

共通CSモニタリング 報告書 Sample

施設名

指定管理者名

報告書納品日

調査分析機関：

SSK

JSA

一般社団法人 指定管理者協会

調査概要

共通CSとは

共通CSモニタリングツールとは、施設利用者から見たサービスの満足度に関する調査であり、施設で提供されるサービス向上に役立てることを目的とした評価システムです。

【施設概要】

施設名	
指定管理者	
管理区分	<input type="checkbox"/> 公設公営 <input checked="" type="checkbox"/> 公設民営（ <input checked="" type="checkbox"/> 指定管理施設 <input type="checkbox"/> 業務委託） <input type="checkbox"/> 民設民営
施設建設年数	<input type="checkbox"/> 5年未満 <input checked="" type="checkbox"/> 5年～10年未満 <input type="checkbox"/> 10年～15年未満 <input type="checkbox"/> 15年～20年未満 <input type="checkbox"/> 20年以上
施設区分	<input type="checkbox"/> レクリエーション・スポーツ施設 <input type="checkbox"/> 産業振興施設 <input type="checkbox"/> 基盤施設 <input checked="" type="checkbox"/> 文教施設 <input type="checkbox"/> 社会福祉施設 <input type="checkbox"/> その他
施設構成	<input type="checkbox"/> 単独施設 <input checked="" type="checkbox"/> 複合施設（ ）

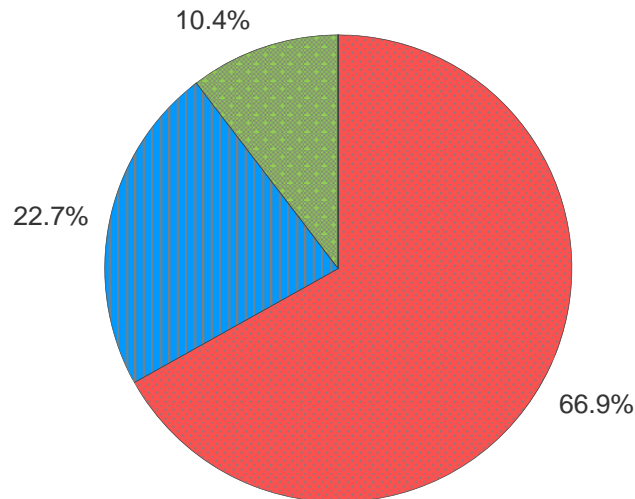
【調査概要】

実施日	
実施区分	<input checked="" type="checkbox"/> 通常営業時 <input type="checkbox"/> イベント・催事 <input type="checkbox"/> その他
調査対象	調査期間内に施設に来場した利用者に対して無作為に配布
回収枚数	
調査分析機関	総合システム研究所株式会社
分析方法	利用者の満足度を抽出する設問においては、各設問に対して回答件数をもとに加重平均を行い、算出しています。
施設番号	
備考	

スタッフについて

● スタッフの印象に関する満足度

(n= 100)



