

# 平成24年度 利用者満足度調査結果報告書

## 豊川市児童発達支援施設

### (ひまわり園)

#### 【調査概要】

- |   |      |                          |
|---|------|--------------------------|
| 1 | 調査期間 | 平成25年1月21日から平成25年2月15日まで |
| 2 | 調査対象 | 豊川市児童発達支援施設利用者           |
| 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  | 78人                      |
| 5 | 回答数  | 53人                      |
| 6 | 回答率  | 67.9%                    |

平成25年 3月  
豊川市健康福祉部福祉課

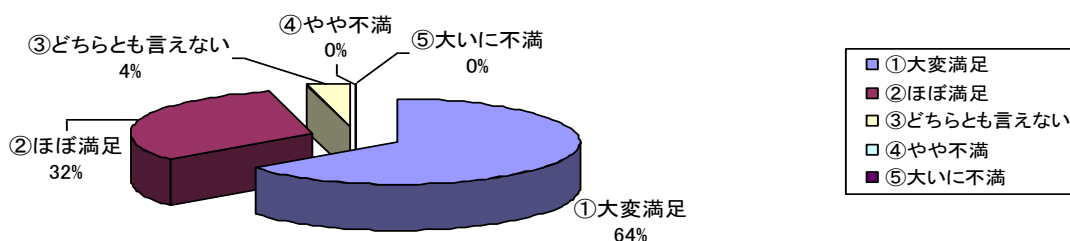
## 1 職員の対応について

(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」と良い評価し、高い評価を得ています。

その他、以下の内容のご意見をいただいています。

- ・皆さん可愛いエプロンをされていていいと思います。子どもの目を先生にむかせるのにも助かる。
- ・園とかけ離れていないのでいいと思う。
- ・子どもの好きなキャラクター等、子どもの喜ぶ環境を作っている。
- ・お母さんと保育さんの見分けがすぐできると、子どもにとって注目する人も分かりやすいと思う。

Q1 職員の服装や身だしなみはどうですか？

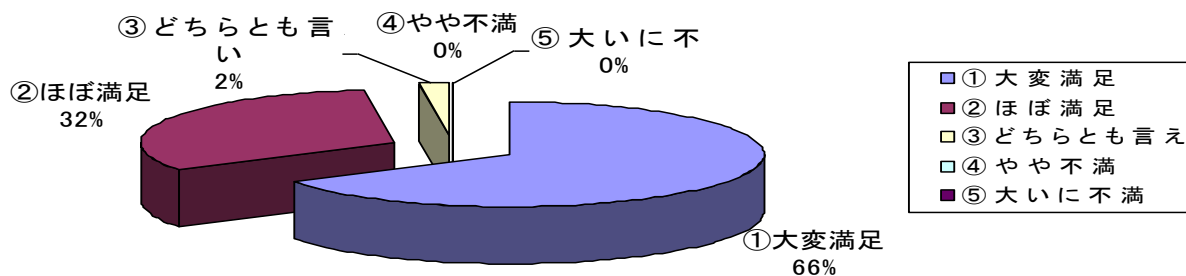


(2) 職員の言葉遣いや接遇態度について、98%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と良い評価し、高い評価を得ています。

