平成２８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２８年１２月５日から平成２９年２月３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、窓口で回収する。

４　配 布 数　　１７人

５　回 答 数　　１５人（回収率８８．２％）

平成２９年３月

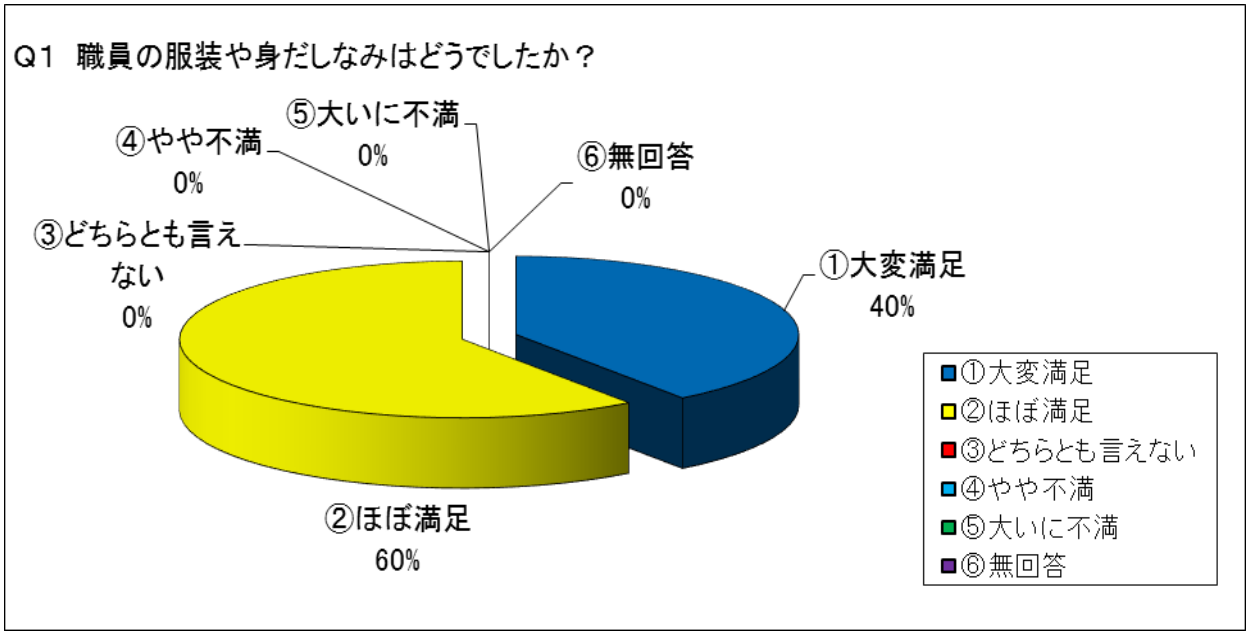
豊川市福祉部福祉課

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、１００％の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、高い評価を得ています。

