

## 令和2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および、八王子市指定管理者ガイドライン8章8「利用者満足度調査の実施」基づくところにより、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。

**注)**今年度の調査では、下記に示した配布期間と回収期間において、新型コロナウイルス感染防止の為に緊急事態宣言が、日本政府より発出されていた。当センターでも事業の休止や関係団体に対して、不要不急の来館を自粛する協力を促した為に、来館利用者が例年と比べて極端に少なく、調査対象が限られてしまっている。そのことを念頭に例年の調査結果と比較、検討することとした。

また、例年の調査内容に加えて、当センターが行った、新型コロナウイルス感染防止対策についてもアンケート形式で調査を行った。

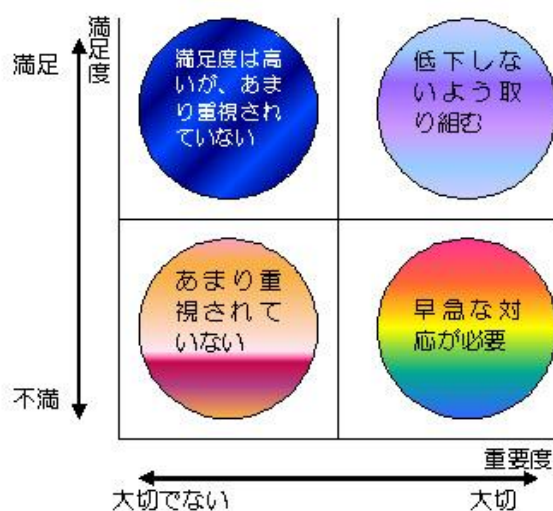
### 2 調査概要

- (1) アンケート配布期間 令和2年12月10日～令和3年2月19日
- (2) アンケート回収期間 同上
- (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40部
- ② 回収部数29部
- ③ 回収率72.5%

3 調査結果その1(例年実施の調査項目)

(1) 全14調査項目の平均満足度

うち、3.0以上(満足) 11調査項目  
3.0未満(不満足) 3調査項目

(2) 集計結果

① 集計表

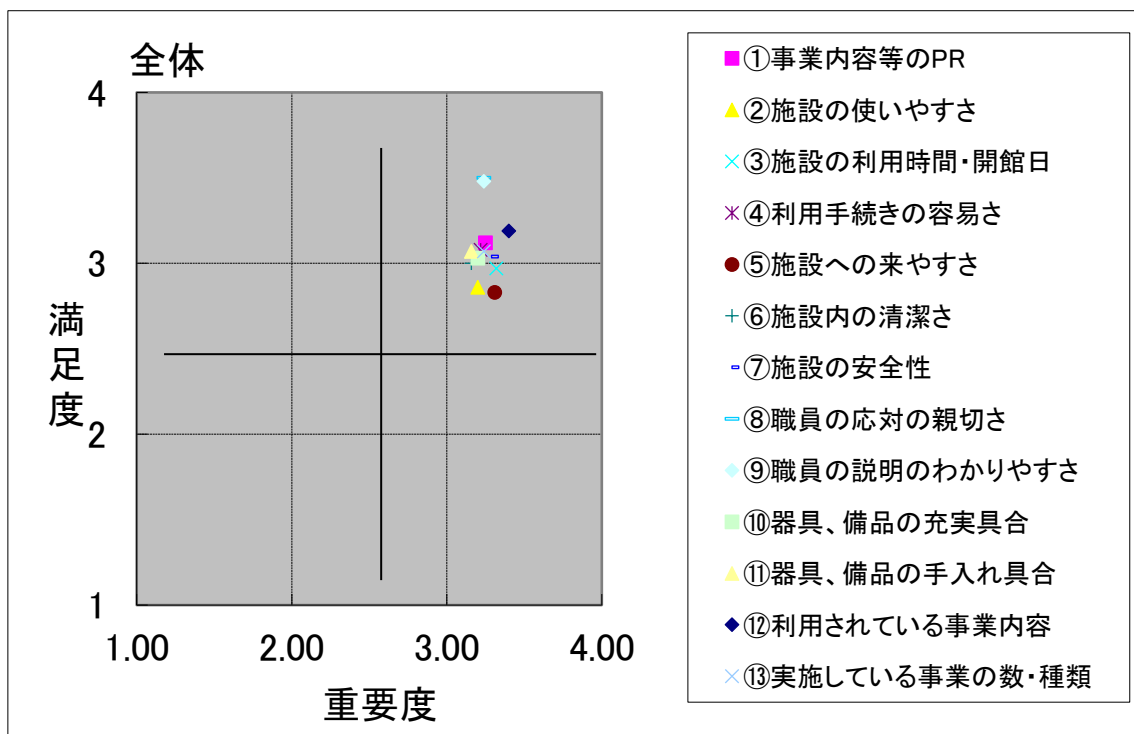
全体	令和2年度		令和元年度(参考)	
	重要度	満足度	重要度	満足度
①事業内容等のPR	3.25	3.12	3.37	3.16
②施設の使いやすさ	3.20	2.98	3.37	2.98
③施設の利用時間・開館日	3.32	2.97	3.19	3.2
④利用手続きの容易さ	3.22	3.08	3.25	3.14
⑤施設への来やすさ	3.31	2.83	3.40	2.79
⑥施設内の清潔さ	3.16	3.00	3.35	3.15
⑦施設の安全性	3.29	3.04	3.44	3.14
⑧職員の対応の親切さ	3.24	3.5	3.41	3.66
⑨職員の説明のわかりやすさ	3.24	3.48	3.35	3.59
⑩器具、備品の充実具合	3.20	3.03	3.16	3.13

