

平成26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。

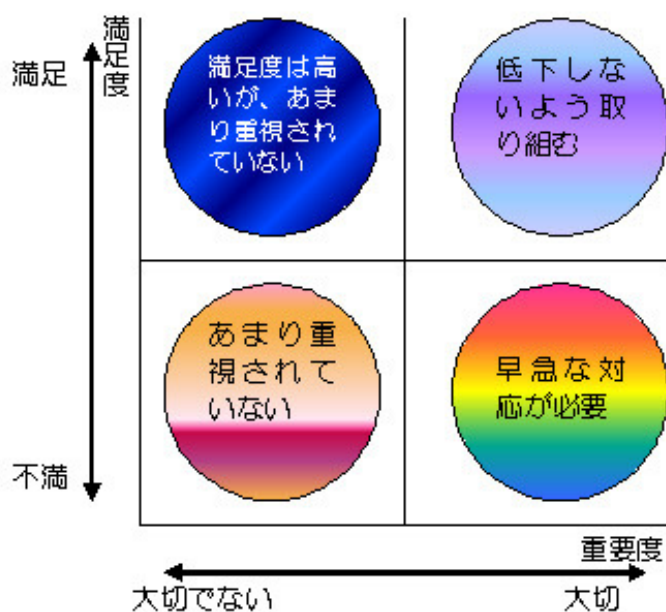
2 調査概要

- (1) アンケート配布期間 平成27年1月15日～平成27年2月21日
- (2) アンケート回収期間 平成27年1月15日～平成27年2月21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 100部
- ② 回収部数 49部
- ③ 回収率 49.0%