その他、以下の内容のご意見をいただいています。

- ・いつもていねいに細かく気付いて行動してもらってありがたいです。
- ・いつも笑顔で困った時にはさりげなく助けてくださっています。

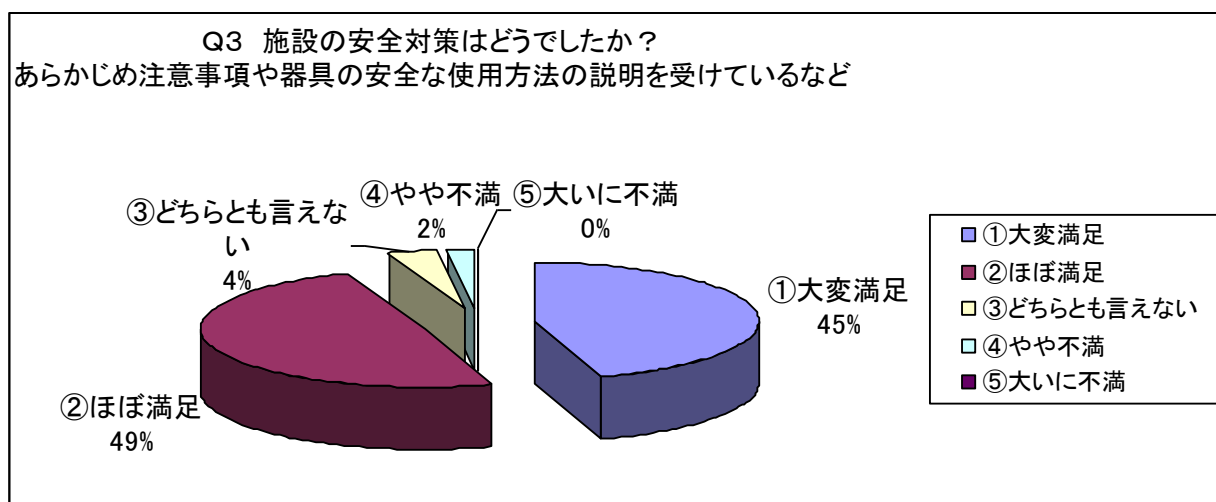
Q2 職員の言葉遣いや接遇態度はどうですか？



## 2 施設の管理体制について

(1) 施設の安全施策について、94%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価し、高い評価を得ていますが、2%の方が「やや不満」と評価しています。その他、以下の内容のご意見をいただいています。

- ・家でも参考になる工夫があります。わかりやすい約束などがある。
- ・床が堅くて転ぶと頭にかかなりの衝撃になる。
- ・災害時における避難や対処法もあつたらいい。
- ・下駄箱のすのこの部分が折れていたりして、少し危なかったです。
- ・園庭の老朽化が見られる。少しずつ手を入れてほしい。
- ・1度だけ画鋲が落ちていた。
- ・修理が必要だったり、撤去が必要な遊具への配慮がほしい。
- ・入口のフェンスのカギがしまりにくい。



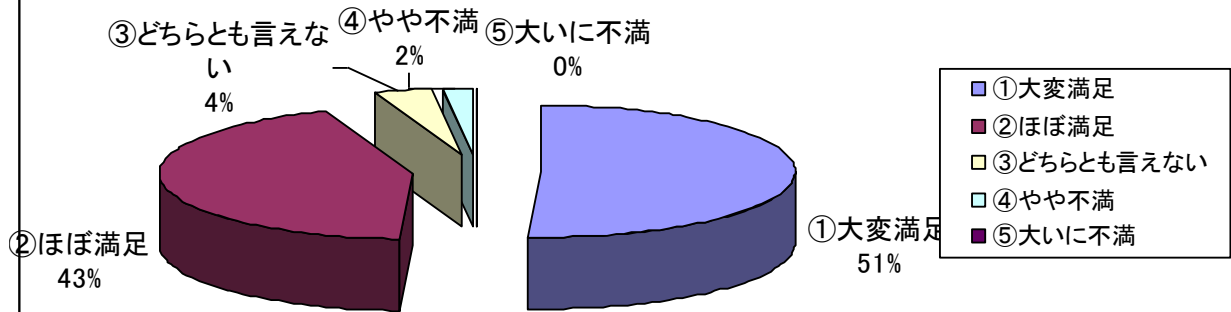
(2) 施設の清潔さについて、94%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価し、高い評価を得ていますが、2%の方が「やや不満」と評価しています。

その他、以下の内容のご意見をいただいています。

- ・室内・トイレなどいつもきれいになっていて安心してしています。
- ・もう少し明るい雰囲気にした方がいい。清潔感も少し向上させた方が通園しやすい。
- ・カーペットが汚い。ほこりっぽい
- ・建物が劣化することは当たり前なのですが、その中で衛生的な環境はうれしいです。

