

共通CSモニタリングツール 運用ガイドライン

平成25年7月1日改訂

調査分析機関：

一般社団法人 指定管理者協会

はじめに

共通CSモニタリングツール（以後、共通CSという）とは、施設利用者から見た公の施設に対するサービスの満足度に関する調査を行い、施設で提供されるサービスの向上に役立てることを目的とした評価システムです。サービスの質を見える化し、更なるサービス向上を目指したいと考える一般社団法人指定管理者協会と、公の施設のモニタリングにおいていくつもの経験を有する民間調査分析機関の総合システム研究所株式会社により共同開発されました。

特に指定管理者制度を導入している施設においては、制度導入の成果を測定するためにモニタリングが必要不可欠となっています。ただし、一言でモニタリングと言っても、複数の手法があり、それぞれの目的に合わせて実施することが大切で、費用対効果も考えながらも、定期的にかつ長期間の調査を行い、その傾向を把握することが重要です。

共通CSでは、業務の履行状況確認だけではわからないサービスの質を、顧客満足度調査という手法を活用して測定し、サービスの質の数値による見える化を実現します。

また施設の業種や規模に関わらない、多くの施設運営に共通の設問項目での調査を行うことで、多くの施設を対象にした調査を同じモニタリングツールで実施することが可能となりました。

