

平成22年度 指定管理者制度適用施設
利用者満足度調査

平成22年8月

(1) 調査目的

- ・豊田市が設置する「公の施設」のうち、指定管理者制度を適用している施設の利用者を対象として、「利用者満足度」や「管理運営に関する意見」等を把握することを目的とする。
- ・調査結果は、今後の施設の管理運営体制の見直しや指定管理者の選定に活用する。

(2) 調査方法等

調査対象者	「指定管理者制度」を適用している施設の利用者(市営住宅の場合は居住者)
回収数	541件(住宅以外461件、住宅80件)
対象施設	平成22年度末で指定管理期間が満了する施設のうち12施設 平成22年度末で指定管理による管理を終了する施設は対象外
調査期間	平成22年6月21日(月)～平成22年7月15日(木)
調査方法	調査票による本人記入形式

(3) 調査対象施設及び回収状況

No	施設名	指定区分	管理団体	所属コード	所管課名	回収数
1	豊田市石畳ふれあい広場	単独	藤岡石畳地区地域づくり協議会	AD15	藤岡支所	111
2	介護予防拠点施設老人憩の家あさひ荘	単独	敷島自治区加塩組	AD06	旭支所	53
3	豊田市浅野会館	単独	浅野自治区	AD06	旭支所	55
4	築羽農村環境改善センター築羽会館	単独	築羽自治区	AD06	旭支所	67
5	敷島農村環境改善センター敷島会館	単独	敷島自治区	AD06	旭支所	48
6	笹戸生活改善センター笹戸会館	単独	笹戸自治区	AD06	旭支所	48
7	緑の公園・小原トレーニングセンター	単独	社団法人シルバー人材センター	AD09	小原支所	61
8	小原北部生活改善センター	単独	小原北部開発推進協議会	AD09	小原支所	18
9	豊田市定住化促進住宅	単独	愛知県住宅供給公社	AJ10	建築住宅課	19
10	豊田市小原活性化促進住宅	単独	愛知県住宅供給公社	AJ10	建築住宅課	4
11	豊田市新婚者住宅	単独	愛知県住宅供給公社	AJ10	建築住宅課	11
12	豊田市特定公共賃貸住宅	単独	愛知県住宅供給公社	AJ10	建築住宅課	46

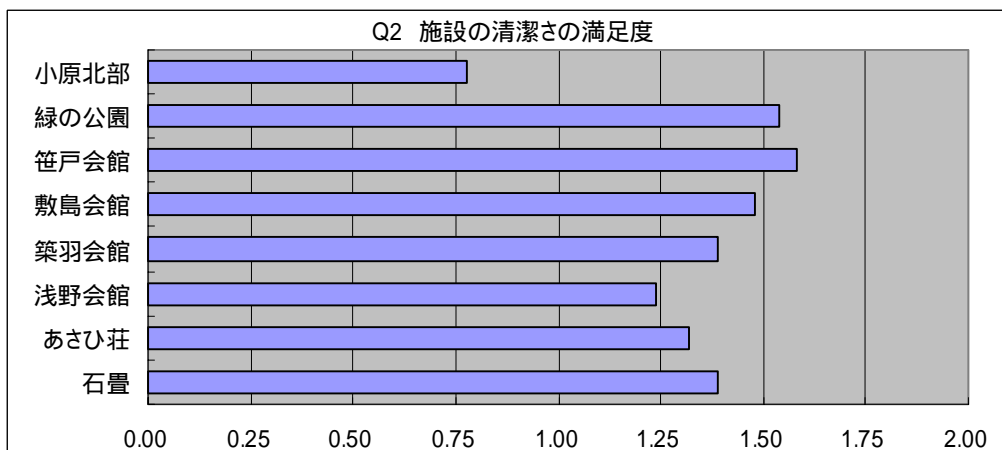
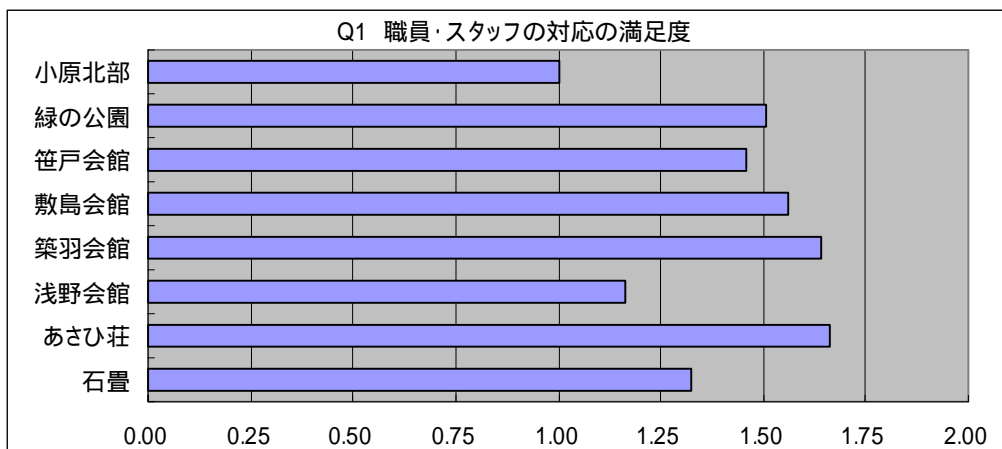
(4) 調査結果の概要

