

令和4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】

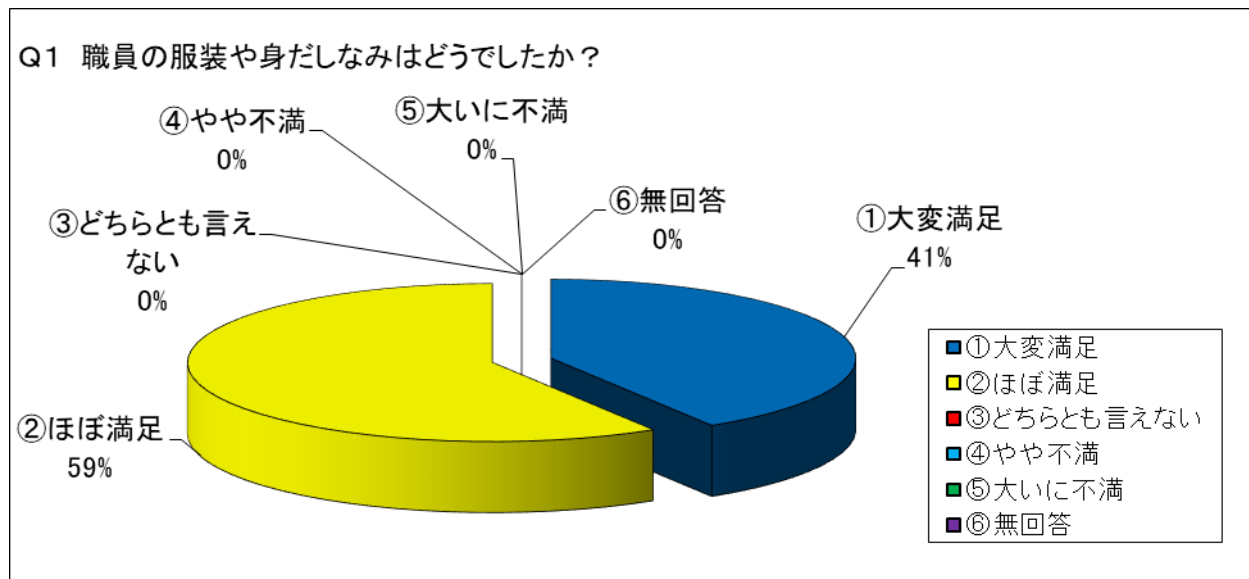
- | | | |
|---|------|------------------------|
| 1 | 調査期間 | 令和4年12月1日から令和5年1月31日まで |
| 2 | 調査対象 | 豊川市ゆうあいの里北障害者生活介護施設利用者 |
| 3 | 調査方法 | 利用者にアンケートを依頼し、窓口で回収する。 |
| 4 | 配布数 | 17人 |
| 5 | 回答数 | 17人（回収率100%） |

令和5年3月

豊川市福祉部福祉課

1 職員の対応について

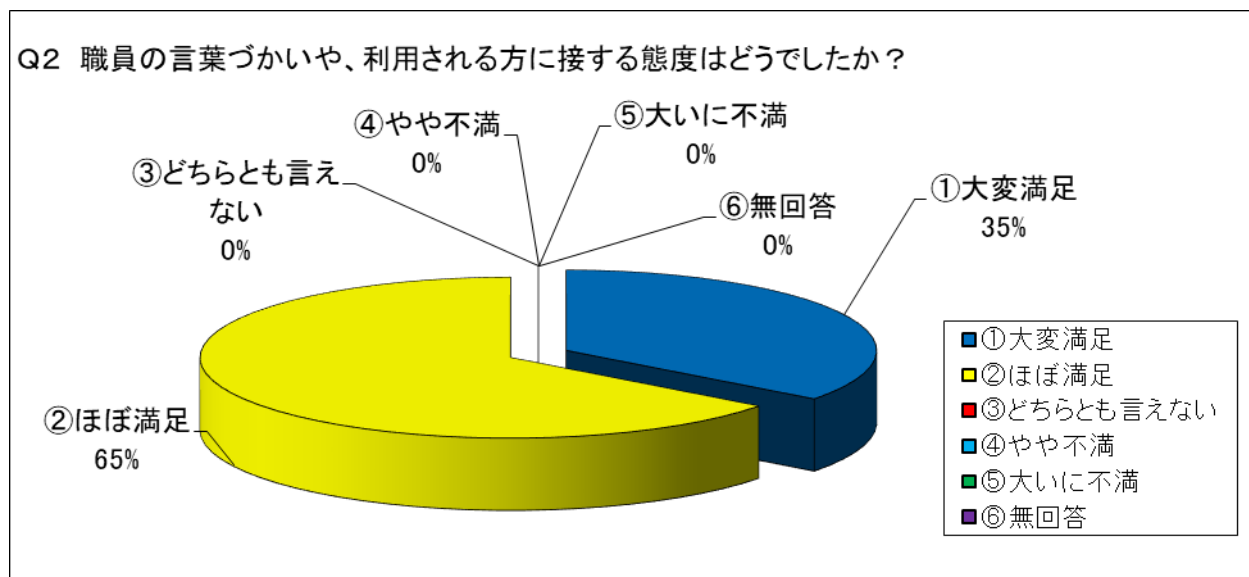
(1) 職員の服装や身だしなみについて、100%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、高い評価を得ています。