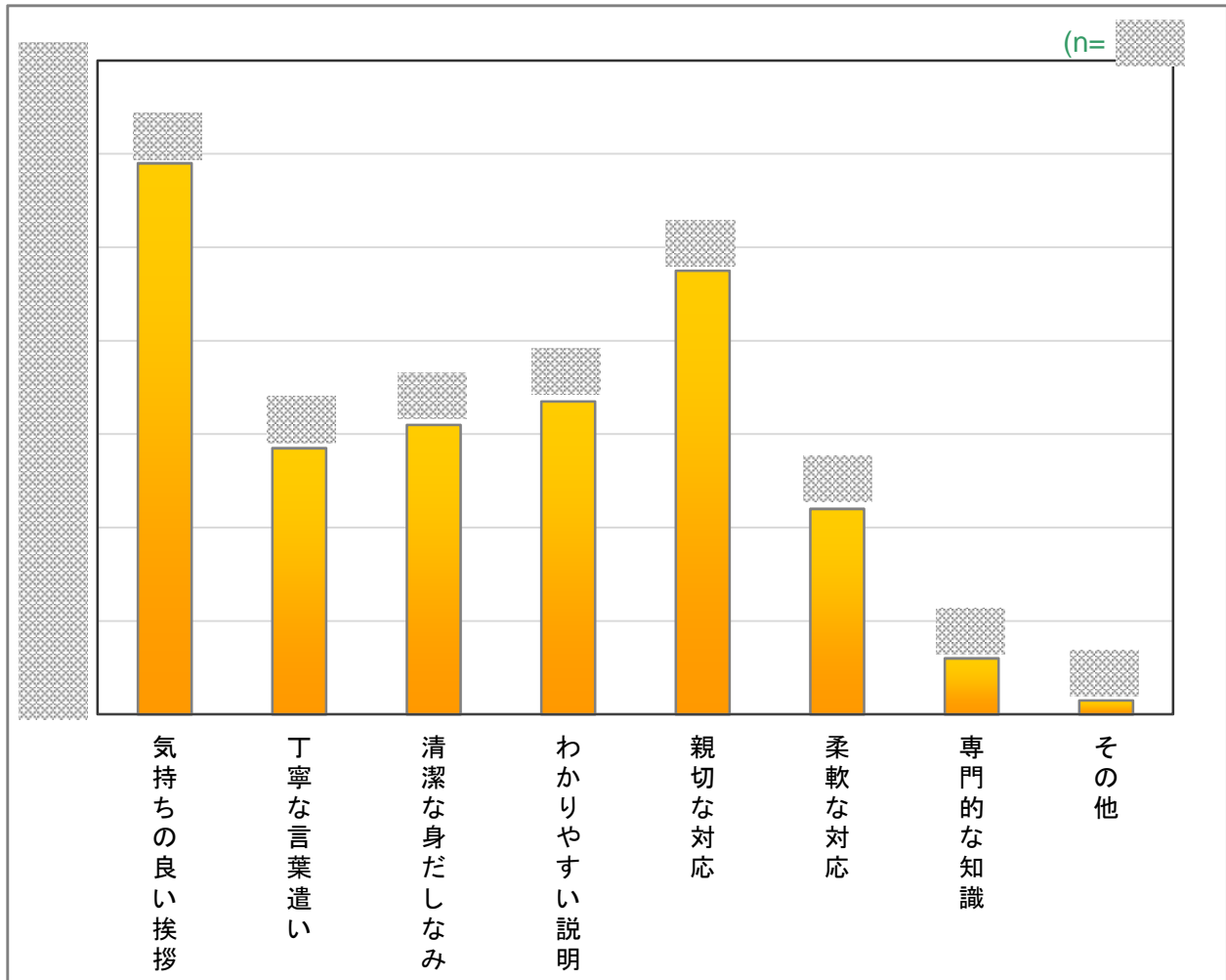
- 良い印象 いつも好感がもてる
- やや良い印象 時々、好感がもてる
- 普通だが、どちらかといえば、良い印象
- 普通だが、どちらかといえば、悪い印象
- やや悪い印象 時々、不満を感じる
- 悪い印象 不満を強く感じる

	point	件数	比率
6: 良い印象 いつも好感がもてる	5	66.9%	66.9%
5: やや良い印象 時々、好感がもてる	4	22.7%	22.7%
4: 普通だが、どちらかといえば、良い印象	3	10.4%	10.4%
3: 普通だが、どちらかといえば、悪い印象	2	0.0%	0.0%
2: やや悪い印象 時々、不満を感じる	1	0.0%	0.0%
1: 悪い印象 不満を強く感じる	0	0.0%	0.0%
小計		100.0%	100.0%
- 無回答			
合計			

満足度(加重平均値) >> 4.56

スタッフについて

● スタッフの印象が良いと感じた理由（複数回答）



	件数	比率
1: 気持ちの良い挨拶	10	%
2: 丁寧な言葉遣い	5	%
3: 清潔な身だしなみ	5	%
4: わかりやすい説明	5	%
5: 親切な対応	10	%
6: 柔軟な対応	5	%
7: 専門的な知識	2	%
8: その他	1	%
有効回答数		-

