

		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	257	100%	0	<p>職員の対応 備え付けられている器具・備品の種類及び数 施設の清潔さ 施設の利用しやすさ(案内表示) 利用できる曜日、時間 利用手続きの便利さ 利用料金 施設を利用した総合的な満足度</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレを洋式にしてほしいという以前からの要望に対し、和式トイレを洋式の温水洗浄便座に改修した。 ・音楽室の利用頻度が高く、当選確率が低いため他の部屋でも音楽の利用を認めてほしいという意見に対し、会議室での音楽利用を可能にした。 ・浴室シャワーヘッドが壊れているという苦情に対し、シャワーヘッドの交換を実施した。 ・畳の部屋は座ることができないので、フローリングにしてイスを使用できるようにしてほしいという要望に対し、大広間の畳の上でイスを使用できるように会議テーブルとイスを配置した。 	<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。 ・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。
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	239	100%	0	<p>職員の対応 備え付けられている器具・備品の種類及び数 施設の清潔さ 施設の利用しやすさ(案内表示) 利用できる曜日、時間 利用手続きの便利さ 利用料金 施設を利用した総合的な満足度</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・大広間、和室の障子張り替えを実施した。 ・利用者からの要望で、駐車場のライン補修を職員自ら実施した。 ・大広間等バリアフリー改修(大広間のフローリング化、廊下との段差解消、トイレを洋式の温水洗浄便座に改修、調理室の入り口ドア改修)を実施した。 	<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。 ・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。 ・大広間をフローリングに改修し会議テーブルとイスを仕様にしたことにより、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。
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	283	100%	0	<p>職員の対応 備え付けられている器具・備品の種類及び数 施設の清潔さ 施設の利用しやすさ(案内表示) 利用できる曜日、時間 利用手続きの便利さ 利用料金 施設を利用した総合的な満足度</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・大広間、和室の畳表替えを実施した。 ・網戸の修繕を行った。 ・畳の部屋は座ることができないので、フローリングにしてイスを使用できるようにしてほしいという要望に対し、大広間の畳の上でイスを使用できるように会議テーブルとイスを配置した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・トイレが和式で老朽化しているため、改修して洋式の温水洗浄便座とする必要がある。
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	163	100%	0	<p>職員の対応 備え付けられている器具・備品の種類及び数 施設の清潔さ 施設の利用しやすさ(案内表示) 利用できる曜日、時間 利用手続きの便利さ 利用料金 施設を利用した総合的な満足度</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・プレハブ庇柱の補修を行った。 ・湯呑が汚れているとの苦情に対し、湯呑の漂白または買い替えを行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・大広間及び作業室(プレハブ)の空調設備が老朽化しており更新が必要である。なお、更新の際は前面道路から都市ガスを引込済みであるためガスヒートポンプエアコンとした。 ・トイレが和式で老朽化しているため、改修して洋式の温水洗浄便座にする必要がある。
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	218	100%	0	<p>職員の対応 備え付けられている器具・備品の種類及び数 施設の清潔さ 施設の利用しやすさ(案内表示) 利用できる曜日、時間 利用手続きの便利さ 利用料金 施設を利用した総合的な満足度</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・特殊建築物定期報告調査で指摘のあった非常用照明及び排烟窓の改修を行った。 ・体育室のドア、壁、床の補修を行った。 ・畳の部屋は座ることができないので、フローリングにしてイスを使用できるようにしてほしいという要望に対し、大広間の畳の上でイスを使用できるように会議テーブルとイスを配置した。 	<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。 ・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。

