

令和4年度「利用者満足度調査」の結果について(報告)

社会福祉法人武藏野会
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。

令和 4 年度においても新型コロナウイルス感染症の収束が見られない状況であったことから、引き続き感染防止対策を講じ、事業を実施してきた。今年度の調査でも、例年の調査内容に加えて、当センターが行った感染防止対策に関してアンケート形式で調査を行った。

1 調査概要

(1) アンケート配布期間 令和4年12月19日～令和5年2月24日

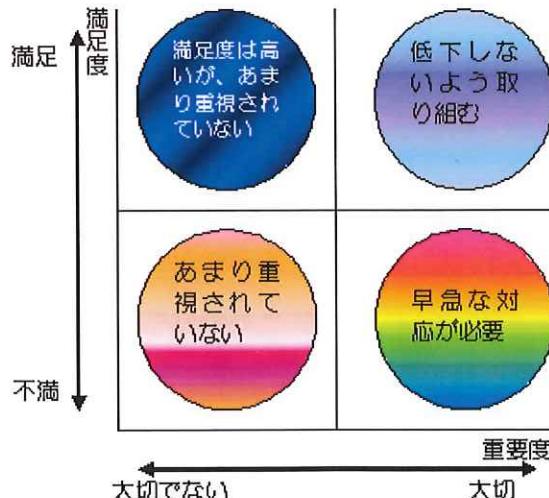
(2) アンケート回収期間 同上

(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)にチェックを入れて頂いた。

(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240部

② 回収部数148部

③ 回 収 率61.7%

2 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) 13調査項目
3.0未満(不満足) 1調査項目

(2) 集計結果