⑪器具、備品の手入れ具合	3.16	3.07	3.20	3.15
⑫利用されている事業内容	3.40	3.19	3.36	3.33
⑬実施している事業の数・種類	3.24	3.07	3.19	3.25
⑭全般的な満足度	-	3.24	-	3.19
平均	3.25	3.11	3.31	3.20

※ ■ 3.5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



#### 4 調査結果その2(新規調査項目 新型コロナ対応)

##### (1) 全4調査項目の平均満足度

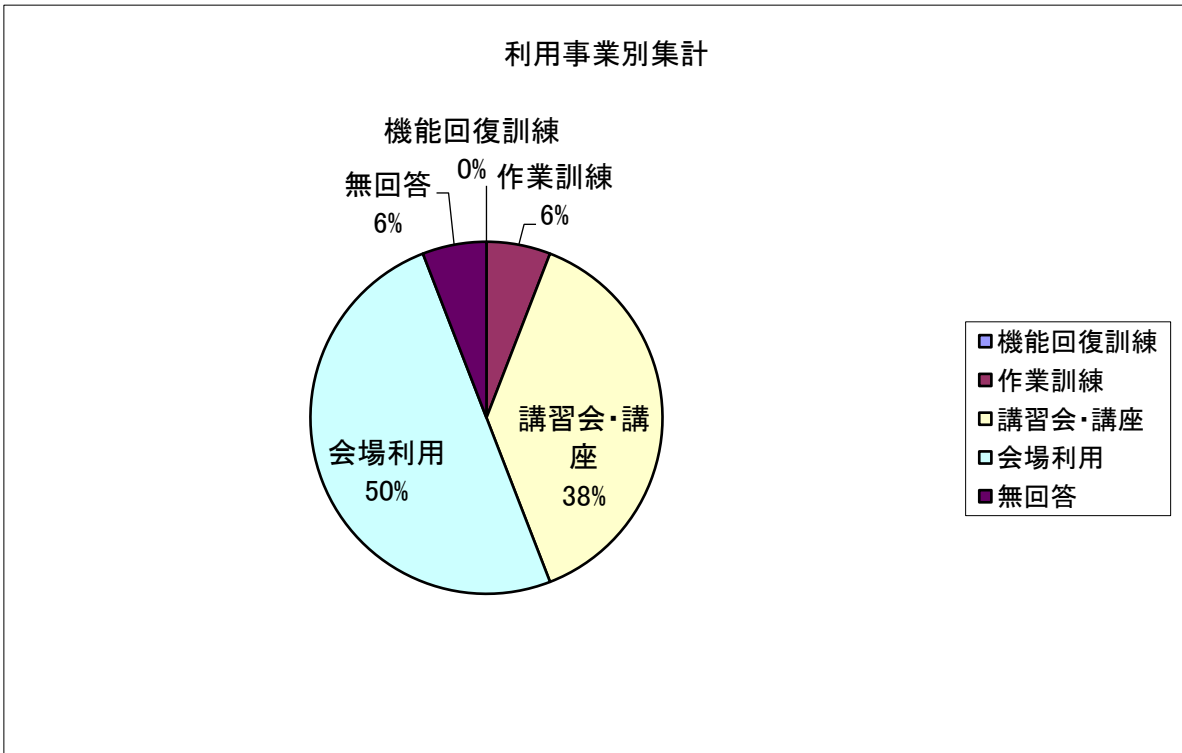
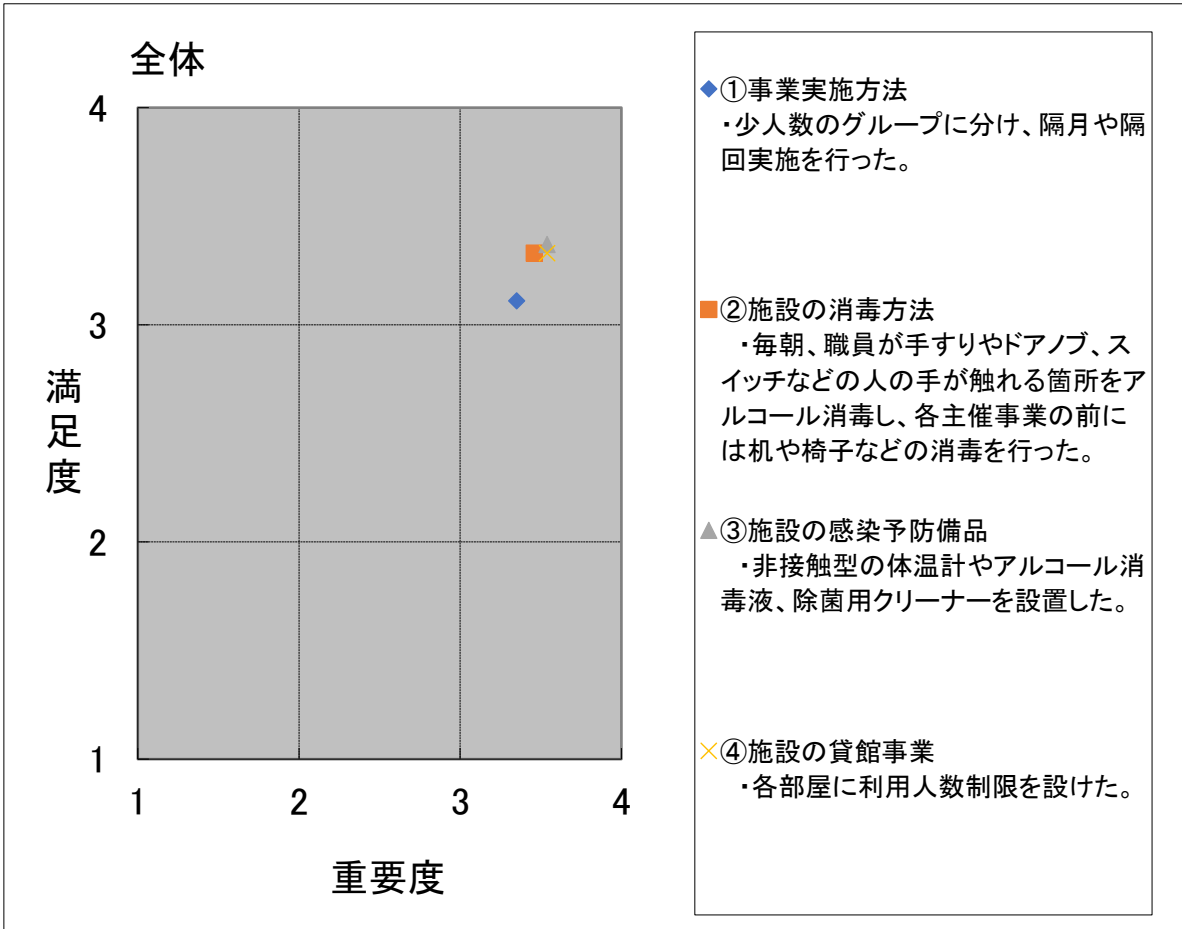
うち、3.0以上(満足) 4調査項目

