

## 平成19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。

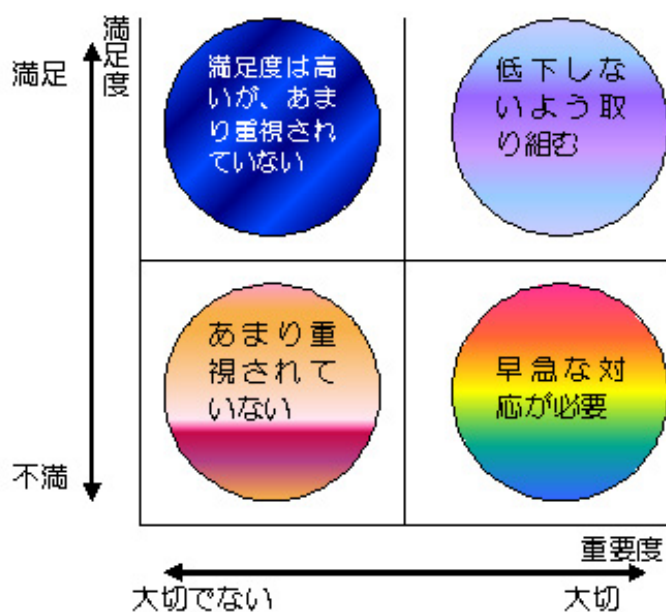
### 2 調査概要

- (1) アンケート配布期間 平成20年1月16日～1月31日
- (2) アンケート回収期間 平成20年1月16日～2月15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 200部
- ② 回収部数 119部
- ③ 回収率 59.5%

3 調査結果

(1) 全14調査項目の平均満足度 3.11

うち、3.0以上(満足) 11調査項目

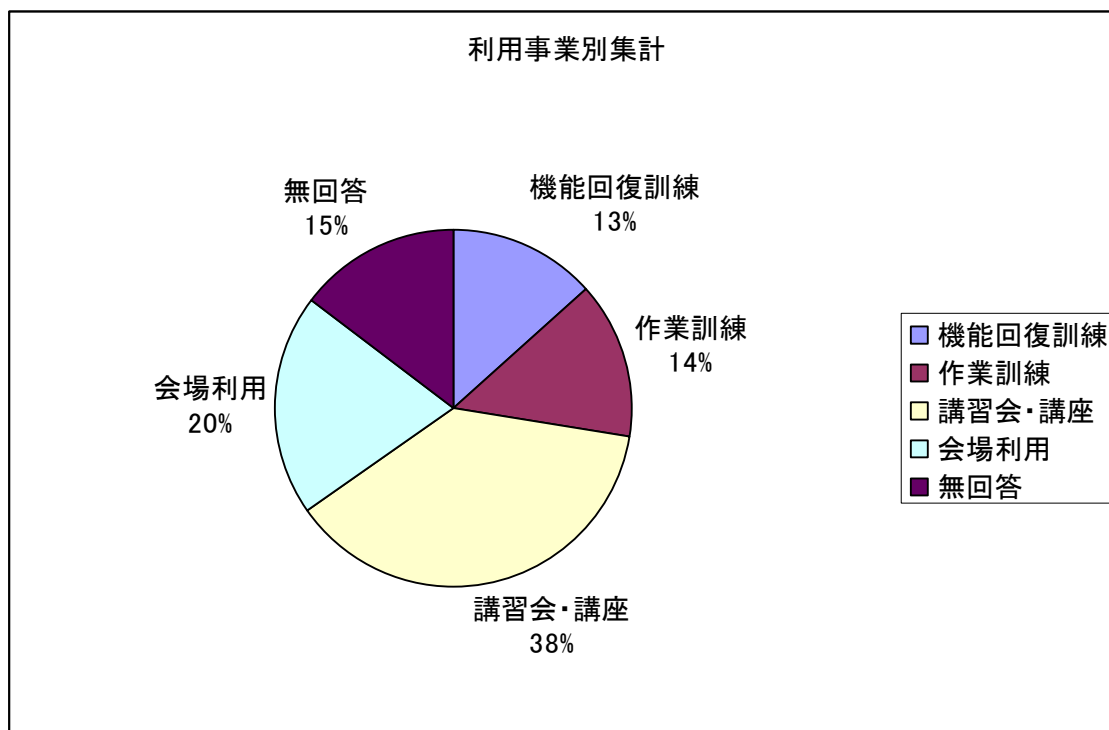
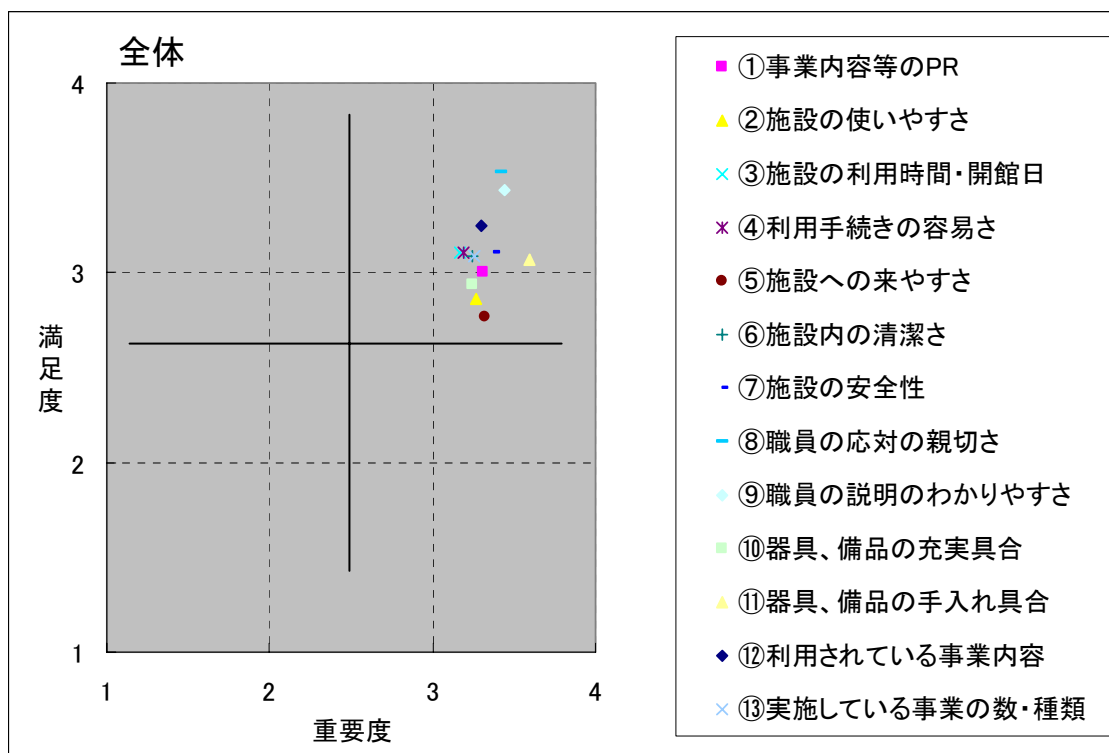
3.0未満(不満足) 3調査項目

