

平成 30 年度利用者満足度調査

報 告 書

平成 31 年 1 月

一般財団法人 調布市市民サービス公社

目 次

第1章 調査実施の概要	1
1 調査の目的	1
2 調査概要	1
3 調査内容	2
第2章 調査結果	3
【自転車等駐車場事業】	3
1 利用者の属性	3
2 職員の対応についての満足度	6
3 施設全体の印象についての満足度	10
4 自由意見	11
【自動車駐車場事業】	13
1 利用者の属性	13
2 職員の対応についての満足度	14
3 施設全体の印象についての満足度	15
4 自由意見	16
【体育施設事業】	18
1 利用者の属性	18
2 職員の対応についての満足度	22
3 施設全体の印象についての満足度	26
4 自由意見	27
【地域福祉センター事業】	29
1 利用者の属性	29
2 職員の対応についての満足度	31
3 手続き等の説明についての満足度	35
4 自由意見	37

第1章 調査実施の概要

1 調査の目的

調布市市民サービス公社では、利用者の皆様のご意見や評価を伺い、業務改善の材料として活用するため、「利用者満足度調査」を実施しました。

2 調査概要

(1) 調査方法 : アンケート用紙を施設内で配布、回収(無記名)

(2) 調査期間 : 平成30年10月9日(火)~10月19日(金)

国領駅南口市営駐車場は平成30年9月21日(金)~10月19日(金)

(3) 対象施設・回収数(2,439件:無記入を除く)

事業名	施設名	回収数
自転車等駐車場事業	飛田給北自転車駐車場	149
	仙川南第2自転車駐車場	143
	調布南第1自転車駐車場	135
	京王多摩川自転車等駐車場	99
	柴崎東自転車駐車場	168
	事業別合計	694
自動車駐車場事業	国領駅南口市営駐車場	90
体育施設事業	西調布体育館	186
	調布中学校弓道場	78
	深大寺テニスコート	99
	緑ヶ丘テニスコート	121
	多摩川テニスコート	116
	事業別合計	600
地域福祉センター事業	金子地域福祉センター	96
	西部地域福祉センター	111
	調布ヶ丘地域福祉センター	121
	染地地域福祉センター	107
	緑ヶ丘地域福祉センター	102
	菊野台地域福祉センター	実施なし
	富士見地域福祉センター	129
	下石原地域福祉センター	112
	人間地域福祉センター	122
	深大寺地域福祉センター	155
	事業別合計	1,055
総合計	2,439	

※「実施なし」施設について

菊野台地域福祉センター 9月1日から3月31日まで休館中のため

3 調査内容

今回は、事業ごとに次の事項を調査内容としました。

1. ご利用者について

自転車等駐車場事業：

(1) お住まい、(2) 年齢、(3) 利用頻度、(4) 利用方法

自動車駐車場事業：

(1) お住まい、(2) 年齢、(3) 利用頻度、(4) 利用形態

体育施設事業：

(1) お住まい、(2) 年齢、(3) 利用頻度、(4) 利用時間帯、(5) 利用する曜日

地域福祉センター事業：

(1) お住まい、(2) 年齢、(3) 利用頻度

2. 職員の対応について（全事業共通）

(1) 感じの良いあいさつについて

(2) 丁寧な言葉づかいについて

(3) 誠実な勤務態度について

(4) 仕事に合った身だしなみについて

(5) 職員に対する総合評価について

自由記入：回答理由やその他、職員の対応について

3. 施設全体の印象について

（自転車等駐車場事業、自動車駐車場事業、体育施設事業）

(1) 総合的に見た使いやすさについて

自由記入：回答理由やその他利用についてのご意見・ご要望など

4. 職員の手続き等の説明について（地域福祉センター事業）

(1) 説明のわかりやすさについて

自由記入：回答理由や利用手続き等についてのご意見・ご要望など

第2章 調査結果

【自転車等駐車場事業】

1 利用者の属性

自転車等駐車場事業全体で、ご回答いただきました皆さまの属性は以下の通りです。

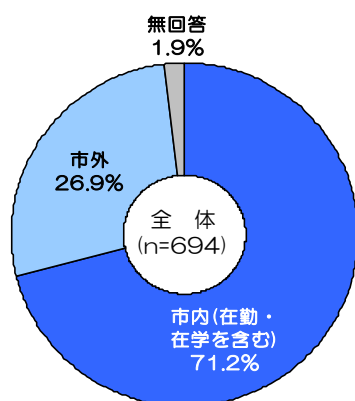
利用者のお住まいについては「市内」が71.2%、「市外」が26.9%となっています。

利用者の年齢は「40～50歳代」の46.4%、「60歳以上」の22.9%の順で利用者の割合が多くなっています。

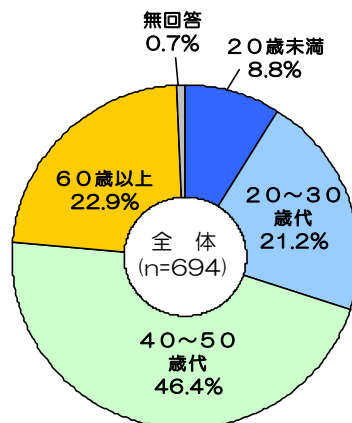
利用頻度は「ほぼ毎日」が83.1%と大多数を占めています。

利用方法は「定期利用」が72.3%と多数を占めています。

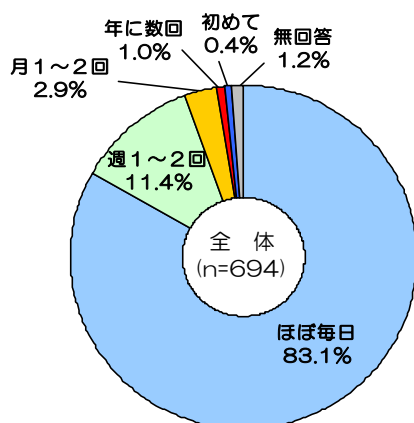
《お住まい》



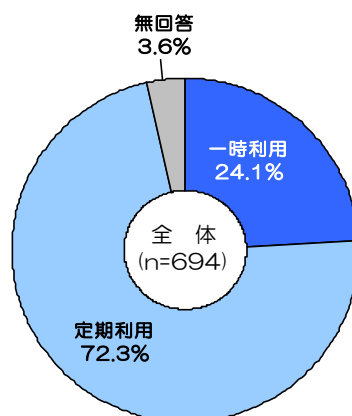
《年 齢》



《利用頻度》

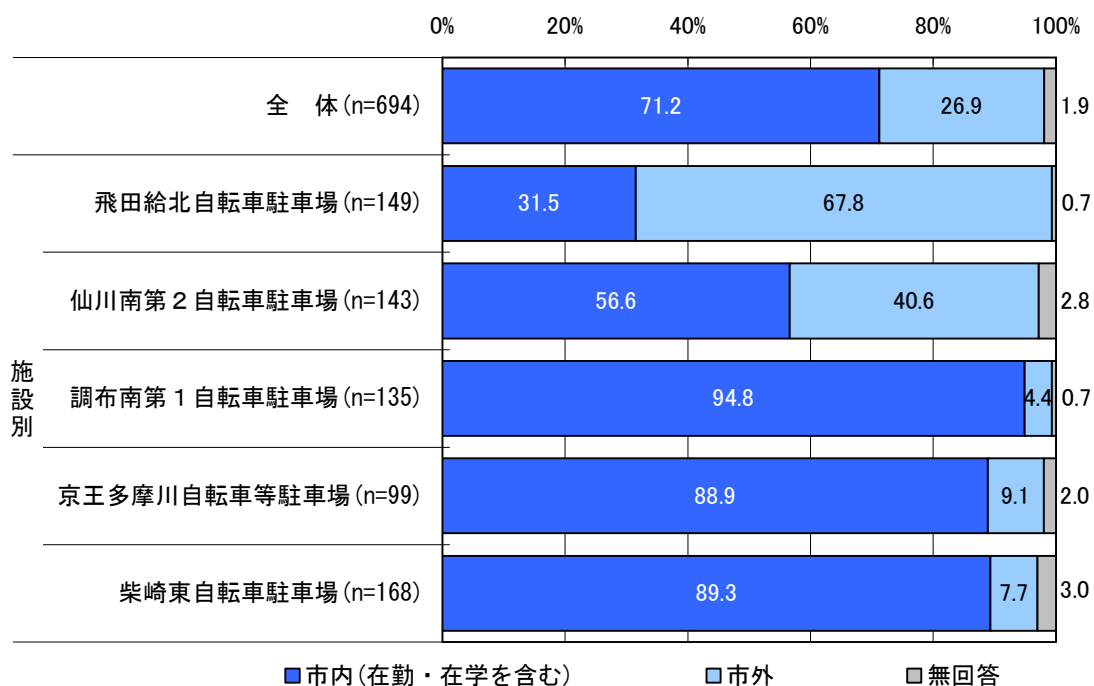


《利用方法》



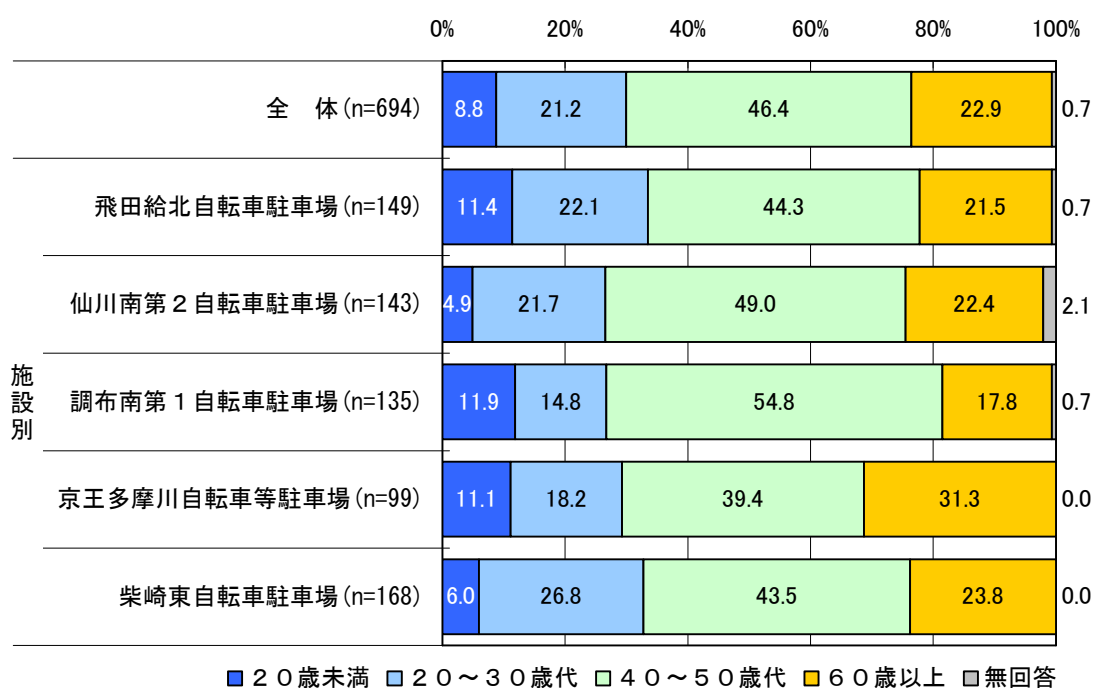
お住まいについて施設別にみると、調布南第1自転車駐車場では「市内」が94.8%と大多数を占めていますが、飛田給北自転車駐車場では「市外」が67.8%と半数を超えています。

《お住まい／施設別》



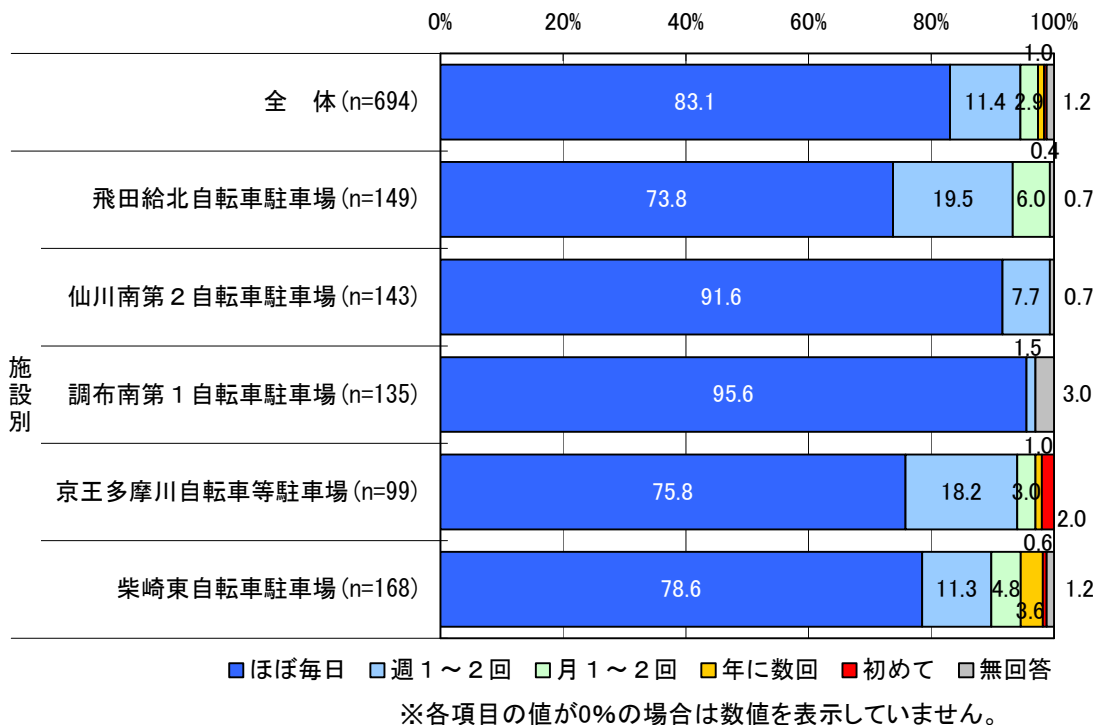
年齢について施設別にみると、調布南第1自転車駐車場では「40～50歳代」が54.8%と半数を超えています。また、京王多摩川自転車等駐車場では「60歳以上」の割合が31.3%と他の施設に比べて高くなっています。

《年齢／施設別》



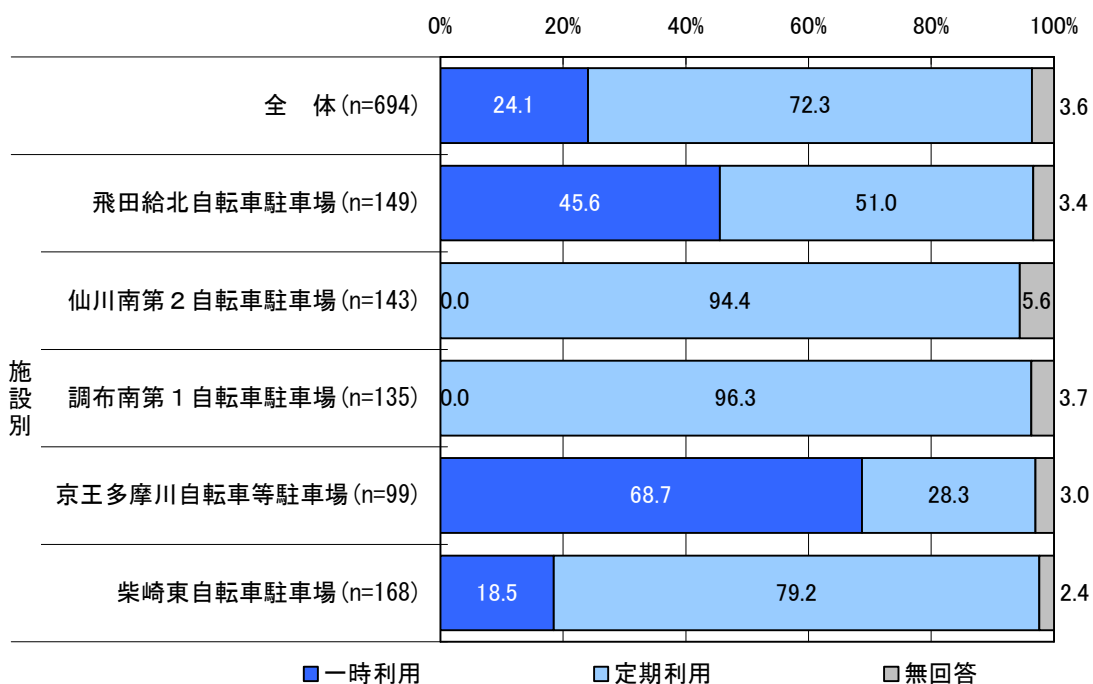
利用頻度について施設別にみると、全ての駐車場で「ほぼ毎日」が70%以上を占めています。なかでも、仙川南第2自転車駐車場と調布南第1自転車駐車場では「ほぼ毎日」の比率が90%を超えています。

《利用頻度／施設別》



利用方法は殆どの施設で、「定期利用」が50%以上を占めていますが、京王多摩川自転車等駐車場では「定期利用」は28.3%と少なくなっています。

《利用方法／施設別》



2 職員の応対についての満足度

○職員の応対について全体的に極めて高い評価を得ています。

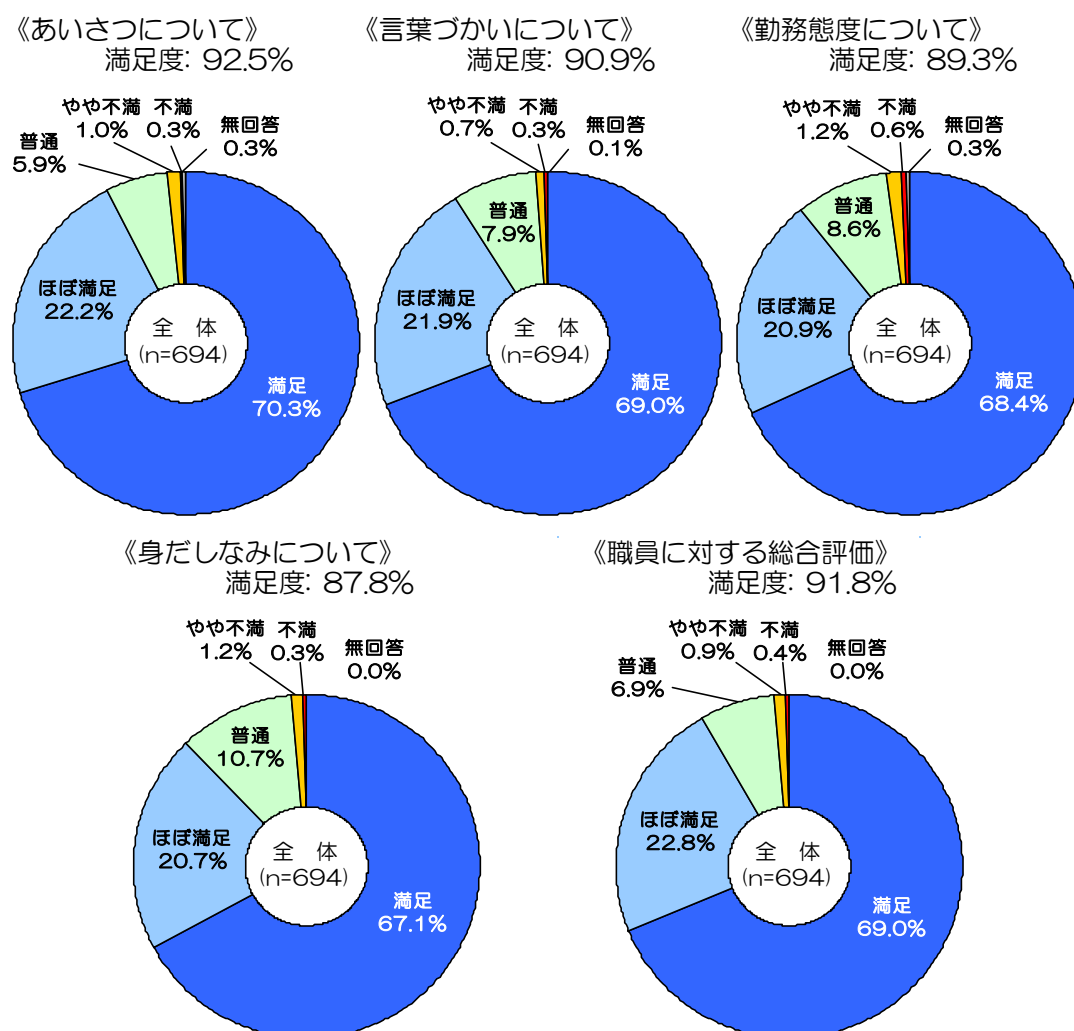
自転車等駐車場事業全体で、職員のあいさつについては、「満足」・「ほぼ満足」と回答された方が92.5%と極めて高い評価を得ています。

