

令和3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	有効回答数 (枚)	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	272	0		<ul style="list-style-type: none"> ・備品(特に机)の痛みが激しい。ガタツキだけでも直せないか。→引き続き点検と修繕に努める。 ・スリッパを新しいものにしてほしい。 →点検に努め、必要に応じて買い替えていく。 ・第二会議室のクーラーが壊れていて効かない。 →エアコンの不具合は確認できなかった。機器の増設等は現状では困難のため扇風機と併用していただきたい。 ・駐車場を増やしてほしい →現状では増設は困難な状況にあるため、乗り合わせや公共交通機関の利用をお願いしたい。 ・いつも親切に対応していただいている。 ・部屋の温度調整をいつもしていただきうれしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度では、100%の利用者が「満足」「どちらかといえば満足」と回答しており良好である。 ・職員への対応について、高評価を受けていることから引き続きサービス向上に努められたい。 ・入浴施設について、利用者の安心・安全に対応した運営に努められたい。
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	244	0		<ul style="list-style-type: none"> ・蚊が多いので、玄関に網戸が欲しい。 →各部屋に網戸は設置済であるが、玄関への設置は検討中である。 ・曲がり角に看板が欲しい。 →会館表示看板があるが地図を用意しているのでご利用いただきたい。 ・コピー機を設置してほしい。 →頻度が少ないため現在は設置の予定はない。 ・とてもきれいで使いやすい。 ・いつも花壇がきれいである。 	<ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度では、100%の利用者が「満足」「どちらかといえば満足」と回答しており良好である。 ・職員への対応について、高評価を受けていることから引き続きサービス向上に努められたい。
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	246	0		<ul style="list-style-type: none"> ・自動販売機があると助かる。 →現時点で設置の予定はない。 ・エアコンが古くて暖房が寒い。 →設定温度を調整しますので受付にお申し出いただきたい。 ・掃除機がもう1台欲しい。 →すでに2台設置済みのためそれをご使用いただきたい。 ・トイレの臭いがひどい。 →排水溝の修繕を行った。 ・きちんと整理されていて開放感があり、ゆったり使用できて満足である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度では、99%の利用者が「満足」「どちらかといえば満足」と回答しており良好である。 ・職員への対応について、高評価を受けていることから引き続きサービス向上に努められたい。
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	243	0		<ul style="list-style-type: none"> ・冷暖房が効かない。 →1月に会議室のエアコンを交換済である。 ・駐車場がいっぱいで駐車できないときがある。 →現状では増設は困難な状況にあるため、乗り合わせや公共交通機関の利用をお願いしたい。 ・予約システムが便利で使いやすい。 ・職員の方がいつも丁寧な対応で楽しく利用している。 ・きれいに清掃されていて気持ち良い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度では、100%の利用者が「満足」「どちらかといえば満足」と回答しており良好である。 ・職員への対応について、高評価を受けていることから引き続きサービス向上に努められたい。

令和3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	有効回答数 (枚)	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	258	0	<p>0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%</p> <p>職員の対応について</p> <p>備え付けられている器具・備品の種類及び数に...</p> <p>施設の清潔さについて</p> <p>施設の利用しやすさ(案内表示)</p> <p>イベント・講座等について</p> <p>利用できる曜日、時間について</p> <p>利用手続きの便利さについて</p> <p>利用料金について</p> <p>施設を利用した総合的な満足度</p>	<p>・初めて利用したが床のボールの跳ね返りが弱かったのでバスケットボールには向いてないようだった。</p> <p>→現時点で床を張り替える予定はないため、ご了承願いたい。</p> <p>・卓球用ネットを交換してほしい。</p> <p>→消耗が激しいので必要に応じて交換していく。</p> <p>・すぐに予約が一杯になってしまう。</p> <p>→申し込みが多い場合はコンピュータによる自動抽選となっている。</p> <p>・窓にカーテンの取り付けをしてほしい。</p> <p>→壊れたブラインドを交換した。</p> <p>・いつもきれいで満足している。</p>	<p>・総合的な満足度では、99%の利用者が「満足」「どちらかといえば満足」と回答しており良好である。</p> <p>・職員の対応について、高評価を受けていることから引き続きサービス向上に努められたい。</p>
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	241	0	<p>0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%</p> <p>職員の対応について</p> <p>備え付けられている器具・備品の種類及び数に...</p> <p>施設の清潔さについて</p> <p>施設の利用しやすさ(案内表示)</p> <p>イベント・講座等について</p> <p>利用できる曜日、時間について</p> <p>利用手続きの便利さについて</p> <p>利用料金について</p> <p>施設を利用した総合的な満足度</p>	<p>・カラオケ設備をお願いしたい。</p> <p>→施設運営を踏まえ検討する。</p> <p>・2畳分くらいの鏡を入れてほしい。</p> <p>→姿見が2台あり、大きな鏡を設置する場所もないため姿見をご利用いただきたい。</p> <p>・ピアノがほしい。</p> <p>→大広間のピアノをお使いいただきたい。</p> <p>・駐車場がもう少しほしい。</p> <p>→敷地の関係で増やすことはできない状況である。</p> <p>・受付の皆さんが親切で丁寧に挨拶してくれる。</p> <p>・いつも掃除が行き届いていて気持ちが良い。</p>	<p>・総合的な満足度では、100%の利用者が「満足」「どちらかといえば満足」と回答しており良好である。</p> <p>・職員の対応について、高評価を受けていることから引き続きサービス向上に努められたい。</p> <p>・住宅地内であることから周囲に気配りをした会館運営に努められたい。</p>
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	280	0	<p>0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%</p> <p>職員の対応について</p> <p>備え付けられている器具・備品の種類及び数に...</p> <p>施設の清潔さについて</p> <p>施設の利用しやすさ(案内表示)</p> <p>イベント・講座等について</p> <p>利用できる曜日、時間について</p> <p>利用手続きの便利さについて</p> <p>利用料金について</p> <p>施設を利用した総合的な満足度</p>	<p>・多目的集会室に割れない鏡がほしい。もう少し大きな鏡があれば良い。</p> <p>→現在ある移動式姿見をご利用いただきたい。さらに大きな鏡になると重くなり移動が難しくなるため、危険防止の観点から更なる導入は考えていない。</p> <p>・お風呂に髪の毛が浮いているときがある。</p> <p>→1時間ごとの浴室清掃時に毛髪などの清掃をしているが、更に細心に注意する。</p> <p>・エアコンの掃除をしてほしい。カビが気になる。</p> <p>→業者による点検、清掃を定期的実施しているが、不具合のある時はお申し出いただきたい。</p> <p>・スタッフの人の感じがよかった。</p> <p>・いつもきれいな環境が整っていて気持ちよく利用している。</p>	<p>・総合的な満足度では、97%の利用者が「満足」「どちらかといえば満足」と回答しており良好である。</p> <p>・職員の対応、清潔であることについて、高評価を受けていることから引き続きサービス向上に努められたい。</p> <p>・入浴施設について、引き続き利用者の安心・安全に対応した運営に努められたい。</p>

