

平成26年度利用者満足度調査

報告書

平成27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	1
第2章 調査結果	2
【自転車等駐車対策事業】	2
1 利用者の属性	2
2 職員の対応についての満足度	4
3 その他の満足度	5
4 自由意見	7
【自動車駐車場事業】	8
1 利用者の属性	8
2 職員の対応についての満足度	8
3 その他の満足度	9
4 自由意見	9
【体育施設事業】	10
1 利用者の属性	10
2 職員の対応についての満足度	12
3 その他の満足度	13
4 自由意見	15
【地域福祉センター事業】	16
1 利用者の属性	16
2 職員の対応についての満足度	18
3 その他の満足度	19
4 自由意見	21

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) 対象施設・調査期間・回収数(2,389件：無記入を除く)

事業名	施設名	回収数
自転車等駐車対策事業	飛田給北自転車駐車場	204
	調布南自転車駐車場	68
	調布南オートバイ駐車場	100
	仙川南第2自転車駐車場	99
	つつじヶ丘南第2自転車駐車場	229
	柴崎東自転車駐車場	112
	事業別合計	812
自動車駐車場事業	国領駅南口市営駐車場	88
体育施設事業	西調布体育館	59
	調布中学校弓道場	68
	深大寺テニスコート	72
	緑ヶ丘テニスコート	68
	多摩川テニスコート	73
	事業別合計	340
地域福祉センター事業	金子地域福祉センター	51
	西部地域福祉センター	53
	調布ヶ丘地域福祉センター	127
	染地地域福祉センター	106
	緑ヶ丘地域福祉センター	115
	菊野台地域福祉センター	182
	富士見地域福祉センター	104
	下石原地域福祉センター	190
	入間地域福祉センター	88
	深大寺地域福祉センター	133
	事業別合計	1,149
総合計	2,389	

※調査期間：平成26年12月15日(月)～12月21日(日)

3 調査内容

今回は、次にとりあげる事項を調査内容としました。

1. ご利用者について

(1) お住まい、(2) 年齢、(3) 利用頻度

2. 職員の対応について

(1) あいさつや言葉づかい(利用手続きの説明など)について

(2) 職員の身だしなみについて

3. その他

(1) 施設の清掃について

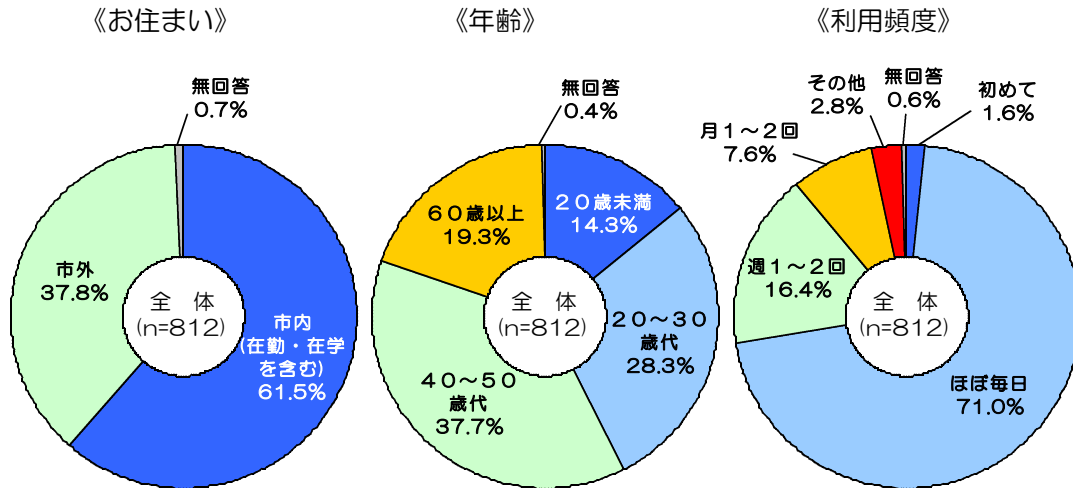
自由記入：不満の理由やご意見・ご要望など

第2章 調査結果

【自転車等駐車対策事業】

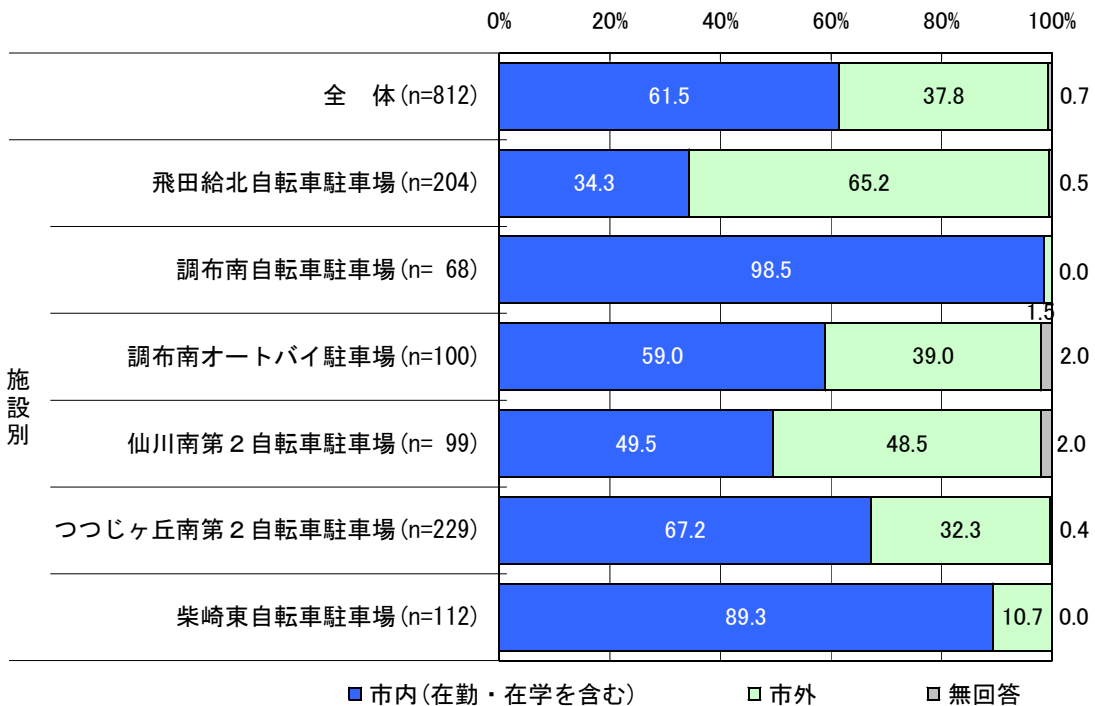
1 利用者の属性

自転車等駐車対策事業全体で、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事業全体では「市内」が61.5%、「市外」が37.8%となっていますが、施設別でみると、飛田給北自転車駐車場では市外の利用者が65.2%と半数を超えています。

