

		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	流山福社会館 (社会福祉課)	社会福祉法人 流山市社会福祉 協議会	246	99.9	0		<ul style="list-style-type: none"> ・大広間、第1会議室、第3会議室のエアコンの効きが悪いという意見に対し、それぞれの部屋の空調機の改修を行った。 ・音楽室のカーペットが破れているとの指摘により、カーペットの改修を行った。 ・駐車場が少ないとの意見であるが、近隣の民間駐車場を10台分借り上げて対応している。 	<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。 ・2階に洋式トイレを作してほしいとの要望により、平成26年度にトイレの改修工事を行う。 ・昨年の課題でもあった自主事業が実施されている。更なる自主事業の充実を図り利用者の増加につなげたい。
2	西深井福社会館 (社会福祉課)	公益社団法人 流山市シルバー 人材センター	230	100.0	0		<ul style="list-style-type: none"> ・屋根の雨漏りがあったため補修を行った。 ・隣地に伸びている桜の枝の伐採を行った。 	<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。 ・大広間の床をフローリングにしてほしい、洋式トイレの便座を暖房型にしてほしいとの要望に対し、平成26年度に大広間等バリアフリー改修工事を行う。
3	南福社会館 (社会福祉課)	公益社団法人 流山市シルバー 人材センター	149	100.0	0		<ul style="list-style-type: none"> ・耐震補強工事を実施した。 ・会議テーブルの部分破損の修理要望に対し、修繕や交換を実施した。 	<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。 ・畳替えをしてほしいとの要望に対し、平成26年度に畳表替えを実施予定。
4	名都借福社会館 (社会福祉課)	公益社団法人 流山市シルバー 人材センター	220	100.0	0		<ul style="list-style-type: none"> ・大広間の床をフローリングにして段差解消するなど、バリアフリー改修工事を行った。 ・作業室のカーテンを新しくした。 ・陶芸室に網戸を設置した。 	<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。 ・大広間のフローリングにより床に転がれないとの指摘により、フロアマットを購入配置した。
5	南流山福社会館 (社会福祉課)	公益社団法人 流山市シルバー 人材センター	213	100.0	0		<ul style="list-style-type: none"> ・卓球台のネットが古いとの意見により、新しいものに交換した。 ・体育室の雨漏り補修を行った。 	<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。 ・2月の降雪時に、指定管理者の迅速な対応により帰宅困難者の避難所を開設することができた。

		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 平和台福社会館 (社会福祉課)	公益社団法人 流山市シルバー 人材センター	224	100.0	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>	<p>・いつも親切にいただきありがたいとの賞賛の意見があった。</p>	<p>・総合的な満足度では、100%に近い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。 ・大広間の窓ガラスに飛散防止フィルムを貼付した。 ・和室と調理室のエアコンの効きが悪いとの意見に対し、平成26年度に空調機の改修を行う。</p>
7 下花輪福社会館 (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	100.0	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>	<p>・コピー機設置の要望に対し、事務室のコピー機により有料コピーを開始した。 ・床暖房用のプレート式熱交換器の整備を行った。</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。 ・突風により破損した浴室下屋根の補修を行った。</p>
8 十太夫福社会館 (社会福祉課)	おおたかの森 PFI 株式会社	214	100.0	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>	<p>・施設に入る際に名前を言って入るのは面倒との意見であるが、小学校との複合施設であり、セキュリティの関係上名前の確認は必要である。</p>	<p>・総合的な満足度では、13%の人が不満またはどちらかといえば不満である。利用者の意見をよく聞いて満足度を上げるよう指導していきたい。 ・施設の維持管理運営については、毎月指定管理者との会議を開き問題点等を確認している。</p>
