

平成28年度利用者満足度調査

報告書

平成29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
4 中期経営目標との関連について	2
第2章 調査結果	3
【自転車等駐車対策事業】	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	20
3 施設全体の印象についての満足度	24
4 自由意見	25
【地域福祉センター事業】	27
1 利用者の属性	27
2 職員の対応についての満足度	29
3 手続き等の説明についての満足度	33
4 自由意見	34
第3章 調査結果の総括	36

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28年7月25日(月)~7月31日(日)
- (3) 対象施設・回収数(2,328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	149
	調布南オートバイ駐車場	119
	仙川南第2自転車駐車場	168
	つつじヶ丘南第2自転車駐車場	248
	柴崎東自転車駐車場	128
	事業別合計	812
自動車駐車場事業	国領駅南口市営駐車場	78
体育施設事業	西調布体育館	190
	調布中学校弓道場	73
	深大寺テニスコート	96
	緑ヶ丘テニスコート	95
	多摩川テニスコート	93
	事業別合計	547
地域福祉センター事業	金子地域福祉センター	92
	西部地域福祉センター	実施なし
	調布ヶ丘地域福祉センター	100
	染地地域福祉センター	103
	緑ヶ丘地域福祉センター	65
	菊野台地域福祉センター	98
	富士見地域福祉センター	99
	下石原地域福祉センター	106
	入間地域福祉センター	113
	深大寺地域福祉センター	115
	事業別合計	891
	総 合 計	2,328

※「実施なし」の施設について

西部地域福祉センター 5月10日から8月10日まで改修工事のため

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

自転車等駐車対策事業：

- (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) 性別、(3) 年齢、(4) 利用頻度

体育施設事業：

- (1) お住まい、(2) 年齢、(3) 利用頻度

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

（自転車等駐車対策事業、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

4 中期経営目標との関連について

調布市市民サービス公社では、中期的な法人の経営及び事業の方向性や目標を示した中期経営目標（平成27年度～平成30年度）を平成27年3月に策定しました。

管理運営事業においては、利用者満足度（接遇）について、85.0%以上（平成30年度末）の利用者満足度を目標としています。

※利用者満足度（接遇）は、職員の対応についての基本的事項である上記調査内容の「3調査内容」・「2職員の対応について」の(5)に関する評価における「満足」及び「ほぼ満足」を合計した割合で評価しています。

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。

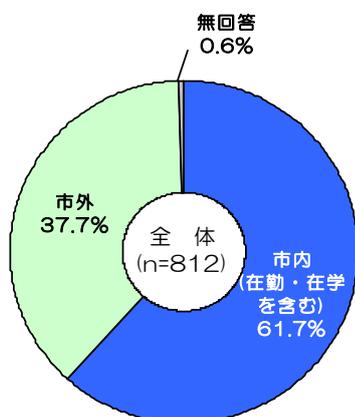
利用者のお住まいについては「市内」が61.7%、「市外」が37.7%となっています。

利用者の年齢は「40～50歳代」の42.4%、「20～30歳代」の31.4%の順で利用者の割合が多くなっています。

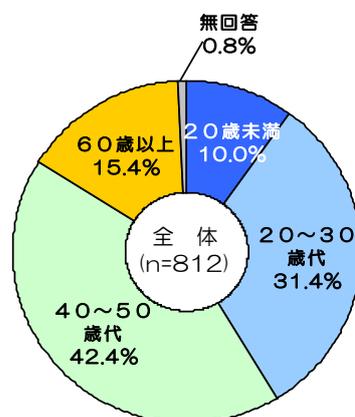
利用頻度は「ほぼ毎日」が69.7%と多数を占めています。

利用方法は「定期利用」が51.7%と半数以上を占めています。

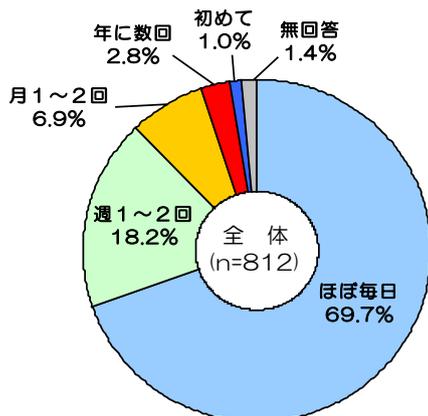
《お住まい》



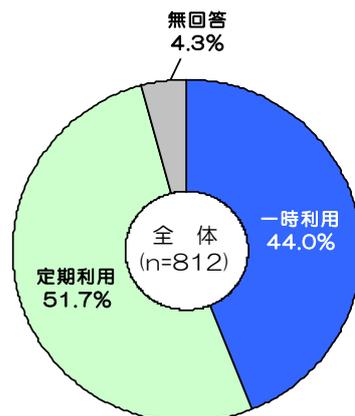
《年 齢》



《利用頻度》

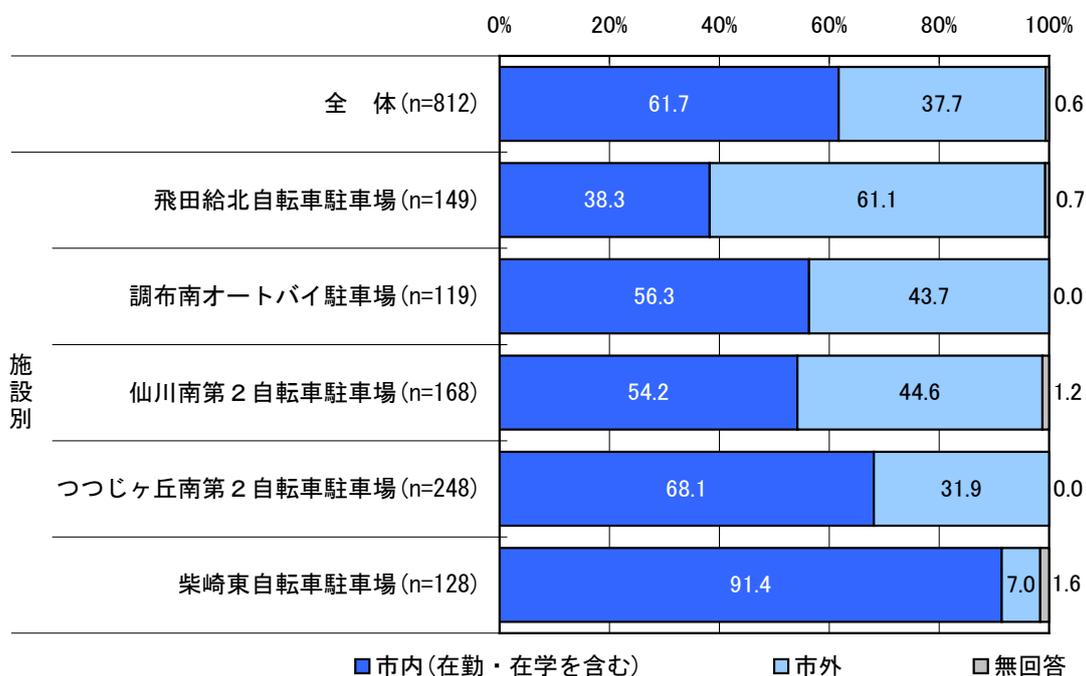


《利用方法》



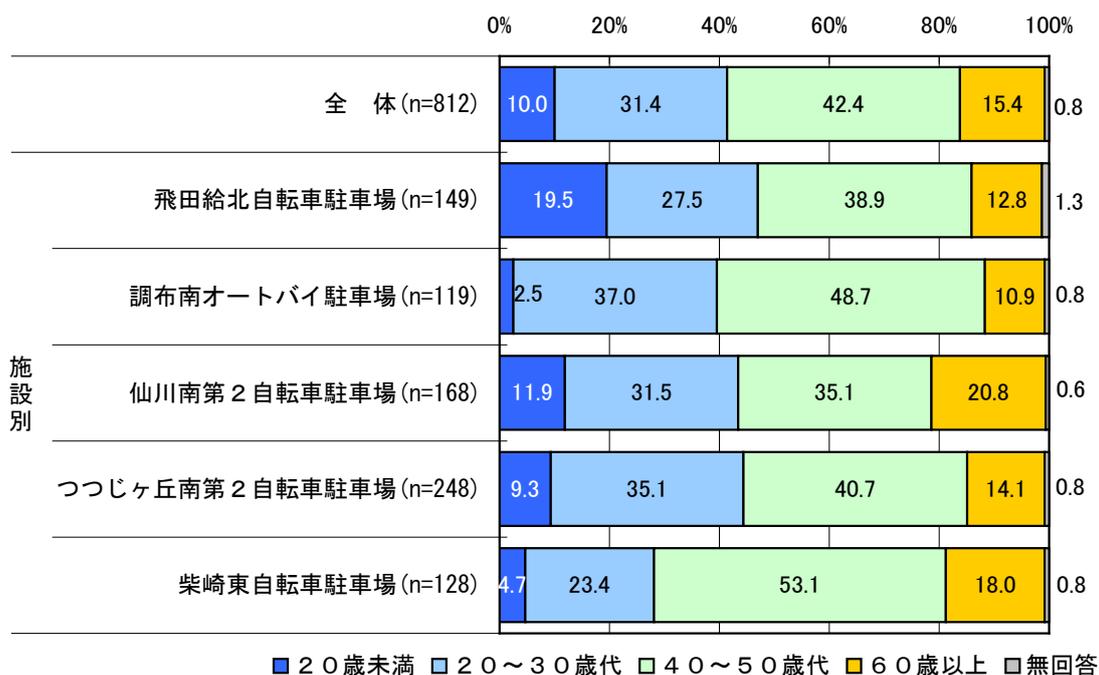
お住まいについて施設別にみると、柴崎東自転車駐車場では「市内」が 91.4%と大多数を占めていますが、飛田給北自転車駐車場では「市外」が61.1%と半数を超えています。

《お住まい／施設別》



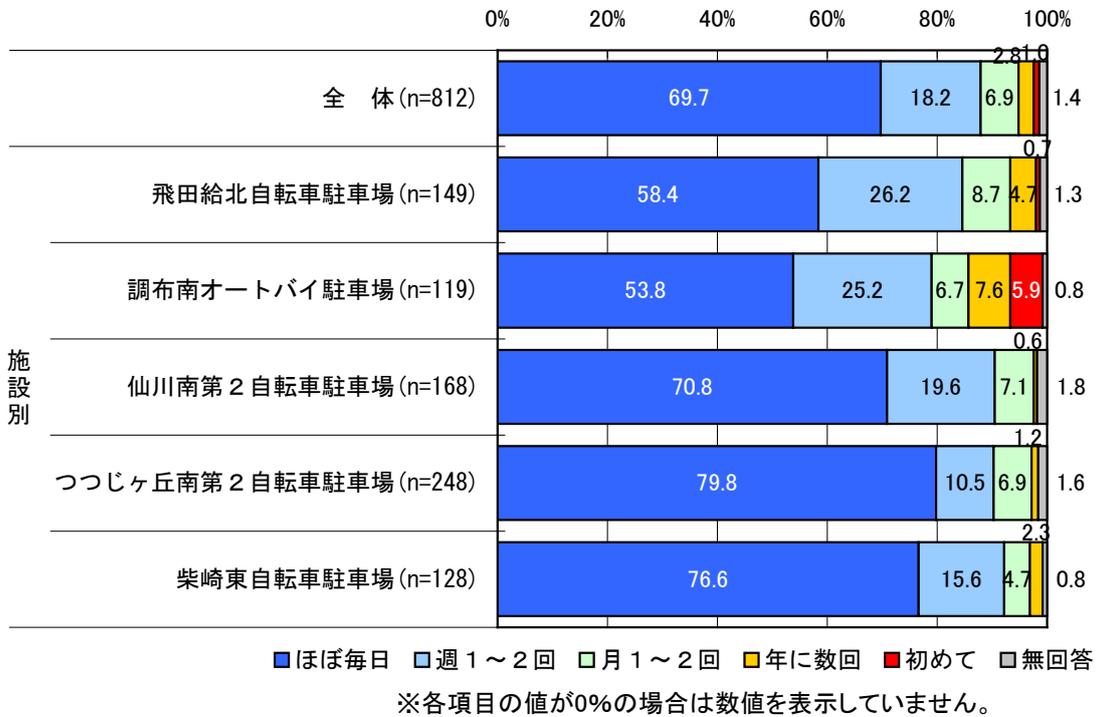
年齢について施設別にみると、柴崎東自転車駐車場では「40～50歳代」が 53.1%と半数を超えています。また、仙川南第2自転車駐車場では「60歳以上」の割合が 20.8%と他の施設に比べて高くなっています。

《年齢／施設別》



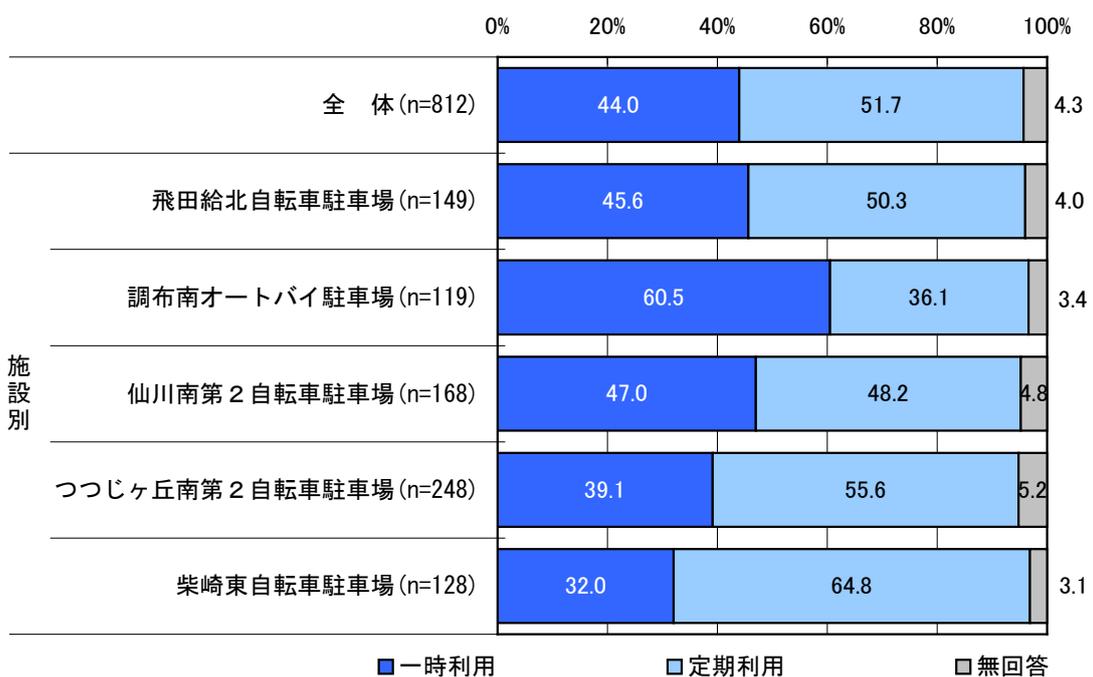
利用頻度について施設別にみると、仙川第2自転車駐車場、つつじヶ丘南第2自転車駐車場、柴崎東自転車駐車場では「ほぼ毎日」が70%以上を占めています。また、調布南オートバイ駐車場では「初めて」の比率が他の施設より多くなっています。

《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、調布南オートバイ駐車場では「定期利用」は36.1%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。

