

令和3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23条「利用者満足度調査」に基づくとともに、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。

今年度の調査では、下記に示した配布期間と回収期間において、新型コロナウイルス感染防止の為にまん延防止等重点措置が発出されていた。当センターでも事業の休止や関係団体に対して、不要不急の来館を自粛する協力を促した為に、来館利用者が前年度同様に少なく、調査対象が限られてしまっている。そのことを念頭に前年の調査結果と比較、検討することとした。

また今年度も、例年の調査内容に加えて、当センターが行った新型コロナウイルス感染防止対策についてもアンケート形式で調査を行った。

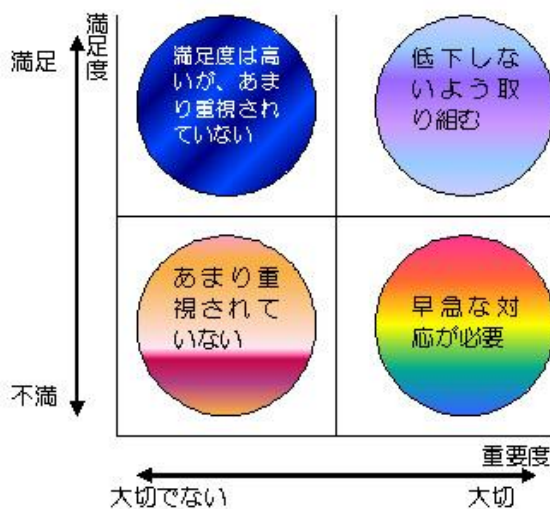
2 調査概要

- (1) アンケート配布期間 令和3年12月20日～令和4年2月25日
- (2) アンケート回収期間 同上
- (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80部
- ② 回収部数48部
- ③ 回収率60.0%

3 調査結果その1(例年実施の調査項目)

