

# 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  | 23人（回収率100%）           |

令和3年3月

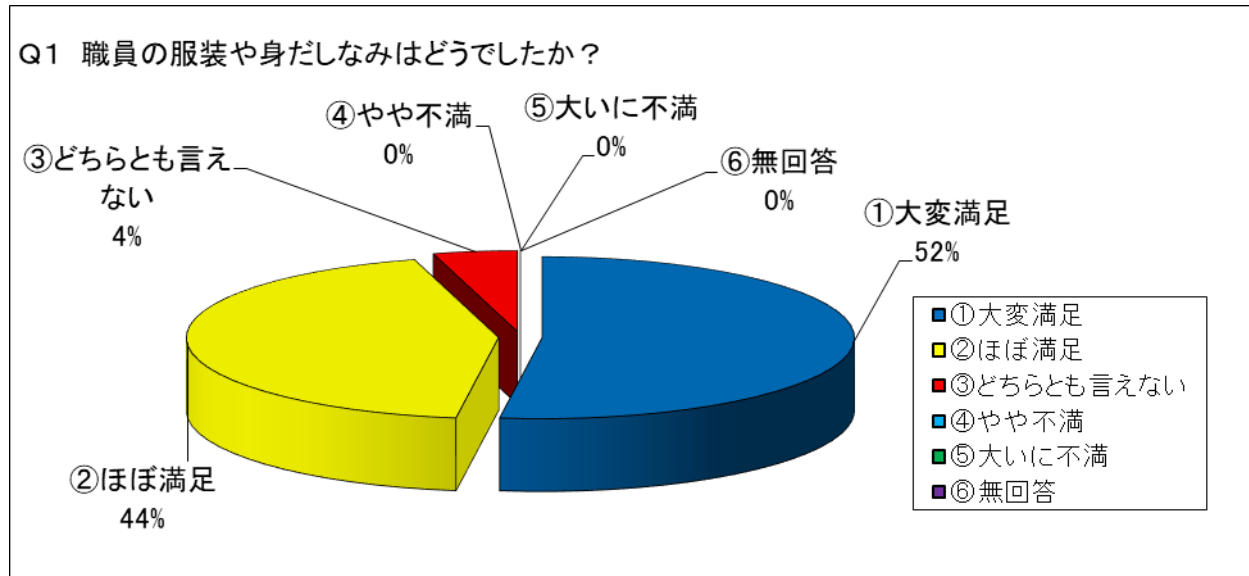
豊川市福祉部福祉課

# 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、96%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

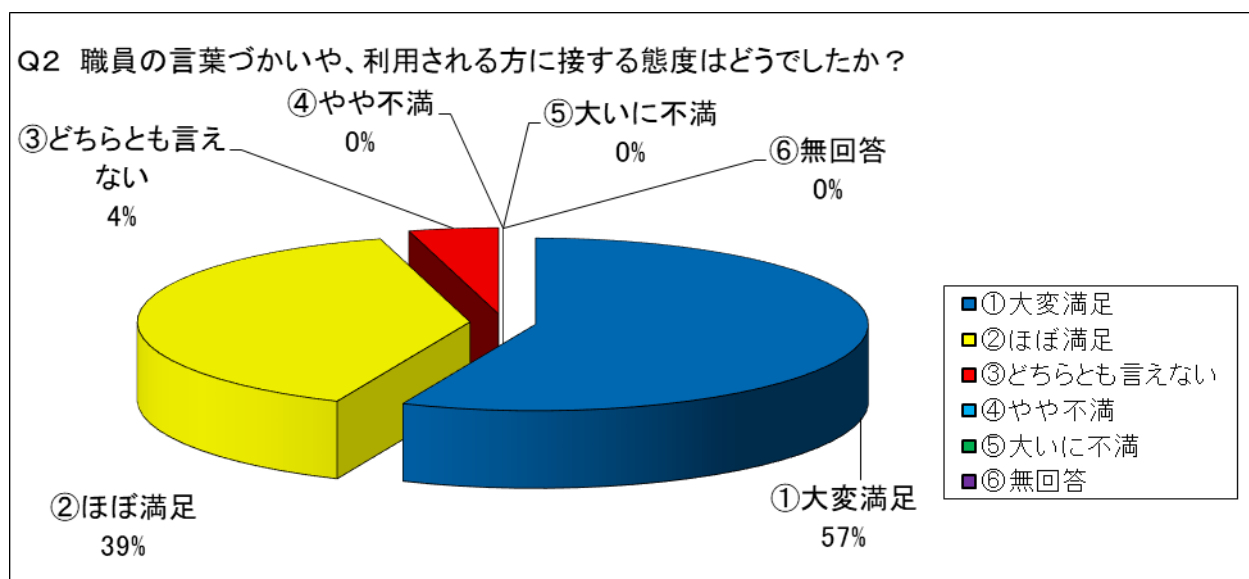
