

# 平成25年度 利用者満足度調査結果報告書

## 豊川市心身障害者小規模授産施設

### (あすなろの家)

#### 【調査概要】

- |   |      |                         |
|---|------|-------------------------|
| 1 | 調査期間 | 平成26年1月6日から平成26年1月31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、窓口にて回収する。  |
| 4 | 対象者  | 12人                     |
| 5 | 回答数  | 12人                     |
| 6 | 回答率  | 100%                    |

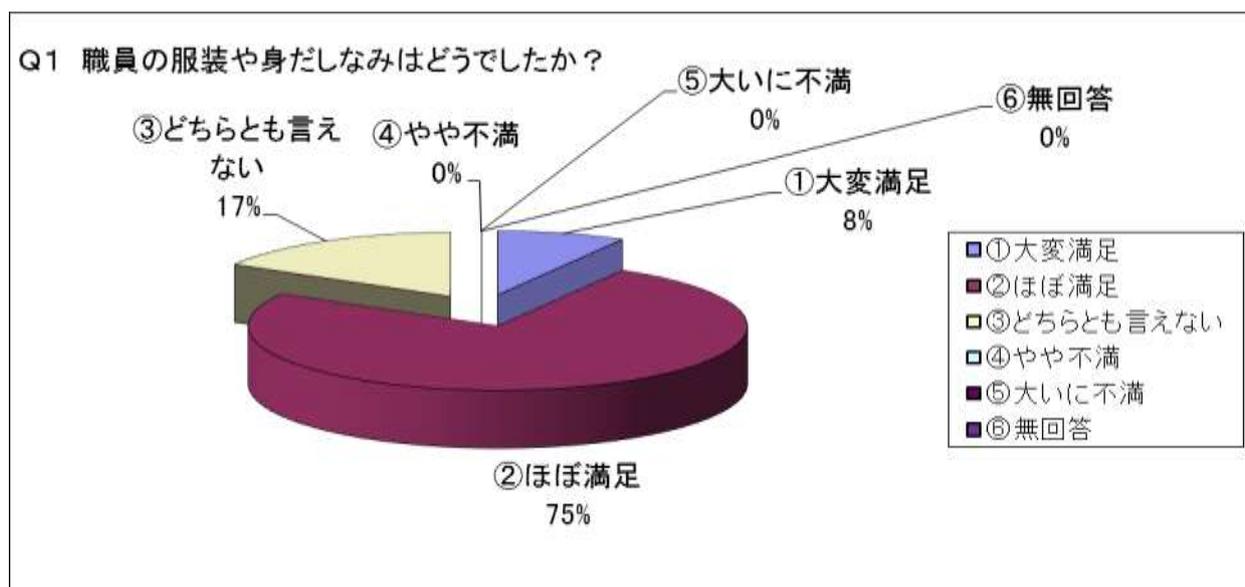
平成26年3月

豊川市健康福祉部福祉課

## 1 職員の対応について

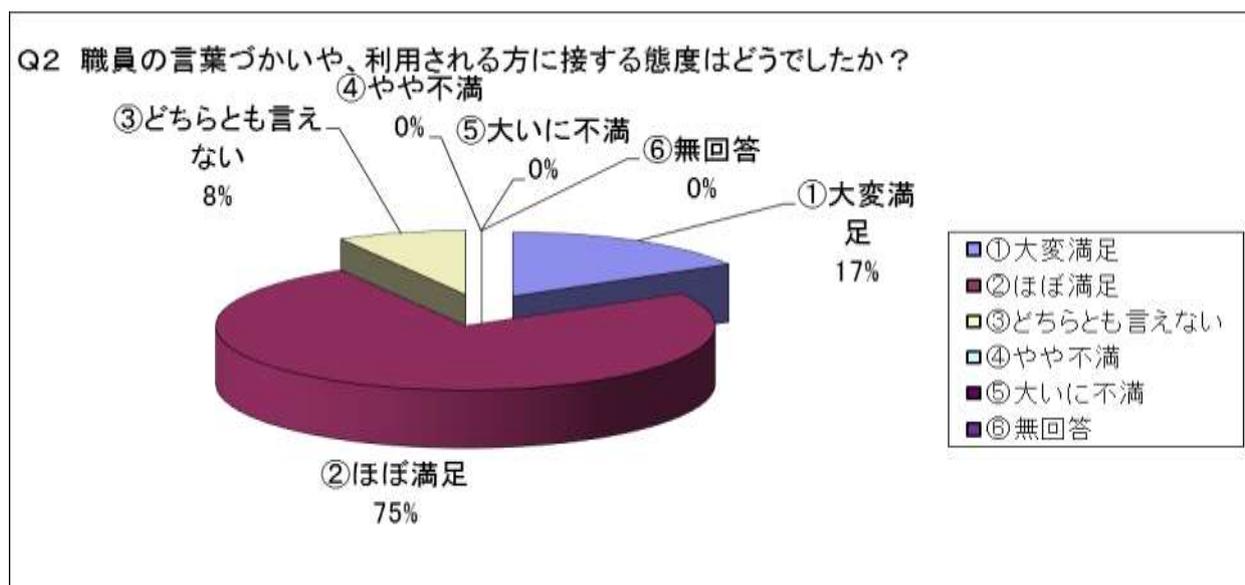
(1) 職員の服装や身だしなみについて、83%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価しています。

その他、職員の髪型や色、化粧や服装等が気になるのご意見をいただいています。



(2) 職員の言葉遣いや接客態度について、92%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価しています。