(1) 全14調査項目の平均満足度

うち、3.0以上(満足) 11調査項目
3.0未満(不満足) 3調査項目

(2) 集計結果

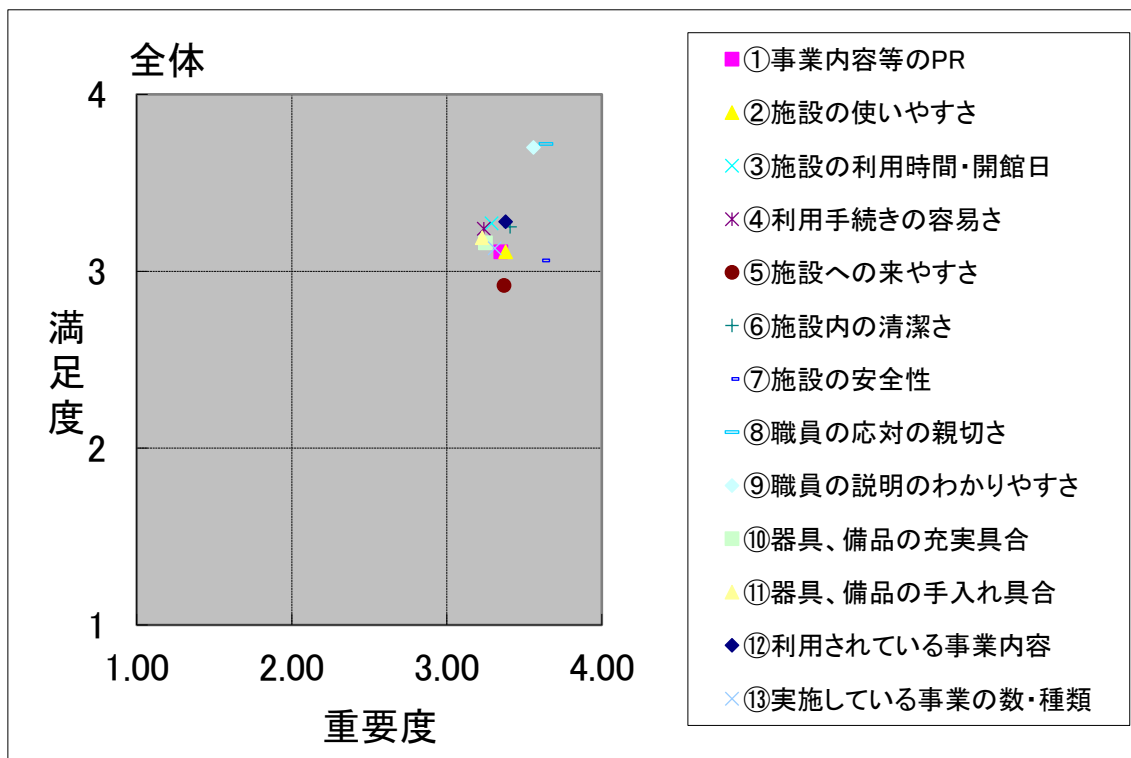
① 集計表

| 全体 調査項目 | 令和3年度 | | 令和2年度(参考) | |
|----------------|-------|------|-----------|------|
| | 重要度 | 満足度 | 重要度 | 満足度 |
| ①事業内容等のPR | 3.35 | 3.11 | 3.25 | 3.12 |
| ②施設の使いやすさ | 3.38 | 3.11 | 3.20 | 2.98 |
| ③施設の利用時間・開館日 | 3.29 | 3.27 | 3.32 | 2.97 |
| ④利用手続きの容易さ | 3.24 | 3.24 | 3.22 | 3.08 |
| ⑤施設への来やすさ | 3.37 | 2.92 | 3.31 | 2.83 |
| ⑥施設内の清潔さ | 3.41 | 3.25 | 3.16 | 3.00 |
| ⑦施設の安全性 | 3.62 | 3.06 | 3.29 | 3.04 |
| ⑧職員の対応の親切さ | 3.64 | 3.72 | 3.24 | 3.5 |
| ⑨職員の説明のわかりやすさ | 3.56 | 3.70 | 3.24 | 3.48 |
| ⑩器具、備品の充実具合 | 3.25 | 3.16 | 3.20 | 3.03 |
| ⑪器具、備品の手入れ具合 | 3.23 | 3.19 | 3.16 | 3.07 |
| ⑫利用されている事業内容 | 3.38 | 3.28 | 3.40 | 3.19 |
| ⑬実施している事業の数・種類 | 3.31 | 3.13 | 3.24 | 3.07 |
| ⑭全般的な満足度 | | 3.35 | - | 3.24 |
| 平均 | 3.39 | 3.25 | 3.25 | 3.11 |

