

令和4年度利用者満足度調査

報告書

令和5年3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	36
第3章 調査結果の総括	38

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 : 令和4年11月29日(火)~12月5日(月)
- (3) 対象施設・回収数(2,075件:無記入を除く)

事業名	施設名	回収数
自転車駐車場事業	飛田給北自転車駐車場	184
	仙川南第2自転車駐車場	107
	調布南第1自転車駐車場	127
	京王多摩川自転車等駐車場	115
	柴崎東自転車駐車場	106
	事業別合計	639
自動車駐車場事業	国領駅南口市営駐車場	68
体育施設事業	西調布体育館	163
	調布中学校弓道場	46
	深大寺テニスコート	64
	緑ヶ丘テニスコート	75
	多摩川テニスコート	95
	事業別合計	443
地域福祉センター事業	金子地域福祉センター	120
	西部地域福祉センター	94
	調布ヶ丘地域福祉センター	69
	染地地域福祉センター	実施なし
	緑ヶ丘地域福祉センター	83
	菊野台地域福祉センター	125
	富士見地域福祉センター	137
	下石原地域福祉センター	76
	入間地域福祉センター	135
	深大寺地域福祉センター	86
	事業別合計	925
総合計	2,075	

※「実施なし」施設について

染地地域福祉センター：令和4年8月1日から令和5年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

【自転車駐車場事業】

1 利用者の属性

自転車駐車場事業全体で、ご回答いただきました皆さまの属性は以下の通りです。

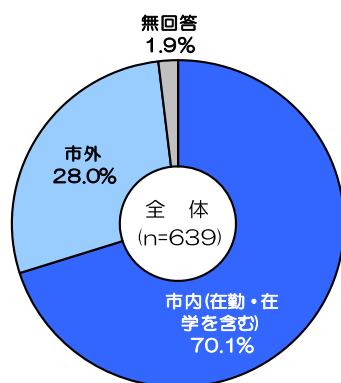
利用者のお住まいについては「市内」が70.1%、「市外」が28.0%となっています。

利用者の年齢は「40～50歳代」の41.2%、「60歳以上」と「20～30歳代」の20.5%の順で利用者の割合が高くなっています。

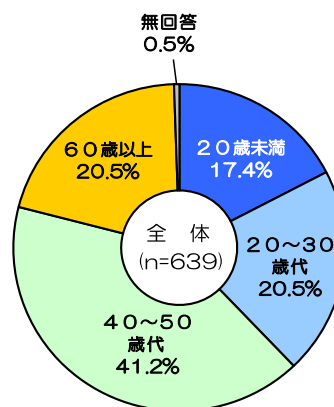
利用頻度は「ほぼ毎日」が70.4%と大多数を占めています。

利用方法は「定期利用」が61.5%と多数を占めています。

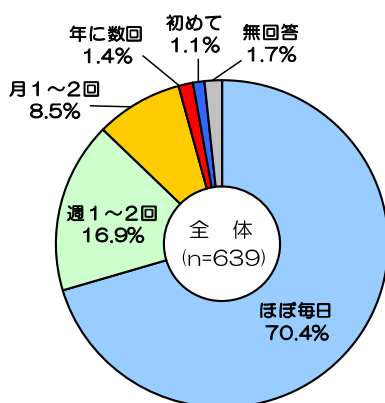
《お住まい》



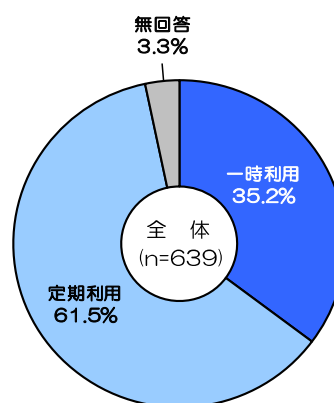
《年 齢》



《利用頻度》



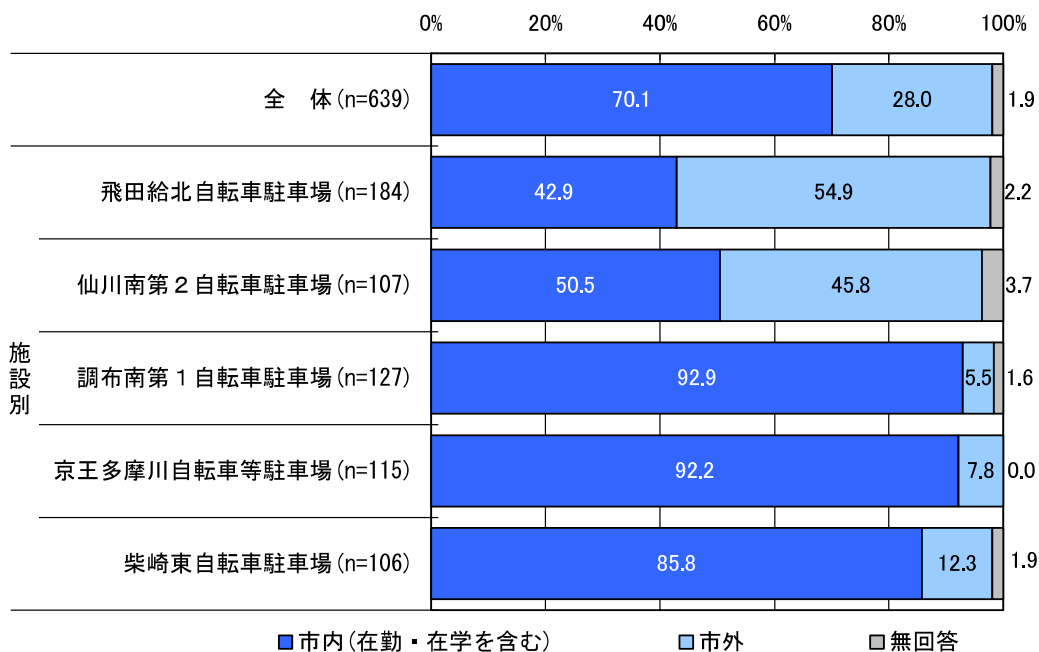
《利用方法》



※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。

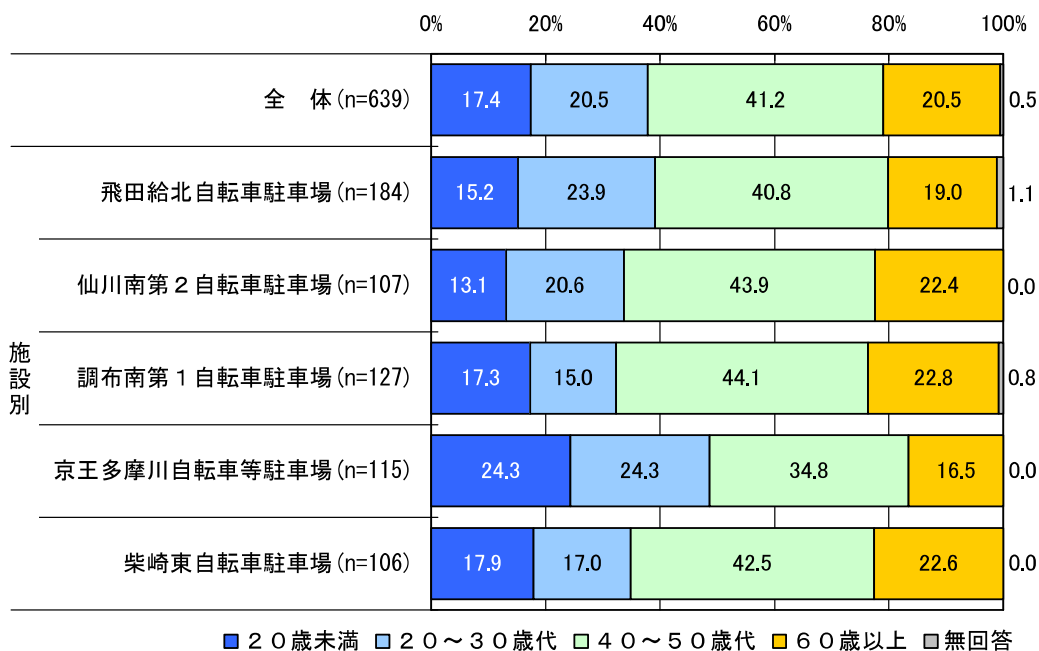
お住まいについて施設別にみると、調布南第1自転車駐車場と京王多摩川自転車等駐車場では「市内」が90%を超えて大多数を占めていますが、飛田給北自転車駐車場では「市外」が54.9%と半数を超えています。

《お住まい／施設別》



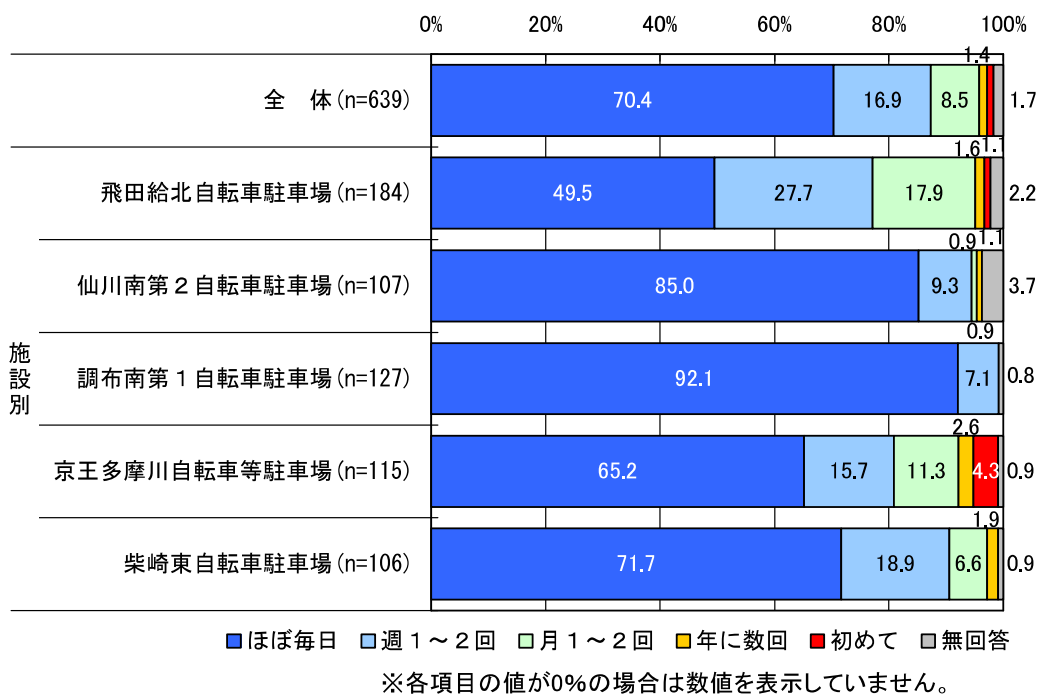
年齢について施設別にみると、各自転車駐車場とも「40～50歳代」が34.8%～44.1%と最も多くなっています。また、京王多摩川自転車等駐車場では「20歳未満」の割合が24.3%と他の施設に比べて高くなっています。

《年齢／施設別》



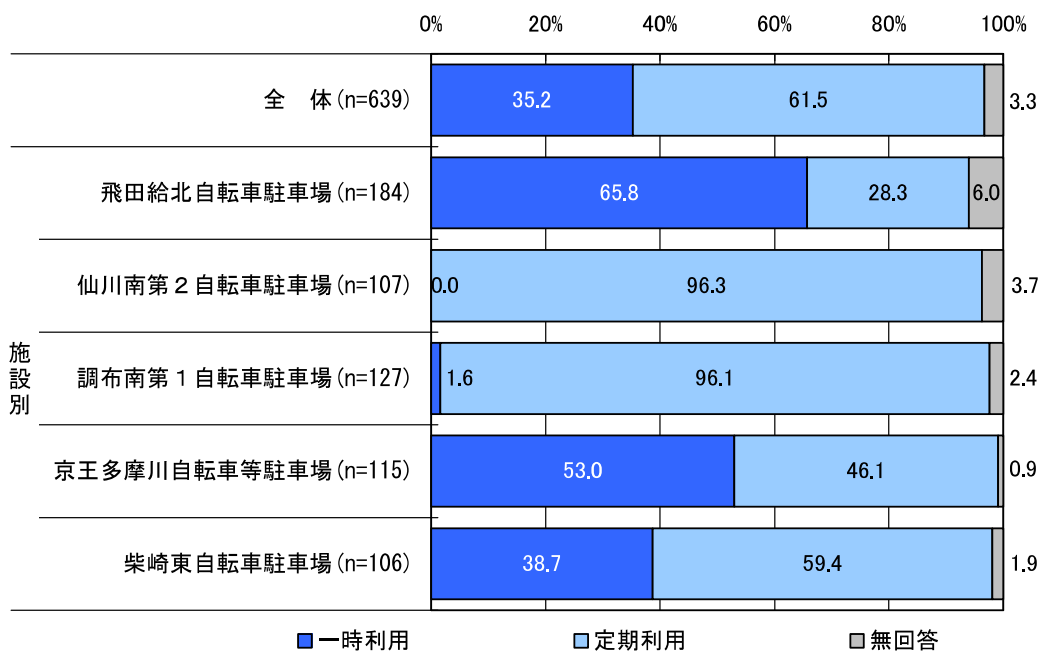
利用頻度について施設別にみると、飛田給北自転車駐車場を除く駐車場で「ほぼ毎日」が65%以上を占めています。なかでも、調布南第1自転車駐車場では「ほぼ毎日」の割合が90%を超えています。

《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、飛田給北自転車駐車場と京王多摩川自転車等駐車場では「一時利用」が50%以上を占めています。

《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高い評価を得ています。

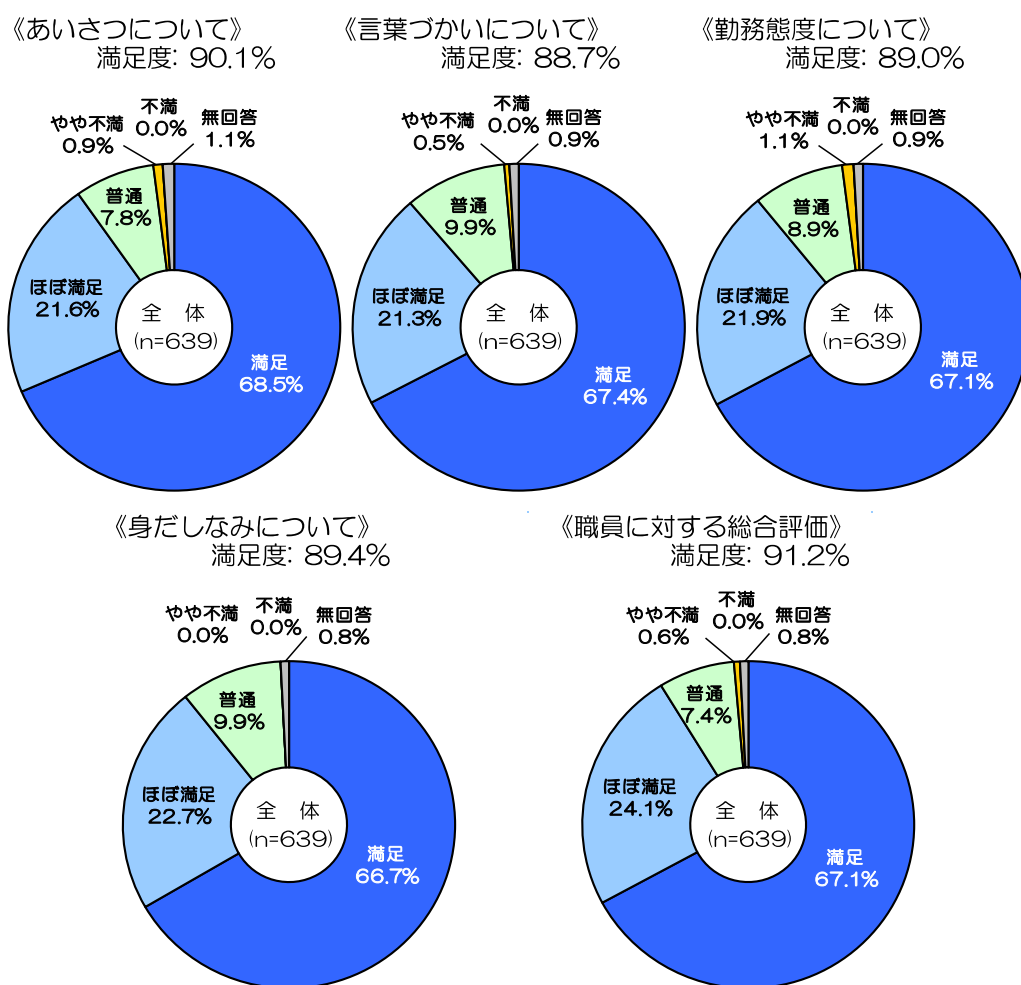
自転車駐車場事業全体で、職員のあいさつについては、「満足」・「ほぼ満足」と回答された方が90.1%と極めて高い評価を得ています。