スタッフについて

● スタッフの印象が良いと感じた理由（複数回答）

※「スタッフの印象に関する満足度」を6、5、4のいずれかに回答した方による
「その他」の具体的な記述

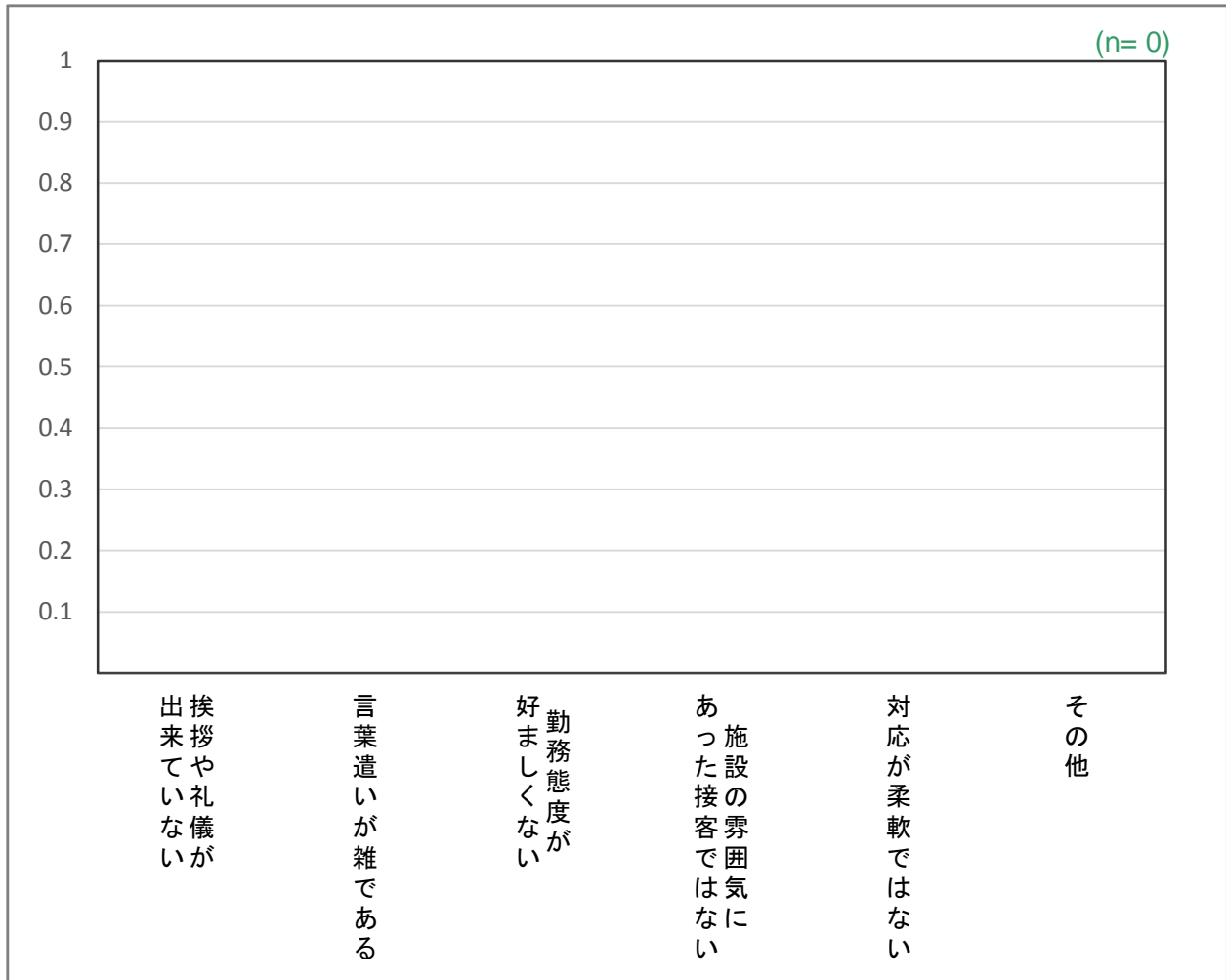
・いつも明るい。

・

・

スタッフについて

● スタッフの印象が悪く感じた理由（複数回答）



	件数	比率
1: 挨拶や礼儀が出来ていない	0	-
2: 言葉遣いが雑である	0	-
3: 勤務態度が好ましくない	0	-
4: 施設の雰囲気であった接客ではない	0	-
5: 対応が柔軟ではない	0	-
6: その他	0	-
有効回答数	0	-

スタッフについて

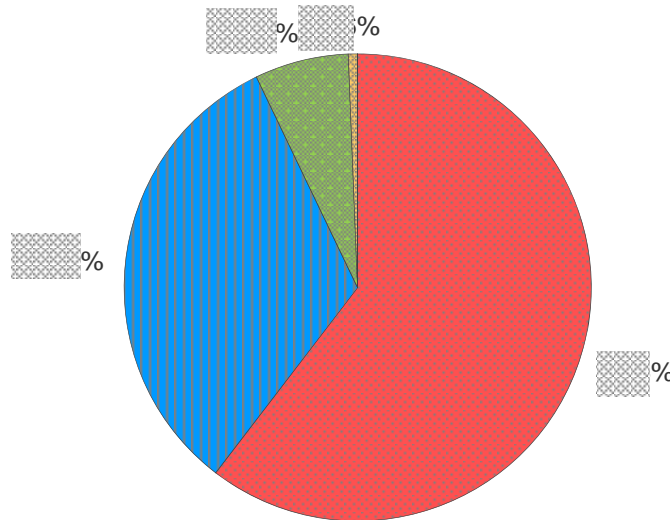
● スタッフの印象が悪く感じた理由（複数回答）

※「スタッフの印象に関する満足度」を3、2、1のいずれかに回答した方による
「その他」の具体的な記述

施設の快適さについて

● 施設の快適さ（空調、照明、清潔度、安全性など）に関する満足度

(n=)