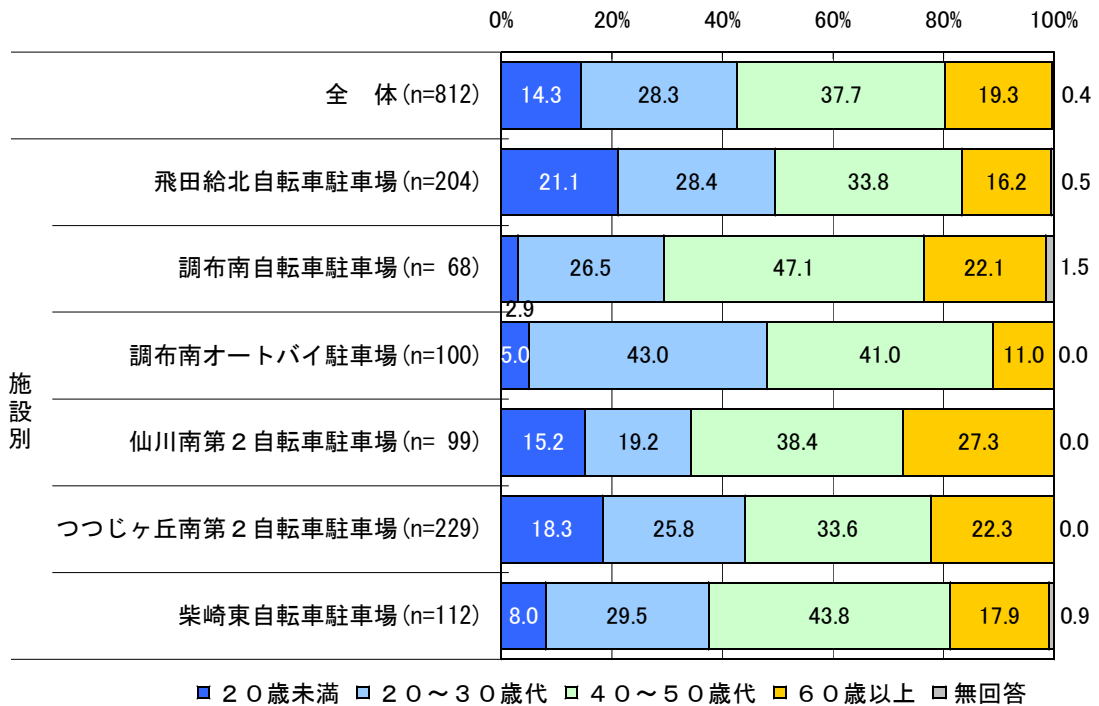
《お住まい／施設別》



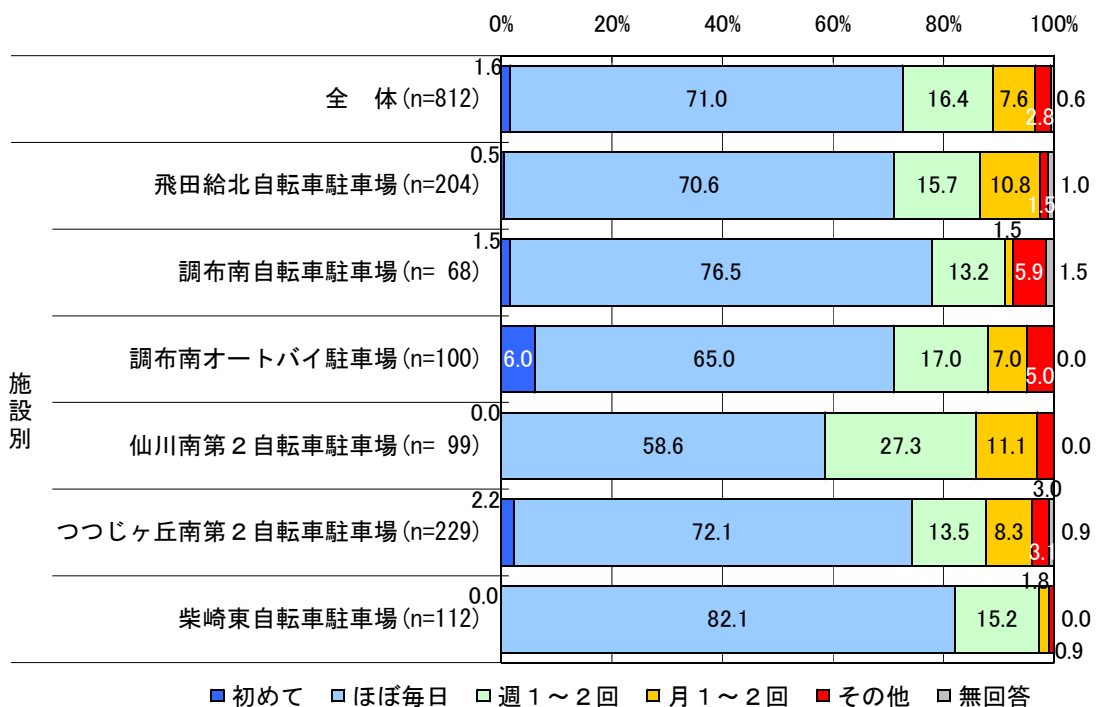
利用者の年齢は事業全体では「40～50歳代」、「20～30歳代」の順で利用者の割合が多くなっていますが、仙川南第2自転車駐車場では「60歳以上」の割合が高くなっています。

利用頻度は殆どの施設で、「ほぼ毎日」が70%以上を占めていますが、仙川南第2自転車駐車場では、「ほぼ毎日」は60%未満と少なくなっています。

《年齢／施設別》



《利用頻度／施設別》



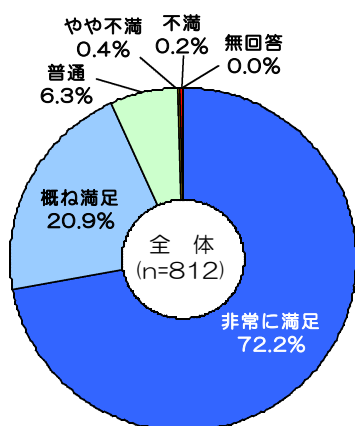
2 職員の応対についての満足度

○職員の応対について高い評価を得ています。

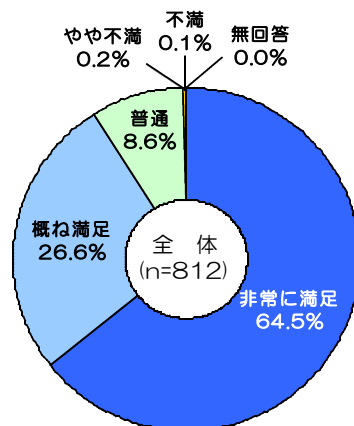
自転車等駐車対策事業全体で、職員のあいさつや言葉づかい(利用手続きの説明など)については、「非常に満足」・「概ね満足」と回答された方が93.1%と、高い評価を得ています。

職員の身だしなみについても、「非常に満足」・「概ね満足」と回答された方が91.1%と、高い評価を得ています。

《あいさつや言葉づかい》
満足度: 93.1%

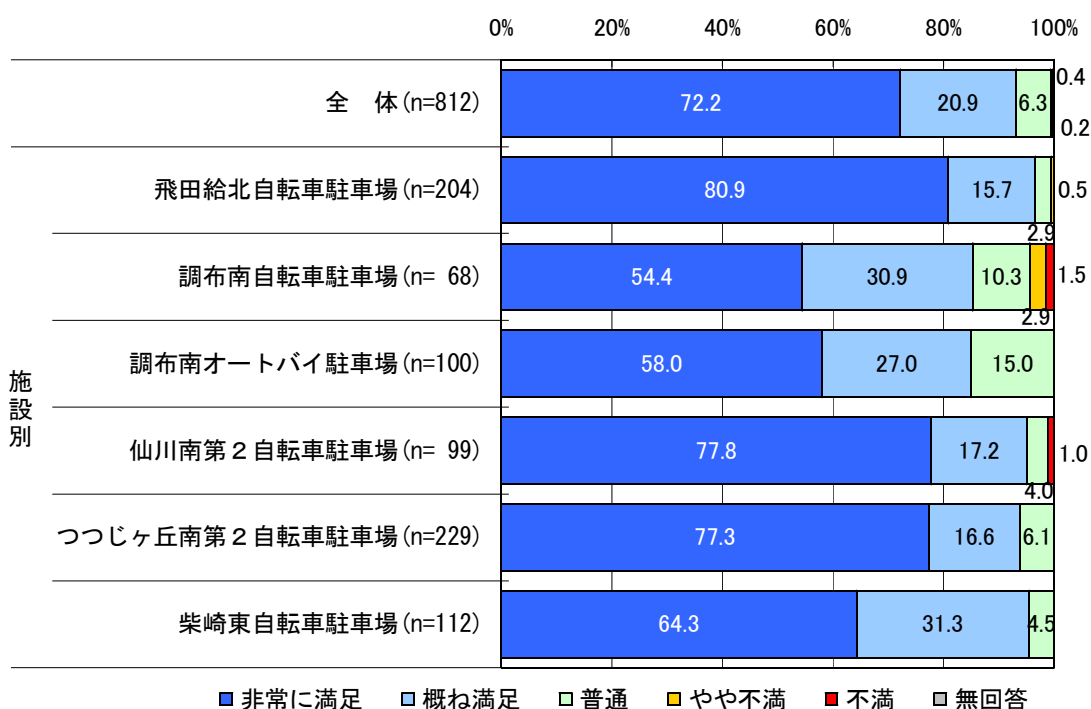


《職員の身だしなみ》
満足度: 91.1%



あいさつや言葉づかいの満足度(「非常に満足」・「概ね満足」の割合)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96.6%となっています。反面最も低い調布南オートバイ駐車場でも満足度は85.0%と高い評価を得ています

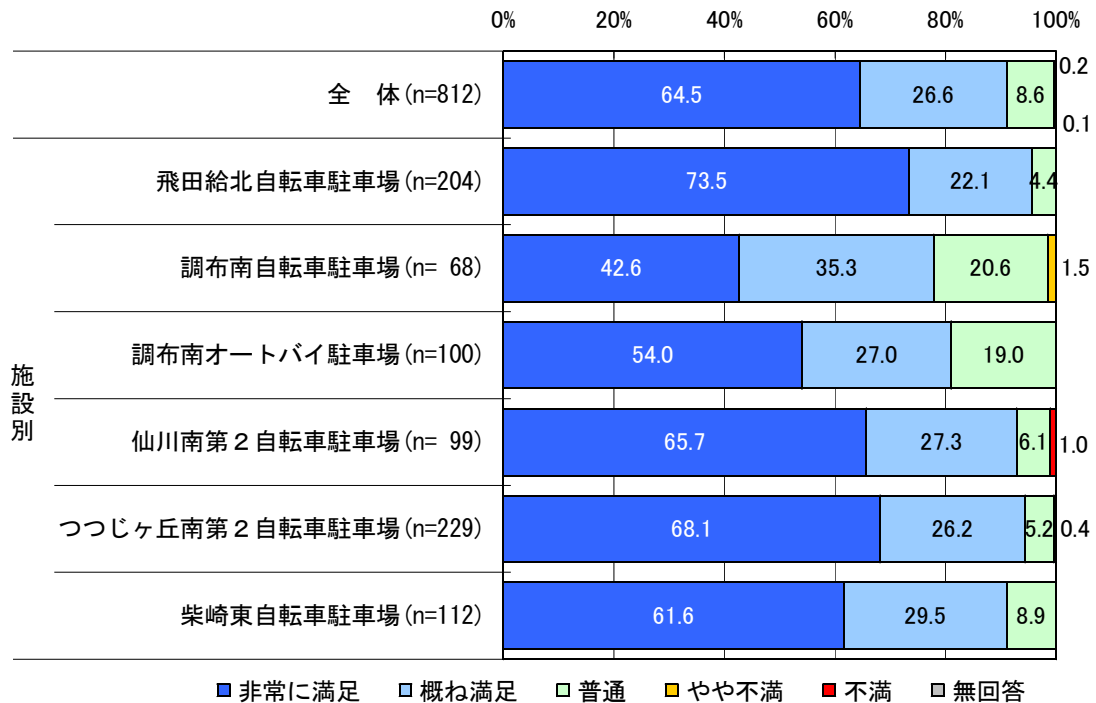
《あいさつや言葉づかい／施設別》



※各項目の値が0%の場合は数値を表示していません。

職員の身だしなみ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95.6%となっています。最も低い調布南自転車駐車場でも満足度は77.9%と、高い評価を得ています。

