

令和7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

利用者満足度調査とは

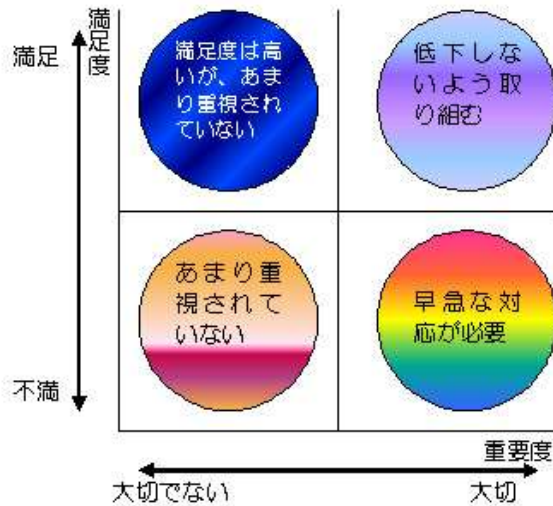
八王子市心身障害者福祉センター指定管理者基本協定書第23条「利用者満足度調査」に基づくとともに、当センターのサービス水準の向上のために、利用者が当センターのサービスに対して何をどれだけ満足しているか(満足度)、また、どのようなことを重視しているか(重要度)を調査するものである。

1 調査概要

- (1) アンケート配布期間 令和7年12月1日～令和8年2月20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 196部
- ② 回収部数 120部
- ③ 回収率 61.2%

## 2 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) 13調査項目

3.0未満(不満足) 1調査項目

### (2) 集計結果

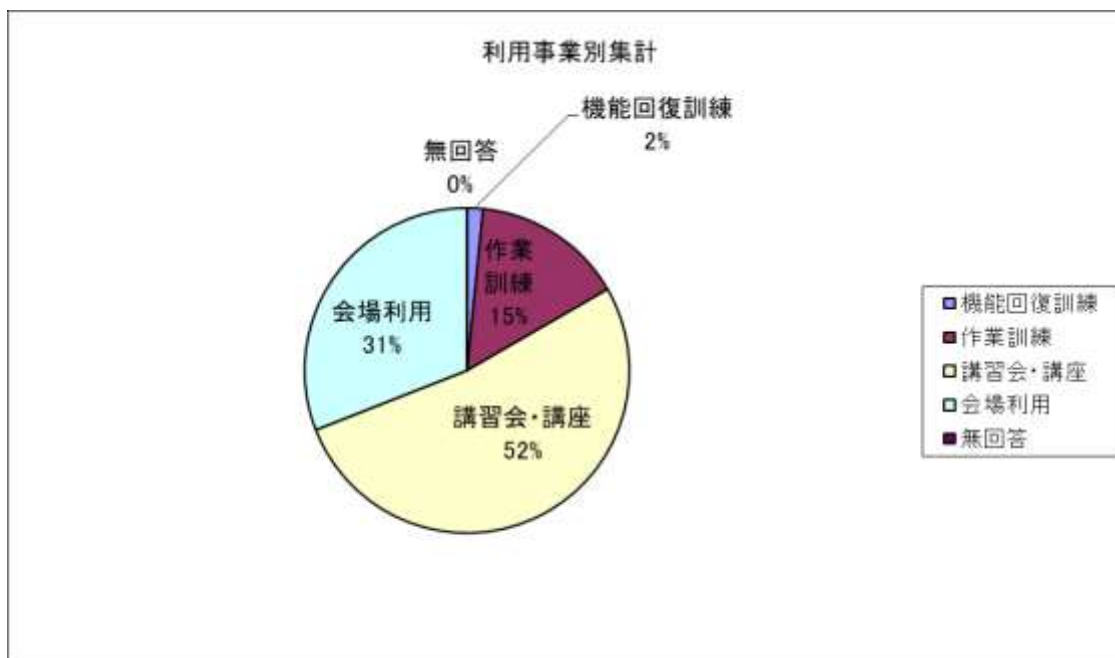
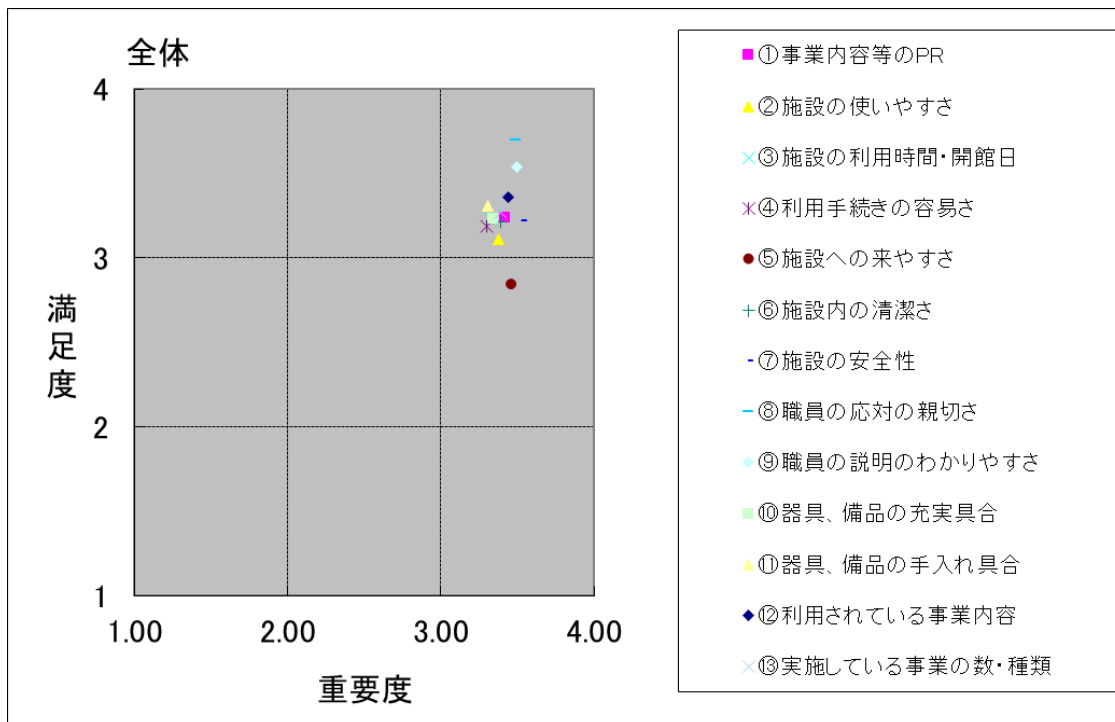
#### ① 集計表