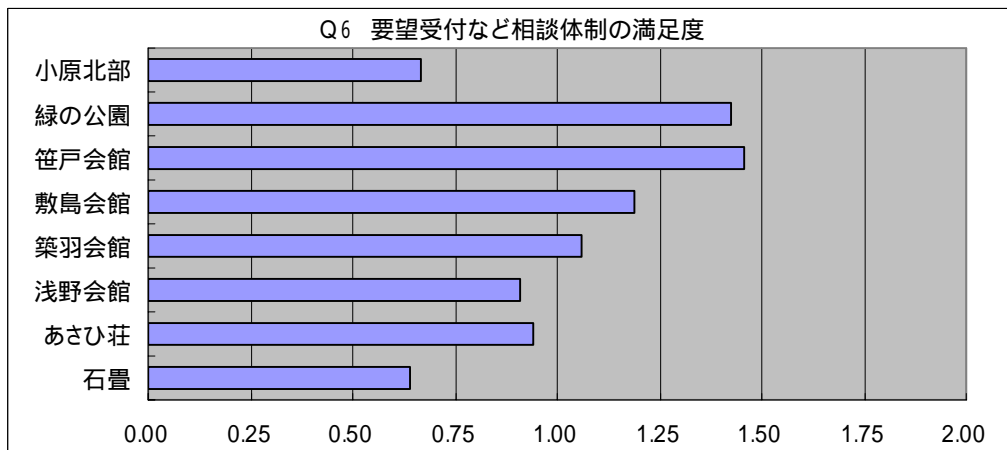
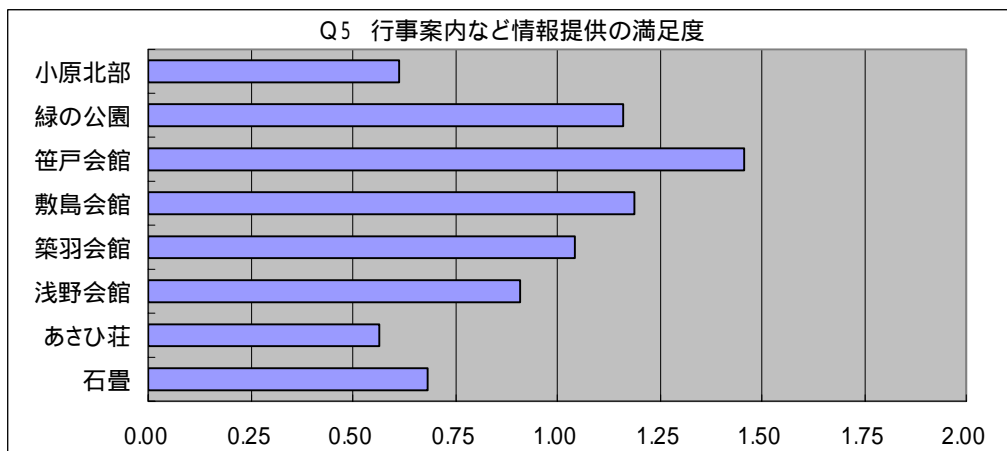
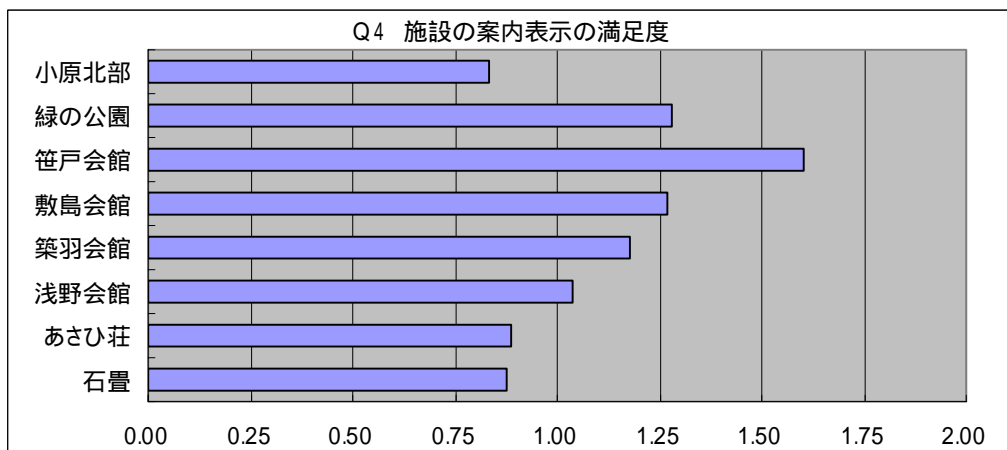
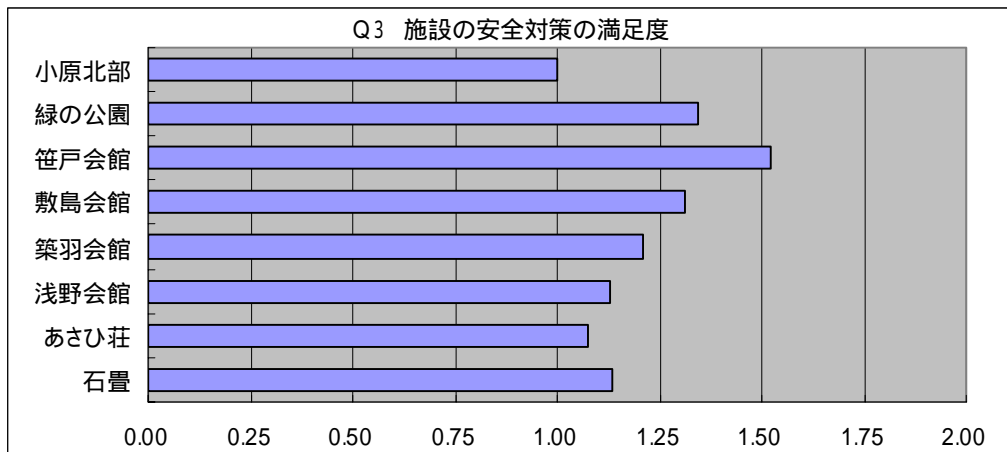
住宅以外の施設

