

令和4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	回答数		結果	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等（指定管理者）	担当課意見
			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」)		
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	264	0		<p>・消毒はできればアルコールを希望します。 →第3会議室の前、受付窓口の前の2ヶ所にアルコールの消毒を準備していますので、必要に応じてご利用ください。</p> <p>・会館横の万華鏡の蔵がカフェになるそうですが、駐車場設置はどうなっているのでしょうか？この会館の駐車場を利用されると足りなくなるのではと思われます →福祉会館の駐車場は利用者専用の駐車場であることを話しています。現状、駐車場の利用についての苦情等はありませんが、何か問題等発生した場合にはご相談ください。</p> <p>・1階大広間での楽器の練習について、大音響での練習はどうかと思います。音楽室での練習とかできないものかと思います。 →他団体のご利用がある場合には音量について留意をお願いしていますが、利用者間相互でのご理解ご協力もお願いします。</p>	<p>・総合的な満足度では、99%の利用者が「満足」か「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は高評価を受けていることから継続した利用者へのサービスを継続してほしい。</p> <p>・入浴施設については、入浴者の安心・安全に対応し運営に努めてほしい。</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	238	0		<p>・案内の看板等が大通りにもあったらいいと思います。 →電柱看板等の設置を検討いたします。</p> <p>・静かでよい場所です。近所に住んでいますので絵手紙等の講座があったらよいと思います。 →受付にご相談ください。絵手紙グループ紹介いたします。</p> <p>・いつもお掃除きれいにありがとうございます。 →職員一同きれいな環境で利用いただけるよう引き続き努力いたします。</p> <p>・テレビが欲しいです。 →談話室にテレビが設置してありますので、ご利用下さい。</p>	<p>・総合的な満足度では、100%の利用者が「満足」か「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は高評価を受けていることから継続した利用者へのサービスを継続してほしい。</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	261	0		<p>・ビデオを使用のためテレビが欲しい。 →テレビは和室に設置してあります。必要に応じ移動は可能ですのでご利用下さい。</p> <p>・ホワイトボードが消しても汚い。 →ホワイトボード用クリーナーを購入いたしましたので、ご使用下さい。</p> <p>・スタッフの人が良いです。トイレがきれいです。 →引き続き利用者に喜ばれるよう維持管理を行っていきます。</p> <p>・職員の方の対応がよく施設もきれいでよかったです。 →今後も職員の接遇向上に努め、利用者の方に親しまれる会館運営を行います。</p>	<p>・総合的な満足度では、100%の利用者が「満足」か「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は高評価を受けていることから継続した利用者へのサービスを継続してほしい。</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	228	0		<p>・忘れ物したときの対応がとても親切でした。 →これからも親切丁寧を心がけます。</p> <p>・ときどき室内にごみが散乱している。清掃用にホークが欲しいです。 →事務室にお声掛けください、対応いたします。</p> <p>・自販機設置いただきありがとうございます。エアコンも新しく快適です。 →これからもお客様のニーズを把握してまいります。</p> <p>・電源延長コードがあると助かる。 →受付にお申し出いただければ貸し出しいたします。</p>	<p>・総合的な満足度では、100%の利用者が「満足」か「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は高評価を受けていることから継続した利用者へのサービスを継続してほしい。</p>

令和4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	回答数		結果	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等(指定管理者)	担当課意見
			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」)		
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	267	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>・トイレで靴を履き替えるのが大変なので、靴カバーのようなものを使用できるように備えてほしい。</p> <p>→靴を履いたまま履けるスリッパ等の購入します。</p> <p>・体育館を掃除するモップがもう一つほしい。</p> <p>→新たに購入し配備します。</p> <p>・いつも気持ちよく利用させていただいています。</p> <p>→今後も笑顔で明るく・親切な対応に努めます。</p> <p>・予約がなかなか取れない。</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ります。</p>	<p>・総合的な満足度では、100%の利用者が「満足」か「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は高評価を受けていることから継続した利用者へのサービスを継続してほしい。</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	251	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>・駐車場が使えるか、いつも気になってしまいます。</p> <p>→電話をいただければ、空き状況の確認をいたします。</p> <p>・いつも清潔に整備されているところを使わせて頂いております。広いところで体操ができてうれしいです。</p> <p>→これからも利用者の皆様に気持ちよく使っていただけるよう環境を整えていきます。</p> <p>・和室にも高い机と椅子が必要な人が増えている。</p> <p>→収納倉庫にご用意がありますので、使用の際は申し出ください</p> <p>・上履きスリッパは必要でしょうか。清掃が行き届いているかと思えますので、かえって不用に感じます。</p> <p>→廊下では足が冷たいのでスリッパを使うというご意見もあります。これらの意見を踏まえて現状の利用形態としています。</p>	<p>・総合的な満足度では、100%の利用者が「満足」か「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は高評価を受けていることから継続した利用者へのサービスを継続してほしい。</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	341	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>・お祭がまたあるといいなと思います。</p> <p>→ほっとプラザまつりにつきましては、新型コロナウイルス感染症の状況を見据えつつ実施の可否を判断いたします。</p> <p>・多目的広場の草刈りをこまめに刈ってほしい。</p> <p>→乗用草刈機は6月上旬まで点検に出しており除草ができませんでしたが、今後月1回から2回程度の除草作業を行います。</p> <p>・本館トイレのスリッパを1足、増やしてほしい。前の人が手洗い中だと次に人が入れない。</p> <p>→本館女子トイレには個室数と同じ3足を常備していますが、混雑時には多目的トイレをご利用下さい。</p> <p>・職員の対応が素晴らしいです。</p> <p>→今後も接遇の向上に努めます。</p>	<p>・総合的な満足度では、100%の利用者が「満足」か「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は高評価を受けていることから継続した利用者へのサービスを継続してほしい。</p> <p>・入浴施設については、入浴者の安心・安全に対応し運営に努めてほしい。</p>