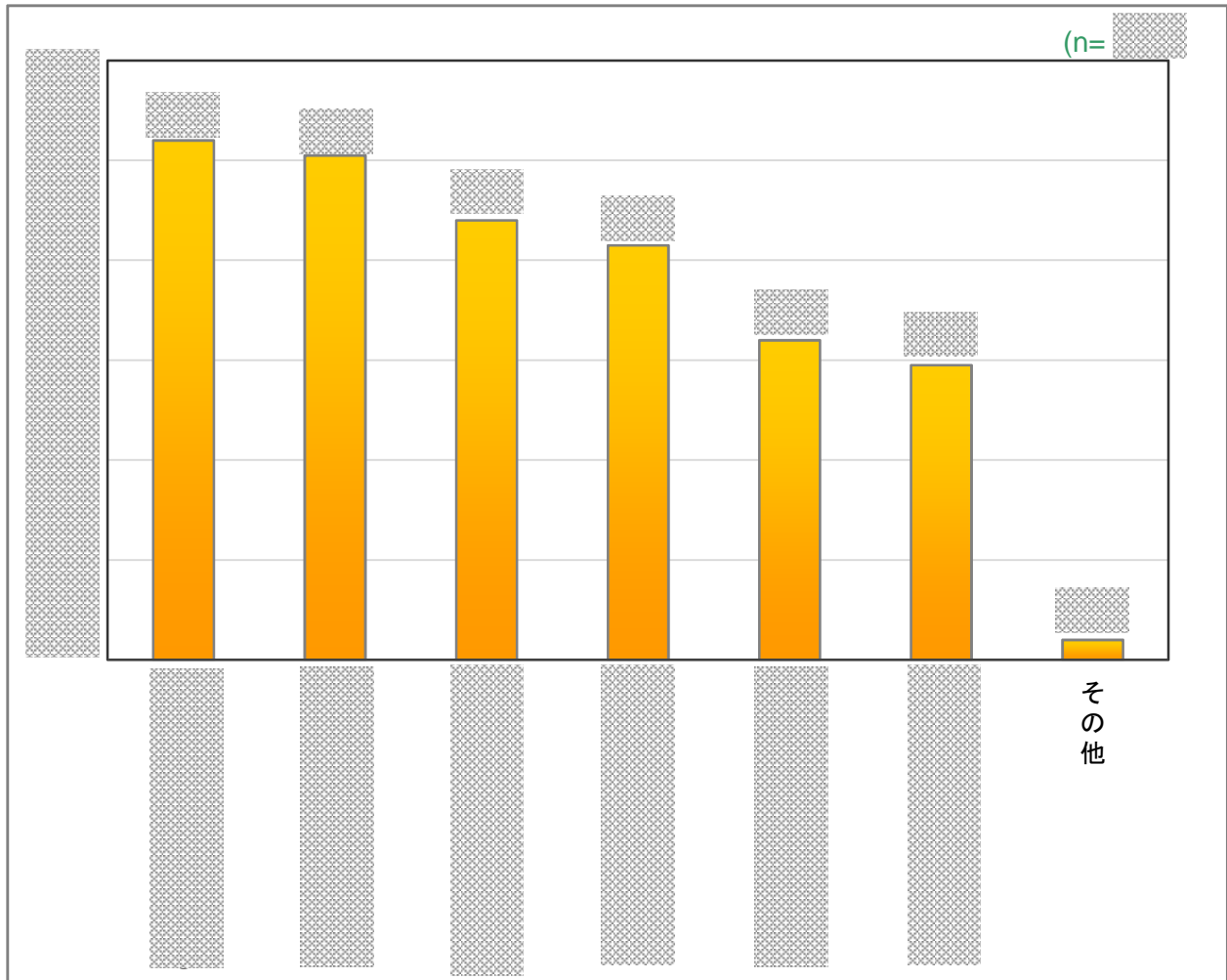
- 快適 いつも快適である
- やや快適 時々快適である
- 普通だが、どちらかといえば、快適
- 普通だが、どちらかといえば、不快
- やや不快 時々、不満を感じる
- 不快 不満を強く感じる

	point	件数	比率
6: 快適 いつも快適である	5		%
5: やや快適 時々快適である	4		%
4: 普通だが、どちらかといえば、快適	3		%
3: 普通だが、どちらかといえば、不快	2		%
2: やや不快 時々、不満を感じる	1		%
1: 不快 不満を強く感じる	0		%
小計			%
- 無回答			
合計			

