

平成 30 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、杉並区から受託している①有料自転車駐車場管理業務、②ゆうゆう館受付業務、③自転車置場整理指導業務、④ゆうゆうハウス運営業務、⑤来庁者自転車駐車場管理、⑥児童館管理(サンカード利用日)、⑦学校施設管理、⑧通学安全指導の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 調査期間 平成 30 年 11 月～平成 30 年 12 月

3 調査方法

就業会員が就業時間内に利用者へ、①②④は調査用紙、③⑤⑥は調査ハガキ(料金受取人払い)を渡し、協力を依頼した。⑦⑧は調査用紙を学校へ直送し調査を依頼した。

4 調査の回収方法

①②④は利用者が各施設に設置した回収箱に投函③は利用者が郵便ポストに投函⑤⑥は回収箱と郵送を併用

【参考】

業 務 名	回収数 /30 調査数	30 回収率 (%)	回収数 /29 調査数	29 回収率 (%)
① 有料自転車駐車場管理業務	273/420	65.0	259/420	61.7
② ゆうゆう館受付業務	60/60	100.0	60/60	100.0
③ 自転車置場整理指導業務	48/90	53.3	52/90	57.8
④ ゆうゆうハウス運営業務	49/60	81.7	52/60	86.7
⑤ 来庁者自転車駐車場管理	69/200	34.5	134/200	67.0
⑥ 児童館管理(サンカード利用日)	254/340	74.7	304/380	80.0
⑦ 学校施設管理(早朝)	6/6	100.0	6/7	85.7
(終日)	18/18	100.0	19/19	100.0
⑧ 通学安全指導	41/41	100.0	41/41	100.0
合 計	818/1,235	66.2	927/1,277	72.6

① 有料自転車駐車場 利用者アンケート集計 H30年度

平成30年11～12月実施 調査数 420 回収数 273 回収率 65.0%

性別	男	女	無回答	合計					
	106 38.8%	146 53.5%	21 7.7%	273 100.0%					
質問1 年代	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	無回答	合計
	19 7.0%	16 5.9%	37 13.6%	44 16.1%	49 17.9%	57 20.9%	47 17.2%	4 1.5%	273 100.0%
利用方法	定期	1日	無回答	合計					
	126 46.2%	99 36.3%	48 17.6%	273 100%					

質問2	SCが区から受託していることを知っているか	知っている 216 79.1%	知らない 56 20.5%	無回答 1 0.4%	合計 273 100.0%				
質問3	あいさつ、言葉遣い、態度、身だしなみの雰囲気はどうか	よい 179 65.6%	まあよい 60 22.0%	どちらともいえない 10 3.7%	あまりよくない 4 1.5%	よくない 2 0.7%	無回答 4 1.5%	合計 273 100.0%	
質問4	動作はテキパキしているか	している 185 67.8%	まあしている 58 21.2%	どちらともいえない 5 1.8%	あまりしていない 7 2.6%	していない 17 6.2%	無回答 1 0.4%	合計 273 100.0%	
質問5	用件を的確に理解して対応しているか	対応している 186 68.1%	ほぼ対応している 59 21.6%	どちらともいえない 7 2.6%	やや対応不足 6 2.2%	対応不足 15 5.5%	無回答 0 0.0%	合計 273 100.0%	
質問6	施設の使いやすさは	使いやすい 99 36.3%	まあ使いやすい 65 23.8%	どちらともいえない 30 11.0%	やや使いにくい 38 13.9%	使いにくい 41 15.0%	無回答 0 0.0%	合計 273 100.0%	
質問7	施設の清掃・整理整頓・掲示物の適切さ	よい 155 56.8%	まあよい 74 27.1%	どちらともいえない 20 7.3%	あまり良くない 5 1.8%	良くない 13 4.8%	無回答 6 2.2%	合計 273 100.0%	
質問8	総合評価	100点 126 46.2%	75点 102 37.4%	50点 14 5.1%	25点 9 3.3%	0点 14 5.1%	無回答 8 2.9%	合計 273 100.0%	

② ゆうゆう館利用者アンケート集計 H30年度

平成30年11～12月実施 調査数 60 回収数 60 回収率 100.0%

質問1	性別	男 16 26.7%	女 42 70.0%	無回答 2 3.3%	合計 60 100.0%			
	年代	50代以下 0 0.0%	60代 8 13.3%	70代 34 56.7%	80代以上 12 20.0%	無回答 6 10.0%	合計 60 100.0%	
質問2	SCが区から受託していることを知っているか	知っている 55 91.7%	知らない 5 8.3%	無回答 0 0.0%	合計 60 100.0%			
質問3	挨拶、言葉遣い、態度、身だしなみなど雰囲気はどうか	よい 49 81.7%	まあよい 10 16.7%	どちらともいえない 1 1.7%	あまりよくない 0 0.0%	よくない 0 0.0%	無回答 0 0.0%	合計 60 100.0%
質問4	用件を的確に理解して対応しているか	対応している 50 83.3%	ほぼ対応している 7 11.7%	どちらともいえない 1 1.7%	やや対応不足 0 0.0%	対応不足 1 1.7%	無回答 1 1.7%	合計 60 100.0%
質問5	施設の使いやすさは	使いやすい 31 51.7%	まあ使いやすい 23 38.3%	どちらともいえない 1 1.7%	やや使いにくい 4 6.7%	使いにくい 1 1.7%	無回答 0 0.0%	合計 60 100.0%
質問7	施設の整理整頓は	よい 45 75.0%	まあよい 13 21.7%	どちらともいえない 1 1.7%	あまりよくない 0 0.0%	よくない 0 0.0%	無回答 1 1.7%	合計 60 100.0%
質問8	総合評価	100点 43 71.7%	75点 16 26.7%	50点 0 0.0%	25点 0 0.0%	0点 0 0.0%	無回答 1 1.7%	合計 60 100.0%