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	270	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>	<p>・職員の皆様の対応が素晴らしい。</p> <p>→今後も職員の接遇向上に努めていきます。</p> <p>・防音の施設にしていきたい。</p> <p>→防音設備にはできませんが、ドアに防音対策をする予定です。</p> <p>・ホールではいつも季節ごとに楽しい展示をして下さっています。</p> <p>→引き続き色々な展示をしていきます。</p>	<p>・総合的な満足度では、100%の利用者が「満足」か「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は高評価を受けていることから継続した利用者へのサービスを継続してほしい。</p>

令和4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	回答数		結果	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等（指定管理者）	担当課意見
			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」)		
9	思井児童センター (子ども家庭課)	株式会社 東京ドーム ファシリティーズ	204	0		<p>・コロナ禍だから仕方がないけれど、遊具が少なすぎる。 →利用可能なおもちゃの種類が増えたことに伴い、遊べるおもちゃも増やしました。まだまだ十分な量とは言いきれませんが、皆様で譲り合って楽しく過ごしていただきますよう引き続きご協力をお願いします。</p> <p>・いつも利用しやすく行きやすいです。 →利用者の皆様がりラックスして過ごせる環境づくりを心掛けていますので、これからも気軽に遊びに来てください。</p>	<p>・満足度調査において、ほとんどの項目で「満足」「どちらかといえば満足」の回答が95%以上の高い評価を得ている。</p> <p>・昨年度よりも利用者数が増加しており、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。</p>
10	十太夫福祉会館 (社会福祉課)	おおたかの森PFI 株式会社	231	0		<p>・ピアノの調律をお願いします。 →年1回調律を実施しています。</p> <p>・玄関で靴を脱ぐ(はく)のために椅子があるととても便利です。 →現在玄関にある椅子は低いので、必要の際は声をかけてください</p> <p>・和室のエアコンの修理をお願いします。 →修理を完了いたしました。</p> <p>・部屋(集会所)にゴミ箱があれば、最後掃除した後のゴミを入れることができます。 →ゴミはお持ち帰りいただいております。掃除機のご利用も可能です。</p>	<p>・総合的な満足度では、100%の利用者が「満足」か「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は高評価を受けていることから継続した利用者へのサービスを継続してほしい。</p>
11	十太夫児童センター (子ども家庭課)	おおたかの森PFI 株式会社	200	0		<p>・先生方が顔を覚えてくださっていて、いつも優しく声をかけていただき、とても接しやすいです。いつもありがとうございます。</p> <p>→今後も皆様に安心してご利用いただけるよう維持してまいります。</p> <p>・おままごとセット(切れるタイプの野菜)を増やしてほしいです。 →様々な年齢のお子様楽しめるよう、玩具の取り揃えを工夫していきます。</p>	<p>・満足度調査において、ほとんどの項目で「満足」「どちらかといえば満足」の回答が95%以上の高い評価を得ている。</p> <p>・昨年度よりも利用者数が増加しており、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。</p>
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	233	0		<p>・ステージに鏡があるといい。 →舞台袖に備え付けの鏡、移動可能な鏡がございますので必要な時は事務所にお声掛けください。</p> <p>・ケガ防止のため畳を張り替えたいと思います。 →大広間の畳表はすべて張り替えました。</p> <p>・駐車場の数を増やしてほしい。 →敷地外に5台分確保してありますのでご利用ください。</p> <p>・久しぶりに優雅な気持ちになりました。市主催のイベント回数を増やしてほしい。 →年代を問わず楽しんでいただけるイベントを今後も検討してまいります。</p>	<p>・総合的な満足度では、99%の利用者が「満足」か「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は高評価を受けていることから継続した利用者へのサービスを継続してほしい。</p>

令和4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	回答数		結果		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等（指定管理者）	担当課意見
			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」)			
13	障害者福祉センター (障害者支援課)	特定非営利活動法人 自立サポートネット 流山	121	0			<ul style="list-style-type: none"> ・いつも職員の方が親切で気持ちよく楽しい時間を過ごせます。 ・スタッフの接客態度にはいつも感心していて素晴らしい。 →今後とも、皆様が安心・安全にご利用いただけるよう心掛けて参ります。 ・わかりやすく説明してくれてありがとうございます。 ・職員の方がとても親切ですので、理学療法の回数をもう少し参加したい。 →今後もお一人お一人を尊重し、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心掛けて参ります。 ・掃き出し口の網戸を取り付けてください。 →会館すべての窓に網戸の設置はなく、今後も設置予定はありません。 ・講師の先生の気遣いが良く、とても良い時間が過ごせます。 ・先生は良い。更に生徒の交流があるといい。 ・講師の先生のお話、歌についての説明も丁寧にして下さるので楽しいです。 →楽しみながらハピリに参加していただいていることをとても嬉しく思います。 	<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、全ての項目で概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りたい。
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	240	0			<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場が数少なく不便です。 →駐車場の増設は難しいため、乗合又は公共交通機関をご利用ください。 ・清掃が庭、トイレ等とてもきれいにされている。 →これからも安全・快適にご利用いただけるよう館内はもちろん駐車場、会館周辺の美化に努めてまいります。 ・簡易的な譜面台があると音楽サークルとしてありがたいです。 →譜面台の設置予定はありません。必要に応じ譜面台をご持参ください。 ・四季折々のペーパークラフトの作品が飾られいつも楽しませていただいています。 →季節を感じられるような飾付け等、皆様笑顔になれる交流の場になるよう「おもてなし」の気持ちを込めてお迎えできるよう努めてまいります。 	<ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度では、99%の利用者が「満足」か「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は高評価を受けていることから継続した利用者へのサービスを継続してほしい。