・引き続き、園庭の草取りをしてほしい。

Q4 施設の清潔さはどうでしたか？

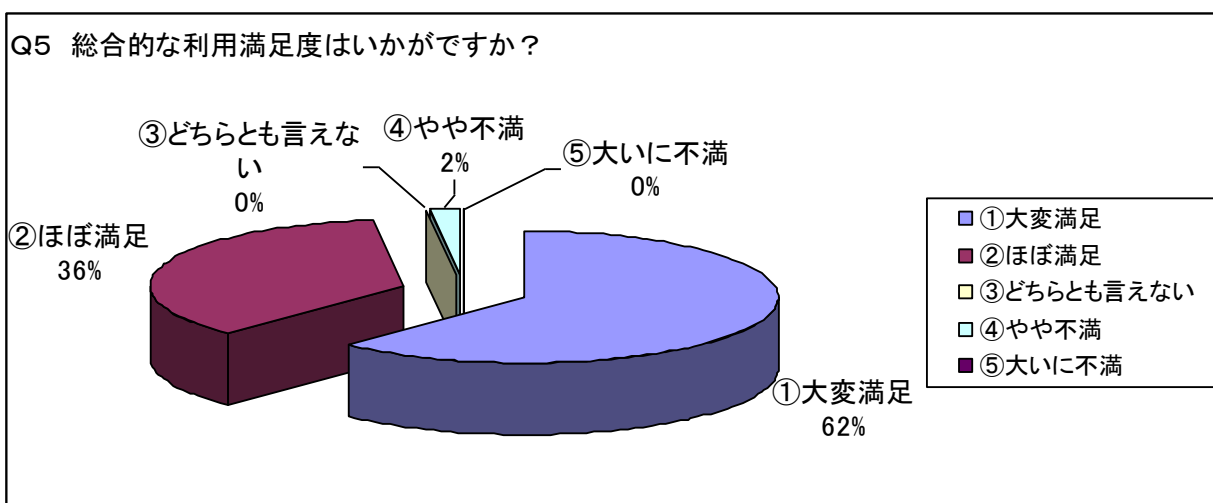


### 3 総合的満足度について

総合的な満足度については、98%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価し、高い評価を得ていますが、2%の方が「やや不満」と評価しています。

その他、以下の内容のご意見をいただいています。

- ・外のタイルなど割れてしまった所はダンボールで補修し、子どもたちがケガをしない様にしてくれている。もう少し運営費があれば壊れた物など早急に直せるのではないかと思う。子どもとの関わり方が勉強会等もありいい。相談もしやすく「通えてよかった」と思う。
- ・もう少し早いタイミングでフォローが欲しい時があった。
- ・ひまわり園が大好きです。子どもと一緒に活動できる数少ない場なので、母子分離は少ない方が・・・。
- ・母子ともに尊重されていると感じています。
- ・ひまわり園の様な施設を必要としている子どもや親がたくさんいるのに、一か所しかないのが悲しい。
- ・ひまわり園は安全基地です。もっとこういう施設がほしい。
- ・丁寧に接してくれていて嬉しい。親子共に自信がもてるようになりました。
- ・注文弁当のメニューが子ども向けにしてほしい。
- ・利用希望者が多くて他の施設も利用できず利用日数を減らされている状況をなんとかしてほしい。
- ・職員の中に作業療法士・言語療法士の資格を持った方がいてほしい。
- ・冬場の室内が寒い。



## 【その他利用者の声・要望】

- ・豊川市にも豊橋市のあゆみ学園みたいな施設があるといいと思います。
- ・こういった施設がもっとふえて、受け入れ人数が増えたらいいと思います。
- ・児童発達支援を受けたいお子さんの人数に対して、豊川市では受け入れてもらえる施設がかなり少ないと思います。

我が家でも3歳の子どもの療育施設への単独通園を希望していましたが、市内3か所の施設は定員いっぱいを受け入れを断られてしまいました。仕方なく保育園での加配園にて申込み、幸い受け入れ可能と通知を頂きました。

