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　　２３人

５　回 答 数　　２２人（回収率９５．７％）

令和２年３月

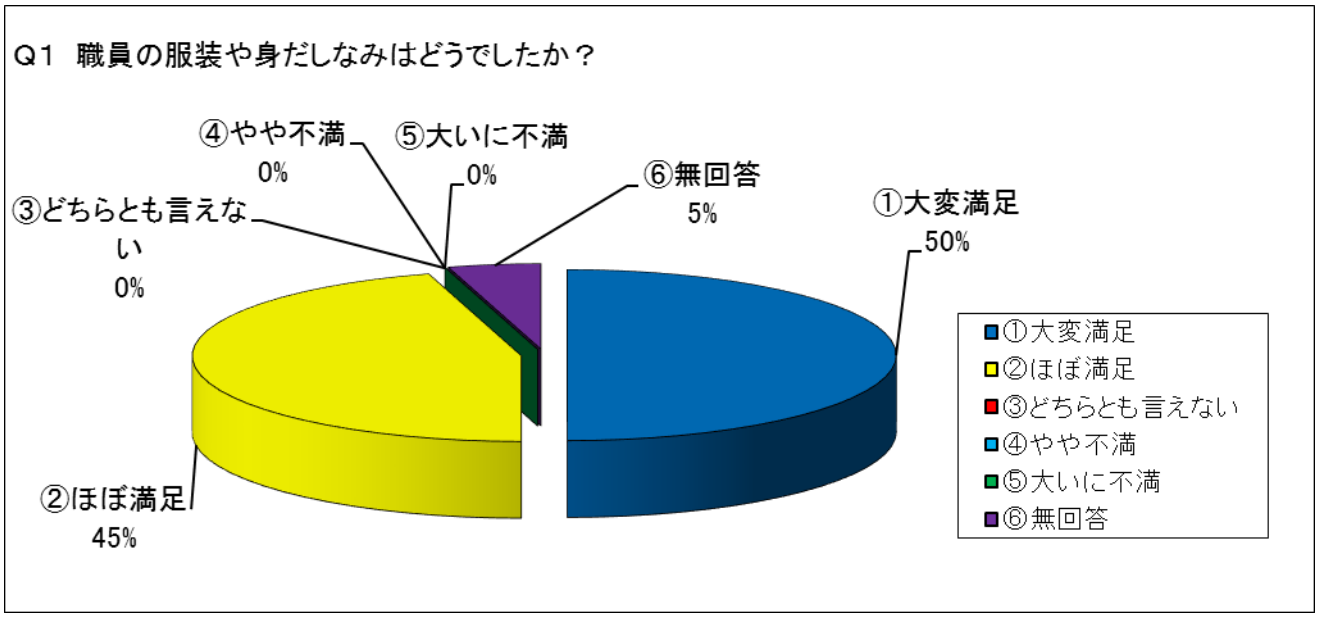
豊川市福祉部福祉課

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、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