《職員の身だしなみ／施設別》



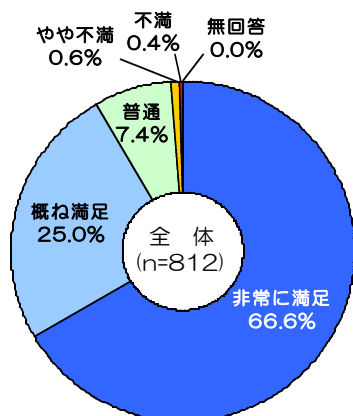
※各項目の値が0%の場合は数値を表示していません。

3 その他の満足度

○施設の清掃についても高い評価を得ています。

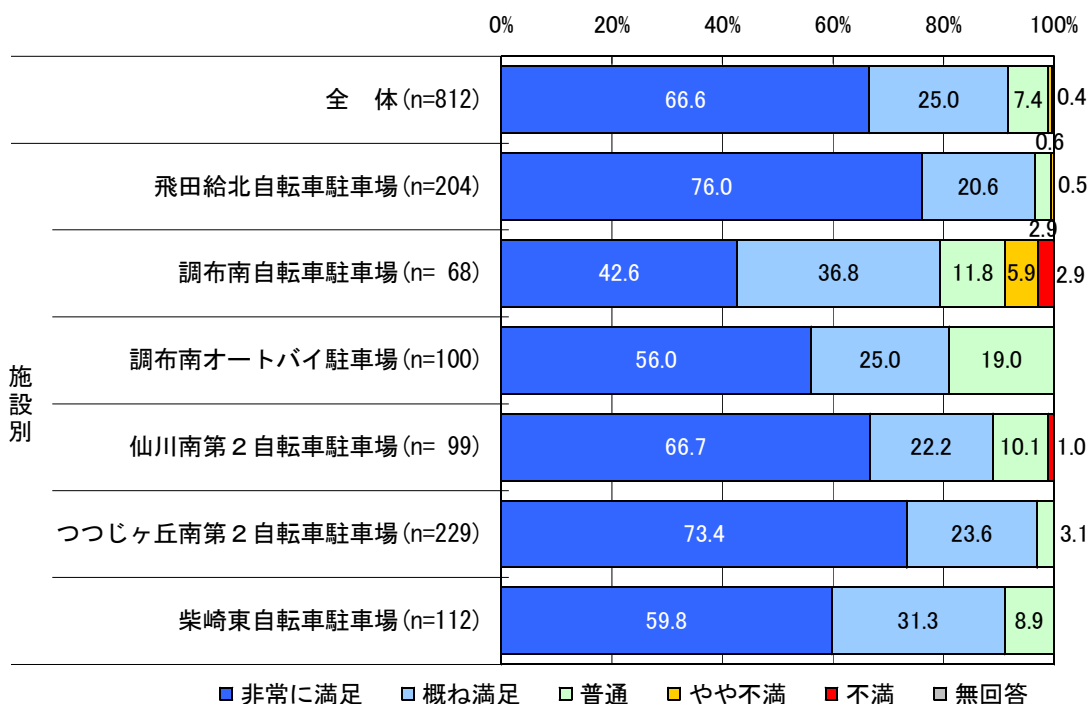
自転車等駐車対策事業全体の、施設の清掃については、「非常に満足」・「概ね満足」と回答された方が91.6%と、高い評価を得ています。

《施設の清掃について》
満足度: 91.6%



施設の清掃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、つつじヶ丘南第2自転車駐車場の97.0%となっています。最も満足度が低い施設は、調布南自転車駐車場の79.4%となっていて、他の施設より不満の割合が高くなっています。

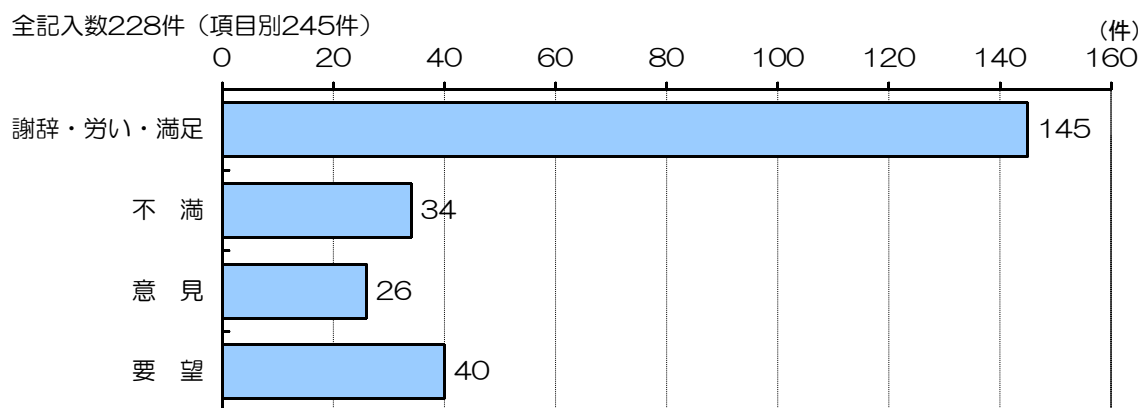
《施設の清掃について／施設別》



※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

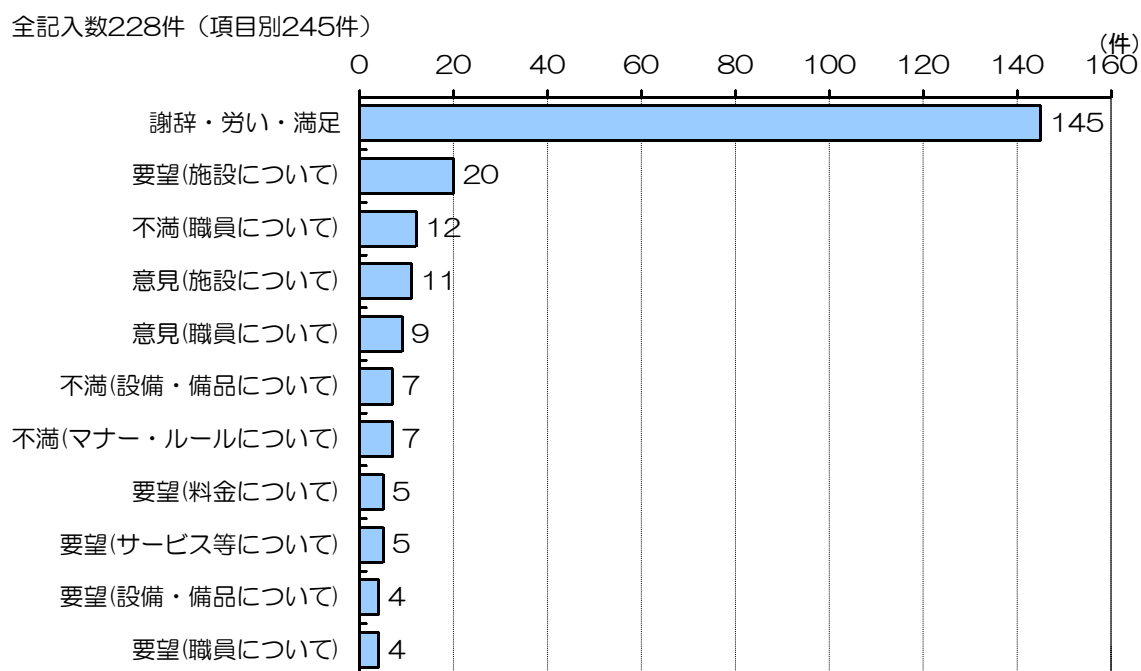
自転車等駐車対策事業全体の、自由意見に寄せられた228件の内容を「謝辞・労い・満足」「不満」「意見」「要望」に分類(特になし・なしは除く)したところ「いつもありがとうございます。」「気持ちよく使用させていただいてます。」などの「謝辞・労い・満足」の内容が145件と最も多くなっています。



※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」「時間について」「設備・備品について」「場所について」「清掃について」「安全管理について」「職員について」「サービス等について」「マナー・ルールについて」「施設について」「その他」に細分化したところ、「謝辞・労い・満足」以外では「施設についての要望」が20件と多く、内容は駐車スペースの拡大が多くなっています。

「職員についての不満」12件の内容は、挨拶に関するものが多くなっています。

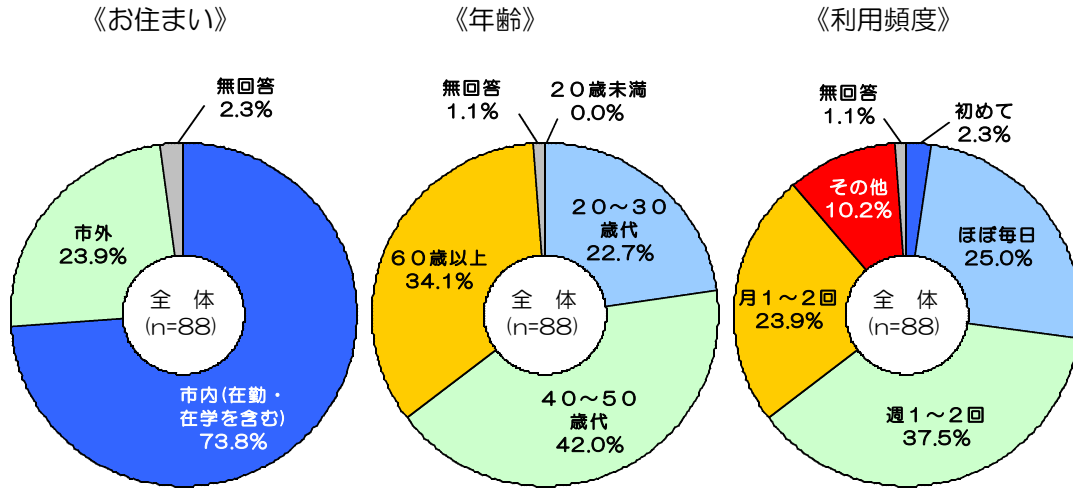


※記入内容の上位10位までの件数を表示しています。

【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「市内」が73.8%、「市外」が23.9%となっています。

利用者の年齢は「40~50歳代」が42.0%と最も多くなっていますが、「60歳以上」も34.1%と多くなっています。

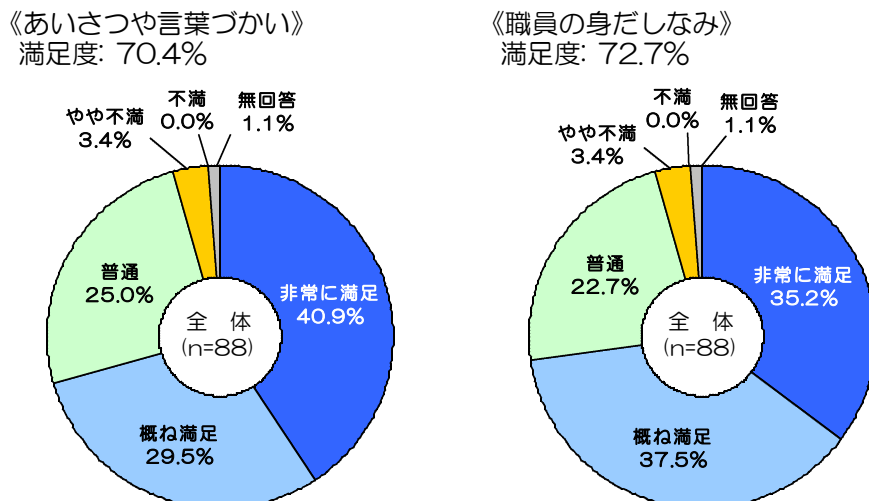
利用頻度は「週1~2回」が37.5%と最も多くなっています。

2 職員の対応についての満足度

○職員の対応について概ね高い評価を得ています。

自動車駐車場事業で、職員のあいさつや言葉づかい(利用手続きの説明など)については、「非常に満足」・「概ね満足」と回答された方が70.4%と、概ね高い評価を得ています。