満足度(加重平均値) >>

施設の快適さについて

● 施設が快適だと感じた理由（複数回答）



	件数	比率
1:		%
2:		%
3:		%
4:		%
5:)		%
6:		%
7: その他		%
有効回答数		-

施設の快適さについて

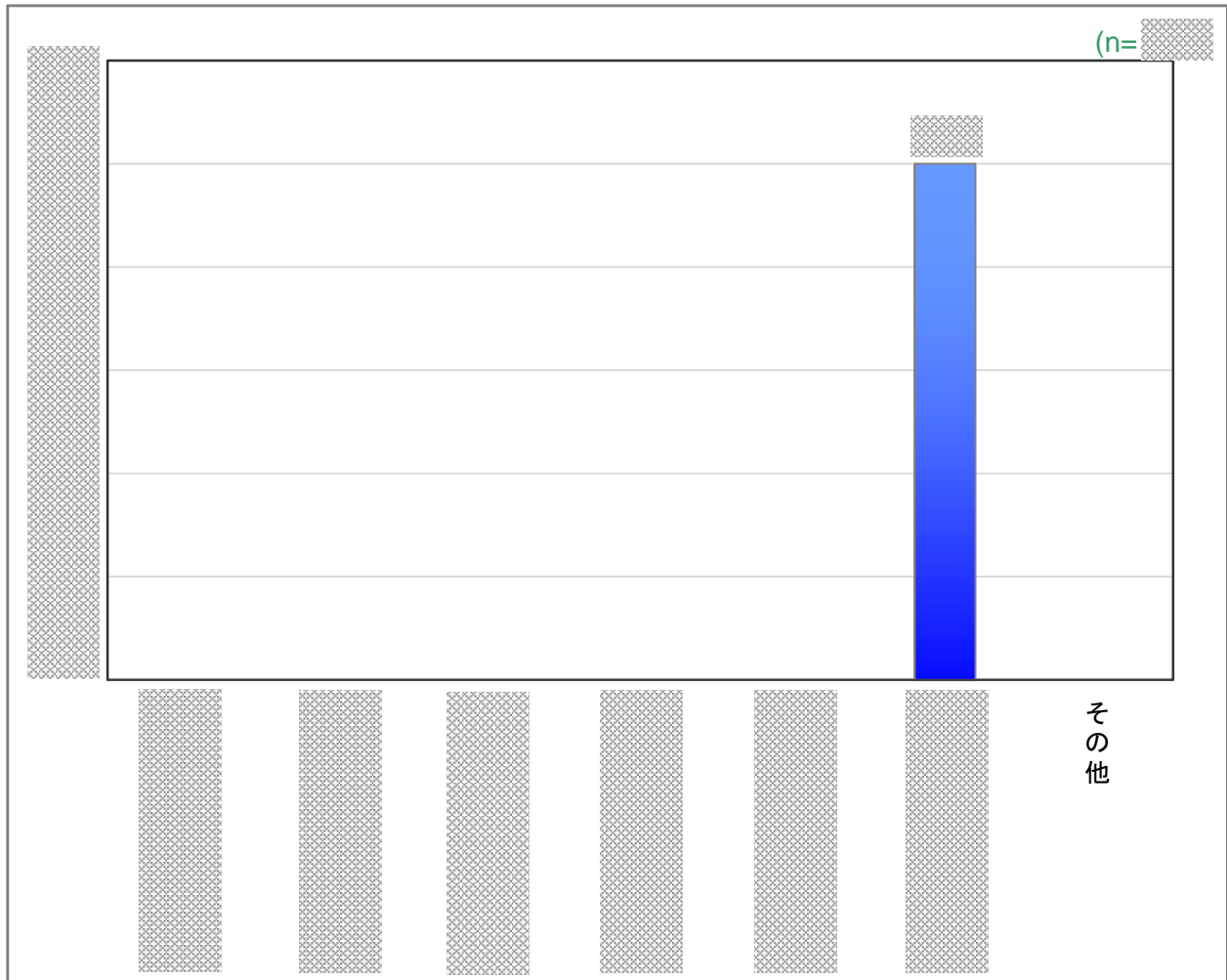
● 施設が快適だと感じた理由（複数回答）

※「施設の快適さに関する満足度」を6、5、4のいずれかに回答した方による
「その他」の具体的な記述

破損がそのままなのが気になります。

施設の快適さについて

● 施設が不快だと感じた理由（複数回答）



	件数	比率
1:		%
2:		%
3:		%
4:		%
5:		%
6:		%
7: その他		%
有効回答数		-

施設の快適さについて

● 施設が不快だと感じた理由（複数回答）

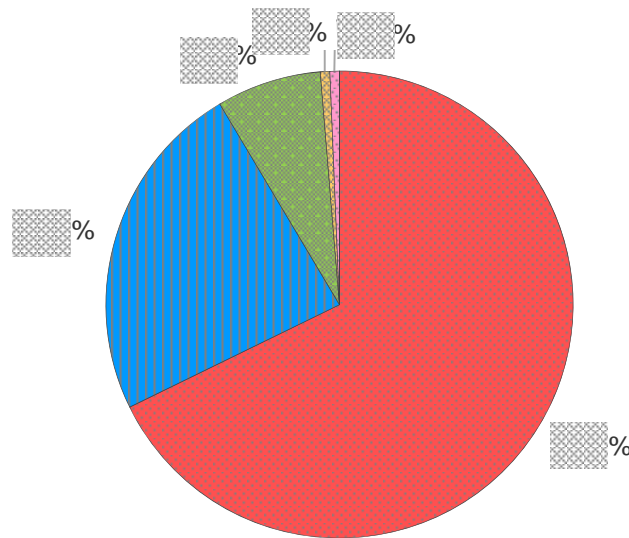
※「施設の快適さに関する満足度」を3、2、1のいずれかに回答した方による
「その他」の具体的な記述

--

施設の便利さについて

● 施設の便利さ（設備、備品、利用ルールなど）に関する満足度

(n=)



