

利用者満足度調査の分析について

平成 29 年 3 月

施設建築課において平成 14 年度から実施している「利用者満足度アンケート調査」（以下、「満足度調査」という）では、平成 28 年度までに 72 施設の満足度調査を行ってきた。

今回、これら 72 施設のうち、県営住宅について分析を行った。

県営団地全体の満足度について、5 段階評価ごとの平均値の比較及び設問項目ごとの平均値や標準偏差の比較、また、設問項目ごとの「自由意見・要望」件数の平均値の比較し、入居者の満足度の傾向を考察した。

1. はじめに

県営住宅は、住宅に困窮する低額所得世帯に対する賃貸住宅として整備しており、入居者の安心・安全といった建築的品質・機能の確保や維持管理の容易さなどに加え、住宅が持つ役割である安らぎや憩いの場を備えた質の高い住環境を整備することが求められている。

これまで、完成から 2 年経過した県営団地について、入居者へのアンケート調査により満足度調査を実施し、その調査結果について分析を行ってきた。

今回は、平成 16 年度からの 13 団地の満足度調査 19 件について、5 段階評価ごとの平均値の比較及び設問項目ごとの満足度平均値や標準偏差の比較、また、設問項目ごとの「自由意見・要望」件数の平均値の比較を行い、入居者の満足度の傾向を考察した。

2. 満足度調査の概要

満足度調査は、一般利用者や勤務する職員及び入居者を対象に、施設に対する利用者の様々な意見や要望を把握し、「利用者が使いやすい建物をつくる」事に資することを目的に「利用者の満足度調査」実施マニュアル(別添 1)により実施している。

調査項目については、「利用者満足度」調査の手法と項目について（別紙 2）により、一般利用者は 15 項目、職員は 21 項目、団地入居者は 22 項目(別紙 3)を設定している。

団地における調査は、アンケート用紙を集合郵便受箱に投入し、エレベーターホールに設置した回収箱等で回収して集計を行っている。

3. 満足度調査結果の集計

平成 16 年度から平成 27 年度までの 13 団地の満足度調査 19 件について、603 人の調査結果を集計して、段階評価ごとの平均値の比較及び設問項目ごとの平均値や標準偏差の比較、また、設問項目ごとの「自由意見・要望」件数の平均値の比較し、入居者の満足度の傾向を考察した。

