

平成29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】

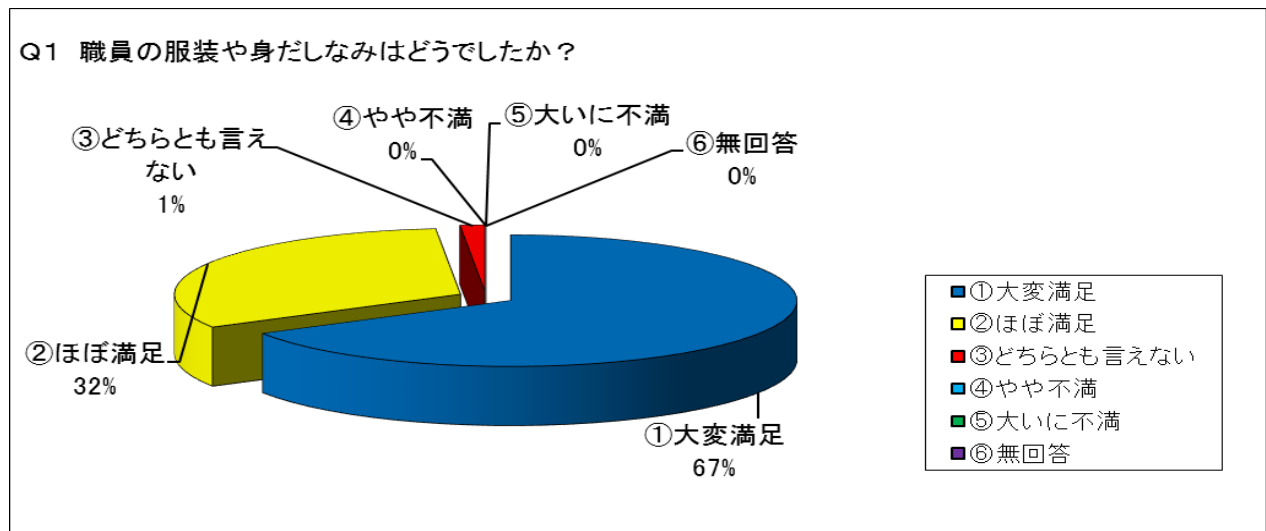
- | | |
|--------|-------------------------|
| 1 調査期間 | 平成30年1月9日から平成30年2月16日まで |
| 2 調査対象 | 豊川市児童発達支援施設利用者 |
| 3 調査方法 | 利用者にアンケートを依頼し、窓口で回収する。 |
| 4 配布数 | 87人 |
| 5 回答数 | 72人（回収率82.8%） |

平成30年3月

豊川市子ども健康部子育て支援課

1 職員の対応について

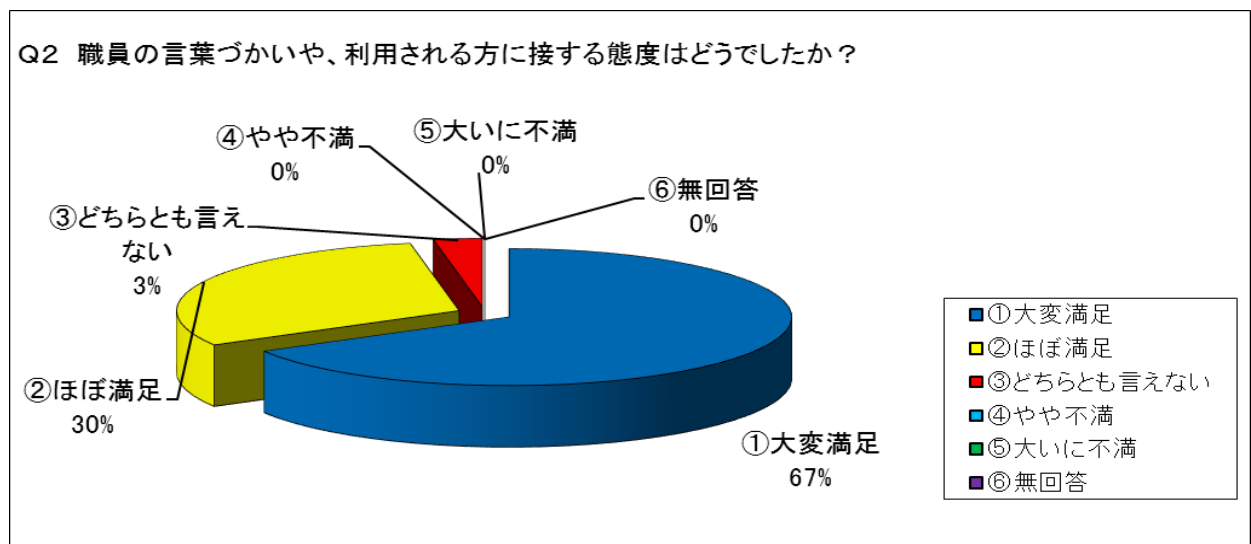
(1) 職員の服装や身だしなみについて、99%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、高い評価を得ています。