本ガイドラインは、共通CSの特徴を整理したものであり、目的に合った評価方法の選択とその効果的な活用について容易にご理解いただけるように作成されています。

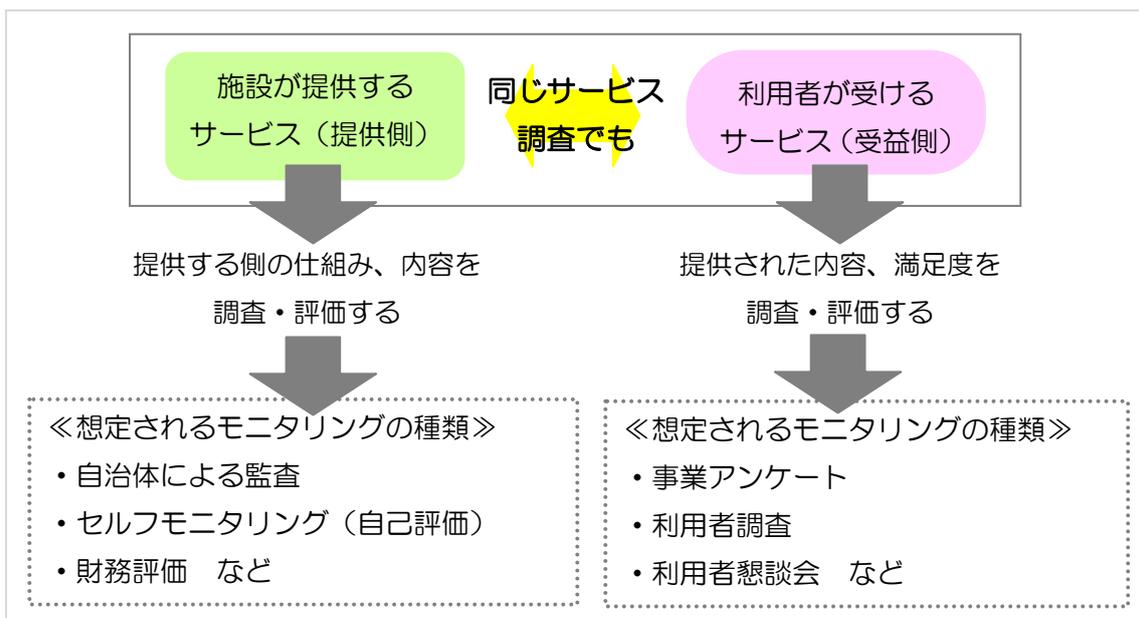
モニタリングの種類

モニタリングには、その目的によって様々な手法があります。共通CSの特徴や特性を明確にすることで、目的にあった効果的なモニタリングを選択することが可能になります。

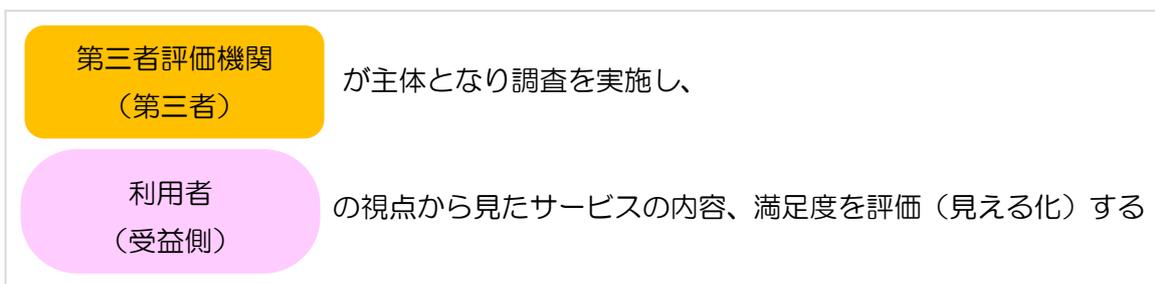
A：誰がモニタリング（調査、評価）を実施する主体なのか



B：何をモニタリング（調査、評価）するのか



☆共通CSとは



共通CSのご説明

共通CSの基本

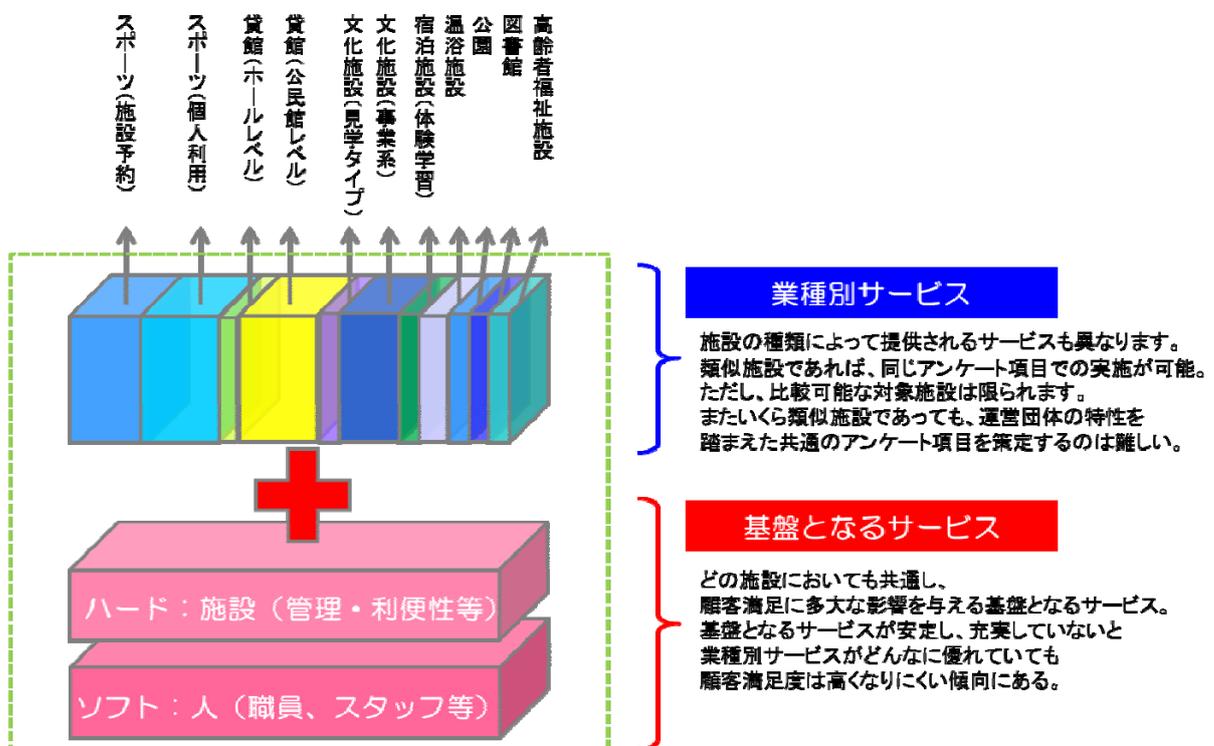
利用者の目線から見た「サービスの質の評価」を見える化することを目的とします。

評価 → 現状のサービスを数値として表し、調査全体の平均値を基準とした評価を行います。

評価を可能にする 全施設共通のアンケートを設計。

共通CSが評価するサービスとは、施設で提供されるサービスの内「基盤となるサービス」を指します。

施設が提供するサービス: 基盤となるサービス + 業種別サービス



共通CSのメリット

指定管理者側（施設）の視点からのメリット

I. 共通のアンケートを実施する。



- ①調査全体の平均値と比較することで、サービスの質の評価ができる。
- ②当該施設の以前の評価と経年変化を把握することができる。
- ③経年変化が確認できることで、サービスの改善が数値で証明できる。

II. 共通CSというパッケージ化されたツールを導入する。



- ①施設側職員・スタッフの負担が軽減される。
- ②施設独自でアンケートを実施する場合と比べ、費用対効果が上がる。

III. 共通CSでサービスの質を評価する。



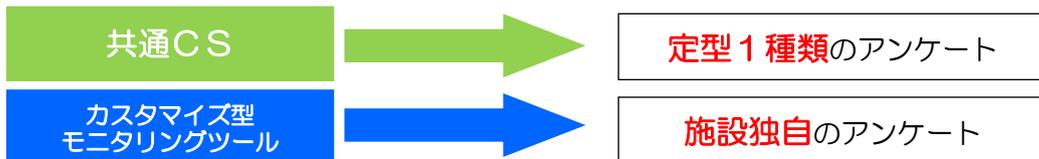
- ①サービスの質における改善ポイントが明確になる。
- ②共通CSで作成される報告書は、各自治体へ提出できるレベルにまとめられている。