職員の身だしなみについては、「非常に満足」・「概ね満足」と回答された方が72.7%と、概ね高い評価を得ています。

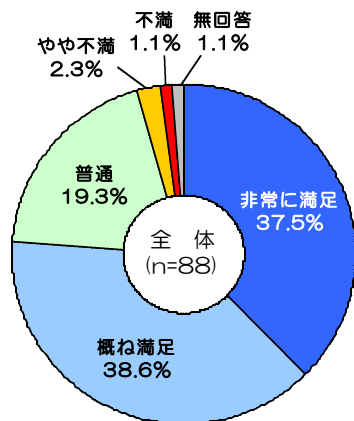


3 その他の満足度

○施設の清掃についても概ね高い評価を得ています。

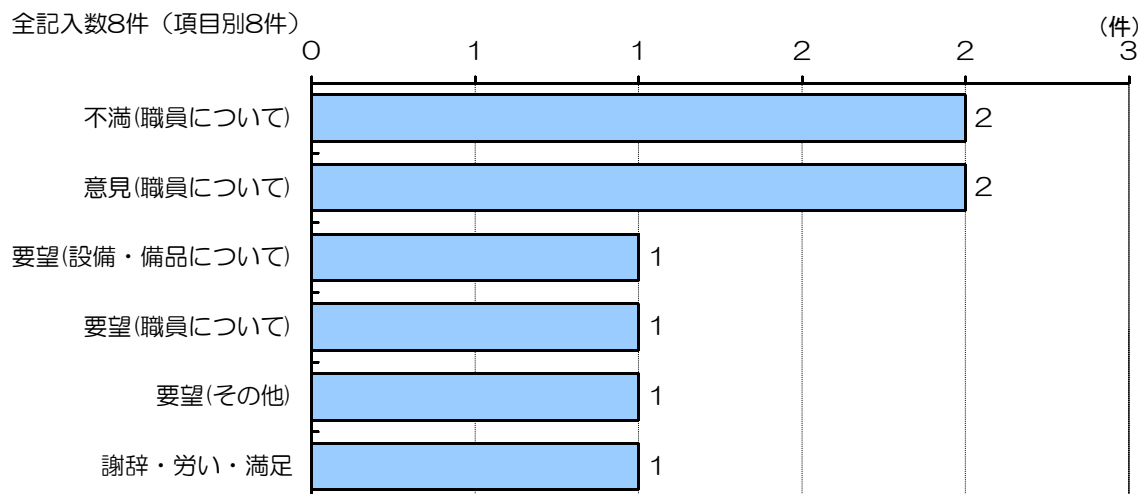
自動車駐車場事業の、施設の清掃については、「非常に満足」・「概ね満足」と回答された方が76.1%と、高い評価を得ています。

《施設の清掃について》
満足度: 76.1%



4 自由意見

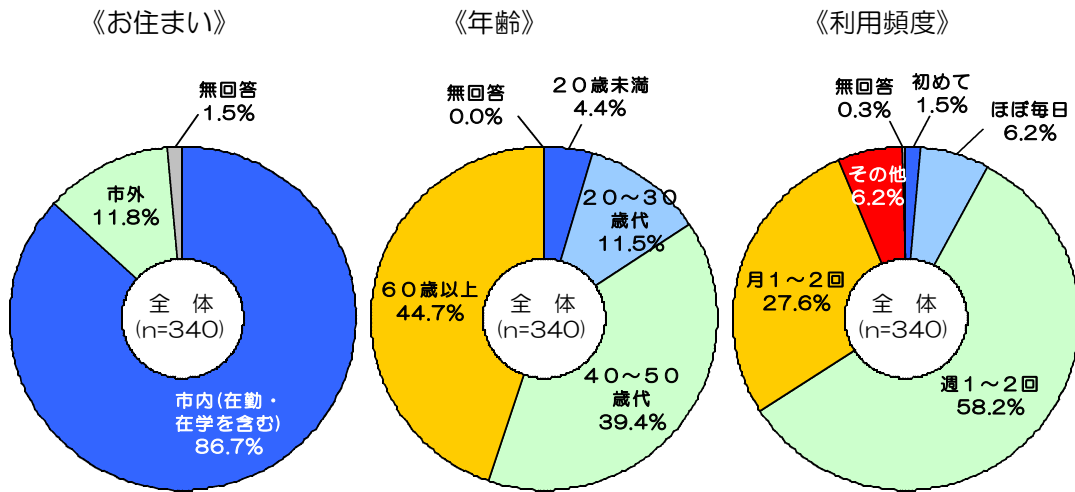
自由意見に寄せられた8件の内容を細分化(特になし・なしは除く)したところ、内容は異なっていますが「職員について」の内容が5件と多くなっています。



【体育施設事業】

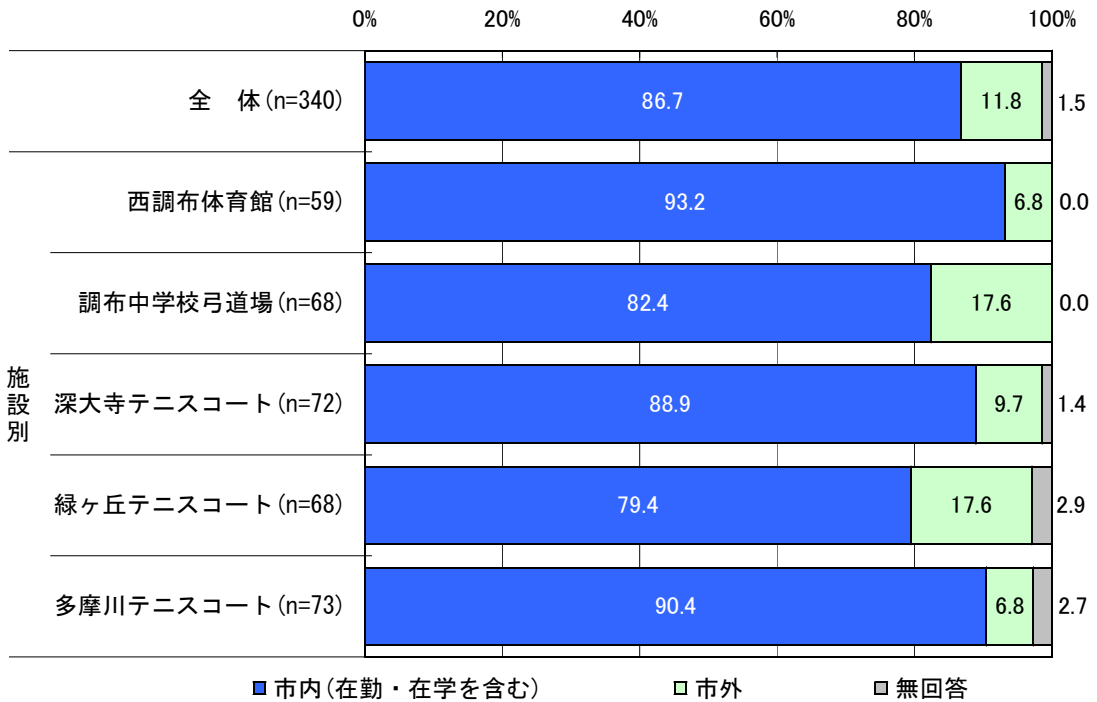
1 利用者の属性

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事業全体では「市内」が86.7%、「市外」が11.8%となっていますが、施設別でみると、調布中学校弓道場と緑ヶ丘テニスコートでは市外の利用者が共に17.6%とやや多くなっています。

