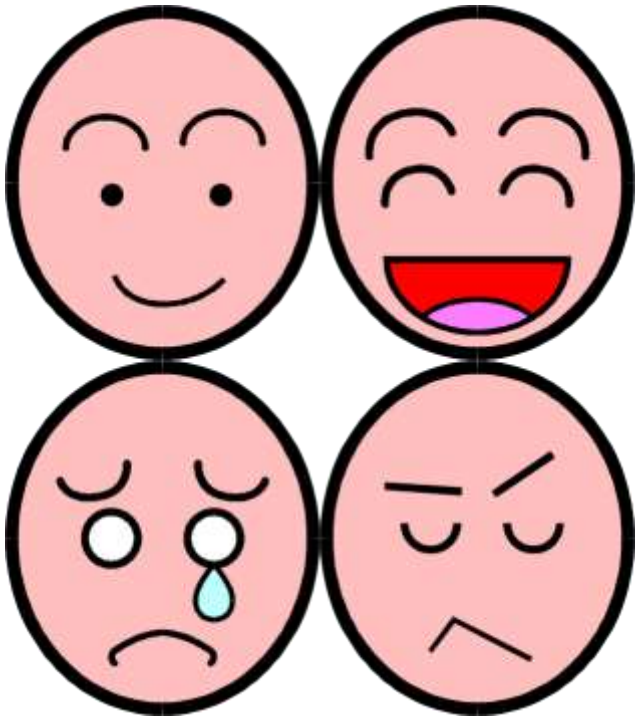
利用者満足度調査

ガイドブック



総合経営部経営改革課

目　　次

利用者満足度調査の概要
1　利用者満足度調査とは …… 1
2　目的 …… 1
3　指定管理者・担当所管にとっての活用法 …… 1
4　調査内容 …… 2
5　改善サイクル …… 2

Ⅰ　調査対象サービス・調査項目の選定 …… 3
　1　調査対象サービスの選定 …… 3
　2　調査項目の設定 …… 3
　3　調査規模 …… 4
　よくある質問集１ …… 4
Ⅱ　調査票の作成 …… 5
　1　挨拶文・協力依頼文の作成 …… 5
　2　質問の作成 …… 5
　3　必須の質問 …… 6
　4　フェイス質問の作成 …… 6
　5　お礼 …… 6
　6　予備調査 …… 7
　よくある質問集２ …… 7
Ⅲ　調査 …… 8
　1　いつ …… 8
　2　どこで …… 8
　3　だれに …… 8
　4　どんな方法で …… 9
　よくある質問集３ …… 9
Ⅳ　集計 …… 10
Ⅴ　分析 …… 11
　散布図 …… 11
Ⅵ　結果を活用して改善に取組む …… 13
Ⅶ　指定管理者による結果の公表 …… 14
Ⅷ　指定管理者から担当所管への提出物 …… 14
Ⅸ　指定管理者と担当所管との意見交換 …… 15
Ⅹ　参考　調査票の作成例 …… 16

利用者満足度調査の概要

１　利用者満足度調査とは

消費者は、商品・サービスを購入するとき、満足できるお店や商品を選択します。

一方、行政サービスは、市役所で提供していますが、市民は八王子市役所で提供するサービスが不満だからといって、日野市役所で受けるというわけにはいきません。そして、このことは公の施設の利用についてもあてはまるといえます。

市民に選択の余地が少ない公の施設の運営は、市民に不満を感じさせないよう配慮する必要があります。また、市役所と同様に、公の施設を管理運営するにあたっては効率的な運営を行うことが重要です。

