

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南障害者生活介護施設

(はなの和)

【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 | 豊川市ゆうあいの里南障害者生活介護施設利用者 |
| 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 | 25人 |
| 5 | 回答数 | 23人（回収率92%） |

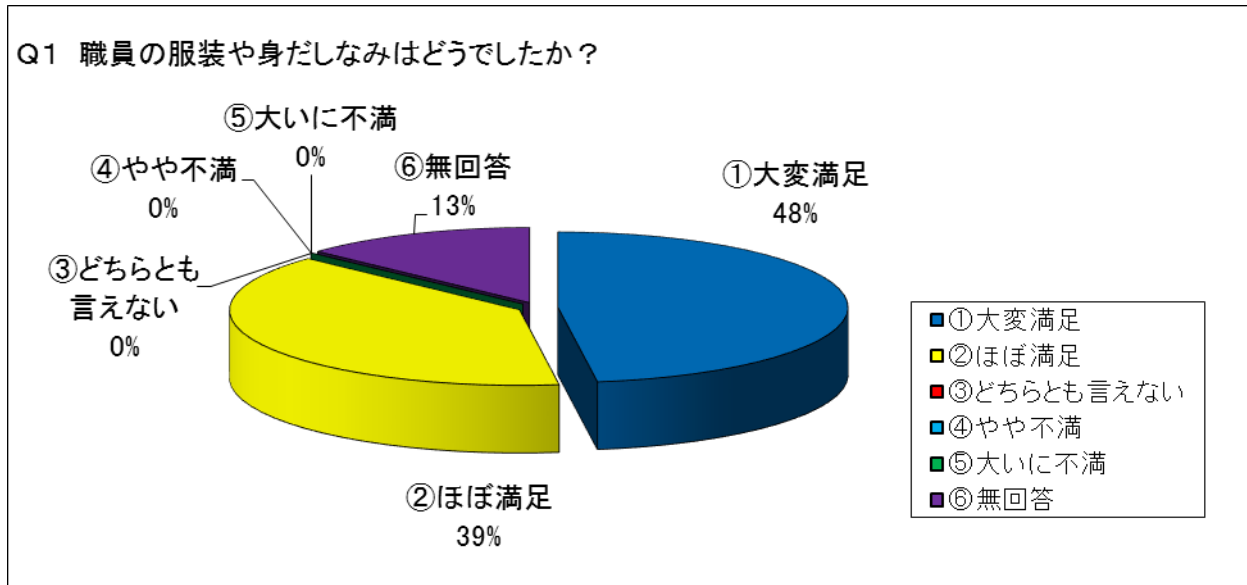
平成30年3月
豊川市福祉部福祉課

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、87%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

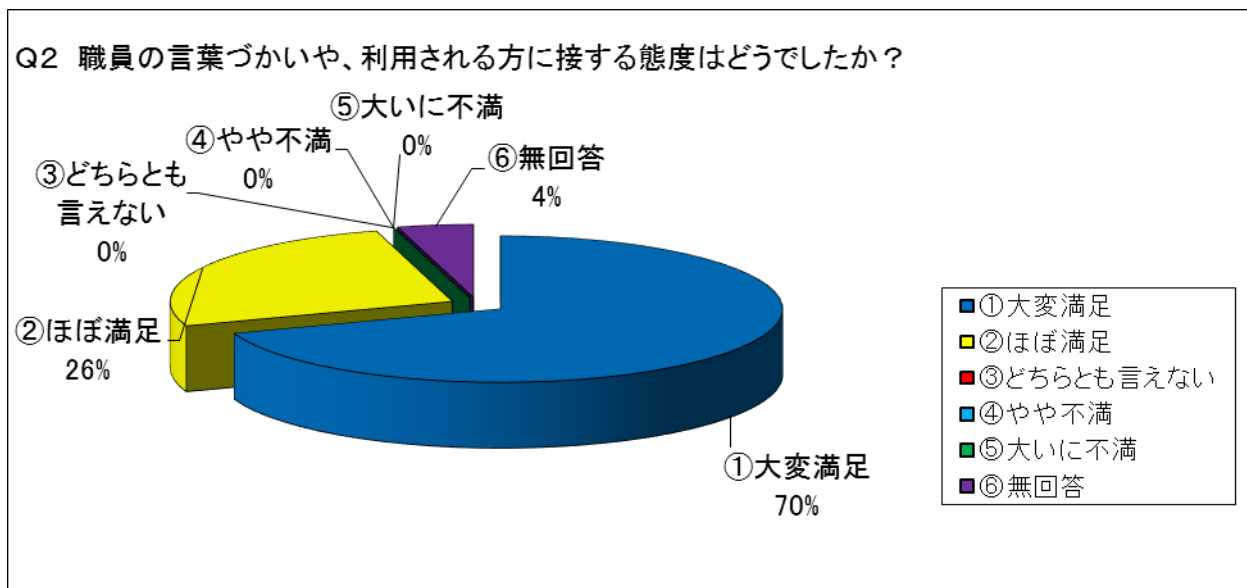
- ・白いジャケットを着ていた事があったと思いますが、さわやかで清潔に見え良かったです。
- ・見えないからわからない。



