

平成27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	窓口での 配布数 (枚)	窓口での 回収率 (%)	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	356	100	0	<p>0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>・浴室足ふきマットをきれいにしてほしいという意見に対し、新しいものに交換しました。</p> <p>・トイレに物がかけられるフックがほしいという要望があり、フックを取り付けました。</p> <p>・清掃するためのモップがほしいという要望に対し、モップセットを購入し、受付にて貸し出しするようになりました。</p> <p>・駐車場が少ないという意見に対し、駐車場(借地)を1台分追加しました。</p>	<p>・総合的な満足度では、98%の人が満足またはどちらかといえば満足と答えており良好である。</p> <p>・平成26年度にトイレを改修したことにより、冬でも快適にトイレを利用できるという喜びの声が寄せられている。</p> <p>・大広間に会議テーブルとイスを配置したことにより、利用者から利用しやすくなったという意見が寄せられた。</p>
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	226	100	0	<p>0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>・「会館まつり」の作品提示は非常に効果的で、楽しいとの意見がありました。</p> <p>・フローリングの大広間にマットを増やしてほしいとの要望に、マットを追加設置しました。</p> <p>・夜間駐車場が暗ので外灯を増やしてほしいとの意見に対し、平成28年度に改修する予定です。</p>	<p>・総合的な満足度では、100%の人が満足またはどちらかといえば満足と答えており良好である。</p> <p>・平成26年度にトイレを改修したことにより、冬でも快適にトイレを利用できるという喜びの声が寄せられている。</p> <p>・大広間に会議テーブルとイスを配置したことにより、利用者から利用しやすくなったという意見が寄せられた。</p>
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	262	100	0	<p>0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>・トイレ改修の要望に対し、平成28年度に実施予定です。</p>	<p>・総合的な満足度では、100%の人が満足またはどちらかといえば満足と答えており良好である。</p> <p>・大広間に会議テーブルとイスを配置したことにより、利用者から利用しやすくなったという意見が寄せられた。</p>
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	202	100	0	<p>0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>・トイレ改修の要望に対し、平成28年度に実施予定です。</p>	<p>・総合的な満足度では、98%の人が満足またはどちらかといえば満足と答えており良好である。</p>

平成27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	窓口での 配布数 (枚)	窓口での 回収率 (%)	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	251	100	0		<ul style="list-style-type: none"> 子育て層の利用者から、ベビーカーのスペース確保や整理のサポートがありがたいとの意見が寄せられた。 年2回の福祉会館まつりは楽しいとの意見が寄せられた。 	<ul style="list-style-type: none"> 総合的な満足度では、95%の人が満足またはどちらかといえば満足と答えており良好である。 大広間に会議テーブルとイスを配置したことにより、利用者から利用しやすくなったという意見が寄せられた。
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	243	100	0		<ul style="list-style-type: none"> 駐車場が少ないとの意見に対し、物置を移設して1台分増設した。 	<ul style="list-style-type: none"> 総合的な満足度では、98%の人が満足またはどちらかといえば満足と答えており良好である。 平成26年度にトイレを改修したことにより、冬でも快適にトイレを利用できるという喜びの声が寄せられている。 大広間に会議テーブルとイスを配置したことにより、利用者から利用しやすくなったという意見が寄せられた。
