

平成23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21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。

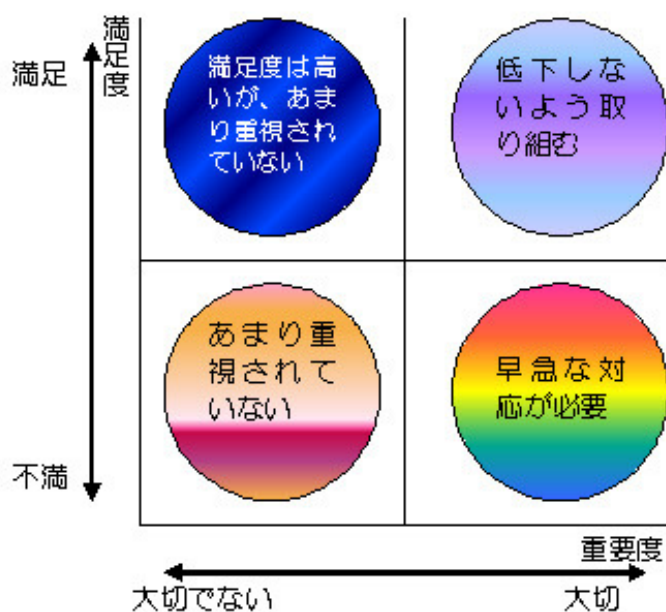
2 調査概要

- (1) アンケート配布期間 平成23年12月1日～平成23年1月30日
- (2) アンケート回収期間 平成23年12月1日～平成23年2月5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 213部
- ② 回収部数 95部
- ③ 回収率 44.6%

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) 12調査項目

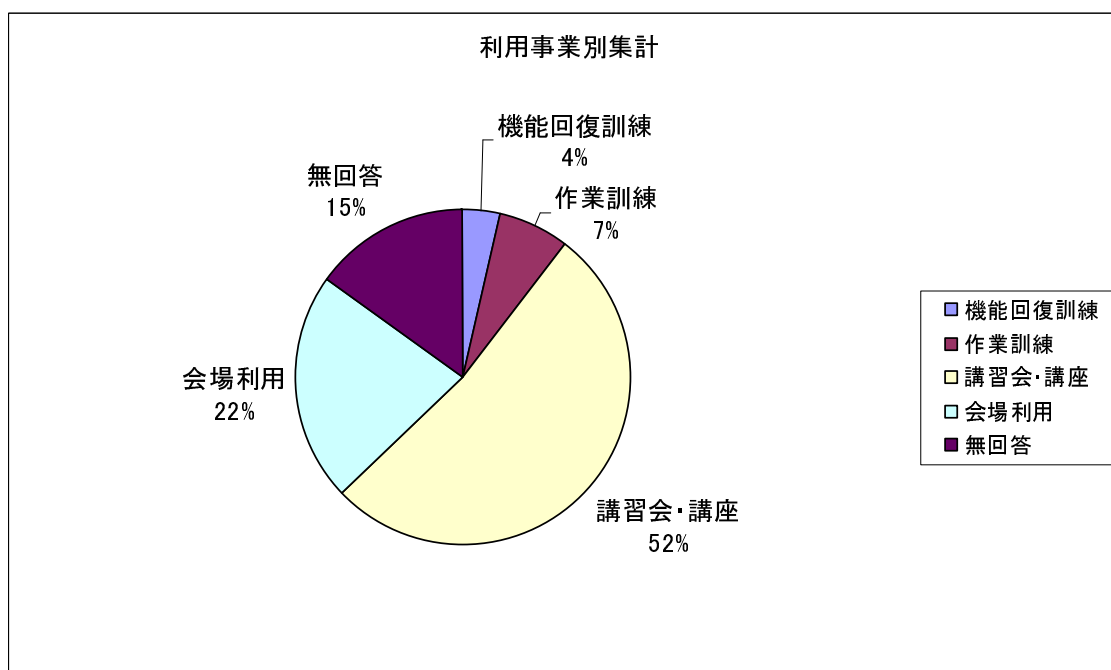
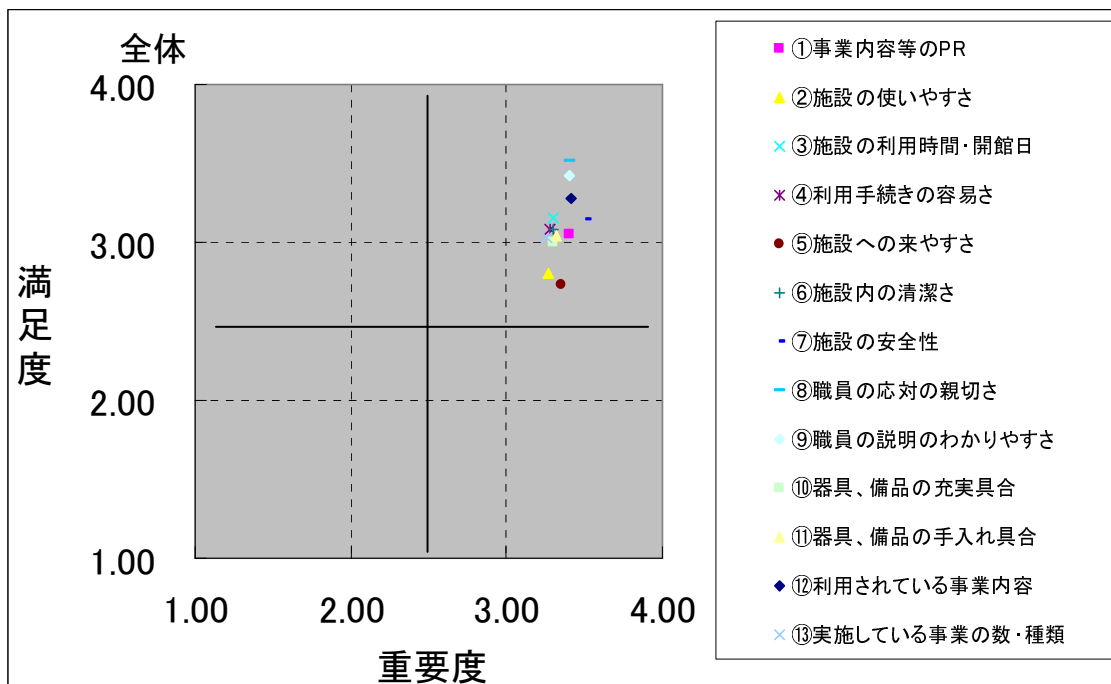
3.0未満(不満足) 2調査項目