・白と紺の組み合わせがとてもさわやかで、清潔感も感じられる。

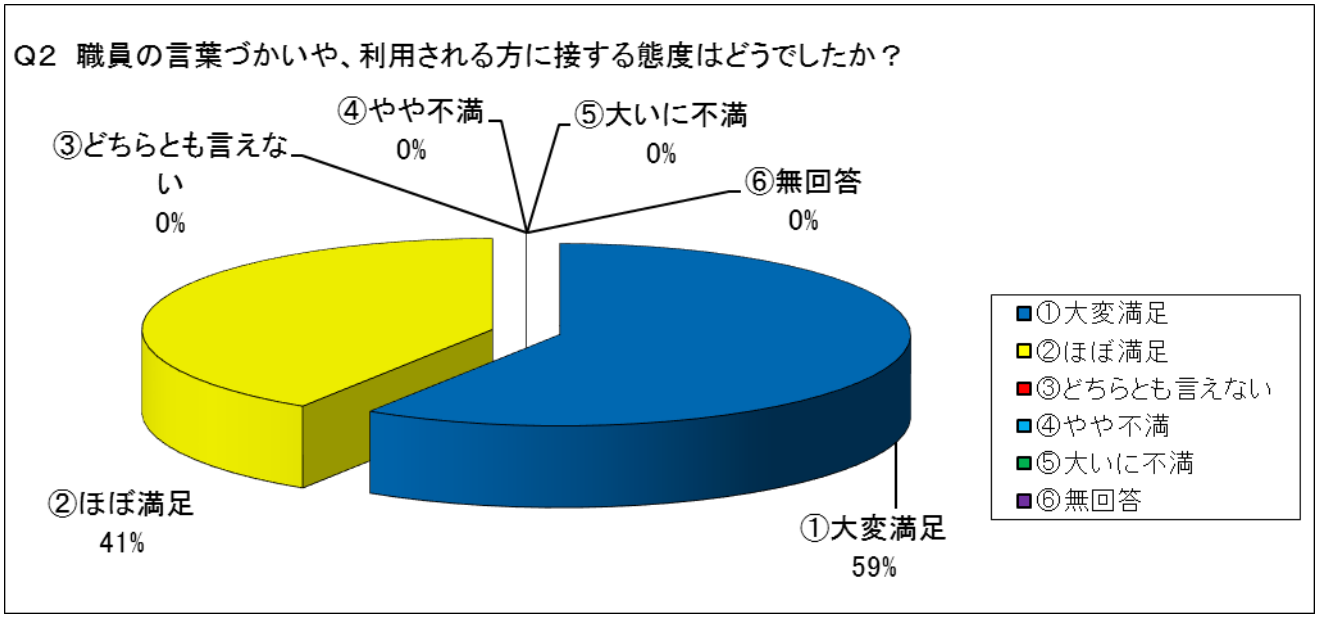


(2) 職員の言葉遣いや接遇態度について、１００％の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、高い評価を得ています。