9 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	100.0	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) 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>	<p>・幼児向け事業の開催については、利用者の意向踏まえて、楽しめるようなイベントを検討していく。 ・駐車場スペースの拡大等については、困難なことから利用者への理解を求めていく。</p>	<p>・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。 ・当館の駐車場は学校・福社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。</p>

		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	216	100.0	0	<p>0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%</p> <p>職員の対応</p> <p>備え付けられている器具・備品の種類及び数</p> <p>施設の清潔さ</p> <p>施設の利用しやすさ(案内表示)</p> <p>利用できる曜日、時間</p> <p>利用手続きの便利さ</p> <p>利用料金</p> <p>施設を利用した総合的な満足度</p>	<p>・キュービクルネットフェンス、外周ネットフェンスの塗装を実施した。</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であり良好である。</p> <p>・自主事業等積極的な事業展開を行っている。</p>
11 身体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	172	100.0	0	<p>0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%</p> <p>職員の対応</p> <p>備え付けられている器具・備品の種類及び数</p> <p>施設の清潔さ</p> <p>施設の利用しやすさ(案内表示)</p> <p>講座の内容と回数について</p> <p>送迎について</p> <p>利用できる曜日、時間</p> <p>利用手続きの便利さ</p> <p>利用料金</p>	<p>・カラオケの機種をもっと良いものにしてほしい。</p> <p>・リハビリの回数を増やしてほしい。</p> <p>・スリッパが使用できない。このことについては、障害者の施設であるため、転倒の場合の危険防止のためスリッパは用意はしていない。装具等個別に必要なものを各自用意いただき安全に施設を利用していただくように考えている。</p>	<p>・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。施設の安全点検は頻繁に行い、修繕等に対応してほしい。</p> <p>・利用者のニーズに合わせてテーマを選び、事業内容の充実化を図っている。特にカウンセリングや精神科医師による「眠りによる講演会」や身体障害者の生の声による「障害を語る講演会」について、多くの参加実績があった。</p> <p>・利用者の満足度をアップさせるため、利用者のニーズに応じた更なるサービスの向上を図りたい。</p>
12 野々下福祉会館 (社会福祉課)	株式会社東京 ドームファシリ ティーズ	222	100.0	0	<p>0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%</p> <p>職員の対応</p> <p>備え付けられている器具・備品の種類及び数</p> <p>施設の清潔さ</p> <p>施設の利用しやすさ(案内表示)</p> <p>利用できる曜日、時間</p> <p>利用手続きの便利さ</p> <p>利用料金</p> <p>施設を利用した総合的な満足度</p>	<p>・トイレの便座が冷たいとの意見に対し、暖房便座を設置した。</p>	<p>・総合的な満足度では、100%に近い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>・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。</p>
13 野々下児童センター (子ども家庭課)	株式会社東京 ドームファシリ ティーズ	200	100.0	0	<p>0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%</p> <p>職員の対応</p> <p>備え付けられている器具・備品の種類及び数</p> <p>施設の清潔さ</p> <p>施設の利用しやすさ(案内表示)</p> <p>幼児、児童向けの事業・イベント</p> <p>利用できる曜日、時間</p> <p>利用手続きの便利さ</p> <p>利用料金</p> <p>施設を利用した総合的な満足度</p>	<p>・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。</p>	<p>・指定管理者制度に移行してから2年経過しており、利用者からの満足度が高い。</p> <p>・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。</p>