○この設問についていただいたご意見

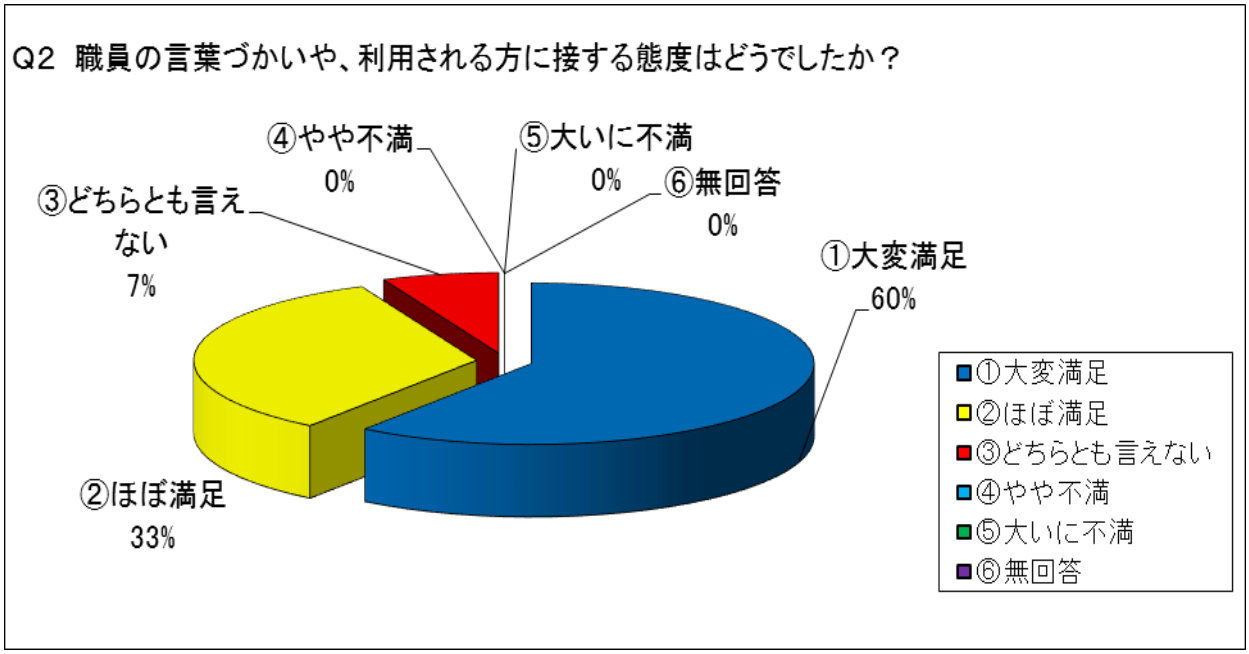
・動きやすく華美でなければ良いと思います。職員の方々が風邪など引かないようにして頂ければと思います。



(2) 職員の言葉遣いや接遇態度について、９３％の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、高い評価を得ています。

