

独立行政法人福祉医療機構
福祉貸付
特約火災保険に関するアンケート
《結果レポート》

平成29年8月

株式会社 福祉施設共済会

調査委託先: 株式会社 サーベイリサーチセンター

アンケート結果のまとめ

アンケート概要

1.目的

「特約火災保険」利用の社会福祉法人を対象として、特約火災保険や福祉施設共済会に対する満足度を定量的に把握し、商品・サービス・制度のあり方など今後の課題について検討することを目的としてアンケートを実施した。

2.内容

1.	アンケート対象	「特約火災保険」利用の社会福祉法人
2.	対象法人数	7,136法人
3.	有効回収数 (有効回収率)	2,710法人 (38.0%)
4.	アンケート方法	郵送アンケート(自記入式)
5.	アンケート項目	「特約火災保険」および福祉施設共済会に対する満足度など
6.	アンケート期間	平成29年5月12日～6月7日
7.	実施機関	株式会社 サーベイリサーチセンター 【主要所属団体】 社団法人 日本マーケティング・リサーチ協会 (JMRA) 社団法人 日本マーケティング協会 (JMA) 財団法人 日本世論アンケート協会 【ISO、プライバシーマーク認定】 『ISO9001』認証取得(2000年6月)』 『プライバシーマーク』付与認定(2000年12月)』

3.備考

- ◆ データ分析の方法
法人全体で集計したほか、施設の種別、利用期間別、所在地別に集計した。
- ◆ 「所在地」の分類
地域別の分析にあたり、都道府県を以下のように分類して集計した。

北海道 … 北海道
東北 … 青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県
北関東 … 茨城県、栃木県、群馬県
南関東 … 埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県
甲信越 … 新潟県、山梨県、長野県
北陸 … 富山県、石川県、福井県
中部 … 岐阜県、静岡県、愛知県、三重県
近畿 … 滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県
中国 … 鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県
四国 … 徳島県、香川県、愛媛県、高知県
九州・沖縄 … 福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県
- ◆ 「無回答／不明」の取扱い
本アンケートは郵送・自記入式アンケートで、その性質上、記入忘れを後から聞き直すことはできないため、「無回答／不明」がある程度存在している。
「無回答／不明」の割合によって、「満足度」が高いのか低いのか判断不能になるのを防ぐため満足度の5段階評価においては、「無回答／不明」を除く、回答者ベースで集計した。
- ◆ 回答比率(%)
比率は、全体数を100%とした百分比で算出し、小数点以下第2位を四捨五入している。
そのため、百分比の合計が100%に満たない、または上回ることがある。
単数回答の設問(選択肢の1つにだけ○を付すもの)の場合は、%の合計はほぼ100%になるが、複数回答の設問(選択肢のいくつでも○を付すもの)では、%の合計は100%を上回ることがある。

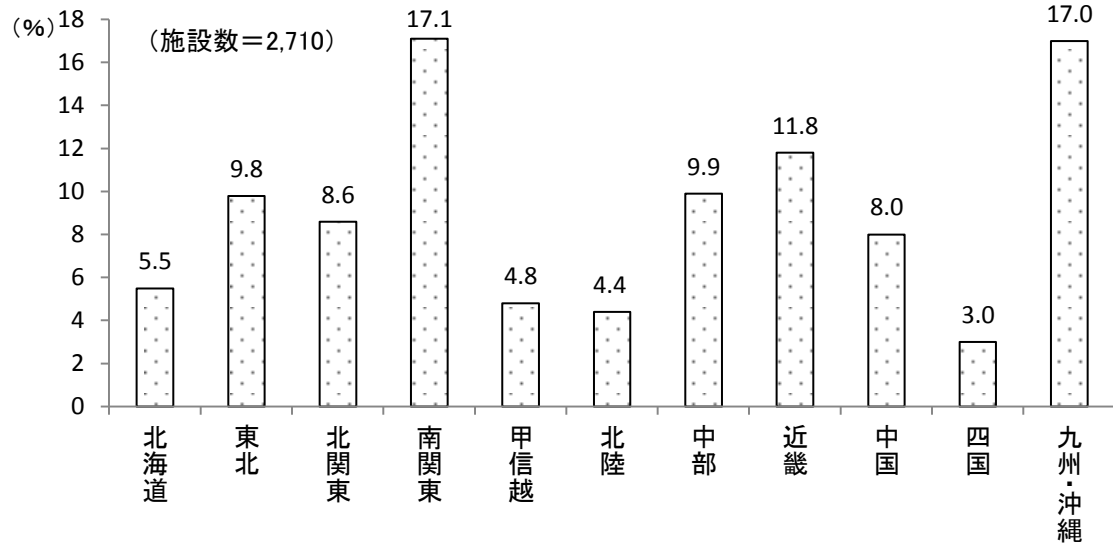
□ アンケート結果

回答施設のプロフィール

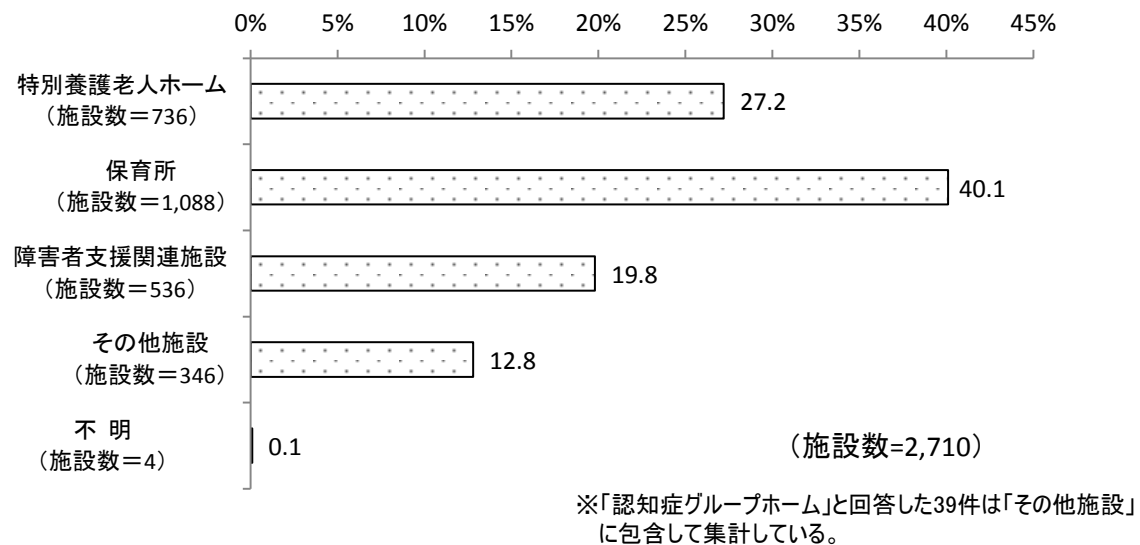
所在地／運営する主な施設の種類の種類(Q1)／特約火災保険の利用期間(Q3)

- 所在地別回答数は、「南関東」(17.1%)が最も高く、ほぼ同数で「九州・沖縄」(17.0%)となっている。
- 運営する主な施設の種類の種類は、「保育所」が40.1%と最も高く、次いで「特別養護老人ホーム」が27.2%、「障害者支援関連施設」が19.8%であった。
※ 今後開設を予定する施設の種類の種類は、「障害者支援関連施設」が8.2%、「保育所」が6.3%、「特別養護老人ホーム」が3.7%であった。
- 「特約火災保険」の利用期間は、「10年以上」が61.8%と最も高かった。