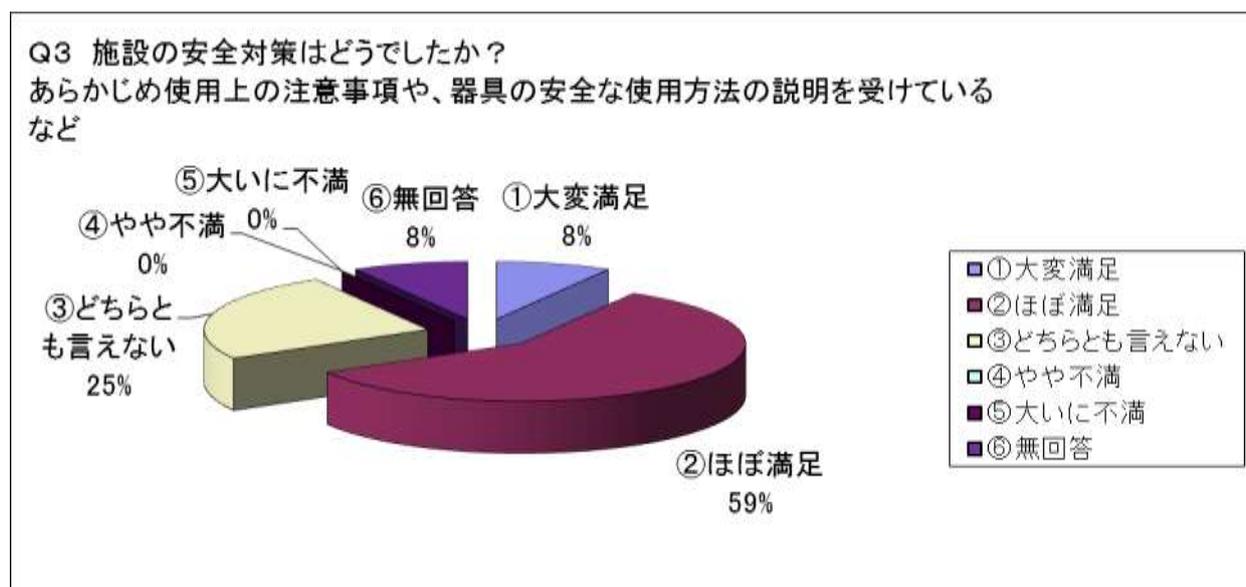
その他、明るさがない、笑顔が少ないのご意見をいただいています。



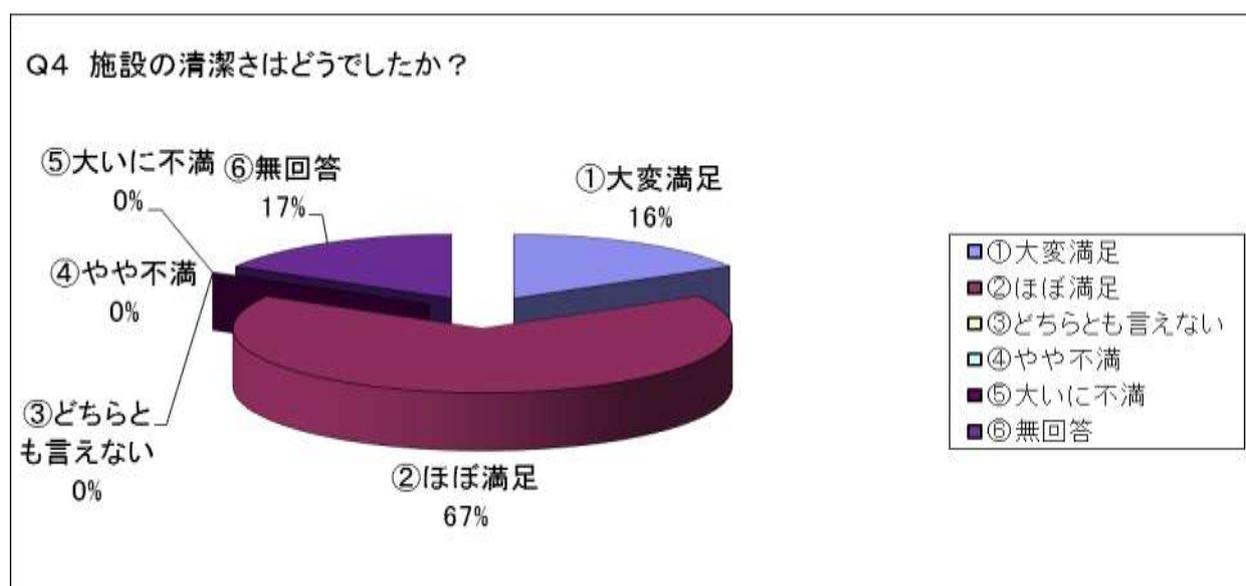
## 2 施設の管理体制について

(1) 