職員の言葉づかいについては、「満足」・「ほぼ満足」と回答された方が90.9%と極めて高い評価を得ています。

勤務態度については、「満足」・「ほぼ満足」と回答された方が89.3%と高い評価を得ています。

職員の身だしなみについては、「満足」・「ほぼ満足」と回答された方が87.8%と高い評価を得ています。

職員に対する総合評価は、「満足」・「ほぼ満足」と回答された方が91.8%と極めて高い評価を得ています。

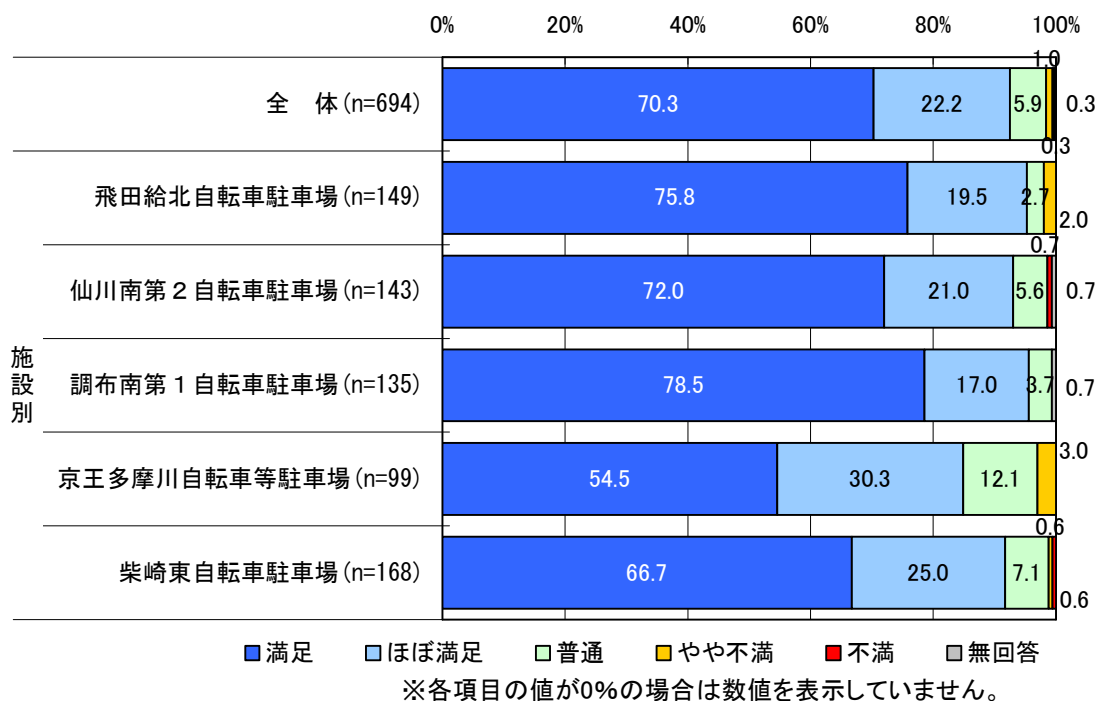


※満足度：満足・ほぼ満足と回答された割合

構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計が100にならない場合があります。

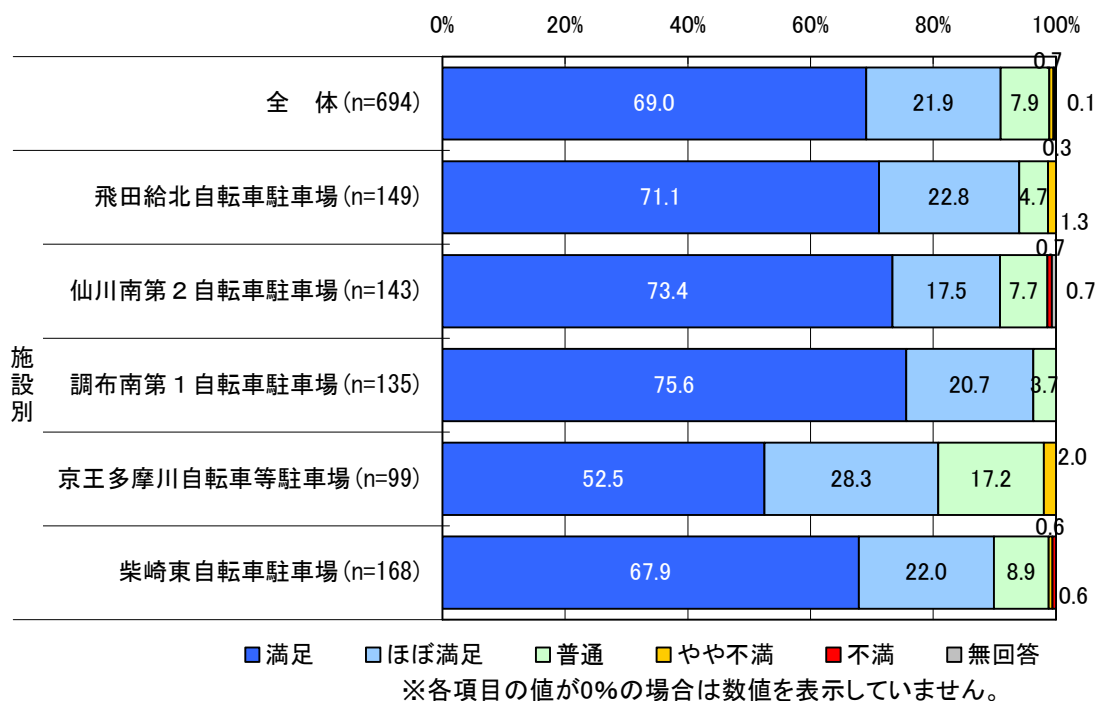
満足度(「満足」・「ほぼ満足」の割合)を施設別にみると、職員のあいさつについて最も満足度が高いのは、調布南第1自転車駐車場の95.5%となっています。最も満足度が低い京王多摩川自転車等駐車場でも、満足度は84.8%と高い評価を得ています。

《あいさつについて／施設別》



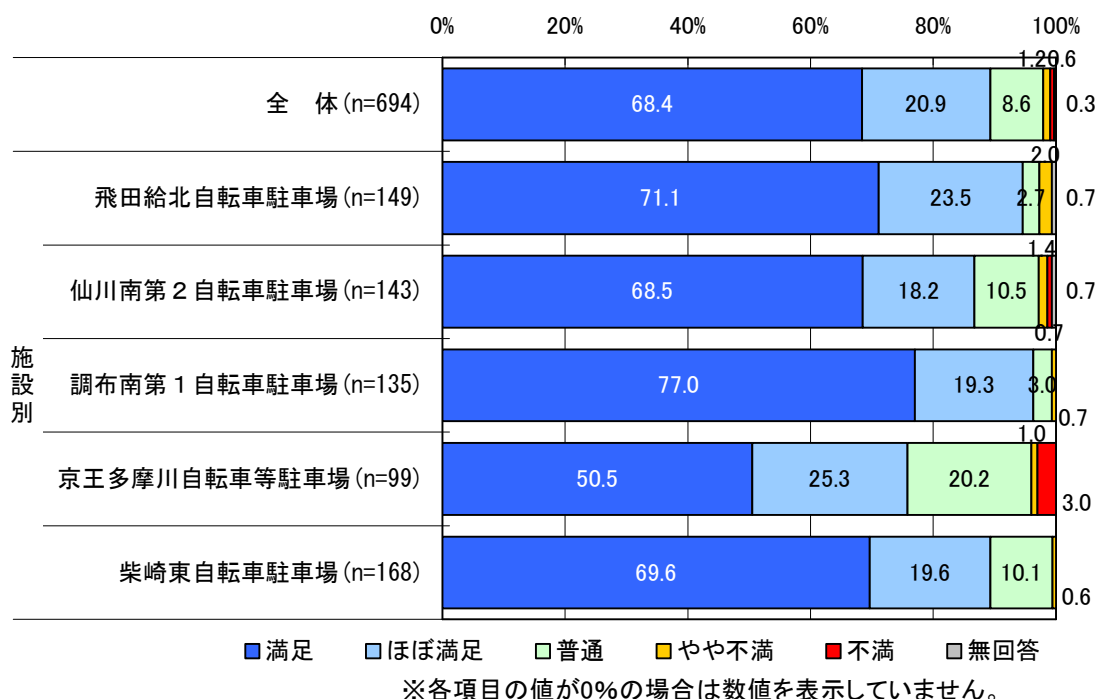
職員の言葉づかいについての満足度を施設別にみると、最も満足度が高いのは、調布南第1自転車駐車場の96.3%となっています。最も満足度が低い京王多摩川自転車等駐車場でも、満足度は80.8%と高い評価を得ています。

《言葉づかいについて／施設別》



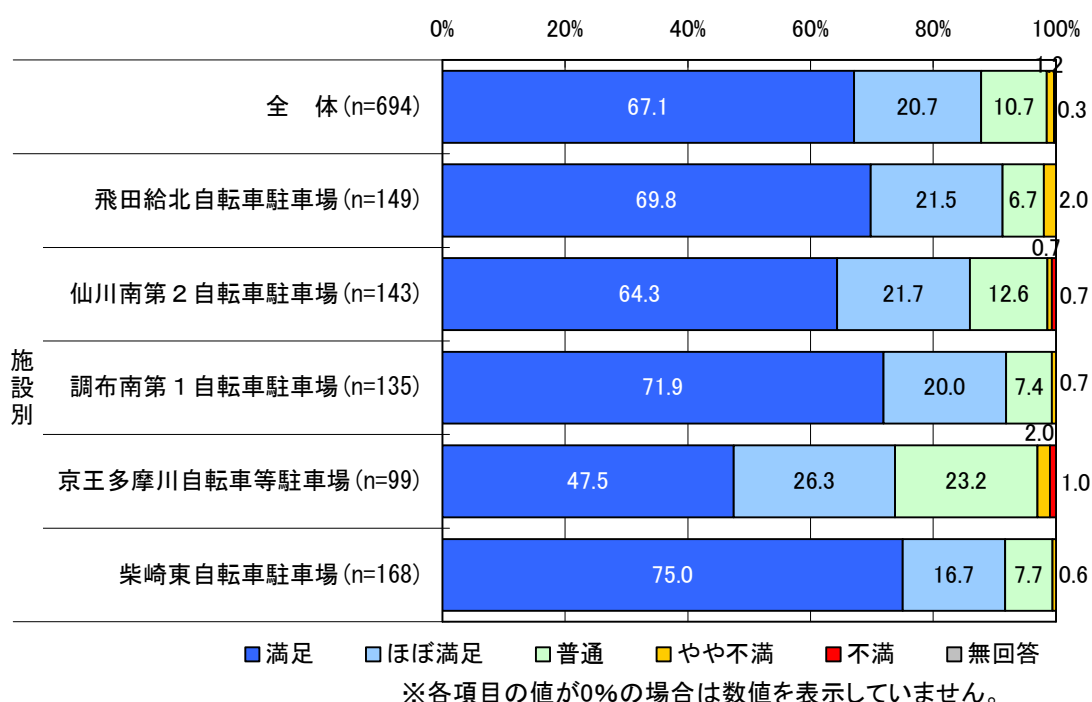
職員の勤務態度についての満足度を施設別にみると、最も満足度が高いのは、調布南第1自転車駐車場の96.3%となっています。最も満足度が低い京王多摩川自転車等駐車場でも、満足度は75.8%と概ね高い評価を得ています。

《勤務態度について／施設別》



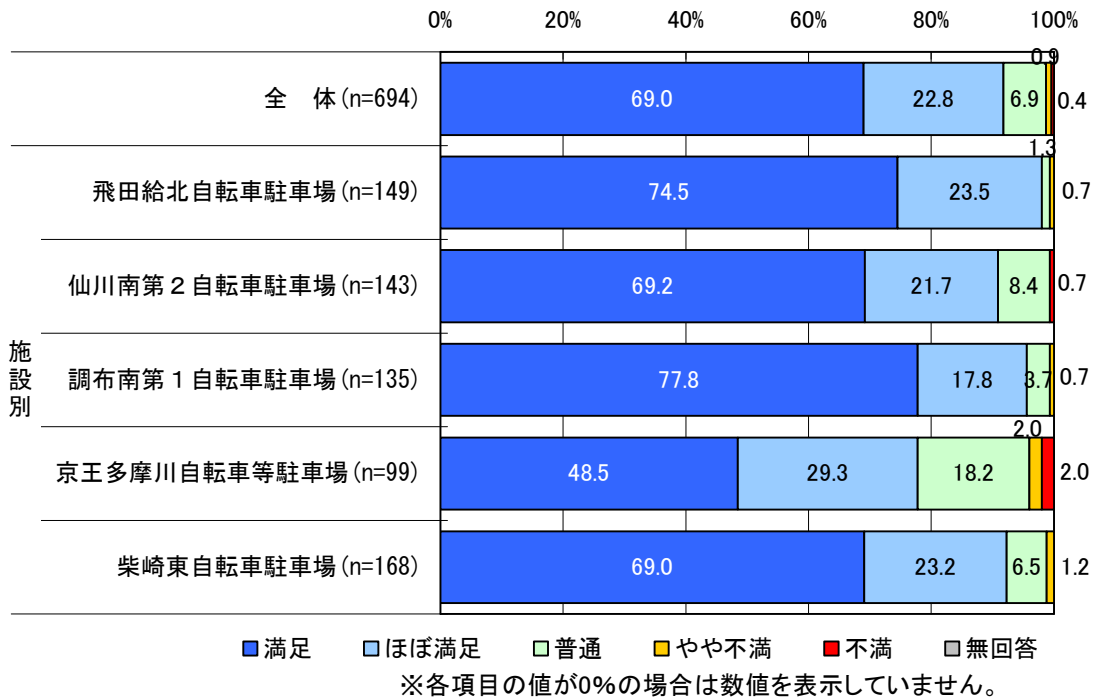
職員の身だしなみについての満足度を施設別にみると、最も満足度が高いのは、調布南第1自転車の91.9%となっています。最も満足度が低い京王多摩川自転車等駐車場でも、満足度は73.8%と概ね高い評価を得ています。

《身だしなみについて／施設別》



職員に対する総合評価についての満足度を施設別にみると、最も満足度が高いのは、飛田給北自転車駐車場の98.0%となっています。最も満足度が低い京王多摩川自転車等駐車場で、満足度は77.8%と概ね高い評価を得ています。

《職員に対する総合評価について／施設別》

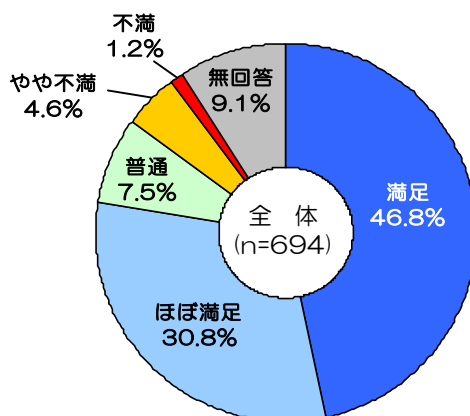


3 施設全体の印象についての満足度

○施設の使いやすさについては概ね高い評価を得ています。

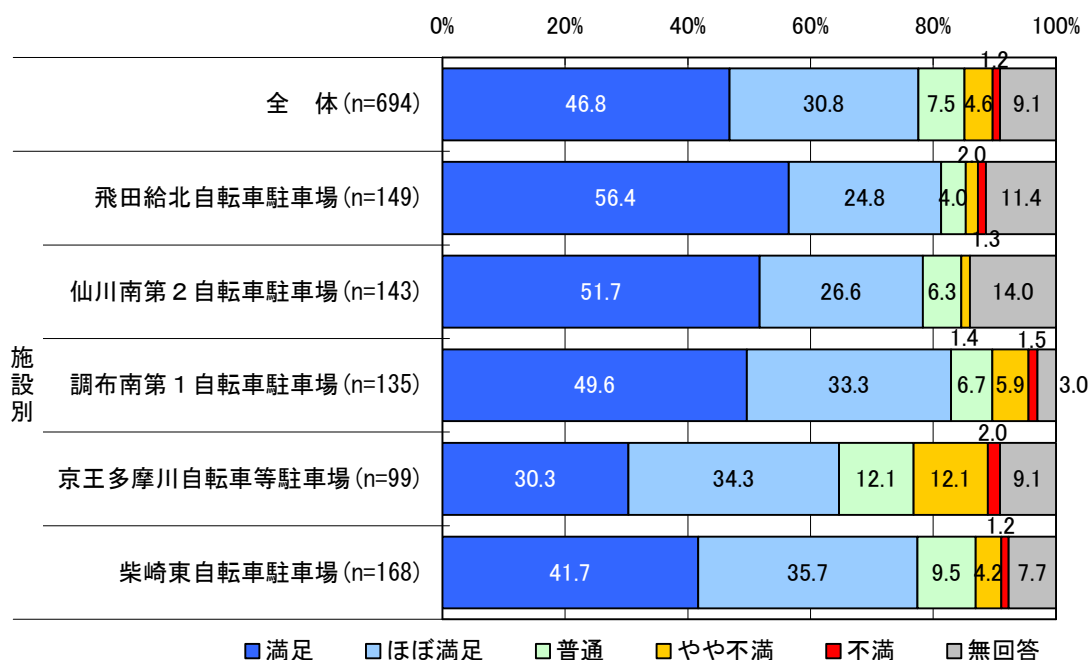
自転車等駐車場事業全体の、総合的に見た使いやすさについては、「満足」・「ほぼ満足」と回答された方が77.6%と概ね高い評価を得ています。

《総合的に見た使いやすさについて》
満足度: 77.6%



総合的に見た使いやすさについての満足度を施設別にみると、最も満足度が高いのは、調布南第1自転車駐車場の82.9%となっています。最も満足度が低い京王多摩川自転車等駐車場でも、満足度は64.6%とやや高い評価となっています。