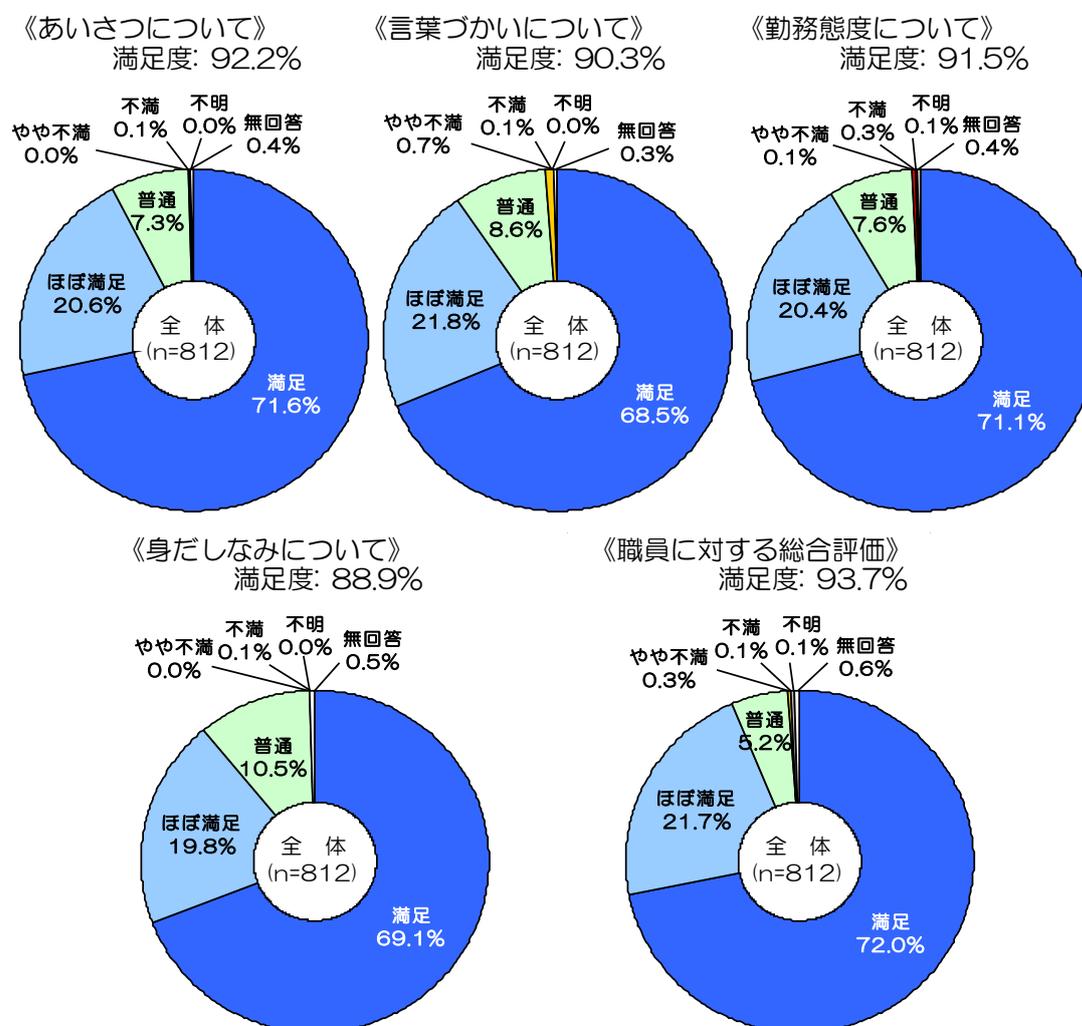
自転車等駐車対策事業全体で、職員のあいさつについては、「満足」・「ほぼ満足」と回答された方が92.2%と極めて高い評価を得ています。

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90.3%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91.5%と極めて高い評価を得ています。

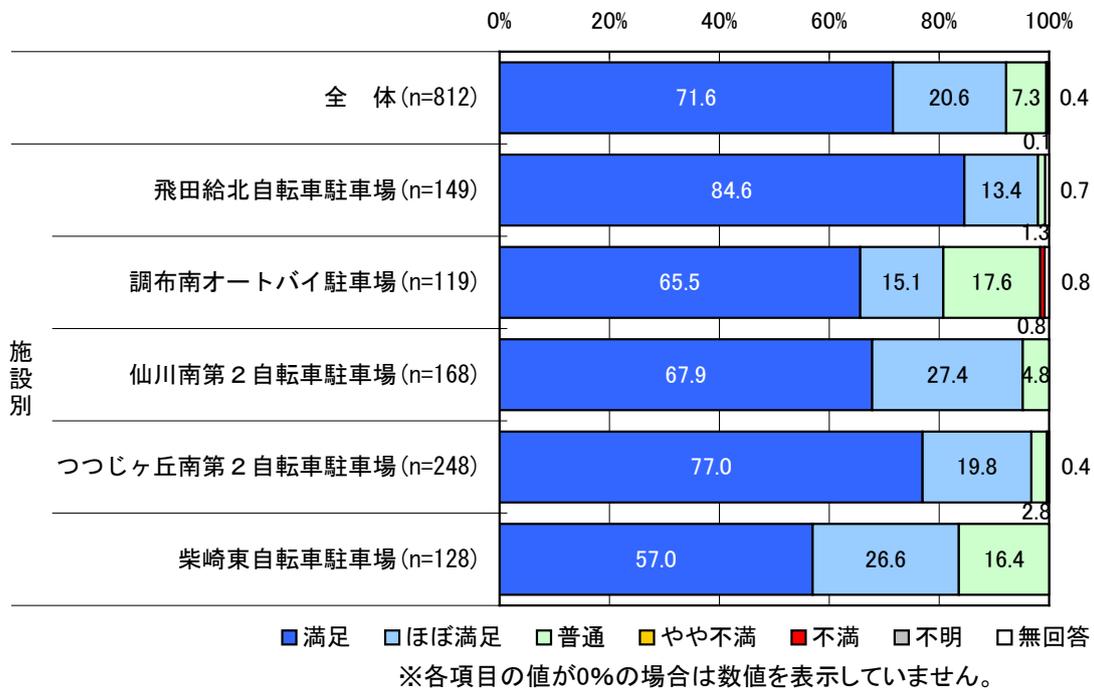
職員の身だしなみについては、「満足」・「ほぼ満足」と回答された方が88.9%と高い評価を得ています。

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93.7%と極めて高い評価を得ています。



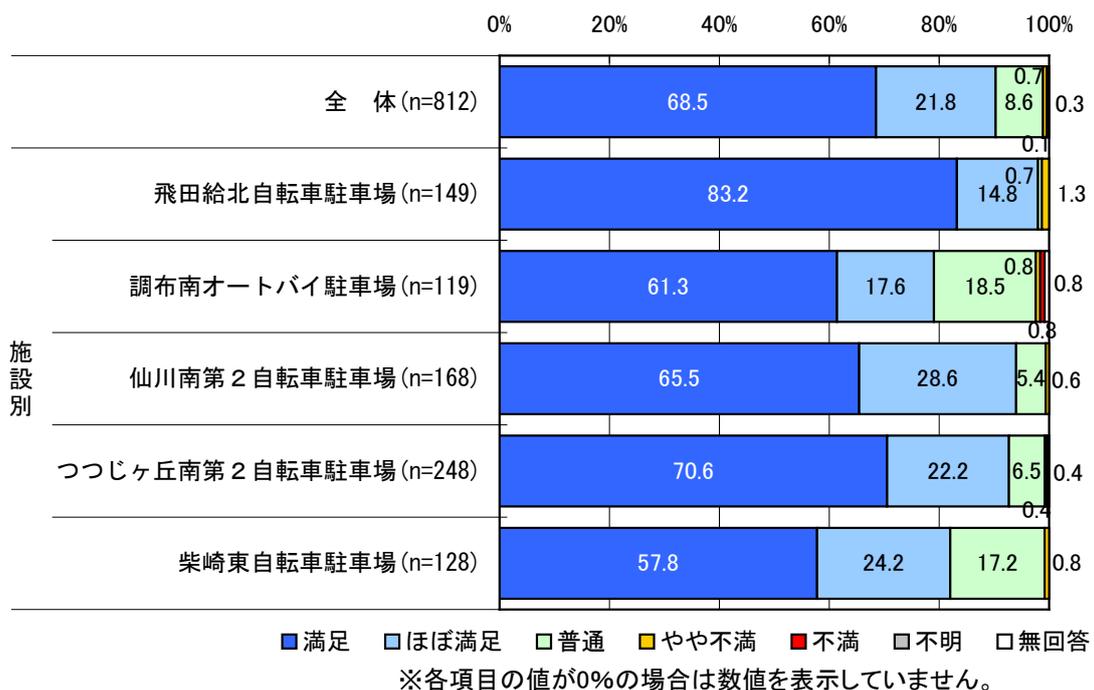
満足度(「満足」・「ほぼ満足」の割合)を施設別にみると、職員のあいさつについて最も満足度が高いのは、飛田給北自転車駐車場の 98.0%となっています。最も満足度が低い調布南オートバイ駐車場でも、満足度は 80.6%と高い評価を得ています。

《あいさつについて／施設別》



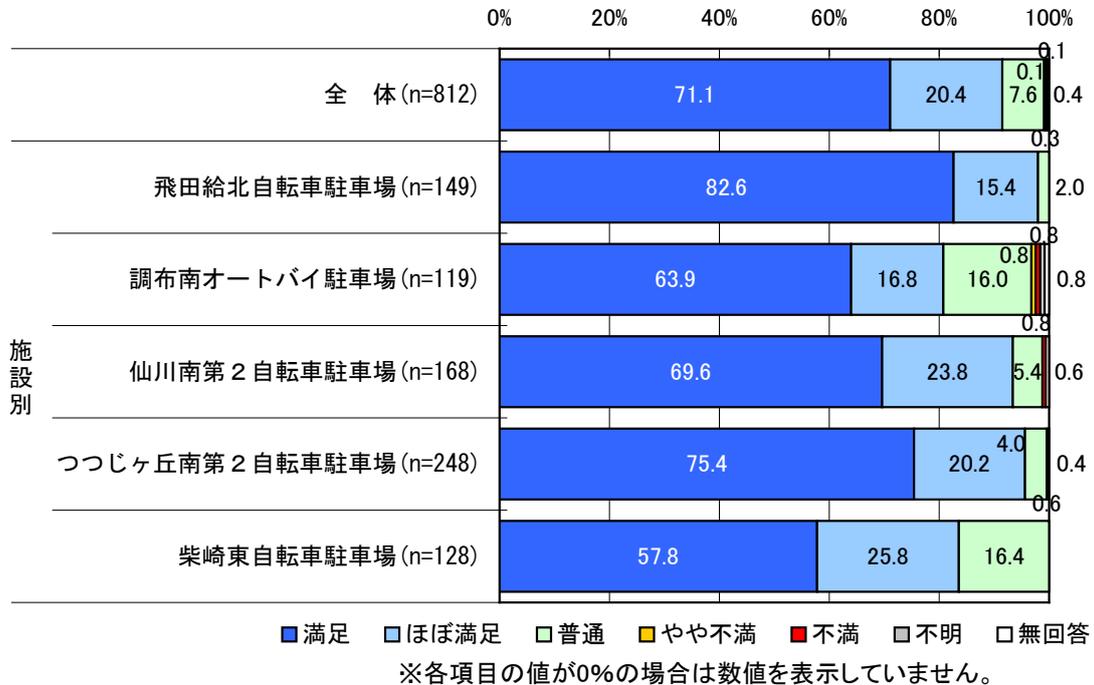
職員の言葉づかいについての満足度を施設別にみると、最も満足度が高いのは、飛田給北自転車駐車場の 98.0%となっています。最も満足度が低い調布南オートバイ駐車場でも、満足度は 78.9%と概ね高い評価を得ています。

《言葉づかいについて／施設別》



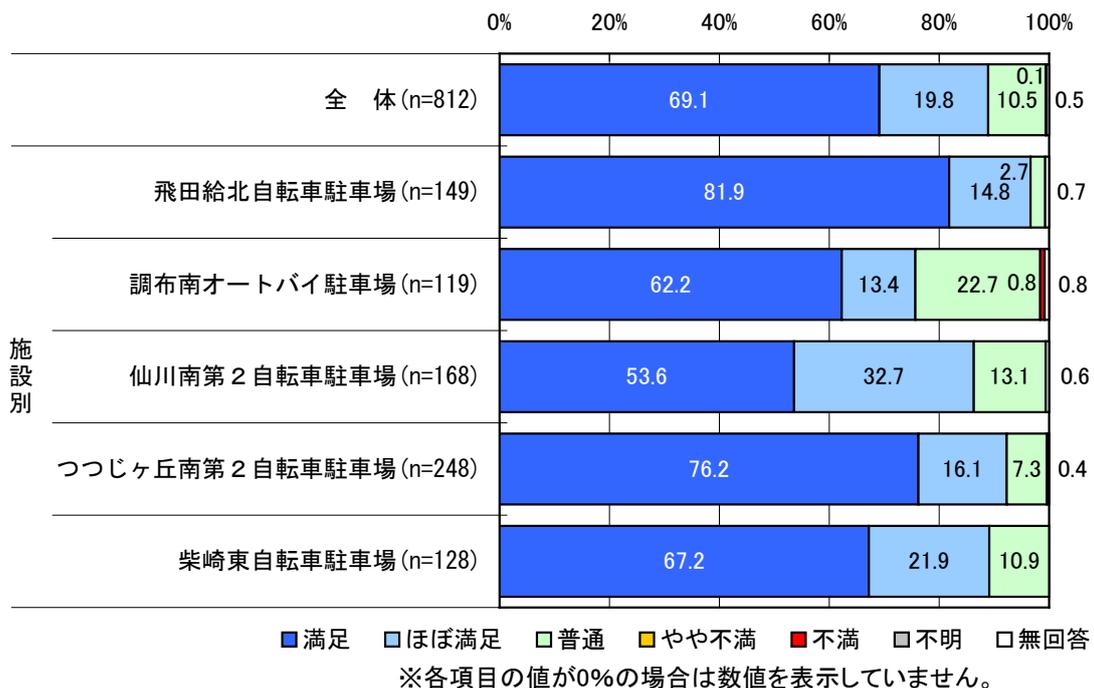
職員の勤務態度についての満足度を施設別にみると、最も満足度が高いのは、飛田給北自転車駐車場の98.0%となっています。最も満足度が低い調布南オートバイ駐車場でも、満足度は80.7%と高い評価を得ています。

《勤務態度について／施設別》



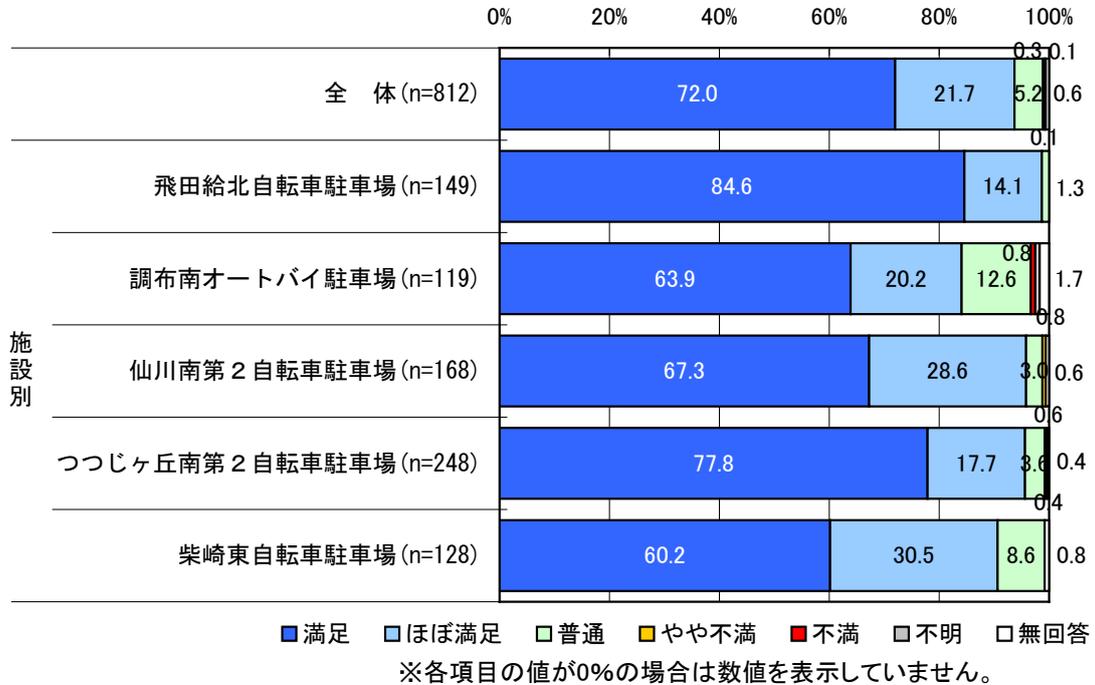
職員の身だしなみについての満足度を施設別にみると、最も満足度が高いのは、飛田給北自転車駐車場の96.7%となっています。最も満足度が低い調布南オートバイ駐車場でも、満足度は75.6%と概ね高い評価を得ています。

《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98.7%となっています。最も満足度が低い調布南オートバイ駐車場で、満足度は84.1%と高い評価を得ています。