		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	
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	237	100%	0	<p>職員の対応 備え付けられている器具・備品の種類及び数 施設の清潔さ 施設の利用しやすさ(案内表示) 利用できる曜日、時間 利用手続きの便利さ 利用料金 施設を利用した総合的な満足度</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・大広間のエアコンが故障したので修理を行った。 ・雨漏りを発見したので屋根の補修を行った。 ・畳の部屋は座ることができないので、フローリングにしてイスを使用できるようにしてほしいという要望に対し、大広間の畳の上でイスを使用できるように会議テーブルとイスを配置した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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	208	100%	0	<p>職員の対応 備え付けられている器具・備品の種類及び数 施設の清潔さ 施設の利用しやすさ(案内表示) 利用できる曜日、時間 利用手続きの便利さ 利用料金 施設を利用した総合的な満足度</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・浴室ドアの修繕を行った。 ・浴槽ろ過砂の交換を行った。 ・空調設備の修理を行った。 ・その他簡易な修繕は、部品を購入し職員自ら交換を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度では、92%の人が満足またはどちらかといえば満足と答えているが、更なる満足度の向上を目指すよう指導していきたい。 ・入浴施設の利用者数は年間75,000人を超えており、利用料収入も順調であるが、施設が開業後10年を迎えるため、計画的な設備の整備が必要となる。
8	十太夫福祉会館 (社会福祉課)	おおたかの森PF I 株式会社	221	100%	0	<p>職員の対応 備え付けられている器具・備品の種類及び数 施設の清潔さ 施設の利用しやすさ(案内表示) 利用できる曜日、時間 利用手続きの便利さ 利用料金 施設を利用した総合的な満足度</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・掃除機設置の要望に対し、給湯室に掃除機を設置し、各部屋で使用できるように対応した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・施設利用者の駐車場が少ないことから、駐車場利用の際のマナー等問題が残る。
9	十太夫児童センター (子ども家庭課)		200	100%	0	<p>職員の対応 備え付けられている器具・備品の種類及び数 施設の清潔さ 施設の利用しやすさ(案内表示) 幼児、児童向けの事業・イベント 利用できる曜日、時間 利用手続きの便利さ 利用料金 施設を利用した総合的な満足度</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者として、利用者の意向を踏まえ、幼児向け事業等実施するようイベントの開催を検討していく。 ・駐車場スペースの拡大等の要望については、困難なことから利用者への理解を求めていく。 	<ul style="list-style-type: none"> ・当該児童センターは、おおたかの森地区にあり、学童クラブと併設し利用者が多い状況である。 ・幼児向け事業については、他の児童館の事業等を参考に、利用者の意見を取り入れた事業を実施するよう指定管理者に指導していきたい。 また、当館の駐車場は学校・福祉会館の駐車場と兼ねていることから利用者に車以外での来館又は近隣の有料駐車場を利用してもらうよう周知していきたい。

		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	
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	245	100%	0		<ul style="list-style-type: none"> ・特殊建築物定期報告調査で指摘のあった非常用照明の改修を行った。 ・2階大広間のふすまの張り替えを行った。 ・畳の部屋は座ることができないので、フローリングにしてイスを使用できるようにしてほしいという要望に対し、大広間の畳の上でイスを使用できるように会議テーブルとイスを配置した。 	<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いるが、更なる満足度の向上を目指すよう指導していきたい。 ・身体障害者福祉センターの利用者と地域ふれあいセンターの利用者の触れ合えるイベント等が実施されており良好である。