自治体側の視点からのメリット

- 多種多様な公共施設（指定管理施設含む）を、同じ顧客満足の基準で評価することができる。
- 現在の運営者（直営・指定管理問わず）が提供するサービスの質を数値で把握できる。
- 運営者が変更になった場合でも、同じ基準で評価、比較することができる。
- サービスを受ける利用者からの評価は、現場の貴重な声であり、第三者からの客観的意見でもある。

共通CSとカスタマイズ型モニタリングツールの違い

共通CSの他にも利用者を対象とした調査として、施設独自のアンケート調査を実施する各種モニタリングツールがあります。どちらも施設利用者にアンケート調査を行うものですが、内容は大きく異なります。

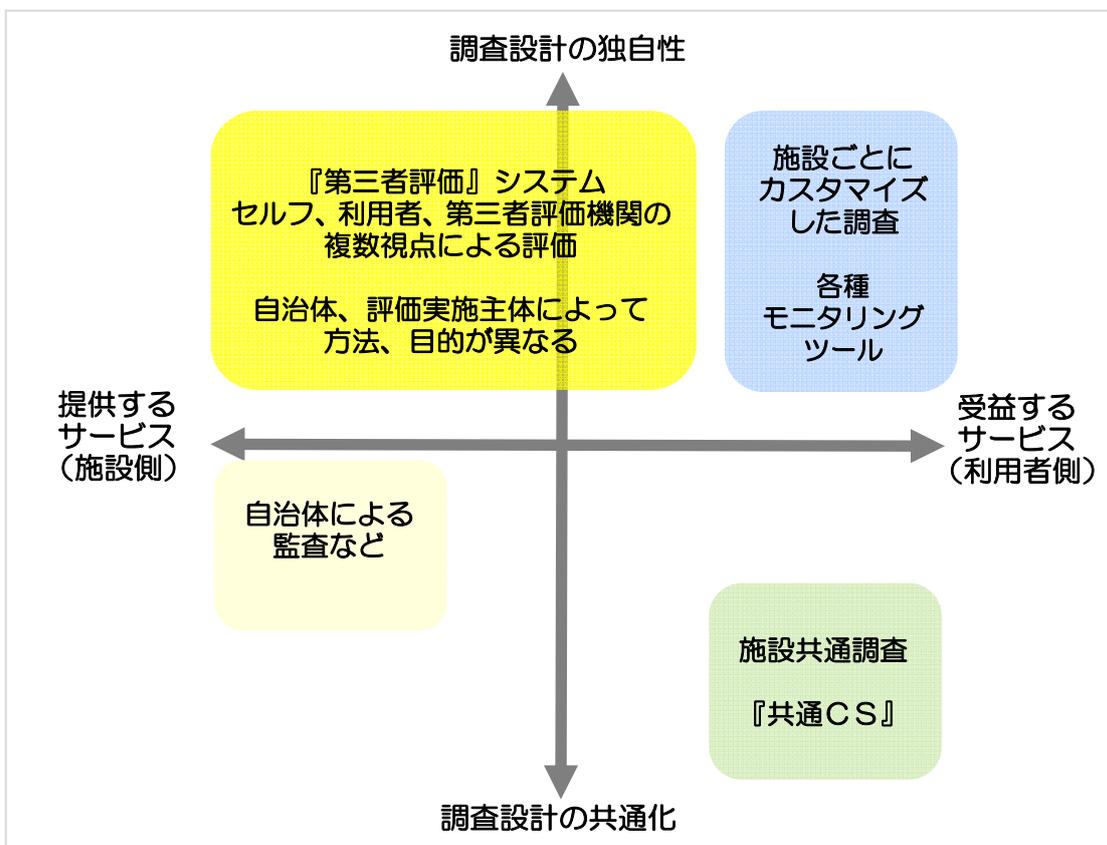


カスタマイズ型モニタリングツールとの違い

- ① 共通CSは、施設特性や施設独自の設問設定ではありません。
- ② 共通CSは、「サービスの質の評価」に特化したアンケートのため、施設独自の利用者属性・傾向の把握としては、必ずしも十分ではない可能性があります。

※様々な形で提供されているモニタリングツールの分類

(横：調査視点 縦：調査設計の自由度)



共通CSの特徴・特性

【ポイント】

- 共通アンケート設問による調査のため、他施設および経年での比較が可能
- 利用者調査実施の入門編的な位置づけ
- サービスの基礎部分の満足度調査
- 他のツールに比較して、低コストで実施が可能

設問	どの施設でも共通の設問（10問+分析対象外設問3問）
サンプル数	1施設 200枚を目標（160枚～240枚程度）
分析手法	単純集計による円グラフ、平均値による数値化
属性及び自由回答	記入欄は設けるが、入力によるデータ化、報告書作成、分析は行わない アンケート用紙そのものを施設側へ返却する
レベル	サービスの基礎となるものについて調査を行う モニタリングの初級、入門編の位置づけ
コスト	労力、時間、予算面において、比較的ローコスト アンケート用紙準備、アンケート入力（読み取り）、報告書作成は総合システム研究所で実施。施設は、アンケートの配布・回収のみ。
価格	定価 147,000円（税込） ※指定管理者協会会員で、一定の条件に合致した場合には、別途割引価格が適用になります。詳細は、本紙P12をご参照ください。

