

平成24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25年1月21日から平成25年2月15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 | 利用者アンケートを依頼し、窓口にて回収する。 |
| 4 | 対象者 | 15人 |
| 5 | 回答数 | 13人 |
| 6 | 回答率 | 86.6% |

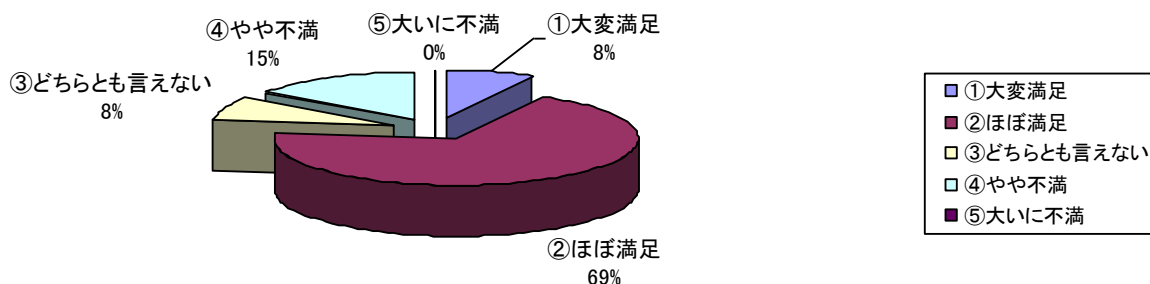
平成25年 3月
豊川市健康福祉部福祉課

1 職員の対応について

(1) 職員の服装や身だしなみについて、77%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と良い評価がある一方で、15%の方が「やや不満」と評価しています。

その他、職員の髪型や色、服装等が気になることのご意見をいただいています。

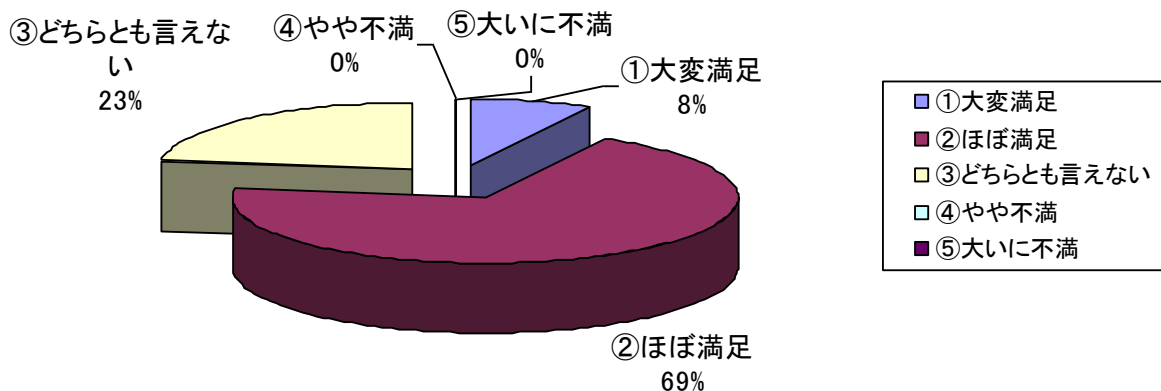
Q1 職員の服装や身だしなみはどうですか？



(2) 職員の言葉遣いや接遇態度について、77%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価しています。

その他、笑顔でいい、社会人として当然のものと一から勉強してもらいたい、連絡帳だけのやりとりで職員の方から話がほとんどなく気軽に話せない雰囲気があるとのご意見をいただいています。