- ・ネームプレートがはっきりせず、職員の名前がわかりにくい。



(2) 職員の言葉遣いや接遇態度について、96%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

- ・皆さん明るくて楽しいです。

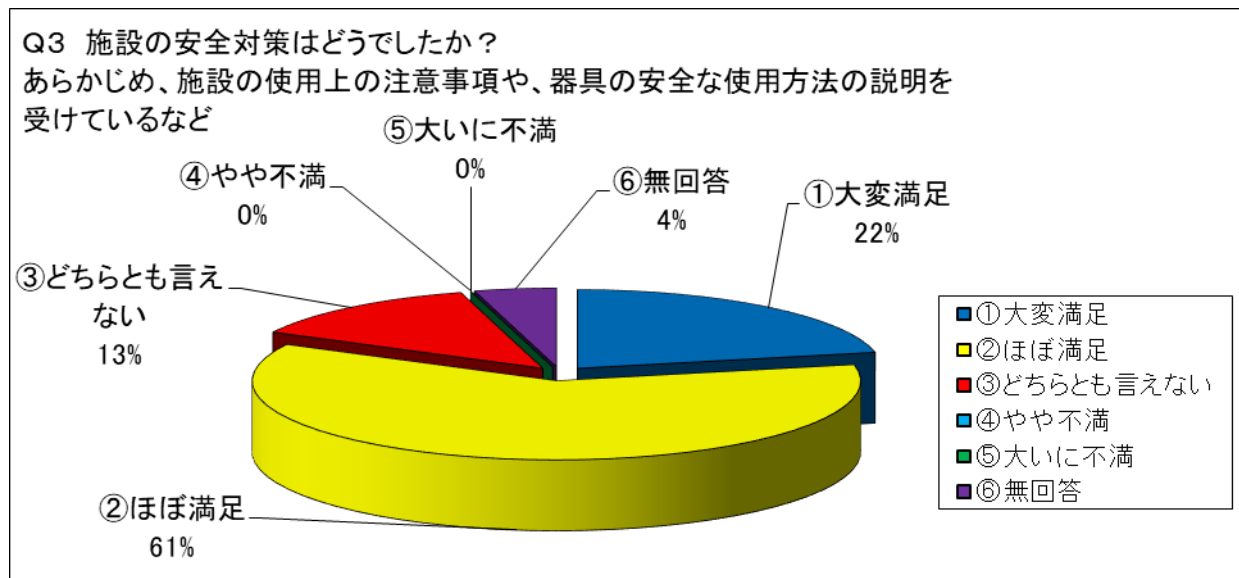


## 2 施設の管理体制について

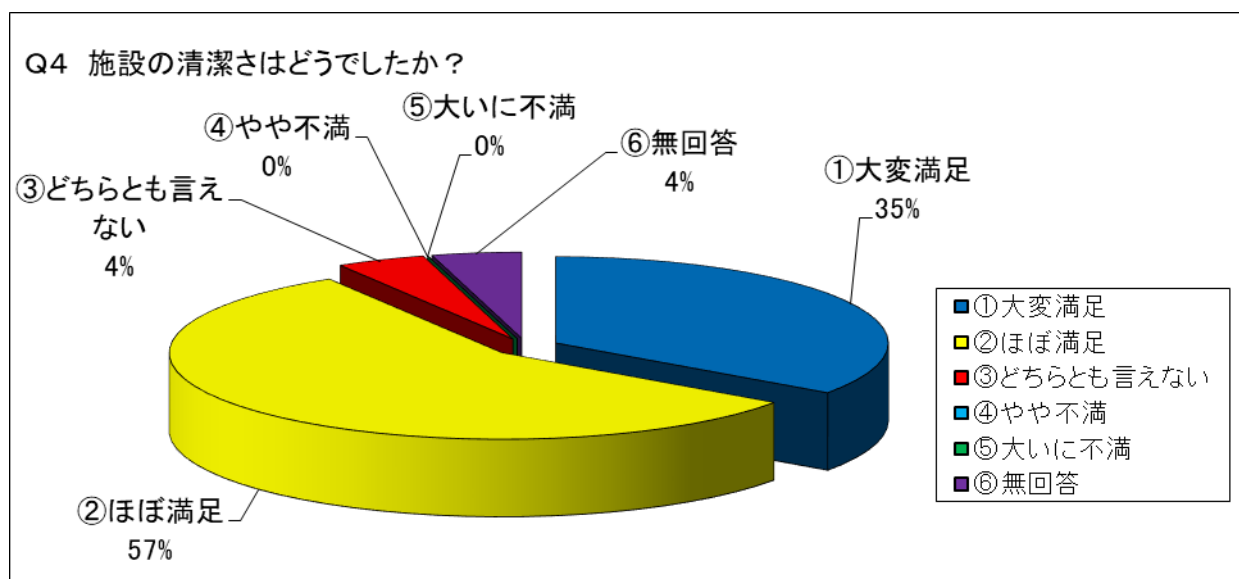
(1) 施設の安全対策について、83%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、高い評価を得ています。

