

平成29年度 利用者満足度調査結果報告書

豊川市ゆうあいの里北障害者生活介護施設

(あすなろの家)

【調査概要】

- | | |
|--------|-------------------------|
| 1 調査期間 | 平成29年12月1日から平成30年2月2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、窓口で回収する。 |
| 4 配布数 | 18人 |
| 5 回答数 | 18人（回収率100%） |

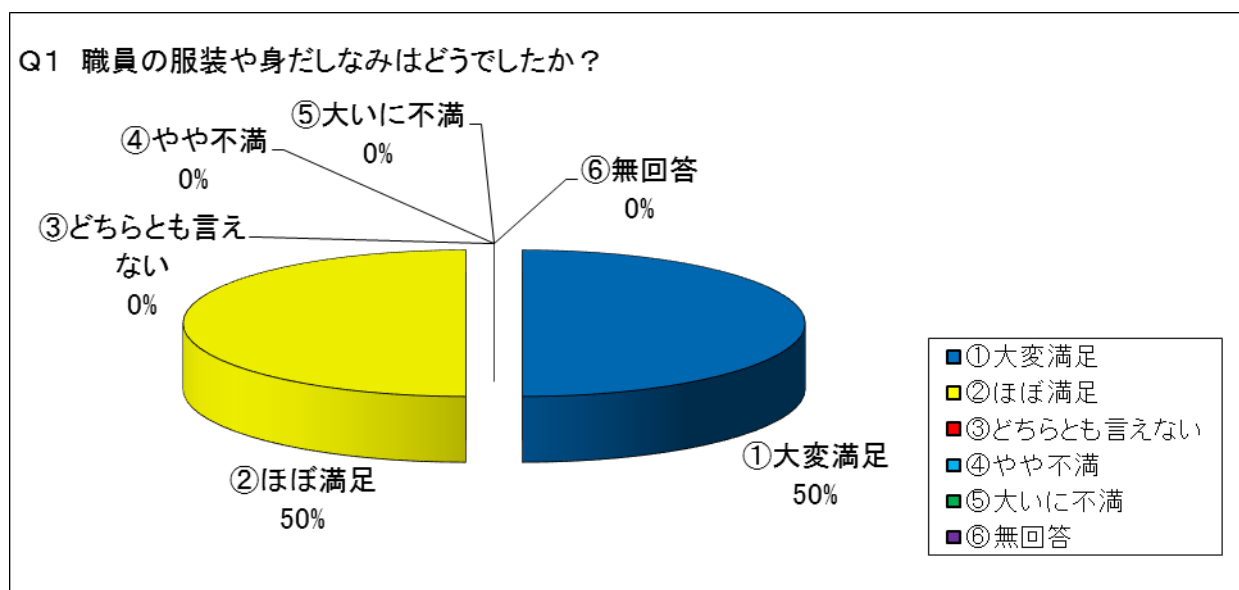
平成30年3月
豊川市福祉部福祉課

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

- ・職員が同じTシャツ等着ているととても心強く感じるし、良い。気持ちよく見える。
- ・動きやすく落ち着いた服装です。
- ・スタッフおそろいの服装で、統一感、清潔感があり、とても良いと思います。

