

平成30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。

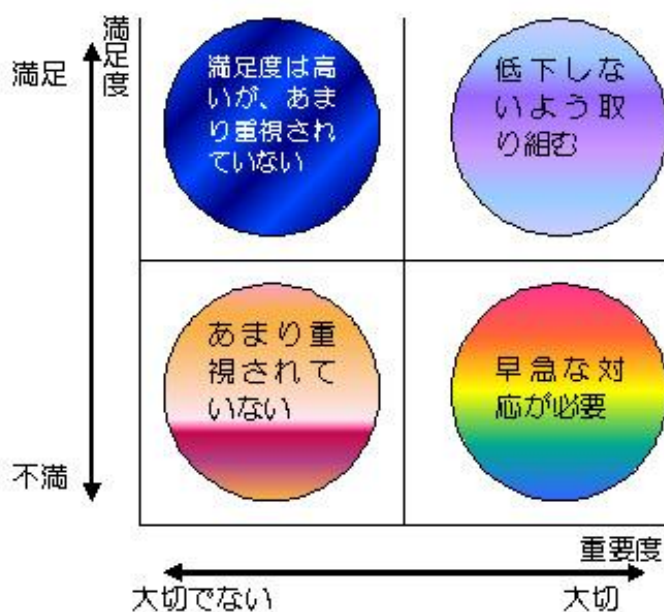
2 調査概要

- (1) アンケート配布期間 平成31年1月10日～平成31年2月10日
- (2) アンケート回収期間 平成31年1月10日～平成31年2月10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250部
- ② 回収部数157部
- ③ 回収率 62.8%