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	581	100	0		<ul style="list-style-type: none"> 入浴後の休憩場所をもっと広く取ってほしいとの意見に対し、和室の利用がないときは休憩場所として開放している。 	<ul style="list-style-type: none"> 総合的な満足度では、97%の人が満足またはどちらかといえば満足と答えており良好である。

平成27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	窓口での 配布数 (枚)	窓口での 回収率 (%)	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	191	100	0		<p>・トイレに暖房便座を設置してほしいとの要望に対し、平成27年度にトイレ改修を実施しました。</p>	<p>・総合的な満足度では、99%の人が満足またはどちらかといえば満足と答えており良好である。 ・平成27年度にトイレを改修したことにより、冬でも快適にトイレを利用できるという喜びの声が寄せられている。 ・大広間に会議テーブルとイスを配置したことにより、利用者から利用しやすくなったという意見が寄せられた。</p>
9 思井児童センター (子ども家庭課)					186	100	0
10 十太夫福祉会館 (社会福祉課)	おおたかの森PFI 株式会社	247	100	0		<p>・施設のメンテナンスが行き届いており、トイレもきれいとの賞賛の意見をいただいた。</p>	<p>・総合的な満足度では、99%の人が満足またはどちらかといえば満足と答えており良好である。</p>
11 十太夫児童センター (子ども家庭課)					200	100	0

平成27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	窓口での 配布数 (枚)	窓口での 回収率 (%)	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	227	100	0		・駐車場が足りないとの意見に対し、敷地外に5台分の駐車スペースを確保しています。	・総合的な満足度では、100%の人が満足またはどちらかといえば満足と答えており良好である。 ・大広間に会議テーブルとイスを配置したことにより、利用者から利用しやすくなったという意見が寄せられた。
13 身体障害者福祉センター (障害者支援課)		163	100	0		・駐車場を広くしてほしい。 民間の土地を借り、5台分を確保している。 駐車場の拡大の予定はない。 ・カラオケの機器が古い。 新規購入を検討中である。 ・OHPが古い。 利用状況を見ながら検討します。 ・障害者用トイレの入り口が狭い。 28年度中に改修を行いたい。 ・音楽講座について、月2回の練習では楽器をマスターできない。 送迎バス及び部屋の関係で、回数を増やすことは難しい状況である。	・施設の老朽化が進んでいるが、施設の点検を頻繁に行いながら利用者の安全を確保していく。 ・今後、利用者の満足度を更に上げられるよう、利用者のニーズに即した自主事業の充実を図っていく。
14 野々下福祉会館 (社会福祉課)		183	100	0		・トイレが清潔であるとの賞賛の意見をいただいた。 ・いろいろな自主事業が計画されており楽しみであるとの意見が寄せられた。	・総合的な満足度では、100%の人が満足またはどちらかといえば満足と答えており良好である。 ・大広間に会議テーブルとイスを配置したことにより、利用者から利用しやすくなったという意見が寄せられた。
15 野々下児童センター (子ども家庭課)		188	100	0		・新しい遊具、絵本、卓球台等の要望については、予算の兼ね合いもあり、すぐには難しいが、検討したい。	・利用者からの意見・要望については、指定管理者と連携し、関係機関に協力を求めていく。
		株式会社東京ドーム ファシリティーズ					

平成27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	窓口での 配布数 (枚)	窓口での 回収率 (%)	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 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	66	77.3	0		<p>・65歳以上は、利用回数も減り、70歳を迎えると利用ができなくなるので、年齢制限の引上げを希望します。</p> <p>年齢制限、利用回数については、市と協議いたします。</p> <p>・おやつの時、もっとたんさん量を出してほしい。適切な量をお出しするように心がけます。</p> <p>・外出活動をもっと増やしてほしい。</p> <p>課題として検討していきます。</p> <p>・送迎の時、もっとスピードを緩めて、穏やかに運転してほしい。</p> <p>効率よく穏やかな運転で、安全運転に努めます。</p>	<p>・65歳以上の利用者については、現在、月8回の利用を上限に70歳までの5年間、期間を延長している。</p> <p>・利用回数については、65歳未満の利用者を優先しつつ、利用者からの要望が出ていることや、利用者が定員に満たない日があることなどを鑑み、指定管理者が対応できる場合に限り利用回数の増加を認めたい。</p> <p>・65歳未満の若年層の新規利用者を受け入れることも考慮すると、70歳以上の年齢制限引き上げは行わない。</p>