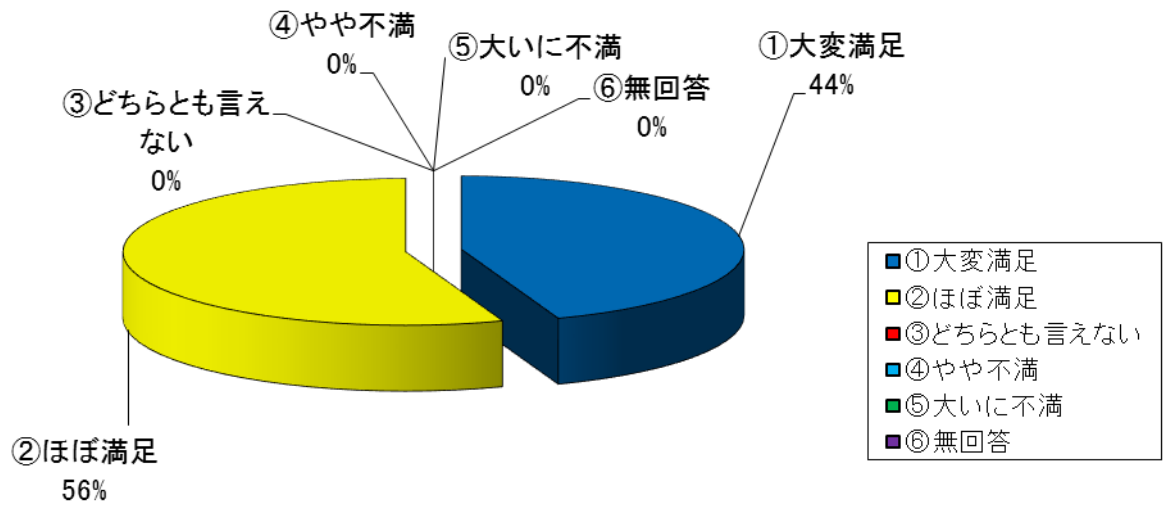


(2) 職員の言葉遣いや接遇態度について、100%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、高い評価を得ています

○この設問についていただいたご意見

- ・利用者に対しては親近感を持って接してくれ、言葉遣いも丁寧だと思います。私達保護者へは大変丁寧です。
- ・やさしい言葉で接してくれるので安心です。
- ・本人の人権をととても尊重してくださる話し方、態度です。

Q2 職員の言葉づかいや、利用される方に接する態度はどうでしたか？



2 施設の管理体制について

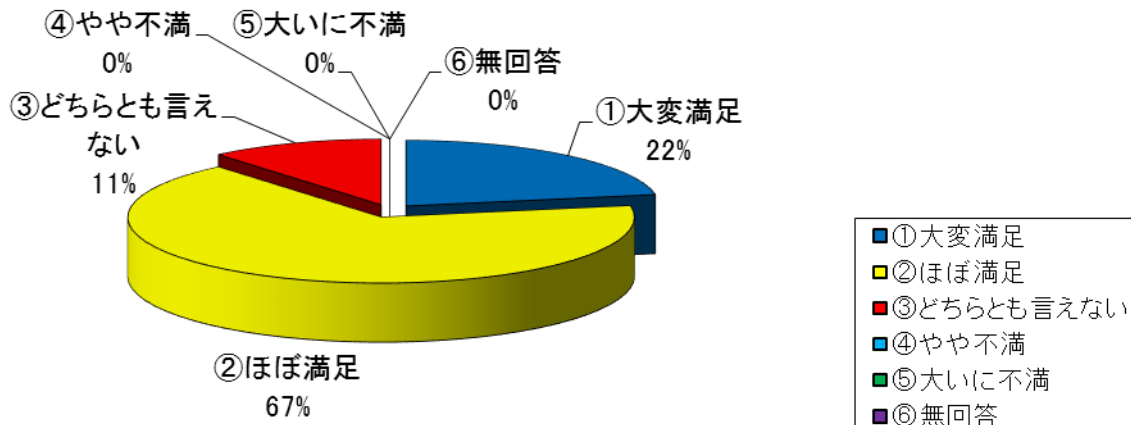
(1) 施設の安全対策について、89%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し高い評価を得ています。

○この設問についていただいたご意見

- ・安全な場所に設置してあります。

Q3 施設の安全対策はどうでしたか？

あらかじめ使用上の注意事項や、器具の安全な使用方法の説明を受けているなど

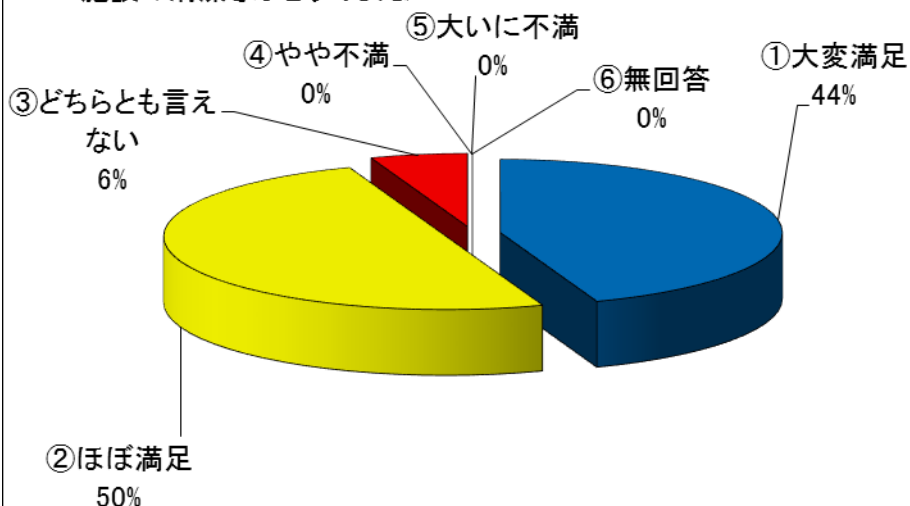


(2) 施設の清潔さについて、94%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、高い評価を得ています。

