

平成21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。

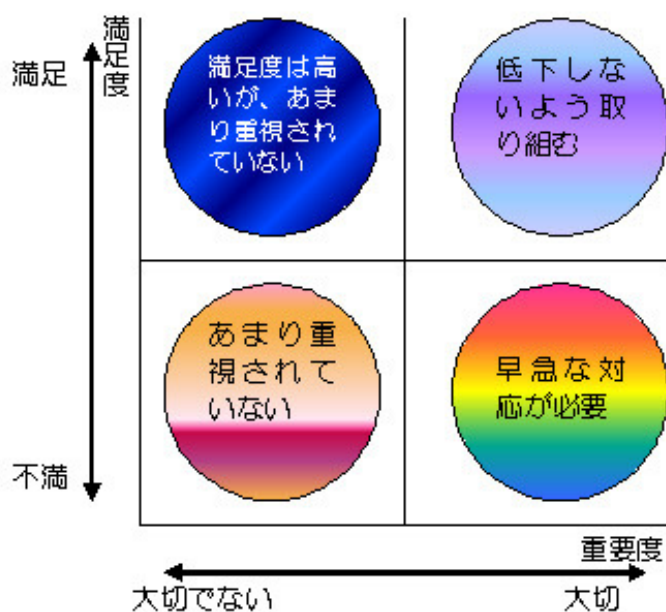
2 調査概要

- (1) アンケート配布期間 平成21年11月5日～11月30日
- (2) アンケート回収期間 平成21年11月5日～12月8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 284部
- ② 回収部数 131部
- ③ 回収率 46.1%

