

## 平成29年度「利用者満足度調査」の結果について(報告)

社会福祉法人武蔵野会

八王子市心身障害者福祉センター

### 1 利用者満足度調査とは

八王子市心身障害者福祉センター指定管理者基本協定書第22条の定めるところにより、当センターのサービス水準の向上のために、利用者が当センターのサービスに対して何をどれだけ満足しているか(満足度)また、どのようなことを重視しているか(重要度)を調査するものである。

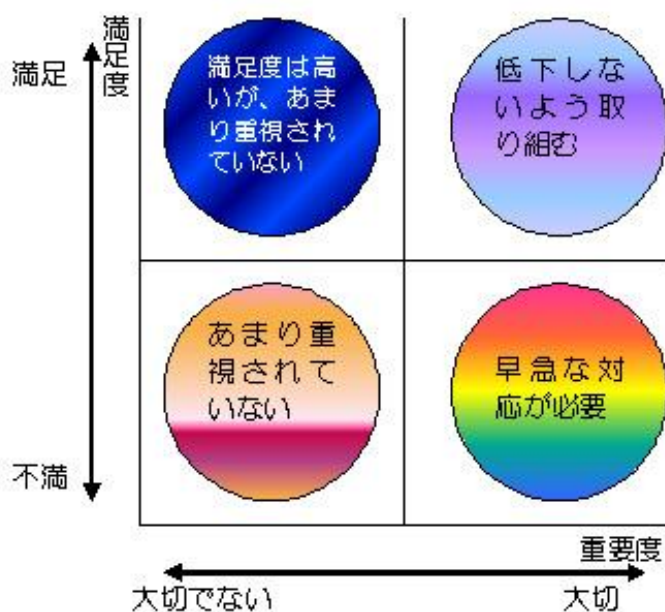
### 2 調査概要

- (1) アンケート配布期間 平成30年1月10日～平成30年2月9日
- (2) アンケート回収期間 平成30年1月10日～平成30年2月9日
- (3) アンケート調査項目及び得点化の方法

別紙のとおり、それぞれ14項目にわたり重要度及び満足度について、記入して頂いた。満足度については、極めて不満(1点)、不満(2点)、満足(3点)、大いに満足(4点)にチェックを入れて頂き、重要度では、全く重要でない(1点)、重要でない(2点)、重要(3点)、極めて重要(4点)にチェックをいれて頂いた。

- (4) 評価方法

サービスに対する満足度と重要度を4段階で評価する。



(5) アンケート配布・回収状況

- ① 配布部数 150部
- ② 回収部数 76部
- ③ 回収率 50.7%

3 調査結果

(1) 全14調査項目の平均満足度 3.26

うち、3.0以上(満足) 13 調査項目

3.0未満(不満足) 1 調査項目

平均値が3.0未満(不満足)の項目(青色)