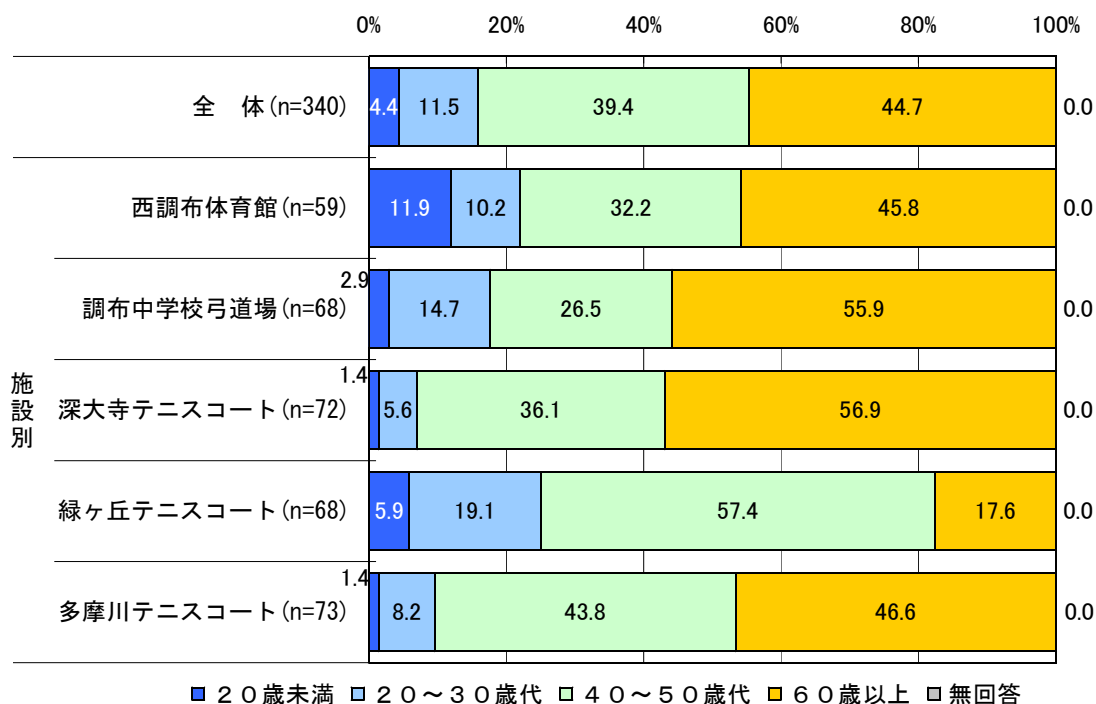
《お住まい／施設別》



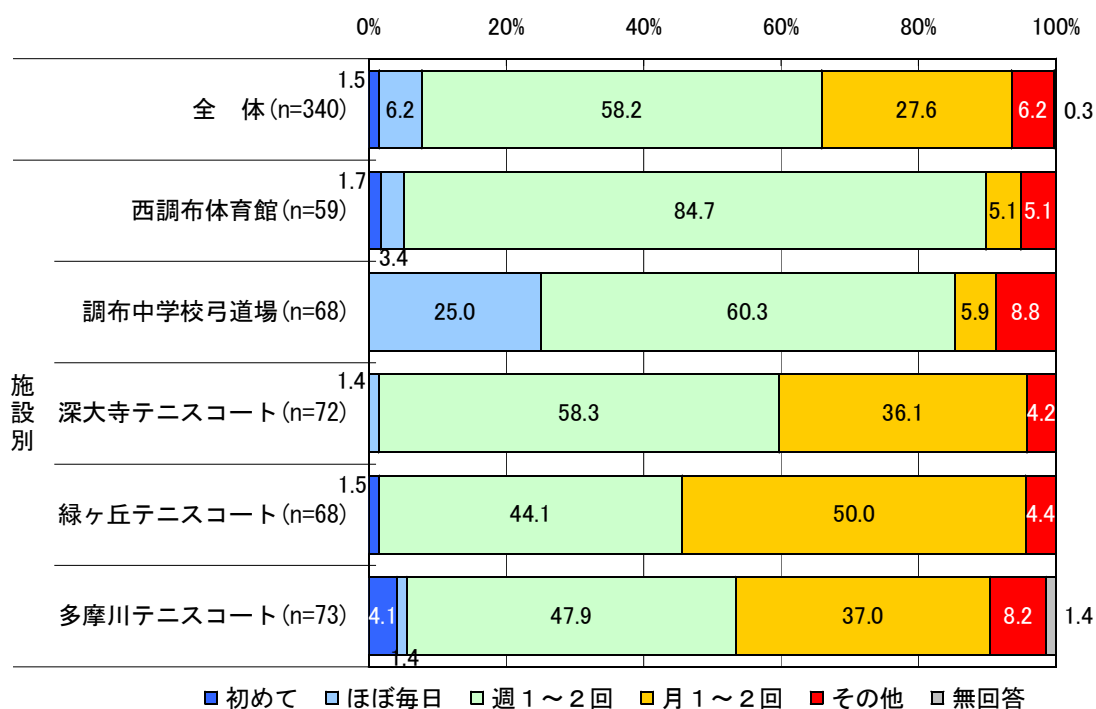
利用者の年齢は事業全体では「60歳以上」、「40～50歳代」の順となっていますが、緑ヶ丘テニスコートでは「40～50歳代」が57.4%と半数を超えています。

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25.0%と他の施設に比べ割合が多くなっています。

《年齢／施設別》



《利用頻度／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。

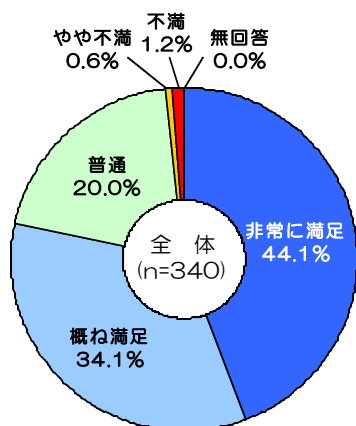
2 職員の対応についての満足度

○職員の対応について概ね高い評価を得ています。

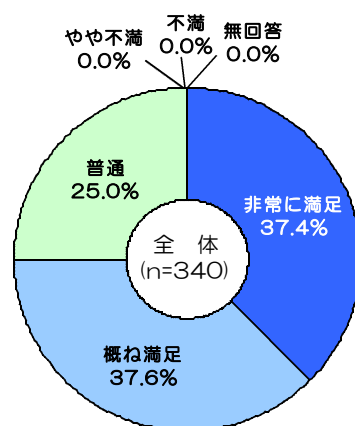
体育施設事業全体で、職員のあいさつや言葉づかい(利用手続きの説明など)については、「非常に満足」・「概ね満足」と回答された方が78.2%と、概ね高い評価を得ています。

職員の身だしなみについては、「非常に満足」・「概ね満足」と回答された方が75.0%と、概ね高い評価を得ています。

《あいさつや言葉づかい》
満足度: 78.2%

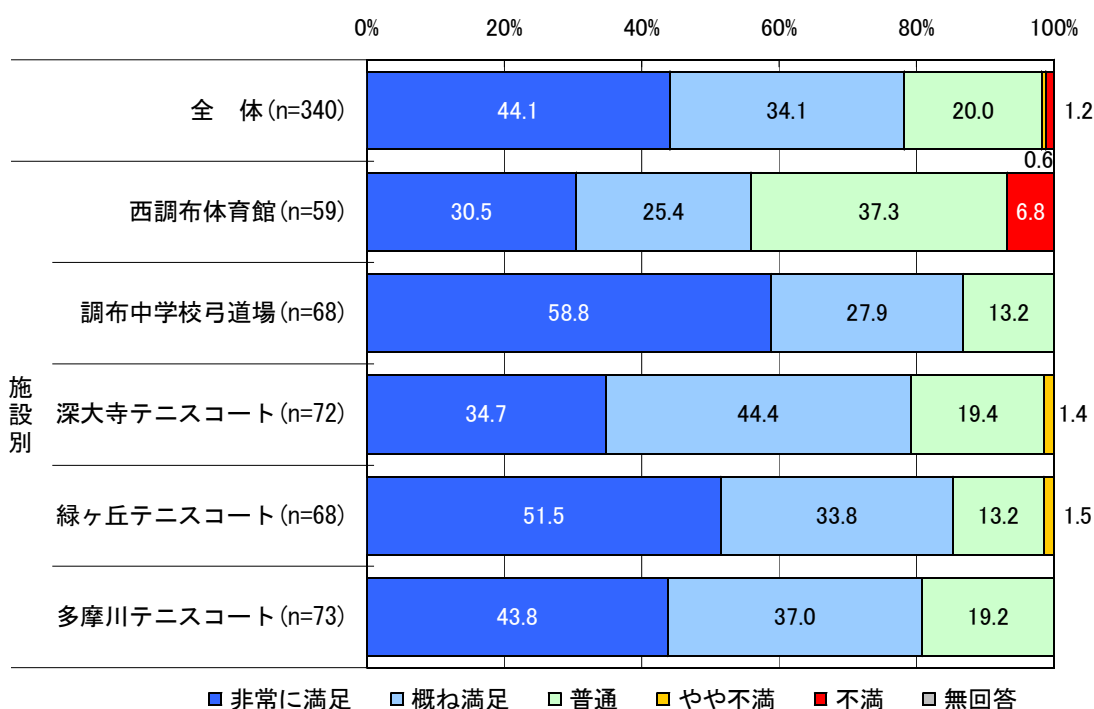


《職員の身だしなみ》
満足度: 75.0%



あいさつや言葉づかいの満足度(「非常に満足」・「概ね満足」の割合)を施設別にみると、最も満足度が高いのは、調布中学校弓道場の86.7%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55.9%と半数を超える評価を得ています。

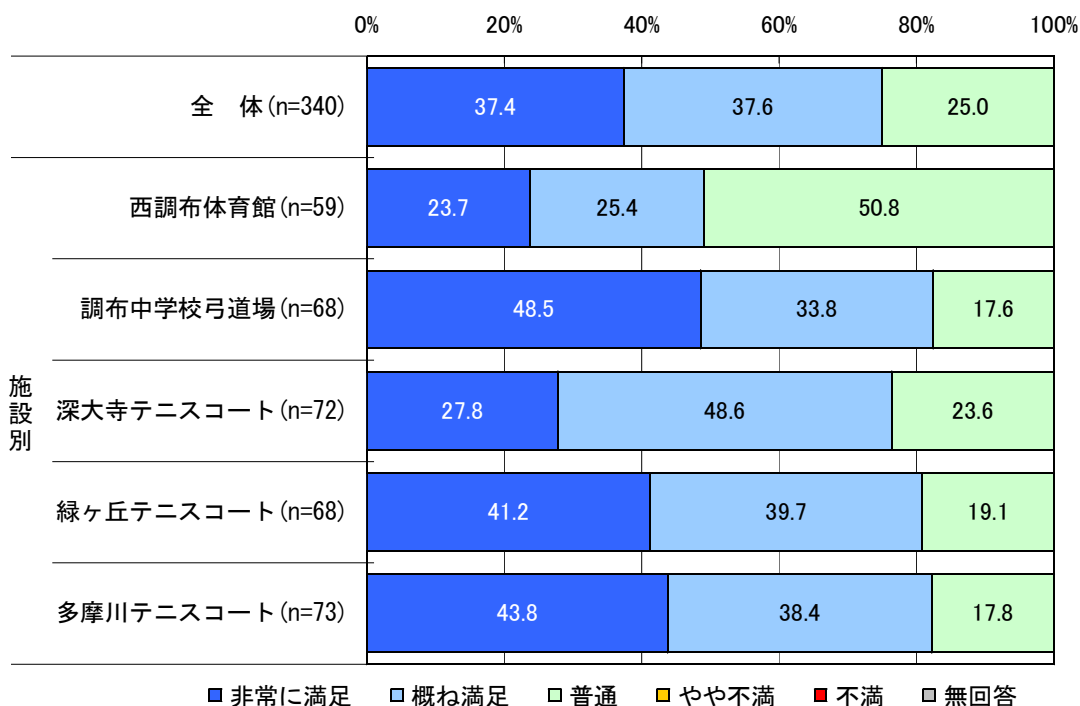
《あいさつや言葉づかい／施設別》



※各項目の値が0%の場合は数値を表示していません。

職員の身だしなみの満足度を施設別にみると、最も満足度が高いのは、調布中学校弓道場の82.3%となっています。反面最も低い西調布体育館でも満足度は49.1%と半数近い評価を得ています。

