

令和6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

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。

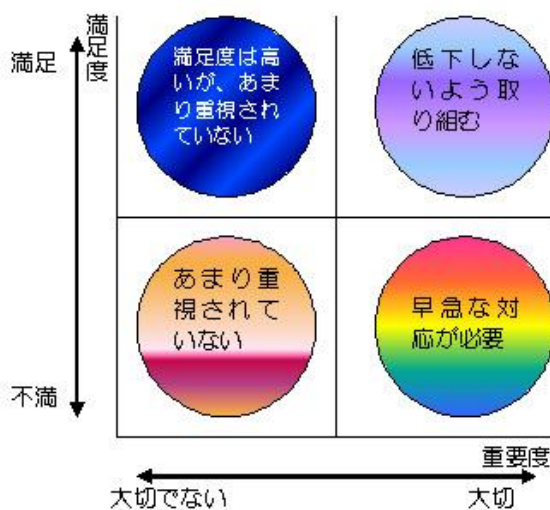
1 調査概要

- (1) アンケート配布期間 令和6年12月1日～令和7年2月21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 200部
- ② 回収部数 112部
- ③ 回収率 56.7%

2 調査結果

(1) 全14調査項目の平均満足度

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

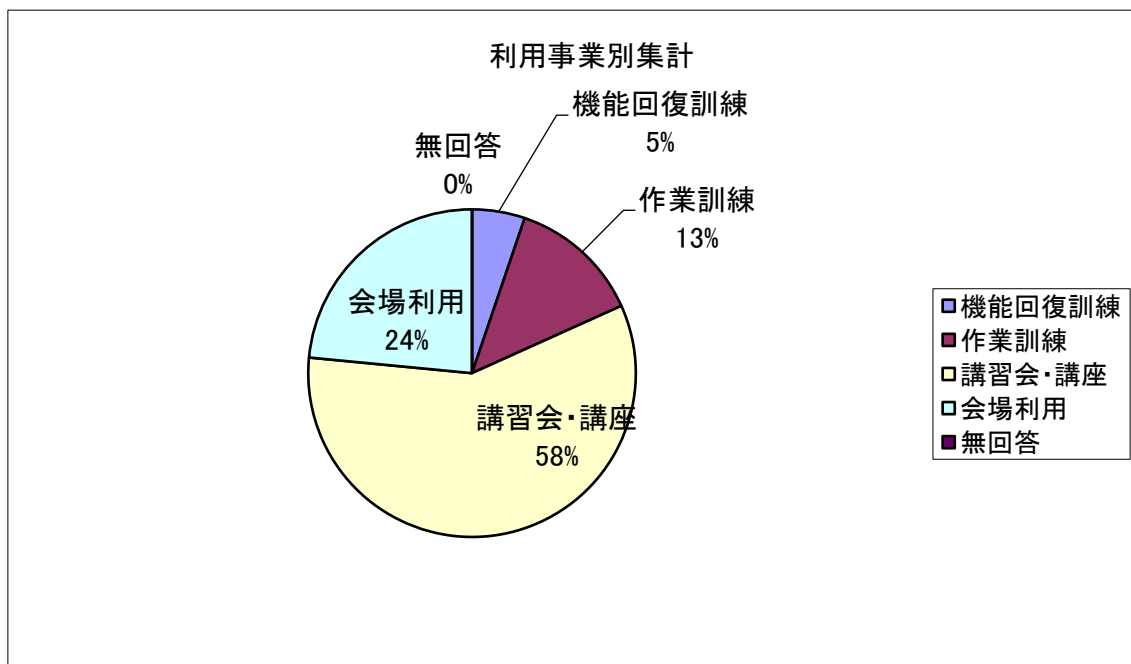
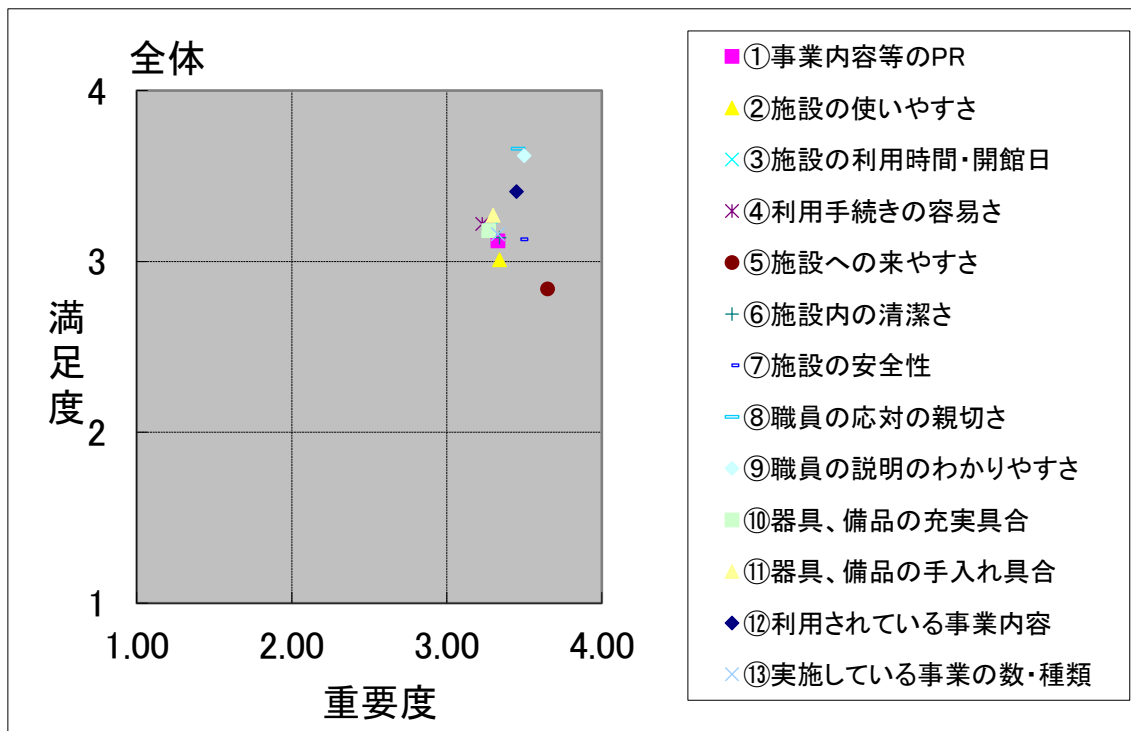
① 集計表