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88.7%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89.0%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89.4%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91.2%と極めて高い評価を得ています。

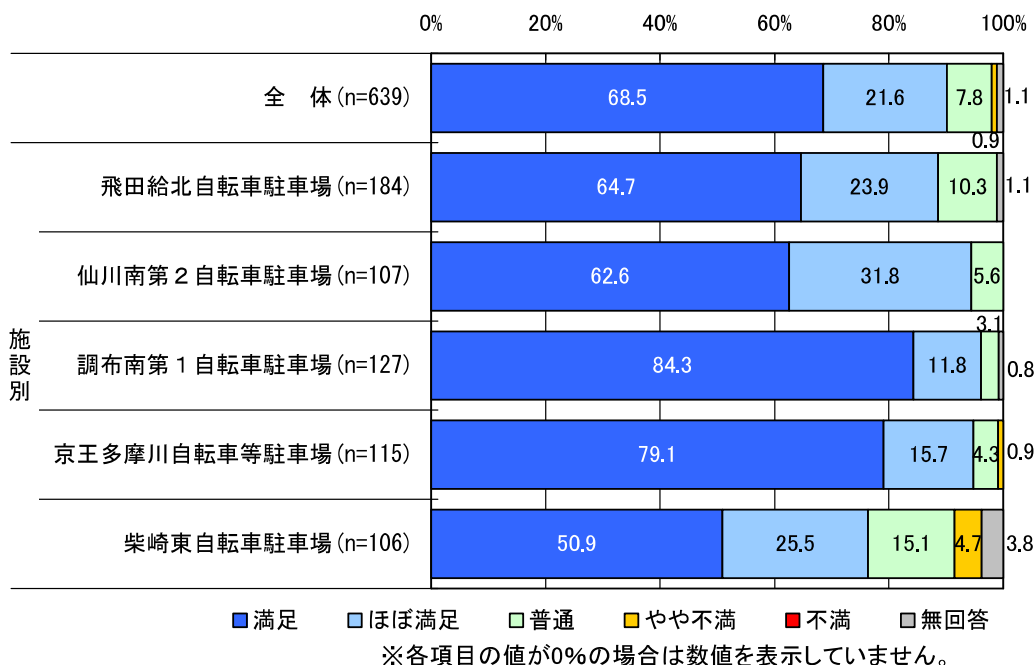


※満足度：満足・ほぼ満足と回答された割合

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。

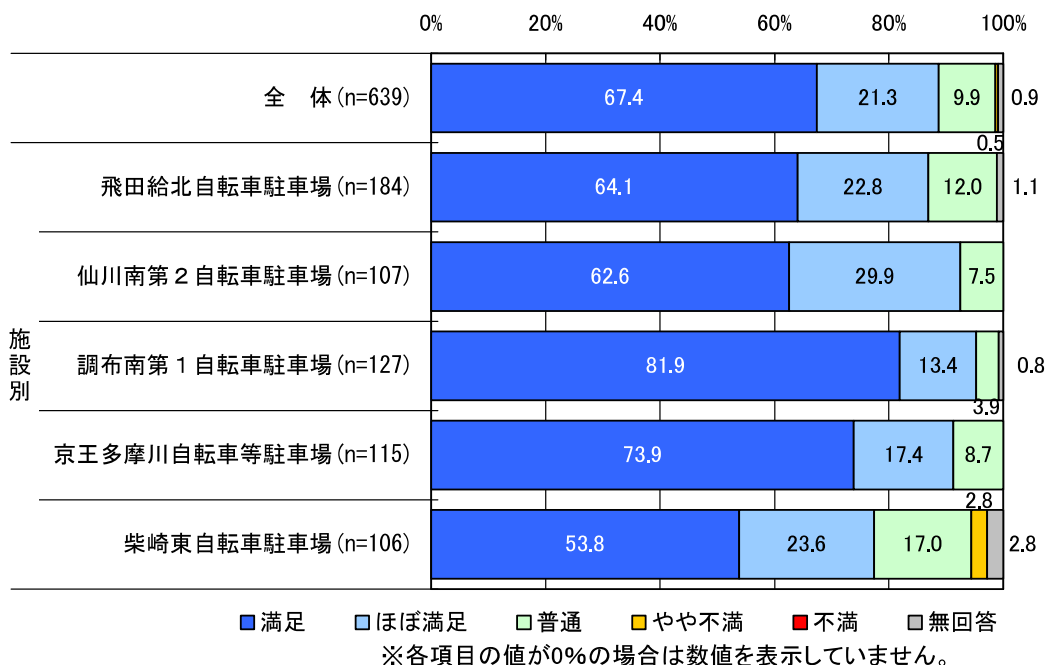
満足度(「満足」・「ほぼ満足」の割合)を施設別にみると、職員のあいさつについて最も満足度が高いのは、調布南第1自転車駐車場の96.1%となっています。最も満足度が低い柴崎東自転車駐車場でも、満足度は76.4%と概ね高い評価を得ています。

《あいさつについて／施設別》



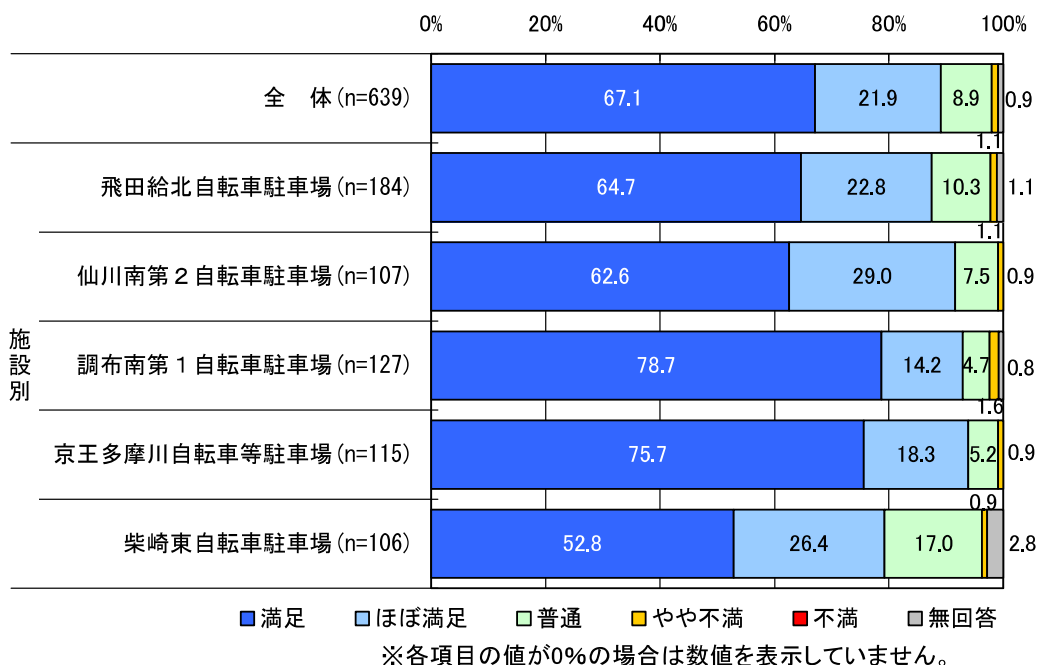
職員の言葉づかいについての満足度を施設別にみると、最も満足度が高いのは、調布南第1自転車駐車場の95.3%となっています。最も満足度が低い柴崎東自転車駐車場でも、満足度は77.4%と概ね高い評価を得ています。

《言葉づかいについて／施設別》



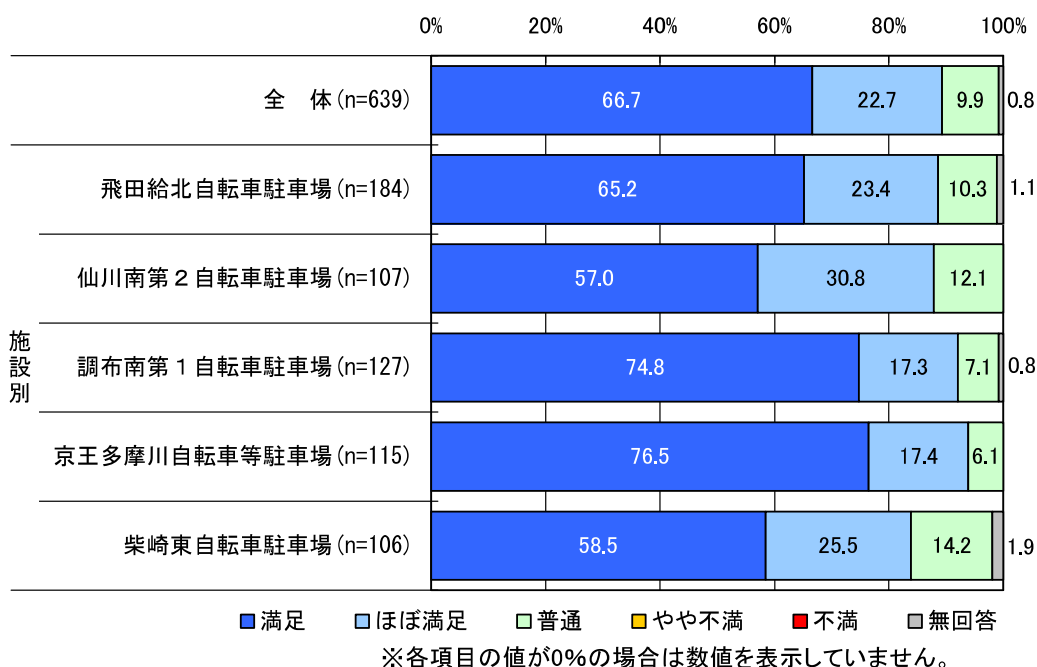
職員の勤務態度についての満足度を施設別にみると、最も満足度が高いのは、京王多摩川自転車等駐車場の94.0%となっています。最も満足度が低い柴崎東自転車駐車場でも、満足度は79.2%と概ね高い評価を得ています。

《勤務態度について／施設別》



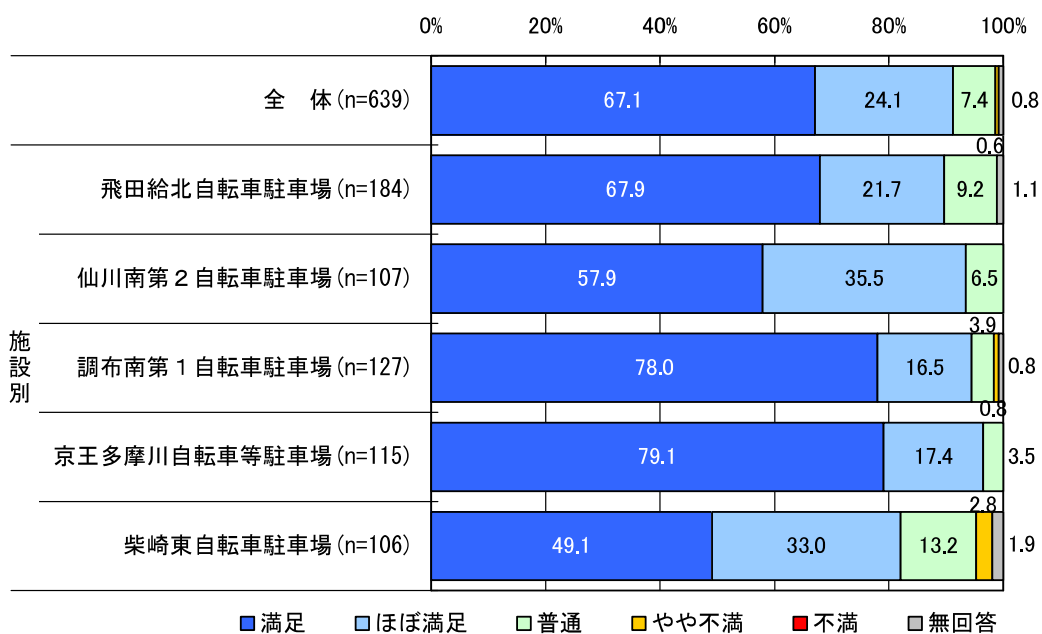
職員の身だしなみについての満足度を施設別にみると、最も満足度が高いのは、京王多摩川自転車等駐車場の93.9%となっています。最も満足度が低い柴崎東自転車駐車場でも、満足度は84.0%と高い評価を得ています。

《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、京王多摩川自転車等駐車場の96.5%となっています。最も満足度が低い柴崎東自転車等駐車場で、満足度は82.1%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》



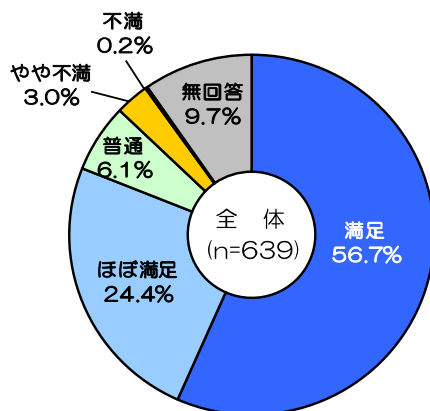
※各項目の値が0%の場合は数値を表示していません。

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。

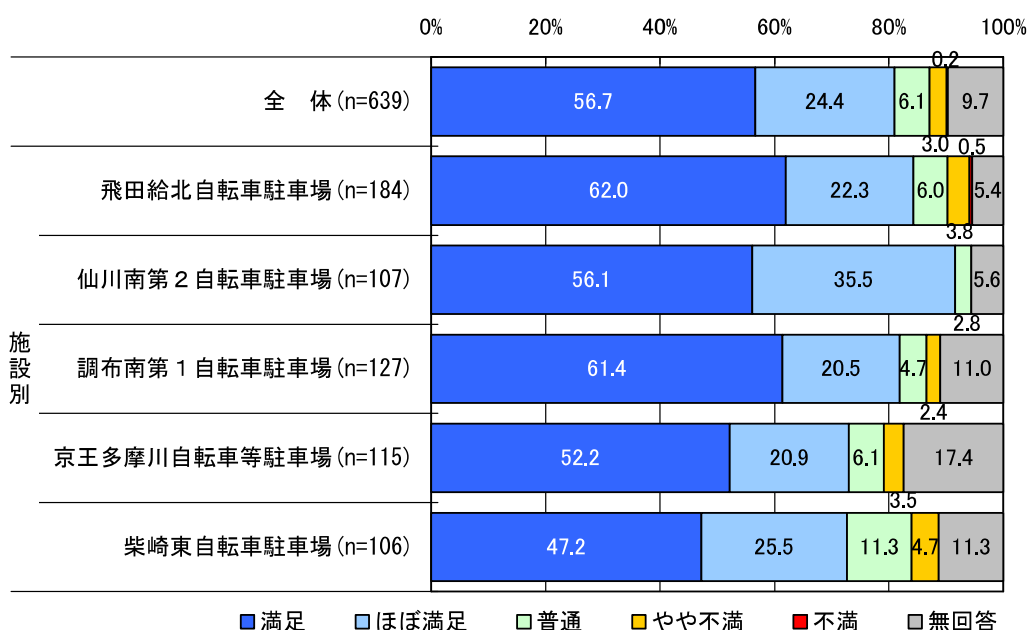
自転車駐車場事業全体の、総合的に見た使いやすさについては、「満足」・「ほぼ満足」と回答された方が81.1%と高い評価を得ています。

《総合的に見た使いやすさについて》
満足度: 81.1%



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、仙川南第2自転車駐車場の91.6%となっています。最も満足度が低い柴崎東自転車駐車場でも、満足度は72.7%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》



