

平成30年6月6日
技術管理課

【5月 公益財団法人 横浜市建築保全公社 研修会報告】

テーマ 「安全パトロール及び事故事例から学ぶ工事事務防止のポイント」
「施設の特徴理解と顧客満足度の関係について」

日時 平成30年5月23日（水）午後1時30分から

場所 横浜情報文化センター6階 情文ホール

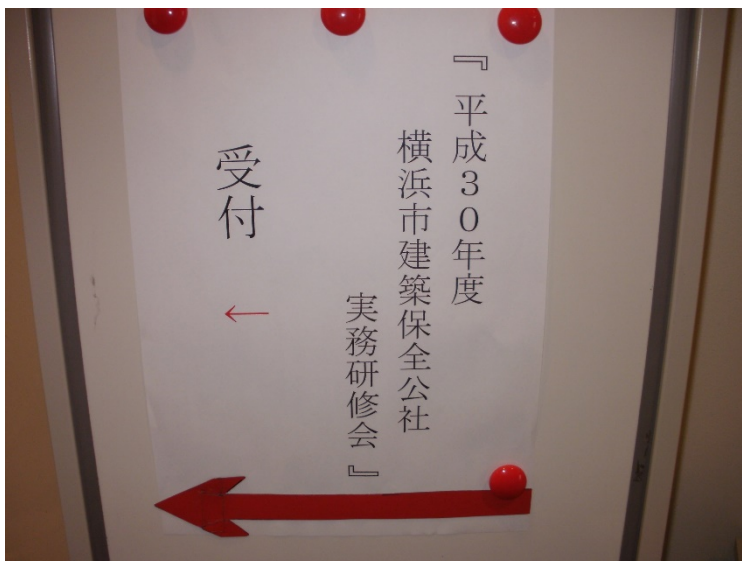
内容 「安全パトロール及び事故事例から学ぶ工事事務防止のポイント」
平成29年度安全パトロール実施結果報告ほか

「施設の特徴理解と顧客満足度の関係について」

上記2点についての研修を、約2時間（内休憩10分間を含み）実施しました。

参加者 208名

研修風景写真 (1)



研修風景写真 (2)



研修風景写真 (3)



参加者 208人 アンケート回答187件、回答率89.9%

1 回答者について

① 業種は？

項目	回答数 (件)	割合 (%)
<input type="checkbox"/> 建築	98	51.6%
<input type="checkbox"/> 電気設備	43	22.6%
<input type="checkbox"/> 機械設備	44	23.2%
<input type="checkbox"/> その他	5	2.6%
(土木、建材製造業、その他)		

② 職種は？

項目	回答数 (件)	割合 (%)
<input type="checkbox"/> 現場代理人	118	62.1%
<input type="checkbox"/> 外勤技術職	6	3.2%
<input type="checkbox"/> 内勤技術職	19	10.0%
<input type="checkbox"/> 経営者	21	11.1%
<input type="checkbox"/> 事務職	17	8.9%
<input type="checkbox"/> その他	9	4.7%
(営業、安全担当、材料メーカー、組合理事)		

2 今回の研修について

(1) 役に立ちましたか？

①「安全パトロール及び事故事例から学ぶ工事事故防止のポイント」について

項目	回答数 (件)	割合 (%)
<input type="checkbox"/> とても役に立った	45	24.2%
<input type="checkbox"/> 役に立った	124	66.7%
<input type="checkbox"/> どちらともいえない	12	6.5%
<input type="checkbox"/> あまり役に立たなかった	5	2.7%
<input type="checkbox"/> 役に立たなかった	0	0.0%

②「施設の特徴理解と顧客満足後の関係」について

項目	回答数 (件)	割合 (%)
<input type="checkbox"/> とても役に立った	74	40.2%
<input type="checkbox"/> 役に立った	98	53.3%
<input type="checkbox"/> どちらともいえない	11	6.0%
<input type="checkbox"/> あまり役に立たなかった	1	0.5%
<input type="checkbox"/> 役に立たなかった	0	0.0%

