

# 指定管理者 アンケート調査の手引き



2019. 7 総務部総務課  
2022. 2 一部改訂

## ～はじめに～

公の施設を利用するとき、多くの場合、利用者はどこの施設を利用するか選択することはできません。そのため、公の施設を管理する指定管理者は、利用者のニーズや施設・サービスの問題点を把握し、改善していくことが大切となります。

また、市は指定管理者の管理運営状況を評価するための判断材料として、利用者の満足度を重視しています。そのため、利用者の満足度を把握するアンケート調査は、その結果の信頼性を確保できるよう、適切な方法で行われなければなりません。

この手引きは、信頼できる調査結果を得ること、そしてその結果に基づき、指定管理者が施設やサービスの改善につなげることを目的に、指定管理者が行うアンケート調査の重要なポイントをまとめたものです。

指定管理者が管理している施設は、利用者の人数、利用形態も様々です。調査についてはこの手引きをよく確認し、市と話し合った上での実施をお願いします。



## I アンケート調査を計画する

### 1 調査目的

より良い施設サービスを提供するために、「施設の快適さ」「職員の接遇」「イベントの内容」など、どのような点について利用者の満足度や意見などを把握したいのかを明確にします。

### 2 調査時期

調査結果を施設やサービスの改善につなげる時期も踏まえて、調査の実施スケジュールを組み立てます。

### 3 調査対象者

調査対象者は、施設の利用者とします。

※調査対象者が児童などの場合は、調査対象者を保護者に変えるなどの検討が必要です。

### 4 調査方法

調査方法は、全ての利用者に対して行う方法、または一部の利用者を選んで行う方法のいずれかとなります。

不特定多数が利用する施設では一部の利用者を選んで調査を実施します。一方、施設の利用者数が少なく、登録制の場合（利用者名簿がある場合など）は全ての利用者に対して調査を実施します。



いずれの場合でも、誰が回答したか分かることのないようにすることが必要です。

例えば、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ような方法は、施設管理者に強く要望を伝えたい人のみが集まるかもしれません。いわゆる「ご意見箱」は、アンケート調査ではなく、日ごろから利用者の意見を聞くための方法として実施してください。



## 5 調査対象者数（一部の利用者を選んで調査を行う場合）

一部の利用者を選んで調査を行う場合、回答数が少ないと調査結果が信頼のあるものではなくなってしまうため、調査回答数を多く確保できるようにします。

しかし、ただ調査回答数を多く集めればいいわけではありません。調査対象者の選び方が適切でなければ、信頼のある調査結果とはいえないからです。調査対象者を恣意的に選んでいないか、施設利用者全体を代表しているか、確認をお願いします。



特定の時期・時間帯ばかりにアンケート調査を行った場合、特定の年代に偏ってしまうこともあるかもしれません。実際の施設利用者全体の男女比に近づくよう、アンケート調査をする時期・時間帯を工夫することも必要です。

## II 調査票を作成する

調査票は、(1) 調査への協力を依頼するあいさつ、目的や記入の際の注意事項、(2) 調査項目、(3) お礼で構成します。

### (1) 調査への協力を依頼するあいさつ、目的や記入の際の注意事項

利用者の積極的な協力が得られるように、調査の目的や、いただいた意見をどのように施設サービスに活かすのかなど、分かりやすく伝えます。

協力依頼文に記載する事項には、次のようなものがあります。

- ①調査名称
- ②調査実施年月日
- ③調査主体（指定管理者名）、委託した場合は調査実施機関名
- ④調査の目的、対象者にとってのメリット
- ⑤回答を終えた調査票の提出方法
- ⑥調査に関する問い合わせ先（電話番号、メールアドレス、担当者名）
- ⑦調査結果の公表有無、公表時期、公表方法など