(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。

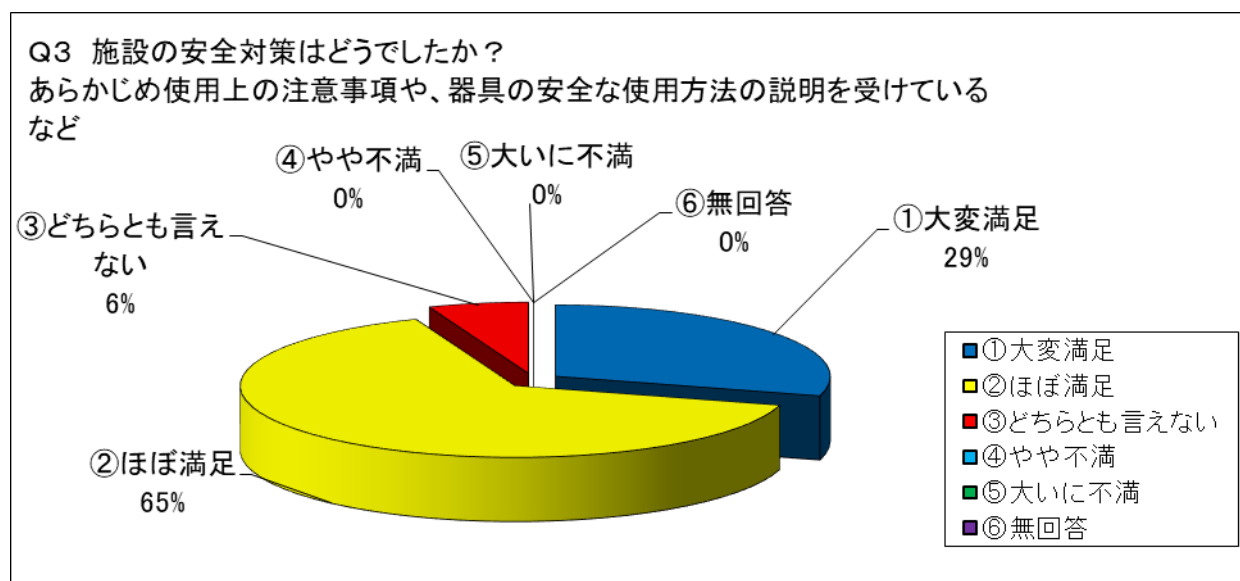
○この設問についていただいたご意見

- ・職員の人たちは利用者さんにわかりやすく話をしてくださいます。
素晴らしい指導をしてくださりありがとうございます。