令和3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	有効回答数 (枚)	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	257	0	<p>0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%</p> <p>職員の対応について</p> <p>備え付けられている器具・備品の種類及び数に...</p> <p>施設の清潔さについて</p> <p>施設の利用しやすさ(案内表示)</p> <p>事業・イベントの内容について</p> <p>利用できる曜日、時間について</p> <p>利用手続きの便利さについて</p> <p>利用料金について</p> <p>施設を利用した総合的な満足度</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・相談室にもピアノを置いてほしい。 ・部屋の利用者は音楽関係以外の利用も多いのでピアノをもう一台増やすことは難しい状況である。キーボードであれば場所を取らないので考えたい。 ・2階で走り回る足音が下に響くので改善してほしい。 ・2階の体育室はドッジボールや卓球等行えるようになっているため、多少の響きは了承いただきたい。 ・市の歴史や史跡等の掲示が工夫されていて興味深い。 ・利用したい曜日、時間がなかなか取れない。 ・厳正な抽選を行っているため了承いただきたい。 ・いつも気持ちよく利用できる。 ・スタッフの対応が素晴らしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度では、100%の利用者が「満足」「どちらかといえば満足」と回答しており良好である。 ・職員の対応について、高評価を受けていることから引き続きサービス向上に努められたい。
9 思井児童センター (子ども家庭課)		160	0	<p>0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%</p> <p>職員の対応について</p> <p>備え付けられている器具・備品の種類及び数に...</p> <p>施設の清潔さについて</p> <p>施設の利用しやすさ(案内表示)</p> <p>事業・イベントの内容について</p> <p>利用できる曜日、時間について</p> <p>利用手続きの便利さについて</p> <p>利用料金について</p> <p>施設を利用した総合的な満足度</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・徐々に来館してもあたたかく迎えてくれるので、嬉しい。 ・引き続き、サービスの向上に努める。 ・授乳室があると良い。 ・すぐには設置が難しいため、空いた部屋で対応している。 ・幼児と児童とスペースを分ける等工夫して、午後も使えるようにしてほしい。 ・コロナの影響で時間帯を分けているが、遊戯室に限って、2時から4時まで乳幼児が利用できる体制を整えた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・昨年度よりも全体的に利用者数が増加しているが、他の施設と比べて、利用者数が多く、利用者の満足度も高いので、引き続きサービス向上に努めてほしい。
10 十太夫福祉会館 (社会福祉課)	おおたかの森PFI 株式会社	219	0	<p>0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%</p> <p>職員の対応について</p> <p>備え付けられている器具・備品の種類及び数に...</p> <p>施設の清潔さについて</p> <p>施設の利用しやすさ(案内表示)</p> <p>事業・イベントの内容について</p> <p>利用できる曜日、時間について</p> <p>利用手続きの便利さについて</p> <p>利用料金について</p> <p>施設を利用した総合的な満足度</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ネット環境を整えてほしい。 ・一館内フリーWifiは未対応である。Docomo、au、soft-bankは設置済みであるが、使用できる範囲は限定されている。 ・譜面台を常設してほしい。 ・設置する予定はなく、必要な場合はご自身でご用意していただくよう依頼した。 ・自動販売機を設置してほしい。 ・小学校と同一施設内にある為設置はできないことを伝えした。 ・排煙窓のレバーが固く開閉に苦勞する。 ・緊急用の排煙窓レバーは固いため、そのようなときは受付に連絡していただくよう伝えた。 ・親切にしてください困ったときにすぐに対応してくれて助かる。 ・清潔で照明も明るく気持ちよく利用している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度では、99%の利用者が「満足」「どちらかといえば満足」と回答しており良好である。 ・職員の対応について、高評価を受けていることから引き続きサービス向上に努められたい。
11 十太夫児童センター (子ども家庭課)		200	0	<p>0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%</p> <p>職員の対応について</p> <p>備え付けられている器具・備品の種類及び数に...</p> <p>施設の清潔さについて</p> <p>施設の利用しやすさ(案内表示)</p> <p>事業・イベントの内容について</p> <p>利用できる曜日、時間について</p> <p>利用手続きの便利さについて</p> <p>利用料金について</p> <p>施設を利用した総合的な満足度</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・職員がいつも親切で、温かく迎えてくれるので利用しやすい。 ・引き続き、安心して遊べるよう環境づくりを維持していく。 ・乳児向けの玩具が多く、幼児向けのおもちゃも良い。 ・さまざまな年齢のお子様を楽しめるように、玩具の取り揃えを工夫していく。 	<ul style="list-style-type: none"> ・昨年度と比較すると利用者数が増加しているが、他の施設よりも利用者数が少ない傾向にあるので、利用者の要望を十分に聞き取り、引き続き、サービスの向上に努めてほしい。

令和3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	有効回答数 (枚)	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	214	0	<p>0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%</p> <p>職員の対応について</p> <p>備え付けられている器具・備品の種類及び数に...</p> <p>施設の清潔さについて</p> <p>施設の利用しやすさ(案内表示)</p> <p>事業・イベント内容について</p> <p>利用できる曜日、時間について</p> <p>利用手続きの便利さについて</p> <p>利用料金について</p> <p>施設を利用した総合的な満足度</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・レンジを備えてほしい。 →今年度中にご用意する。 ・扉(窓)のささくれが危ない。 →怪我のないよう、その都度修繕対応している。気づいた点があればお教えいただきたい。 ・大広間の扉が開けづらい。 →確認し、対応させていただく。 ・駐車場がもう少し停めやすいと助かる。 →不便をかけているが、これ以上の対応は難しいためご理解いただきたい。 ・いつも気持ちよく利用している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度では、100%の利用者が「満足」「どちらかといえば満足」と回答しており良好である。 ・職員の対応について、高評価を受けていることから引き続きサービス向上に努められたい。 ・敷地外駐車場のご案内に努められたい。