3.0未満(不満足) 0調査項目

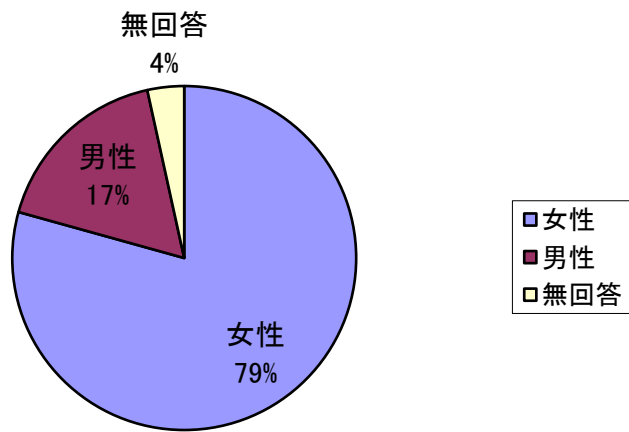
##### (2) 集計結果

###### ① 集計表

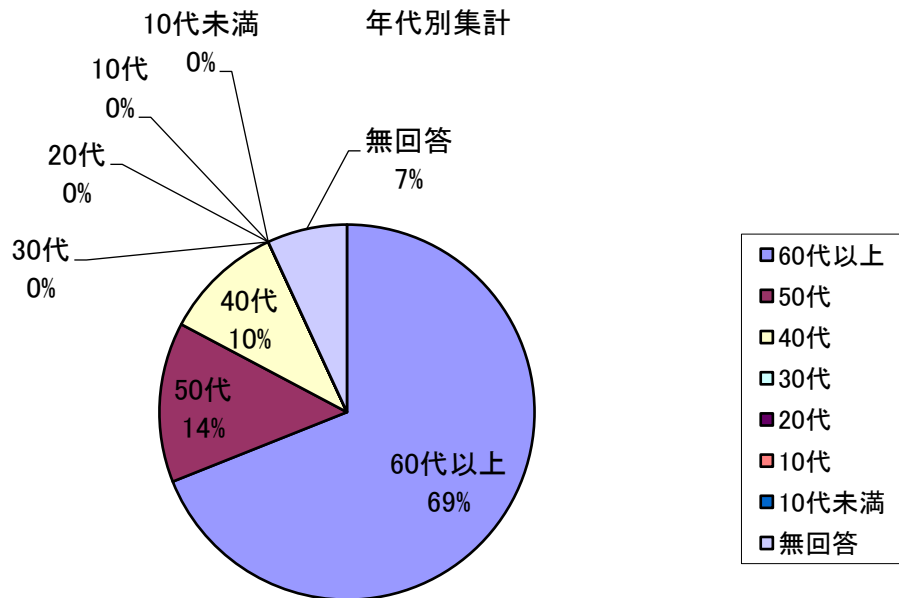
全体 調査項目	令和2年度	
	重要度	満足度
①事業実施方法 ・少人数のグループに分け、隔月や隔回実施を行った。	3.35	3.11
②施設の消毒方法 ・毎朝、職員が手すりやドアノブ、スイッチなどの人の手が触れる箇所をアルコール消毒し、各主催事業の前には机や椅子などの消毒を行った。	3.46	3.33
③施設の感染予防備品 ・非接触型の体温計やアルコール消毒液、除菌用クリーナーを設置した。	3.54	3.37
④施設の貸館事業 ・各部屋に利用人数制限を設けた。	3.54	3.33
平均	3.47	3.28



