

# 平成 28 年度 工事満足度調査結果

## 1. 調査概要

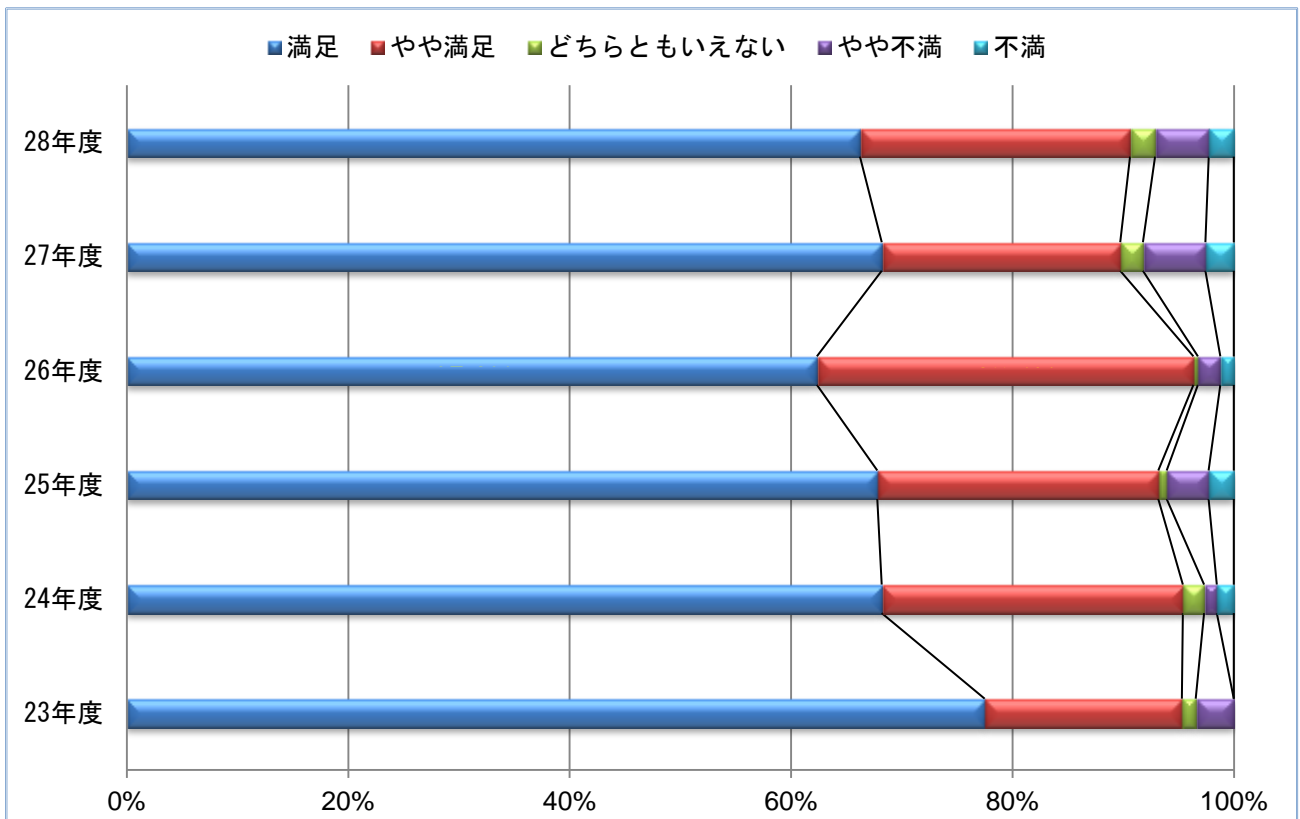
平成 28 年度工事満足度調査を実施いたしました。

今回の調査は、平成 28 年 7 月 1 日以降に契約した平成 28 年度工事の工事対象施設管理者の方に『修繕工事アンケート』をお願いし、619 名の方からご回答をいただきました。

## 2. 結果

工事全般に対する総合満足度（満足+やや満足）

28 年度	90.6%	(66.2%+24.4%)
27 年度	89.7%	(68.2%+21.5%)
26 年度	96.3%	(61.8%+34.5%)
25 年度	93.2%	(67.8%+25.4%)
24 年度	95.4%	(68.2%+27.2%)
23 年度	95.3%	(77.5%+17.8%)



平成 28 年度の調査結果では、工事全般に対する満足度が前年度より 0.9 ポイント増加しました。

施設管理者から頂いたご意見の多くは、施設利用者などへの安全対策意識の不足、工事期間中の整理整頓の不足、工程に関する施設との調整及び連絡不足によるものです。

### 3. 改善に向けて

調査結果をふまえ、保全公社と工事施工者とが一体となって工事満足度の改善に努めます。

- 調査結果を集計・分析した結果を事前学習会、研修会などの場で発表し、公社と工事施工者とが一体となって改善に努めます。
- 公衆災害防止意識向上のため、工事安全管理施工計画書、ヒヤリ・ハット事例を活用します。
- 工程に関する施設との調整、施設特性の理解の向上のため着工打合せの際に施設との綿密な打合せを行い、日々の調整・連絡をきめ細かく行います。

### 4. 自由意見欄から改善が必要な事項の抜粋

- 園児がいる中での工事で危険と感じたことは多々ありました。園側から見た危険と業者側から見た危険の違いがありました。広い範囲での工事なので仕方ないのですが、**整理整頓や清掃に関してなされていません。**
- 敷地からはみ出して車を置かれるのは困った。**門のカギを空けていることがあり、外部の方が入ってきてしまったことがあった。**防犯上問題があったように感じる。
- 着工会議で工事内容について十分な説明がなされませんでした。  
特に重要な点については、その後、職員にも周知する必要があるので、**変更する点を工事当日の朝に知らされて困りました。**

考察：

請負者、現場代理人から現場関係者に対する安全指導、マナー指導が重要です。

公社監督員が調整役として積極的に工事に関わることで改善される点が多くあります。

### 5. 自由意見欄から好意的な事項の抜粋

一方、誠意ある対応、安全で丁寧な施工に対する好意的なご意見も多数いただいております。

- 丁寧に説明を受けました。予定より早く順調に進みました。**変更の事前連絡はきちんと行われました。**
- 児童の学習に影響が出ないよう、また休日出勤等の職員負担がないよう、工事工程等の調整を行って来ています。また疑問点などについても丁寧に応じていただき安心してお任せする気持ちになりました。
- 作業前の朝礼など徹底されており、**作業員全体に無事故、無災害への意識は高かったのではないかと思います。**そうした事が当該工事の無事故・無災害、工程通りの竣工をもたらさせたと考えております。作業場、材料・工具置場もきれいに使用して頂き、作業終了時もきちんと整理整頓されておりました。大変満足しております。
- 工事内容について、ていねいに分かりやすく説明をいただきました。また、着工後も、**どの作業員さんにお話ししてもきちんと責任者に伝わっていました。**