平成２８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２８年１２月５日から平成２９年２月３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　　利用者にアンケートを依頼し、窓口で回収する。

４　配 布 数　　８８人

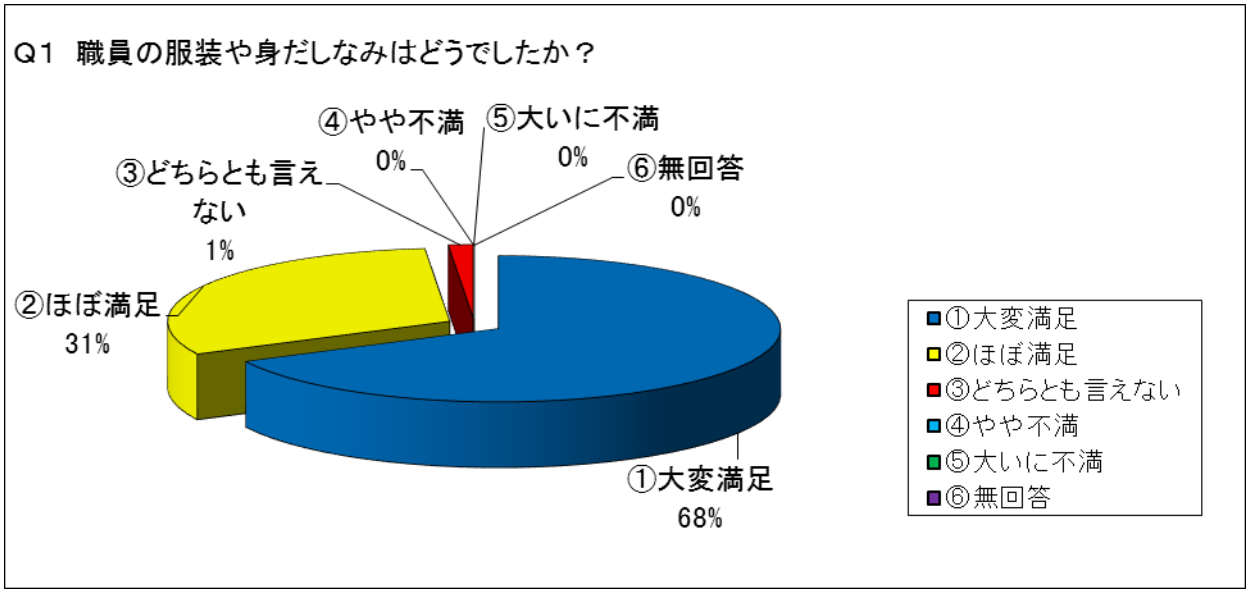
５　回 答 数　　７１人（回収率８０．７％）

平成２９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、９９％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

