

平成27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。

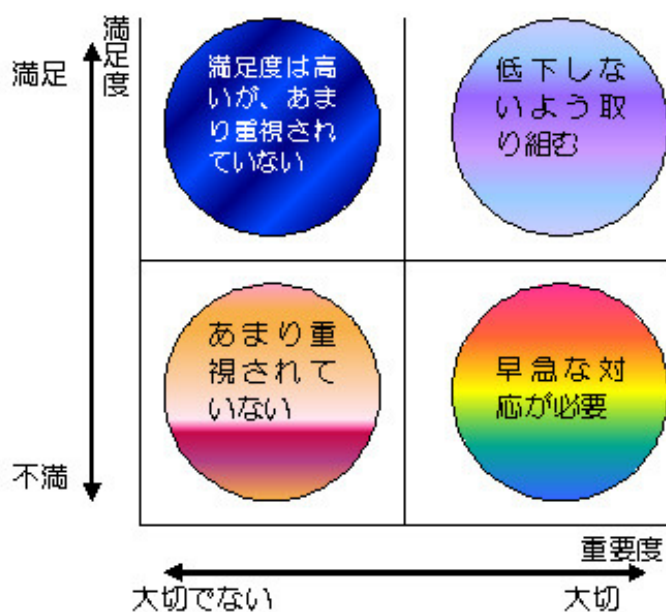
2 調査概要

- (1) アンケート配布期間 平成28年1月21日～平成28年2月21日
- (2) アンケート回収期間 平成28年1月21日～平成28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 179部
- ② 回収部数 95部
- ③ 回収率 53.1%