15	野々下児童センター (子ども家庭課)	株式会社 東京ドーム ファシリティーズ	131	0			<ul style="list-style-type: none"> ・イベントをいつも楽しませていただいております、先生方も優しく、気持ちよく利用させていただいております。 →少しでも楽しんでいただけるようなイベント等考えています。 ・おもちゃをたまに更新してくれるとうれしいです。 →コロナ禍により、おもちゃの数を減らしていました。これから増やしていきたいと思っております。 	<ul style="list-style-type: none"> ・満足度調査において、ほとんどの項目で「満足」「どちらかといえば満足」の回答が95%以上の高い評価を得ている。 ・昨年度よりも利用者数が増加しており、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。
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	295	0			<ul style="list-style-type: none"> ・部屋の空調の温度を自由に変われば良いと思います。 →集中管理となっております。設定の要望は受付にご相談ください。 ・季節ごとの「おかざり」等スタッフの皆さんによる地域住民（利用者）への暖かい心遣いには、いつも感謝しています。 →飾りから季節を感じ取っていただけるよう職員で工夫しております。 ・細かいところまでお気遣い下さりありがとうございます →利用者のいろいろな声を「傾聴」することに心がけています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度では、100%の利用者が「満足」か「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は高評価を受けていることから継続した利用者へのサービスを継続してほしい。 ・敷地の空き地を利用して菜園を作り、地域住民や利用者との交流の場を設けており、今後も継続した運営に努めてほしい。

令和4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	回答数		結果 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等(指定管理者)	担当課意見
			有効回答数 (枚)	HPでの 回答数 (人)			
17	向小金児童センター (子ども家庭課)	株式会社 東京ドーム ファシリティーズ	181	0		<p>・いつもいろいろな企画をしていただき楽しませて頂いています。 →今後も気持ちよく利用して、楽しんで頂けるような企画を開催してまいります。</p> <p>・プラレールの電車やトーマスの電池を入れてほしいです。 →点検して電池交換します。また、電池切れの際はお声かけいただければすぐに交換対応します。</p>	<p>・満足度調査において、ほとんどの項目で「満足」「どちらかといえば満足」の回答が90%以上の高い評価を得ている。</p> <p>・昨年度よりも利用者数が増加しており、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。</p>
18	江戸川台福祉会館 (社会福祉課)	株式会社明日葉	214	0		<p>・スリッパを重ねるのはやめていただきたい。 →新たにスリッパ専用ラックを設置いたしました。</p> <p>・ホールの椅子の座面が傾いているものが多い。 →順次数を増やして対応しております。必要な時には他の部屋から運ぶこともできますのでお声掛けください。</p> <p>・朝に掃除をしていたためか、以前は夜利用するとトイレ等の汚れが目立っていたが、今は夜もきれいになっていて気持ちが良い。 →いつも清潔に利用いただけるよう夕方にも清掃を行っています。</p> <p>・いつも受付の方が、気持ちよく接してくれています。 →職員の更なる接客向上に努めます。</p>	<p>・総合的な満足度では、99%の利用者が「満足」か「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は高評価を受けていることから継続した利用者へのサービスを継続してほしい。</p>
19	江戸川台児童センター (子ども家庭課)	株式会社明日葉	200	0		<p>・先生方にいつも明るく優しく接して頂けて、息子も遊びに来るのを楽しみにしています。 →ご満足いただけて大変うれしく思います。今後ご満足いただけるよう誠意をもって対応していきたいと思います。</p> <p>・駐車場が狭いので広くして、台数も増やしてほしい。 →駐車場につきましては限られた敷地内となっておりますので、ご理解いただけますと幸いです。</p>	<p>・満足度調査において、ほとんどの項目で「満足」「どちらかといえば満足」の回答が90%以上の高い評価を得ている。</p> <p>・昨年度よりも利用者数が増加しており、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。</p>

令和4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	回答数		結果		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等（指定管理者）	担当課意見
			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」)			
20	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	30	0		<p>・日によって過ごす状態に変化があり、目が離せない時もあると思う中、職員の方々が丁寧に対応して下さいます事、日々感謝しています（他同旨5件）。</p> <p>・毎日楽しく利用させていただいています。ありがとうございます（他同旨2件）</p> <p>→嬉しいお言葉ありがとうございます。デイサービスに来所し、楽しかったと思っていただけることは職員一同の喜びです。私たちもご家族様の支えになれるよう今後も努めてまいります。</p> <p>・看護師さんが常駐されるようになったので、医療不安のある私はとても心強いです。</p> <p>→嬉しいお言葉ありがとうございます。何かありましたらご相談ください。</p> <p>・トイレットペーパーが片手だと使いづらいので、ミシン目があるペーパーだと助かります。</p> <p>→配慮が足りずに申し訳ありませんでした。早急に対応させていただきます。</p> <p>・緊急の訓練の時、一階まで降りてちゃんとやった方がいいと思います。</p> <p>→今後はコロナが落ち着いたり、気候の問題等がなければ可能性があると考えています。</p> <p>・リハビリ用ベッド等は使いたいときに使わせてもらえるのでしょうか？</p> <p>→リハビリ用ベッド等の使用については、使用希望の方が重なった場合は、申し出た方々の体調等を勘案して相談して決めてさせていただきますので、ご了承頂きますようお願い申し上げます。</p>	<p>・二度の利用者満足度調査において、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、サービスの維持、向上を図りたい。</p> <p>・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活動を実施されたい。</p>	
21	流山市地域福祉センター (高齢者支援課)	社会福祉法人 流山市社会福祉協議会	284	0		<p>・職員の対応については高評価を受けており、引き続き職員が一丸となりよい評価に繋がるよう努力します。</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は経年劣化等で交換が必要な物については順次買い換えし、利用できる物については継続して使用していきます。</p> <p>・施設を清潔に保ち引き続き適切な衛生管理に努めます。</p> <p>・施設内の移動については、引き続き利用者の要望に応じられるよう努めてまいります。</p>	<p>・職員対応を始め総合的な満足度について多くの利用者から満足及びどちらかといえば満足と高い評価を得られている。引き続きサービス向上に努めていただきたい。</p> <p>・利用者からの要望等に対しては、引き続き耳を傾け、対応可能なものは迅速に対応し、対応が困難なものについては御理解頂けるよう説明を尽くすようお願いする。</p> <p>・全体的に各項目高い評価を得ていますが、引き続き細かいところまで目を配り、利用者の声を大切に受け止めるよう要望する。</p>	