		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	74	85.0	0		<p>・送迎車の運転についての要望があった。このことについては利用者の体調等を十分に注意を払う必要がある。利用者へ配慮した安全運転の研修会を行った。</p> <p>・昼食についての味や内容に個別の要望が多く有り、平成26年4月から日替わりメニューの他に選択できる「セレクトメニュー」も同額で開始した。</p> <p>・定員に対し利用希望者が多いため、自分の希望をかなえてほしい要望がある。受け入れ調整は大変な業務であるが、利用者の個別な状況や希望に応じた利用となるよう工夫が必要である。</p>	<p>・昨年度の指導及び改善の主な課題は、①キャンセルを減らす、②新規利用者を増やすの2点であった。改善策として、①については、キャンセルの多い利用者への注意と呼びかけや個別な対応を図った。②については、病院の相談室やケアマネジャー等の関係機関と連携を図りデイサービスのPRを行い、サービスの情報の少ない20歳代から50代の障害者に重点に利用促進を図った。</p> <p>結果として、キャンセルは、平成24年度は111件であったが、平成25年度は58件となり、50%以上減少した。平成25年度は、1日15名という利用率を無駄にしない点で改善の効果があつた。また、新規登録者が3名増えた。今後も更に新規利用者の開拓を図り、より多くの市民の方に利用を進めてもらいたい。1日の利用人数の定員は15人であるが、平成25年度の利用人数実績は1日平均は13.6人で、90.7%の利用率である。</p> <p>・アンケートについて、サービス内容に合わせて独自の項目を作り詳細に利用者の状況を把握しようと努めている。利用者の満足度をアップさせるため、利用者のニーズに応じた更なるサービスの向上を図りたい。</p>
15 流山市地域福祉センター (高齢者生きがい推進課)		210	61.1	0		<p>・備品(机、椅子)が汚れているとの指摘があり、経年による劣化、汚れ等によるものであり、予算等を含め検討していく。</p> <p>・トイレの蛇口から水が鉄砲水のように出た。との指摘には張り紙等で注意喚起をした。</p> <p>・すべての項目において、どちらかといえば満足以上の評価が得られた。</p> <p>・施設の設備面でトイレの便座に対する意見が寄せられており、ESCO事業により改善される。</p>	<p>・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最高評価の満足がどちらかといえば満足を大きく上回り職員の対応に感謝したい。</p> <p>・施設の設備面での意見や快適さに意見が寄せられており、平成26年度からのESCO事業で改善していく。</p>
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	84	79.8	0		<p>・各項目とも概ね良い結果であるが、器具・備品と清潔さについての項目が他の項目と比べ、満足度が低い状況である。今後、清掃方法や清掃状況のチェック体制を見直し改善を望む。</p>	<p>・利用者の満足度は概ね良好であると評価する。施設開所日においては、全利用者の利用が可能となるように職員を配置し、受け入れ態勢を整備した。定員ベースで算出した利用率は年間約95.4%である。事業者の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た。</p>
17 学童クラブ【第1グループ】 (江戸川台学童クラブ、もりのいえ学童クラブ) (保育課)	特定非営利活動 法人green	340	32.4	0		<p>○学級閉鎖時に早期に連絡があり、当日の預かりをしていただけ良かった。</p> <p>○毎日とても楽しく過ごしている。</p> <p>○行事も工夫されていて、いつも安心して仕事に行ける。ありがとうございます。</p> <p>●数台車が停められる駐車場があれば良い。</p> <p>●保育内容に特に不満はないが、保育所と同じ7時開所だと良い。</p> <p>○毎日の子どもへの接し方に愛情を感じる。</p> <p>○どの指導員の方もいつもニコニコ感じが良く、子どもにも優しく接して下さっているようで、子どもも楽しく通っています。</p> <p>○子どもたちの将来のことも考えて下さっていることに感心した。</p>	<p>○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。</p> <p>●開設時間については、次の指定管理者選定の際には、変更することを考えていく。</p> <p>●駐車場(江戸川台小学校)については、新たに整備することは困難なので、引き続き近隣の商業施設の駐車場を利用することとしたい。</p>
