

令和3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 | 令和4年1月5日から令和4年2月18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 | 施設にて利用者に調査用紙を配布、任意で記入後、回収 |
| 4 配布数 | 90人 |
| 5 回答数 | 83人（回収率92.2%） |

小数点1位四捨五入

令和4年3月

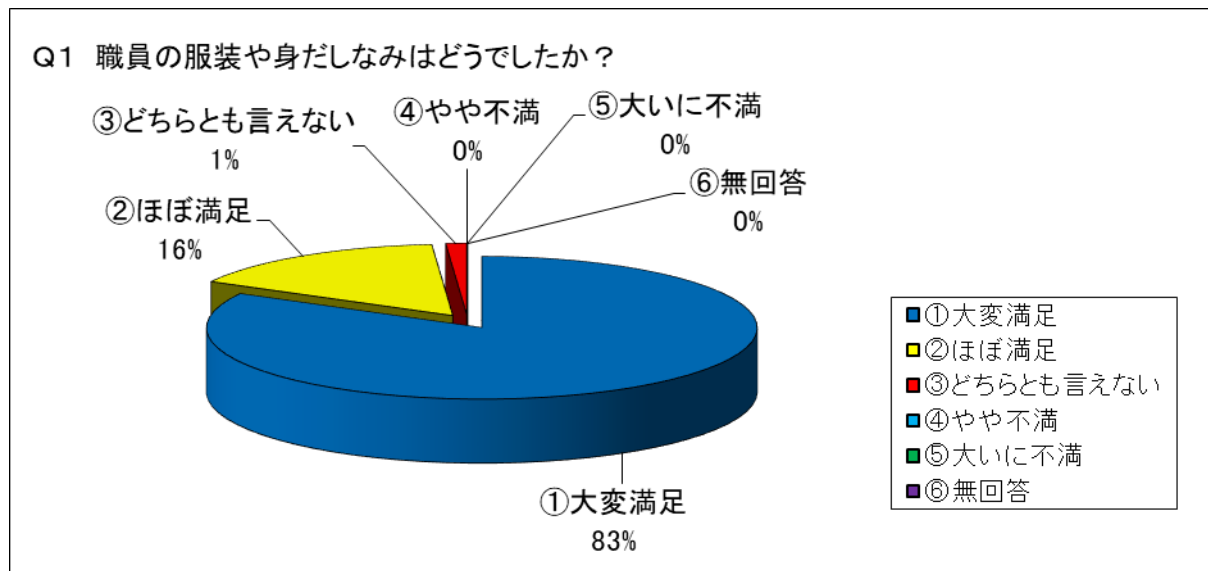
豊川市子ども健康部子育て支援課

1 調査項目

(1) 職員の対応について

Q1 「職員の服装や身だしなみはどうでしたか？」

調査回答は下図の通りです。全体の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。

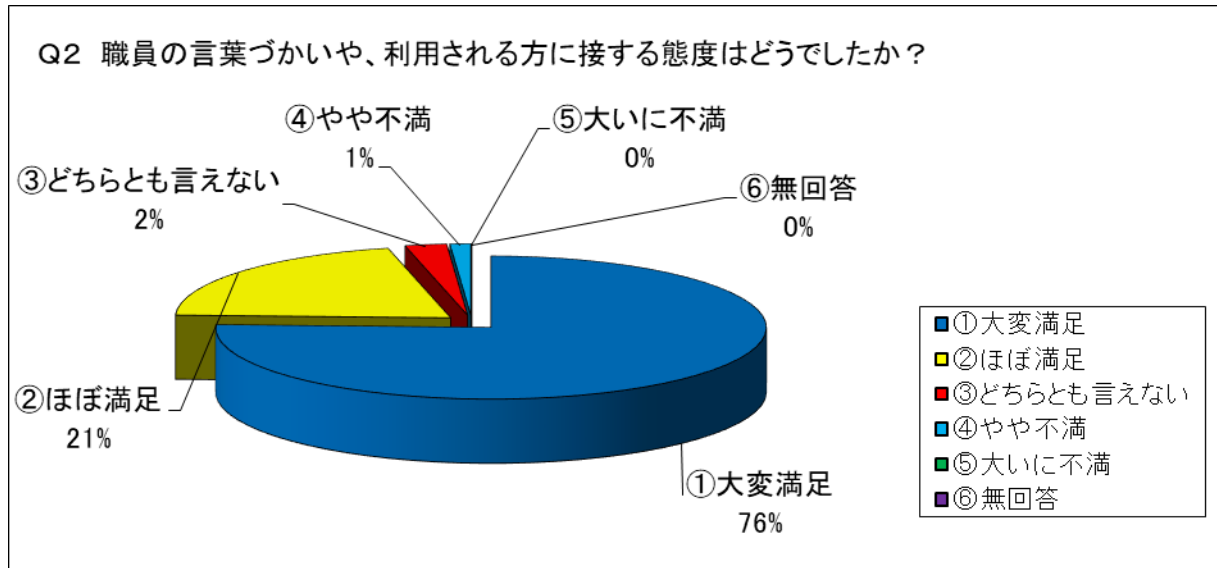


○この設問についていただいたご意見

- ・いつも子どもの興味を引きそうなエプロン、靴下など身に付けていらっしゃるなあと感心します。
- ・いつも職員さんが着ていらっしゃるエプロン、どの職員さんのものもキャラクターなどが描かれているので、知っているキャラクターの時に「○○だ！」と子どもが楽しそうにするのですごく良いと思います。
- ・いつもかわいいエプロンをして良いかと思えます。
- ・いつもかわいいエプロンで素敵です。
- ・先生方のエプロンなど、子どもの好むキャラクターなどがついていて、子どもも喜んでます。
- ・エプロンがかわいくて、いつも娘もよろこんでます。

Q2 「職員の言葉づかいや、利用される方に接する態度はどうでしたか？」

調査回答は下図の通りです。全体の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。しかし、「やや不満」が1%で、職員の保護者の方への対応についてご指摘をいただいています。