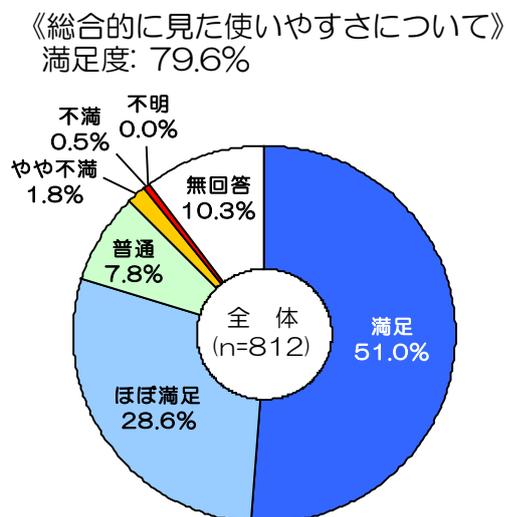
《職員に対する総合評価について／施設別》



3 施設全体の印象についての満足度

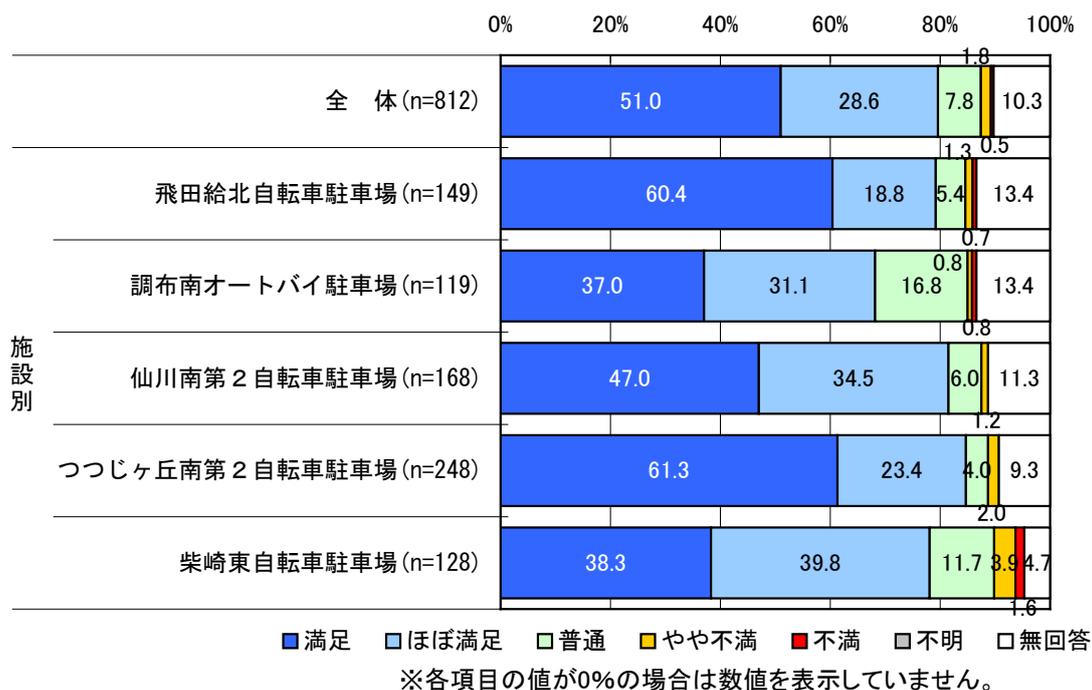
○施設の使いやすさについては概ね高い評価を得ています。

自転車等駐車対策事業全体の、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79.6%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84.7%となっています。最も満足度が低い調布南オートバイ駐車場でも、満足度は68.1%と概ね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》

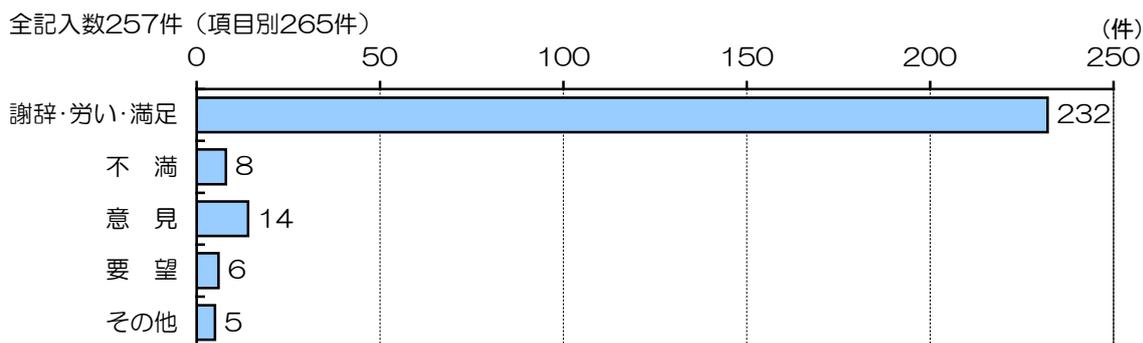


4 自由意見

(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

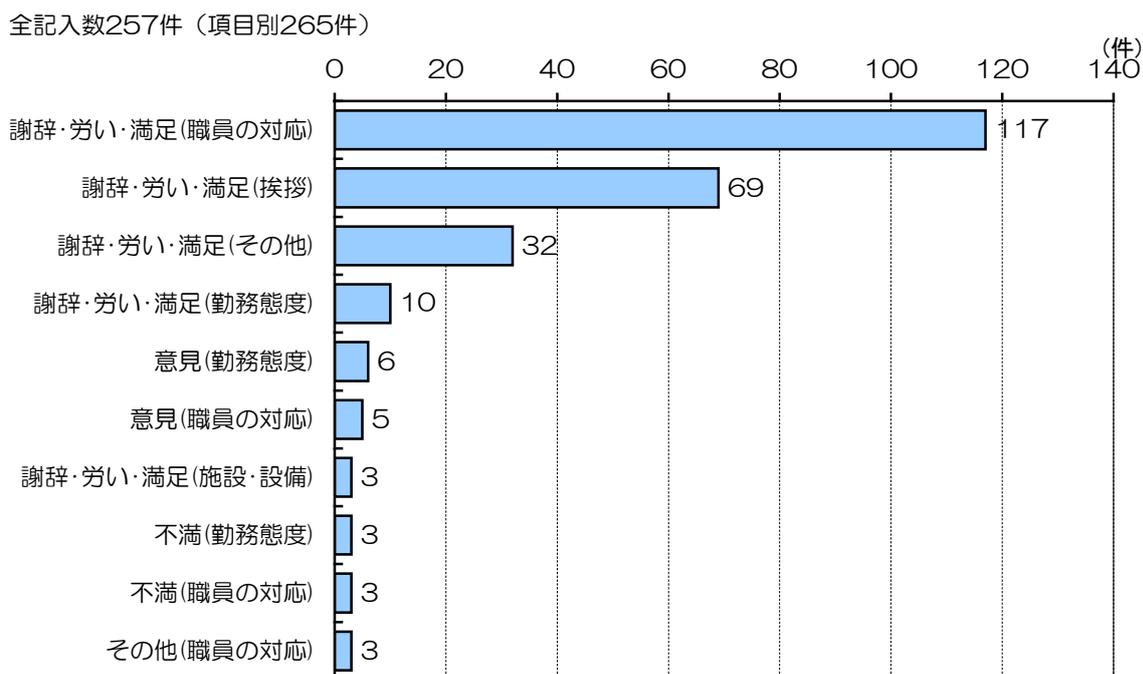
職員の対応についての回答理由や、対応についての自由意見に寄せられた 265 件の内容を「謝辞・労い・満足」「不満」「意見」「要望」「その他」に分類(特になし・なしは除く)したところ「いつもありがとうございます。」「親切な対応をしてくれる」「挨拶がとても感じが良い。」などの「謝辞・労い・満足」の内容が 232 件と最も多くなっています。

「不満」8 件の内容は、勤務態度、職員の対応に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。

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 117 件と最も多く、内容は親切・丁寧な対応によるが多くなっています。

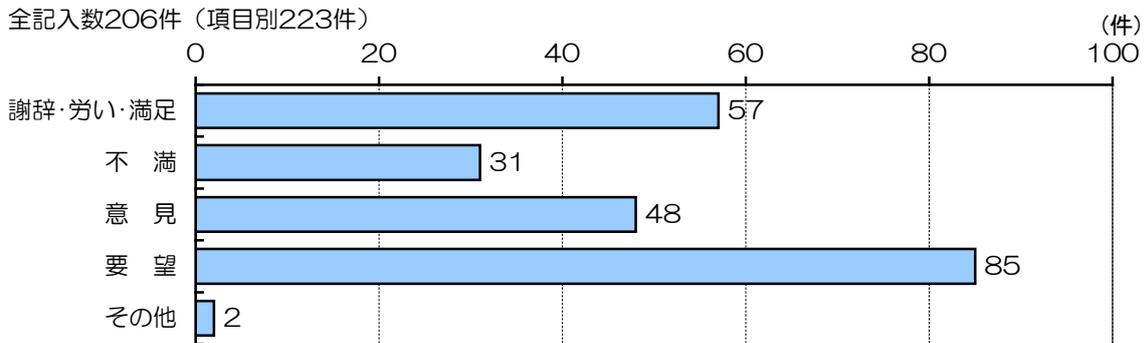


※記入内容の上位10位までの件数を表示しています。

(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

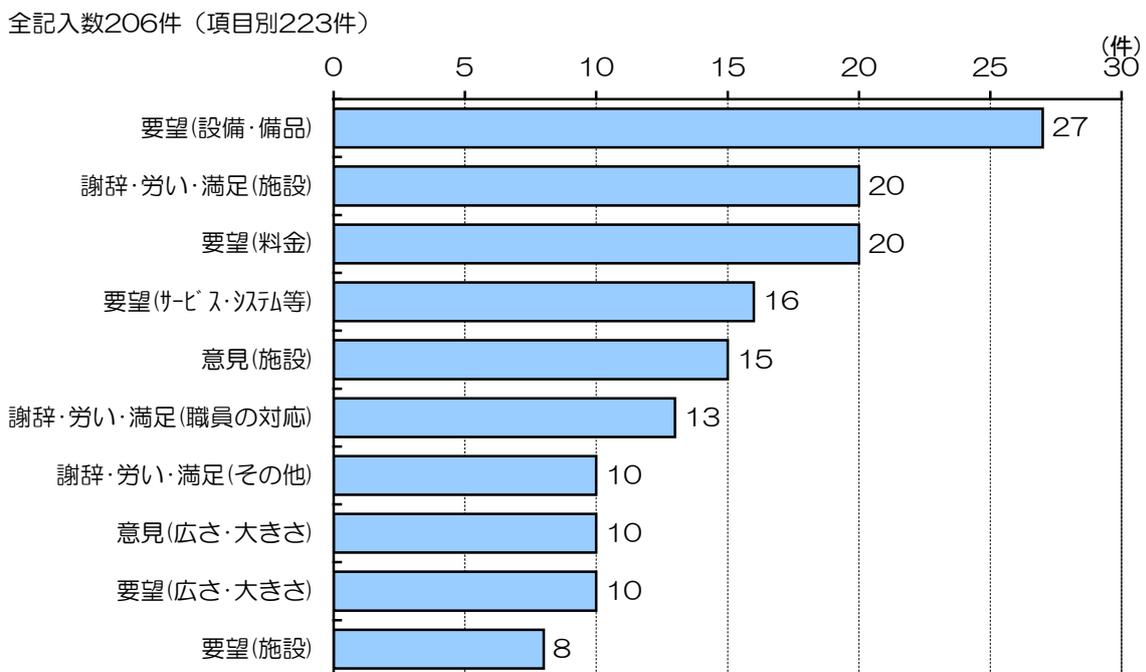
自転車等駐車対策事業全体の、総合的に見た使いやすさについての回答理由や、利用についての自由意見に寄せられた 223 件の内容を「謝辞・労い・満足」「不満」「意見」「要望」「その他」に分類(特になし・なしは除く)したところ「要望」に関する内容が 85 件と最も多くなっています。

「不満」31 件の内容は、施設の広さ・大きさ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。

さらに「料金について」「施設について」「施設・設備について」「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 27 件ともっとも多く、次に「施設に対する謝辞・労い・満足」と「料金についての要望」の 20 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。

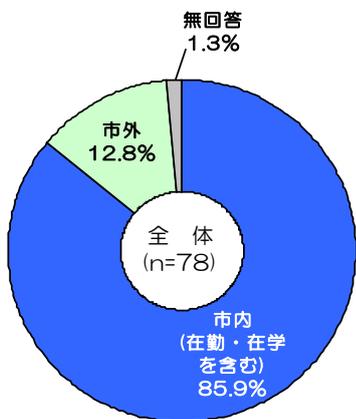
利用者のお住まいについては「市内」が85.9%、「市外」が12.8%となっています。

利用者の性別は「男性」が61.5%、「女性」が37.2%と若干男性が多くなっています。

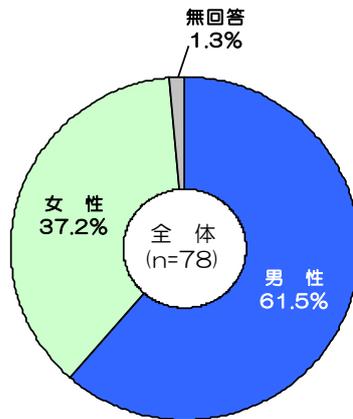
利用者の年齢は「40～50歳代」が48.7%と最も多くなっていますが、「60歳以上」も25.6%と多くなっています。

利用頻度は「ほぼ毎日」が48.7%、「週1～2回」の30.7%の順で多くなっています。

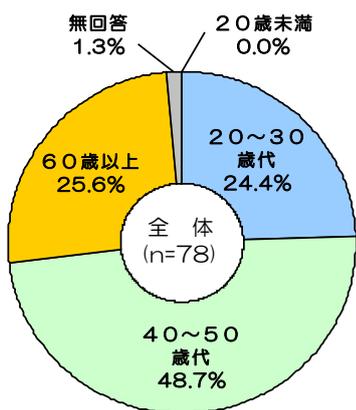
《お住まい》



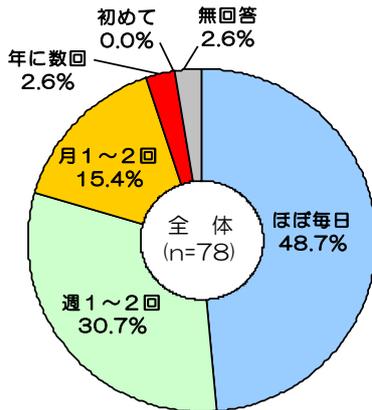
《性別》



《年齢》



《利用頻度》



2 職員の応対についての満足度

○職員の応対について概ね高い評価を得ています。

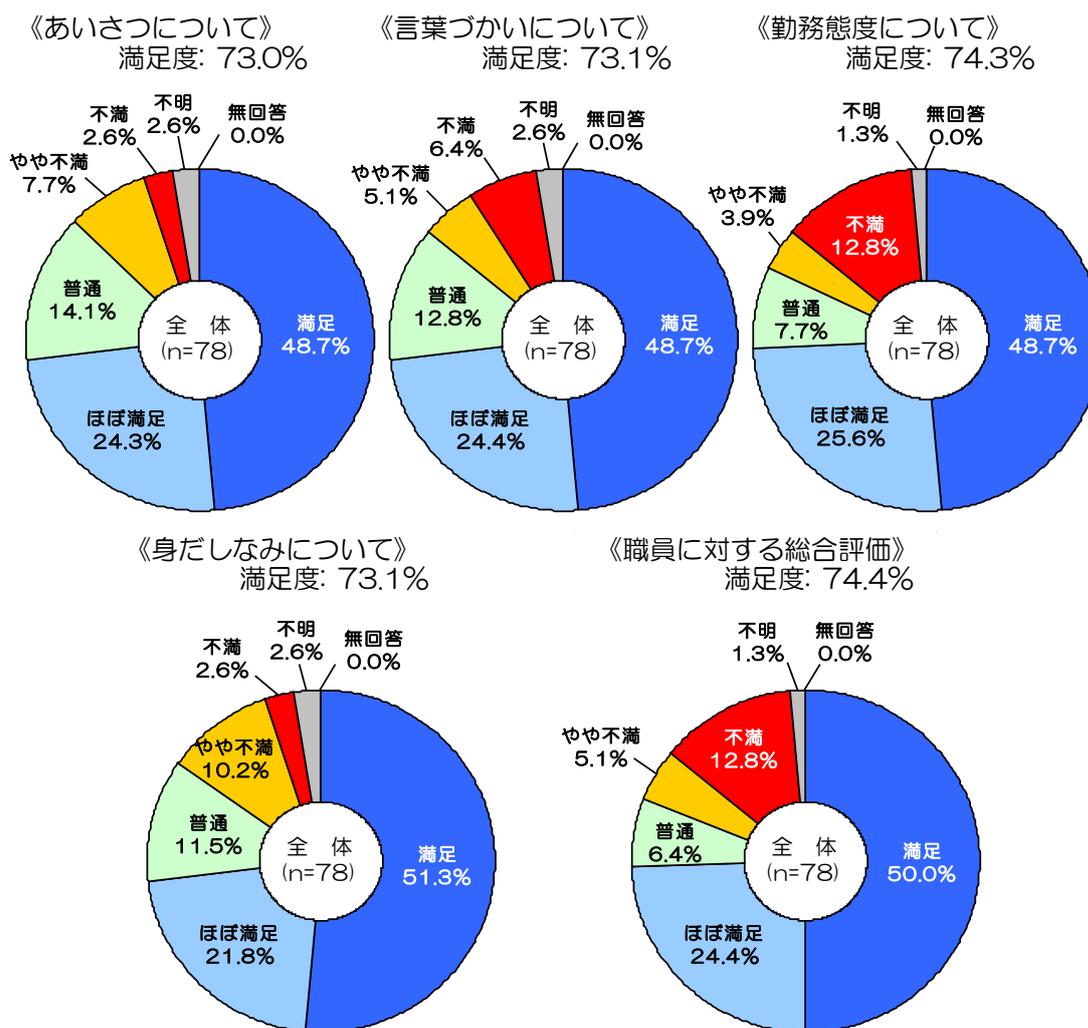
自動車駐車場事業で、職員のあいさつについては、「満足」・「ほぼ満足」と回答された方が73.0%と概ね高い評価を得ています。

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73.1%と概ね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74.3%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、「満足」・「ほぼ満足」と回答された方が73.1%と概ね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74.4%と概ね高い評価を得ています。