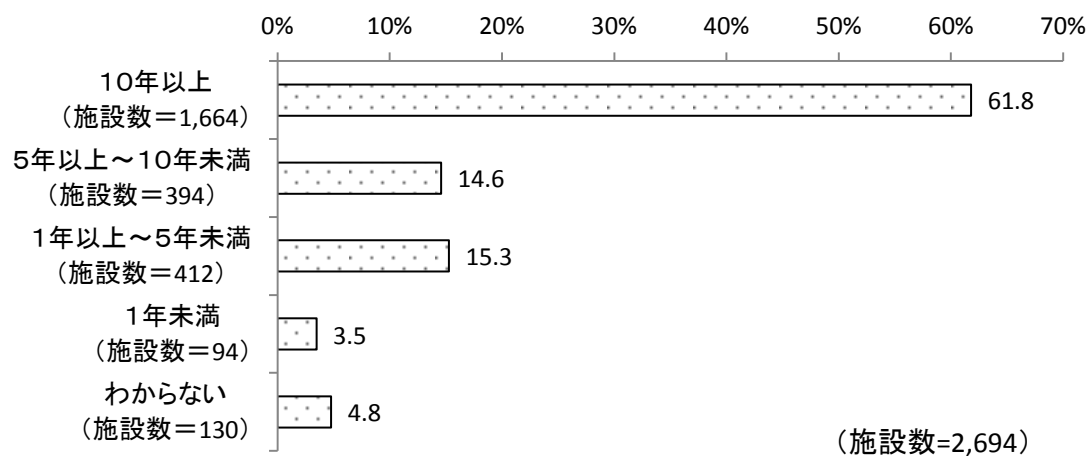
<所在地>



<運営する主な施設の種類の種類(Q1)>



<特約火災保険の利用期間(Q3)>

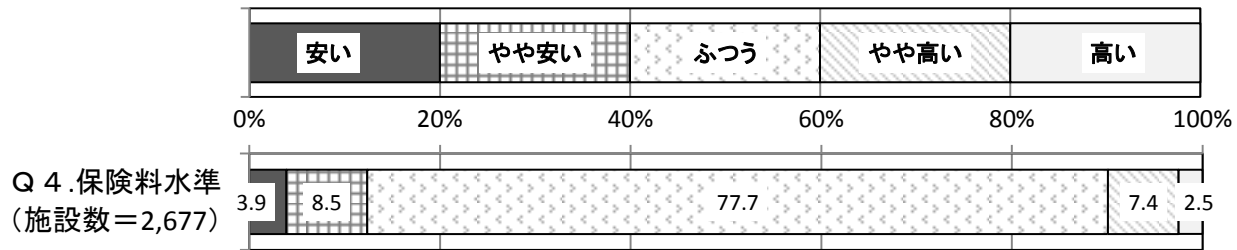


契約している「特約火災保険」について

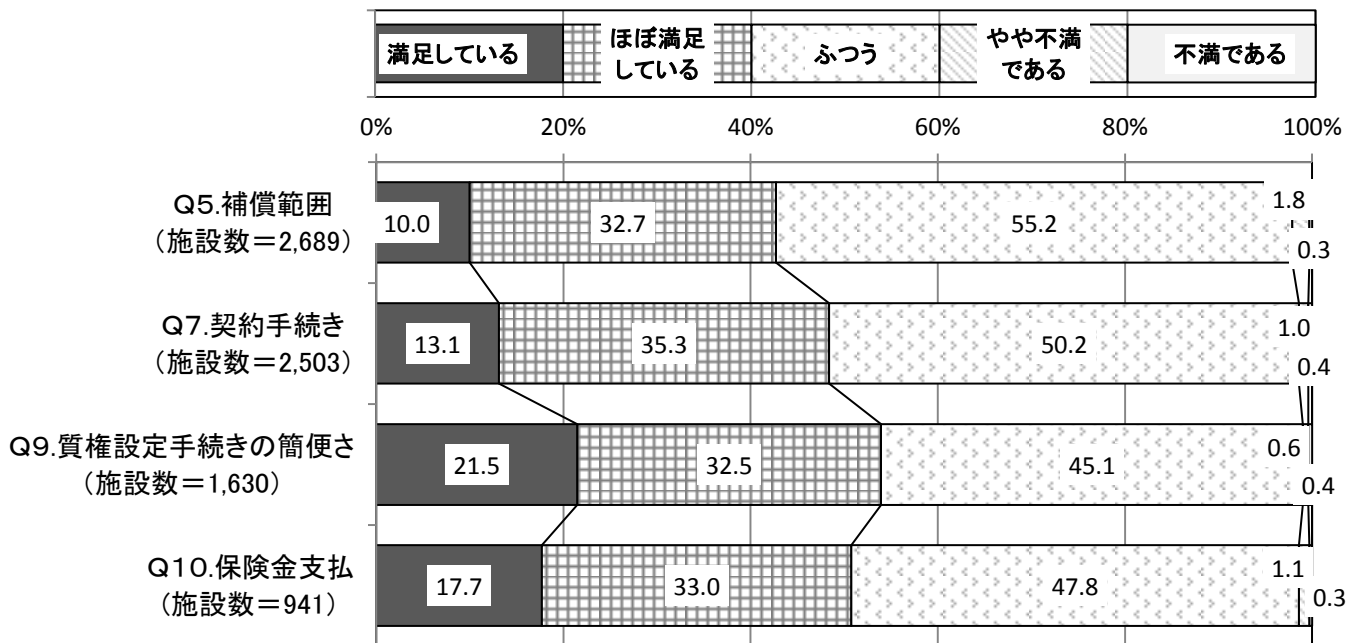
「特約火災保険」の評価項目

- 「特約火災保険」の保険料水準は、大半が「ふつう」(77.7%)と回答している。
- 「特約火災保険」の満足度について、4項目とも「やや不満である」「不満である」の回答の合計値は1.0%~2.1%と低くなっている。
- 「特約火災保険」の付帯サービスについて、過半が「利用していない」(56.9%)と回答している。また、「利用しており満足」が19.5%、「関心がない」が17.8%であった。