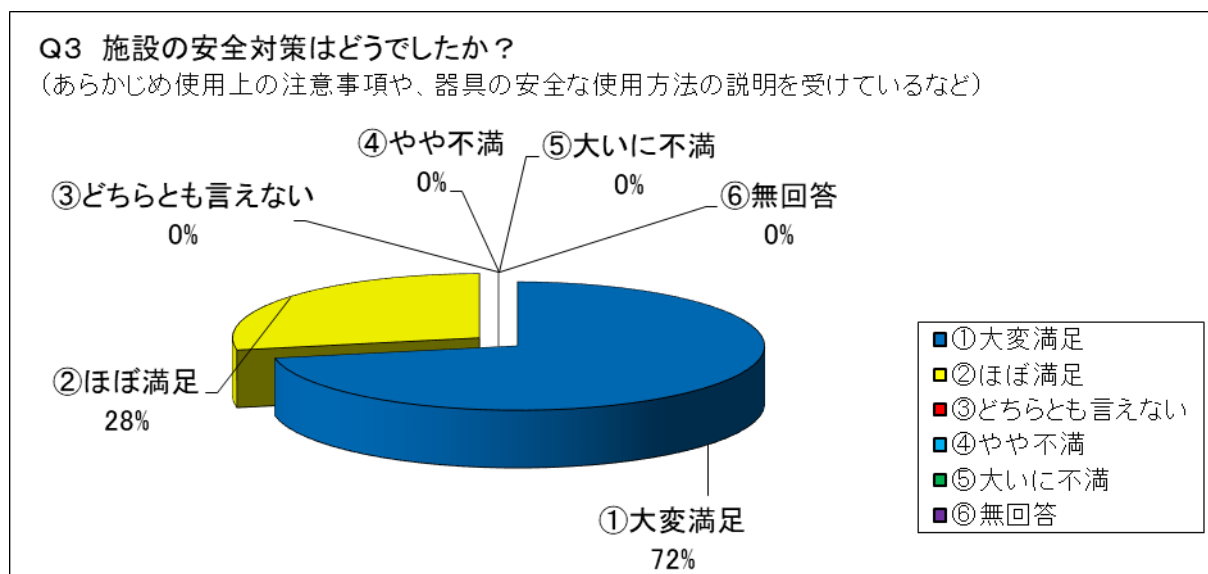
○この設問についていただいたご意見

- ・いつも細やかなお気遣いやご配慮に感謝しています。ありがとうございます。
- ・いつも相談に気軽にのってもらえる環境ができてとても心強いです。
- ・ていねいだったり、気さくだったり、安心して接しやすく助かっております。
- ・言葉づかいにとても気をつけてくださっているのがわかる。
- ・どの先生も親しみやすく、何かあった時も相談しやすいです。子どもにも優しいし、担当以外のクラスの先生も名前をしっかりと知ってくれています。嬉しいです。
- ・自分にできない声かけや接し方をしてくれました。
- ・子どもが泣いた時に、いつも優しく、とても助かっています。
- ・出来ていない点を沢山伝えられるので、職員の方と話す（母の私が）落ち込みます。子どもに対しては、出来ていることをほめて下さり、感謝しています。
- ・親切にしてくれるので、頼っちゃいます。
- ・子どもにやさしく話してくださいます。
- ・相談した事をまとめていただき、一緒に考えてくださり、分かりやすく教えてもらいました。