○この設問についていただいたご意見

- ・余分な物は置かず、きちんと片付けています。

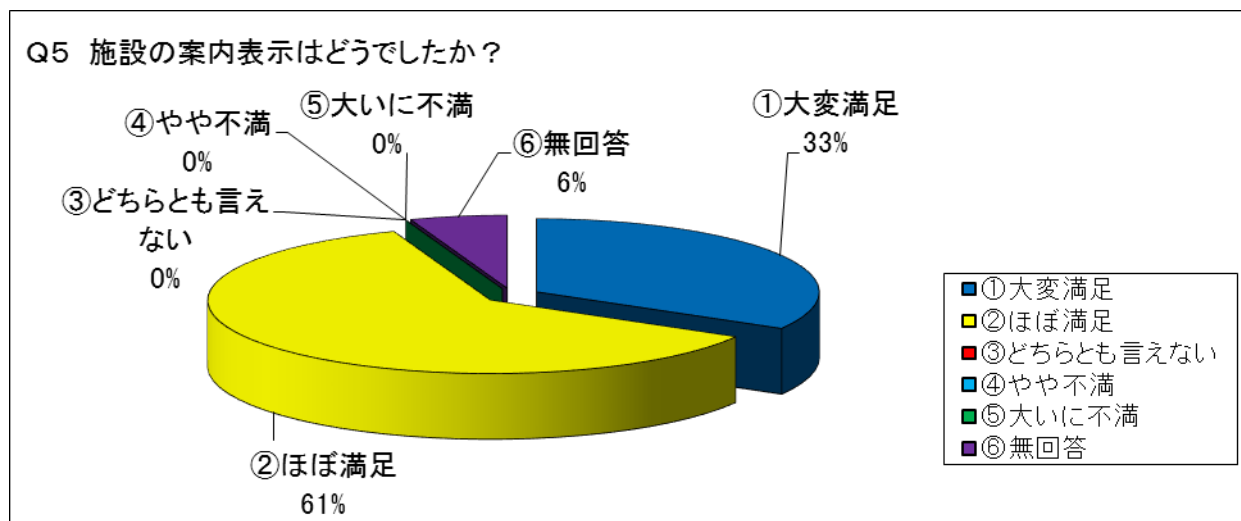
Q4 施設の清潔さはどうでしたか？



(3)施設の案内表示について、94%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

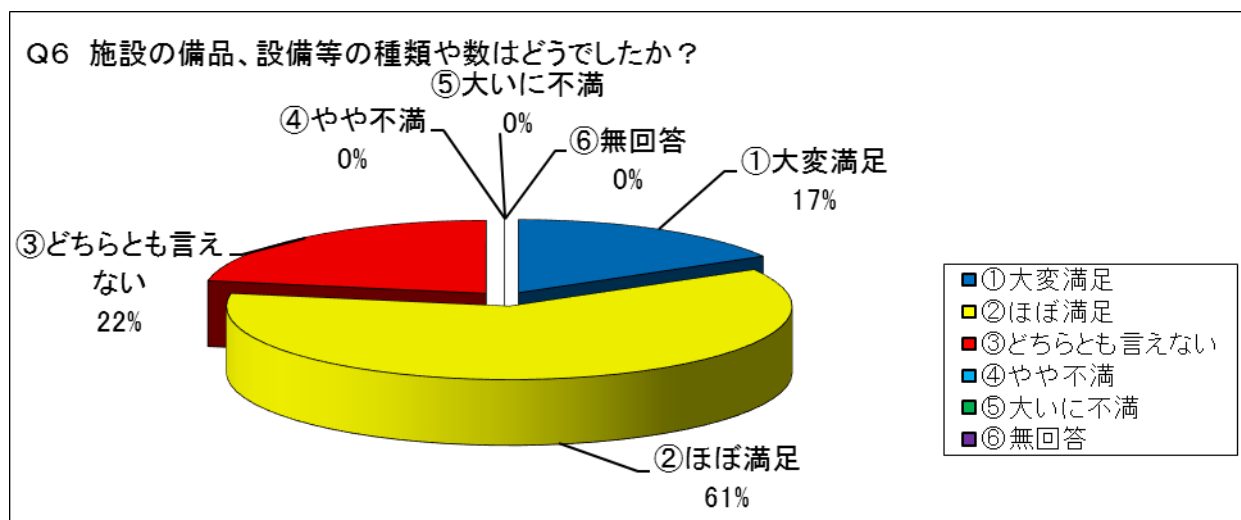
- ・わかりにくい所も大きく表示すれば見やすいです。



(4)施設の備品、設備等の種類や数について、78%の方が「大変満足」「ほぼ満足」と回答し、22%の方が「どちらとも言えない」と回答しています。

○この設問についていただいたご意見

- ・この施設に必要なのかがわからない。

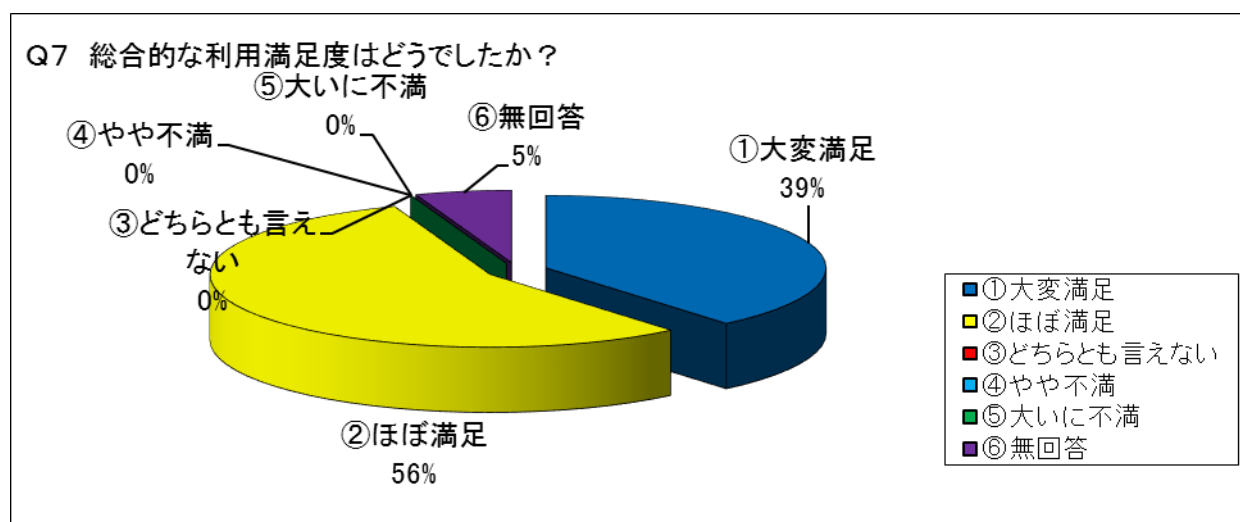


3 総合的満足度について

総合的な満足度については、95%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

- ・常に細かく目くばり、気配りをしてくれ、どんな小さなことでも伝えてくれ、こちらの事も相談に応じてくれ信頼性があります。新しい職員さんが入社されても、前からの職員さんによって利用者本人が安心して通えてると思います。
- ・子どものことをよく理解していてくれて、その子にあった対応をしてくれるのでとてもありがたいです。これからもかわらずに対応してほしい。
- ・利用者が安心して安全に通えるよう、これからも今まで以上に施設の管理・運営を発展させて行ってくれればと思います。