○この設問についていただいたご意見

- ・スタッフのみなさん、それぞれに身だしなみを清潔にされていて好感が持てます。また、子供達もわかる様にエプロンを着用され、アクセサリもひかえめな方が多いので良いと思います。
- ・別の事業所の職員の方は髪をまとめていない時が多いので（気になるので）ひまわりの先生方はきちんとした姿をされているなあと感じています。
- ・かわいいエプロンや、靴下をしているなどと思います。
- ・先生の個性も出ていて面白いです。

(2) 職員の言葉遣いや接遇態度について、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。

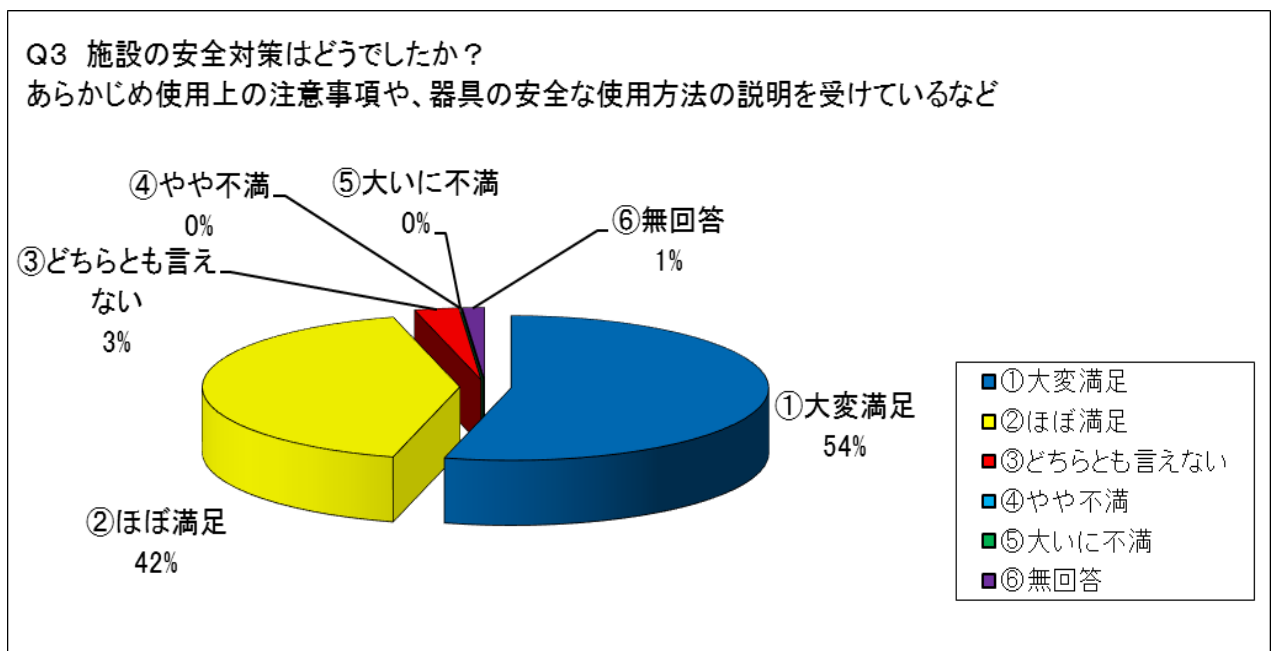


○この設問についていただいたご意見

- ・子供の事について悩んだりする際、話を聞いてもらってうれしかったです。
- ・皆さんとても優しいです。
- ・利用者のことを思っただけの発言だとは思いますが、言い方がキツイなあと感じる時もありました。
- ・子供にとっても優しく接してくれて、なかなか心を開かない子供でも積極的に話しかけるようになりました。
- ・どの人も、とってもやさしくて感じが良いです。