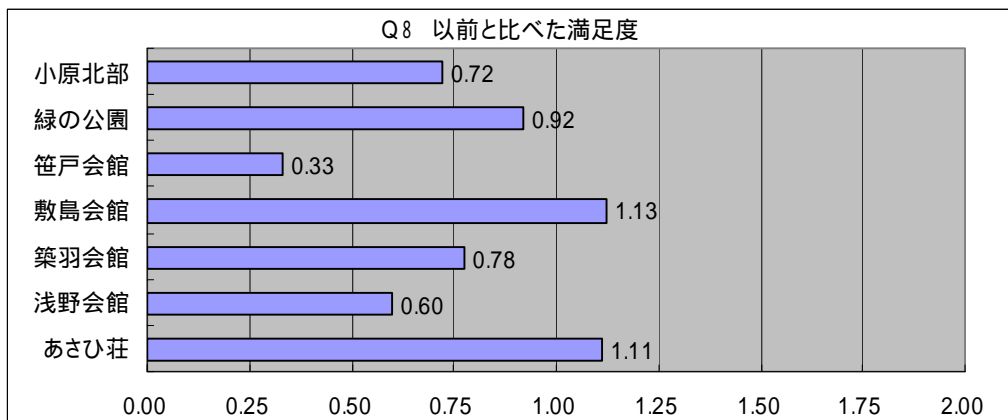
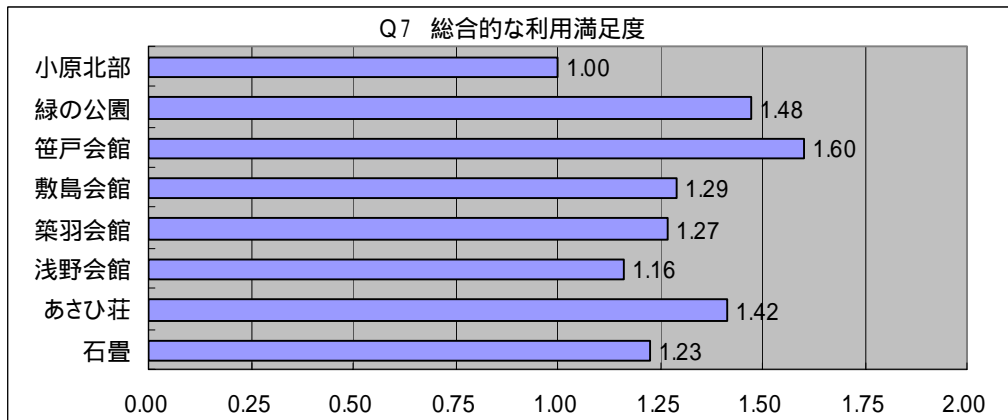
<得点化の方法>

