

令和元年度 施設管理者満足度調査

(公財)福岡市施設整備公社が、平成30年度に実施した市有建築物の緊急修繕等事業について、緊急修繕等を行った市有建築物34施設(学校13施設を含む。)を任意に抽出し、その施設管理者に緊急修繕等の施工を含めた事業全般について、5項目・4段階による施設管理者満足度のアンケート調査を実施しました。

令和元年度 施設管理者満足度調査(平成30年度実施緊急修繕等について)

質問内容(5項目)	4段階評価	回答数	評価 (①と②の割合)
(質問1) 緊急修繕等のご依頼やご相談をされた際の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。	16	94.1%
	② ほぼ満足であった。	16	
	③ やや不満が残った。	2	
	④ 不満が残った。	0	
	小 計	34	
(質問2) 緊急修繕等の内容調査を含め、施工着手まで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。	12	94.1%
	② ほぼ満足であった。	20	
	③ やや不満が残った。	2	
	④ 不満が残った。	0	
	小 計	34	
(質問3) 緊急修繕等の施工中を含め、完了までの業者の対応は、いかがでしたか？	① 十分満足であった。	16	94.1%
	② ほぼ満足であった。	16	
	③ やや不満が残った。	2	
	④ 不満が残った。	0	
	小 計	34	
(質問4) 緊急修繕等は、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。	17	100.0%
	② ほぼ満足であった。	17	
	③ やや不満が残った。	0	
	④ 不満が残った。	0	
	小 計	34	
(質問5) 緊急修繕等を施工した部分の仕上がり具合は、いかがでしたか？	① 十分満足であった。	14	100.0%
	② ほぼ満足であった。	20	
	③ やや不満が残った。	0	
	④ 不満が残った。	0	
	小 計	34	
	総 回 答 数	170	
(注) 評価方法 回答があった34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。			総合評価  96.5%

## 調査結果分析と今後の課題等

評価方法は、質問に対する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」の回答数を割合で評価することとしております。

前年度の集計結果は95.8%という評価でしたが、今回も96.5%の評価となっており前年同様に高い評価をいただきました。

意見では「公社には柔軟に対応していただいている」、「迅速に対応していただいた」などの肯定的なご意見もいただいております。

しかしながら、業者の対応や連絡、お互いの協議不足などにより「③ やや不満が残った」との回答が4施設より出されておりました。

このことから、公社担当者、施設管理者および業者の3者間の確実で迅速な連絡と密な協議を徹底するとともに、よりスムーズで的確な修繕等の施工について業者を指導するなど、一層努力すべき課題があると考えています。

今後とも、これらのご意見も参考とさせていただきますながら、施設管理者の皆様にご満足していただけるよう努めて参ります。