2 施設の管理体制について

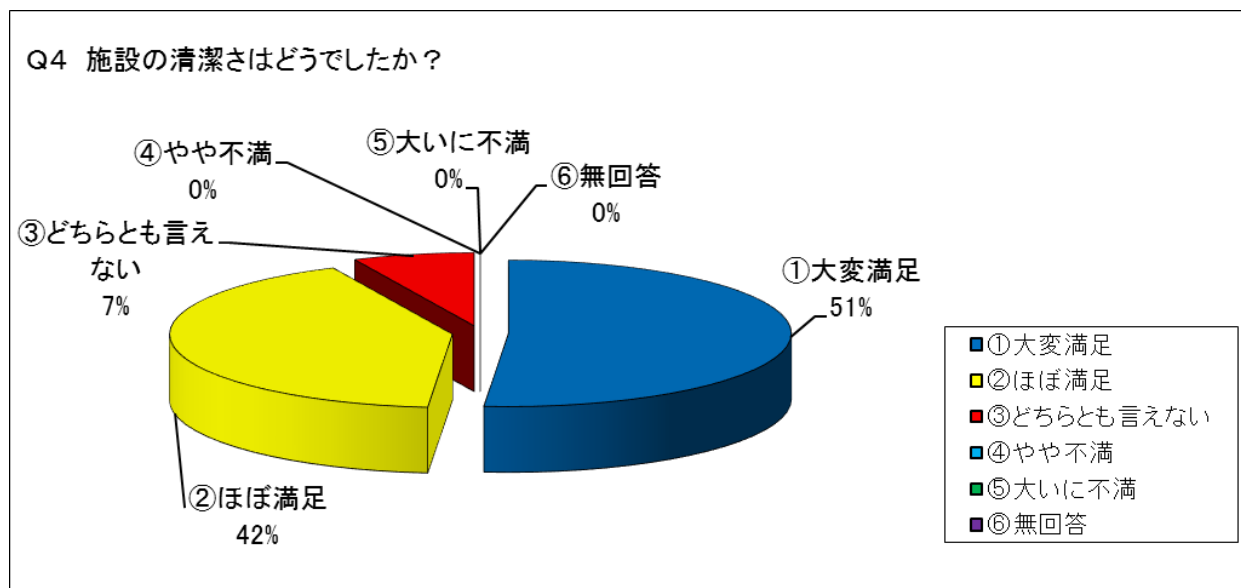
(1) 施設の安全対策について、96%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、高い評価を得ています。



○この設問についていただいたご意見

- ・年度初めの時以外にも、定期的に（3ヵ月に1回位）注意をうながす案内を皆が集まっている時にしていただけるとありがたいです。
- ・出入り口のフックが弱くなってきています。

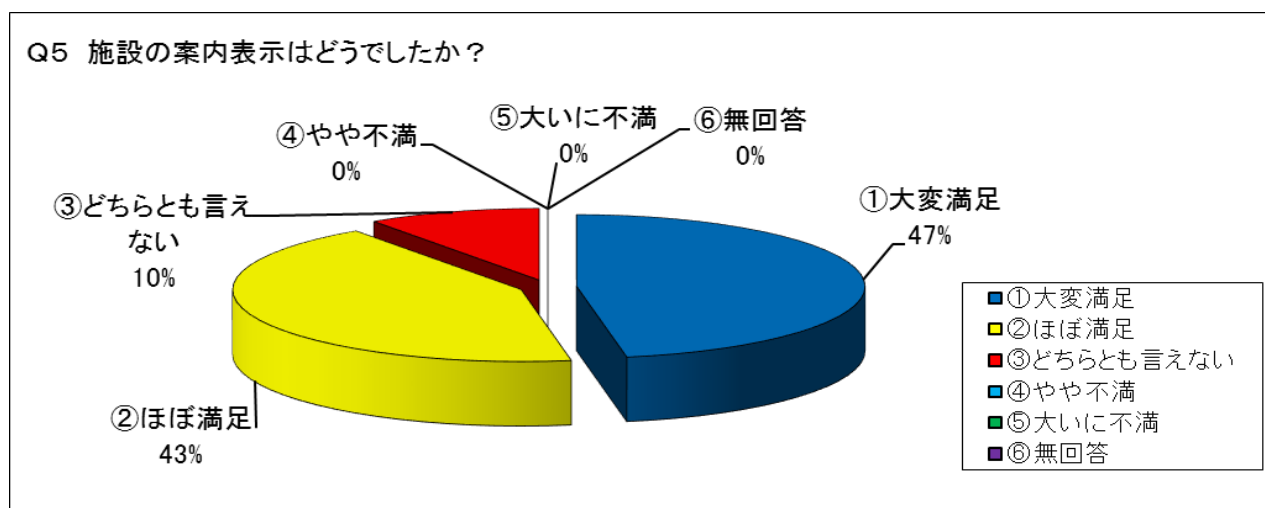
(2) 施設の清潔さについて、93%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、高い評価を得ています。