○この設問についていただいたご意見

・毎回、笑顔とやさしい言葉で声かけしてくれて、子どもも安心して過ごしていると思う。

・あまり丁寧な言葉でなく、普通に話してくれるとよい。



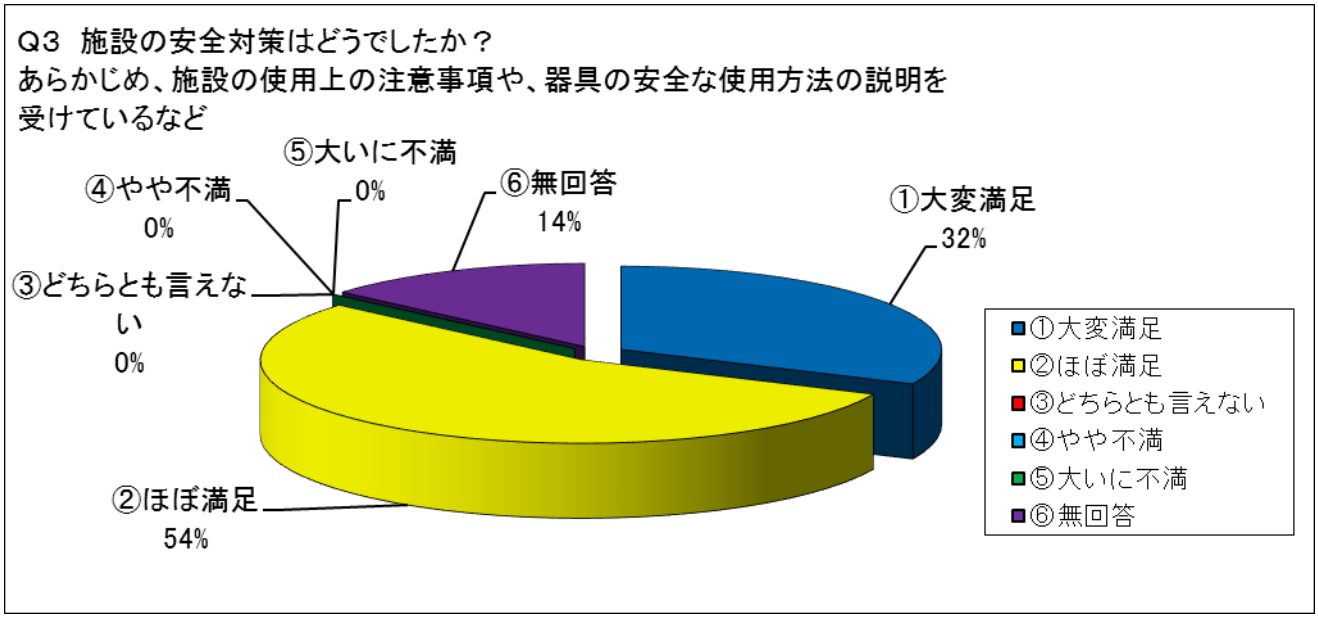
２　施設の管理体制について

(1) 施設の安全対策について、８６％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。

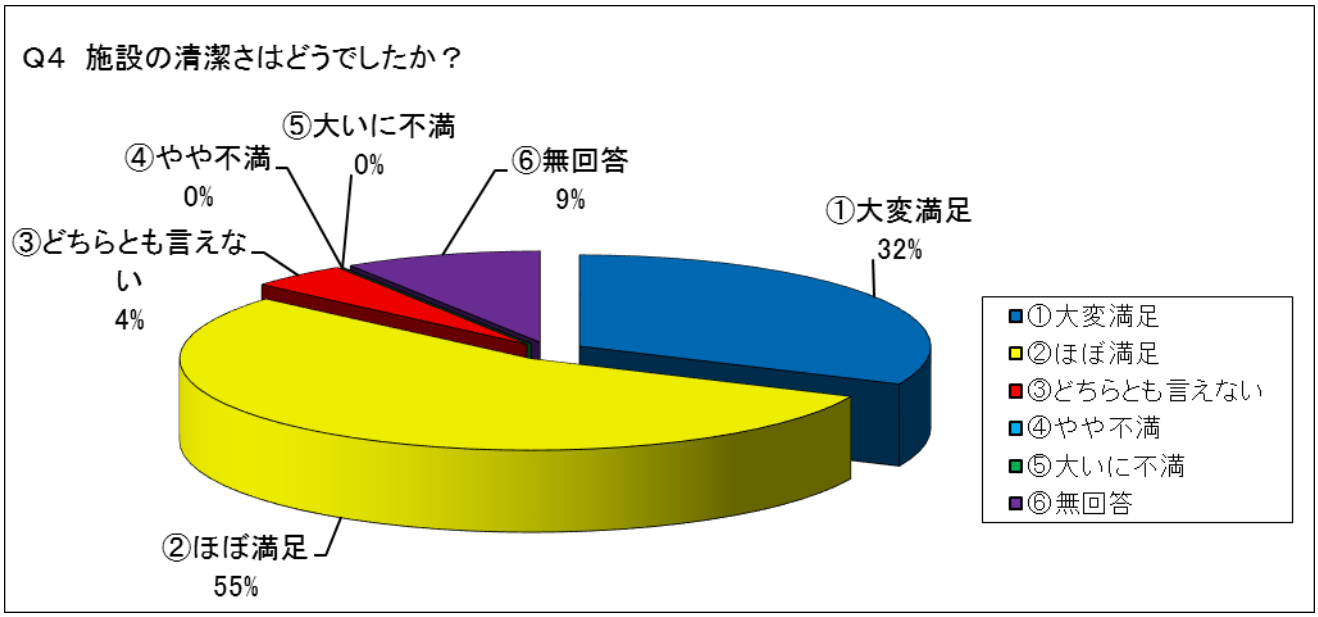
○この設問についていただいたご意見

