

令和6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】

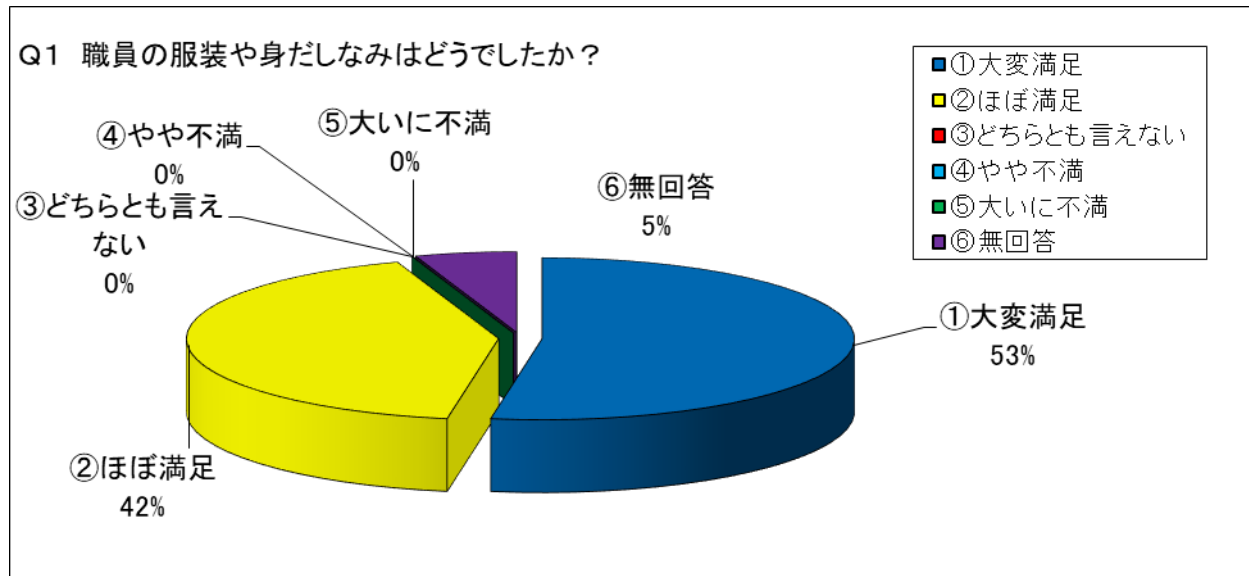
- | | | |
|---|------|------------------------|
| 1 | 調査期間 | 令和6年12月1日から令和7年1月31日まで |
| 2 | 調査対象 | 豊川市ゆうあいの里南障害者生活介護施設利用者 |
| 3 | 調査方法 | 利用者にアンケートを依頼し、窓口で回収する。 |
| 4 | 配布数 | 20人 |
| 5 | 回答数 | 19人（回収率95%） |

令和7年3月

豊川市福祉部障害福祉課

1 職員の対応について

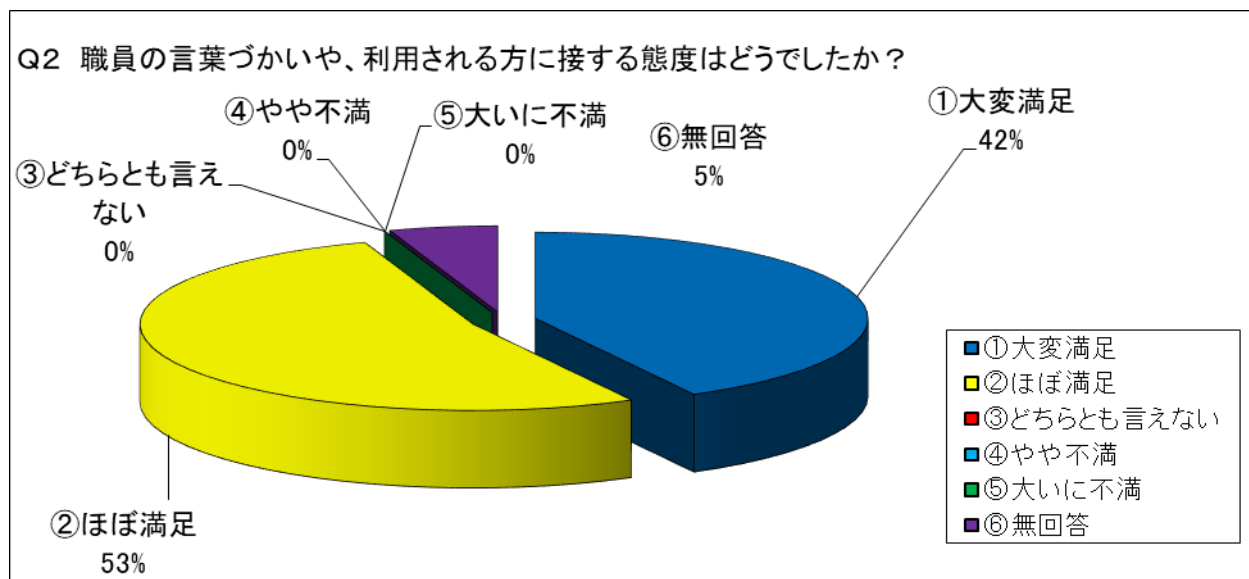
(1) 職員の服装や身だしなみについて、95%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、高い評価を得ています。



