

平成27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27年12月21日から平成28年2月12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 | 利用者に郵送でアンケートを依頼し、郵送または窓口にて回収する。 |
| 4 配布数 | 16人 |
| 5 回答数 | 14人（回収率87.5%） |

平成28年3月

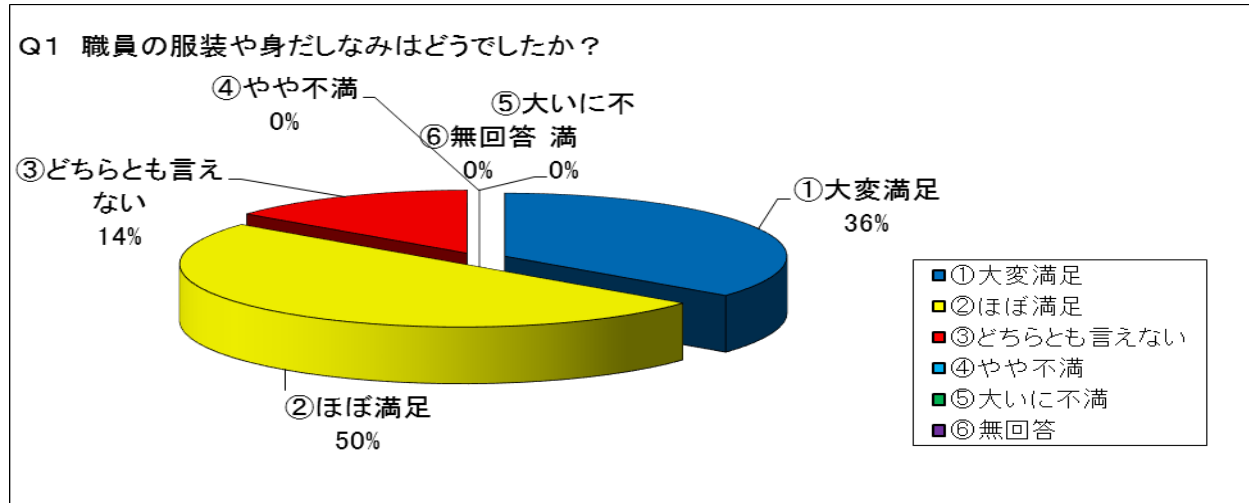
豊川市健康福祉部福祉課

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、86%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。

○この設問についていただいたご意見

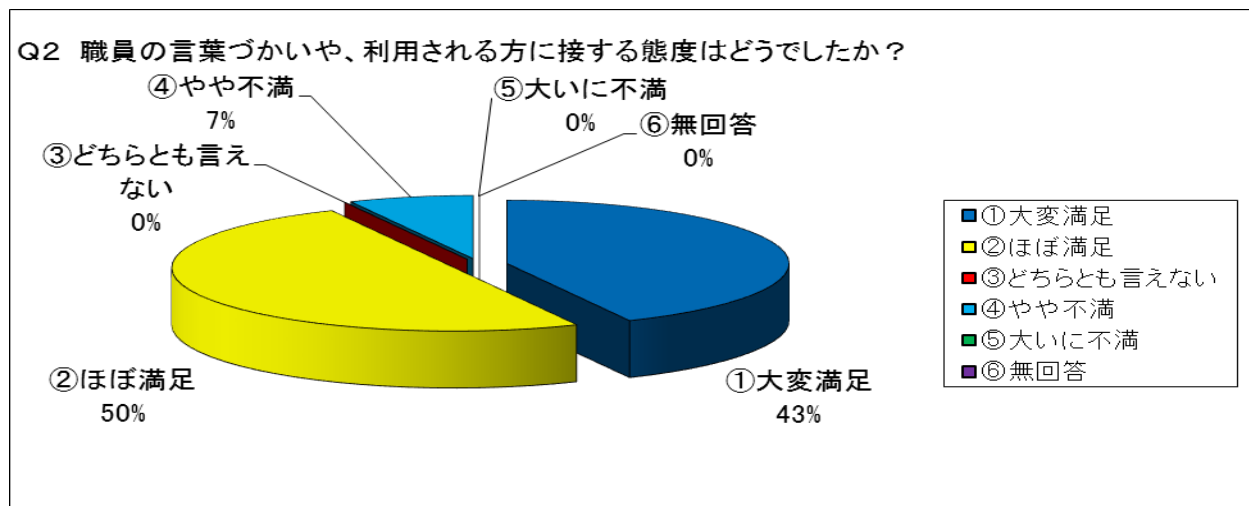
- ・スタッフ全員から香水、化粧くささがないから、それはよいと思った。服装は清潔感は見えないが、だらしくなくてよいと思う。
- ・清潔、若々しくて好感が持てる。