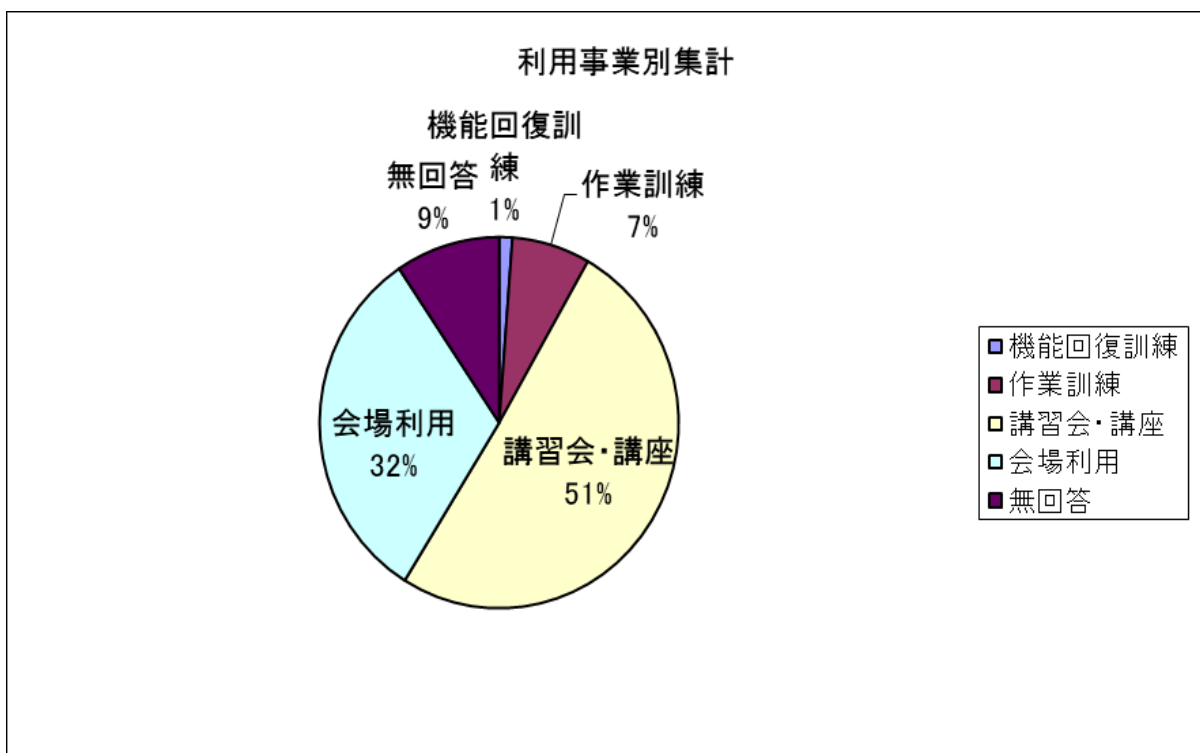
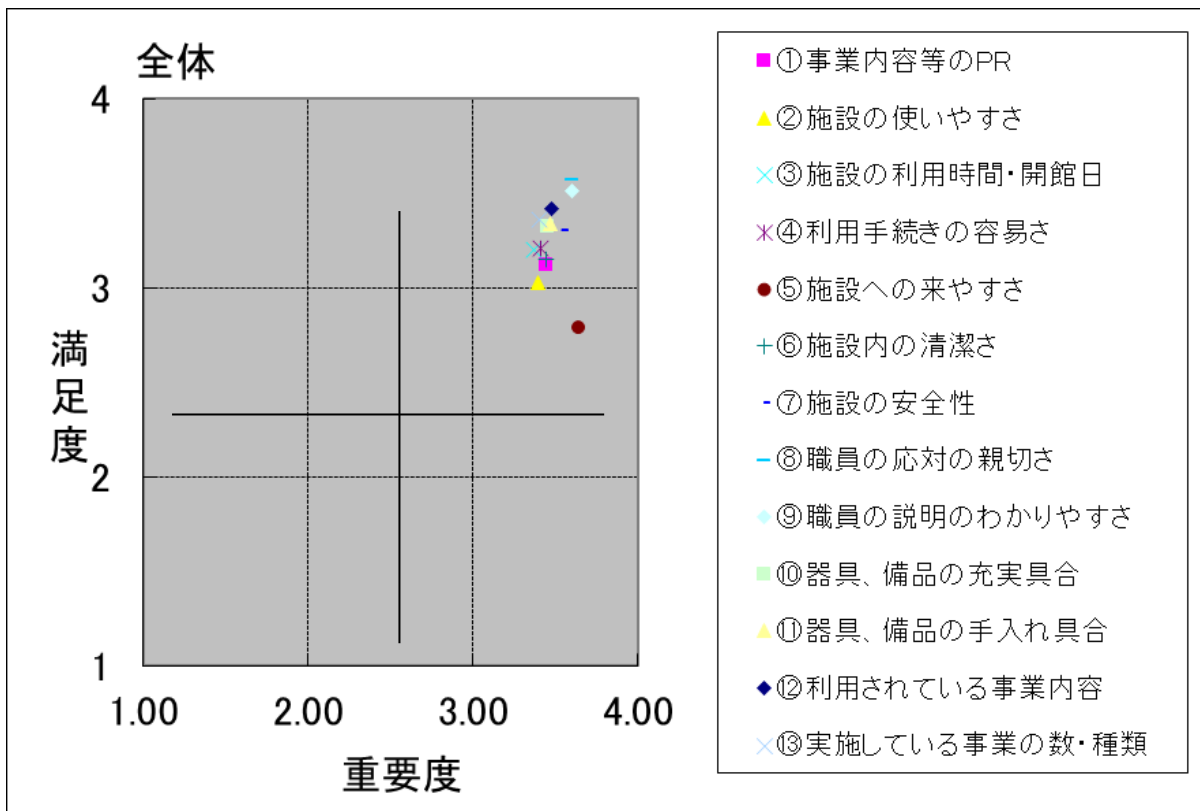
平均値が3.40以上(満足)の項目(黄色)