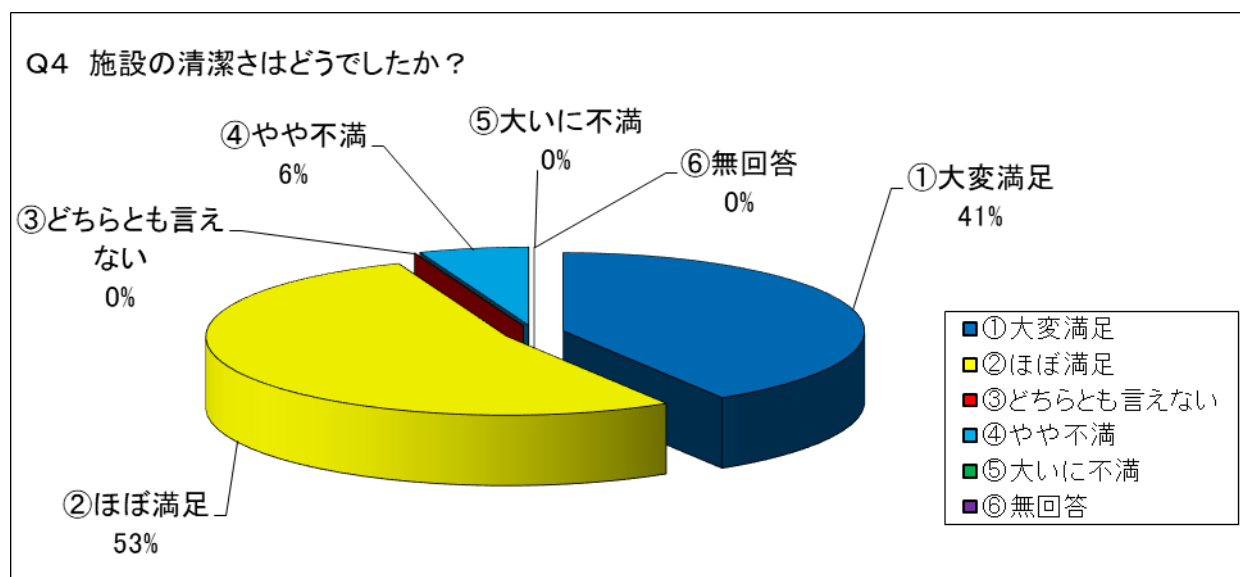


2 施設の管理体制について

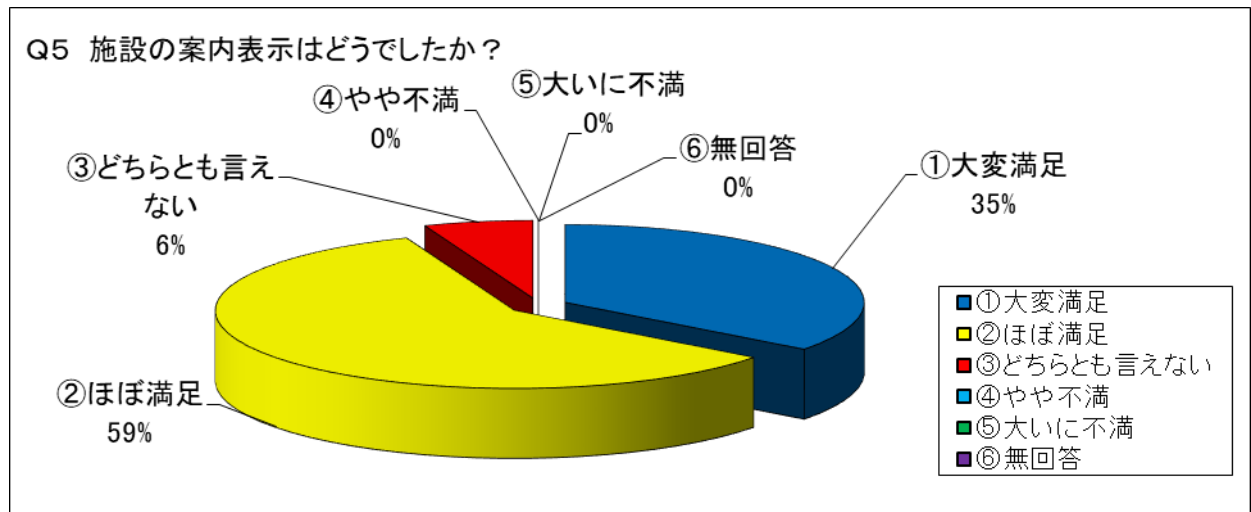
(1) 施設の安全対策について、94%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、高い評価を得ています。