<「特約火災保険」の保険料水準の評価>

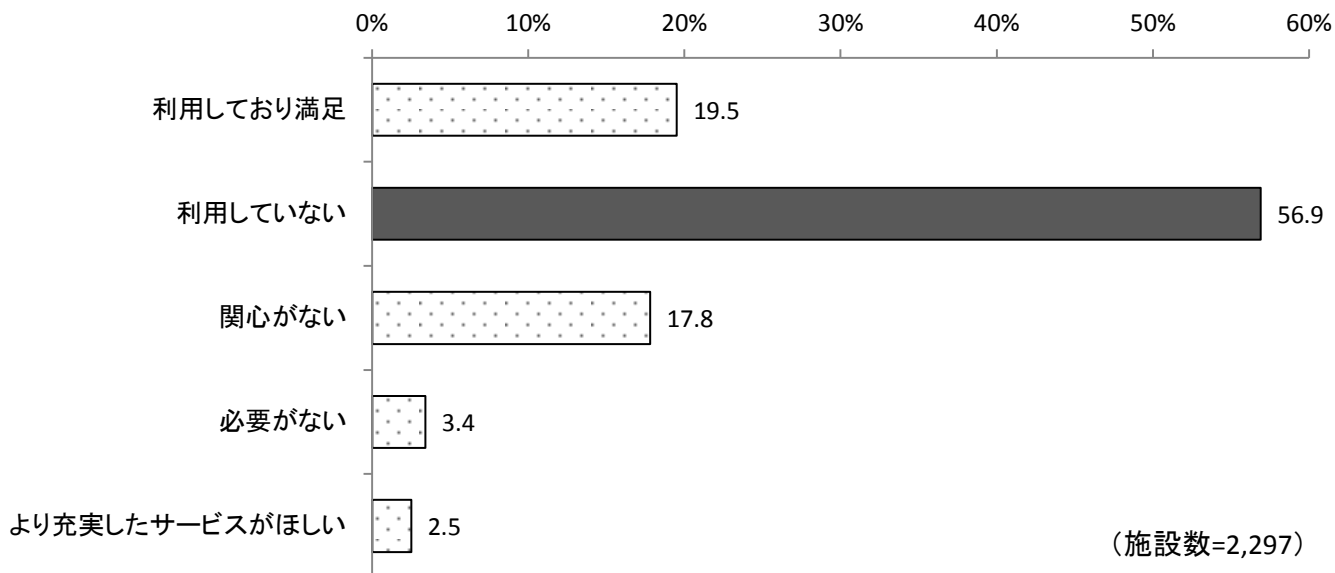


<「特約火災保険」についての満足度>



※「質権設定手続き」で845件、「保険金支払」で1,574件の「わからない」と回答した施設を集計から除外している。

<付帯サービスについての評価(Q8)>

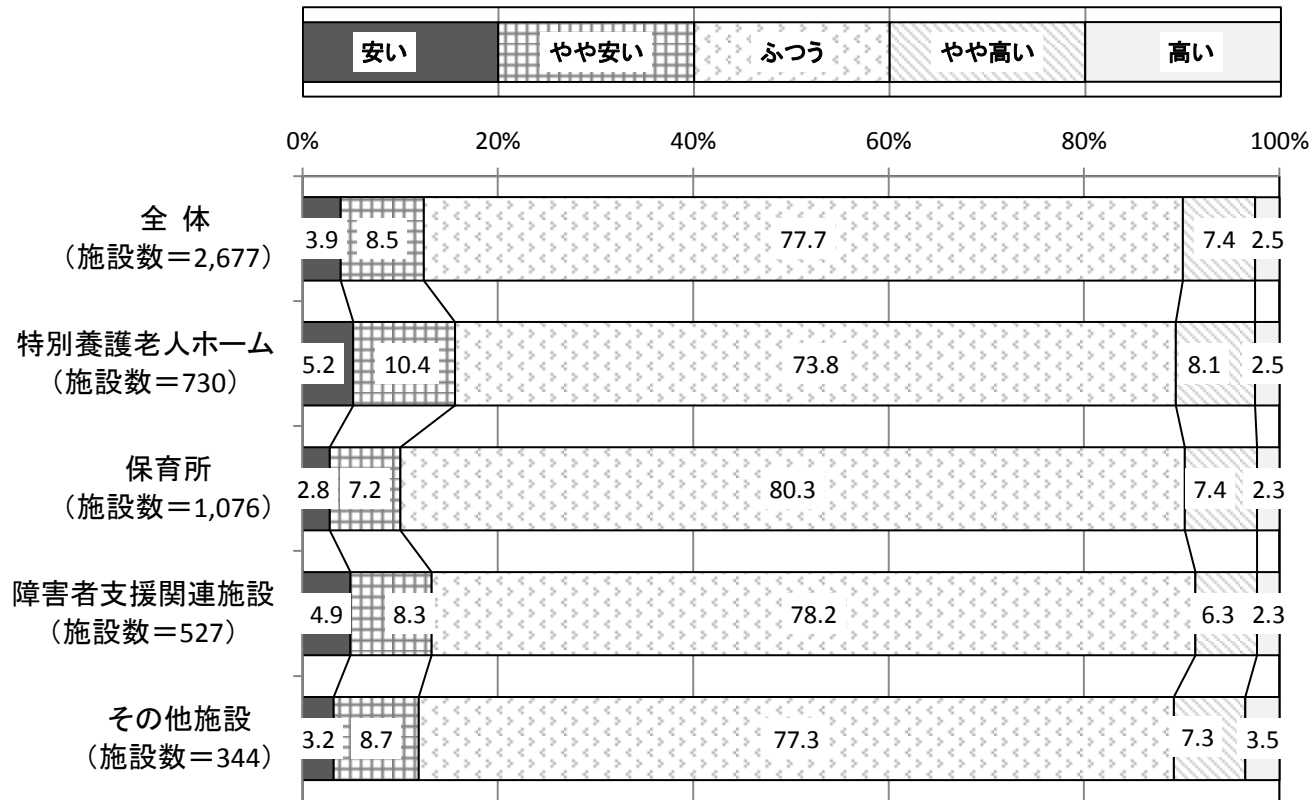


「特約火災保険」の保険料水準についての評価(Q4)

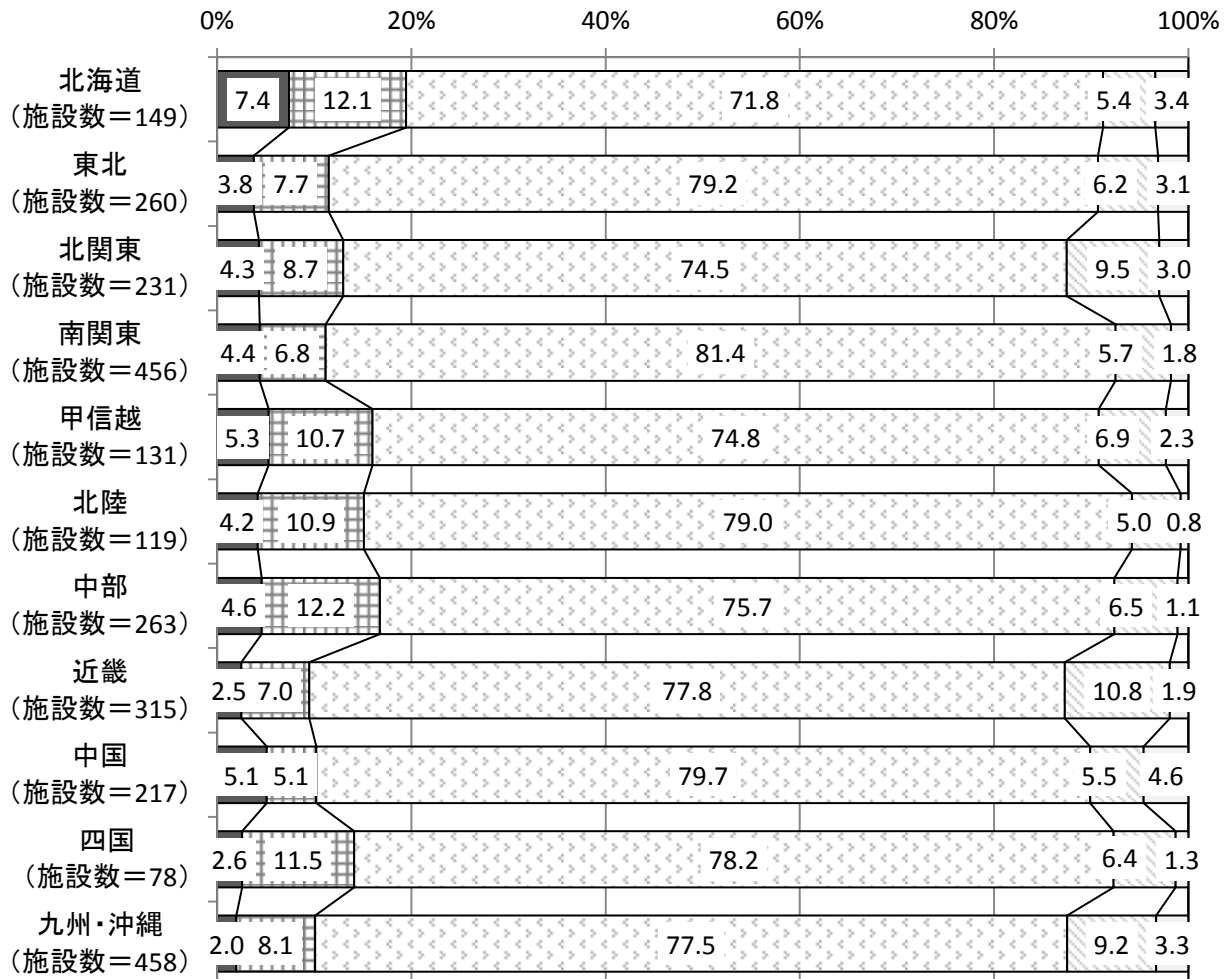
■「特約火災保険」の保険料水準について、大半が「ふつう」(77.7%)と回答している。施設種類別にみると、「安い」「やや安い」の合計値は「特別養護老人ホーム」が15.6%と最も高く、一方で「高い」「やや高い」の合計値では、さほど差は生じていない。

