

令和元年度 公共施設利用者アンケート調査結果

1 目的

顧客(利用者)満足度向上運動の一環として、杉並区から受諾している下記8職種について利用者アンケート調査を実施し、一層のサービス向上を図る。

2 調査対象業務

- | | |
|----------------|-----------------|
| ① 有料自転車駐車場管理業務 | ⑤ 来庁者自転車駐車場管理 |
| ② ゆうゆう館受付業務 | ⑥ 児童館管理（サンカード） |
| ③ ゆうゆうハウス運営業務 | ⑦ 通学案内交通指導 |
| ④ 自転車置場整理指導業務 | ⑧ 学校施設管理（終日・早朝） |

3 調査期間 令和元年 11月～12月

4 調査方法

就業会員が利用者に、①、②、③は調査用紙、④、⑤、⑥は調査ハガキを渡し、調査協力を依頼する。⑦、⑧は学校長へ直接調査書を郵送により依頼した。

5 調査用紙の回収

- ①、②、③は各施設に回収箱を設置し、回収する。
④は回収箱の設置場所がないため、利用者が調査ハガキを郵便ポストへ投函する方法とする。なお、返送されないものがあるため「料金受取人払」とする。
⑤、⑥は回収箱を設置し、郵送と回収箱の2方法を併用した。

6 アンケート集計結果

- ① 業務別施設別就家結果（別紙資料）
② 業務別利用者アンケート集計（別紙資料）

【参考】

業務名	調査数	回収数	回収率(%)
① 有料自転車駐車場管理業務	420	220	52.4%
② ゆうゆう館受付業務	60	57	95.0%
③ ゆうゆうハウス運営業務	30	30	100%
④ 自転車置場整理指導業務	90	42	46.7%
⑤ 来庁者自転車駐車場管理	100	49	49.0%
⑥ 児童館管理（サンカード）	370	304	82.2%
⑦ 通学案内交通指導	41	39	95.1%
⑧ 学校施設管理	24	22	91.7%
合計	1,135	763	67.2%

有料自転車駐車場 利用者アンケート集計 令和元年度

令和元年11月～12月実施

調査数

420

回収数

220

回収率

52.4%

質問1	性別	男	女	無回答	合計					
		74	134	12	220					
		33.6%	60.9%	5.5%	100.0%					
	年代	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	無回答	合計
		15	9	34	42	37	46	34	3	220
		6.8%	4.1%	15.5%	19.1%	16.8%	20.9%	15.5%	1.4%	100.0%
利用方法	定期	1日	無回答	合計						
	101	89	30	220						
	45.9%	40.5%	13.6%	100%						
質問2	「有料自転車駐車場」はシルバーセンターが杉並区から委託を受け、シルバーの会員が受付等を行っていることをご存知ですか。	知っている	知らない	無回答	合計					
		187	33	0	220					
		85.0%	15.0%	0.0%	100.0%					
質問3	係員(会員)のあいさつ、言葉遣い、態度、身だしなみはよいですか。	よい	まあよい	どちらともいえない	あまりよくない	よくない	無回答	合計		
		150	64	4	1	1	0	220		
		68.2%	29.1%	1.8%	0.5%	0.5%	0.0%	100.0%		
質問4	係員(会員)は手際よく行動していますか。	している	まあしている	どちらともいえない	あまりしていない	していない	無回答	合計		
		149	63	4	3	1	0	220		
		67.7%	28.6%	1.8%	1.4%	0.5%	0.0%	100.0%		
質問5	係員(会員)はご用件を的確に理解し対応していますか。	対応している	ほぼ対応している	どちらともいえない	やや対応不足	対応不足	無回答	合計		
		147	65	5	3	0	0	220		
		66.8%	29.5%	2.3%	1.4%	0.0%	0.0%	100.0%		
質問6	施設は使い易いですか。	使いやすい	まあ使いやすい	どちらともいえない	やや使いにくい	使いにくい	無回答	合計		
		81	57	29	29	23	1	220		
		36.8%	25.9%	13.2%	13.2%	10.5%	0.5%	100.0%		
質問8	施設の清掃・整理整頓・掲示物は適切に掲示されていますか。	よい	まあよい	どちらともいえない	あまり良くない	良くない	無回答	合計		
		145	63	8	1	1	2	220		
		65.9%	28.6%	3.6%	0.5%	0.5%	0.9%	100.0%		
質問9	全体に見て何点ぐらいですか。	100点	75点	50点	25点	0点	無回答	合計		
		149	63	4	3	1	0	220		
		67.7%	28.6%	1.8%	1.4%	0.5%	0.0%	100.0%		