《職員の身だしなみ／施設別》



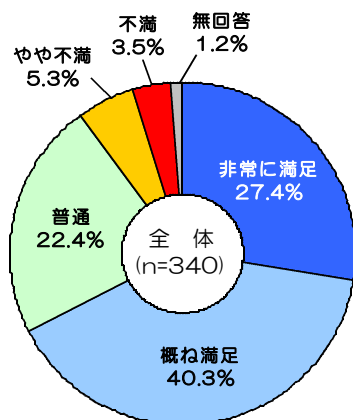
※各項目の値が0%の場合は数値を表示していません。

3 その他の満足度

○施設の清掃についても高い評価を得ています。

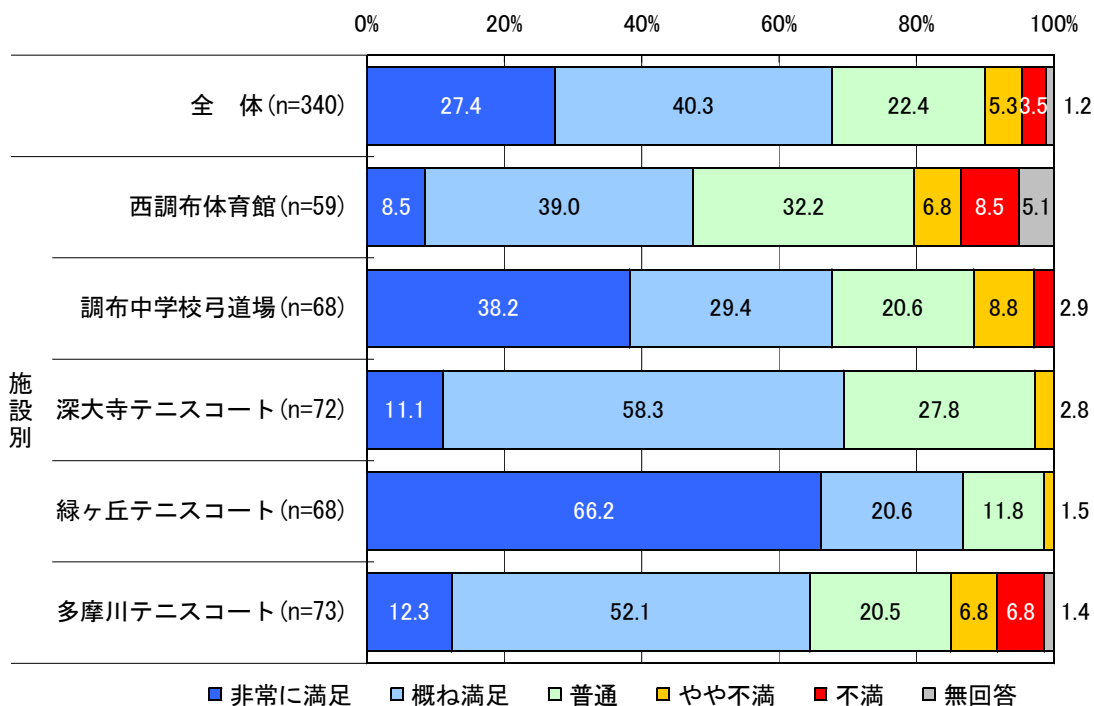
体育施設事業全体の、施設の清掃については、「非常に満足」・「概ね満足」と回答された方が67.7%と、概ね高い評価を得ています。

《施設の清掃について》
満足度: 67.7%



施設の清掃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。最も満足度が低い施設は、西調布体育館の47.5%となっていて、他の施設より不満の割合が高くなっています。

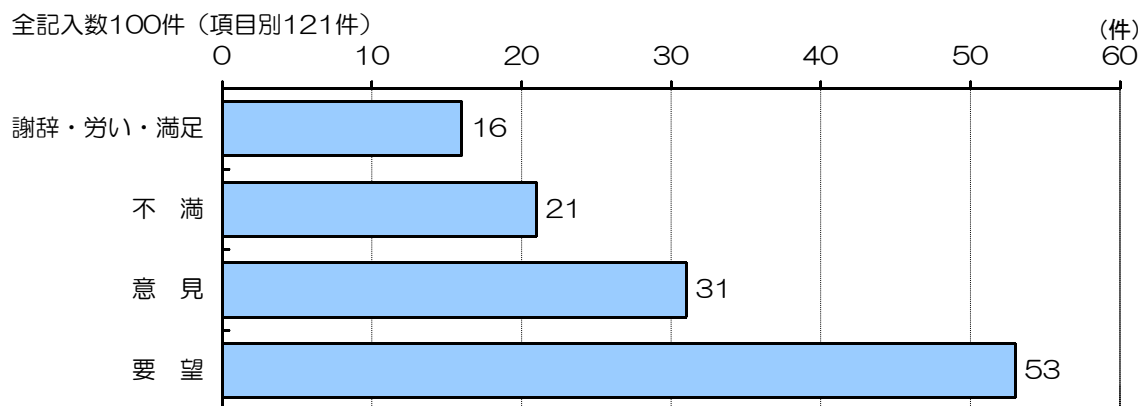
《施設の清掃について／施設別》



※各項目の値が0%の場合は数値を表示していません。

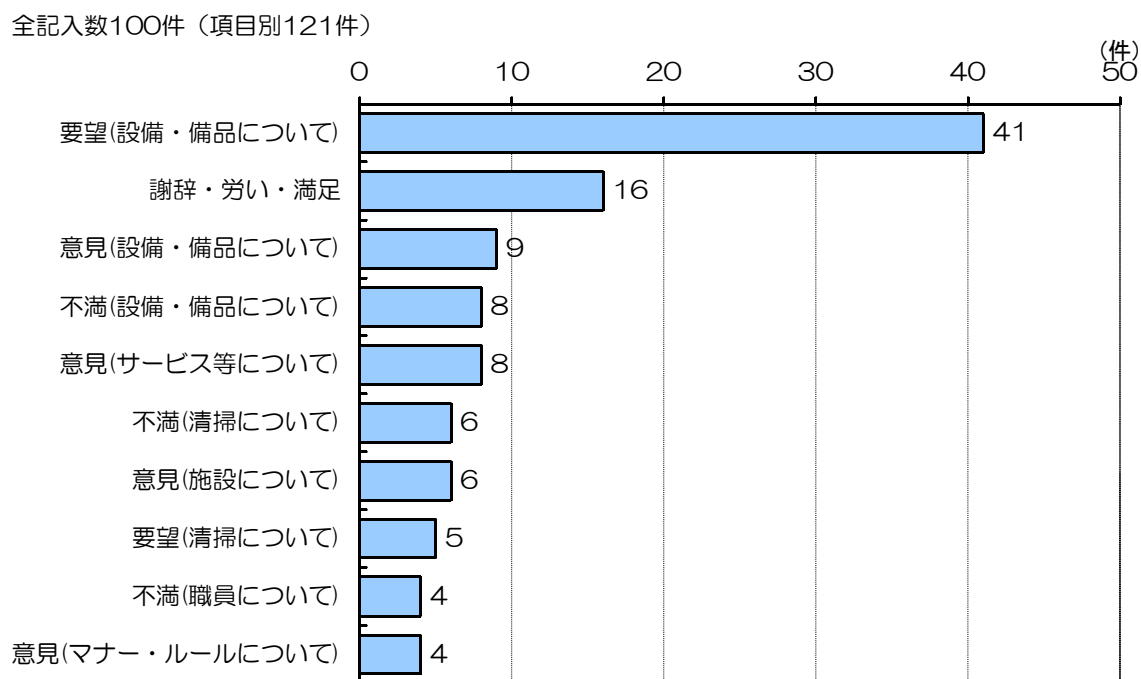
4 自由意見

体育施設事業全体の自由意見に寄せられた100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53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。

さらに細分化したところ、「設備・備品についての要望」が41件と多く、そのおおくがテニスコートに関する要望となっています。

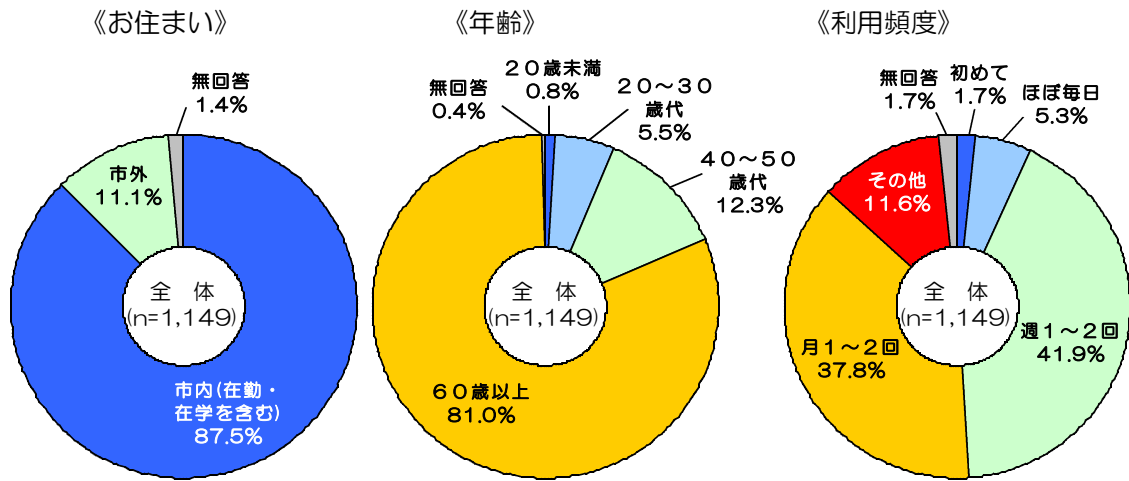


※記入内容の上位10位までの件数を表示しています。

【地域福祉センター事業】

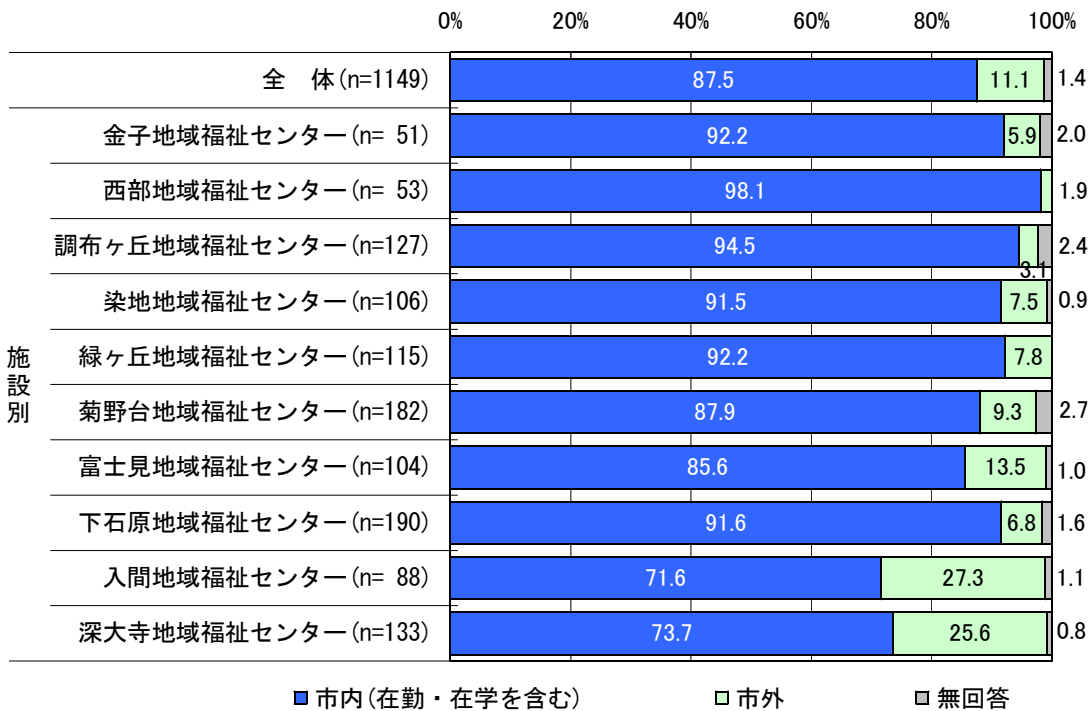
1 利用者の属性

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事業全体では「市内」が87.5%、「市外」が11.1%となっています。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27.3%、深大寺地域福祉センターでは25.6%と他の施設と比べて多くなっています。

