

平成24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。

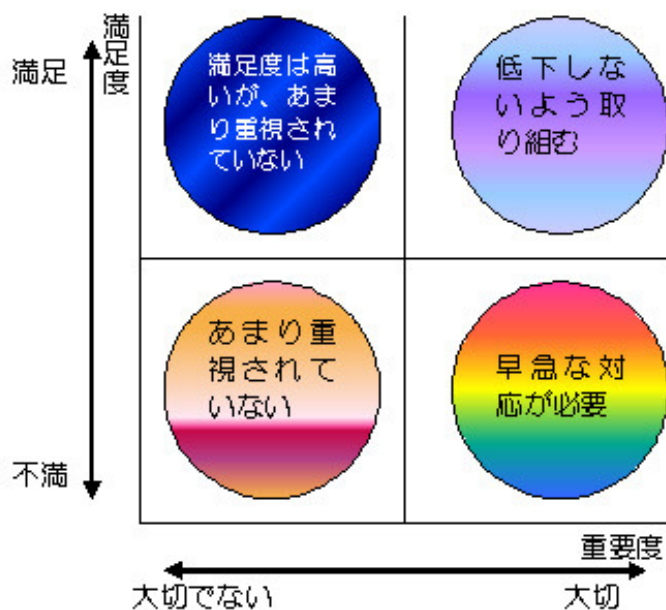
2 調査概要

- (1) アンケート配布期間 平成24年12月1日～平成25年3月15日
- (2) アンケート回収期間 平成24年12月1日～平成23年3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 162部
- ② 回収部数 68部
- ③ 回収率 42.0%