22	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	68	0		<p>・本人の体調管理には特に気を付けてみて頂き、感謝しております。</p> <p>→コロナ禍で、皆様には体調面で不安なことも多いと思います。感染予防対策を行い、皆様が安心して施設を利用することができますよう、引き続き努めてまいります。</p> <p>・施設内をきれいに清潔にしてほしい。用務員の人にきれいに掃除してほしい。</p> <p>→用務員は障害者雇用という形で清掃を担っていただいておりますが、職員が業務の指導を行っていますので、引き続き清掃の仕方について確認を行ってまいります。</p> <p>・コロナの影響で全く施設に入らず、実際の様子が分かりません。少人数にするとか、考えて対応していただきたい。</p> <p>・コロナ感染の影響でどうしても保護者会説明会が中止になってしまうことは致し方ないことですが、親同士のつながりが全く薄れてしまっていることが残念に思います。皆さんとお顔を合わせることができるようになるのを心待ちにしております。</p> <p>→感染状況をふまえ、検討してまいります。個別での訪問についても相談はお受けしたいと考えています。また、コロナに対する国の感染対策が徐々に緩和されていますので、令和5年度は状況を見ながら保護者説明会を開催できればと考えています。</p> <p>・防犯カメラの設置を希望いたします。</p> <p>→防犯状況をふまえ検討いたします。</p> <p>・コロナ禍でもほとんど閉所することなく利用できていることに感謝しています。</p> <p>→事業所内での感染予防策を講じ、今年度閉所することなく事業を継続してこられたことを嬉しく思います。ご利用者様、ご家族様のご理解とご協力に改めて感謝いたします。</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、努めていただきたい。</p> <p>・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>	

令和4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	回答数		結果		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等（指定管理者）	担当課意見
			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」)			
23	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	200	0			<ul style="list-style-type: none"> ・カラオケの大ファンです。曲数を増やしてください。 →第一興商と契約していて、新曲は自動更新になっています。 ・大きな鏡がほしい。 →姿見があります。 ・トイレの荷物置き場のほこりに気が付いていない。 →すぐに掃除しました。今後気を付けます。 ・大広間（1）の当選率が悪い。 →予約システムにて公平に行っています。 ・机の移動が大変です。 →施設の形状からやむを得ないものと考えます。移動をお願いします。お手伝いしますので、受付に声かけしてください。 	<ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度において「満足」「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します。 ・職員の対応についても「満足」「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、質の高い利用者対応が行われている者と、高く評価します。 ・そのほか、「施設の清潔さ」「施設の利用しやすさ（案内表示）」「利用料金について」でも「満足」がもっとも多い回答となる等、全体的に高い評価を得ています。
24	学童クラブ【第1グループ】 (江戸川小学校区、東深井小学校区) (教育総務課)	特定非営利活動法人 green	343	0			<ul style="list-style-type: none"> ・同級生が減り行きたくないが考慮して対応してくれている。 →年齢に合わせた活動を取り入れていきます。 ・上級生との関係（怖い） →お子様の気持ちを聞いて相手の子どもにも話をしながら対応していきます。 ・手作りおやつの日を増やして欲しい。 →全学童クラブへの配付を考えると今の回数が限度となります。毎日のおやつも体に良いものを選んでいきますので、御安心ください。 ・コロナ禍で保育室の様子がわからない。 →ホームページに子どもたちの遊んでいる様子や室内の様子も映っていますのでご覧ください。 	<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、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、学童クラブ職員全員の努力により、保育が継続できたことを高く評価する。 ・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。
25	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	325	0			<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍で子どもの様子がわからない。 →ホームページに子どもたちの遊ぶ様子が掲載されているのでご覧ください。 ・学童での行事や活動が楽しい。 →子どもたちと話し合いながら楽しい学童クラブを作っていきます。 ・登所アプリ、欠席アプリを導入して欲しい。 →検討をしていますが、個人情報管理の面で不安がありますので現段階では導入を見合わせています。 	<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、学童クラブ職員全員の努力により、保育が継続できたことを高く評価する。 ・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。
26	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	525	0			<ul style="list-style-type: none"> ・地域の方と連携する等して、自然体験等の活動を検討して欲しい。 →外部の方との連携はコロナ禍では控える方向になっていましたが、今後は状況をみながら検討していきたい。 ・登所予定の管理方法について、アプリを導入して欲しい。 →コストと使いやすさのバランスをふまえて具体化を目指したい。 ・異なる学年の児童と交流ができ、玩具もたくさんあり、楽しくかよえている。 ・学習時間を増やしてほしい。 →1年生でも集中できる時間を目安に学習の時間を設定しています。宿題が多い児童や高学年児童が自発的に学習に取り組めるスペースを、遊びの空間とは分けて確保するようにしています。 	<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、学童クラブ職員全員の努力により、保育が継続できたことを高く評価する。 ・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。

令和4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	回答数		結果		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等(指定管理者)	担当課意見
		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」)			