13 障害者福祉センター (障害者支援課)		114	0	<p>0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%</p> <p>職員の対応について</p> <p>備え付けられている器具・備品の種類及び数に...</p> <p>施設の清潔さについて</p> <p>施設の利用しやすさ(案内表示)</p> <p>事業・イベント内容について</p> <p>利用できる曜日、時間について</p> <p>利用手続きの便利さについて</p> <p>利用料金について</p> <p>施設を利用した総合的な満足度</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・気持ちよく利用でき、感謝している。 ・いつも手厚い心遣いに感謝している。 →今後も接遇に気を付け、皆様に気持ちよくご利用いただけるよう心掛けていく。 →今後も一人ひとりを尊重し、その方に合わせた柔軟な対応を心掛け、皆様が安心してご利用いただけるよう引き続き接遇に気を付けていく。 ・建物が古い。 →築年数が経っているため、暗いイメージがあるかと思うが、蛍光灯をLEDに変更するなど、常に建物の状態を確認し、安全にご利用いただけるよう心掛けるとともに、スタッフも明るく接していく。 ・もう少し講座の回数を増やしてほしい。 ・参加人数が少ない。広く募集していくべき。 →いくつかのリハビリ講座を行っているところであるが、各講座に均等に入るためには月2回が限度となっているため、御理解いただきたい。 →新型コロナの影響により参加人数は減少となっているが、周知については、HPへの掲載の他、毎年、各地域包括支援センター、病院、居宅介護事業所などに対して行っており、今後も力を入れていく。 ・一年間利用した。流山市に住んでこのような取り組みには感心した。感謝している。 →障害者福祉センターの役割として、①機能回復訓練や創作的活動を目的としたリハビリ、②社会参加の機会・交流の場となるようなイベントの開催がある。今後とも役に立つ、楽しみながら身になる講座を実施していく。 	<ul style="list-style-type: none"> ・機能訓練(理学療法、作業療法、音楽療法、言語訓練)、創作活動(手芸、カラオケ、料理)、社会適応訓練(点字)、養成講座(点訳、手話等)等の各種講座を定期的に開催し、障害者の福祉の向上に取り組んでおり、満足度調査では、全ての項目でおおむね満足が得られた結果となっている。 ・今後も利用者のニーズを的確にとらえた事業の展開を図られたい。

令和3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	有効回答数 (枚)	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 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	231	0	<p>職員への対応について</p> <p>備え付けられている器具・備品の種類及び数について</p> <p>施設の清潔さについて</p> <p>施設の利用しやすさ(案内表示)</p> <p>事業・イベントについて</p> <p>利用できる曜日、時間について</p> <p>利用手続きの便利さについて</p> <p>利用料金について</p> <p>施設を利用した総合的な満足度</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・椅子の老朽化、ギンギン音がする。 →大広間の椅子14脚を新しい椅子に入れ替え、18脚に常備した。 ・舞台付大広間に長脚の机が置いてあると助かる。 →大広間に10脚常備した。 ・貸出用のポータブルレコーダーを置いてほしい。 →大広間にはCD、カセットデッキを、和室、会議室にはCDラジカセを用意したのでご利用いただきたい。 ・職員の方がいつも元気に挨拶してくれ、朝から気持ちが良い。 ・いつもきれいで気持ちよく利用している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度では、100%の利用者が「満足」「どちらかといえば満足」と回答しており良好である。 ・職員への対応について、高評価を受けていることから引き続きサービス向上に努められたい。
15 野々下児童センター (子ども家庭課)		104	0	<p>職員への対応について</p> <p>備え付けられている器具・備品の種類及び数について</p> <p>施設の清潔さについて</p> <p>施設の利用しやすさ(案内表示)</p> <p>幼児向け・児童向けの事業、イベントについて</p> <p>利用できる曜日、時間について</p> <p>利用手続きの便利さについて</p> <p>利用料金について</p> <p>施設を利用した総合的な満足度</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・いつも楽しく利用している。 →今後も、楽しんでもらえるように工夫していく。 ・場所がわかりにくいので、大きめの看板があると良い。 →設置をすぐに行うことは難しいが、今後、検討していく。 	<ul style="list-style-type: none"> ・昨年度と比較すると利用者数が増加しているが、他の施設よりも年間の利用者数が最も少ないので、利用者の要望を十分に聞きながら、利用しやすい環境づくりに努めてほしい。
16 向小金福祉会館 (社会福祉課)	株式会社 東京ドーム ファシリティーズ	252	0	<p>職員への対応について</p> <p>備え付けられている器具・備品の種類及び数について</p> <p>施設の清潔さについて</p> <p>施設の利用しやすさ(案内表示)</p> <p>事業・イベントについて</p> <p>利用できる曜日、時間について</p> <p>利用手続きの便利さについて</p> <p>利用料金について</p> <p>施設を利用した総合的な満足度</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・椅子が古くなってきている。 →椅子は比較的新しいもので消毒や清掃、安全点検などを行っている。 ・譜面台やマイクスタンド等があると良い。 →マイクスタンドは大広間用に3本常備しているので、使用の際は受付にお申し出いただきたい。譜面台は現在のところ設置する予定はない。 ・夏に網戸を設置してほしい。 →設置に向けて検討する。 ・スタッフの方はいつも親切で気持ちよく利用している。 ・季節感のある飾りつけをとっても楽しみにしている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度では、100%の利用者が「満足」「どちらかといえば満足」と回答しており良好である。 ・職員への対応について、高評価を受けていることから引き続きサービス向上に努められたい。 ・会館内の装飾について好評であり、引き続き利用者に喜ばれる施設運営に努められたい。
17 向小金児童センター (子ども家庭課)		211	0	<p>職員への対応について</p> <p>備え付けられている器具・備品の種類及び数について</p> <p>施設の清潔さについて</p> <p>施設の利用しやすさ(案内表示)</p> <p>幼児向け・児童向けの事業、イベントについて</p> <p>利用できる曜日、時間について</p> <p>利用手続きの便利さについて</p> <p>利用料金について</p> <p>施設を利用した総合的な満足度</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・先生方が親切で、安心して利用できる。近所の子育てコミュニティに少しずつ混ざることができていると実感している。 →引き続き、気持ちよくご利用いただけるよう、今後もサポートや子育てサービスの向上に努める。 ・おもちゃ病院の実施を、別の部屋で行っていただけると助かる。 →ご意見をもとに、現在は別の部屋で作業を行っている。安心してご利用いただけるよう、今後も最善を尽くしていく。 	<ul style="list-style-type: none"> ・昨年度よりも全体的に利用者数が増加しているが、他の施設と比較しても、利用者数も多く、利用者の満足度も高いので、引き続きサービス向上に努めてほしい。

