

令和元年度 指定管理制度導入施設利用者アンケート結果

1 対象

- (1) 施設 指定管理者制度導入施設のうち、医療介護病院を除く別紙の64施設
 (2) 実施期間 令和元年6月から令和元年12月の間で各施設が選択した原則30日間以上の期間

2 目的

施設利用者の満足度を調査・測定し、施設の管理運営改善を図り、更なる市民サービスの向上を推進する。

また、郡山市が行う指定管理者の評価（令和元年度運営状況に関する評価）に活用する。

3 実施内容

○ アンケート項目と配点

アンケート項目	20点	10点	0点
①利用手続き・申請方法	便利である	普通	不便である
②職員の対応、マナー	良かった	普通	悪かった
③施設・設備の利用	利用しやすい	普通	利用しにくい
④開館日・開館時間	利用しやすい	普通	利用しにくい
⑤またご利用いただけるか	利用したい	どちらともいえない	利用したくない

○ 各項目への回答の理由等

○ その他今後の利用と運営に関する利用者の要望、自由意見

4 実施結果

(1) 概要

アンケート回収数は、7, 633件となり、最も満足度が高かった項目が、「またご利用いただけるか」で19.4点（20点満点）となりました。

また、最も満足度が低かった項目は「利用手続き」で15.5点（20点満点）となりました。

（施設ごとの結果一覧については、別紙をご覧ください。）

(2) 項目毎の平均得点及び意見等

アンケート項目	(満点)	平均得点	利用者から寄せられた主なご意見	
			良かった点	ご意見・ご要望
①利用手続き・申請方法	(20点)	15.5点	・ネット予約可能なこと ・手続きが簡単なこと	・予約可能期間の延長
②職員の対応、マナー	(20点)	17.8点	・対応が親切で丁寧なこと	-
③施設・設備の利用	(20点)	17.1点	・施設が清潔なこと	・トイレの洋式化 ・駐車場台数の不足
④開館日・開館時間	(20点)	16.6点	・土日祝も開館していること	・開館時間の延長
⑤またご利用いただけるか	(20点)	19.4点		
合計得点	(100点)	86.5点		

5 結果を踏まえた今後の対応

アンケート結果をもとに今後の対応を検討し、更なるサービス向上のため、今後、一層の取り組みを推進して参ります。

別紙 令和元年度 指定管理施設 利用者アンケート 結果一覧表

No.	協定名	指定管理者名	施設名	得点 (100点満点)
1	労働福祉会館	文化・学び振興公社	労働福祉会館	87.2
2	男女共同参画センター	文化・学び振興公社	男女共同参画センター	78.9
3	ガイダンスを有する施設等を 集約したもの	文化・学び振興公社	ふれあい科学館	83.0
4			大安場史跡公園	82.4
5			五百淵公園	95.1
6			荒井中央公園	91.0
7			平成記念郡山こどものもり公園	92.2
8			野鳥の森学習館	80.3
9	文化施設を集約したもの	文化・学び振興公社	けんしん郡山文化センター (市民文化センター)	75.9
10,11,12,13			開成館 (開成館、安積開拓入植者住宅(旧小山家)、安積開拓入植者住宅(旧坪内家)、安積開拓発祥地(旧立岩邸))	80.1
14,15			文学の森資料館 (文学資料館、久米正雄記念館)	86.9
16	開成山屋内水泳場	日本水泳振興会・三菱電機ビルテクノサービス共同事業体	郡山しんきん開成山プール(開成山屋内水泳場)	80.4
17	総合福祉センターを軸とした 福祉施設を集約したもの	社会福祉事業団	福祉センター	80.8
18			中央老人福祉センター	83.2
19			中央デイ・サービスセンター	89.3
20			富久山デイ・サービスセンター	81.2
21	希望ヶ丘地区の福祉施設を集 約したもの	社会福祉事業団	希望ヶ丘学園	76.0
22			更生園	80.7
23			希望ヶ丘児童センター	91.2
24	日和田地区等の福祉施設を集 約したもの	社会福祉事業団	花かつみ豊心園	84.1
25			緑豊園	85.2
26			障害者福祉センター	81.0
27	湖南地区の施設を集約したも の	社会福祉事業団	湖南デイ・サービスセンター	92.6
28			サニー・ランド湖南	88.6
29			サン・サン・グリーン湖南	84.1
30	各地域の福祉施設を集約した もの	社会福祉事業団	老人福祉センター寿楽荘	85.2
31			高齢者文化休養センター逢瀬荘	85.4
32			西田地域交流センター	86.0
33			三穂田地域交流センター	89.1
34			中田地域交流センター	91.7
35			喜久田地域交流センター	86.9
36			日和田地域交流センター	88.5
37	田村地域交流センター	(田村)管理運営組合	田村地域交流センター	89.3
38	西部北部地域子育て支援セン ター	太陽・ブチマン企業共 同体	西部地域子育て支援センター	94.5
39			北部地域子育て支援センター	97.6
40	東部南部地域子育て支援セン ター	郡山市子ども子育て支援 企業組合	東部地域子育て支援センター	99.6
41			南部地域子育て支援センター	100.0
42	農村生活中核施設黒石荘	農村生活中核施設管理運営組合	農村生活中核施設黒石荘	75.5
43	畜産振興センター	観光交流振興公社	畜産振興センター	85.3
44	高篠山森林公園	郡山市森林組合	高篠山森林公園	86.0
45	熱海地区の集客施設を集約し たもの	ゼビオコーポレート株式会社	郡山ユラックス熱海	81.7
46			磐梯熱海アイスアリーナ	88.5
47,48,49,50			磐梯熱海スポーツパーク (体育館、多目的グラウンド、熱海サッカー場、郡山スケート場)	87.9
51	磐梯熱海観光物産館	(株)東日本地所	磐梯熱海観光物産館	90.1
52	公園施設を集約したもの	観光交流振興公社	カルチャーパーク	90.1
53			21世紀記念公園	84.7
54			麓山公園	82.5
55			八山田子ども公園	90.7
56			西部地区体育館等 (西部体育館)	80.6
57	西部地区体育館等 (西部第二体育館)	88.0		
58	西部地区体育館等 (西部庭球場)	89.5		
59	西部地区の施設を集約したも の	学校法人国際総合学園	西部地区体育館等 (西部スポーツ広場)	87.9
60			西部地区体育館等 (西部サッカー場)	91.2
61			西部地区体育館等 (郡山相撲場)	92.8
62			大槻公園	91.2
63			青少年会館	84.3
64			少年湖畔の村	73.9