(2) 職員の言葉遣いや接遇態度について、96%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

- ・皆さん笑顔で接して下さって気持ち良いです。

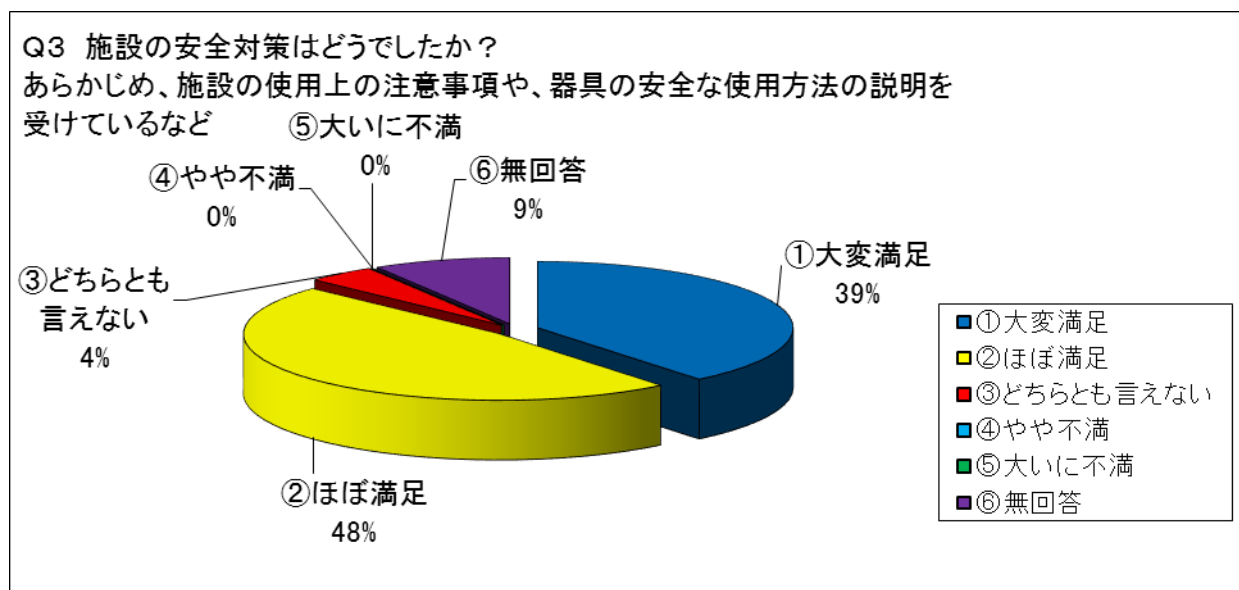


2 施設の管理体制について

(1) 施設の安全対策について、87%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

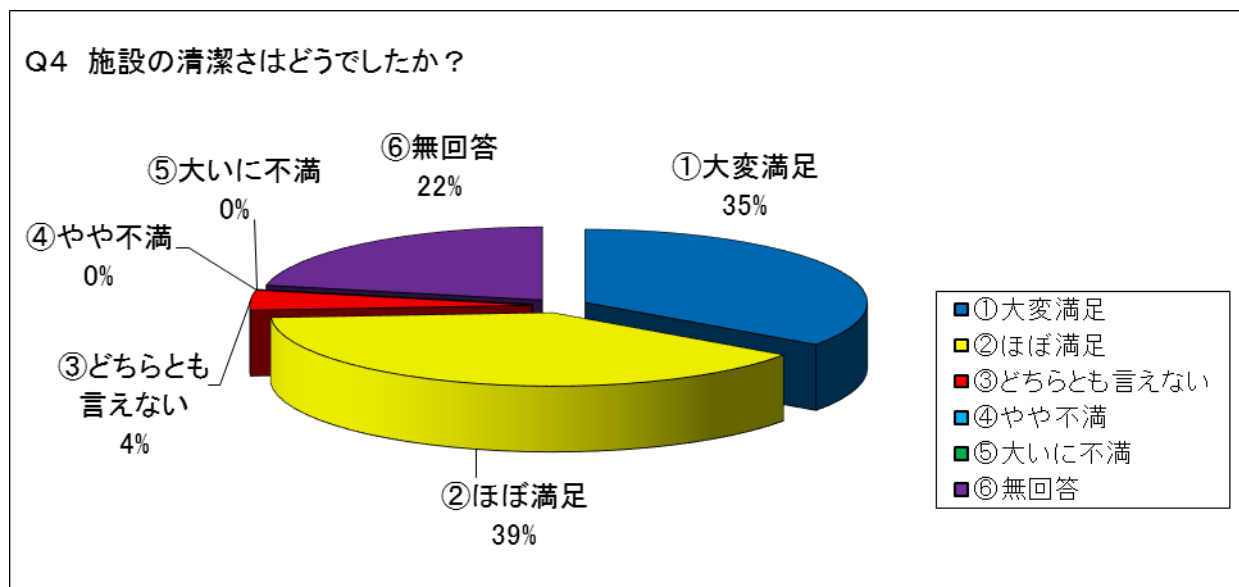
- ・諏訪西の時は、地域住民の方にも協力して頂いて、大地震などの災害に備えると思っていましたが、ゆうあいの里では、施設が孤立してしまうイメージがあります。
- ・代理の方なので見ていない。



