

令和3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 | 令和3年12月1日から令和4年1月31日まで |
| 2 調査対象 | 豊川市ゆうあいの里北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 | 17人 |
| 5 回答数 | 17人（回収率100%） |

令和4年3月

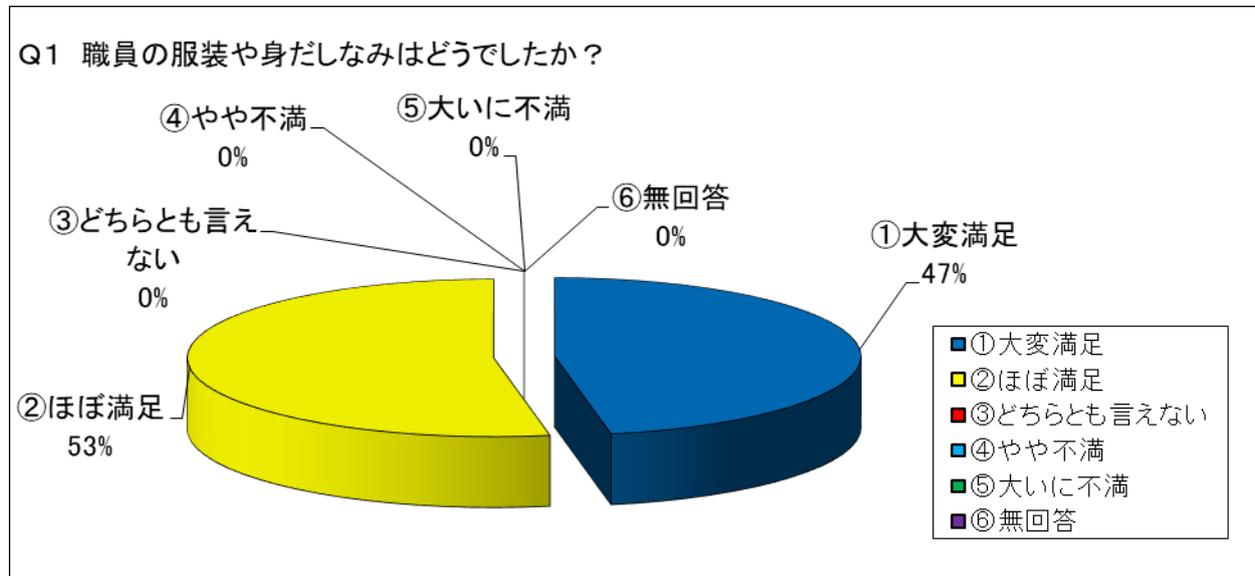
豊川市福祉部福祉課

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

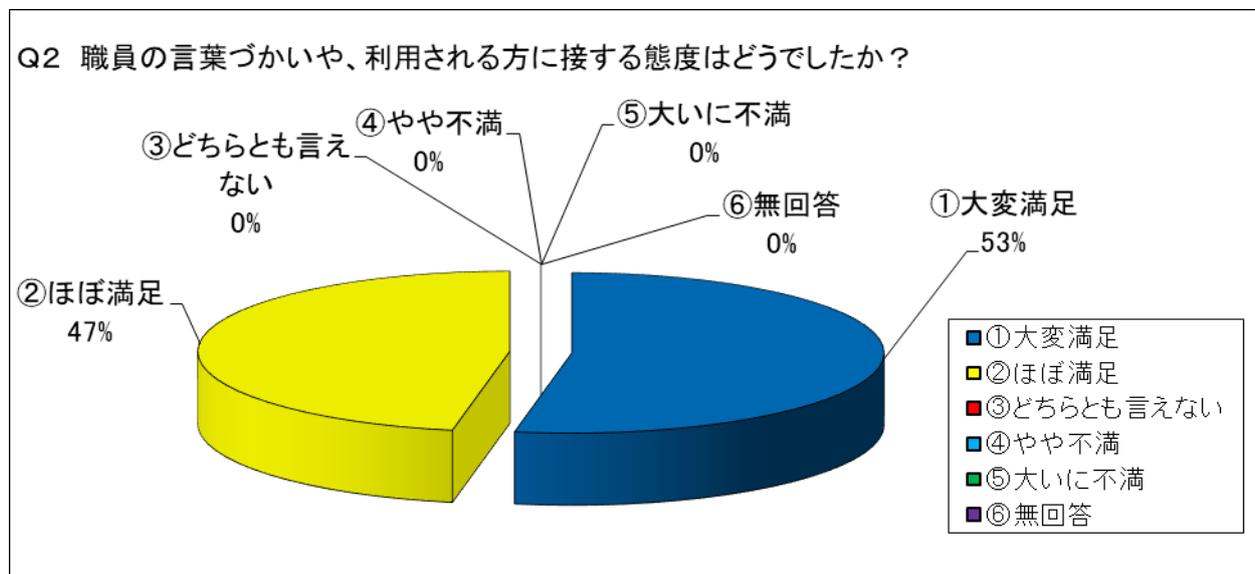
- ・色やデザインなど落ち着いた感じで良いと思います。
- ・気になる所は別にありません。