■所在地別にみると「安い」「やや安い」の合計値は「北海道」が19.5%と最も高く、一方で「高い」「やや高い」の合計値は「近畿」が12.7%と最も高い。

<「特約火災保険」の保険料水準についての評価(施設種類別)(Q4)>



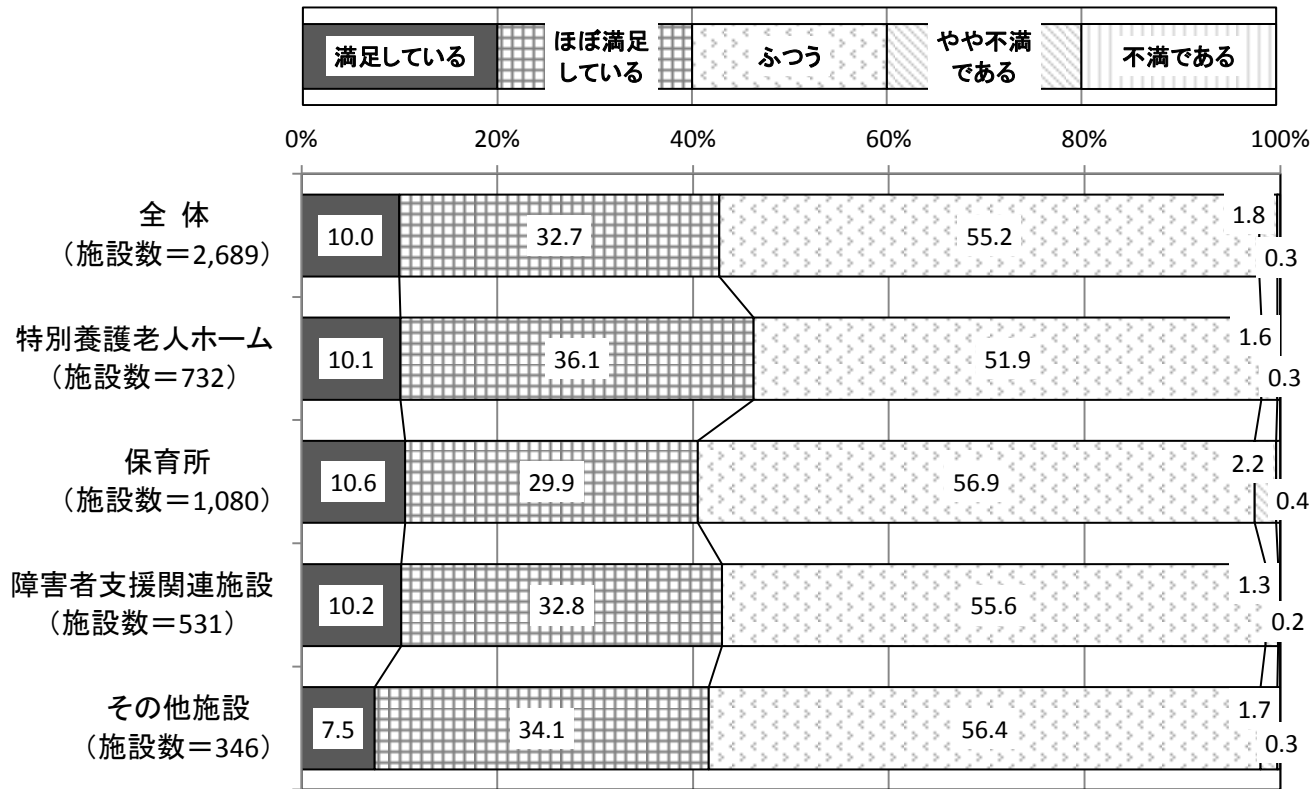
<「特約火災保険」の保険料水準についての評価(所在地別)(Q4)>



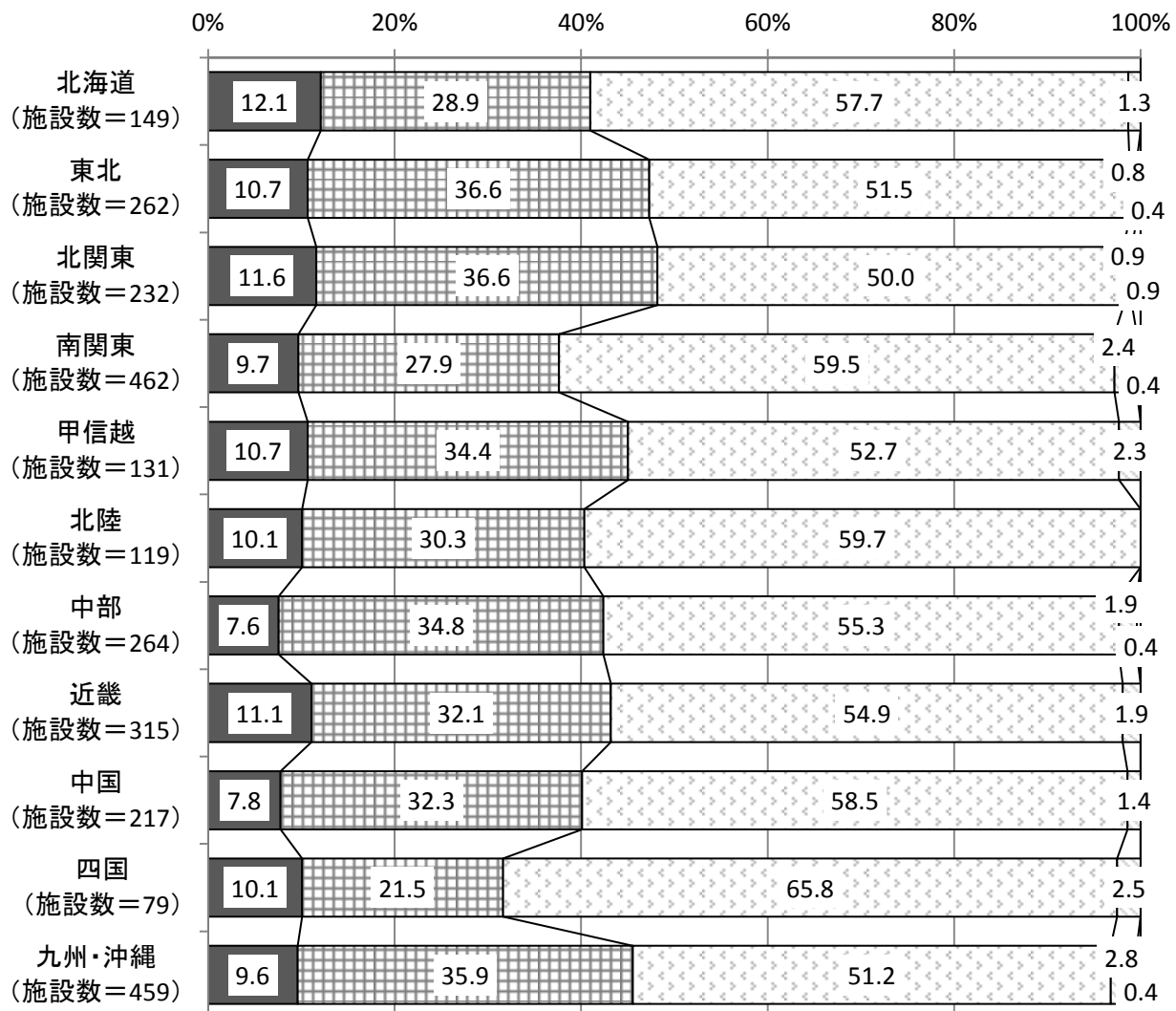
「特約火災保険」の補償範囲についての満足度(Q5)

■「特約火災保険」の補償範囲について、全体および施設種類別にみると満足度(「満足している」「ほぼ満足している」の合計値)は40%を超えており、とりわけ「特別養護老人ホーム」が46.2%と最も高い。
 ■所在地別にみると満足度は「北関東」が48.2%と最も高く、次いで「東北」が47.3%、「九州・沖縄」が45.5%となっている。

<「特約火災保険」の補償範囲についての満足度(施設種類別)(Q5)>



<「特約火災保険」の補償範囲についての満足度(所在地別)(Q5)>

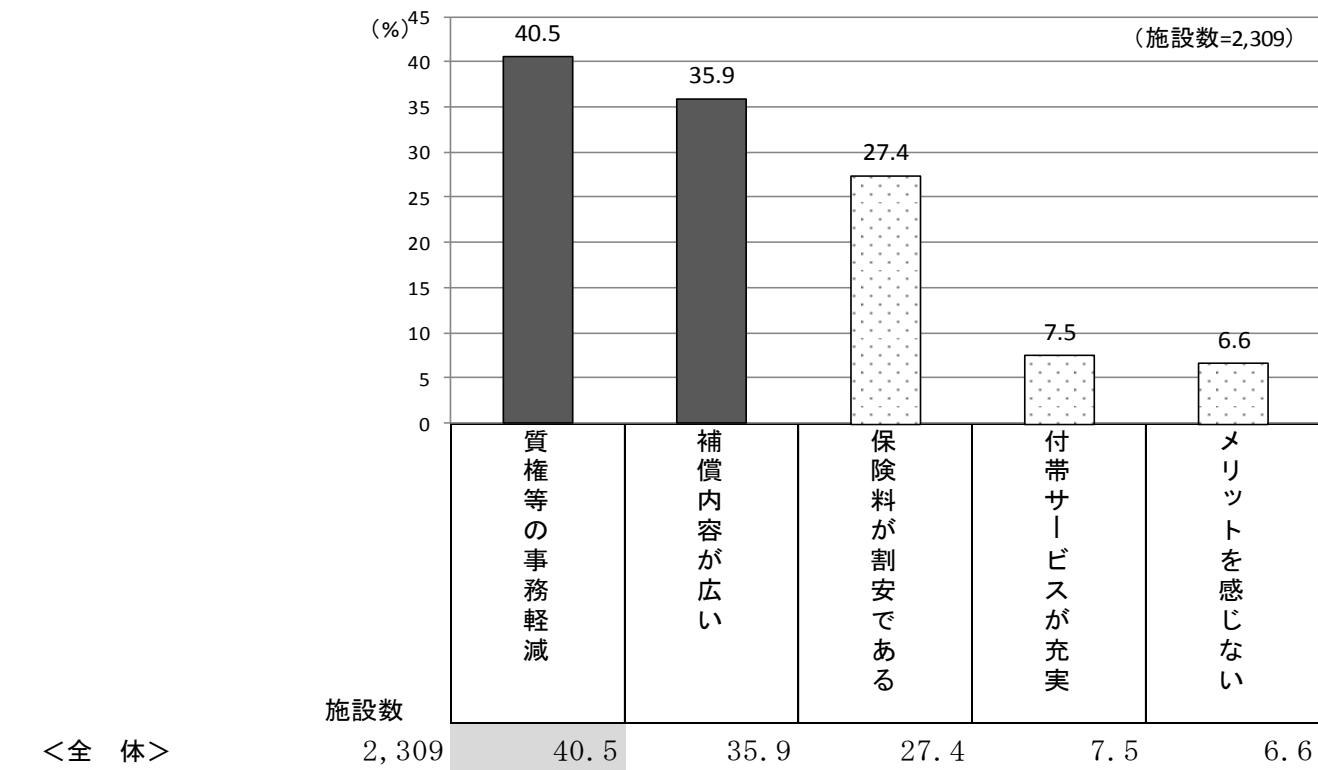


「特約火災保険」のメリット(Q6)(複数回答)／「特約火災保険」の保険金支払についての満足度(Q10)