## (2) 調査項目

施設やサービスの特性を踏まえ、以下の調査項目を参考に質問します。施設やサービスの実情に応じて選択、追加してください。

市から指定された調査項目がある場合は、漏れなく設定するようお願いします。

### 【調査項目の例】

評価指標	調査項目
フェースシート (対象者の特性)	①性別 ②年齢別 ③居住地区別 ④利用交通機関 ⑤利用頻度  性別、年齢別、在住地別に回答結果を集計するために必要な項目のみに絞ります。個人が特定できるような項目（氏名、住所、電話番号など）は設けないでください。特に、性別の項目については、性の多様性に考慮してください。
サービスの充実度	①従業員の対応（挨拶、言葉づかい、説明のわかりやすさ、プライバシーへの配慮、要望に対する対応など） ②利用料金 ③利用時間 ④予約のしやすさ
企画力・企画内容の充実度	①企画テーマ（独自性など） ②広報の方法（PR方法など） ③展示内容・展示方法
施設の充実度	①清潔感（室内、トイレ清掃など） ②快適さ（照明、空調など） ③バリアフリー ④安全性（警備体制など） ⑤設備の整備（施設設備、案内板、備品など） ⑥駐車場の整備（広さ、台数など）
総合的な評価【必須】	総合的にどの程度満足しているか
自由意見	意見や要望の自由回答



### (3) お礼

「これでアンケートは終了です。ご協力ありがとうございました」などのお礼文を記載します。



調査票は使用する前に、実際に複数のスタッフで回答を試みてください。  
答えにくさ、不適切な表現や調査項目の漏れなどがいないかをチェックします。

## III 調査を実施する

利用者から多くの回答を安定して確保できる時期に実施します。



施設の利用形態（年度単位で利用者が変わる、単発のイベント利用等）を踏まえ、適切な時期に実施してください。



### <注意事項>



調査を実施する前に、下記の項目について確認をお願いします。


#### 【調査概要】

チェック	メモ
<input type="checkbox"/> 調査の実施スケジュールは立てていますか。	調査結果を施設やサービスの改善につなげるために、十分な検討期間をもうけます。
<input type="checkbox"/> 特定の年代に偏ってしまうような時期・時間帯にばかり調査を行う計画になっていませんか。	実際の施設利用者全体の男女比に近づくよう、アンケート調査をする時期・時間帯が偏らないようにします。
<input type="checkbox"/> 特別な期間（大規模イベント開催日、夏休み、冬休みなど）を避けて実施する計画になっていますか。	 特別な期間（大規模イベント開催日、夏休み、冬休みなど）は通常の来場者とは利用者層が違うため、なるべく避けてください。単発のイベント等に対する評価を得たい場合は、別途調査を実施するようにします。
<input type="checkbox"/> 毎年度、同時期に調査を行う計画になっていますか。	調査結果の経年変化を把握するためには、同時期に行うことが必要です。
<input type="checkbox"/> 誰が回答したかわからないような調査方法になっていますか。	 従業員による聞き取り調査や、従業員が個別に回収する調査方法は、誰が回答したかわかりやすく、調査結果が良くなりがちです。
<input type="checkbox"/> 調査票を設置しておくだけの調査方法になっていませんか。	意見のある利用者だけが回答する調査方法では、利用者ニーズの把握を誤ってしまう恐れがあります。
<input type="checkbox"/> 回収率・回収数が十分にとれるような調査方法になっていますか。	回収率（分子を回答者数、分母を調査依頼人数とした割合）・回収数が低い場合、回答した利用者の答えが回答しなかった利用者の答えと大幅に異な

	<p>ってしまう可能性があります。</p> <p>回収率・回収数が十分でない場合は、期間の延長することも検討してください。</p>
<input type="checkbox"/> 配布枚数を把握するような調査方法になっていますか。	<p>配布枚数は、回収率のために必要です。必ず把握するようにしてください。</p>
<input type="checkbox"/> 利用者名簿がある施設の場合、全ての利用者に対して調査を実施する計画になっていますか。	<p>全ての利用者の回答を得ることで、最も正確な利用者ニーズを把握することができます。</p>

