

課題解決!

# 施設のモニタリングで お困りの皆様へ

## 共通CSモニタリングツールのご紹介!

### 開発の経緯

共通CSモニタリングツール(以後、共通CSという)とは、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。

共通CSの特徴のひとつとして、施設の業種や規模に関わらず多くの施設運営に共通する設問項目を抽出し調査を行うことで、同じモニタリングツールで多くの施設を対象とした調査が可能となり、サービスの質を比較することが可能になりました。




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。

### 共通CSの『できること』

- ① サービスの質を数値化できます
- ② サービスの質を比較することができます
- ③ サービスの質の向上を把握できます
- ④ 規模の異なる施設でも実施することができます
- ⑤ 業種が異なる施設でも実施することができます
- ⑥ ローコストで実施することができます (当社比較)

共通CSは、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が目的であり、

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

共通CSの特徴、自治体側の視点からの活用方法は  
中面をご覧ください   

# 「利用者の声」の把握方法と課題

## 様々な施設



公園



競技場



図書館



公民館



健康増進施設



## 様々な「利用者の声の把握方法」



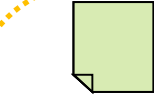
個別アンケート

窓口での  
ご意見のみ



ご意見箱

アンケートを  
実施していない



属性把握のための  
アンケート

各施設によって、利用者の声の把握方法は様々

### 課題

- 目安となる値がなく、結果を見てもサービスの質が高いのかどうか、判断できない。
- 利用者の属性、傾向、意向を把握する設問はあるが、サービスの質について問う設問がない。
- アンケートを実施したが、サービスの改善に結びつきにくい。

## 共通CSの特徴

施設	公園	図書館	競技場	公民館	健康増進施設
共通CSの調査方法					
	どの施設でも同じ設問項目のアンケートを実施				

### 共通CSの評価分析方法

#### ● 設問項目間における結果の比較

設問は大きく分けて「スタッフ」「施設の快適さ」「施設の便利さ」「施設の再訪意向&推奨度」の4つに分類されます。分野ごとに数値化されるので、比較することで、**どの分野が施設における強み、弱みなのかわかります。**

#### ● 当該施設と共通CS実施施設の比較

共通CSを実施した全ての施設の結果の平均値を算出します。当該施設の結果と平均値を比較することで、**当該施設のサービスの質が高いのかどうか、評価することができます。**

#### ● 当該施設の前回の結果と比較

共通CSの設問項目は、原則としては年度が変わっても同じ設問項目を予定しています(一部改訂の場合もあり)。そのため、当該施設の以前の結果と比較することができ、**前回の実施からどのくらいサービスの質が向上したかが数値として表すことができます。**

#### 【報告書イメージ】

総合満足度			
【総合満足度の算出方法】			
スタッフの印象	}	合計 =	総合満足度 満点 20.00
施設の快適さ			
施設の便利さ			
推奨度			
項目	施設平均	調査平均	差
スタッフの印象	4.16	4.00	+0.16
施設の快適さ	4.04	4.00	+0.04
施設の便利さ	3.63	3.80	-0.17
推奨度	3.85	3.80	+0.05
総合満足度	15.68	15.60	+0.08

※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平均値です。  
平成 年 月 ~ 平成 年 月 まで実施した 施設分の平均値