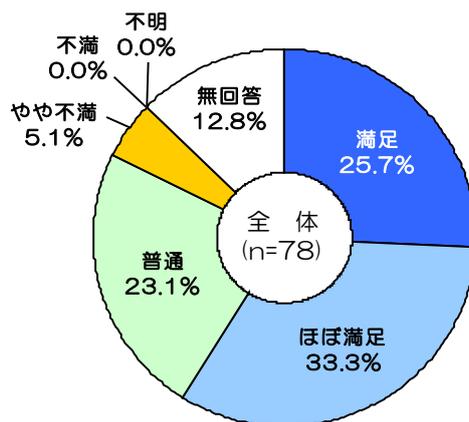


3 施設全体の印象についての満足度

○施設の使いやすさについては半数を超える評価を得ています。

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59.0%と半数を超える評価を得ています。

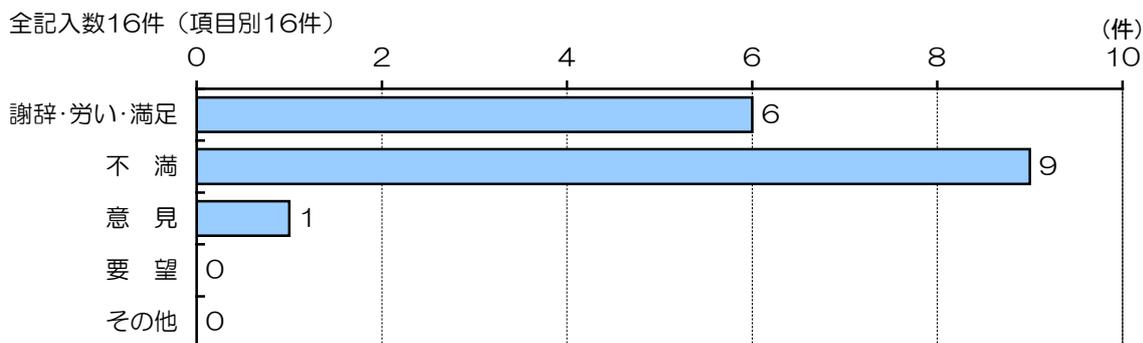
《総合的に見た使いやすさについて》
満足度: 59.0%



4 自由意見

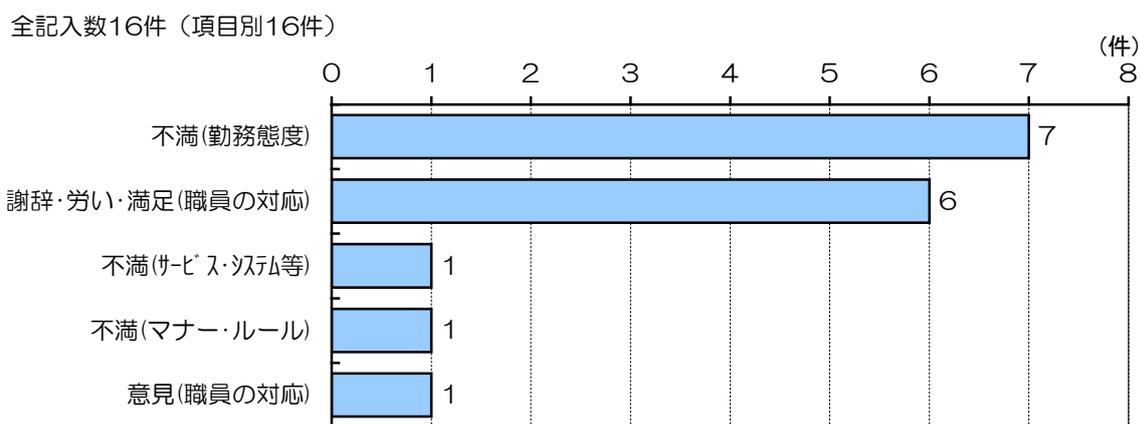
(1) 職員の対応についての回答理由や、対応についての自由意見

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16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「不満」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。

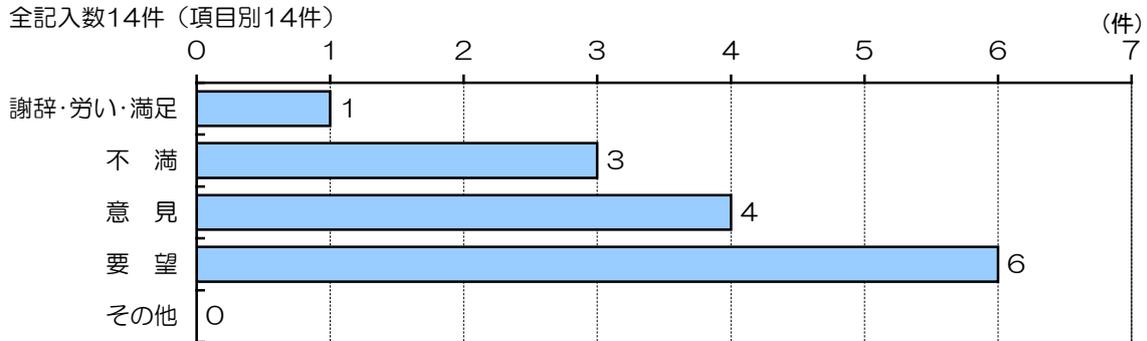
分類した自由意見をさらに「挨拶について」「言葉づかいについて」「勤務態度について」「身だしなみについて」「職員の対応について」「清掃について」「施設・設備について」「サービス・システム等について」「マナー・ルールについて」「その他」に細分化したところ、「勤務態度への不満」が7件、「職員の対応への謝辞・労い・満足」が6件と多くなっています。



※全記入内容の件数を表示しています。

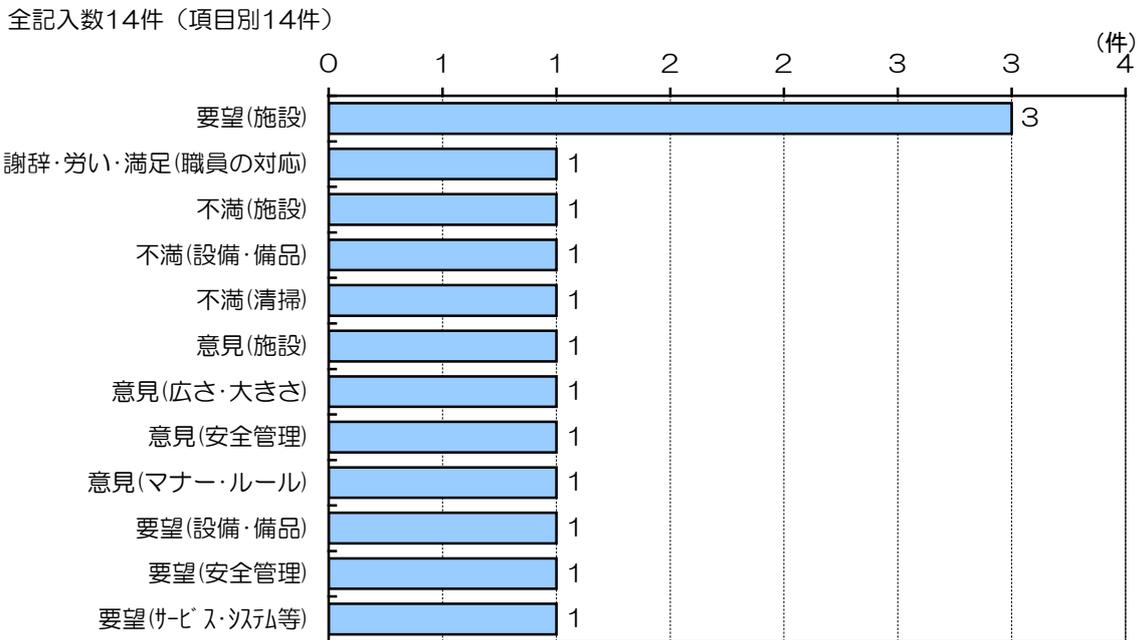
(2) 総合的に見た使いやすさについての回答理由や、利用についての自由意見

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14件の内容を「謝辞・褒め・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6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」「施設・設備について」「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、「施設についての要望」が3件と多く、他は1件ずつとなっています。



※全記入内容の件数を表示しています。

【体育施設事業】

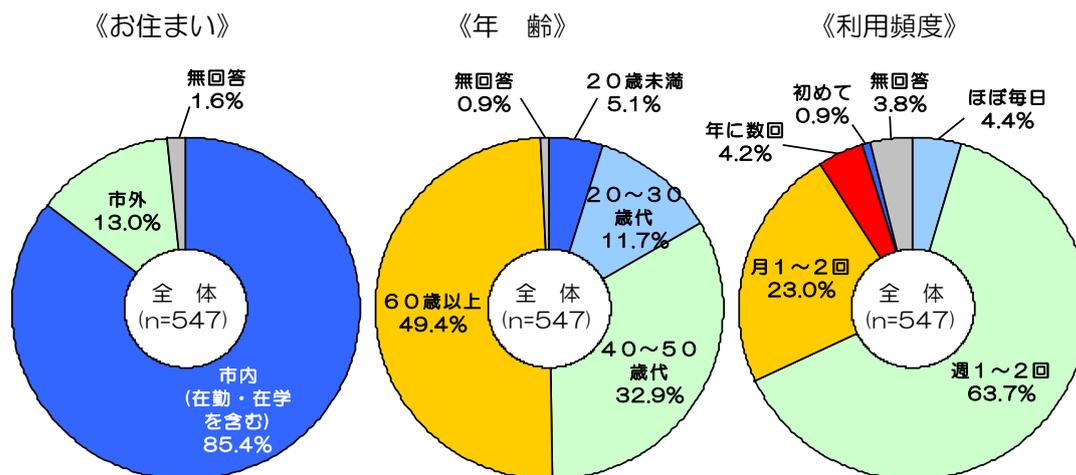
1 利用者の属性

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85.4%、「市外」が13.0%となっています。

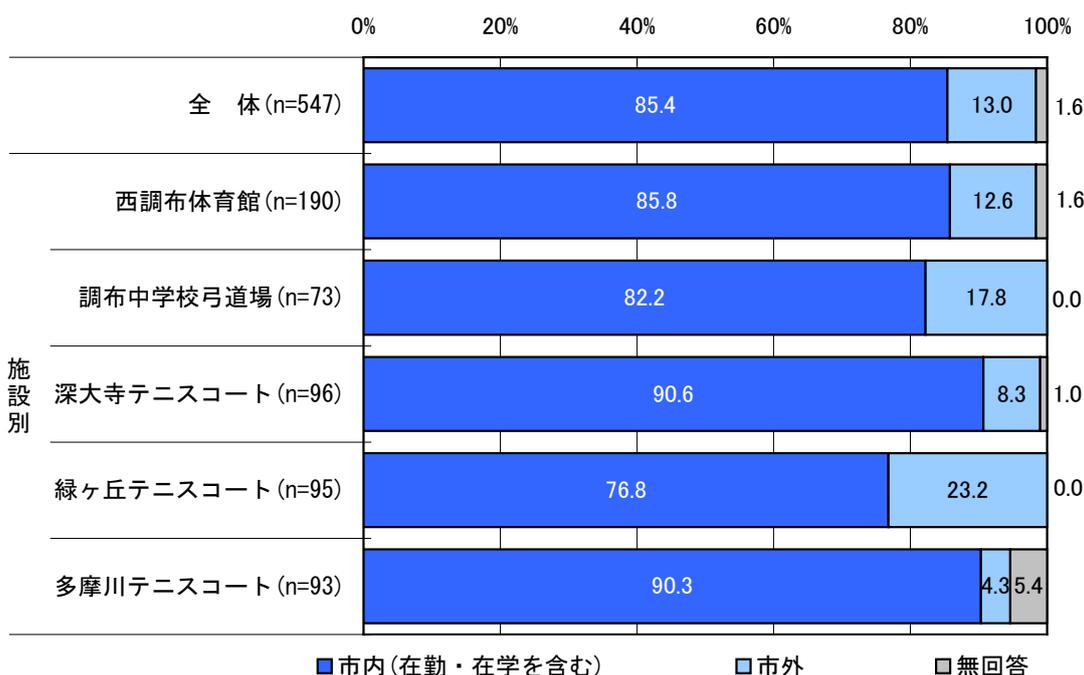
利用者の年齢は「60歳以上」の49.4%、「40～50歳代」の32.9%の順で利用者の割合が多くなっています。

利用頻度は「週1～2回」が63.7%と多数を占めています。



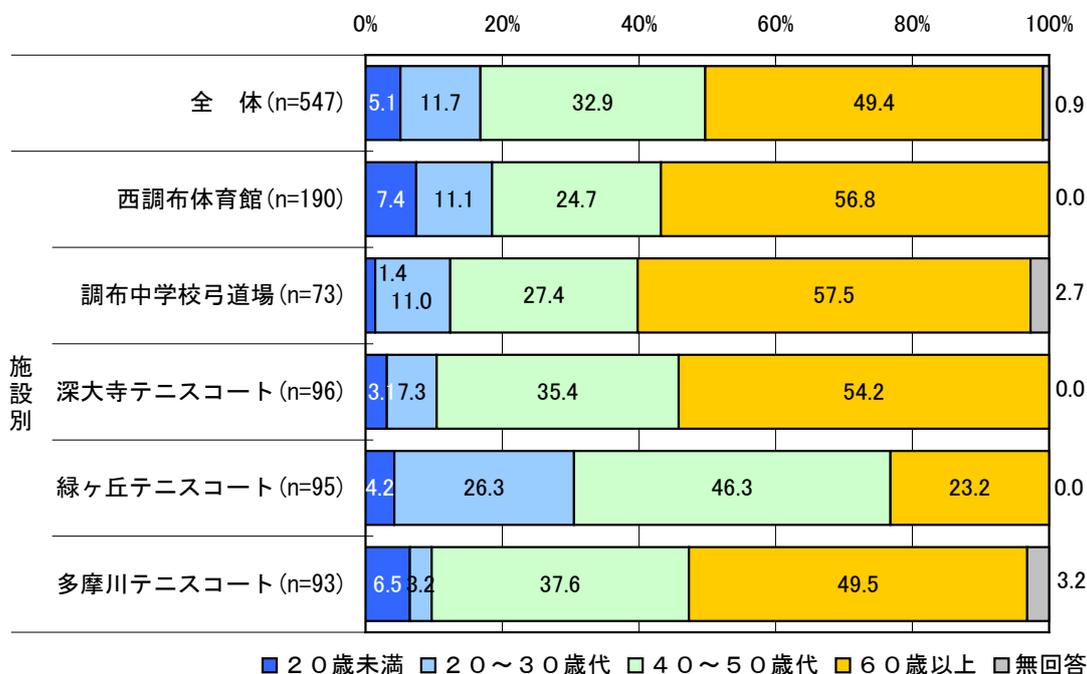
利用者のお住まいについて施設別でみると、緑ヶ丘テニスコートでは他の施設と比べて市外の利用者が23.2%とやや多くなっています。

《お住まい／施設別》



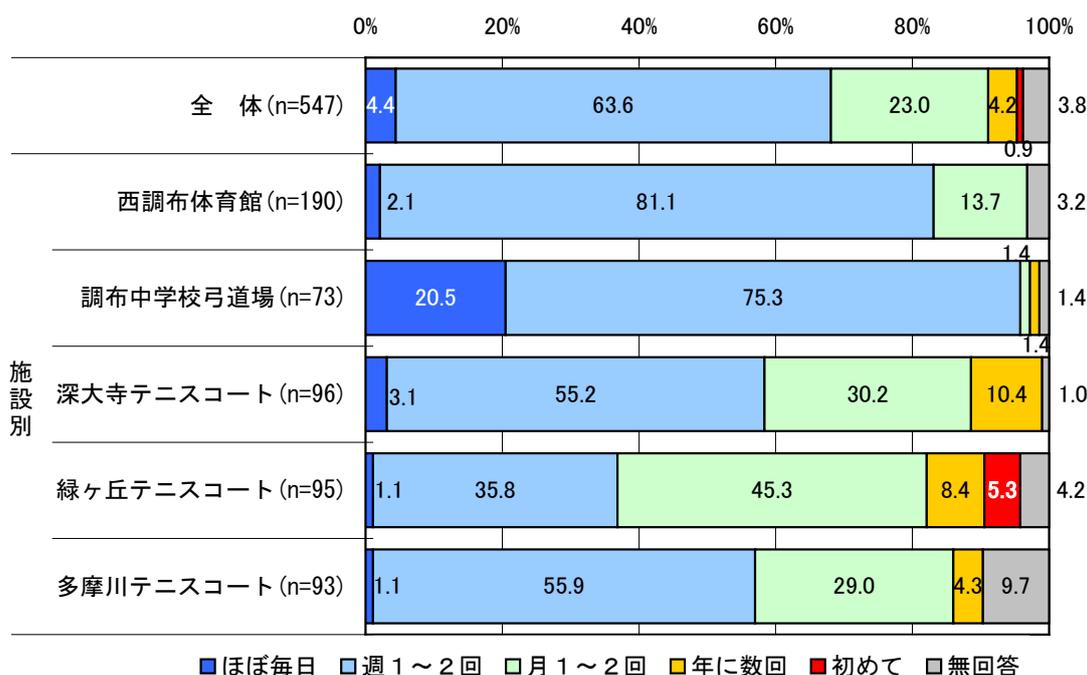
利用者の年齢は事業全体では「60歳以上」が最も多くなっていますが、緑ヶ丘テニスコートでは「40～50歳代」が46.3%と最も多く、「20～30歳代」も26.3%と多くなっています。