つまり、効果的に資源を活用して、利用者の満足を最大にすることが指定管理者と市に求められているのです。

利用者が満足するようにサービスを提供する努力や工夫と、利用者である市民の感じ方が一致していれば、サービスの向上と効率的な運営を共に達成したということができます。

そこで、指定管理者が運営する公の施設の利用者を対象に、施設の状況やサービスに対する感じ方の調査を行うことを「利用者満足度調査」といいます。

２　目的

指定管理者制度導入施設において利用者満足度調査を実施することで、利用者のニーズ等を把握し、その分析結果をもとに市民サービスの向上と経営の効率化を目指す。

３　指定管理者・担当所管にとっての活用法

具体化した指標・数値による定量的な調査結果を得ることにより、今までは「こんなことを要望する人が 多い 」と漠然としたことしか言えなかったことも、数値を根拠に説明することができます。

これにより、①サービスの改善、②調査項目間の資源配分の優先順位付けに使うことができ、利用者に対する説明資料、計画・予算を編成する際の資料などとして数値を使った効果的な活用ができます。

４　調査内容

（１）　満足度

利用者が各施設におけるサービスについて、どれだけ満足しているかということ

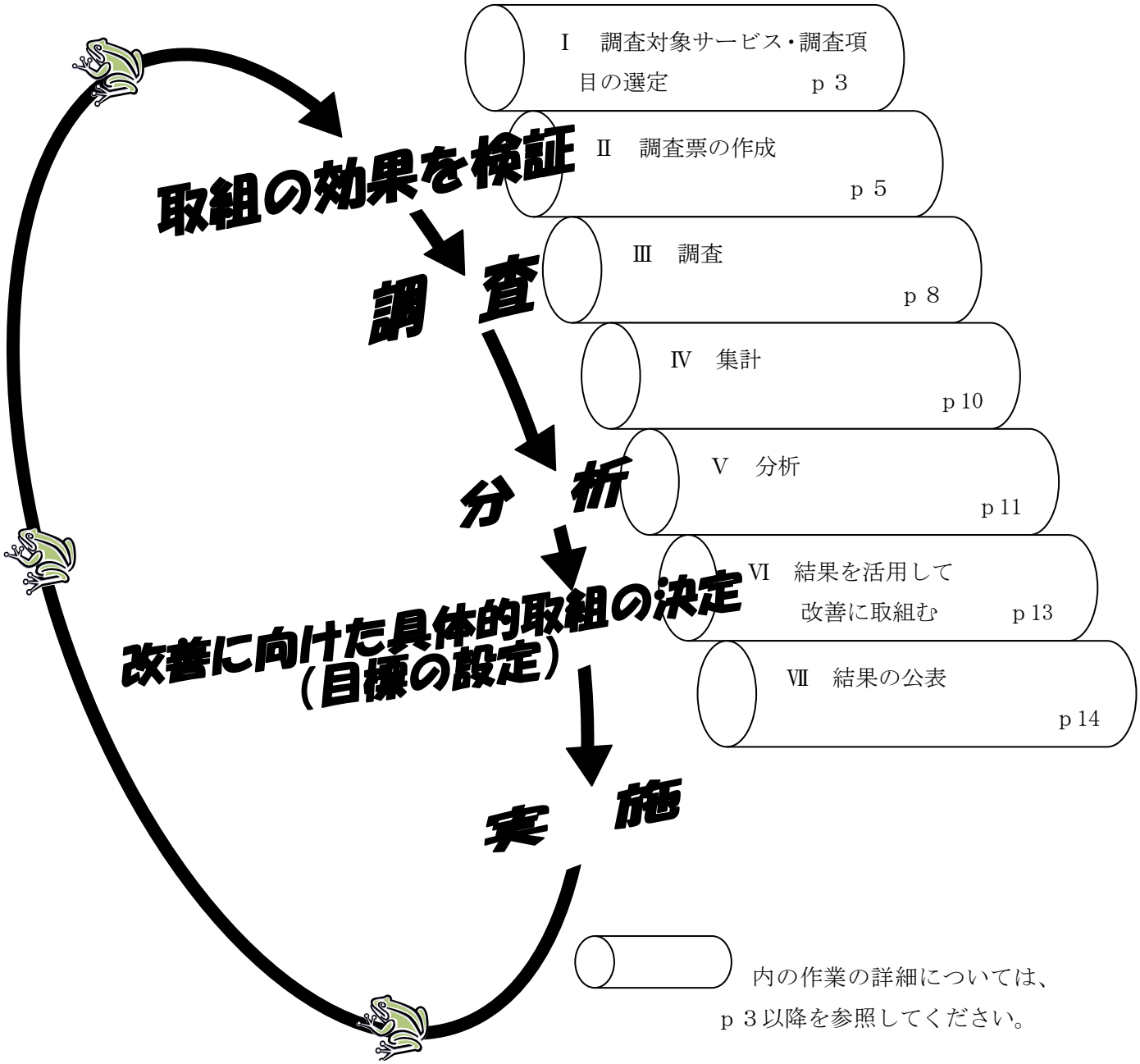
（２）　大切度

利用者が各施設に対して、どんなことを重視しているかということ

５　改善サイクル

もちろん、調査をすればよいというものではありません。調査結果と利用者の満足度との差を埋めるために、**改善が行われてこそ**調査の効果が表れるのです。

利用者満足度調査の結果を活用し、次のサイクルでサービスの改善を図ることが必要です。



内の作業の詳細については、ｐ３以降を参照してください。