(2) 集計結果

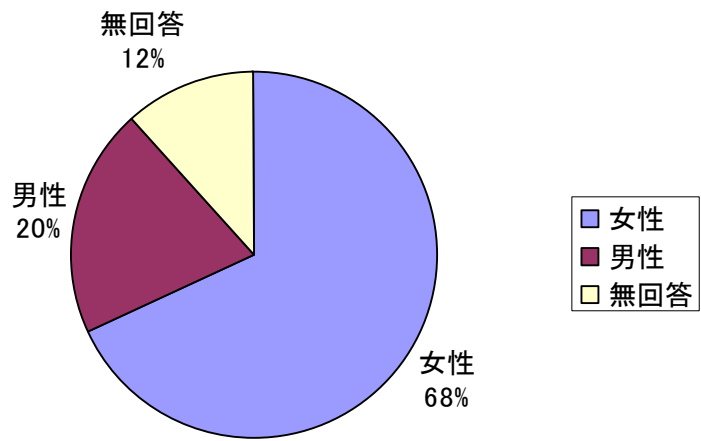
集計表

調査項目	平成19年度		平成18年度(参考)	
	重要度	満足度	重要度	満足度
①事業内容等のPR	3.31	3.00	3.36	2.97
②施設の使いやすさ	3.27	2.86	3.65	2.95
③施設の利用時間・開館日	3.17	3.11		
④利用手続きの容易さ	3.19	3.11	3.26	3.11
⑤施設への来やすさ	3.32	2.77	3.48	2.77
⑥施設内の清潔さ	3.24	3.09	3.32	3.32
⑦施設の安全性	3.38	3.11	3.55	3.11
⑧職員の対応の親切さ	3.42	3.53	3.46	3.46
⑨職員の説明のわかりやすさ	3.44	3.44	3.40	3.43
⑩器具、備品の充実具合	3.24	2.94	3.32	2.96
⑪器具、備品の手入れ具合	3.59	3.07	3.31	3.06
⑫利用されている事業内容	3.30	3.25	3.38	3.21
⑬実施している事業の数・種類	3.25	3.09	3.27	3.03
⑭全般的な満足度		3.21		3.16
平均	3.32	3.11	3.40	3.12