3 調査結果

(1) 全14調査項目の平均満足度

- うち、3.0以上(満足) 12調査項目
- 3.0未満(不満足) 2調査項目

(2) 集計結果

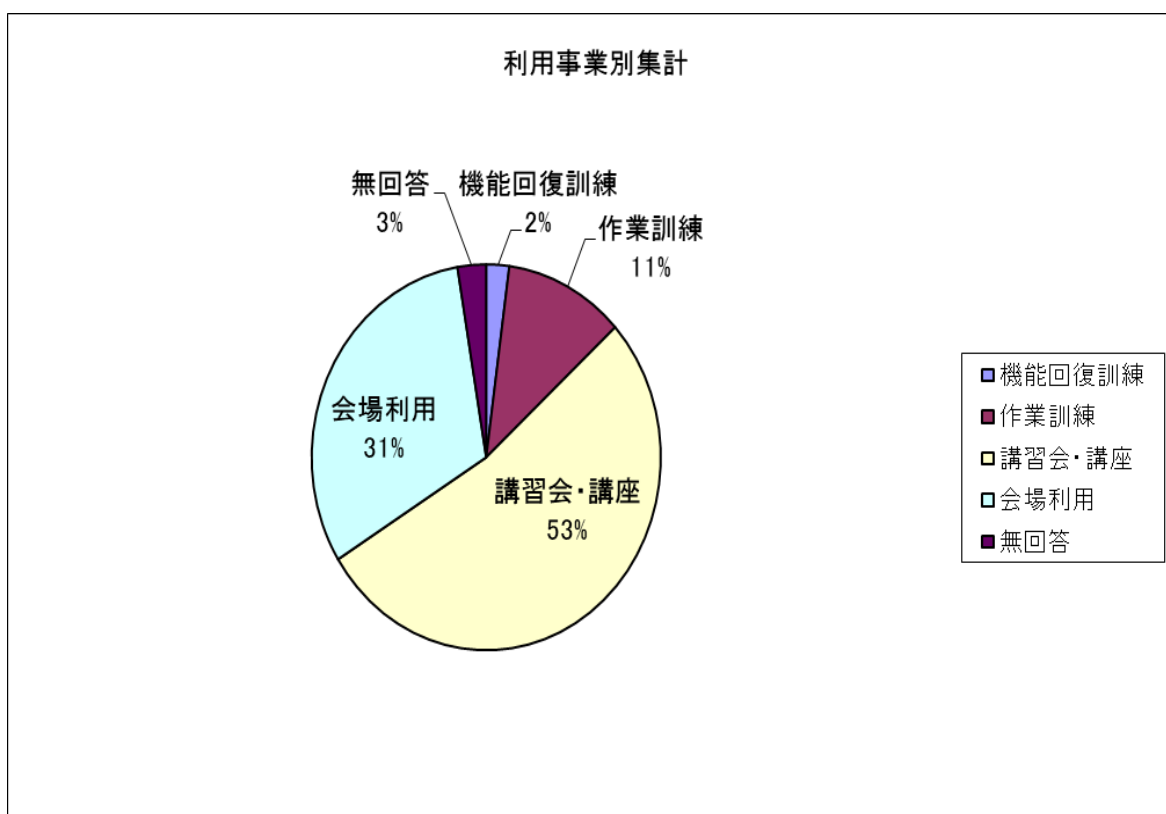
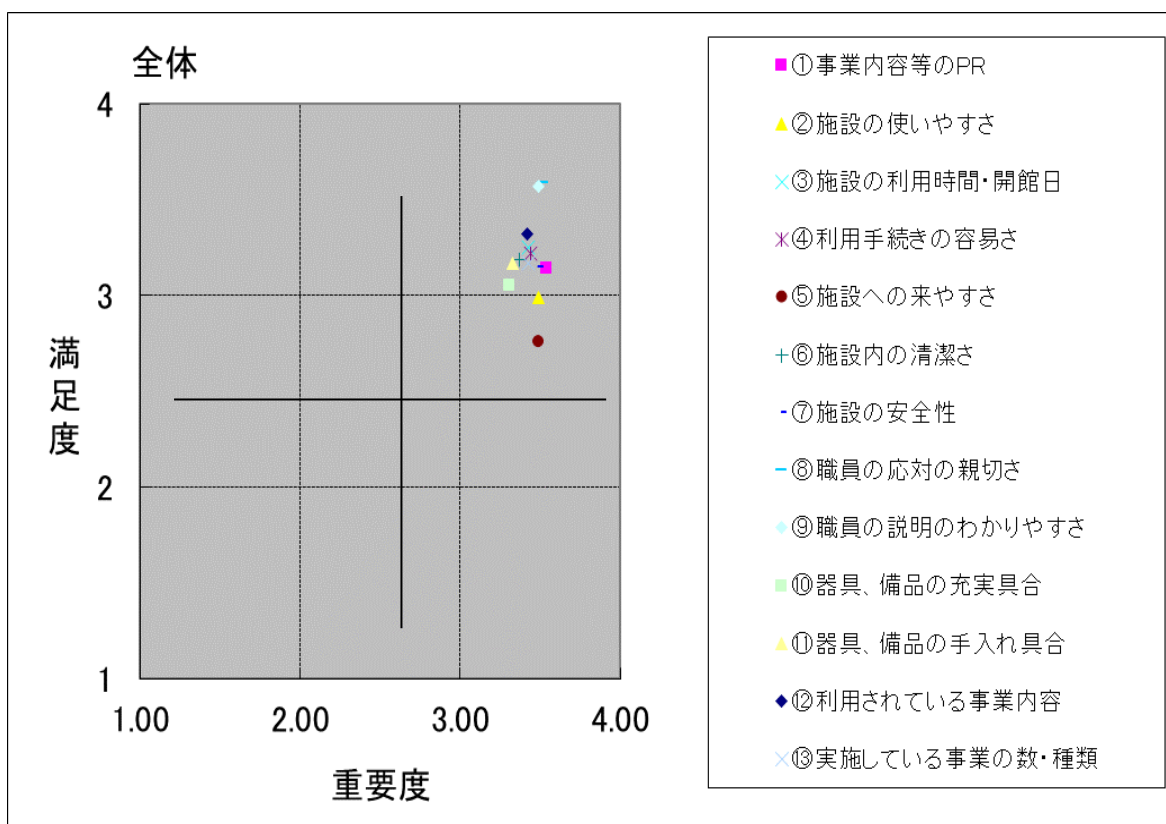
① 集計表

調査項目	30 度		29 年度 (参考)	
	重要度	満足度	重要度	満足度
①事業内容等の PR	3.54	3.14	3.44	3.12
②施設の使いやすさ	3.49	2.99	3.39	3.03
③施設の利用時間・開館日	3.43	3.25	3.37	3.20
④利用手続きの容易さ	3.44	3.22	3.41	3.21
⑤施設への来やすさ	3.49	2.76	3.64	2.79
⑥施設内の清潔さ	3.37	3.19	3.44	3.15
⑦施設の安全性	3.49	3.15	3.54	3.30
⑧職員の対応の親切さ	3.52	3.59	3.60	3.57
⑨職員の説明のわかりやすさ	3.49	3.57	3.60	3.51
⑩器具、備品の充実具合	3.31	3.05	3.45	3.32
⑪器具、備品の手入れ具合	3.33	3.17	3.47	3.34
⑫利用されている事業内容	3.42	3.32	3.48	3.42
⑬実施している事業の数・種類	3.43	3.17	3.40	3.36
⑭全般的な満足度	-	3.31	-	3.42
平均	3.44	3.21	3.48	3.27