・他のお母さんと先生の違いが、エプロンをつけているので、子供達にも分かりやすかったと思います。

・動きやすい服装で良いと思う。

・エプロンをして、動きやすそうな服装で良いと思います。

・ほとんどの職員の方が、子供がさわったり、付けている事でけがをしそうなアクセサリーはしておらず、動きやすい服装なので良いと感じました。

・保育園、幼稚園の先生と同じ感じで分かりやすいと思う。名札も大きく付いていて良いです。

・エプロンにキャラクターや動物がついていると、子供が「あ～！！」と嬉しそうに指を指して喜ぶ。

・全員かわいいエプロンで、子供が先生を見つけやすいです。

・動きやすく、子供が親と職員を区別できて良いと思います。

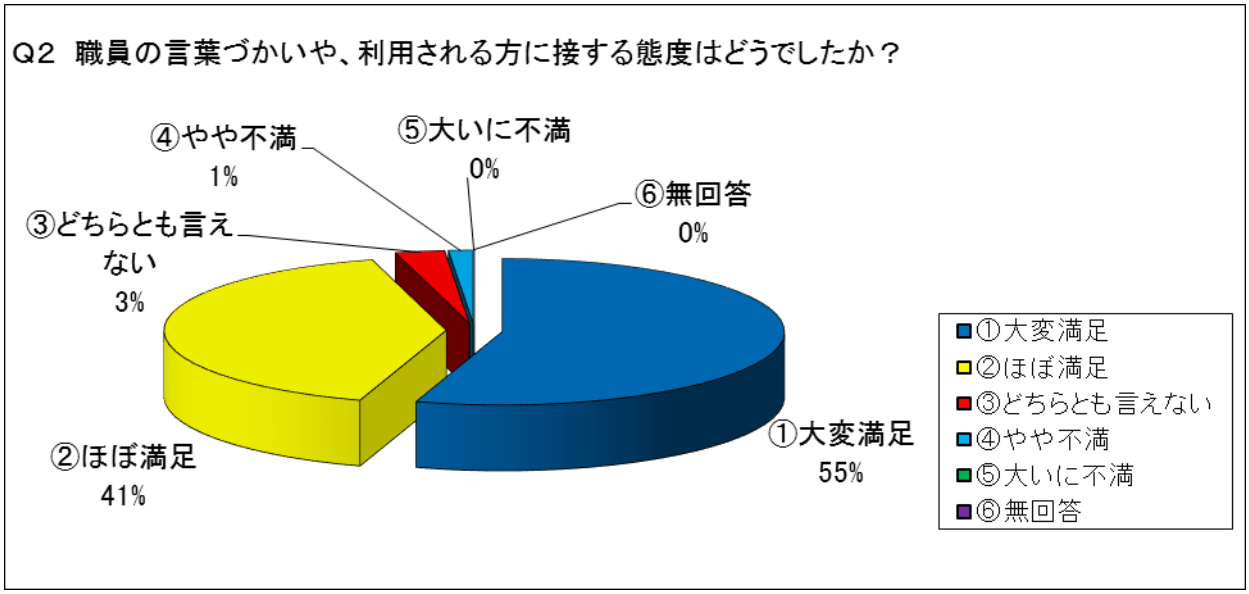
・子供たちと一緒に動いたりするので、動きやすい服装のところが良いと思います。

・保育園や幼稚園のように、エプロン姿で温かみがあって良いと思います。親も先生も服装が華美じゃない方が利用しやすいです。

・エプロンのデザインを時々子供が気にかけています。楽しんでいるようです。

・動きやすい服装だと思います。
・エプロンが親しみやすい。
・保育園の先生みたいに親しみの持てる服装で、子供もすんなりと受け入れることができて、とても良いと思います。
・皆さん清潔で良いと思います。
・先生のエプロンは、先生を見分けやすくて良いと思います。