全体 調査項目	令和6年度		令和5年度(参考)	
	重要度	満足度	重要度	満足度
①事業内容等のPR	3.33	3.12	3.32	3.14
②施設の使いやすさ	3.34	3.01	3.30	3.01
③施設の利用時間・開館日	3.28	3.19	3.21	3.14
④利用手続きの容易さ	3.23	3.22	3.24	3.16
⑤施設への来やすさ	3.65	2.84	3.41	3.15
⑥施設内の清潔さ	3.34	3.14	3.37	3.08
⑦施設の安全性	3.48	3.13	3.50	3.36
⑧職員の対応の親切さ	3.46	3.66	3.47	3.60
⑨職員の説明のわかりやすさ	3.50	3.62	3.44	3.53
⑩器具、備品の充実具合	3.27	3.18	3.26	3.10
⑪器具、備品の手入れ具合	3.30	3.27	3.23	3.13
⑫利用されている事業内容	3.45	3.41	3.38	3.33
⑬実施している事業の数・種類	3.33	3.16	3.27	3.19
⑭全般的な満足度		3.33		3.28
平均	3.38	3.23	3.34	3.23

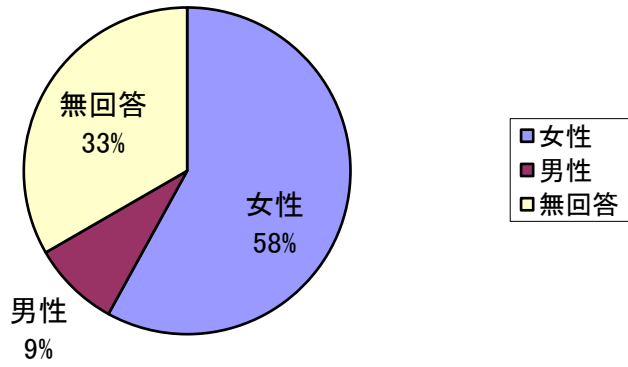
※ ■ 3.5ポイント以上の高評価

■ 3ポイント未満の低評価

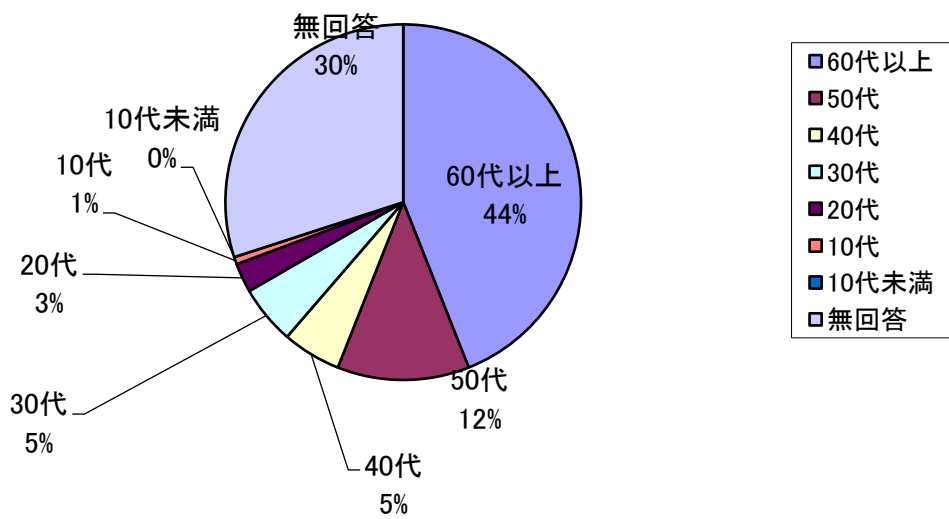
② 集計グラフ



性別集計



年代別集計



3 令和6年度調査総評

労働人口の減少に伴い、労働力不足の状況になっている。市内を運行しているバス会社も同様で、運転士不足の対策として減便を行った。センター最寄りのバス停を発着する路線もその対象となり、利用者の皆様の来所、帰宅に影響を及ぼしている。

本調査は講習会・講座参加者を中心に、112名の方から回答を頂戴し、自由記載欄に53名の方が要望や評価を寄せてくださった。2 調査結果(2)集計結果①集計表の調査項目 ①事業内容等のPR、②施設の使いやすさ、⑤施設への来やすさ、⑥施設内の清潔さ、⑦施設の安全性が、2.84~3.14と調査項目全体の中では満足度が低い数値となっている。

今年度満足度が最も低かったのが、⑤「施設の来やすさ」である。昨年度は満足度が3.15と決して低い評価ではなかったが、冒頭に述べたように、バスの減便の影響により来所経路の変更、バス乗車が出来ない状況(講座、教室の開始・終了時間に合うバス便がないため、仕方なく徒歩で最寄り駅まで歩く等)が発生した結果、評価が低下したと考えられる。②集計グラフ 年代別集計からもわかるように、アンケート回答者の半数に近い44%の方が60歳以上の方である。利用者の皆様との会話で、「高齢になり車を手放した」、「夜間は視界が悪いため、運転をしないようにしている」等のお話を聞く事が多くなった。自由記載欄に記入していただいた「駅から遠いのにバスが少ないので、車の運転をしない人は、いずれ通えなくなると思います。時代の流れとはいえ困ります」というご意見が現実とならないよう対策を講じる必要がある。