令和3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	有効回答数 (枚)	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	流山市地域福祉センター (障害者支援課)	36	0		<ul style="list-style-type: none"> ・いつもきめ細かく配慮いただき、感謝している。お陰様で楽しく過ごすことが出来ている。 ・職員の方々には本当に感謝している。コロナの影響でまだまだ大変だとは思いますが、職員の笑顔がすごい励みになっている。 ・安心して任せられる。とても気に入っており、楽しんでいる。 →デイサービスに来所いただき、楽しかったと思っただけは、職員一同の喜びである。コロナ禍で活動が制限される中、明るい笑顔の絶えないデイサービスにしていく。 ・コロナ禍で大変な中、安心・安全に過ごすことができるようご配慮いただき感謝している。コロナ収束が見通せない中であるが、引き続きリハビリ等の活動が行えることを望んでいる。 →コロナ感染予防対策を引き続き徹底し、その中でリハビリ等できる活動は行っていきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・二度の利用者満足度調査で、回答があった多くの方から、職員の利用者への対応については概ね満足である旨の回答があることから、引き続き丁寧な対応を継続していただくとともに、今後においても、利用者の障害の程度や特性を把握し、サービスの向上を図りたい。 ・身障デイサービスを必要としている市民に情報が行き届くよう、引き続きPR活動を実施していただきたい。
19	流山市地域福祉センター (高齢者支援課)	275	0		<ul style="list-style-type: none"> ・職員の対応について高評価を受けており、引き続き職員が一丸となり、質の向上に努める。 ・施設の清潔さについては、丹念な清掃、適正な衛生管理に努める。 ・利用者のご意見・ご要望の把握に努め、可能な限り対応する。 ・貸し出し備品、利用可能設備の情報提供及び利用にあたっての注意事項等の案内に努める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の総合的な満足度について、100%の利用者が満足・どちらかといえば満足と回答しており良好である。 ・職員の対応について特に高評価を受けており、引き続きサービス向上に努めていただきたい。 ・今後も施設に対する、苦情・要望については、出来るものは可能な限り迅速に対応し、対応が難しいものについては、丁寧な説明によりご理解頂けるよう努めていただきたい。

令和3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	有効回答数 (枚)	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	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	63	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ついて 施設の清潔さについて 施設の利用しやすさ(案内表示) 施設の事業内容について 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>・いつもきめの細かい配慮、対応を下さっているので感謝している。 ・いつも温かく見守って指導くださっているように感じる。 →コロナ禍により、活動の縮小や変更など、以前とは違う部分もあるが、その中でも利用者の方が事業所内で活躍できるよう、今後も利用者の方に寄り添った支援を心掛けていく。 ・コロナ禍でも工賃が変わらず支給され、感謝している。 →感染拡大により受注量が減少、販売会の機会も無くなったが、それを補えるように企業への働きかけやコンビニ等での店頭販売の拡充などを行ったことにより、従来と同様の工賃支給を行うことが出来ている。 ・施設の掃除について清潔に行ってほしい。 →用務員は障害者雇用という形で清掃を担っているが、職員が業務の指導を行っており、引き続き清掃の仕方について確認をしていく。 ・コロナ禍の影響により施設内の見学が出来ず、仕事の内容などが外からよく分からない。 →感染予防のため、保護者会の開催が出来ていないが、引き続きご本人の様子や作業の内容について、連絡帳や広報誌でお伝えしていく。 ・コロナワクチンの予防接種をさつき園で行ってほしい。 →さつき園単独でのワクチン接種を行うことは困難であるが、法人内の事業所を会場として、ワクチン接種を実施した。</p>	<p>・利用者の満足度は高いものとなっている。引き続き、就労継続支援B型施設として安定した運営が行われるよう、努めていきたい。 ・受注作業やパン、焼き菓子の製造販売によって利用者に対して支払われる工賃については、県内平均を大きく上回っており、評価できる。引き続き工賃の向上が図られるよう、努められたい。</p>
21	高齢者福祉センター 「森の倶楽部」 及び 高齢者趣味の家 (高齢者支援課)	公益社団法人 流山市 シルバー人材センター	202		<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ついて 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>・職員の対応について高評価を受けており、今後も継続するべく、引き続き適切な接遇・接客に努める。 ・要望されている備品等については、検討して対応する。 ・施設の清潔さについては、常に清潔な状態を保ち、利用者気持ちよく使って頂くための清掃・美化促進に努める。 ・利用者の立場に立った管理運営に努める。</p>	<p>・施設の総合的な満足度について、「満足」「どちらかといえば満足」が99%を占めていた。 ・職員の対応について、利用者からの評価が特に高く、良好であると評価する。 ・今後も施設に対する苦情や要望は、対応が可能なものはできる限り迅速に対応し、対応が難しいものについては、丁寧な説明を尽くしご理解いただけるよう努めていきたい。</p>
22	学童クラブ【第1グループ】 (江戸川台小学校区、東深井小学校区) (教育総務課)	特定非営利活動法人 green	231	0	<p>0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%</p> <ul style="list-style-type: none"> 学童クラブからの情報提供(発信)について 保育内容について 支援員の保護者に対する対応について 支援員のお子様に対する対応について 施設の広さや設備・備品について 施設の清掃、環境衛生について 緊急時の対応について 苦情等の対応について 施設を利用した総合的な満足度 	<p>・メールでの情報発信のおかげで、安心して通わせることができる。 →今後も細やかな情報発信を心がけていく。 ・迎えの時しか様子を見るができないので、普段の様子がわからない。 →子どもたちの過ごしている時間をできる限りお伝えできるよう毎月HPにアップしていくのでご覧いただきたい。 ・集団生活のルールを維持しながら行事等、楽しみを工夫して作り上げて下さり感謝している。 →これからも異年齢集団だからできる行事を視野に入れて行っていきたい。 ・支援員と話せる機会が少ない。 →コロナ対策のため玄関での引き渡しとなっている。室内にも子どもがいるため長い話はできないが、支援員を呼んでいただければ話す時間を設ける。 ・子どもに寄り添っていただいたおかげで、安心できる居場所になっていた。 ・自分から誘って遊ぶことが苦手なので、異年齢の子とも遊べるよう声掛けをしてほしい。 →異年齢の子と遊べるようグループ活動を取り入れたり、製作等事由を行う中で関わったりと機会を作っている。</p>	<p>・総合的な満足度において、「満足」と「どちらかといえば満足」の回答が、98%となっていることから、良好に運営されていると評価する。 ・コロナ禍の中で、指導員等が感染症対策を行いながら学童の運営を継続したことに対して、感謝を申し上げる。 ・子どもひとり一人に寄り添った運営を行ったことは、保護者からも高く評価されている。</p>