《年齢／施設別》



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20.5%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》



※各項目の値が0%の場合は数値を表示していません。

2 職員の応対についての満足度

○職員の応対について概ね高い評価を得ています。

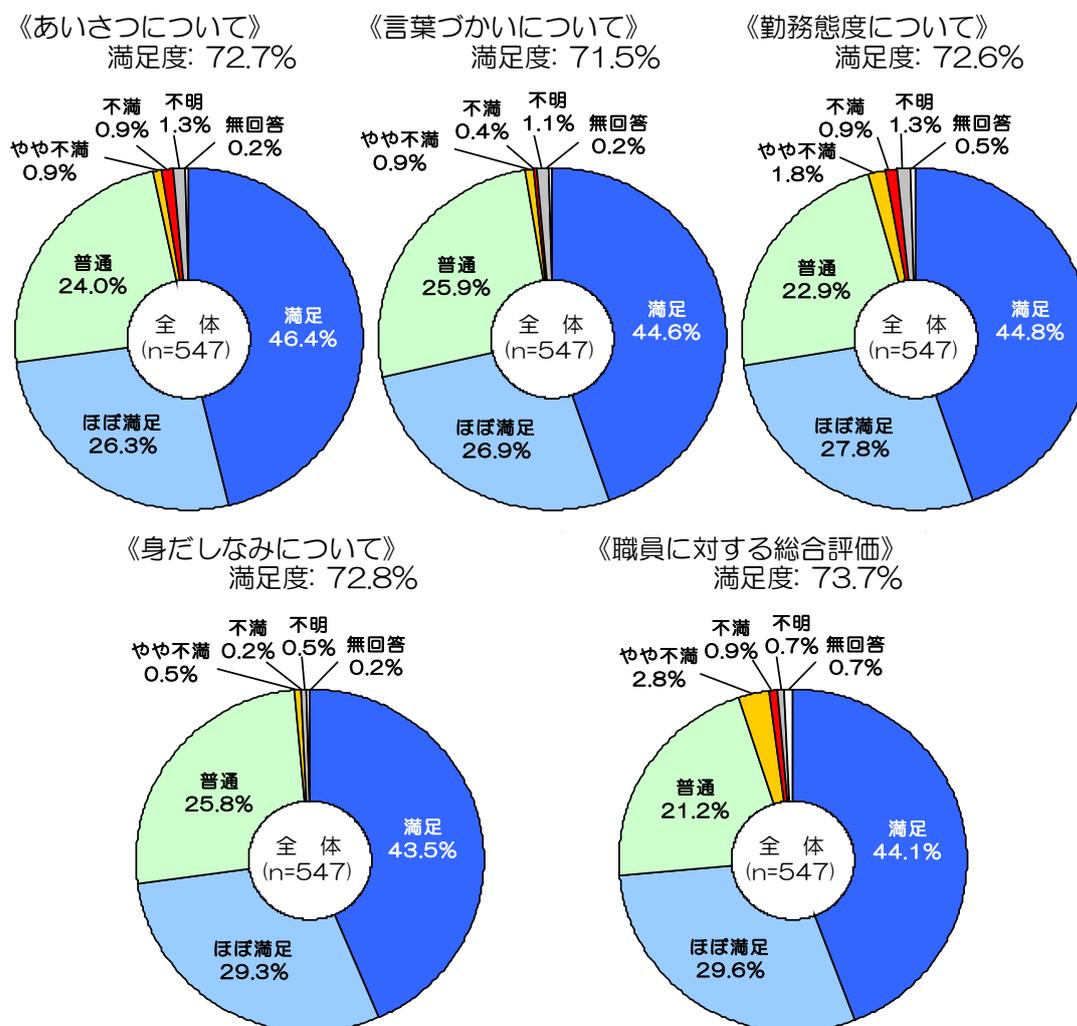
体育施設事業全体で、職員のあいさつについては、「満足」・「ほぼ満足」と回答された方が72.7%と概ね高い評価を得ています。

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71.5%と概ね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72.6%と概ね高い評価を得ています。

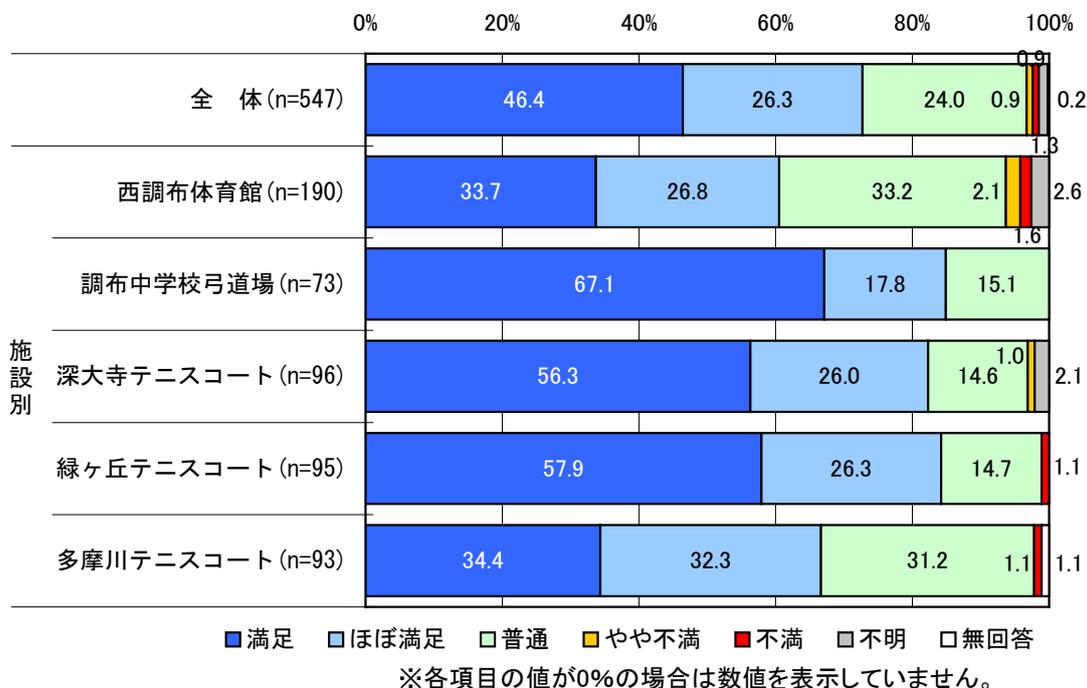
職員の身だしなみについては、「満足」・「ほぼ満足」と回答された方が72.8%と概ね高い評価を得ています。

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73.7%と概ね高い評価を得ています。



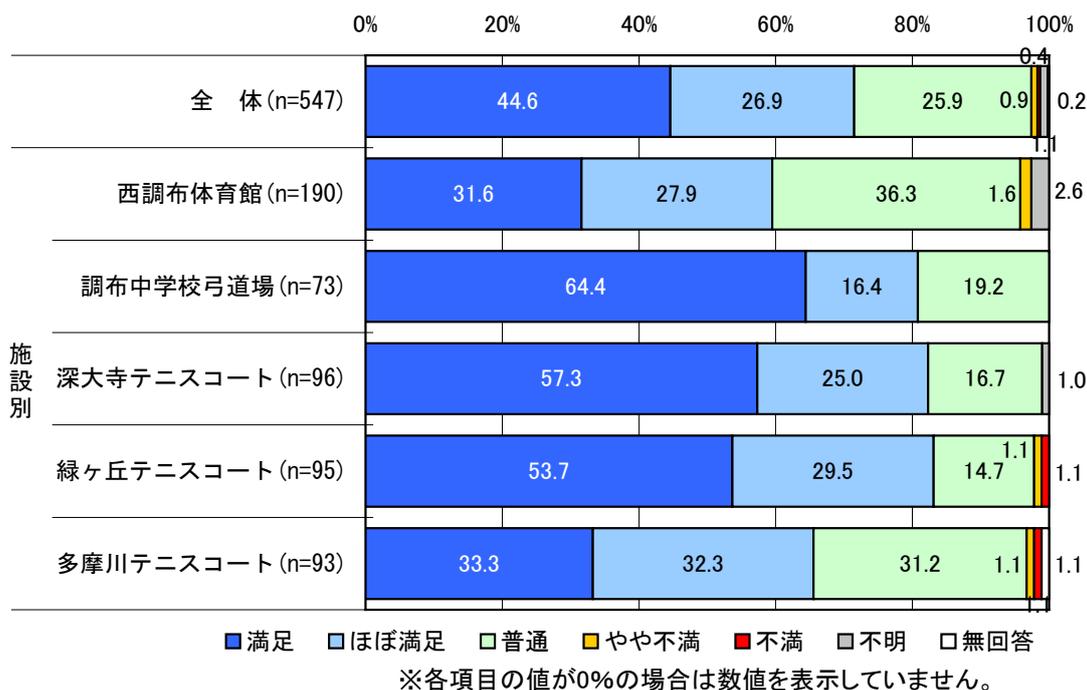
満足度(「満足」・「ほぼ満足」の割合)を施設別にみると、職員のあいさつについて最も満足度が高いのは、調布中学校弓道場の84.9%となっています。反面、最も低い西調布体育館の満足度でも60.5%とやや高い評価を得ています。

《あいさつについて／施設別》



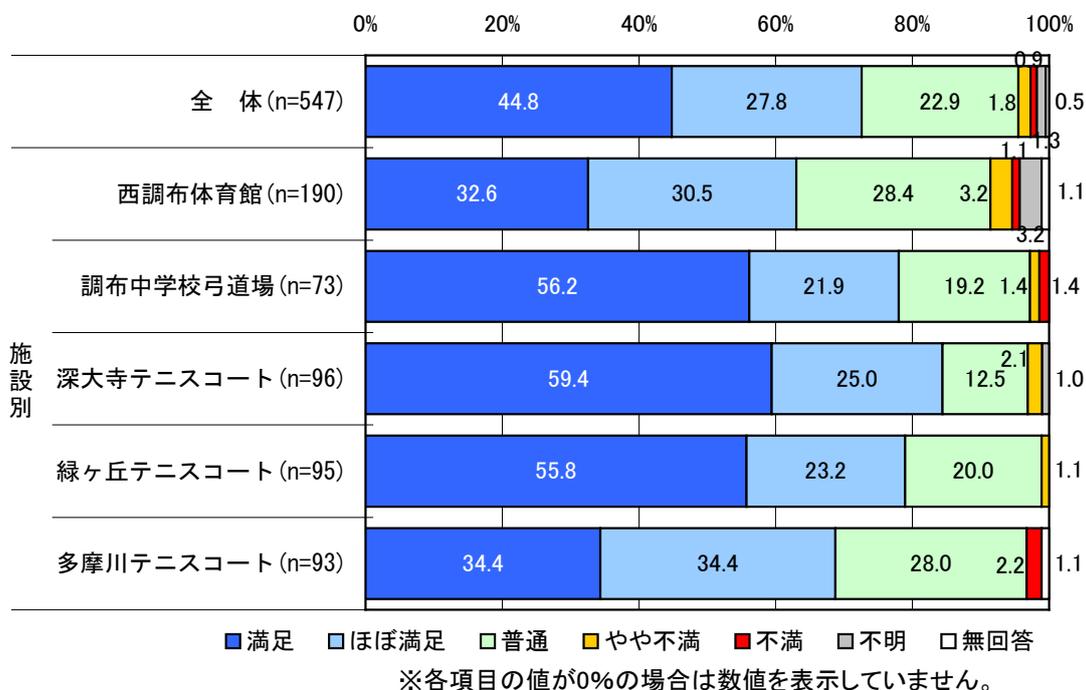
職員の言葉づかいについての満足度を施設別にみると、最も満足度が高いのは、緑ヶ丘テニスコートの83.2%となっています。最も満足度が低い西調布体育館でも満足度は59.5%と半数を超える評価を得ています。

《言葉づかいについて／施設別》



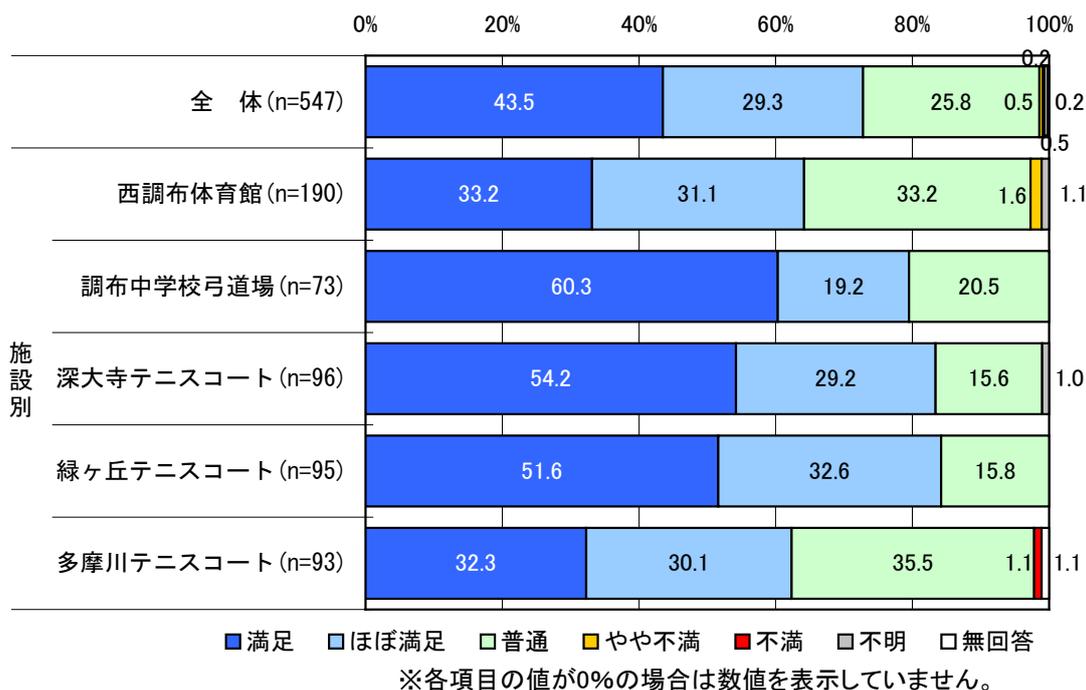
職員の勤務態度についての満足度を施設別にみると、最も満足度が高いのは、深大寺テニスコートの84.4%となっています。最も満足度が低い西調布体育館でも満足度は63.1%とやや高い評価を得ています。

《勤務態度について／施設別》



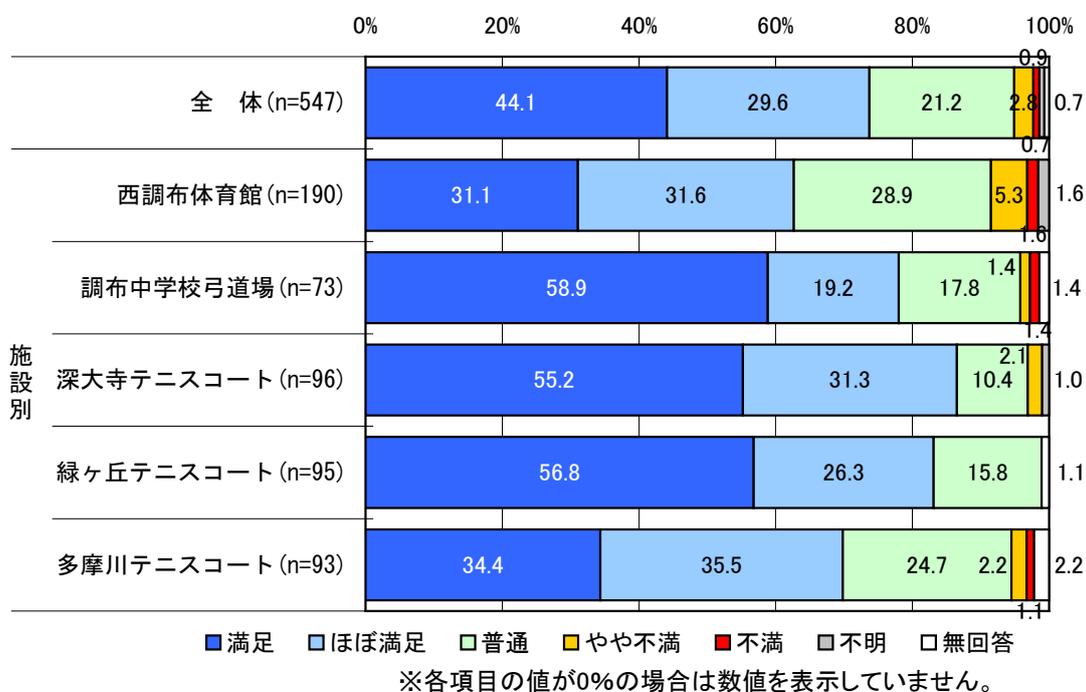
職員の身だしなみについての満足度を施設別にみると、最も満足度が高いのは、緑ヶ丘テニスコートの84.2%となっています。最も満足度が低い多摩川テニスコートでも、満足度は62.4%とやや高い評価を得ています。