(2) 集計結果

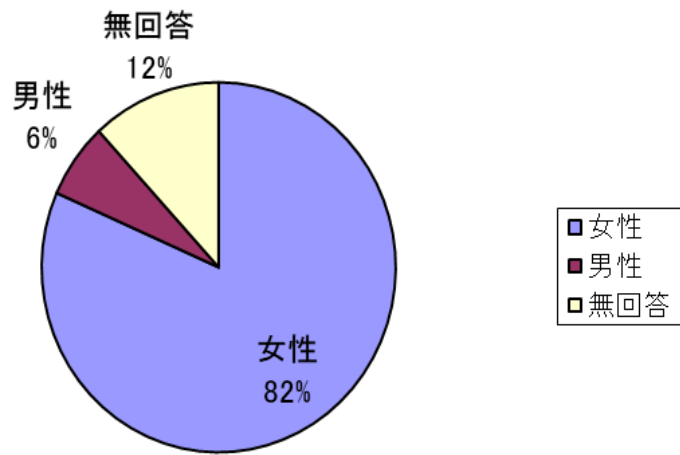
① 集計表

| 全体<br>調査項目     | 29年度 |      | 28年度(参考) |      |
|----------------|------|------|----------|------|
|                | 重要度  | 満足度  | 重要度      | 満足度  |
| ①事業内容等のPR      | 3.44 | 3.12 | 3.46     | 3.27 |
| ②施設の使いやすさ      | 3.39 | 3.03 | 3.37     | 3.02 |
| ③施設の利用時間・開館日   | 3.37 | 3.20 | 3.40     | 3.29 |
| ④利用手続きの容易さ     | 3.41 | 3.21 | 3.34     | 3.32 |
| ⑤施設への来やすさ      | 3.64 | 2.79 | 3.41     | 2.91 |
| ⑥施設内の清潔さ       | 3.44 | 3.15 | 3.38     | 3.23 |
| ⑦施設の安全性        | 3.54 | 3.30 | 3.50     | 3.27 |
| ⑧職員の対応の親切さ     | 3.60 | 3.57 | 3.48     | 3.64 |
| ⑨職員の説明のわかりやすさ  | 3.60 | 3.51 | 3.44     | 3.53 |
| ⑩器具、備品の充実具合    | 3.45 | 3.32 | 3.29     | 3.26 |
| ⑪器具、備品の手入れ具合   | 3.47 | 3.34 | 3.27     | 3.29 |
| ⑫利用されている事業内容   | 3.48 | 3.42 | 3.51     | 3.40 |
| ⑬実施している事業の数・種類 | 3.40 | 3.36 | 3.41     | 3.27 |
| ⑭全般的な満足度       | -    | 3.42 | -        | 3.33 |
| 平均             | 3.47 | 3.26 | 3.40     | 3.29 |