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

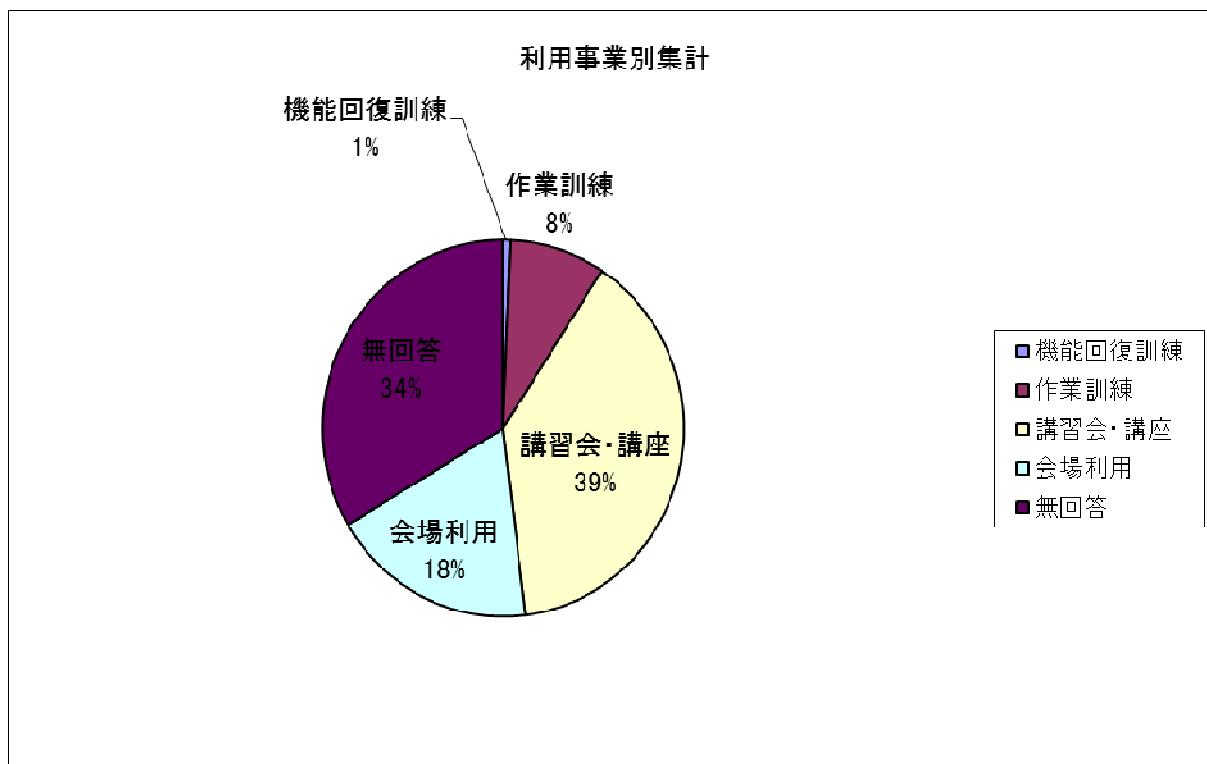
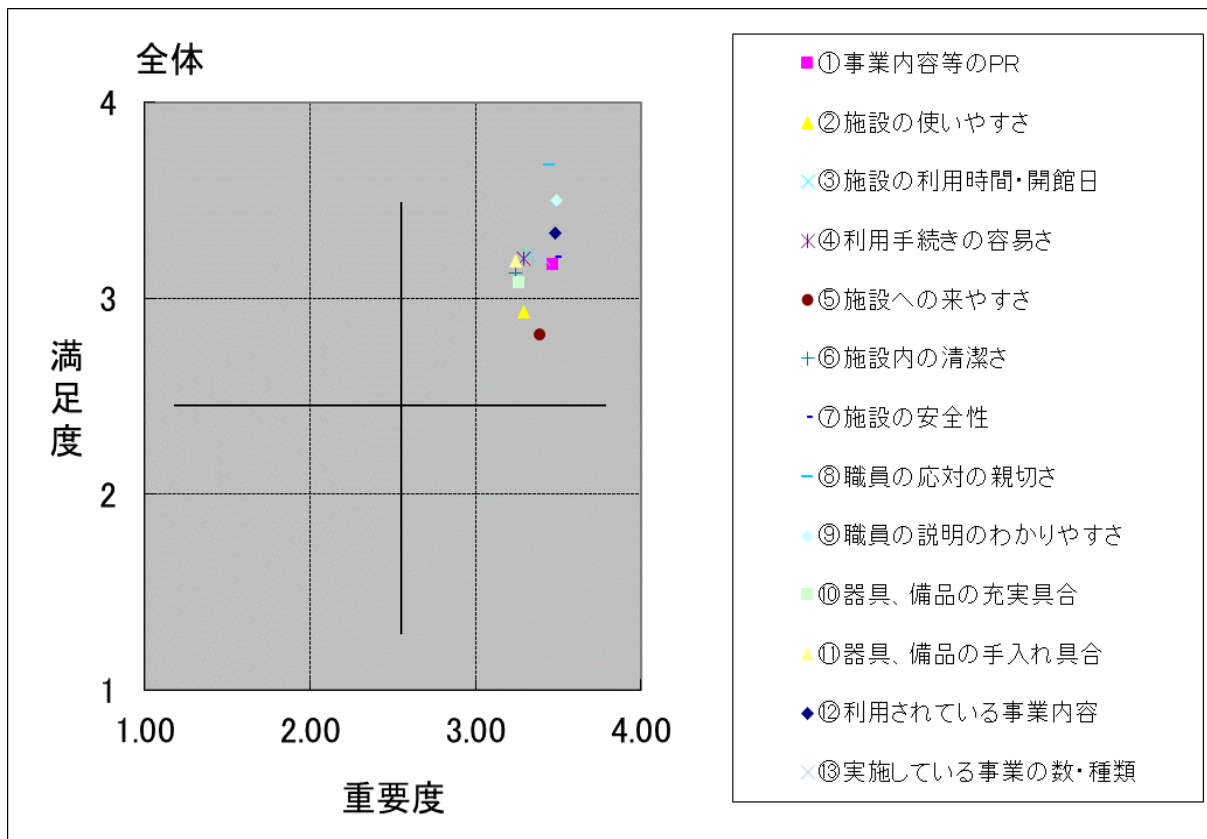
3.0未満(不満足) 2調査項目

