

令和元年度 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 | 令和元年12月2日から令和2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 | 18人 |
| 5 回答数 | 18人（回収率100%） |

令和2年3月

豊川市福祉部福祉課

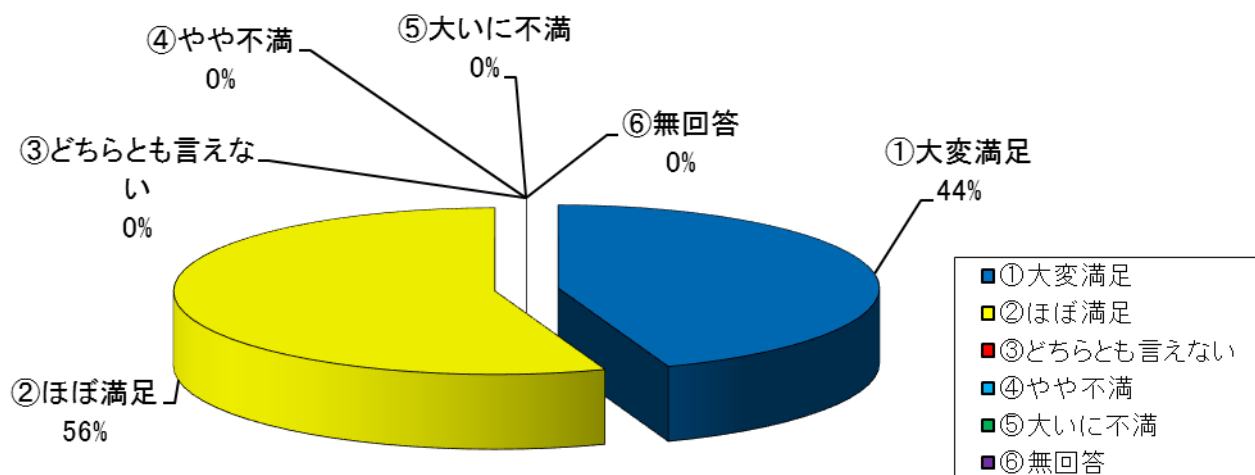
1 職員の対応について

(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

・派手ではなく、落ち着いた服装です。

Q1 職員の服装や身だしなみはどうでしたか？



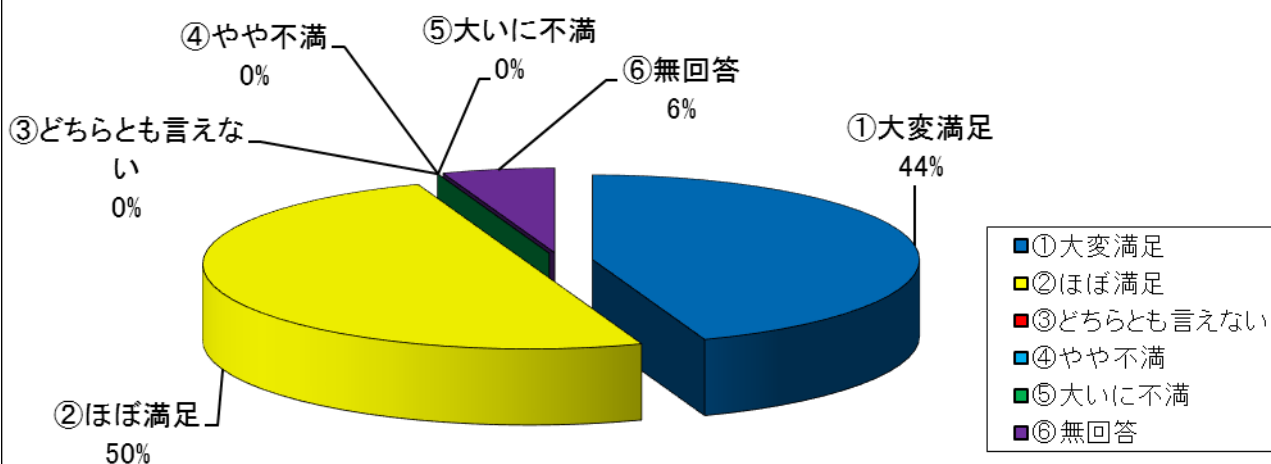
(2) 職員の言葉遣いや接遇態度について、94%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、高い評価を得ています