《総合的に見た使いやすさについて／施設別》



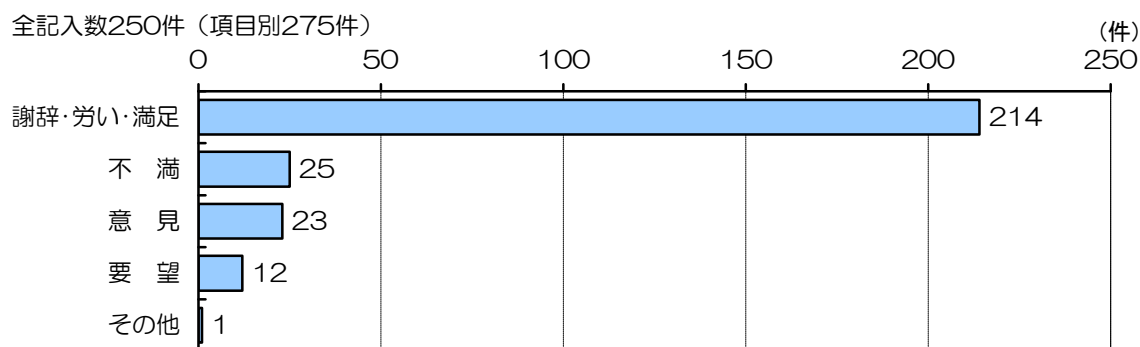
※各項目の値が0%の場合は数値を表示していません。

4 自由意見

(1) 職員の対応についての回答理由や、対応についての自由意見

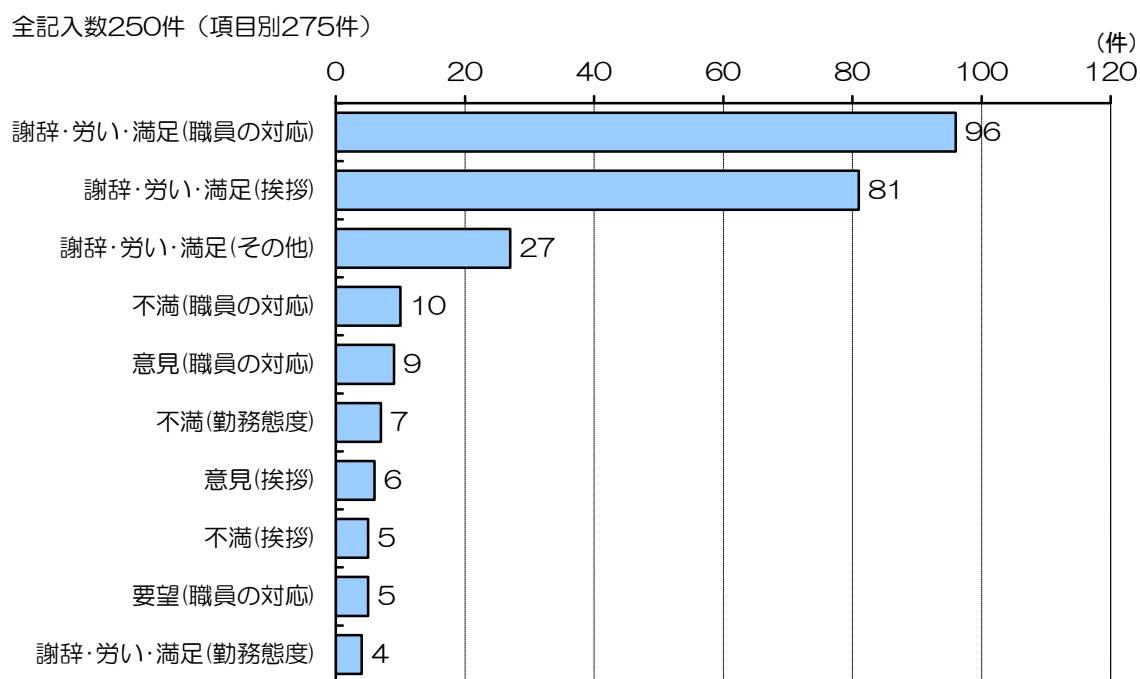
職員の対応についての回答理由や、対応についての自由意見に寄せられた 275 件の内容を「謝辞・労い・満足」「不満」「意見」「要望」「その他」に分類(特になし・なしは除く)したところ「いつもありがとうございます。」「親切な対応をしてくれる」「挨拶がとても感じが良い。」などの「謝辞・労い・満足」の内容が 214 件と最も多くなっています。

「不満」25 件の内容は、一部職員の対応、勤務態度に関するものが多くなっています。



※記入内容が複数の項目になる場合は、合計が記入数と合わない場合があります。

分類した自由意見をさらに「挨拶について」「言葉づかいについて」「勤務態度について」「身だしなみについて」「職員の対応について」「清掃について」「施設・設備について」「サービス・システム等について」「マナー・ルールについて」「その他」に細分化したところ、「職員の対応についての謝辞・労い・満足」が 96 件ともっとも多く、内容は親切・丁寧な対応によるものが多くなっています。

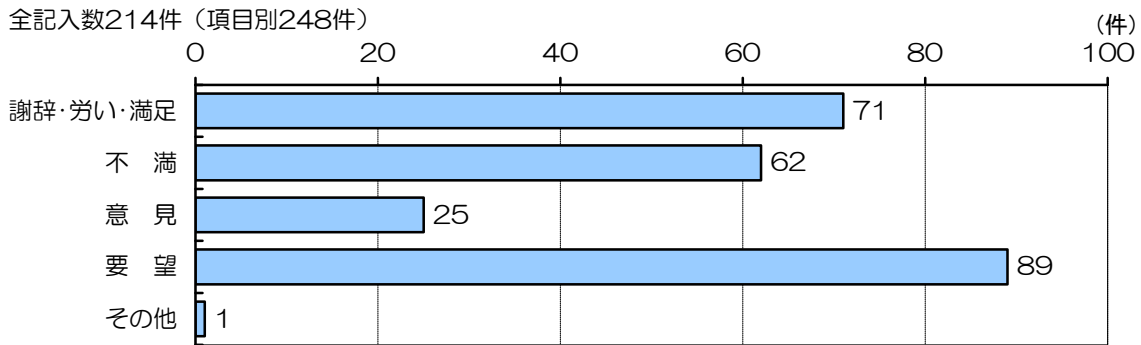


※記入内容の上位10位までの件数を表示しています。

(2) 総合的に見た使いやすさについての回答理由や、利用についての自由意見

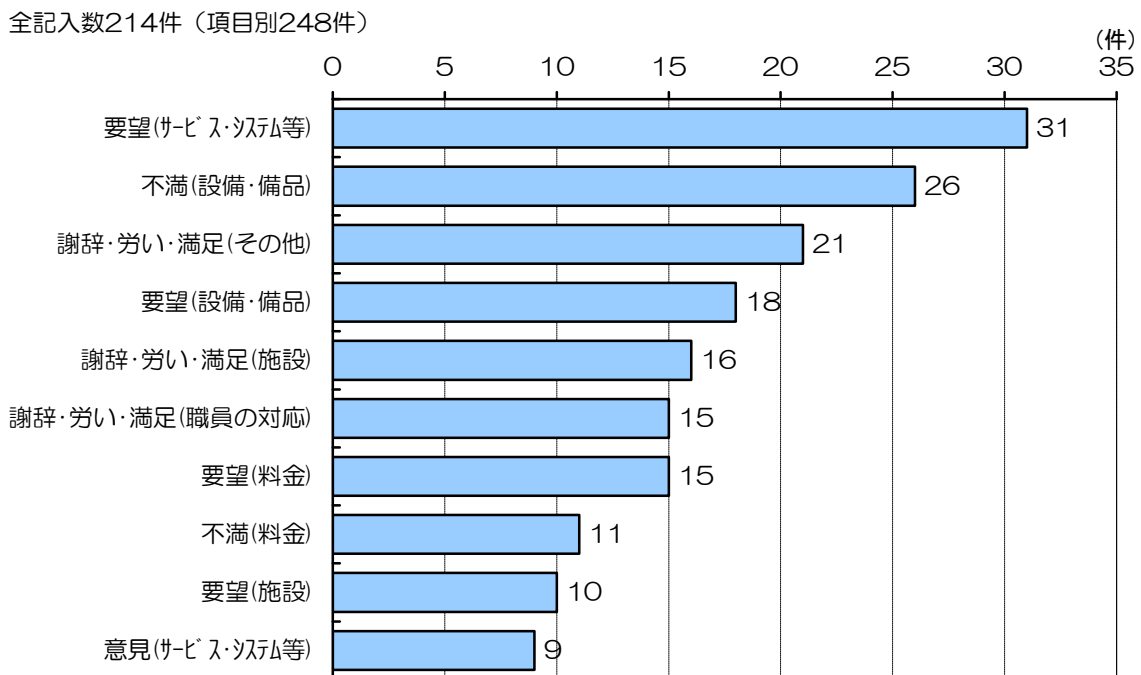
自転車等駐車場事業全体の、総合的に見た使いやすさについての回答理由や、利用についての自由意見に寄せられた 248 件の内容を「謝辞・労い・満足」「不満」「意見」「要望」「その他」に分類(特になし・なしは除く)したところ「要望」に関する内容が 89 件と最も多くなっています。

「不満」62 件の内容は、設備に関することが多くなっています。



※記入内容が複数の項目になる場合は、合計が記入数と合わない場合があります。

さらに「料金について」「施設について」「設備・備品について」「広さ・大きさについて」「清掃について」「安全管理について」「職員の対応について」「サービス・システム等について」「マナー・ルールについて」「その他」に細分化したところ、「サービス・システム等についての要望」が 31 件ともっとも多く、次に「設備・備品についての不満」の 26 件となっています。



※記入内容の上位10位までの件数を表示しています。

【自動車駐車場事業】

1 利用者の属性

自動車駐車場事業(国領駅南口市営駐車場)で、ご回答いただきました皆さまの属性は以下の通りです。

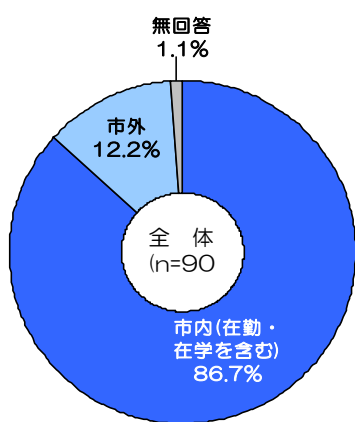
利用者のお住まいについては「市内」が86.7%、「市外」が12.2%となっています。

利用者の年齢は「40～50歳代」が60.0%と最も多くなっています。

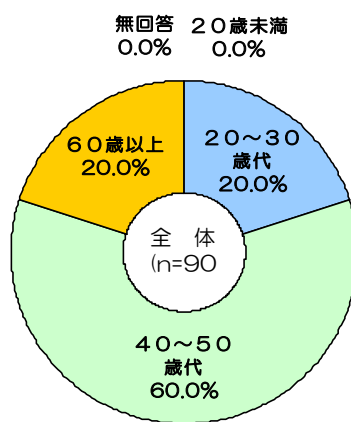
利用頻度は「週1～2回」が40.0%、「ほぼ毎日」の38.9%の順で多くなっています。

利用形態は「定期契約」が74.4%と多数を占めています。

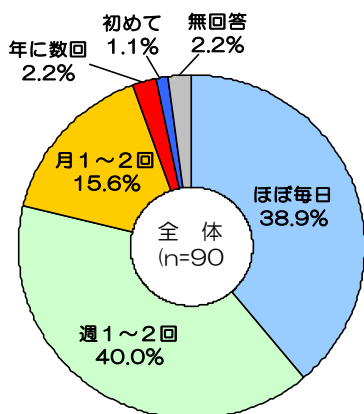
《お住まい》



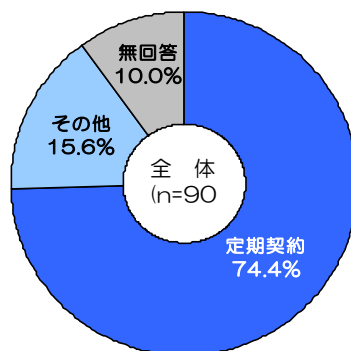
《年 齢》



《利用頻度》



《利用形態》



2 職員の応対についての満足度

○職員の応対について極めて高い評価を得ています。

自動車駐車場事業で、職員のあいさつについては、「満足」・「ほぼ満足」と回答された方が95.6%と極めて高い評価を得ています。

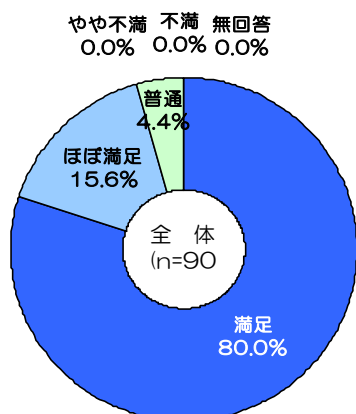
職員の言葉づかいについては、「満足」・「ほぼ満足」と回答された方が94.4%と極めて高い評価を得ています。

勤務態度については、「満足」・「ほぼ満足」と回答された方が95.6%と極めて高い評価を得ています。

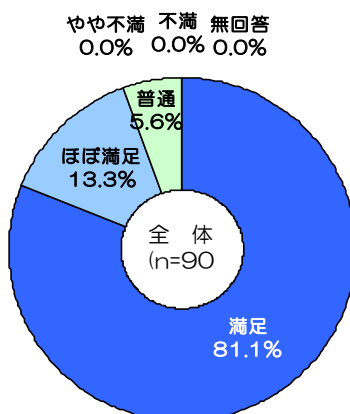
職員の身だしなみについては、「満足」・「ほぼ満足」と回答された方が93.3%と極めて高い評価を得ています。

職員に対する総合評価は、「満足」・「ほぼ満足」と回答された方が95.5%と極めて高い評価を得ています。

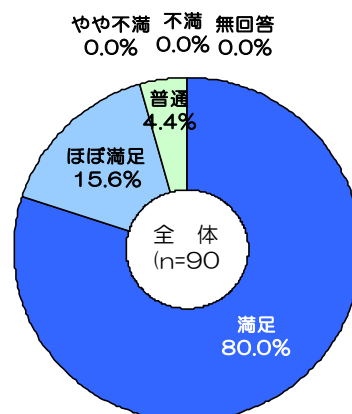
《あいさつについて》
満足度: 95.6%



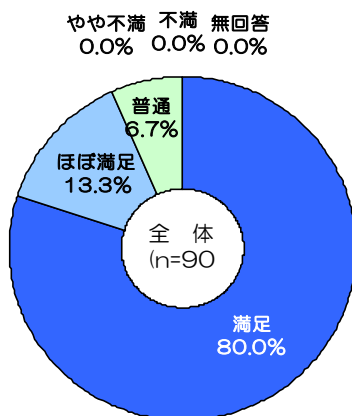
《言葉づかいについて》
満足度: 94.4%



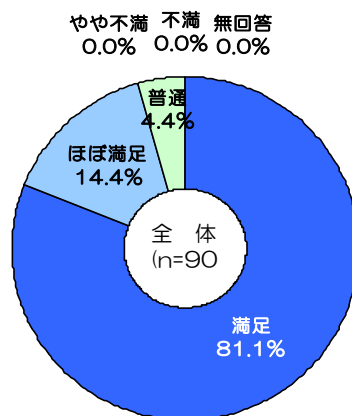
《勤務態度について》
満足度: 95.6%



《身だしなみについて》
満足度: 93.3%



《職員に対する総合評価》
満足度: 95.5%



※満足度：満足・ほぼ満足と回答された割合

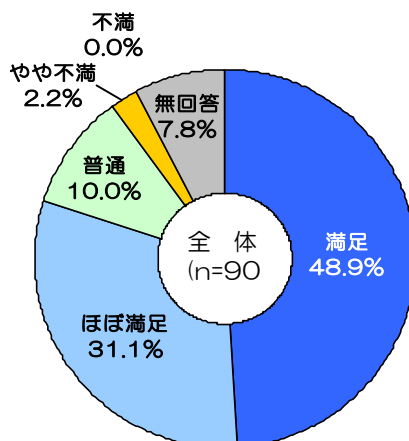
構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計が100にならない場合があります。

3 施設全体の印象についての満足度

○施設の使いやすさについては高い評価を得ています。

自動車駐車場事業の、総合的に見た使いやすさについては、「満足」・「ほぼ満足」と回答された方が80.0%と高い評価を得ています。

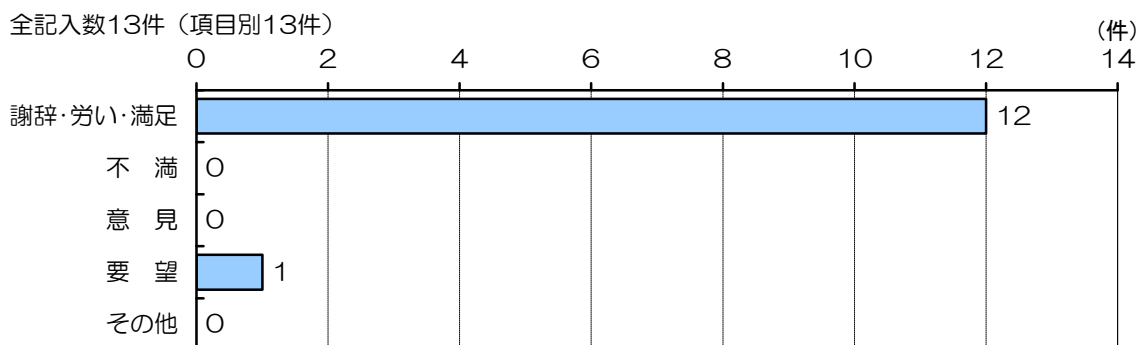
《総合的に見た使いやすさについて》
満足度: 80.0%



4 自由意見

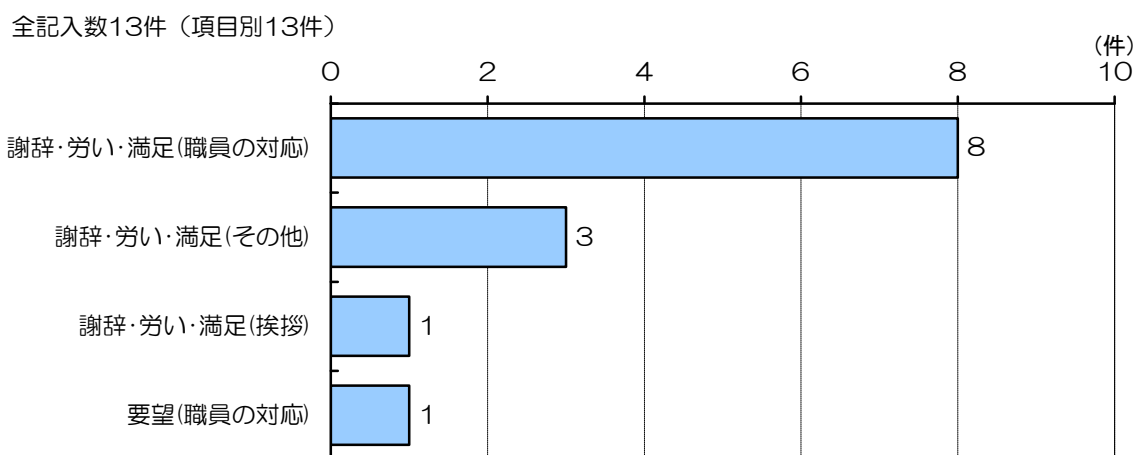
(1) 職員の対応についての回答理由や、対応についての自由意見

職員の対応についての回答理由や、対応についての自由意見に寄せられた13件の内容を「謝辞・労い・満足」「不満」「意見」「要望」「その他」に分類(特になし・なしは除く)したところ「いつもありがとうございます。」「親切な対応をしてくれる」などの「謝辞・労い・満足」の内容が12件と最も多くなっています。