(2) 職員の言葉づかいや接遇態度について、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。

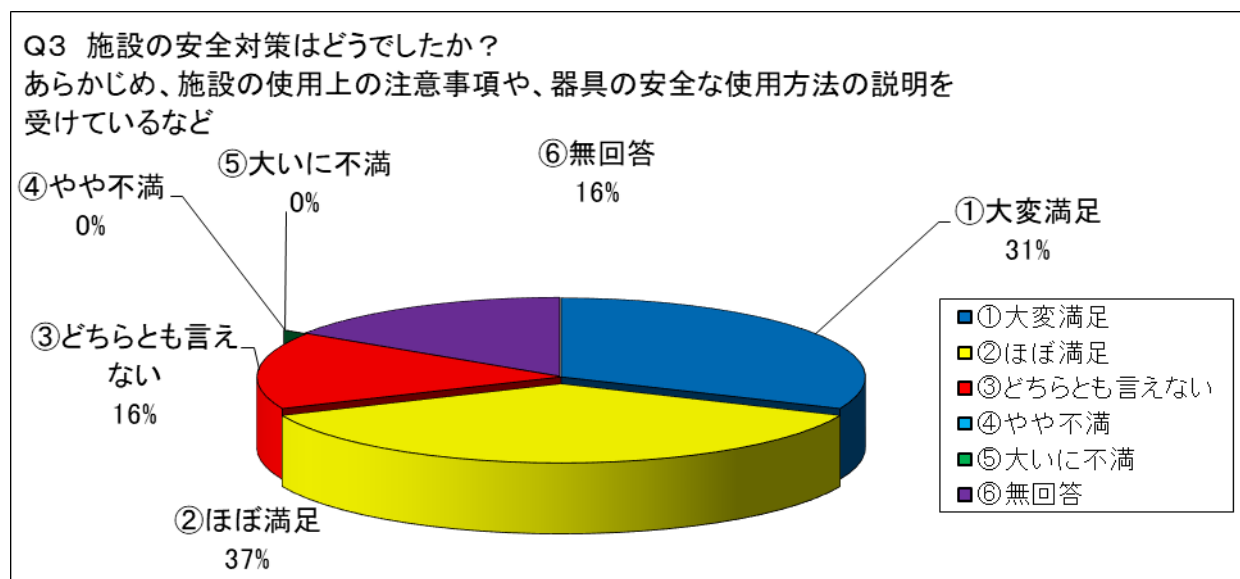
○この設問についていただいたご意見

- ・言葉づかいについて、もう少しだけ言葉づかいのほう話しやすいように感じる。