(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。

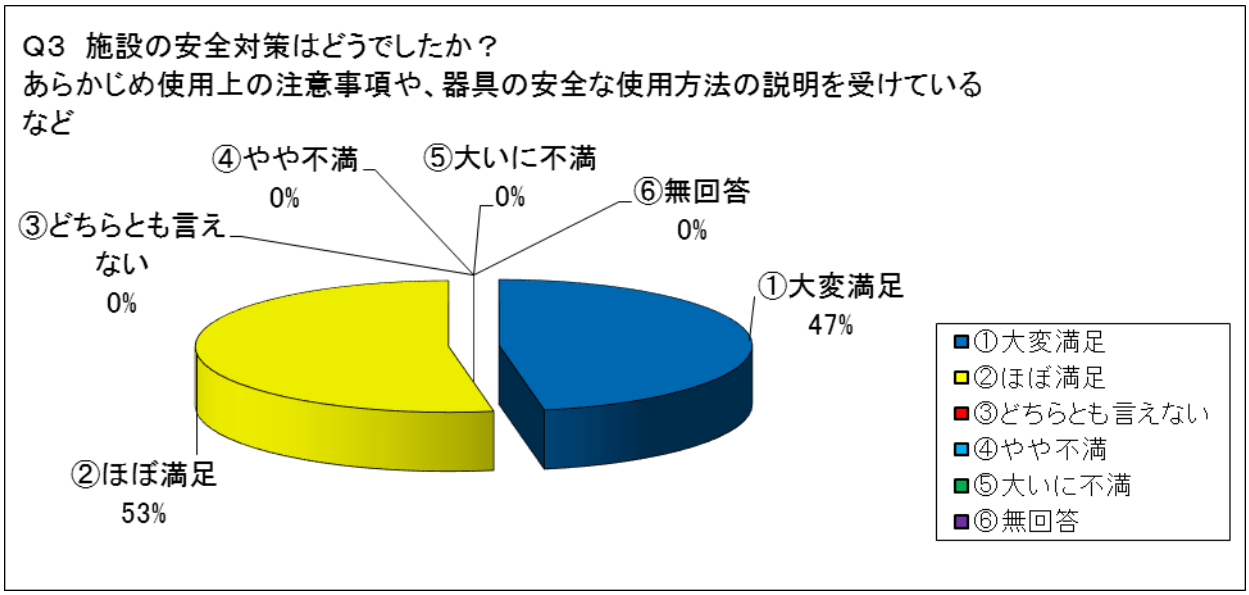


○この設問についていただいたご意見
・朝の登園時、入り口のところで笑顔であいさつしてもらい、子供も安心したと思いますし、母親の私も、スタッフの方の接し方にほっと安心できます。
・友達に話しているみたいで、何でも相談しやすい。
・話しかけやすくて良かったです。
・こちらが気にしている事や対応に悩む時は、いつも親身になって話してくださりありがたいです。
・たまににらむ様な怖い顔を見ます。
・いつも子供目線で話してくれるので、私にとっても良い参考になります。
・気軽に話しかけられ何でも相談しやすいです。

・お友達みたいに話ができて、とても話しやすく安心して話ができます。
・落ちこむ事もありますが、丁寧に対応していただいていると思います。
・親切丁寧な対応で良いと思います。
・自由遊びの際、他のお母さん方と距離があり、子供も１人遊びしているとき、先生方がいろいろと話題を振って下さり、ありがたいです。
・とても親切に対応してくれる。説明もわかりやすいです。
・話しやすく、相談するといつも的確なアドバイスをくれる。先生方がいつも笑顔。
・子供にも親にも丁寧で、時には友人のような形で話しができて、接しやすいです。
・まだ利用している期間が短いこともあり、長年通っているお子さんとの距離感と差がある。長年通っているお子さんには融通をきかせているのに、自分の子供はダメな時があり、子供がとまどう。
・とても話しやすいです。
・１人で考えていると、どうしても思い悩むことがあり落ち込むこともあるのですが、気さくに話しかけてくださり心が楽になりました。
自分の体調にも気にかけていただき感謝しています。
・とても配慮をしてお話し下さいますし、親切、丁寧でありがたいです。
・子供の特性で、言い間違えが多い子だけど、ちゃんと理解してくれようと努力して下さり感謝です。子供目線までへりくだって下さるので、自分も見習わなきゃと思いました。
・やわらかくて丁寧な言葉づかいで、親しみやすいです。いつも笑顔でいてくださるので安心できます。

２　施設の管理体制について

(1) 施設の安全対策について、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

・大きな遊具も、危ないと思うところはなく、安全に使うことができました。避難訓練も何度も行い、いざという時に備えていると思います。大きなピアノにも、子供が頭をぶつけても大丈夫なように、クッションで覆って下さっています。

・部屋それぞれの温度が違って暖かかったり、寒かったりで、一緒くらいにして欲しかったです。
子供のトイレの便器が冷たく座るのを嫌がっていたので、シートでも良いので対応して欲しいです。
鉄棒に何度か顔や頭をぶつけていたので、色をつけるとか目立つようにして欲しいです。

・施設自体は事前に説明をいただいている事もあり、満足しているが、コーナー遊びで使うもの（木のハンマー、ブロックなど）で、他の児童の頭を殴ろうとする子供もいるので、このような器具を使わせる際は気をつけて欲しい。