○この設問についていただいたご意見

・電話での対応が、丁寧でしっかりされています。

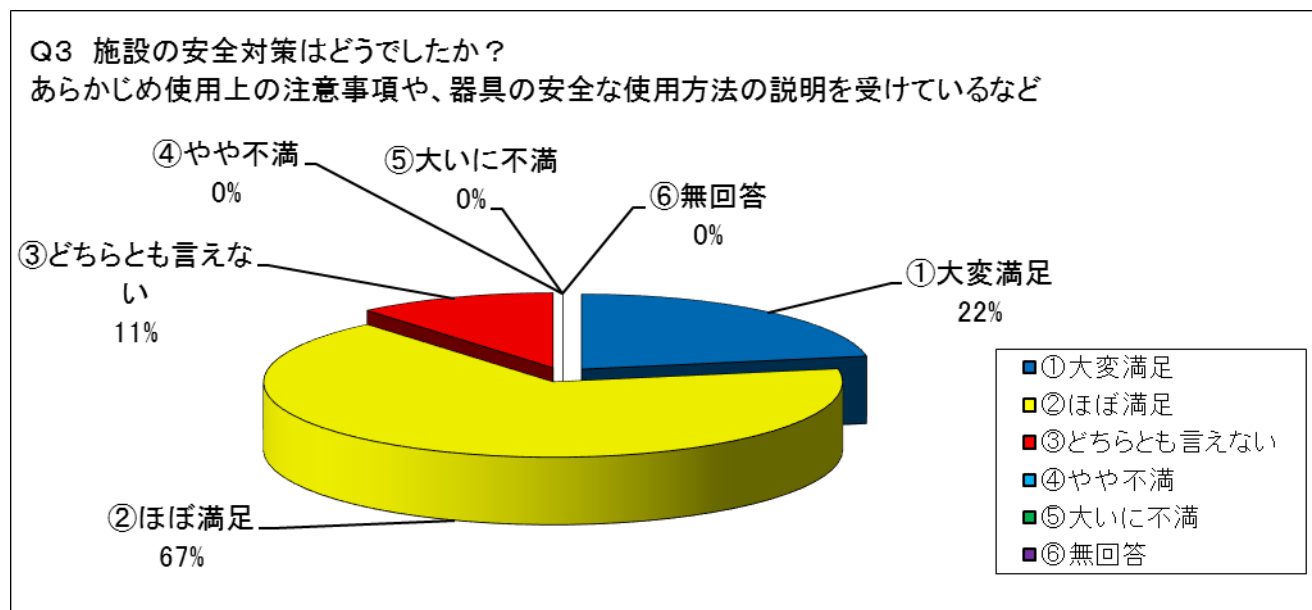
・久しぶりに来た時も、以前と変わらず明るく接してくださいました。

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

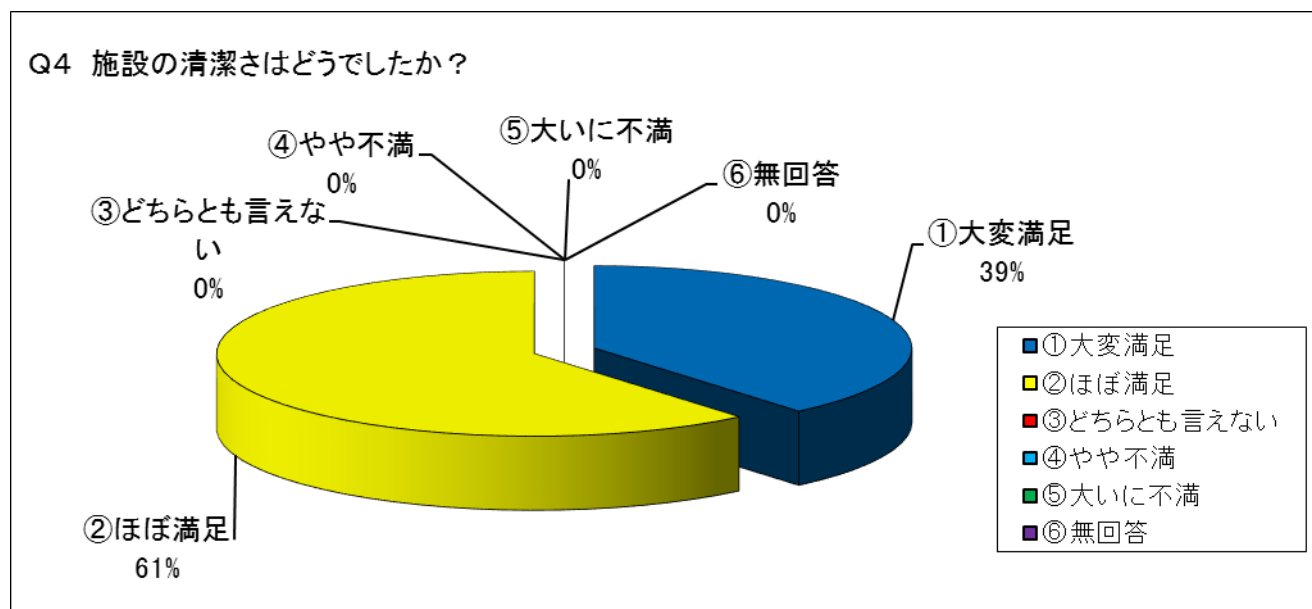
- (1) 施設の安全対策について、89%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し高い評価を得ています。