17 流山市地域福祉センター (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	266	100	0		<p>・職員の対応については、良かったとの評価を受けています。</p> <p>・器具・備品等については、給湯器の壊れは電気ポットの貸出で対応しています。4階トイレの扉が閉めにくい、水洗トイレのレバーがきついとの指摘については、今後修繕をしていきます。</p> <p>・施設の清潔さについては、4階の清掃が行き届いている一方、エレベータの臭いが気になったとの指摘もあったため、今後も丹念な日常の清掃に努めます。</p> <p>・施設内の移動については、研修室がわかりづらいとの指摘がありましたが、利用者によりわかりやすいように1階入口に案内看板を設置しました。</p> <p>・冬が大変寒いとの指摘については、設定の温度を上げました。</p>	<p>・すべての項目において満足またはどちらかといえば満足の評価が多数であった。特に職員の対応については、満足またはどちらかといえば満足が97%を占めており、職員の対応を評価する。</p> <p>・トイレの扉や水洗トイレのレバーについては早急に修繕する。</p> <p>・清掃については、今後も清潔に保ち引き続き適正な管理をしていく。</p> <p>・施設内の案内等については、利用者によりわかりやすいように1階入口に案内看板を設置して明確にした。</p> <p>・施設の快適さ(空調など)については、ESCO推進の理解をいただきながら、利用者に対して最大の配慮に努めてもらいたい。</p>
18 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	60	100	0		<p>・さつき園に隣接する土地に、つばさ学園のグラウンド、駐車場ができるが、さつき園の利用者の中には、子供の声や泣き声を嫌がる方もいるが、事前の説明が無いが。</p> <p>5月の保護者説明会できちんとお話をしている。</p> <p>・組立作業において、ねじ回しがあれば良いと思う。</p> <p>発注業者の指示で、工具を使うとねじを締めすぎてしまうとのこと。本人へ伝えた。</p> <p>・作業の開始時間に差があるのはつらい。私は、10時からが良いが。</p> <p>本人へ直接口頭で、送迎バスの利用者は、全員、9時45分から作業を開始することを伝えた。</p>	<p>・作業については、年間24社から受注があり、利用者も意欲的に取り組んでいる。</p> <p>・就労継続支援施設B型として、適正に運営が図られている。</p> <p>・余暇活動も充実しており、利用者からアンケートを実施し、「選択制余暇活動」と「クラブ活動」を行うなど、利用者に対する就労支援サービスを提供する意欲が感じられる。</p>
19 高齢者福祉センター「森の倶楽部」及び高齢者趣味の家(高齢者生きがい推進課)	公益社団法人 流山市シルバー人材センター	81	100	0		<p>・職員の対応については、親切で感じが良く、安心して施設利用が出来るなど、接客・接客に対して高い評価を受けました。</p> <p>・施設の利用した総合的な満足度については、満足、どちらかといえば満足が約98%を占めている。</p> <p>・施設に対する苦情、要望については、出来るものは対応し、難しいものについては、その施設の構造や役割などを丁寧に説明し、利用者の満足度を更に上げられるよう努める。</p> <p>・脱衣所が狭いのでトイレをなくし広げてください。</p> <p>デッキから受付に行けるようにしてください。との要望については障害者用トイレであることや、テラスデッキがあることなど施設の構造等を説明し理解を得ています。</p>	<p>・職員の対応については、指定管理者の親切丁寧な接客接客に高評価を受けている。</p> <p>・施設を利用した総合的な満足度については、満足、どちらかといえば満足が約98%を占めている。</p> <p>・施設に対する苦情、要望については、出来るものは対応し、難しいものについては、その施設の構造や役割などを丁寧に説明し、利用者の満足度を更に上げられるよう努める。</p>