○この設問についていただいたご意見

- ・たくさんの方が出入りしているのにいつもきれいです。
- ・照明が暗いような気がします。
- ・たまにトイレが汚れている時があります。
- ・おう吐物処理の対応に？と思いました。もし、ノロウイルスなど感染力の強い場合は不安です。
- ・いつもキレイに保たれていて安心して通えます。
- ・乾布摩擦の時に使う軍手は、どのくらいで洗っているのか気になった事があります。

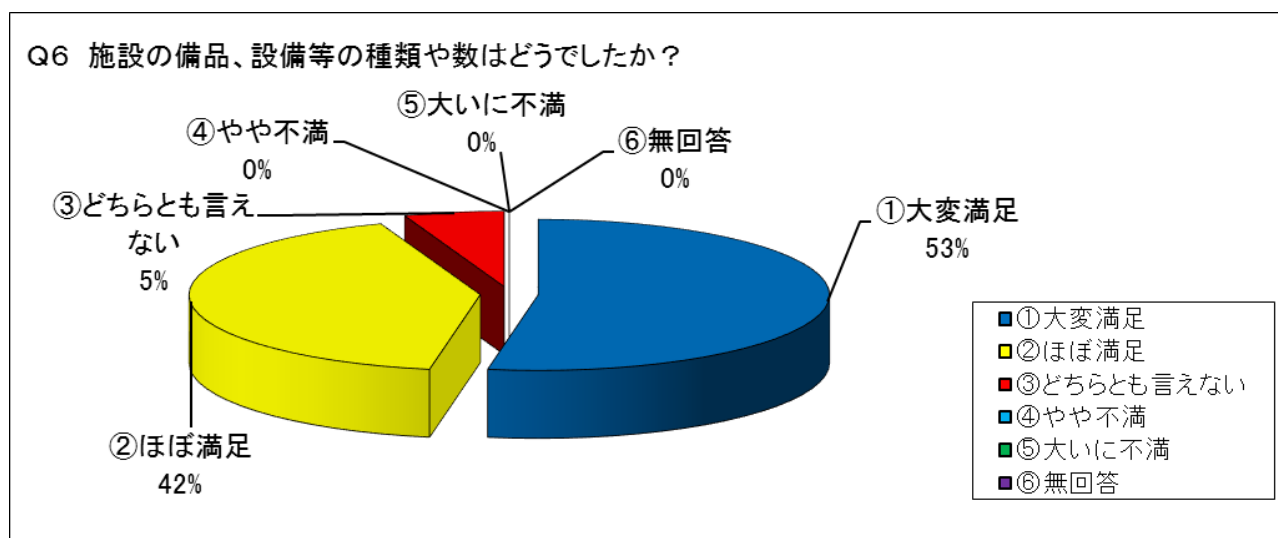
(3) 施設の案内表示について、90%の方が「大変満足」「ほぼ満足」と回答し、高い評価を得ています。