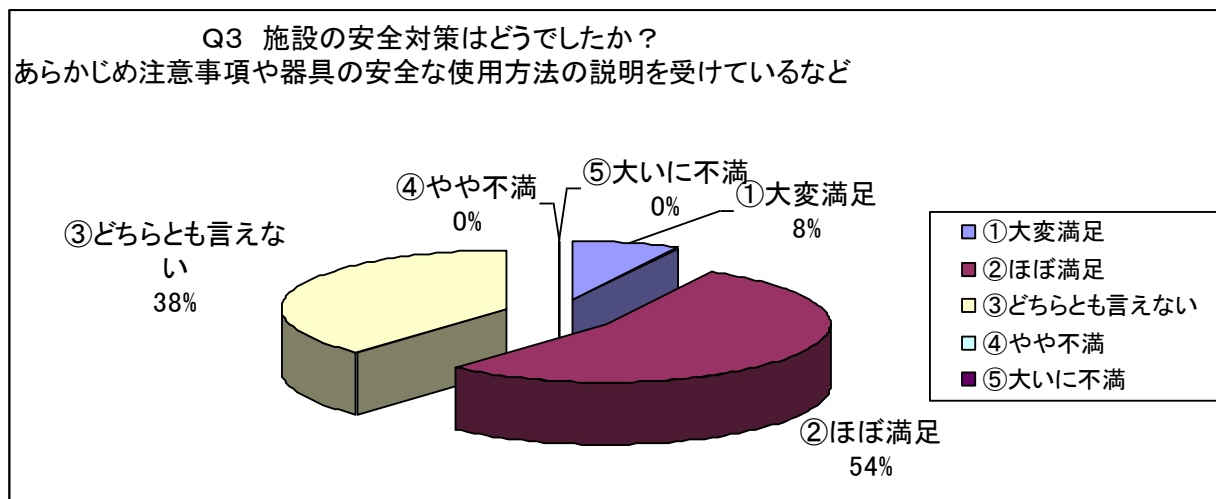
Q2 職員の言葉遣いや接遇態度はどうでしたか？



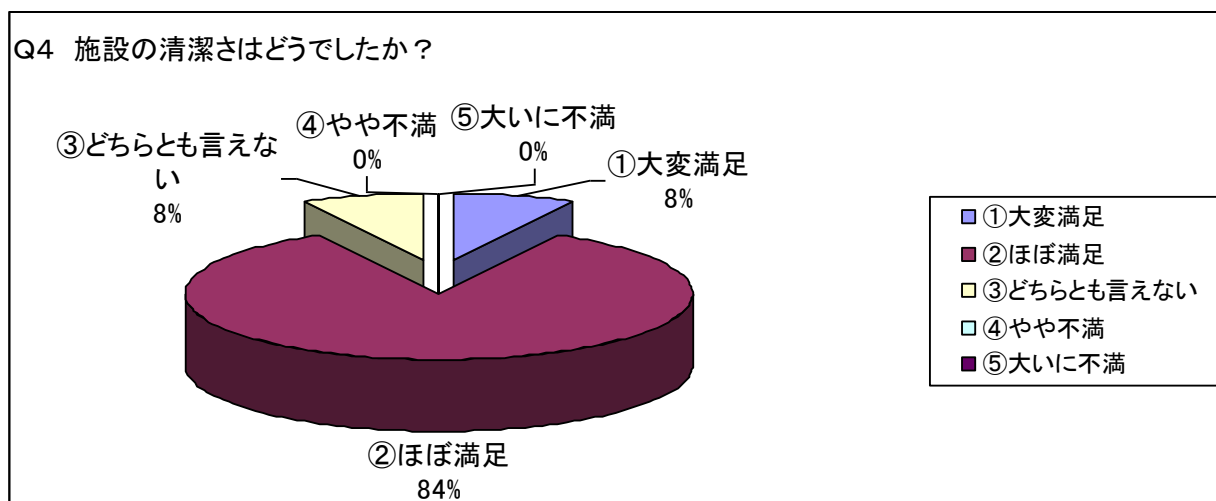
2 施設の管理体制について

(1) 施設の安全施策について、62%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価しています。

その他、こどもは注意事項や使用方法は理解出来ないのではどのように誘導していただけますか、特に説明を受けた覚えがないとのご意見をいただいています。



(2) 施設の清潔さについて、92%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価し、高い評価を得ています。