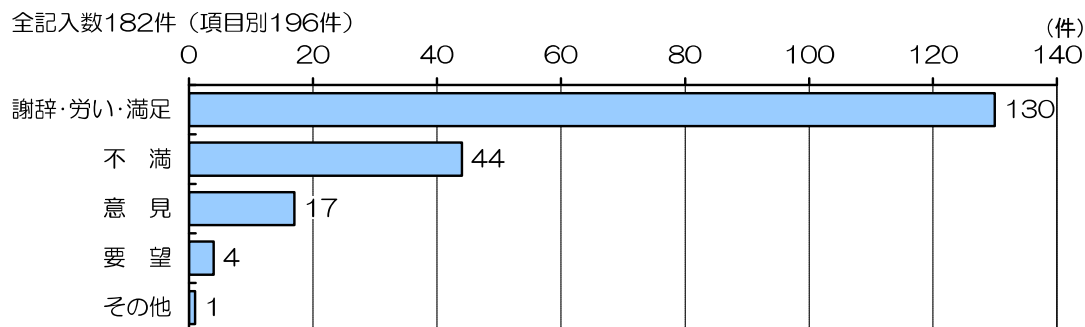
※各項目の値が0%の場合は数値を表示していません。

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

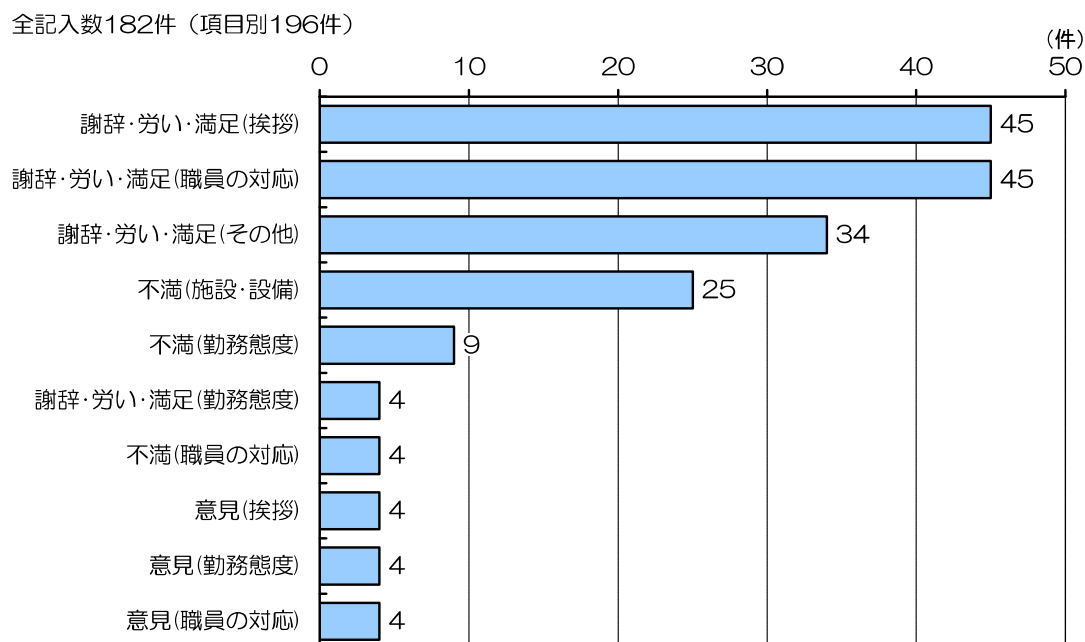
職員の対応についての回答理由や、対応についての自由意見に寄せられた 196 件の記入内容を「謝辞・労い・満足」「不満」「意見」「要望」「その他」に分類(特になし・なしは除く)したところ「いつもありがとうございます。」「親切な対応をしてくれる」「挨拶がとても感じが良い。」などの「謝辞・労い・満足」の内容が 130 件と最も多くなっています。

「不満」44 件の内容は、施設・設備、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、「職員の挨拶についての謝辞・労い・満足」と「職員の対応についての謝辞・労い・満足」がともに 45 件と最も多くなっています。不満で最も多い施設・設備に対する内容は、地下で携帯が繋がらないが殆どとなっています。

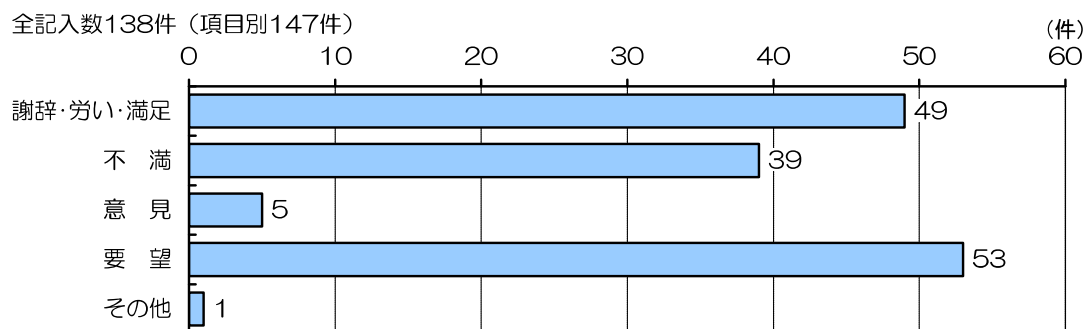


※記入内容の上位10位までの件数を表示しています。

(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

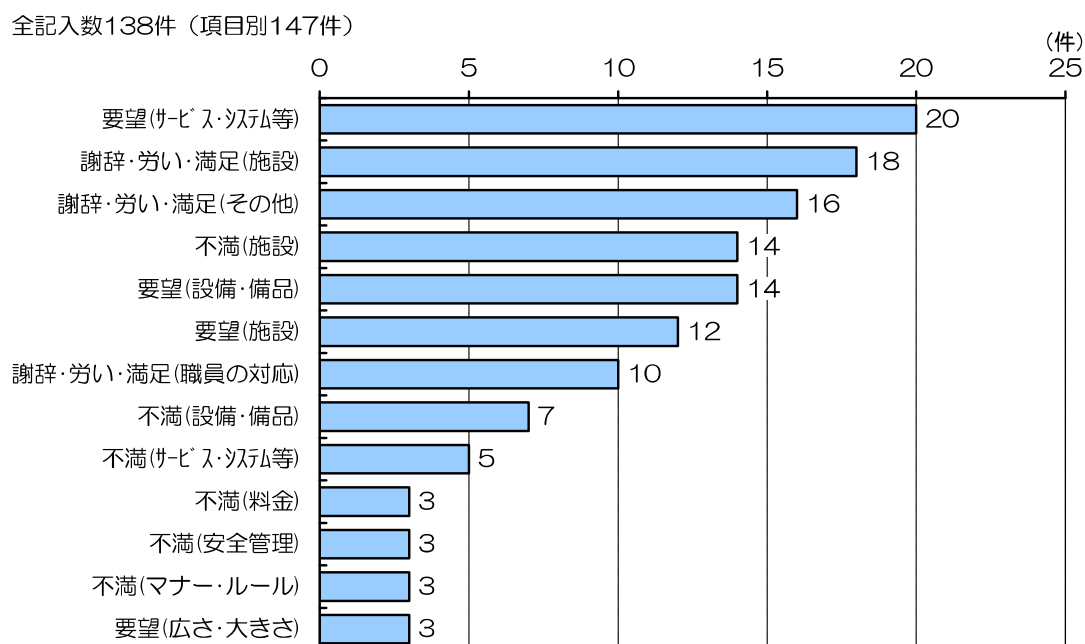
自転車等駐車場事業全体の、総合的に見た使いやすさについての回答理由や、利用についての自由意見に寄せられた 147 件の記入内容を「謝辞・労い・満足」「不満」「意見」「要望」「その他」に分類(特になし・なしは除く)したところ「要望」に関する内容が 53 件と最も多くなっています。

「不満」39 件の内容は、施設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 20 件ともっとも多く、次に「施設についての謝辞・労い・満足」の 18 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。

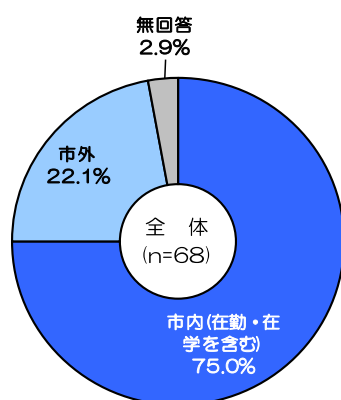
利用者のお住まいについては「市内」が75.0%、「市外」が22.1%となっています。

利用者の年齢は「40～50歳代」が55.9%と半数を超えています。

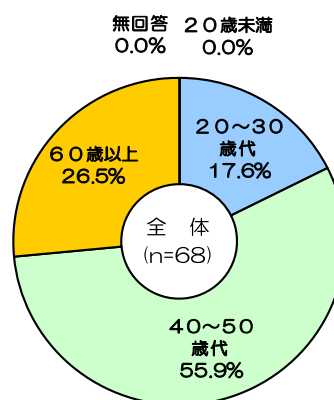
利用頻度は「ほぼ毎日」が48.5%、「週1～2回」の29.4%の順で割合が高くなっています。

利用形態は「定期契約」が82.4%と多数を占めています。

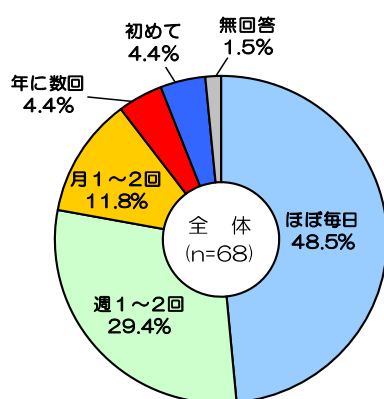
《お住まい》



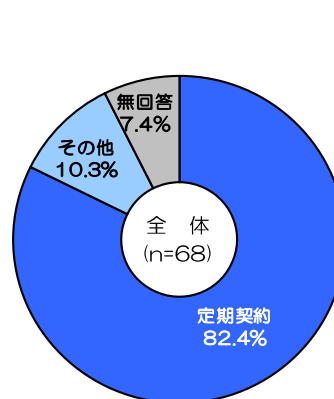
《年 齢》



《利用頻度》



《利用形態》



※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。

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。

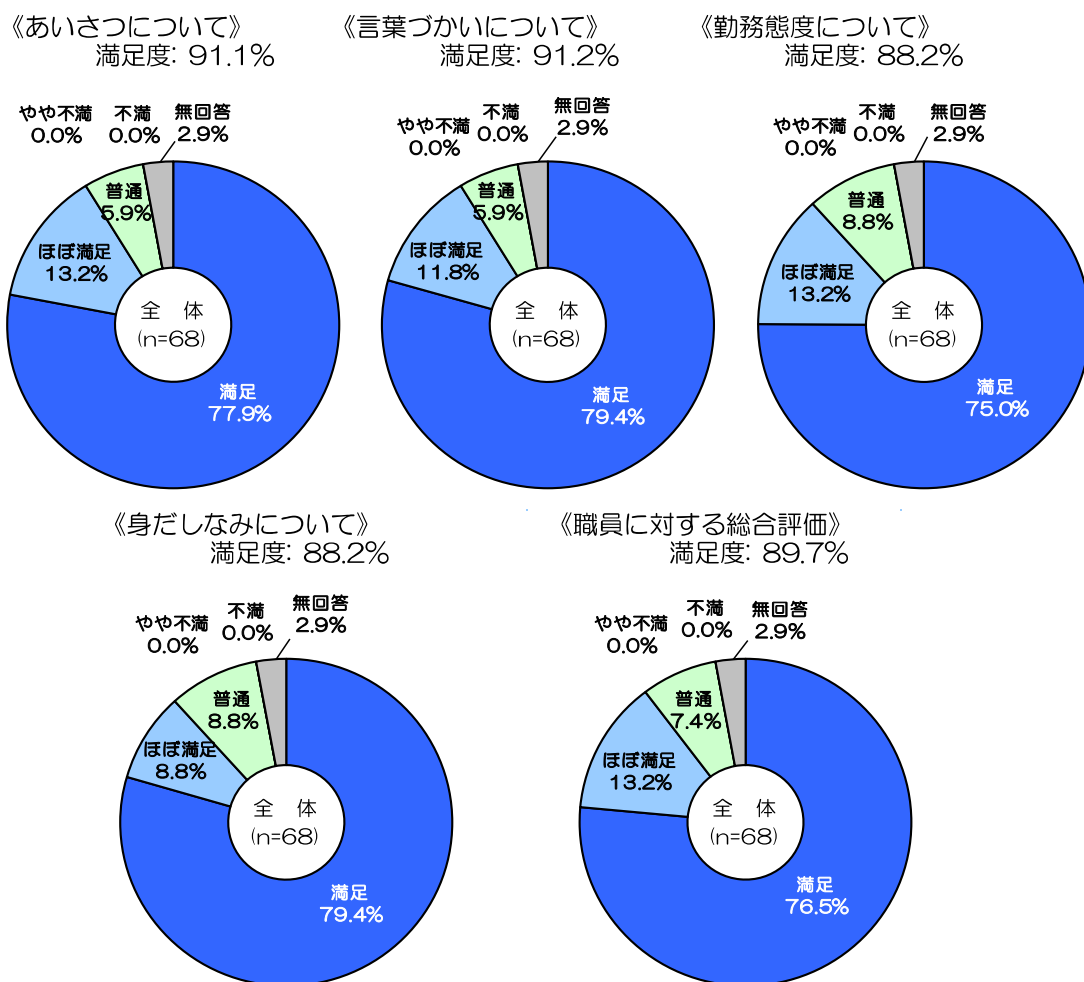
自動車駐車場事業で、職員のあいさつについては、「満足」・「ほぼ満足」と回答された方が91.1%と極めて高い評価を得ています。

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91.2%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88.2%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88.2%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89.7%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

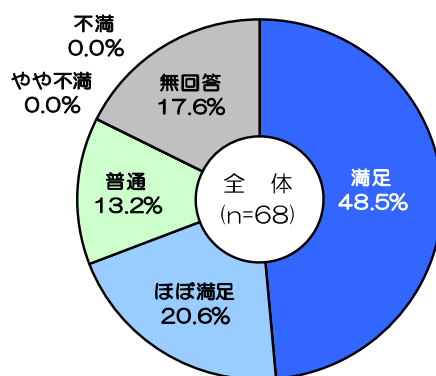
構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計が100にならない場合があります。

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。

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69.1%とやや高い評価を得ています。

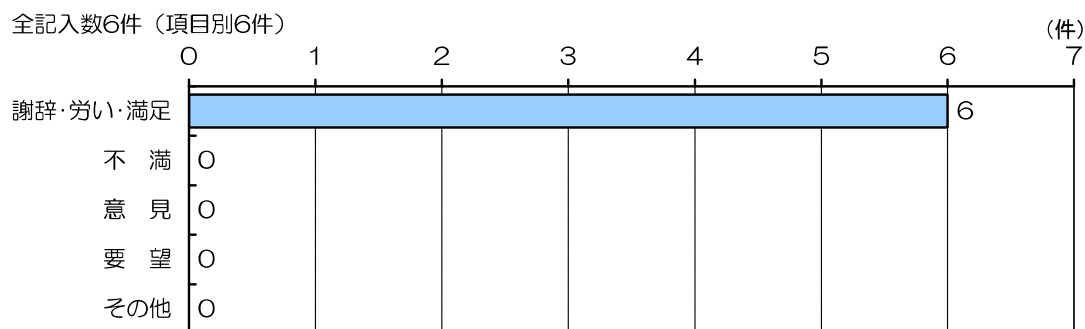
《総合的に見た使いやすさについて》
満足度: 69.1%



4 自由意見

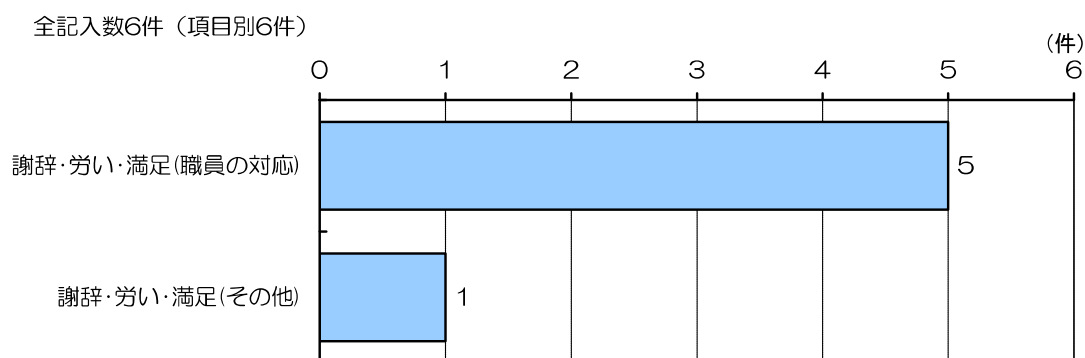
(1) 職員の対応についての回答理由や、対応についての自由意見

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6件の記入内容を「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、全6件が「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」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。