(2) 施設の清潔さについて、74%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答しています。

○この設問についていただいたご意見

- ・施設に伺った事がないので、申し訳ありませんがわかりません。
- ・代理の方なので見ていない。
- ・見えないからわからない。

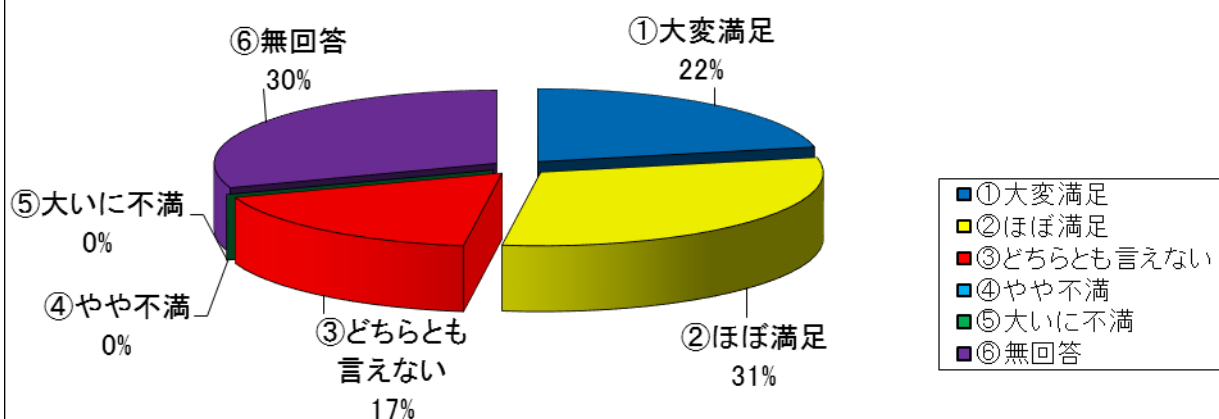


(3) 施設の案内表示について、53%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答しています。

○この設問についていただいたご意見

- ・まだ、以前のままの案内表示（全体の施設）だったので、見学に行った時、迷ってしまいました。新たな物も見逃してしまいました。
- ・施設に伺った事がないので、申し訳ありませんがわかりません。
- ・代理の方なので見ていない。
- ・見えないからわからない。

Q5 施設の案内表示はどうでしたか？

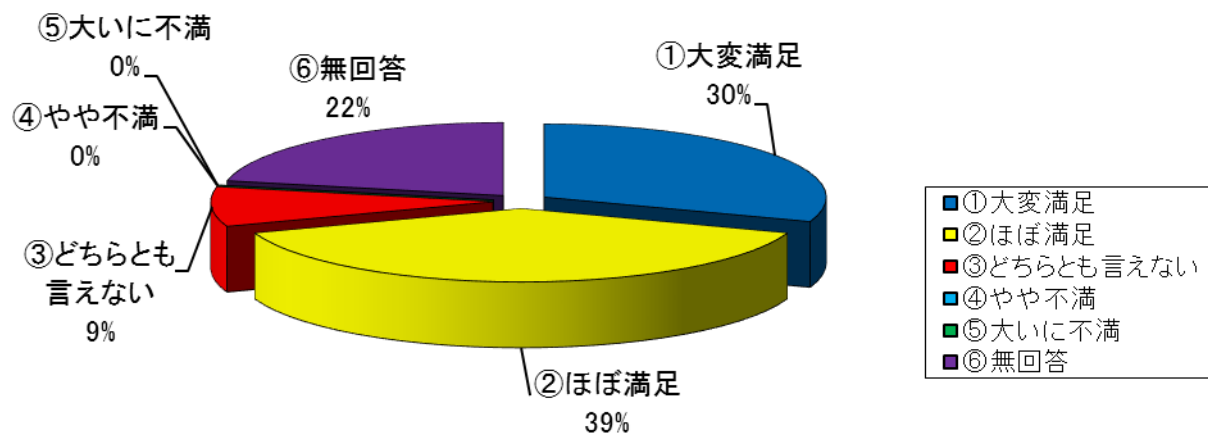


(4) 施設の備品、設備等の種類や数について、69%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答しています。