18 学童クラブ【第2グループ】 (西初石子どもルーム、つくしんぼ学童クラブ、たんぼぼ学童クラブ) (保育課)	特定非営利活動 法人green	251	33.9	0		<p>○いつも工夫を凝らした保育をしていただきありがとうございます。</p> <p>○保育内容など、色々工夫してくださっているようで、子どもは楽しいと言っている。</p> <p>●開所時間を延ばしてほしい。</p> <p>○指導員の礼儀などが気になっていたが、NPOになってからとても改善されたと思う。</p> <p>○先生方のおかげで安心して働きに出られると感謝しています。</p> <p>●部屋が狭いと思うので、もう少し広くしてほしい。</p>	<p>○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。</p> <p>●開設時間については、次の指定管理者選定の際には、変更することを考えていく。</p> <p>●施設整備(新川小学校)については、時期実施計画の検討をしていく。</p>

		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	
19	学童クラブ【第3グループ】(八木北小学校区学童クラブ、おたかの森ルーム、ひよどり学童クラブ)(保育課)	NPO法人でんでんむし	365	68.2	0	<p>0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%</p> <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>	<p>○メールがこまめに発信されていてありがたい。</p> <p>●閉所時間を延長してほしい。</p> <p>●部活などの時間確保もあるでしょうが、外の活動がたくさんあると嬉しい。</p> <p>○様子を丁寧に教えて下さったりするので、全体的には安心している。</p> <p>○ルームの広さと人数を考えると、先生方のご苦勞がよくわかる。感謝の気持ちでいっぱいです。</p> <p>●待機児童を減らすことは大切だが、実際に入所する児童にとって良い環境を与えられることの方がより重要だと思う。定員をはるかに超えた児童の受入は見直してほしい。</p> <p>●児童の増加をちゃんと見越して、学童の収容数の改善などに市が力を入れていただきたい。</p>	<p>○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。</p> <p>●開設時間については、次の指定管理者選定の際には、変更することを考えていく。</p> <p>●おたかの森ルームについては、平成26年度から施設を拡充したが、小山小学校の児童が増加する見込みであるので、今後の施設整備を検討する必要がある。</p>
20	学童クラブ【第4グループ】(ちびっこなかよしクラブ、ちびっこのびのびクラブ、おぞら学童)(保育課)	社会福祉法人生活クラブ	279	43.4	0	<p>0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%</p> <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>	<p>○指定管理者になってから父母の負担が本当に軽くなった。ありがとうございます。</p> <p>○指定管理者になってから、指導員の先生方が主体的に保育に臨まれていたことは高く評価したい。</p> <p>●6年生まで利用できたらとても助かる。利用時間もあと1時間プラスしてほしい。</p> <p>●平日保育時間内に、宿題等の勉強時間をもう少し取ってほしい。</p> <p>○一生懸命わが子たちに向き合っていていただいている。</p>	<p>○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。</p> <p>●開設時間については、次の指定管理者選定の際には、変更することを考えていく。</p>
21	学童クラブ【第5グループ】(ひまわり学童クラブ、あすなる学童クラブ)(保育課)	社会福祉法人流山市社会福祉協議会	235	37.4	0	<p>0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%</p> <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>	<p>○毎日の保育内容には何も不満が無い。</p> <p>○7月より開設時間の変更があり、勤務終了後にお迎えができるようになりました。助かります。</p> <p>●人数が多く、指導員が見きれないという感じを受ける。</p> <p>●保育園が20時まで開所しているなら、学童が19時までなのは連続性に欠ける。</p> <p>●来年度、児童数がとても増えるとのことで、今でも狭いのに保育に支障が出るのではと思う。施設の増築等改善を希望します。</p> <p>○指導員の先生方がよく見てくださっているの、子どもも楽しく通っている。</p>	<p>○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。</p> <p>●開設時間については、次の指定管理者選定の際には、変更することを考えていく。</p> <p>●施設整備(緒ヶ崎小学校、南流山小学校)については、次期実施計画の検討していく。</p>
