

令和5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。

昨年度も新型コロナウイルス感染症の収束が見られない状況であったことから、引き続き感染防止対策を講じ、事業を実施してきたが、本年5月に新型コロナウイルスが感染症法上、5類感染症に移行したことから、それまで実施していた感染防止対策に関するアンケート調査を削除した。

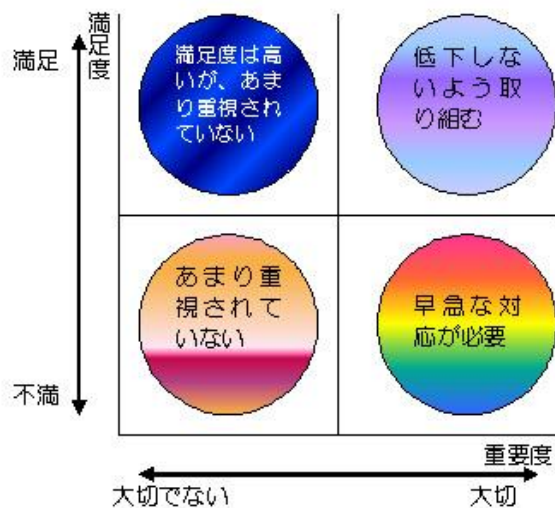
1 調査概要

- (1) アンケート配布期間 令和5年12月1日～令和6年2月22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190部
- ② 回収部数125部
- ③ 回収率65.7%

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) 14調査項目
3.0未満(不満足) 0調査項目

(2) 集計結果

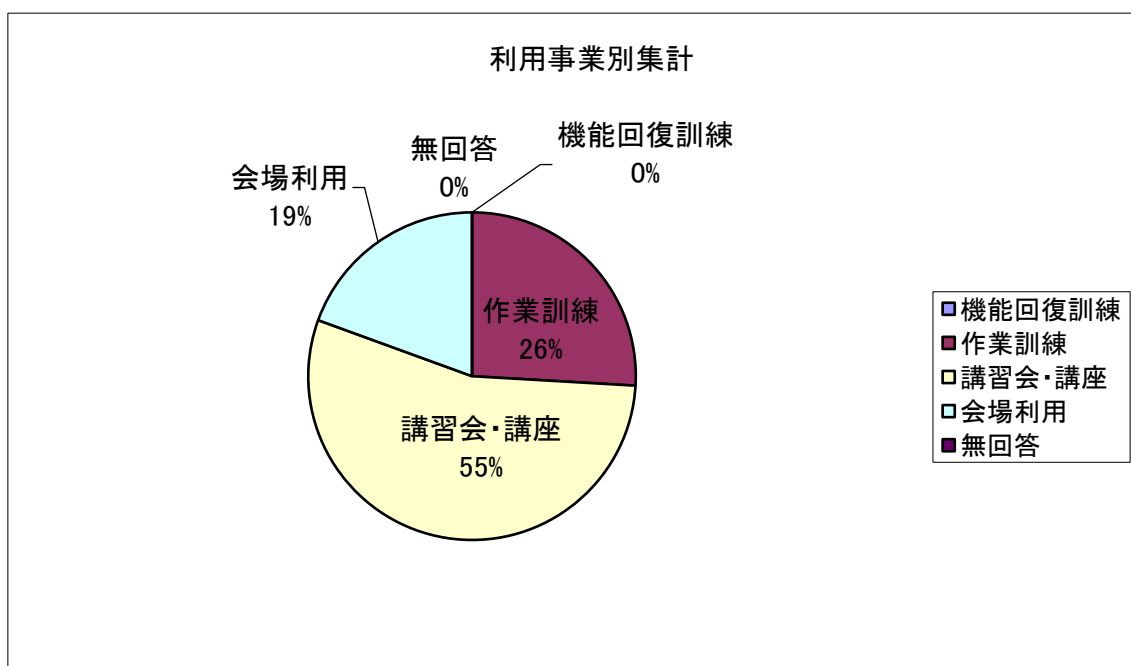
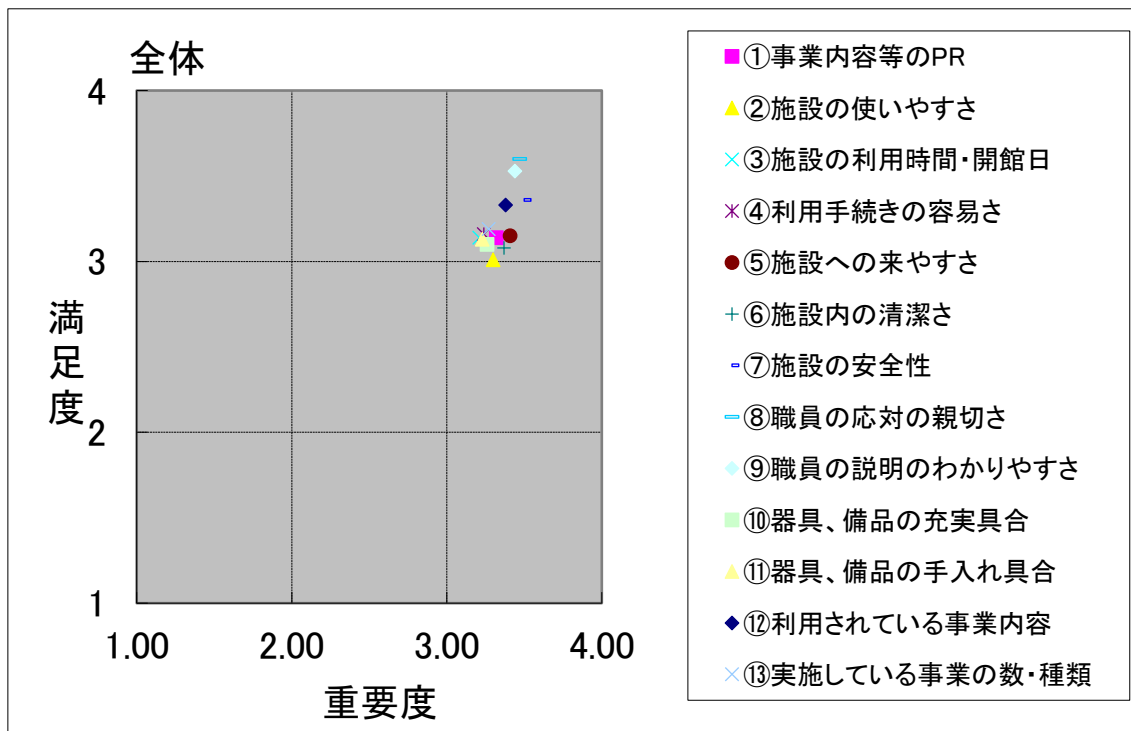
① 集計表