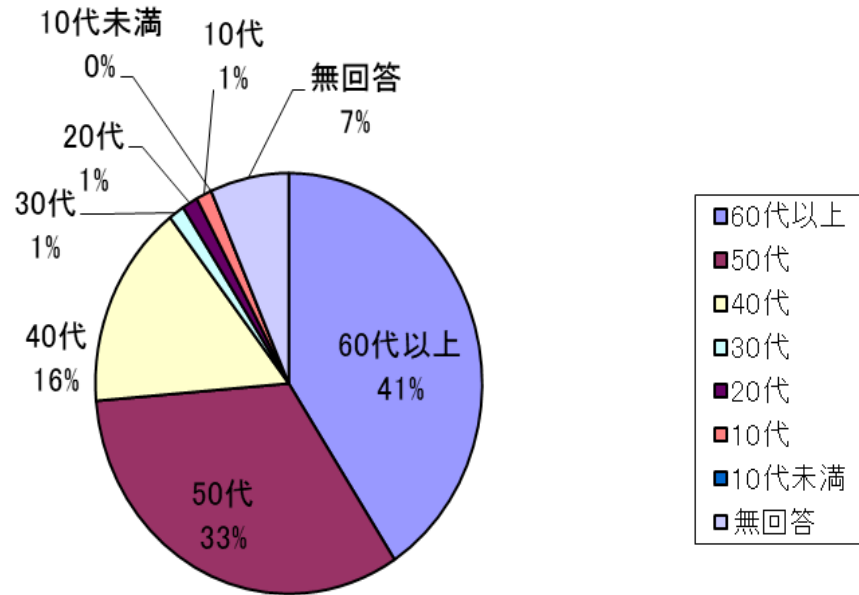
② 集計グラフ



性別集計



年代別集計



集計結果の[①集計表]によれば、満足度について平均値が3.0未満(不満足)の項目は、重要度については3.64と最も高いにもかかわらず、昨年同様⑤施設の来やすさ(2.79)であった。この項目は、昨年度2.91よりも下回っているが、これは秋口に富士森公園で行われた、第34回全国都市緑化はちおうじフェアでデニーズ横駐車場の使用が制限や禁止になったこと、1月の降雪によって、公共交通機関がマヒし、センターへの来所が、困難になったことが主な要因と思われる。

また、3.0は超えているものの2番目に満足度が低かった項目である②施設の使いやすさについては、昨年度に続き低いままである。これは、館内の部屋数が少なく、部屋が狭いことなどによるものと推測される。

一方、満足度の得点が一番高い項目は、⑧職員の対応の親切さ(3.57)であり、続いて、⑨職員の説明のわかりやすさ(3.51)、利用されている事業内容(3.42)で例年と変わらず高い評価を頂いている。しかし、昨年度よりも若干下がっている項目もあることから、今後は利用者に対する一層解りやすい説明を心がける他、職員研修を行うなどして、接遇向上に努めるとともに、利用者のよりの確かなニーズを踏まえての事業実現に努めていきたい。なお、全般的な満足度は3.42(前年度3.33)、また、満足度の全体の平均値は、3.26(前年度3.29)であった。

以上、総合的には、集計結果[②集計グラフ]が示すとおり、1ページの2 調査概要(4)の評価方法【サービスに対する満足度と重要度を4段階で評価する】において「低下しないように取り組む」という望ましいレベルにあるという結果であった。

なお、利用事業別、性別、年代別と言った被調査者の属性別集計において、事業別は、1人で2つ以上の事業を利用している場合や無回答があるので延べ人数の集計となるが、講習会・講座が51%、作業訓練が7%、会場利用が32%、機能回復訓練が1%となっている。性別、年代別では無回答を除き、男性(6%)よりも女性(82%)の方が圧倒的に多く、40歳代以上が大多数をしめている。60歳代以上の利用者が多い傾向は、例年と同様である。

なお、自由記載事項については次項にまとめるが、要望や不満点については可能な限り善処し、利用者満足度の向上につなげていきたい。

#### 4 自由記載まとめ

○事業に関するもの(計4件)

- ・講習会の内容について(3件)
- ・イベントの案内について(1件)

<対応・対策>

講習会の内容については今後も続けたいというご意見(作業訓練で2件あり)があった。また、講習会は、講師の方々がとても丁寧に一生懸命やってくくださったという評価(講習会で1件)を頂いた。好評の講座・教室は評価が落ちないように今後も努め

ていきたい。この他、センター主催のイベント案内を増やして欲しいというご意見を頂いた。ホームページ、広報誌、メールマガジンなどを通じて、より多くのPRを行い、周知に努めていきたい。

○建物に関するもの（6件）

- ・部屋（2件）
- ・トイレ（4件）

<対応・対策>

会場に関しては部屋数が少ない、広くしてほしいなどのご意見があった。また、トイレに関しては数が少ない、狭い、和式トイレを洋式トイレにしてほしい、男性トイレの便座に温水機能を付けてほしいとのご意見や、障害のある方のためにエレベーターやユニバーサル設備を増やしていただきたいというご意見があった。温水機能については今後、市と協議していきたい。また、建物の構造上対応することが困難なものについては、利用者の方にご理解をいただけるよう努める。その他、各部屋の防災対策（高所からの落下物）が気になるというご意見を頂いた。各部屋の点検を行い、安全確保に努めたい。

○職員の対応に関するもの（3件）

- ・職員の対応に関する評価（3件）

<対応・対策>

「いつもありがとうございます。」や「センターの職員さんが、いつも遅くまでお仕事されている中、本の貸し出し等 親切に対応して下さり、ありがたかったです。」など良好な評価をいただいている。さらに良い評価を頂けるよう、これまで以上に接遇の向上に努めていく。