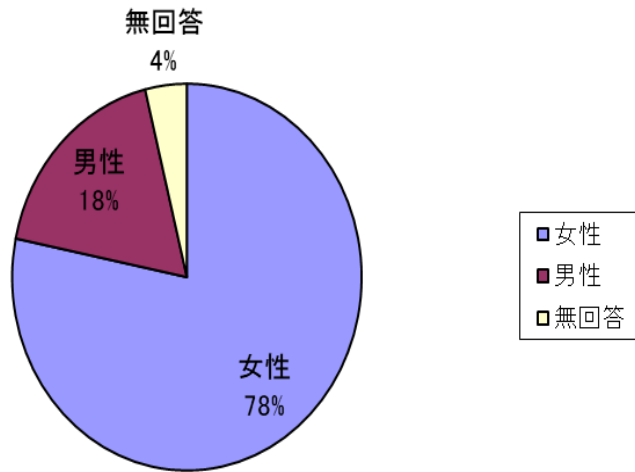
※ ■ 3ポイント以上の高評価

■ 3ポイント未満の低評価

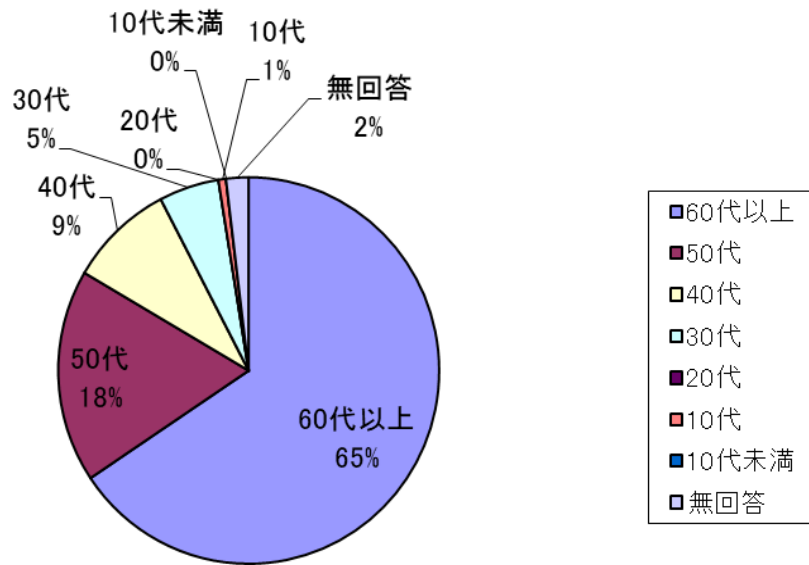
② 集計グラフ



性別集計



年代別集計



集計結果の P.2[①集計表]によれば、昨年度の調査では、満足度について平均値が 3.0 未満（不満足）の項目は、⑤施設への来やすさ（2.79）の 1 項目であったが、今回の調査で 3 ポイントを下回ったのは、②施設の使いやすさ（2.99）、⑤施設の来やすさ（2.76）、の 2 項目となった。部屋数、トイレの使いづらさ等、毎年ご指摘いただいているご意見の他、和室水屋の蛇口の修繕希望、照明の明るさを求めるご意見があった。また、ロビーエアコンの故障、和室エアコンの不調などが 3 ポイントを下回った要因と思われる。

その他に、立地に関するご意見が多数見られたが、早急な対応は困難であるため、ご利用者の皆様にご理解いただけるよう努めていく。3 ポイント上回ったものの、⑩器具、備品の充実具合（3.05）については、さらに御満足いただけるようご利用者の皆様からご意見を伺い、次年度に反映させていきたい。

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（3.59）であり、続いて、⑨職員の説明のわかりやすさ（3.57）、⑫利用されている事業内容（3.32）であり、職員の対応や講座の内容に関しては満足していただいていると推測した。今後も、利用される方の立場に立ったサービス提供に努めていく。

以上、総合的には、集計結果 P.3[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、性別や年代別と言った被調査者の属性別集計において、P.3【利用事業別集計】は、1 人で 2 つ以上の事業を利用されている場合があるので延べ人数の集計となるが、講習会・講座が 53%、会場利用が 31%、作業訓練が 11%となった。P.4【性別集計】【年代別集計】では無回答を除き、男性（18%）よりも女性（78%）の方が圧倒的に多く、利用者の年代は年齢を重ねるほど増加していく傾向は例年と変わっていない。