(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

- ・優しく接してくれていると思います。
- ・利用する人に合った対応で良いと思います。

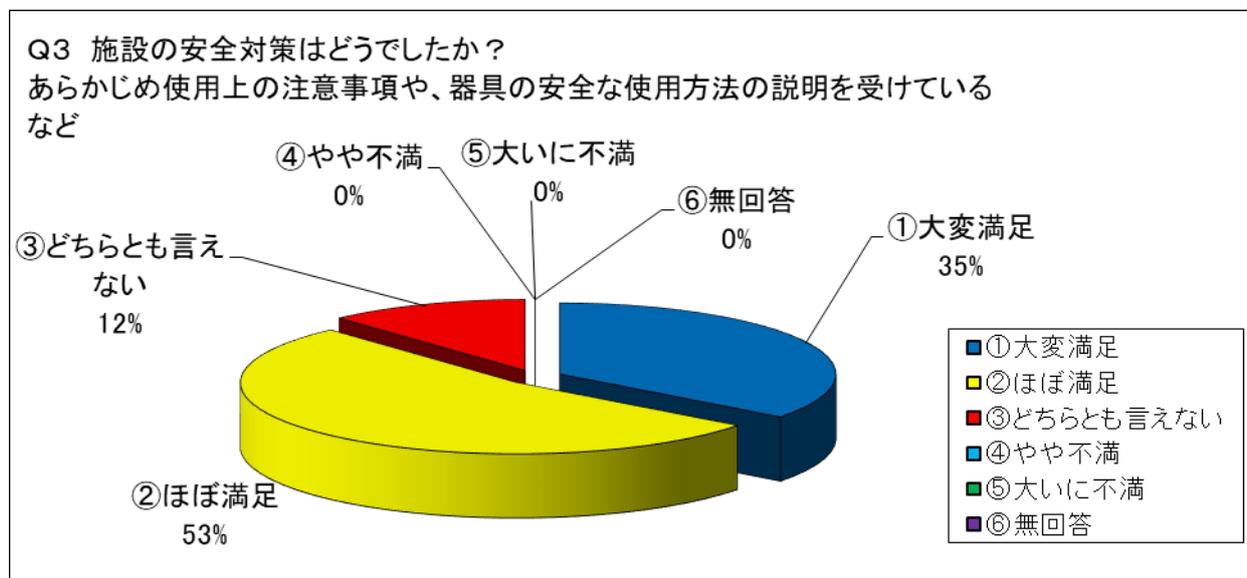


2 施設の管理体制について

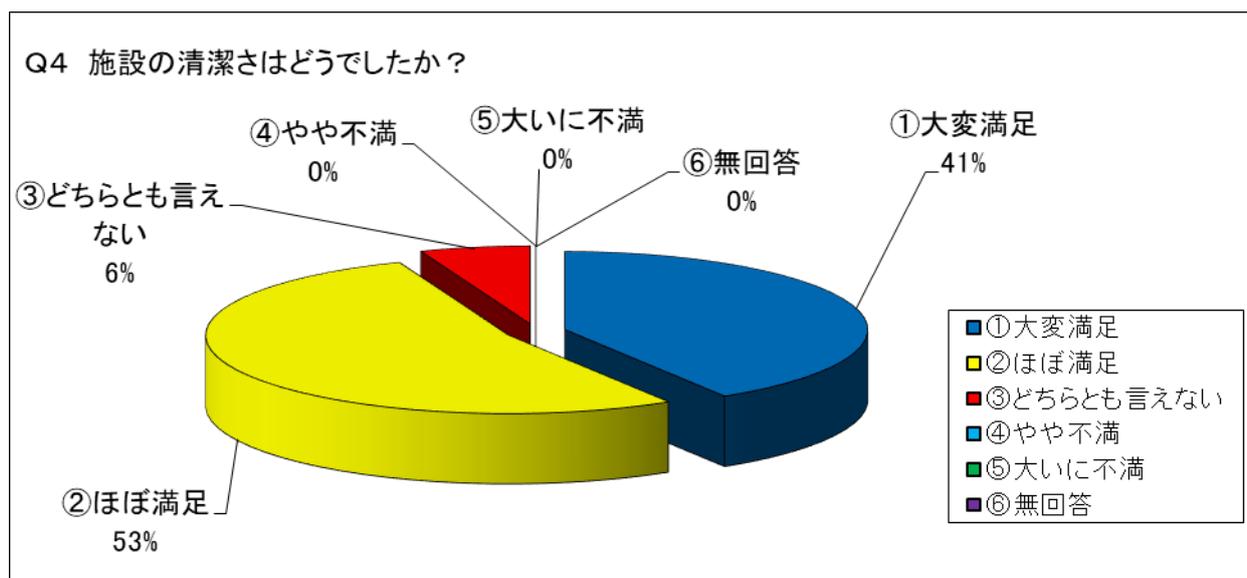
(1) 施設の安全対策について、88%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、高い評価を得ています。