令和3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	有効回答数 (枚)	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	
23	学童クラブ【第2グループ】 (西初石小学校区、新川小学校区、西深井小学校区) (教育総務課)	特定非営利活動法人 green	208	0	<p>学童クラブからの情報提供(発信)について 保育内容について 支援員の保護者に対する対応について 支援員のお子様に対する対応について 施設の広さや設備・備品について 施設の清掃、環境衛生について 緊急時の対応について 苦情等の対応について 施設を利用した総合的な満足度</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・学童クラブにはいる機会がなく、どんな様子かわからない。 →HPに子どもの様子をアップしていますのでご覧いただきたい。 ・かけっこ教室や英語教室等、行事について子どもが家で楽しそうに話してくれる。 →子どもの「経験を増やす」を目的に導入している。楽しんでいただければ幸いである。 ・メールで急ぎの連絡がきても、確認することができない。早い時間帯に電話などでの連絡をしてほしい。 →急な連絡についてはメールで返信のなかった方に電話連絡を行っている。全員への電話連絡はかえって時間がかかることをご理解いただきたい。 ・学校は学業中心になってしまうが、不足しがちな友達との関わり、他学年との繋がり、支援員とのコミュニケーションなど学童でフォローしてもらい助かっている。 →子どもにとって遊びの中から学ぶことは大切だと思っている。今後も、子供の成長に一役買える学童クラブでありたいと思う。 ・コロナ感染者が出た後も一定の期間をおいた後に想定よりも早く再開していただけて助かった。 →保護者の方のご苦勞もわかっているつもりである。その中で、できる限りのことを行っていきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度において、「満足」と「どちらかといえば満足」の回答が、99%となっていることから、良好に運営されていると評価する。 ・コロナ禍の中で、指導員等が感染症対策を行いながら学童の運営を継続したことに対して、感謝を申し上げる。 ・子どもひとり一人に寄り添った運営を行ったことは、保護者からも高く評価されている。
24	学童クラブ【第3グループ】 (八木北小学校区、小山小学校区、長崎小学校区) (教育総務課)	NPO法人でんでんむし	314	0	<p>学童クラブからの情報提供(発信)について 保育内容について 支援員の保護者に対する対応について 支援員のお子様に対する対応について 施設の広さや設備・備品について 施設の清掃、環境衛生について 緊急時の対応について 苦情等の対応について 施設を利用した総合的な満足度</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・送迎時やおたよりでは全体の行事等はわかるが個別の様子はわからない。 →お子さんの個別の様子については、日々の支援員との対話では不足と感じる場合は、面談を希望していただきたい。 ・感染症対策は十分にいただいていると思うが、普段の送迎時にはわからない。昼食時の工夫等を紹介して欲しい。 →飲食時の感染症対策については、テーブルの消毒と子ども達の手洗い・消毒の徹底、一方向を向いて短時間での黙食に努めている。人数によって距離が保てない場合は、パーテーションの用意もある。 ・換気はしてくれていると思うが、室内で過ごすことが多いので感染が心配になる。 →窓は閉め切ってしまう事はなく常に少しは開けており、定期的に空気の入替えを行っている。 ・受け入れ児童数に対して広さが十分でないと感じる。 →手狭に感じらるかもしれないが、国が定める面積要件は満たしている。入所児童数が多い小学校区につき定員いっぱいの子供がいるため、ご理解いただきたい。 ・学習サポート員のような存在がいたら有り難い。(少しでも学習のフォローに介入していただけると助かる。) →学童クラブは遊びと生活の場を提供する施設で、学習支援にウエイトを置いていない事をご理解いただきたい。学習のサポートを行う塾とは事業の種類が異なるため、職員も生活支援の観点で採用している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度において、「満足」と「どちらかといえば満足」の回答が、97%となっていることから、良好に運営されていると評価する。 ・コロナ禍の中で、指導員等が感染症対策を行いながら学童の運営を継続したことに対して、感謝を申し上げる。 ・保護者からの問い合わせに対して、丁寧な対応をしていると評価する。 ・「長崎小学校区学童クラブ」の施設の老朽化を指摘する意見に対しては、平成4年4月19日付けで「ひよどり学童クラブ屋上防水等改修工事」を契約した。
25	学童クラブ【第4グループ】 (流山北小学校区、流山小学校区) (教育総務課)	社会福祉法人 生活クラブ	453	0	<p>学童クラブからの情報提供(発信)について 保育内容について 支援員の保護者に対する対応について 支援員のお子様に対する対応について 施設の広さや設備・備品について 施設の清掃、環境衛生について 緊急時の対応について 苦情等の対応について 施設を利用した総合的な満足度</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもの様子を先生からも共有していただく機会があるとありがたい。 →お迎え時にできる限りその日の様子をお伝えできるように支援員と今一度確認する。学童ではブログやお便り、写真などで日々の活動の様子を発信しているので、ご覧いただきたい。 ・日頃からいろいろなイベントが開催され、学童を楽しんでいる。 ・今利用している学童は開放的で、信頼できるが、近ごろ学童での犯罪行為のニュースを見かけると、防犯カメラなど、必要な時代なのかもしれないと感じることがある。 →心配は十分理解できる。学童ですでに防犯カメラは設置しているのでご安心いただきたい。 ・安心して預けることができ、また、どの先生方もいつも明るく挨拶してくださり、とても嬉しい。これからも利用したい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度において、「満足」と「どちらかといえば満足」の回答が、97%となっていることから、良好に運営されていると評価する。 ・コロナ禍の中で、指導員等が感染症対策を行いながら学童の運営を継続したことに対して、感謝を申し上げる。 ・保護者と信頼関係を築いていることを評価する。

令和3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	有効回答数 (枚)	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	学童クラブ【第5グループ】 (鱈ヶ崎小学校区、南流山小学校区) (教育総務課)	社会福祉法人 流山市社会福祉協議会	518	0		<ul style="list-style-type: none"> ・職員の写真と名前が、クラスだけでなく、他クラスも含め、入口に掲示されているとわかりやすい。 ・職員紹介の掲示を作成して、入口に掲示を行った。 ・コロナ対策をしながら、工夫して運営頂き感謝している。 ・親の負担となるイベントや交流会は、無しでお願いしたい。 ・学童クラブでは、基本的に保護者会からの協力の申し出があった場合を除き、保護者の方々が負担となるようなイベント・交流会は開催しておりません。 ・宿題を学童で終わらせてくる習慣を身につけていただき、とても助かっている。 ・コロナ禍の運営では大変なことも多いと思うが、夏休み中も子供たちが楽しく過ごせるよう工夫していただき大変感謝している。 ・わが子にとってはゆったり過ごせる場となっていると感じる。 ・朝や帰りのお迎え時など、顔を見ると先生方がきちんと挨拶して下さる。 ・認可保育園、認可外保育園、幼稚園と3つの施設を利用してきたが、学童クラブのサービスの良さに驚いた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度において、「満足」と「どちらかといえば満足」の回答が、98%となっていることから、良好に運営されていると評価する。 ・コロナ禍の中で、指導員等が感染症対策を行いながら学童の運営を継続したことに対して、感謝を申し上げる。 ・質の高い運営を行っていることを評価する。