○この設問についていただいたご意見

- ・特に説明を受けたことはない。
- ・何事もなく帰ってくるので大丈夫だと思います。



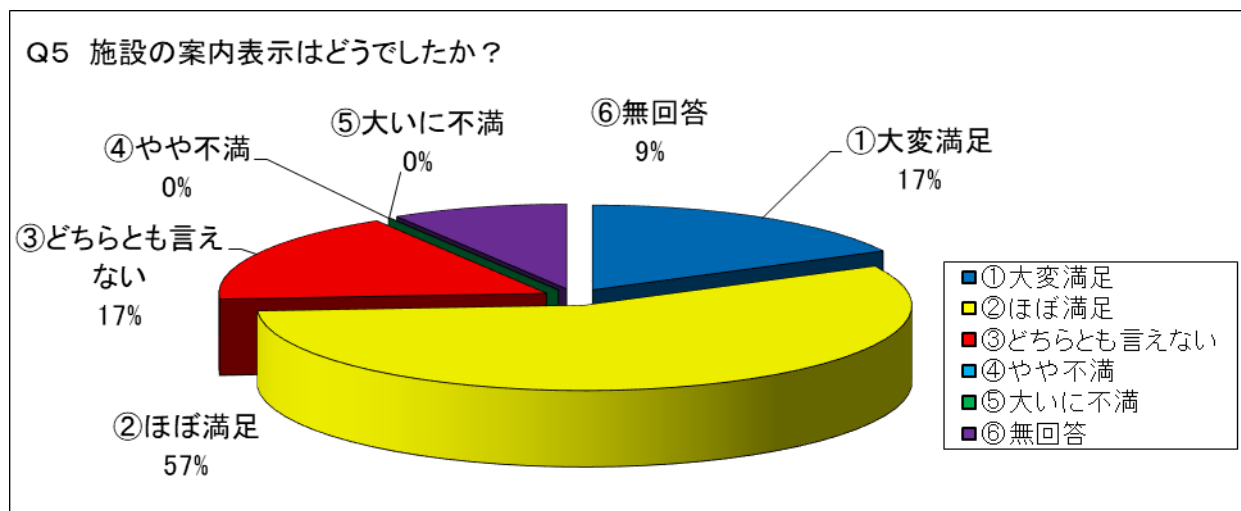
(2) 施設の清潔さについて、92%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、高い評価を得ています。