■「特約火災保険」のメリットについて、「質権等の事務軽減」(40.5%)と「補償内容が広い」(35.9%)の回答が高い。一方で「メリットを感じない」は6.6%となっている。

■「特約火災保険」の保険金支払について、施設種類別にみると満足度は「特別養護老人ホーム」が24.2%と最も高く、次いで「障害者支援関連施設」が18.2%となっている。一方で、「やや不満である」「不満である」の合計値は全体で0.5%と低い。なお、「わからない」の回答が過半となっている。

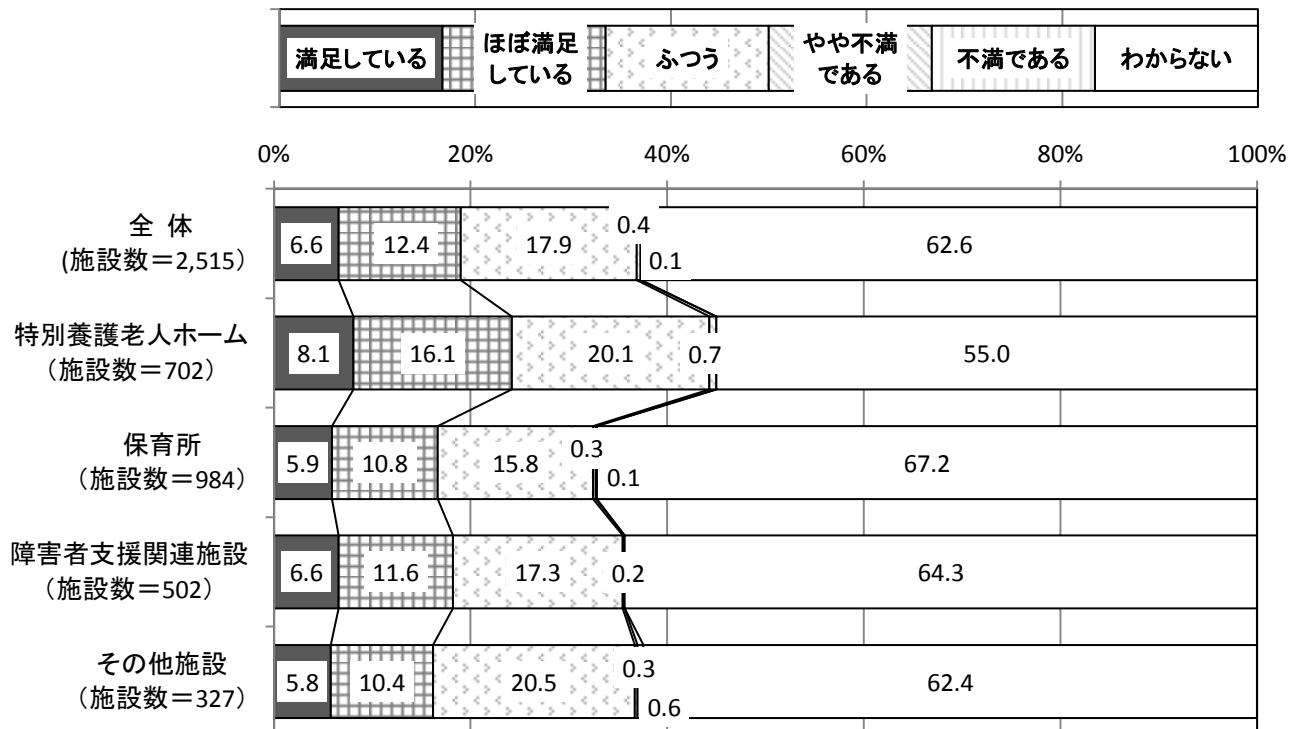
<「特約火災保険」のメリット(Q6)>(複数回答)



<施設種類別>

施設種類	施設数	質権等の事務軽減	補償内容が広い	保険料が割安である	付帯サービスが充実	メリットを感じない
特別養護老人ホーム	664	41.1	37.3	28.8	8.0	6.5
保育所	881	38.6	36.7	27.8	7.0	6.6
障害者支援関連施設	461	41.4	33.6	26.5	8.5	6.1
その他施設	303	42.9	33.7	24.8	6.3	7.6