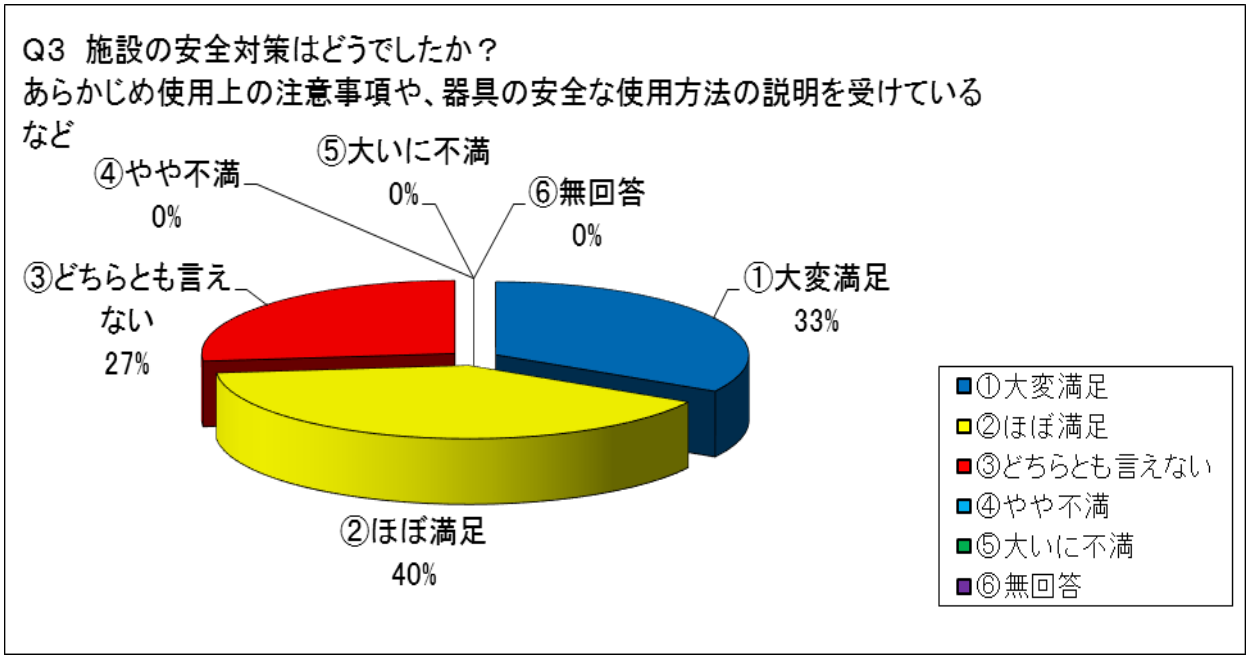
○この設問についていただいたご意見

・常に丁寧な言葉遣いをしているし、送迎時には気分良くあいさつができています。

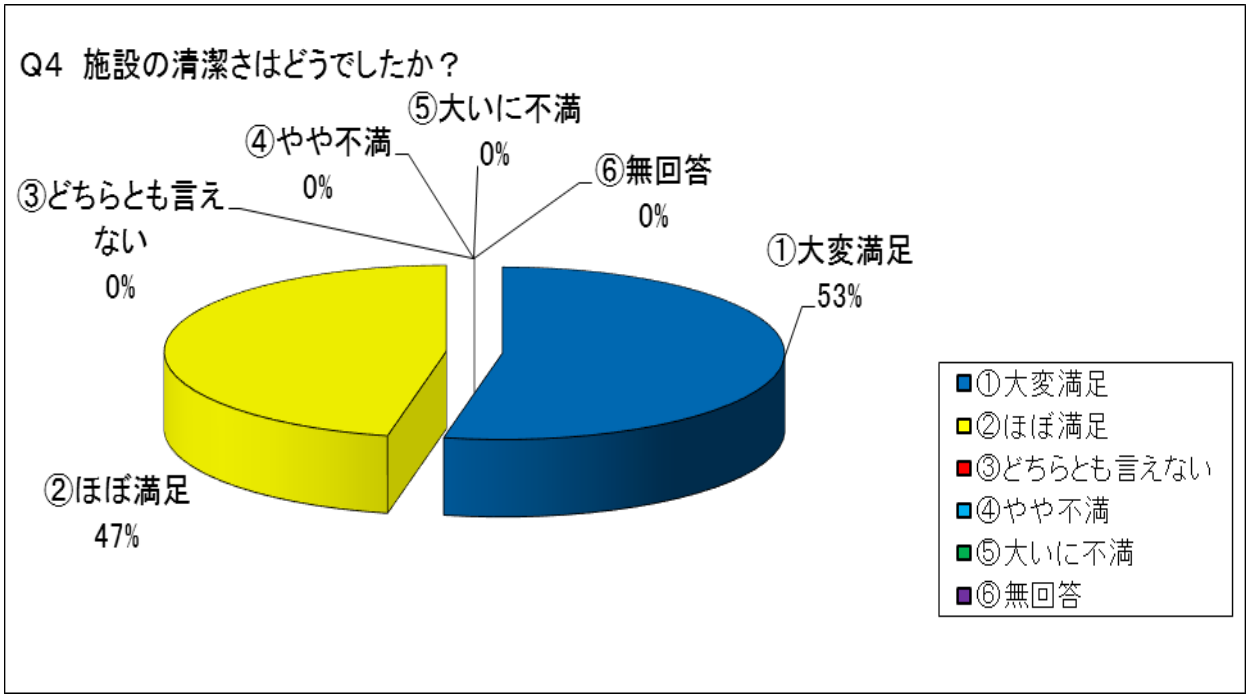


２　施設の管理体制について

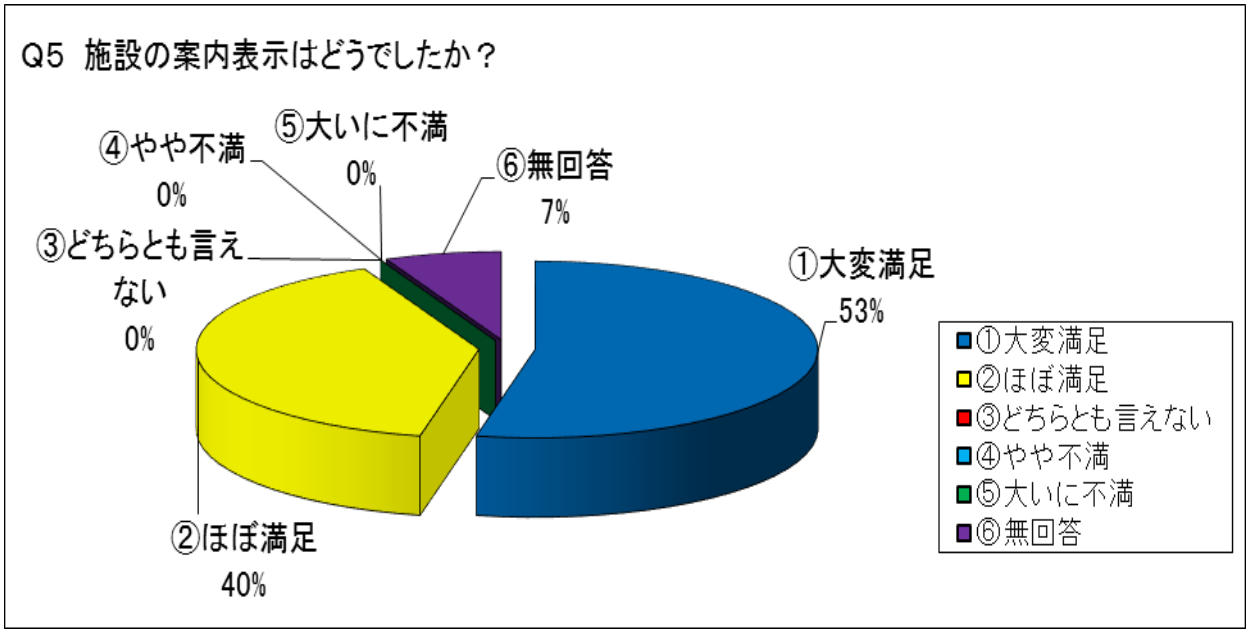