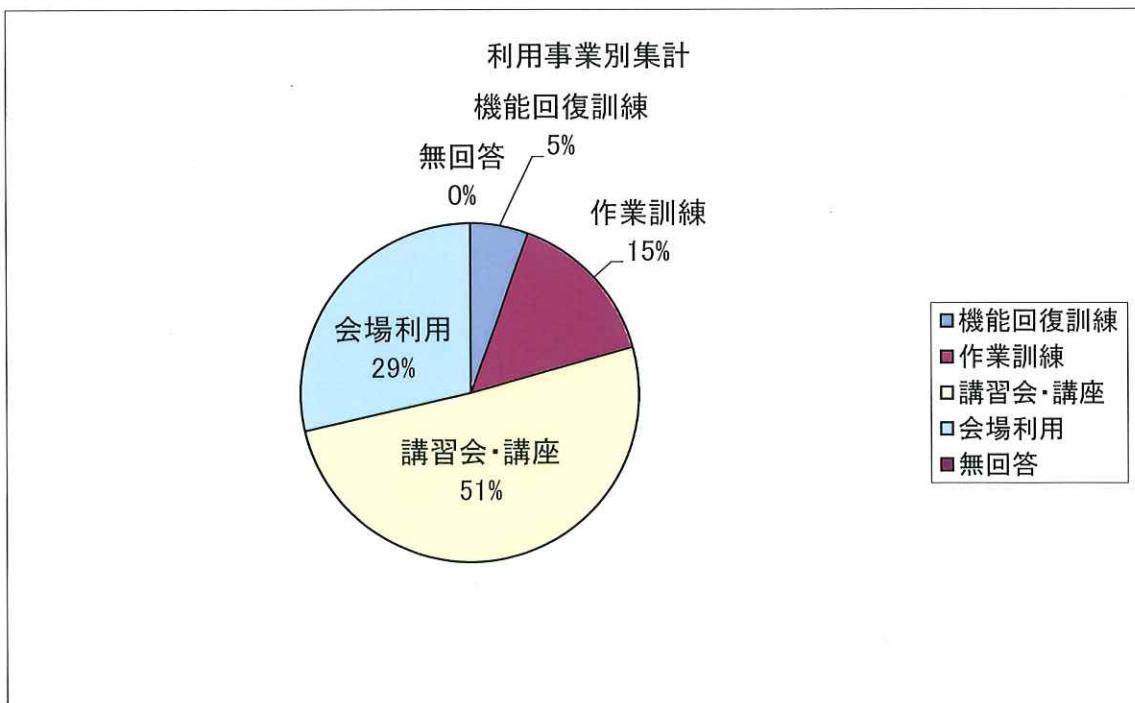
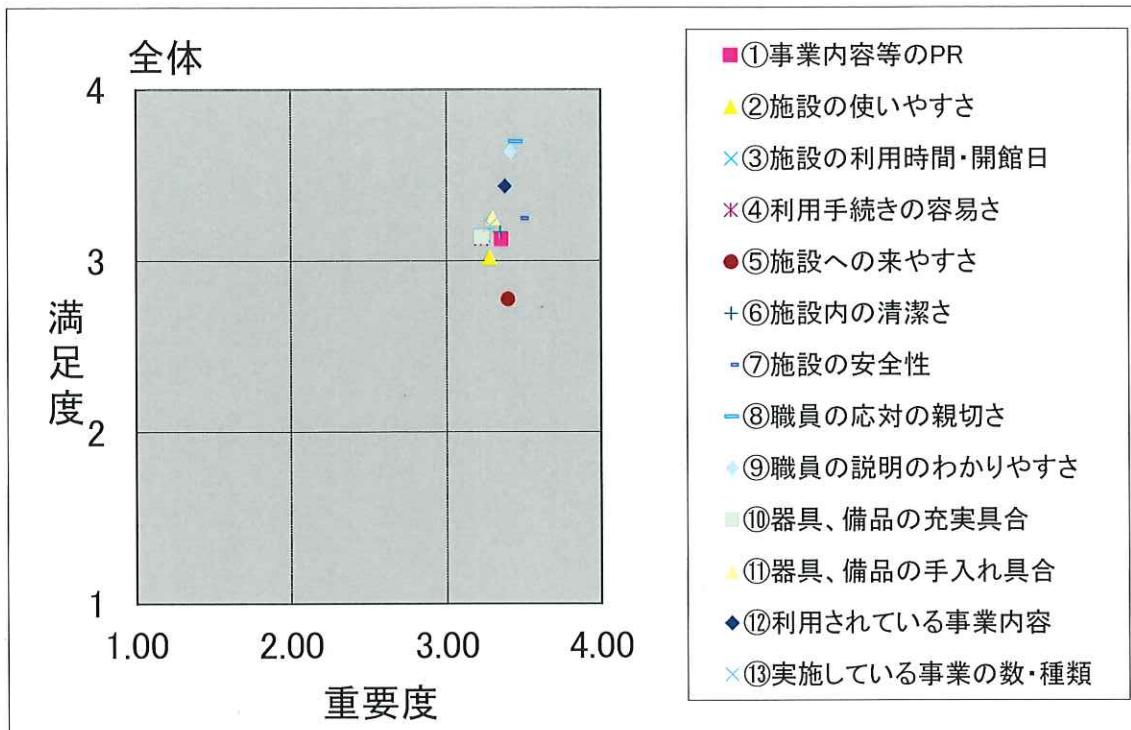
① 集計表

全体	令和4年度		令和3年度(参考)	
調査項目	重要度	満足度	重要度	満足度
①事業内容等のPR	3.36	3.13	3.35	3.11
②施設の使いやすさ	3.28	3.02	3.38	3.11
③施設の利用時間・開館日	3.24	3.15	3.29	3.27
④利用手続きの容易さ	3.23	3.13	3.24	3.24
⑤施設への来やすさ	3.40	2.78	3.37	2.92
⑥施設内の清潔さ	3.35	3.17	3.41	3.25
⑦施設の安全性	3.49	3.25	3.62	3.06
⑧職員の応対の親切さ	3.45	3.70	3.64	3.72
⑨職員の説明のわかりやすさ	3.42	3.64	3.56	3.70
⑩器具、備品の充実具合	3.23	3.14	3.25	3.16
⑪器具、備品の手入れ具合	3.30	3.25	3.23	3.19
⑫利用されている事業内容	3.38	3.44	3.38	3.28
⑬実施している事業の数・種類	3.28	3.21	3.31	3.13
⑭全般的な満足度		3.33		3.35
平均	3.39	3.24	3.39	3.25