全体 調査項目	令和7年度		令和6年度	
	重要度	満足度	重要度	満足度
①事業内容等のPR	3.42	3.24	3.33	3.12
②施設の使いやすさ	3.38	3.11	3.34	3.01
③施設の利用時間・開館日	3.33	3.23	3.28	3.19
④利用手続きの容易さ	3.30	3.19	3.23	3.22
⑤施設への来やすさ	3.46	2.84	3.65	2.84
⑥施設内の清潔さ	3.39	3.21	3.34	3.14
⑦施設の安全性	3.53	3.22	3.48	3.13
⑧職員の対応の親切さ	3.49	3.70	3.46	3.66
⑨職員の説明のわかりやすさ	3.50	3.54	3.50	3.62
⑩器具、備品の充実具合	3.34	3.23	3.27	3.18
⑪器具、備品の手入れ具合	3.31	3.31	3.30	3.27
⑫利用されている事業内容	3.44	3.36	3.45	3.41
⑬実施している事業の数・種類	3.39	3.27	3.33	3.16
⑭全般的な満足度		3.43		3.33
平均	3.41	3.28	3.38	3.23

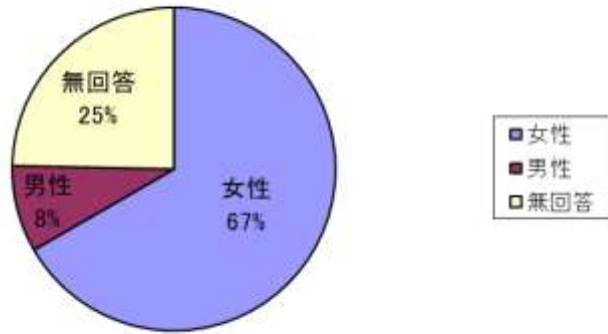
※ ■ 3.5ポイント以上の高評価

■ 3ポイント未満の低評価

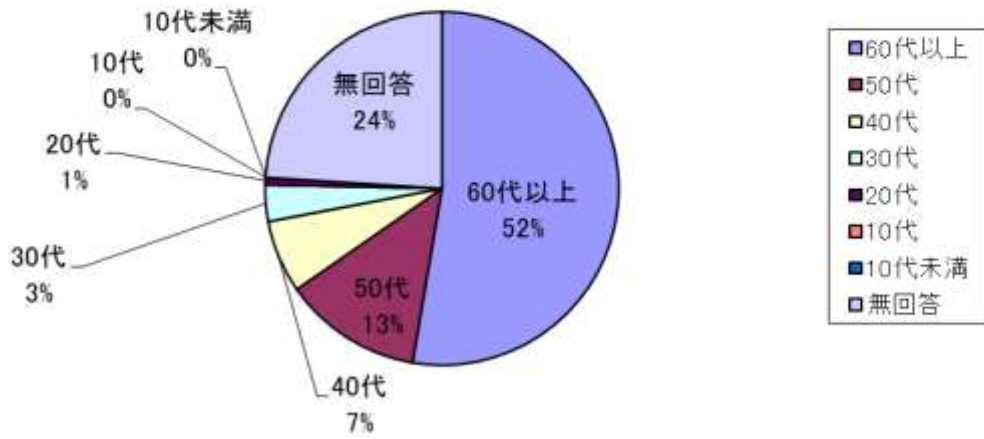
② 集計グラフ



性別集計



年代別集計



### 3 令和7年度調査総評

本調査は、1 ページ目の記載の通り、八王子市中心身障害者福祉センター来館者を対象に、令和7年12月1日から令和8年2月20日の間に配布・回答を得たものである。今年度は196部配布をし、120部を回収した。内35件自由記載欄の記入があった。