《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、深大寺テニスコートの86.5%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62.7%とやや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》

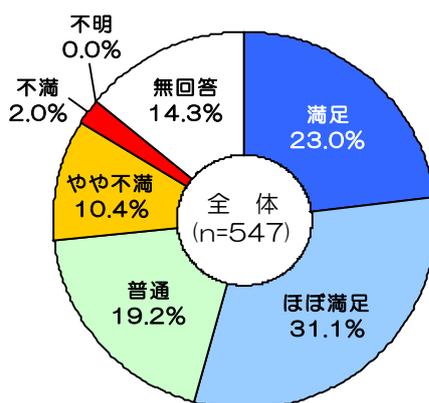


3 施設全体の印象についての満足度

○施設の使いやすさについては半数を超える評価を得ています。

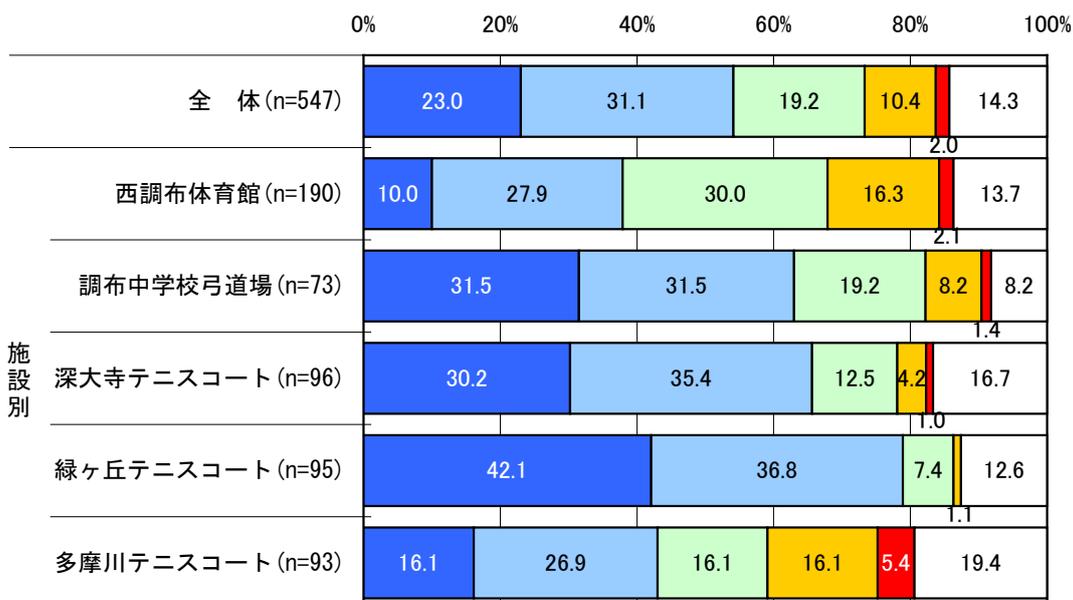
体育施設事業全体の、総合的に見た使いやすさについては、「満足」・「ほぼ満足」と回答された方が54.1%と半数を超える評価を得ています。

《総合的に見た使いやすさについて》
満足度: 54.1%



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78.9%となっています。反面、最も満足度が低い施設は、西調布体育館の37.9%となっていますが、他の施設より「普通」の割合が高くなっています。

《総合的に見た使いやすさについて／施設別》



■満足 ■ほぼ満足 ■普通 ■やや不満 ■不満 ■不明 ■無回答

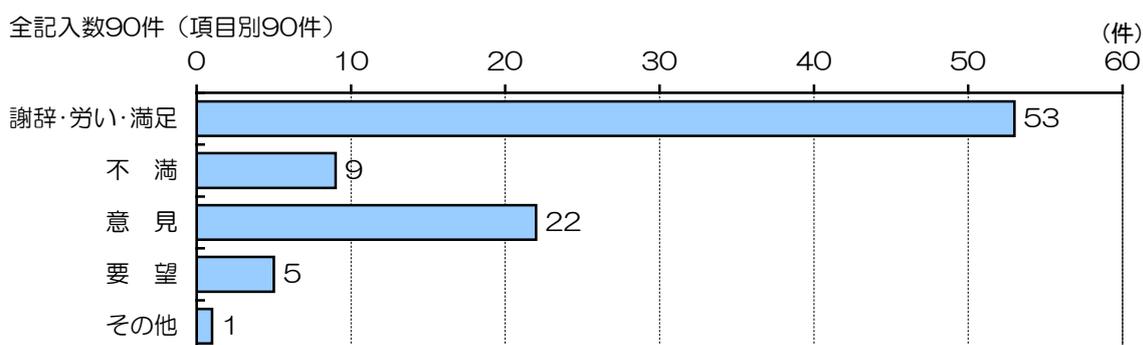
※各項目の値が0%の場合は数値を表示していません。

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

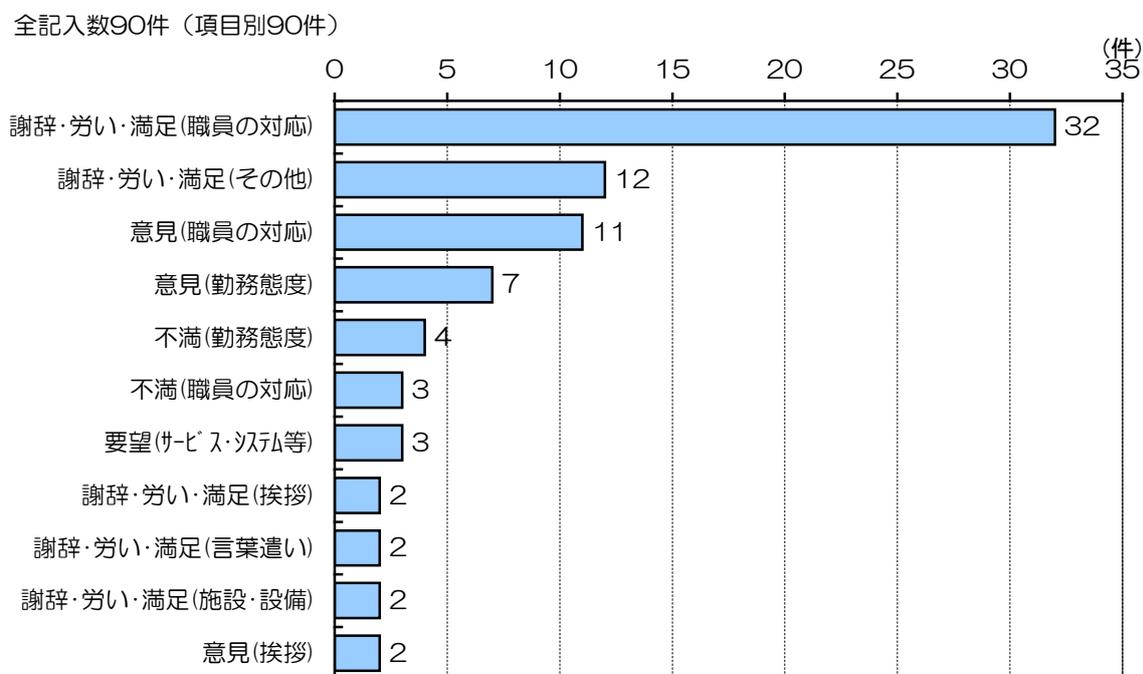
職員の対応についての回答理由や、対応についての自由意見に寄せられた90件の内容を「謝辞・労い・満足」「不満」「意見」「要望」「その他」に分類(特になし・なしは除く)したところ「謝辞・労い・満足」の内容が53件と最も多くなっています。

「不満」9件の詳細としては、勤務態度に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。

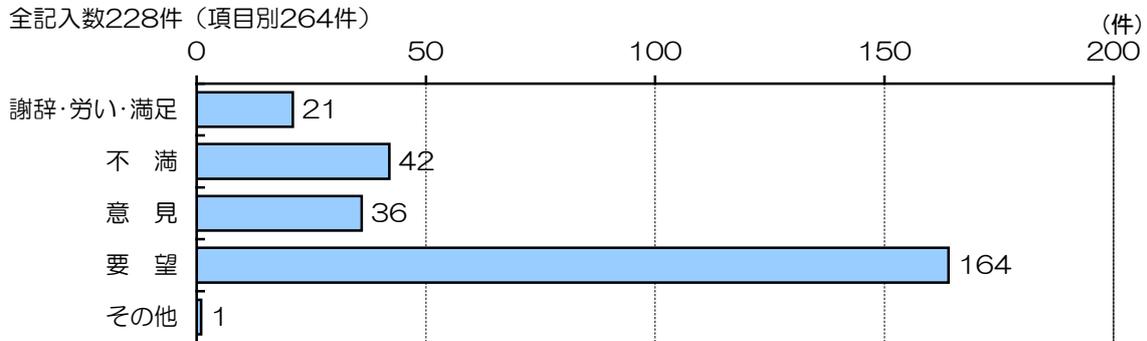
分類した自由意見をさらに「挨拶について」「言葉づかいについて」「勤務態度について」「身だしなみについて」「職員の対応について」「清掃について」「施設・設備について」「サービス・システム等について」「マナー・ルールについて」「その他」に細分化したところ、「職員の対応についての謝辞・労い・満足」が32件と多くなっています。



※記入内容の上位10位までの件数を表示しています。

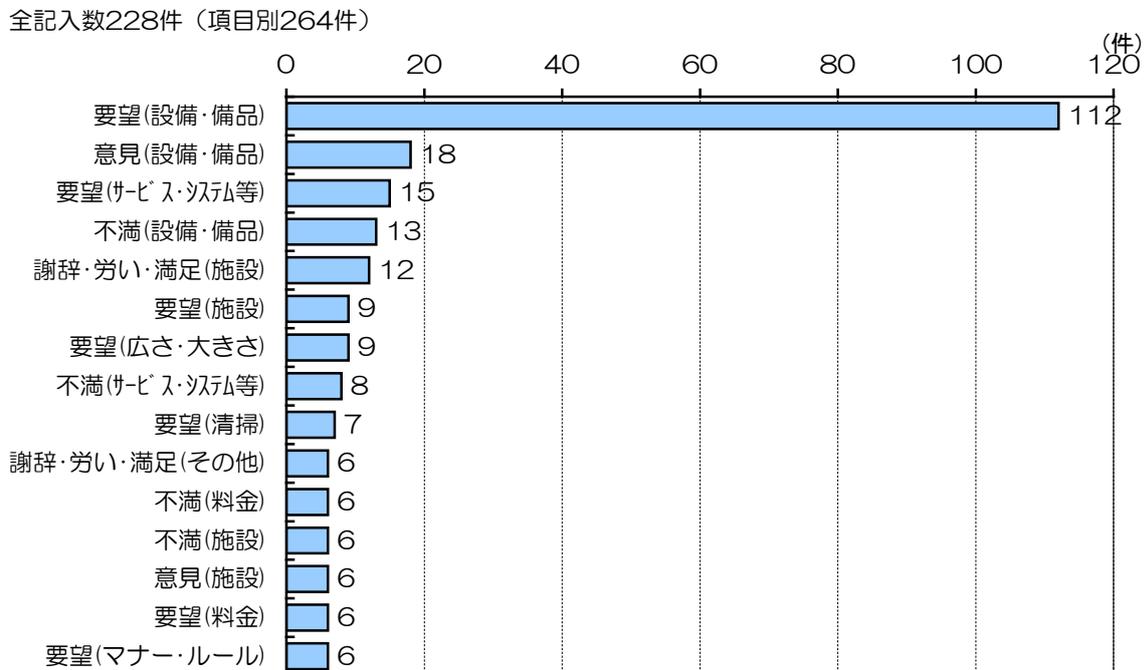
(2) 総合的に見た使いやすさについての回答理由や、利用についての自由意見

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264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164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」「施設・設備について」「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112件ともっとも多く、その内容は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】

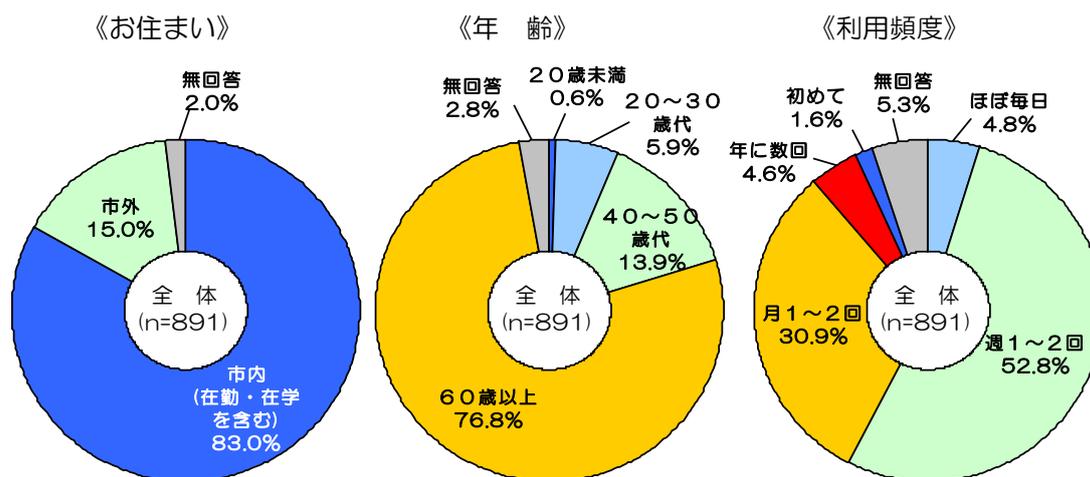
1 利用者の属性

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83.0%、「市外」が15.0%となっています。

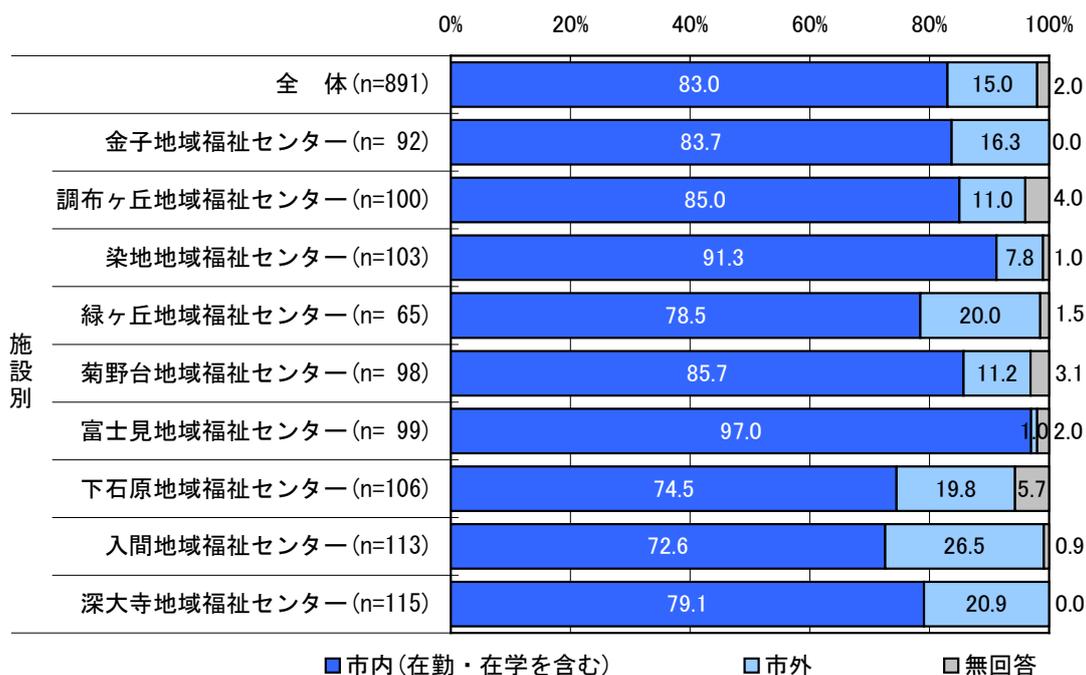
利用者の年齢は「60歳以上」の76.8%、「40～50歳代」の13.9%の順で利用者の割合が多くなっています。