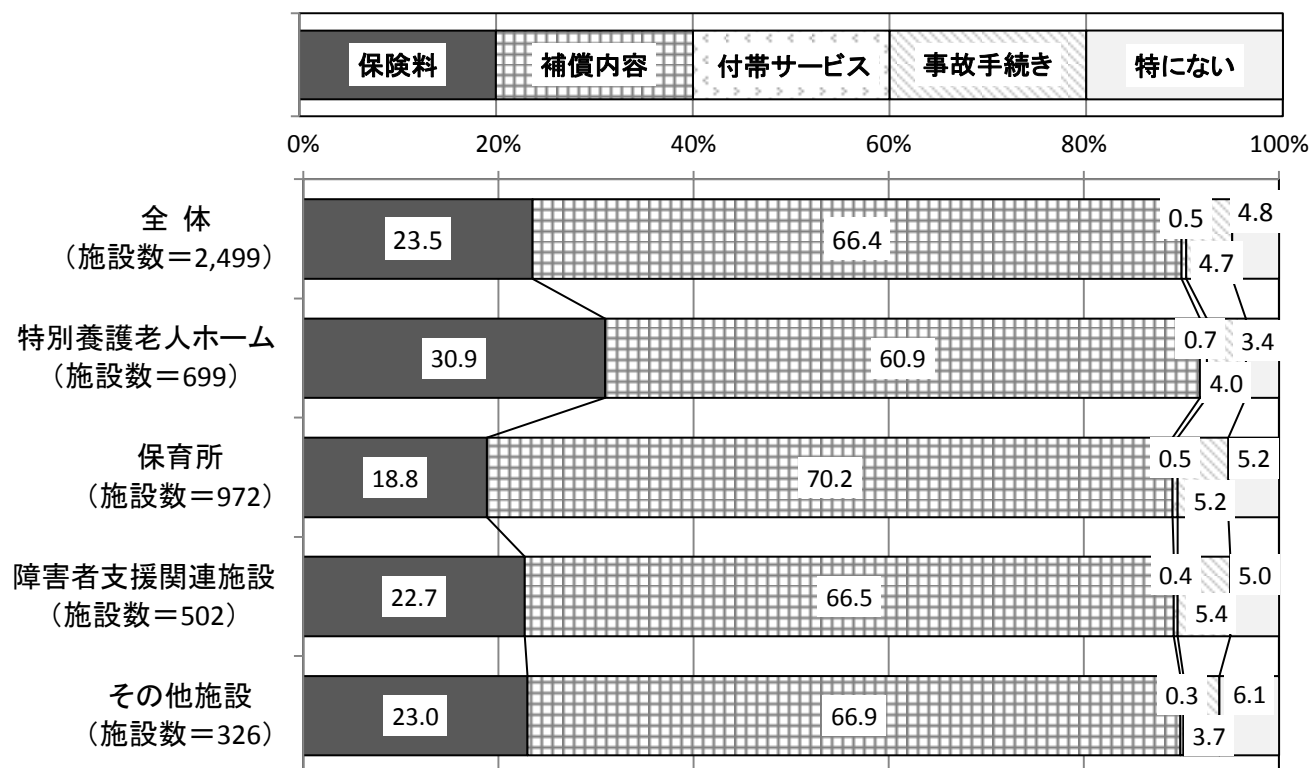
<「特約火災保険」の保険金支払についての満足度(施設種類別)(Q10)>



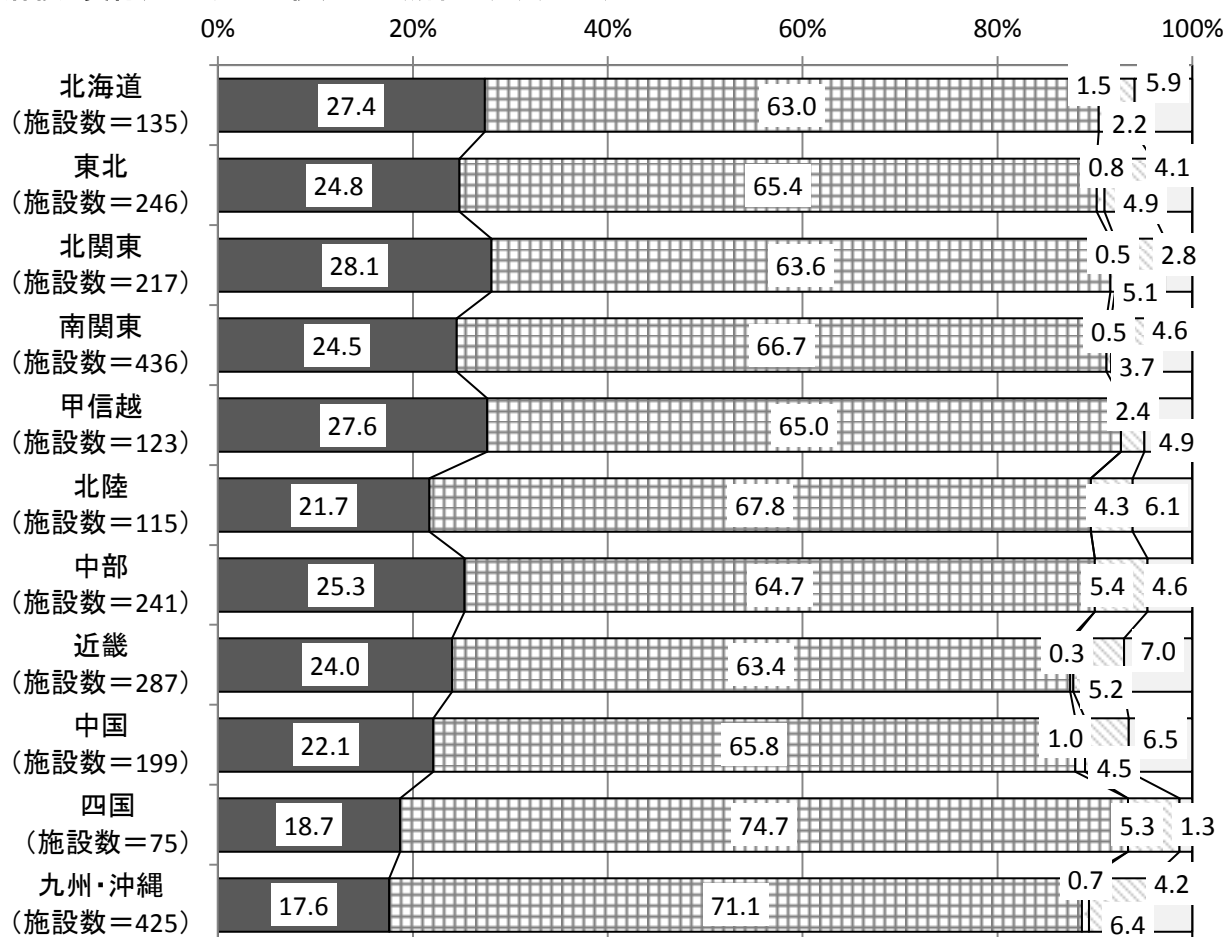
火災保険を契約するにあたり重視すること(Q11)

- 火災保険を契約するにあたり重視することについて、「補償内容」(66.4%)の回答が最も高く、次いで「保険料」(23.5%)となっている。
- 施設種類別にみると「保険料」の回答は「特別養護老人ホーム」が30.9%と最も高く、「補償内容」の回答は「保育所」が70.2%と最も高い。
- 所在地別にみると「保険料」の回答は、「北海道」(27.4%)、「北関東」(28.1%)、「甲信越」(27.6%)が他の地域に比べて高い。また、「補償内容」の回答は「四国」(74.7%)と「九州・沖縄」(71.1%)が台風等の自然災害の影響によるものと想定され、他の地域に比べて高い傾向がある。

<火災保険を契約するにあたり重視すること(施設種類別)(Q11)>



<火災保険を契約するにあたり重視すること(所在地別)(Q11)>

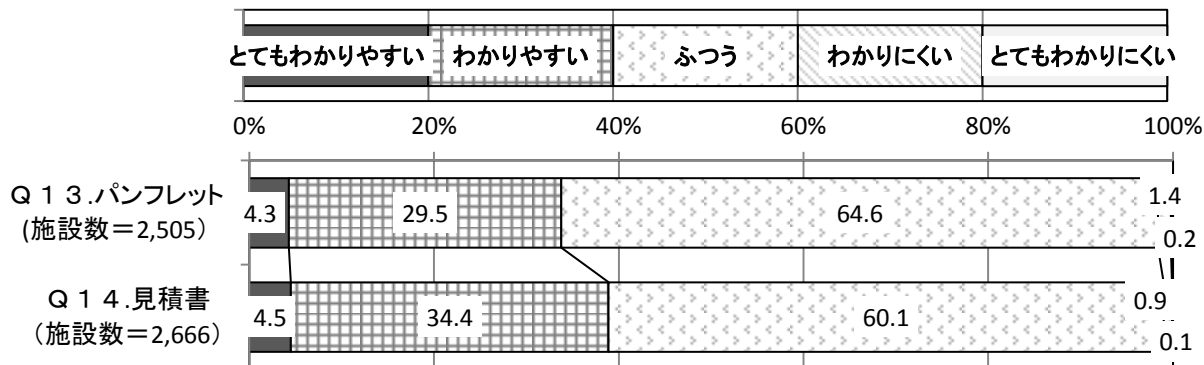


福祉施設共済会について

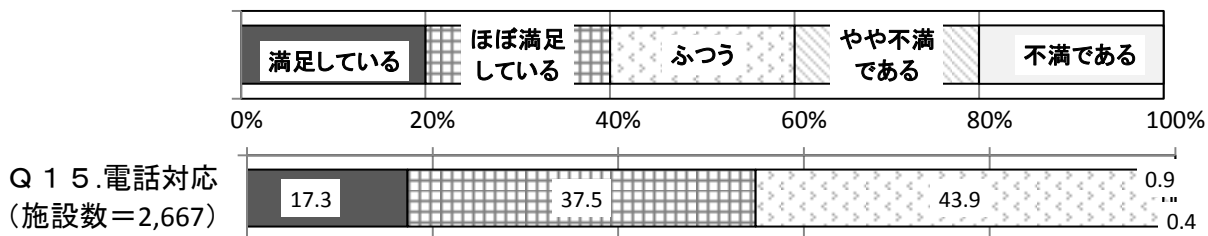
福祉施設共済会の評価について

- パンフレットや見積書の評価は、「ふつう」の回答が過半となっている。また、パンフレットの「とてもわかりやすい」「わかりやすい」の合計値は33.8%、見積書の「とてもわかりやすい」「わかりやすい」の合計値は38.9%。
- 電話対応について「やや不満である」「不満である」の合計値は全体で1.3%と低い。満足度（「満足している」「ほぼ満足している」の合計値）は54.8%で半数以上を占める。
- 契約手続きについて、「簡便で問題ない」が57.1%と最も高く、「丁寧で親切な説明で安心」が18.5%であった。
- 「福祉施設共済会」の印象について、「適切な対応で安心」が75.1%と最も高く、次いで「親切でやさしい対応」が10.0%であった。