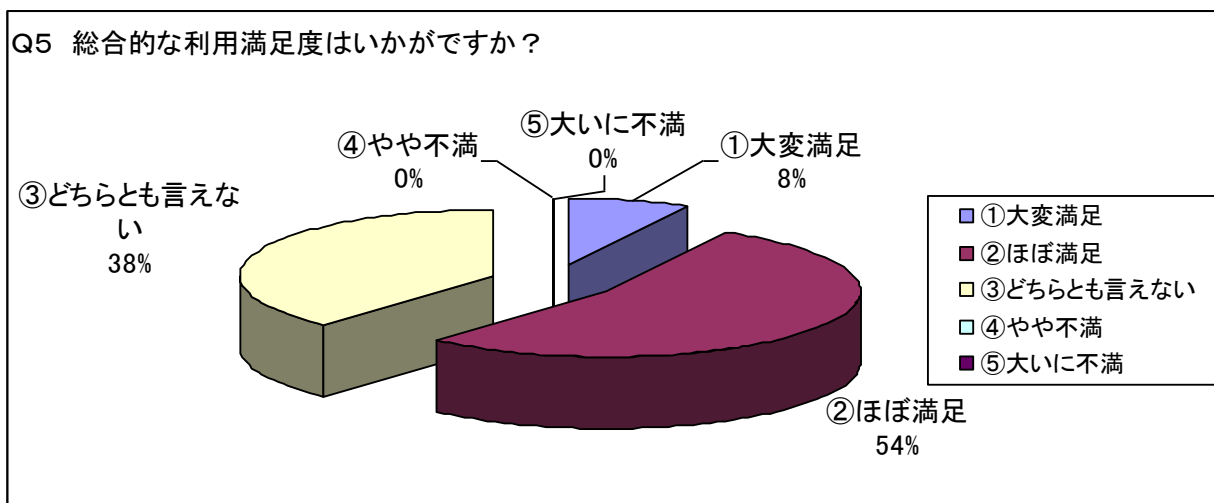


3 総合的満足度について

総合的な満足度については、62%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価しています。

その他、以下の内容のご意見をいただいています。

- ・ 施設側に対しては、常に疑問や指摘などはしてその度にきちんと対応は出来ています。まだまだこれからの施設なので、皆で作り上げていくものだと思います。ただ、行政側こそが、市民の意見を重要視して全市民が大変満足といえるように努力、勉強、改善、見直しをすべきです。
- ・ 送迎を希望いたします。
- ・ 送迎サービスがない。家の者が病気になった時は休ませなくてはならない。介護施設なのになぜないのか疑問である。
- ・ 以前施設見学をさせて頂いた時、作業をしている人、絵を描いている人、部屋で座っている人、歩き回っている人がいましたが、1日1日の目標があれば教えてください。



【総合分析】

本施設は、本年度から指定管理者が変更になり、調査時点で10ヶ月が経過しています。職員の対応について、77%の方が大変満足及びほぼ満足と回答していますが、一方で、職員の服装、髪の色等について15%の方がやや不満と評価しています。

施設の安全対策については、62%の方が大変満足及びほぼ満足と回答していますが、「こどもは注意事項や使用方法は理解出来ないのではどのように誘導していただけますか」、「特に説明を受けた覚えがない」とのご意見をいただいております。施設の安全管理や施設側から利用者への分かりやすい説明が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、62%の方から大変満足及びほぼ満足の回答を得ておりますが、「まだまだこれからの施設なので、皆で作り上げていくものだと思います。」「送迎サービスがないのは疑問です。」「1日1日の目標があれば教えてください。」というご意見をいただいております。今後は、施設側から利用者の話を積極的に聞くなどして利用者ニーズを十分に把握するとともに、施設運営上の説明や疑問点の解消に努めることが今後の課題と考えます。