《お住まい／施設別》

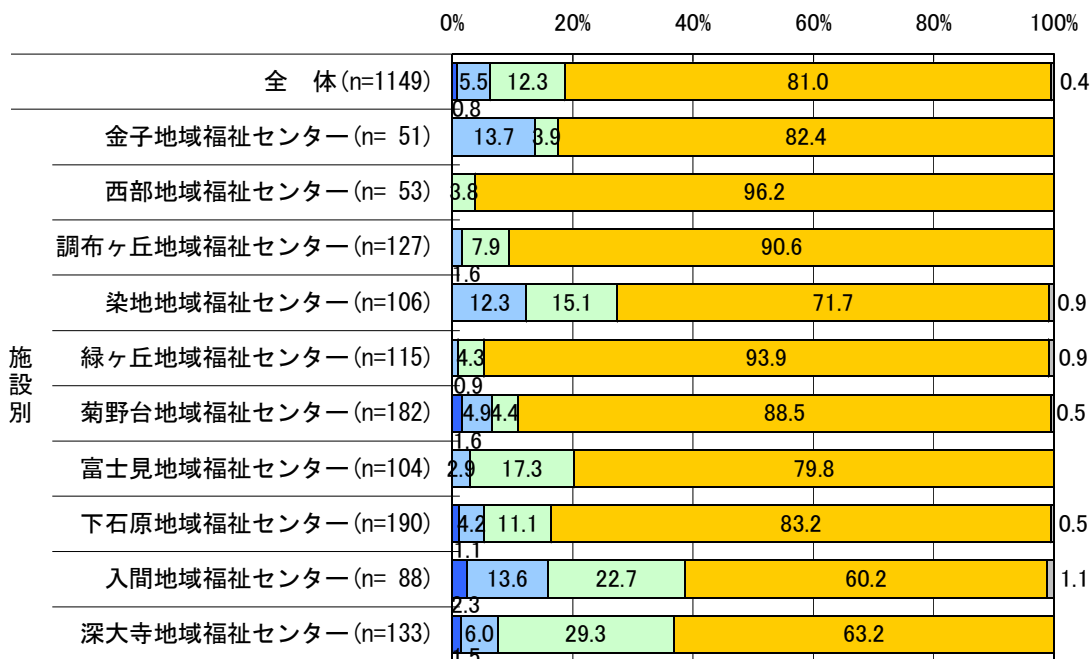


※各項目の値が0%の場合は数値を表示していません。

利用者の年齢は事業全体では「60歳以上」が81.0%と大多数を占めています。施設別では「60歳以上」の割合は染地、深大寺、入間の地域福祉センター以外ではほぼ80%以上の高い割合となっています。

利用頻度は殆どの施設で、「週1～2回」・「月1～2回」が70%以上を占めています。

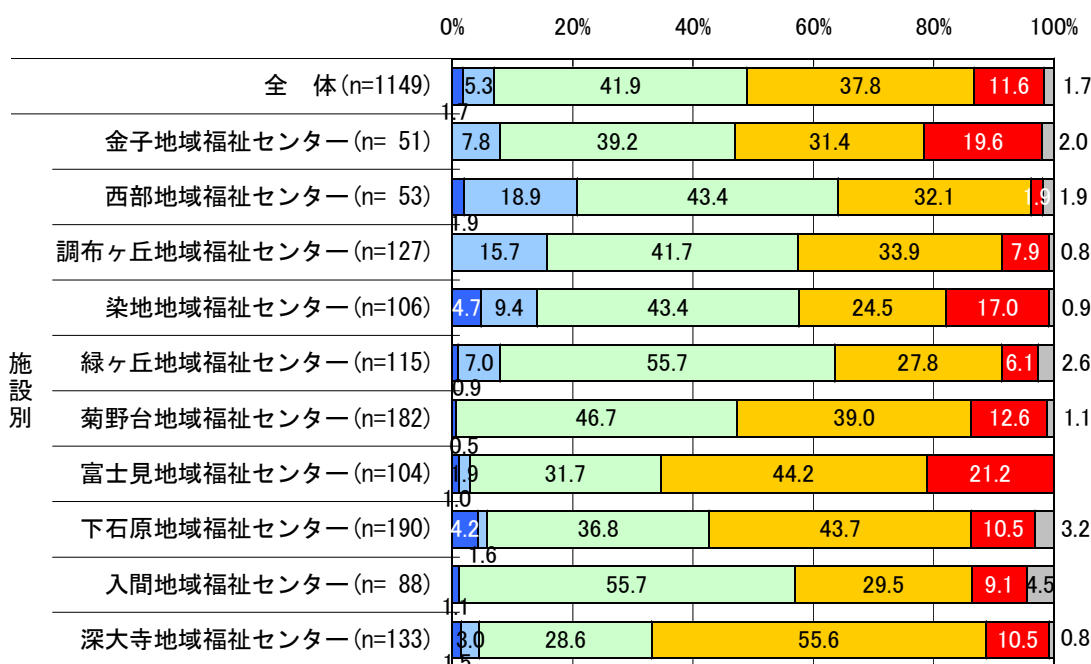
《年齢／施設別》



■ 20歳未満 □ 20～30歳代 □ 40～50歳代 ■ 60歳以上 □ 無回答

※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／施設別》



■ 初めて □ ほぼ毎日 □ 週1～2回 □ 月1～2回 ■ その他 □ 無回答

※各項目の値が0%の場合は数値を表示していません。

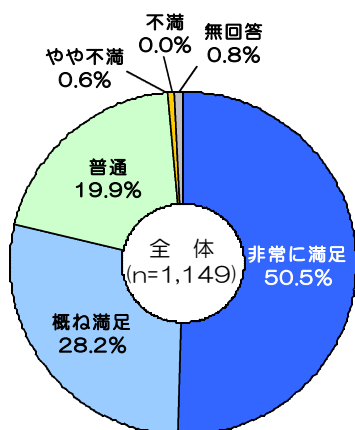
2 職員の対応についての満足度

○職員の対応について概ね高い評価を得ています。

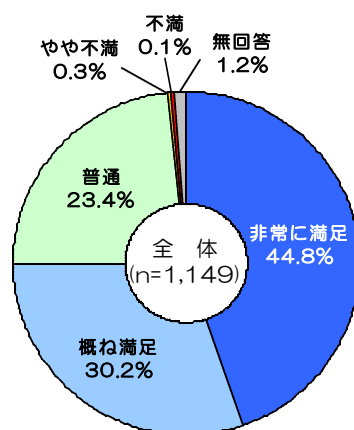
地域福祉センター事業全体で、職員のあいさつや言葉づかい(利用手続きの説明など)については、「非常に満足」・「概ね満足」と回答された方が78.7%と、概ね高い評価を得ています。

職員の身だしなみについても、「非常に満足」・「概ね満足」と回答された方が75.0%と、概ね高い評価を得ています。

《あいさつや言葉づかい》
満足度: 78.7%

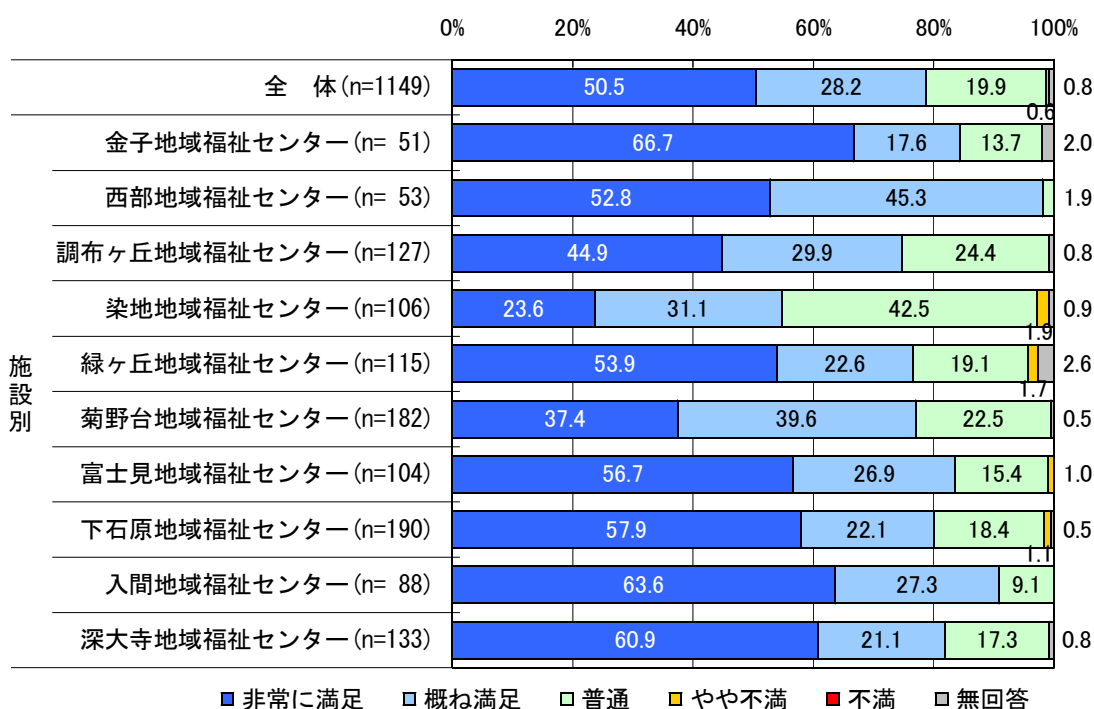


《職員の身だしなみ》
満足度: 75.0%



あいさつや言葉づかいの満足度(「非常に満足」・「概ね満足」の割合)を施設別にみると、最も満足度が高いのは、西部地域福祉センターの98.1%となっています。反面最も満足度の低い施設は染地地域福祉センターの54.7%となっています。