平成27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	窓口での 配布数 (枚)	窓口での 回収率 (%)	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 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	453	47.2	0		<ul style="list-style-type: none"> ・市内学童クラブ間で方針が異なっていると感じる。学童クラブ同士で意見交換する機会を設け、サービス向上につなげてほしい。 ・以前、言葉遣いに関してアンケートに書いたことがあるが、改善されているようで安心している。 ・学童クラブの決まりごとについて、こちらから質問しないと説明が無い。説明の際にはもう少し丁寧に詳細まで教えてほしい。 ・知らない先生がいても特にあいさつも『誰?』と思う方が何人かいる。 ・たくさん季節行事やイベントもあり、子どもも親も大変感謝している。 ・学童で年上の子は年下の子の面度をみるという姿勢が自然とできていて、自分が年上になったらまた面倒をみている。色々なことが学べてとても良い環境であると思います。 	<ul style="list-style-type: none"> ・学童クラブ同士の意見交換や情報発信(学童の決まりごとの説明や支援員の紹介等)については、指定管理者と協議を続け対応する。 ・季節ごとの行事やイベント、日常の保育に対して好評であることが伺え、指定管理の特色が表れていると判断できる。
21 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	280	46.1	0		<ul style="list-style-type: none"> ・急な欠席連絡方法について、対応が支援員によって異なることがあるので統一してほしい。 ・児童に対する挨拶、声掛けが依然と比べて急激に少なくなった。 ・支援員が現在何人体制で配置されているのか、また支援員の紹介などが情報として回ってこない。 ・支援員の先生方が子どもの学童クラブでの様子をきちんと報告してくれるので満足している。 ・給食の無い時の昼食の対応や様々な季節の行事等行き届いた学童だったと思っている。 ・支援員(先生方)の入れかわりがあったようですが何も親への報告がないのでその点は少し不安なところがあります。 	<ul style="list-style-type: none"> ・支援員の対応や保護者への情報発信については、今後も指定管理者と協議を続け対応する。 ・季節ごとの行事やイベント、日常の保育に対して好評であることが伺え、指定管理の特色が表れていると判断できる。
22 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	421	87.9	0		<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時の対応に対し、管理者及び支援員がどのように考えているのかが不明瞭である。 ・とても明るい雰囲気であり、支援員の先生から子どもの学童クラブでの様子などを知らせてくれるため安心する。 ・あいさつの無い支援員がいて、気持ちが良くない。 ・情報発信の不足を感じる。定期的な情報発信を増やしてほしい。 ・季節ごとの行事やお誕生日会など、子供が飽きないように色々考えてくださって感謝している。 ・補食の内容を見直してもらえるとうれしい。お菓子はなるべく避けてできればもう少し栄養面を重視してもらえると助かる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・情報発信(定期的な発信、緊急時の対応等)や補食の内容、支援員の対応については、今後も指定管理者と協議を続け対応する。 ・季節ごとの行事やイベント等が非常に好評であることが伺え、指定管理ゆえの特色が表れているように判断できる。
23 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、おおぞら 学童) (教育総務課)	社会福祉法人生活クラ ブ	381	33.1	0		<ul style="list-style-type: none"> ・子ども同士の喧嘩や言い争いがあった際に支援員がどのように対応をしているのかが分からない。 ・夏休みの行事も充実していて、家庭ではなかなか出来ない体験を子どもにも経験させられるので、親子ともども満足している。 ・支援員の先生が、そうじや片付けなど集団生活に伴うルールについて、子どもに指導・教育してほしい。 ・保育内容や過ごし方、遊びの内容等、毎日楽しませていただいております、感謝している。 ・学童への希望者が増えているのは理解しているが、学童のスペースに対して人数が多いと感じている。一方で新しく建物を建てることは、将来的に児童数も減ると推測されるので慎重になるべきだと考える。 	<ul style="list-style-type: none"> ・保育内容(子どものけんかや集団生活のルール)については、指定管理者と協議を続け対応する。 ・今年度施設を新設する予定である。 ・夏休みの行事や保育内容(家庭ではできない体験ができる)等が好評であることが伺え、指定管理の特色が表れているように判断できる。

