

施設利用の満足度調査について

1. 目的

この調査は、指定管理者による管理が行われている施設の利用者を対象として、以下の状況を調査しその結果を分析することで、さらなる効率的かつ効果的な施設の管理運営を図ることを目的とする。

2. 調査内容

- (1) サービスに対する満足度
- (2) 利便性に対する満足度
- (3) 施設・設備に対する満足度
- (4) 全般的な満足度
- (5) 利用者の情報

3. 調査対象施設

指定管理者による管理運営が行われている全ての施設を対象とする。ただし、施設の特性上、調査が困難であると考えられる場合はこの限りではない。

4. 調査実施者

指定管理者が実施する。

5. 調査方法

窓口への配備や来場者への配布、職員による聞き取りなど、施設の状況や、これまでの実施方法、本特記仕様書の定めを考慮して、指定管理者と所管課の協議により決定

6. 調査時期

- ・年1回以上実施することとし、実施時期については任意とする。
- ・過去のデータからサンプルが多く取れそうな時期(来場者が多い時期)に行うのが望ましい。
- ・ただし、施設の特性等から利用者に偏りが発生する可能性がある時期を見極めたうえで、幅広い層の利用者の意見を収集することができると判断される時期に実施することが望ましい。
- ・また、次年度以降の実施時期については、前年度からの改善点等を比較する必要があることから、同時期に実施することが望ましい。

7. 調査数

一定の規模を確保し、調査結果の信頼性を高めるため、統計学上必要な有効回答数が得られるよう調査数を設定すること。

8. 調査報告

- ・施設別集計と指定単位集計を行う
- ・クロス集計を行う(男女別、年齢別の満足度)
- ・報告項目の整理(実施年月日、依頼数、回収数、回収率、段階評価の段階毎の回答数等)
- ・報告様式により、所管課への報告を義務付け
- ・指定管理者評価シートへの必須項目に関する掲載の義務付け