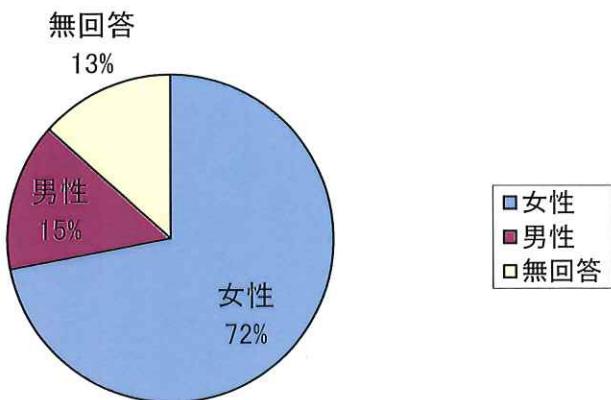
※□3.5 ポイント以上の高評価

□3 ポイント未満の低評価

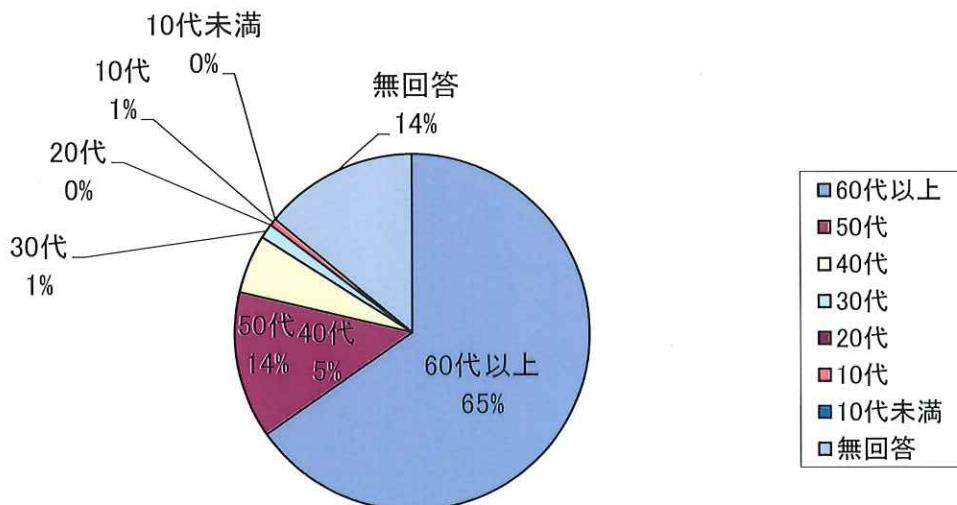
② 集計グラフ



性別集計



年代別集計



3 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

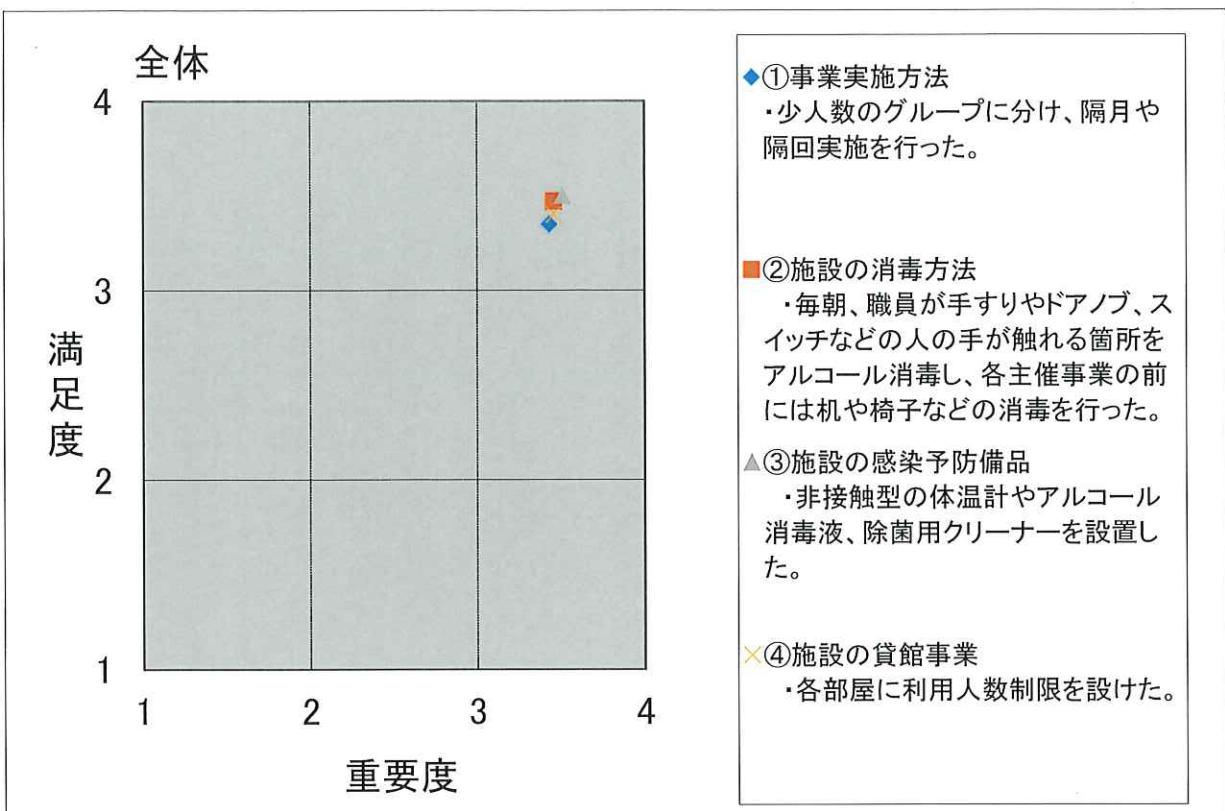
うち、3.0以上（満足） 4調査項目

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4年度		令和3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。	3.43	3.35	3.50	3.34
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。	3.46	3.47	3.69	3.70
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。	3.51	3.50	3.71	3.70
④施設の貸館事業 ・各部屋に利用人数制限を設けた。	3.46	3.40	3.63	3.56
平均	3.47	3.43	3.63	3.58



4 令和4年度調査総評

事業の通常実施、行事の再開など、今年度は新型コロナウイルス感染拡大前に近い事業展開が可能となった。このため前年度と比較すると来館者が増加したことから、アンケート回収枚数が倍以上に増えている。

全体として未だ収束していない新型コロナウイルスを理由に、開催を見送った事業・受講定員を抑えた教室があった事、コロナ禍を経て生活様式に変化が見られるようになった事が少なからず本年度の調査結果に表れていると考えられる。また、新型コロナウイルスに対する利用者の意識の変化も重要度の数値に表れた結果となった。

次に事業に関する集計結果を前年度と比較すると、重要度・満足度の数値に大きな変化は見られなかった。しかし個別項目において数値の変化が認められることから、これについて考察していきたい。

まず、2 調査結果その 1、(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、③施設の利用時間・開館日、④利用手続きの容易さ、⑤施設への来やすさ、⑥施設内の清潔さ、⑩器具、備品の充実具合が、「満足度」において 2.78～3.17 と調査項目全体の中では低い数値となっている。