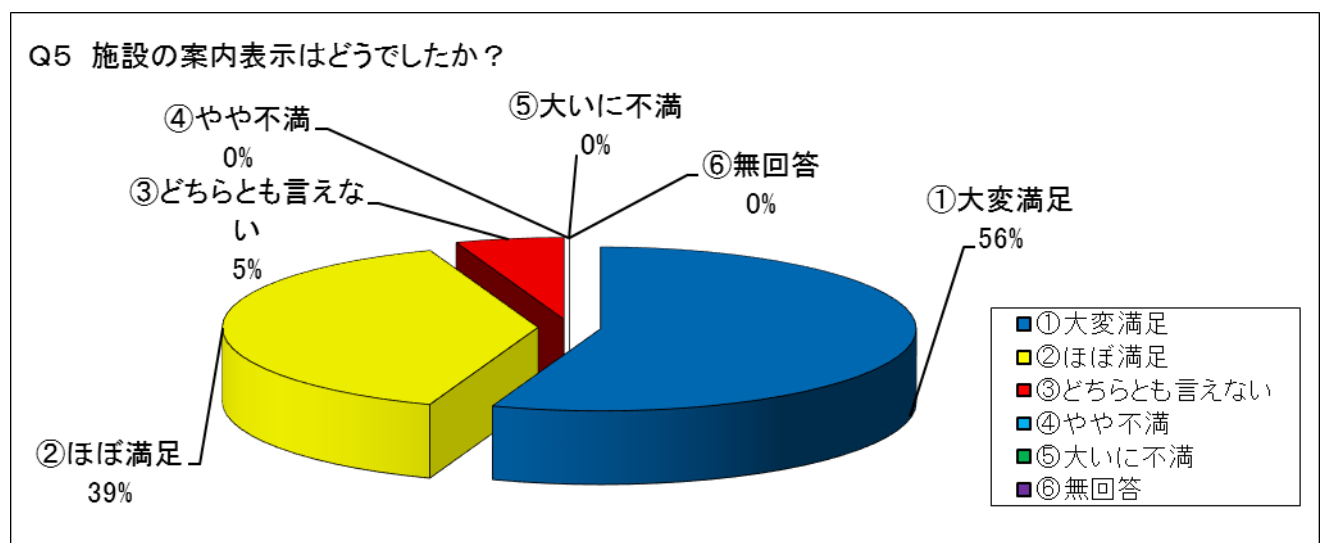
- (2) 施設の清潔さについて、100%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、高い評価を得ています。

○この設問についていただいたご意見

- ・余分な物がなく、きっちり片付けられています。



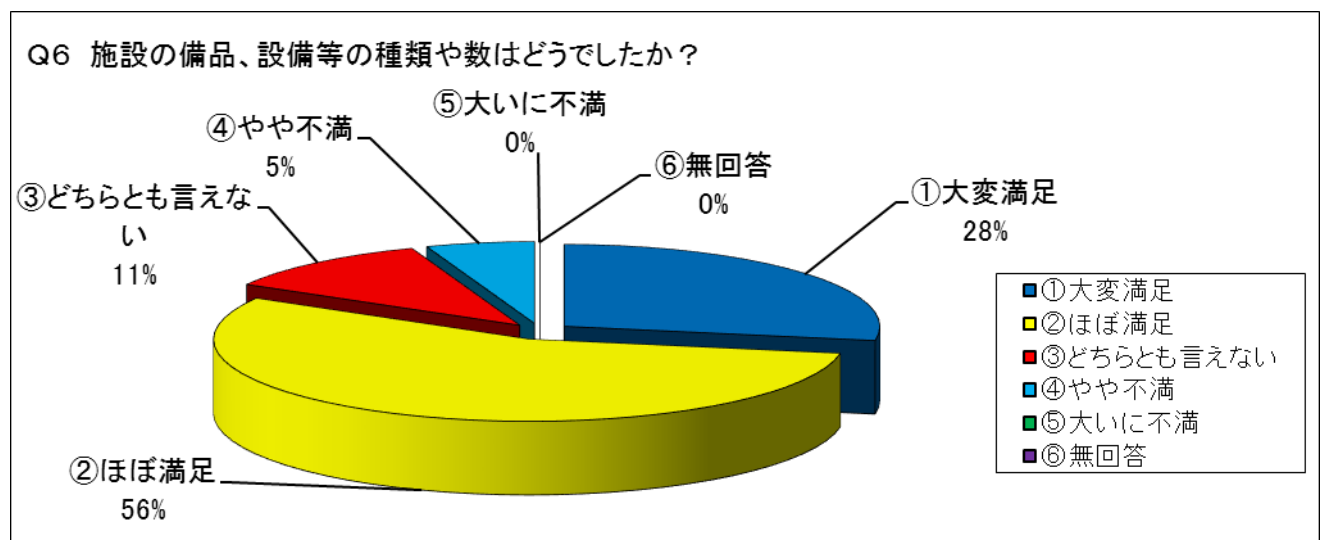
(3)施設の案内表示について、95%の方が「大変満足」「ほぼ満足」と回答し、高い評価を得ています。