平成27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	窓口での 配布数 (枚)	窓口での 回収率 (%)	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5グループ】 (ひまわり学童クラブ、あすなろ学童クラブ) (教育総務課)	社会福祉法人 流山市社会福祉協議会	299	42.5	0		<ul style="list-style-type: none"> ・学童の閉所、開所日程やインフルエンザの流行、学級閉鎖時の対応等のアナウンスを早めに行ってほしい。 ・支援員の先生は保護者が気付かないところまで子どもの様子を見てくれる。また、お迎えの時に話していただけるのでとてもありがたい。 ・支援員のうち、あいさつをしなかったり子どもたちへの声掛けが不十分な人がいる。 ・全体的に情報共有が遅いと感じる。特に提出書類に関しての発信は早めをお願いしたい。 ・先生方の気配り、目配り、こんなに子どもが多いのに1人1人に対して素晴らしい。 ・麦茶を飲むときに、児童のコップが出っぱなしになっており、衛生面が気になる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・情報発信や施設設備の衛生面については、今後も指定管理者と協議を続け対応する。 ・支援員の対応や日常の保育に対して好評であることが伺え、指定管理の特色が表れているように判断できる。
25	学童クラブ【第6グループ】 (そよかぜ学童クラブ、向小金小学校学区学童クラブ、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	255	82.4	0		<ul style="list-style-type: none"> ・子ども同士が同じタオルを使用することは不衛生であるため、ペーパータオルなどに変えてほしい。 ・長期休暇の時も色々イベントがあり、飽きることなく通うことができた。 ・学校給食が無い日にイベントとして提供していただいたおにぎりや豚汁など、子どもがとてもおいしかったと喜んでいて。季節ごとに工夫もあって、子どもがいつも楽しみにしている。 ・行事・連絡等メールがあると助かる。書類手紙がたまって読み切れない時があった。 ・職員の紹介ボードを作成し、支援員が入れ替わったことを伝える紹介文、写真等を掲示してほしい。 ・懇談会に欠席した際のフォローを充実させてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・情報発信については、今後も指定管理者と協議を続け対応する。 ・長期休暇中のイベントや給食がない日の昼食イベント等が好評であることが伺え、指定管理の特色が表れているように判断できる。
26	コミュニティプラザ (商工振興課)	帝国ビル管理協同組合	223	100	0		<ul style="list-style-type: none"> ・ドームの雨漏り修繕 23件 ・月曜日も開館してほしい 1件 ・屋内テニスコートのカーペット不良 1件 ・バトミントンネット不良 1件 ※ドーム雨漏り改修は平成28年度を想定し下期計画に位置付けたが、老朽化する今後のコミュニティプラザの方向性や費用対効果も含め平成28年度に精査することになった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・コミュニティプラザに関する満足度調査結果においては、83.5%が満足、16%が、どちらかといえば満足と利用者の大半の支持を得ているもので、古い施設であるにも関わらず指定管理者の細やかなサービスによるものと思料している。 ・平成25年頃から勤労者体育施設(プール棟)の雨漏りにより、テニス使用に支障をきたす恐れがあることから、雨天時は、利用者に確認してもらい使用に耐えないと判断された場合はキャンセル料を取らない運用により安全性の確保に努めている。また、平成28年度の改修を想定し、準備を進めてきたところであるが、予算査定において、開閉式の特設屋根であることから改修経費も高額となるため、施設使用の方向性を費用対効果も含め平成28年度中に再検討することとしている。
27	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	100	96	0		<ul style="list-style-type: none"> ・声掛け、あいさつが良い。 ・継続して丁寧親切な対応を心がける。 ・空気入れを借りることができ助かる。 ・空気入れ、パンク修理等のサービスを継続する。 ・器具、備品について、一般利用者はわからない。掲示物等で貸出可能な備品等を利用者に周知する。 ・施設及び駅周辺が清潔。 ・清掃を継続する。 ・夜間の一時利用者が料金を払わず無断駐車していることに不満。 ・翌日、貼り紙などをし対応している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情や要望等については、内容に応じ、適宜迅速な対応と以降の業務改善を願いたい。 ・各自自転車駐車場同士で利用者の要望等の情報共有を図り、サービスの向上を継続を望む。