施設の安全対策について、67%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価しています。

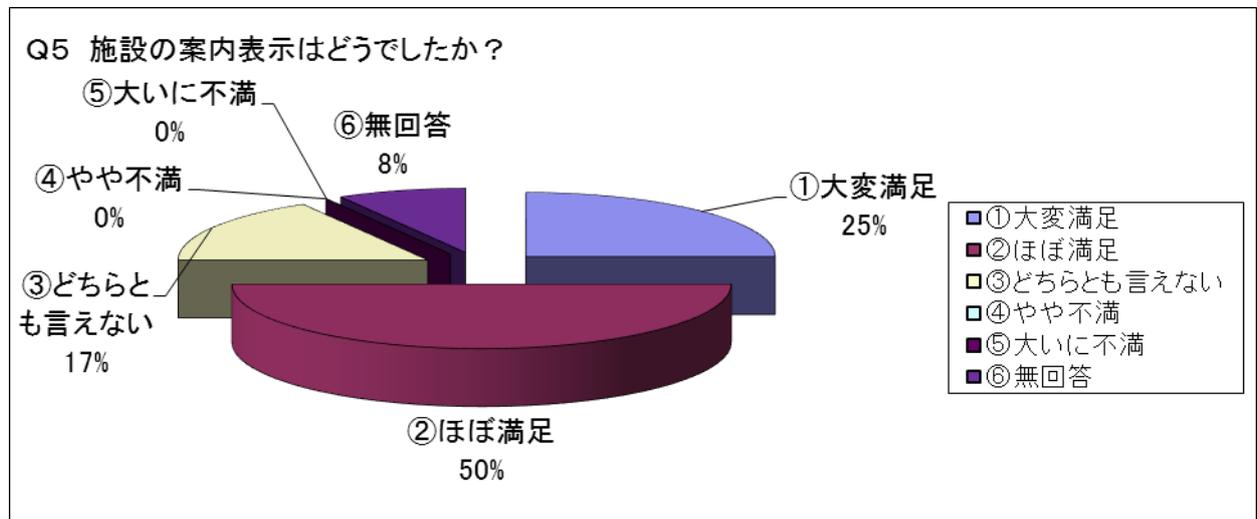
その他、注意事項や器具の安全な使用方法の資料は受け取っていないとのご意見をいただいています。