(1) 5 段階評価の平均値

「満足、やや満足、普通、やや不満、不満」の 5 段階評価を評価ごとの人数を集計したグラフを図 1 に示す。

「満足」と「やや満足」を合わせると 47%の人が満足していて、普通の 30%を含めると

7割近くの人が、全体的に不満がなく満足な施設だと感じている一方で、「やや不満」と「不満」を合わせると16%の人が不満と感じている。

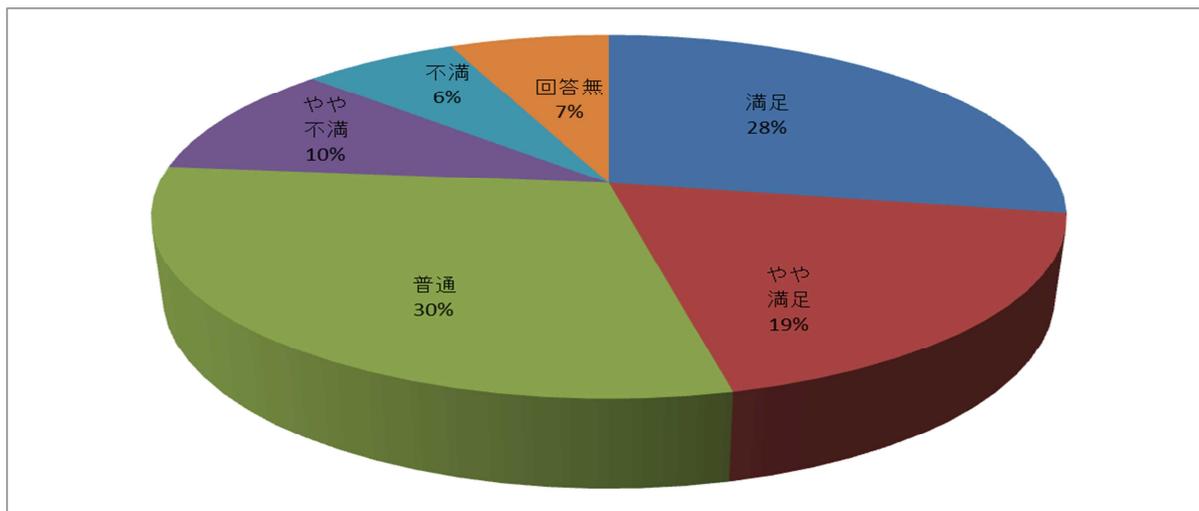


図1 5段階の満足度

(2) 設問項目ごとの満足度平均値

設問の22項目について、それぞれに対する満足度の平均値を図2に示す。

22項目の全ての平均値(図に点線で表記)は、約3.6となり、率に換算すると72%となる。(1)の結果の「満足」「やや満足」「普通」合計67%と近い値を示しており、全体的によい評価を得られているので、入居者は概ね満足な施設であると評価していると考えられる。

個々の調査項目については、「子供の遊び場」「緊急時の避難経路」「道路と団地の出入」「駐車場の出入や広さ」で低い数値となっており、屋外供用部の使い勝手や広さ等について不満の残る結果となっている。

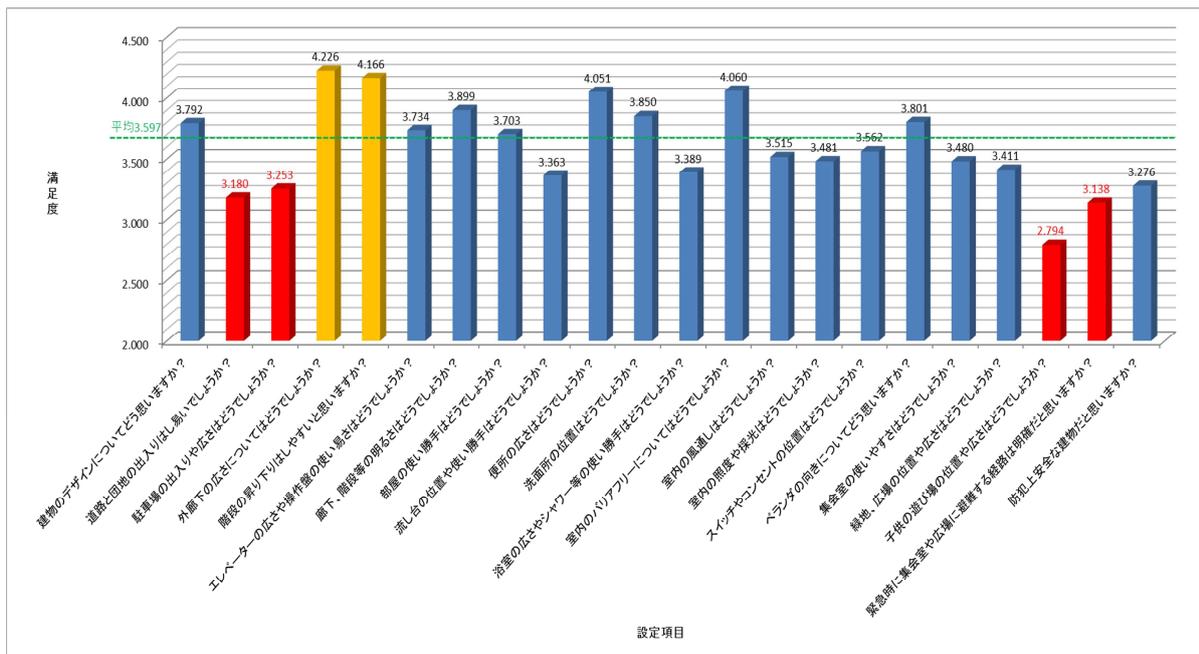


図2 設問項目ごとの満足度

その理由としては、今回調査の13団地のうち11団地が建替団地のため、既存敷地内に以前はなかった駐車場を整備しているため、旧団地に比べて子供の遊び場に十分なスペースが取れず不満があると推測される。また、駐車場については、建替で正規な駐車場として整備されたため、評価基準が上がったのではないかと推測される。