ゆうゆう館(和泉・下高井戸)利用者アンケート集計 令和元年度

令和元年12月実施

調査数

60

回収数

57

回収率

95.0%

質問1	性別	男	女	無回答	合計			
		9	46	2	57			
		15.8%	80.7%	3.5%	100.0%			
	年代	50代以下	60代	70代	80代以上	無回答	合計	
1		12	29	12	3	57		
1.8%		21.1%	50.9%	21.1%	5.3%	100.0%		
質問2		「ゆうゆう館」はシルバー人材センターが杉並区から委託を受け、シルバーの会員が受付等を行っていることをご存知ですか。	知っている	知らない	無回答	合計		
		49	8	0	57			
		86.0%	14.0%	0.0%	100.0%			
質問3	係員(会員)の挨拶、言葉遣い、態度、身だしなみはよいですか。	よい	まあよい	どちらともいえない	あまりよくない	よくない	無回答	合計
		45	9	2	1	0	0	57
		78.9%	15.8%	3.5%	1.8%	0.0%	0.0%	100.0%
質問4	係員(会員)はご用件を的確に理解して対応していますか。	対応している	ほぼ対応している	どちらともいえない	やや対応不足	対応不足	無回答	合計
		41	12	3	1	0	0	57
		71.9%	21.1%	5.3%	1.8%	0.0%	0.0%	100.0%
質問5	施設は使い易いですか。	使いやすい	まあ使いやすい	どちらともいえない	やや使いにくい	使いにくい	無回答	合計
		30	20	5	1	1	0	57
		52.6%	35.1%	8.8%	1.8%	1.8%	0.0%	100.0%
質問7	施設の清掃・整理整頓や掲示物は適切に掲示されていますか。	よい	まあよい	どちらともいえない	あまりよくない	よくない	無回答	合計
		44	12	1	0	0	0	57
		77.2%	21.1%	1.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
質問8	全体に見て何点くらいですか。	100点	75点	50点	25点	0点	無回答	合計
		30	23	4	0	0	0	57
		52.6%	40.4%	1.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

西田 ゆうゆうハウス利用者アンケート集計 令和元年度

令和元年12月実施

調査数

30

回収数

30

回収率

100.0%

質問1	性別	男	女	無回答	合計			
		19	11	0	30			
		63.3%	36.7%	0.0%	100.0%			
	年代	50代以下	60代	70代	80代以上	無回答	合計	
23		4	0	1	2	30		
76.7%		13.3%	0.0%	3.3%	6.7%	100.0%		
質問2	「ゆうゆうハウス」はシルバー人材センターが杉並区から委託を受け、シルバーの会員が受付等を行っていることをご存知ですか。	知っている	知らない	無回答	合計			
		19	11	0	30			
		63.3%	36.7%	0.0%	100.0%			
質問3	係員(会員)のあいさつ、言葉遣い、態度、身だしなみはよいですか。	よい	まあよい	どちらともいえない	あまりよくない	よくない	無回答	合計
		19	7	3	1	0	0	30
		63.3%	23.3%	10.0%	3.3%	0.0%	0.0%	100.0%
質問4	係員(会員)はご用件を的確に理解して対応していますか。	対応している	ほぼ対応している	どちらともいえない	やや対応不足	対応不足	無回答	合計
		19	8	3	0	0	0	30
		63.3%	26.7%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
質問5	施設は使い易いですか。	使いやすい	まあ使いやすい	どちらともいえない	やや使いにくい	使いにくい	無回答	合計
		19	7	3	1	0	0	30
		63.3%	23.3%	10.0%	3.3%	0.0%	0.0%	100.0%
質問7	施設の清掃・整理整頓や掲示物は適切に掲示されていますか。	よい	まあよい	どちらともいえない	あまりよくない	よくない	無回答	合計
		21	8	1	0	0	0	30
		70.0%	26.7%	3.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
質問8	全体に見て何点ぐらいですか。	100点	75点	50点	25点	0点	無回答	合計
		18	12	0	0	0	0	30
		60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