(2) 施設の清潔さについて、83%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価し、高い評価を得ています。

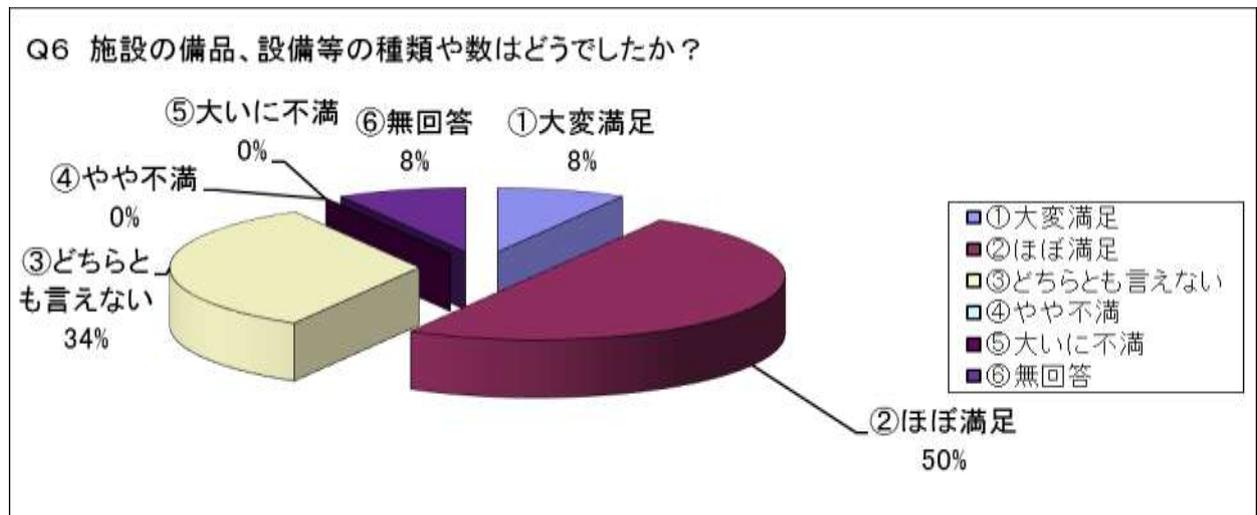


(3) 施設の案内表示について、75%の方が「大変満足」「ほぼ満足」と評価しています。



(4) 施設の備品、設備等の種類や数について、58%の方が「大変満足」「ほぼ満足」と評価しています。

その他、資料がないのでよくわからないとのご意見をいただいています。



### 3 総合的満足度について

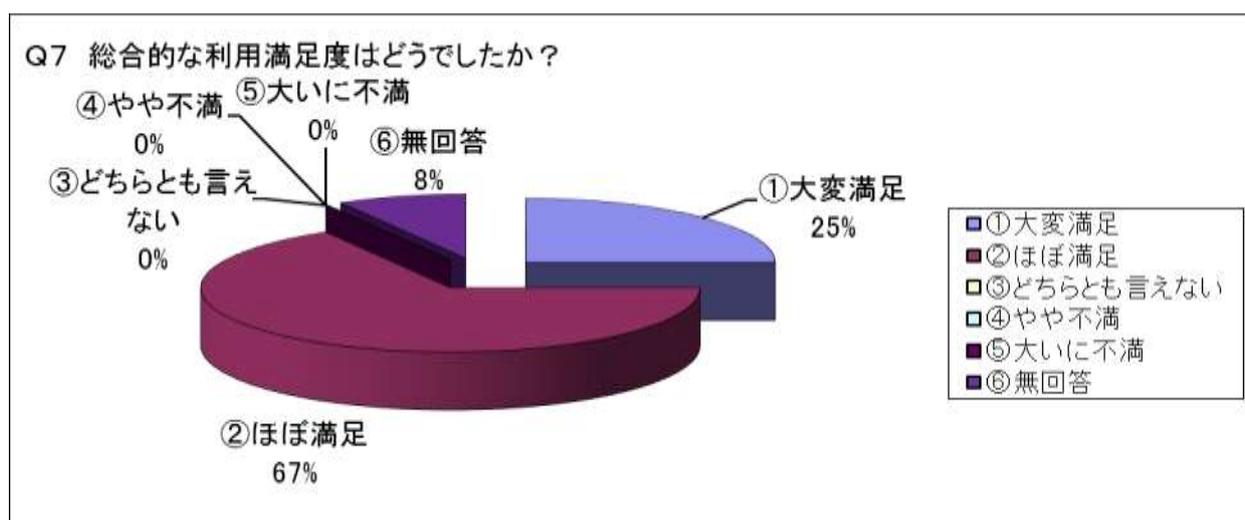
総合的な満足度については、92%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価し、高い評価を得ています。

その他、以下の内容のご意見をいただいています。

- ・ 将来的に豊川市内で、ふい〜る工房の管理下で宿泊施設、入所施設ができるとうい。
- ・ 現在のお試し送迎が早く常態になってほしい。
- ・ 正式に送迎サービスの実施を希望する。
- ・ 前回のアンケート結果がどのように出たのか、利用者に知らせてほしい。また、今回の集計結果も知りたい。
- ・ 連絡帳でしか本人の行動や指導の内容がわからない。
- ・ 目標がわからない。1度作業を見学させていただいた時に、ただ自由に動き回っているだけに感じた。