- ・ 調査の回答状況を以下の方法により得点化した。下図は加重平均値で表示。

調査項目		得点
利用満足度	利用満足度の変化	
大変満足	大変よくなった	+ 2
ほぼ満足	よくなった	+ 1
どちらとも言えない	変わらない	0
やや不満	悪くなった	- 1
大いに不満	かなり悪くなった	- 2







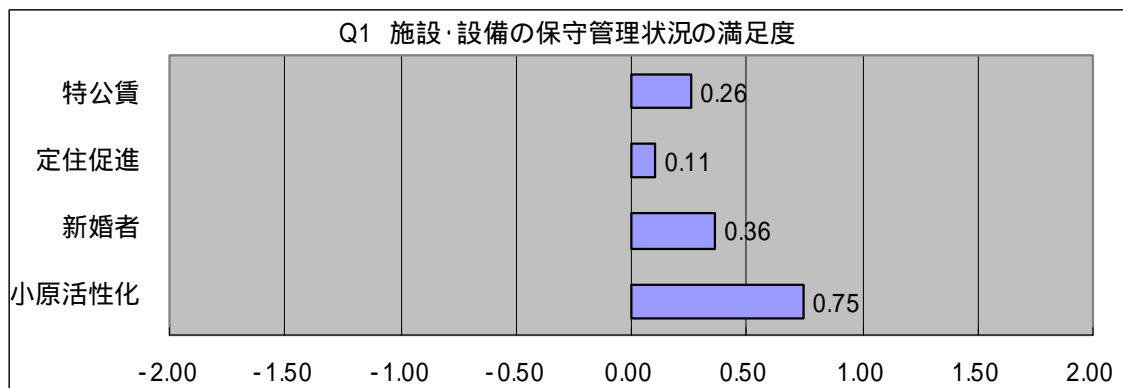
