

平成23年度 利用者満足度調査結果報告書

豊川市児童デイサービスセンター

(ひまわり園)

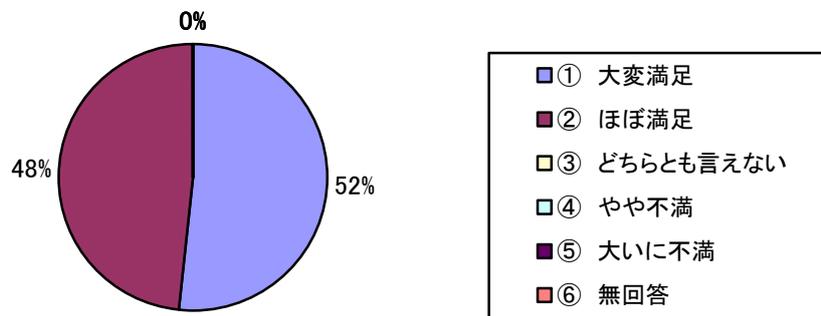
【調査概要】

- | | | |
|---|------|-------------------------|
| 1 | 調査期間 | 平成24年1月10日から平成24年2月3日まで |
| 2 | 調査対象 | 豊川市児童デイサービスセンター利用者 |
| 3 | 調査方法 | 利用者アンケートを依頼し、窓口で回収する。 |
| 4 | 対象者 | 70人 |
| 5 | 回答数 | 64人 |
| 6 | 回答率 | 91.4% |

平成24年 3月
豊川市健康福祉部福祉課

Q 1 職員の服装や身だしなみどうですか？

単位：人



①大変満足 ②ほぼ満足 ③どちらとも言えない ④やや不満 ⑤大いに不満 無回答

| | | | | | | |
|----|-------|-------|------|------|------|------|
| 人 | 33 | 31 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 割合 | 51.6% | 48.4% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |

【コメント】

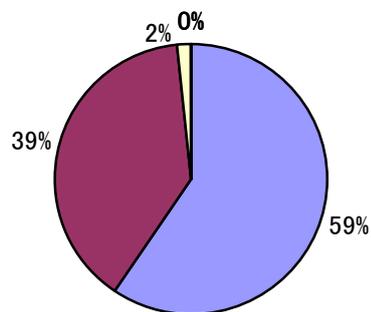
100%の方が、①大変満足、又は②ほぼ満足と回答しており、高い評価を得られました。

【その他利用者の声】

- ・職員の方がいつもかわいいエプロンをつけていて素敵です。

Q 2 職員の言葉遣いや接遇態度はどうですか？

単位:人



①大変満足 ②ほぼ満足 ③どちらとも言えない ④やや不満 ⑤大いに不満 無回答

| | | | | | | |
|----|-------|-------|------|------|------|------|
| 人 | 38 | 25 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 割合 | 59.4% | 39.1% | 1.6% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |

【コメント】

98.5%の方が、①大変満足、又は②ほぼ満足と回答しており、高い評価を得られました。

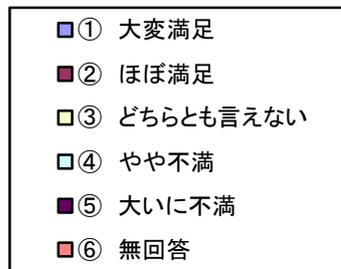
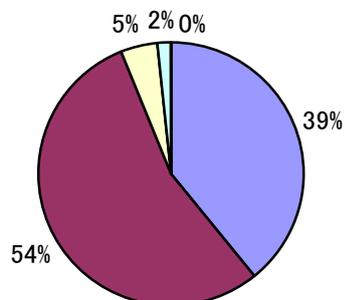
【その他利用者の声】

- ・コミュニケーションなので仕方ないかもしれないが、先生にさわられることによって余計に子どもの機嫌が悪くなってしまうことがある。
- ・スタッフの方が忙しそうで少し相談がしづらい。
- ・通い始めてまだ日が浅いのに子どもの名前を覚えてくれてうれしい。
- ・いつも優しい物言いで、母子ともに安心している。
- ・困っているとすぐに来てくれるので助かりました。

Q 3 施設の安全対策はどうですか？

(使用上の注意事項の説明、器具の安全配慮など)

単位:人



①大変満足 ②ほぼ満足 ③どちらとも言えない ④やや不満 ⑤大いに不満 無回答

| 人 | 25 | 35 | 3 | 1 | 0 | 0 |
|----|-------|-------|------|------|------|------|
| 割合 | 39.1% | 54.7% | 4.7% | 1.6% | 0.0% | 0.0% |

【コメント】

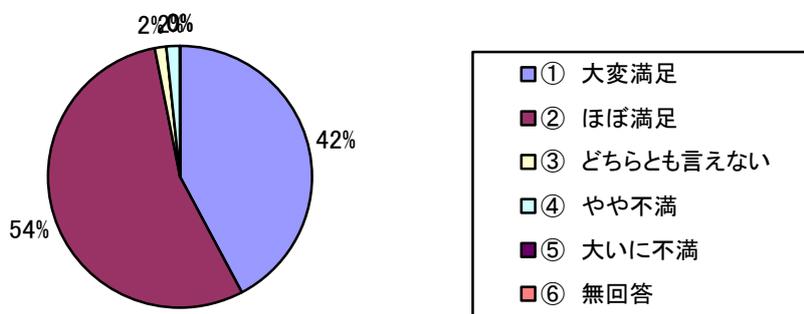
93.8%の方が、①大変満足、又は②ほぼ満足と回答しており、高い評価を得られました。庭にある遊具の老朽化等がありその対応に④やや不満と回答がありました。