27 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	540	0			<ul style="list-style-type: none"> ・翌月の行事のスケジュールが出るのが遅い。 →前月の25日までにコドモンでお知らせします。 ・楽しくかよっている。 ・子どもの気持ちに寄り添っていただいている。 ・学習時間を長くしてほしい。 →基本的なスケジュールは決まっていますが、お子さま自身の裁量で学習できる時間もありますので、お子さまとご相談ください。 ・昼食の時間が少ないと子どもから聞いた。 →25分程度を食事の時間としていますが、食べ終わらない場合は時間を確保しています。 ・園庭の水捌けが良くなって遊べると良い。 →園庭修繕を行い水捌けが改善しました。 	<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、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、学童クラブ職員全員の努力により、保育が継続できたことを高く評価する。 ・保護者と信頼関係を築いていることを評価する。
28 学童クラブ【第5グループ】 (鰯ヶ崎小学校区、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	613	0			<ul style="list-style-type: none"> ・学童の様子を発信して欲しい。 →学童内に設置したタブレットによって発信するようになりました。 ・学習の時間をもう少し確保して欲しい。 →自由時間や外遊びの時間に学習に取り組むことができます。 ・支援員とお話する時間が少ない。 →お声がけいただければ別途話し合いの時間を設定させていただきます。 ・意見ボックスの導入をしていただき、大変居心地の良い学童クラブです。 ・子どもに親身になって対応して下さり、毎日、生き生きと通えています。 ・学童で、音読の宿題を済ませて帰宅するので助かっている。 	<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、学童クラブ職員全員の努力により、保育が継続できたことを高く評価する。 ・質の高い運営を行っていることを評価する。
29 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	397	0			<ul style="list-style-type: none"> ・仲の良い友達がない時一人で過ごすことがあり、学童に行きたくないという。 →お友達の輪を広げるような支援をして学童が楽しいと思える日が増えるように努めたい。 ・学童クラブの活動がこんなに充実しているとは思わなかった。 ・いつもアレルギー対応で、おかしの献立等個別で対応していただき助かる。 	<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、学童クラブ職員全員の努力により、保育が継続できたことを高く評価する。 ・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。
30 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	240	0			<ul style="list-style-type: none"> ・令和4年度は、新型コロナウイルス感染症対策を講じながらの運営であったが、回答者のほとんどの方が満足と回答し、大きな事故等もなく、施設の適切な管理運営ができたと思います。 ・令和3年度に予約システムが変更となったことで、市民等から使用方法の説明を求められることが多かったですが、都度、丁寧に対応できたことが今回の満足度調査における満足度の高さに繋がっていると思います。 ・アフターコロナにおける利用者増にも対応できるように、今後も継続して市と適宜協議し、多くの人に安心・安全のスポーツ施設として市民等に提供できるように努めます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・令和4年度の満足度調査では、職員の対応について、回答者全員がどちらかといえば満足以上と回答するほど、親切丁寧な対応で高い評価を得ている。また、築年数が30年を超え、老朽化が進む中でも、適宜、施設や設備の修繕を行い、利用者が清潔で快適に利用できる環境づくりに寄与した。 ・今後においても、利用者が快適に利用できる環境づくりのために、今回の満足度調査の結果を踏まえ、市と指定管理者で連携して取り組んでいきたい。

令和4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	回答数		結果	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等(指定管理者)	担当課意見
			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」)		
31	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	91	17		<p>・利用者から職員に対する苦情があった際は、事実確認を行い、今後の対応や改善点を、班長を通じて指導を図った。</p> <p>・アンケート結果については、関係者全員で情報共有し、よりよい環境づくりに努めていく。</p>	<p>・昨年と同程度の評価をいただいているが、職員の対応についての評価が若干下がっていることが見受けられる。職員に対する苦情等があった際には迅速に対応しているが、今後はさらに丁寧な対応を期待する。</p>
32	生涯学習センター (生涯学習課)	アクティオ株式会社	216	0		<p>・職員の対応については、「窓口対応で待たされた」という御意見をいただき、対応策を講じた。満足度の高い結果の中にも不満を感じる御意見があることを真摯に受け止め、引き続き日々の運営に活かすよう努める。</p> <p>・備品の要望については、適宜劣化備品の入れ替え等を行った。その他懸念箇所等については、随時担当課と意見交換しながら対応できることから取り組む。</p> <p>・施設の清潔さについては、満足度の高い結果となっており、今後も引き続き、日々の清掃業務や施設維持管理に努める。</p> <p>・施設の利用しやすさについては、御意見に対して迅速に対応したが、丁寧な説明に努めた。また、車利用が増え、駐車場が満車になることが多くなることを受け、駐車場の混雑予想をホームページに掲載し、混雑回避に取り組んだ。</p> <p>・利用できる曜日、時間については、時間単位の変更や休館日の利用等の要望もあったが、今後も丁寧な説明に努める。</p> <p>・利用手続きの便利さ、利用料金については、御意見が寄せられたが、御意見に対して丁寧に説明するよう努める。</p> <p>・総合的な満足度は「満足」と「どちらかといえば満足」を合わせると97%という高い数値となっている。引き続き、日々の運営で寄せられる御意見は担当課と随時共有し、満足度を向上させられるよう改善に取り組む。</p>	<p>・利用者に対する職員の接遇・対応の満足度は高水準である。指定管理者においては、意見・要望に対して、利用者への説明や指摘事項の改善等、適切に対応している。引き続き、利用者サービスの向上に努めてもらいたい。</p> <p>・備品・設備の状況について情報共有を密にし、優先度を決め、計画的な購入・改修を検討していく。</p> <p>・駐車料金や利用時間、料金設定に対し、意見・要望が寄せられているが、御理解いただけるよう利用者への説明を丁寧に行い、さらに満足度を高めるように努めてもらいたい。</p> <p>・光熱費高騰やエネルギー不足が叫ばれる昨今の状況において、利用者から室温について御意見を寄せられることがあったが、環境と利用者への配慮を忘れずに柔軟に対応していた。</p> <p>・今後も、さらに満足度を向上させられるように指定管理者と担当課で綿密に連携しながら、施設の管理運営に取り組みたい。</p>