★ 共通CS導入をお勧めする施設 ★

◆ 施設にスタッフがおり、利用者とは何らかの関わりがある施設

→ 共通CSの設問には、「職員」に関する設問が全体の半数を占めます。職員が不在、ほとんど利用者とは関わらない場合は、その設問が非該当となり、施設に関する設問項目のみでの調査となります。そのため、施設独自の調査を希望される場合は、別途ご相談ください。

◆ 一定のアンケート期間で、200枚のサンプルが集まる施設

→アンケート回収期間は要相談。200枚集まらない場合でも調査・分析は可能ですが、調査平均値（他施設との結果）を比較した場合、同条件とはなりませんので、ご注意ください。

◆ サービスの基礎部分の調査をしたい施設

◆ 利用者調査を導入したいが、予算・人手が少ない施設

◆ 施設間の差異を施設で認識したい場合（複数施設を管理運営している団体向け）

◆ 様々な種類の指定管理施設のサービスを比較し、更なるサービス向上を目指したい場合（自治体様向け）

【想定される施設】レク・スポーツ施設、産業振興施設、文教施設、社会福祉施設
(例) 公民館、スポーツ施設、学習館、図書館、健康増進施設、温浴施設など

共通CSの調査項目

【調査項目と分析方法】

問	項目	選択肢	分析方法
1	スタッフについて	満足度：6段階	円グラフ
2	→満足の理由 (複数選択)	→問1で満足よりの回答者のみ回答 6～8個の選択肢を準備	棒グラフ
3	→不満の理由 (複数選択)	→問1で不満よりの回答者のみ回答 6～8個の選択肢を準備	棒グラフ
4	施設の快適さについて	満足度：6段階	円グラフ
5	→満足の理由 (複数選択)	→問4で満足よりの回答者のみ回答 6～8個の選択肢を準備	棒グラフ
6	→不満の理由 (複数選択)	→問4で不満よりの回答者のみ回答 6～8個の選択肢を準備	棒グラフ
7	施設の便利さについて	満足度：6段階	円グラフ
8	→満足の理由 (複数選択)	→問7で満足よりの回答者のみ回答 6～8個の選択肢を準備	棒グラフ
9	→不満の理由 (複数選択)	→問7で不満よりの回答者のみ回答 6～8個の選択肢の準備	棒グラフ
10	施設の再訪意向 &推奨度について	再訪意向&推奨度：6段階	円グラフ
11	性別	男性 / 女性	なし
12	年齢	自由記述 (歳)	なし
13	自由回答	施設への要望など自由に記述	なし

分析として、施設の総合満足度および共通CSを実施した施設の各満足度の平均値などが算出されます。共通CSを実施した施設の平均値と比較することが可能です。

報告書 仕様（予定）

サイズ	A 4
枚数	表紙+13 ページ (PDFデータ 表紙+12 ページ/ワードデータ 1 ページ)
ページ構成	【PDFデータ】 ○ 調査概要 ○ スタッフについて (円グラフ 1 種、棒グラフ 2 種) ○ 施設の快適さについて (円グラフ 1 種、棒グラフ 2 種) ○ 施設の便利さについて (円グラフ 1 種、棒グラフ 2 種) ○ 再訪&推奨意向 (円グラフ 1 種) ○ 総合満足度 【ワードデータ】 評価機関コメントおよび参考フォーマット
納品形態	出力 1 部およびCD-Rにてデータ納品
Office バージョン	データ作成 : Microsoft office 2010 ※2003-2007 互換モードにて保存