- ・ 職員の方の服装が、今の若い世代では普通かもしれないが、メイクも含めて少し派手であること、ルーズに見えることが気になります。

一方で、職員の誠意ある対応や、利用者に接する様子は良くできていると思います。

利用者には親しげな言葉使いで接して、保護者や外部の者には、正しい日本語が美しく使えるようにして頂ければと思います。



#### 4 昨年度の改善事項について

前回の満足度調査では、送迎の実施を希望するとのことのご意見があったため、今年度より、試験的ではありますが、送迎を始めました。

#### 5 改善事項と今後の対処方法

今年度の満足度調査でも前回に引き続き、送迎の実施を希望する意見があります。今後は送迎車両を配備して、2路線で送迎を行う予定です。

#### 6 総合分析

本施設は平成24年度から指定管理者が変更になり、調査時点で1年10ヶ月が経過しています。前回の調査と比較して、全ての項目において評価は向上しました。この結果は、1年の間に、施設職員が取り組んできたことに対して、一定の評価をいただいたものと思います。

しかし、その一方で、職員の服装や身だしなみ、接遇態度などでは、前回の調査の時と同様のご意見をいただいているものがあります。施設の安全対策、備品の種類や数についても、まだまだ不十分な点があります。今後は、市と指定管理者が連携して、利用者ニーズを積極的に把握し、施設運営に必要な措置を講ずることが課題と考えます。