・床も改装されて柔らかくなっているので、安心して子供も走り回っています。

・初めての時は、鍵を毎回かけているのに驚きましたが、安全を考えると良いことだと、通ってみてわかりました。

・部屋を移動する時、通路に置いてある器具に足を引っ掛けそうになっ

ていたり、目に付きすぎて遊んでしまい、移動出来ない時がある。

・夏にピアノの部屋の床のクッション性を高くして下さったので、走り回る我が子にも安心です。

・壊れているおもちゃが気になります。けがをしないといいんですけど。

・子供が勝手に外に出て行かないように、鍵がいつもかけてあるので安心です。

・床が変わって子供が転んでも安心。

・一番広い部屋にふかふかなマットが引かれて、転んでも安心になったのは良かったです。冷えないし。

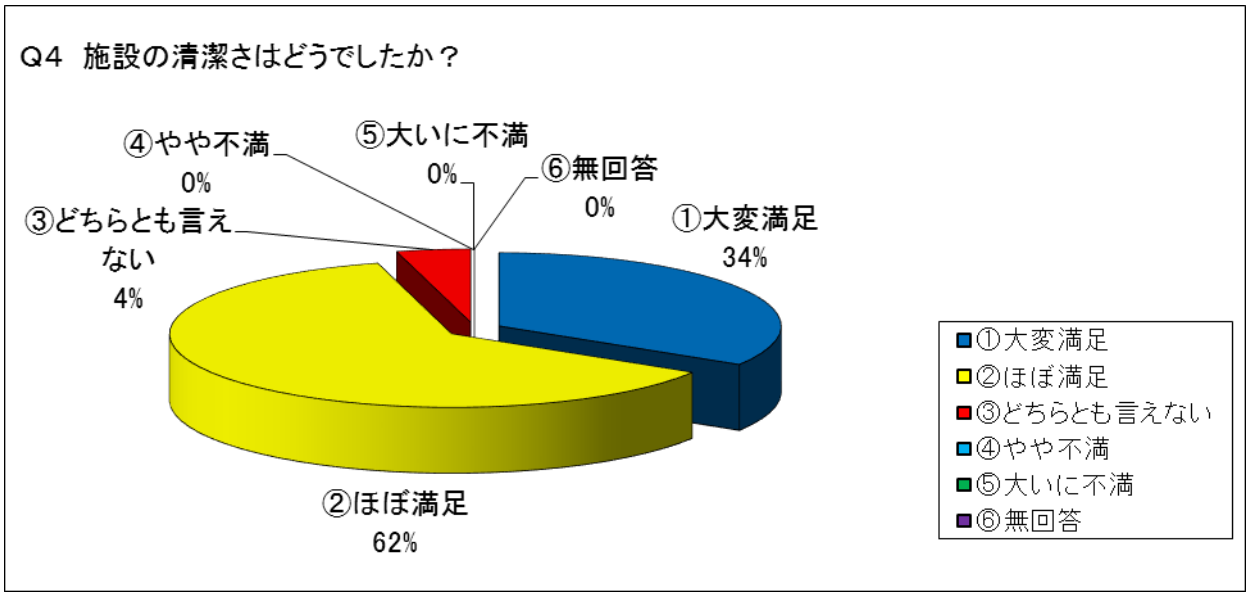
・出入り口の二重ロックの上のひもが、すぐ取れてしまいそうです。ちゃんとかかっていない時もあります。金属製のものにした方が、より安全だと思いました。

