

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 | 22人 |
| 5 | 回答数 | 17人（回収率77%） |

令和5年3月

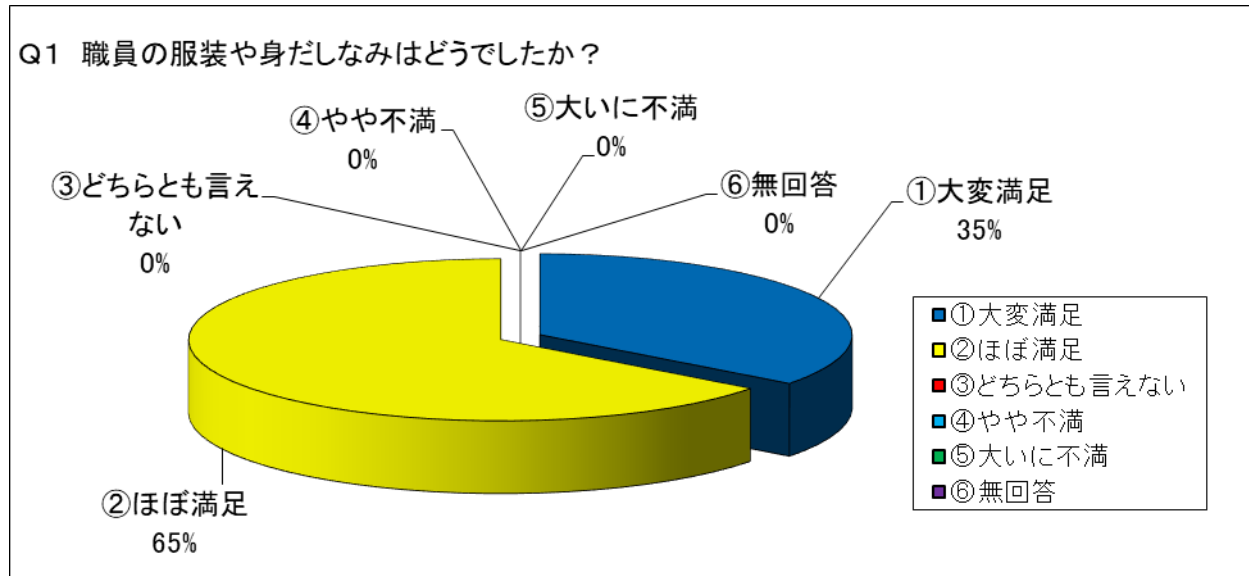
豊川市福祉部福祉課

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。

○この設問についていただいたご意見

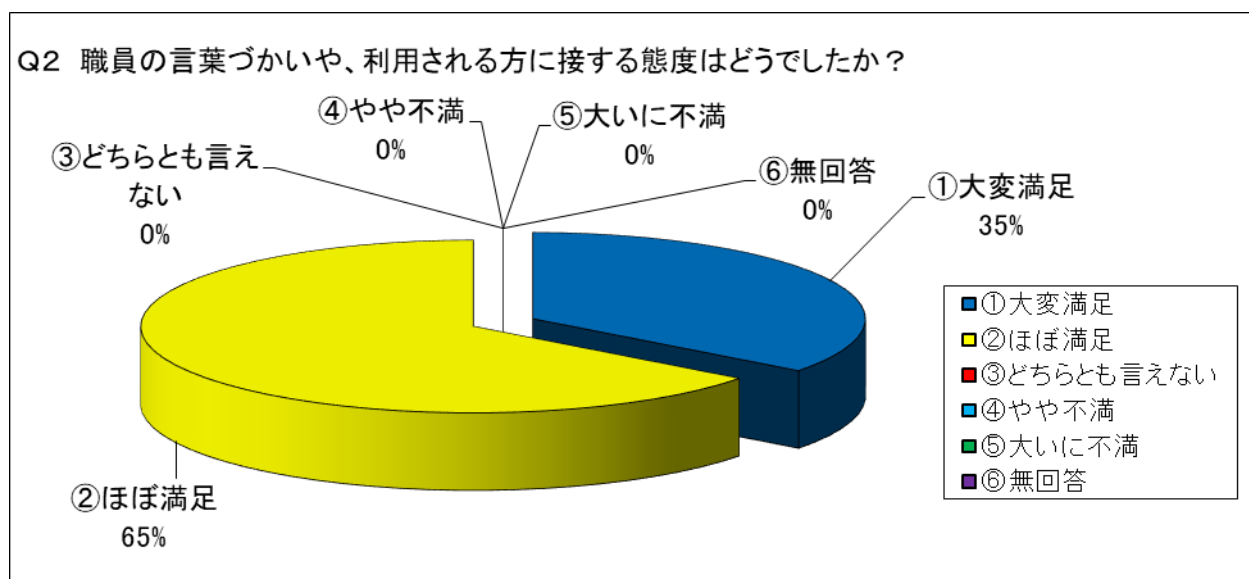