- ・常に相談にのってくださり、子どもの成長と一緒に喜んでくれて、うれしさも倍になります。ありがとうございます。
- ・優しく声をかけて下さるので勉強になります。

(2) 施設の管理体制について

Q3 「施設の安全対策はどうでしたか？」

調査回答は下図の通りです。全体の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。しかし、器具の安全面について、具体的なご指摘をいただいています。

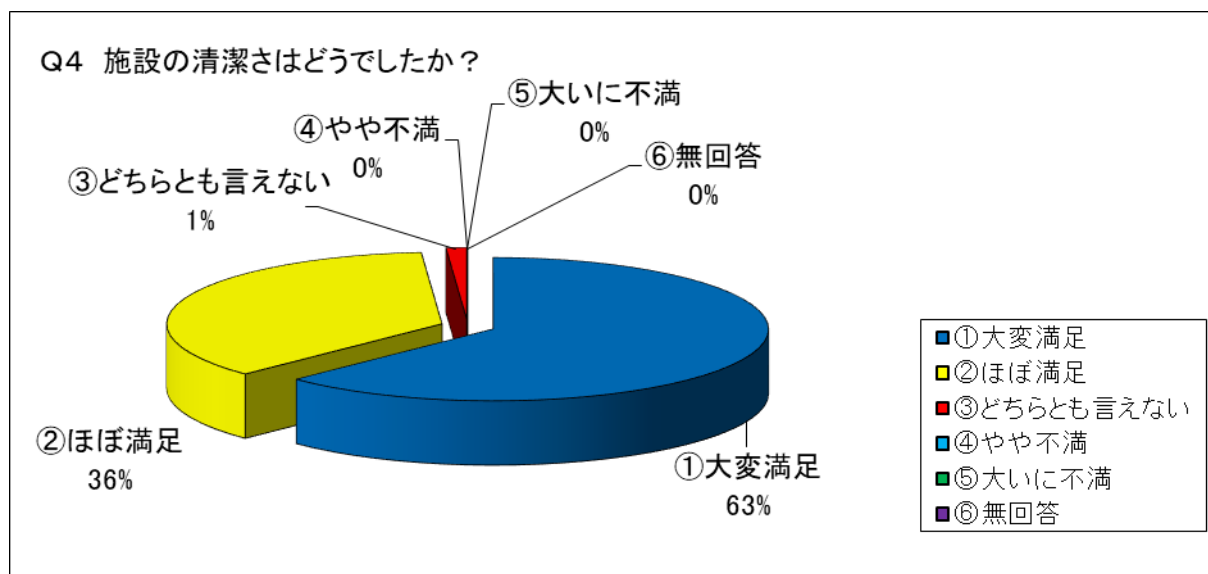


○この設問についていただいたご意見

- ・よく走り回っていて、周りが見えていないので、いろいろな角にガードがついているのはありがたいです。
- ・やる前にきちんと説明してもらえるので分かりやすいです。
- ・利用開始初日に多動な息子が外の門の施錠部分におでこをぶつけて青アザになったので、安全な門になると助かります。あとユラユラ橋の下部カバーがよく外れてしまうので、危ないと思います。(廊下に置いてある時のものです)