Q8：石畳ふれあい広場は平成20年4月に新設したため調査対象外。

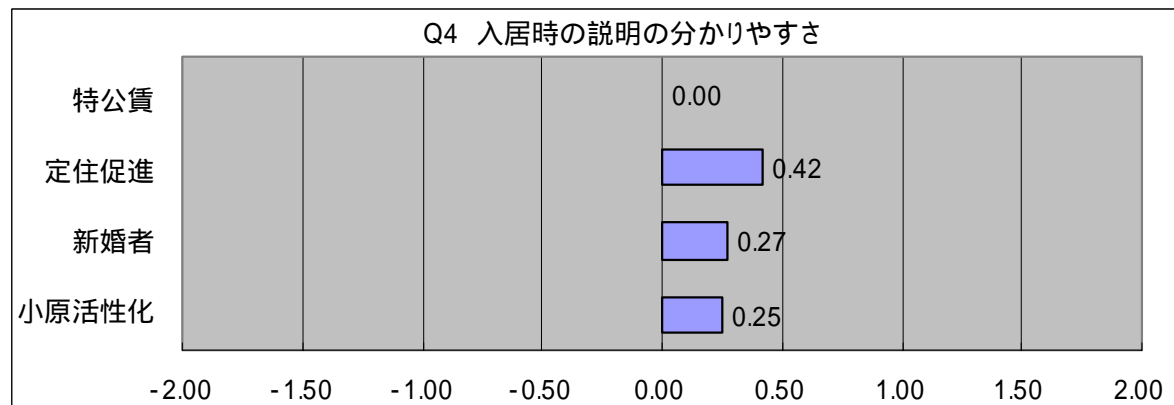
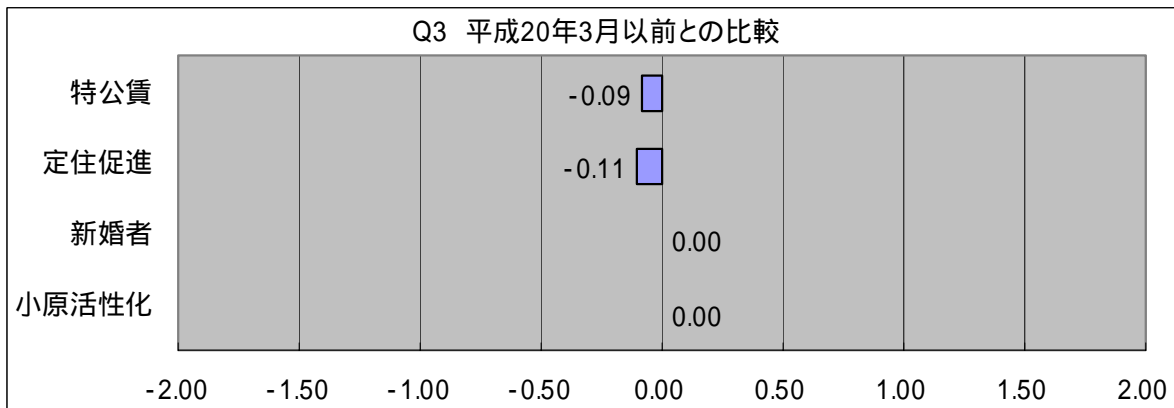
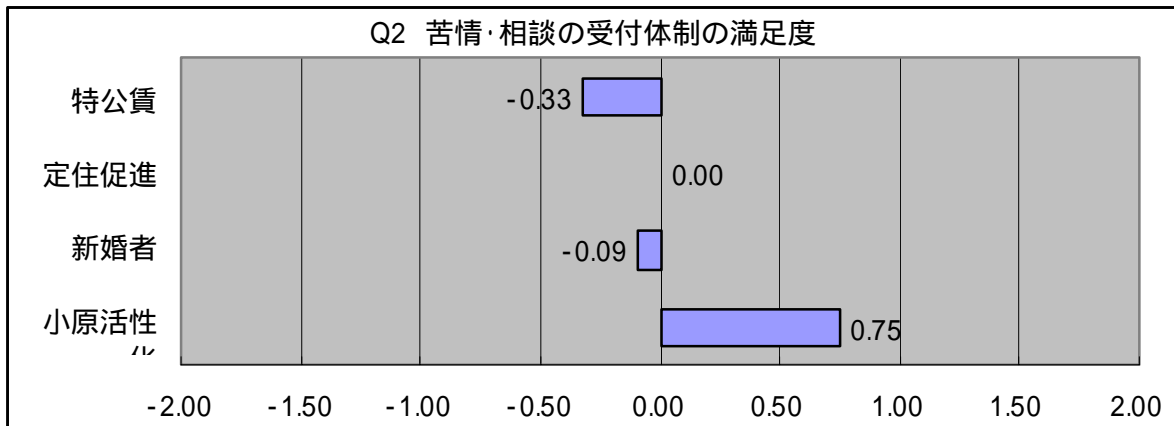
住宅

