

# 平成23年度 利用者満足度調査結果報告書

## 豊川市心身障害者小規模授産施設

### (あすなろの家)

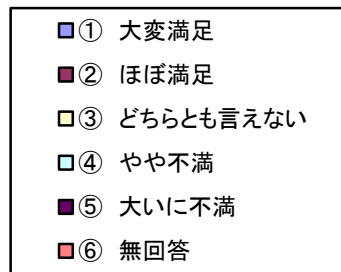
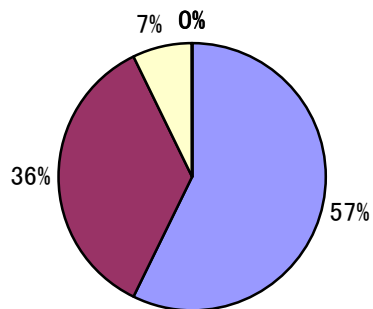
#### 【調査概要】

- |   |      |                           |
|---|------|---------------------------|
| 1 | 調査期間 | 平成23年12月21日から平成24年1月13日まで |
| 2 | 調査対象 | 豊川市心身障害者小規模授産施設利用者        |
| 3 | 調査方法 | 利用者にアンケートを依頼し、郵送で返信回答     |
| 4 | 対象者  | 23人                       |
| 5 | 回答数  | 14人                       |
| 6 | 回答率  | 60.9%                     |

平成24年 3月  
豊川市健康福祉部福祉課

Q 1 現在、「あすなろの家」の職員の対応に満足していますか？

単位:人



①大変満足 ②ほぼ満足 ③どちらとも言えない ④やや不満 ⑤大いに不満 ⑥無回答

人数	8	5	1	0	0	0
割合	57.1%	35.7%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%

【コメント】

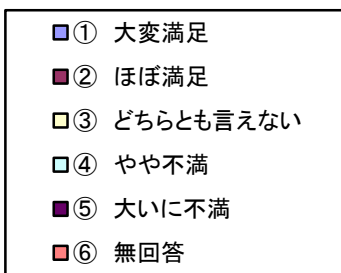
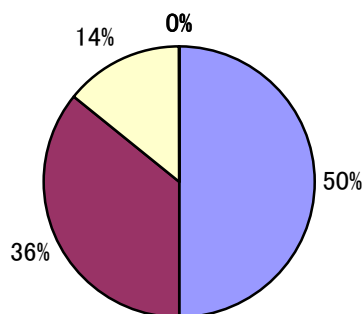
92. 8%の方が、①大変満足、又は②ほぼ満足と回答しており、高い評価を得られました。

【その他利用者の声】

本人の意思を尊重し安心して通えるようにいろいろ考えて下さり感謝しています。

Q 2 職員の服装や身だしなみどうですか？

単位:人



①大変満足 ②ほぼ満足 ③どちらとも言えない ④やや不満 ⑤大いに不満 ⑥無回答

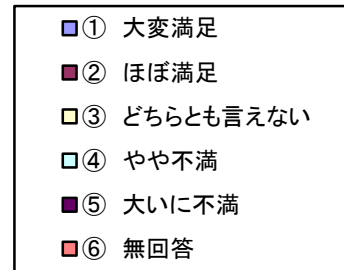
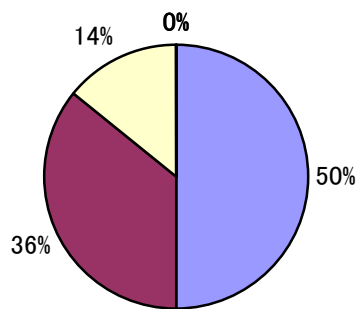
人数	7	5	2	0	0	0
割合	50.0%	35.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%

【コメント】

85. 7%の方が、①大変満足、又は②ほぼ満足と回答しており、高い評価を得られました。

Q 3 職員の言葉遣いや接遇態度はどうですか？

単位：人



①大変満足    ②ほぼ満足    ③どちらとも言えない    ④やや不満    ⑤大いに不満    無回答

人	7	5	2	0	0	0
割合	50.0%	35.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%

【コメント】

85.7%の方が、①大変満足、又は②ほぼ満足と回答しており、高い評価を得られました。

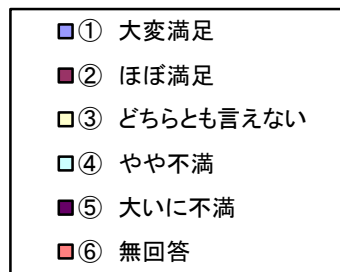
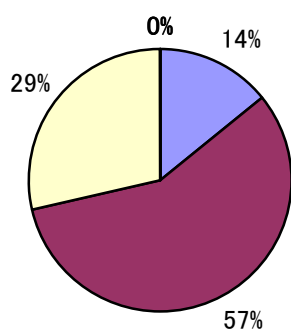
【その他利用者の声】

所長・職員達の連絡がよくとれてないように思いました。

Q 4 施設の安全対策はどうですか？

(使用上の注意事項の説明、器具の安全配慮など)