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

（1）事業に関するもの（計 7 件）

- ・講習会の内容について（6 件）
- ・講習会の日時について（1 件）

<対応・対策>

講習会の内容については「とても濃い内容で大変ためになった」というご意見（講習会事業で 1 件あり）や「障害者と健常者が交流する場として、きわめて当施設の存在意義を感じる」というご意見（作業訓練事業で 1 件あり）があった。センター事業の柱とも言える講座・作業訓練事業は評価が落ちないように今後も努めていきたい。

作業訓練事業の参加者から、「作品の展示をしたい」というご意見があった。夕涼み

会等の行事や館内廊下に設置してあるスチール棚での展示を検討していきたい。

講座の開講日時（実施日）については「もう少し幅があるととても受講しやすく良いと思います」というご意見があった。会場数と実施事業数の観点から大幅な見直しは難しいと考えるが、できるだけ利用者の皆様のご意見を反映し、事業実施日程を計画するようにしたい。

（２）建物に関するもの（２１件）

- ・ 部屋（４件）
- ・ トイレ（１０件）
- ・ 冷暖房（２件）
- ・ 点字ブロック（１件）
- ・ 和室の水回り（２件）
- ・ 害虫（１件）
- ・ 照明（１件）

<対応・対策>

「会場に関しては部屋数が少ない」、「講習中に隣から声が聞こえてきた」などのご意見があった。部屋数に関しては増設等の対応は難しいが、お声に対するご意見に関しては、会場予約入れ時に職員が配慮についてご説明する等の対応をしていきたい。

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」とのご意見や、車いす利用者の方からは「扉の鍵の位置が高い事やトイレットペーパーの位置と使用後に流すボタンに距離がある」とのご意見もあった。また、現在、和室水屋の排水管に水漏れがあり、使用不可能になっていることから「和室水屋の水道を使えるようにしてほしい」との要望があった。建物の構造上修繕が困難であるため、当センターでは今後、大規模修繕を予定しているので、可能な限り、改善していきたい。

空調に関しては本年度のエアコンの故障が続いた。万全の対応とはいかないまでも、扇風機や暖房機器などを購入し、利用者の皆様の体調に配慮したものの、「夏は暑く冬は寒い」というご意見があった。

「照明を明るくしてほしい」というご意見に対しては、場所の特定はできないものの、今後は蛍光灯購入時に明るさの強い製品を購入・設置する。また、節電のため電源を切っていたトイレ入り口の蛍光灯をつけるなどの対応をしていく。

また、「夏場に蚊が侵入してくることがあり、講座に集中できない事があった」というご意見もあった。網戸の修繕、電気式の蚊取り機を設置するなどし、対応していきたい。

（３）職員の対応に関するもの（１１件）

- ・職員の対応に関する評価（11件）

<対応・対策>

「いつも親切な対応ありがとうございます。」や「職員の方々にも親切にしてください。き気持ちよく使わせていただいています。」など良好な評価をいただいている。今後も評価が落ちないように、これまで以上に接遇の向上に努めていく。

（4）その他

- ・予約システム（3件）
- ・図書コーナーに関するもの（4件）
- ・立地に関するもの（9件）
- ・託児サービス（1件）

<対応・対策>

「去年までは3か月前から1か月ごとまとめて部屋の予約が取れていたが、今年から予約をとるのに、常時90日前からしかとれなくなって不便です」というご意見があった。セキュリティ上の関係で予約システムを一新したため、利用者の方にご不便をおかけしている事は重々承知をしているところである。以前と同様のシステムは提供されていない為、利用者の皆様には今後も丁寧な対応を心掛け、ご理解いただけるよう努めていく。

「図書館にはない本があって便利だ」、「手話の本が借りることができて試験に合格できた」など高い評価をいただいた。今後も書籍の入れ替えや新書やDVDの購入も含め、利用者の方のニーズに応じていきたい。

「バスの本数が少なく不便である」とのご意見があったが、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。八王子市にも現状を報告し、検討課題としていく。

「託児所の設置で講習会に参加することが多くできた」というご意見があった。託児サービスは、高齢化等の影響により、ボランティア活動に従事していただける市民の方が減少傾向にあることから、子育て中の若い世代にもボランティア養成講座等に参加していただけるよう、昨年度から本格実施したサービスである。今後も利便性を高め、ニーズに応じていきたい。

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31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10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。