※ ■ 3.5ポイント以上の高評価

■ 3ポイント未満の低評価

② 集計グラフ



4 調査結果その2（新型コロナ対応）

（1）全4調査項目の平均満足度

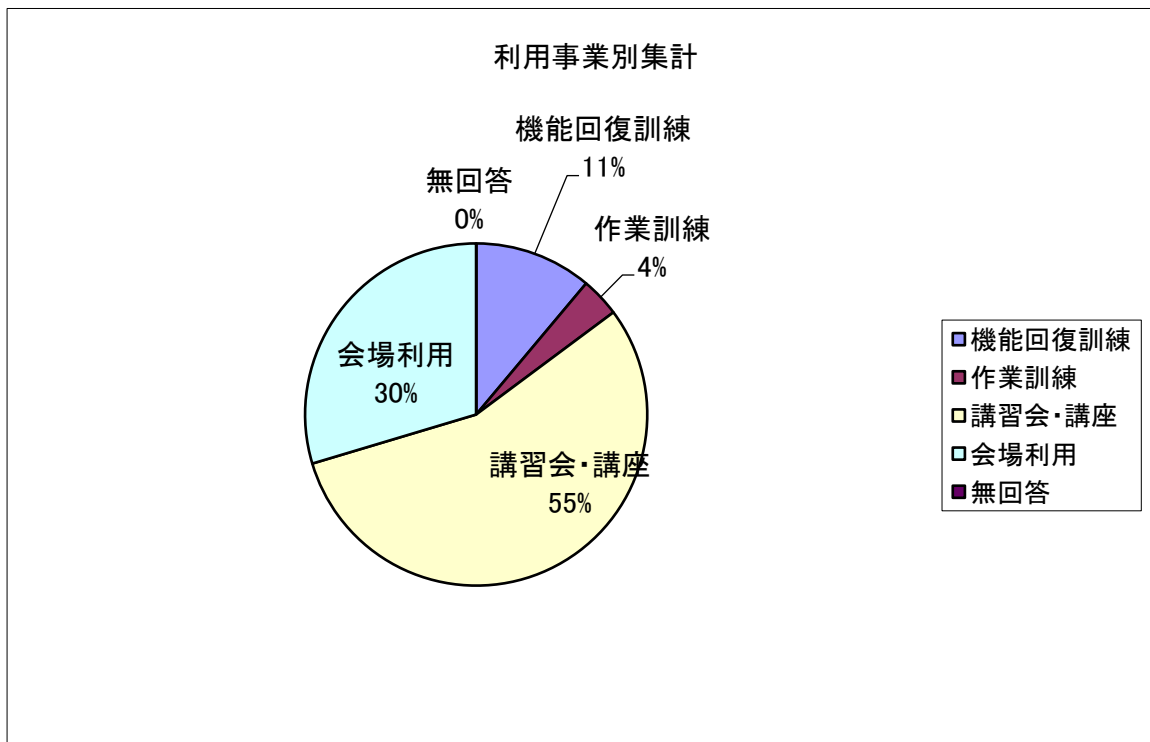
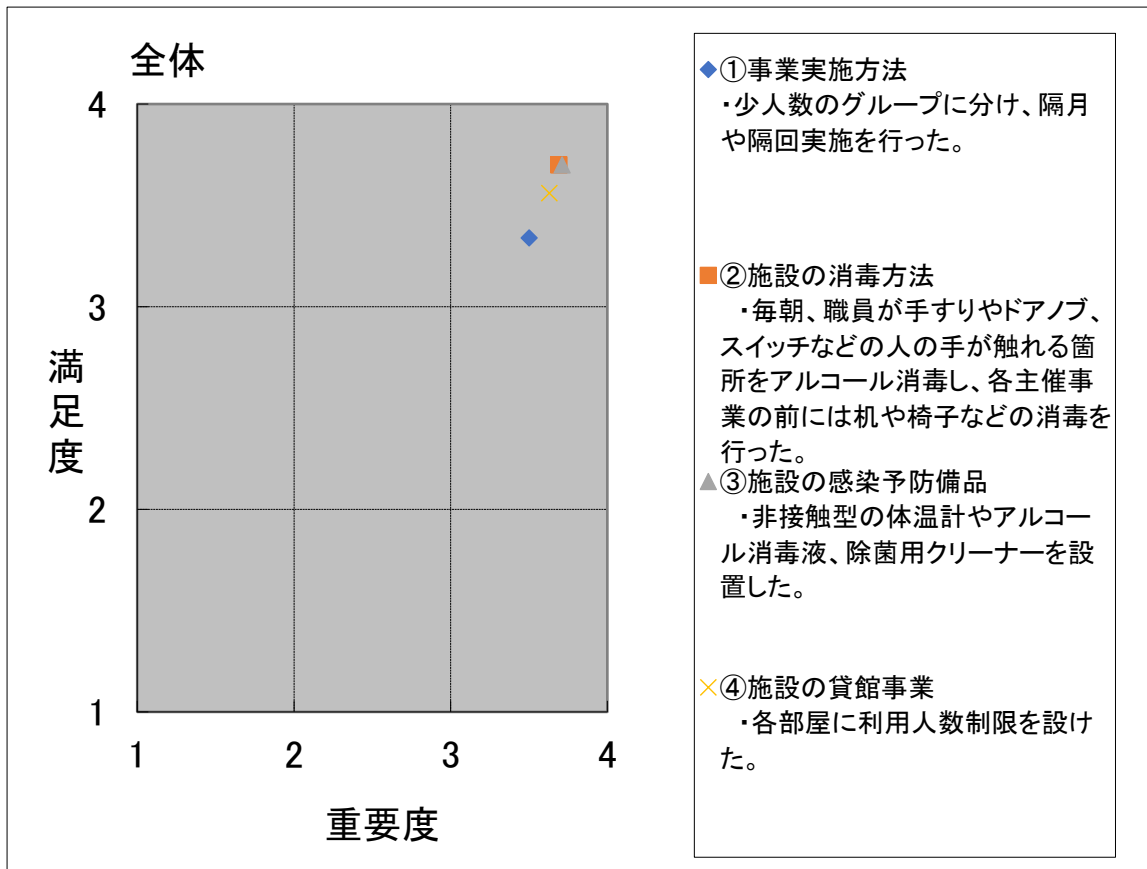
うち、3.0以上（満足） 4 調査項目