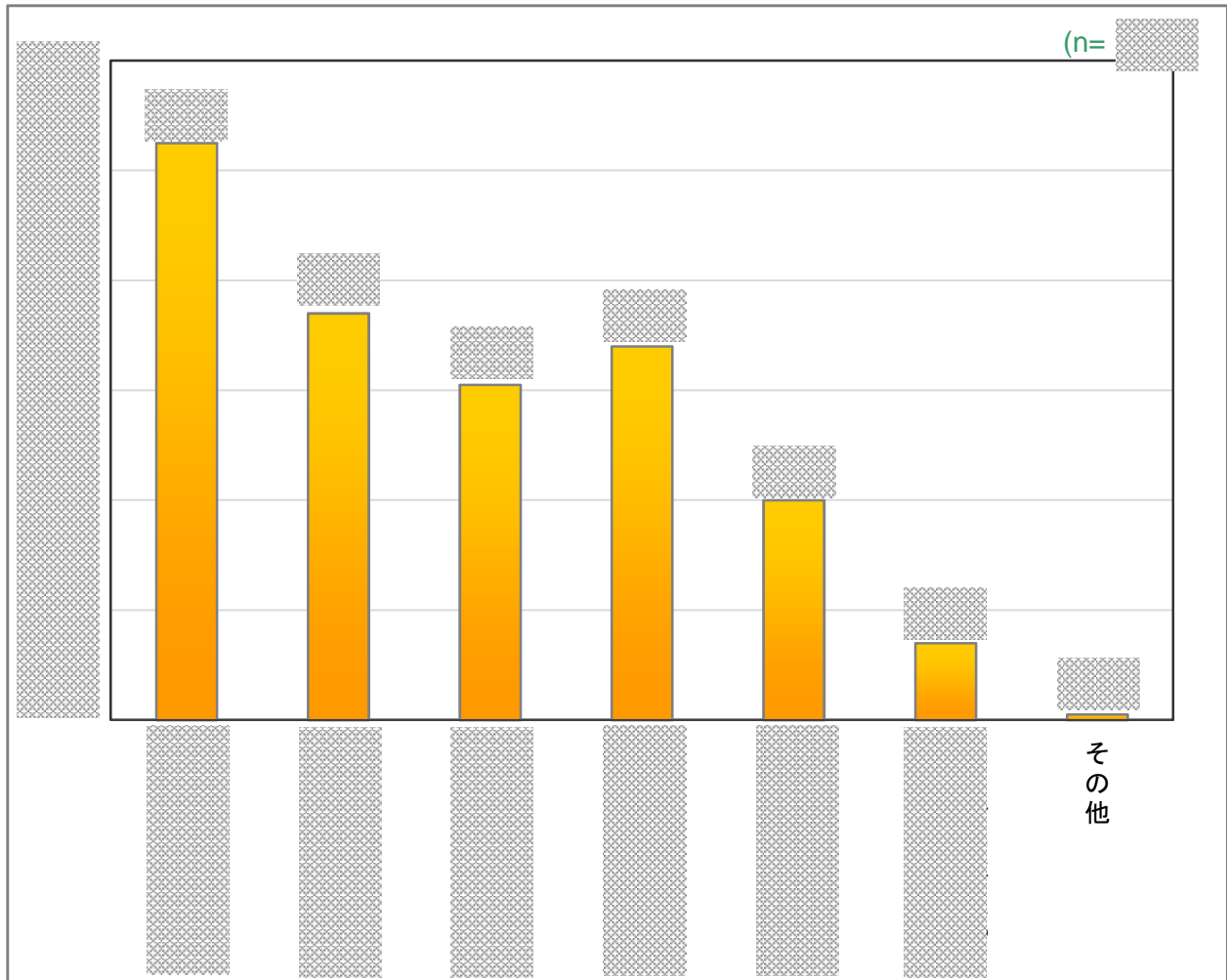
- 便利 満足している
- やや便利 満足している面もある
- 普通だが、どちらかといえば、便利
- 普通だが、どちらかといえば、不便
- やや不便 時々、不満を感じる
- 不便 不満を強く感じる

	point	件数	比率
6: 便利 満足している	5		%
5: やや便利 満足している面もある	4		%
4: 普通だが、どちらかといえば、便利	3		%
3: 普通だが、どちらかといえば、不便	2		%
2: やや不便 時々、不満を感じる	1		%
1: 不便 不満を強く感じる	0		%
小計			%
- 無回答			
合計			

満足度(加重平均値)	>>	
------------	----	--

施設の便利さについて

● 施設が便利だと感じた理由（複数回答）



	件数	比率
1: [Redacted]	[Redacted]	%
2: [Redacted]	[Redacted]	%
3: [Redacted]	[Redacted]	%
4: [Redacted]	[Redacted]	%
5: [Redacted]	[Redacted]	%
6: [Redacted]	[Redacted]	%
7: その他	[Redacted]	%
有効回答数	-	-