(2) 集計結果

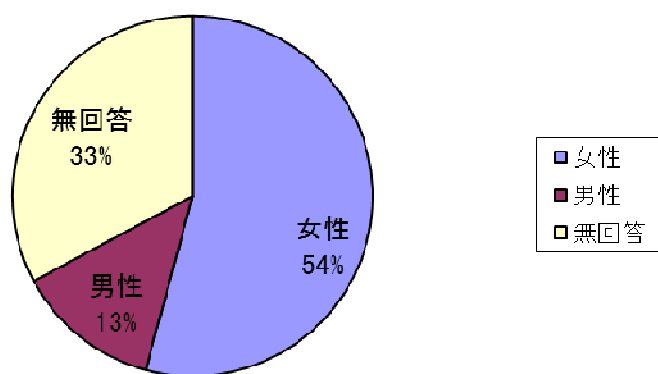
① 集計表

調査項目	27年度		26年度(参考)	
	重要度	満足度	重要度	満足度
①事業内容等のPR	3.47	3.17	3.37	3.16
②施設の使いやすさ	3.29	2.93	3.29	3.02
③施設の利用時間・開館日	3.32	3.22	3.09	3.22
④利用手続きの容易さ	3.29	3.2	3.05	3.19
⑤施設への来やすさ	3.39	2.81	3.26	2.73
⑥施設内の清潔さ	3.24	3.13	3.19	3.10
⑦施設の安全性	3.49	3.21	3.18	3.06
⑧職員の対応の親切さ	3.45	3.68	3.36	3.54
⑨職員の説明のわかりやすさ	3.49	3.5	3.27	3.51
⑩器具、備品の充実具合	3.26	3.08	3.08	3.11
⑪器具、備品の手入れ具合	3.24	3.19	3.05	3.17
⑫利用されている事業内容	3.48	3.33	3.37	3.41
⑬実施している事業の数・種類	3.41	3.2	3.20	3.21
⑭全般的な満足度	-	3.3	-	3.26
平均	3.37	3.21	3.21	3.19

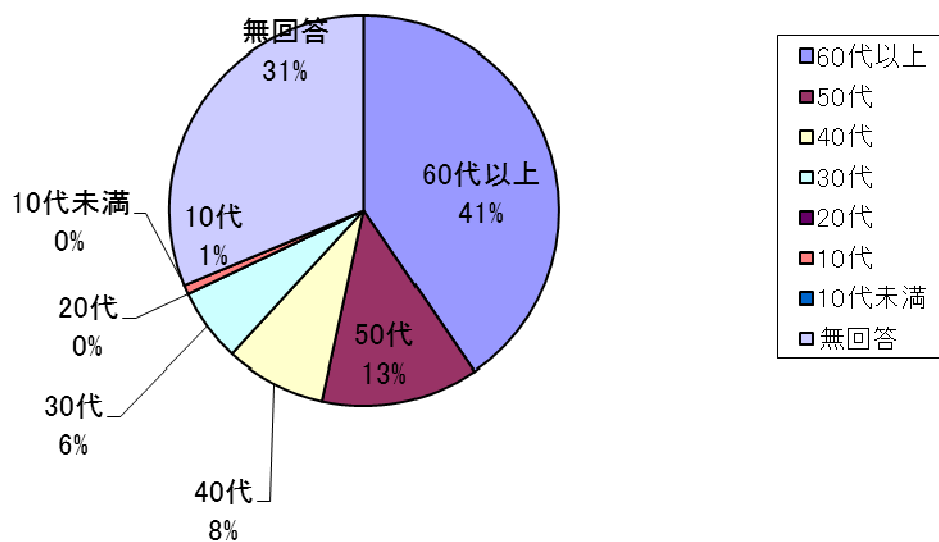
② 集計グラフ



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、⑤施設の来やすさ（2.73）、の1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②施設の使いやすさ（2.93）、⑤施設への来やすさ（2.81）の2項目となった。この2項目はここ数年3ポイント未満のことが多く、施設所在地の地理的問題、館内部屋数が少なく、部屋が狭いことなどによるものと推測される。さらに今年度は大規模修繕で外壁、屋根の修理・補修を行った。工事により各会議室が手狭になったことも要因と思われる。

