

令和2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2年12月1日から令和3年1月29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 | 17人 |
| 5 | 回答数 | 17人（回収率100%） |

令和3年3月

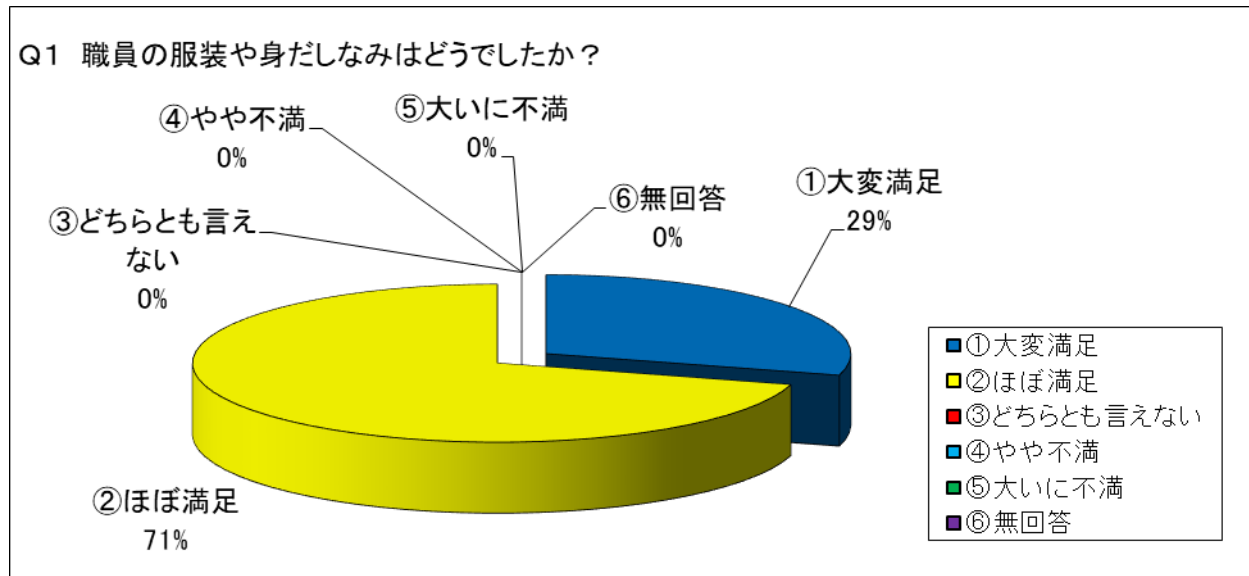
豊川市福祉部福祉課

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

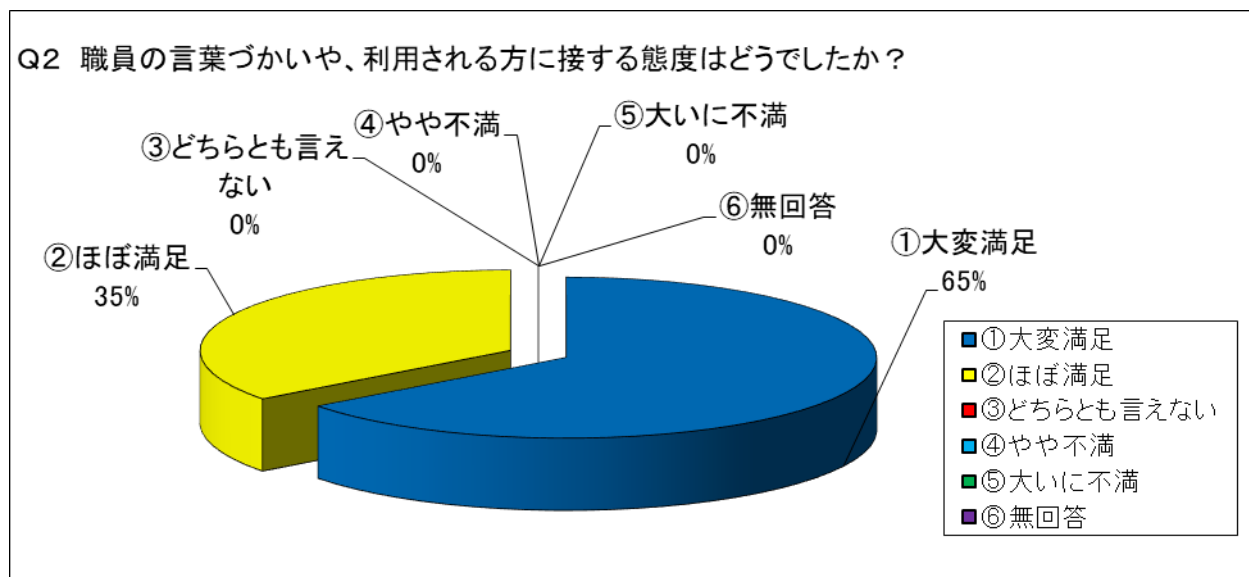
- ・落ち着いた色や形などで、よいと思います。
- ・清潔感があり、よいと思います。



