

平成30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52施設
- (2) 実施期間
- 平成30年6月から平成30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（H30年度運営状況に関する評価）に活用する。

3 実施内容

- 評価項目（1. 接遇 2. 利用しやすさ 3. 清掃、整理整頓 4. 設備、備品の使いやすさ
5. 安全対策 6. 主催事業、サービス 7. 総合満足度）※全項目5点満点
- 今後の利用と運営に関する利用者の要望
- 利用者の具体的要望、自由意見
- その他

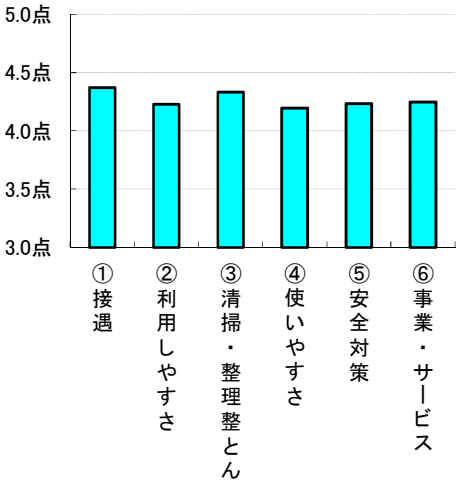
<備考>
施設利用の状況に応じ、複数に分けてアンケートを実施することも可とした。
(例) ・施設の機能ごとに分けて実施
・事業部門と貸室部門を分けて実施

4 実施結果

(1) 満足度

アンケート回収数は、5, 155件となり、最も満足度が高かった項目が、「接遇」で4.4点（5点満点）となりました。
また、総合満足度は4.3点（5点満点）であり、全体として高い満足度を得ています。
（施設ごとの結果一覧については、別紙をご覧ください。）

アンケート項目	(満点)	平均得点
①接遇	(5点)	4.4点
②利用しやすさ	(5点)	4.2点
③清掃・整理整頓	(5点)	4.3点
④使いやすさ	(5点)	4.2点
⑤安全対策	(5点)	4.2点
⑥事業・サービス	(5点)	4.2点
⑦総合満足度	(5点)	4.3点
得点(100点換算)	(100点)	86点
アンケート回収数		5,155件



<参考：アンケート結果による施設ごとの状況>

アンケート評価	点数条件	施設等数
5（非常に高い評価）	90点以上	16施設
4（良好な評価）	80点以上90点未満	32施設
3（普通の評価）	70点以上80点未満	3施設
2（不満の評価）	60点以上70点未満	1施設
1（とても不満な評価）	60点未満	0施設
合計		52施設

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 平成30年度 指定管理施設 利用者アンケート 結果一覧表

施設名	指定管理者名	5段階評価 (施設ごと)
労働福祉会館	公益財団法人 郡山市文化・学び振興公社	4
地域職業訓練センター	公益財団法人 郡山市文化・学び振興公社	4
男女共同参画センター	公益財団法人 郡山市文化・学び振興公社	4
けんしん郡山文化センター (市民文化センター)	公益財団法人 郡山市文化・学び振興公社	4
ふれあい科学館	公益財団法人 郡山市文化・学び振興公社	4
文学の森資料館 (文学資料館、久米正雄記念館)	公益財団法人 郡山市文化・学び振興公社	4
大安場史跡公園	公益財団法人 郡山市文化・学び振興公社	4
磐梯熱海アイスアリーナ	ゼビオコーポレート 株式会社	4
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)	ゼビオコーポレート 株式会社	5
西部体育館等 (西部体育館)	学校法人 新潟総合学院	4
西部体育館等 (西部サッカー場)	学校法人 新潟総合学院	5
西部体育館等 (西部第二体育館)	学校法人 新潟総合学院	3
西部体育館等 (西部庭球場、西部スポーツ広場)	学校法人 新潟総合学院	4
西部体育館等 (郡山相撲場)	学校法人 新潟総合学院	5
郡山しんきん開成山プール (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	4
福祉センター	社会福祉法人 郡山市社会福祉事業団	3
花かつみ豊心園	社会福祉法人 郡山市社会福祉事業団	4
緑豊園	社会福祉法人 郡山市社会福祉事業団	4
更生園	社会福祉法人 郡山市社会福祉事業団	4
障害者福祉センター	社会福祉法人 郡山市社会福祉事業団	4
中央老人福祉センター	社会福祉法人 郡山市社会福祉事業団	4
老人福祉センター寿楽荘	社会福祉法人 郡山市社会福祉事業団	4
高齢者文化休養センター逢瀬荘	社会福祉法人 郡山市社会福祉事業団	4
サニー・ランド湖南	社会福祉法人 郡山市社会福祉事業団	4
西田地域交流センター	社会福祉法人 郡山市社会福祉事業団	5
三穂田地域交流センター	社会福祉法人 郡山市社会福祉事業団	5
中田地域交流センター	社会福祉法人 郡山市社会福祉事業団	4
喜久田地域交流センター	社会福祉法人 郡山市社会福祉事業団	4
日和田地域交流センター	社会福祉法人 郡山市社会福祉事業団	5
田村地域交流センター	郡山市田村地域交流センター管理運営組合	5
中央デイ・サービスセンター	社会福祉法人 郡山市社会福祉事業団	5
湖南デイ・サービスセンター	社会福祉法人 郡山市社会福祉事業団	4
富久山デイ・サービスセンター	社会福祉法人 郡山市社会福祉事業団	4
希望ヶ丘児童センター	社会福祉法人 郡山市社会福祉事業団	5
母子生活支援施設ひまわり荘	社会福祉法人 郡山市社会福祉事業団	2
母子・父子福祉センター	社会福祉法人 郡山市社会福祉事業団	4
農村生活中核施設黒石荘	郡山市農村生活中核施設管理運営組合	3
畜産振興センター(ふれあい牧場)	公益財団法人 郡山市観光交流振興公社	4
高篠山森林公園	郡山市森林組合	5
東部森林公園・金沢農村公園	郡山市森林組合	5
郡山ユラックス熱海	ゼビオコーポレート 株式会社	4
磐梯熱海観光物産館	株式会社 東日本地所	4
郡山カルチャーパーク	公益財団法人 郡山市観光交流振興公社	4
21世紀記念公園	公益財団法人 郡山市観光交流振興公社	4
大槻公園	学校法人 新潟総合学院	4
青少年会館	学校法人 新潟総合学院	5