

平成29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51施設
 (2) 実施期間 平成29年6月から平成29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（H29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） **※今回から全項目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

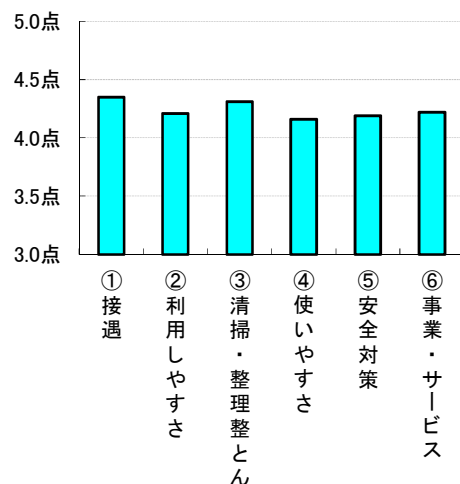
4 実施結果

(1) 満足度

アンケート回収数は、5,051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)	85点
アンケート回収数		5,051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	13施設
4 (良好な評価)	80点以上90点未満	31施設
3 (普通の評価)	70点以上80点未満	7施設
2 (不満の評価)	60点以上70点未満	0施設
1 (とても不満な評価)	60点未満	0施設
合計		51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。