11	身体障害者福祉センター (障害者支援課)	株式会社東京 ドームファンリ ティーズ	219	100%	0		<ul style="list-style-type: none"> ・トイレをバリアフリーにして欲しいとの要望に対し、平成27年度において、段差にスロープを付け対応。 ・カラオケの機種が古いとの要望に対し、機種変更に関しては慎重に考えているが、現在購入予定なし。 ・駐車場を広くして欲しいとの要望に対し、敷地以外に5台分を確保しているため拡張は考えていない。 ・水洗トイレのハンドルをリモコンして欲しいとの要望に対し、工事の予定なし。 ・送迎時間の短縮を願いたいとの要望に対し、利用者の状況によってコースを選ぶため、一概に短縮出来ないことを理解いただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・(指定管理者に対して)施設の老朽化が進んでいるが、利用者の安全を確保しながら運営を図っていただきたい。 ・(指定管理者に対して)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ただきたい。
12	野々下福祉会館 (社会福祉課)	株式会社東京 ドームファンリ ティーズ	204	100%	0		<ul style="list-style-type: none"> ・特殊建築物定期報告調査で指摘のあった非常用照明の改修を行った。 ・玄関の下駄箱の修繕を行った。 ・畳の部屋は座ることができないので、フローリングにしてイスを使用できるようにしてほしいという要望に対し、大広間の畳の上でイスを使用できるように会議テーブルとイスを配置した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度では、利用者全員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。 ・会館の門扉設置及び施錠を望む声が指定管理者から出ているが、会館敷地内を散歩コース、通勤経路としていることがあり今後更なる検討が必要である。
13	野々下児童センター (子ども家庭課)	株式会社東京 ドームファンリ ティーズ	200	100%	0		<ul style="list-style-type: none"> ・遊具、本について新しいものを増やして欲しいという意見について、遊具等はおもちゃ病院や他の児童福祉施設に協力を求め、本は図書館からの寄贈を検討したい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者制度に移行してから3年経過しており、利用者からの満足度が高い。 ・利用者からの意見については、指定管理者と連携し、関係機関に協力を求めていく。

		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
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	66	91%	0		<ul style="list-style-type: none"> ・昨年度から食事内容の改善に向けて要望があったことを受けて、通常の日替わりメニューから、セレクトメニュー（カレー、麺類）を導入して対応しており、希望があれば可能な限り対応したい。 ・利用者から入浴時間が短い、浴槽の出入りに問題があるとの指摘を受け、お風呂場の改修工事を行った。入浴時間については、利用人数が多くゆっくり入ることは難しいが、まず第一に体を清潔に保つということで理解を頂いている。 ・施設の2階を利用しているが、緊急時は心配という意見に対し、災害時対策として避難用具（エアーストレッチャー）を設置した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者のニーズに応えられるよう改善努力が見られる。 ・利用者や介護者にデイサービスでの利用の様子や行事などを紹介する施設だより「フレンズ」を発行し、家族への理解が得られるように努めていることは評価できます。今後も、更なるサービスの向上に努めていただきたい。
15 流山市地域福祉センター (高齢者生きがい推進課)		130	100%	0		<ul style="list-style-type: none"> ・備品関連（ブラインド、給湯器）の壊れ、使用不能との指摘があり、給湯器については、電気ポットを設置し対応した。ブラインドについては、経年劣化によるものであることから、改善策について検討していく。 ・施設の設備面、清潔さでは、トイレ関連が多く、便座が寒い、水が跳ね上がる、掃除が行き届いていないとの指摘があった。便座についてはE S C O事業で改善された。水の跳ね上がりは水力を調整し改善した。清掃については、丹念な日常の清掃に努める。 ・施設内の空調温度が低いとの指摘については、E S C O事業者と協議の上、設定温度を上げた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・全ての項目でどちらかといえば満足以上の評価が多数であり、特に職員の対応については、どちらかといえば満足以上が99%を占めており、職員の対応が評価できる。 ・備品類の修繕等については、給湯器の不都合は、電気ポットを設置し対応し、ブラインドについては、予算が伴うものであることから、早期の改善に向けて検討していく。