全体 調査項目	令和5年度		令和4年度(参考)	
	重要度	満足度	重要度	満足度
①事業内容等のPR	3.32	3.14	3.36	3.13
②施設の使いやすさ	3.30	3.01	3.28	3.02
③施設の利用時間・開館日	3.21	3.14	3.24	3.15
④利用手続きの容易さ	3.24	3.16	3.23	3.13
⑤施設への来やすさ	3.41	3.15	3.40	2.78
⑥施設内の清潔さ	3.37	3.08	3.35	3.17
⑦施設の安全性	3.50	3.36	3.49	3.25
⑧職員の対応の親切さ	3.47	3.60	3.45	3.70
⑨職員の説明のわかりやすさ	3.44	3.53	3.42	3.64
⑩器具、備品の充実具合	3.26	3.10	3.23	3.14
⑪器具、備品の手入れ具合	3.23	3.13	3.30	3.25
⑫利用されている事業内容	3.38	3.33	3.38	3.44
⑬実施している事業の数・種類	3.27	3.19	3.28	3.21
⑭全般的な満足度		3.28		3.33
平均	3.34	3.23	3.39	3.24

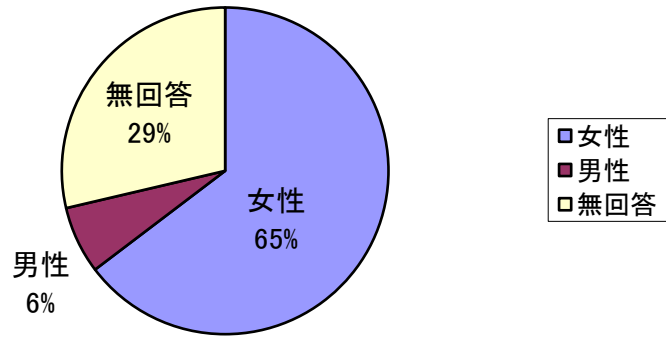
※ ■ 3.5ポイント以上の高評価

■ 3ポイント未満の低評価

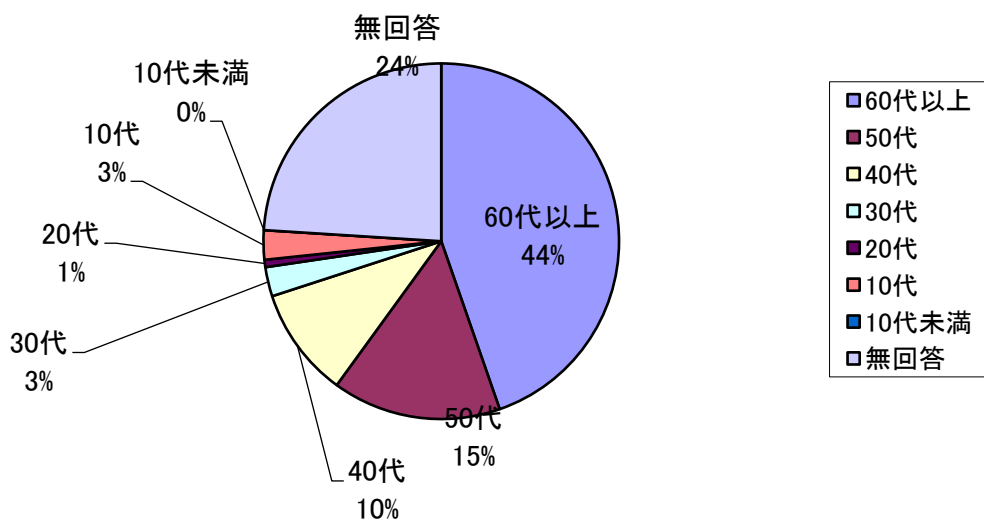
② 集計グラフ



性別集計



年代別集計



3 令和5年度調査総評

本年5月に新型コロナウイルスが感染症法上、5類感染症に移行し、人の流れが増えたことを反映するように、ボランティアサークルの活動も活発となった(2023年度(令和5年度)団体利用率アップの要因)。講習会も新型コロナウイルス感染拡大前に近い回数・受講定員で実施をし、多くの市民皆様にご参加いただいた。

本調査は講習会・講座参加者を中心に、125名の方から回答を頂戴し、自由記載欄に44名の方が要望や評価を寄せてくださった。2 調査結果(2)集計結果①集計表の調査項目①事業内容等のPR、②施設の使いやすさ、⑥施設内の清潔さ、⑩器具、備品の充実具合、⑪器具、備品の手入れ具合が、3.01～3.14と調査項目全体の中では満足度が低い数値となっている。

①事業内容等のPRに対しては、自由記載欄に「センターの場所をはじめて知った。自身が参加している事業の他にどんな種類の講習会・学習会が実施されているかも知らない。今回はたまたま社会福祉協議会で知る事が出来た」「全くこのセンターを知らなかった」等のご意見があった。以前からの周知方法である市報での講座案内の掲載、八王子市で発行している冊子(福祉のしおり等)への事業案内掲載だけでは受動的な発信に留まってしまうため、ホームページ、そしてSNSを更に活用し、能動的な働きかけを意識していく。現に、受講申込者が少なかった為に2023年度(令和5年度)は講座を中止した「要約筆記者養成講習会」の2024年(令和6年度)度受講生募集の記事を八王子市のSNSに掲載したところ、大きな反響があり、想定を超えるお申込みをいただいた。