○その他

- ・駐車場に関するもの（4件）
- ・図書コーナーに関するもの（1件）
- ・立地に関するもの（2件）

<対応・対策>

「センターの駐車場を広くしてほしい」や「デニーズ横駐車場に確保してある、センターの駐車場所が分かりません」などのご意見があった。センター駐車場については、敷地の制約から広げることが困難だが、デニーズ横駐車場については、駐車数や駐車スペースなどについて、より利用しやすくなるよう管理者である市と調整していく。

図書コーナーに関しては、「本棚にある書籍が新しくなっていてうれしい」という評価を頂いている。今後も見直し、新書の購入も含め、利用者の方のニーズに応えていきたい。

バスの本数が少なく不便であるというご意見があったが、バス事業者の方針もあり、

センターのみでは直ちに解決できない課題である。要望として、市を通じてバス業者へ伝えていきたい。

# アンケートにご協力ください！

皆様のご意見をサービス向上に反映します。

八王子市心身障害者福祉センター  
満足度調査 平成 30 年 1 月実施

- 当センターでご利用いただいている事業の重要度（あなたにとってどの程度重要か）と、満足度（あなたがどの程度満足したか）について、項目ごとに当てはまる番号に○印をつけてください。
- ご記入頂いた調査票は、回収箱に入れて頂くか、職員にお渡しください。
- 回答結果は全て統計的に処理し、サービス向上に反映します。個人名の特定は致しません。
- この調査の結果は、館内掲示およびホームページにてお知らせします。

| 施設名：八王子市心身障害者福祉センター      | 重要度   |    |       |         | 満足度   |    |    |       |
|--------------------------|-------|----|-------|---------|-------|----|----|-------|
|                          | 極めて重要 | 重要 | 重要でない | 全く重要でない | 大いに満足 | 満足 | 不満 | 極めて不満 |
| ①事業内容等のPR（講習会、作業訓練の募集等）  | 4     | 3  | 2     | 1       | 4     | 3  | 2  | 1     |
| ②施設の使いやすさ（部屋の数や広さなど）     | 4     | 3  | 2     | 1       | 4     | 3  | 2  | 1     |
| ③施設の利用時間・開館日             | 4     | 3  | 2     | 1       | 4     | 3  | 2  | 1     |
| ④施設の利用手続きの容易さ            | 4     | 3  | 2     | 1       | 4     | 3  | 2  | 1     |
| ⑤施設への来やすさ                | 4     | 3  | 2     | 1       | 4     | 3  | 2  | 1     |
| ⑥施設内の清潔さ                 | 4     | 3  | 2     | 1       | 4     | 3  | 2  | 1     |
| ⑦施設の安全性                  | 4     | 3  | 2     | 1       | 4     | 3  | 2  | 1     |
| ⑧職員の対応の親切さ               | 4     | 3  | 2     | 1       | 4     | 3  | 2  | 1     |
| ⑨職員の説明のわかりやすさ            | 4     | 3  | 2     | 1       | 4     | 3  | 2  | 1     |
| ⑩器具、備品の充実具合              | 4     | 3  | 2     | 1       | 4     | 3  | 2  | 1     |
| ⑪器具、備品の手入れの具合            | 4     | 3  | 2     | 1       | 4     | 3  | 2  | 1     |
| ⑫利用されている事業（教室、講習会など）の内容  | 4     | 3  | 2     | 1       | 4     | 3  | 2  | 1     |
| ⑬実施している事業（教室、講習会など）の数・種類 | 4     | 3  | 2     | 1       | 4     | 3  | 2  | 1     |
| ⑭全般的な満足度                 |       |    |       |         | 4     | 3  | 2  | 1     |

ご利用頂いている主な事業に○印を付けてください。

1. 機能回復訓練（ことばの教室、リハビリ訓練など）
2. 作業訓練（各教室、ハーモニーのタペなど）
3. 講習会・講座（各講習会、学習会など）
4. 会場利用（各団体定例会、会議など）

あなたについて、当てはまるものに○印を付けてください。

性別： 女性 ・ 男性  
年代： 10代未満 ・ 10代 ・ 20代 ・ 30代 ・ 40代 ・ 50代 ・ 60代以上

裏面につづきます。



- 表面の質問事項も含め、当センターについてのご要望やお気づきの点などがありましたら、ご記入ください。

ご協力ありがとうございました。

2月9日（金）までに

回収箱に入れて頂くか、職員にお渡しください。