Ⅰ 調査対象サービス・調査項目の選定

1 調査対象サービスの選定

利用者満足度調査の結果、何の改善にも結びつかなかったという漠然とした調査にならないように、次の事項を明確にし、はっきりとしたテーマを持って調査対象サービスを決めます。

① 何を知りたいのか

② 何を変えていくのか

調査の目的が、利用者サービスの向上を実現するため、満足度及び大切度をとらえることですので、調査対象は施設におけるサービスや施設の使い勝手などから選定します。

2 調査項目の設定

調査項目とは、調査する指定管理者が「知りたいこと」「改善したいこと」の具体的事項です。利用者満足度調査の質問は、この調査項目を基にして作成します。

・日頃利用者から聞いている意見・苦情を検証
・利用者の立場になって現在のサービスを検証

↓

不満点・改善すべき点を具体的に考える

↓

調査項目の設定　　記入時間がかかりすぎないよう１３項目程度に

ヒント

サービスの評価基準は次の５点といわれています。調査項目設定の参考にしてください。

1　信頼性：スタッフの仕事における正確さに対する期待
　①スタッフの対応の適切さ②スタッフが信用できる

2　安心感：スタッフが利用者に示す確信と自信を伴ったサービス提供
　①スタッフの知識・専門性の高さ②秘密の保持

3　具象性：快適な環境
　①施設・備品・消耗品の整備状況②言葉遣い・身だしなみ

4　共感性：スタッフが利用者に示す心配り
　①話をよく聞き、わかりやすく説明している
　②ニーズを的確に把握している

5　迅速性：利用者の求めに迅速に反応
　①対応が早い
　②待たされない

3 調査規模

回答件数が少ない場合は、調査結果の精度が低くなり、調査結果の信頼性がなくなります。そこで、調査場所ごとに、有効回答数が概ね 100 程度回収できるように調査を実施してください。