- ・ズボンの裾が地面に付いていることが見受けられます。



(2) 職員の言葉づかいや接客態度について、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。

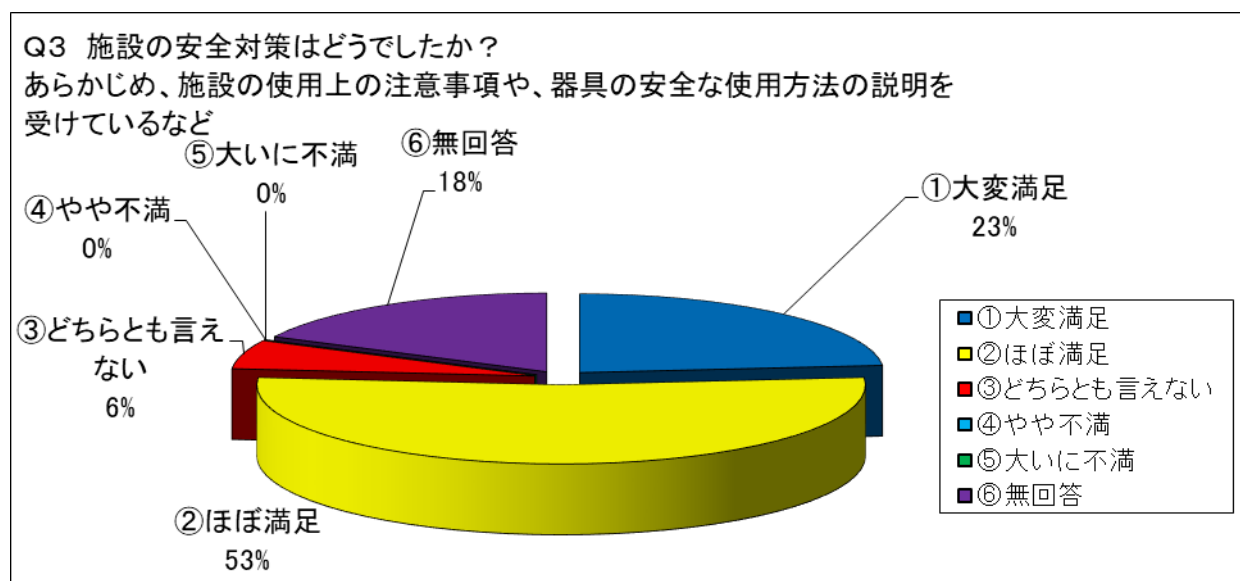
○この設問についていただいたご意見

- ・マスクをしていない利用者に注意がされないことがあった。

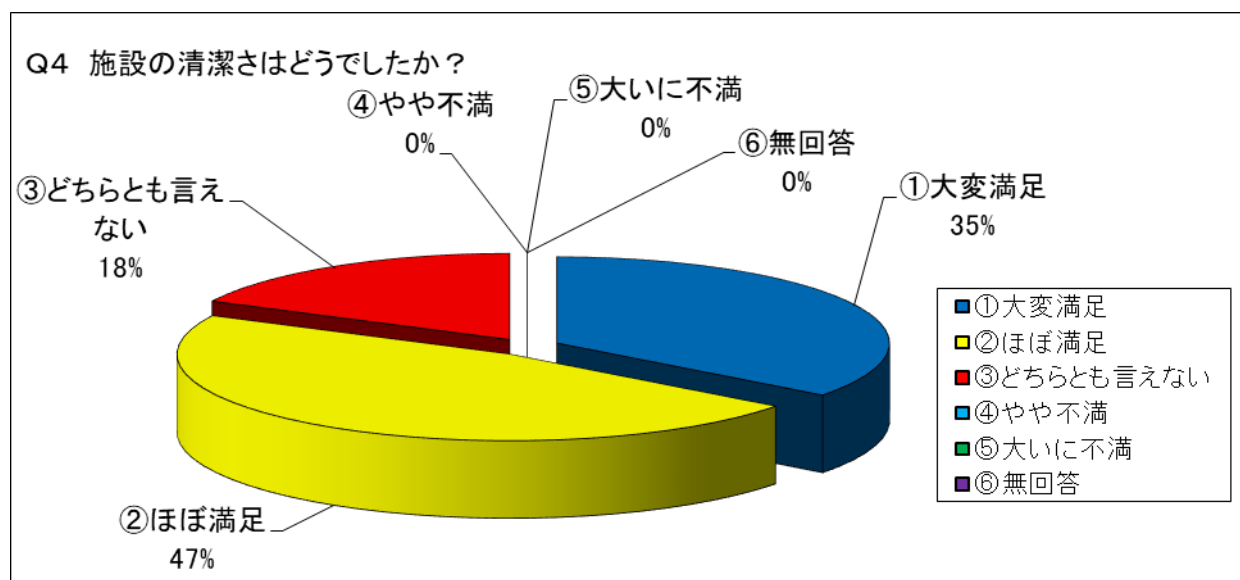