施設の便利さについて

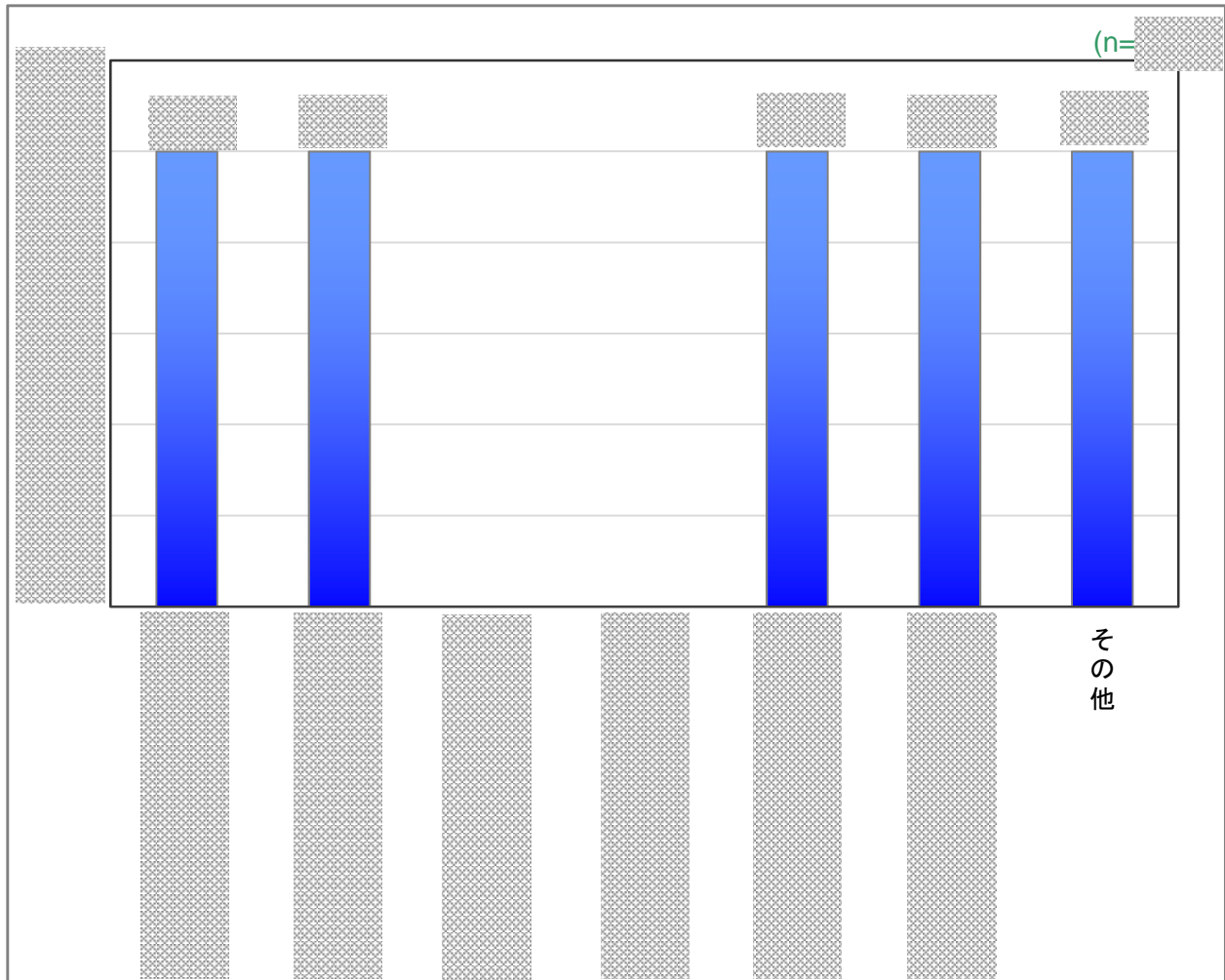
● 施設が便利だと感じた理由（複数回答）

※「施設の便利さに関する満足度」を6、5、4のいずれかに回答した方による
「その他」の具体的な記述

--

施設の便利さについて

● 施設が不便だと感じた理由（複数回答）



	件数	比率
1:		%
2:		%
3:		%
4:		%
5:		%
6:		%
7: その他		%
有効回答数		-

施設の便利さについて

● 施設が不便だと感じた理由（複数回答）

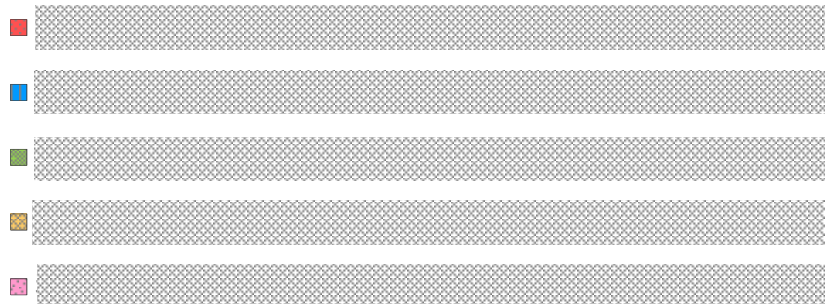
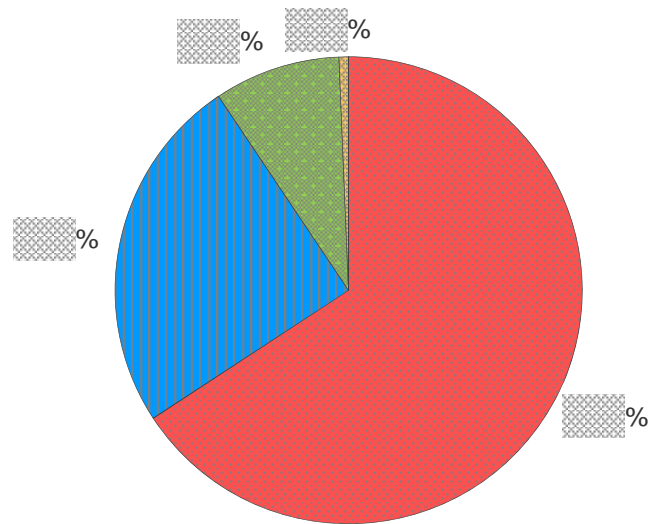
※「施設の便利さに関する満足度」を3、2、1のいずれかに回答した方による
「その他」の具体的な記述