33	流山市民総合体育館ほか7体育施設 (キッコーマンアリーナ、庭球場、野球場、河川敷野球場、流山市民プール、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	153	0		<p>・今年度の初期にはコロナ臨時医療施設の設置期間もあり、例年より利用できる曜日、時間についてや利用手続きの利便さについてどちらかという不満というご意見が多く寄せられました。</p> <p>・普段、運動施設としてご利用している方には不便を生じた点是否めないと思います。</p> <p>・一方でコロナ臨時医療施設終了後は、職員の対応や施設の清潔さで高い評価をいただき風評被害も無く、利用者の満足度を高められたと思います。</p> <p>・備えられている器具・備品の種類及び数についても、ソーシャルディスタンスの影響でトレーニングマシンやエントランスの休憩スペース等の間引き等が満足度を高められなかった要因でございます。</p> <p>・総合的な満足度は70%近い満足度をいただいておりますので、来期の課題としてポストコロナ禍での総合的な施設提供の方法、CS向上の強化としてのホスピタリティ強化を大切に運営して参ります。</p>	<p>・令和4年度は、千葉県臨時医療施設としての運営や令和3年度にリニューアルした公共施設予約システムの使用方法について、利用者の方々からご意見をいただく期間もあったが、そのような中でも、指定管理者の誠実な市民対応により、職員の対応についての項目で、90%の満足度が得られた。また、備品等の修繕や河川敷野球場の草刈り等、利用者が快適にスポーツを出来る環境づくりにも取り組んだ。</p> <p>・令和5年度は、総合運動公園野球場の利用再開や、テニスコートの増設工事等で例年と異なった対応が必要になるが、東京ドームグループのノウハウや経験を活かし、より高い満足度が得られるよう、市も指定管理者と連携を取りながら施設運営に取り組んでいきたい。</p>

令和4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	回答数		結果		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等（指定管理者）	担当課意見
		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」)			
34 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	237	0			<ul style="list-style-type: none"> ・ 職員の対応も心がこもっています。 ・ 古い施設だけど、感じの良さでgood ・ いつも親切にしてもらっている ・ 職員の方（女性）が特に親切で良いです ・ いつも親切的な対応、ありがとうございます。 ・ いつも気持ちよく利用している。ありがとう。 ・ 朝、暖房を入れておいて頂き、ありがとう。 ・ 職員や利用者の手作りの装飾等が飾られているのは好ましい。 <p>→引き続きサービスの向上に努めます。</p> <p>マーカーのインクがととても薄いことがある。</p> <p>→器具、備品の維持管理を徹底します。</p> <p>エアコンの効きが非常に悪い</p> <p>→空調設備が老朽化しているため、計画的に整備を図ります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 大会議室の机と椅子の出し入れが大変。 <p>→検討させていただきます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 黒板に絵画を貼る等のための磁石が欲しい。 <p>→受付に申し出ていただければ貸与します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 総合的満足度が高く、特に職員の対応については、99%の利用者が「満足」か「どちらかといえば満足」と回答しており、良好である。引き続き利用者満足度の向上に努めていただきたい。 ・ 新型コロナウイルス感染症の影響により主催事業が縮小されたが、施設主催のイベントについても利用者満足度が高く、高評価をいただいた。今後とも住民にとって身近なテーマを設定する等、学びのきっかけ作りとなる企画に期待する。
35 東部公民館 (公民館)	特定非営利活動法人 コミュネット流山	220	0			<ul style="list-style-type: none"> ・ 気持ちよく利用させてもらっています。 ・ 使用させていただきとても感謝しています。 ・ 職員の接し方が良い。 <p>→今後とも良好な対応を継続いたします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 冷暖房の機器の効果が疑問。 <p>→利用する30分前から冷暖房を入れ、室温の調整をしております。</p> <p>機器の点検で不具合が生じた場合は、修繕しております。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 卓球のネットを新しくしてほしい。 <p>→卓球のネットの貸し出しは終了させていただきます。現状の備品が使えるまではお使いいただけますが、その後は各団体で持参していただくことになります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ほうきと塵取りの用意をお願いしたい。 <p>→窓口に申し出ていただければ貸し出します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 部屋が清潔で使いやすかった ・ 施設トイレ等がきれいで気持ちよく使わせていただいています。 <p>→引き続きサービスの向上に努めます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 机の汚れ傷が気になりました。 <p>→机の汚れ状況を確認し、第1会議室と第2会議室の机を重点的に清掃しました。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 総合的満足度が高く、特に職員の対応については、最も高い100%の利用者が「満足」か「どちらかといえば満足」と回答しており、良好である。また、施設に対する要望にも、適切に対応している。引き続き利用者満足度の向上に努めていただきたい。 ・ 令和5年度から旧東部市民プール跡地に公民館専用の駐車場がオープンし、これまで自動車での来館を敬遠していた利用団体への利用促進や講座の開催をすすめていただきたい。
36 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	209	0			<ul style="list-style-type: none"> ・ いつも気持ち良く使用させていただきありがとうございます。 ・ 庭のお花とかも管理が行き届いていつもきれいに咲いていたのしみです。 ・ 受付の方たちの親切さ、優しさがあり気持ち良く使用できました。 <p>→ありがとうございます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ サークルを紹介できるスペースが広く助かります。窓を開けて換気しても涼しく、ありがたいです <p>→掲示スペースを有効に使ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 換気のために全てのドアにストッパーがあると嬉しいです <p>→全てのドアが途中で止められるようにストッパーを購入します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 和室の座椅子を増やしてほしい。 <p>→同じ椅子の購入を検討中です。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 会議室にもテレビ、ビデオが欲しい。 <p>→講義室にあるテレビ、ビデオデッキはキャスターつきのフレームに乗っていますので、ご要望があれば移動してお使いになります。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 総合的満足度が高く、特に職員の対応については、100%の利用者が「満足」か「どちらかといえば満足」と回答しており、良好である。 ・ 初石公民館は利用頻度が高いことや、図書館分館、キッチン「よつば」との複合施設であるため、様々な問い合わせや要望が寄せられると思われる。これらに対して、ひとつひとつ丁寧な対応が高い評価につながっている。引き続き利用者満足度の向上に努めていただきたい。