22	学童クラブ【第6グループ】(そよかぜ学童クラブ、たけの子ルーム、あずま学童クラブ)(保育課)	特定非営利活動法人ライズアップ女性サポート実行委員会	192	57.8	0	<p>0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%</p> <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>	<p>●部屋が狭いのが不満。具合の悪い子を隔離して休めるスペースがあれば良いと思う。</p> <p>○NPO法人に変わってから、保護者の負担が減り助かっている。保育内容も、子どもや保護者とのコミュニケーションも良く満足している。</p> <p>○台風時に休校になった時に朝から学童を開けて下さりとても助かった。</p> <p>○日々熱心にご指導下さり、心より感謝しております。以前の学童とは違う様子で、こんなにも違うのかと驚いている。</p> <p>○以前と比較して、NPOになってから、指導員の先生たちが子どもたちになめられることなく、しっかりと面倒を見てくれるので安心。</p> <p>○流山市は近隣他市と比較して学童はサービスが充実していると思う。就労者にはありがたい。</p>	<p>○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。</p> <p>●施設整備(八木南小学校)については、次期実施計画の検討していく。</p> <p>●たけの子ルームについては、平成27年度向小金小学校内の開設に向けて整備をすすめている。</p>
23	コミュニティプラザ(商工課)	帝国ビル管理協同組合	130	82.3	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>	<p>・満足度調査においての自由意見についての記載はなかった。</p> <p>・調査結果、1項目を除き、全項目が満足85%を超える結果となっている。市の方針に対し、利用料金について「どちらかといえば不満」を持つ利用者があり、空調や設備に不満を感じている。</p>	<p>・施設も21年を経過し老朽化してきたが、指定管理者の管理・小破修繕により施設の維持に努めている。近年体育館は空調を設置するところが増えていることから不満となっている。現状維持で指定管理者へはお願いしている。</p> <p>・今回の調査では問題となっていないが、市として屋内テニスコートの雨漏りへの対応が必要となっている。</p>

		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	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	1100	31.8	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) 緊急時の対応について 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>	<p>・従事者の言動、接遇に対する苦情 その都度原因究明するとともに、当事者への指導を行っている。 また、接遇研修会を行い資質向上に努めている。 ・駐車場設備の充実、毛虫対策 利用者の要望は様々で、内容に応じて実施できることから対応している。 ・いたずら、盗難対策 二重ロックの呼びかけ、掲示、パトロールの強化、警察との連携を行っている。 ・利用者サービスの充実 鎌ヶ崎駅での定期使用証の販売要望について、26年度分から実施した。 ・利用者のマナーの悪さ 正しい駐車方法、公共物へのチェーンロックをしないことなど、の協力呼びかけ、掲示を継続的に進めている。 ・利用料金への意見 料金が低い、高いの両意見があるが、他市と比べ低料金と考える。よりサービスを向上させるための財源として料金改定も必要と考えます。 ・アンケートが義務的 内容がいつも同じ、要望に対する改善、反映がないことについては、次回アンケート用紙に、前回結果等を記載したい。</p>	<p>・苦情や要望については、内容に応じ、適切な指導や対応を願いたい。 ・鎌ヶ崎駅での定期登録受付業務を行うなど、利用者サービスの充実に努めた。 ・アンケート結果のフィードバックを行い、さらなる利用者の満足度の向上を望む。</p>