2 施設の管理体制について

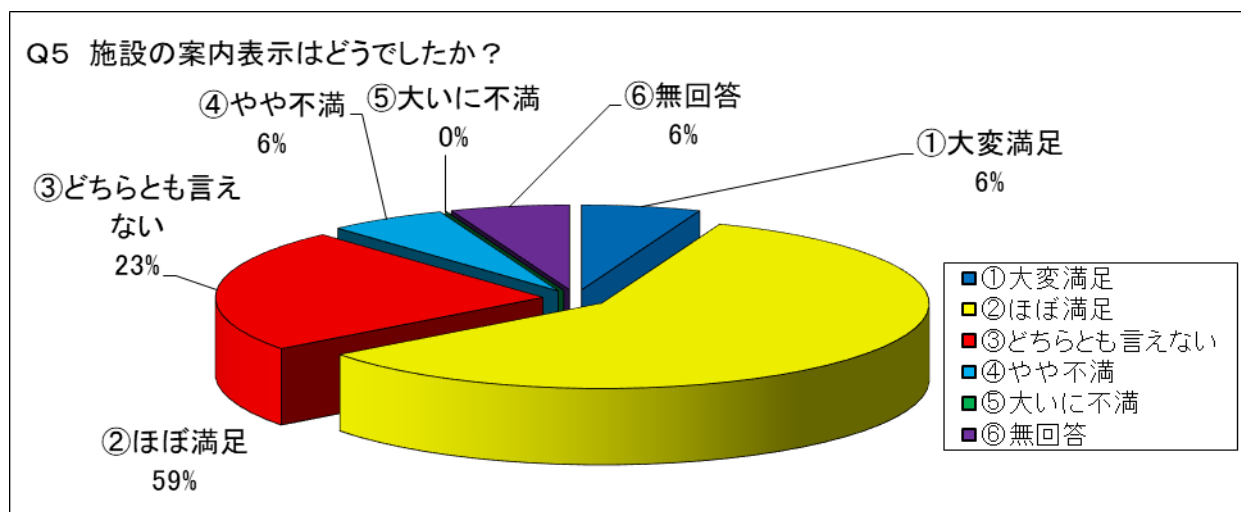
(1) 施設の安全対策について、76%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答しています。



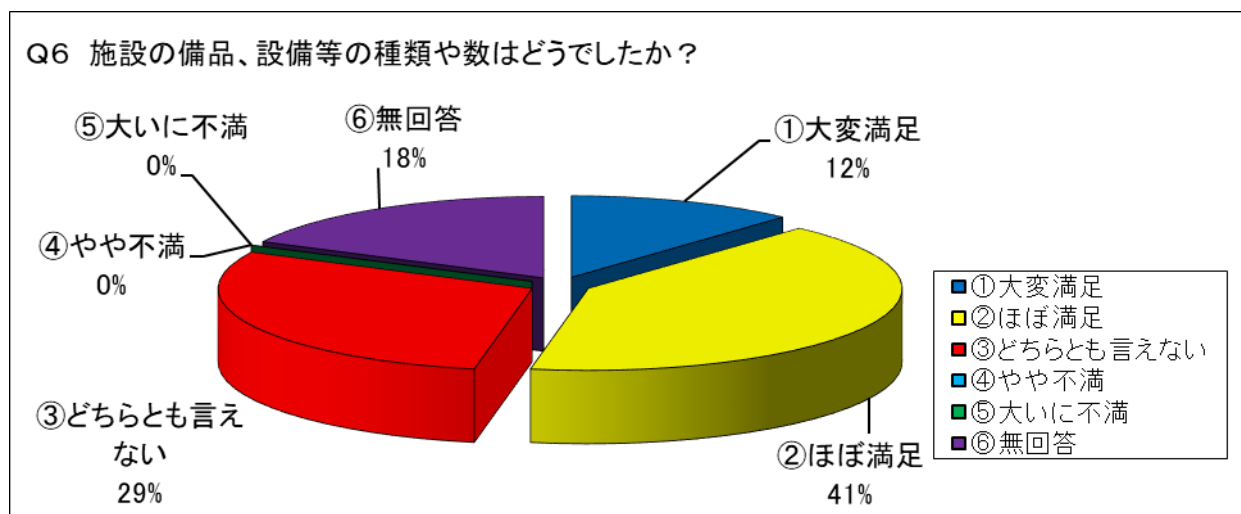
(2) 施設の清潔さについて、82%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、高い評価を得ています。



