

平成18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

八王子市中心身障害者福祉センター

1 利用者満足度調査とは

八王子市中心身障害者福祉センター指定管理者基本協定書第17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18年10月4日～10月16日

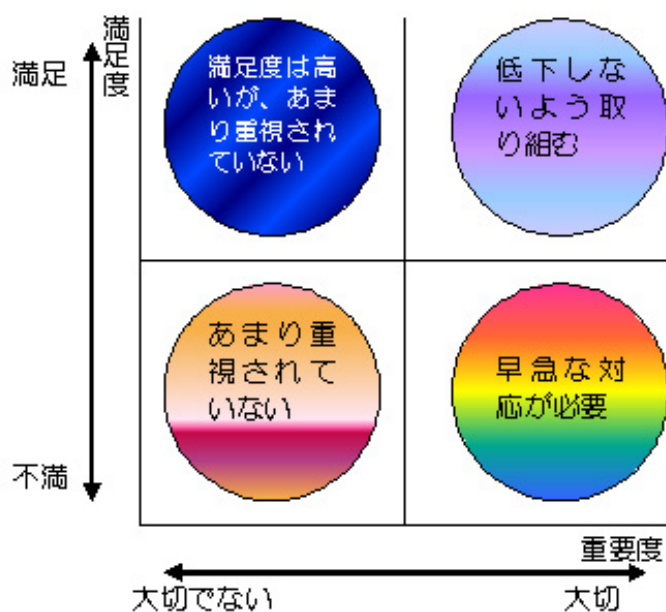
(2) アンケート回収期間 平成18年10月4日～10月23日

(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 377部
- ② 回収部数 168部
- ③ 回収率 44.6%

3 調査結果

(1) 全13調査項目の平均満足度 3.11

うち、3.0以上(満足) 9調査項目

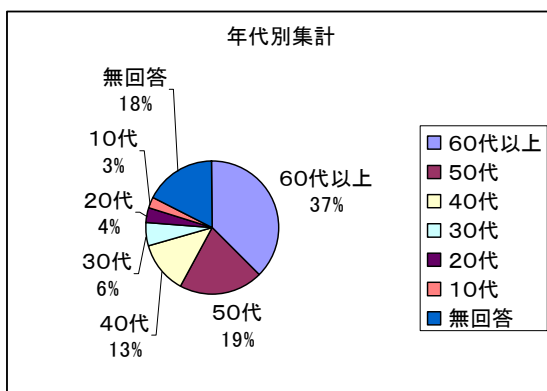
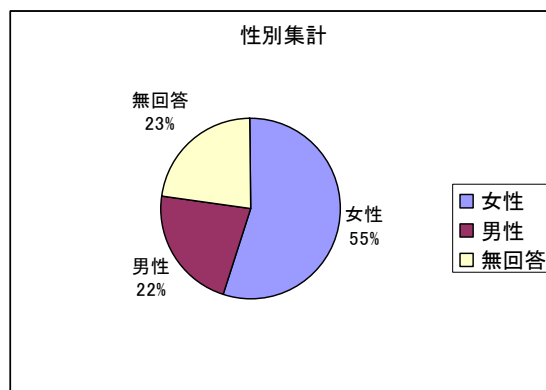
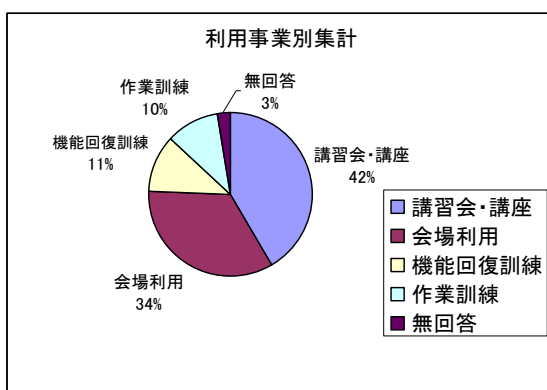
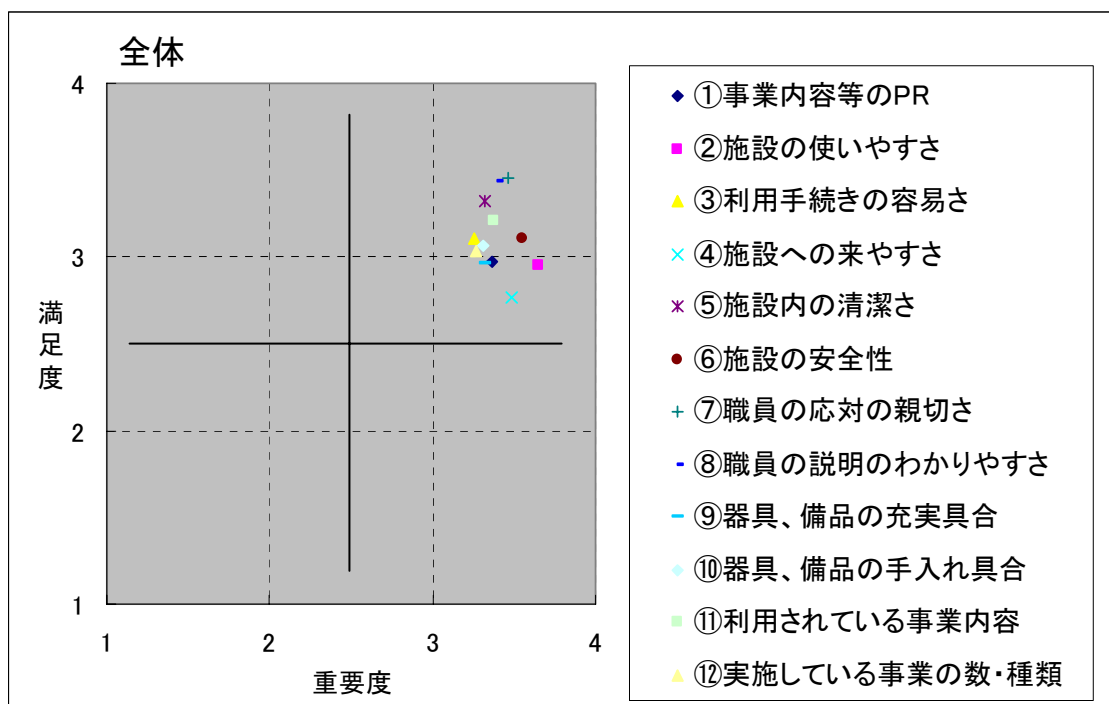
3.0未満(不満足) 4調査項目