27	学童クラブ【第6グループ】 (八木南小学校区、向小金小学校区、東小学校区) (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	317	0		<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍でも子供達を楽しませようとして工夫して下さってありがたい。 ・アートワークショップは子ども自身も喜んでいました。展示もかわいらしく親子で楽しむことができた。 ・夏休みなど長期の休みに、プログラムを用意していただいたり季節ごとのイベントなど、子供も楽しみにしている。 ・長期休みの際、朝送る必要があるのは、共働き家庭としては厳しい。 ・一学校内に学童クラブがあるので、通いなれた通学路と思いますが、学童への登所時間は幅があり、長期休みは地域の見守りの方も出ていないため、事故が発生しているということの認知に相当時間が経過してしまう懸念があるため、登所には保護者のご協力をお願いしている。 ・いつも丁寧に接して頂き感謝している。 ・いつもあたたかいご指導に感謝している。 ・分散登校に関する対応をしていただき、大変有難い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度において、「満足」と「どちらかといえば満足」の回答が、99%となっていることから、良好に運営されていると評価する。 ・コロナ禍の中で、指導員等が感染症対策を行いながら学童の運営を継続したことに対して、感謝を申し上げる。 ・子どものニーズを取り入れた運営を行ったことは、保護者からも高く評価されている。
28	コミュニティプラザ (スポーツ振興課)	帝国ビル管理協同組合	258	0		<ul style="list-style-type: none"> ・満足、概ね満足の評価の割合が大きく、新型コロナウイルス感染症対策を講じながら、施設の適切な管理運営ができた。 ・稼働率の高い体育館やテニスコートのスポーツ施設のみならず、和室や会議室の文化施設についても利用者から高い満足度で快適に利用できたというお褒めの言葉をいただくことが多い。 ・予約システムについて、市民等から使用方法の説明を求められることが多く、その際は丁寧に対応していることなどの理由で特に職員対応に満足度が高い結果に繋がった。 ・老朽化する施設の修繕や猛威を振るう新型コロナウイルス感染症対策は今後も継続して市と適宜協議し、安全・安心のスポーツ施設として市民等に提供する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・市の職員がコミュニティプラザを訪ねた際も、高齢者に予約システムの使い方を丁寧に教えている姿を何度も見ており、利用者からも「いつも親切にありがとうございます」と感謝のお言葉をかけられていることも多々あるほど、窓口対応は誠実で丁寧である。 ・施設の老朽化が進むなか、施設や設備の修繕、草刈りや清掃を適宜行い、清潔で快適な空間を利用者に提供した。 ・収束の見えない新型コロナウイルス感染症の対策についても、手指消毒、検温、換気を今後も継続し、安全・安心の地域の身近なスポーツ施設として提供したい。
29	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	41	20		<ul style="list-style-type: none"> ・利用者から職員の接客に関する指摘があった際は、事実確認を行った上、改善すべき点や今後の対応を、班長を通じて指導徹底を図った。 ・アンケート結果については、関係者全員で情報共有し、見直し・改善していく。 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の対応の評価は昨年も高評価であったが、なお一層評価が上がった。 ・どの項目も相対的に評価が上がっているが、コロナ対応で一時受付時間を短縮したため、利用できる曜日、時間の評価が若干下がった。 ・引き続き利用者への丁寧な対応を期待する。

令和3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	有効回答数 (枚)	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 生涯学習センター (生涯学習課)	アクティオ株式会社	202	0		<p>・職員対応については感謝の言葉を寄せられるなどありがたいご意見も寄せられる中、窓口業務の習熟度の差による遅延対応等も発生するなど改善点も見えてきたため、より一層の良い対応ができるよう日々努める。</p> <p>・備品の要望や清潔さについては要望から対応までスピード感をもって取り組み、担当課との情報共有も迅速に行え、購入への段取り等も可能な範囲で行えた。</p> <p>・駐車場料金や収容台数については、コロナ対策での利用人数制限も影響して混雑状態が少ないことも影響し高い満足度だった。</p> <p>・利用手続きの利便性については秋に予約システムがリニューアルされ、仕様がかなり変更されたことで、従来の利用者がシステムの操作方法を覚え直す、一部機能が使えなくなる、など不便を感じるが多かったため、アンケートにもその意見が反映され、満足度指数が下がる結果となった。</p> <p>・操作方法の案内については窓口でタブレットによる操作方法のご説明など、様々なやり方で年配の利用者にもわかりやすい説明を心掛けるなどして対応している。</p> <p>・利用料金や施設を利用した総合的な満足度は、「満足」と「どちらかといえば満足」が合わせると95%以上という高い数値となっており、全体的には高い満足度を維持できている。</p> <p>改善すべきポイントを今後も意見箱や施設利用後の意見用紙で集め、迅速に対応していくことを積み重ねていきたい。</p>	<p>・全体的に利用者に対する職員の待遇・対応の満足度は高水準である。引き続き、利用者サービスの向上に努められたい。</p> <p>・公共施設予約システムの改修があり、使用方法について混乱している利用者も見受けられたが、指定管理者においてタブレット端末を利用した丁寧な案内など工夫した対応が満足度の高い結果になっている。</p> <p>・設備の更新やパンフレットやホームページのリニューアルなど施設のハード面、ソフト面の両方において利用者の利便性への寄与に努めている。</p> <p>・昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症対策に関する業務の煩雑化についても良く対応し、昨年に引き続き利用者に対する丁寧な接客に努めている。</p>
31 流山市民総合体育館ほか8体育施設 (キックマンアリーナ、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) (スポーツ振興課)	東京ドームグループ	61	0		<p>・コロナ対策が長引く一年であったが、従業員も利用者も対策を深く理解し、概ね高い満足度を得られ、互いに共有と共存できた年となった。</p> <p>・特に館内の清潔さにつきましては、感染予防対策を徹底し、ご利用者の満足度を多くいただく事が出来た。</p> <p>・コロナ対策としては、終わりなく対応する事が今後も必要とされる為、日々変化する世間のコロナ対策に迅速に対応していく。</p> <p>・利用のできる曜日や時間については、まん防対策として時短営業を余儀なくされた時期が利用者様にご不便をお掛けした。多くの理解を得る事はできていたが、運動が出来ないストレスを抱える利用者様には心苦しい時期となってしまった。</p> <p>・利用料金に不満とした意見1件は、良い施設で良い運動場所を提供しているのもっと料金を取るべきと50代女性からご意見いただいた。コストパフォーマンスが良いと前向きに考え、昨今の物価高騰社会に適した料金体制も見据えるべきかと感じた。</p> <p>・昨年同様コロナ禍での利用人数減少によりアンケート収集数が例年より減少している。</p>	<p>・市内のスポーツの拠点である市民総合体育館を時短営業や千葉県臨時医療施設として活用したことなど、新型コロナウイルス感染症の影響を受けたこともあり、利用者にご迷惑をお掛けした期間もあったが、指定管理者の誠実な市民対応等により満足度の高い結果となった。</p> <p>・総合運動公園野球場や河川敷野球場においても、芝刈りを十分に実施し、快適にスポーツできる環境を維持した。</p> <p>・東京ドームグループのノウハウや経験を十分に活かし、高い市民サービスを提供できたことが利用者からの高評価に繋がっていると考えられる。</p> <p>・今後も指定管理者と市で密に連絡を取り合い、様々なニーズに応えられるよう、施設の管理運営に取り組みたい。</p>