3 調査結果

(1) 全14調査項目の平均満足度 3.18

うち、3.0以上(満足) 12調査項目

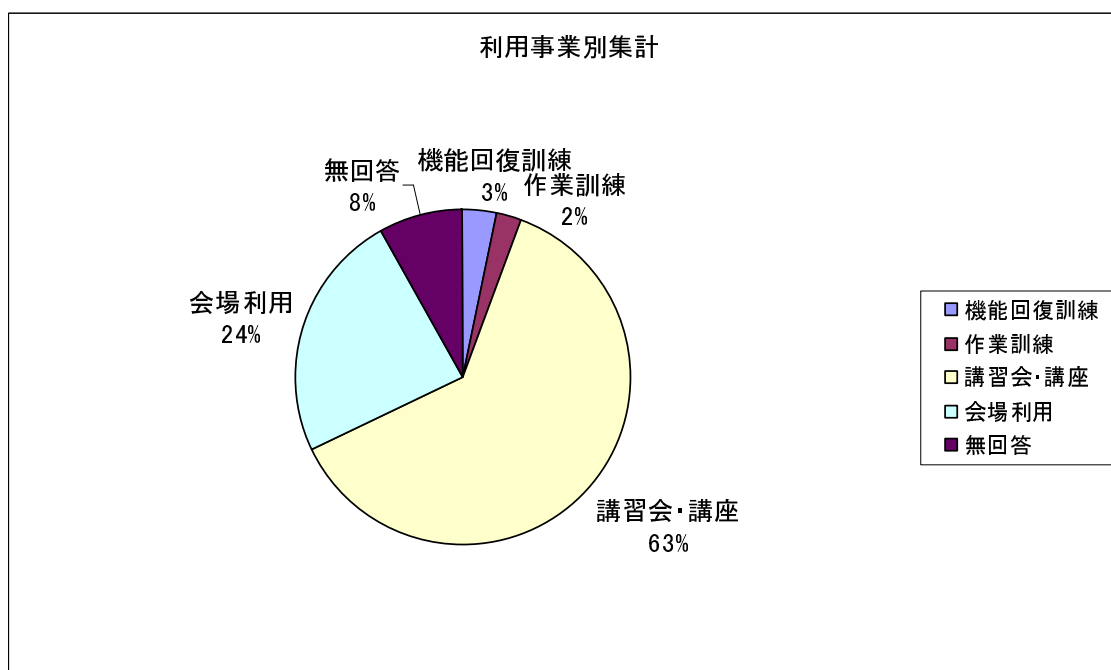
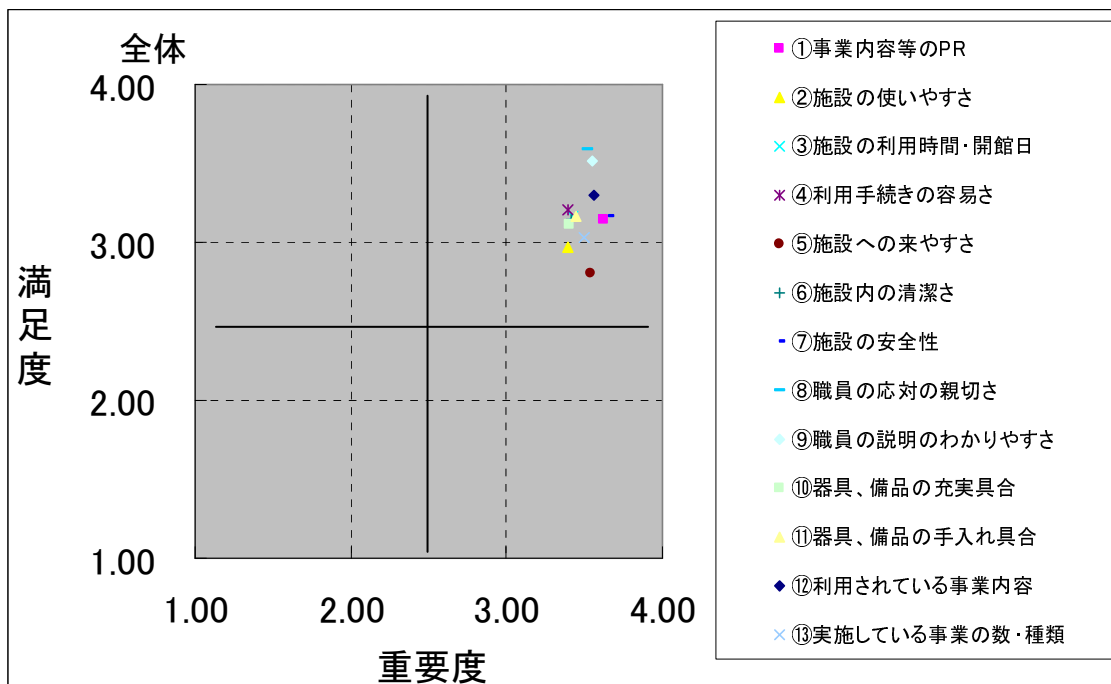
3.0未満(不満足) 2調査項目

(2) 集計結果

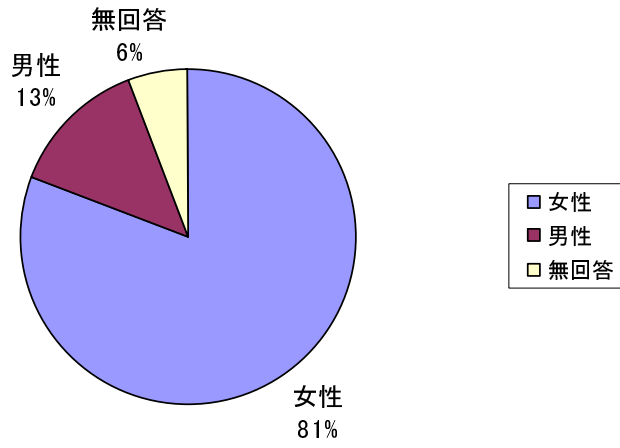
① 集計表

調査項目	24年度		23年度(参考)	
	重要度	満足度	重要度	満足度
①事業内容等のPR	3.62	3.14	3.40	3.05
②施設の使いやすさ	3.39	2.97	3.27	2.80
③施設の利用時間・開館日	3.42	3.16	3.30	3.15
④利用手続きの容易さ	3.39	3.21	3.28	3.08
⑤施設への来やすさ	3.54	2.80	3.35	2.73
⑥施設内の清潔さ	3.41	3.14	3.30	3.08
⑦施設の安全性	3.65	3.17	3.51	3.14
⑧職員の対応の親切さ	3.52	3.59	3.40	3.52
⑨職員の説明のわかりやすさ	3.55	3.52	3.40	3.42
⑩器具、備品の充実具合	3.40	3.11	3.30	3.00
⑪器具、備品の手入れ具合	3.45	3.16	3.32	3.04
⑫利用されている事業内容	3.56	3.30	3.41	3.28
⑬実施している事業の数・種類	3.50	3.03	3.26	3.03
⑭全般的な満足度		3.28		3.18
平均	3.49	3.18	3.35	3.11