- ・送迎車への乗降場所が、自宅前ではなくなったことは本人や家族の負担が大きい為、自宅前に戻していただけると幸いです。
- ・仕事の種類も増え（ルアー等）月に一度はイベントを開催し、施設外にも（いちご狩り等）連れて行ってってくれるので本人もあすなろへ行くのを楽しみにしています。
- ・着替え、エプロンは毎日持って行かないよう、あすなろの家で預かって頂けると荷物が少なくていいのですが。
- ・毎日楽しそうに通う姿を見えています。スタッフの皆さんの努力に感謝しています。



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、個別支援計画の強化の一環として、季節の花を栽培し、夏はアサガオの緑のカーテンを育てるなど、野外での支援カリキュラムを用い、障害特性に配慮した支援を進めています。

5 改善事項と今後の対処方法について

送迎車の乗降場所についてご意見をいただきました。安全、安心で良質な「送迎サービス」を提供するためには、指定管理者が自宅周辺の道路環境や混雑状況・各利用者の身体状況に配慮した乗降場所や方法などを利用者やその介護者の方々としっかり話し合い、相互理解を得ることが重要です。今後も送迎サービスに関係するすべての方の安全確保が図られるよう、最善の送迎ルートを考えていきます。

6 総合分析

総合的な利用満足度については、95%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、100%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。