平成27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	窓口での 配布数 (枚)	窓口での 回収率 (%)	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	生涯学習センター (生涯学習課)	アクティオ株式会社	300	70	0		<ul style="list-style-type: none"> ・イベントがある場合、駐車場が満車になることがある。 ・卓球台のフェンスを増やしてほしいです。 ・1時間単位で借りられたらありがたい。 ・料金がもう少し安くなるといいです。 ・体育館を使ってお金払っているのに、駐車場代を出せというのはおかしい。 ・ドアに鍵をつけてほしい。今日一日だけでも他の利用者が5～6回も入室してきた。 ・暖房便座にしてほしい ・演習室の床は張り替えないのか？ ・車の出入り口に段差があり危険。駐車場の出入り口がよくない。 ・料金に関してのご意見は多く承るがこちらは難しい旨返答している。 ・施設の備品等に関するご意見は順次予算との兼ね合いをみながら対応している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場が満車が予想されるイベントでは、公共交通機関での来場を事前に呼び掛ける(チラシやポスター等)指導する。 ・利用料金・駐車料金は、適切な担当者負担について利用者に対し理解を求めたい。 ・駐車場の出入り口や備品、修繕等については、指定管理者と協議したい。
29	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) (スポーツ振興課)	特定非営利活動法人 流山市体育協会	256	100	0		<ul style="list-style-type: none"> ・更衣室、シャワー室、トイレをきれいにしてほしいとの意見があった。日々、施設内の清掃は実施しているところであるが、これらは市民総合体育館の老朽化に伴うものであり、その都度、緊急性のあるものから修繕、改修を図った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・満足度調査の施設を利用した総合的な満足度については、利用者の79%の方が概ね満足しているとの回答であった。しかし、窓口対応について苦情が寄せられた。
30	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	251	100	0		<ul style="list-style-type: none"> ・職員の対応について、多くの利用者から高い満足が得られており、今後とも親しみある公民館づくりに努める。 ・器具・備品の改善で多くの利用者から満足が得られており、利用者のニーズの把握などを通して利便性の向上に努める。 ・清潔さについて、多くの利用者から高い満足が得られており、今後とも清潔な環境づくりに努める。 ・利用しやすい施設づくりに努め、多くの利用者から高い満足が得られている。 ・空調や駐車場についても、多くの利用者から高い満足が得られており、敷地を共有する県生涯大学と親密な連携を図るなど、きめ細やかな利便性の向上に努める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の対応や施設の清潔さ、施設の利用しやすさなどで満足度が高く、日ごろからの改善に取り組む姿勢が高い評価を得ているものと考えられる。引き続き、施設のきめ細やかな清掃や修繕、利用者のニーズを把握した施設の利用促進、地域性を生かした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ある公民館づくりを図ってみたい。
31	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	211	100	0		<ul style="list-style-type: none"> ・職員の対応について、多くの利用者から高い満足が示されており、今後とも良好な環境の維持に努める。 ・器具・備品の改善に努め、利用者のニーズや器具・備品の運用実態を把握する。 ・施設の清潔さについて多くの利用者から満足が得られており、今後とも日常的な清掃、点検等の充実を図り、より快適な環境づくりに努める。 ・利用者の目線に立った視点での点検を定期的に行って、多くの利用者から満足が得られており、今後とも利用しやすい環境づくりに努める。 ・木の図書館等の地域にある施設、団体等と連携強化を図り、自主事業の充実を努める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の対応などで、満足度が高く、利用者の声を聞き改善に取り組む姿勢が高い評価と考えられる。また、施設の老朽化のため、こまめな清掃や修繕など、快適な環境づくりに取り組んでいる。引き続き、利便性の向上や地域に応じた自主事業の積極的な拡充を図ってみたい。