その反面、「廊下の広さ」「階段の使いやすさ」等の建物内供用部については、高い満足度が得られている。旧団地より階段の勾配や廊下の広さなどの整備基準が改善されていることで、よい評価が得られたのではないかと推測される。

(3) 設問項目ごとの満足度標準偏差

(2) で求めた各項目の平均値の標準偏差を各項目で算出し、全項目の平均値と標準偏差との関係を整理した結果を図3に示す。

(2) で満足度の低かった「子供の遊び場」「緊急時の避難経路」については、ばらつきが大きく、団地ごとの差や個人差が大きいことが推測される。また、「道路と団地の出入」「駐車場の出入や広さ」については、満足度が小さくばらつきもさほどないことから、入居者の大体の人が不満に思っていると考えられる。

(2) で満足度の高かった「廊下の広さ」「階段の使いやすさ」は、満足度が高くばらつきが小さいことから、殆どの人が満足していると考えられる。

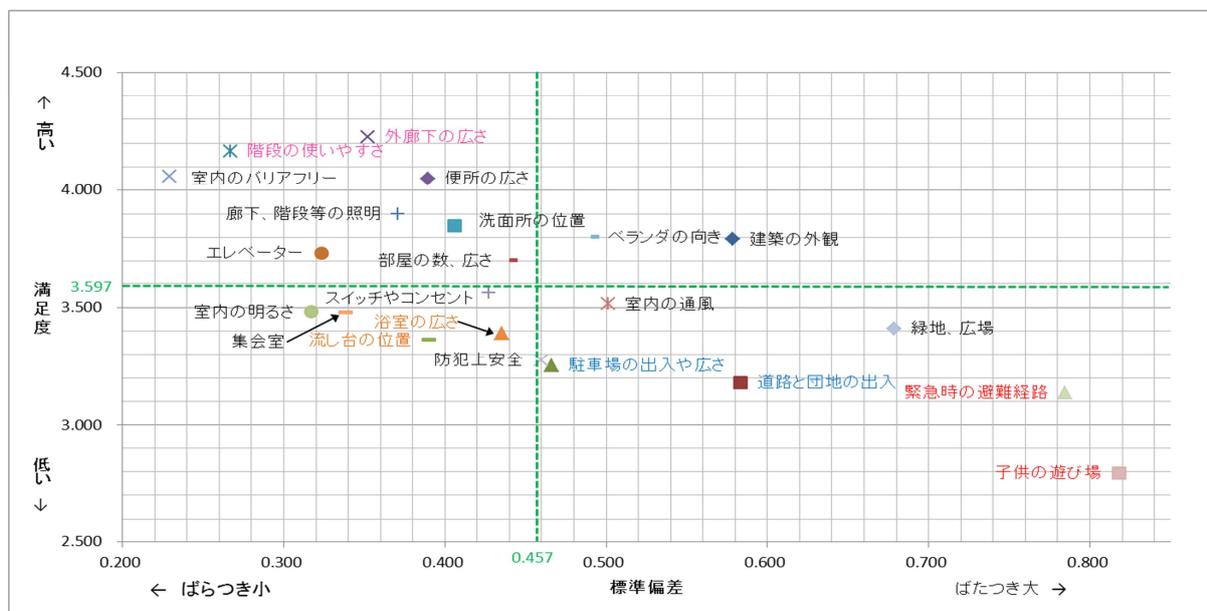


図3 設定項目ごとの満足度標準偏差

(4) 設問項目ごとの「自由意見・要望」件数の平均値

22項目の設問に対する「自由意見・要望」の件数を集計し平均値を算出した結果を図4に示す。

「自由意見・要望」の件数が多かった「浴室の広さ」「流しの位置」については、(3) ではばらつきが小さく、満足度が若干よくないことから、入居者の関心が高いが、殆どの人が少し不満に感じていると考えられる。

浴室については、平成23年頃からバスタブ付きユニットバスとなっているが、それを境に、「浴槽がない方がいい」という意見が多く、その前は「浴槽を設置して欲しい」という意見が多くあり、浴槽の設置については意見が半分に分かれていると推測される。