③ 自転車置場 利用者アンケート集計 H30年度

平成30年12月実施

調査数

90

回収数

48

回収率

53.3%

		男	女	無回答	合計					
質問1	性別	18	29	1	48					
		37.5%	60.4%	2.1%	100.0%					
質問1	年代	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	無回答	合計
		6	4	2	4	11	12	8	1	48
		12.5%	8.3%	4.2%	8.3%	22.9%	25.0%	16.7%	2.1%	100.0%
質問2	SCが区から受託していることを知っているか	知っている	知らない	無回答	合計					
		42	5	1	48					
		88%	10%	2%	100%					
質問3	あいさつ、言葉遣いはどうか	よい	普通	よくない	無回答	合計				
		41	5	1	1	48				
		85.4%	10.4%	2.1%	2.1%	100.0%				
質問4	自転車置場の整理状況は	十分	どちらともいえない	不十分	無回答	合計				
		35	7	5	1	48				
		72.9%	14.6%	10.4%	2.1%	100.0%				
質問5	施設の使いやすさは	使いやすい	普通	使いにくい	無回答	合計				
		30	10	7	1	48				
		62.5%	20.8%	14.6%	2.1%	100.0%				
質問6	総合評価	100点	75点	50点	25点	0点	無回答	合計		
		27	10	6	3	1	1	48		
		56.3%	20.8%	12.5%	6.3%	2.1%	2.1%	100.0%		

④ ゆうゆうハウス利用者アンケート集計 H30度

平成30年12月実施

調査数

60

回収数

49

回収率

81.7%

質問1	性別	男 31 63.3%	女 17 34.7%	無回答 1 2.0%	合計 49 100.0%					
	年代	10代 26 53.1%	20代 4 8.2%	30代 3 6.1%	40代 2 4.1%	50代 2 4.1%	60代 7 14.3%	70代以上 1 2.0%	無回答 4 8.2%	合計 49 100.0%
質問2	SCが区から受託していることを知っているか	知っている 30 61.2%	知らない 19 38.8%	無回答 0 0.0%	合計 49 100.0%					
質問3	挨拶、言葉遣い、態度、身だしなみなど雰囲気はどうか	よい 38 77.6%	まあよい 9 18.4%	どちらともいえない 1 2.0%	あまりよくない 1 2.0%	よくない 0 0.0%	無回答 0 0.0%	合計 49 100.0%		
質問4	用件を的確に理解して対応しているか	対応している 37 75.5%	ほぼ対応している 9 18.4%	どちらともいえない 3 6.1%	やや対応不足 0 0.0%	対応不足 0 0.0%	無回答 0 0.0%	合計 49 100.0%		
質問5	施設の使いやすさは	使いやすい 30 61.2%	まあ使いやすい 16 32.7%	どちらともいえない 1 2.0%	やや使いにくい 2 4.1%	使いにくい 0 0.0%	無回答 0 0.0%	合計 49 100.0%		
質問7	施設の整理整頓は	よい 38 77.6%	まあよい 10 20.4%	どちらともいえない 0 0.0%	あまりよくない 1 2.0%	よくない 0 0.0%	無回答 0 0.0%	合計 49 100.0%		
質問8	総合評価	100点 30 61.2%	75点 18 36.7%	50点 1 1.7%	25点 0 0.0%	0点 0 0.0%	無回答 0 0.0%	合計 49 100.0%		

⑤ 区役所来庁者自転車駐車場 利用者アンケート集計 H30年度

平成30年11～12月実施 調査数 200 回収数 69 回収率 34.5%

質問1	性別	男	女	無回答	合計					
		29 42.0%	40 58.0%	0 0.0%	69 100.0%					
質問1	年代	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	無回答	合計
		1 1.4%	3 4.3%	6 8.7%	9 13.0%	14 20.3%	17 24.6%	19 27.5%	0 0.0%	69 100.0%
質問2	SCが区から受託していることを知っているか	知っている	知らない	無回答	合計					
		40 58.0%	29 42.0%	0 0.0%	69 100.0%					
質問3	挨拶、言葉遣いなどはどうか	よい	普通	よくない	無回答	合計				
		54 78.3%	15 21.7%	0 0.0%	0 0.0%	69 100.0%				
質問4	用件に対応しているか	る	どちらともいえない	対応不足	無回答	合計				
		65 94.2%	4 5.8%	0 0.0%	0 0.0%	69 100.0%				
質問5	施設の使いやすさは	使いやすい	普通	使いにくい	無回答	合計				
		46 66.7%	22 31.9%	1 1.4%	0 0.0%	69 100.0%				
質問6	総合評価	100点	75点	50点	25点	0点	無回答	合計		
		37 53.6%	32 46.4%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	69 100.0%		