### 【アンケート内容】

チェック	メモ
<input type="checkbox"/> 質問文は簡潔な表現となっていますか。	
<input type="checkbox"/> 質問の数は適切ですか。	<p>質問の数が多くなると、回答者の協力意欲や集中力をそぎ、いいかげんな回答になりやすくなります。来場者を調査対象にする場合は、<u>5分程度</u>の回答時間を目安に質問数を絞ります。</p>
<input type="checkbox"/> アンケート用紙は答えやすいレイアウトになっていますか。	<p> 回答漏れが起きにくいように調査票は片面のみでアンケートを完結させるなど、調査票のレイアウトを工夫します。</p>
<input type="checkbox"/> 総合的な評価は、個別評価の後に設定していますか。	<p>個別評価の回答は総合的な評価の下支えをします。個別評価の回答をした後に総合的な評価を回答の方が回答しやすくなります。</p>
<input type="checkbox"/> 重要な設問は前半に設定していますか。	<p>前半に設定した方が記入漏れを防ぐことができます。</p>
<input type="checkbox"/> 1つの設問で複数の問いかけをしていますか。	<p>(適切ではない例)</p> <p>「あなたは、施設の<u>利用料金</u>や<u>利用時間</u>に満足していますか？」</p>
<input type="checkbox"/> 誘導するような設問になっていませんか。	<p>(適切ではない例)</p> <p>「<u>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</u>、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？」</p>
<input type="checkbox"/> 満足度や重要度の回答は「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」の4段階となっていますか。	<p> 「どちらでもない」を選択項目に入れると、回答が集中する傾向があるため、設定はしません。</p> <p>※重要度も併せて調査し、満足度とクロス集計することで、改善すべき項目の優先度を把握することが出来ます。(IV. 2参照)</p>

<input type="checkbox"/> 4段階の満足度の他、必要に応じて回答に「該当しない」を設定していますか。	 「該当しない」は集計の際に回答者数に含めません。
<input type="checkbox"/> 満足、不満の選択肢では、その理由も尋ねていますか。	改善を検討する際の参考にします。
<input type="checkbox"/> あいまいな意味の言葉を使っていませんか。	「～等について」「以前」「よく」「あまり」「ときどき」などの文言は具体的内容、時期が分からないので、使用しないようにします。

#### IV 調査結果の原因を把握し、利用者サービス向上策を実施する

##### 1 調査票の点検・集計

回収した調査票に、以下のような問題票が無いか点検した上で集計します。問題票があった場合は、無効として除外するか検討が必要です。

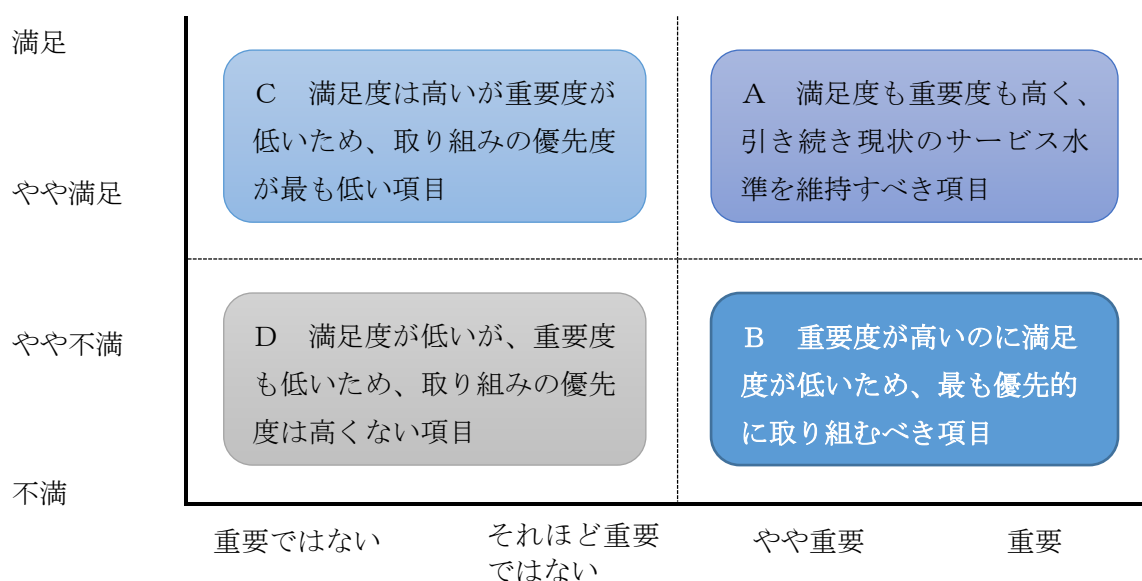
- ・回答の抜けもれ、回答誤り  
(単一回答項目に複数回答している、女性だけの質問に男性が回答している等)
- ・常に「数字の1、真ん中の数字あるいは最後の数字」「満足と不満を交互に繰り返している」など、回答に一定のパターンがある