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	60	100%	0		<ul style="list-style-type: none"> ・「職員、利用者、保護者がもう少し顔を合わせる機会があったらよいと思います。」という意見をいただいた。これについては、保護者がいない方に配慮して、年3回程度としている。 ・「市の方針として、利用時間や利用回数を選択できるようにしてほしい。」という意見をいただいた。これについては、就労継続支援施設B型として、週5日、毎日5時間働くこととしている。 ・「自転車置き場に雨の日でも停められるよう屋根があればと思います。」という要望に対し、屋根を取り付けることで対応する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の満足度は概ね良好であると評価する。 ・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。 ・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。
17 高齢者福祉センター「森の倶楽部」及び「高齢者趣味の家」(北部・東部・南部) (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	98	100%	0		<ul style="list-style-type: none"> ・職員の対応については、親しみやすい接遇・接客に対して、高い評価を受けた。 ・器具や備品については、大広間の舞台の鉄棒が邪魔との指摘があったが、舞台幕や掲示物を設置するために必要なものと考えている。 ・入浴料を無料にしてほしいとの指摘については、指定管理者での対応は困難である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の対応については、指定管理者の親切丁寧な接客接遇に高い評価を受けている。 ・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93%を占めている。 ・大広間舞台の鉄棒については、舞台幕や掲示物の設置のため必要なものと考えている。 ・入浴料は受益者負担の観点から、金額については他の施設との整合を図り、高齢者に配慮したもので、妥当であると考えている。

		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
18 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) (子ども家庭課)	特定非営利活動法人green	436	21.3%	0	<p>指導員の保護者に対する対応 施設の広さや設備・備品 施設の清掃、環境衛生 保育中の行事等への参加協力(保護者負担) 保育内容 個人情報の管理 緊急時の対応 苦情等の対応 施設を利用した総合的な満足度</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業として行う季節のイベントや誕生日会、英語教室等を子どもが非常に楽しみにしている。 ・指導員の言葉づかいが悪いことが気になる。 ・昨年と比べ情報提供等があり学童クラブのことがよくわかるようになった。 ・指定管理者からの手紙や言葉の選び方が非常に威圧的に感じる。また当事者がいるような事柄を情報として発信することはやめていただきたい。 ・外遊びの遊具や本等が充実しており、また、キーボード等も導入してある点が良い。 ・緊急時において、学童クラブがどのような体制で対応するのか分からず不安。 ・指導員の方が学童クラブでの子どもの様子を詳しく教えてくれるので非常にありがたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・一部の指導員の子どもへの接し方、また指定管理者から保護者への情報発信(手紙やメールでのやり取り)については、今後、指定管理者と協議し対応する。 ・指定管理者の発案である自主事業で行っているイベント等が非常に好評であることが何え、指定管理ゆえの特色が出ているように判断できる。
19 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) (子ども家庭課)	特定非営利活動法人green	279	30.8%	0	<p>指導員の保護者に対する対応 施設の広さや設備・備品 施設の清掃、環境衛生 保育中の行事等への参加協力(保護者負担) 保育内容 個人情報の管理 緊急時の対応 苦情等の対応 施設を利用した総合的な満足度</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもの中で起きたトラブルや育児等についてアドバイスや相談にもってしてくれるのでとてもありがたい。 ・外遊びの時間を増やしてもらいたい。 ・学童クラブからのメールでの連絡や手紙のおかげで学童クラブのことがよく分かり安心できる。 ・入所者数に対し施設が狭いように感じる。 ・指導員の方が子どものことをよく考え、しつけを含めて親身に接してくれている。 ・指導員の方と指定管理者の理事長が連絡がとることが難しいことがあった。責任者と指導員の方が円滑に連絡を取ることができないのは保護者はとても不安であるため、改善してほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者である団体内での連絡方法、特に緊急時や理事長の不在時等の対応について確認及び徹底については、今後、指定管理者と協議し対応する。 ・指定管理者の発案である自主事業で行っているイベント等が非常に好評であることが何え、指定管理ゆえの特色が出ているように判断できる。