前年度に引き続き満足度が最も低かったのが②施設の使いやすさである。自由記載欄にご意見を多くいただいたのはトイレに関するものであった。和式の洋式化、利用人数に見合っていないトイレの数を指摘され、増設を要望する声も上がっていた。和室の水回り、エレベータの改修を希望する声もあり、建物の使いやすさに対する評価は年々厳しくなっている。本項目に直接該当するものではないが、アクセスの悪さを指摘する声(センター周辺に案内看板設置等を)が多数見られた。建物の現状から改修が困難な状況であること、立地を変更することができないことから利用者の皆様の要望に対し、望まれる結果をお示しすることは出来ないが、清潔感のある施設を意識し、日々の清掃を行うと共に、職員の対応を更に高め、サービスの向上に繋げていくことが必要であると考え。また可能な限り必要箇所の修繕・点検を実施し、要望に出来る限り応えていく姿勢をお見せすることも重要であると思う。

⑥施設内の清潔さに関しては、トイレ内の埃を指摘するご意見を頂戴している。日々の清掃で各職員がプラスone清掃を心がけ、自身が清掃した場所の他にもう1ヶ所清掃をし、館内美化に取り組んでいく。また、新型コロナウイルスの感染拡大で協力依頼を控えていた、大掃除のボランティア協力を次年度は依頼し、センターを利用して下さる皆様で館内を清掃し、職員も含め、自分たちが使う施設への愛着を高めていく。

⑩器具、備品の充実具合、⑪器具、備品の手入れ具合に関しては個々の利用者ニーズにより満足度に違いが生じる。Free Wi-Fiの設置を歓迎する声の他、手話関係のDVD貸出を評価する声も多数ある。一方、トイレを含めた水回りの使い悪さを指摘する声等がある。要望に直ちに伝える

ことは出来ないが、改善していきたいという思いを持った、誠意ある対応を心がけていく。

和室襖の破損、階段壁紙の剥がれ、第一会議室設置の演台破損、点字印刷室のパソコン破損等、器具・備品が損傷していたというケースが今年度は多数発覚した。意図的なものではない事は破損の状況から理解できたが、センターを利用される皆様に注意を促し、施設を気持ちよく使っていただくための働きかけを行った。施設管理者であるセンター側でも、会場利用終了後の室内点検、使用しない部屋を施錠する対策等、セキュリティーの向上を図っていく。

その他に、事業の内容に関するご要望(障害を限定しない絵画教室、そろばん教室の開催)も頂戴した。令和4年度に実施した利用者アンケート結果を反映させ、新規事業(健康麻雀教室、ヨガ教室、パッチワーク教室)を本年度から開催している。利用者の皆様のご意見を参考に、ニーズの高い事業を今後も展開していきたい。

満足度の高かった項目は⑧職員の対応の親切さ、⑨職員の説明のわかりやすさだった。前年度と比較すると、⑧、⑨共に重要度は上がっているが、満足度が若干低下している。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5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

○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6年2月22日（木）までに
回収箱に入れて頂くか、職員にお渡しください。