ただし、サービスの利用者の全数が 100 人未満である場合、全数に近い回収数を確保すれば、調査結果の精度は維持できます。

※　有効回答数を 100 程度回収するためには、120～130 件の回答を回収する必要があります。

よくある質問集　１

Ｑ１　リピーターが多いので、毎年 100 件のアンケートを集めるのは難しいが･･･。

Ａ１　施設の性質にもよりますが、調査票の設置場所を変えたり、受け付け時に記入をお願いしたりするなどの対応を試してみてください。

Ｑ２　全ての施設で調査しないといけないの？

Ａ２　できるだけ多くの施設で調査を実施し、多くの調査票を回収したほうが調査の精度はあがります。可能な限りの実施をおねがいします。

Ⅱ 調査票の作成

調査票は、①挨拶文・協力依頼文　②質問　③フェイス質問　④お礼で構成します。

1 挨拶文・協力依頼文の作成

調査の趣旨・目的を利用者に理解していただき、協力をお願いするとともに、安心して回答用紙に記入していただけるような記載内容にします。

記載内容

（1）　調査の趣旨・目的
（2）　なぜ、あなたに回答をお願いするのか（例：窓口利用者にお願いしている）
（3）　プライバシーの保護（例：個人名の特定はしない）
（4）　調査結果の活用について
（5）　調査担当者名、連絡先など

2 質問の作成

調査項目をもとに、回答者の立場で、回答しやすい質問を設定します。

注意事項

（1）　質問文は短く、わかりやすく。
（2）　回答者のプライドを傷つけ、不快にさせる表現は使わない。
（3）　１つの質問で２つ以上の問をしない。
　　例：健康診断の 待ち時間 と 受診時間 の長さは満足のいくものでしたか？
　　回答者はどちらを答えてよいか分からない。
（4）　誘導するような設問はしない。
　　例：手続きに掛かる時間は 短いほうがよいとされています が、時間をかけて趣旨を説明されるよりも、説明は省いて短時間で終わることのほうが大切ですか？
（5）　意味を明確にする。
　　例：～等について、以前 、よく 、あまり 、ときどき
　　具体的内容、時期が分からないので、使用しない。
（6）　自由記入欄
　　質問数は 13 項目程度が限界ですので、自由記入欄を最後に設けましょう。
　○　選択式の回答よりも記入に時間がかかるので、質問の最後におく。
　○　十分なスペース取り、記入用の罫線は引かないほうが自由に記入できる。

3 必須の質問

以下の質問は、利用者満足度調査に必ず含めるようにしてください。これは、市民に対して指定管理者が管理する全ての「公の施設の満足度」示すための共通の指標となる質問です。ご協力を御願いします。

施設を利用した全般的な満足度	４	３	２	１

1　選択肢は偶数
満足度、大切度は４、６段階(偶数)の選択肢を設定します。３、５段階の奇数の選択肢を設定すると、真中の３に回答が集中する傾向があります。

2　過去の調査票や、他の施設の調査票も参考になります。

4 フェイス質問の作成

フェイス質問は、性別、年齢、未婚・既婚、収入などの回答者の属性を尋ねるものです。

作成のポイント
（１）必要な事項のみの設問とする。
（２）氏名、住所、電話番号など個人が特定できるような項目の記載を求めることは厳禁。
（３）最終質問の後につけたほうが回答への心理的抵抗を和らげることができる。

フェイス質問は、属性による分析が**必要な場合のみ**設定します。

5 お礼

貴重な時間を割き、手を煩わせたことに対し謝意を表します。
例：「ご協力ありがとうございました。」などのお礼のことばをつける。

６　予備調査

試しに複数のスタッフが利用者の立場になって、調査票に記入してみます。
必要な質問が抜け落ちていないか確認、記入しにくいところ、判断に迷う表現を修正します。

ヒント

利用者とスタッフの意識の比較

スタッフの記入結果と実際の調査結果を比較すると、意外な結果が出ることがありますのでお勧めです。

よくある質問集　２

Ｑ１　毎年度同じ項目について調査するのか？

Ａ１　調査結果を時系列で検証することに意味があるため、できるだけ同じ項目で調査したほうがよいでしょう。**ただし、すでに改善を行い、その効果が認められる事項については、新たな項目に変更し調査をしましょう。**

Ｑ２　「大切さ」を他の表現に替えてもよいのか？

Ａ２　どうぞ。ただし、他の表現を使う場合でも、「利用者がどのくらい大切に思っているのか」「利用者がどのくらい重視しているのか」という意味を示す質問項目にしてください。