<得点化の方法>

- 調査の回答状況を以下の方法により得点化した。下図は加重平均値で表示。

項目			点数
Q1、Q2	Q3	Q4	
大変満足	大変よくなった	大変分かりやすかった	+2
ほぼ満足	よくなった	分かりやすかった	+1
どちらとも言えない	変わらない	普通	0
やや不満	悪くなった	分かりにくかった	-1
大いに不満	かなり悪くなった	全然分からなかった	-2





平成22年度 指定管理者制度適用施設 利用者満足度調査結果 < 集計表 >

平成22年7月

住宅以外の施設

「総合満足」の得点降順

施設名	回答数	Q1対応	Q2清潔さ	Q3安全対策	Q4案内表示	Q5情報提供	Q6要望受付	Q7総合満足	Q8以前比較
全体(全施設平均)	461	1.62	1.53	1.39	1.28	1.09	1.18	1.49	0.93
笹戸生活改善センター笹戸会館	48	1.46	1.58	1.52	1.60	1.46	1.46	1.60	0.33
緑の公園・小原トレーニングセンター	61	1.51	1.54	1.34	1.28	1.16	1.43	1.48	0.92
老人憩の家あさひ荘	53	1.66	1.32	1.08	0.89	0.57	0.94	1.42	1.11
敷島農村環境改善センター敷島会館	48	1.56	1.48	1.31	1.27	1.19	1.19	1.29	1.13
築羽農村環境改善センター築羽会館	67	1.64	1.39	1.21	1.18	1.04	1.06	1.27	0.78
豊田市石畳ふれあい広場	111	1.32	1.39	1.14	0.87	0.68	0.64	1.23	
豊田市浅野会館	55	1.16	1.24	1.13	1.04	0.91	0.91	1.16	0.60
豊田市小原北部生活改善センター	18	1.00	0.78	1.00	0.83	0.61	0.67	1.00	0.72

MAX	111	1.66	1.58	1.52	1.60	1.46	1.46	1.60	1.13
MIN	18	1.00	0.78	1.00	0.83	0.57	0.64	1.00	0.33

< 得点化方法 >

Q1～Q7	大変満足	ほぼ満足	どちらとも言えない	やや不満	大いに不満
Q8	大変よかった	よかった	変わらない	悪くなった	かなり悪くなった
点数	+2	+1	0	-1	-2

平成22年度 指定管理者制度適用施設 利用者満足度調査結果 < 集計表 >

平成22年7月

住宅

「保守管理状況」の得点降順

施設名	回答数	Q1保守管理状況	Q2苦情相談受付体制	Q3以前比較	Q4入居時説明
全体(全施設平均)	61	0.20	0.05	-0.01	0.09
豊田市小原活性化促進住宅	4	0.75	0.75	0.00	0.25
豊田市新婚者住宅	11	0.36	-0.09	0.00	0.27
豊田市特定公共賃貸住宅	46	0.26	-0.33	-0.09	0.00
豊田市地域定住化促進住宅	19	0.11	0.00	-0.11	0.42
MAX	46	0.75	0.75	0.00	0.42
MIN	4	0.11	-0.33	-0.11	0.00

< 得点化方法 >

Q1～Q2	大変満足	ほぼ満足	どちらとも言えない	やや不満	大いに不満
Q3	大変よくなった	よくなった	変わらない	悪くなった	かなり悪くなった
Q4	大変分かりやすかった	分かりやすかった	普通	分かりにくかった	かなり分かりにくかった
点数	+2	+1	0	-1	-2

平成22年6月

豊田市指定管理者制度活用施設

利用者満足度調査票

調査期間 平成22年6月21日(月)～7月15日(木)

皆さんの声をお聞かせください!