・たまに園庭側の出入り口から子供が出て行こうとする時があるので、子供の届かない高さの位置に、もう１つロックがかけられたら良いのではと思います。

・家でも参考にさせてもらっています。

・運動をする部屋にクッションマットが導入され、転んでも痛くなくなりました。

(2) 施設の清潔さについて、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。



〇この設問についていただいたご意見

・広い療育室やトイレも清潔にされていると思います。子供たちが使う手洗い場もきれいにされていると思います。

・色紙や新聞紙のちぎってあるものは使いまわし？なので、髪の毛なども入っていたり、それを頭からかぶるのに抵抗があります。

・流しのところが使った後は床が濡れていて、くつ下が濡れてしまったりするので、近くに拭くものがあれば気付いた時にふけるのにと思いました。

・多くの親子が終日使用しているところなので、掃除の時間がとりづらいかと思うのですが、きれいにされていると思います。

・トイレがたまに汚れていることがあります。前に使った子が汚しただけかもしれませんが。

・たまに粘土や小さい紙が落ちていて、活動中に子供が気になり、活動が出来なくなる時がある。

・特に汚れていると思ったことはありません。

・きれいだと思います。

・掃除は毎日やっているのですか？

・大人トイレも子供トイレもきれいで、気持ちよく使わせてもらっています。

・お昼ごはんを食べる前や食べ終わった後、机をいつもきれいに拭いてくれている。

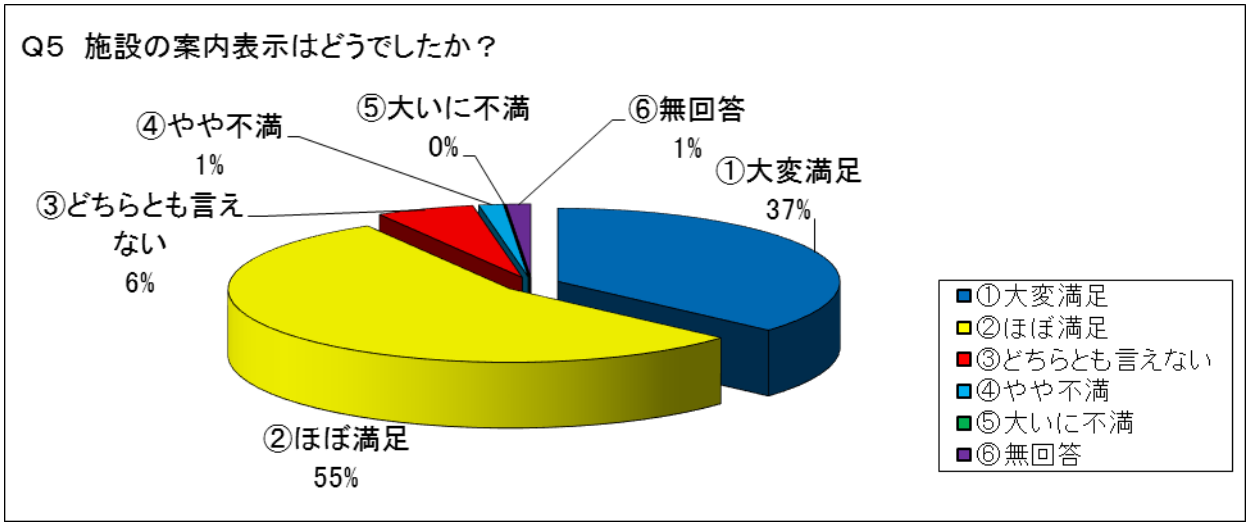
・手入れが行き届いているというわけではないですが、気になるようなほどではないので満足です。

・子供トイレの便器まわり、はだしでどうなんだろう？と思ったりしますが、どこも子供トイレはこぼれますよね。（大人もですし）
子供トイレの手洗いに石けんがあるとうれしいです。

・いつもきれいに掃除されていて、不快に思ったことはありません。

・トイレの扉のドアノブのカバーはなくてもいいと思います。

(3) 施設の案内表示について、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。一方で、１％の方が「やや不満」と回答しています。