平成27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	窓口での 配布数 (枚)	窓口での 回収率 (%)	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 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	211	100	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) 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>	<p>・職員の対応について、多くの利用者から高い満足度の評価を得ることができた。今後とも継続してサービスの向上に努める。</p> <p>・今回も器具の買い増し等の要望があり、対応したところであるが、今後とも利用者のニーズの把握に努め、より一層の利便性の向上に努める。</p> <p>・清掃業者の入れ替え等により館内の清掃は行き届いたと考えるが、今後とも継続して、館内の美化等、清潔で気持ち良い快適な環境づくりに努める。</p> <p>・種々の要望について、対応可能なものについては即刻対応し、今後とも利用し易い施設づくりに努める。</p> <p>・駐車場のキャパ不足の指摘が多く出されているが、出来るだけ運用面で対処しており、利用者目線に立った施設全般の運用を図り、利用し易い環境づくりにより一層努める。</p>	<p>・職員の対応などで満足度が高く、施設環境整備に力を注いでいることが高い評価を得ていると考えられる。今後とも、地域団体や利用者団体の理解を得ながら運用改善に努め、施設内の図書分館や就労支援施設「軽食喫茶よつば」との連携を深めるとともに利用者の利便性の向上に努め、親しみある利用しやすい公民館づくりを図ってもらいたい。</p>
33 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	208	100	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) 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>	<p>・職員の対応について、多くの利用者から感謝、満足の意見があり、満足度の質も高いことから、今後ともサービスの向上に努める。</p> <p>・施設の改善について、利用者の理解、協力を得ながら、一層の使いやすしい施設づくりに努める。</p> <p>・清潔さについて、多くの利用者から満足が得られており、今後とも利用者の理解と協力を求めながら、一層の快適な衛生環境づくりに努める。</p> <p>・2つの出入り口や複合施設、駅に近い立地条件など多くの複雑な対応を求められるなか、多くの利用者から満足が得られており、今後とも利用者や出張所、図書館、福祉会館と連携しながら良好な施設づくりに努める。</p> <p>・施設の利用状況や他の施設の案内など、一層の利用者の理解と協力に努める。</p>	<p>・職員の対応などで満足度が高く、施設内の市民課出張所や図書分館、敷地内の福祉会館など多様な利用者のニーズに応じたサービスの実施及び施設環境維持に努めていることが高い評価を得ているものと考えられる。引き続き、広く利用者の目線に立った、利用しやすい、憩いの場としてのセンターの維持を図ってもらいたい。</p>
34 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	223	100	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) 事業・イベントの内容について 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>・担当者の接客態度がよく元気づけられたという意見を頂いた。</p> <p>・素敵で歴史のある思いでイベントを見学できうれしく思っていますという意見も頂いた。</p> <p>・双樹亭の照明について、照明がもっとあったら良いという意見を頂いた。双樹亭においては、運営の活性化に伴い展示利用の機会も増加しているが、当初施設整備の際はこうした利用を想定しておらず比較的暗めの照明器具が設置されている。照度が必要な講座等の利用の際は別途調達した照明器に付け替えて対応している。</p>	<p>・来館者からはお褒めの言葉を頂くことが多く今後も継続してもらえたらと考えている。また、来館者からの要望に当たっては、関連条例及び規則の範囲内で利用形態の変化に応じて臨機応変に対応して頂きたい。</p>
35 森の図書館 (図書・博物館)	株式会社すばる	276	100	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) 本や調べ物の相談について 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>・「スタッフの接客が良く気持ちがいい」という言葉をいただいている。</p> <p>・コンシェルジュに声をかけてくれるお客様が多くなり、満足度を高める接客ができています。</p> <p>・カウンター前の並び方についてご意見があり、待っていた列を一つに並び順に対応できるよう早急に改善した。</p> <p>・はしゃぐ子どもへの注意の仕方がきついのご意見があり、個別のスタッフ指導及び、全スタッフへの再指導を行った。</p> <p>・「いつ来てもスタッフの接客対応が良く、気持ちがいい」という声をいただいている。カフェもできてうれしいです。とのご意見もいただいている。</p>	<p>・カウンター前の並び方についてご意見で、待っていただく列を一つにし並び順に対応できるよう早急に改善したことは評価できる。</p> <p>・接客に関して、はしゃぐ子どもへの注意の仕方がきついのご意見に対して個別のスタッフへの指導及び、全スタッフへの再指導を行ったことは評価できることである。</p> <p>・「いつ来てもスタッフの接客対応が良く、気持ちがいい」という声を多くいただいております。接客に対する満足度は、95%であった。</p>