分析対象外の設問について（ワードデータの取扱い）

分析対象外の設問

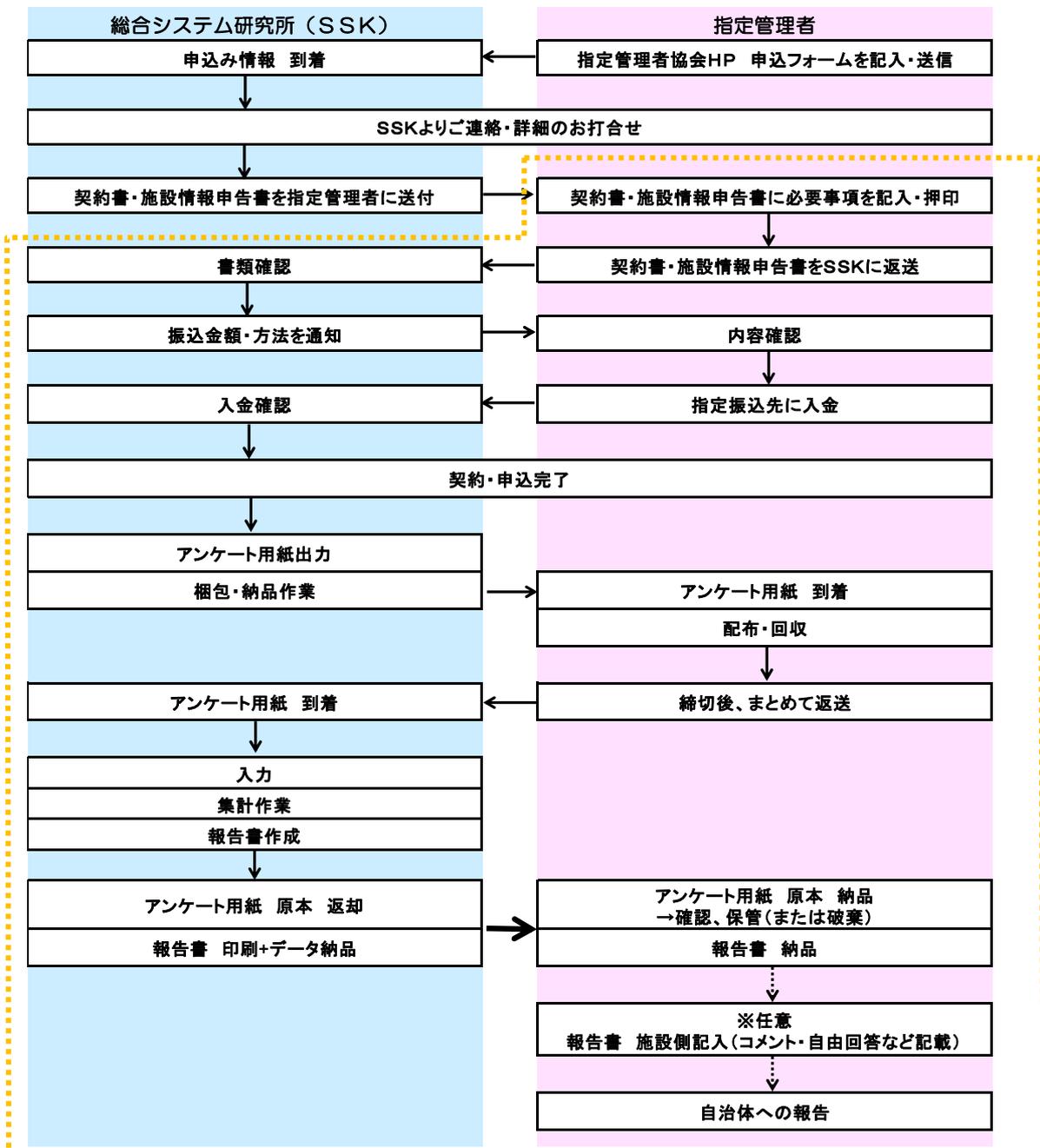
- 自由回答（その他の具体的記述含む）
- 性別、年齢
- 利用頻度（平成 25 年度版のみの設問）

ワードデータでの
報告書フォーマットをご用意

分析対象外の設問も有効的に活用していただくために、報告書フォーマットをご用意いたします。（報告書納品時にデータ送付）指定管理者側（施設側）にて、フォーマットを活用し、記入をしていただくとより一層、充実した報告書となります。