20 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) (子ども家庭課)	NPO法人でんでんむし	454	82.2%	0	<p>指導員の保護者に対する対応 施設の広さや設備・備品 施設の清掃、環境衛生 保育中の行事等への参加協力(保護者負担) 保育内容 個人情報の管理 緊急時の対応 苦情等の対応 施設を利用した総合的な満足度</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・個人面談等で学童クラブでの子どもの様子を伝えてもらえることは非常にありがたい。 ・季節ごとのイベントや誕生日会等、子どもが様々なことを経験できる。 ・学童クラブで起こったトラブル等について十分に情報提供されていないように感じる。 ・子ども同士のトラブルを、できるだけ子ども同士で納得して解決できるよう見守ったり声をかけてもらっているようで親としてとても安心する。 ・職員の対応は非常に良いと感じられるが、1人が管理できる範囲には限界があると思うので人数を増やすべきだと感じる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時の学童クラブの体制等を指定管理者内で確認し、また保護者へ周知の方法については、今後、指定管理者と協議し対応する。 ・指定管理者の発案である自主事業で行っているイベント等が非常に好評であることが何え、指定管理ゆえの特色が出ているように判断できる。
21 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) (子ども家庭課)	社会福祉法人生活クラブ	357	24.4%	0	<p>指導員の保護者に対する対応 施設の広さや設備・備品 施設の清掃、環境衛生 保育中の行事等への参加協力(保護者負担) 保育内容 個人情報の管理 緊急時の対応 苦情等の対応 施設を利用した総合的な満足度</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・欠席連絡を忘れた際には、必ず指導員の方から帰宅の確認の電話があり非常に安心して学童クラブを利用することができる。 ・入所者数に対し施設が手狭に感じられる。子どもの安全を第一に考え改善していくべきだと感じる。 ・指導員の方が子どもに優しく接してくれるので子どもが喜んで学童クラブへ行くようになった。 ・職員の対応は非常に良いと感じられるが、1人が管理できる範囲には限界があると思うので人数を増やすべきだと感じる。 ・実際に買い物ができる生活に生きるような体験を子どもができるのはありがたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・指導員の対応等、保護者の評判も全体的に良く、運営に問題は無いと考える。 ・施設の増設あるいは増築については今後検討していく。 ・指定管理者の発案である自主事業で行っているイベント等が非常に好評であることが何え、指定管理ゆえの特色が出ているように判断できる。

		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	
22	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)(子ども家庭課)	社会福祉法人 流山市社会福祉協議会	280	36.8%	0		<ul style="list-style-type: none"> ・指導員の方々の保護者、また子どもへの対応が非常に良いと感じられる。 ・自主事業として行う季節のイベントや誕生日会等を子どもがとても楽しみにしている。 ・学童クラブから習い事へ通えないことが非常に残念である。 ・夏休み等長期休暇中に昼食用にお弁当を注文できるようになったことが非常に便利になったと感じる。 ・指導員の方の子どもへの叱り方がとてもきつく、感情的なものを感じる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・指導員の対応等、保護者の評判も全体的に良く、運営に問題は無いと考える。 ・施設整備(鯉ヶ崎小学校、南流山小学校)については、時期実施計画の検討していく。 ・指定管理者の発案である自主事業で行っている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出ているように判断できる。
23	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)(子ども家庭課)	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	233	77.7%	0		<ul style="list-style-type: none"> ・指導員の方が、宿題で子どもが理解できない点を保護者に報告してくれることがありがたい。 ・土曜日や長期休暇中の朝の開所時間を早めていただきたい。 ・学童クラブでの子どもの様子を詳しく話してくださったりと保護者への対応がとても良い。 ・学童クラブの在所人数に対し施設が手狭なように感じられる。 ・在所児童の学年が違うことにより下校時間もまた異なる中で宿題や遊び、おやつ等の時間をそれぞれをバランスよく丁寧に対応してもらっている。 ・お弁当が必要な際に、学童クラブの裏の保冷ボックスに入れることに賛成しかねる。衛生面・安全面に不安を感じる。 ・さんすう教室等を開催するなど子どもの勉強のフォローが充実している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・指導員の対応等、保護者の評判も良く、運営に問題は無いと考える。 ・施設整備(八木南小学校)については、時期実施計画の検討していく。 ・食品の扱いについては、今後、指定管理者と協議し対応する。 ・指定管理者の発案である自主事業で行っている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出ているように判断できる。