Ⅲ 調　　査

いよいよ、調査開始です。その前に決めておかなければならないことがあります。

1 い つ

実施の期間・時間帯により回答結果に大きな差が出てくる可能性があるので、この点も考慮して、調査期間、調査の時間帯を決定します。

例：夏休み中に調査したら、回答者がほとんど学生だった。幅広い年齢層を対象にしたかったのに…。

（1） 調査期間は概ね２～３週間を目安としていますが、有効回答数 100 以上が回収できる期間を設定します。

（2） 調査後の改善による効果を測るには、同じ条件下で調査をする必要があります。毎年度ほぼ同じ時期に調査をしましょう。

このほか、季節によって利用者層や人数などが大幅に異なったり、利用者のニーズも大きく変わったりすることが想定される場合などは、年度内に複数回の調査を実施することも有効な手段です。

2 どこで

施設の受け付け時や調査対象者が手に取りやすい場所に用紙を設置するなどの工夫が必要です。

3 だれに

調査項目にあった調査対象者を決定します。

行政サービスを受けていない市民にまで調査範囲を広げる方法もありますが、利用者だけに限定しない調査については市が市政世論調査など他の方法で実施しています。この利用者満足度調査は、実際に行政サービスを利用した市民（利用者）を対象にします。ただし、一般の利用者と業者は分けて調査する必要があります。

4 どんな方法で

なるべく多くの利用者から回答を得られる方法を選択します。

（１） 来場者に配付（留置法）

施設や窓口を訪れた利用者に直接調査票を渡し、記入を依頼する。

ﾒﾘｯﾄ：スタッフが利用者に説明できるため、比較的内容に誤解が生じにくい。

ﾃﾞﾒﾘｯﾄ：・曜日、天候に左右されることがある。

・回答してくれやすい人、例えば「女性」「高齢者」に偏りやすい。

（２） 来場者に直接インタビュー（面接法）

施設や窓口を訪れた利用者に直接インタビューしながら、スタッフが調査票に記入。

ﾒﾘｯﾄ：・利用者の生の声が聞けるため、スタッフの意識向上につながりやすい。

・実際に調査をするスタッフが、趣旨を十分理解した上で行うと効果が上がる。

ﾃﾞﾒﾘｯﾄ：・スタッフに直接苦言を呈しにくいため、甘い回答になりがち。

・回答してくれやすい人、例えば「女性」「高齢者」に偏りやすい。

（３） 集まってもらった場で聞く（集合法）

参加者相互の意見交換の中から意見を聞く。

ﾒﾘｯﾄ：意見交換の中から、思いがけないことを聞くことができることもある。

ﾃﾞﾒﾘｯﾄ：機会が限定される

※ **あまりお勧めできない方法**：調査票を窓口におき、「御協力ください」と張り紙をしておくだけでは、調査の趣旨が徹底できず、回収数が上がりません。

スタッフの見ている前で記入するのは、本音が書きにくいもの。
記入内容がスタッフの目にふれないような環境を確保しましょう。

よくある質問集　３

Q 複数の施設で調査を実施した場合、調査票の回収数はいくつ？

A 施設ごとに有効回答数が 100 以上になるようにしてください。
施設ごとの利用者の傾向をつかみ、分析することが必要になります。

Ⅳ 集　計

データ・クリーニング

↓

無効回答を除外します。

1　記入漏れのある調査票

2　１つの回答のみを求めているのに、複数回答している調査票

データ集計・加工

※集計フォーマットは別途送付しますので必要に応じご活用下さい。

（指定管理者には担当所管から送付してください）

無効回答は必ず除外しましょう。正しい結果を得ることができません。無効回答が２～３割は発生しますので、100 の有効回答を得るためには、調査票は 120～130 回収する必要があります。