○この設問についていただいたご意見

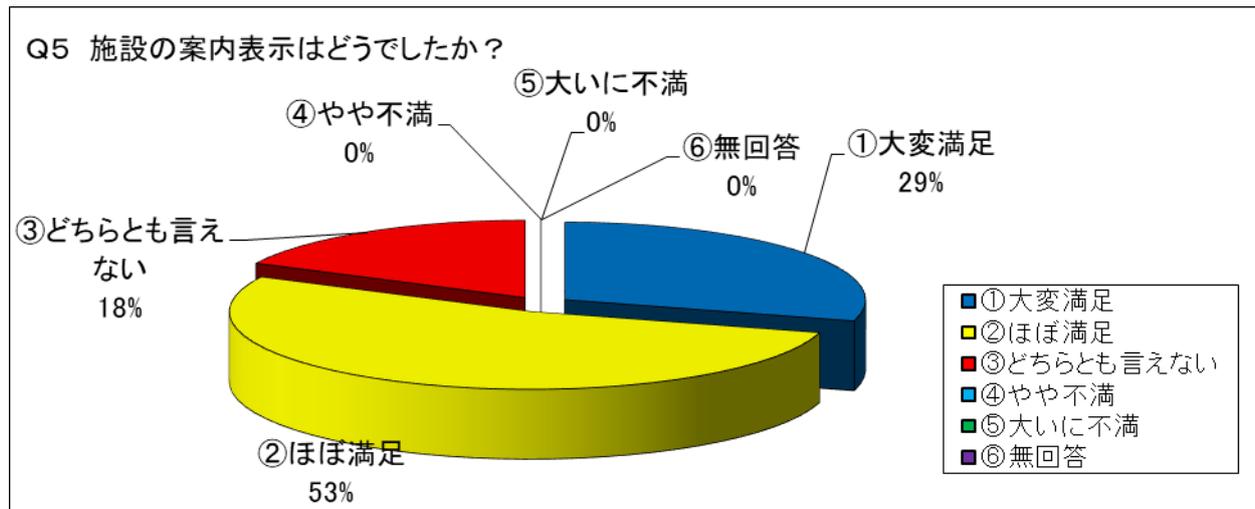
- ・あすなる便りで防災活動等を写真付きで見ることができ、良いと思います。



(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。



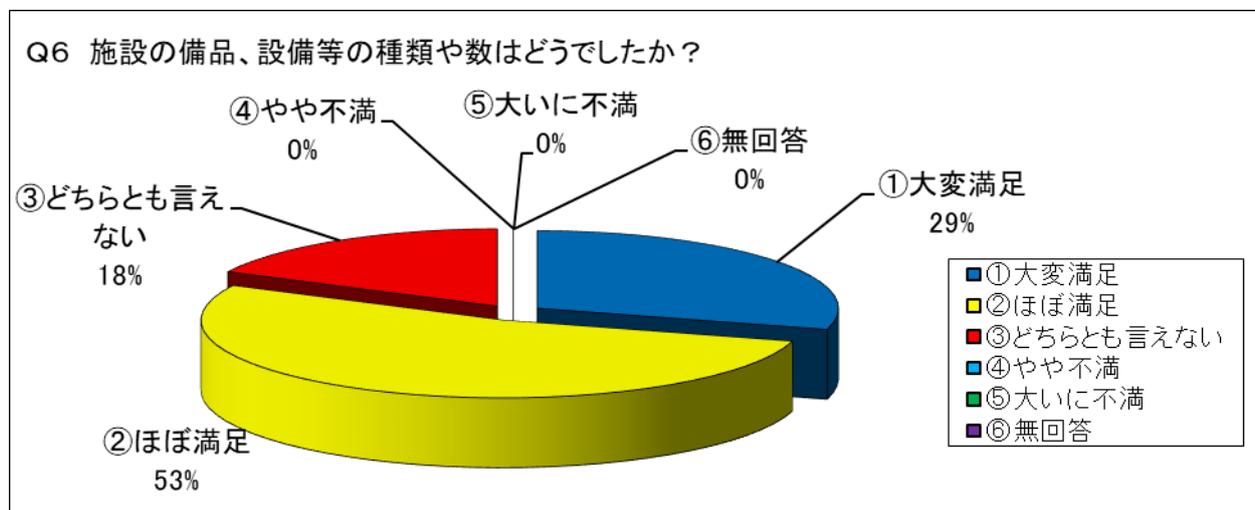
(3) 施設の案内表示について、82%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、高い評価を得ています。