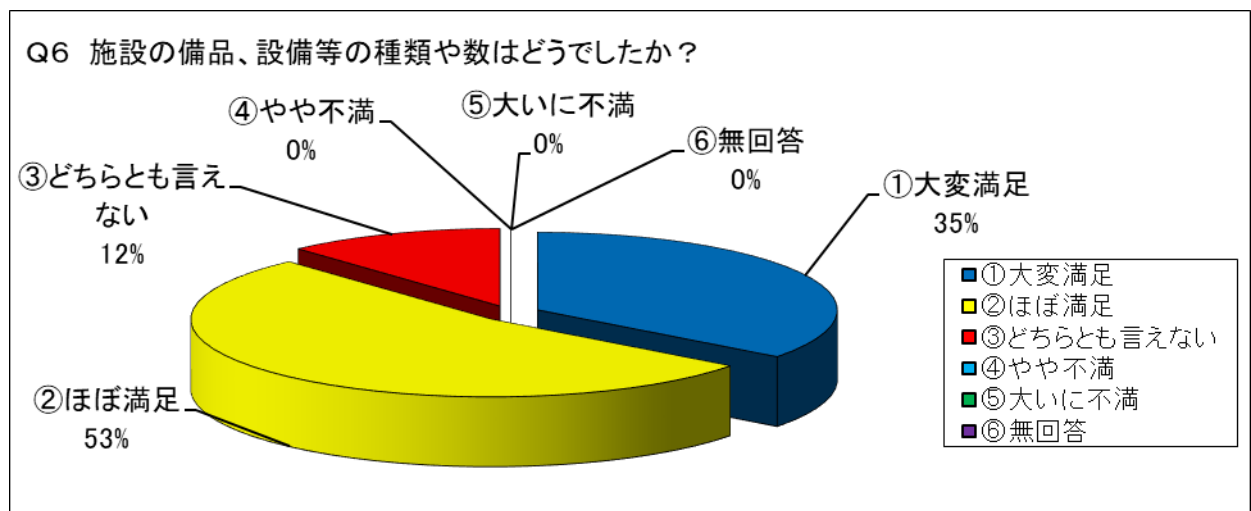
(2) 施設の清潔さについて、94%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、6%の方が「やや不満」と回答しています。



(3) 施設の案内表示について、94%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。

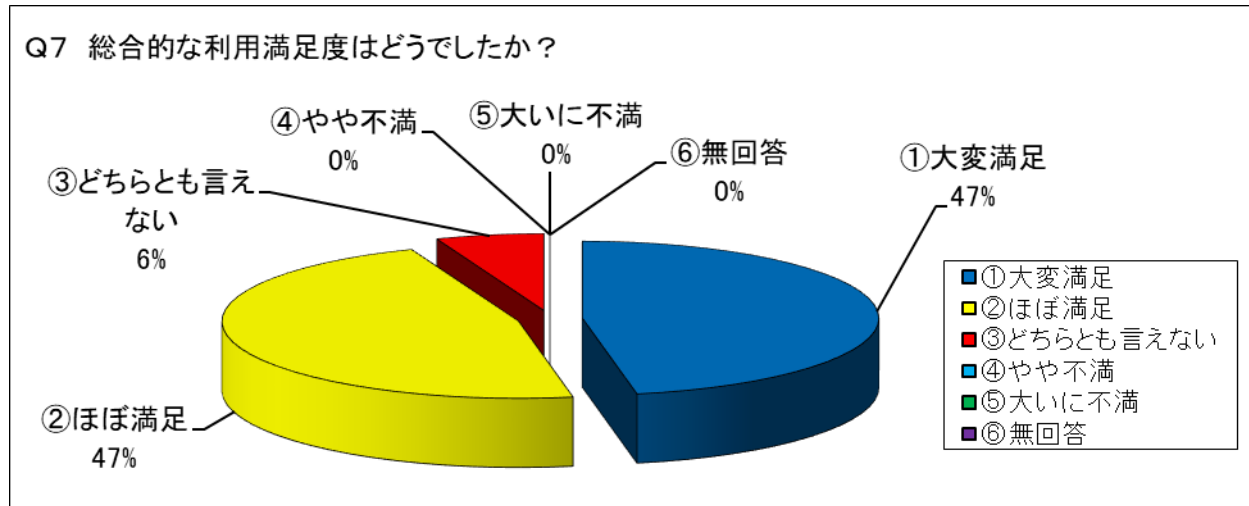


3 総合的満足度について

総合的な満足度については、94%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

- ・素晴らしい指導をしています。
- ・個人的にもっと楽しめることがあるといいなと思います。



4 昨年度の改善事項について

職員の言葉遣いや接客対応について、優しい言葉づかいや、利用者1人1人のニーズにあったサービスの提供を心がけ、利用者が安心して楽しく過ごすことのできる施設を目指しました。

5 改善事項と今後の対処方法について

施設の清潔さについて、94%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」と高い評価をいただきましたが、6%の方から「どちらとも言えない」と回答をいただいたため、改めて施設内の掃除を徹底し、利用者の方々にとって快適で過ごしやすい環境を保つよう心がけます。

6 総合分析

総合的な利用満足度について、94%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答しており、全体的に高い評価を得ています。

また、施設の安全対策、施設の案内表示、施設の備品、設備等の種類や数について、昨年度と比べて「大変満足」、「ほぼ満足」と回答している方の割合が増えています。

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。