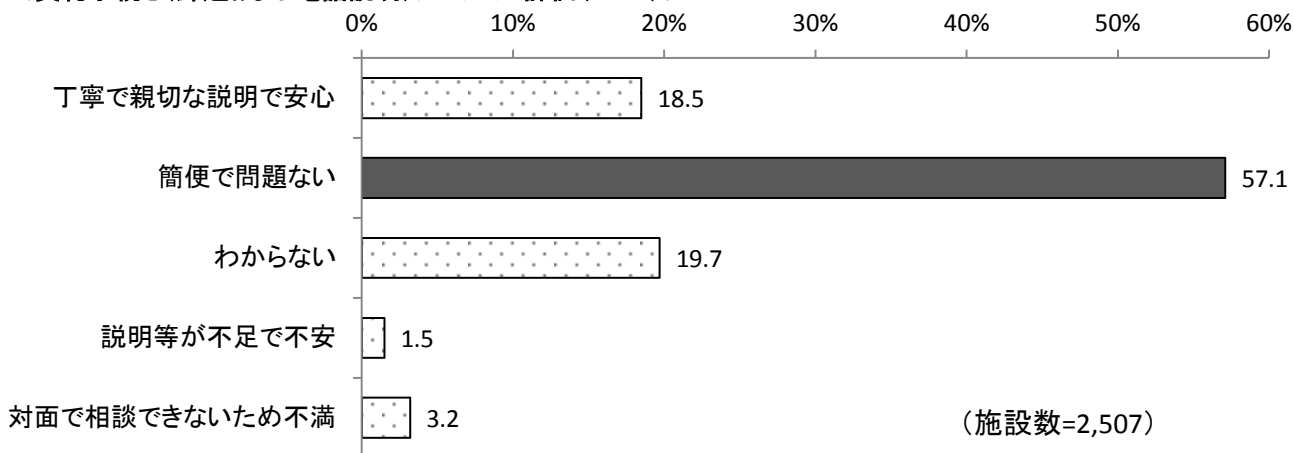
<パンフレット・見積書についての評価>



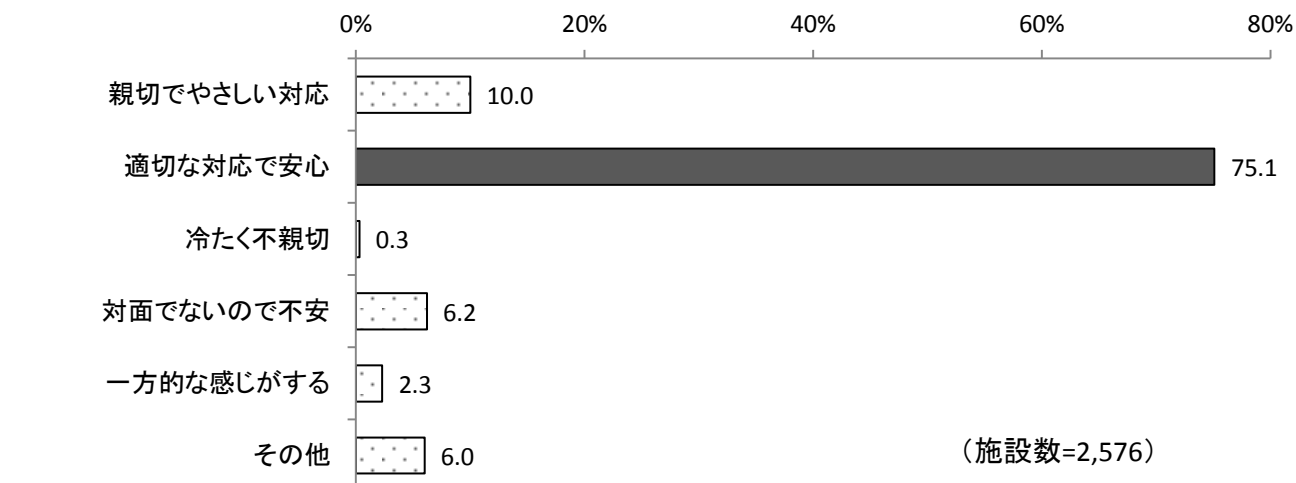
<電話対応についての評価>



<契約手続き(郵送および電話説明)についての評価(Q12)>



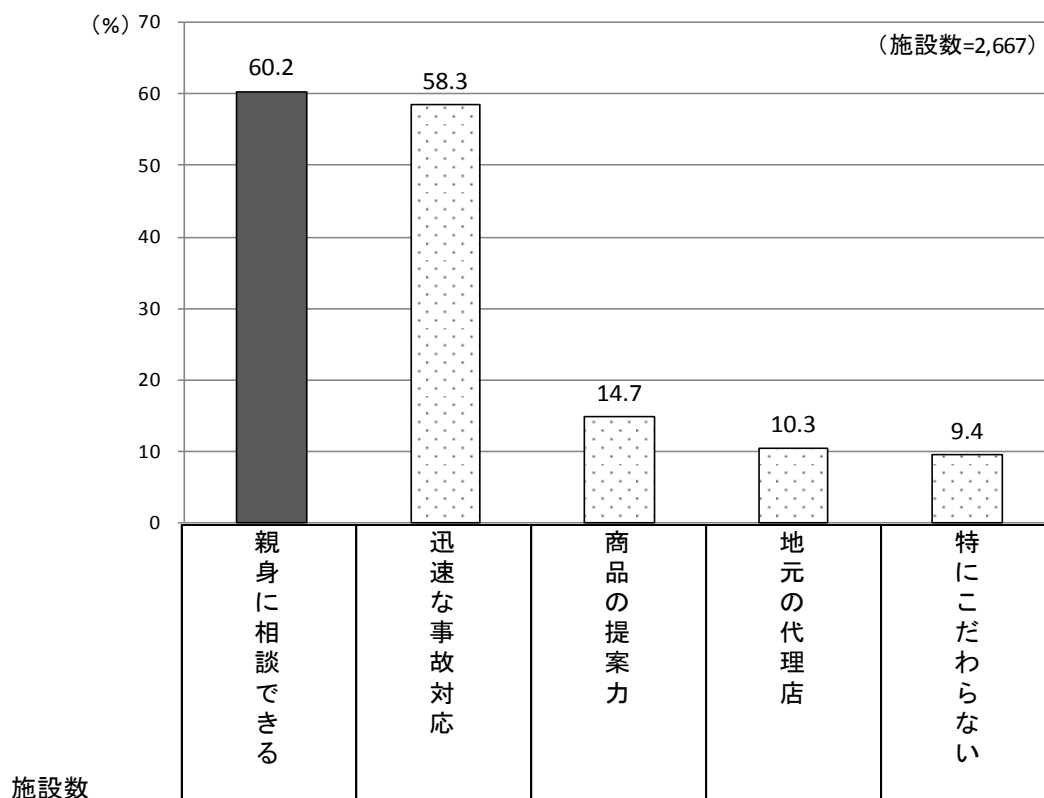
<「福祉施設共済会」についての印象(Q16)>



火災保険の代理店の選択基準(Q17)

- 火災保険の代理店の選択基準について、「親身に相談できる」(60.2%)、「迅速な事故対応」(58.3%)の回答が高い。一方で、「地元の代理店」と回答した法人は10.3%に留まっており、特段のこだわりがないことがうかがえる。
- 施設種類別にみると「特別養護老人ホーム」においては、「親身に相談できる」(65.0%)、「迅速な事故対応」(61.8%)「商品の提案力」(16.3%)への回答がそれぞれ他の施設に比べて高い。
- 地域別にみると「親身に相談できる」は「北関東」(64.2%)、「迅速な事故対応」は「四国」(63.8%)、「商品の提案力」も「四国」(22.5%)、「地元の代理店」は「甲信越」(15.4%)がそれぞれ他の地域に比べて最も高い。

<火災保険の代理店の選択基準(Q17)>(複数回答)

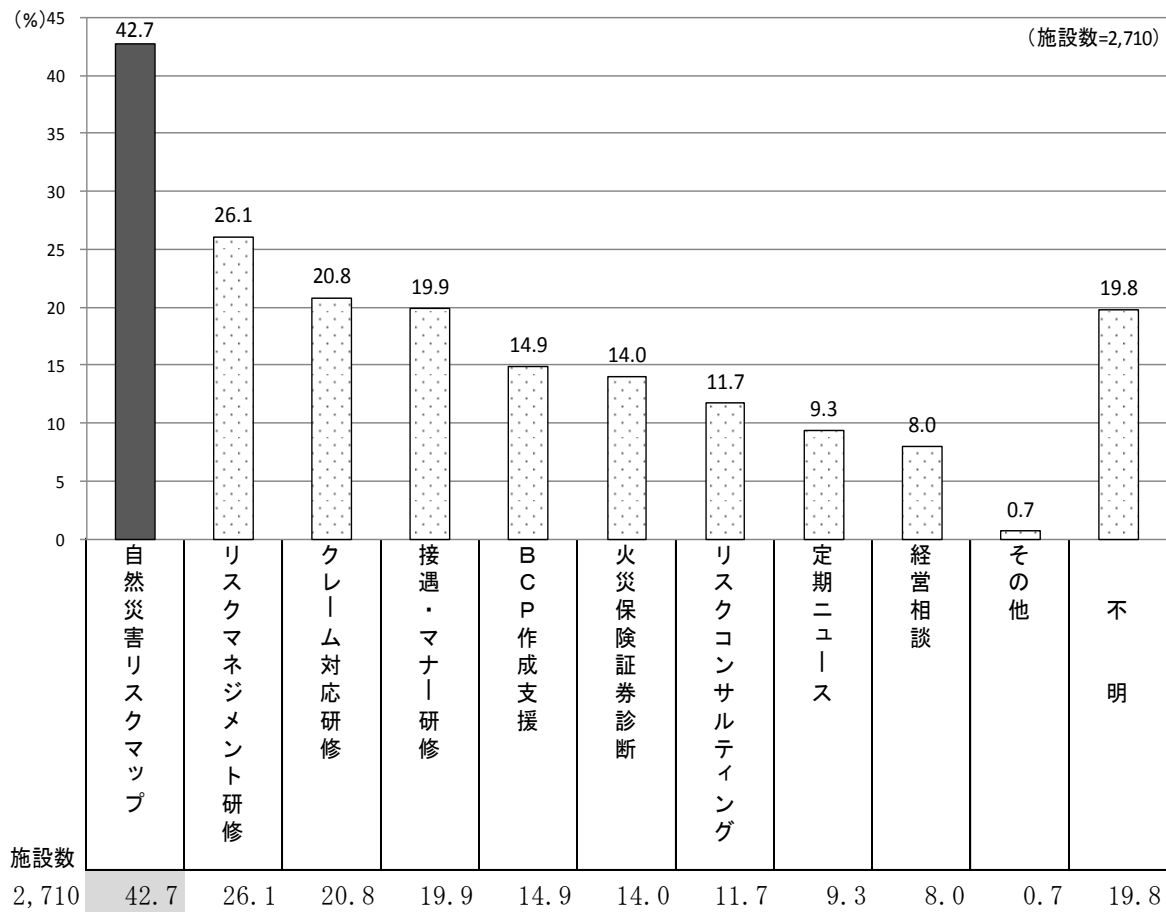


<全体>		2,667	60.2	58.3	14.7	10.3	9.4
<施設種類別>							
特別養護老人ホーム	726	65.0	61.8	16.3	9.6	6.1	
保育所	1,061	57.2	54.0	13.8	10.3	10.9	
障害者支援関連施設	532	63.7	61.5	16.0	11.7	8.8	
その他施設	348	54.0	59.2	12.4	9.8	12.4	
<所在地別>							
北海道	147	61.2	57.1	12.2	12.2	10.9	
東北	260	60.4	58.1	16.2	11.2	9.2	
北関東	229	64.2	59.4	18.3	8.7	5.2	
南関東	453	57.6	55.0	15.9	7.9	9.5	
甲信越	130	61.5	60.8	16.2	15.4	8.5	
北陸	117	60.7	56.4	12.0	13.7	10.3	
中部	262	58.8	56.5	13.7	12.2	9.9	
近畿	316	60.1	55.1	12.0	6.3	12.0	
中国	217	61.3	62.2	10.6	12.9	9.7	
四国	80	61.3	63.8	22.5	15.0	8.8	
九州・沖縄	456	60.1	61.8	14.9	9.6	8.8	