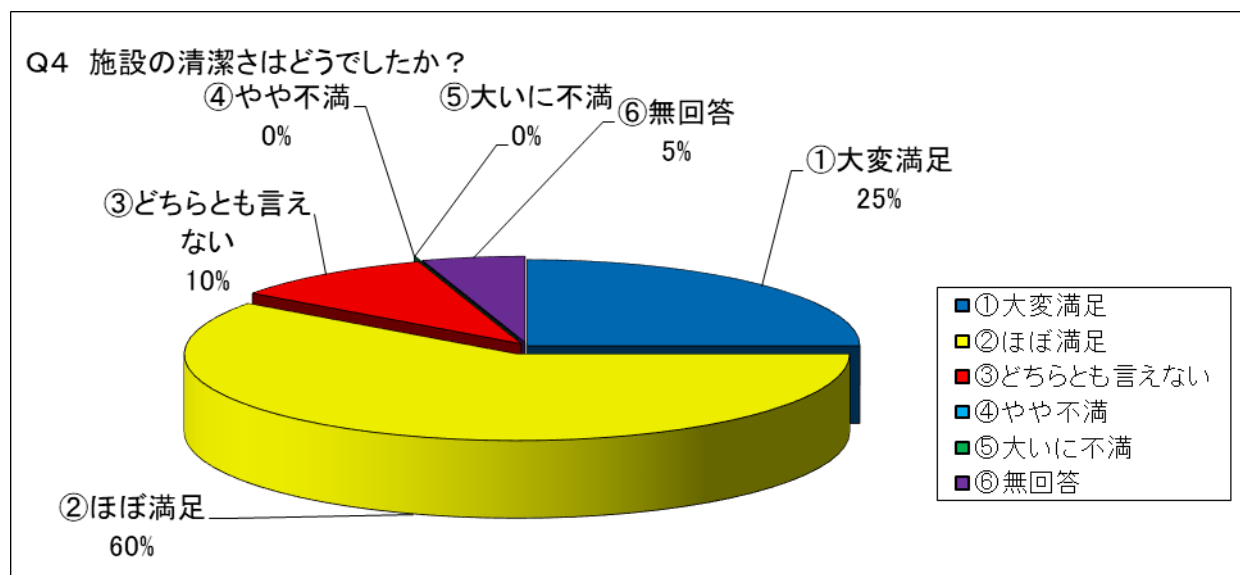


2 施設の管理体制について

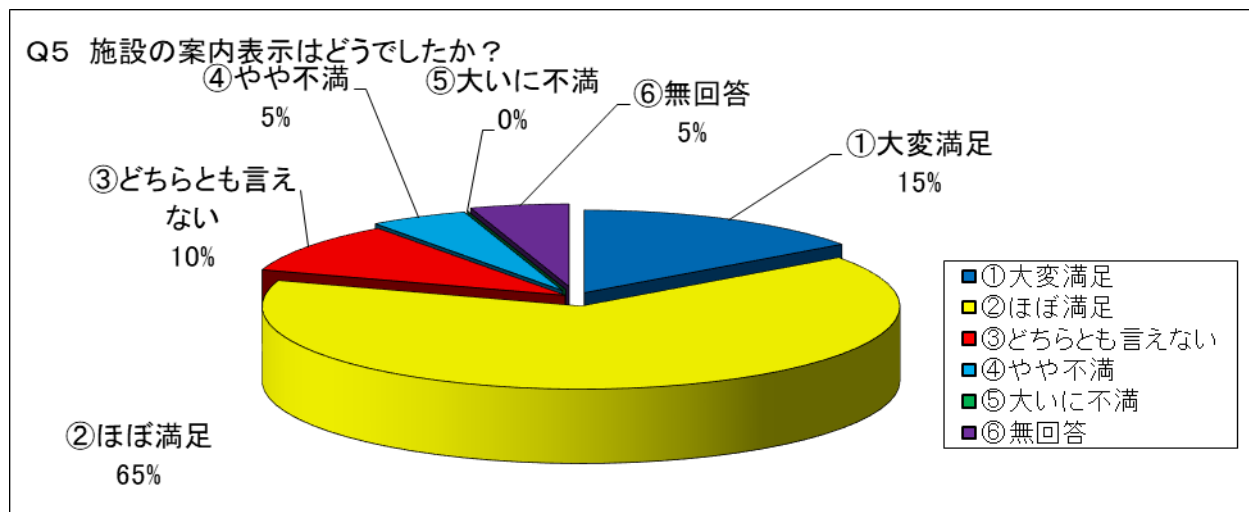
(1) 施設の安全対策について、68%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答しています。