(2) 集計結果

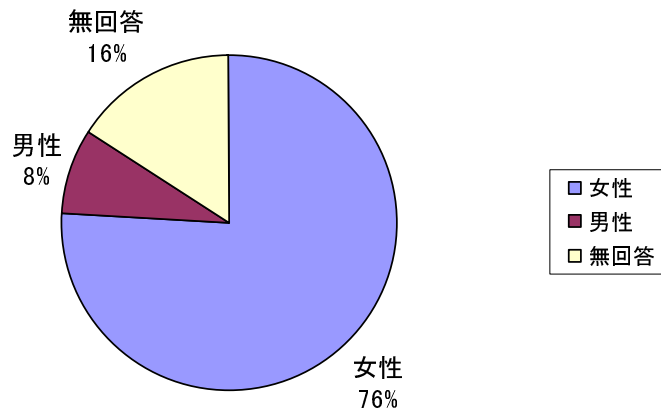
① 集計表

調査項目	23年度		22年度(参考)	
	重要度	満足度	重要度	満足度
①事業内容等のPR	3.40	3.05	3.47	3.05
②施設の使いやすさ	3.27	2.80	3.35	2.85
③施設の利用時間・開館日	3.30	3.15	3.33	3.09
④利用手続きの容易さ	3.28	3.08	3.30	3.08
⑤施設への来やすさ	3.35	2.73	3.38	2.65
⑥施設内の清潔さ	3.30	3.08	3.36	3.14
⑦施設の安全性	3.51	3.14	3.51	3.08
⑧職員の対応の親切さ	3.40	3.52	3.50	3.58
⑨職員の説明のわかりやすさ	3.40	3.42	3.43	3.47
⑩器具、備品の充実具合	3.30	3.00	3.29	2.94
⑪器具、備品の手入れ具合	3.32	3.04	3.29	3.05
⑫利用されている事業内容	3.41	3.28	3.48	3.24
⑬実施している事業の数・種類	3.26	3.03	3.37	3.06
⑭全般的な満足度		3.18		3.19
平均	3.35	3.11	3.39	3.11