(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。

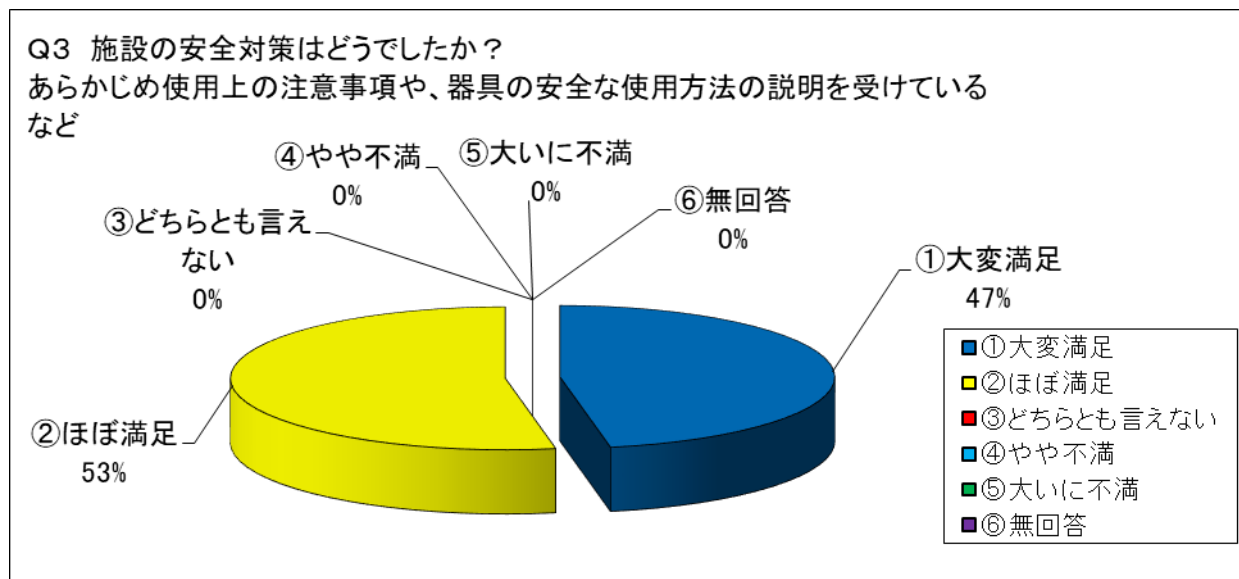
○この設問についていただいたご意見

- ・それぞれの利用する方に対しての対応だと思います。
- ・送迎後に施設での様子を報告してくださるので、よいと思います。



2 施設の管理体制について

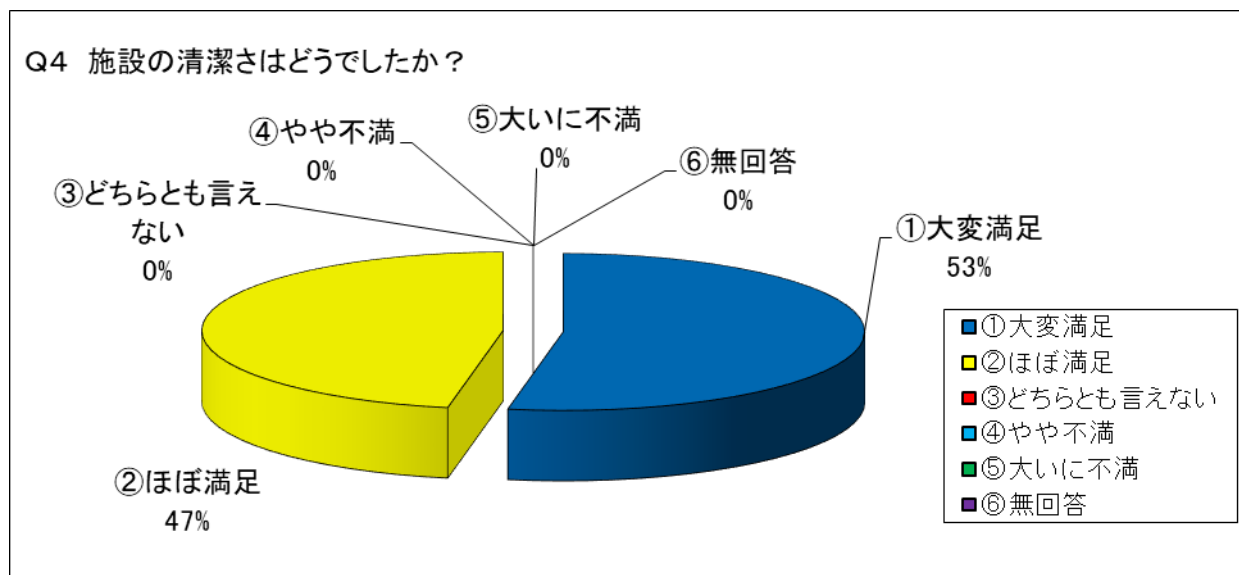
(1) 施設の安全対策について、100%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、高い評価を得ています。