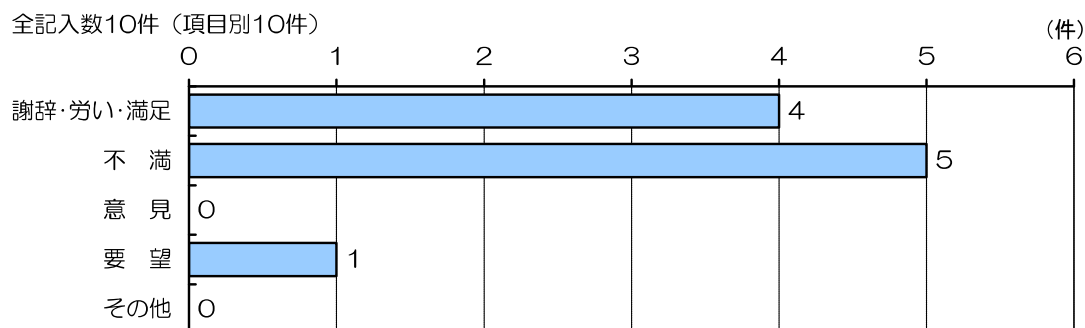
分類した自由意見をさらに「挨拶について」「言葉づかいについて」「勤務態度について」「身だしなみについて」「職員の対応について」「清掃について」「施設・設備について」「サービス・システム等について」「マナー・ルールについて」「その他」に細分化したところ、「職員の対応への謝辞・労い・満足」が5件と最も多くなっています。



※全記入内容の件数を表示しています。

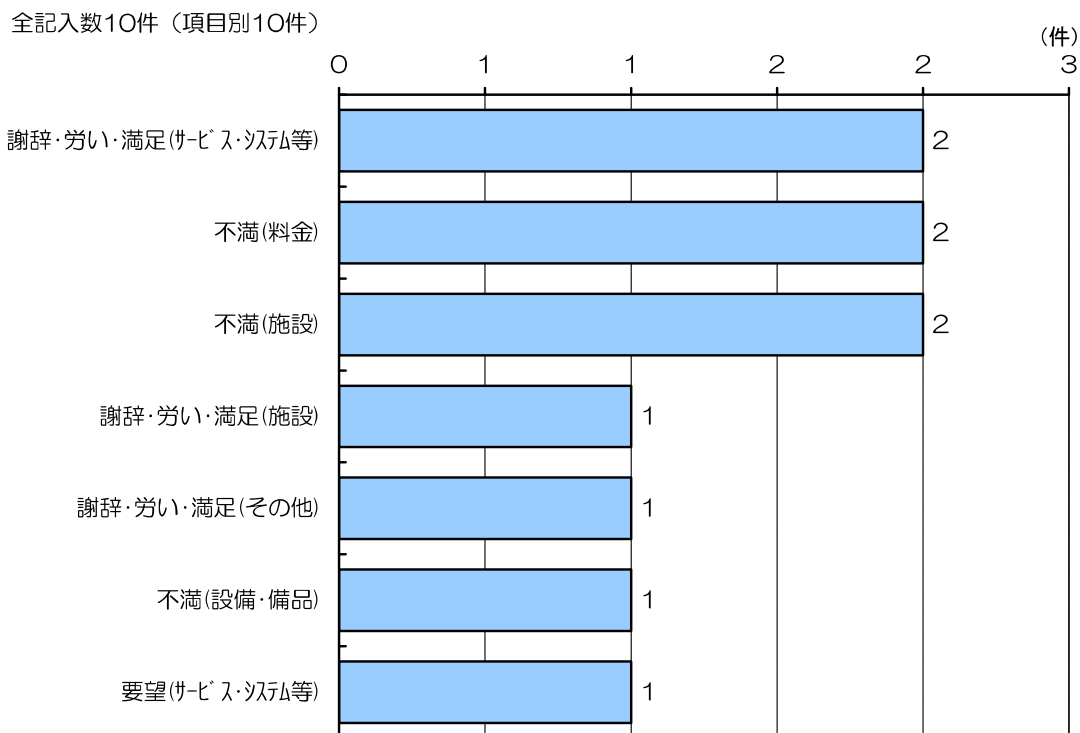
(2) 総合的に見た使いやすさについての回答理由や、利用についての自由意見

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10件の記入内容を「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5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」についての謝辞・労い・満足、「料金についての不満」、「施設についての不満」がともに2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。

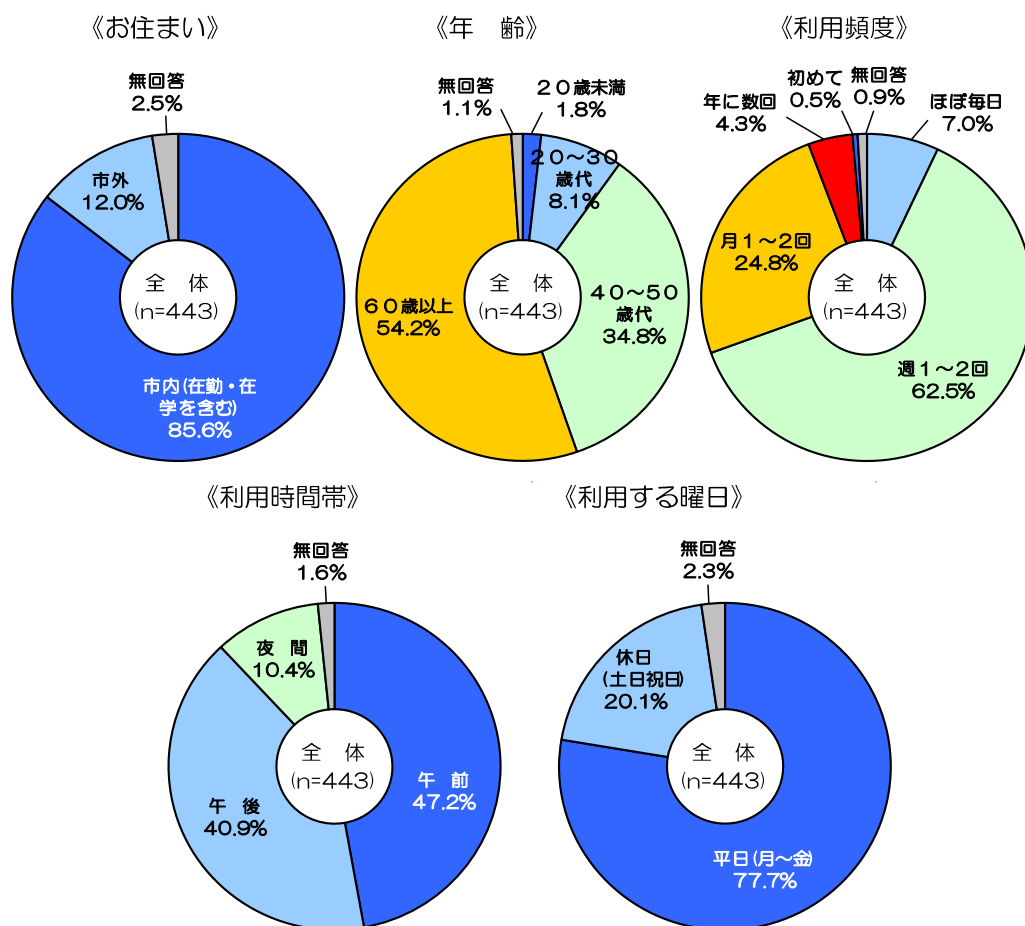
利用者のお住まいについては「市内」が85.6%、「市外」が12.0%となっています。

利用者の年齢は「60歳以上」の54.2%、「40～50歳代」の34.8%の順で利用者の割合が高くなっています。

利用頻度は「週1～2回」が62.5%と多数を占めています。

利用時間帯は「午前」の47.2%、「午後」の40.9%の順となっています。

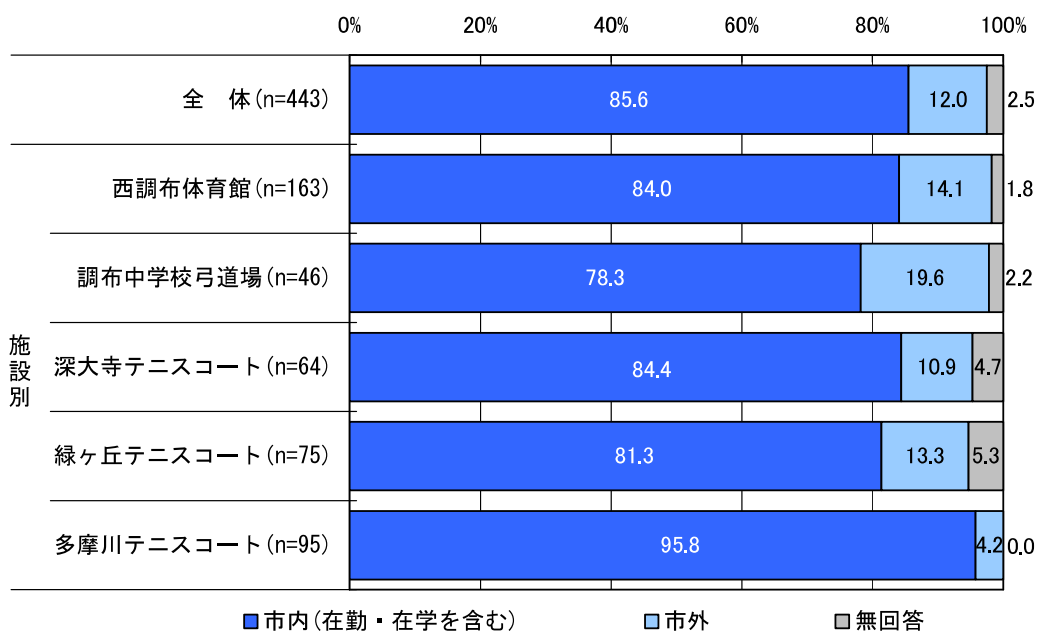
利用する曜日は「平日」が77.7%と多数を占めています。



※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。

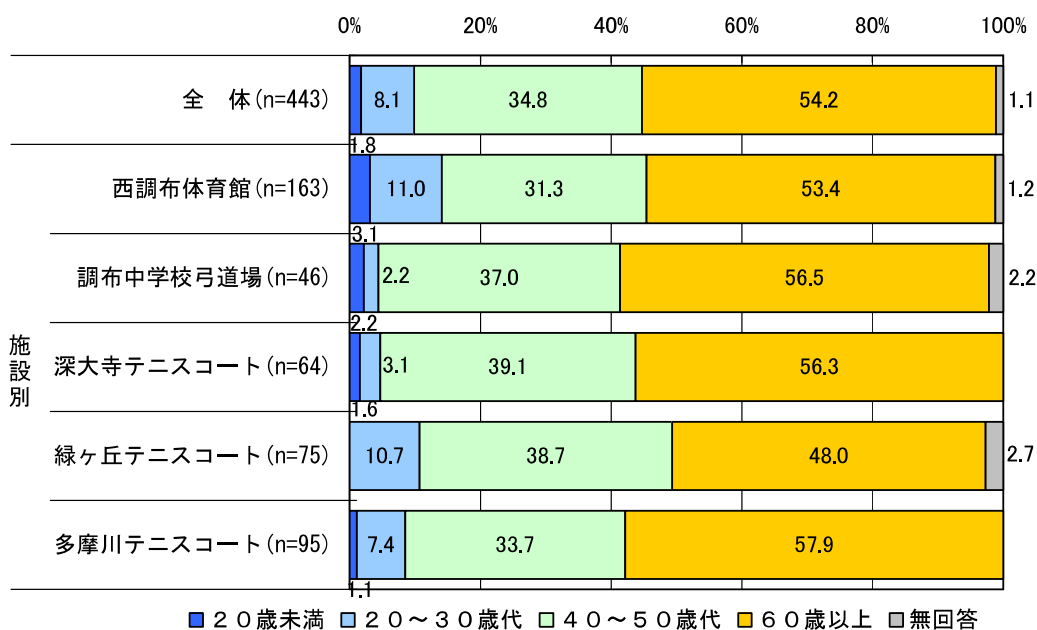
利用者のお住まいについて施設別でみると、多摩川テニスコートでは他の施設と比べて市内の利用者の割合が95.8%と高くなっています。

《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、緑ヶ丘テニスコート以外では、「60歳以上」の割合は50%を超えています。

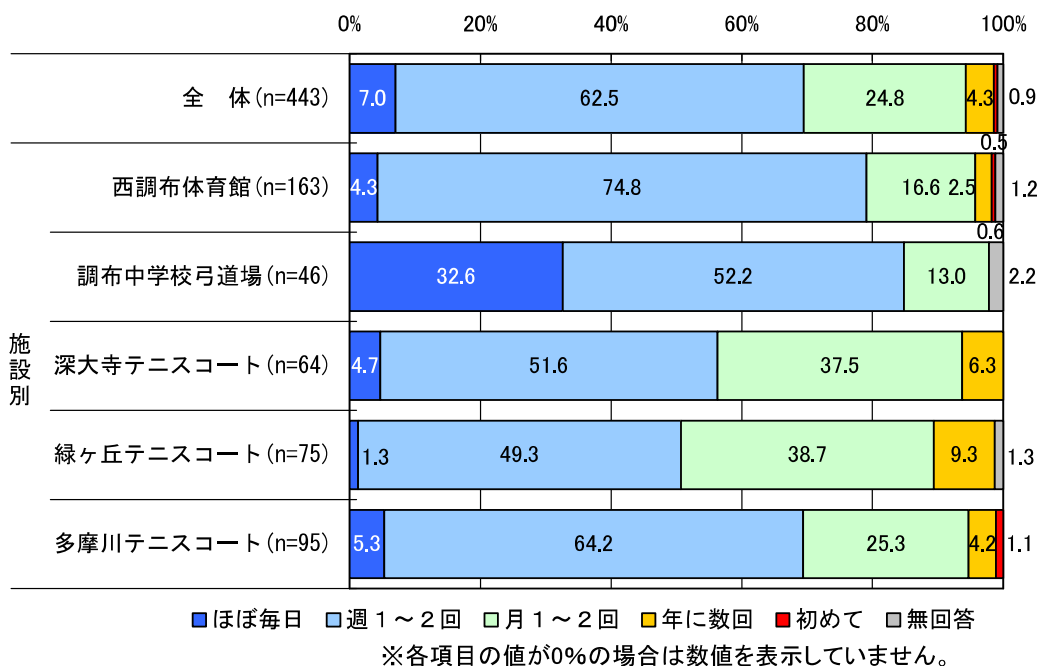
《年齢／施設別》



※各項目の値が0%の場合は数値を表示していません。

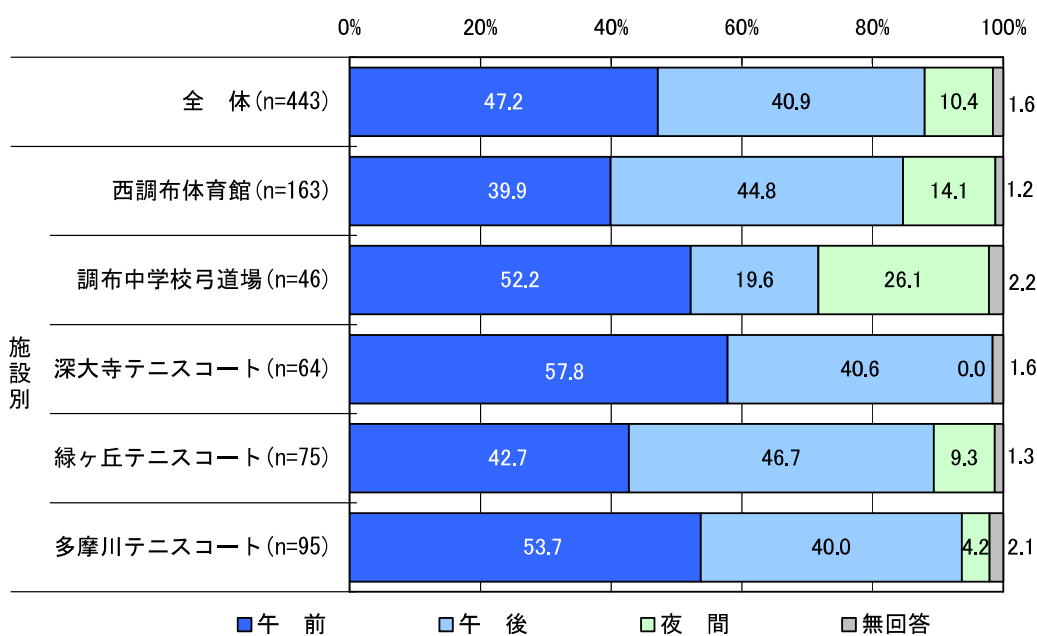
利用頻度は殆どの施設で、「週1～2回」が50%以上を占めています。また、調布中学校弓道場では「ほぼ毎日」の割合が32.6%と他の施設に比べ高くなっています。