24	コミュニティプラザ(商工課)	帝国ビル管理協同組合	219	100%	0		<ul style="list-style-type: none"> ・屋内テニスコートの雨漏り改修を行った。 ・上記に伴う利用料金への不満があった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・雨天でもテニスができる屋内施設は、コミュニティプラザのみでテニス愛好者にとって注目度が高い。しかし、プールとして利用する夏季以外にテニスコート1面に限定される。また、屋内施設は、開閉式で採光を取入れる特殊な構造屋根であることから、劣化に伴う雨漏りに対する修繕が必要となり、費用対効果の点で今後の施設利用方針に関する大きな課題となっている。 ・屋内テニスコートは雨天時利用ができることから、料金体系も屋外テニスコートの2倍の料金を設定しているが、雨漏りがあることから、安全面から使用の可否については、利用者の判断に委ねており、当日の確認によるキャンセルに対し、料金を返還し運用している。平成26年度において、雨天後の利用時に雨漏りにより濡れていたコートで怪我した利用者に対し、指定管理者は保険による対応した報告がある。
25	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	450	79%	0		<ul style="list-style-type: none"> ・「器具、備品について、何があるかわからない。」との意見をいただき、これについては、掲示物等で貸出できる備品等を利用者に周知することで対応する。 ・「日曜・祝日無料は良い。」との意見をいただき、このまま継続していきたい。 ・「土曜日でも無料化できないか。」との要望に対し、市と協議する。 ・「現状の利用料金を継続してほしい。」との要望をいただいたが、増税等による値上げはやむを得ないことからご理解をいただきたい。 	<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。 ・鯉ヶ崎受付所の開設に際し、利用者へ郵送や、受付の日程を掲示する等、周知を実施した。

		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	
26	生涯学習センター (生涯学習課)	アクティオ株式会社	230	89%	0	<p>0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%</p> <p>職員の対応 備え付けられている器具・備品の種類及び数 施設の清潔さ 施設の利用しやすさ(案内表示) 利用できる曜日、時間 利用手続きの便利さ 利用料金 施設を利用した総合的な満足度</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場を割引料金を設定して欲しい。 ・休館日が水曜限定だと水曜日利用が少なくなる。月毎に曜日を変えるなどをして欲しい。 ・予約システムが使いづらい。 ・自動販売機を1階に設置して欲しい。 ・用具・机・台・椅子などの備品が古い・傷だらけである。 ・空調の設定方法が分からない。 ・キャンセル料の発生を3日前位にして欲しい。 ・プロジェクターの利用料が高い。 ・卓球の防球板を追加購入して欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設を利用した総合的な満足度については、利用者の90%以上の方が概ね満足しているとの回答があった。 ・駐車場料金については、利用時間が1時間は無料としている。利用料金が免除となる場合もあることから、割引料金について今後の利用状況を注視していきたい。 ・休館日は、条例で定められており、利用者からは水曜日が休館日であることが定着している。 ・予約システムについては、システム所管課主導で開催される施設予約部会に使いやすいシステムを要望していきたい。 ・飲料水用自動販売機は施設の2階及び3階に設置されているが、1階の設置については指定管理者と協議し対応したい。 ・施設の器具や備品については、老朽化しているとの意見もあるが、メンテナンスや修理で対応している点は評価に値する。修繕費用のかかるものについては、指定管理者と協議し対応したい。 ・施設利用等、不明な点については職員が親切・丁寧に対応する。施設利用者に対するサービスの向上に努めていただきたい。