特に自由回答をまとめることで、利用者の声を把握することに役立ちます。

共通CSの流れ（ご契約から報告書納品まで）



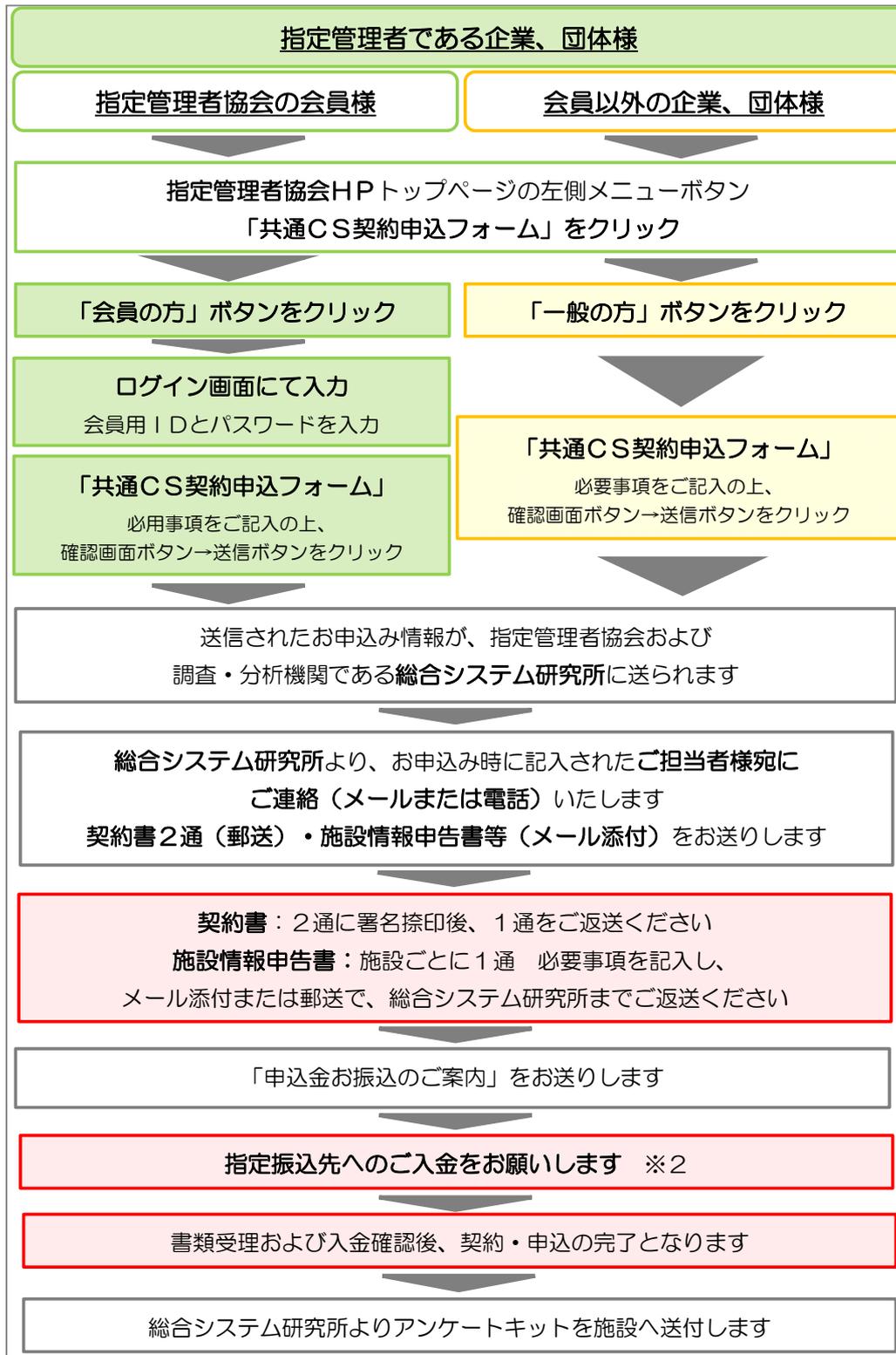
★契約期間は、契約日からその年の年度末（～3月31日）まで

契約期間内であれば、契約時に申請した施設以外であっても、追加で申込みを行うことができます。その際は、再度契約書を交わすことなく、施設情報申告書を記入、提出していただくだけで、申込み受付となります。（オレンジ点線枠 契約書を除く流れ）