25	生涯学習センター (生涯学習課)	アクティオ株式会 社	400	55.8	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) 自主事業・イベントについて 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>	<p>・職員が親切丁寧で気持ちよく利用ができた。 ・空調、照明設備に不具合がある。⇒9月から12月の空調・照明改修工事により改善された。 ・施設はきれいにしてある。⇒朝の清掃に加え、汚れを見つけ次第清掃することになっている。 ・施設が入り組んでいるのでわかりやすい案内表示がほしい。⇒階段や廊下に大きめに表示した。 ・様々なイベントがあり、ジャンル・年齢を問わず楽しめる。 ・施設予約がとりにくい。⇒公共施設予約システムを導入していることから、機械抽選により公平に行われている旨の説明をしている。 ・駐車場を無料、施設使用料の値下げを希望する。</p>	<p>・職員の対応については、「満足」と回答する利用者が多く、普段から教育が行き届いている。 ・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。 ・施設の清掃は常に気を配って実施していることがうかがえる。 ・案内表示については、大きな表示をする等、使用者側の視線で対応している。 ・自主講座等については、参加者の満足度は高い。引き続き、多くの市民が参加できる事業展開をしていただきたい。 ・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。</p>
26	流山市体育施設 (総合運動公園市民総合体 育館、庭球場、陸上競技 場、野球場、河川敷野球 場、流山市民プール、東部 市民プール、北部市民プ ール、北部柔道場、南部柔道 場) (生涯学習課)	特定非営利活動 法人 流山市体育協会	400	72.3	2	<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>	<p>・市民総合体育館の老朽化(トイレ、アリーナの床、更衣室、シャワー等)により施設への不満があったが、その都度、緊急性があるものから修繕・改修を図ってきた。</p>	<p>・総合体育館の老朽化に伴う修繕・改修については新体育館の供用開始まで、あと2年間の為、緊急を要する場合や必要性等を見極めながら、指定管理者と協議し対応していきたい。</p>
27	北部公民館 (公民館)	特定非営利活動 法人 コミュニティ流山	314	100.0	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>	<p>・前期 「公共施設利用料の設定にあたっての基本方針」に基づく受益者負担という考えも含め、定められている利用料金について、引き続き理解していただくよう努力していく。 ・後期 高い評価をいただきながらも、利用者の声を常に真摯に受け止め、より良い公民館を目指したい。</p>	<p>・職員の対応や施設の清潔などで満足度が高く、利用者の声を聴き、改善に取り組む姿勢が高い評価を得ているのと考えられる。なお、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りたい。</p>

		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	東部公民館 (公民館)	公益社団法人 流山市シルバー 人材センター	281	100.0	0	<p>職員への対応 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>	<p>・前期 各項目の満足度をみると、満足・どちらかという満足が他の評価を上まわっており、今後も利用者から信頼され、愛される公民館をめざす。</p> <p>・後期 各項目の満足度をみると、前期と同様に、満足・どちらかという満足が他の評価を上まわっており、引き続き利用者から信頼され、愛される公民館をめざす。</p>	<p>・職員への対応や施設の清潔などで、高い満足度が維持されており、日常の施設管理の努力に対する高い評価と考えられる。また、施設の使いやすさなどでは、施設の老朽化にもかかわらず修繕等の改善をこまめに実施するなど、利用者の利便性は向上していることから、今後も引き続き、施設環境の整備に努めるとともに、地域に応じた自主事業の積極的な拡充を図りたい。</p>
29	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	207	100.0	0	<p>職員への対応 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>	<p>・前期 総合的に、概ね満足して利用してもらっていると判断してもよいと考える。今後も“公平・公正な運営により、利用者から信頼され、愛される公民館”を目指していくこととする。</p> <p>・後期 前期と同様に、総合的に概ね満足して利用してもらっていると判断してもよいと考える。今後も引き続き“公平・公正な運営により、利用者から信頼され、愛される公民館”を目指していくこととする。</p>	<p>・職員への態度、施設の利用しやすさ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るとともに、施設内の図書分館や就労支援施設「軽食喫茶よつば」との連携に努め、利用者の利便性の向上と地域に愛される公民館づくりを図りたい。</p>