・見学していないのでわかりません。

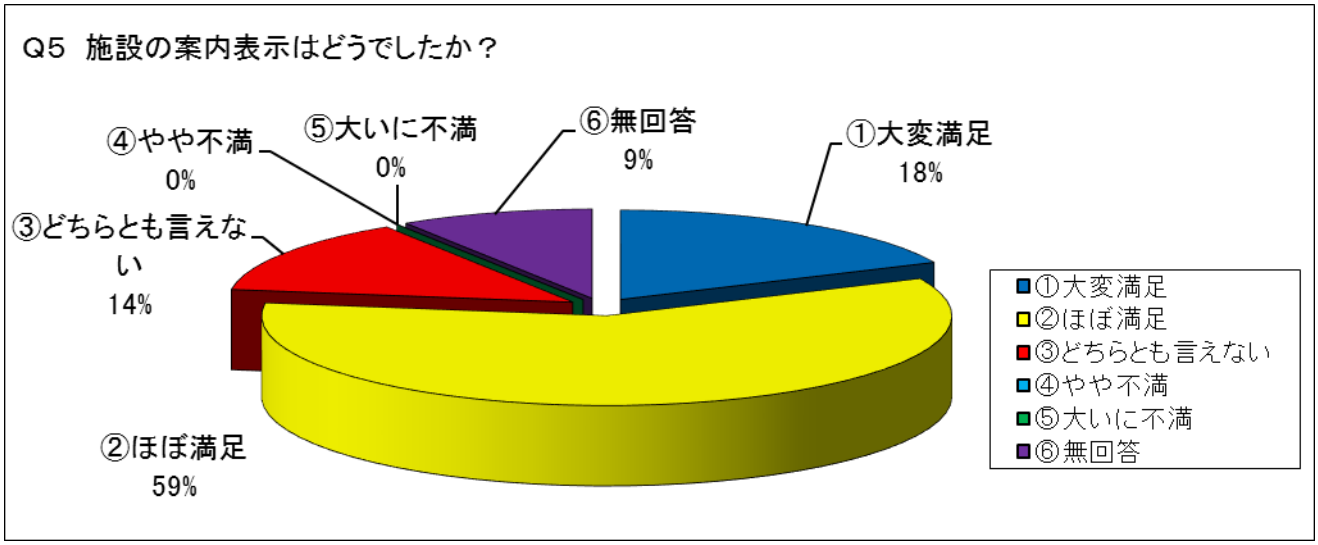
・スペースが広々としていて、誰でも目がいきとどくような空間が良いと思う。



(2) 施設の清潔さについて、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。



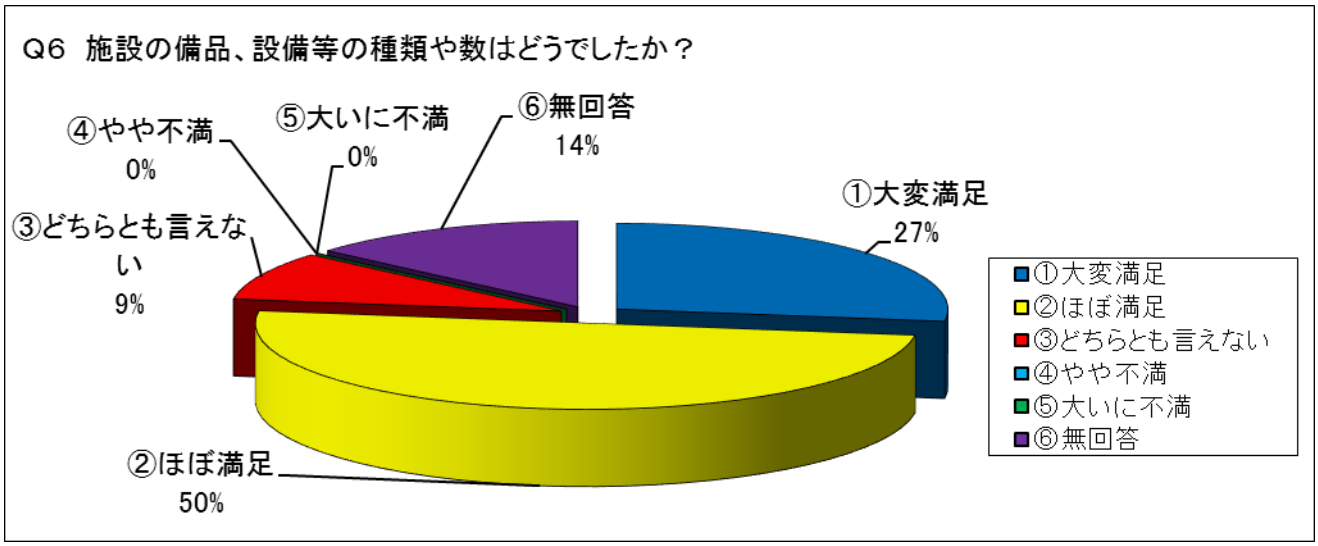
(3) 施設の案内表示について、７７％の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答しています。