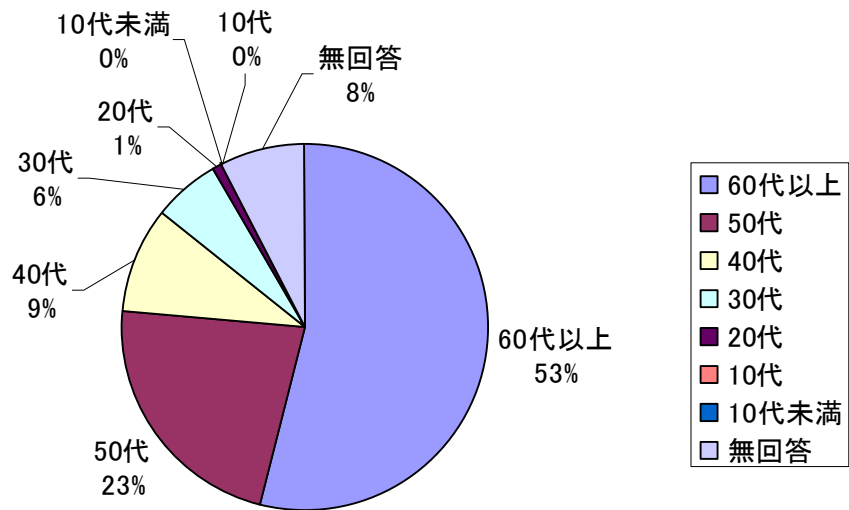
② 集計グラフ



性別集計



年代別集計



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(2.86)、器具備品の充実具合(2.94)であった。昨年度、不満足事項だった「事業内容等のPR」についてはぎりぎりではあるが、満足評価を得ることができた。「事業のPR」については、八王子市の広報紙やメールマガジンが中心であり、今年度途中から「ブログ(日記的なホームページ)」による募集案内等の掲載を開始した。今後も費用のかからない他の広報の方法の開拓に努めたい。最も不満が高い項目は、昨年度に引き続き「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。今後も限りあるスペースの中で、どのようにしていけば良いか、利用者の意見を聞き調整し、より有効に活用できるよう努めていきたい。

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(3.53)であり、続いて、職員の説明のわかりやすさ(3.44)、利用されている事業内容(3.25)

全般的な満足度(3.21)であり、職員の対応や事業の内容には満足している様子が見えられた。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。

前年度の満足度調査の結果との比較をすると、数値は2~3%程度の増減が見られる。しかし、特に目立ったのは「施設の清潔さ」であり、昨年比でマイナス0.23となり7%ダウンした。

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(20%)よりも女性(68%)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53%と全体の半数以上が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、駐車場の手狭さ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 あったら良いと思われるサービス(自由記載)まとめ

事業に関するもの(計10件)

- ・ 新規事業の新設についての要望(9件)
- ・ 事業の実施回数を増やす要望(1件)

< 対応・対策 >

当センターの会議室数に限りがあるため会場確保の問題などから、実施している事

業にさらに新規の事業を実施することは困難な状況にあります。しかし予算的に可能であれば、特色のある事業を展開していきたく考えておりますので、今後も利用者の皆様からのご意見をお寄せいただきながら進めていきます。

#### 備品に関するもの（計5件）

- ・ テーブル付き椅子の導入の要望（1件）
- ・ 食器洗い用スポンジの衛生管理についての要望（1件）
- ・ 図書コーナーの新規蔵書についての要望（1件）
- ・ 言語リハビリで使用するカラオケの新規の曲についての要望（1件）
- ・ 2階に自動販売機の設置の要望（1件）

#### <対応・対策>

テーブル付きの椅子については、買い換えが必要になった際の参考意見とさせていただきます。食器洗い用スポンジについては、定期的に点検し適宜交換するよう努めます。カラオケの曲については、予算の範囲で平成19年度中に対応予定です。また蔵書については、平成17年度に実施した利用団体へのアンケートに基づき少しずつ入れ替えてきており、今後も計画的に実施する予定です。