32 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	218	0		<p>・エレベーター設置により利便性が向上した。</p> <p>・市民ニーズにこたえ利用者満足度の向上を追求している。</p> <p>・感染症対策への取り組みがなされ安心して利用できる。</p> <p>・利用者からの要望にも適切な対応がとられている。</p> <p>・各年代層にあわせた自主事業を企画・運営し、学習機会の提供に努めている。</p> <p>・接遇に関しては、シルバー人材センター事務局が実施する接遇研修を通じて、利用者満足度の向上に努めている。</p> <p>・エレベーターの新設により利便性が向上した。</p> <p>・利用希望の部屋が集中する傾向があるため、利用者の希望通りの部屋が使用できないことがある。</p>	<p>・消毒の徹底、利用者視点での対応など、利用者に安心して利用していただけるよう配慮がなされていることを、利用者が高く評価していただいているようである。</p> <p>・施設利用において、昨年度に比べると稼働率は上昇したが、令和元年度まで戻っていないので、引き続き利用率向上に取り組んでいただきたい。</p>

令和3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	有効回答数 (枚)	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
33 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	218	0		<ul style="list-style-type: none"> ・他の施設利用者に対しても、常時利用している利用者にも分け隔てなく丁寧な対応をしていただき、気持ちよく利用できる。 ・適切な対応により、利用者にふべんをかけないように常に努力している様子が伺える。 ・防災訓練も適切に実施されている。 ・掲示物等、常々整理されていて、館内の展示、装飾等に変化があり、利用者は楽しい奮起を感じることができる。 ・利用者満足度の向上に努めています。またその成果として、利用者満足度の高いサービスを提供していただいております、利用者から評価されています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の対応について、高い評価を得ている。 ・利用者への声掛けや、適切かつ親切・丁寧な対応で、利用者が高く評価していただいている。 ・事業のPRにおいてはインスタグラムなども活用して様々な年代の方へのPRを行っている。 ・季節感のあるディスプレイなど地域の交流の場としての取り組みを行っている、これらの取り組みを継続していただきたい。
34 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	202	0		<ul style="list-style-type: none"> ・初石公民館まつりに代表されるイベントの企画がされ、地域交流の場としての機能をよく発揮している。できれば会議室を増やしてほしい。 ・感染症対策については、手指の消毒、検温、机等の除菌、用具の準備、椅子の間隔をあけて配置するなど、細やかに配慮がある。 ・職員の方々にはいつも笑顔で丁寧に接していただいております、来館のたびに満足している。 ・感染症対策もしっかりしている。大雪のあと、駐車場と敷地内にマットを敷き安全に配慮されていた。 ・利用者と同じ目線での対応に親しみと温かさを感じる。 ・コロナ禍にあって、休館という事態は避けられたため、利用者数、稼働率とも小幅ながらプラスになり回復の兆しがあった。 ・月末に職員が集まり、館内の問題点、利用者からの要望事項について話し合いの場を設け、意思疎通と情報共有を図っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員間の連絡を密にすることで、トラブルを未然に防ぎ、また職員間のコミュニケーションを図るなど、いかに利用者に安心して利用していただけるかを日ごろから研鑽していることを高く評価している。 ・今後も継続して利用者満足度の向上に努めていただきたい。
35 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	228	0		<ul style="list-style-type: none"> ・感染症対策は充実しており、安心して利用できる。 ・施設利用に問題はない。 ・受付業務の職員対応が非常に良い。 ・外壁工事中であるため、施設全体がうす暗い。 ・予約時間を1時間単位にしてもらいたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍において、中止にした事業が多かった。 ・雛飾りや七夕飾りなど、季節の移り変わりを感じる展示をしていることや、清潔な施設、職員の対応など創意工夫がみられる。
36 一茶双樹記念館及び 社のアトリエ黎明 (博物館)	株式会社 流山ツーリズムデザイン	229	0		<ul style="list-style-type: none"> ・職員の対応について、高い評価を受けていることは社員教育、研修を行っている成果と考える。これからも高い満足水準を保つように研修の機会を設けたい。 ・事業、イベントの内容が比較的低い評価な点は致し方ない。次年度へ向け自主事業を多く開催していきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「職員の対応について」は特に高い評価を受けており、日頃の接遇に関する研修等の成果が表れていると評価できる。 ・「施設の清潔さについて」は、建物そのものは建築年数が古いのにも関わらず高い評価を受けている。これは、職員が日頃から建物を清潔に保つよう清掃に力を入れており、施設内の衛生環境の向上に努めているものである。高く評価したい。 ・これらの結果を総合的に勘案し「総合的な満足度」についても評価が高い。指定管理者は施設の良好な管理運営を行い、利用者のニーズに合致した自主事業を展開している。 ・施設の高さや、歴史的建造物のためバリアフリーでは無い施設であることを克服し、利用者の目線に合った適切な対応を取った事により、利用者からの評価が大きく高まったものである。

令和3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	有効回答数 (枚)	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
37 森の図書館 (図書館)	株式会社すばる	234	0		<p>「満足(78%)」「どちらかといえば満足(22%)」合わせて100%と、昨年度と同様に高評価を頂いた。日ごろから一人ひとりに誠意をもって対応することで頂けた評価だと実感している。</p> <p>・障がい者サービスや、高齢者に対するサービスについても力を入れ、全スタッフが合理的な配慮を心掛けて対応している。お客様からは「障害者サービスが充実しており、ありがたい」「いつも親切にありがとうございます」とお声を頂いた。</p> <p>・今後も快適に図書館をご利用頂けるよう、引き続き丁寧な接客を行っていく。総合的な満足度は「満足(69%)」「どちらかといえば満足(30%)」合わせて99%と高評価を頂き、昨年度同様、高評価の水準を維持できた。</p> <p>・今年度も昨年度に引き続き図書館は利用制限を設けながらの開館となったが、コロナ禍においても図書館の需要は高く、市民の方にとって重要な役割を持っていることを実感した。</p> <p>・来館されたお客様からは、「接客が良かった」「本場所などを細かく教えてもらった」「本の紹介だけでなく、子どもに直接丁寧に説明してくれた」などのお声を頂いた。</p> <p>・来年度もスタッフが一丸となり、お客様の声に耳を傾け、ニーズに沿った図書館づくりを目指していく。</p>	<p>・総合的な満足度が昨年度同様高評価を維持していることは大変評価できる。</p> <p>・職員の対応に関しても多くの方に満足いただけ、丁寧な接客を行っていたことが見受けられる。コロナウイルスの影響下においても図書館の利用率は高いので、引き続き丁寧な接客を行ってほしい。</p>