(4) 施設の備品、設備等の種類や数について、82%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

- ・事務室の応接セットが新しくなり、アクリル板の感染対策がされていた。
- ・トイレの窓が開いていて換気が十分だった。

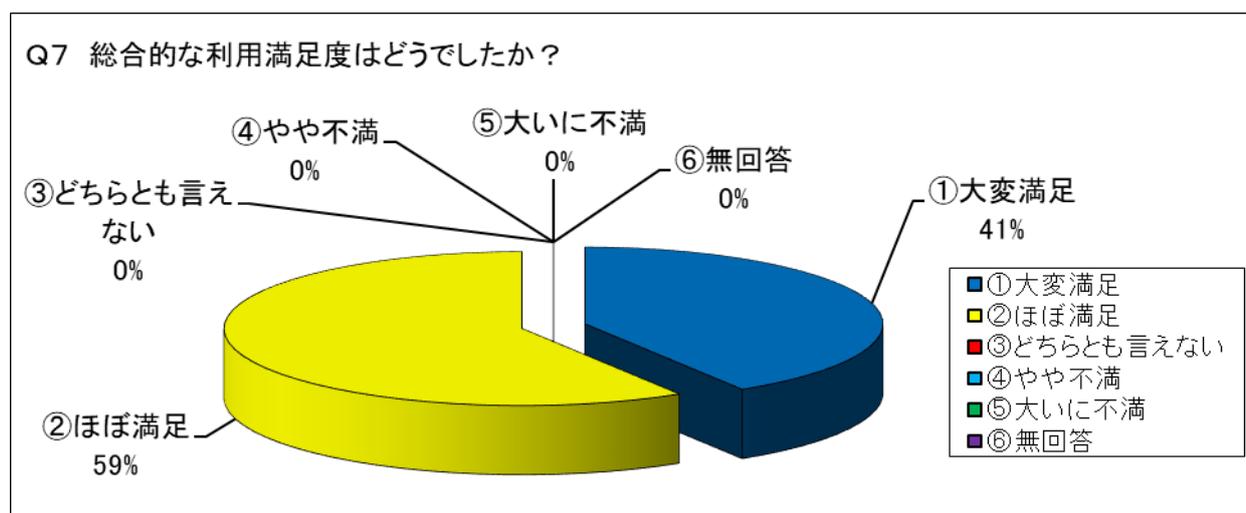


3 総合的満足度について

総合的な満足度については、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

- ・外の花の手入れができていた。
- ・コロナで色々な行事が制限される中、イベント、創作活動など、みんなが楽しめるように工夫しながら実施していただき満足しています。



4 昨年度の改善事項について

前回、備品や設備等について、古いものがあつたら少しずつ新しいものに替えてほしいとご意見をいただきました。また、来訪時にも来客用の布製ソファの劣化や汚れなどについてご意見があつたため、新しいテーブルとイスに替えました。その他に、食堂のビニールのテーブルクロスについては衛生面を考慮して定期的に新しいものに交換していますが、対面や間隔を空けるなど食事方法に制限がある中で、テーブルクロスの下を色とりどりに飾るなど利用者が少しでも楽しく食事ができるように工夫しました。

5 改善事項と今後の対処方法について

今回、職員の接遇対応について、優しく接してくれている、利用者それぞれに合った対応をしていただいているとご意見をいただきました。今後も、利用者1人1人のニーズにあったサービスの提供を心がけ、利用者が安心して楽しく過ごすことのできる施設を目指します。

6 総合分析

職員の服装や身だしなみ、言葉づかいや接遇態度について、100%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答しており、総合的な利用満足度についても、100%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答しており、高い評価を得ています。

今後も、利用者が安心安全に楽しく過ごせるように、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。