(2) 集計結果

集計表

調査項目	重要度	満足度
①事業内容等のPR	3.36	2.97
②施設の使いやすさ	3.65	2.95
③利用手続きの容易さ	3.26	3.11
④施設への来やすさ	3.48	2.77
⑤施設内の清潔さ	3.32	3.32
⑥施設の安全性	3.55	3.11
⑦職員の対応の親切さ	3.46	3.46
⑧職員の説明のわかりやすさ	3.40	3.43
⑨器具、備品の充実具合	3.32	2.96
⑩器具、備品の手入れ具合	3.31	3.06
⑪利用されている事業内容	3.38	3.21
⑫実施している事業の数・種類	3.27	3.03
⑬全般的な満足度		3.16
平均	3.40	3.12

② 集計グラフ



満足度について、特に平均値が3.0未満(不満足)の項目は、施設の来やすさ(2.77)、施設の使いやすさ(2.95)、器具備品の充実具合(2.96)、事業内容等のPR(2.97)であった。最も不満が高い項目は、「施設への来やすさ」であった。施設の地理的な問題により、公共交通機関利用の際の不便な様子や駐車場の手狭な様子が浮き彫りにされた。2番目に満足度が低かった項目である「施設の使いやすさ」については、部屋の数や広さに対するものと推察される。「器具備品の充実具合」もまた同様に器具備品の設置スペースの少なさに起因しているものと考えられる。「事業のPR」については、現在、八王子市の広報紙やメールマガジンが中心であり、費用のかからない他の広報の方法の必要性を示唆した。しかし、これらの項目のポイントは小数点第二位を四捨五入してしまうと3.0未満の項目は、施設の来やすさ(2.8)の一項目となり、不満足度の合いは低いと考えられる。一方、満足度の得点が一番高い項目は、職員の対応の親切さ(3.46)であり、続いて、職員の説明のわかりやすさ(3.43)、施設内の清潔さ(3.32)、利用されている事業内容(3.21)となった。職員の対応や施設の清潔さ、事業の内容には満足している様子がうかがえられた。以上、総合的には、前掲のとおり「サービスを低下しないように取り組む」というレベルにあるという結果が出た。

性別、利用事業別、年代別と言った被調査者の属性別集計では、男性(22%)よりも女性(55%)の方が圧倒的に利用が多く、利用者の年代は年齢を重ねるほど増加の傾向がはっきりと出た。60代以上が37%と全体の半数近くが60代以上の利用者という結果であった。さらに利用されている事業別の集計では、1人で2つ以上の事業を利用している場合もあるので延べ人数の集計となるが、講習会・講座利用が一番多く、続いて会場利用が多かった。

なお、自由記載事項については次項にまとめるが、建物の手狭さや老朽化、また、送迎サービスに関する事項が目立ったものの、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 自由記載事項欄のまとめ

建物に関するもの(計18件)

- ・ 第1会議室中央の柱の存在に対する不満(5件)
- ・ 会議室の数と広さに対する不満(6件)
- ・ 建物の古さに対する不満(3件)
- ・ トイレの数と広さに対する不満(2件)
- ・ 部屋の使い方に対する不満(2件)