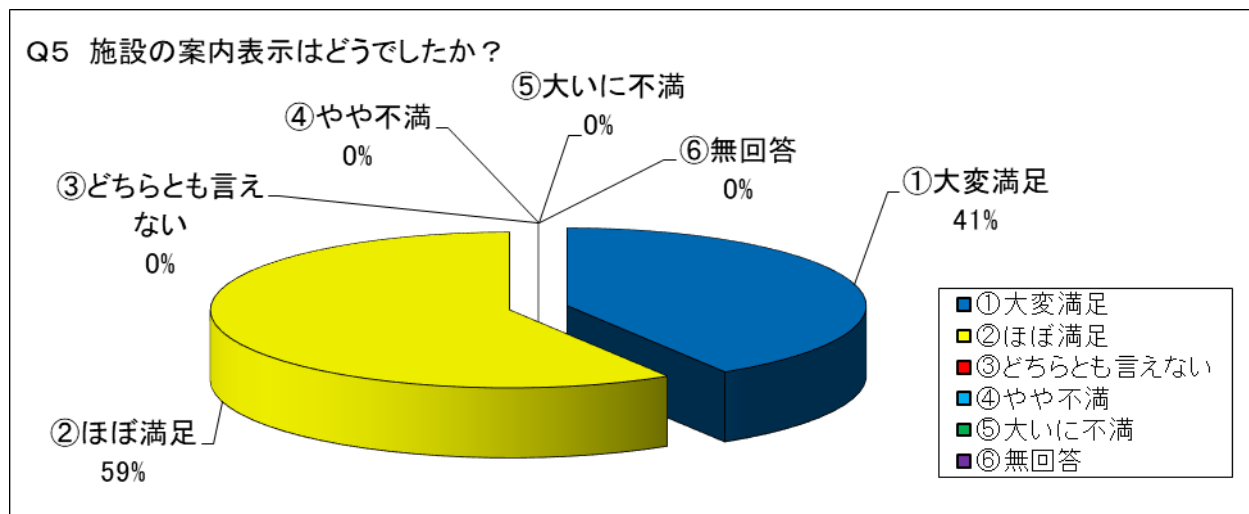
(2) 施設の清潔さについて、100%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、高い評価を得ています。

○この設問についていただいたご意見

・毎日、皆さんで掃除されているのできれいだと思います。



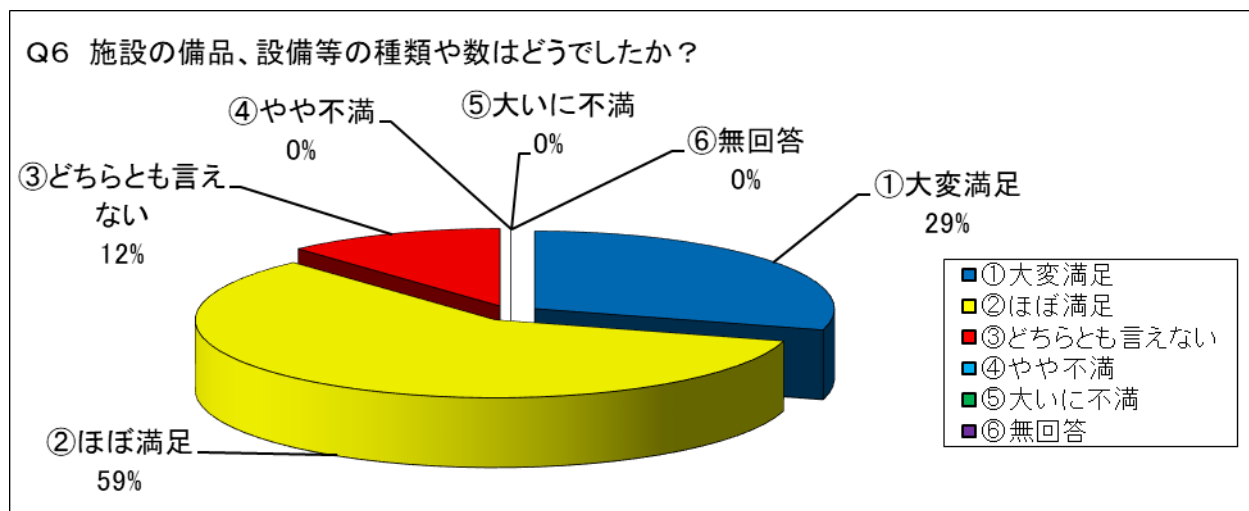
(3) 施設の案内表示について、100%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、高い評価を得ています。