《利用頻度／施設別》



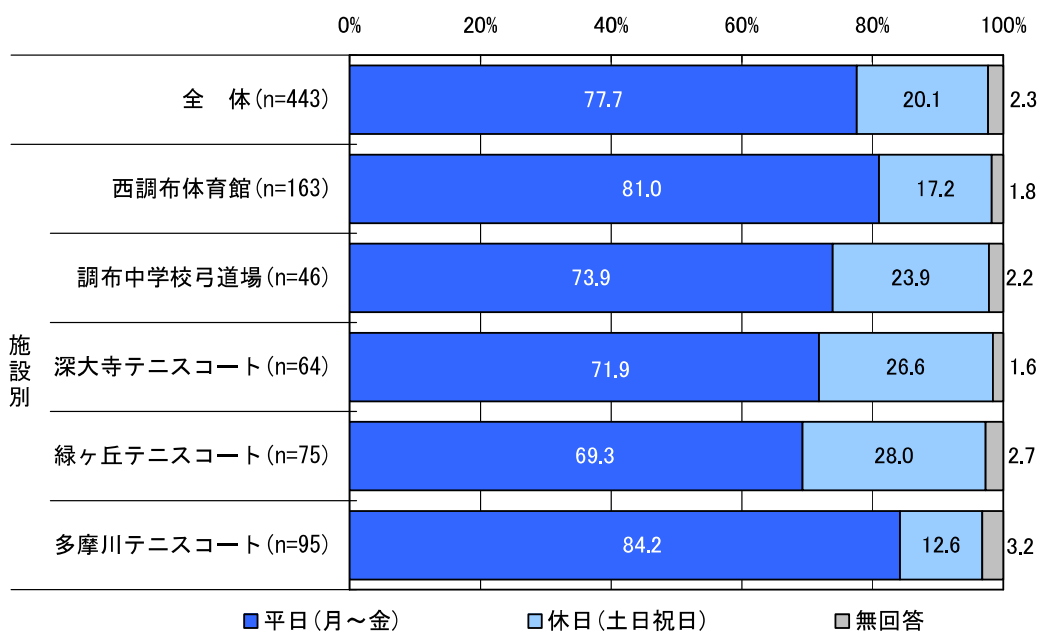
利用時間帯は事業全体では「午前」と「午後」は40%台で「午前」の割合が高くなっていますが、施設ごとでは多少の差が見られます。また、調布中学校弓道場では「夜間」の割合が26.1%と他の施設に比べて高くなっています。

《利用時間帯／施設別》



利用する曜日は事業全体では「平日」が 77.7%となっていますが、緑ヶ丘テニスコートでは「平日」の割合が 69.3%と他の施設よりやや低くなっています。

《利用する曜日／施設別》



2 職員の対応についての満足度

○職員の対応について高い評価を得ています。

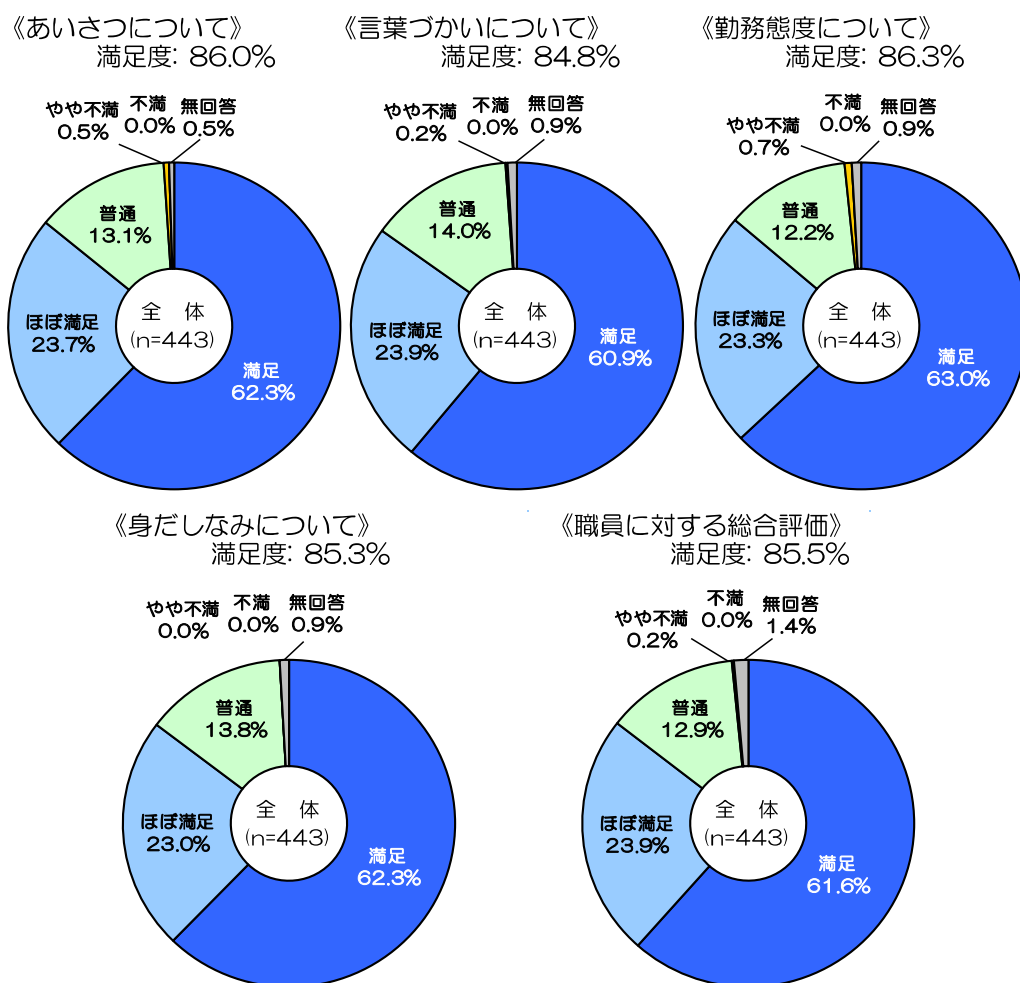
体育施設事業全体で、職員のあいさつについては、「満足」・「ほぼ満足」と回答された方が86.0%と高い評価を得ています。

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84.8%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86.3%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85.3%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。

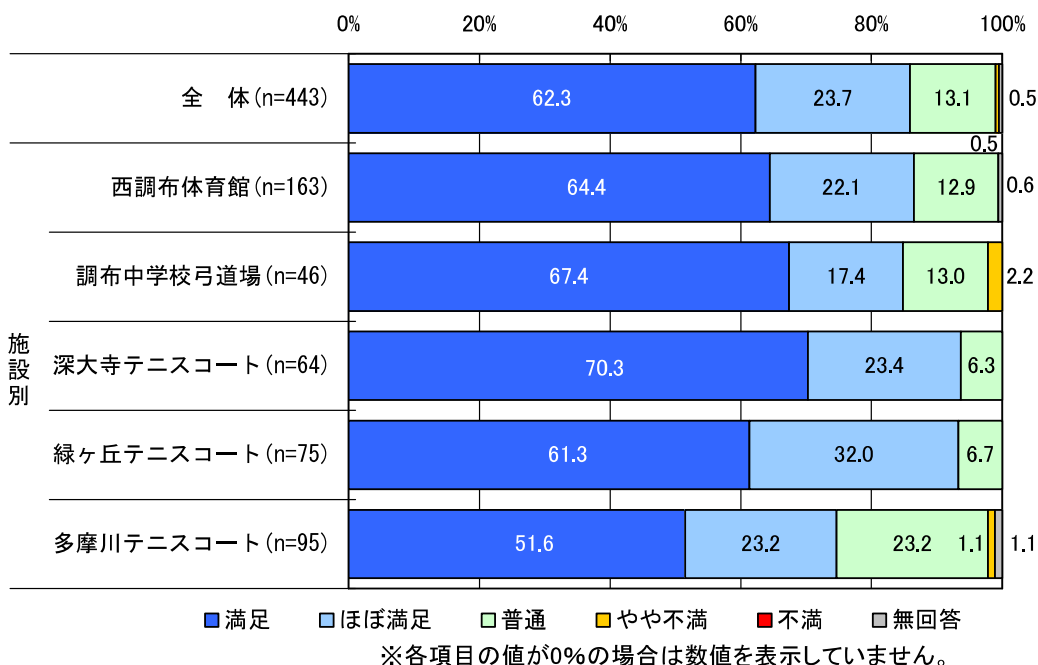


※満足度：満足・ほぼ満足と回答された割合

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。

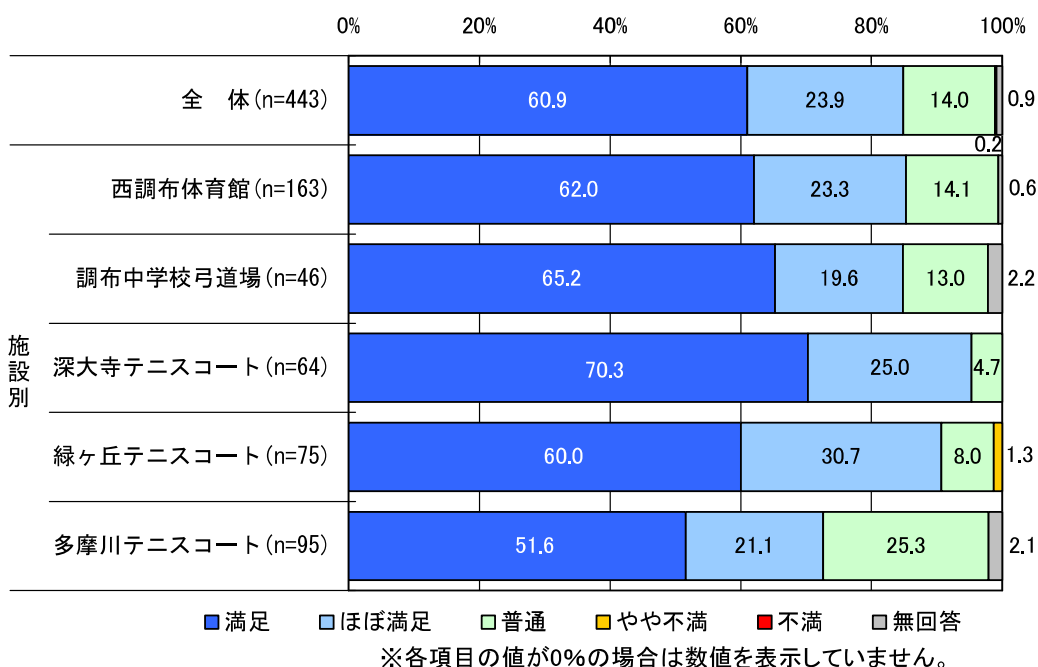
満足度(「満足」・「ほぼ満足」の割合)を施設別にみると、職員のあいさつについて最も満足度が高いのは、深大寺テニスコートの93.7%となっています。反面、最も低い多摩川テニスコートの満足度でも74.8%と概ね高い評価を得ています。

《あいさつについて／施設別》



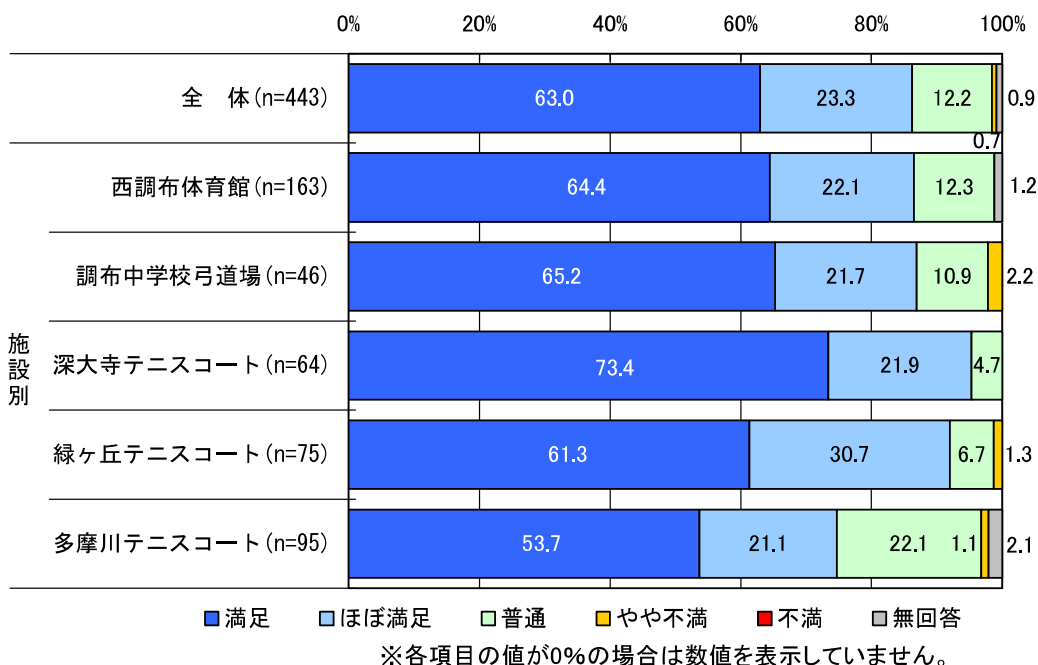
職員の言葉づかいについての満足度を施設別にみると、最も満足度が高いのは、深大寺テニスコートの95.3%となっています。最も満足度が低い多摩川テニスコートでも満足度は72.7%と概ね高い評価を得ています。

《言葉づかいについて／施設別》



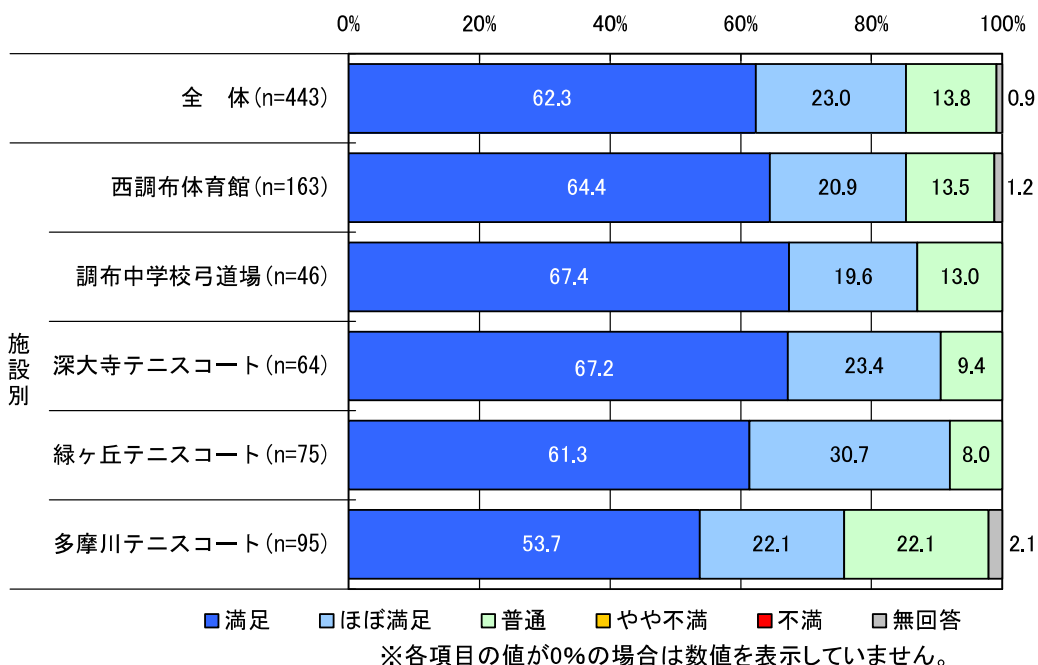
職員の勤務態度についての満足度を施設別にみると、最も満足度が高いのは、深大寺テニスコートの95.3%となっています。最も満足度が低い多摩川テニスコートでも満足度は74.8%と概ね高い評価を得ています。