3.0未満（不満足） 0 調査項目

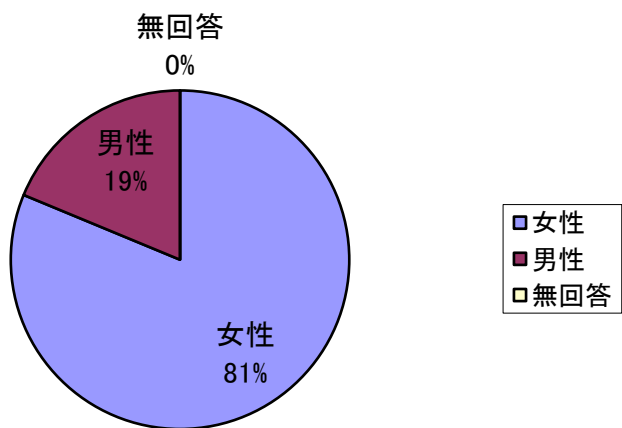
（2）集計結果

① 集計表

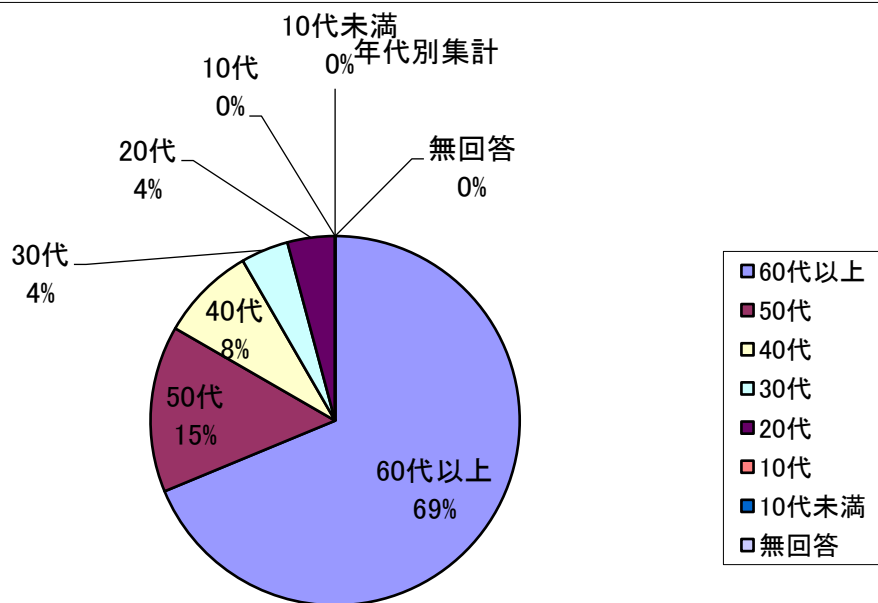
| 全体 | 令和3年度 | | 令和2年度 | |
|---|-------|------|-------|------|
| | 重要度 | 満足度 | 重要度 | 満足度 |
| ①事業実施方法 ・少人数のグループに分け、隔月や隔回実施を行った。 | 3.50 | 3.34 | 3.35 | 3.11 |
| ②施設の消毒方法 ・毎朝、職員が手すりやドアノブ、スイッチなどの人の手が触れる箇所をアルコール消毒し、各主催事業の前には机や椅子などの消毒を行った。 | 3.69 | 3.70 | 3.46 | 3.33 |
| ③施設の感染予防備品 ・非接触型の体温計やアルコール消毒液、除菌用クリーナーを設置した。 | 3.71 | 3.70 | 3.54 | 3.37 |
| ④施設の貸館事業 ・各部屋に利用人数制限を設けた。 | 3.63 | 3.56 | 3.54 | 3.33 |
| 平均 | 3.63 | 3.58 | 3.47 | 3.28 |