Ⅴ　分　　析

なぜ、そのような調査結果が出たのか、その原因を考えていきます。

集計表をもとにした散布図
（下図）

自由記入欄の意見

検証

散　布　図

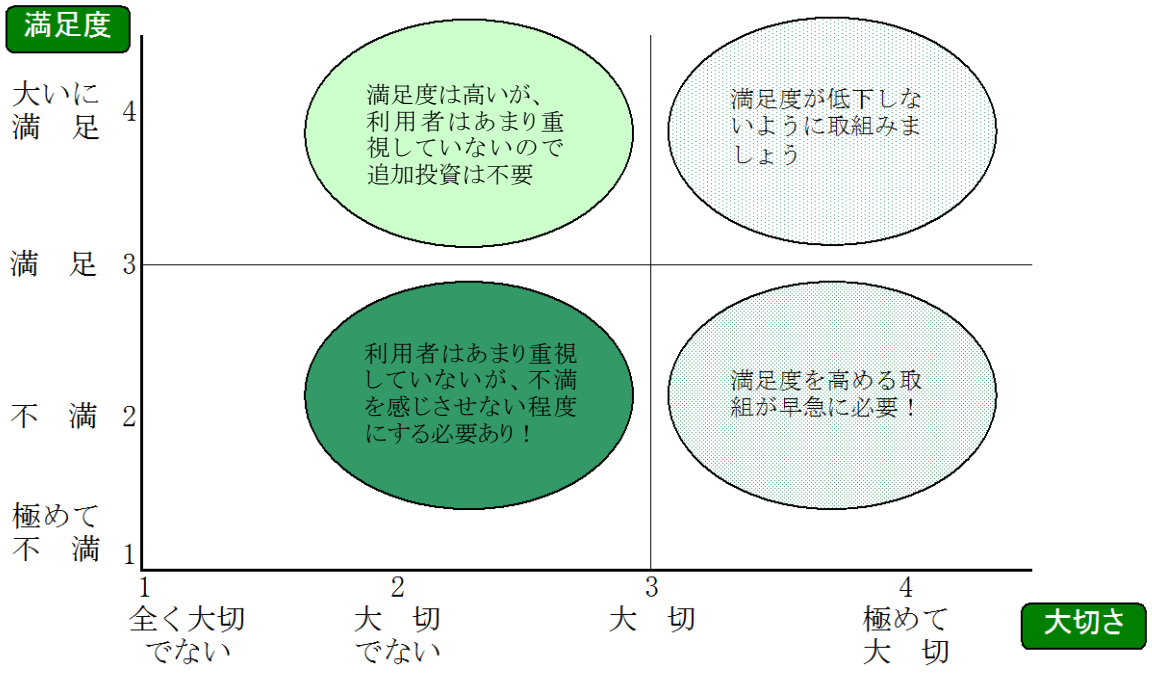
散布図を使うことで、「満足度」と「大切さ」の関係を視覚的にとらえることができます。