○この設問についていただいたご意見

- ・慣れてしまえば大丈夫ですが、慣れるまでが大変（分かりにくい所もある）かな、と思います。
- ・どこに何の案内があるのか、あまりわかっていない。

(4) 施設の備品、設備等の種類や数について、95%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。

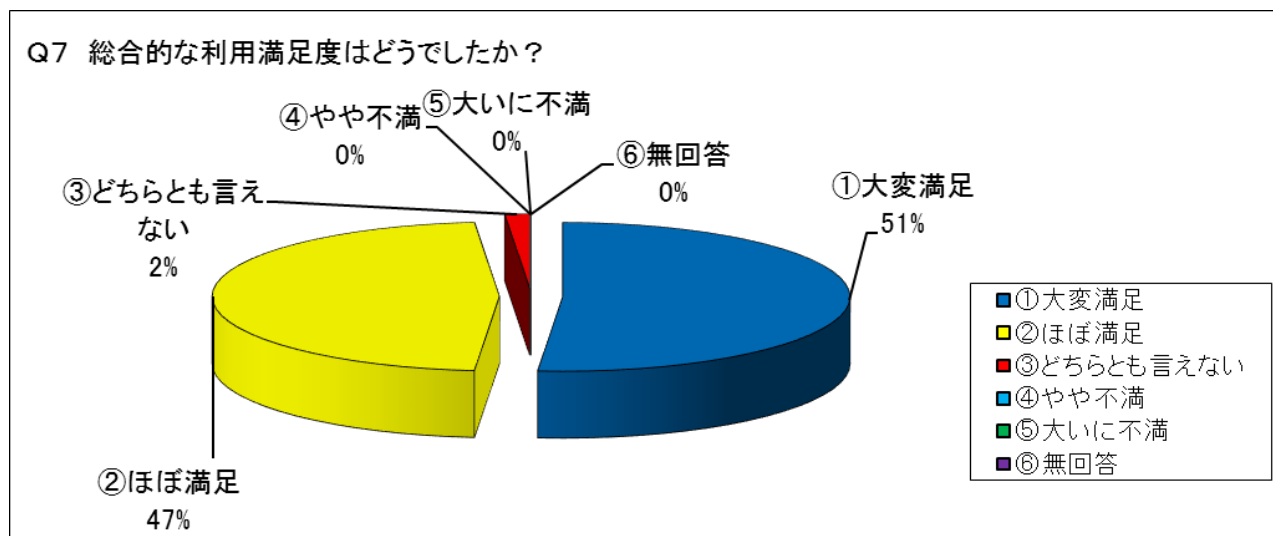


○この設問についていただいたご意見

- ・おもちゃがたくさんあるので、子供はいつも楽しそうです。
- ・園庭も少し変わり、楽しそうにあそんでいます。
- ・時々おもちゃの端の方がかけていたり、壊れているのがあって子供が気付かないとけがをしてしまう事がありそうです。
- ・園庭のボールの数がもう少しあればいいと思います。
- ・療育室に出す木のスベリ台が、かなりグラグラするのであぶないかも。

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

- ・いつも気持ちよく利用させていただいています。
- ・せっかく園庭があるのに遊ぶ機会がなく残念でした。
- ・おもちゃ等の破損したものは一旦回収した方がいいと思います。
- ・子どもも親も学ぶことがたくさんあり勉強になります。
- ・毎回子どもの目線に合わせてあいさつ、おはなししてくれる先生がいて子どももうれしそうです。
- ・部屋ごとに室温差がありすぎて、びっくりした時があります。
- ・子どもが1人しかいない私には、とても満足ですが、託児を利用するお母さんが大変そう…もっと託児しやすい環境にしてほしいと思う。
- ・子供の細かい部分によく気付いてくれてとてもありがたいです。普段生活していく上で参考になる事がたくさんあります。
- ・託児がもっと利用しやすいといいなと思います。

4 昨年度の改善事項について

指定管理者との定例的な会議などを経て、相談や確認を行い、連携は、図れました。遊具の取替工事の実施もありましたが、どのように行うかを、指定管理者の意見をしっかり聴き、実施できました。

5 改善事項と今後の対処方法について

来年度も引き続き、いただいた多くのご意見、ご要望を精査して、更に、指定管理者ともより深い意見交換等を行い、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、90%以上の方が大変満足、ほぼ満足と回答しており、指定管理者の運営の取組の成果がはっきりと表れております。

しかし、まだ満足度を上げる余地はありますので、今後も、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それぞれの役割分担のもと、協力して行い、児童福祉の向上を図ります。