38 木の図書館 (図書館)	株式会社すばる	209	0		<p>・コロナ禍にあり、マスクや透明シート越しに接客するため、お客様が聞き取りやすいよう各スタッフは声掛けをしているためか、「いつもよくしていただいている」などのコメントをいただいた。また、利用者の資料要求や読書相談に対しては十分な調査やフォローを行うよう心がけ、OPACの使い方や検索した資料の探し方なども提示したり、直接案内をしたりしている。接客等の対応については、定期的にチェックシートによる確認を行っているため高評価を維持していると考えられる。</p> <p>・利用しやすさについて、持ち込みパソコンの使用できる席を増やして欲しいという意見をいただいた。新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、もともと5席のところを3席に縮小してすぐに満席になってしまうことが増えたので、このようなご意見をいただいたと考えられる。令和4年度から4席増やす予定となっている。</p>	<p>・総合的な満足度は96%の人が満足またはどちらかといえば満足と回答しており良好である。</p> <p>・職員の対応で満足度が高く日頃からお客様が利用しやすい環境づくりに取り組む姿勢が評価されたのではないかと考える。</p> <p>・引き続き施設・地域に応じた自主事業についても取り組んでほしい。</p>
39 おおたかの森センター (公民館)	アクティオ株式会社	238	0		<p>・子育て世代にとって、学校併設の立地は利用しやすい。</p> <p>・急なキャンセルにも親切に対応していただいた。</p> <p>・清潔な場所で気持ちよく利用できる。</p> <p>・常に笑顔で迎えてくれて、質問等にも明るく対応していただいている。</p> <p>・常に思いやりが感じられ、気持ちよく利用できる。</p> <p>・車寄せの使い勝手が悪くなったとの意見がありました。</p> <p>・トラブルを未然に防ぐためにも、地震などの非常事態にも対応できるように準備を整えたい。</p>	<p>・人口増加地域であり、地域環境が目まぐるしく変化する中、周辺地域の住民、学校など関係機関と連携して、地域の核となるような事業を展開することを期待している。</p>
40 おおたかの森子ども図書館 (図書館)	株式会社すばる	110	0		<p>・総合満足度は「満足」「どちらかといえば満足」合わせて99%となった。</p> <p>・「職員の対応について」は、合わせて98%と高い評価をいただいている。</p> <p>・「職員のみなさんは、とても優しくかったです。」等のお声をいただいた。利用者のご要望に対し親身にお答えしつつ、用件に沿ったご提案・ご案内が出来るよう努めていく。</p> <p>・「清潔さ」の項目では、「とてもキレイで利用しやすかった」と評価いただいた。今後も利用者が衛生的に図書館を利用できるよう対応していく。</p> <p>・「利用時間」について、「9:00あるいは9:30からやってほしい」「月曜日や月末休館がないといい」等のご意見をいただいた。</p> <p>・「利用しやすさ」について、「駐車場が施設から遠い」等ご意見があり、おおたかの森センターと内容を共有した。</p> <p>・「楽しかったです」「楽しく孫と一緒に頑張りました」等のイベントに関するご意見を複数いただいた。今後も積極的に利用者によるこぼれる自主事業を提案していく。</p>	<p>・総合的な満足度は99%の人が満足またはどちらかといえば満足と回答しており良好である。</p> <p>・「職員の対応について」が前年度と同様に高い数字を示している点では評価できる。次年度以降も引き続き丁寧な対応を継続してほしい。</p> <p>・子ども図書館は利用人数に対して面積が狭いので、利用者から設備面への意見が多いことはある程度やむを得ないと考えられる。職員はその都度、丁寧に対応しており評価できる。</p>

令和3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	有効回答数 (枚)	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	
41	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	311	0		<ul style="list-style-type: none"> ・夏休み期間中も算数教室や外国文化交流、工作や遊びのイベント等、盛り沢山でコロナ禍であっても充実した時間を過ごすことが出来たと思う。 ・外遊びの時間を増やしてほしい。 →学校の先生と連携をし、部活動の無い日を漏れなくチェックし、校庭遊びを行っていく。 ・子どもの性格をよく見て下さり、特長を伸ばそうと力を入れています。 ・やさしく接してくれます。 ・発達障害の児童も入所していて、大変なところ職員がよく面倒を見ています。 ・いつも職員の皆様があたたかく接し見守ってくれているため、私達親は安心して働くことができています。感謝している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度において、「満足」と「どちらかといえば満足」の回答が、99%となっていることから、良好に運営されていると評価する。 ・コロナ禍の中で、指導員等が感染症対策を行いながら学童の運営を継続したことに対して、感謝を申し上げる。 ・子どものニーズを取り入れた運営を行ったことは、保護者からも高く評価されている。
42	流山市おおたかの森ホール（スタートおおたかの森ホール） (生涯学習課)	MORIHIBIKU共同企業体	230	0		<ul style="list-style-type: none"> ・利用料金について満足度が低い。(市外・営利の料金が高いという意見) ・利用手続きが低いのは市外・営利利用は窓口しか予約ができないことに不満。 ・利用できる曜日・時間が低いのは希望日の予約ができない事に不満。この3点を利用者にも納得いくまで丁寧に説明する事に務める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の対応については、「不満」の回答が0、「やや不満」においても1であり、その他は、「満足」「どちらかといえば満足」が占めており、大変良い評価をいただいている。また、総合的な満足度についても、「どちらかといえば不満」「不満」がなく、満足度についてかなりの高水準であるといえる。 ・利用手続きの便利さについて・利用料金については指定管理者のコメントにもあるように、市外・営利利用は窓口しか予約ができないことについて主に意見が寄せられており、評価が低くなっているが、引き続き丁寧な説明と共に適切な対応に努めてほしい。
43	おおぐろの森小学校区 学童クラブ (教育総務課)	株式会社明日葉	125	0		<ul style="list-style-type: none"> ・明るい雰囲気の中、子ども達が伸び伸びと過ごしている様子が伺えとても安心して利用している。 ・1学期は工事等の影響もあり外遊びが全くなかったため、2学期からは外遊びをとり入れていただきたい。 →2学期から外遊びを行うことができるようになった。 ・「本日のおやつ」を写真掲示してあり、わかりやすいです。 →今年度運営を行っていく中で、保護者の皆様から頂戴した意見を元に掲示した。 ・関係者の方以外は入口から入れないような対策をしてほしい。 →学童クラブは公道からは視認できない奥まった場所に設置されており、心理的にも不審者が侵入しにくい構造となっている。また、いざというときに備えて施設では不審者対応訓練を実施している。玄関にはさすまたを配備し、定期的に職員が訓練を行っている。施設内には複数の防犯カメラも設置されている。 ・お迎えの時に、スタッフの方から今日したことのお話を聞けるのでありがたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度において、「満足」と「どちらかといえば満足」の回答が、97%となっていることから、良好に運営されていると評価する。 ・コロナ禍の中で、指導員等が感染症対策を行いながら学童の運営を継続したことに対して、感謝を申し上げる。 ・丁寧な保護者対応を行ったことを評価する。
44	おおたかの森児童センター (子ども家庭課)	株式会社明日葉	194	0		<ul style="list-style-type: none"> ・先生方が親切で、いつも安心して気持ちよく利用できる。 →引き続き、満足いただけるよう、誠意を持って対応していく。 ・本が好きなので、図書館にないような本があると嬉しい。 →随時、新しい図書を整備している。また、図書室にリクエスト箱を設置したので、ご希望の書籍などをお聞かせいただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設が大きいこともあるが、他の施設と比較すると、利用者数が最も多く、利用者の満足度も高いので、引き続きサービス向上に努めてほしい。