単位:人



①大変満足    ②ほぼ満足    ③どちらとも言えない    ④やや不満    ⑤大いに不満    ⑥無回答

人数	2	8	4	0	0	0
割合	14.3%	57.1%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%

【コメント】

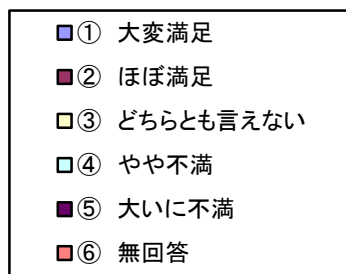
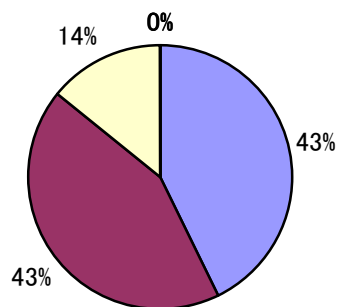
71.4%の方が、①大変満足、又は②ほぼ満足と回答しており、高い評価を得られました。

【その他利用者の声】

- ・安全対策の説明はなかったように思います。
- ・最近はないですが時々勝手に外に出て行ってしまふことがあり、職員の方が気づくのが少し遅いように思いました。

Q 5 施設の清潔さはどうですか？

単位:人



①大変満足    ②ほぼ満足    ③どちらとも言えない    ④やや不満    ⑤大いに不満    無回答

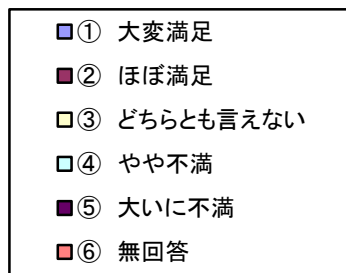
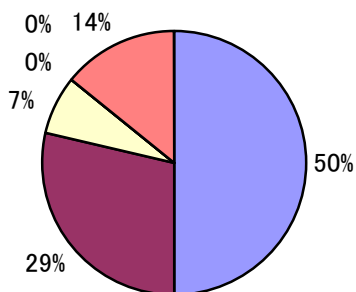
人	6	6	2	0	0	0
割合	42.9%	42.9%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%

【コメント】

85. 8%の方が、①大変満足、又は②ほぼ満足と回答しており、高い評価を得られました。

Q 6 総合的な利用満足度はどうですか？

単位:人



①大変満足    ②ほぼ満足    ③どちらとも言えない    ④やや不満    ⑤大いに不満    無回答

人	7	4	1	0	0	2
割合	50.0%	28.6%	7.1%	0.0%	0.0%	14.3%

【コメント】

78. 6%の方が、①大変満足、又は②ほぼ満足と回答しており、高い評価を得られました。

## 【その他利用者の声】

### 《職員について》

- ・ 所長さんをはじめ職員の方々の熱意と細かな気遣い、利用者1人1人に目標を持たせる等本当に日々感謝の気持ちです。
- ・ 色々なところで受け入れを拒否され、やっと受け入れてくださった所です。職員の方々はとても丁寧によく面倒をみてくださいます。面倒をみていただけることはとてもありがたく感謝の気持ちでいっぱいです。
- ・ 職員の方々は常に細かい点まで配慮してくれて利用者・保護者も安心して通えました。今の職員の方々は何一つ申し分ありません。誰にでも対応よく、何でも相談にのってくれる優れた職員さん達です。
- ・ 利用者本人の状態にあった対応、家庭環境を考慮した相談や対応に大変感謝していました。本人が健康で毎日楽しみながら通所させていただくことで生活が成り立っています。

### 《交通について》

- ・ 以前は送迎車が駅まであったのですが、今は送迎車がなくなったので時間に遅れてしまうことがあります。
- ・ 平成23年11月から市のバスの路線が変更になり通える日が減ってしまいました。送迎があれば良いのですがそれもなく、働いているので迎えが難しく通所に困っています。市バスの路線変更を検討していただきたい。

### 《その他》

- ・ お盆や年末年始の長い休みの時、作業がなかったりお弁当がなかったりした時に「どうしますか？」と職員の方に聞かれると行ってはいけないかなと思いい欠席にします。
- ・ お盆の時企業が休みのため、弁当持参であること、職員が少ないことなどは文書ではっきり連絡してほしい。
- ・ 行事のお知らせプリントが遅いので困りました。

## 【総合分析】

現在の当施設の職員の対応に92.8%の方が大変満足及びほぼ満足と回答しており、また、利用者の声においても「職員に感謝をしている」「安心して通えた」等の意見をいただいております、職員の対応について高い評価を得ていると言えます。

しかし、施設の安全対策、施設の清潔さについては、85.8%の方が大変満足及びほぼ満足と回答していますが、「安全対策の説明がなかった」「利用者が勝手に外に出ていることに職員が気づくのが遅い」とのご意見をいただいております、施設の維持・安全管理等が課題としてあげられます。

また、「送迎車がない」「市のバス路線の変更によって通いにくくなった」等利用者の通所手段が、今後の課題としてあげられます。

総合的な利用満足度については、約8割の方から大変満足及びほぼ満足の回答を得ており、全体的に利用者の満足を得ていると言えます。