《勤務態度について／施設別》



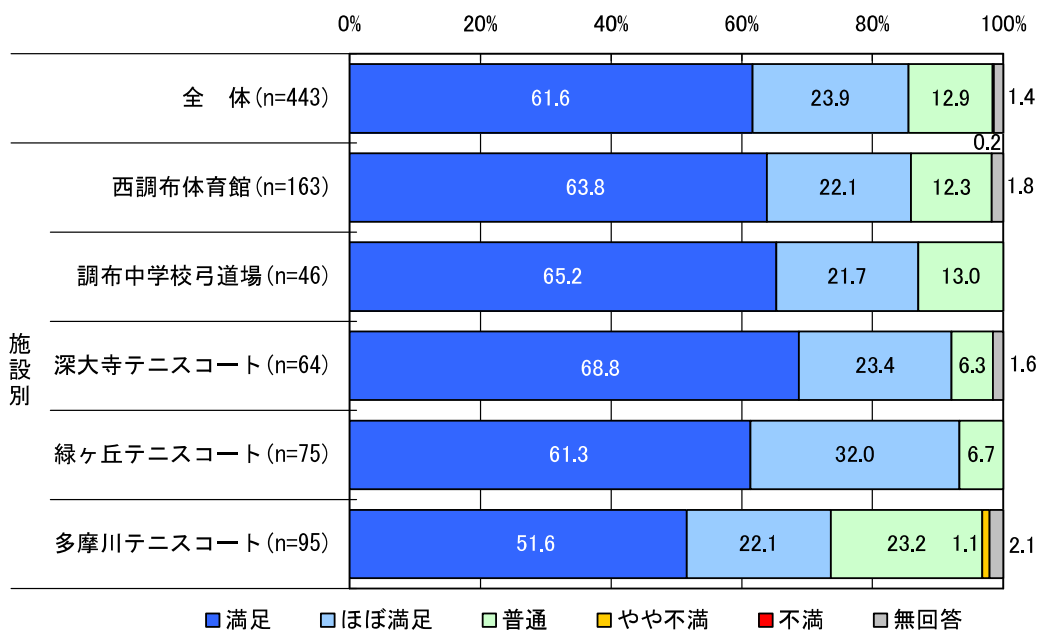
職員の身だしなみについての満足度を施設別にみると、最も満足度が高いのは、緑ヶ丘テニスコートの92.0%となっています。最も満足度が低い多摩川テニスコートでも、満足度は75.8%と概ね高い評価を得ています。

《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93.3%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73.7%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》



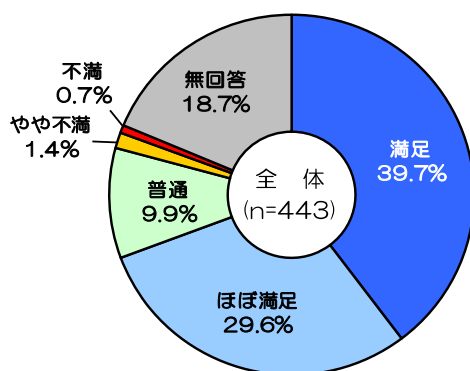
※各項目の値が0%の場合は数値を表示していません。

3 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。

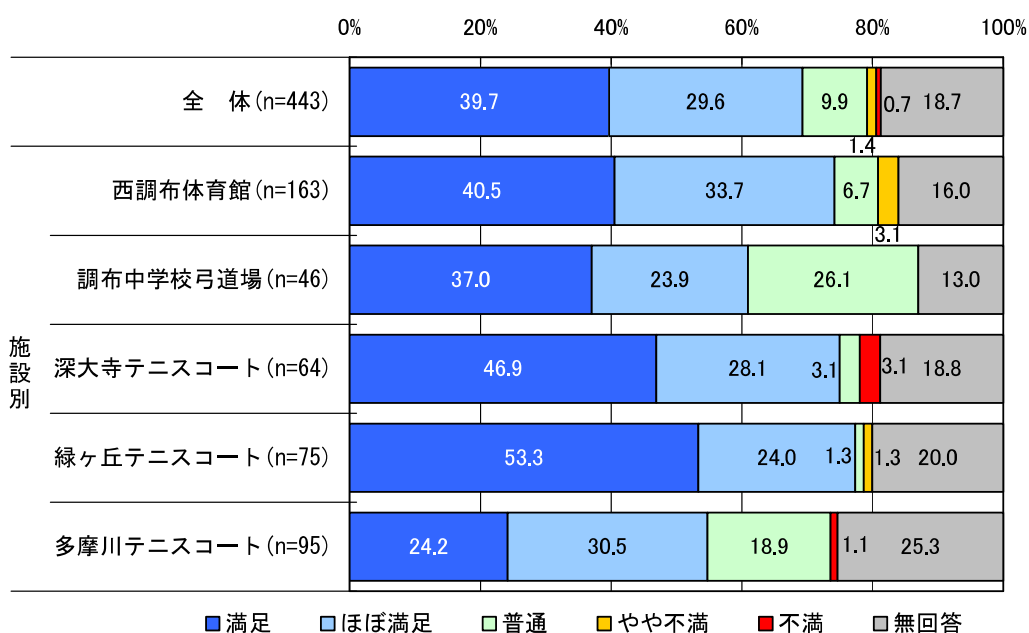
体育施設事業全体の、総合的に見た使いやすさについては、「満足」・「ほぼ満足」と回答された方が69.3%とやや高い評価を得ています。

《総合的に見た使いやすさについて》
満足度: 69.3%



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77.3%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54.7%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》



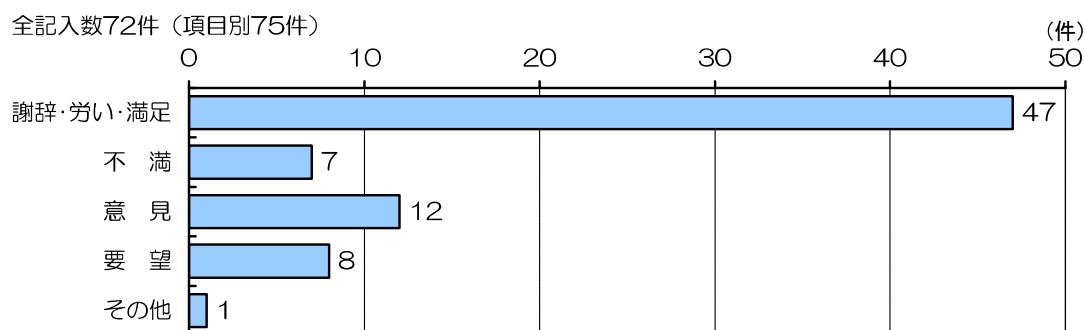
※各項目の値が0%の場合は数値を表示していません。

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

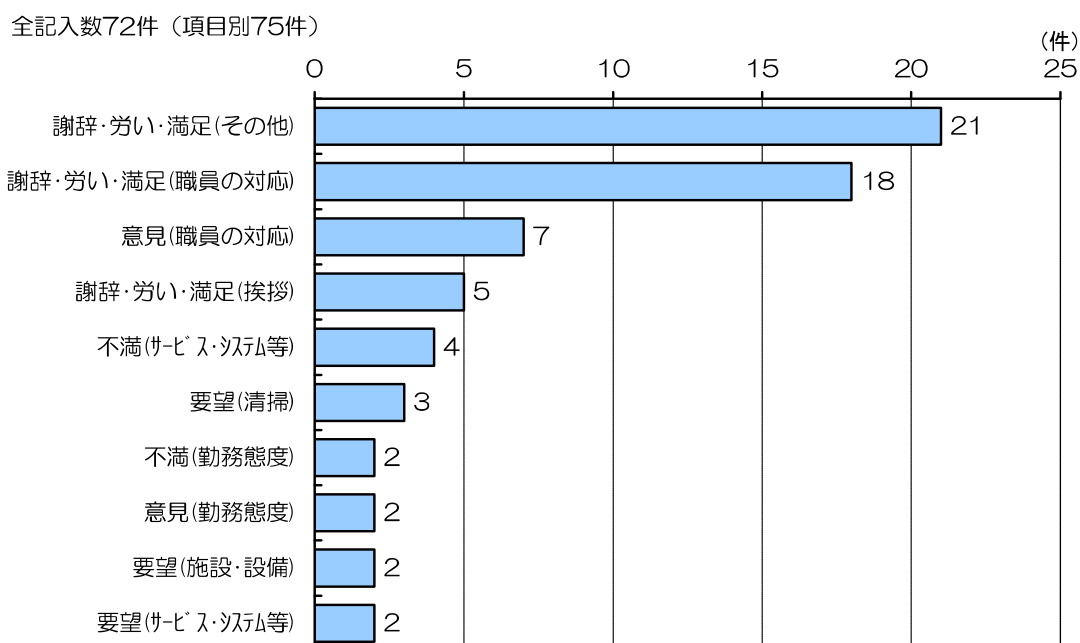
職員の対応についての回答理由や、対応についての自由意見に寄せられた75件の記入内容を「謝辞・労い・満足」「不満」「意見」「要望」「その他」に分類(特になし・なしは除く)したところ「謝辞・労い・満足」の内容が47件と最も多くなっています。

「不満」7件の詳細としては、主にサービス・システム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。

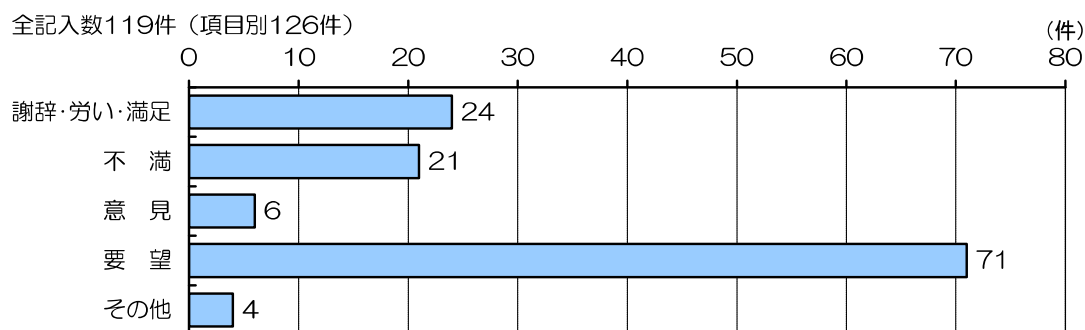
分類した自由意見をさらに「挨拶について」「言葉づかいについて」「勤務態度について」「身だしなみについて」「職員の対応について」「清掃について」「施設・設備について」「サービス・システム等について」「マナー・ルールについて」「その他」に細分化したところ、「いつもありがとうございます。」「お世話になっています。」などの「その他についての謝辞・労い・満足」が21件、「職員の対応についての謝辞・労い・満足」が18件と多くなっています。



※記入内容の上位10位までの件数を表示しています。

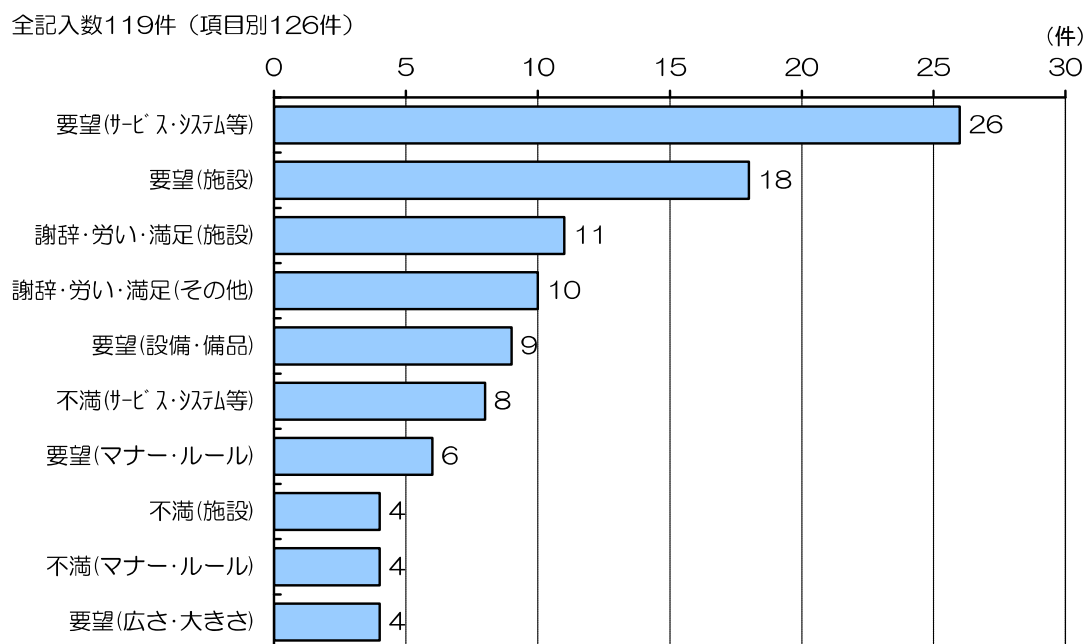
(2) 総合的に見た使いやすさについての回答理由や、利用についての自由意見

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126件の記入内容を「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71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26件と最も多く、その内容の殆どは利用時間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】

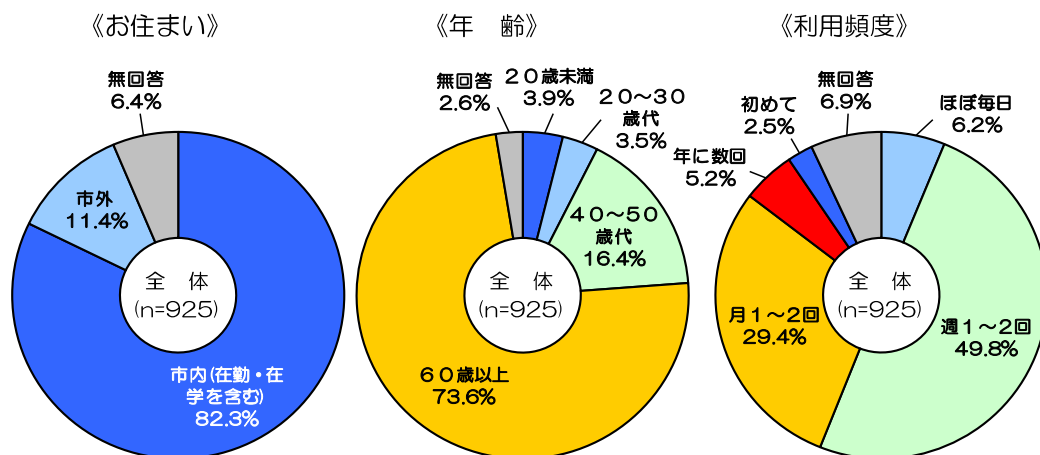
1 利用者の属性

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は「市内」が82.3%、「市外」が11.4%となっています。