性別集計



年代別集計



新型コロナウイルスの感染拡大の影響のため、本年度も事業の休止、関係団体に活動の自粛要請などを行い、来館者数が大きく減少した。それに伴い、アンケートの配布・回収枚数も新型コロナウイルス感染拡大前と比較するとこちらも大きく減少している。

4 調査結果その 2（新型コロナ対応）は前年度と比較すると各項目「重要度」「満足度」共にポイントがアップしている。新型コロナウイルスの収束が見られない状況である中、利用者個々の感染防止意識が一層向上している事がうかがえる。センターに於いても長くコロナ期間を経験し、その状況に応じた対策を取ってきたこと（基本的な感染防止対策の他、講習会で使用する大型飛沫防止パネルの購入、検温器の購入など）が評価された結果だと考える。収束までにまだ時間を要すると思われる新型コロナウイルスの感染拡大に対しては、上記対策を引き続き行い、利用者の皆様の安全・安心を確保していく。

3 調査結果その 1 の集計結果は、令和 2 年度の調査と比較すると、殆どの項目で満足度の数値がアップしている。その中で、①事業内容の PR ②施設の使いやすさ ⑤施設への来やすさ ⑦施設安全性 ⑬実施している事業の数・種類がいずれも 2.92～3.13 と、全体から見て低めの値となっている。①事業内容の PR は八王子市心身障害者福祉センター（以下センター）でも力を入れるべき点と考えており、その方法や手段などを検討していきたい。尚、本年度から、一部講座の申込を当センターのホームページからも行えるよう工夫した。新年度からの事業に対する応募が現在多数届いており、市民の皆様も利便性を評価して下さっていると感じている。申込をする際、センターのホームページを開くことから、事業の PR 画面が見やすい構成になるよう工夫するなどしたい。②施設の使いやすさ ⑦施設安全性は建物の構造上改善することは難しいが、出来る限りの対策を今後も行っていきたい。令和 2 年度から 3 年度にかけて、廊下に配置されていたキャスター付の引き出しの撤去、ベランダに保管していた作業訓練事業関係の物品他を整理するなどの対策をし、利用者の皆様が使用しやすい施設づくりを目指している。施設の安全面の対策としては、ボランティア団体用ロッカーの耐震補強、棚上部に置いてあった物品類の撤去を行った。令和 4 年度も防災対策を継続的に行う計画であり、利用者の皆さんの安全を担保していく。

尚、アンケートの直接的な項目にはないが、センター運営を指定管理者として受託している武蔵野会では、本年度情報セキュリティ規程を整備するなど、情報セキュリティ対策の強化を図ったところである。センターでは、それらを踏まえ、パソコンのパスワード強化、情報セキュリティエリアの指定、また個人情報についてはこれまで以上に厳格に管理することで、ソフト面でもより安全・安心に御利用いただける施設を目指していく。

自由記載には職員に対する感謝の気持ちを記入して下さっている方、事業に対する評価・ご意見、建物に関するご要望などが寄せられた。職員に頂戴した評価に甘えることなく引き続き業務に当たっていききたい。

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 令和3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、ハーモニーの夕べなど）
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。

○今年度は新型コロナが世界を襲い、日本でも緊急事態宣言が発令されるなど、コロナ禍といわれる情勢であり、未だ収束の兆しが見えておりません。当センターでも利用者の方の安全を第一に考え、各対策を行ってまいりましたが、現状の対策や今後の対策などで皆様のご意見を頂きたいと存じます。

| 八王子市心身障害者福祉センター 新型コロナ対策（現状） | 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施設の事業実施方法 ・少人数のグループに分け、隔月や隔回実施を行った。 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ②施設の消毒方法 ・毎朝、職員が手すりやドアノブ、スイッチなどの人の手が触れる箇所をアルコール消毒し、各主催事業の前には机や椅子などの消毒を行った。 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ③施設の感染予防備品 ・非接触型の体温計やアルコール消毒液、除菌用クリーナーを設置した。 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ④施設の貸館事業 ・各部屋に利用人数制限を設けた。 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 1 |

○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。（コロナ対策含む）

ご協力ありがとうございました。
令和4年2月25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。