○この設問についていただいたご意見

- ・すべてについては、よくわかりません。
- ・施設に伺った事がないので、申し訳ありませんがわかりません。
- ・代理の方なので見ていない。
- ・トイレの水が出ないようですが？

Q6 施設の備品、設備等の種類や数はどうでしたか？

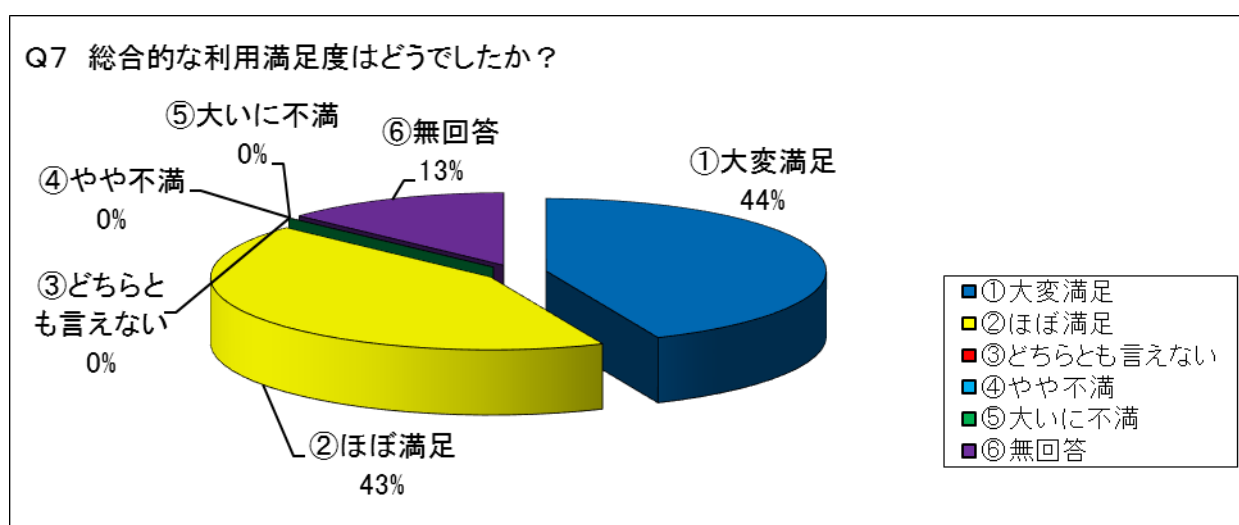


3 総合的満足度について

総合的な満足度については、87%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

- ・子供の様子から楽しく過ごさせて頂いている様子が伺えます。ありがとうございます。
- ・施設に伺った事がないので、申し訳ありませんがわかりません。
- ・昨年のことですが、ふれあいみんなのフェスティバルの参加は、とても素晴らしく、みなさんの温かい拍手も嬉しかったです。
- ・集計結果も知らされないし、アンケートに答えても何も変わらないのでアンケートには回答しません。



4 昨年度の改善事項について

昨年度の満足度調査では諏訪西の施設に対して、設問Q5「施設の案内表示について」において、8%の方から「やや不満」との回答がありました。

平成29年度よりふれあいセンターへ移転したことから、施設に通じる道路やゆうあいの里敷地内、ふれあいセンター施設内に案内表示を設置しました。

5 改善事項と今後の対処方法について

設問Q6「施設の備品、設備等の種類や数について」において、トイレの水が出ないのご意見がありました。使用頻度などを考慮しながら優先順位を決めて、計画的に修理を行っていきます。

6 総合分析

当施設の職員の対応について、87%以上の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、総合的な利用満足度についても、87%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」と回答を得ていることから、全体的に利用者の満足度は得られていると考えます。

なお、設問Q3「施設の安全対策について」において、災害時の備えについてのご意見をいただきましたが、本年度、ゆうあいの里内の他の施設と合同で実施する避難訓練にも参加しており、災害時に施設間で連携した行動が取れるよう訓練を行いました。

今後も、市と指定管理者が連携して、日頃の備えに万全を期すよう努めてまいります。