利用者の年齢は「60歳以上」の73.6%、「40～50歳代」の16.4%の順で利用者の割合が高くなっています。

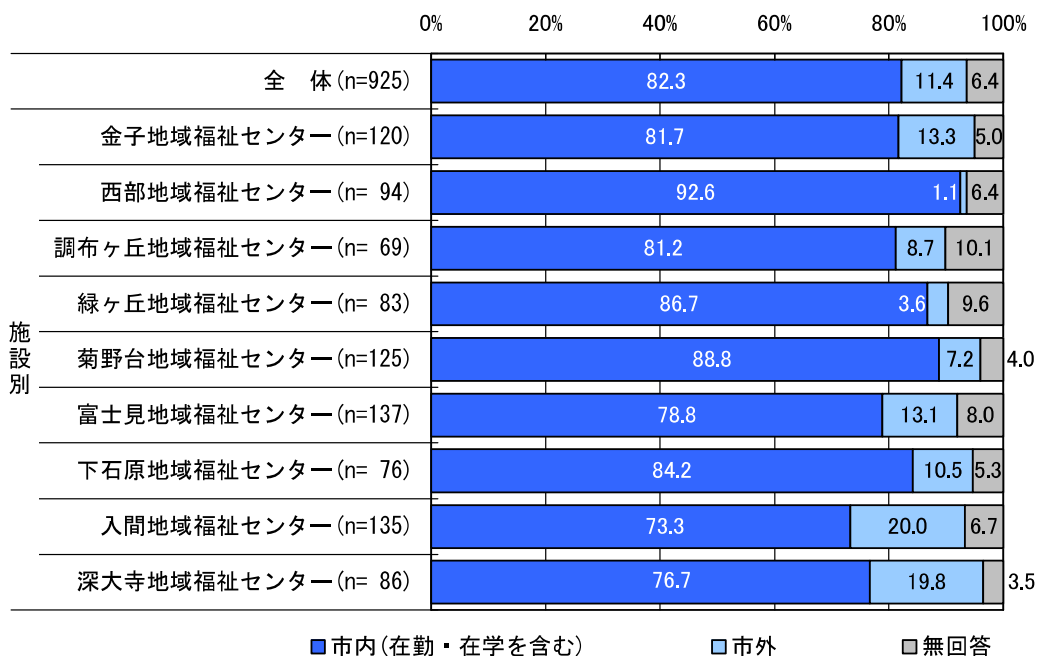
利用頻度は「週1～2回」の49.8%、「月1～2回」の29.4%の順で利用者の割合が高くなっています。



※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。

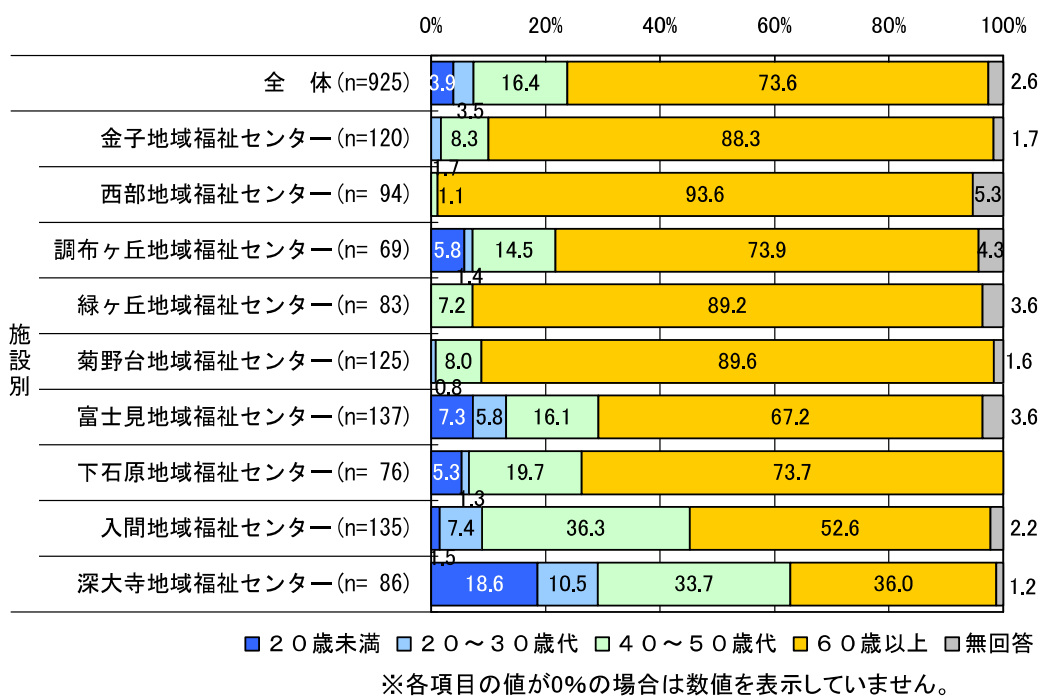
利用者のお住まいについて施設別でみると、「市外」の利用者が入間地域福祉センターと深大寺地域福祉センターでは20%前後と他の施設と比べやや高い割合となっています。

《お住まい／施設別》



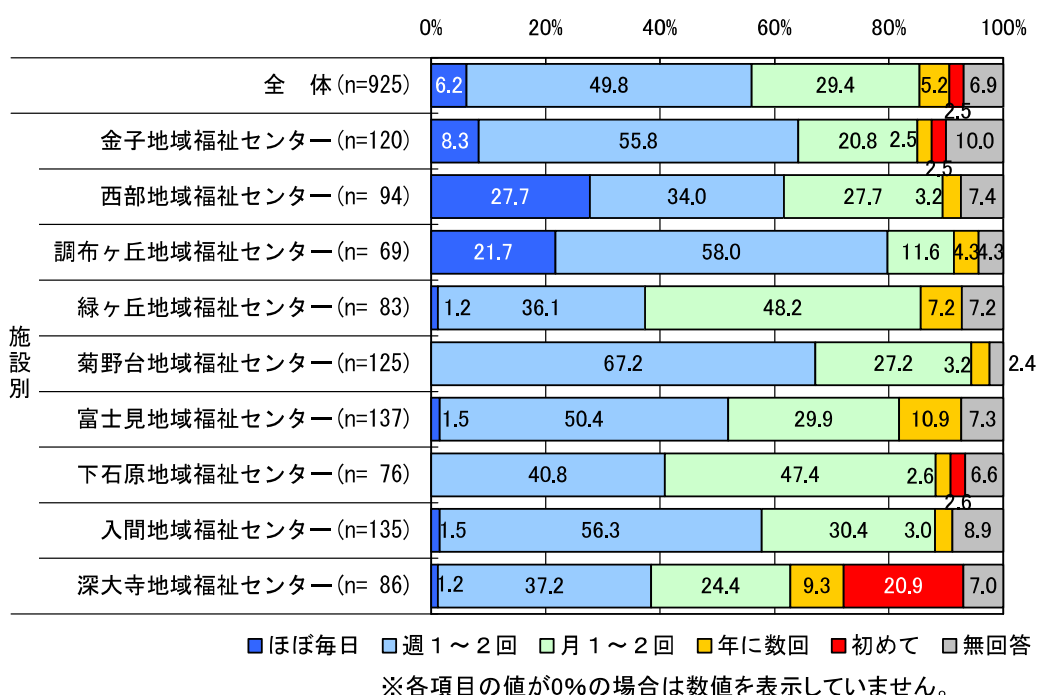
利用者の年齢は施設別では「60歳以上」の割合が、金子、西部、緑ヶ丘、菊野台の地域福祉センターでは80%以上の高い割合となっています。

《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、緑ヶ丘、下石原の地域福祉センターでは、「月1~2回」が最も高い割合となっています。

《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。

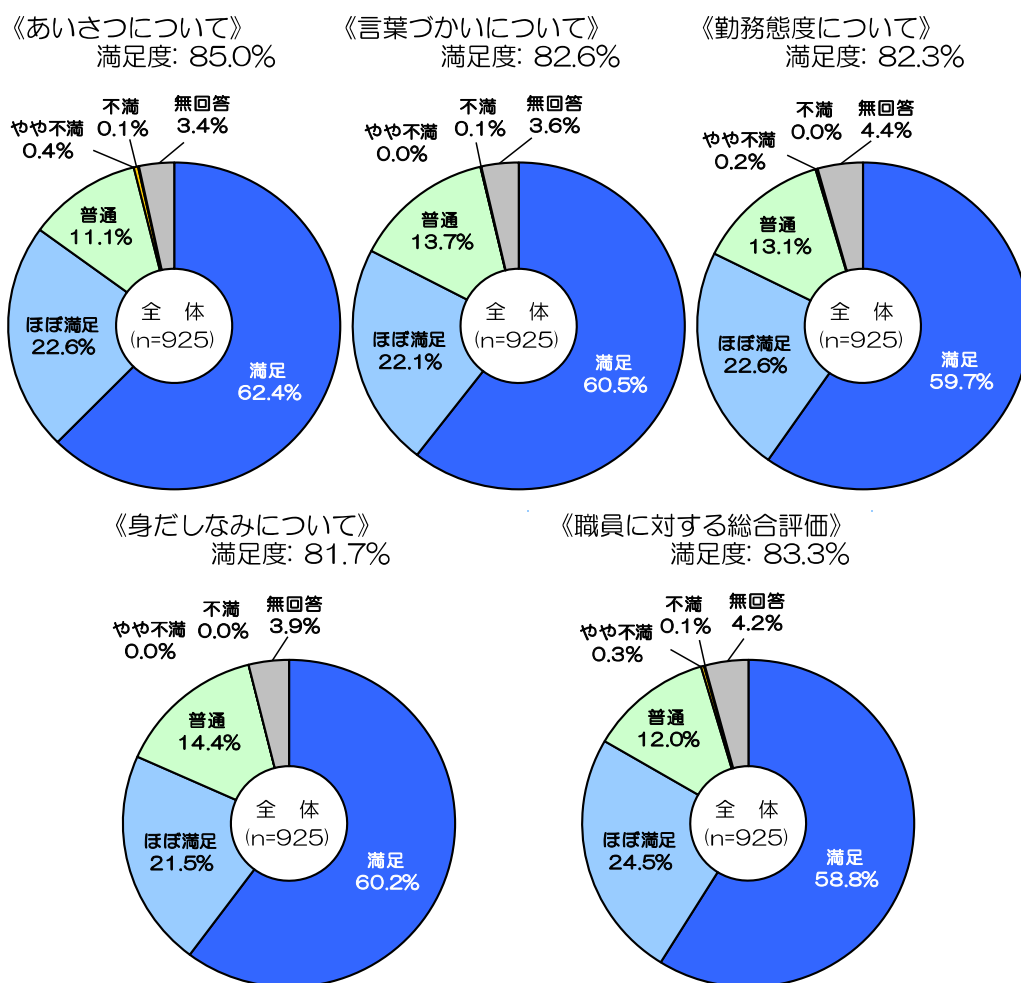
地域福祉センター事業全体で、職員のあいさつについては、「満足」・「ほぼ満足」と回答された方が85.0%と高い評価を得ています。

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82.6%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82.3%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81.7%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83.3%と高い評価を得ています。

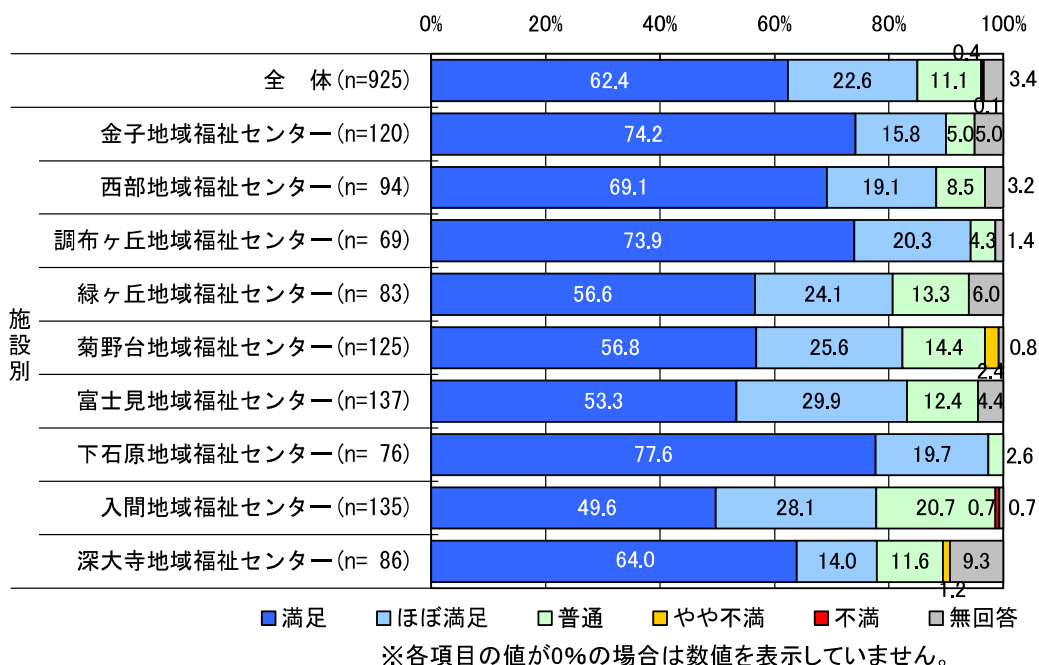


※満足度：満足・ほぼ満足と回答された割合

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。

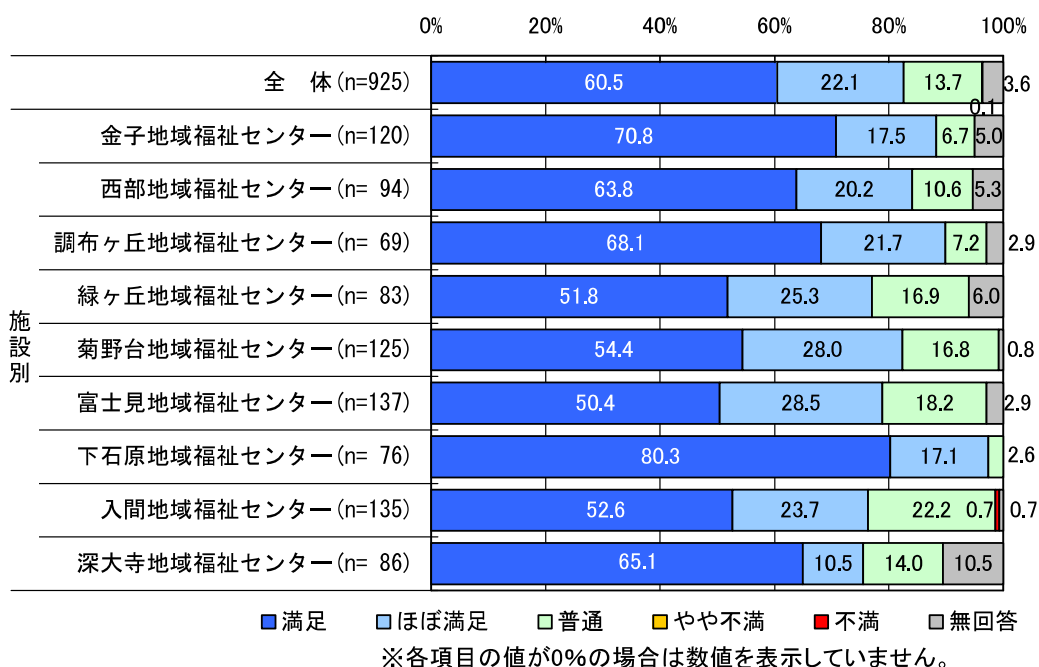
満足度(「満足」・「ほぼ満足」の割合)を施設別にみると、職員のあいさつについて最も満足度が高いのは、下石原地域福祉センターの97.3%となっています。最も満足度が低い入間地域福祉センターでも、満足度は77.7%と概ね高い評価を得ています

《あいさつについて／施設別》



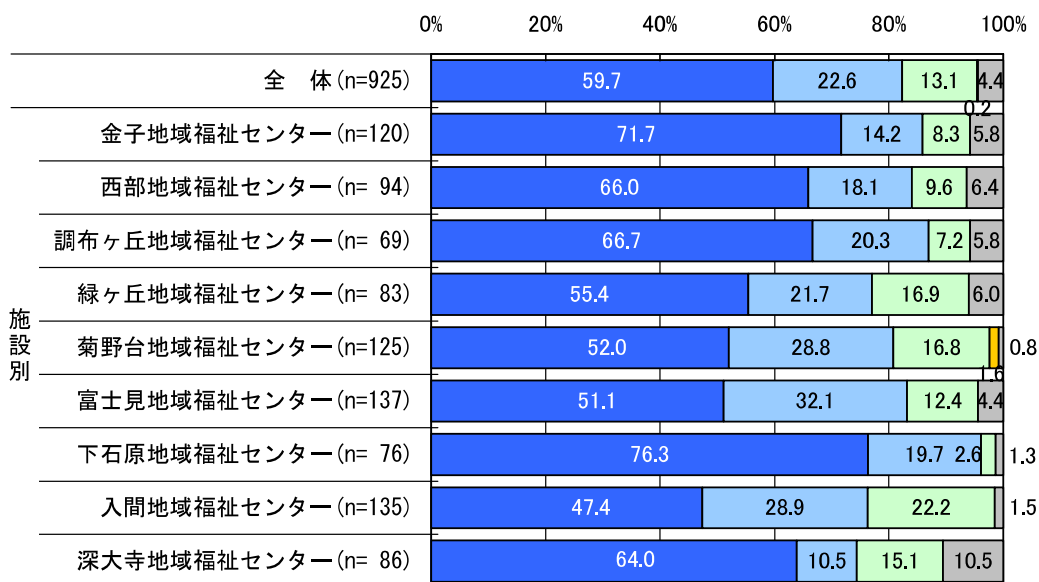
職員の言葉づかいについての満足度を施設別にみると、最も満足度が高いのは、下石原地域福祉センターの97.4%となっています。最も満足度が低い深大寺地域福祉センターでも、満足度は75.6%と概ね高い評価を得ています。