※記入内容が複数の項目になる場合は、合計が記入数と合わない場合があります。

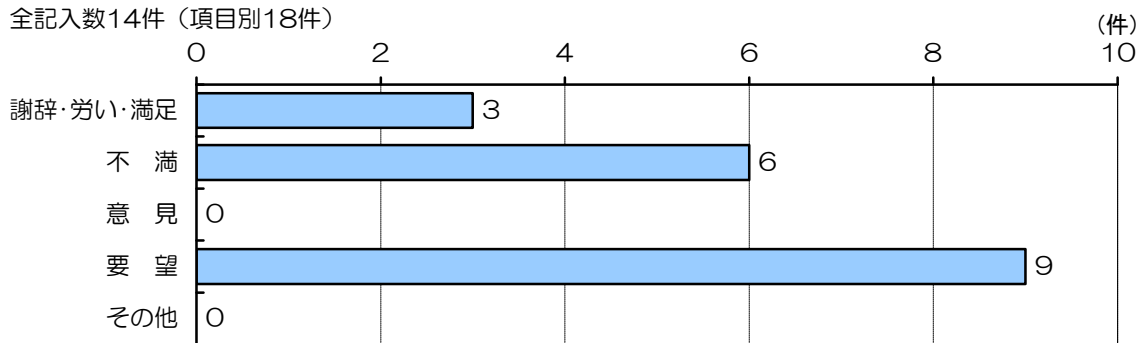
分類した自由意見をさらに「挨拶について」「言葉づかいについて」「勤務態度について」「身だしなみについて」「職員の対応について」「清掃について」「施設・設備について」「サービス・システム等について」「マナー・ルールについて」「その他」に細分化したところ、「職員の対応への謝辞・労い・満足」が8件と最も多くなっています。



※全記入内容の件数を表示しています。

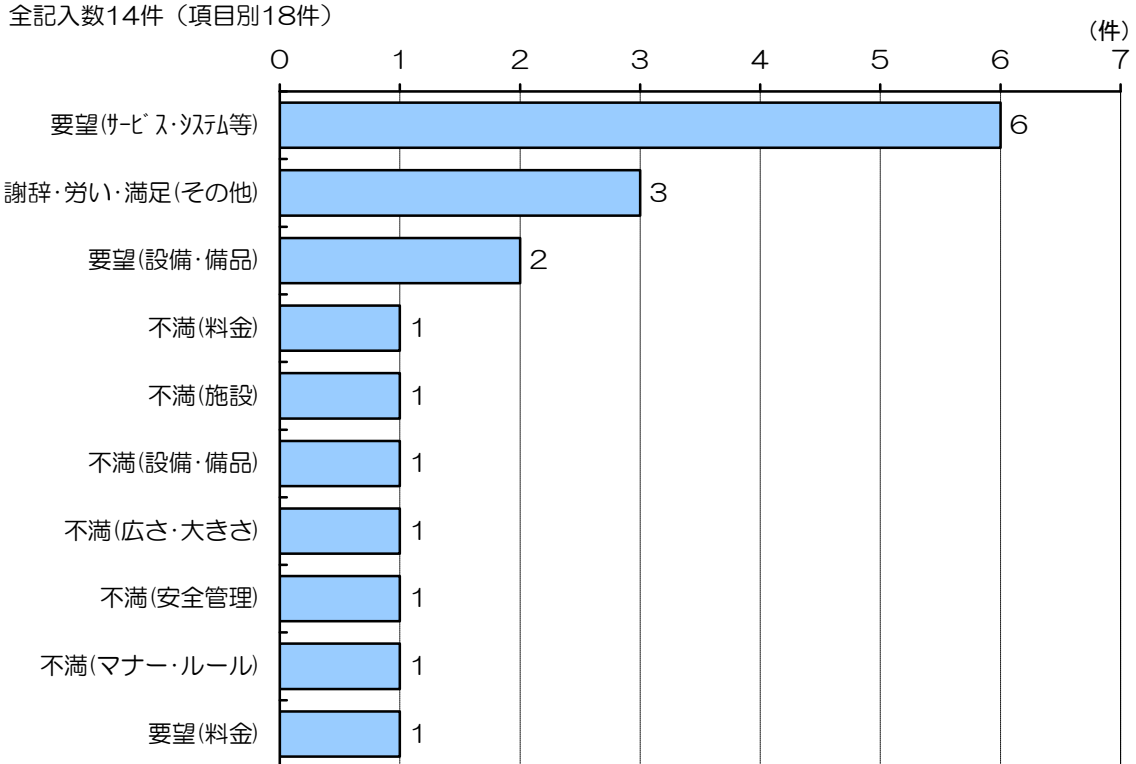
(2) 総合的に見た使いやすさについての回答理由や、利用についての自由意見

総合的に見た使いやすさについての回答理由や、施設利用についての自由意見に寄せられた18件の内容を「謝辞・労い・満足」「不満」「意見」「要望」「その他」に分類(特になし・なしは除く)したところ「要望」に関する内容が9件と最も多くなっています。



※記入内容が複数の項目になる場合は、合計が記入数と合わない場合があります。

さらに「料金について」「施設について」「設備・備品について」「広さ・大きさについて」「清掃について」「安全管理について」「職員の対応について」「サービス・システム等について」「マナー・ルールについて」「その他」に細分化したところ、「サービス・システム等についての要望」が6件と最も多くなっています。



※全記入内容の件数を表示しています。

【体育施設事業】

1 利用者の属性

体育施設事業全体で、ご回答いただきました皆さまの属性は以下の通りです。

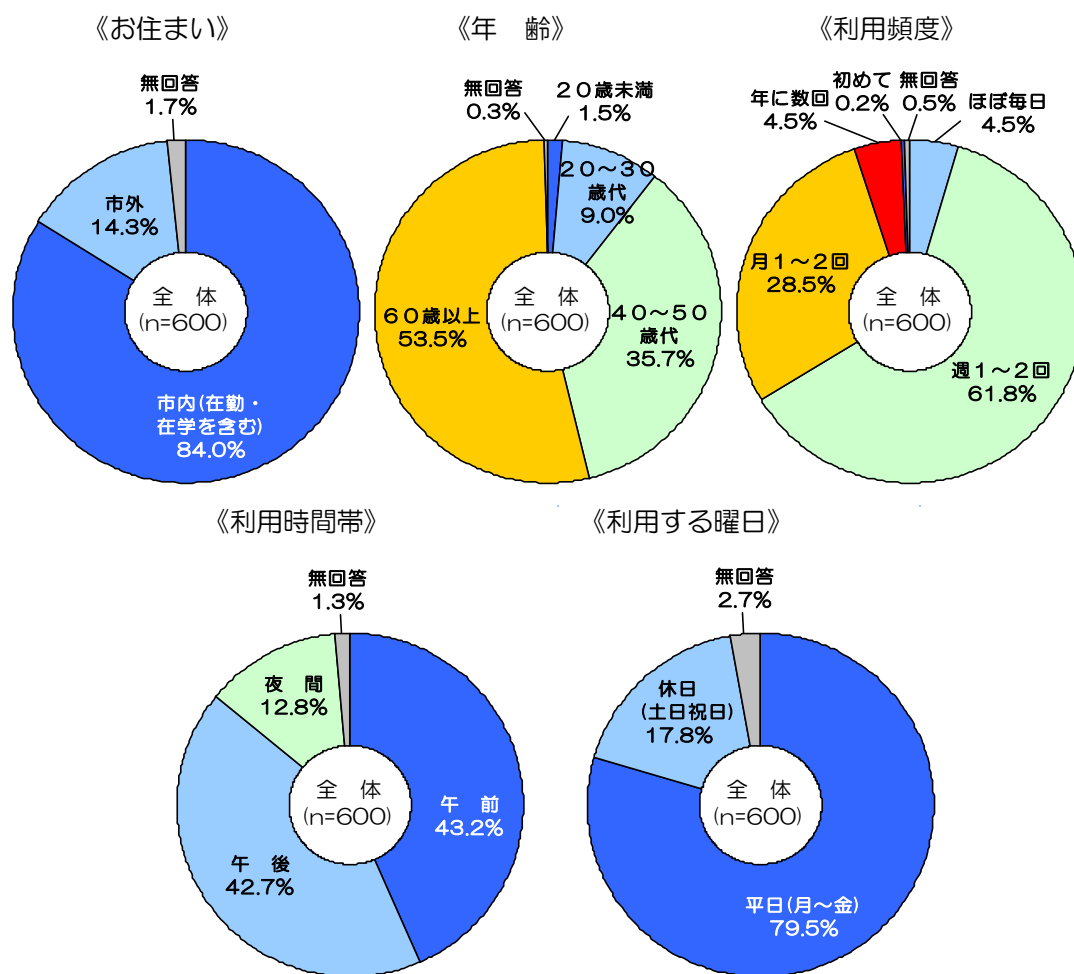
利用者のお住まいについては「市内」が84.0%、「市外」が14.3%となっています。

利用者の年齢は「60歳以上」の53.5%、「40～50歳代」の35.7%の順で利用者の割合が多くなっています。

利用頻度は「週1～2回」が61.8%と多数を占めています。

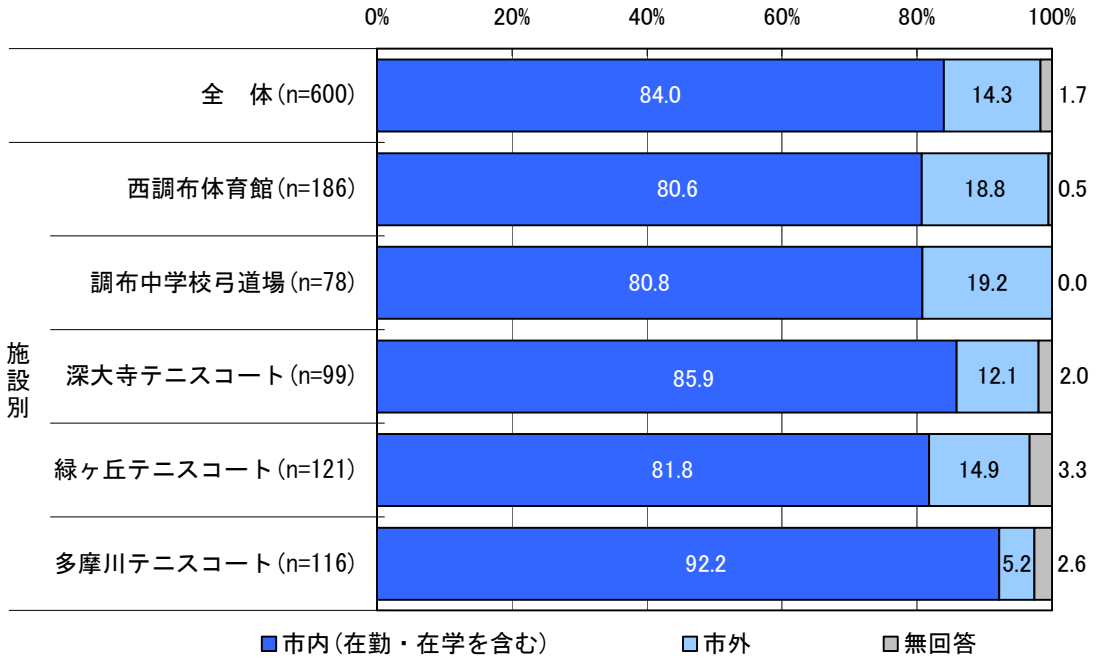
利用時間帯は「午前」の43.2%、「午後」の42.7%がほぼ同じ割合で多くなっています。

利用する曜日は「平日」が79.5%と多数を占めています。



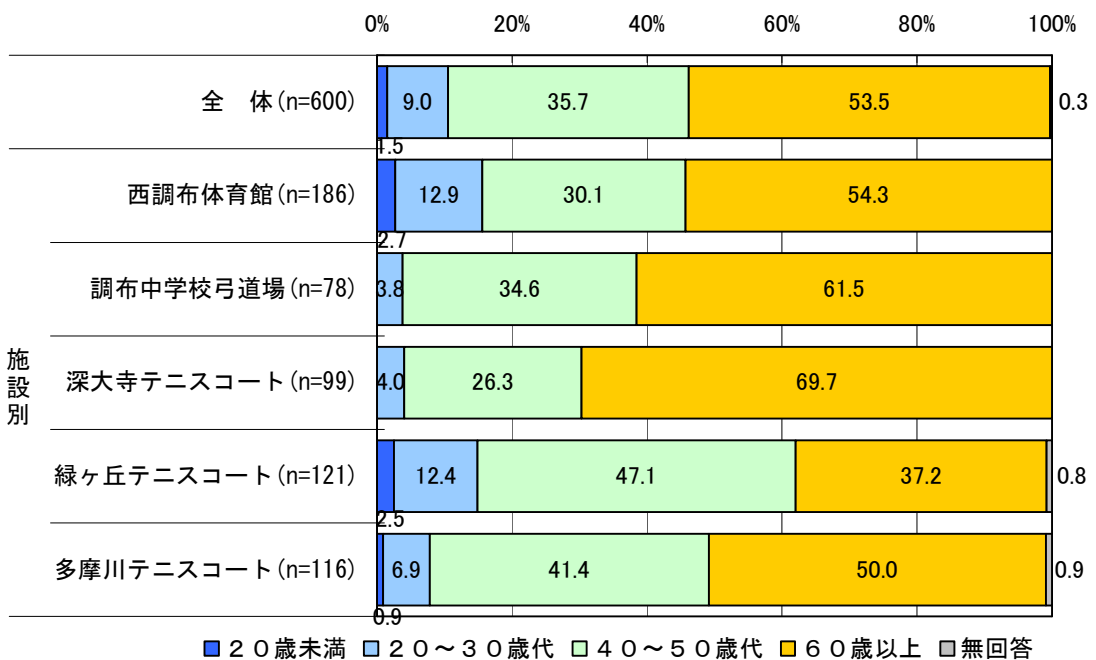
利用者のお住まいについて施設別でみると、多摩川テニスコートでは他の施設と比べて市内の利用者が92.2%と多くなっています。

《お住まい／施設別》



利用者の年齢は事業全体では「60歳以上」が最も多く、深大寺テニスコートでは69.7%となっていますが、緑ヶ丘テニスコートでは「40～50歳代」が47.1%と最も多くなっています。

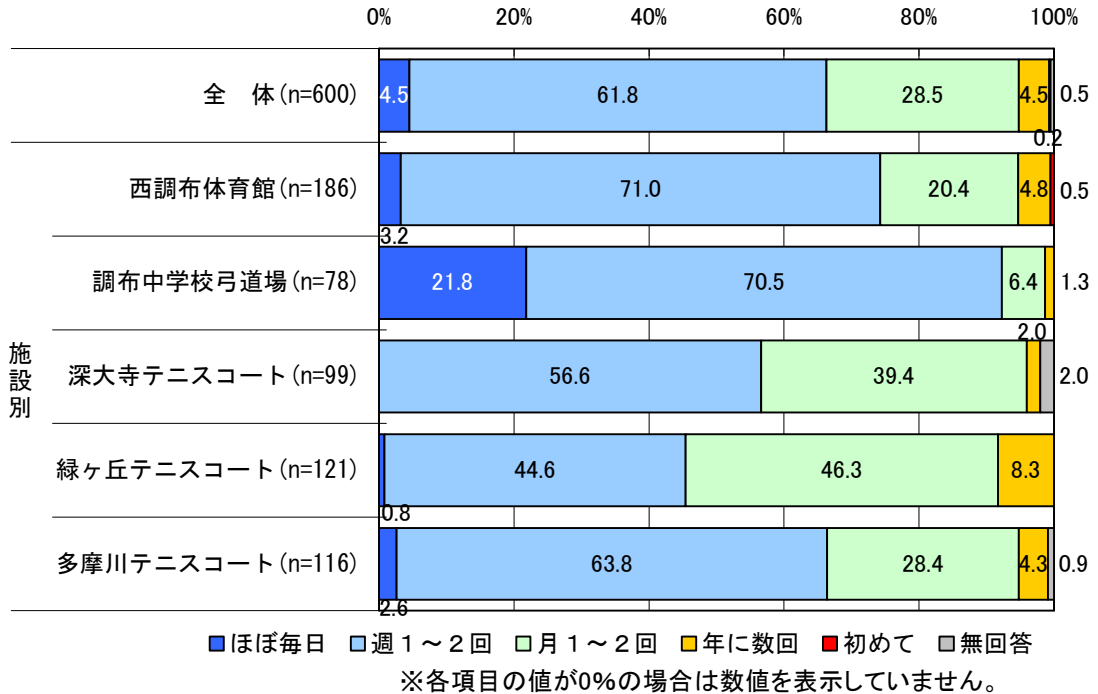
《年齢／施設別》



※各項目の値が0%の場合は数値を表示していません。

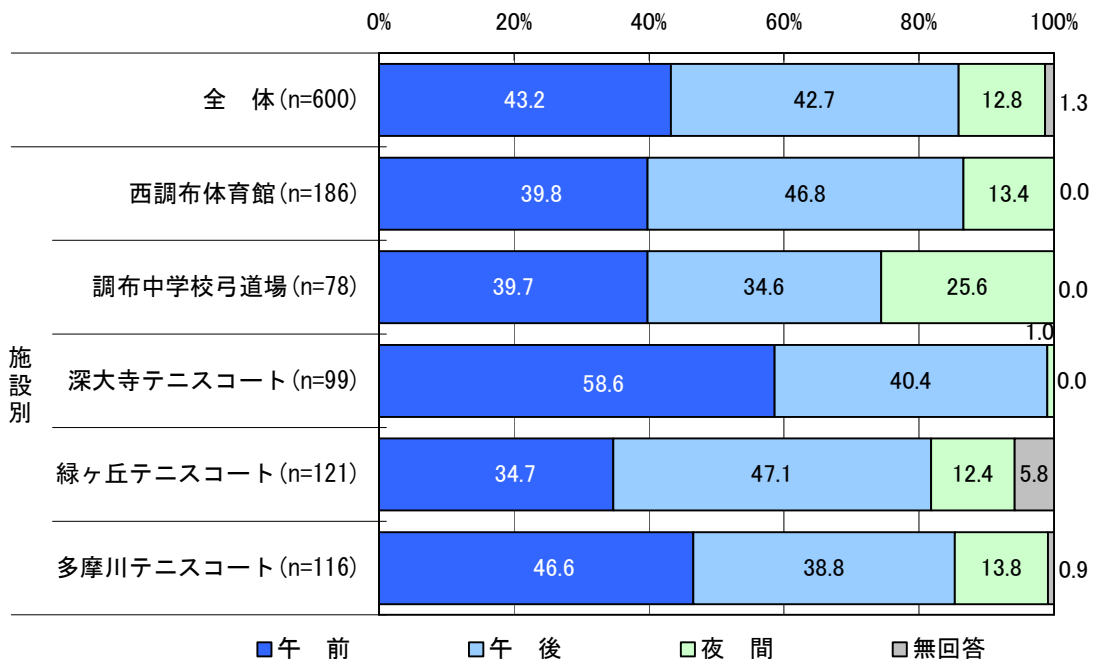
利用頻度は殆どの施設で、「週1～2回」が50%以上を占めています。また、調布中学校弓道場では「ほぼ毎日」が21.8%と他の施設に比べ割合が多くなっています。

