

## 平成28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22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。

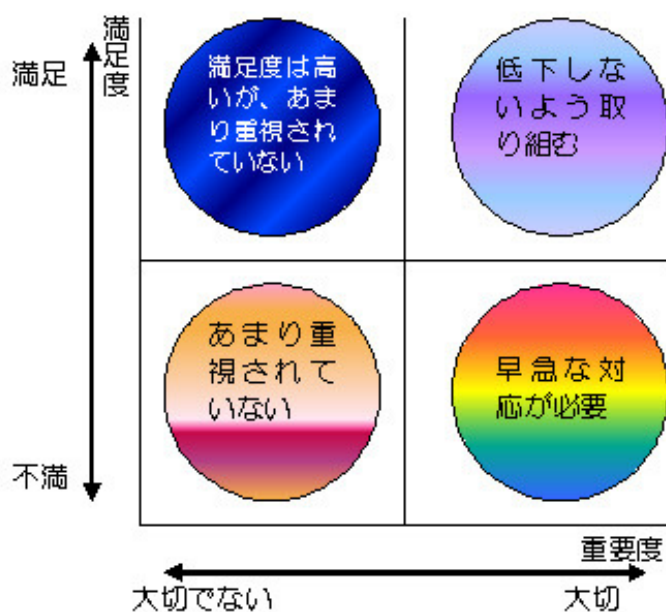
### 2 調査概要

- (1) アンケート配布期間 平成29年1月10日～平成29年2月10日
- (2) アンケート回収期間 平成29年1月10日～平成29年2月10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 180部
- ② 回収部数 87部
- ③ 回収率 48.3%

3 調査結果

(1) 全14調査項目の平均満足度 3.29

うち、3.0以上(満足) 13 調査項目

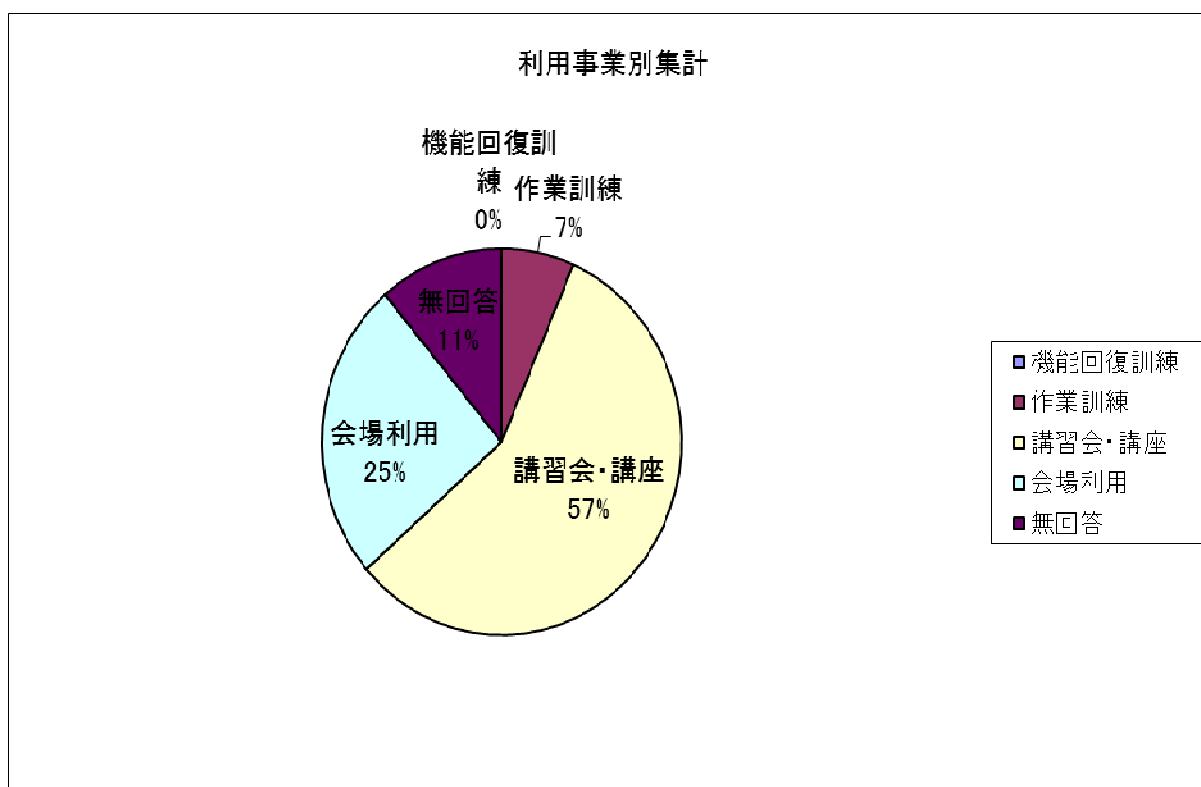
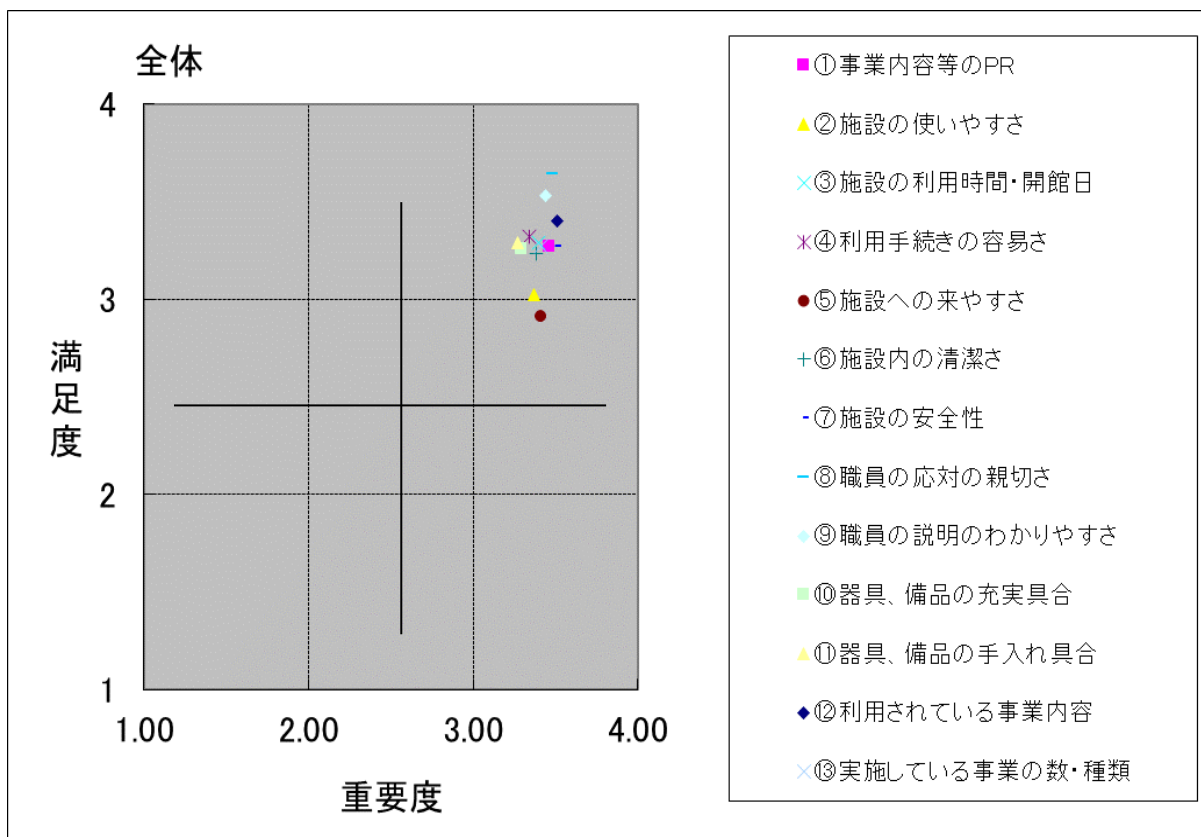
3.0未満(不満足) 1 調査項目