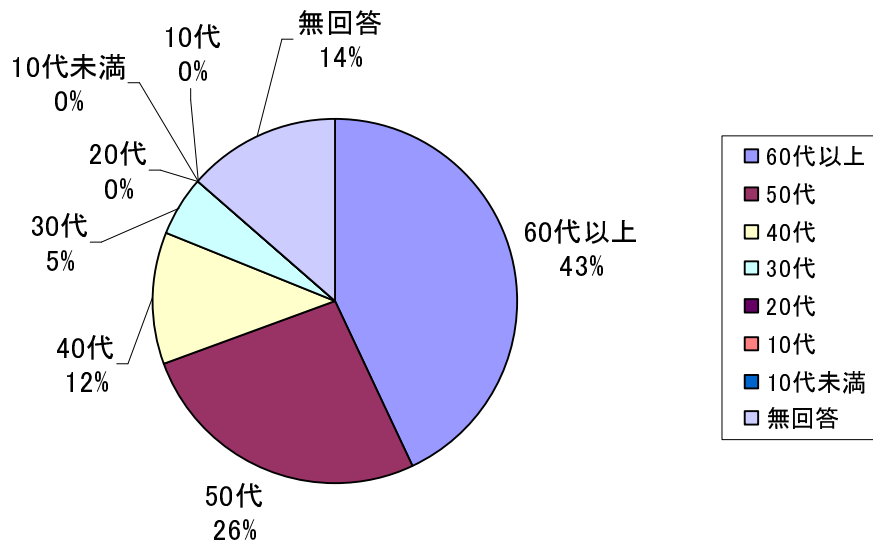
② 集計グラフ



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(2.80)、⑤施設の来やすさ(2.73)の2項目であった。昨年度3.0未満だった⑩器具、備品の充実具合はぎりぎりながらも3.00ポイントを回復することができた。これは前年度の満足度調査の結果を踏まえ、経年により陳腐化、劣化した備品を予算の範囲で適宜更新してきた結果と考えられる。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。

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(3.52)であり、続いて、⑨職員の説明のわかりやすさ(3.42)、⑫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(8%)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

○事業に関するもの(13件)

- ・実施事業への評価(6件)
- ・事業のPRに関するもの(3件)
- ・新規事業の要望(2件)
- ・インターネット予約が大変(1件)
- ・受講料徴収の提案(1件)

<対応・対策>

実施事業のPRには、広報「はちおうじ」を柱に行っておりますが、各市民センターへチラシ等の配布を依頼するなど広報を充実させてまいります。受講料を徴収し、新規事業に充ててはどうかとのご提案を頂きました。しかし当センターの場合、会議室数等の問題により会場確保が困難であり、新たな事業を実施することは難しい状況ですが、可能なかぎり調整し、対応できるようにいたします。また会場予約については、インターネットだけではなく、電話や来所時の予約も受け付けておりますので、パソ

コンが苦手な方には、こちらをご案内致します。

○建物に関するもの（計9件）

- ・立地の不便さに対する不満（6件）
- ・会議室数の少なさに関するもの（1件）
- ・第1会議室中央の柱に対する不満（1件）
- ・建物の老朽化に関するもの（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。

○職員に関するもの（計6件）

- ・謝辞、応対に対する評価（6件）

<対応・対策>

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。

○備品に関するもの（計4件）

- ・男子トイレの手洗い場に鏡をつけて欲しい（1件）
- ・廊下のじゃまにならない場所にイスが欲しい（1件）
- ・ロビーの衝立が高すぎて、中に誰がいるのかわからない（1件）
- ・筆記用具をそろえて欲しい（1件）

<対応・対策>

男子トイレの鏡の設置については、速やかに対応したいと思います。廊下にイスを常時設置することは、視覚障害の方や車イス利用の方もおり難しいですが、センターの利用状況にあわせて、折りたたみイスなどで適宜対応したいと思います。ロビーの衝立は廊下を通る人と目が合い落ち着かないとの要望を受け、意図的に高めにしています。筆記用具は最低限度準備しておりますが、基本にご自身でご持参いただくようお願い致します。

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23年12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。

- 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。

2月5日（日）までに

回収箱に入れて頂くか、職員にお渡しください。