(1) 施設の安全対策について、７３％の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答しています。



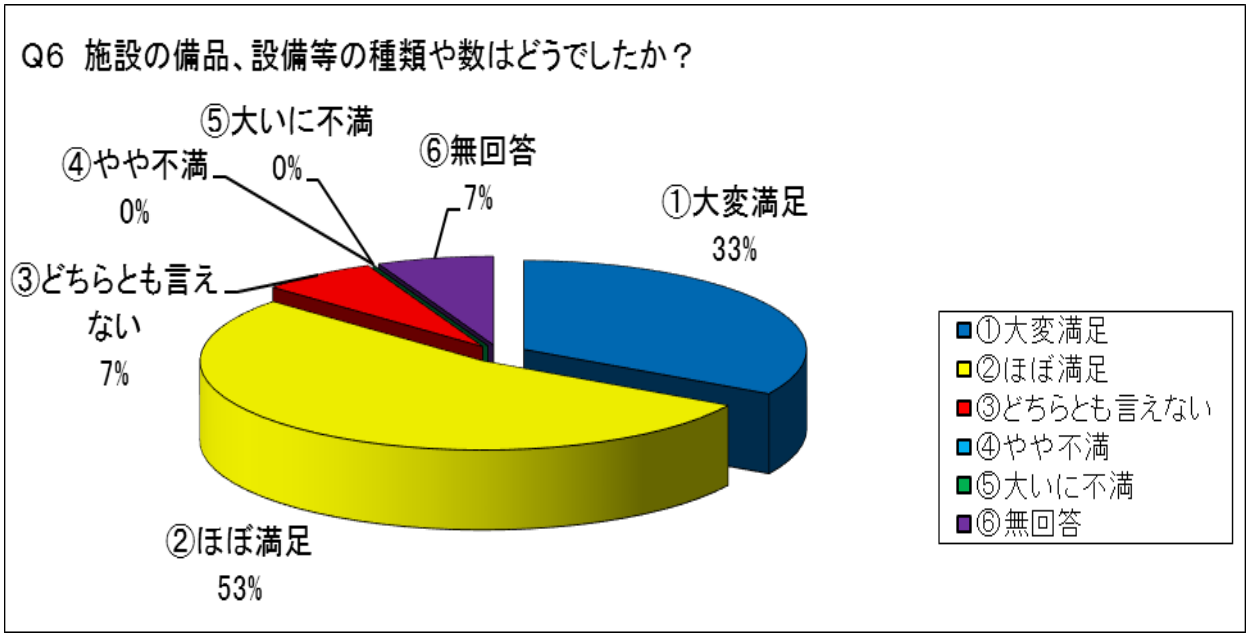
(2) 施設の清潔さについて、１００％の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、高い評価を得ています。



