

平成30年度 施設管理者満足度調査

(公財)福岡市施設整備公社が、平成29年度に実施した市有建築物の維持補修業務のうち、年間を通じて利用があった市有建築物32施設(学校15施設を含む。)を任意に抽出し、その施設管理者の方に修繕工事全般について、6項目・4段階による施設管理者満足度のアンケートを実施しました。

質問内容(6項目)	4段階評価	回答数	評価 (①と②の割合)
(質問1) 修繕のご依頼やご相談をされた際に、公社担当者の対応はいかがでしたか？	① 十分満足であった。	23	100.0%
	② ほぼ満足であった。	9	
	③ やや不満が残った。	0	
	④ 不満が残った。	0	
(質問2) 修繕の依頼を行った初動時の、公社担当者や業者の連絡・来訪のタイミングはいかがでしたか？	① 十分満足であった。	16	96.9%
	② ほぼ満足であった。	15	
	③ やや不満が残った。	1	
	④ 不満が残った。	0	
(質問3) 修繕の施工中を含め、業者の対応はいかがでしたか？	① 十分満足であった。	13	96.9%
	② ほぼ満足であった。	18	
	③ やや不満が残った。	1	
	④ 不満が残った。	0	
(質問4) 修繕は、利用者への安全の配慮を含め、業者の施工は適切に行われましたか？	① 十分満足であった。	15	90.6%
	② ほぼ満足であった。	14	
	③ やや不満が残った。	3	
	④ 不満が残った。	0	
(質問5) 修繕部分の仕上がりは、いかがでしたか？	① 十分満足であった。	17	96.9%
	② ほぼ満足であった。	14	
	③ やや不満が残った。	1	
	④ 不満が残った。	0	
(質問6) 公社の修繕に関する相談業務を含め緊急修繕等への体制全般についていかがでしたか？	① 十分満足であった。	16	93.8%
	② ほぼ満足であった。	14	
	③ やや不満が残った。	2	
	④ 不満が残った。	0	
(注) 評価方法 回答があった32施設の回答のうち、「①十分満足であった」と「②ほぼ満足であった」の回答数合計を総回答数で除し、百分率で表示した。			評価総計 95.8%

調査結果について

評価方法は、今回から4段階の選択肢のうち「① 十分満足であった」と「② ほぼ満足であった」と回答いただいた数の割合で評価することとしております。

前年度の集計結果を今回と同様の方法で評価しますと91%ですのでこれを目標としていましたが、今回の評価総計の95.8%という評価は、大変高い評価をしていただいたものと考えています。

自由意見でも「会社には柔軟に対応していただいている」、「(特殊な施設を)修繕できる業者を探していただいた。」、「迅速に対応していただいた」、「対応が早く経済的で助かっている」などの肯定的なご意見も多くいただき、会社としても感謝しております。

しかしながら、「③ やや不満」との回答が8件あり、また自由意見では、「業者が連絡なしで突然来られた」、「業者からの連絡が遅いことがある」、「雨漏りの原因が特定できず修繕に時間がかかった」、「発注から現地確認までに日時を要し、完了までに多くの日数を要しているように感じた」などの意見がありました。

これらのご意見の原因の一部には修繕工事の難易度に左右されたことも考えられますが、今後とも発注者や業者との間で確実に迅速な連絡を徹底するなど、よりスムーズで確実な修繕の施工を行い、施設管理者のみなさまに満足していただけるよう努めて参ります。