《利用頻度／施設別》



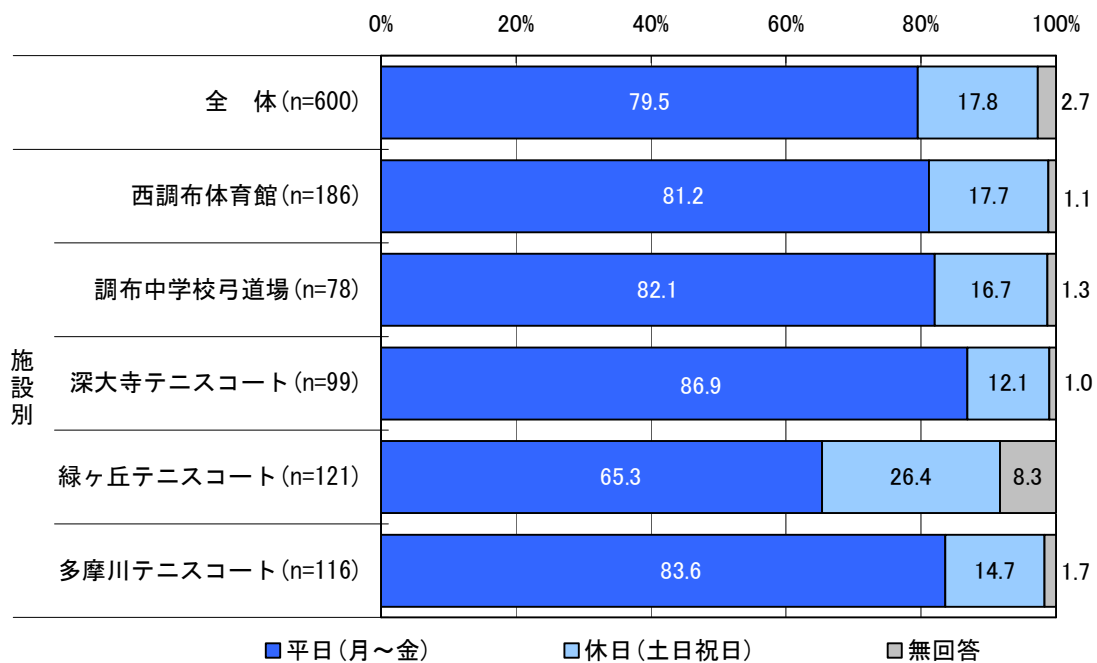
利用時間帯は事業全体では「午前」と「午後」は43%前後でほぼ同じになっていますが、施設ごとでは多少の差が見られます。また、調布中学校弓道場では「夜間」が25.6%と他の施設に比べて多くなっています。

《利用時間帯／施設別》



利用する曜日は事業全体では「平日」が79.5%となっていますが、緑ヶ丘テニスコートでは「平日」が65.3%と他の施設よりやや少なくなっています。

《利用する曜日／施設別》



2 職員の応対についての満足度

○職員の応対について高い評価を得ています。

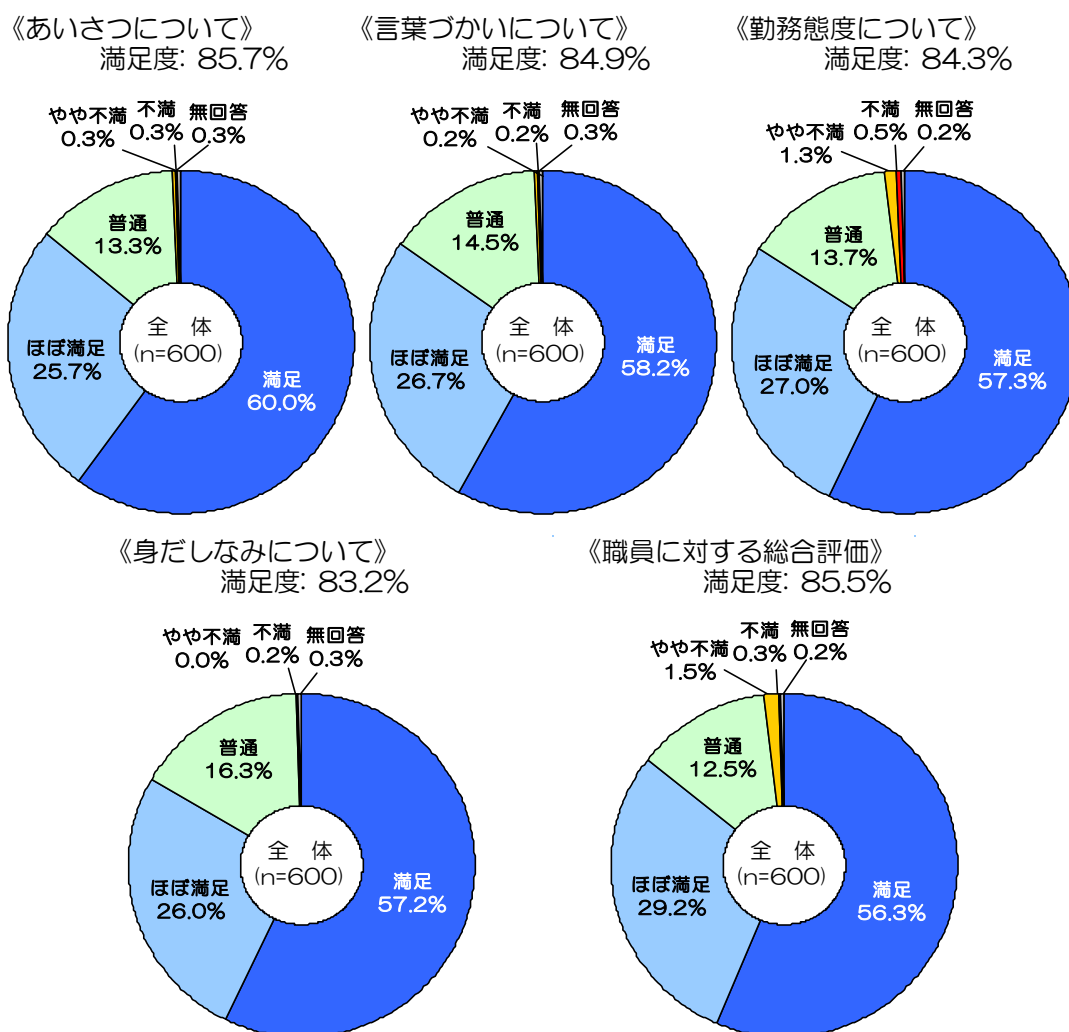
体育施設事業全体で、職員のあいさつについては、「満足」・「ほぼ満足」と回答された方が85.7%と高い評価を得ています。

職員の言葉づかいについては、「満足」・「ほぼ満足」と回答された方が84.9%と高い評価を得ています。

勤務態度については、「満足」・「ほぼ満足」と回答された方が84.3%と高い評価を得ています。

職員の身だしなみについては、「満足」・「ほぼ満足」と回答された方が83.2%と高い評価を得ています。

職員に対する総合評価は、「満足」・「ほぼ満足」と回答された方が85.5%と高い評価を得ています。

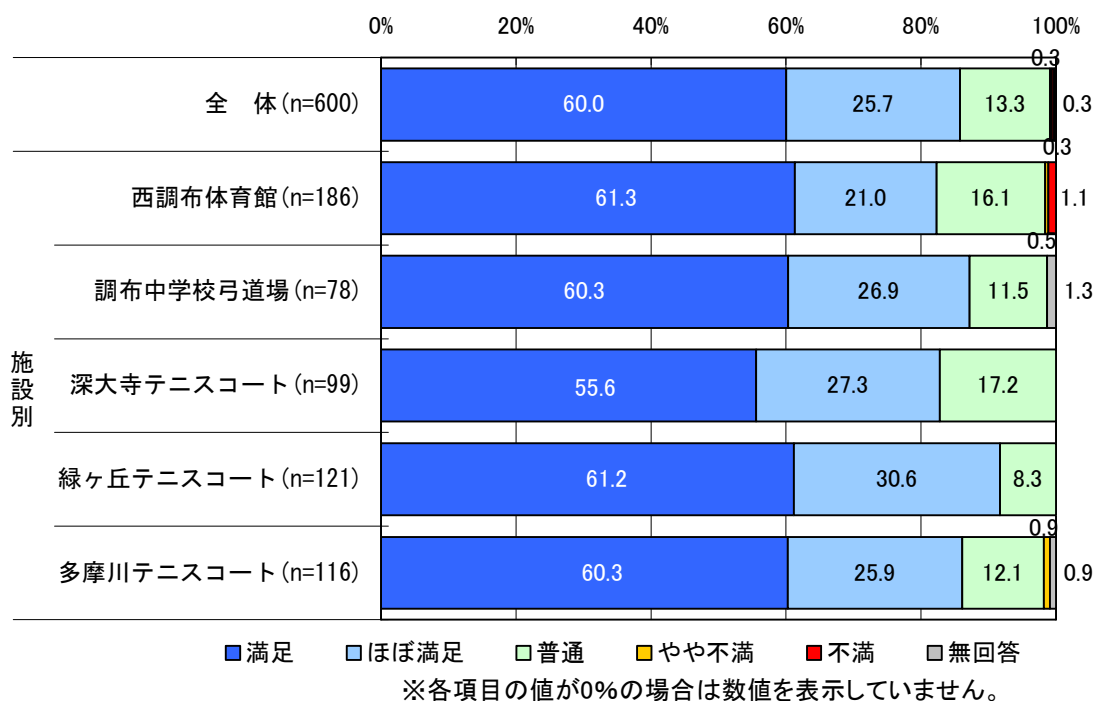


※満足度：満足・ほぼ満足と回答された割合

構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計が100にならない場合があります。

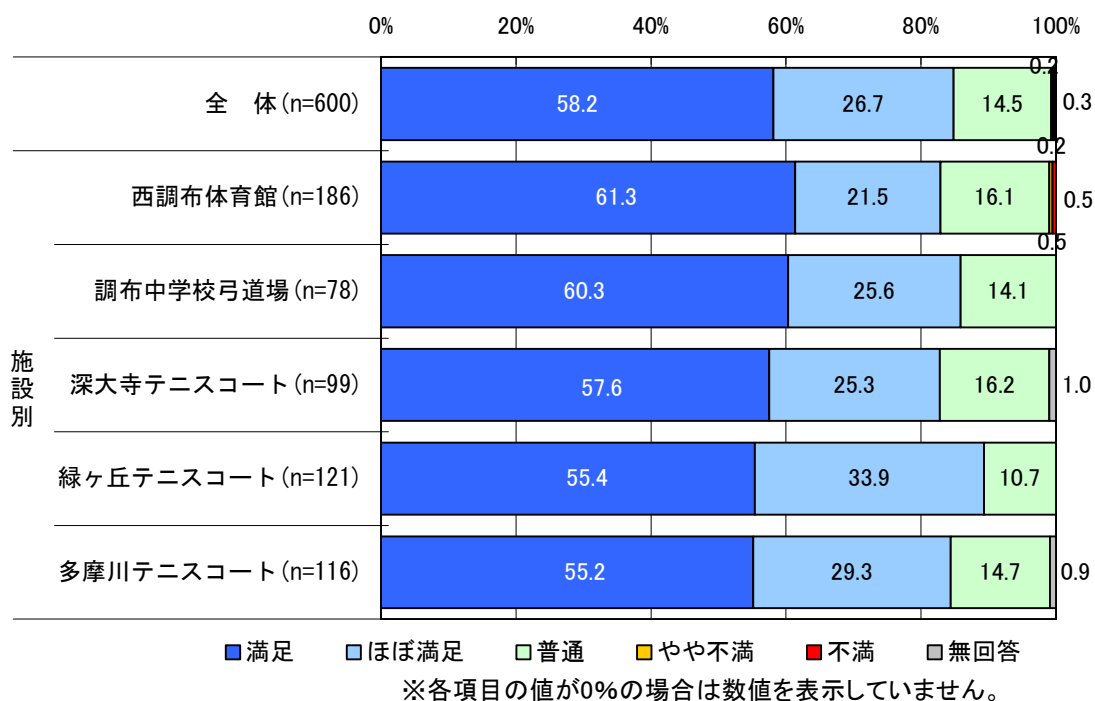
満足度(「満足」・「ほぼ満足」の割合)を施設別にみると、職員のあいさつについて最も満足度が高いのは、緑ヶ丘テニスコートの91.8%となっています。反面、最も低い西調布体育館の満足度でも82.3%と高い評価を得ています。

《あいさつについて／施設別》



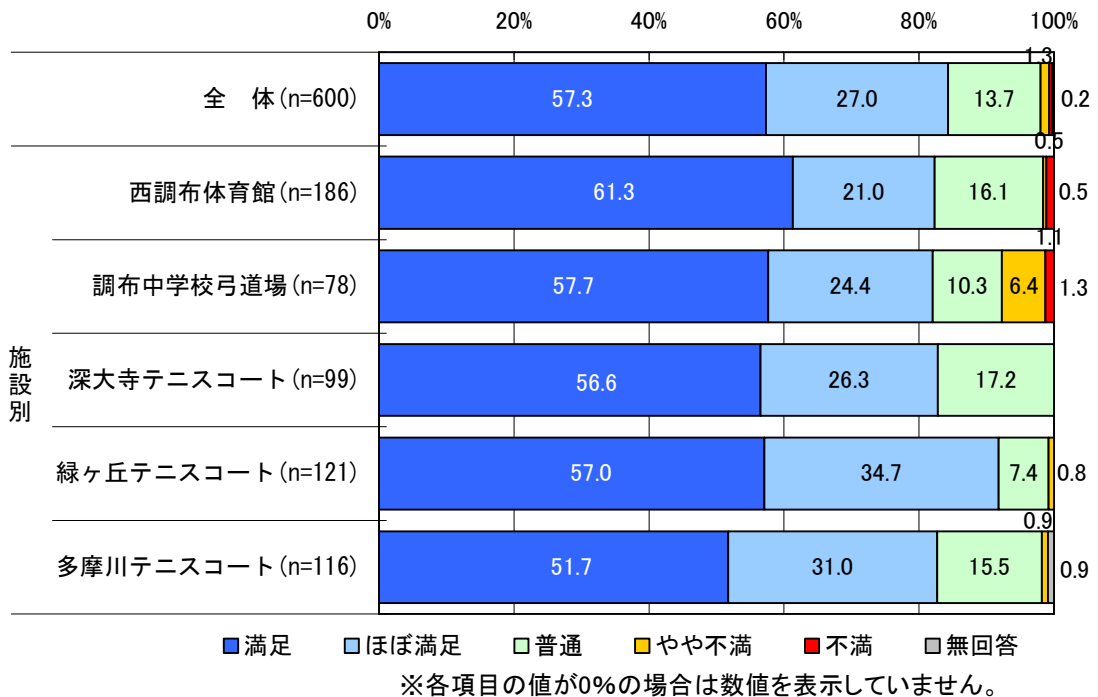
職員の言葉づかいについての満足度を施設別にみると、最も満足度が高いのは、緑ヶ丘テニスコートの89.3%となっています。最も満足度が低い西調布体育館でも満足度は82.8%と高い評価を得ています。

《言葉づかいについて／施設別》



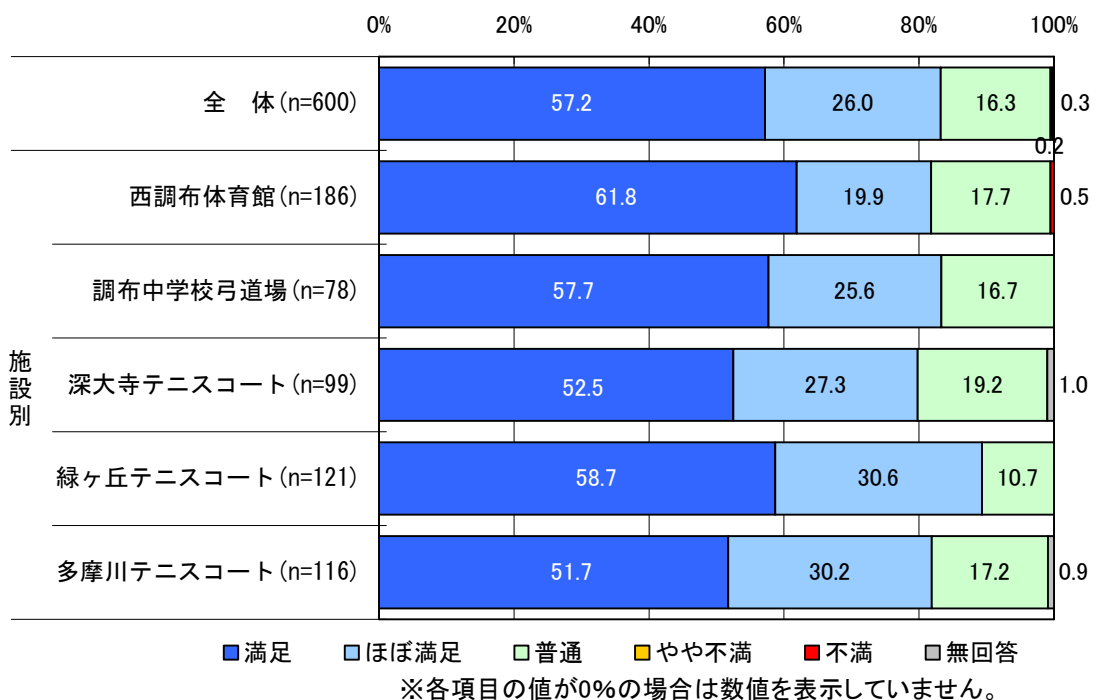
職員の勤務態度についての満足度を施設別にみると、最も満足度が高いのは、緑ヶ丘テニスコートの91.7%となっています。他の施設でも満足度は82%台と高い評価を得ています。