令和4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	回答数		結果		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等（指定管理者）	担当課意見
			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」)			
37	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	276	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>施設主催イベントに参加した感想について</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>・職員の方がにこやかにされて気持ち良く利用させていただいています。</p> <p>・いつも職員の人に親切にいただきありがとうございます。</p> <p>→今後も職員一同研鑽を積み、利用者の方が気持ちよくご利用いただけるよう継続していく。</p> <p>・展示会に使用する展示ボードをキャスト付きにいただき作業が楽になりました。ありがとうございます。</p> <p>→これからもご利用者の皆さんの立場に立って備品の使いやすさ等を再点検し備品の購入を考えていきたい旨を説明。</p> <p>・和室のふすまの開け閉めが重いということについて、すぐに対応していただき感謝している</p> <p>→ふすまの下をサンドペーパーで滑りやすくしたことを報告し理解をえた。</p> <p>・駐車場が狭い。</p> <p>・駐車場が満車で使えないときがある。事前にわかるとありがたい。</p> <p>→駐車場の空き状況を事前に発信することは難しいですが、当日に電話問い合わせ等でお知らせすることはできません。ただし、空きスペースを確保することはできません。</p>	<p>・総合的満足度が高く、特に職員の対応については、100%の利用者が「満足」か「どちらかといえば満足」と回答しており、良好である。</p> <p>・市民課の南流山出張所、健康増進課の子育てなんでも相談室、図書館の南流山分館との複合施設であるため、様々な問い合わせや要望が寄せられると思われる。これらに対して、ひとつひとつ丁寧な対応が高い評価につながっている。引き続き利用者満足度の向上に努めていきたい。</p>	
38	一茶双樹記念館及び 杜のアトリエ黎明 (博物館)	株式会社 流山ツーリズムデザイン	22	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>	<p>・入館料もなく平等に利用できる。</p> <p>・足の悪い人も困らないようにいつも助けてもらっています。</p> <p>・歴史あるたてものの中で、特にトイレがいつもきれいでおもむきがあって、女性利用者で話題になります。</p> <p>・俳句教室で寒くないよう、暑くないよう快適になるよう、いつも気を配っていただきました。</p> <p>・ポスターやチラシ等「こんなところまで」と驚くほど。</p> <p>・ホームページやTwitterも充実していると思います。</p>	<p>・職員の親切丁寧な対応で高い評価を得ている。継続した利用者へのサービスを継続してほしい。</p> <p>・令和4年度は、アンケートの回答数が少なかったことで回収率アップに向けて、来館者にアンケート用紙を手渡しにて配布するなどして、積極的に取り組まれない。</p>	
39	森の図書館 (図書館)	株式会社すばる	245	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>	<p>・職員の対応について「満足(76%)」「どちらかといえば満足(23%)」合わせて99%と、昨年度と同様に高評価を頂いた。</p> <p>・日ごろからお一人お一人に誠意をもって対応することで頂いた評価だと実感している。</p> <p>・お客様からは「図書館の貸出、返却対応はとても親切で良いと思います」、「職員の対応が良い」、「いつも利用させていただいています。身近なところこうした施設があり嬉しく思います。スタッフの対応接客もとても良好です。」とお言葉を頂いた。</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。</p> <p>・総合的な満足度は「満足(69%)」「どちらかといえば満足(29%)」合わせて98%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、一部利用制限を設けながらの図書館の開館となった。</p> <p>・イベントに参加されたお客様からは「通常のお話会以外に手話や英語のお話会もやって頂けるので色々な経験できて嬉しいです。」とお言葉を頂いた。引き続き、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>・職員の対応については、「親切」、「丁寧」といった評価をいただいております。利用者から99%の満足度を得ることができている。また、施設管理においても、「とてもきれいで良い施設」といったご意見もいただいております。アンケートの「施設の清潔さ」の項目において98%の満足度を得ることができた。</p> <p>・その他、赤ちゃんから高齢者まで様々な年代の利用者が参加できるイベントを開催する等、自主事業にも積極的に取り組んでおり、総合的な満足度98%と高い満足度を得ることができている。</p>	

令和4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	回答数		結果		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等（指定管理者）	担当課意見
		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」)			
40 木の図書館 (図書館)	株式会社すばる	212	0			<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ対策として、マスクや透明シート越しの接客となるため、お客様が聞き取りやすいように各スタッフは声がこもらないよう意識している。 ・声がどうしても届かない場合は、筆談も交えて対応するようにしている。 ・日頃から館内でお困りの方に対しての声掛けや電話での問い合わせに対して丁寧な対応を行うよう心がけている成果として、「対応が丁寧」「すごく良い」等のコメントをいただいた。また、利用者の資料要求等に対しては充分な調査やフォローを行うよう努め、検索システムの使い方や検索した資料の探し方等も直接、あるいは電話で案内をしている。 ・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いスキル向上を図っているため高評価を維持していると考えられる。 ・利用しやすさについて、1階の閲覧席について不足している旨の意見をいただいた。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため席数を制限し、座ることのできない方がいたためと考えられる。 ・現在は、仕切りを設置し席数が増加している。併せて、パソコン利用可能席をコロナ禍以前より8席増やした。 ・今後、パソコンやタブレットの利用がますます増えることが予想されるため、パソコンを利用できる席の増加について、引き続き検討する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の対応については、「職員の方の対応が丁寧で気持ち良く使用させていただいています」等の評価をいただいております。利用者から98%の満足度を得ることができています。また、本の配架についても、探しやすく、取り出しやすいよう置き方に工夫に努める等、利用者の目線に立った運営を行っており、アンケートの「施設の利用しやすさ」の項目において98%の満足度を得ることができた。 ・総合的な満足度においても98%と高い満足度を得ることができています。