27	流山市体育施設 (総合運動公園市民総合体育館、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) (生涯学習課)	特定非営利活動法人 流山市体育協会	266	100%	0	<p>0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%</p> <p>職員の対応 備え付けられている器具・備品の種類及び数 施設の清潔さ 施設の利用しやすさ(案内表示) 利用できる曜日、時間 利用手続きの便利さ 利用料金 施設を利用した総合的な満足度</p>	<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"> ・施設を利用した総合的な満足度について9施設全体では、利用者の86%の方が概ね満足しているとの回答であった。 ・しかし、体育館の窓口対応についての苦情が複数寄せられており、体育施設を気持ち良く利用していただくために職員の接遇に努め、利用者の満足度を上げるよう、利用者のニーズを把握し、更なるサービスの向上に努めていただきたい。 ・総合体育館老朽化に伴う修繕については、新体育館の供用開始まであと1年のため、緊急を要する場合や必要事項を見極めながら指定管理者と協議をし対応していきたい。
28	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	242	100%	0	<p>0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%</p> <p>職員の対応 備え付けられている器具・備品の種類及び数 施設の清潔さ 施設の利用しやすさ(案内表示) 施設主催のイベント感想 利用できる曜日、時間 利用手続きの便利さ 利用料金 施設を利用した総合的な満足度</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・多くの利用者から感謝、満足などの意見があり、満足度の質が高まったことから、今後ともサービスの向上に励み、利用しやすい公民館づくりに努める。 ・器具・備品の改善が見られ、満足度の質も高まったことから、一層の使いやすい施設づくりに努める。 ・多くの利用者から清潔等意見が寄せられ、満足度の質も高まったことから、今後とも快適な衛生環境に努める。 ・空調の改善など、満足度の質も高まったことから、今後とも利用しやすい施設づくりに努める。 ・会議室の運用などにきめ細かな対応が見られ、満足度の質も高まっていることから、今後とも利用団体と連携した施設づくりに努める。 ・利用団体や図書館、千葉県生涯大学との、今後とも良好な関係強化に一層努める。 	<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、利用者の利便性の向上を図っていただきたい。 ・冷暖房の改善など利用しやすい施設づくりに努力している。館内に図書館を抱え同一敷地内に県生涯大学校、市民安全パトロール隊詰所もあることから、こうした施設との連携を図った事業展開にも期待したい。
29	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	359	100%	0	<p>0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%</p> <p>職員の対応 備え付けられている器具・備品の種類及び数 施設の清潔さ 施設の利用しやすさ(案内表示) 施設主催のイベント感想 利用できる曜日、時間 利用手続きの便利さ 利用料金 施設を利用した総合的な満足度</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・多くの利用者から感謝、満足などの意見があり、今後とも利用者のご意見を積極的に伺い、改善すべきところを確認し、全職員が共有し、利用者への対応の一層のレベルアップに努める。 ・利用者のニーズを積極的に伺い、改善すべきところを確認し、一層使いやすい施設づくりに努める。 ・会議室等の日常的な点検に努め、問題箇所は徹底的な対策を講じ、より一層の快適な環境の維持・向上を図る。 ・定期的に利用者の視点で全館点検し、より一層利用しやすい環境づくりに努める。 ・地域に合った自主事業を地域と連携しながら進めていく。利用団体の提案した自主事業を取り入れ、今後とも利用団体との連携を増やしていく。 ・利用団体及び地域、木の図書館などと、より一層の良好な関係の強化に努める。 	<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、こまめな修繕などの利便性の向上に引き続き取り組んでいただくとともに、地域に応じた自主事業の積極的な拡充を図っていただきたい。 ・利用しやすい施設づくりに積極的に励み、木の図書館や地域との連携を深めた親しみある事業展開を期待する。

		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	