①「事業内容等の PR」については、市報・センターホームページでの事業案内の掲載・月 2 回発送しているメールマガジンの発行等限定的な広報媒体に課題があると考えられる。このため令

和 5 年度からは SNS の活用を視野に入れ、更なる広報活動を実施していきたい。

次に②「施設の使いやすさ」については、調査内に自由記載欄を設け、要望等を伺っているが、その中で最も多いのが「トイレ」に関する要望(全てのトイレの洋式化、トイレの古さに関する指摘多数)であることから、この項目に関する数値に影響している。また、基礎疾患のある講師から新型コロナウイルスの感染を心配する要望を受け、一部事業の中止、休止を行ったこと、利用定員を感染拡大前より少なくしたこと、クラス分けを実施したことで参加回数が減少した利用者の方が出てしまったことも要因であると考える。

また、③「施設の利用時間・開館日」については、前年度より利用者が増えたことにより、利用可能な時間帯が減少したこと、数値低下を招いたと考える。

次に調査項目④「利用手続きの容易さ」に関する対応として、センターをご利用いただくにあたっての手続きを、令和 3 年の秋よりホームページからの手続きを可能とした取り組み、平成 30 年から導入した会場予約システムは、インターネットを活用する世代の方や、障害のある方から好評を得ている 2 調査結果その 1、(2) 集計結果②集計グラフから、センター利用者の 65% が 60 歳以上の方であることから、一方では高齢の方の中にはインターネットを活用しない方が多数いらっしゃり、そのような方の中に、講座手続き時のハガキの購入や会場予約時の電話・来所等に負担を感じている方が多いのではないかと推測される。しかし手続き時の公平性を保つため、現状の方法を変更することは難しい。問い合わせや要望があった場合には丁寧に説明をおこなっていく事とする。

また⑤「施設への来やすさ」については、毎回多くのご意見が寄せられる項目である。

さらに⑥「施設内の清潔さ」に関しての数値の低さは、老朽化が要因によるものと推測される。トイレ床面や流し台の黒ずみ、内装の傷み等、利用者の方が頻繁に使用される箇所の落ちない汚れが散見されるが、現在、大規模修繕の計画がないことから、職員による日々の館内の清掃の他、専門業者による月 1 回の清掃を怠らず、清潔な館内を心がけていく。

なお、⑩「器具、備品の充実具合」に関しては、満足度が昨年度より 0.02 下回っている。これに関しては、講習会、教室等で使用する機器類、情報保障のための機材等の充実を毎年度行っていることから、満足度が低い結果となっている事の要因がつかめていない。利用者の皆様から要望を受けた際には可能な限り迅速に対応し、満足度の向上に努めていきたい。

次に、評価を高めた項目についてだが、⑦「施設の安全性」の満足度の数値が前年度と比較し 0.19 上回った。これは主に防災への取り組みとして、会議室の窓へのガラス飛散防止フィルムの貼付、ボランティアサークル用ロックの固定・突っ張り棒の設置、大規模な避難訓練の実施(障害のある方も参加)等、利用者の皆様への目に見える対応、利用者参加の防災訓練を積極的に実施したことが評価されたものと考えられる。また自然災害が頻発していることから、引き続き施設の安全性を保つ取り組みを行っていく。

令和 4 年度においても新型コロナウイルスの収束が見られない状況であったことから、新型コロナウイルス対策に関するアンケートを前年度に引き続き実施した。

3 調査結果その 2、(2) 集計結果①集計表の重要度の平均値が前年度と比較すると 0.16 下回っている。新型コロナウイルスのワクチン接種が進んだこと、感染防止対策が浸透したことなどが理

由によるものと考える。上述したように収束はしていな状況であるため、引き続き対策を行い、利用者の皆様にとって安全・安心な施設となるよう努めていく。

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たい。