調査結果から、2 ページ目 2 調査結果(2)集計結果(2 ページ目①集計表参照)①集計表内調査項目の「⑤施設への来やすさ」の満足度が3.00ポイントを下回る2.84ポイントとの結果になった。自由記載欄には「バスの本数が少ないため、参加する事業の開始時間に間に合うバスがない」、「施設への来やすさ」は、きわめて問題。そのために、いろいろなイベントに参加しない人たちを多く知っています。障害者にとって大切な施設なので改善されることを願っています。私は八王子駅から歩いてくることが多いですが、真夏はとてもしついです。バスの本数が増えると助かります」、「自宅から通うのに不便」等のご意見が寄せられた。昨今の人手不足、ガソリン価格の高騰などを受け、市内地域によっては更にバスの減便が予定されていると聞く。また、センターの利用者の50%以上が60歳以上の方たちであるとの結果も本調査で明らかになっていることから、夜間の車の運転を控えたほか、運転免許証を手放すタイミングの利用者も多く、その後の通所手段に苦慮していることが予想される。

八王子市が管理している施設で駅から離れた場所に位置する施設もあることから、当センターを含め主要な施設を巡回するバス便や、タクシーを使った乗り合わせ(利用希望者が1台の車に同乗し、同じ目的地に向かう。市内一部地域では「交通空白地域交通事業」として実施)の導入を八王子市と共に検討していきたい。

上記の他前年度と比較しポイントが下がったのは「④利用手続きの容易さ」「⑫利用されている事業内容」である。④に関しては、利用者の利便性を第一に主催事業の申し込みを当センターのホームページからも行えるようにしているが、インターネットをあまり活用しない年齢層の皆様からは従来通りの往復ハガキでのお申し込みをお願いしていることからこのような結果となったのではないかと推測する(電話やFAXで受け付けてもらえないのかとの問い合わせが入ることも有り)。⑫は「受講できる数を増やしてほしい。他に受講したくてもできない為」との記載が自由記載欄にあったように、複数講座の受講を希望している方が多いことが考えられる結果だ。当センターの作業訓練事業は、多くの方にご参加いただくこと、サービスの提供が偏らぬよう、お一人1教室の参加と限定し、受講生の募集をおこなっている。上記理由の他、公平性を保つためにもお申し込み・参加の制限は継続していく。只、定員に達していない事業があれば再募集を行うなどし、受講希望者に参加を呼び掛けていきたい。

自由記載欄に最も多くご意見があったのはトイレに関してである。「和式トイレと洋式が各1台(2階)なので和式の希望者が多いのかどうか?」、「トイレを洋式にしてほしい」、「トイレがもう少し使いやすければ・・・と思います」、「トイレの便座がつめたすぎる。温水トイレにしてほしい。トイレが(男性)暗くてこわい」、「トイレを新しくしてほしいです。健常でも少し、使いにくいです・・・。手洗い場の自動化(センサーで水が出る)だけでも、改修をお願いします」、「トイレの改装は難しいですか?」

等のご意見が寄せられた。本調査で毎年度指摘がある箇所がトイレについてであり、皆様のご意見を受け、温便座の導入、清掃業者による水回り箇所の清掃をおこなってきた。使用頻度が高い事から、汚れや備品の傷み等が見受けられ、利用者の皆様の印象は決して良いとは言えない。只、職員の日々の清掃等で改善できる箇所もあることから、日常清掃の他定期的な重点清掃を実施していきたい。トイレの改修は大規模修繕となり、思うように計画を進めることが出来ない現状である。ご利用者の皆様にご理解をいただき、快適な空間になる努力を惜しまず行っていく。

全体的な満足度は前年度と比較して 0.05 ポイント上昇した。自由記載欄には実施事業に対する好評価を多数いただいている。このことは、事業に携わる講習スタッフの皆様のご尽力の賜物と言える。当センター事業の講師の多くは八王子市民の方々であることから、引き続き連携し事業を開催していきたい。また、魅力的な講座の開催や効果的な広報を行い、センターを利用したことがない方たちにも参加していただけるよう努めていきたい。

満足度の高かった項目に ⑧職員の対応の親切さ、⑨職員の説明のわかりやすさがある。現在の評価を低下させないよう、個々の職員が高い意識を持って対応していくと共に自由記載に書かれている職員に頂戴した評価に甘えることなく引き続き業務に当たっていきたい。

# 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 令和7年12月から実施

- 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、ハーモニーのタベなど）
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 ・ 回答しない

年代： 10代未満 ・ 10代 ・ 20代 ・ 30代 ・ 40代 ・ 50代 ・ 60代以上 ・ 回答しない

裏面につづきます

○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、下欄にご記入ください。

<自由記載欄>

ご協力ありがとうございました。  
令和8年2月20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。