○この設問についていただいたご意見

・わかりやすいと思います。

・子供が見やすいように絵が表示されていたりして、とても分かりやすいです。

・はじめてひまわり園に入る時は、どこが入り口かわからなかったです。

・慣れるとわかりますが、慣れるまでが大変かなと思います。

・ゆうあいの里の入り口と最初間違えました。

・説明を受けて２、３回通って覚えられました。別に不満に思ったことはありません。

・毎月スケジュール等を紙に書いてくれるので、子供に次の活動を前もって伝える事が出来て、気持ちの準備をさせてあげられていいと思います。

・子供目線の案内表示があってもいいかなと感じました。

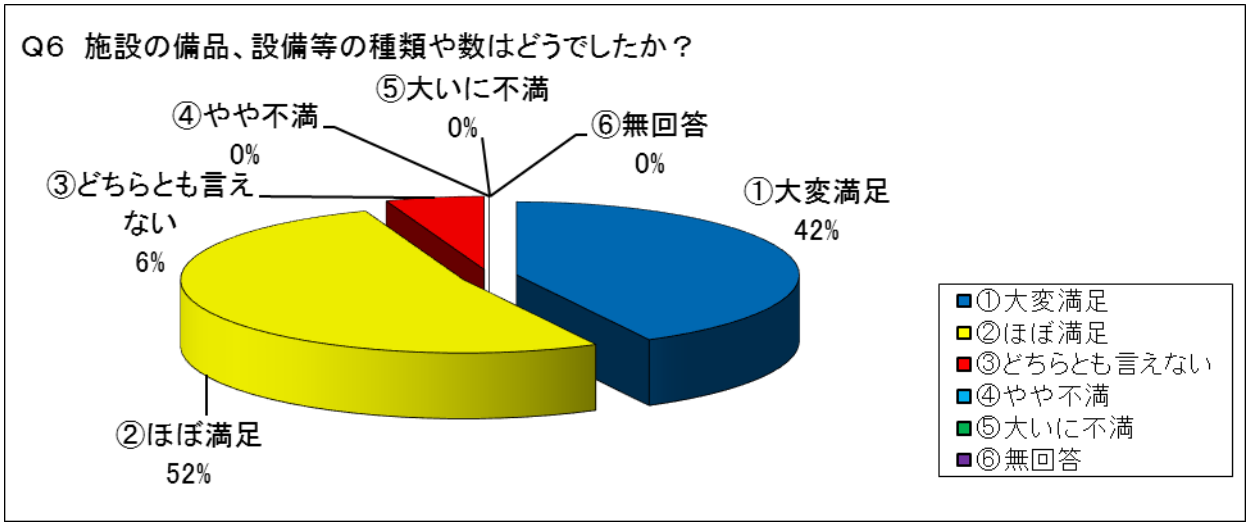
・どこにあるか知りません。自分が知らないだけです。

・予定が絵で描かれていて、大人でもぱっと見ただけでわかりやすく良いと思います。

・初めての時はわからず山道を通ったので、大きな通りにも看板があるとわかりやすかったです。

・当日のスケジュールのお知らせなど、しっかりと表示してくださり、登園時に確認することができました。

(4) 施設の備品、設備等の種類や数について、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。



○この設問についていただいたご意見

・おもちゃも多種多様でたくさんあってよかったですが、ままごとのフライパンやなべがないので、子供がいつも探していました。

・玩具など、うちにあるものを提供していいですか？

・家庭では遊べないおもちゃもあるので、子供も楽しめていて良いと思います。

・ゲタ箱がもう少し広いもので、マークが見やすいとありがたいなと思います。

・家にない物がとても豊富にあるので、子供もとても満足そうです。

・砂場がもう少し広いといいなあと思います。大混雑な時があるので。

・電池をいれて遊ぶおもちゃが動かないのが少し不満。ボタン電池などは飲み込んでしまうお子さんがいたりするのでわかりますが、大きい電池のおもちゃは動いてもいいのでは？