利用したいと思う「特約火災保険」の関連サービス(Q18)

- 利用したいと思う「特約火災保険」の関連サービスについて、「自然災害リスクマップ」(42.7%)や研修関連の回答が高い。
- 施設種類別にみると「特別養護老人ホーム」は「リスクマネジメント研修」(35.1%)や「クレーム対応研修」(27.2%)、「接遇・マナー研修」(28.3%)などの研修関連や、「BCP作成支援」(21.3%)が他の施設に比べて高く、関連サービスに対するニーズの高さがうかがえる。
- 所在地別にみると「四国」の「BCP作成支援」(36.3%)と「火災保険証券診断」(27.5%)が他の地域に比べて高い。

<利用したいと思う「特約火災保険」の関連サービス(Q18)> (複数回答)

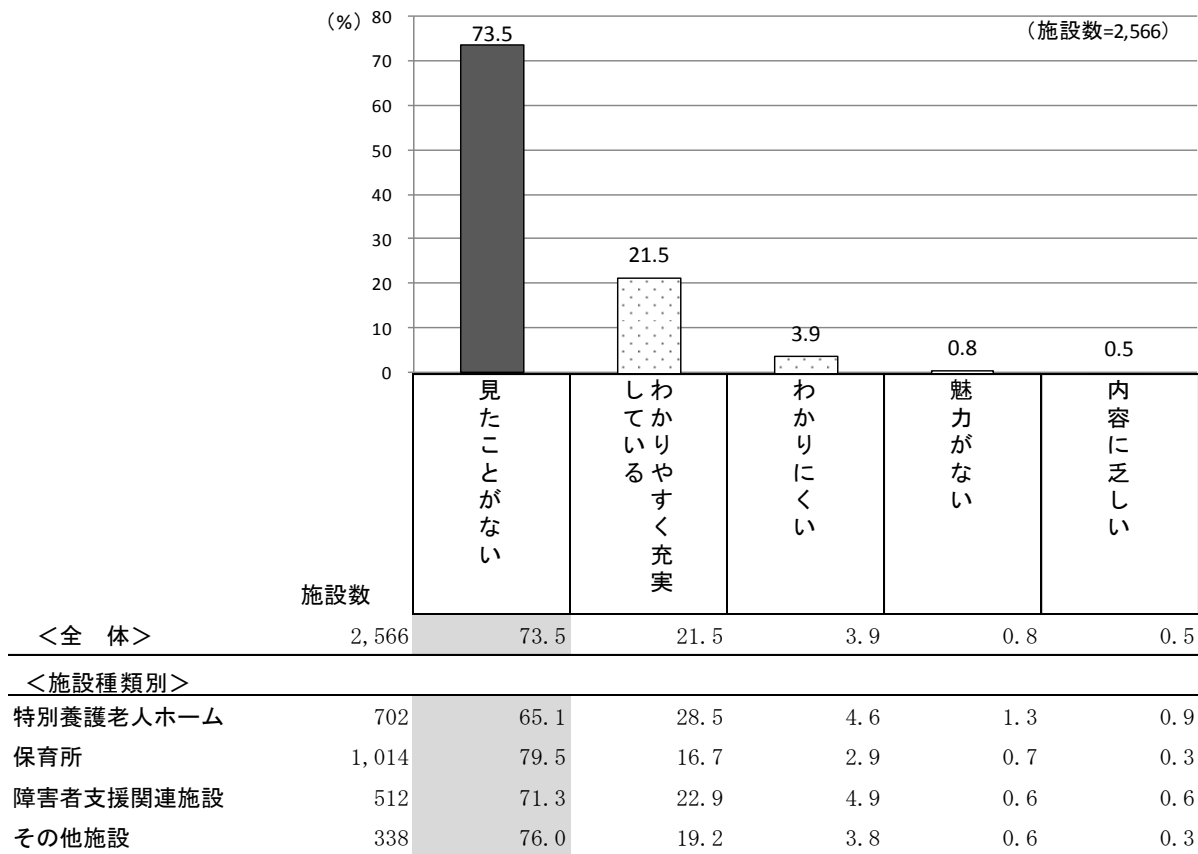


<全体>		施設数	自然災害リスクマップ	リスクマネジメント研修	クレーム対応研修	接遇・マナー研修	BCP作成支援	火災保険証券診断	リスクコンサルティング	定期ニュース	経営相談	その他	不明
<全体>		2,710	42.7	26.1	20.8	19.9	14.9	14.0	11.7	9.3	8.0	0.7	19.8
<施設種類別>		施設数	自然災害リスクマップ	リスクマネジメント研修	クレーム対応研修	接遇・マナー研修	BCP作成支援	火災保険証券診断	リスクコンサルティング	定期ニュース	経営相談	その他	不明
特別養護老人ホーム	736	43.3	35.1	27.2	28.3	21.3	14.8	13.6	10.3	8.3	0.4	14.5	
保育所	1,088	44.3	20.0	17.5	14.2	11.6	13.7	11.7	8.8	6.3	1.0	22.0	
障害者支援関連施設	536	39.9	28.4	19.2	18.7	13.4	12.7	10.8	8.6	9.9	0.6	20.9	
その他施設	350	40.9	22.3	20.3	21.7	13.7	15.1	8.9	10.0	9.7	0.3	22.3	
<所在地別>		施設数	自然災害リスクマップ	リスクマネジメント研修	クレーム対応研修	接遇・マナー研修	BCP作成支援	火災保険証券診断	リスクコンサルティング	定期ニュース	経営相談	その他	不明
北海道	150	41.3	21.3	19.3	18.7	12.7	15.3	12.7	6.0	7.3	0.7	22.0	
東北	266	39.1	27.8	18.4	21.1	12.0	18.0	13.5	9.0	7.1	0.4	19.9	
北関東	234	47.0	26.1	20.5	21.8	15.4	12.0	14.5	12.0	9.8	0.9	19.7	
南関東	464	44.0	23.5	20.0	17.9	17.5	13.8	9.7	6.5	8.0	0.6	19.6	
甲信越	131	45.8	27.5	19.1	17.6	13.0	13.0	13.0	8.4	7.6	1.5	19.8	
北陸	119	48.7	33.6	23.5	19.3	11.8	13.4	11.8	5.0	6.7	0.8	20.2	
中部	268	42.5	29.1	23.5	25.7	19.8	12.3	10.1	11.9	6.7	0.4	15.7	
近畿	319	46.4	25.7	22.9	21.3	10.7	8.5	11.0	12.2	10.0	0.3	19.4	
中国	218	41.7	31.7	20.6	22.0	13.3	13.8	17.0	11.0	6.4	1.8	22.0	
四国	80	37.5	17.5	22.5	20.0	36.3	27.5	15.0	10.0	10.0	1.3	13.8	
九州・沖縄	461	38.4	24.1	20.2	16.1	12.8	15.4	8.7	9.1	7.8	0.2	21.7	

「福祉施設共済会」のホームページの評価(Q19)／「福祉施設共済会」に要望・期待すること(Q20)

- 「福祉施設共済会」のホームページについて、73.5%が「見たことがない」と回答している。ホームページを見たことがあると回答した中では、「わかりやすく充実している」が21.5%と最も高く、一方で、「わかりにくい」が3.9%となっている。
- 「福祉施設共済会」に要望・期待することについて、「保険の合理化提案」が51.0%となっており、とりわけ「特別養護老人ホーム」が54.5%と高い。次いで、「ニュース等の情報発信」のニーズが36.7%と高い。一方で、「訪問による関係強化」は17.3%となっている。

＜福祉施設共済会のホームページの評価(Q19)＞(複数回答)



＜福祉施設共済会に要望・期待すること(Q20)＞(複数回答)