(2) 職員の言葉遣いや接客態度について、93%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。一方で、7%の方が「やや不満」と評価しており、言葉遣いについてのご指摘をいただいております。

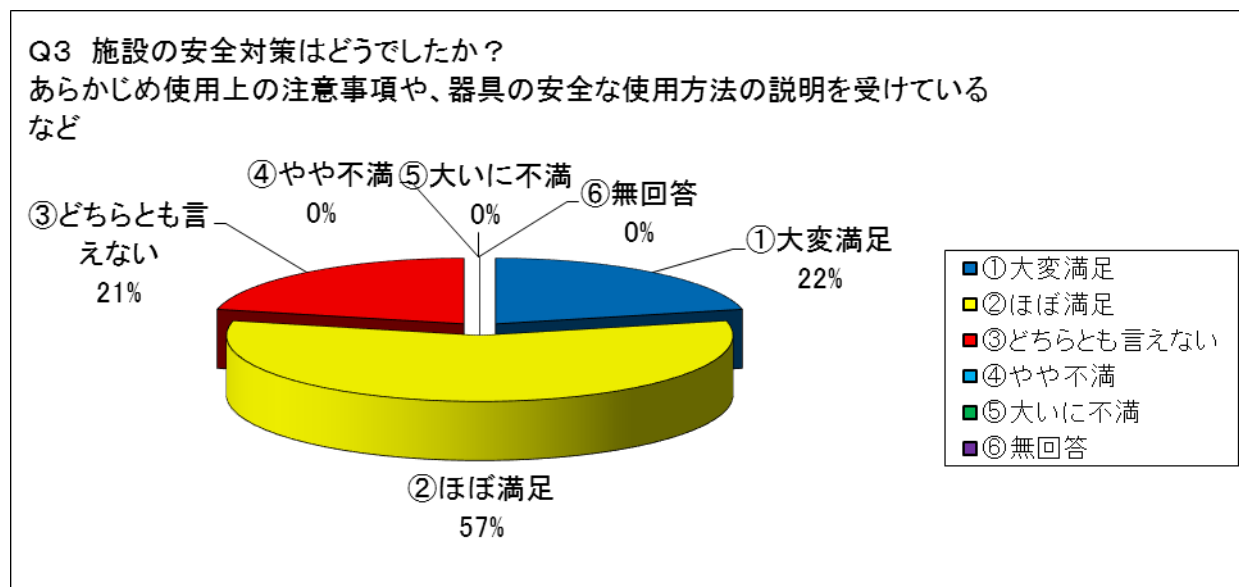
○この設問についていただいたご意見

- ・言い方が小さな子供に話すみたいで、大人の対応ではない。
- ・その都度、子供達に接してくれているみたいなのでよいと思う。
- ・送迎の職員さんに至るまで、暖かい眼差し、態度、声かけで、サービス業として立派な教育がされていると思う。



2 施設の管理体制について

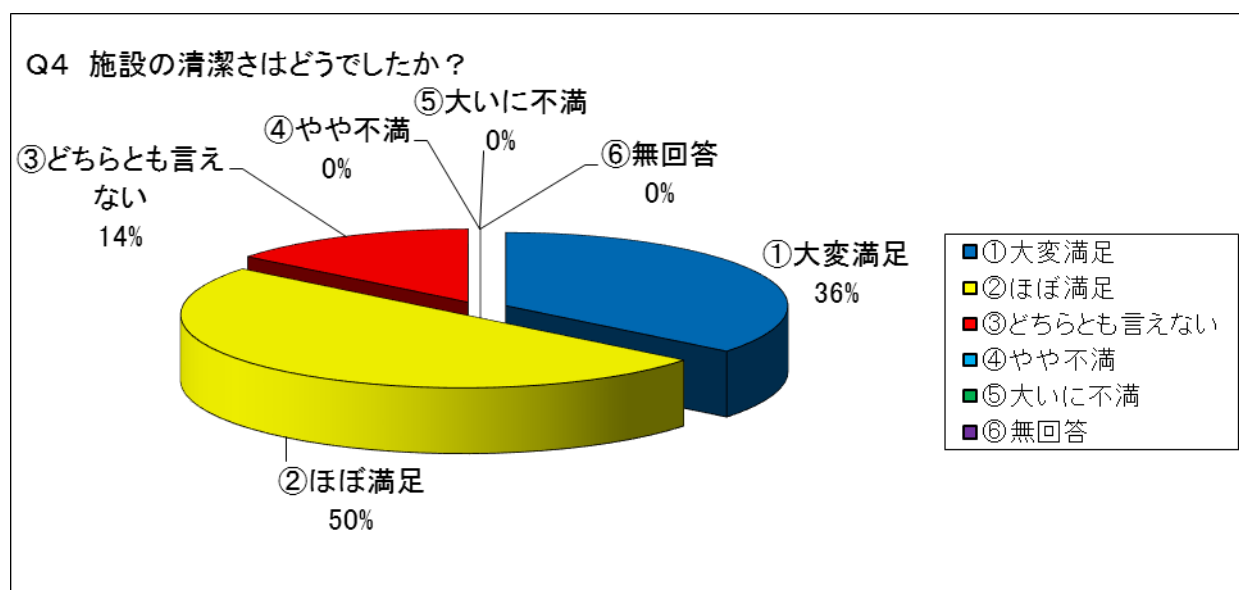
(1) 施設の安全対策について、79%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価しています。