(2) 集計結果

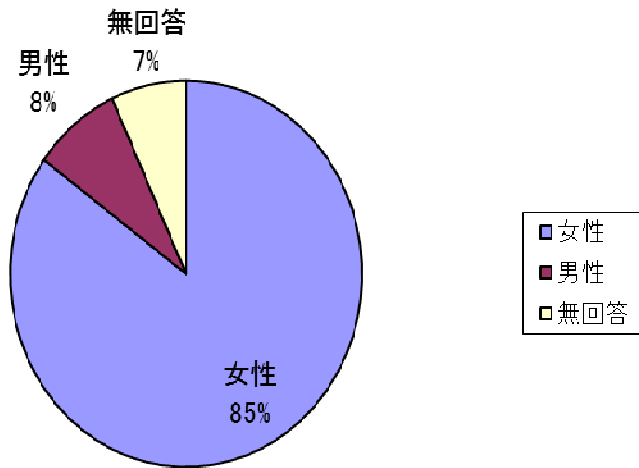
① 集計表

調査項目	28 年度		27 年度 (参考)	
	重要度	満足度	重要度	満足度
①事業内容等の PR	3.46	3.27	3.47	3.17
②施設の使いやすさ	3.37	3.02	3.29	2.93
③施設の利用時間・開館日	3.40	3.29	3.32	3.22
④利用手続きの容易さ	3.34	3.32	3.29	3.20
⑤施設への来やすさ	3.41	2.91	3.39	2.81
⑥施設内の清潔さ	3.38	3.23	3.24	3.13
⑦施設の安全性	3.50	3.27	3.49	3.21
⑧職員の対応の親切さ	3.48	3.64	3.45	3.68
⑨職員の説明のわかりやすさ	3.44	3.53	3.49	3.50
⑩器具、備品の充実具合	3.29	3.26	3.26	3.08
⑪器具、備品の手入れ具合	3.27	3.29	3.24	3.19
⑫利用されている事業内容	3.51	3.40	3.48	3.33
⑬実施している事業の数・種類	3.41	3.27	3.41	3.20
⑭全般的な満足度		3.33	-	3.30
平均	3.40	3.29	3.37	3.21

