

## 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% |