《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、下石原地域福祉センターの96.0%となっています。最も満足度が低い深大寺地域福祉センターでも、満足度は74.5%と概ね高い評価を得ています。

《勤務態度について／施設別》

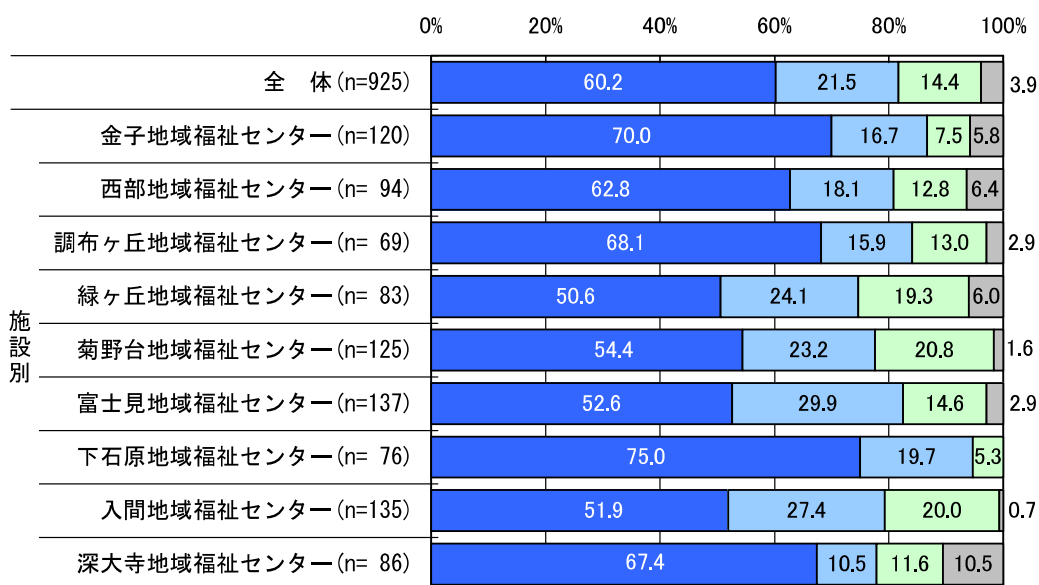


■満足 □ほぼ満足 □普通 □やや不満 □不満 □無回答

※各項目の値が0%の場合は数値を表示していません。

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、下石原地域福祉センターの94.7%となっています。最も満足度が低い緑ヶ丘地域福祉センターでも、満足度は74.7%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》

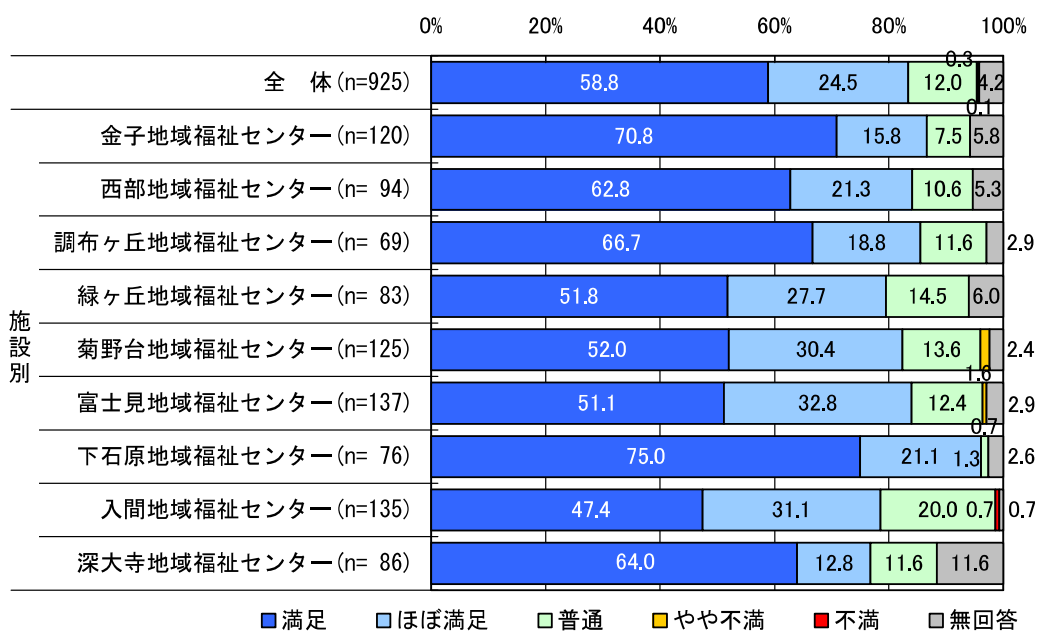


■満足 □ほぼ満足 □普通 □やや不満 □不満 □無回答

※各項目の値が0%の場合は数値を表示していません。

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、下石原地域福祉センターの96.1%となっています。最も満足度が低い深大寺地域福祉センターでも、満足度は76.8%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》



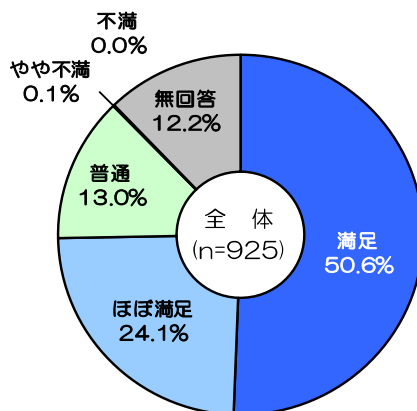
※各項目の値が0%の場合は数値を表示していません。

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74.7%と概ね高い評価を得ています。

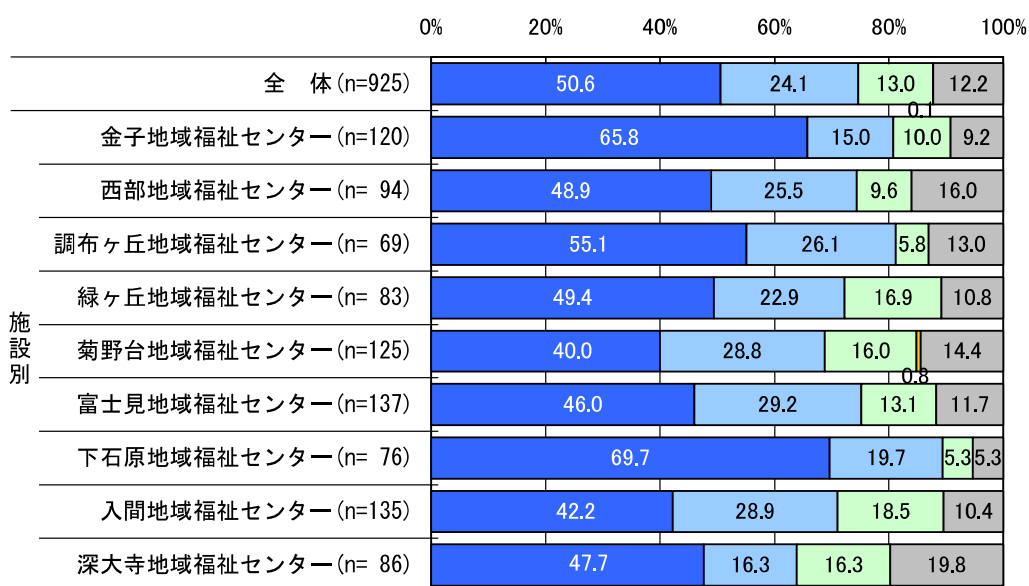
《説明のわかりやすさについて》
満足度: 74.7%



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、下石原地域福祉センターの89.4%となっています。

最も満足度が低い施設は、深大寺地域福祉センターの64.0%となっています。

《説明のわかりやすさについて／施設別》



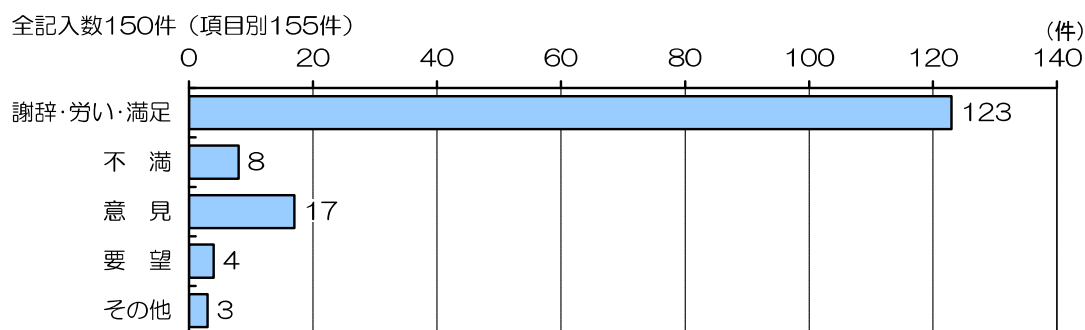
■満足 □ほぼ満足 □普通 □やや不満 □不満 □無回答

※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

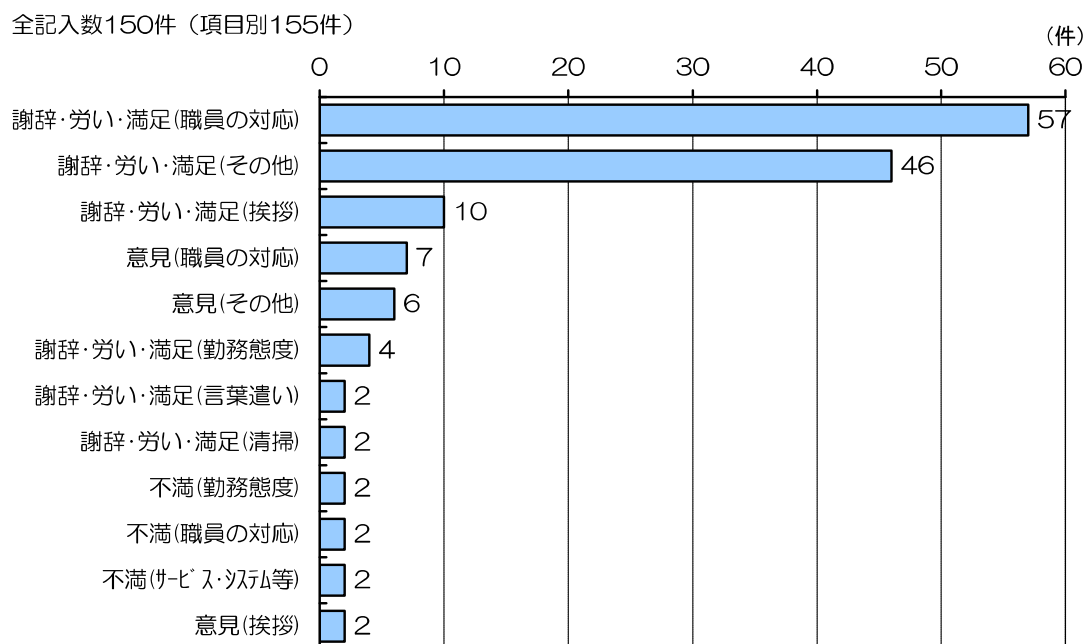
(1) 職員の対応についての回答理由や、対応についての自由意見

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 155 件の記入内容を「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 123 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。

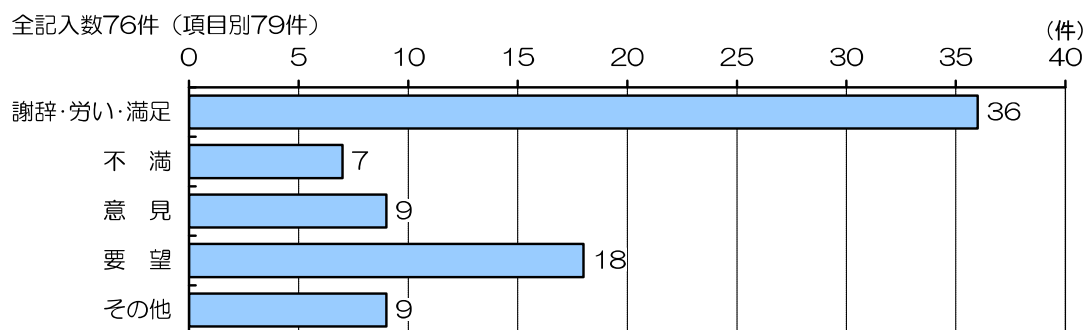
分類した自由意見をさらに「挨拶について」「言葉づかいについて」「勤務態度について」「身だしなみについて」「職員の対応について」「清掃について」「施設・設備について」「サービス・システム等について」「マナー・ルールについて」「その他」に細分化したところ、「職員の対応についての謝辞・労い・満足」が57件と多くなっています。



※記入内容の上位10位までの件数を表示しています。

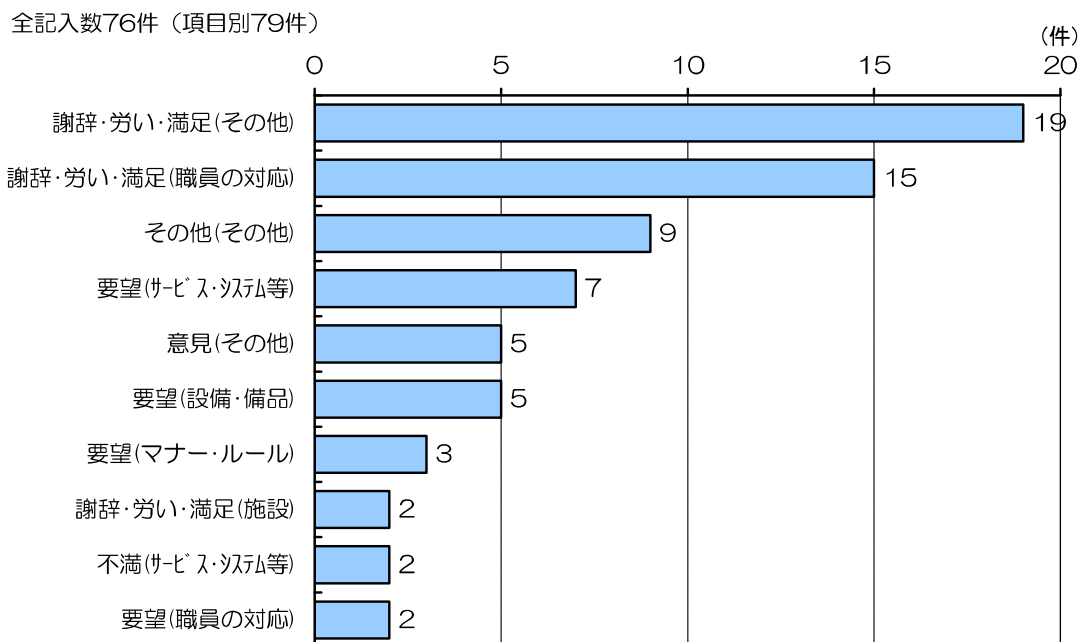
(2) 手続き等の職員の説明の分かりやすさの回答理由や、利用手続き等の自由意見

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79件の記入内容を「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36件、「要望」についての内容が18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19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、概ね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。中期経営計画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）については、下記の通り平成30年度調査（前回）との比較では3.0ポイント下回る結果となりました。令和4年度末目標の満足度を90.0%以上として利用者満足度の向上に努めてまいりましたが、目標を2.6ポイント下回る結果となりました。コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、職員の集合接遇研修が実施できなかったことなども少なからず影響があったと考えます。

【管理運営事業における利用者満足度（中期経営計画対象項目）】

令和4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	639	89.4	89.2	91.2
自動車駐車場事業	68	91.2	88.2	89.7
体育施設事業	443	85.4	85.8	85.5
地域福祉センター事業	925	83.8	82.0	83.3
平均		87.5	86.3	87.4
前回との比較		△ 2.4	△ 1.7	△ 3.0

平成30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	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

平成28年度調査 前々回)	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

令和4年度利用者満足度調査

報告書

令和5年3月

一般財団法人 調布市市民サービス公社