(4)施設の備品、設備等の種類や数について、84%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

・個室にも冷暖房が整っており、満足しています。

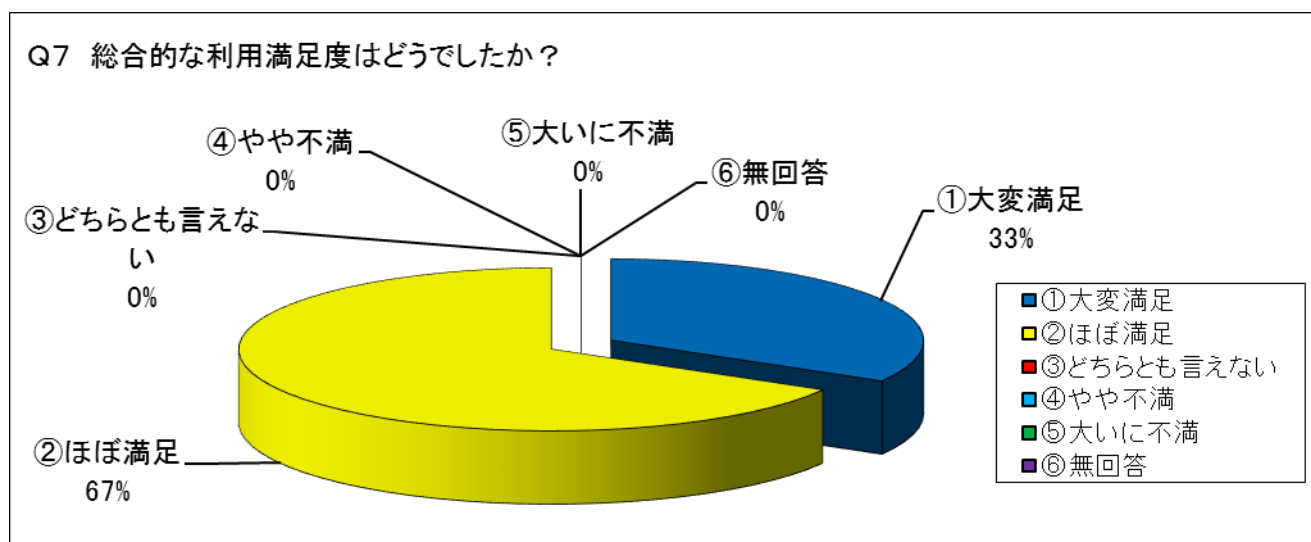


3 総合的満足度について

総合的な満足度については、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

- ・個人に適した対応をすることで、利用者が安心安全に通えるように、さらに発展していただけたらと思います。
- ・素晴らしい指導をする職員の方がいらしてくださるので安心できます。



4 昨年度の改善事項について

前回、イベントでいろいろな事を体験できるのでこれからも続けていってほしいというご意見をいただきました。本年度も、季節の行事をはじめとした余暇活動や創作活動などを工夫して行い、利用者が楽しく過ごせるように努めました。

5 改善事項と今後の対処方法について

今年度については利用者からの改善要望は寄せられませんでした。防災に対する意識や知識の向上のため、半期に一度、全従業員を対象とした防災情報や避難誘導に関する研修と訓練を実施し、その他の月においても、初期消火訓練や防災グッズに関する講話の受講などを実施しました。

今後も、利用者が安心、安全に、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

総合的な利用満足度については、100%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、当施設の職員の言葉遣いや接遇態度について、94%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。