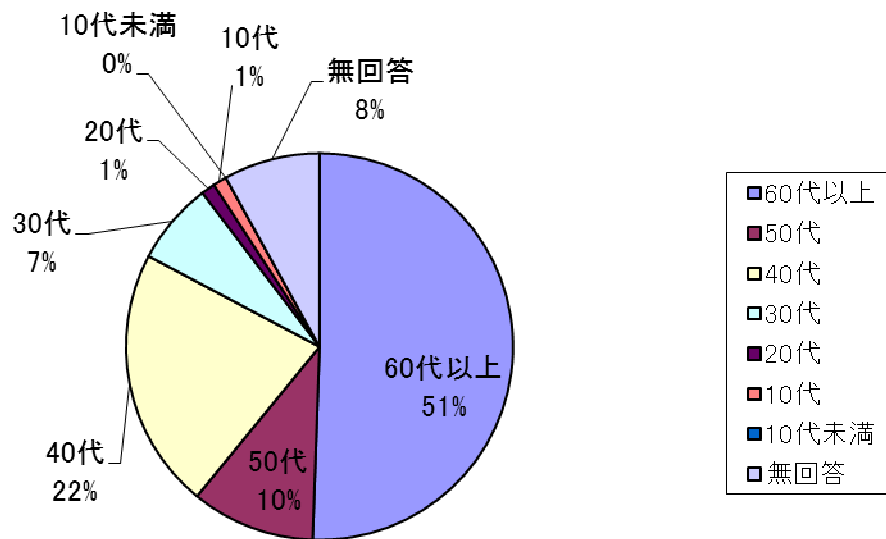
② 集計グラフ



性別集計



年代別集計



集計結果の[①集計表]によれば、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(2.93)、⑤施設への来やすさ(2.81)の2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施設の来やすさ(2.91)、の1項目となり、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現状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、昨年度に行われた大規模修繕が終わり、工事の影響により手狭となっていた各会議室の状況が解消されたことが要因と思われる。

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(3.64)であり、続いて、⑨職員の説明のわかりやすさ(3.53)、⑩利用されている事業内容(3.4)であり、職員の対応や講座の内容に関しては満足していただいていると推測する。

以上、総合的には、集計結果[②集計グラフ]が示すとおり、1ページの2 調査概要(4)の評価方法【サービスに対する満足度と重要度を4段階で評価する】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。

なお、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57%、作業訓練が7%、会場利用が25%となっている。性別、年代別では無回答を除き、男性(8%)よりも女性(85%)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していく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4件)

- ・講習会の内容について(3件)
- ・講習会の日時について(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1件あり)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努めていきたい。要約筆記者養成講座の修了が約3年かかるのがかなり辛い、また平日の日中に開催する講習会がとても少ないというご意見があった。講座内容の質の確保や講師との日程調整で、難しい面もあるため、利用者の方にご理解をいただけるよう努める。

○建物に関するもの(12件)

- ・部屋(7件)
- ・トイレ(5件)

#### <対応・対策>

会場に関しては部屋数が少ない、会議室中央の柱が邪魔、講習中に隣から声が聞こえてきたなどのご意見があった。また、トイレに関しては数が少ない、狭い、和式トイレを洋式トイレにしてほしいとのご意見もあった。建物の構造上対応することが困難なため、利用者の方にご理解をいただけるよう努める。この他、空調に関しては夏の空調があまり良くなかったというご意見があったが、省エネを進める観点からも、衣服の着脱により対応していただけるように説明していく。なおトイレの洋式化については、利用者の方の高齢化なども考慮し、現在、市と協議中である。

#### ○職員の対応に関するもの（４件）

- ・職員の対応に関する評価（４件）

#### <対応・対策>

「いつも親切な対応ありがとうございます。」や「職員の方々にも親切にしてください気持ちよく使わせていただいています。」など良好な評価をいただいている。今後も評価が落ちないように、これまで以上に接遇の向上に努めていく。

#### ○その他

- ・駐車場に関するもの（１件）
- ・図書コーナーに関するもの（１件）
- ・立地に関するもの（１件）

#### <対応・対策>

デニーズ横の駐車場には、夜間照明が無く暗い、地面がデコボコで雨の日だと歩きづらいなどのご意見があった。市にご意見があったことを伝え、対応していただけるように努めていく。

本棚にある書籍が古いものばかりになっている。新書を増やして欲しいとのご意見があった。これまでも蔵書の充実には努めてきたが、今後も見直し、新書の購入も含め、利用者の方のニーズに応えていきたい。

バスの本数が少なく不便であるなどのご意見があったが、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29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10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。