また、4月1日からは新しい年度となり、年度ごとに契約の申込（以後、契約書の締結～）が必要となります。

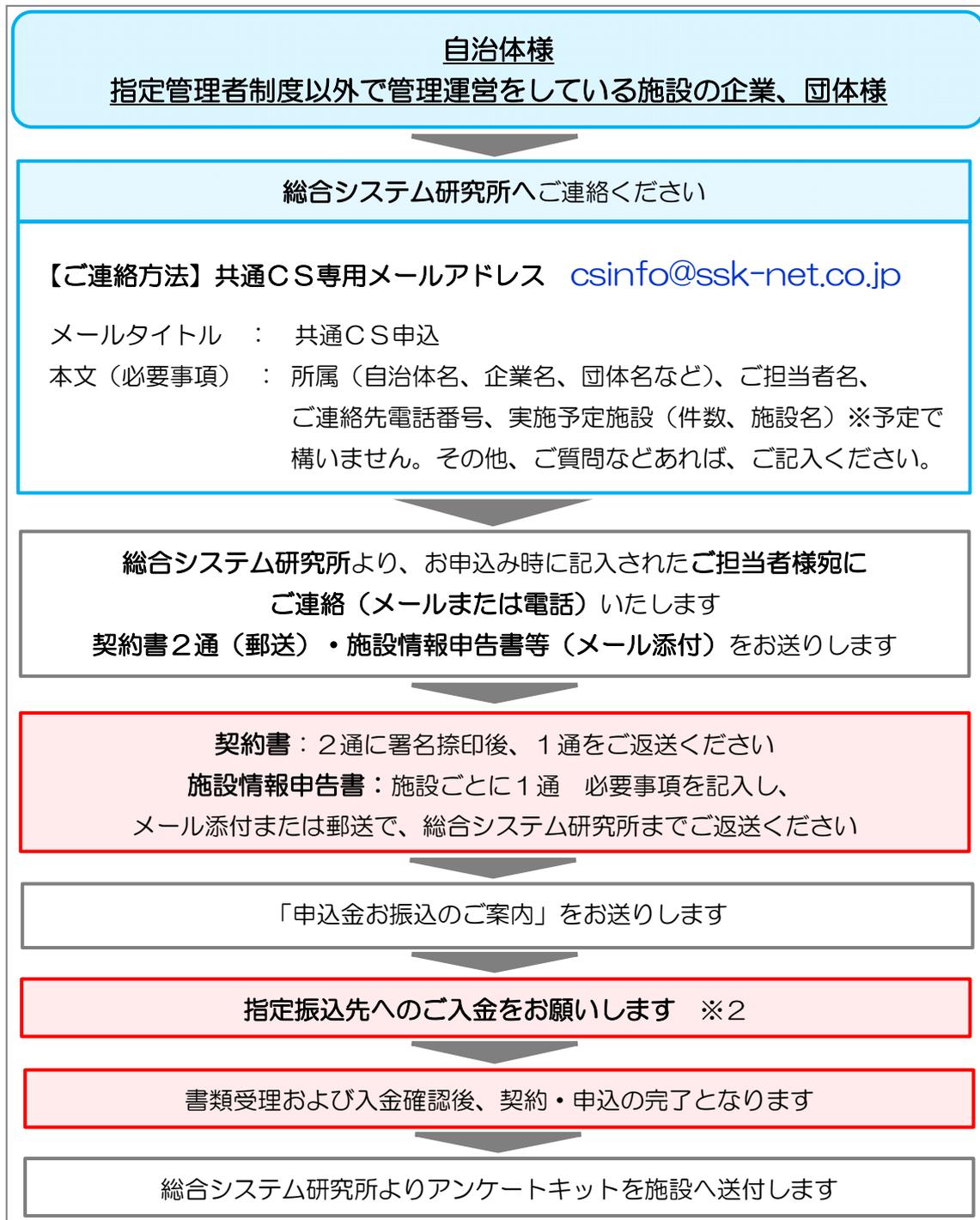
お申込みについて

お申込みの流れ：指定管理者制度で管理運営している施設の場合



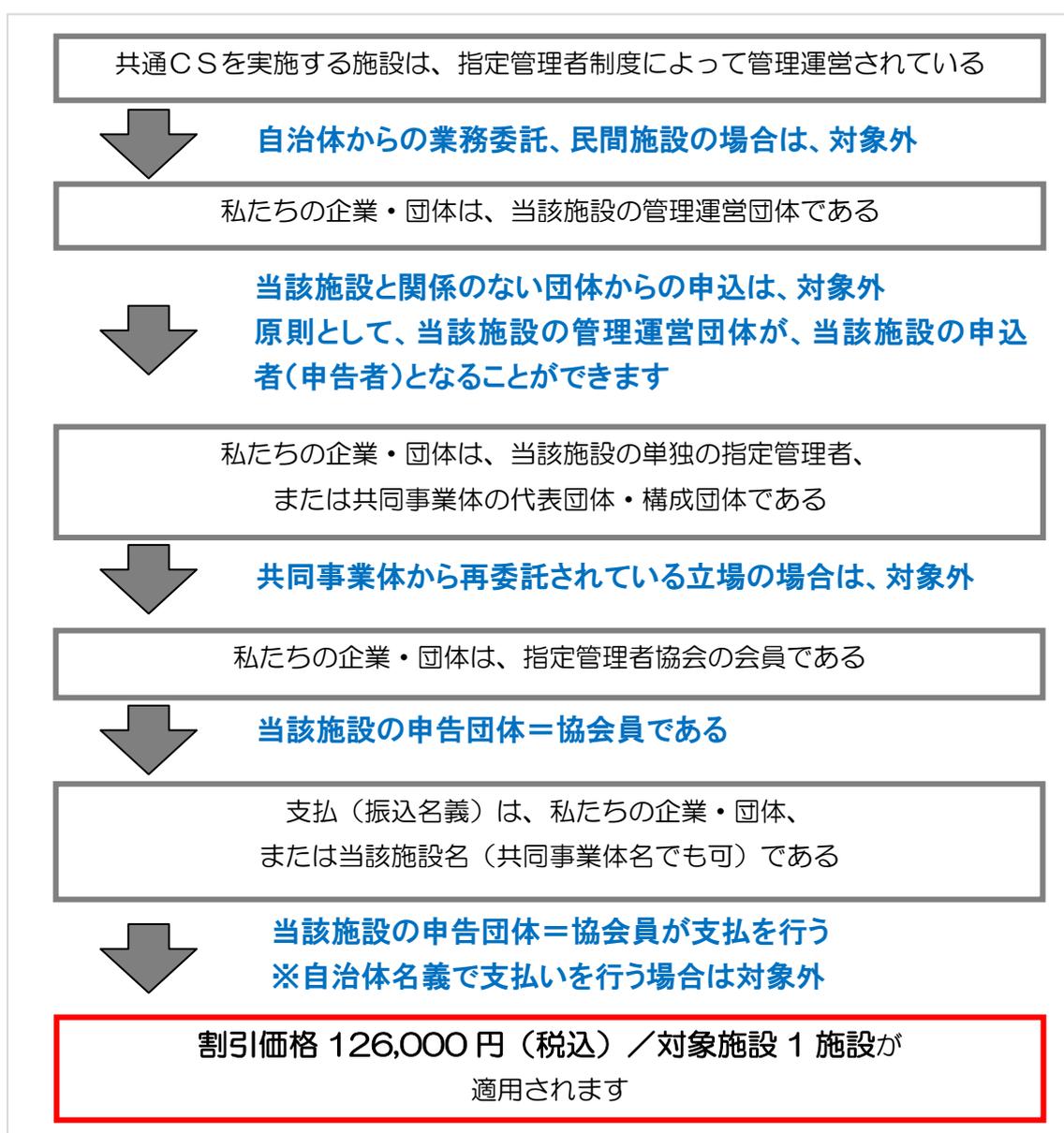
お申込みの流れ：

自治体様および指定管理者制度以外で管理運営をしている施設の場合



指定管理者協会 割引価格について

指定管理者協会会員の企業、団体様が共通CSをお申込みいただく場合、下記の条件を満たす施設（案件）に限り、一般価格から割引された価格が適用されます。



共通CSを実施する施設ごとに、「共通CSモニタリング施設情報申告書」を記入していただきます。その際、上記に関連する項目に、適正なチェック（申告）がなされていない場合、割引価格適用施設と判断できかねますので、ご注意ください。

割引価格が適用されるかどうかご不明な場合は、一般社団法人指定管理者協会または総合システム研究所株式会社まで、お問合せください。

よくあるご質問

◆アンケートを配布する利用者とは誰の事ですか？

→ 利用者とは、施設でサービスを受ける人のことを指します。
どのように利用者に配布するかは、一定のルールは示されますが施設の状況も含め、検討となります。
ただし、同一人物に複数枚のアンケートを配布するなどの不正行為はご遠慮ください。その他、想定されるケースを下記に記載します。

【団体利用の場合】スポーツ施設、公民館など

- ①施設スタッフがどの利用者に対しても接触する（あいさつや応対など）場合
→すべての利用者が対象。代表者に団体の人数分配布や施設に来場する利用者
に手渡しする等の方法があります。
- ②施設スタッフが団体代表者のみと接触する場合
→団体代表者に配布を行います。ただし、サンプル数が集まらない場合は、要相談。

【貸館でイベントを実施する場合】大規模ホールなど

施設を借りる人や団体がその場所でイベントやコンサート等を開催し、そのイベント等に来場する方がいる場合があります。基本的には、施設の貸し借りというサービスを受ける人＝利用者と考えます。イベントに来場しただけの方には、アンケートは配布しません。

◆サンプル数が200枚も集まらない場合でも実施できますか？

→ 共通CSでは、調査実施施設の平均値を算出します。
そのためアンケートの回収枚数（サンプル数）を200枚と設定し、同じ条件の中での数値化を行います。