(2) 全体を通して

項目	回答数 (件)	割合 (%)
<input type="checkbox"/> とてもわかりやすかった	48	25.8%
<input type="checkbox"/> わかりやすかった	113	60.8%
<input type="checkbox"/> どちらともいえない	20	10.8%
<input type="checkbox"/> ややわかりにくかった	4	2.2%
<input type="checkbox"/> わかりにくかった	1	0.5%

(3) 資料について

項目	回答数 (件)	割合 (%)
<input type="checkbox"/> とてもわかりやすかった	48	25.7%
<input type="checkbox"/> わかりやすかった	117	62.6%
<input type="checkbox"/> どちらともいえない	16	8.6%
<input type="checkbox"/> ややわかりにくかった	5	2.7%
<input type="checkbox"/> わかりにくかった	1	0.5%

(4) 時間配分について

項目	回答数 (件)	割合 (%)
<input type="checkbox"/> もっと詳しく(長く)説明してほしい	7	3.9%
<input type="checkbox"/> 今回が妥当	147	82.6%
<input type="checkbox"/> もっと簡単に(短く)説明してほしい	24	13.5%

3 今後開催してほしい研修テーマは？

- ①「安全」について、継続して研修を開催することを検討していますが、今後も実施した方が良いと思いますか？

項目	回答数 (件)	割合 (%)
<input type="checkbox"/> 実施した方がよい	153	85.0%
<input type="checkbox"/> どちらとも言えない	25	13.9%
<input type="checkbox"/> 実施しなくてもよい	2	1.1%

- ②開催してほしい研修テーマは？

項目	回答数 (件)	割合 (%)
<input type="checkbox"/> 安全について	69	25.1%
<input type="checkbox"/> 工事の施工について	93	33.8%
<input type="checkbox"/> 検査について	84	30.5%
<input type="checkbox"/> 折衝力について	26	9.5%
<input type="checkbox"/> その他	3	1.1%

(その他の意見)

- 施工体制台帳について
- 積算根拠について
- 各種提出書類について

4 ご意見・ご要望がございましたらご自由にお書きください。

<主なご意見・ご要望>

- 資料の写真が小さくて見えず悪い例なのか良い例なのか解らない。
 - 各業種ごとに工事施工の良い例、悪い例などの研修会をしてほしい。
 - 顧客満足度のご説明、大変勉強になりました。できれば、次回は道路工事、水道工事、下水道工事に伴う顧客満足度の調査データがありましたら、ご照会していただければ幸いです。
 - 現場の場数で、いろいろと理解していく事だと思う。
 - 破損の恐れのある箇所の養生方法について事例をもとに紹介してほしい。
 - 図表の説明が多かったが、ポインター等でどこを説明をしているか、具体的に指し示めせれば、より良かったかと思えます。
 - 満足度調査の結果が知れたのは良かった。
 - 写真がもう少し大きいとよろしいかと存じます。

 - 今回は全体的な顧客満足度の講習でしたが、職種別（建築・設備・電気）の講習も行ってほしい。より具体的に施設側の考え方を知れ良かったのと同時に施設側（一般の方）はどこを見ているのかを分かるので是正やより良い工事が出来ると思えます。

 - 安全パトロール実施結果について、検査項目が何件あり、そのうち指摘が何件あったか知りたかった。また指摘事項の内訳があれば、何に注意して施工すれば良いかよりわかると思いました。
 - 顧客満足度調査、とても良い、特に“不満”は貴重な意見でためになります。
 - Fellow's Report、看板記載注意事項について、大変ためになりました。
 - 事故事例を詳しく、安全対応・パトロール指摘事項の、手直し前・後の写真があればなお良いと思う。
 - 工事満足度調査において、やや不満、不満の事例をもう少し詳しく重点を置いてほしい。
- 今後の現場の品質向上の為
- 顧客側の考えていること、求めていることがわかり、とても良かった。施工のことばかりに気持ちが行きがちになるが、顧客のニーズ等を参考に現場に生かさなければと思った。