（散布図の見方）

1　満足度　利用者のサービスに対する満足度を表し、上に行くほど満足している

2　大切さ　利用者がサービスに対し、どれだけ重視しているかという大切度を表し、右にいくほど重視している

3　　○　　満足度と大切度のモノサシで施設のサービスを見た場合の判定を示す

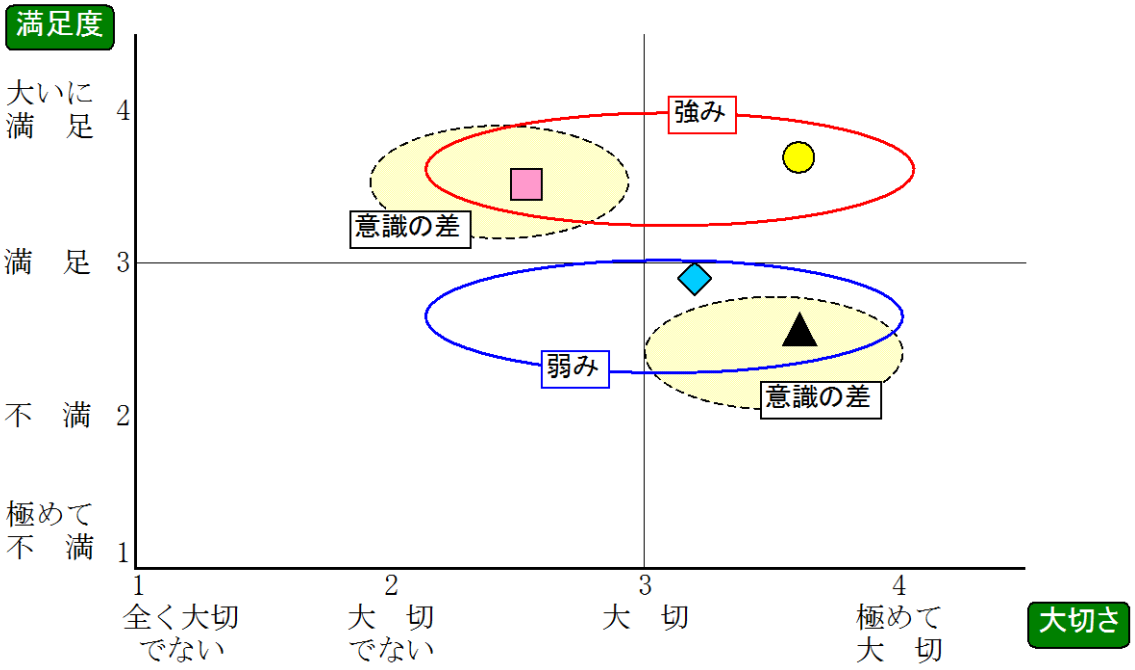


散布図の分析例

1　施設・サービスの**強み**をとらえる　＝　「満足度」の高い項目

2　施設・サービスの**弱み**をとらえる　＝　「満足度」の低い項目

3　利用者との**意識の差**をとらえる　＝　「大切さ」と「満足度」の乖離した項目



大切さと満足度が乖離した項目が、実は一番注意しなければなりません。

利用者の大切さが高いのに満足度が低い項目は、改善する必要があるでしょう。また、大切さが低い項目に多くの予算や時間が割かれている場合も、資源配分の見直しをする対象になるかもしれません。

こうした分析は、日頃からの利用者の声や施設の状況を踏まえて柔軟に行うことが重要です。指定管理者と担当所管とで話し合いの場を持ち、共通の問題意識を持つように心がけてください。

Ⅵ 結果を活用して改善に取組む

調査の分析及び日常業務の中で受けた意見・苦情を考慮した結果、明らかになった改善事項については、すみやかに改善に取組みましょう。

対応方法

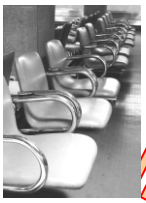
1　予算執行を伴わない改善
2　予算の運用・流用による内容変更
3　次年度の事業費の使途に優先順位をつける

ヒント　市の取組事例紹介

保健センターでは、市民ニーズと満足度のギャップを分析するため、大切さと満足度の差を比較した結果、一番開きのあった「待っている間の居心地の良さ」について、改善に取組みました。