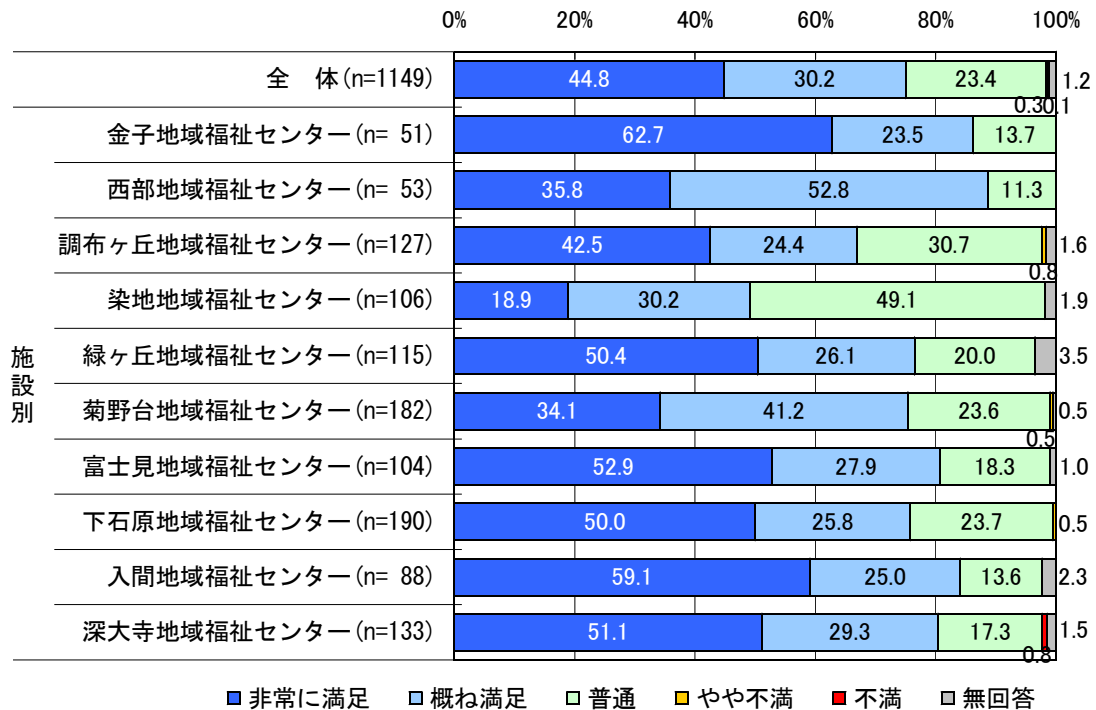
《あいさつや言葉づかい／施設別》



※各項目の値が0%の場合は数値を表示していません。

職員の身だしなみの満足度を施設別にみると、最も満足度が高いのは、西部地域福祉センターの88.6%となっています。反面最も低い染地地域福祉センターでは満足度は49.1%と半数を下回る評価となっています。

《職員の身だしなみ／施設別》



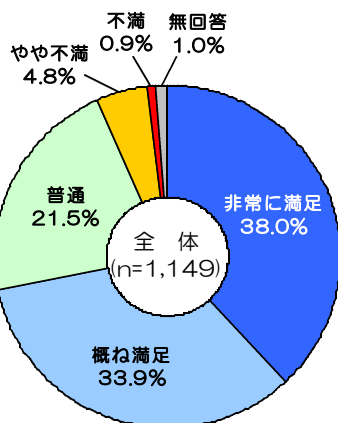
※各項目の値が0%の場合は数値を表示していません。

3 その他の満足度

○施設の清掃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、施設の清掃については、「非常に満足」・「概ね満足」と回答された方が71.9%と、概ね高い評価を得ています。

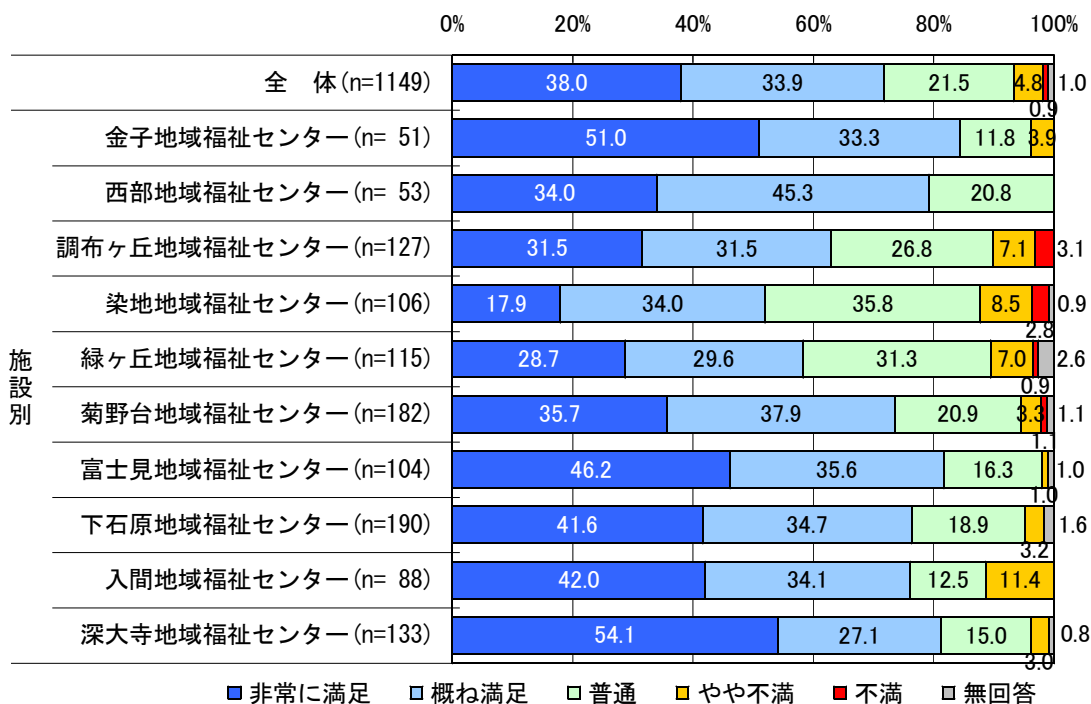
《施設の清掃について》
満足度: 71.9%



施設の清掃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、金子地域福祉センターの84.3%となっています。

最も満足度が低い施設は、染地地域福祉センターの51.9%となっています。

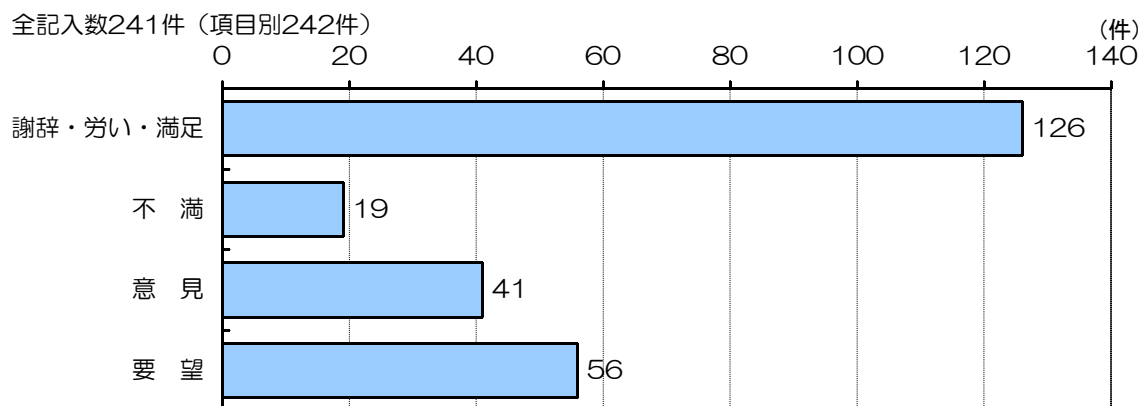
《施設の清掃について／施設別》



※各項目の値が0%の場合は数値を表示していません。

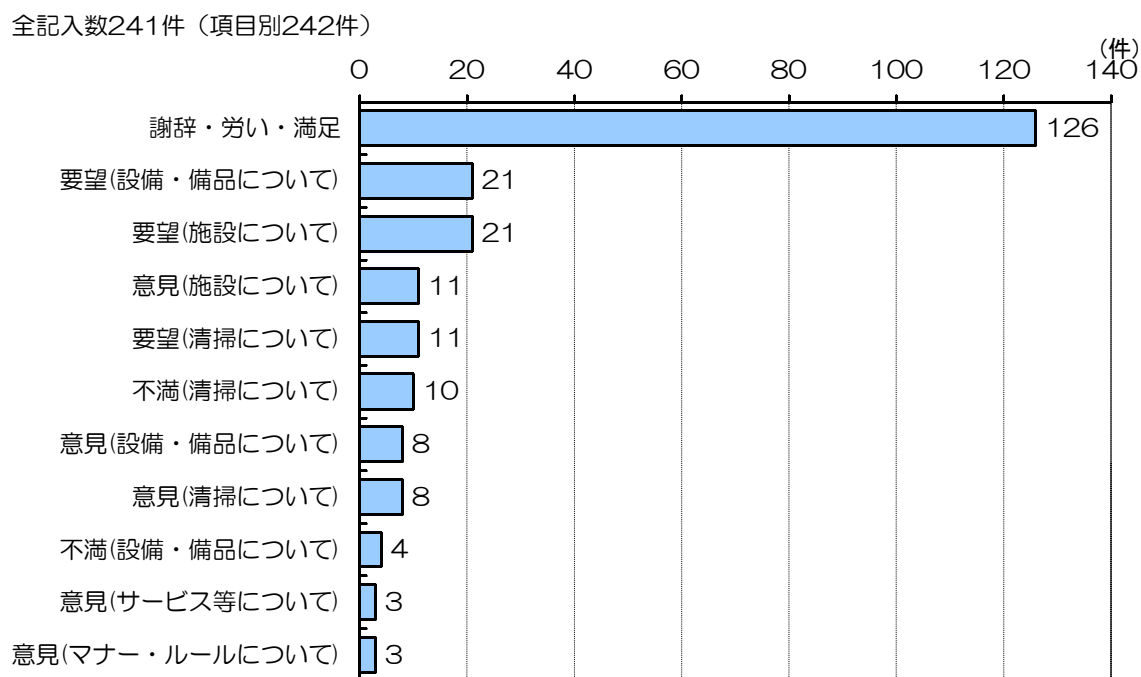
4 自由意見

地域福祉センター事業全体の自由意見に寄せられた241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126件、「要望」についての内容が56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。

さらに細分化したところ、「謝辞・労い・満足」以外では「設備・備品についての要望」と「施設についての要望」が21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。

平成26年度利用者満足度調査

報告書

平成27年1月

一般財団法人 調布市市民サービス公社