#### 職員に関するもの（計4件）

- ・ 職員に対するねぎらい（3件）
- ・ 職員の接遇に対する高評価（1件）

#### <対応・対策>

ねぎらいのお言葉をいただき、ありがとうございます。今後も評価が落ちないように引き続き努めてまいります。

#### 会議室に関するもの（計3件）

- ・ ビデオ等が視聴可能な小規模な部屋や談話室の設置の要望（2件）
- ・ 広い会議室やホール設置への要望（1件）

#### <対応・対策>

ビデオ・DVD等の再生機器はロビーと第1会議室に設置しており、必要に応じて他の会議室に移動して使用しております。ご利用をご希望の場合は、お申し付け下さい。小規模の部屋は相談室になります。こちらも会場貸出業務（団体利用のみ）で承っております。広い会議室やホールの新設については、当センターのスペースでは困難です。ご利用の皆様にはご不便をお掛けいたしますが、ご了承いただけるよう努めます。

#### 送迎に関するもの（計2件）

- ・ 送迎バス運行の要望（2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。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。

広報に関するもの（計 1 件）

- ・ 各講習会、講演、サークル等の募集・案内の掲示があると良い（1 件）

< 対応・対策 >

各講習会や講演などの当センターが主催する事業については、ご案内を随時掲示しております。また当センターのホームページにも掲載しておりますので、ご利用下さい。サークル等の利用団体の案内につきましては、関係する各講習の修了式の際にご案内しております。利用団体の案内の掲示については、各団体からの依頼があった場合のみ掲示しております。利用団体へのお問い合わせ等ございましたら、お取り次ぎをいたしますので、当センターへご連絡ください。

5 要望や気づいた点(自由記載)まとめ

建物に関するもの（計 12 件）

- ・ トイレに関する要望（5 件）
- ・ 会議室の数や広さに関する不満（4 件）
- ・ 第 1 会議室中央の柱に対する不満（2 件）
- ・ 外壁の傷みに関するもの（1 件）

< 対応・対策 >

建物は昭和 55 年竣工と古く、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。和式トイレの洋式トイレへの改修のご要望については今後検討してまいります。また実施時期は未定ですが、外壁の修繕については八王子市の直轄工事として行う予定です。

駐車場に関するもの（計 9 件）

- ・ 1 階すぎな愛育園のバス（3 台）の敷地内駐車場使用に関する不満（3 件）
- ・ 敷地内駐車場の狭さに関する不満（2 件）
- ・ 市の駐車場（台町市有地）の利用に関する高評価（2 件）
- ・ 駐車場拡大の要望（1 件）
- ・ 自転車置き場の使いにくさに関する不満（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、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おります。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おります。すぎな愛育園のバスについては災害時発生時における園児の一次避難場所になっております。ご利用の皆様には大変ご不便をお掛けいたしますが、ご理解とご協力をお願いいたします。

#### 職員に関するもの（計 8 件）

- ・ 対応が親切・丁寧・親身・誠実などの高評価（ 8 件）

#### < 対応・対策 >

ご評価いただき、ありがとうございます。今後も評価が落ちないように、職員一同努めてまいります。

#### 事業に関するもの（計 3 件）

- ・ 夜間のみ開催の事業があり、昼間の部の設置要望（ 1 件）
- ・ 市内他施設でも実施しているので現状で良い（ 1 件）
- ・ 授産施設作品展示即売会実施に関する高評価（ 1 件）

#### < 対応・対策 >

授産施設作品展示即売会は平成 20 年度も実施予定です。昼間の部の新設については、当センターでは部屋が少なく困難です。ご理解いただきたくお願い申し上げます。

#### その他

- ・ 月曜日の振替休日の休館に対する見直しの要望（ 2 件）
- ・ トイレの衛生面の不満（ 2 件）
- ・ PR 不足への意見（ 2 件）
- ・ 満足度調査の設問がわかりにくい（ 1 件）
- ・ 図書コーナーの蔵書が古い（ 1 件）
- ・ 利用申込が簡単で無料で利用できることへの謝辞（ 1 件）

#### < 対応・対策 >

当センターの休館日については八王子市の条例で定められており、現状では変更することができません。ご利用の皆様にはご不便をお掛けいたしますが、ご理解をいただきたくお願いいたします。当センターでは毎朝、トイレの清掃を行っておりますが、今後は毎朝の清掃と併せて、適宜見回り、清掃を行うようにいたします。



# 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20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。

○ 当センターであつたら良いと思われサービスがありましたら、ご記入ください。

○ 表面の質問項目も含め、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。

回収箱に入れて頂くか、職員にお渡しください。