##### 2 調査結果の原因把握・利用者サービス向上策の検討

調査票の集計を行い、なぜそのような結果になったのかを考えます。調査結果はグラフ等を用いて第三者が読んでも分かりやすいようにまとめ、利用者サービス向上策とともに市に報告してください。

<参考>

重要度と満足度をクロス集計し、以下のような散布図にまとめると、「満足度」と「重要度」の関係を視覚的にとらえることが出来ます。重要度が高い一方で、満足度が低い項目(下図ではB)に注目し、重点的に資源配分し改善に努めます。




### 3 利用者サービス向上策の実施

調査結果から検討した利用者サービス向上策を実施します。実施後は、次年度以降の利用者アンケート調査の結果がどのように変化するかに注目していきます。



#### <注意事項>

調査を実施した後に、下記の項目について確認をお願いします。

チェック	メモ
<input type="checkbox"/> 回収率・回収数は適切ですか。	回収率（分子を回答者数、分母を調査依頼人数とした割合）・回収数が低い場合、回答した利用者の答えが回答しなかった利用者の答えと大幅に異なってしまう可能性があります。 回収率・回収数が十分でない場合は、期間の延長することも検討してください。
<input type="checkbox"/> 同一利用者が何度も回答していませんか。	同一利用者が何度も回答すると、調査結果が偏ってしまう可能性があります。
<input type="checkbox"/> 回答の抜けや回答誤りなどを無効とすることが決めていますか。	毎年行う調査結果の変化を見るためにも、集計方法は統一しておく必要があります。
<input type="checkbox"/> 項目ごとに集計するときに、該当しない・無回答を項目全体の回答数（分母）に含めていませんか。	 無回答を項目全体の回答数（分母）に含めると、結果が低くなってしまいます。
<input type="checkbox"/> 利用者サービス向上策は検討しましたか。	調査結果から利用者サービス向上策を検討することは、調査の重要な目的です。また、利用者サービス向上策は、実施する前に市に報告してください。