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（3.68）であり、続いて、⑨職員の説明のわかりやすさ（3.5）、⑫利用されている事業内容（3.33）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うかがえられた。以上、前掲の2 調査概要（4）サービスに対する満足度と重要度を4段階で評価するの評価方法において「低下しないように取り組む」という望ましいレベルにあるという結果であった。

利用事業別、性別、年代別と言った被調査者の属性別集計において、事業別は、1人で2つ以上の事業を利用している場合や無回答があるので延べ人数の集計となるが、講習会・講座が39%、作業訓練が8%、会場利用が18%となっている。性別、年代別では無回答を除き、男性（13%）よりも女性（54%）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。

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

○事業に関するもの（計6件）

- ・講習会の内容について（4件）
- ・講習会修了後の学習の場について（1件）
- ・講習内容の告知について（1件）

<対応・対策>

講習会の内容については今後も続けたいというご意見（ハーモニーの夕べで2件あり）がある一方、新聞リーディングは利用者が減少しており、もっとたくさんの方に参加して欲しいというご意見があった。好評の講座・教室は評価が落ちないように今後も務めていきたい。講習会修了後、有料で良いので講座を開いて欲しいとのご意見があった。当センターで有料の講習をすることが難しい為、講習会修了後は各サークルへの参加をご説明していく。また、利用者が減少しているサービスは利用者の増加に繋がるよう、広報活動などを強化していく。年間の講習内容を知りたいというご意見があった。年間のおおよそのスケジュールはホームページで各教室ごとに告知している所だが、今後はさらにわかりやすい物を作成し、館内掲示、来館者へ配布していく。

○建物に関するもの（6件）

- ・部屋（3件）
- ・トイレ（2件）
- ・空調（1件）

<対応・対策>

・部屋に関しては部屋数が少ない、会議室中央の柱が邪魔、和室での正座が辛いなどがあった。また、トイレに関しては数が少ない、狭いとのこと意見があった。建物の構造上対応することが困難なため、ご利用者様へご理解をいただけるよう努める。和室に関してはテーブル、椅子の設置が難しいため、他の会議室を利用していただけよう、ご説明していく。空調に関しては部屋内の位置により、効き具合が異なるとのこと意見があった。機器の都合で対応が困難なため、衣服の着脱により対応していただけるようご説明していく。なお空調機については、老朽化しているため、交換について今後、市と協議していきたい。

○職員の応対に関するもの（11件）

- ・職員の応対に関する高評（10件）
- ・福祉事業に対するもの（1件）

<対応・対策>

今後も評価が落ちないように、職員一同努めていく。また広く事業内容を知ってもらうことが必要とのこと意見があった。職員として広く知識を得られるようOJTなどを通して向上を図る。また、利用者の皆様にもホームページ、広報誌、メールマガジンなどを通じ、様々な情報を提供していく。

○その他

- ・イベントに関するもの（1件）
- ・駐車場に関するもの（1件）
- ・点字ブロックに関するもの（1件）
- ・自転車置き場に関するもの（1件）
- ・環境整備に関するもの（1件）
- ・自動販売機に関するもの（1件）
- ・立地に関するもの（1件）

<対応・対策>

イベント時の外での模擬店において、洗い場所を衛生的にした方が良いとのこと意見があった。当センターでは模擬店を外に出すことはないが、各まつり時などセンターの関わる行事では、充分衛生面に留意するよう働き掛けていく。

施設内駐車場において、講習会関係者が敷地内駐車場に停めていたことがあった。敷地内駐車場は身体障害者が優先であることを伝えていく。

敷地内の点字ブロックに段差がある。今年度中に段差が無くなるよう修繕していく。自転車置き場に屋根が欲しいとのご意見があった。今後、市と予算面において協議し、検討していく。

備品の上のホコリが気になるご意見があった。立地上1Fすぎな愛育園の園庭から砂ぼこりが入りやすいが、環境整備時には気を付けていく。

自動販売機の値段が高いとのご意見があった。今後自動販売機の設置者と相談し検討していく。

バスの本数が少なく不便であるご意見があったが、バス事業者の方針もあり、センターのみでは直ちに解決できない課題である。利用者の方にご理解をしていただけるよう努めていく。

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28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（日）までに

回収箱に入れて頂くか、職員にお渡しください。