①事業内容等のPRに対しては、自由記載欄で「講習会等の募集をもっと注目を集めるものにした方がいいと思う」というご指摘をいただいた。インターネットが普及し、必要な情報は自身で検索し得ていく時代になっている。効果的なPRが出来なければ当センターから発した情報に目を留めてもらうことは出来ない。上述したようにインターネットを多くの人たちが活用している事から、やはりSNSを活用したPRが効果的であると推測する。八王子市のSNSを活用すると共に、センター独自の発信も検討していく。

前年度に引き続き満足度が低かったのが②施設の使いやすさ、⑥施設内の清潔さ、⑦施設の安全性である。②、⑥は施設の老朽化に由来する理由によるものと考え、⑦は前年度の評価が3.36と高い評価であったことから、その理由が気になる所である。今年度は、開閉に問題のあった第二会議室の扉修繕を行うと共に、排水困難な状況が見られた作業室の水道工事を実施するなどし、建物の保守管理に努めた。また手話サークルに協力をしていただき、建物1階で事業を実施しているすぎな愛育園との合同避難訓練を実施した。次年度も利用者の皆様の安全安心を第一に、建物の保守管理を行っていく他、防災への取り組みも更に強化していきたい。

自由記載欄にご意見を多くいただいたのはトイレに関するものであった。トイレの使い辛さ(和式の洋式化、個室の狭さなど)を指摘するご意見が殆どである。和室の水回り、建物全体の改修を希望する声もあり、幅広い利用者層のニーズにあった施設設備が求められている。

⑥施設の清潔さ に関しては、本年2月に清掃事業者によるトイレ清掃(床面、水回り等の清掃)を実施した。老朽化が相まって、清掃前の状況と大きな変化は感じないが、職員の日々の清掃で

は落としきれない汚れ、目につく水回りなどが綺麗になったことで、利用する方の印象が変わると考えるため、年度ごとに清掃を依頼したい。

全体的な満足度は前年度と比較し 0.5 ポイント上昇した。自由記載欄に実施事業に対する評価を多数いただいていることは、開催した教室・講座に満足を得た結果であると思う。事業の中でも作業訓練事業(健康マージャン教室、ヨガ教室、フラワーアレンジメント教室)の評価が高いことから、利用者の皆様のニーズに合った事業を今後も展開し、利用率の増加に繋げていきたい。

満足度の高かったその他の項目には ⑧職員の対応の親切さ、⑨職員の説明のわかりやすさがある。現在の評価を低下させないよう、個々の職員が高い意識を持って対応していくと共に自由記載に書かれている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6年12月から実施

- 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

○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、下欄にご記入ください。

<自由記載欄>

ご協力ありがとうございました。
令和7年2月21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。