施設の中には、特定の利用者が利用する施設、規模が小さい施設など、サンプル数が200枚に満たない場合も想定されます。その場合でも、調査そのものは実施可能です。サンプル数が少ない場合、数値化をすると1件の回答が全体の数値に及ぼす影響が大きくなりますので、予めご了承ください。

◆共通CSは毎年受けるのでしょうか？

→ 施設それぞれが置かれている状況と目的に合わせて、中期的な視点で共通CSの実施を検討されるのが良いでしょう。

毎年実施することで、一年一年着実にサービスが改善されていることが可視化でき、把握することが可能です。

また一定期間を置いて、共通CSを複数回実施することも有効的な活用方法です。たとえば、指定管理期間が5年間の施設の場合、指定管理期間の2年目と4年目に共通CSを実施します。2年目に実施する共通CSでは、現状のサービスの強み、弱みを数値で把握します。その後、サービスの向上に取り組み、4年目に再度共通CSを実施することで、これまでの改善の成果が数値として見えるようになります。

最初に「気づきのモニタリング」、数年後に「評価のためのモニタリング」を実施することで、サービス向上への計画的な取り組み、成果の可視化に役立ちます。施設状況に合わせて、計画的な実施の検討をお勧めいたします。

◆共通CSとその他のモニタリングツール、どれを選べばいいのでしょうか？

→ 共通CSとその他の各種モニタリングツールは、アンケートそのものが定型か独自の大きな違いがあります。

サービスの基礎的部分の満足度調査を行いたいという場合は共通CSをお勧めします。施設の強みを積極的に把握したい、利用者の傾向を深く知りたい場合は各種モニタリングツールがお勧めです。

どちらもご相談いただければ、より最適な手法をご提案させていただきます。

[共通CSに関する問い合わせ先]

■ 総合システム研究所株式会社 共通CS担当

〒105-0014

東京都港区芝二丁目8番18号

電話 : (03) 5439-5035

ファックス : (03) 5439-5036

メール : csinfo@ssk-net.co.jp

[指定管理者協会に関する問い合わせ先]

■事務局 「一般社団法人指定管理者協会」

〒153-0064

東京都目黒区下目黒一丁目1番11号 目黒東洋ビル4階

電話 : (03) 5745-0941

ファックス : (03) 5745-0942

ホームページ : <http://www.shiteikanri.org/>