## 【取組み事例紹介～アンケート結果を運営に活かしています～】

### <事例① 学童保育クラブ>

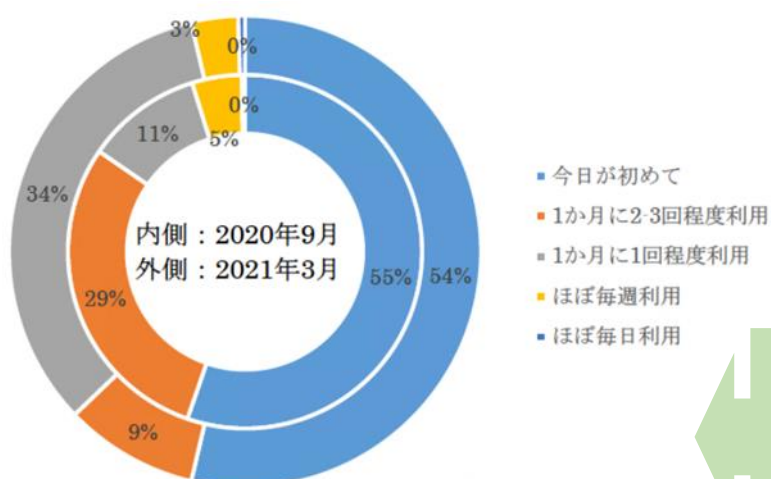
- 普段お迎えに行けないため、職員の顔と名前が一致しません。顔写真入りの職員紹介などを年度初めに作っていただくと、こちらもより安心して子供を預けることができるかと思います。  
⇒ ご意見ありがとうございます。その後、玄関に顔写真入りの職員紹介を貼り出しています。また、写真でクラブの様子を紹介するカラー刷りおたよりに、職員紹介の欄を設けています。年度末のおたよりになってしまう申し訳ありませんが、どうぞご覧ください。次年度は年度初めに保護者の方にお知らせできるように努めて参ります。
- 施設から学校正門までの校庭が真っ暗で危険。  
⇒ ご意見ありがとうございました。昨年11月に外灯を明るいものに取り替える工事を行いました。

#### Good! ポイント

利用者（保護者）からの意見に対し、対応状況を回答しています。

### <事例② 公園施設>

・サッカーグラウンドに時計が欲しい。	↳ ご意見ありがとうございます。3月に購入し、現在は取り付けられております。
・サッカーゴールのネットが破けているものがある。	↳ ご意見ありがとうございます。購入し、納品され次第お取替えいたします。
・野球場の芝生がかなり傷んでいるため、何とかしてほしい。	↳ ご意見ありがとうございます。2021年6月に芝生張替を予定しております。今しばらくお待ちください。



#### Good! ポイント

アンケート調査の内容分析を行い、今後の利用者向上策を検討しています。

### 【結果・考察】

半数が初めての来園、半数がリピーターとなっています。定期的な利用者を維持する取り組みとして自主事業やイベントなどを行い、新規利用者の獲得にもつなげていきたいです。

## 【アンケート調査票の作成例】〇〇施設の利用者アンケート調査

皆様のご意見をもとにサービスを向上していきたいと考えております。アンケートにご協力ください。

- 各設問について、当てはまる番号に○印をつけてください。
- ご記入いただいた調査票は回収箱に入れてください。
- 調査結果は全て統計的に処理するため、個人名の特定はいたしません。
- ＜このアンケートに関するお問い合わせは、下記までお願いします。＞
  - 〇〇施設（施設名） 指定管理者 □□（団体名）
  - 連絡先：△△△－△△△△

Q1. あなたについて、あてはまるものに○印をつけてください。

（各設問に○印は1つずつ）

① 性別	1 男	2 女	3 答えたくない	
② 年代	1 10歳代	2 20歳代	3 30歳代	4 40歳代
	5 50歳代	6 60歳以上		
③ 居住地	1 町田市内	2 市外		
④ 利用交通機関	1 公共交通機関	2 自動車	3 バイク	4 自転車
	4 徒歩			
⑤ 利用頻度	1 週1～2回程度	2 月1～2回程度		
	3 年1～2回程度	4 今回が初めて		

Q2. 施設サービスについて、あてはまるものに○印をつけてください。（各設問に○印は1つずつ）

※「1満足」または「4不満」に○印をつけた場合は、その下の「満足または不満の理由」を記載してください。

① 従業員の説明のわかりやすさについて、どの程度満足していますか。

1 満足    2 やや満足    3 やや不満    4 不満

（満足または不満の理由

）

② 要望に対する従業員の対応について、どの程度満足していますか。

1 満足    2 やや満足    3 やや不満    4 不満    5 わからない

（満足または不満の理由：

）

③ 利用料金について、どの程度満足していますか。

1 満足    2 やや満足    3 やや不満    4 不満

（満足または不満の理由：

）

④ 利用時間について、どの程度満足していますか。

1 満足    2 やや満足    3 やや不満    4 不満

（満足または不満の理由：

）

裏面に続きます

⑤ 予約のしやすさについて、どの程度満足していますか。

1 満足    2 やや満足    3 やや不満    4 不満  
(満足または不満の理由： )

