平成26年4月から30名の定員増を図るため、不満は解消されると考える。	施設の性格上、アンケート調査の回収率が低いため、平成25年度には回収率の向上策を検討したい。
21	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) (保育課)	社会福祉法人 流山市社会福祉協議会	有	(1回目) H24.11.1~H24.11.30 (2回目) H25.2.20~H25.3.21	アンケート用紙を保護者に配付し、回収箱にて回収 (1回目)配布数98枚、回収率64.3% (2回目)配布数93枚、回収率32.2%	「施設を利用した総合的な満足度について」の項目で、1回目と2回目のアンケート結果を比較し、「不満」の割合が8%から2%に、「極めて不満」の割合が2%から0%に下がったことから、指定管理者の運営努力がみられた。	「指導員の保護者に対する対応について」の項目で、「極めて不満」の割合が2%となっているので、引き続き、指導員の資質の向上を図るよう指導した。	施設の性格上、アンケート調査の回収率が低いため、平成25年度には回収率の向上策を検討したい。
22	学童クラブ【第6グループ】 (そよかぜ学童クラブ、たけの子 ルーム、あずま学童クラブ) (保育課)	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	有	(1回目) H24.11.1~H24.11.30 (2回目) H25.2.20~H25.3.21	アンケート用紙を保護者に配付し、回収箱にて回収 (1回目)配布数90枚、回収率38.9% (2回目)配布数83枚、回収率53.0%	「施設の広さや設備・備品について」の項目で「不満」の割合が12%に達している。「たけのこルーム」の老朽化に対する不満が多い。	「たけのこルーム」については、道路拡幅整備計画との関連で、学校を含めた他の移設先を検討する必要がある。	施設の性格上、アンケート調査の回収率が低いため、平成25年度には回収率の向上策を検討したい。
23	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) H24.12.1~H24.12.27 (2回目) H25.3.1~H25.3.31	施設利用者に受付で配布し、回収箱にて回収 (1回目)配布数150枚、回収率70% (2回目)配布数150枚、回収率79.3%	総合的満足度は、2回をとおし、満足・大いに満足と回答した利用者が92%を占め、昨年を10%上回っている。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共に努めたい。	市において放射性物質の除染対策を実施したが、指定管理者においても独自に洗浄や危険表示等により利用者の安全に努めた。
24	自転車駐車場 (道路管理課)	シダックス大新東 ヒューマンサービス株 式会社	有	(1回目) H24.9.14~H24.10.19 (2回目) H25.2.18~H25.3.30	・利用者にアンケート用紙を配布し回収 (1回目)配布数654枚、回収率41.1% (2回目)配布数532枚、回収率31.2%	・総合的な満足度において、不満若しくは極めて不満の方が数パーセントであり、大半の利用者より満足の評価をうけている。 僅かな不満等を持たれた利用者の方の要因は開閉時間や設置場所で、施設の老朽化が考えられるが現状維持に努めていく必要がある。	・施設を利用した総合的な満足度にて、アンケート結果で3割未満等回答者がいるものの実態を推察すると、自転車駐車場利用者の大半が定期利用並びに長期利用者であり、常時駐車場従事者の応対等にて公平な取扱いがなされている結果と考察されることから、今後も現状維持に努めるものとした。	

	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
25	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) H24.12.15～H25.1.15 (2回目) H25.2.20～H25.3.29	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。 (1回目)配布数108枚、回収率100% (2回目)配布数97枚、回収率100%	・2回のアンケート結果の総合的な満足度では「大いに満足」と「満足」を足すと7割を超える高評価を得ている。自由意見欄の記述(全47件)中、19件が駐車場に関する意見・要望である。 ・その他、空調や照明、備品等の不具合に対するクレームもあった。	・職員の対応については、「対応の親切さ」では80%以上、「説明のわかりやすさ」では75%以上の方が満足と回答されており、特記する課題はない。引き続き利用者に喜ばれ、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。 ・本施設の大きな課題であった駐車場不足について、平成24年度に有料駐車場を整備したことから、今後利用状況を注視し、適正な管理運営に努める。	
26	流山市体育施設 (総合運動公園市民総合体育館、庭球場、陸上競技場、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) (生涯学習課)	特定非営利活動法人 流山市体育協会	有	(1回目) H24.11.1～H24.11.30 (2回目) H25.2.1～H25.2.28	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。 (1回目)配布数133枚、回収率96% (2回目)配布数153枚、回収率86%	総合的な満足度は84%であった。施設利用にあたっての大切な項目では、緊急時の対応や施設の平等利用であったが、いずれの満足度も90%近い満足度をいただいた。 利用者は平等利用、備品の整備、職員の説明・対応を大切に考えていることから、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」という回答があり、特に卓球台が古いという備品に対する不満がある。その他、洋式トイレの増設や河川敷トイレを新しくしてほしいとの要望もある。可能なものは指定管理者と協議しながら改善していきたい。	
27	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) H24.7.1～H24.7.31 (2回目) H25.1.4～H25.2.5	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。 (1回目)配布数150枚、回収率85.3% (2回目)配布数147枚、回収率82.9%	総合的な満足度では、約7割強の方に満足をお願いしている。項目ごとでは、窓口対応(8割)、清掃環境(6割)について満足している結果であった。その一方で、施設の平等利用についてはやや不満があった。これらの要因としては、稼働率が高いうえに部屋数も少ないため、確実に予約することが難しいことが考えられる。	利用団体の一部には、同一団体と思われる類似団体があることから、利用団体の理解を得ながら、公共施設予約システムの運用改善に努めたい。また、花壇や施設内の環境整備に力を注いでいることが利用者に好感を与えていることから、今後も老朽化した施設の清掃をはじめ、修繕を中心に施設整備に努めたい。	