<対応・対策>

建物は築26年と古く、また会議室の数も少なく狭いという状況を踏まえつつ、ご利用の皆様には理解を求め、効率の良い使用を今後も工夫してまいりたいと考えます。

職員の対応に関するもの（計10件）

- ・ 対応が親切・丁寧・親身・誠実などの好評価（6件）
- ・ 職員への謝辞（3件）
- ・ 職員の連絡ミスに対する不満（1件）

<対応・対策>

評価をいただいた事柄については、評価が落ちないように引き続き努めてまいります。連絡ミスについては「報告・連絡・相談」の基本を職員間で周知徹底し、今後はこのようなことが起きないように努めます。

器具・備品の設置状況に関するもの（計6件）

- ・ 建物の構造に起因する印刷機等の設置場所の不満（2件）
- ・ コピー機利用の手続きの煩雑さへの不満（2件）
- ・ エレベーターの老朽化に対する不安（1件）
- ・ 備品の設置に関する要望（1件）

<対応・対策>

コピー機のご利用の際にお申し出いただき、使用簿へのご記名・ご記帳をお願いしておりますが、現在その必要がない機器の導入を検討中です。エレベーターについては、専門のメンテナンス業者が定期点検を実施しており、不具合のある場合は随時対処していただけるようになっております。また現在、不具合の報告は受けておりません。

建物、器具・備品の操作、メンテナンスに関するもの（計5件）

- ・ トイレの清潔さの他、清掃に関する好評価（3件）
- ・ 点字印刷機等器具のメンテナンスに対する謝辞（1件）
- ・ エアコンの操作に関する不満（1件）

<対応・対策>

評価をいただいた事柄については、評価が落ちないように引き続き努めてまいります。エアコンの操作は、各会議室内に操作盤があり、ご利用の皆様にご調整をいただいております。冷房28度以上、暖房18度以下の範囲で調整をお願いしております。

送迎に関するもの（計4件）

- ・ 公共の交通機関の便に関する不満（2件）
- ・ センターの送迎バスの運行希望（1件）
- ・ センター専属の送迎ボランティア活動の要望（1件）

<対応・対策>

以前に「はちバス」運行の要望をいたしました。が、諸々の条件から実現できません

でした。また事故があった場合の危惧もあり、専属の送迎ボランティアについては導入の予定はありません。ご利用の皆様にはご不便をお掛けしておりますが、公共交通機関またはご自身での確保をお願いしています。

駐車場に関するもの（計3件）

- ・ 市の駐車場（台町市有地）の利用に関する好評価（2件）
- ・ センター駐車場の使用方法に関する不満（1件）

<対応・対策>

センターの駐車場は駐車可能台数が少ないため、肢体不自由など歩行が困難な方を優先した利用をお願いしており、台町市有地が使用可能な場合はそちらにご駐車くださいますようご協力をお願いしております。台町市有地は市管財課が管理しており、近隣の市立の施設でそれぞれの必要に応じて管財課に申請し、調整後に使用が承認されています。そのため行事等の理由で、当センター利用時の駐車ができない場合もあり、その際は公共交通機関をご利用になり、ご来所いただけるようお願いしています。市有地の使用の可否は、当センター事務所横の掲示板およびホームページで確認できるようにしています。

事業に関するもの（計3件）

- ・ 講習会の種類と回数の増加に関する要望（1件）
- ・ 授産作品展示即売会実施に関する好評価（1件）
- ・ 利用者ニーズに合わせた新しい企画への要望（1件）

<対応・対策>

授産作品展示即売会は来年度も実施予定しています。また平成19年3月からフラワーアレンジメント教室の開催を予定しています。

その他

- ・ PRに関する要望（2件）
- ・ 包括的な好評価（1件）

<対応・対策>

当センターの事業の主なPR手段は、市広報と当センターのホームページ、メールマガジンです。費用のかからない方法として、市内各市民センターにポスター掲示等の協力の依頼や地域タウン誌等の活用を検討していきます。

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18年10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	4	3	2	1	4	3	2	1
②施設の使いやすさ	4	3	2	1	4	3	2	1
③施設の利用手続きの容易さ	4	3	2	1	4	3	2	1
④施設への来やすさ	4	3	2	1	4	3	2	1
⑤施設内の清潔さ	4	3	2	1	4	3	2	1
⑥施設の安全性	4	3	2	1	4	3	2	1
⑦職員の対応の親切さ	4	3	2	1	4	3	2	1
⑧職員の説明のわかりやすさ	4	3	2	1	4	3	2	1
⑨器具、備品の充実具合	4	3	2	1	4	3	2	1
⑩器具、備品の手入れの具合	4	3	2	1	4	3	2	1
⑪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
⑫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
⑬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（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

年代： 10代・20代・30代・40代・50代・60代以上

裏面につづきます。

表面の質問項目も含め、当センターについて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。

回収箱に入れて頂くか、職員にお渡しください。