3 調査結果

(1) 全14調査項目の平均満足度 3.16

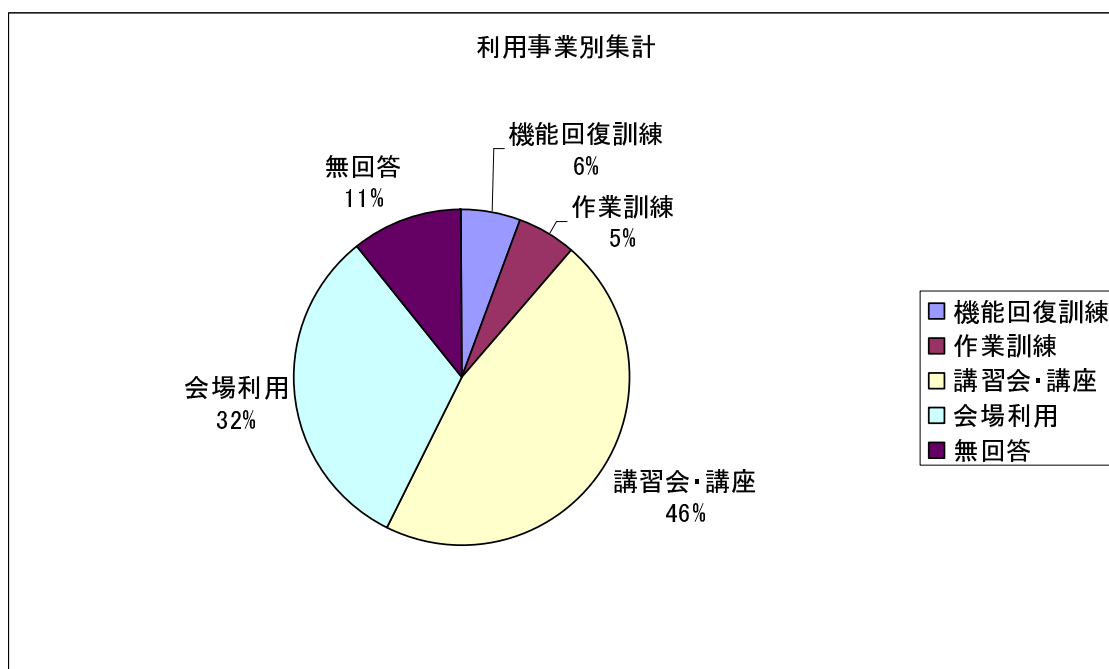
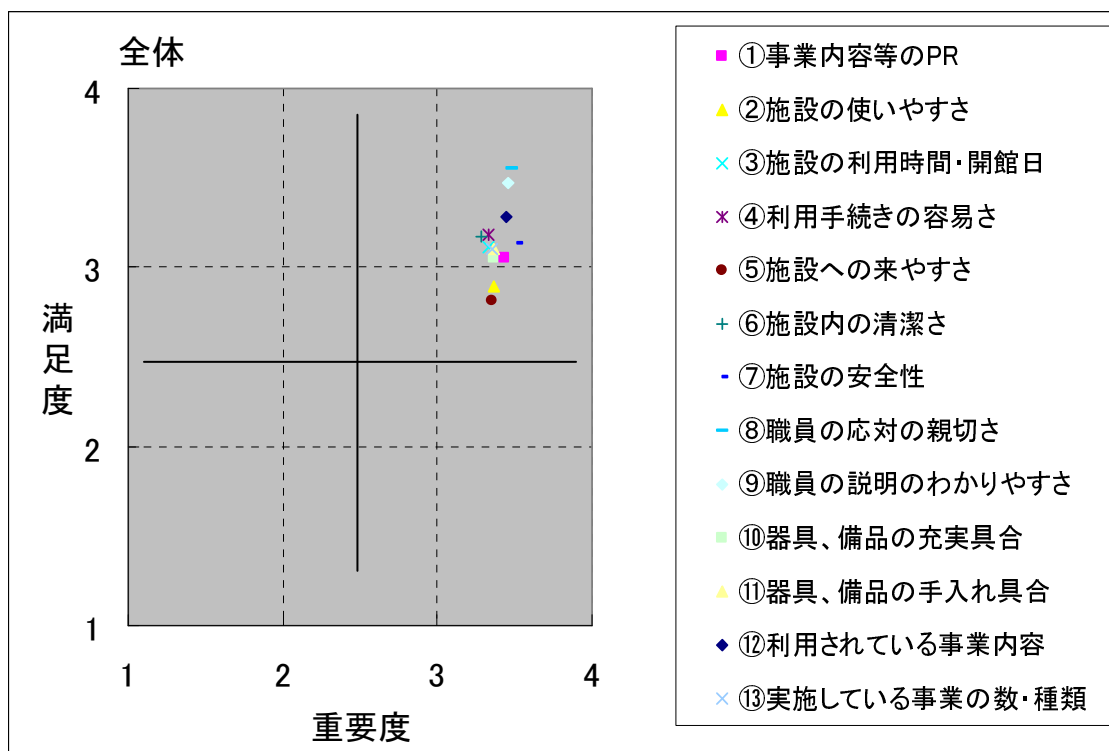
- うち、3.0以上(満足) 12調査項目
- 3.0未満(不満足) 2調査項目