「流しの位置」については、殆どの団地が住戸の真真中で壁に面して設置していることから、「窓が欲しい」「暗い」等の意見が多い。ベランダからの光は入るが、コスト削減のため天井をなくし、階高を低くしているため、光が奥まで入りづらく暗く感じるのではないかと推測される。

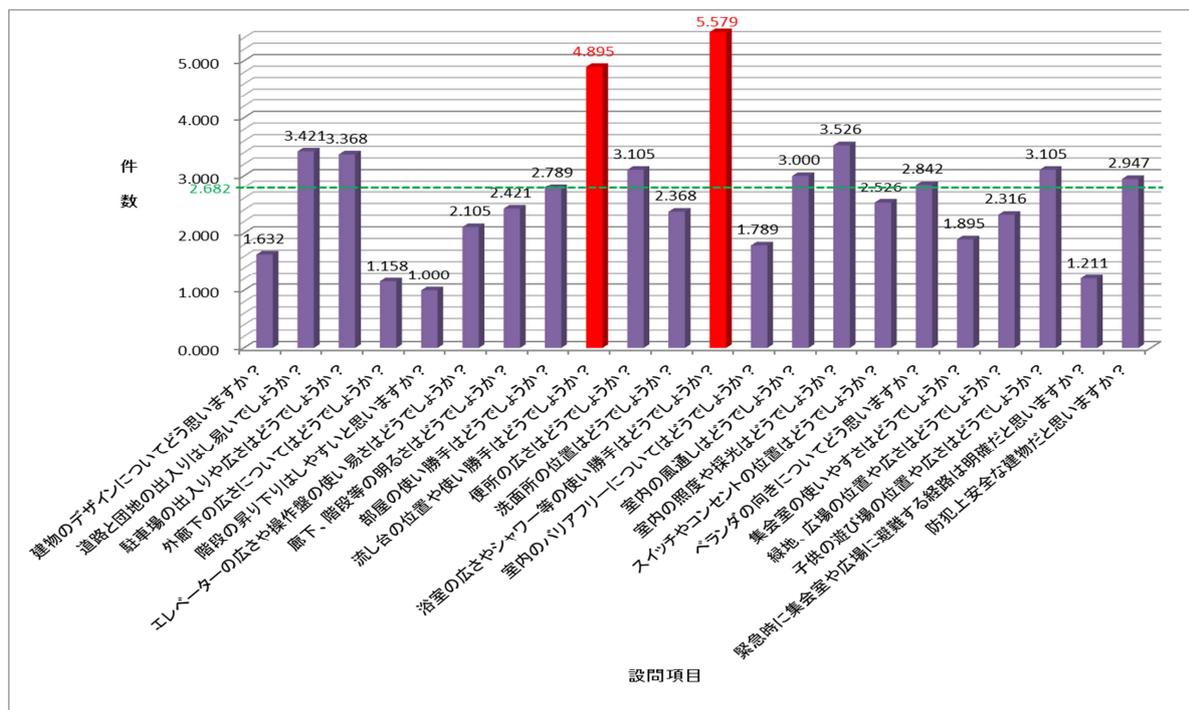


図4 件数の平均

4. おわりに

今回、13団地の満足度調査結果の分析から、入居者は概ね全体的に不満がなく満足な施設だと感じており、特に建物内共用部について満足している。その反面、屋外共用部については使い勝手や広さ等で不満があり、特に道路と団地の入口及び駐車場については殆どの方が不満を感じている。また、浴室と流し台については関心度が非常に高くやや不満に思っている。

以上のように入居者は施設について評価しており、その評価を理解してさらなる改善を図っていかなければならない。

この結果から入居者が団地のどこを問題視しているのかを把握することで、今後の団地の設計・施行に反映して、入居者のニーズに合った団地整備を推進していきたい。

『利用者の満足度調査』実施マニュアル

平成28年6月14日変更

1 目的

利用者満足度調査は、施設に対する利用者の様々な意見や要望を把握し、「利用者が使いやすい建物をつくる」ことに反映することを目的とする。

2 実施方法

①対象施設

- ・県有施設(基本的に窓口業務のある施設)について、実施する。
- ・原則として前々年度に完成した施設について実施する。
- ・毎年4施設以上について実施する。