報告書では、分野ごとの数値化、調査平均値の算出、当該施設との差が算出されます。

# 自治体側の視点からの共通CS導入の活用方法

## 統一された基準による現状把握

### 【報告書イメージ】



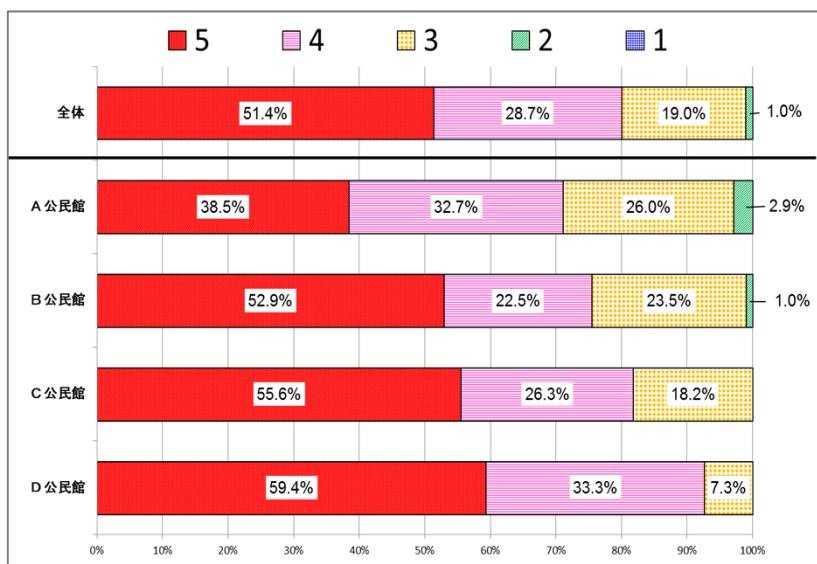
アンケートの設問だけでなく、報告書も統一されたフォーマットで作成されます。円グラフ、棒グラフ、平均値算出など、設問に応じて適切な分析方法を選択しています。

多種多様な公共施設(指定管理施設含む)を、統一された基準で評価、分析を行うことが可能です。

施設独自で利用者調査を行った場合に課題となり得る調査レベルのばらつきを防ぎます。また施設独自で行う調査よりも現場スタッフの労力が少なく、実施できます。

## 施設分類や地域ごとなど、施設間比較が可能

### 【施設間分析イメージ(スタッフについて)】



統一されたモニタリングツールである共通CSでは、施設間比較が可能になります。

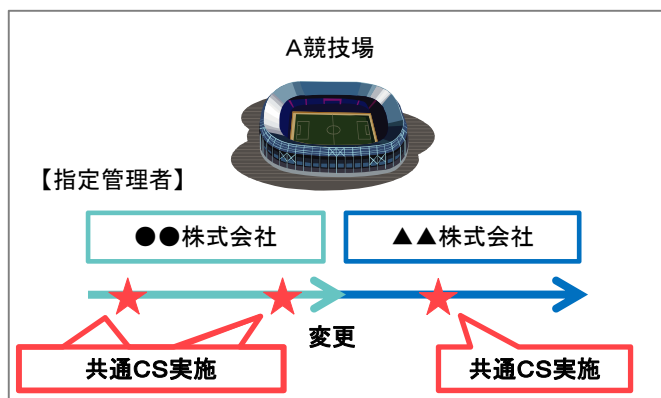
報告書に記載されている当該施設と調査平均(実施施設全体の平均値)との比較だけでなく、報告書を独自に活用することで、様々な施設間の分析が可能です。

左記のグラフは、ある自治体における公民館の施設間分析イメージです。A~Dの公民館は、同じ指定管理者によって運営をされています。

共通CSを4つの施設で実施し比較することで、各施設の強み、弱みが明確になり、指定管理者としては、改善すべき優先順位を把握することができます。

スポーツ施設や文化施設といった施設分類ごとに比較を行う、または市町村や地域ごと等、ニーズに合わせて、施設間比較を行うことができます。施設間比較は、統一された基準による評価・分析を行う共通CSならではの活用方法と言えます。