≪改善前≫

病院の待合室のように
一方向を向いていたソファ



≪改善後≫

並び替えることにより、プレイコーナーを作りました。子どもが遊びながら、隣に座った親同士が話をできる場として利用されています。

Ⅶ　指定管理者による結果の公表

モニタリング結果として、「利用者満足度」「利用者満足度調査結果に基づいた改善事例及び対応の方向性」を公表することとなっています。

なお、公表する際には、個人情報などの取扱いに注視してください。不明な点は担当所管と事前に確認をお願いします。

ヒント

併せて、調査を実施した窓口に調査結果を掲示し、協力していただいた利用者へお知らせするのもよいでしょう。（お礼の言葉も添えて！）

また、結果を踏まえて既に改善に取組んだ場合は、そのこともお知らせしていきましょう。**改善の努力を利用者に伝えることも、利用者満足度向上の秘訣です！**

Ⅷ　指定管理者から担当所管への提出物

指定管理者が行った一連の調査結果は、市の担当所管に提出していただく必要があります。以下の資料と合わせて期限までに提出してください。

これらの調査結果を踏まえて、指定管理者と担当所管で改善等に向けた意見交換を行っていただきます。

1　集計結果の電子データ

調査項目を入力した生のデータと、クリーニング後のデータをＥｘｃｅｌで整理したもの。なお、記述回答についても入力・整理してください。

2　分析結果

集計結果について、必要に応じグラフ化などの加工を行い、分析した結果をお知らせください。

3　改善の取り組み状況や見通し

調査から得られた課題などについて、対応策とその時期をお示しください。また、対応が難しいものについても、指定管理者と担当所管で検討を進めていく必要があるため、整理したうえで担当所管への情報提供をおねがいします。

Ⅸ 指定管理者と担当所管との意見交換

調査結果や分析の結果を踏まえて、指定管理者と担当所管との間で意見交換を行います。指定管理者が利用者満足度を向上させたのか、また「何が原因で改善が難しくなっているのか」など、より良い施設運営に向けて指定管理者と担当所管が協力して考えを深めていくことが有効です。

また、調査の項目や実施の方法など、より利用者の感じ方をつかむための対応策なども常時見直しが必要です。

X

参考　調査票の作成例

皆様のご意見をサービス向上に反映します。アンケートにご協力ください

○ 今日お受けになったサービスの大切さ（あなたにとってどの程度大切か）と、満足感（あなたがどの程度満足したか）について、項目ごとに当てはまる番号に○印をつけてください。
○ ご記入頂いた調査票は、回収箱に入れて頂くか、職員にお渡しください。
○ 回答結果は全て統計的に処理し、サービス向上に反映します。個人名の特定は致しません。

施設名 ●●●● 設置場所 ●●●●	大切さ				満足度			
	極めて大切	大切	大切でない	全く大切でない	大いに満足	満足	不満	極めて不満
① 施設の利用方法のＰＲ	4	3	2	1	4	3	2	1
② 利用手続きの容易さ	4	3	2	1	4	3	2	1
③ 施設を利用できる曜日（原則月曜日休館）	4	3	2	1	4	3	2	1
④ 施設を利用できる時間帯（午前・午後・夜間）	4	3	2	1	4	3	2	1
⑤ 施設への来やすさ	4	3	2	1	4	3	2	1
⑥ 施設の利用のしやすさ	4	3	2	1	4	3	2	1
⑦ 館内の分かりやすさ	4	3	2	1	4	3	2	1
⑧ 職員の応対の親切さ	4	3	2	1	4	3	2	1
⑨ 職員の説明の分かりやすさ	4	3	2	1	4	3	2	1
⑩ 備え付けられている器具・備品の種類	4	3	2	1	4	3	2	1
⑪ 備え付けられている器具・備品の数	4	3	2	1	4	3	2	1
⑫ 器具・備品の手入れの行き届き具合	4	3	2	1	4	3	2	1
⑬ 使用料金	4	3	2	1	4	3	2	1
⑭ 施設を利用した全般的な満足度					4	3	2	1

裏面につづきます

あなたについて、あてはまるものに〇印をおつけください。

性別 ： 男 ・ 女 ・ その他 ・ 回答しない

年代 ： 10 歳代、 20 歳代、 30 歳代、 40 歳代、 50 歳代、 60 歳以上

ご利用になった施設 ： ホール、第 １．２．３．４．５．６．７．８．９．会議室

ご利用の頻度 ： 週１～２回程度、月１～２回程度、年５～６回程度、年１～２回程度

表面の質問項目以外に、当館のサービスについてお気づきの点などがありましたら、ご記入ください。

ご協力ありがとうございました。

このアンケートに関するお問い合わせは
●●●●まで