41 おおたかの森センター (公民館)	アクティオ株式会社	227	0			<ul style="list-style-type: none"> ・職員がとても親切に対応してくださいました。ありがとうございます。 ・手持ちの体温計不調のため拝借させていただきました。ありがとうございます。 ・ものいいがやさしくよく理解できました。 ・設備、施設が新しいので気持ち良く使用させていただいております。 →引き続き継続するよう努めます。 ・消毒剤があればよい →既にありますので、ご案内しました。 ・鏡があるとよい →既にありますので、ご案内しました。 ・プロジェクターを映すのでカーテンの黒があればよいと思いましたが、 →検討します。 ・車寄せが使いにくい。潰して別の活用法にしてください。 →丁寧な説明を心がけます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度が高く、特に職員の対応については、100%の利用者が「満足」か「どちらかといえば満足」と回答しており、良好である。引き続き利用者満足度の向上に努めていただきたい。 ・施設主催のイベントについても、100%「満足」か「どちらかといえば満足」と回答しており、子育て世代をターゲットにした様々なイベントが高い評価につながったと考えられる。
42 おおたかの森子ども図書館 (図書館)	株式会社すばる	129	0			<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・『職員の対応について』は、合わせて100%と大変高い評価をいただいている。 ・「職員の方たちの対応が丁寧で、有難く思っています。」等のお声を複数いただいた。今後も利用者のご要望に対し親身にお答えしつつ、引き続き要件に沿うご提案・ご案内が出来るよう努めていく。 ・『清潔さ』の項目では、「いつも綺麗で過ごしやすいです。」と評価いただいた。今後もクリンリネスを徹底していく。 ・『利用時間』について、「PM5までではなくPM6まで開いていると助かります」「平日はもう少し長く開いているとなお良いです」等のご意見をいただいた。 ・『利用しやすさ』について、「駐車場が少ないのが不便です」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。 ・その他、「お話会がたのしいです」「今回子どもが楽しく学べる講座でとても良かったです。ありがとうございました。」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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の対応については、「親切」、「丁寧」といった評価をいただいております。利用者から100%の満足度を得ることができています。また、施設管理においても、日頃から清掃に気を配っており、アンケートの「施設の清潔さ」の項目において100%の満足度を得ることができた。 ・その他、利用者の声を受け、古くなったスリッパを交換する等、利用者が快適に施設を利用できるよう施設管理を行っており、総合的な満足度も99%と高い満足度を得ることができています。

令和4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	回答数		結果		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等(指定管理者)	担当課意見
			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」)			
43	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	483	0			<ul style="list-style-type: none"> ・職員の名前、写真、プロフィールを掲示して欲しい。 →プロフィールカードを表示します。 ・長期休暇中の勉強時間を増やしてほしい。 →午前と午後、それぞれ45分間の学習時間を設けていますが、子ども達には、長いようで30分で切り上げて本を読んでいる現状です。 ・漫画ではなく、本を置いて欲しい。 →子ども図書館から借りてきた本を読めるようにします。 ・子ども同士のトラブルを、その日のうちに解決してくれて感謝している。 ・楽しく通えている。 ・イベントが多く喜んでる。 	<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、学童クラブ職員全員の努力により、保育が継続できたことを高く評価する。 ・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。
44	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	239	0			<ul style="list-style-type: none"> ・職員の対応、備品、施設の清潔さ、施設の利用しやすさについては、満足度の高い結果となっており、今後も引き続き満足度の向上に努める。 ・利用できる曜日、時間については、利用区分の変更についての要望をいただいたが、区分の変更については検討していないため、丁寧な説明に努める。 ・利用手続きの便利さについては、予約方法について御意見が寄せられたが、検討していない事項については丁寧な説明に努める。 ・利用料金については、使用料が高い、割引制度がほしいといった御意見をいただいたが、利便性等を考慮し、御理解いただけるよう丁寧な説明に努める。 ・総合的な満足度は「満足」と「どちらかといえば満足」を合わせた100%という非常に高い数値となっている。引き続き、日々の運営で寄せられる御意見は担当課と随時共有し、満足度を向上させられるように管理・運営に取り組む。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者に対する職員の接遇・対応の満足度は高水準である。指定管理者においては、意見・要望に対して、利用者への説明や指摘事項の改善等、適切に対応している。引き続き、利用者サービスの向上に努めてもらいたい。 ・利用手続き方法や料金設定に対し、意見・要望が寄せられているが、御理解いただけるよう利用者への説明を丁寧に行い、さらに満足度を高めるように努めてもらいたい。 ・自主事業等イベントに関しては、コロナ禍より積極的に展開してきたことが満足度の高さにつながっていると考えられる。 ・事業参加人数が増え、利用稼働率が上がるにつれて、利用者の特性も多様性に富んだものになることと考えるが、個々人の特性に配慮した対応に努め、さらに満足度を向上させられるように指定管理者と担当課で綿密に連携しながら、施設の管理運営に取り組む。
45	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	169	0			<ul style="list-style-type: none"> ・学童内の様子がわからない。 →お子様の様子については、お迎え時にお伝えすると共に、毎月のクラブだよりや施設内掲示で、より一層発信していくようにします。 ・子どもが、おもちゃに飽きた、と口にすることが多い。 →開設から2年が経過しようとする中、少しずつ質・量の整備を進めています。 玩具、図書が不足したり、飽きたりすることが無いように充実を図ります。 ・英語レッスンを開講していただきありがとうございます。 →多くの保護者様からの要望があり実現いたしました。これからも皆様からのご意見を施設運営に活かしてまいります。 ・安心して預けることができます。 	<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、学童クラブ職員全員の努力により、保育が継続できたことを高く評価する。 ・丁寧な保護者対応を行ったことを評価する。
46	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	206	0			<ul style="list-style-type: none"> ・職員の方、皆様にたくさん遊んでいただき、子どもも大人も大満足です。壁に飾ってある季節ごとの作品(掲示物)も素敵です。 →今後も利用者の皆様方にとって利用しやすい施設、親しみやすい施設の運営に力を注いでいきたいと思っております。 ・幼児用のおもちゃが少ないです。毎日のように行くので日替わりのおもちゃが違おうと嬉しいです。 →ご利用の皆様のご要望に少しでも添えられるよう、おもちゃの充実を図っていききたいと思います。 	<ul style="list-style-type: none"> ・満足度調査において、ほとんどの項目で「満足」「どちらかといえば満足」の回答が90%以上の高い評価を得ている。 ・昨年度よりも利用者数が減少しているが、利用者の満足度は高いので、引き続きサービス向上に努めてほしい。