《勤務態度について／施設別》



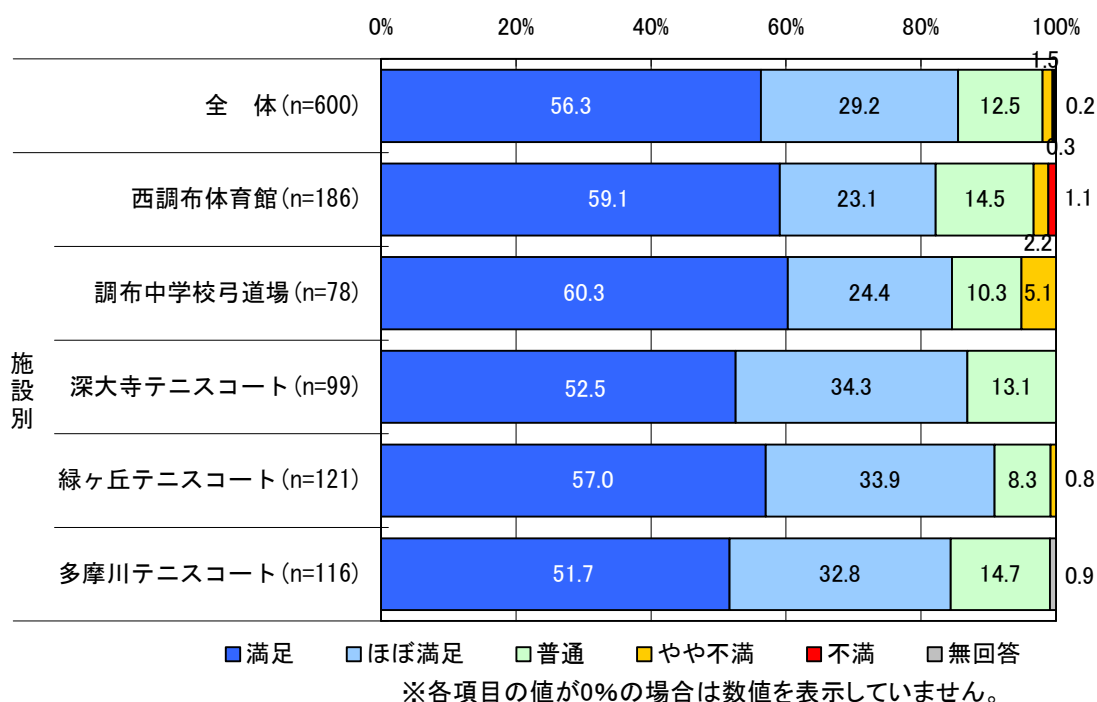
職員の身だしなみについての満足度を施設別にみると、最も満足度が高いのは、緑ヶ丘テニスコートの89.3%となっています。最も満足度が低い深大寺テニスコートでも、満足度は79.8%と概ね高い評価を得ています。

《身だしなみについて／施設別》



職員に対する総合評価についての満足度を施設別にみると、最も満足度が高いのは、緑ヶ丘テニスコートの90.9%となっています。最も満足度が低い西調布体育館でも、満足度は82.2%と高い評価を得ています。

《職員に対する総合評価について／施設別》

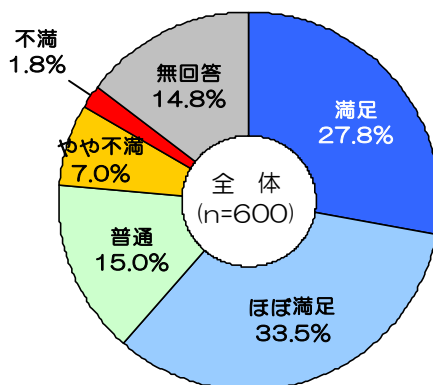


3 施設全体の印象についての満足度

○施設の使いやすさについてはやや高い評価を得ています。

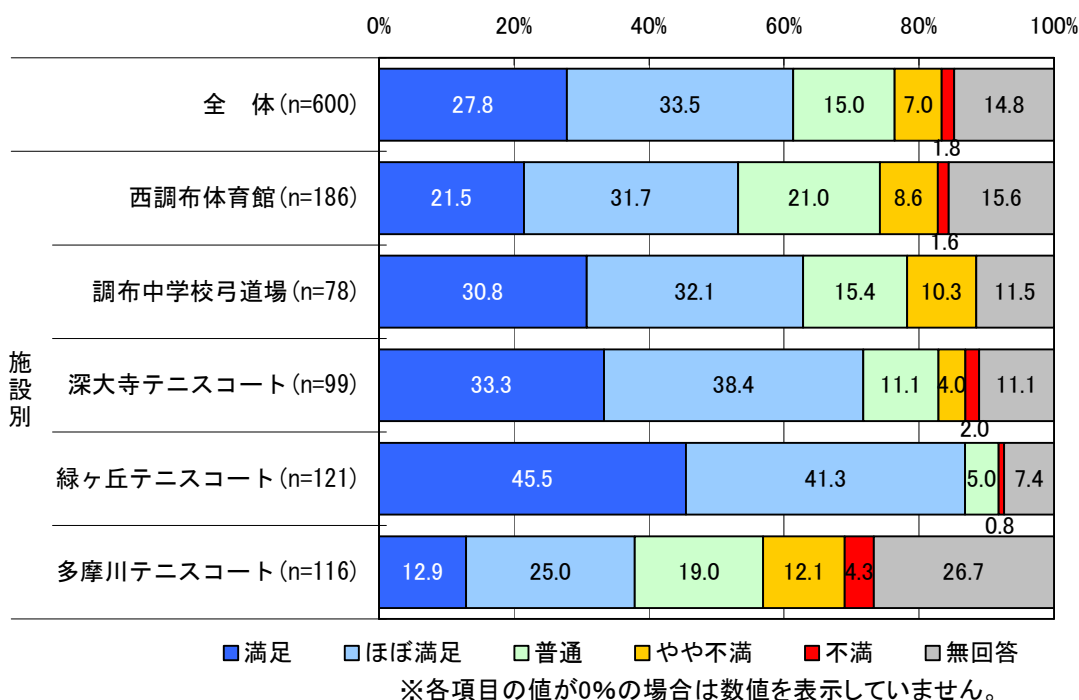
体育施設事業全体の、総合的に見た使いやすさについては、「満足」・「ほぼ満足」と回答された方が61.3%とやや高い評価を得ています。

《総合的に見た使いやすさについて》
満足度: 61.3%



総合的に見た使いやすさについての満足度を施設別にみると、最も満足度が高いのは、緑ヶ丘テニスコートの86.8%となっています。反面、最も満足度が低い施設は、多摩川テニスコートの37.9%となっています。

《総合的に見た使いやすさについて／施設別》

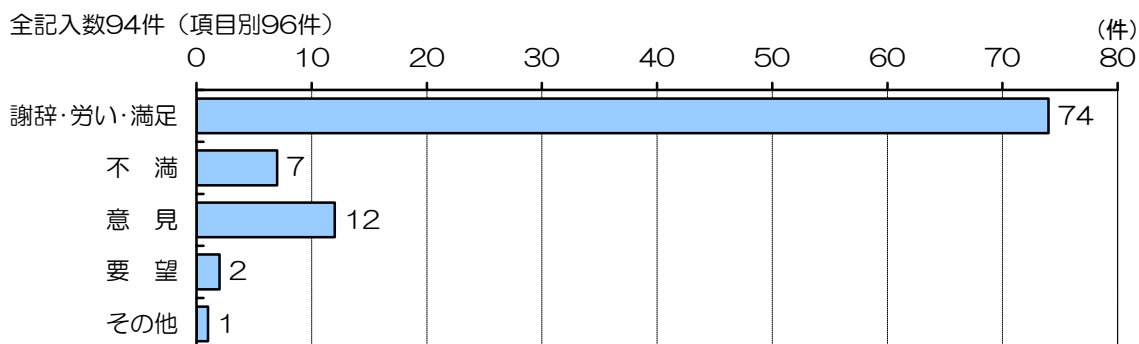


4 自由意見

(1) 職員の対応についての回答理由や、対応についての自由意見

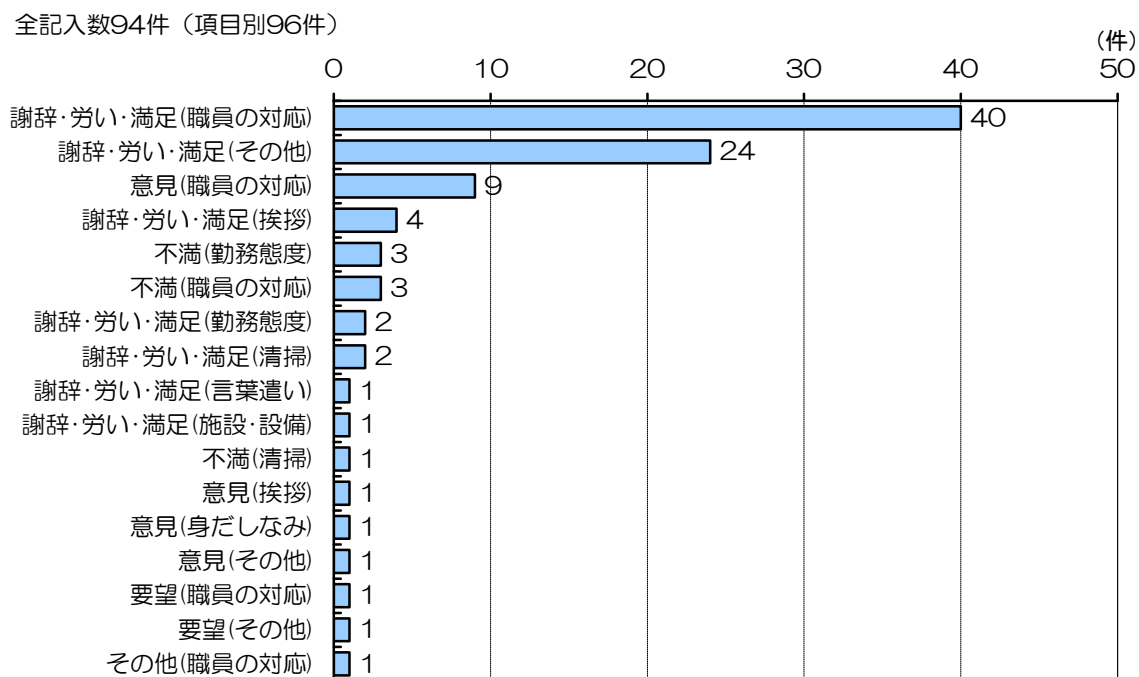
職員の対応についての回答理由や、対応についての自由意見に寄せられた96件の内容を「謝辞・労い・満足」「不満」「意見」「要望」「その他」に分類(特になし・なしは除く)したところ「謝辞・労い・満足」の内容が74件と最も多くなっています。

「不満」7件の詳細としては、主に勤務態度・職員の対応に関することとなっています。



※記入内容が複数の項目になる場合は、合計が記入数と合わない場合があります。

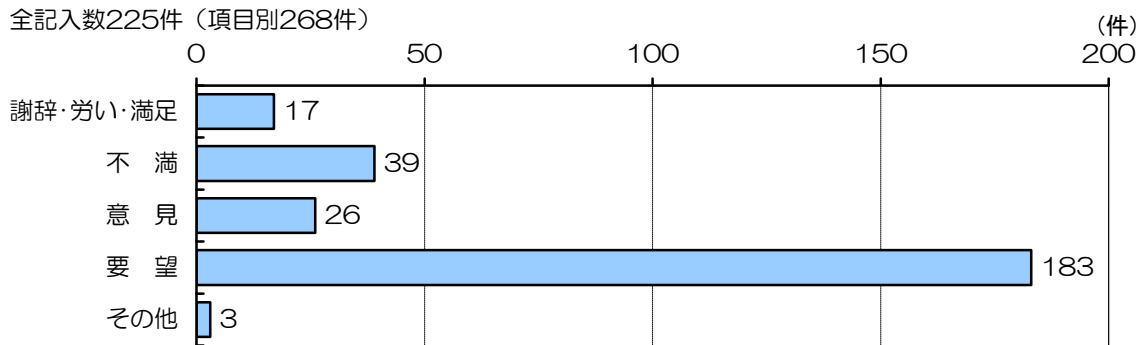
分類した自由意見をさらに「挨拶について」「言葉づかいについて」「勤務態度について」「身だしなみについて」「職員の対応について」「清掃について」「施設・設備について」「サービス・システム等について」「マナー・ルールについて」「その他」に細分化したところ、「職員の対応についての謝辞・労い・満足」が40件と多くなっています。



※全記入内容の件数を表示しています。

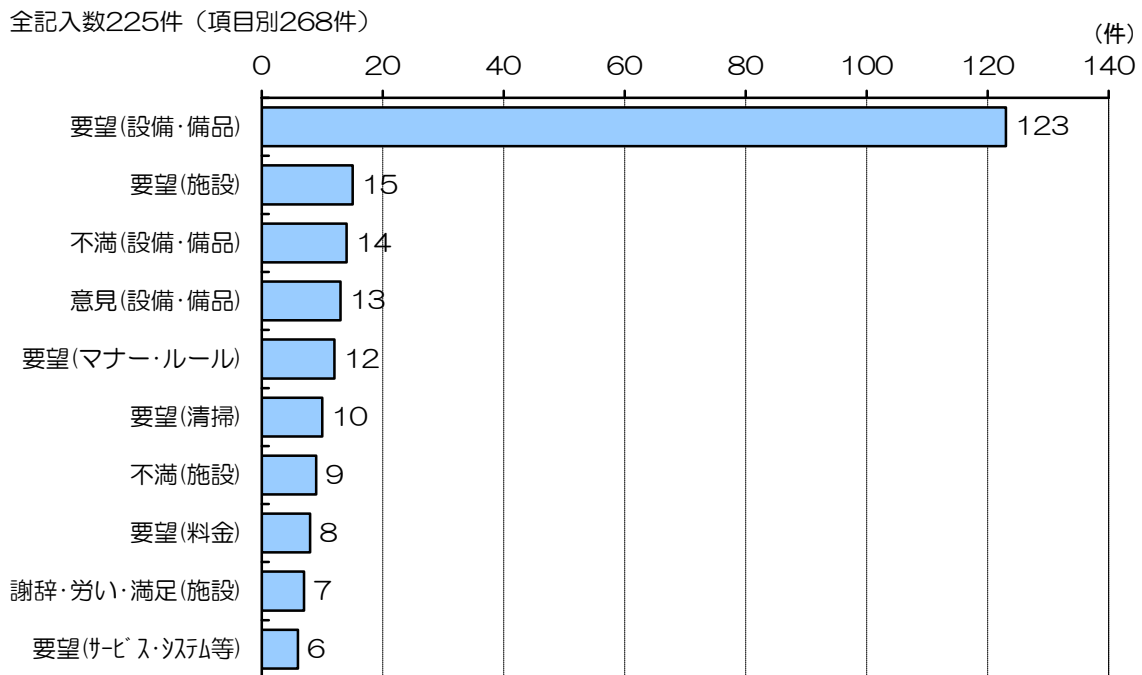
(2) 総合的に見た使いやすさについての回答理由や、利用についての自由意見

体育施設事業全体の、総合的に見た使いやすさについての回答理由や、利用についての自由意見に寄せられた268件の内容を「謝辞・労い・満足」「不満」「意見」「要望」「その他」に分類(特になし・なしは除く)したところ「要望」についての内容が183件と最も多くなっています。



※記入内容が複数の項目になる場合は、合計が記入数と合わない場合があります。

さらに「料金について」「施設について」「設備・備品について」「広さ・大きさについて」「清掃について」「安全管理について」「職員の対応について」「サービス・システム等について」「マナー・ルールについて」「その他」に細分化したところ、「設備・備品についての要望」が123件ともっとも多く、その内容は空調・日よけ等、施設によって異なる要望となっています。



※記入内容の上位10位までの件数を表示しています。

【地域福祉センター事業】

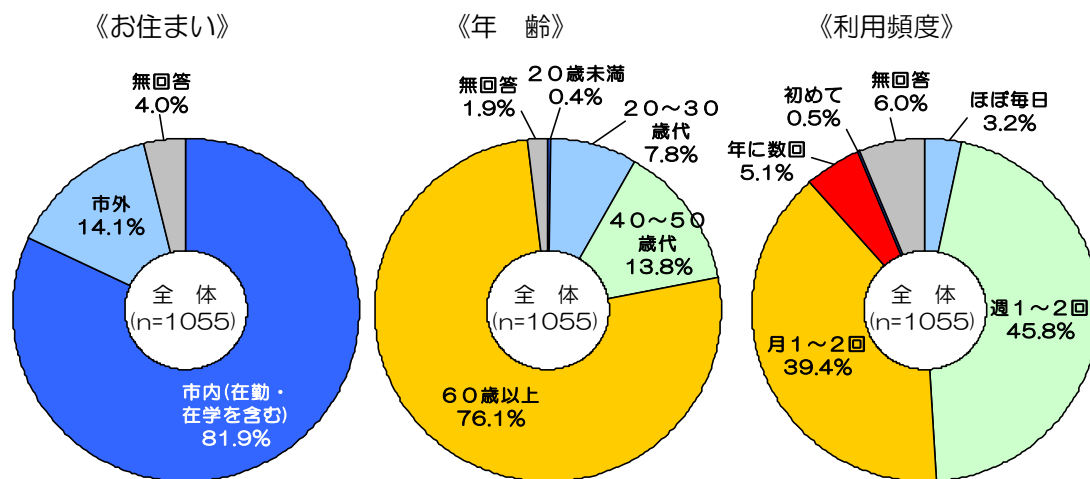
1 利用者の属性

地域福祉センター事業全体で、ご回答いただきました皆さまの属性は以下の通りです。

利用者のお住まいについては「市内」が81.9%、「市外」が14.1%となっています。

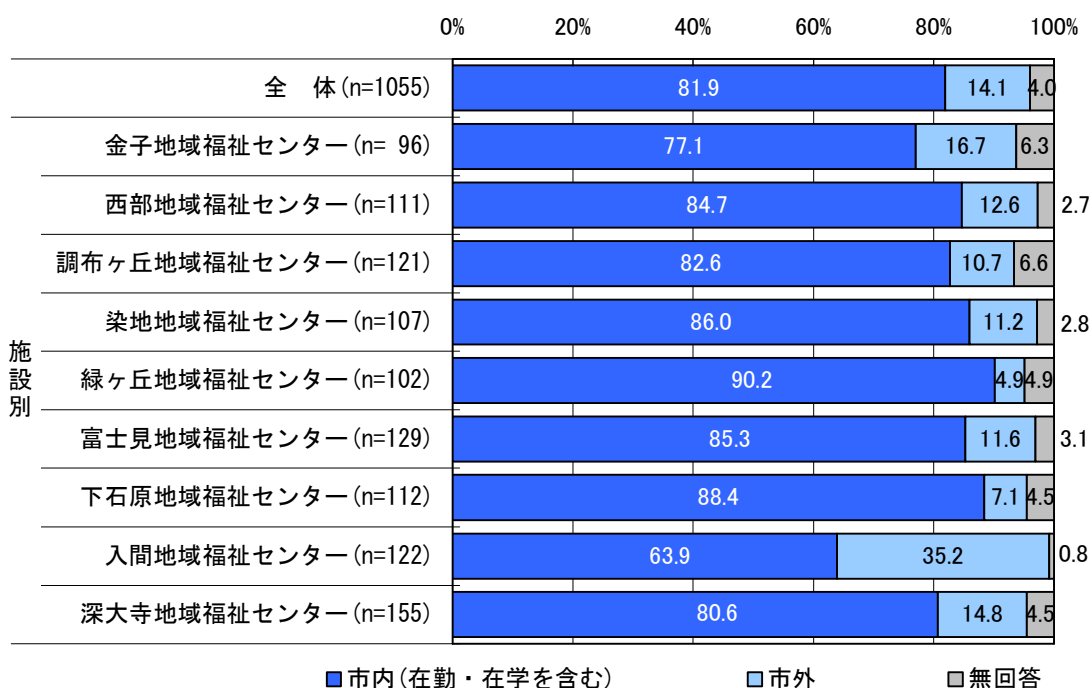
利用者の年齢は「60歳以上」の76.1%、「40～50歳代」の13.8%の順で利用者の割合が多くなっています。