3 調査結果

(1) 全14調査項目の平均満足度 3.21

うち、3.0以上(満足) 13調査項目

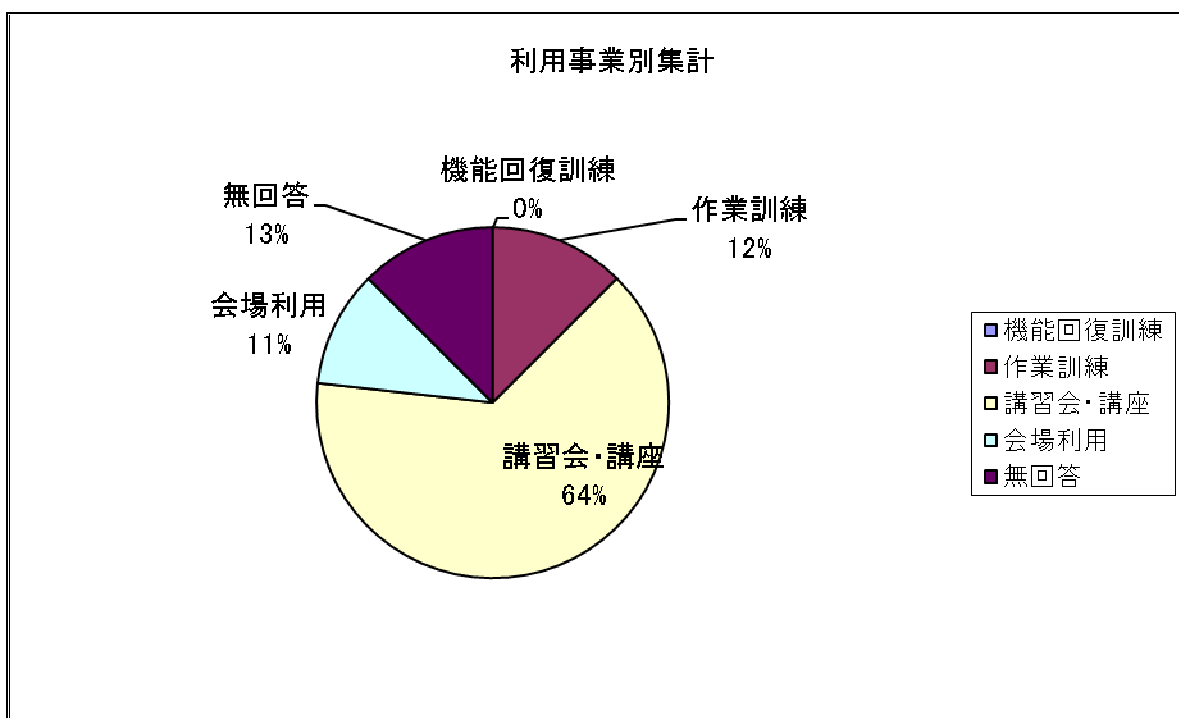
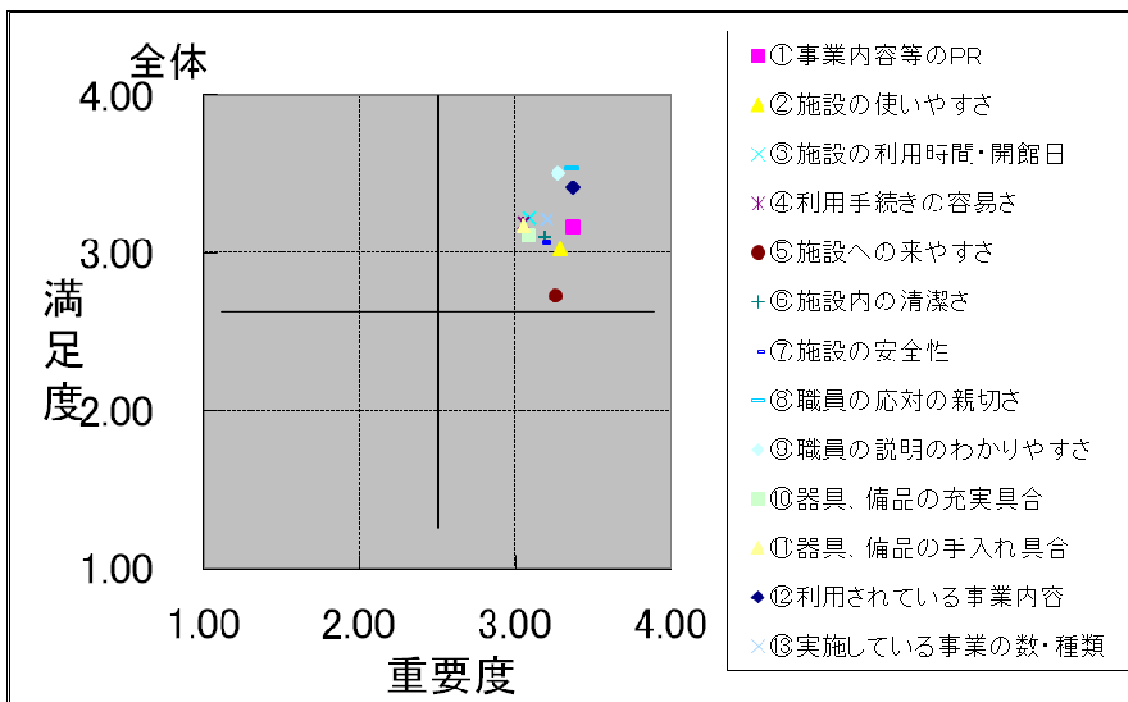
3.0未満(不満足) 1調査項目

(2) 集計結果

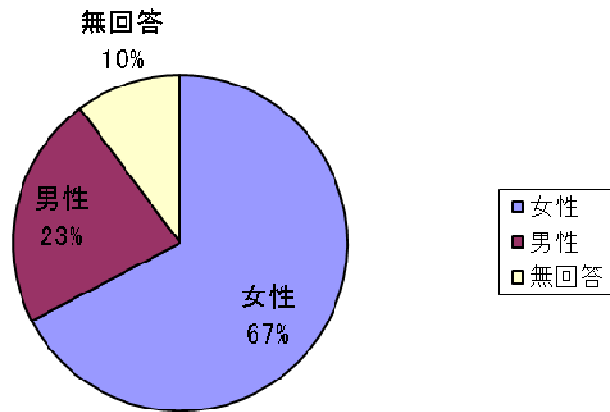
① 集計表

調査項目	26年度		25年度(参考)	
	重要度	満足度	重要度	満足度
①事業内容等のPR	3.37	3.16	3.52	3.00
②施設の使いやすさ	3.29	3.02	3.43	2.90
③施設の利用時間・開館日	3.09	3.22	3.43	3.20
④利用手続きの容易さ	3.05	3.19	3.43	3.35
⑤施設への来やすさ	3.26	2.73	3.52	2.71
⑥施設内の清潔さ	3.19	3.10	3.29	3.19
⑦施設の安全性	3.18	3.06	3.67	3.05
⑧職員の対応の親切さ	3.36	3.54	3.48	3.62
⑨職員の説明のわかりやすさ	3.27	3.51	3.38	3.43
⑩器具、備品の充実具合	3.08	3.11	3.43	2.90
⑪器具、備品の手入れ具合	3.05	3.17	3.43	3.10
⑫利用されている事業内容	3.37	3.41	3.40	3.21
⑬実施している事業の数・種類	3.20	3.21	3.30	2.95
⑭全般的な満足度		3.26		3.32
平均	3.21	3.19	3.44	3.14