28	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) H24.7.1～H24.7.31 (2回目) H25.1.7～H25.2.7	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。 (1回目)配布数155枚、回収率85.2% (2回目)配布数130枚、回収率94.6%	総合的な満足度では、約7割の方に満足をお願いしている。項目ごとでは、窓口対応(7割強)、職員説明(6割強)が満足している結果であった。その一方で、器具備品の整備状態、特に冷暖房について不満が多くあった。これらの要因としては、施設の老朽化が考えられる。	市民課出張所や図書分館が併設されている施設で多様な利用者があることから、広いニーズに対応することが求められている施設である。このことを踏まえ、利用しやすい環境維持のためにも、空調設備をはじめとした施設整備に努めたい。また、ロビーなどの空間をうまく利用した市民の憩いの場づくりも継続して進めていくなど、利用者目線にたった施設運営に努めたい。	
29	東部公民館 (公民館)	公益社団法人 流山市シルバー人材センター	有	(1回目) H24.7.1～H24.7.31 (2回目) H25.1.4～H25.2.5	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。 (1回目)配布数200枚、回収率76.5% (2回目)配布数150枚、回収率76.5%	総合的な満足度では約8割強の方に満足をお願いしている。項目ごとでは窓口対応(8割強)、職員説明(8割弱)、清掃環境(7割)が満足している結果であった。その一方で、空調設備に関して冷暖房の効きが悪いなどの不満があった。これらの要因としては、施設の老朽化が考えられる。	老朽化した施設の修繕を小まめに実施し、利用者の利便性は向上していることから、今後も継続して施設環境の整備に努めたい。また、新しくできた多目的室の利用をはじめとした、自主事業が推進されるよう努めたい。	
30	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) H24.6.16～H24.6.30 (2回目) H25.1.4～H25.2.5	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。 (1回目)配布数177枚、回収率69.5% (2回目)235枚、回収率66%	総合的な満足度では約8割の方に満足をお願いしている。項目ごとでは、窓口対応(7割強)、清掃環境(8割弱)が満足している結果であった。その一方で、空調設備では、部屋の温度設定がうまくいかないなどの不満があった。これらの要因としては、施設の老朽化及び利用者への機器操作説明不足も考えられる。	老朽化した施設も清掃や修繕を小まめに行うことや機器操作についても職員の研修を徹底するなど、利用者目線にたった対応に努めたい。また、地域性を活かし、学校や自治会と連携した自主事業運営を今後も進めていくよう努めたい。	
31	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	有	(1回目) H24.7.1～H24.9.30 (2回目) H25.1.16～H25.3.17	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)配布数115枚、回収率98% (2回目)配布数105枚、回収率100%	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、1回目の調査結果では施設の利用方法のPR・事業、イベント内容の満足度は「満足」以上が5割前後と若干低い評価となっている。2回目の調査結果では「満足」以上が6割以上と改善されたが、施設の紹介や利用の方法などPRの方法論及び事業、イベント内容も含めて検討し、さらに満足度が上がるように努力する必要がある。	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である。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。	

	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
32	森の図書館 (図書・博物館)	特定非営利活動法人 ながれやま葉	有	(1回目) H24.7.1～H24.9.30 (2回目) H25.1.16～H25.3.17	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)配布数120 枚、回収率99% (2回目)配布数120 枚、回収率98%	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、8割以上の高い評価を得ている 一方、1回目、2回目とも施設の利用方法のPR の満足度は「満足」以上が4割前後と低い評価と なっている。施設の紹介や利用の案内などPRの 方法を検討し、さらに満足度が上がるように努力 する必要がある。	全体的に高い評価を得ており、職員の対応の親切さや説明 のわかり易さも満足度が高いことから、引き続き市民の目 線に対応していくことが必要である。また、自主事業・イ ベントのPR方法などについては指定管理者とともに考え 指導していきたい。	
33	木の図書館 (図書・博物館)	株式会社すばる	有	(1回目) H24.7.1～H24.9.30 (2回目) H25.1.16～H25.3.17	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)配布数345 枚、回収率100% (2回目)配布数190 枚、回収率99%	今回1年めの指定管理者であり、1回目は、総合 的な満足度の「満足」以上が7割弱であったが、 2回目は8割の高い評価を得た。施設の利用方法 のPR、事業・イベント内容の満足度は「満足」 以上が4割前後と若干低い評価となっている。施 設の紹介や利用の案内などPRの方法を検討し、 さらに満足度が上がるように努力する必要がある。	全体的に高い評価を得ており、職員の対応の親切さや説明 のわかり易さも満足度が高いことから、引き続き市民の目 線に対応していくことが必要である。また、自主事業・イ ベントのPR方法などについては指定管理者とともに考え 指導していきたい。	