平成27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	窓口での 配布数 (枚)	窓口での 回収率 (%)	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
36 木の図書館 (図書・博物館)	株式会社すばる	214	100	0		<p>・閲覧席で水を飲んではいけないのはなぜかというご意見に対しては、資料保護のため原則的には飲食禁止だが、ふたのできる容器を利用した熱中症予防等の水分補給は可能としていることを説明し対応した。</p> <p>・電話対応も、カウンターでの対応もとても丁寧で素晴らしいです。という言葉をいただいている。総合的な満足度では、「満足」69%「どちらかといえば満足」を合わせて93%であった。</p>	<p>・図書館利用にあたっては、柔らかくわかりやすい説明を心がけ、子どもから高齢者の方まで利用者に沿った配慮を行っている。</p> <p>・資料検索に関しても、わずかな手掛かりの質問から、やり取りを重ねながら希望に沿うような本を提供できるよう努めている。</p> <p>・職員の対応についての満足度は、「満足」「どちらかといえば満足」を合わせて95%であった。</p>
37 おおたかの森センター (公民館)	アクティオ株式会社	244	100	0		<p>・職員の対応・サービスについて、多くの利用者から高い満足が得られており、今後とも良好な環境の維持に努める。</p> <p>・多くの利用者から高い満足が得られており、今後とも利便性の向上に努める。</p> <p>・清潔さについて、多くの利用者から高い満足が得られており、今後とも快適な環境の維持に努める。</p> <p>・今後とも駐車場の案内など、きめ細やかな改善により、利用しやすい環境づくりに努める。</p> <p>・自主事業の開催や学習グループの育成等、地域の特性にあった地域づくりに努める。</p>	<p>・職員の対応や施設の清潔さなどで満足度が高く、日ごろからの利用し易い親しみある環境づくりに取り組む姿勢が高い評価を得ているものとする。引き続き、利便性の向上や施設・地域に応じた自主事業の積極的な展開を図っていただきたい。</p> <p>・学校や図書館などとの併設の中で施設管理が難しい面もあるが、地域の拠点となる事業展開を今後とも期待したい。(所管部長)</p>
38 おおたかの森子ども図書館 (図書・博物館)	株式会社すばる	123	100	0		<p>・土足厳禁の運用については、小さいお子様連れの親御様からは、「子どもは床に転がったりするので安心できる」とのご意見をいただいている。「蔵書が少ない」というご意見に対しては、中央図書館から絵本を中心に1000冊ほど移管し対応した。</p> <p>・「入館証が分かりにくい」というご意見に対しては、おおたかの森センターと協力し接客と告知により対応した。</p> <p>・小さいお子様連れのお母様からは、「靴を脱いで上がることで安心できる」とのご意見をいただいている。</p> <p>・職員の対応については、満足が82%、どちらかといえば満足を合わせて95%と好評価をいただいている。</p>	<p>・複合施設であることから、入り口の動線や入館証へのご意見に対しては、おおたかの森センターと協力して、接客時のご案内や掲示・告知により適切に対応している。</p> <p>・入館時にスリッパに履き替えることに関しては、面倒であるという意見が多い中で、小さいお子様連れのお母様からは、「靴を脱いで上がることで安心できる」とのご意見もいただいております。開館当初に比べスリッパに履き替えることへのご意見は少なくなっている。</p>
39 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	152	76.3%	0		<p>・大変満足しているがおやつだけが残念。出来ればフルーツやおにぎり、芋、スープなどにしていきたい。</p> <p>・春・夏・冬休みの1日学童保育の時に、芋堀り、ピゼオ鑑賞、流しそうめん、縁日など子どもたちを飽きないように保育メニューを工夫して下さっていることはとてもうれしい。</p> <p>・指導員の方が気さくで相談しやすい。先日子ども同士でもめ事があった時もきちんと説明してくれて安心した。</p> <p>・難しいとは思いますが、もっと多くの子どもたちが預かれるようになれば良いと思う。部屋の拡大もあれば、大変有難い。</p> <p>・先生方の対応がいつも明るく気持ちが良い。</p>	<p>・おやつについては、今後も指定管理者と協議を続け対応する。</p> <p>・季節ごとの行事や指導員への対応が好評であることが伺え、指定管理の特色が表れていると判断できる。</p>