⑥ イベント内容について、どの程度満足していますか。

1 満足    2 やや満足    3 やや不満    4 不満  
(満足または不満の理由： )

⑦ イベントのPR方法について、どの程度満足していますか。

1 満足    2 やや満足    3 やや不満    4 不満  
(満足または不満の理由： )

⑧ 施設の清潔感について、どの程度満足していますか。

1 満足    2 やや満足    3 やや不満    4 不満  
(満足または不満の理由： )

⑨ 施設設備の充実度について、どの程度満足していますか。

1 満足    2 やや満足    3 やや不満    4 不満  
(満足または不満の理由： )

⑩ 施設の案内板のわかりやすさについて、どの程度満足していますか。

1 満足    2 やや満足    3 やや不満    4 不満  
(満足または不満の理由： )

⑪ 施設サービスについて、総合的にどの程度満足していますか。

1 満足    2 やや満足    3 やや不満    4 不満  
(満足または不満の理由： )

Q3. 施設サービスを利用するときに、重要なことは何ですか。

(○印は**3つまで**)

1 従業員の説明のわかりやすさ    2 要望に対する従業員の対応    3 利用料金  
4 利用時間    5 予約のしやすさ    6 イベント内容    7 イベントのPR方法  
8 施設の清潔感    9 施設設備の充実度    10 施設の案内板のわかりやすさ  
11 その他 ( )

Q4. 施設サービスについて、お気づきの点などがありましたら、下記にご記入ください。

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。

【アンケート調査結果の作成例】 ※適宜グラフなどを用いて、分かりやすくしてください。

**〇〇施設の利用者アンケート調査結果**  
(調査期間：〇〇〇年〇月〇日～〇月〇日)

1 回答者の属性

①性別

回答	件数	割合
男性		%
女性		%
無回答		/

②年代

回答	件数	割合
10 歳代		%
20 歳代		%
30 歳代		%
40 歳代		%
50 歳代		%
60 歳代～		%
無回答		/

③居住地

回答	件数	割合
町田市内		%
町田市外		%
無回答		/

•  
•  
•

**【考察／コメント】**

回答者の属性は女性の割合が高く、当施設の〇〇について、女性の関心の高いことがわかります。また、年齢層では〇代の方が〇%と特に高い割合を占めています。今後、〇〇や〇〇といったイベントを通じて、〇代から〇代の幅広い年齢層の方にも来館を促していきます。

2 施設サービスの満足度

①従業員の説明のわかりやすさ

回答	件数	割合	理由
満足		%	• 〇〇が良かった (〇件)
やや満足		%	
やや不満		%	• 〇〇するともっと良い
不満		%	
わからない 非該当		/	• • •

**【考察／コメント】**

満足、やや満足との回答が〇%となりました。特に、〇〇に対しての説明に高評価のご意見をいただきました。一方、やや不満、不満とご回答いただいた方は、〇代の年齢層の方に多く、〇〇の説明に課題があります。そのため、〇〇の際に、〇〇の説明のチラシをお渡しすることとしました。〇〇してほしかったとのご意見から、〇〇について改善を検討し、〇月以降実施する予定です。

■参考文献・資料

アンケート調査の進め方<第2版> | 酒井隆

Q&A解説 実践 指定管理者モニタリング導入のすべて | 大竹弘和

総務省統計局公式サイト「なるほど統計学園高等部」

総務省統計局公式サイト「標本調査とは?～調査のしくみと設計～」