(3) 施設の案内表示について、65%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、23%の方が「どちらとも言えない」、6%の方が「やや不満」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、53%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、29%の方が「どちらとも言えない」と回答しています。

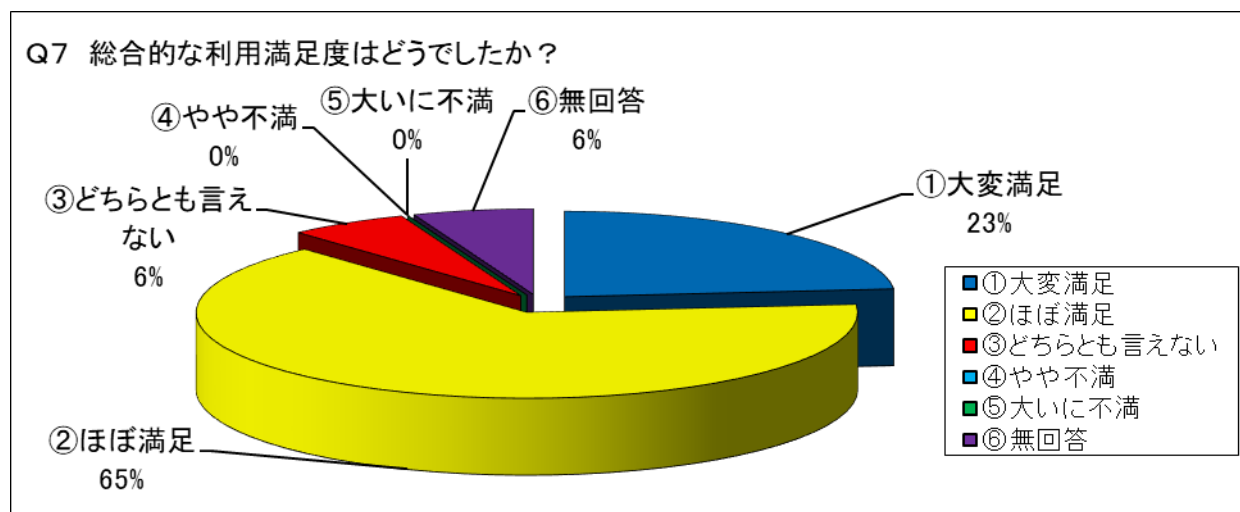


3 総合的満足度について

総合的な満足度については、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

- ・いつも丁寧に説明してくださりありがとうございます。これからもよろしくをお願いします。
- ・祝日の営業をお願いします。



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

職員の服装や身だしなみについて、ズボンの裾が地面に付いているというご意見をいただきましたので、身だしなみについて常にチェックをするように職員に周知します。

また、職員の利用される方に接する態度について、マスクをしていない利用者に注意がされなかったというご意見がありました。新型コロナウイルス感染予防のため、できる限りマスクの着用にご協力いただくよう声かけをしていきます。また、健康上の理由等によりマスクの着用ができない場合は、ハンカチ等で口元を抑えていただくなど、状況にあわせて感染予防にご協力いただけるよう対応していきます。

施設の案内表示についても、「やや不満」という評価がありましたので、状況を確認するとともに改善に努めていきます。

6 総合分析

総合的な利用満足度について88%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」と回答を得ているため、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、いただいた意見を参考にしながら、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。