(2) 集計結果

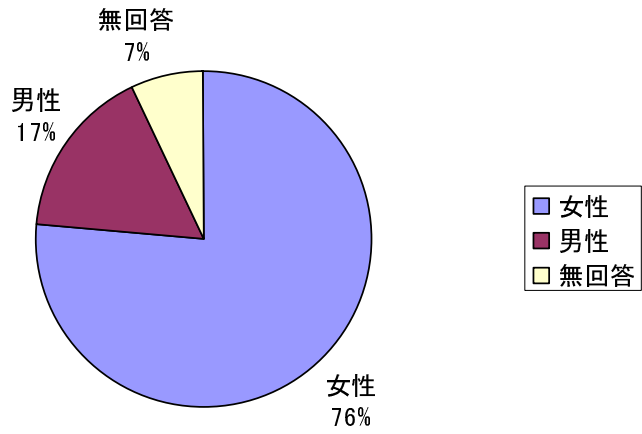
① 集計表

調査項目	平成 21 年度		平成 20 年度 (参考)	
	重要度	満足度	重要度	満足度
①事業内容等の PR	3.43	3.05	3.43	2.96
②施設の使いやすさ	3.36	2.89	3.27	2.85
③施設の利用時間・開館日	3.33	3.11	3.20	3.09
④利用手続きの容易さ	3.33	3.18	3.22	3.09
⑤施設への来やすさ	3.35	2.81	3.34	2.82
⑥施設内の清潔さ	3.28	3.17	3.30	3.14
⑦施設の安全性	3.51	3.13	3.48	3.10
⑧職員の対応の親切さ	3.48	3.55	3.45	3.43
⑨職員の説明のわかりやすさ	3.46	3.47	3.32	3.32
⑩器具、備品の充実具合	3.37	3.05	3.21	3.02
⑪器具、備品の手入れ具合	3.36	3.10	3.22	3.04
⑫利用されている事業内容	3.45	3.28	3.37	3.19
⑬実施している事業の数・種類	3.35	3.10	3.26	3.03
⑭全般的な満足度		3.28		3.16
平均	3.39	3.16	3.31	3.09

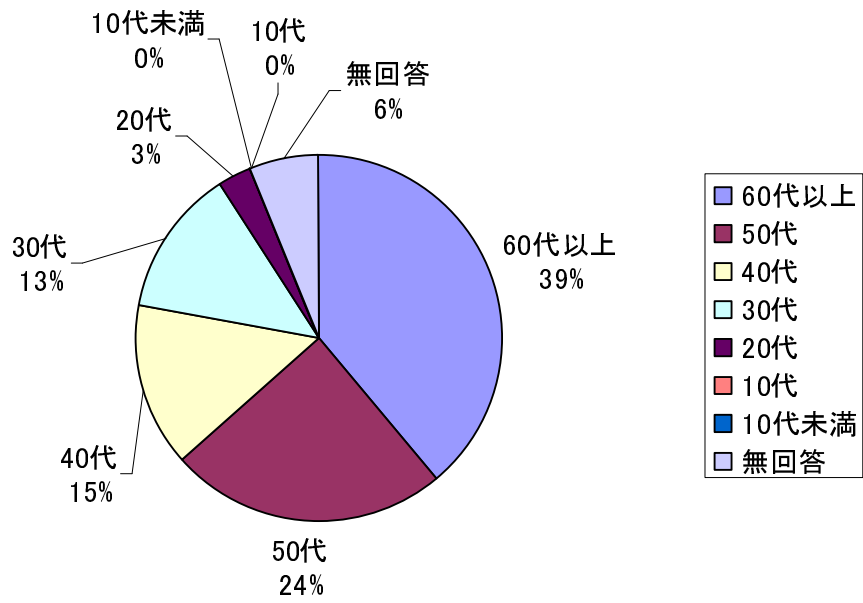
② 集計グラフ



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、②施設の使いやすさ(2.89)、⑤施設の来やすさ(2.81)の2項目であった。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。昨年度、3.0ポイントを割り込んでいた「①事業内容等のPR」については、3.05ポイントとぎりぎりながら3.0ポイント台を回復した。「事業のPR」については、八王子市の広報紙、メールマガジンホームページ上のブログを中心に、必要に応じて市民センター等の市の施設にポスター等の掲示を依頼している。

一方、満足度の得点が一番高い項目は、⑧職員の対応の親切さ(3.55)であり、続いて、⑨職員の説明のわかりやすさ(3.47)、⑩利用されている事業内容(3.28)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(17%)よりも女性(76%)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は変わっていない。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、立地の不便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 自由記載まとめ

○建物に関するもの(計15件)