【その他利用者の声】

- ・一度けがをしてしまったことがあるが、その後の対応がしっかりしていた。
- ・庭にある遊具が古く、壊れているものもあるので処分を。
- ・下駄箱前のすのこがずれてしまうことがある。

Q 4 施設の清潔さはどうですか？

単位：人



①大変満足 ②ほぼ満足 ③どちらとも言えない ④やや不満 ⑤大いに不満 無回答

| | | | | | | |
|----|-------|-------|------|------|------|------|
| 人 | 27 | 35 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 割合 | 42.2% | 54.7% | 1.6% | 1.6% | 0.0% | 0.0% |

【コメント】

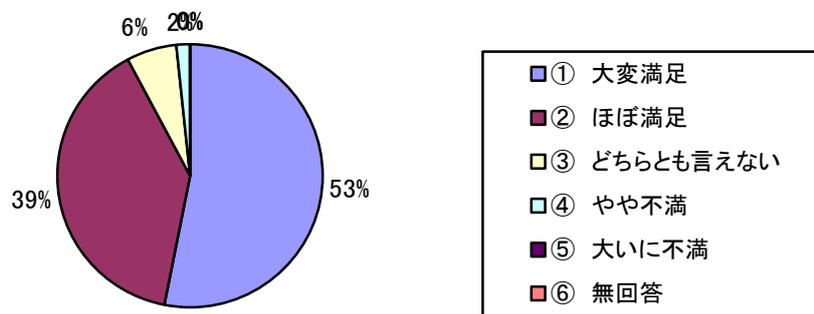
96.9%の方が、①大変満足、又は②ほぼ満足と回答しており、高い評価を得られました。3.2%の方が、③どちらとも言えない又は④やや不満と回答しています。

【その他利用者の声】

- ・トイレがいつもきれいで子どもも普通に使えているので助かる。
- ・トイレは誘導しやすく、使いやすい。
- ・トイレの手洗い用の洗剤が使えなかったり、子ども達が使う石鹸も小さくて泡立ちが悪い。
- ・園庭の草がたくさん生えているのが少し気になる。
- ・夏の園庭の草刈りをしてもらいたい。
- ・施設の外回りにクモの巣が張っているところがある。
- ・施設内はきれいに整頓され、その都度用具が出されており素晴らしいと思いました。

Q 5 総合的な利用満足度はどうですか？

単位:人



①大変満足 ②ほぼ満足 ③どちらとも言えない ④やや不満 ⑤大いに不満 無回答

| | | | | | | |
|----|-------|-------|------|------|------|------|
| 人 | 34 | 25 | 4 | 1 | 0 | 0 |
| 割合 | 53.1% | 39.1% | 6.3% | 1.6% | 0.0% | 0.0% |

【コメント】

92.2%の方が、①大変満足、又は②ほぼ満足と回答しており、高い評価を得られました。

【その他利用者の声】

- ・ひまわり園に通うことが出来て良かったです。この施設のことを知ることが出来て良かったです。
- ・子供のことを考えて安全対策はいいと思います。先生方の対応にも満足しています。

【その他利用者の声】

《施設について》

- ・ すごく勉強になることが多く、発達の遅れがある子の保護者でなくとも、学べる所がとても多いと思うので利用者が増えそうな気がします。市内に1つしかないとパンクしてしまうので、より多くの人を利用できるように拡大して行ってほしい。
- ・ 午後のクラスは午前のクラスに比べて時間が短い。利用者が多く午前・午後のクラスが出来たのではないのでしょうか？定員を増やすことが難しいのであれば、児童デイサービス施設が豊川市にもう1つ、2つ必要なのではと思います。18万人の人口の市に市で1つというのは需要に合っていないと思います。利用したのに希望通りに利用できない子供・保護者が出ないように考えていただきたいです。保育園に行けない子供は療育機関に行くしか行く所がないのです。将来的な理想は、加配の保育園に療育の必要な子供を見るスペースが出来るといいと思います。一日中でなく、少しの時間だけでも。（学校でいう特別支援学級のような）
- ・ 限りあるデイサービスに通えて子供にとっても保護者にとっても良かったと思います。障害、育ちの気になる子どもや保護者にとって時には病院より支えになる時がありました。しかし、半年や1年で卒園で大丈夫かと不安になります。限りあるデイサービスでいつまでもというわけにはいかないのがとても残念です。育ちの遅さや障害は半年やそこらでよくなるものではないので、たくさんの方がいつまでも安心して通えるように市から援助してもらえたらと思います。
- ・ 行ける日数が少なく半年後には新しく入れ替わるので戸惑うこともあった。定期的に行う勉強会は、とてもありがたかった。
- ・ 大変なのは分かりますが、定員を増やしてほしい。

《その他》

- ・ リトミックで走る時などあまり人数が多いと動きづらいのである程度人数制限してほしい。ずっと同じ曜日に利用していると他の曜日に行くことが出来ないなので、行う内容をいろいろ変えてほしい。

- ・連絡ノートが一方向的になってしまっているので、返信があると安心できると
思います。

【総合分析】

現在の当施設の職員の接遇態度について、98.5%の方が大変満足及び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。

しかし、施設の安全対策、施設の清潔さについては、90%以上の方が大変満足及びほぼ満足と回答していますが、「庭にある遊具が古く、壊れている」「園庭の草刈りをしてほしい」等のご意見をいただいております、施設の維持・安全管理等が課題としてあげられます。

また、利用者の増加に伴い「定員を増やしてほしい」「児童デイサービス施設を増やしてほしい」等の意見もありました。

総合的な利用満足度については、約9割の方から大変満足及び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。