しかし、その通知には「保育所では専門的な療育を行う事ができません。専門的な療育を受けることを希望される場合は、ご利用されるサービス提供者とご相談ください」とも記載されていました。療育を受けたくても受けられない。これが実情です。

豊川市で支援を受けたいお子さんが困らない様に、是非、指定管理施設の数を増やす等豊川市の支援をもっと強化して頂けるように要望します。

- ・現状に不満はありませんが、市の施設として他にも発達支援施設があると、有難く思います。利用したい方は沢山おられるので、現状と同レベルの支援施設の導入を望みます。
- ・現状、利用希望者が多く、その他の施設でも人がいっぱいに入れない、利用日数をへらされているという状況をなんとかしてほしい。特に小学生以上の施設がどこも定員オーバーになってしまっているのもう少し考えてほしいです。
- ・ひまわり園を利用したいという人は多くいます。しかし、受け入れられる人数は限られているため待機している人もいます。私はラッキーなことにすぐ利用出来ましたが、同じ理由で半年間だけの利用となります。本当はもっと長い時間（たとえば1年とか）通いたいです。

でも、次の人が待っていると思うと仕方ありません。発達に不安を持つ母親にとってひまわり園の存在は大きいです。今後ひまわり園の様な施設が豊川市にもっと増えることを切に願っています。

- ・公立保育園にて施設での療育をすすめられ、ひまわり園に来ました。しかし、半年を過ぎると定員が多いため、ほぼ月に2～3回の登園になっていました。

保育士さんは、療育の状況を把握されていないと思いますし、行けというには、施設は手がいっぱいだと思います。ひまわり園みたいな所がもっと増えると、もっとのびのび療育できるのかなと・・・思います。今の状況は、久しぶりに行って子どもが大興奮してなかなか落ち着けません。

- 他の保育園に見学は行ったことがありますが、ひまわり園の先生方は誰に対しても笑顔で温かく優しく接して下さって、子どもにとっても、私にとっても「安全基地」です。ひまわり園のような保育園・幼稚園があったら絶対に通わせたいです。
- 発達障害の子どもが年々増えている現状で、施設の数が少ないと思います。自閉症の子を持つ親としては、ひまわり園（母子通）→単独通園→保育園という順序で子どもが行きやすい環境を作ってあげたいのですが、施設が少なすぎて無理なのが悲しいです。
- 利用希望する子どもたちが1人でも多く通所できるようにひまわり園を増やしてほしいです。
- 児童デイサービス施設・定員ともすくないので希望する所へ行くことができない。
- うちの子は来春年少の年になりますが、保育園・幼稚園は見送り、一年ひまわり園に通うつもりです。問題はその次の年、年中の年です。ひまわり園は年少までしか通えない。保育園幼稚園の加配はおそらく定員がいっぱいでしょう。児童デイサービスは重度の子優先でうちの子の様な中～軽度の子はむずかしい・・・となると行くところがどこもないのではないかと今から不安です。受け皿を増やして下さい。実際、ひまわり園も人数が多い曜日がありギリギリのところまわしているのだろうなと感じています。福祉は分かち合うものだと重々、承知していますが、分かち合うべき量が圧倒的に少ないと思います。

利用料をとられてもかまいません。就学までの今の時期にできるだけ力をつけてやりたいのです。単独通園でも母子通園でも加配園でもいいので、受け皿を作ってください。発達障害児が学べる「居場所」を作ってください。宜しくお願いします。

## 【総合分析】

現在の当施設の職員の接遇態度について、98%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。

どの項目においても、90%以上の方が大変満足及びほぼ満足と回答しています。

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、「災害時における避難や対処法もあつたらいい」「園庭の老朽化が見られる。」「修理が必要だったり、撤去が必要な遊具への配慮がほしい」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「定員をいっぱいになかなか利用できない」「ひまわり園のような児童発達支援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。