### 性別集計



### 年代別集計



「令和 2 年度利用者満足度調査」では、冒頭で記載した理由から例年に比べて回答人数が極端に少ないことや、回答者の属性の偏りが見られる。その為、満足度に対して例年との単純な比較はせず、主に自由記載欄に書かれていたご要望と、今年度新たに調査項目に加えた新型コロナウイルスの感染防止対策について検討を行う。

ご要望では「第一会議室の柱の位置が悪い」「エレベータが狭い」「駐車場が狭い」など、施設の構造に関してのご要望と、「最寄りの駅から遠い」「交通の便が悪い」などの、施設の立地に関するご要望があった。これらのご要望については、一事業所の考えでは事が進まないところであるが、例年の調査でも多く上がるご要望であり、又、令和 3 年度から基本協定に「苦情・相談報告書」が追加されることから、八王子市へ上記要望を正式に報告書として提出する。

その他のご意見として「講習会を支えて下さりありがとうございました。何とか講習会を最後まで行えるようになり感謝しております。色々なお手配やご配慮ありがとうございました。」や「センター職員の皆様、いつもありがとうございます。楽しく過ごす時間ありがとうございます。」などセンター職員にとって励みになるご意見があり、これからも接遇の向上に努めていこうと考えている。

最後に当センターが日々行っている、新型コロナウイルス感染防止対策についてのアンケート調査については、全 4 項目で高い満足度を示す結果となった。ご意見でも「コロナの中、講習会に参加させていただきました。特に問題なく感謝いたします。私自身、引き籠りがちになるなか、参加したことで少しはメリハリのある生活になったと思います。いろいろ準備など大変だったことと思いますが、どうもありがとうございました。」といったご意見もあった。新型の感染症に対しての安全対策ということもあり、手探り状態ではあるが、利用者が安心して施設利用できるように、今後も留意していこうと考えている。

# 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。

別紙

八王子市心身障害者福祉センター  
満足度調査 令和2年12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、ハーモニーの夕べなど）
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。



○今年度は新型コロナが世界を襲い、日本でも緊急事態宣言が発令されるなど、コロナ禍といわれる情勢であり、未だ収束の兆しが見えておりません。当センターでも利用者の方の安全を第一に考え、各対策を行ってまいりましたが、現状の対策や今後の対策などで皆様のご意見を頂きたいと存じます。

八王子市心身障害者福祉センター 新型コロナ対策（現状）	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施設の事業実施方法 ・少人数のグループに分け、隔月や隔回実施を行った。	4	3	2	1	4	3	2	1
②施設の消毒方法 ・毎朝、職員が手すりやドアノブ、スイッチなどの人の手が触れる箇所をアルコール消毒し、各主催事業の前には机や椅子などの消毒を行った。	4	3	2	1	4	3	2	1
③施設の感染予防備品 ・非接触型の体温計やアルコール消毒液、除菌用クリーナーを設置した。	4	3	2	1	4	3	2	1
④施設の貸館事業 ・各部屋に利用人数制限を設けた。	4	3	2	1	4	3	2	1

○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。（コロナ対策含む）

ご協力ありがとうございました。  
令和3年2月19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。