利用頻度は「週1～2回」が52.8%と半数以上を占めています。



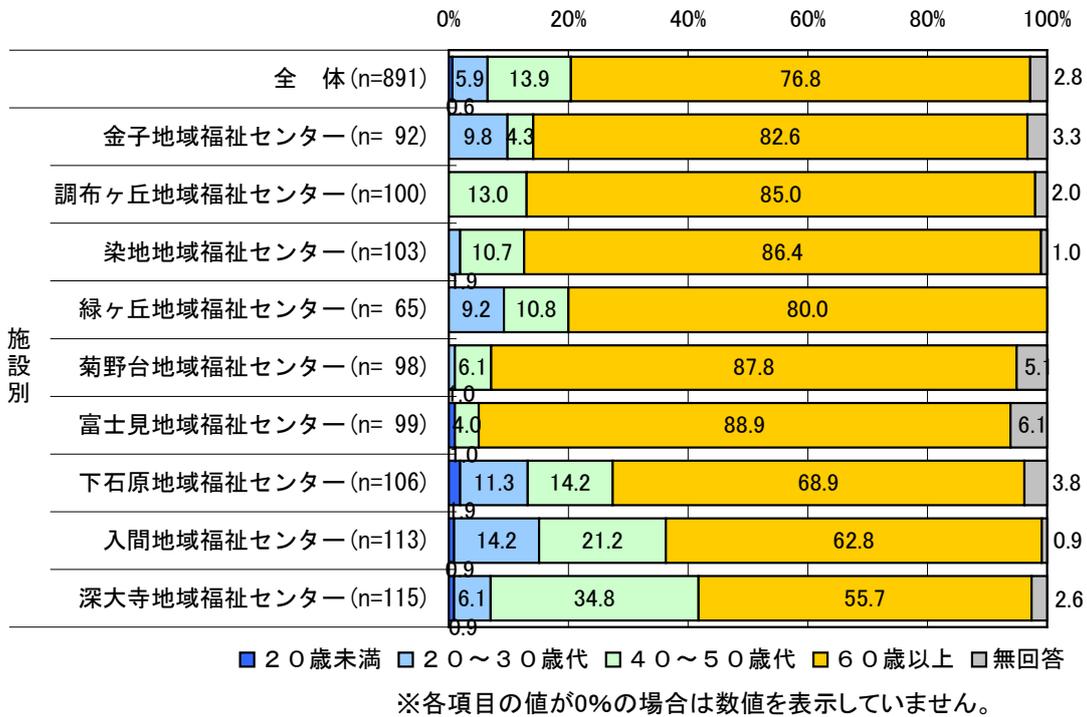
利用者のお住まいについて施設別でみると、「市外」の利用者は入間地域福祉センターでは26.5%と他の施設と比べ多くなっています。

《お住まい／施設別》



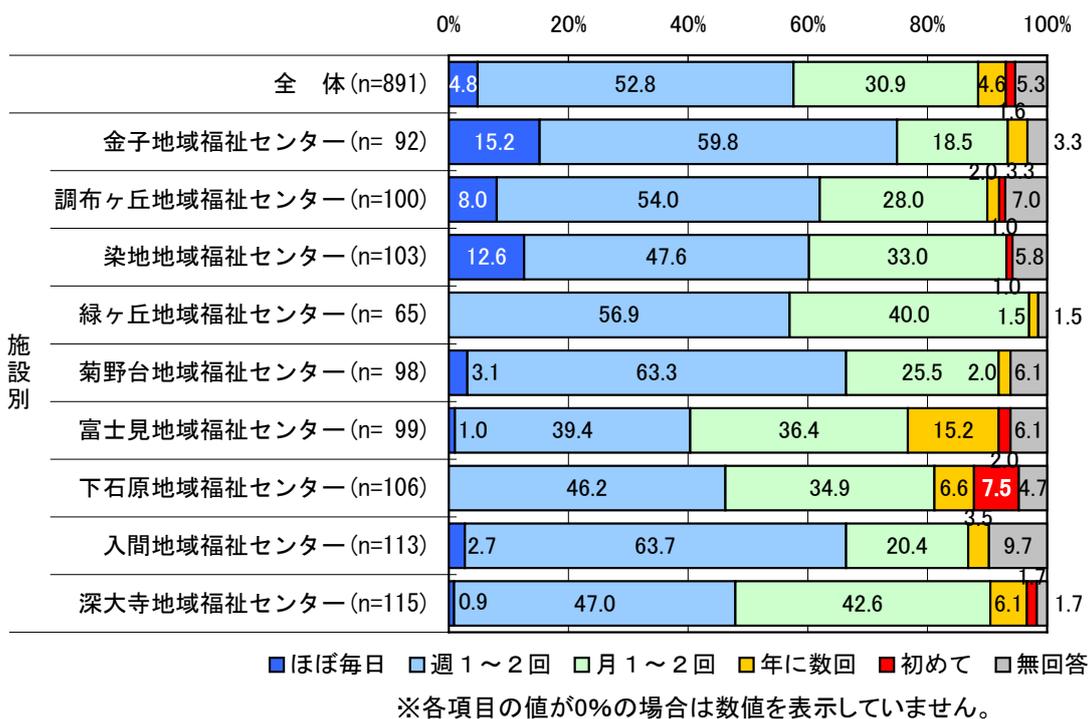
利用者の年齢は施設別では「60歳以上」の割合は下石原、入間、深大寺の地域福祉センター以外ではほぼ80%以上の高い割合となっています。

《年齢／施設別》



利用頻度は殆どの施設で、「週1～2回」が50%前後を占めています。金子地域福祉センターでは他の施設に比べて「ほぼ毎日」の割合が高く、富士見地域福祉センターでは他の施設に比べて「年に数回」の割合が高くなっています。

《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。

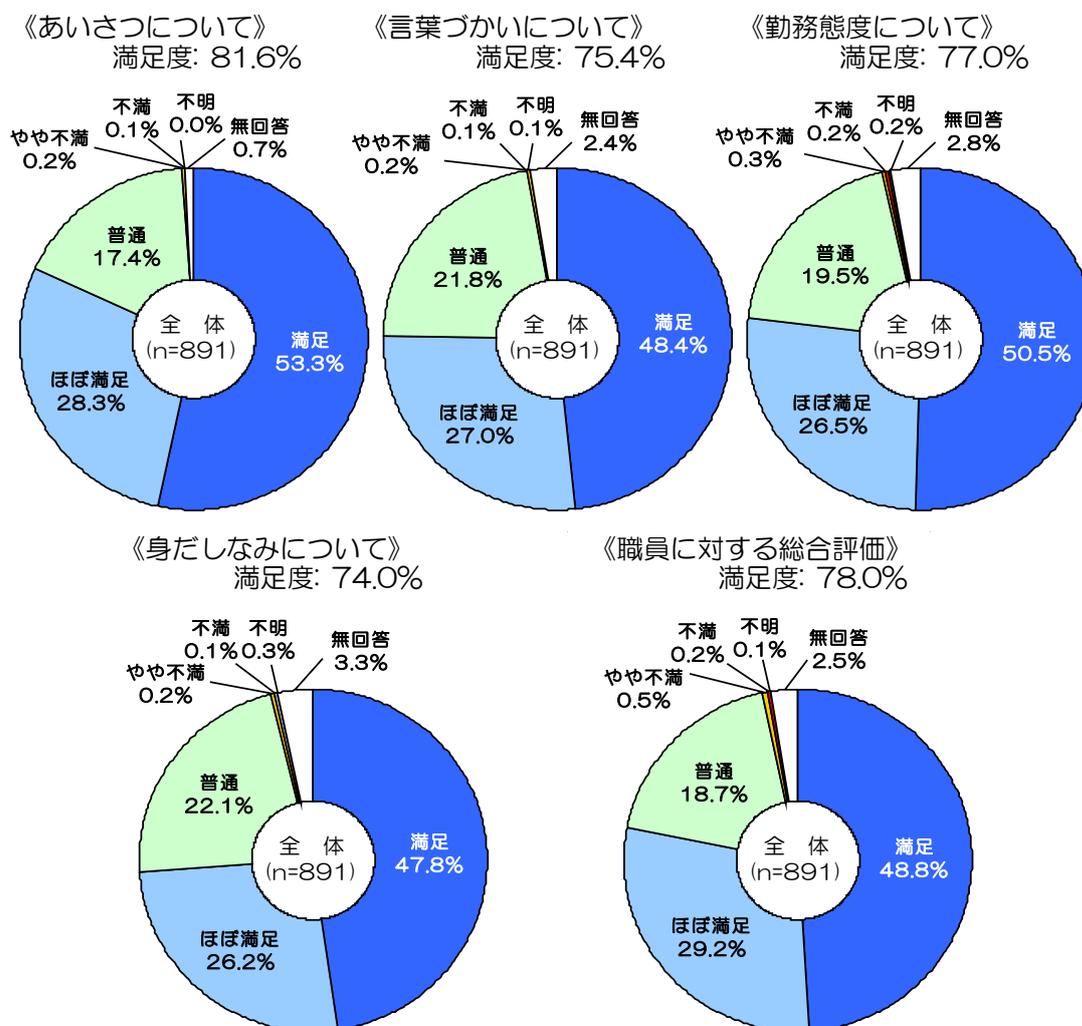
地域福祉センター事業全体で、職員のあいさつについては、「満足」・「ほぼ満足」と回答された方が81.6%と高い評価を得ています。

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75.4%と概ね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77.0%と概ね高い評価を得ています。

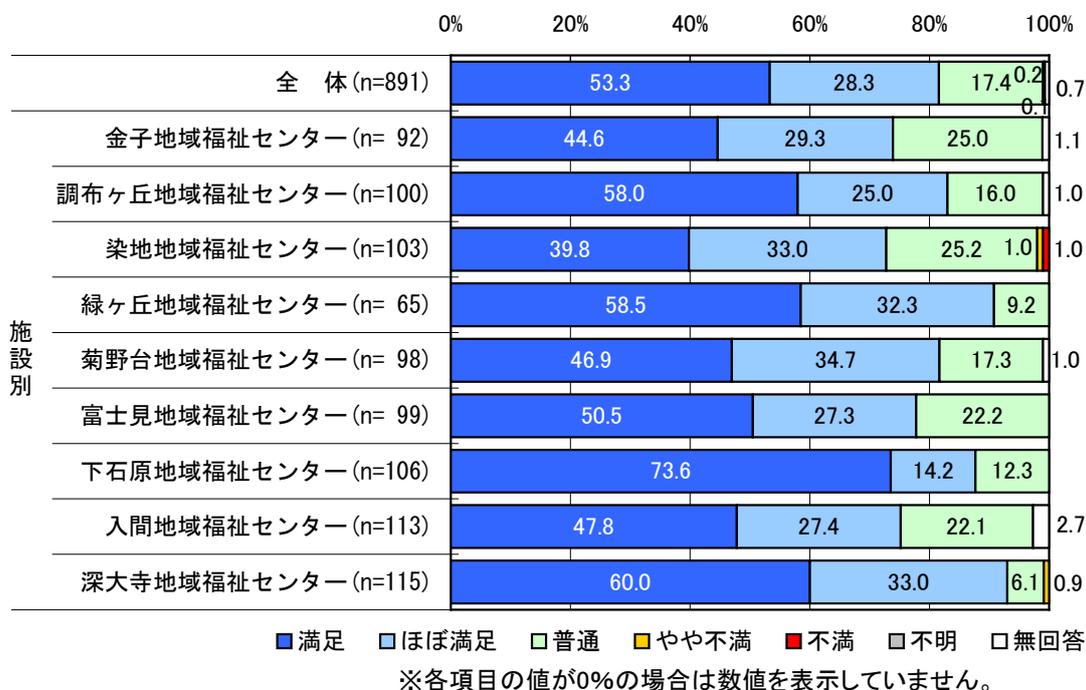
職員の身だしなみについては、「満足」・「ほぼ満足」と回答された方が74.0%と概ね高い評価を得ています。

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78.0%と概ね高い評価を得ています。



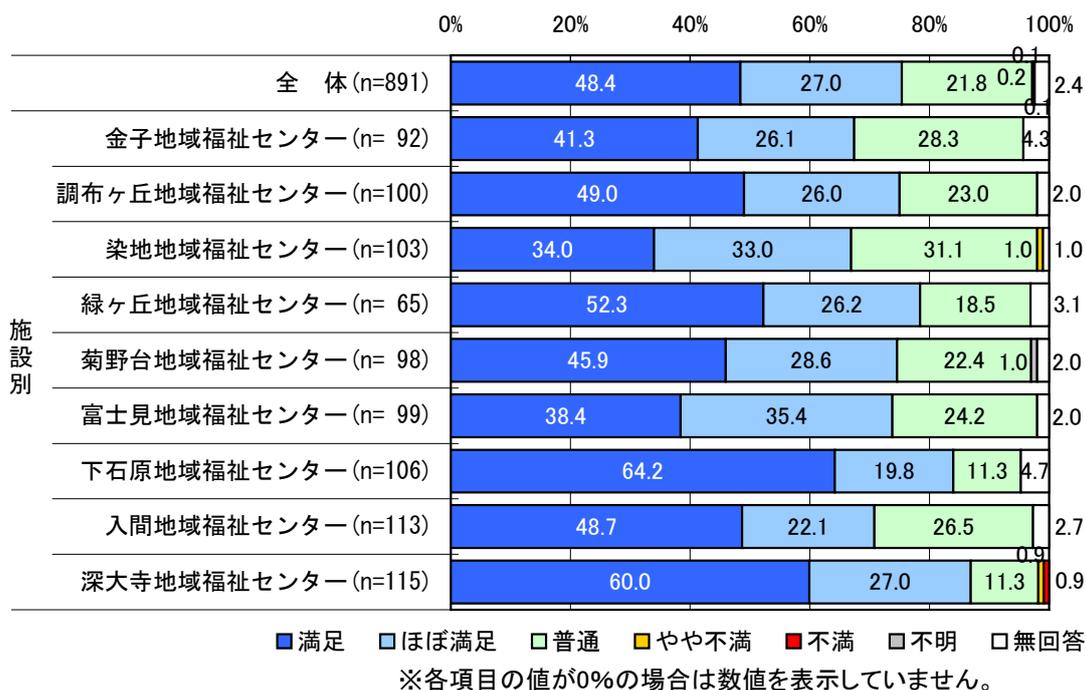
満足度(「満足」・「ほぼ満足」の割合)を施設別にみると、職員のあいさつについて最も満足度が高いのは、深大寺地域福祉センターの 93.0%となっています。最も満足度が低い染地地域福祉センターでも、満足度は 72.8%と概ね高い評価を得ています

《あいさつについて／施設別》



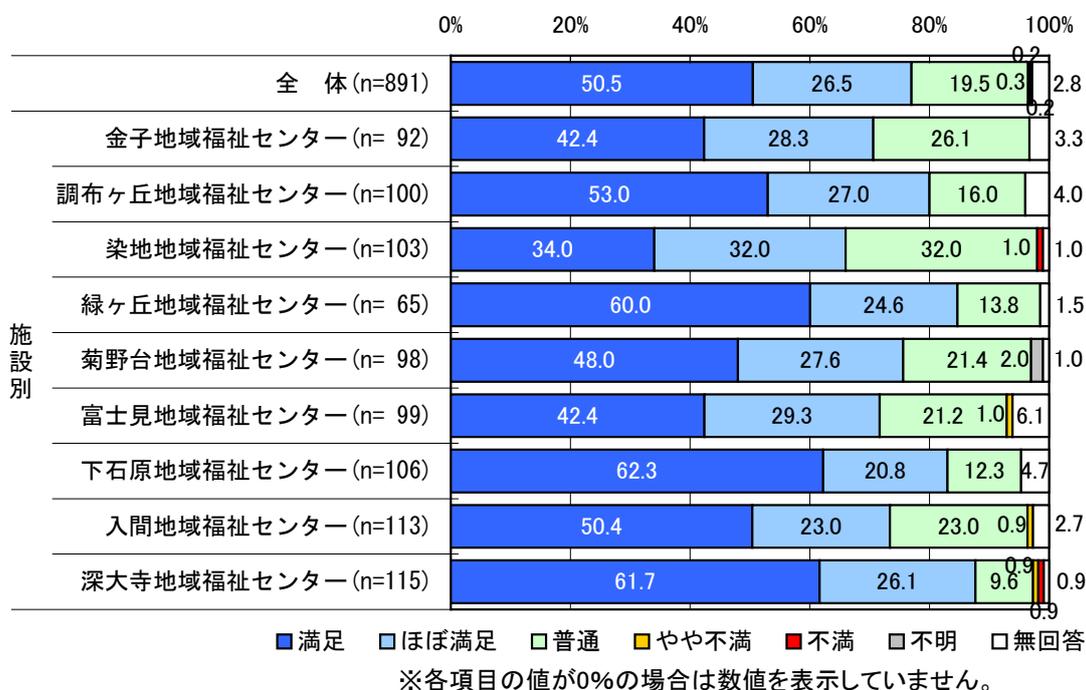
職員の言葉づかいについての満足度を施設別にみると、最も満足度が高いのは、深大寺地域福祉センターの 87.0%となっています。最も満足度が低い染地地域福祉センターでも、満足度は 67.0%とやや高い評価を得ています。