利用頻度は「週1～2回」の45.8%、「月1～2回」の39.4%の順で利用者の割合が多くなっています。



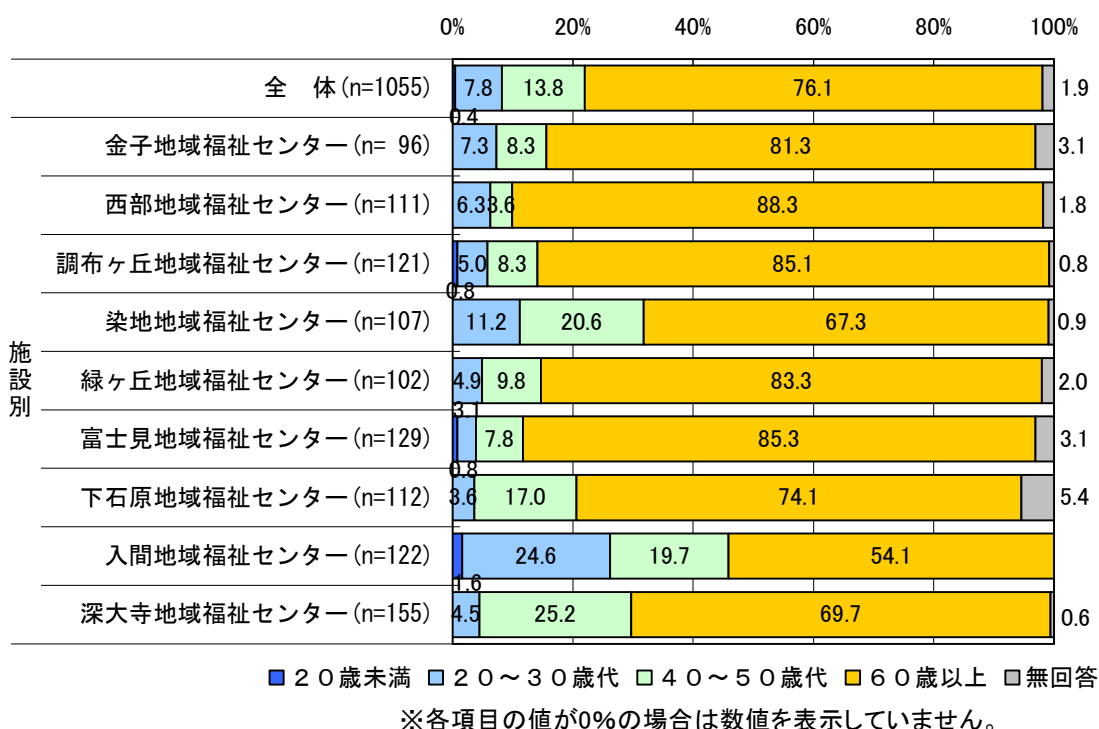
利用者のお住まいについて施設別でみると、「市外」の利用者は入間地域福祉センターでは35.2%と他の施設と比べ多くなっています。

《お住まい／施設別》



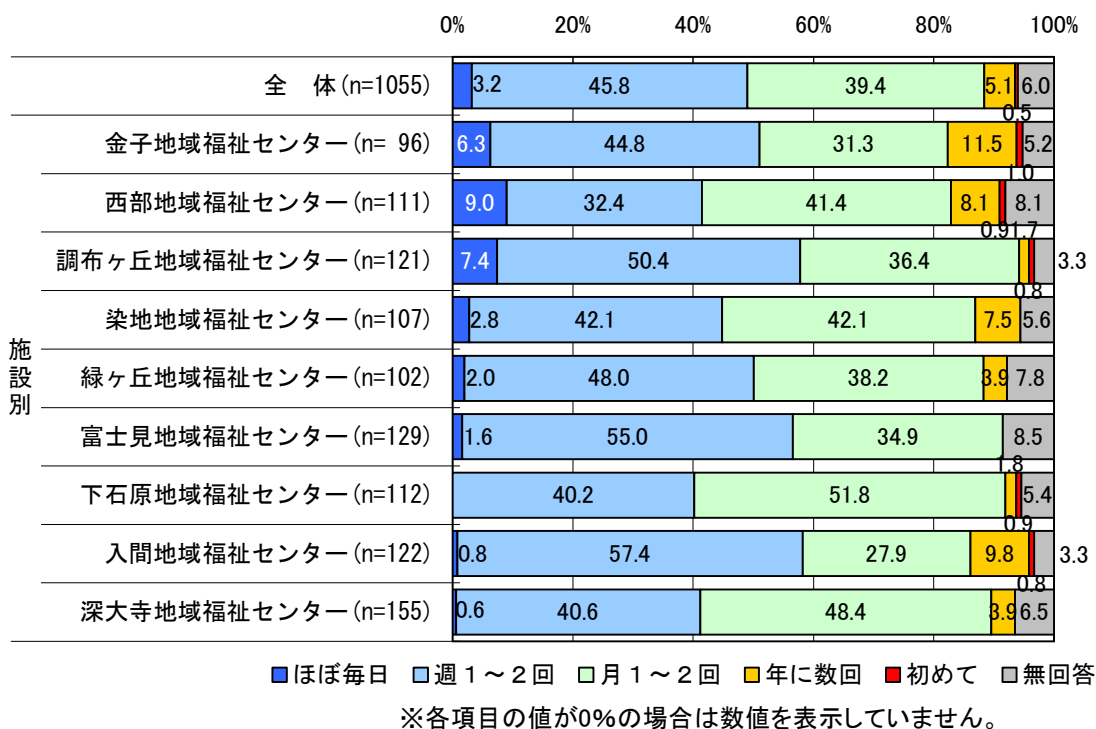
利用者の年齢は施設別では「60歳以上」の割合が染地、下石原、入間、深大寺の地域福祉センター以外では80%以上の高い割合となっています。

《年齢／施設別》



利用頻度は多くの施設で、「週1～2回」の割合が最も高くなっていますが、西部、下石原、深大寺の地域福祉センターでは他の施設に比べて「月1～2回」の割合が最も高くなっています。

《利用頻度／施設別》



2 職員の応対についての満足度

○職員の応対について高い評価を得ています。

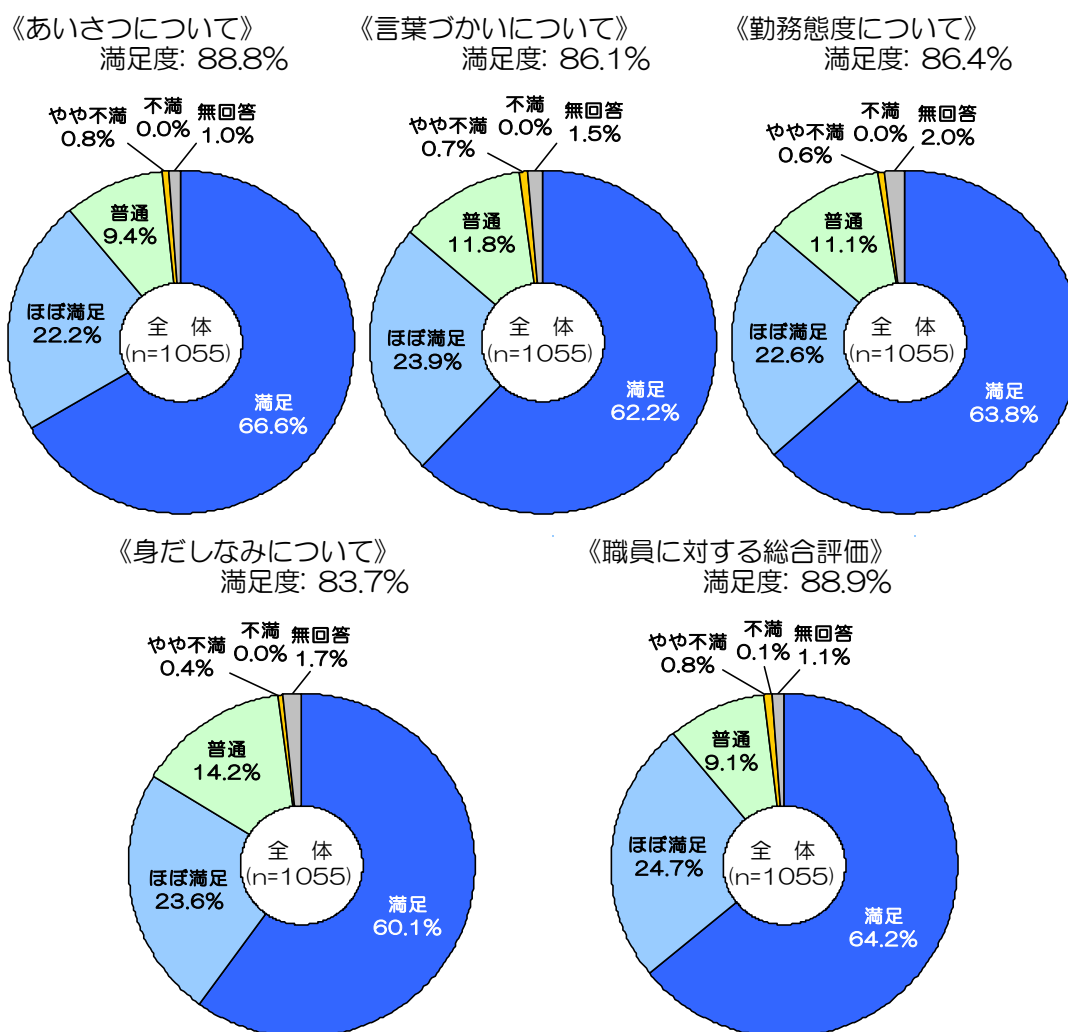
地域福祉センター事業全体で、職員のあいさつについては、「満足」・「ほぼ満足」と回答された方が88.8%と高い評価を得ています。

職員の言葉づかいについては、「満足」・「ほぼ満足」と回答された方が86.1%と高い評価を得ています。

勤務態度については、「満足」・「ほぼ満足」と回答された方が86.4%と高い評価を得ています。

職員の身だしなみについては、「満足」・「ほぼ満足」と回答された方が83.7%と高い評価を得ています。

職員に対する総合評価は、「満足」・「ほぼ満足」と回答された方が88.9%と高い評価を得ています。

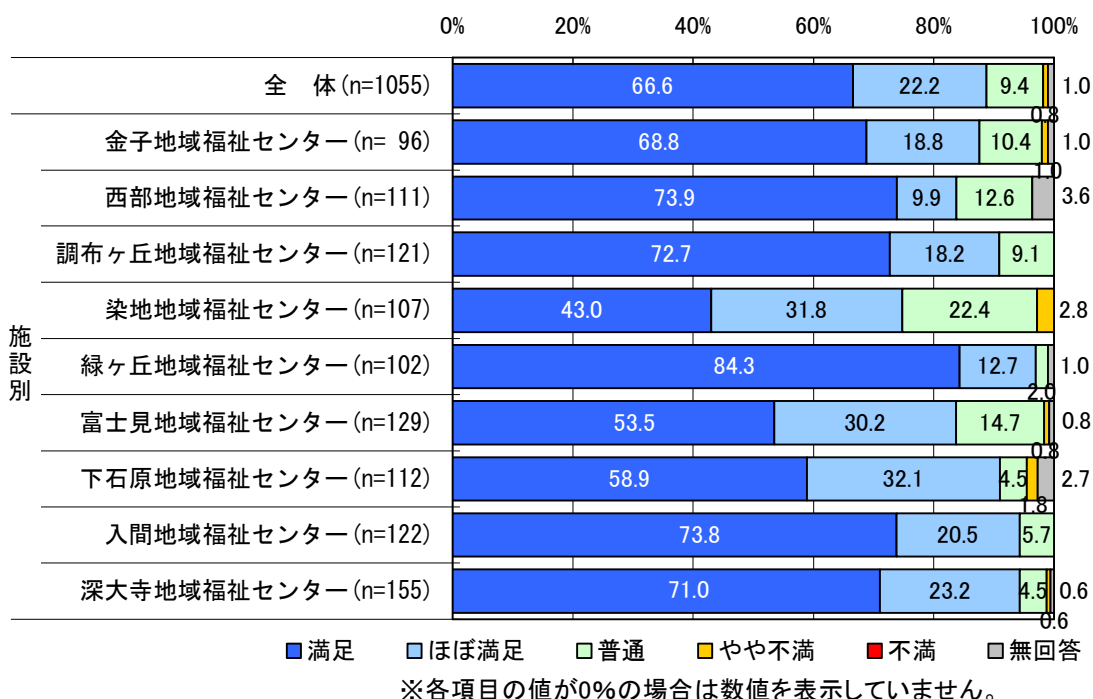


※満足度：満足・ほぼ満足と回答された割合

構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計が100にならない場合があります。

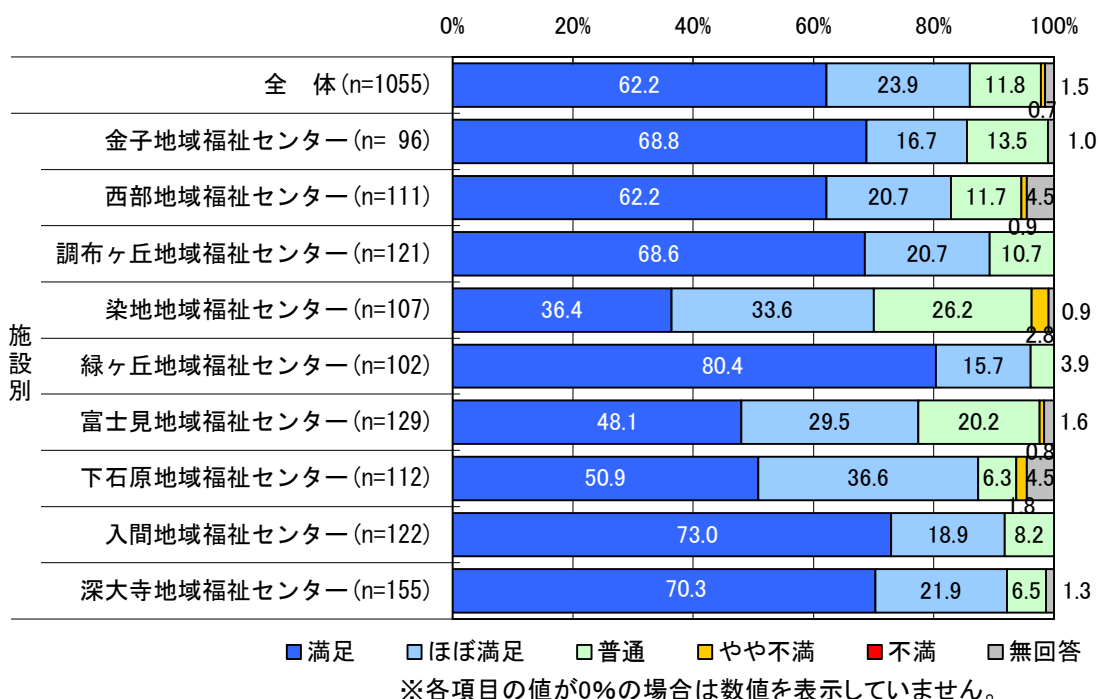
満足度(「満足」・「ほぼ満足」の割合)を施設別にみると、職員のあいさつについて最も満足度が高いのは、緑ヶ丘地域福祉センターの97.0%となっています。最も満足度が低い染地地域福祉センターでも、満足度は74.8%と概ね高い評価を得ています

《あいさつについて／施設別》



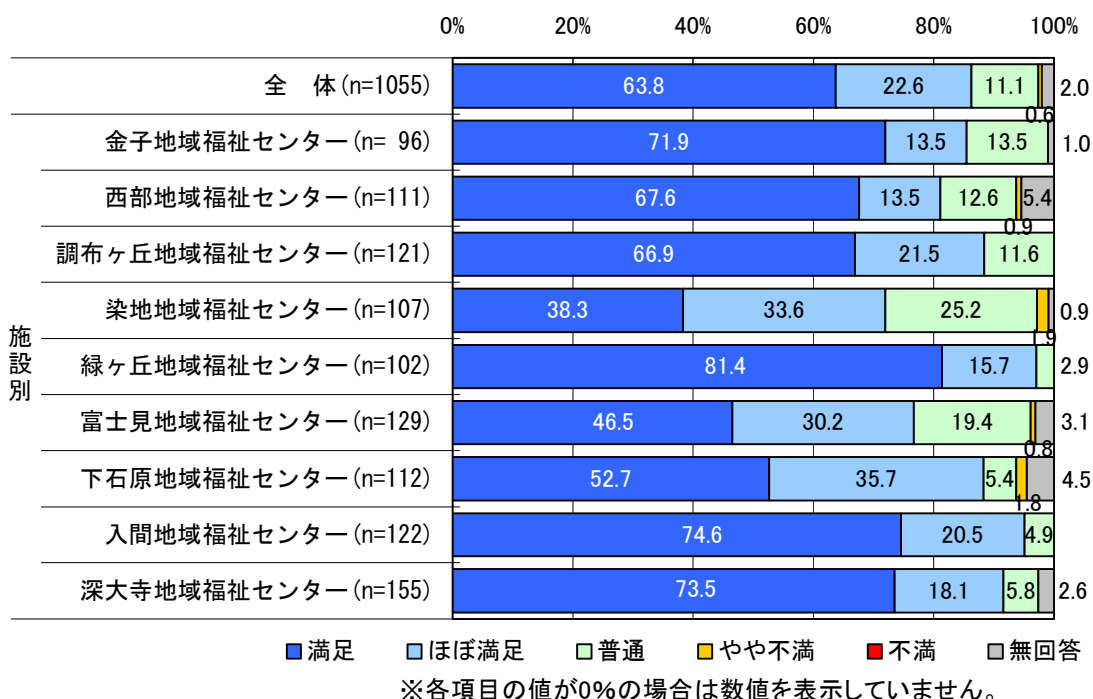
職員の言葉づかいについての満足度を施設別にみると、最も満足度が高いのは、緑ヶ丘地域福祉センターの96.1%となっています。最も満足度が低い染地地域福祉センターでも、満足度は70.0%と概ね高い評価を得ています。

《言葉づかいについて／施設別》



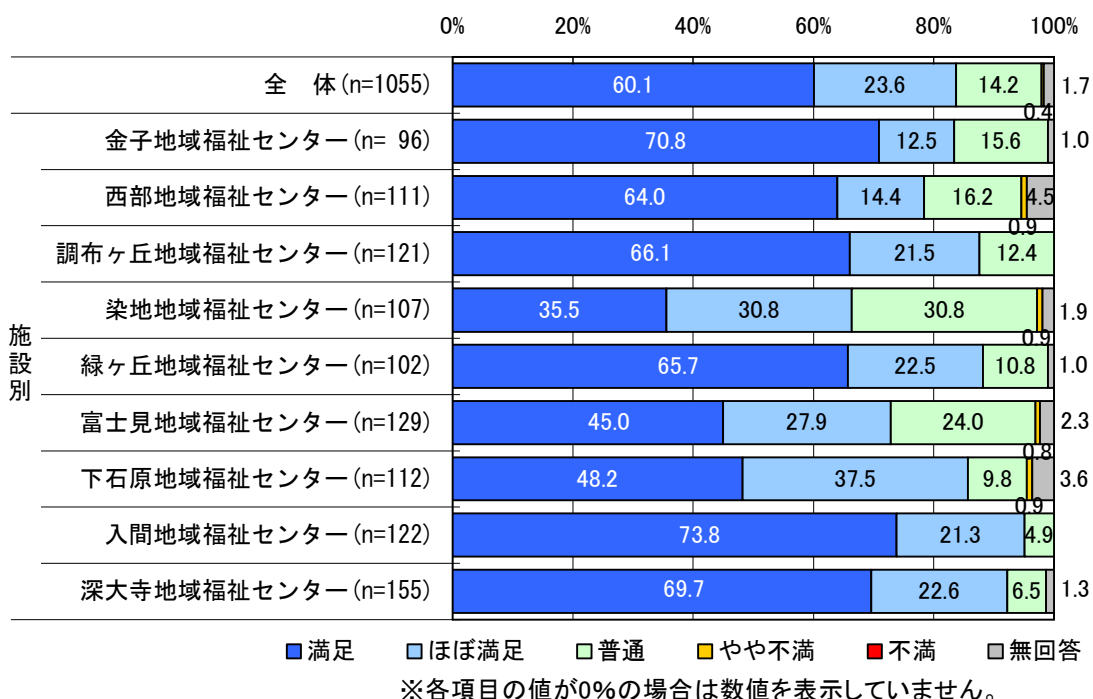
職員の勤務態度についての満足度を施設別にみると、最も満足度が高いのは、緑ヶ丘地域福祉センターの97.1%となっています。最も満足度が低い染地地域福祉センターでも、満足度は71.9%と概ね高い評価を得ています。