(4) 施設の備品、設備等の種類や数について、７７％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

・見学していないので細かいところはわからないが、みんなが過ごす場所は広々としていてよいと思う。



3　総合的満足度について

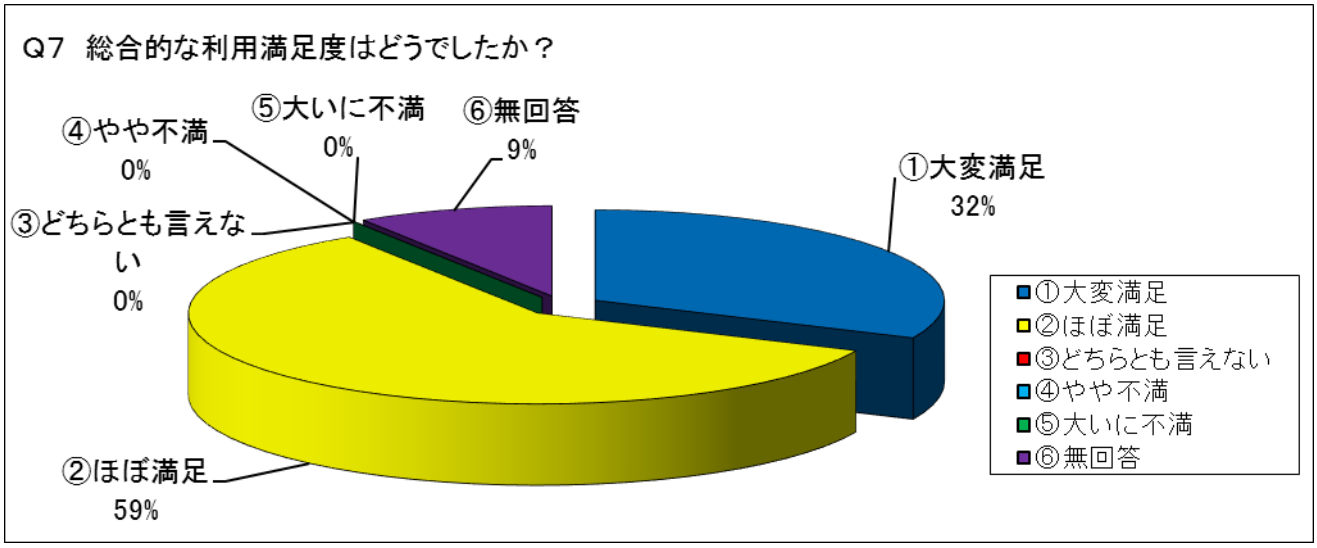
総合的な満足度については、９１％の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、高い評価を得ています。

○この設問についていただいたご意見

・本人が過ごしやすいように配慮してもらっていて感謝している。

・楽しいイベント等、いつもありがとう。

・職員が明るくやさしい対応で、行くのを楽しみにしている。また、その日の様子など、細かい説明にも感謝している。



4　昨年度の改善事項について

設問Ｑ３「施設の安全対策について」において、災害時の避難についてのご意見をいただきました。ゆうあいの里の年２回の避難訓練には、はなの和職員が参加し、はなの和の年２回の避難訓練は職員と利用者で行いました。

また、全職員を対象とした情報収集・伝達及び避難誘導訓練や机上訓練等を行うなど、防災意識を高く持ち、利用者が安心して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

職員が明るくやさしい対応で、行くのを楽しみにしている。また、その日の様子など、細かい説明にも感謝しているとのご意見をいただきました。利用者が楽しく通えるように、また、保護者が安心して預けられるように、今後も丁寧な対応に心がけます。

６　総合分析

当施設の職員の接遇について、回答をいただいた全員から「大変満足」、「ほぼ満足」との評価を得ており、総合的な利用満足度についても、９１％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。

今後も、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。