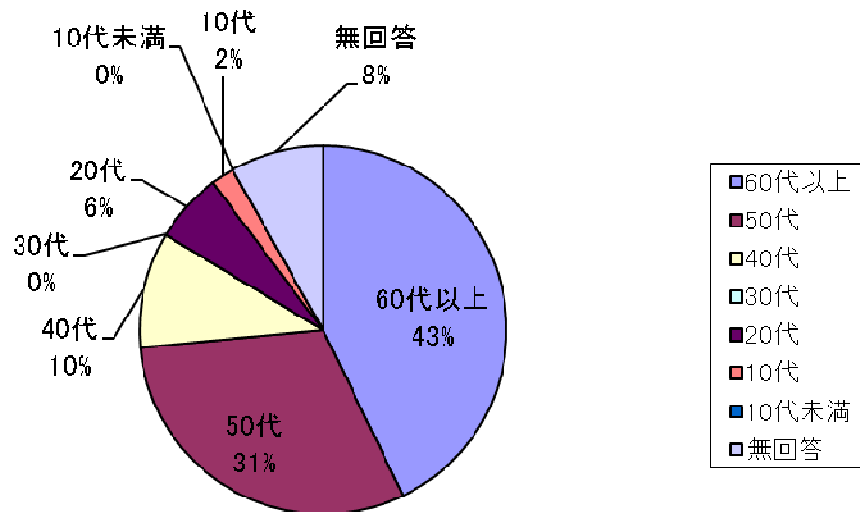
② 集計グラフ



性別集計



年代別集計



昨年度の調査では、満足度について平均値が3.0未満（不満足）の項目は、②施設の使いやすさ（2.90）、⑤施設の来やすさ（2.71）、⑩器具、備品の充実具合（2.90）、⑬実施している事業の数・種類（2.95）の4項目であったが、今回の調査で3ポイントを下回ったのは⑤施設への来やすさ（2.73）の1項目だけに改善された。「施設への来やすさ」は若干のポイントの上昇はあったものの、昨年度に引き続き最も不満が高い項目であった。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が浮き彫りになっている。3ポイントは上回ったものの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（3.54）であり、続いて、⑨職員の説明のわかりやすさ（3.51）、④利用手続きの容易さ（3.19）であり、職員の対応や施設の利用に関しては満足していただいている様子がかがえられた。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（23%）よりも女性（67%）の方が圧倒的に多く、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・講座が64%、作業訓練が12%、会場利用が11%となっている。

なお、自由記載事項については次項にまとめるが、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

○トイレに関するもの（計3件）

- ・増設に関するもの（1件）
- ・荷物置き場の設置に関するもの（1件）
- ・トイレットペーパーの設置位置に関するもの（1件）

<対応・対策>

増設に関しては、建物の構造上、対応することが困難なため、ご利用の際にご理解を頂けるよう努めます。荷物置き場やトイレットペーパーの位置については、設置場所や器具等を工夫し、調整してまいります。

○職員の対応に関するもの（計3件）

- ・職員の対応に関する高評（3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。

○その他（計3件）

- ・廊下の掲示物が多すぎて見にくい（1件）
- ・デニーズ横駐車場が市民体育館の工事に伴い使えなくなり不便になる（1件）
- ・センターのPR不足に関するもの（1件）

<対応・対策>

廊下の掲示物については、工夫しながら整理してまいります。デニーズ横の駐車場については、今までの約半分ほどですが継続して使えることとなりましたので、利用できる旨をご案内しております。PR不足に関しては、市広報の他、インターネットをはじめ、タウン誌など、費用のあまりかからない手段を今まで以上に活用するよう努めます。

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27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。

- 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21日（土）までに

回収箱に入れて頂くか、職員にお渡しください。