30	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	238	100.0	0	<p>職員への対応 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>	<p>・前期 各項目の満足度をみると、満足・どちらかという満足が他の評価を上まわっており、今後も利用者から信頼され、愛される公民館をめざす。</p> <p>・後期 各項目の満足度をみると、前期と同様に、満足・どちらかという満足が他の評価を上まわっており、引き続き利用者から信頼され、愛される公民館をめざす。</p>	<p>・総合的な満足度などすべての項目で満足の基準が維持されており、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が、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に努めたい。</p>
31	一茶双樹記念館及び社のアトリエ黎明 (図書・博物館)	株式会社グリーン ダイナミクス	250	85.2	0	<p>職員への対応 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) 事業、イベントの内容 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>	<p>・黎明の字が難しい。 ・蚊が多いのが困る。 ・庭の管理が素晴らしい。 ・年に1から2回来ているが、いつも良い時間をすごさせていただいている。 ・だんだん、賑やかになる街の中で、静かなひととき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。 ・簡単で良いので案内をしていただければ良かった。 ・正月開館は、続けてもらいたい。</p>	<p>・職員へ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高い評価ができる。 ・その他の項目についても、満足、どちらかといえば満足が多く ・施設の利用しやすさ(案内表示)については、どちらかといえば不満の方が5%いたことから、改善の指導を行いたい。 ・利用手続きの便利さ・利用料金についてもごくわずかではあるが、どちらかといえば不満の方がいたことから、指定管理者と協議を行ってほしい。 ・全体を通しては、不満という回答は皆無であり、ソフト面、ハード面において良好な運営ができていると評価できる。</p>
32	森の図書館 (図書・博物館)	株式会社すばる	200	57.5	0	<p>職員への対応 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) 事業、イベントの内容 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>	<p>・職員への対応についての「満足度」上半期64%が概ね満足、下期が73%概ね満足と、やや上昇。自由意見「説明がきっぱりしているが、言い方がきつい。言葉遣いができていない」というご意見に対しては、接客のロールプレイング研修の実施。事例報告を交えて、指導研修を行った。 ・備品等についての「満足度」上半期61%が概ね満足、下期が77%概ね満足と、16%上昇。自由意見「畳の痛みが目立ちます。」というご意見に対しては、畳の修繕を行い要望改善に努めた。 ・施設の利用のしやすさの「満足度」上半期66%が概ね満足、下期が79%概ね満足と、13%上昇。自由意見「自転車置き場がバラバラで、駐輪場がわかりにくい」というご意見に関しては、駐輪場のスペース部分があいまいだったので、ペイントを行い駐輪スペースを明確にした。</p>	<p>・指定管理者が変更になったことにより、職員への対応についての意見が多く寄せられ、その対応についての指導を行った。 ・経年劣化による痛みが多く、施設管理者としては、修繕に係る予算を計画的に計上し、おおきな修繕をする必要がある。(木道修繕・和室の畳の入れ替えなど) ・各種自主事業が活発に実施されるとともに、展示ケースや館内での各種展示も頻繁に行われ、サービスの充実が図れた。</p>

		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
33 木の図書館 (図書・博物館)	株式会社すばる	200	65.5	0	<p>0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%</p>	<p>・職員の対応についての「満足度」77%、「概ね満足」18%合計95%の評価。自由意見、「声が小さすぎて聞こえない」というご意見に対しては、事例共有を図るとともに、接客のロールプレイング研修の実施を図った。</p> <p>・備品等について「満足度」52%、「概ね満足」36%合計88%の評価。自由意見「窓側のテーブルに備えられたイスが全く座りづらいのが残念。ひざが入らず姿勢が保てない」というご意見に対しては、机にひざが当たらないよう、窓側のカウンター型閲覧席の棚板を撤去し、修繕を図った。</p> <p>・施設の利用のしやすさの「満足度」65%、「概ね満足」29%合計94%の評価。自由意見「子どもがうるさい、静かに利用させてほしい」というご意見に対しては館内利用における注意事項を図書館内に掲示し、状況に応じて該当の方に声掛けに実施を図った。</p>	<p>・集会施設のない中で東部公民館の協力のもと、各種自主事業も活発に実施され、サービスの充実が図れた。</p> <p>・ご不便をかけているお客様の意見は、できるだけ取り入れ、改善できるよう取り組んでいる。</p>