区役所来庁者自転車駐車場 利用者アンケート集計 令和元年度

令和元年11月～12月実施

調査数

100

回収数

49

回収率

49.0%

質問1	性別	男	女	無回答	合計					
		19	30	0	49					
		38.8%	61.2%	0.0%	100.0%					
	年代	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	無回答	合計
		0	3	8	6	9	10	12	1	49
0.0%		6.1%	16.3%	12.2%	18.4%	20.4%	24.5%	2.0%	100.0%	
質問2	「来庁者自転車駐車場管理」はシルバー人材センターが杉並区から委託を受け、シルバーの会員が行っていることをご存知ですか。	知っている	知らない	無回答	合計					
		31	17	1	49					
		63.3%	34.7%	2.0%	100.0%					
質問3	係員(会員)のあいさつ、言葉遣いなどはいかがですか。	よい	普通	よくない	無回答	合計				
		33	16	0	0	49				
		67.3%	32.7%	0.0%	0.0%	100.0%				
質問4	係員(会員)はご用件に対応していますか。	対応している	どちらともいえない	対応不足	無回答	合計				
		38	11	0	0	49				
		77.6%	22.4%	0.0%	0.0%	100.0%				
質問5	施設は使いやすですか。	使いやすい	普通	使いにくい	無回答	合計				
		20	29	0	0	49				
		40.8%	59.2%	0.0%	0.0%					
質問6	全体に見て何点くらいでしょうか。	100点	75点	50点	25点	0点	無回答	合計		
		20	29	0	0	0	0	49		
		40.8%	59.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%		

児童館（サンカード日利用者）アンケート集計 令和元年度

令和元年11月～12月実施

調査数

370

回答数

304

回収率

82.2%

質問1	性別	男	女	無回答	合計				
		111	193	0	304				
		36.5%	63.5%	0.0%	100.0%				
	年代	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代以上	無回答	合計
12		155	103	24	4	6	0	304	
3.9%		51.0%	33.9%	7.9%	1.3%	2.0%	0.0%	100.0%	
質問2		サンカード利用日はシルバー人材センターが杉並区から管理委託を受けて行なっていることをご存知ですか。	知っている	知らない	無回答	合計			
	118		186	0	304				
	38.8%		61.2%	0.0%	100.0%				
質問3	係員(会員)のあいさつ、言葉遣いなどはいかがですか。	よい	普通	よくない	無回答	合計			
		267	37	0	0	304			
		87.8%	12.2%	0.0%	0.0%	100.0%			
質問4	係員(会員)はご用件に対応できていますか。	対応している	どちらともいえない	対応不足	無回答	合計			
		285	19	0	0	304			
		93.8%	6.3%	0.0%	0.0%	100.0%			
質問5	施設は使いやすいですか。	使いやすい	普通	使いにくい	無回答	合計			
		238	66	0	0	304			
		78.3%	21.7%	0.0%	0.0%	100.0%			
質問6	全体に見て何点ぐらいですか。	100点	75点	50点	25点	0点	無回答	合計	
		167	133	4	0	0	0	304	
		54.9%	43.8%	1.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	

早朝学校施設管理アンケート集計 令和元年度

令和元年12月調査実施

調査数

6

回収数

6

回収率

100.0%

質問1	係員の挨拶・言葉遣い・態度・身だしなみなどは良いですか。	よい	まあよい	どちらとも いえない	あまりよくない	よくない	無回答							合計
		3	3	0	0	0	0							6
		50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%							100.0%
質問2	来校者等に適切な対応が取れていますか。	している	まあしている	どちらとも いえない	あまりしていない	していない	無回答							合計
		4	2	0	0	0	0							6
		66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%							100.0%
質問3	係員は、仕事内容を的確に理解し対応していますか。	対応している	ほぼ対応している	どちらとも いえない	やや対応不足	対応不足	無回答							合計
		3	3	0	0	0	0							6
		50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%							100.0%
質問4	学校行事等で就業日時に変更が生じた場合も適切に対応していますか。	対応している	ほぼ対応している	どちらとも いえない	やや対応不足	対応不足	無回答							合計
		3	3	0	0	0	0							6
		50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%							100.0%
質問5	全体的に見て何点ぐらいですか	100点	90点	80点	70点	60点	50点	40点	30点	20点	10点	0点	無回答	合計
		1	3	1	1	0							0	6
		16.7%	50.0%	16.7%	16.7%	0.0%							0.0%	100.0%