(4) 施設の備品、設備等の種類や数について、88%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

- ・備品や設備等についてはよくわからない。新しい備品はよいと思うが、古いものがあつたら少しずつ新しいものに替えてほしい。
- ・必要な備品や設備等を把握しているわけではないのでどちらとも言えない。

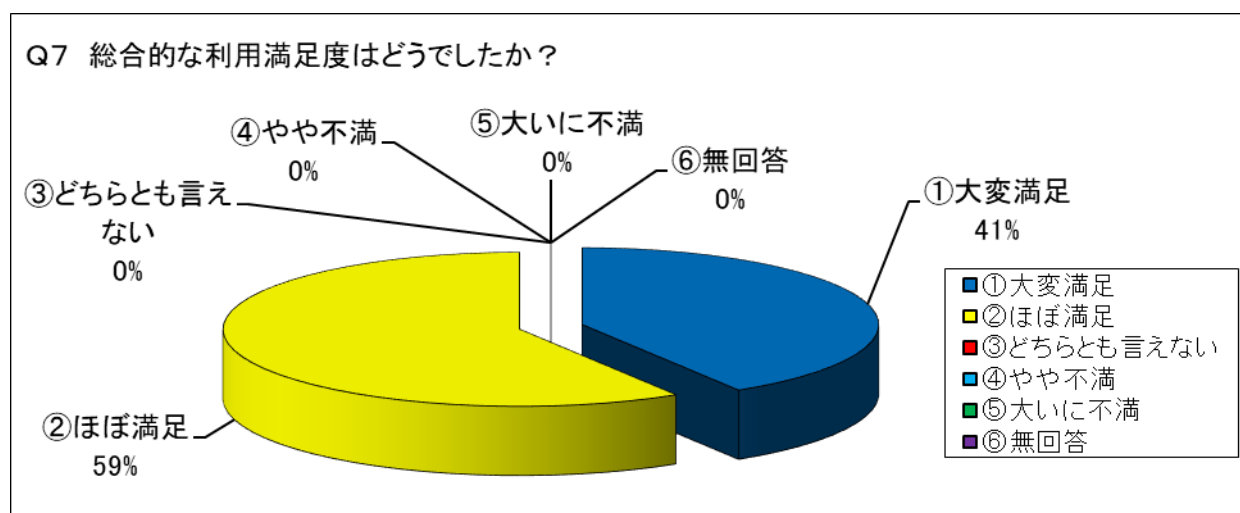


3 総合的満足度について

総合的な満足度については、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

- ・全職員、利用者はもちろん保護者への対応も良く、小さな点にも気付いてくれたり、こちらの要望や相談にも答えてくれます。
- ・ほとんどが電話対応ですけど、その人に合った対応をしてくれるのでいいと思います。
- ・新型コロナウイルス感染症の中で大変だと思いますが、いろいろ工夫され、夏まつり、あすなろ祭、クリスマス会等やっていただき、子ども共々満足しています。
- ・指導員の方は利用者に対して素晴らしい指導を下さっております。うちの子どもは、あすなろの家の指導員さんのおかげで成長してきています。



4 昨年度の改善事項について

前回、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きたいというご意見をいただきました。本年度も、各利用者の状況に応じたサービスの提供を目標とし、利用者が安心安全に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

今回、新型コロナウイルス感染症が流行する中で大変だと思うが、いろいろ工夫してイベントを実施しており、子ども共々満足しているというご意見をいただきました。今後も、状況が変化していく中で、いろいろな工夫をして、利用者が満足するようなサービスを提供できるよう努めます。

6 総合分析

職員の身だしなみや接遇態度、施設の安全対策や清潔さなどについて、100%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答しており、総合的な利用満足度についても、100%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答しており、高い評価を得ていると言えます。

今後も、利用者が安心安全に楽しく過ごせるように、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。