- ・会議室数の少なさ、手狭さに関する不満(5件)
- ・立地の不便さに対する不満(3件)
- ・トイレの数の少なさに関する不満(2件)
- ・第1会議室中央の柱に対する不満(2件)
- ・非常時に避難する階段が1カ所では危険ではないかとの指摘(1件)
- ・トイレの水量が多すぎるとの指摘(1件)
- ・古くなってきているが大きな不満はない(1件)

<対応・対策>

会議室の少なさ、手狭さや第1会議室中央の柱など建物の構造的なもの及び立地に関するものは基本的に対処することが困難なため、ご利用の際にはご理解をいただけるよう努めます。またトイレの数の少なさについても同様の理由で対処が困難なため、

譲り合ってくださいますようお願いいたします。なおトイレの水量に関するご指摘関しては調整をいたしました。

ベランダ側に非常用の階段があるため、避難するための階段は実際には2カ所あり、非常時の避難経路も各会議室に掲示してあります。今後は一層の周知に努めます。

○職員に関するもの（計14件）

- ・ 謝辞（10件）
- ・ 応対に対する評価とその継続の希望（4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9件）

- ・ 事業の新設についての要望（4件）
- ・ 講座実施に対する謝辞（3件）
- ・ 講座の実施回数増、実施時間の見直しに関する要望（2件）
- ・ 現状維持で継続していくことへの要望（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ことも多々ありますが、予算的にも可能であれば、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。なお平成22年度からは「中途失聴・難聴者のための手話講習会（上級）」の新設と「手話通訳者養成講座」「要約筆記者養成講座（仮称）」の実施回数増を予定しています。

○備品に関するもの（計5件）

- ・ ロビーに仕切り板が欲しい（1件）
- ・ 書けないマーカーが何本かあった（1件）
- ・ ワイヤレスマイクが2本同時使用できるようになると良い（1件）
- ・ DVDソフトの充実希望（1件）
- ・ 団体ロッカーの割り当て位置が高く苦勞する（1件）

<対応・対策>

ロビーの仕切り板は導入を検討します。マーカーについては適宜確認するよういたします。2本同時使用できるワイヤレスマイクとDVDの教材ソフトは平成21年度の予算で購入しました。ロッカーの割り当て位置についてはロッカー利用団体に変更希望の調査を行い、調整をいたします。

○駐車場に関するもの（計3件）

- ・ デニーズ隣の台町市有地が駐車場として利用でき助かる（2件）
- ・ 駐輪場の台数を増やして欲しい（1件）

<対応・対策>

引き続き台町市有地を駐車場として確保できるように調整してまいります。また近隣の市立施設の行事・大会等で確保できない場合は、バス等の公共交通機関の利用を呼びかけることにしています。なお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。

駐輪スペースについては、限られた敷地ではありますが、止める向きや場所（区画）などを工夫し台数を増やせるよう努めます。

○休館日に関するもの（計2件）

- ・ 休館日が分かりにくくカレンダー形式で玄関に貼って欲しい（1件）
- ・ 月曜祝日の場合、定休の火曜と連休になってしまい不便を感じた（1件）

<対応・対策>

休館日のカレンダーは事務所横の掲示板で配布しておりましたが、今後は玄関にも掲示するようにいたします。

○その他

- ・ 環境保護に関する提案（1件）
→八王子市環境マネジメントシステム（L A S - E）に則り、取り組んで参ります。
- ・ 有料でも良いので送迎車を出して欲しい（1件）
→以前に「はちバス」運行の要望をいたしました。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。
- ・ ろう者と気軽に語るサークルが欲しい（1件）
→手話サークルなども当センターで活動しておりますので、お問い合わせがあった際は、ご紹介いたします。

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21年11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代未満 ・ 10代 ・ 20代 ・ 30代 ・ 40代 ・ 50代 ・ 60代以上

- 表面の質問事項も含め、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。

12月7日（月）までに

回収箱に入れて頂くか、職員にお渡しください。