

(公財)福岡市施設整備公社が、令和2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3年度 施設管理者満足度調査(令和2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。 | 17 | 94.1% |
| | ② ほぼ満足であった。 | 15 | |
| | 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。 | 15 | 85.3% |
| | ② ほぼ満足であった。 | 14 | |
| | ③ やや不満が残った。 | 5 | |
| | 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。 | 15 | 94.1% |
| | ② ほぼ満足であった。 | 17 | |
| | 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。 | 19 | 100.0% |
| | ② ほぼ満足であった。 | 15 | |
| | 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。 | 17 | 94.1% |
| | ② ほぼ満足であった。 | 15 | |
| | ③ やや不満が残った。 | 2 | |
| | 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 93.5% |

調査結果の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95.9%という評価でした。

本年度は93.5%の評価となり、昨年度よりやや低くなりましたが、本年度も高い評価を頂けたと思っております。

ご意見として「迅速な対応」「施工業者の対応の良さ」「丁寧な施工」などの良いご意見をいただいた反面、「公社担当者や業者の対応」「連絡・協議不足」「着手までの期間」及び「工期・施工不良」による「③やや不満が残った」と「④不満が残った」とのご意見が6施設より出されました。

このことから、公社担当者および業者による施設管理者への連絡・協議を迅速・誠実に対応するとともに、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、公社として一層努力すべき課題もあると考えおります。

今後とも、これらのご意見も参考とさせていただきながら、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。