(3) 施設の案内表示について、74%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

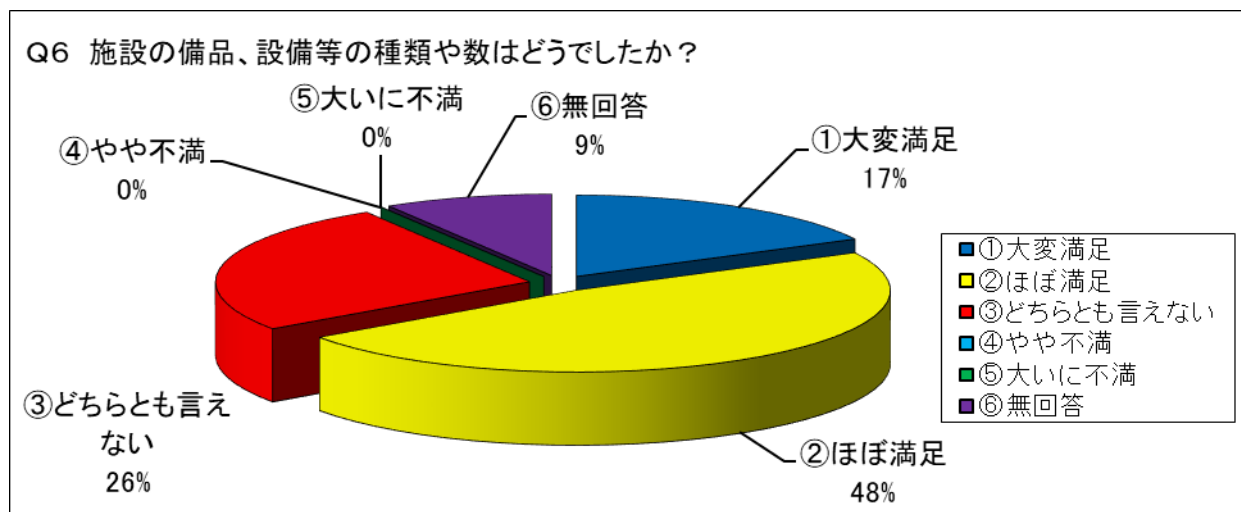
- ・行き慣れている方はわかると思いますが、行ったことのない方はわかりづらいかもしれません。
- ・特に気にして見たことがない。



(4) 施設の備品、設備等の種類や数について、65%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答しています。

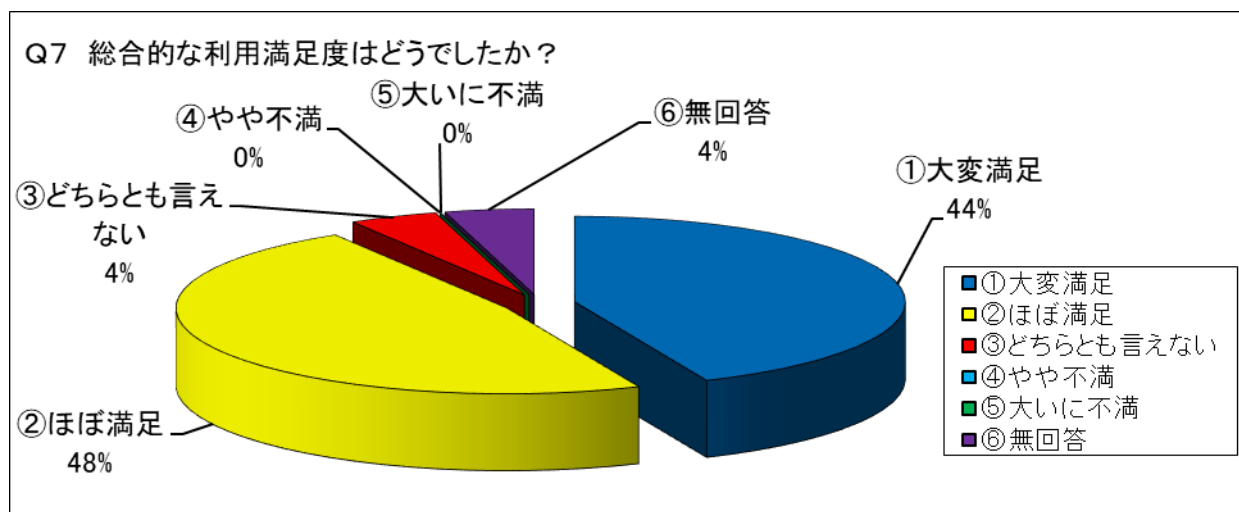
○この設問についていただいたご意見

- ・あまり聞いたことがないし、気にしたこともない。
- ・あまり中に入ったことがないのでよくわかりません。



### 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

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、より丁寧な対応に心がけました。

### 5 改善事項と今後の対処方法について

ネームプレートがはっきりせず職員の名前がわかりにくいとのご意見をいただきました。ネームプレートがはっきり見えるよう職員に周知して、利用者や保護者が安心感を持てるように努めます。

職員が明るくて楽しい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、今後も明るい対応に心がけます。

### 6 総合分析

当施設の職員の身だしなみや接遇については96%の方から、また、総合的な利用満足度についても92%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」と回答を得ており、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。