1 調査の目的

この調査は、豊田市が設置する「公の施設」のうち、「指定管理者制度」を適用している施設の利用者の方を対象として、「利用した満足度」や「管理運営に関する意見」などを把握させていただくことを目的としております。調査の結果は、施設の管理運営体制の見直しや今後の指定管理者の選定に活かしていきたいと思っております。

なお、調査は無記名でご回答いただくこととするため、豊田市が特定個人の意見を把握することはありませんので、率直なご意見をぜひご記入ください。本調査への積極的なご協力をお願いします。

2 指定管理者制度の概要

調査票にご回答いただくにあたり、「指定管理者制度」の概要についてご説明いたします。最期の回答にあたっての参考としてください。

●「指定管理者」とは、豊田市に代わって特定の団体に施設管理を代行させる制度です。

- 「公の施設」は豊田市が設置するものですが、指定管理者制度により株式会社を含む各種団体に管理を代行させることができるようになりました。
- 指定管理者の指定にあたっては、法律に基づき、市議会の議決によって決定されるものです。
- 指定管理者は、豊田市に代わって条例、指定に基づく事項を実施し、その範囲で責任を負うこととなります。



●指定管理者は、「受付・利用許可」「設備機器の保守」「清掃」「軽微な修繕」などを行います。

- 指定管理者は、利用申請の受付及び利用許可を行うことができます。利用許可は、「行政処分」にあたる公権力に関する行為ですが、この制度により、豊田市（行政）に代わって指定管理者が行うことができます。
- また、指定管理者は、施設の種類設備・機器の保守点検、清掃、軽微な修繕など施設管理に関する広範な業務を実施する「土俵」と位置付けられます。詳細は豊田市との指定により確定されています。

●指定管理者の「選定期間」は5年間で、その都度検証・見直しすることとしています。

- 指定管理者として指定する期間は「5年間」を原則としています。
- 指定管理者制度は、平成18年4月から本格導入し、指定管理機関更新のための検証・見直しを順次実施しています。平成20年度からの次期指定管理者の指定（議決）は平成22年12月議会を予定しています。



調査票

この調査は、以下の施設を利用した方にお答えいただくものです。

調査対象施設	豊田市石巻ふれあい広場	利用日	月 日 AM・PM
指定管理者	藤岡石巻地区地域づくり協議会		

1 本調査にお答えいただく方についてお聞かせします。該当する番号に○印をつけてください。

性別	①男性 ②女性
年齢	①10歳～20歳代 ②30歳～40歳代 ③50歳～60歳代 ④70歳以上
施設の利用率	①初めて利用 ②週に1回以上 ③月に1回以上 ④その他

2 以下は、利用した結果の満足度についてお聞かせします。該当する箇所○印をつけてください。

	大変満足	ほぼ満足	どちらとも言えない	やや不満	大いに不満
職員・スタッフの対応					
施設の清潔さ (施設の外回りの清掃含む)					
施設の安全対策 (使用上の注意事項の説明など)					
施設の案内表示 (誘導看板などのわかりやすさなど)					
行事案内などの情報提供 (イベント案内等の豊富さなど)					
要望受付などの相談体制					
総合的な利用満足度					

3 以下は、平成20年3月以前にこの施設を利用したことがある方にお聞かせします

	大変良くなった	良くなった	変わらない	悪くなった	かなり悪くなった
以前と比べた施設の満足度					

4 調査対象の施設の管理・運営に関して、ご意見・ご提案があればご記入ください。

Blank box for providing comments and suggestions.

調査は以上です。調査票は回収箱へご投函してください。ご協力いただきありがとうございました。この調査に関する問い合わせ

豊田市役所 総務課 人事課 人事研修担当
 〒471-8501 豊田市西町3-60
 電 話 0565-34-0009(直通) FAX 0565-34-0815 メール iri@city.toyota.lg.jp