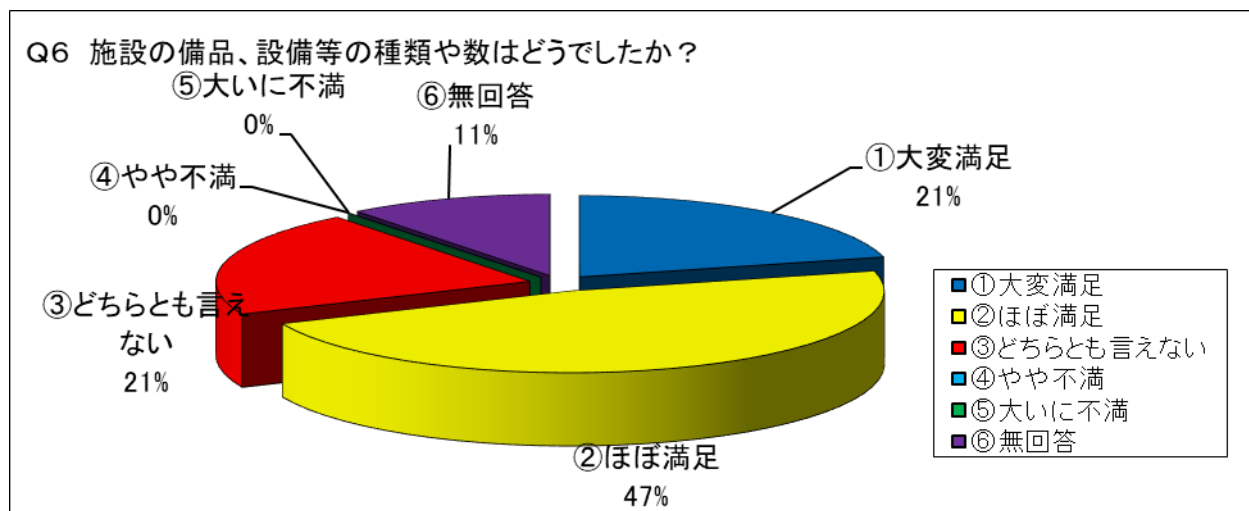
(2) 施設の清潔さについて、85%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、高い評価を得ています。



(3) 施設の案内表示について、80%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、10%の方が「どちらとも言えない」、5%の方が「やや不満」と回答しています。

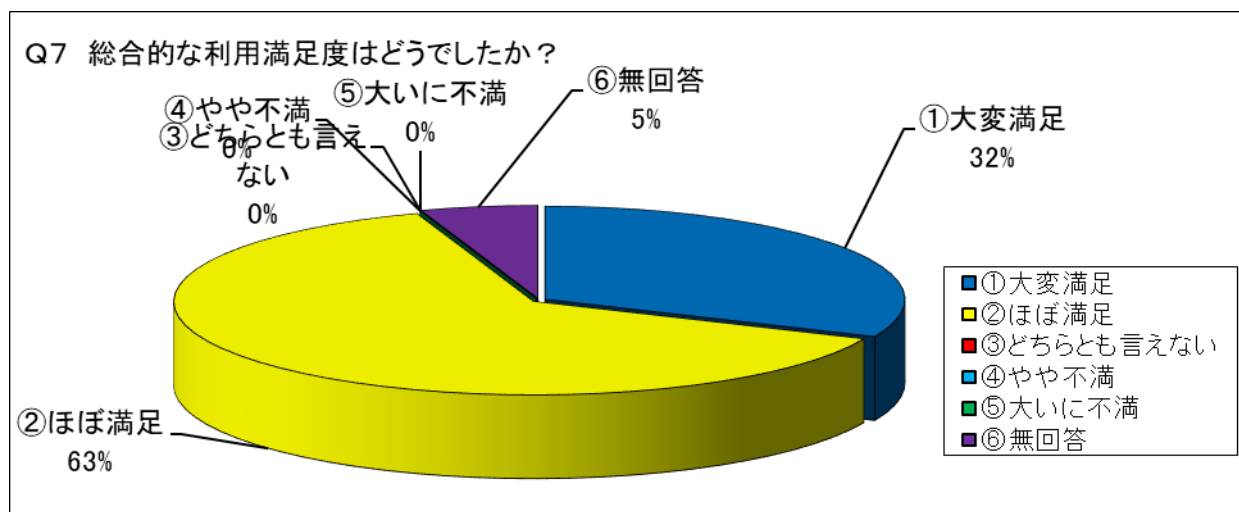


(4) 施設の備品、設備等の種類や数について、68%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、21%の方が「どちらとも言えない」と回答しています。



3 総合的満足度について

総合的な満足度については、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 昨年度の改善事項について

昨年度の調査では、施設の案内表示について、複数ご意見がありました。今年度は「大変満足」、「ほぼ満足」と回答していただいた方が67%から80%に増加しました。

5 改善事項と今後の対処方法について

職員の言葉づかいや接遇態度について、95%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答していただいておりますが、昨年度に引き続き、言葉づかいが丁寧すぎると感じる場面があるとご意見がありました。利用者の皆様と適切な距離感で接する事ができるよう改めて心がけてまいります。

昨年度に引き続き、施設の案内表示について、「やや不満」という評価がありましたので、状況を確認するとともに改善に努めてまいります。

6 総合分析

総合的な利用満足度について95%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」と回答を得ているため、全体的に利用者の満足度は得られていると考えます。

今後も、いただいた意見を参考にしながら、市と指定管理者が連携して、日頃の施設運営や災害時の備えに万全を期すよう努めてまいります。