《言葉づかいについて／施設別》



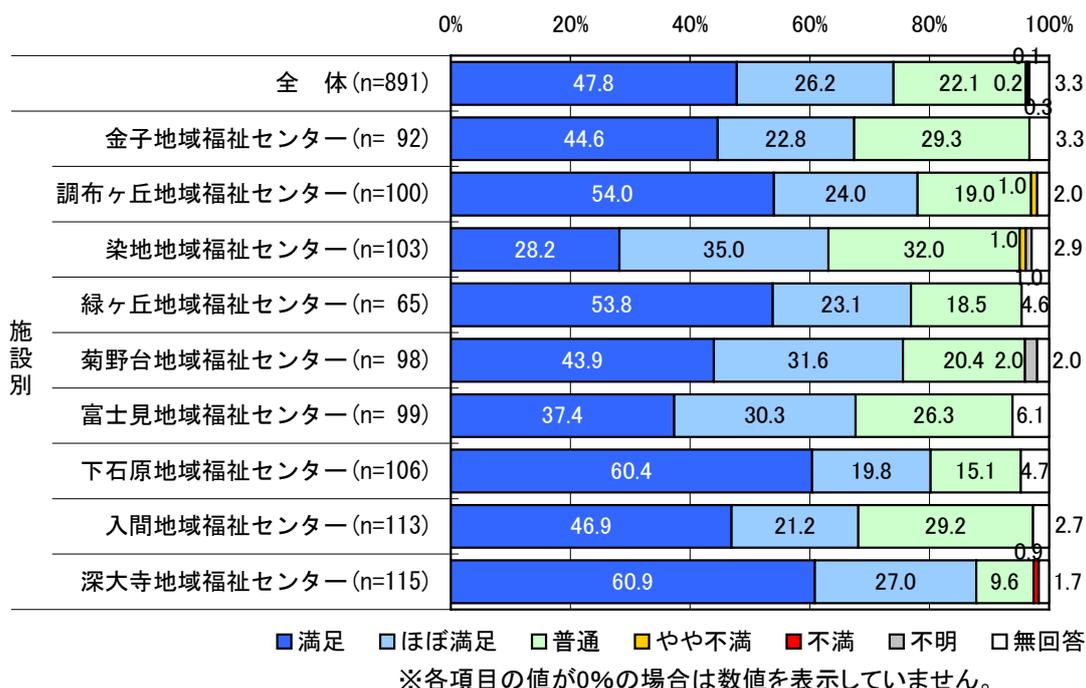
職員の勤務態度についての満足度を施設別にみると、最も満足度が高いのは、深大寺地域福祉センターの 87.8%となっています。最も満足度が低い染地地域福祉センターでも、満足度は 66.0%とやや高い評価を得ています。

《勤務態度について／施設別》



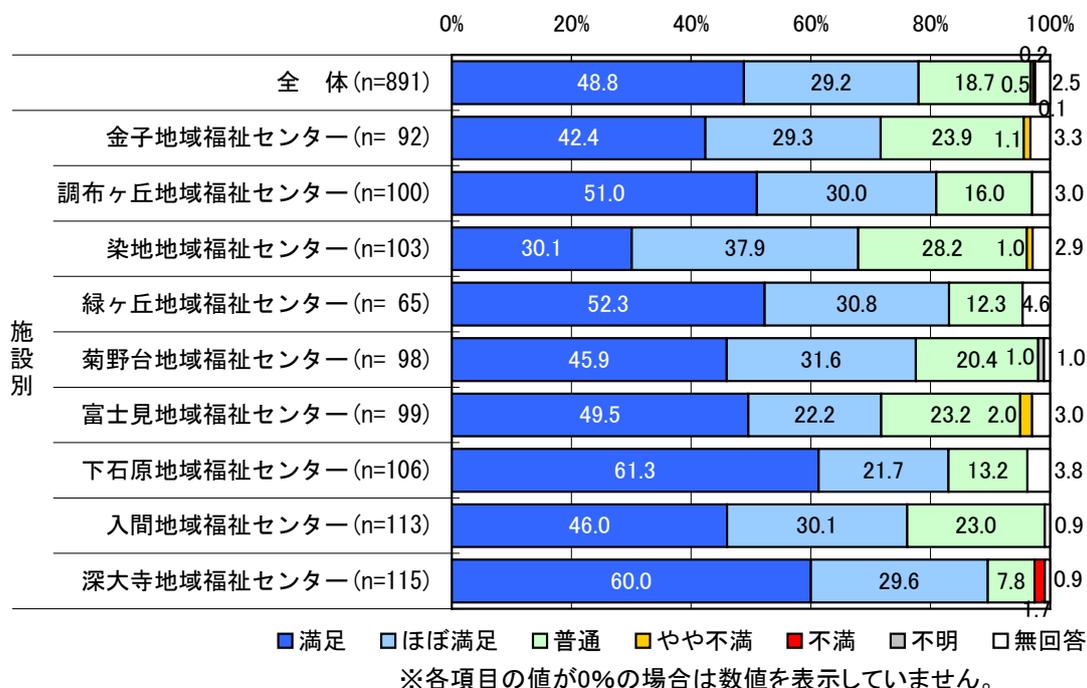
職員の身だしなみについての満足度を施設別にみると、最も満足度が高いのは、深大寺地域福祉センターの 87.9%となっています。最も満足度が低い染地地域福祉センターでも、満足度は 63.2%とやや高い評価を得ています。

《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、深大寺地域福祉センターの89.6%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68.0%とやや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》

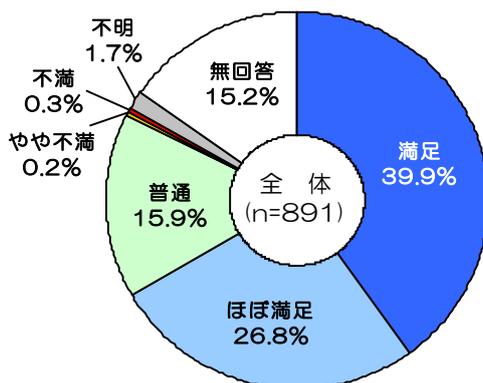


3 手続き等の説明についての満足度

○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66.7%と概ね高い評価を得ています。

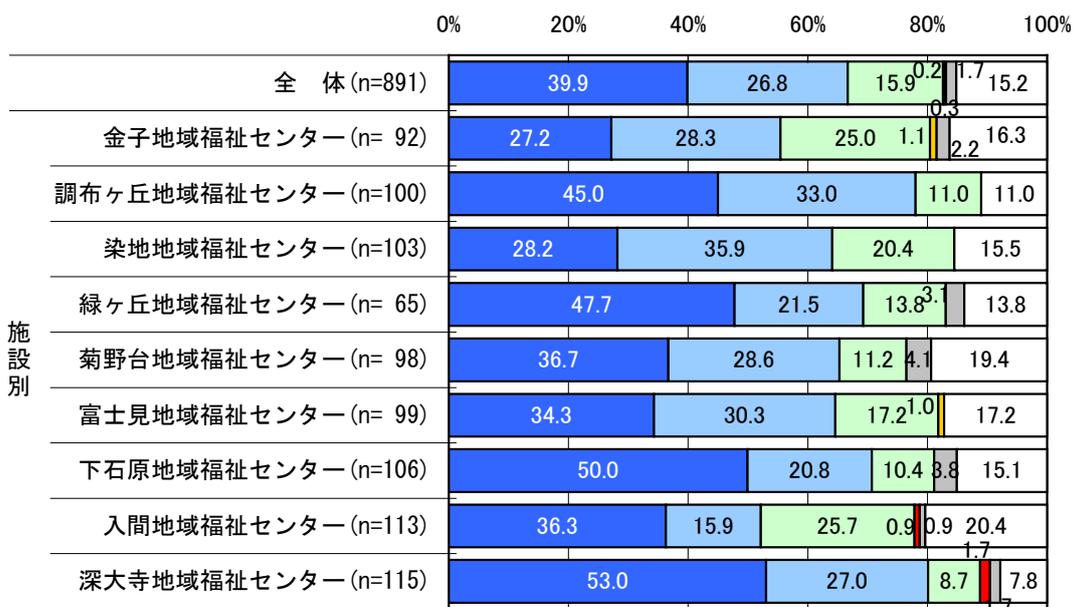
《説明のわかりやすさについて》
満足度: 66.7%



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、深大寺地域福祉センターの80.0%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52.2%となっています。

《説明のわかりやすさについて／施設別》



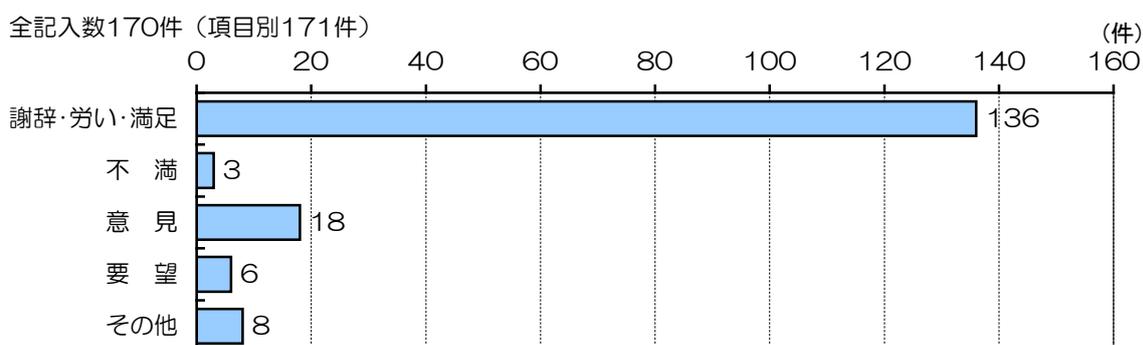
■満足 □ほぼ満足 □普通 ■やや不満 ■不満 □不明 □無回答

※各項目の値が0%の場合は数値を表示していません。

4 自由意見

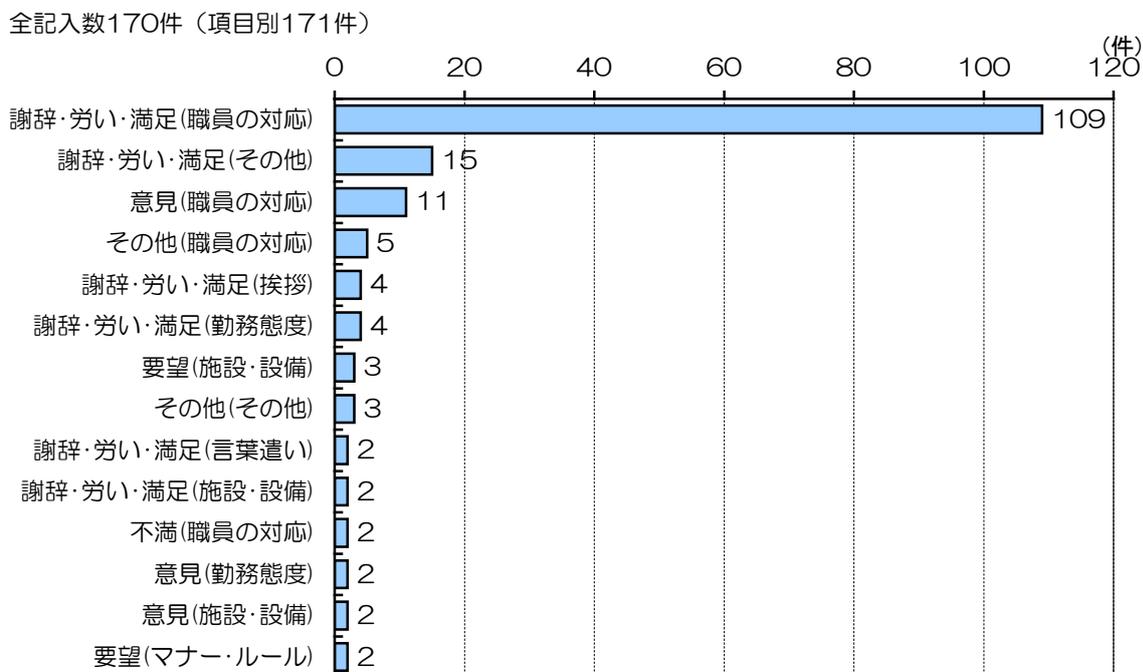
(1) 職員の対応についての回答理由や、対応についての自由意見

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 171 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。」「気持ちよく使用させていただいています。」などの「謝辞・労い・満足」の内容が 136 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。

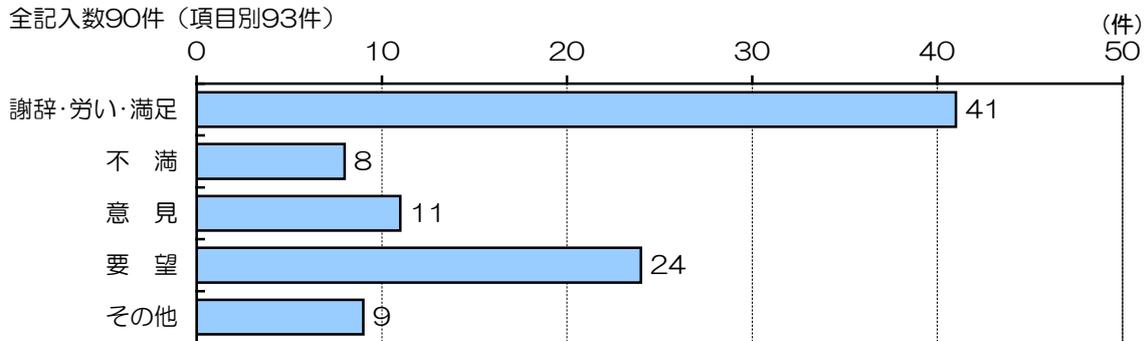
分類した自由意見をさらに「挨拶について」「言葉づかいについて」「勤務態度について」「身だしなみについて」「職員の対応について」「清掃について」「施設・設備について」「サービス・システム等について」「マナー・ルールについて」「その他」に細分化したところ、「職員の対応についての謝辞・労い・満足」が109件と多くなっています。



※記入内容の上位10位までの件数を表示しています。

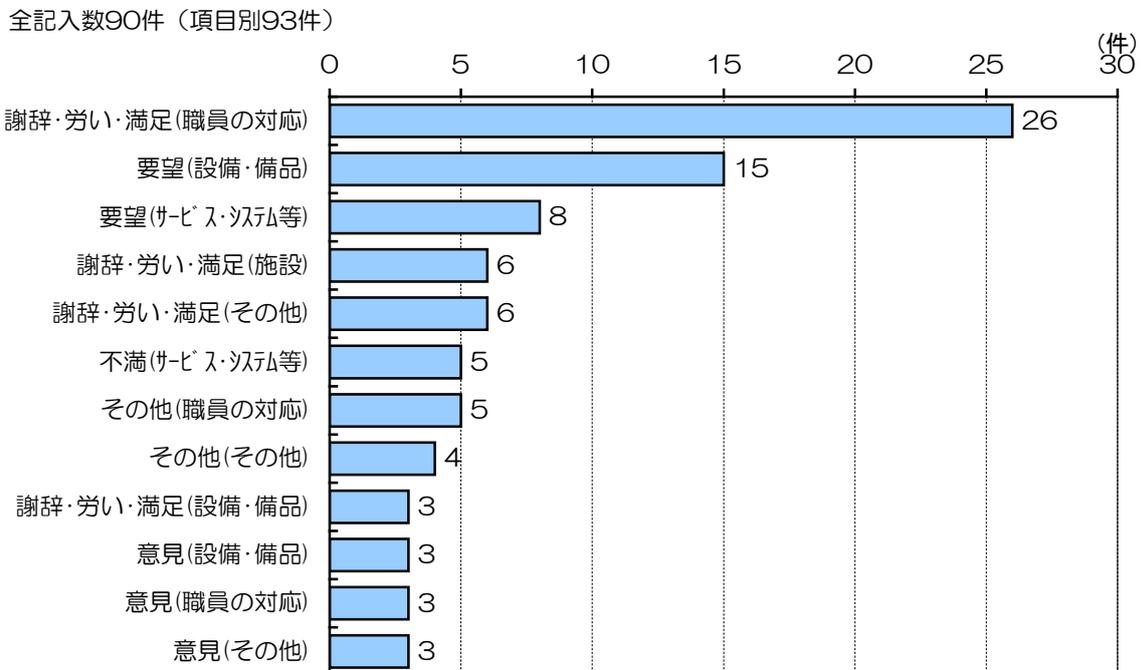
(2) 手続き等の職員の説明の分かりやすさの回答理由や、利用手続き等の自由意見

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93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41件、「要望」についての内容が24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」「施設・設備について」「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、「職員の対応についての謝辞・労い・満足」が26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、全体的には利用者の皆さまから、概ね満足いただけている結果を得られました。但し、体育施設事業においての満足度が僅かに低下しましたことから、皆様のご評価・ご意見を真摯に受けとめ、より気持ちよくご利用いただけるような接遇を心掛けてまいります。

一方、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（「満足」・「ほぼ満足」の割合）については、下記の通り平成26年度調査（前回）との比較で0.7ポイントの向上となりました。平成30年度末の満足度を85.0%以上をすることを目標として利用者満足度の向上に努めておりますが、更に5.0ポイントの改善が必要であることを認識し、今回の結果を分析し、今後の改善に組みつつ、より満足いただける接遇を心掛けてまいります。

【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28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	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
前回との比較		▲1.4	▲0.4	+0.7

平成26年度調査 (前回)	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

注：平成28年度調査に於いては、要因分析等を行えるように、質問項目の細分化や職員に対する総合評価の項目を設定した他、回収数の偏りを無くすなど工夫を行いました

平成28年度利用者満足度調査

報告書

平成29年1月

一般財団法人 調布市市民サービス公社