・製作の時に使用するペンなど、子供の人数分足りない時などもあるので、もう少し増やしてもいいかなと思います。

・いろいろなおもちゃがあり良いです。

・前回のクリスマスツリー製作は、作り方が大きく貼ってあり、私が安心して子供と作れました。

・お弁当は温められるといいかなあとは思いました。

・おもちゃも片付け時にいろいろな所に入れてしまうものもあるので、次に使用する際に使いづらかったする時もある。

・お弁当を温める電子レンジ等があると、冬の食事がおいしく食べられ

ると思います。

・おもちゃも多いし、プールも楽しめるのでとてもありがたいです。

・細々したものが多く、たまに足りないものもあるので、定期的に確認した方が良いと思います。

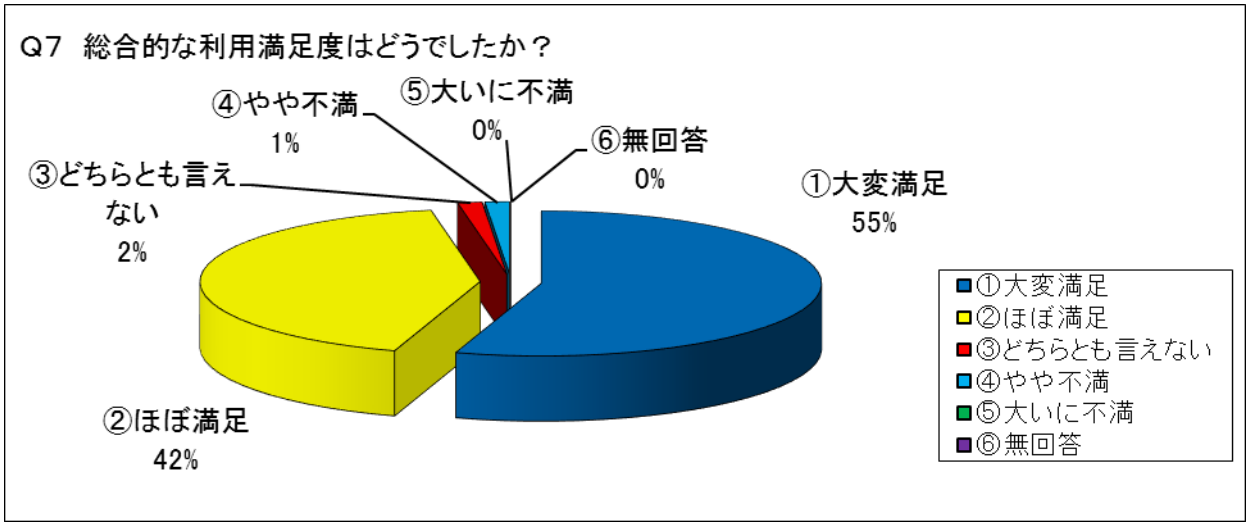
・児童館にはないトランポリンやすべり台など、体を動かすものがあり、ありがたいです。

・種類が多く、家には無いものでも気軽に使用でき、またしっかり管理されているのでとても良いと思います。

・お弁当を温められるよう、電子レンジがあったら良いなと思いました。

3　総合的満足度について

総合的な満足度については、９７％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。一方で、１％の方が「やや不満」と回答しています。



○この設問についていただいたご意見

・保育園に入園できないという状況で、定員を超えてしまっている状態でのひまわり園に通わせていただくことができ、本当に有難いです。療育は、始めるのは早ければ早い方が良いとの事で、子供の成長の大切な時間をひまわり園で過ごせることができ、とても感謝しています。スタッフの方がみなさんとても優しく笑顔で接してくださるので、親の私の方も困った時はすぐに相談でき、いろいろと助けていただきました。ありがとうございました。

・他のコースの子を理解するのに時間がかかりました。自己紹介くらい

あってもいいかなと思いました。ちょっとした事でも相談できて心強かったです。

・コースの違う子に、おもちゃを取られてしまったり、叩かれそうになったりと、恐い思いを数回しました。こちらもとっさには対応しかねる時もあり、この点は悩ましいのですが、相談シートに記入した事には対応が早く、色々と良いアドバンスをいただけてとても助かっています。

・子供が水筒のお茶を少し飲んで、余ったお茶を水筒に戻す所を子供の前でやったことで、わざとお茶をなみなみに入れて戻すという遊びになってしまった。今までそんな事はやった事なかったので、少し困っています。そういう１つ１つの行動を気付けてほしいです。

・先生方が子供達にきちんと向き合ってくれていると思います。保育園と違って親も一緒に通うので、親子揃って成長できていけると思いました。

・曜日で都合付かない時に、曜日変更を受け入れてもらえて通えたのは良かったです。とても助かりました。

・兄弟がいる場合、夏期に通うことが難しくなるのが残念です。託児の料金も高いので、通いたくてもお金の面で難しくなる場合があると思います。ひまわり園に通う為に、兄弟やお金を犠牲にしてでも通う意味はあると思っていますが、託児等の充実やお金の補助等考えてほしいです。

・いろいろな体験を企画してくださりありがたいです。たくさん子供を褒めてくれて「この子にもいいとこあったんだな。」と思わせてくれてありがたいです。学習会だけでなく、もっとこうした方がのびるよというアドバイスをたくさんいただきたいです。ダメ出しみたいになるから、あまり言えないのかなとも思いますが、この子のダメな所をどうしたら伸ばせるか、それをもっと知りたいです。また、先生方に相談するので教えていただきたいです。

・子供も楽しく通うことができて、成長できました。迷いや悩みがある時は時間を作ってくださり、じっくり相談ができて、とても心強かったです。一緒に悩んでくれてありがとうございました。