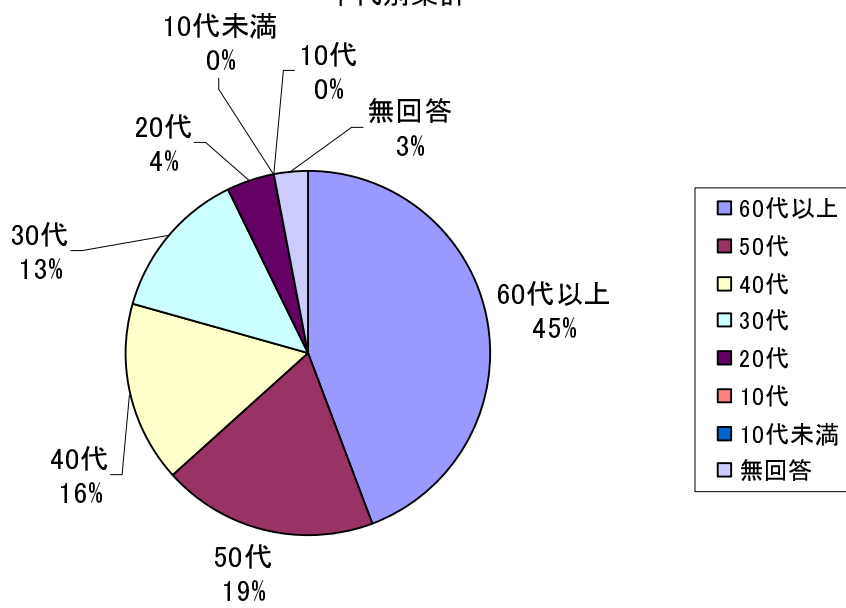
② 集計グラフ



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、⑤施設の来やすさ（2.80）、②施設の使いやすさ（2.97）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。若干のポイントの上昇はあったものの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や建物の老朽化によ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（3.59）であり、続いて、⑨職員の説明のわかりやすさ（3.52）、⑫利用されている事業内容（3.30）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（13%）よりも女性（81%）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17件）

- ・立地の不便さに対するもの（5件）
- ・トイレの改修や数に関するもの（5件）
- ・会議室数の少なさに関するもの（2件）
- ・第1会議室中央の柱に対する不満（2件）
- ・建物の老朽化に関するもの（2件）
- ・廊下が暗く感じる（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。またトイレについては、和式トイレの様式化を以前に計画しておりましたが、業者に確認したところ建物の構造上困難であることが判明し、断念した経緯がありますが、暖房便座への改修等の要望へは対応を検討していきます。エアコンの老朽化と思われる不具合のご指摘もいただきましたが、今年度中に保守業者による定期点検以外の全面的なオーバーホール作業を予定しております。

○事業に関するもの（計10件）

- ・実施事業への評価（5件）
- ・インターネット予約に対する評価（1件）
- ・新規事業の要望（1件）
- ・事業実施期間（回数）の延長の要望（1件）
- ・講習会場のレイアウトの提案（1件）
- ・市役所ホームページからのリンクの希望（1件）

<対応・対策>

実施事業へのご評価をいただきました。今後も関係各所との連携を密にし、さらに評価を上げられるよう努めてまいります。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や期間の延長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。市役所のホームページからのリンクについては、障害者福祉課のページからのリンクはありますが、トップページの「施設案内」などから辿ることができないことなどに起因しているのではないかと推察されます。

○職員に関するもの（計7件）

- ・謝辞、応対に対する評価（7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。

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24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

- 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15日（金）までに

回収箱に入れて頂くか、職員にお渡しください。