② アンケート対象者

- ・一般利用者と職員とに分け、それぞれ調査を実施する。
- ・職員へは、維持管理等への質問も追加する。

③ 配布、回収方法

- ・一般利用者については玄関又はロビー等にアンケート用紙と回収箱を設置する。
- ・職員については、庶務担当課でとりまとめてもらい勤務者全員の回答を依頼する。

④ 調査期間

- ・1施設、3週間程度とする。

3 評価方法

- ・総得点の割合から満足度を推定する
- ・一般利用者評価(施設評価Ⅰ)と職員評価(施設評価Ⅱ)に分けて、それぞれで集計し、評価総合平均点を算出する。

評価合計点数

÷

回答人数合計

=

評価総合平均点

評価総合平均点

÷

5 (項目の満点値)

=

満足値Ⅰ&Ⅱ

満足値Ⅰ&Ⅱ

×100=

施設評価Ⅰ&Ⅱ

施設評価Ⅰ

+

施設評価Ⅱ

)÷2=

満足度

4 満足施設判定基準

- ・満足度が60点以上の施設を満足施設とする。

『利用者満足度』調査の手法と項目について

平成28年6月14日変更

施設づくりに対する利用者の様々な意見や、要望を的確に把握するための、アンケート調査を次の手法、項目等で行うものとする。

1 手法

- ①対象を一般利用者と内部職員とに分け、それぞれに対しアンケート調査を実施する。
(・質問の項目及び内容(深み)が異なるとの理由による)
- ②アンケートの調査については、気軽にアンケートに応じてもらえる項目とし、自由意見が誘導されるような構成とする。
また、回答された自由意見を分析し、様々な要望や期待の把握を行う。
- ③調査期間は、アンケートの記入を促すため、1施設、3週間程度とする。
- ④配布は、一般利用者が利用しやすい場所(玄関又はロビー等)に用紙と回収箱を設置する。
また、内部職員については、庶務担当課でとりまとめてもらい全職員からの回答をお願いする。

2 結果の反映

- ①施設に対する利用者の意見や様々なニーズを把握し、企画・基本設計へのフィードバックを図る。
- ②施設の運営方法・使用方法の改善を施設管理者へ報告、施工現場へのフィードバックを図る。

3 満足度アンケート調査項目

- ①対象者

一般利用者(住民)

内部職員

- ②アンケート対象事項

対象事項	一般利用者(住民) (施設満足度)	内部職員 (・施設満足度に建設プロセスを追加)
1 印象	・建物外観の印象・周辺環境との調和	
2 アクセス	・案内のわかりやすさ	
3 社会性	・地域活動への活用・地域のシンボル	
4 敷地	・敷地の有効利用	
5 移動性	・案内表示・階段の位置・エレベーター等	
6 バリアフリー	・入り口から目的の場所、トイレ等設備等のバリアフリー化	
7 快適性	・照明・冷房・採光・色彩等	
8 維持・メンテ	・室内の清掃・内外装のメンテナンス	
9 安全性	—	・防災性能・防犯性能・緊急対応の配慮
10 改修	—	・改修への配慮

一般利用者については、8の対象事項

内部職員については、10の対象事項について質問を行う。

③アンケート調査の質問事項

利用者アンケート&職員アンケート調査の共通質問項目(問1～問15)

- ・一般利用者については、8の対象事項について、15項目の質問を設定
- ・内部職員については、10の対象事項について21項目の質問を設定

対象事項	質 問
1 印 象	1. 建物の外観のデザインについてどう思いますか。
2 アクセス	2. 道路から建物までの進入はどうでしょうか。
3 社会性	3. この施設は、地域活動の拠点・地域のシンボルとして役立っていますか。
4 敷 地	4. この敷地の建物配置計画・緑地計画はどうでしょうか。
5 移 動 性	5. 駐車場における車の出入りや広さはどうでしょうか。
	6. 玄関や出入り口の広さや、配置はどうでしょうか。
	7. 廊下や通路の広さや各居室のつながりはどうでしょうか。
	8. 階段の明るさ上り下りのしやすさはどうでしょうか。
	9. エレベーターの広さや操作盤の使いやすさはどうでしょうか。
	10. 案内表示の位置や見やすさはどうでしょうか。
6 バリアフリー	11. この施設のバリアフリーについてはどうでしょうか。
	12. トイレや洗面所の使いやすさなどはどうでしょうか。
7 快 適 性	13. 室内の照明など明るさはどうでしょうか。
	14. 室内の温度はどうでしょうか。
8 維持・メンテ	15. 施設全体の印象はどうでしょうか。