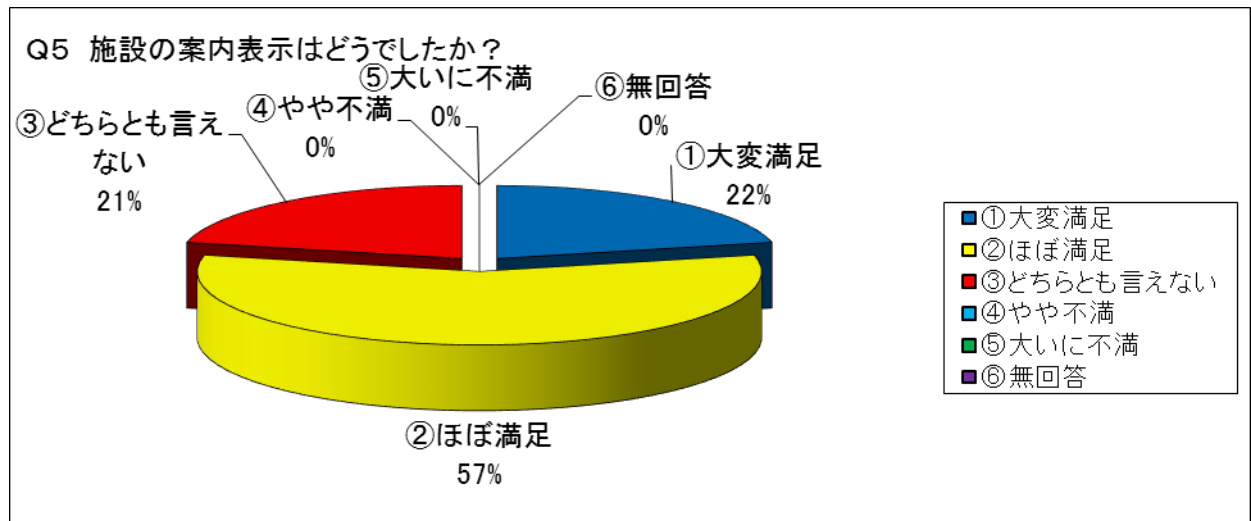
(2) 施設の清潔さについて、86%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価し、高い評価を得ています。

○この設問についていただいたご意見

- ・庭の雑草も目立つほど生えていなかったきれいにみえる。子供達と一緒に草取りや掃除などをもっとさせてほしい。
- ・とても綺麗に清掃されている。



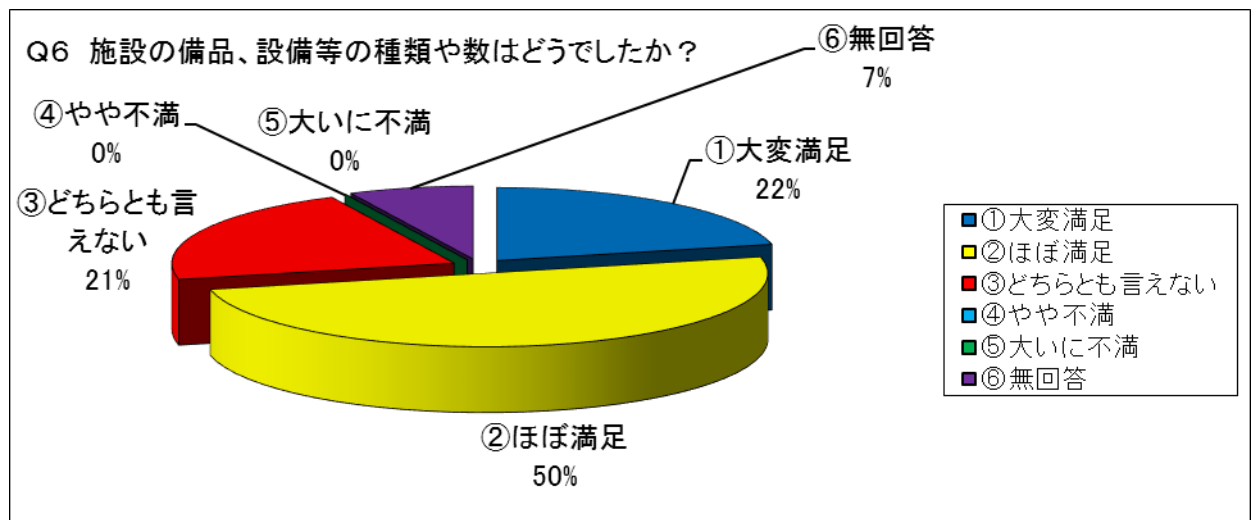
(3) 施設の案内表示について、79%の方が「大変満足」「ほぼ満足」と評価しています。