30	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	221	100%	0		<ul style="list-style-type: none"> 多くの利用者から感謝、満足の意見があり非常に高い満足度を示していることから、引き続きサービスの向上に努める。 利用者のニーズの把握に努め、より一層の使いやすい施設づくりに努める。 利用者の理解と協力を図りながら、一層の快適な衛生環境づくりに努める。 施設利用者が多いことから、きめ細かな利用者の理解と協力を図りながら、今後とも利用しやすい施設づくりに努める。 地域、利用者との一層の連携を図りながら地域の拠点として、より一層利用しやすい施設づくりに努める。 利用団体、地域団体、軽食喫茶よつばなど、今後とも良好な関係強化に一層努める。 	<ul style="list-style-type: none"> 職員の対応や施設の清潔さなどで満足度が高く、施設の利用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、利用者の利便性の向上と利用しやすい公民館づくりを図っていただきたい。 隣接する森を生かした初石公民館まつりなどに力を入れ、緑のカーテンづくりも盛んであり、オープンガーデンにも参加するなど自然を取り込んだ利用者の憩いの場としての施設の整備を行っている。地域との連携を図り、地域住民の拠点となる事業展開を今後とも期待したい。
31	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	212	100%	0		<ul style="list-style-type: none"> 多くの利用者の満足度が高いことから、今後ともサービスの向上に努める。 利用者の理解、協力を得ながら、一層の使いやすい施設づくりに努める。 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。 利用者のニーズを把握して、一層の利用しやすい施設づくりに努める。 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、今後とも利用者や出張所、図書館、福祉会館との連携を深め良好な施設づくりに努める。 	<ul style="list-style-type: none"> 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、敷地内の福祉会館による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の利用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いただきたい。 季節感のある独自のギャラリー展示が好評を得ている。駅に隣接しているため駐車場や駐輪場の目的外利用が多いため、環境整備についても努力している。施設内の市民課出張所や図書分館、同一敷地内の福祉会館など利用者も多く施設管理が難しい面もあるが、さらなる充実を期待したい。
32	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	172	100%	0		<ul style="list-style-type: none"> 「黎明」の字が難しい。 蚊が多いのは因る。 庭園の管理が素晴らしい。 年に1～2回来館しているが、いつも良い時間を過ごさせている。 だんだん賑やかになる街の中で、静かなひと時を過ごせる場所として大切である。 庭の手入れ、生けているお花がとても良い趣である。 施設が大変清潔で癒される。 簡単に良いので、案内をしていただける方がいれば良い。 正月開館は続けてもらいたい。 	<ul style="list-style-type: none"> 職員の対応及び施設の清潔さに対する満足度が非常に高い。 施設の維持管理についても高い評価が出来る。 その他の項目についても、満足、どちらかと言えば満足が多い。 施設の利用しやすさ(案内表示)については、どちらかと言えば不満の方がいたため、改善の指導を行いたい。 利用手続きの便利さ、利用料金について、どちらかと言えば不満の方がいたため、指定管理者と協議したい。 全体を通しては、不満という回答は無く、ソフト面、ハード面において良好な運営が出来ているという評価が出来る。
33	森の図書館 (図書・博物館)	株式会社すばる	216	100%	0		<ul style="list-style-type: none"> 「どこに並んでいいかわからない」という意見の対策としては、ボールを導入し列を明確にし改善を図った。 ギャラリーでゲームをする子どもがうるさいという意見に対して、スタッフの巡回強化と学校との連携を行い先生の巡回をお願いした。 トイレが臭い、狭いという意見があり、構造上の問題もあり、担当課との協議が必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> 市民からの要望に対しては、速やかに対応し、学校との連携もうまくとりながら、運営されている。 トイレの臭いに関しては、構造上改善が必要かの協議が必要である。
34	木の図書館 (図書・博物館)	株式会社すばる	240	100%	0		<ul style="list-style-type: none"> 市内の返却ボックスの位置の案内がほしいという意見に対して、オリジナルのマップを作成し、合わせて、ホームページに掲載した。 情報検索用パソコンの「専用席」を、「優先席」としパソコン利用のない時には利用できることとした。 トイレの、節電・節水については、感知式の自動照明であることで、「消えるのが早すぎる」、手洗いの「水が」少なすぎる」の意見があり、その都度対応している。 	<ul style="list-style-type: none"> 市民からの様々な要望に関しては、速やかに対応している。 (指定管理者に対して) トイレの節電・節水の対応もその都度対応しているが、自館で対応が難しい場合は、管理会社に依頼することで、管理されたい。