## 指定期間中のサービス向上の把握および前運営者との比較が可能



共通CSは、現在の施設の状況を把握するだけでなく、経年の変化を把握できます。

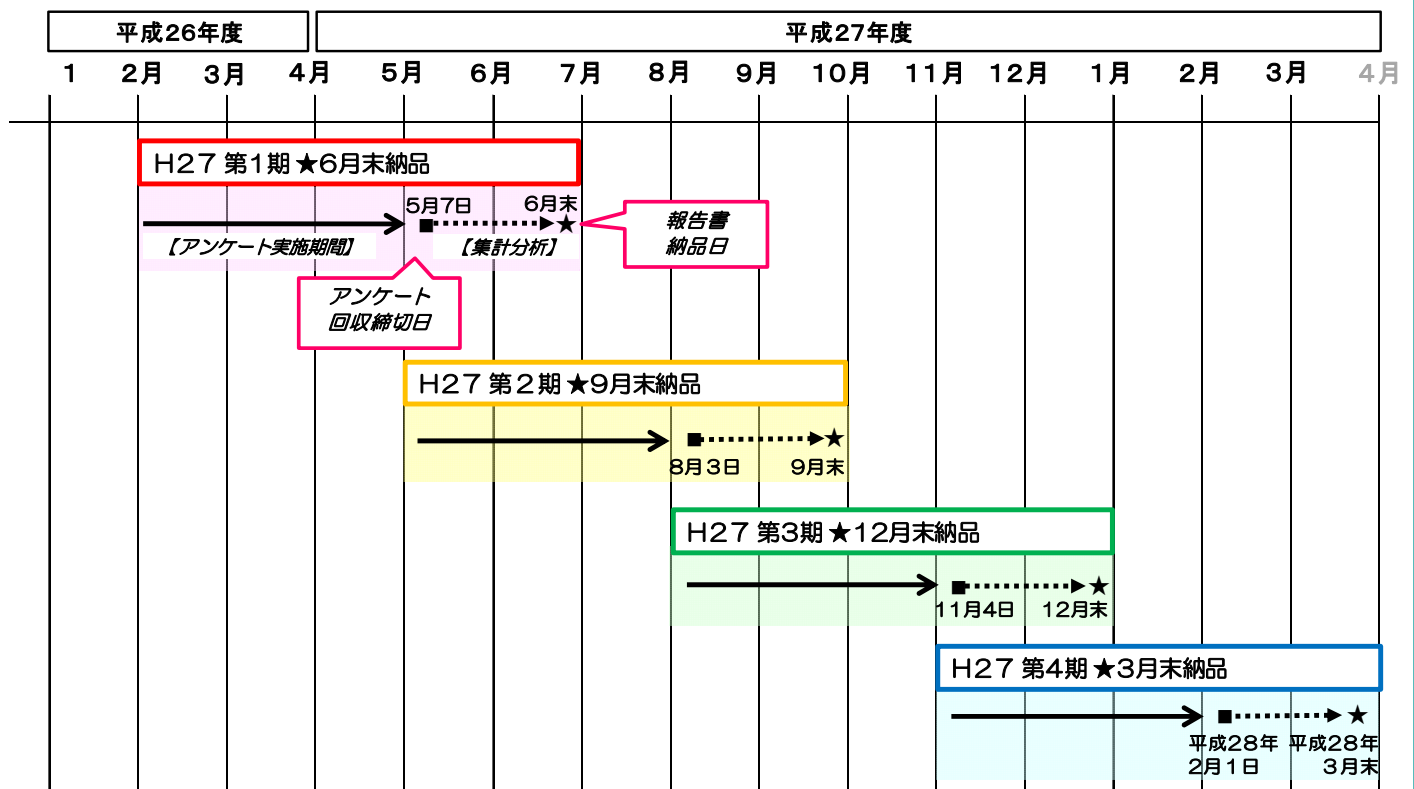
指定管理期間中に複数回共通CSを実施することで、指定期間中のサービスの向上が数値として表されます。

また指定管理者が変更となった場合、前運営者における共通CSの結果と新しい運営者における共通CSの結果を比較することで、サービスの質の面で、よりよい運営がなされているか、利用者目線で評価することが可能です。

## 共通CS 仕様

設問数	10問 + 分析対象外の設問3問
サンプル数	1施設 200枚を目標に回収
分析手法	単純集計による円グラフ、棒グラフ、平均値による数値化等
レベル	サービスの基礎となるものについて調査を行う モニタリング入門編の位置付け
価格	定価 140,000円(税抜) ※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
その他	アンケート用紙準備、入力、報告書作成は、総合システム研究所(株)にて実施 各施設では、利用者へのアンケート配布、回収のみ実施

## 平成27年度スケジュール



お申込みフロー、共通CSの詳しい内容につきましては、[総合システム研究所株式会社のホームページ](#)をご覧ください。詳細資料「共通CSモニタリングツール運用ガイドライン」もダウンロードできます。

### ★ 共通CSに関するお問合せ先 ★



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

TEL. 03-5439-5035 FAX. 03-5439-5036

MAIL csinfo@ssk-net.co.jp URL <http://www.ssk-net.co.jp>

### ★ 指定管理者協会に関するお問合せ先 ★



一般社団法人 指定管理者協会

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

TEL. 03-5745-0941 FAX. 03-5745-0942 URL <http://www.shiteikanri.org/>