《勤務態度について／施設別》



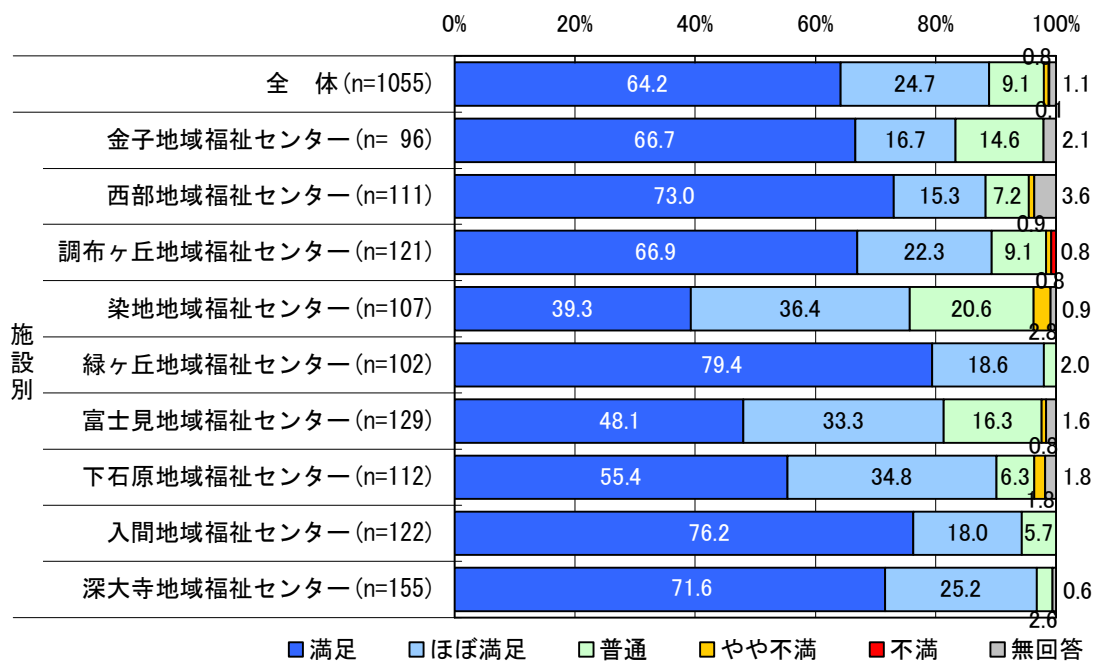
職員の身だしなみについての満足度を施設別にみると、最も満足度が高いのは、入間地域福祉センターの95.1%となっています。最も満足度が低い染地地域福祉センターでも、満足度は66.3%とやや高い評価を得ています。

《身だしなみについて／施設別》



職員に対する総合評価についての満足度を施設別にみると、最も満足度が高いのは、緑ヶ丘地域福祉センターの98.0%となっています。最も満足度が低い染地地域福祉センターでも、満足度は75.7%と概ね高い評価を得ています。

《職員に対する総合評価について／施設別》



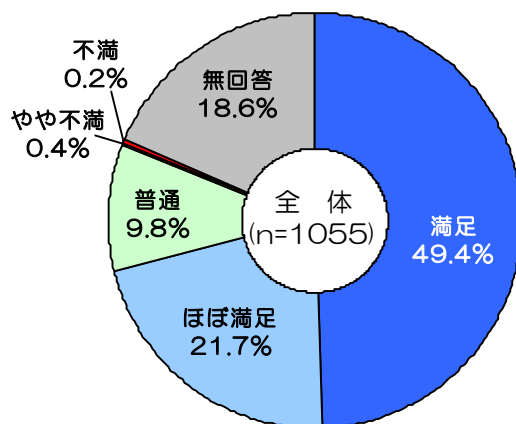
※各項目の値が0%の場合は数値を表示していません。

3 手続き等の説明についての満足度

○説明のわかりやすさについても概ね高い評価を得ています。

地域福祉センター事業全体の、手続き等の職員の説明の分かりやすさについては、「満足」・「ほぼ満足」と回答された方が71.1%と概ね高い評価を得ています。

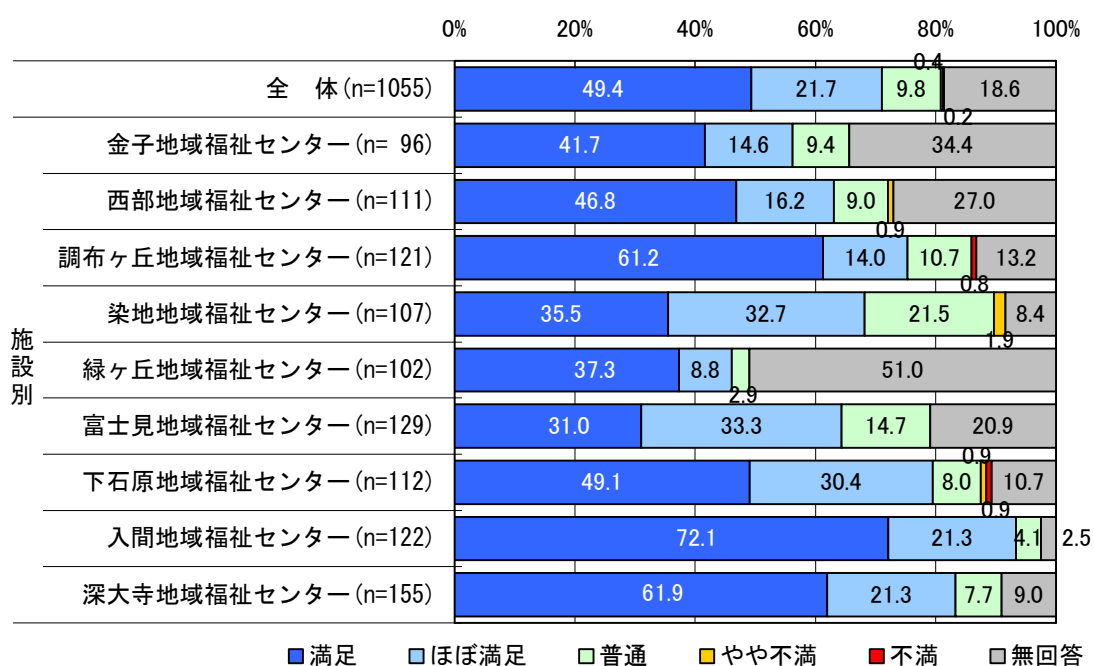
《説明のわかりやすさについて》
満足度: 71.1%



手続き等の職員の説明の分かりやすさについての満足度を施設別にみると、最も満足度が高いのは、入間地域福祉センターの93.4%となっています。

最も満足度が低い施設は、入間地域福祉センターの46.1%となっています。

《説明のわかりやすさについて／施設別》

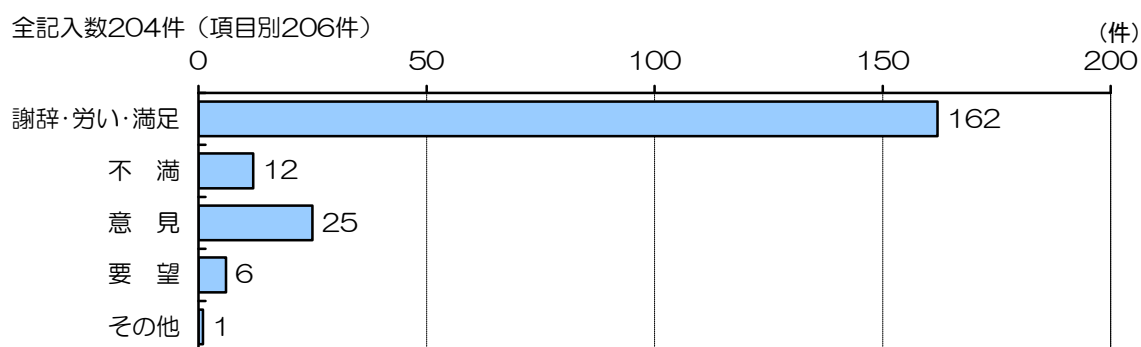


※各項目の値が0%の場合は数値を表示していません。

4 自由意見

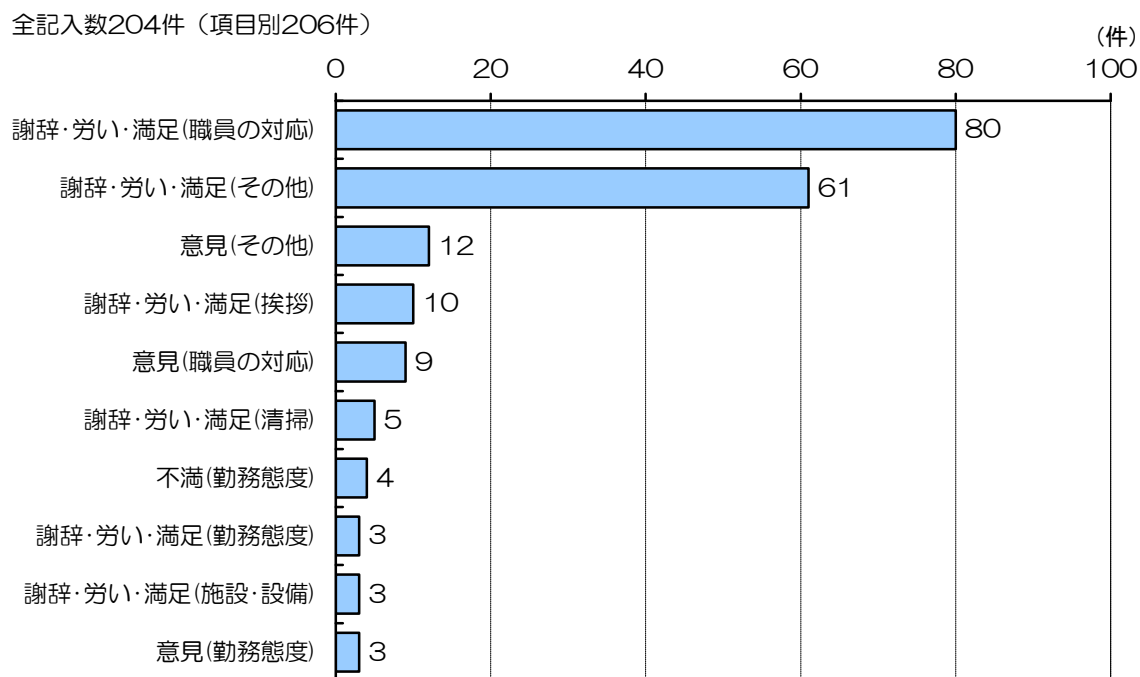
(1) 職員の対応についての回答理由や、対応についての自由意見

職員の対応についての回答理由や、対応についての自由意見に寄せられた 206 件の内容を「謝辞・労い・満足」「不満」「意見」「要望」「その他」に分類(特になし・なしは除く)したところ「親切にしています。」「いつもありがとうございます。」などの「謝辞・労い・満足」の内容が 162 件と最も多くなっています。



※記入内容が複数の項目になる場合は、合計が記入数と合わない場合があります。

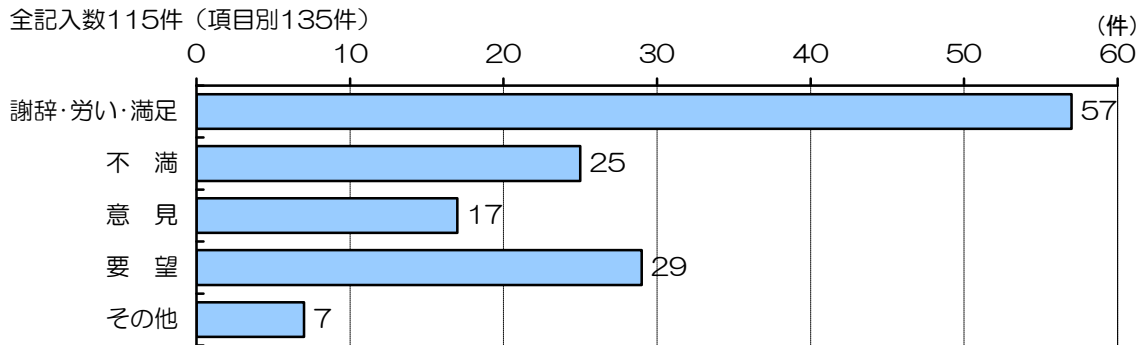
分類した自由意見をさらに「挨拶について」「言葉づかいについて」「勤務態度について」「身だしなみについて」「職員の対応について」「清掃について」「施設・設備について」「サービス・システム等について」「マナー・ルールについて」「その他」に細分化したところ、「職員の対応についての謝辞・労い・満足」が80件と多くなっています。



※記入内容の上位10位までの件数を表示しています。

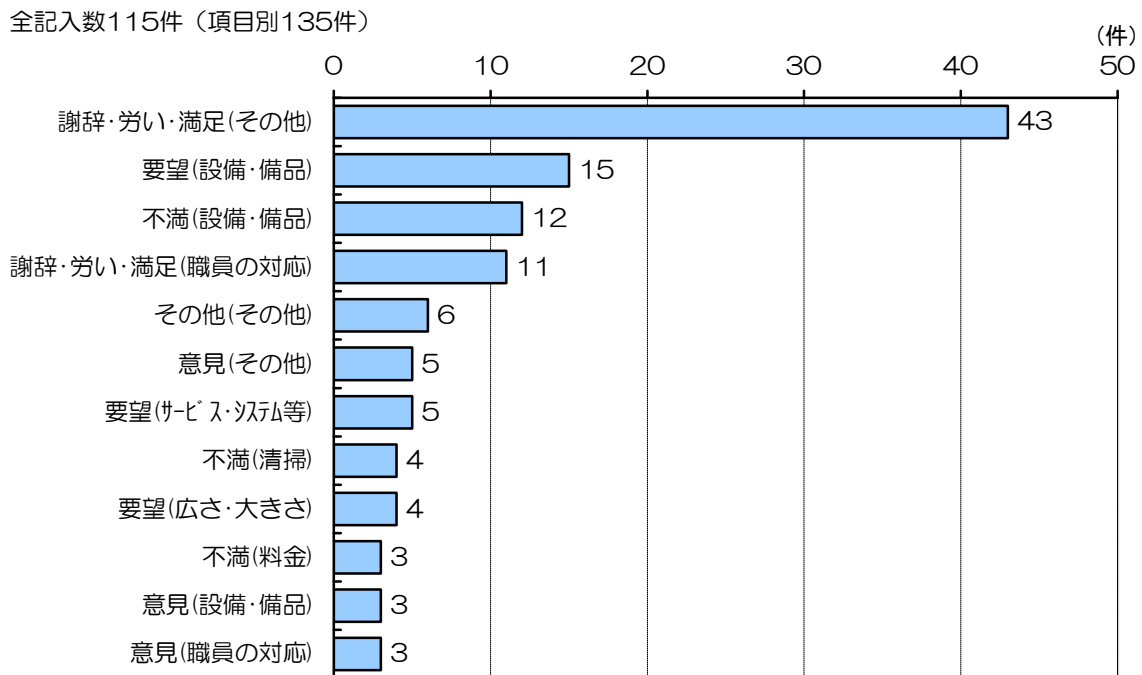
(2) 手続き等の職員の説明の分かりやすさの回答理由や、利用手続き等の自由意見

手続き等の職員の説明の分かりやすさの回答理由や、利用手続き等の自由意見に寄せられた135件の内容を「謝辞・労い・満足」「不満」「意見」「要望」「その他」に分類(特になし・なしは除く)したところ「謝辞・労い・満足」の内容が57件、「要望」についての内容が29件と多くなっています。



※記入内容が複数の項目になる場合は、合計が記入数と合わない場合があります。

さらに「料金について」「施設について」「設備・備品について」「広さ・大きさについて」「清掃について」「安全管理について」「職員の対応について」「サービス・システム等について」「マナー・ルールについて」「その他」に細分化したところ、「これからもよろしくお願いします。」「満足しています。」などの「その他の謝辞・労い・満足」が43件と多くなっています。



※記入内容の上位10位までの件数を表示しています。

第3章 調査結果の総括

今回の調査結果では、利用者の皆さまから、大変満足いただけているという結果を得ることができました。同様に、中期経営目標にも掲げている管理運営事業の利用者満足度（「非常に満足」・「概ね満足」の割合）についても、下記の通り平成28年度調査（前回）との比較で10.4ポイントの向上となりました。平成30年度末目標の満足度を85.0%以上として利用者満足度の向上に努めてまいりました結果、目標を5.4ポイントも上回る結果となりました。課題の分析や接遇研修を実施し、管理員の接客の質を上げることにより、利用者の皆様からの満足を得ることに繋がったと考えております。

【管理運営事業における利用者満足度（中期経営目標対象項目）】

平成30年度調査 (今回)	回収 (数)	満足度(%)		
		(1)あいさつや 言葉使い	(2)勤務態度 や身だしなみ	職員に対する 総合評価
自転車等駐車対策事業	694	91.7	88.6	91.8
自動車駐車場事業	90	95.0	94.5	95.5
体育施設事業	600	85.3	83.8	85.5
地域福祉センター事業	1,055	87.5	85.1	88.9
平均		89.9	88.0	90.4
前回との比較		+11.2	+9.9	+10.4

平成28年度調査 (前回)	回収 (数)	満足度(%)		
		(1)あいさつや 言葉使い	(2)勤務態度 や身だしなみ	職員に対する 総合評価
自転車等駐車対策事業	812	91.3	90.2	93.7
自動車駐車場事業	78	73.0	74.0	74.4
体育施設事業	547	72.1	72.7	73.7
地域福祉センター事業	891	78.5	75.5	78.0
平均		78.7	78.1	80.0

平成26年度調査 (前々回)	回収 (数)	満足度(%)		
		(1)あいさつや 言葉使い	(2)身だしなみ	(1)(2)の平均
自転車等駐車対策事業	812	93.1	91.1	92.1
自動車駐車場事業	88	70.4	72.7	71.6
体育施設事業	340	78.2	75.0	76.6
地域福祉センター事業	1,149	78.7	75.0	76.9
平均		80.1	78.5	79.3

平成30年度利用者満足度調査

報告書

平成31年1月

一般財団法人 調布市市民サービス公社