(3) 施設の案内表示について、９３％の方が「大変満足」「ほぼ満足」と回答し、高い評価を得ています。



(4) 施設の備品、設備等の種類や数について、８６％の方が「大変満足」「ほぼ満足」と回答し、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、８６％の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、高い評価を得ています。

○この設問についていただいたご意見

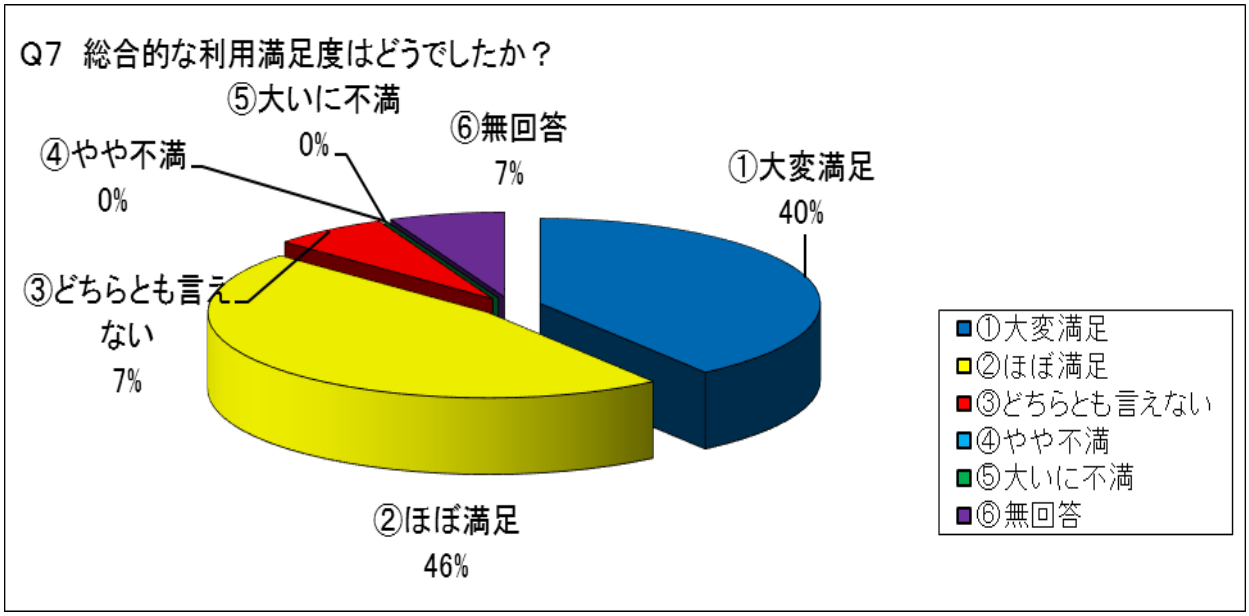
・施設の中だけでなく、外のいろいろな体験をさせてもらえて、子どもも大変喜んでいます。これからもよろしくお願いします。

・あすなろ祭は楽しくてとても充実しています。来年も楽しみにしております。

・月ごとにいろいろな行事（イチゴ狩り、ランチ、初詣、クリスマス会等）を考えてくださり、子ども達も仕事と遊びのメリハリができて、良い事だと思います。１１月の文化祭は家族も参加でき、これからも継続してやっていただきたいと思いました。

・常にささいな事でも連絡をくれて、全職員が安全の配慮など、楽しく過ごせるように気配りしてくれています。

・すばらしいご指導してくださっていますから、子どもが成長していると思っています。これからもよろしくお願い致します。



４　昨年度の改善事項について

前回の満足度調査では、具体的な改善事項はありませんでしたが、利用者の方に、より親近感を持っていただけるように、指定管理者の発案で、施設内の各部屋の呼称を変更しました。（例　食堂　→　カフェ）

５　改善事項と今後の対処方法について

いただいたご意見を参考にして、指定管理者の確認を取り連携して、優先して対応すべき事項、対応が可能な事項から改善に努めていきます。

６　総合分析

総合的な利用満足度については、８６％の方から大変満足、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。

特に、当施設の職員の対応について、９３％以上の方が大変満足、ほぼ満足と回答しており、職員の対応について高い評価を得ていると言えます。

今後も、１人１人の利用者のニーズにあったサービスの提供を目標とし、市と指定管理者が連携して、施設運営に必要な措置を講ずるよう努めます。