・とても良い施設ですし、沢山の方が希望されている状況なので難しいとは思いますが、週５コースがあると嬉しいです。でも、なるべく多

くの子供たちが通えるように、半期や１年、週１～３と細かくコース分けされているので、先生方も体に気をつけて頑張って頂きたいです。来年度は別の療育園に進みますが、そういった進路を教えて下さって精神的に救われました。

・このような施設があることを、今回子供が通うことになるまでは知りませんでした。通ってよかったと考えています。もっといろんな所でひまわり園の情報を得ることができたら良いのになと思います。

・土曜日の午前中子供たちを遊ばせれるので助かります。

・先生方もいつも子供に気をかけてくれて、とてもうれしく思います。

・自己負担０に戻ったらとてもありがたいです。ですが、お金を払っていることで「何かを学びとらなくては！」と１回１回を大切に行かせてもらっている気もします。

・先生方がいつも笑顔で一生懸命なので、こちらも元気がもらえ前向きな気持ちになれる。

・利用したい方が増えているので、枠を空けなければいけない状況なのは理解していますが、子供の様子が不安定だったりする中で終了となるのだけは避けたいです。受け入れ人数が増員されるといいなと思います。

・勤務する職員の人数がギリギリなのかもしれませんが、体調不良の職員はできれば子供と接してほしくないです。あまりにも他のお子さんに危害を加えるお子さんには、常時誰かついていたりしてくれてもいいのかなと思います。

最初に親同士の会話はできるだけやめるようにと説明があった。それ自体は納得でき、いいことだと思うが、慣れている方たちはべちゃべちゃお話ししていることが多く、大抵その間にその方の子供は違うお子さんとトラブルになったりしている。なぜ、わざわざオリエンテーションで注意するのに、日常的な療育の中で先生が注意してくれないのか疑問。被害を受けることが多く迷惑である。

・普段できない体験などさせてもらえてうれしいです。困ったことなども質問させていただいたり、子供とともに親も育てていただいています。部屋ごとに鍵をかけるなど安全対策していただいているので、安心して過ごせています。

・部屋がさむい。

・ひまわり園に行かない日でも、子供が自分で通園リュックを持って行きたがるぐらい楽しく通えています。いろいろな遊びをして、とてもたくさんの経験が出来て、子供の成長にとても良かったと思っています。
・利用する方が多い時の駐車場だけなんとかしてほしいです。もう少しつめて停めれば、あと２台はいけるぞって日が結構あります。
・ひまわり園に通い始めてから、目に見えて子供の出来る事が増えたので、通園できて本当に良かったと思っています。
・発達に不安のある子供にとって、ひまわり園はとても理想的な環境だと思います。うちの子もとても伸びました。定員に対して入所希望者がとても多く、入りたい時に入れなかったり、続けたい時に続けられないケースが多いというのが残念です。ひまわり園のような施設がもっと増えて、ニーズのある子供たちがいつでも手厚い療育を受けれるようになることを願います。
・いろいろな子供がいますが、障害のあること前提のような話がたまにあり、少し気になります。最初、小さな子供たちには厳しすぎると思ったこともありましたが、狙いを聞いてなるほどと思いました。オリエンテーションなどで、療育の狙いなど教えていただけるとさらに良いと思います。ひまわり園のおかげで、子供が大きく成長し、このような施設があり、通うことができありがたいです。

４　昨年度の改善事項について

昨年度の満足度調査では、施設の場所がわかりにくい、案内看板がないとの意見がありましたが、新たな案内看板の設置には至りませんでした。

また、療育室の床が固く、利用者が転んだりすると危険なため、クッション性のあるフロアーマットを療育室に敷き詰め、安全性を確保しました。

５　改善事項と今後の対処方法について

いただいた多くのご意見、ご要望を精査して、指定管理者とも相談や確認を行い、しっかりとした連携をとりながら、優先して対応すべき事項、対応が可能な事項から改善に努めていきます。

６　総合分析

全体的に、利用者からとても高い満足を得ていると言えます。どの項目においても、９２％以上の方が大変満足、ほぼ満足と回答しています。

しかし、まだ満足度を上げる余地はありますので、今後は、市と指定管理者の連携を強化して、利用者ニーズの積極的な把握と施設運営に必要な措置を協力して行い、児童福祉の向上を図ります。