⑥ 児童館サンカード日利用者アンケート集計 H30年度

平成30年12月実施 調査数 340 回答数 254 回収率 74.7%

質問1	性別	男 70 27.6%	女 177 69.7%	無回答 7 2.8%	合計 254 100.0%				
	年代	20代以下 8 3.1%	30代 139 54.7%	40代 81 31.9%	50代 14 5.5%	60代 5 2.0%	70代以上 6 2.4%	無回答 1 0.4%	合計 254 100.0%
	サンカード利用日はSCが区から受託していることを知っているか	知っている 129 50.8%	知らない 125 49.2%	無回答 0 0.0%	合計 254 100.0%				
質問3	挨拶・言葉遣いなどはどうか	よい 227 89.4%	普通 26 10.2%	よくない 1 0.4%	無回答 0 0.0%	合計 254 100.0%			
		対応している 244 96.1%	どちらともいえない 9 3.5%	対応不足 1 0.4%	無回答 0 0.0%	合計 254 100.0%			
質問4	用件に対応しているか	使いやすい 203 79.9%	普通 47 18.5%	使いにくい 4 1.6%	無回答 0 0.0%	合計 254 100.0%			
		100点 157 61.8%	75点 88 34.6%	50点 9 3.5%	25点 0 0.0%	0点 0 0.0%	無回答 0 0.0%	合計 254 100.0%	
質問5	施設の使いやすさ								
質問6	総合評価	100点 157 61.8%	75点 88 34.6%	50点 9 3.5%	25点 0 0.0%	0点 0 0.0%	無回答 0 0.0%	合計 254 100.0%	

⑦-1 早朝学校施設管理アンケート集計 平成30年度

平成30年11～12月調査実施		調査数	6	回収数	6	回収率	100.0%
質問1	挨拶・言葉遣い・態度・身だしなみなど 雰囲気はどうか	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	合計
		2 33.3%	2 33.3%	2 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	6 100.0%
質問2	動作はテキパキしているか	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	合計
		0 0.0%	3 50.0%	3 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 100.0%
質問3	仕事内容を的確に理解し 対応しているか	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	合計
		1 16.7%	4 66.7%	1 16.7%	0 0.0%	0 0.0%	6 100.0%
質問4	学校とのコミュニケーションは 密にしているか	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	合計
		2 33.3%	4 66.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 100.0%
質問5	総合評価	100点	90点	80点	70点	60点	合計
		0 0.0%	3 50.0%	0 0.0%	3 50.0%	0 0.0%	6 100.0%

50点以下なし

⑦-2 終日学校施設管理アンケート集計 H30年度

平成30年11～12月調査実施		調査数	18	回収数	18	回収率	100.0%	100.0%
質問1	挨拶・言葉遣い・態度・身だしなみなど雰囲気はどうか	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
		11	4	3	0	0	0	18
		61.1%	22.2%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
質問2	動作はテキパキしているか	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
		6	10	2	0	0	0	18
		33.3%	55.6%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
質問3	仕事内容を的確に理解し対応しているか	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
		8	9	1	0	0	0	18
		44.4%	50.0%	5.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
質問4	学校とのコミュニケーションは密にしているか	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
		10	8	0	0	0	0	18
		55.6%	44.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
質問5	総合評価	100点	90点	80点	70点	60点	50点	合計
		1	8	4	2	1	1	18
		5.6%	44.4%	22.2%	11.1%	5.6%	5.6%	100.0%

50点以下なし

⑧ 通学安全指導 アンケート集計 H30年度

平成30年12月調査実施 調査数 41 回収数 41 回収率 100.0%

質問1	挨拶・言葉遣い・態度・身だしなみなど雰囲気はどうか	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	16	3	1	0	0	41		
		51.2%	39.0%	7.3%	2.4%	0.0%	0.0%	100.0%		
質問2	動作はテキパキしているか	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		
		13	22	5	1	0	0	41		
		31.7%	53.7%	12.2%	2.4%	0.0%	0.0%	100.0%		
質問3	仕事内容を的確に理解し対応しているか	対応している	ほぼ対応している	どちらともいえない	やや対応不足である	対応不足である	無回答	合計		
		19	20	1	1	0	0	41		
		46.3%	48.8%	2.4%	2.4%	0.0%	0.0%	100.0%		
質問4	学校側とのコミュニケーションは密にしているか	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		
		25	15	1	0	0	0	41		
		61.0%	36.6%	2.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%		
質問5	総合評価	100点	90点	80点	70点	60点	50点	40点	無回答	合計
		5	20	12	2	1	1	0	0	41
		12.2%	48.8%	29.3%	4.9%	2.4%	2.4%	0.0%	0.0%	100.0%