・ が遠回りです。

施設の総合的な満足度について

● 施設の総合的な満足度

(n=)

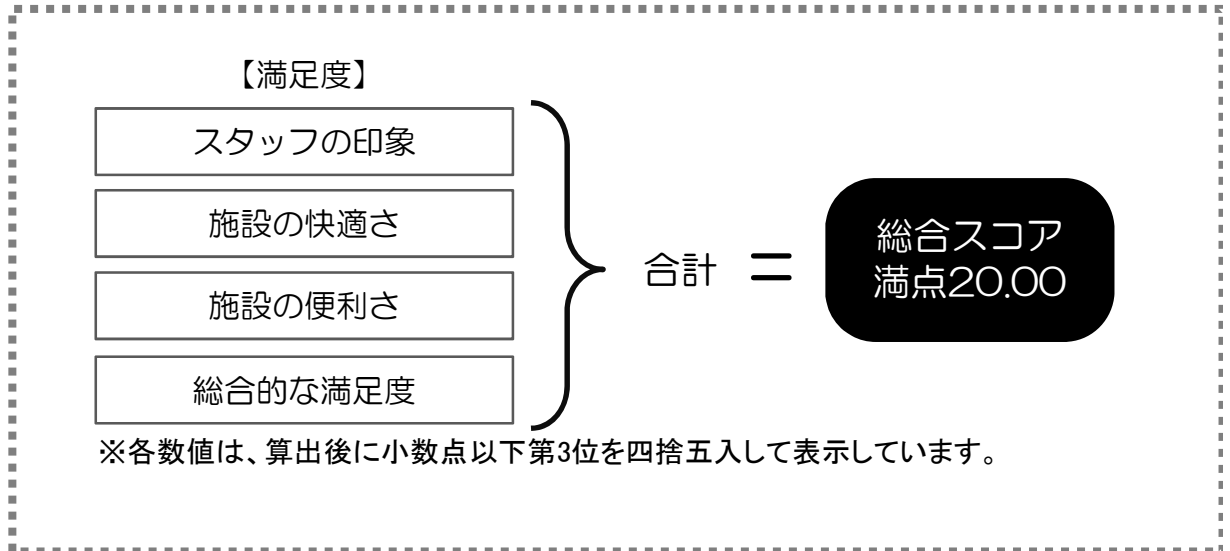


	point	件数	比率
5	5		%
4	4		%
3	3		%
2	2		%
1	1		%
小計			%
-- 無回答			
合計			

満足度(加重平均値) >>

共通CS総合スコア

【総合スコアの算出方法】



	本施設	調査平均	差
スタッフの印象	4.56	4.31	+0.26
施設の快適さ		4.04	
施設の便利さ		4.04	
総合的な満足度		4.19	
総合スコア		16.59	

※1 調査平均とは、現在までに共通CSモニタリングツールを実施した施設における各満足度および総合スコアの平均値です。

平成 25年 8月 ~ 平成 27年 4月 まで実施した 20 施設分の平均値

(参考)アンケート 回答者 属性

● 性別

項目	基数	構成比
男 性	人	%
女 性	人	%
無回答	人	%
合 計	人	%

● 年齢

項目	基数	構成比
20 歳 未 満	人	%
20 歳 代	人	%
30 歳 代	人	%
40 歳 代	人	%
50 歳 代	人	%
60 歳 代	人	%
70 歳 以 上	人	%
無回答	人	%
合 計	人	%

● 頻度

項目	基数	構成比
ほ ぼ 毎 日	人	%
週に3~4回程度	人	%
週に1回程度	人	%
月に2~3回程度	人	%
月に1回程度	人	%
は じ め て	人	%
そ の 他	人	%
無回答	人	%
合 計	人	%

(参考)自由回答 一覧

アンケートの自由記述欄にご記入いただいたご意見をまとめました。

- 完璧です。
- これで十分です。
- これからも続けてください。
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

評価機関側からコメント

利用者が感じている 魅力

- スタッフの印象について
- 施設の快適さについて
- 施設の便利さについて
- 総合的な満足度について

利用者が感じている 不満

-
-