職員アンケート調査の追加質問項目(問16～問21)

対象事項	質 問
8 維持・メンテ	16. 建物内の放送の音響はどうでしょうか。
	17. スイッチやコンセントの位置はどうでしょうか。
	18. 事務室・会議室の照明はどうでしょうか。
9 安 全 性	19. 防犯上安全な建物だと思いますか。
	20. 救急車・消防車の進入路、緊急時の避難経路は明確だと思いますか。
10 改修への配慮	21. 維持管理の、しやすさはどうでしょうか。

県営住宅入居者アンケート調査

沖縄県では、入居者の視点に立った住みやすい県営住宅の建設を目指しております。このアンケートは、県営住宅に入居されている皆様に、建物や設備の使い易さ等をお尋ねして今後の県営住宅の建設に反映させるためのものです。何卒、趣旨をご理解いただきご協力をお願いします。

沖縄県土木建築部施設建築課

下表の1～22の質問について、回答欄の5～1の番号を○で囲むか、分からないの欄に○印を記入してお答えください。

質 問	回 答						ご要望、改善点がありましたらご記入ください
	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	分からない	
1 建物の外観のデザインについてはどう思いますか？	5	4	3	2	1		
2 道路から団地への進入はどうでしょうか？	5	4	3	2	1		
3 駐車場における車の出入りや広さはどうでしょうか？	5	4	3	2	1		
4 外廊下の広さについてはどうでしょうか？	5	4	3	2	1		
5 階段の上り下りはしやすいと思いますか？	5	4	3	2	1		
6 エレベーターの広さや操作盤の使いやすさはどうでしょうか？	5	4	3	2	1		
7 廊下、階段等の照明の明るさはどうでしょうか？	5	4	3	2	1		
8 部屋の数、広さはどうでしょうか？	5	4	3	2	1		
9 台所の流し台の位置や使いやすさはどうでしょうか？	5	4	3	2	1		
10 便所の広さはどうでしょうか？	5	4	3	2	1		
11 洗面所の位置はどうでしょうか？	5	4	3	2	1		
12 浴室の広さやシャワー等の使いやすさはどうでしょうか？	5	4	3	2	1		

>>>>>> 裏面につづく <<<<<<<

>>>>> つづき <<<<<<

ひきつづき、次の質問にお答えください。

質 問	回 答						ご意見ご要望がありましたらご記入ください
	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	分からない	
13 室内のバリアフリーについてはどうでしょうか？	5	4	3	2	1		
14 室内の通風についてはどうでしょうか？	5	4	3	2	1		
15 室内の照明や明るさはどうでしょうか？	5	4	3	2	1		
16 スイッチやコンセントの使いやすさはどうでしょうか？	5	4	3	2	1		
17 ベランダの向きはどうでしょうか？	5	4	3	2	1		
18 集会室の使いやすさはどうでしょうか？	5	4	3	2	1		
19 緑地、広場の位置や広さはどうでしょうか？	5	4	3	2	1		
20 子供の遊び場の位置や広さはどうでしょうか？	5	4	3	2	1		
21 緊急時の避難経路は明確だと思いますか？	5	4	3	2	1		
22 防犯上安全な建物だと思いますか？	5	4	3	2	1		

※より快適に暮らすために、お気づきの点がございましたら何なりとお聞かせください。

★以上で質問を終わります。ご協力ありがとうございました。

☆問い合わせ先：沖縄県土木建築部施設建築課 企画班(電話：098-866-2416) 担当：〇〇

★この調査票は、県営住宅の整備に反映させるものであり他の要件には使用しません