(4) 施設の備品、設備等の種類や数について、72%の方が「大変満足」「ほぼ満足」と評価しています。

○この設問についていただいたご意見

- ・個人的に配慮していただきありがとうございます。
- ・何があるかわからない。言われたかもしれないがおぼえていない。

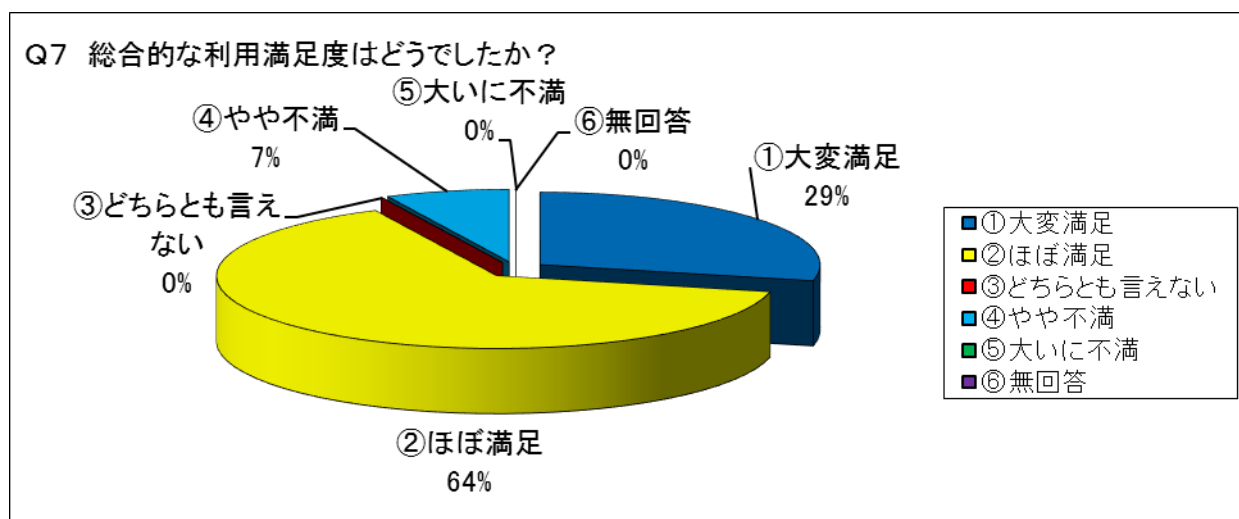


3 総合的満足度について

総合的な満足度については、93%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。一方で、7%の方が「やや不満」と評価しています。

○この設問についていただいたご意見

- ・毎日通うことを楽しみにしている。
- ・本人の意志、尊厳を大切にしてください。
- ・とても上手に子供達と過ごしてくれているので、親としては安心できます。子供は毎日楽しく過ごさせてもらっています。欲を言うと、始まる時間が9時30分ではなく9時でもよいのではと思ってしまいます。
- ・車の送迎ができてありがたいです。
- ・子供も親も満足しています。
- ・活動内容が体の動く障害の人に合わせてあり、肢体不自由の人がやるには大変なことがある。



4 昨年度の改善事項について

前回の満足度調査では、飛び出し注意等の看板を設置して欲しいとの意見がありました。現在のところ、看板の設置には至っておりません。他の方法も踏まえて、引き続き検討していきます。

5 改善事項と今後の対処方法について

いただいたご意見を参考にして、指定管理者の確認を取り連携して、優先して対応すべき事項、対応が可能な事項から改善に努めていきます。

6 総合分析

当施設の職員の対応について、83%以上の方が大変満足、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。

施設の管理体制については、72%以上の方が大変満足、ほぼ満足と回答しており、一定の評価を得ていると言えます。

総合的な利用満足度については、93%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。

しかし、その一方で、「やや不満」と評価も一部であります。今後は、1人1人の利用者のニーズにあったサービスの提供することを目標とし、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ことが課題と考えます。