Q4 「施設の清潔さはどうでしたか？」

調査回答は下図の通りです。全体の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。

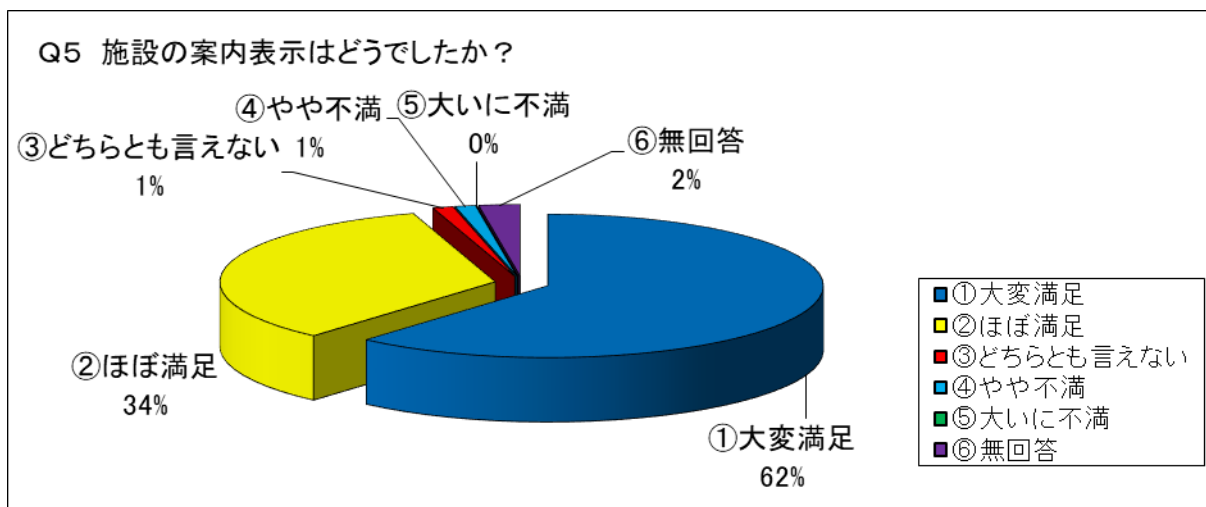


○この設問についていただいたご意見

- ・いつもトイレがきれいでおどろきます。
- ・いつもきれいにされていて、ありがとうございます。
- ・きれいにしてあって使いやすいです。
- ・トイレの便座シートが貼っていない方が、汚れたとき拭きやすく、衛生的かなと思いました。
- ・他のクラスの子が床にツバをはいたままになっているのが気になりました。
(その子の親御さんも気づいていないのかもしれませんが)

Q5 「施設の案内表示はどうでしたか？」

調査回答は下図の通りです。全体の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。

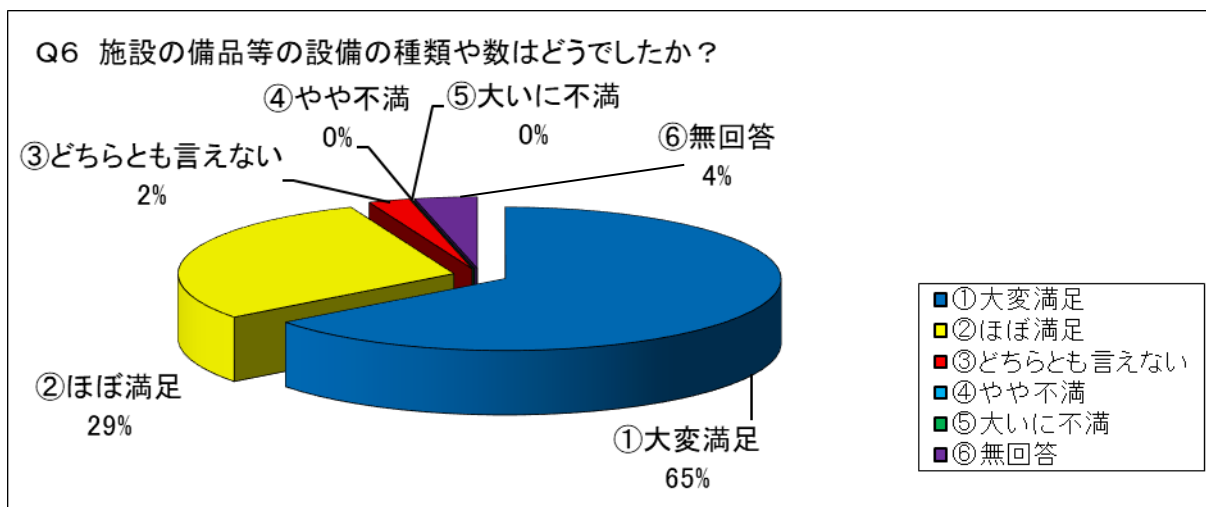


○この設問についていただいたご意見

特にありませんでした。

Q6 「施設の備品等の設備の種類や数はどうでしたか？」

調査回答は下図の通りです。全体の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。



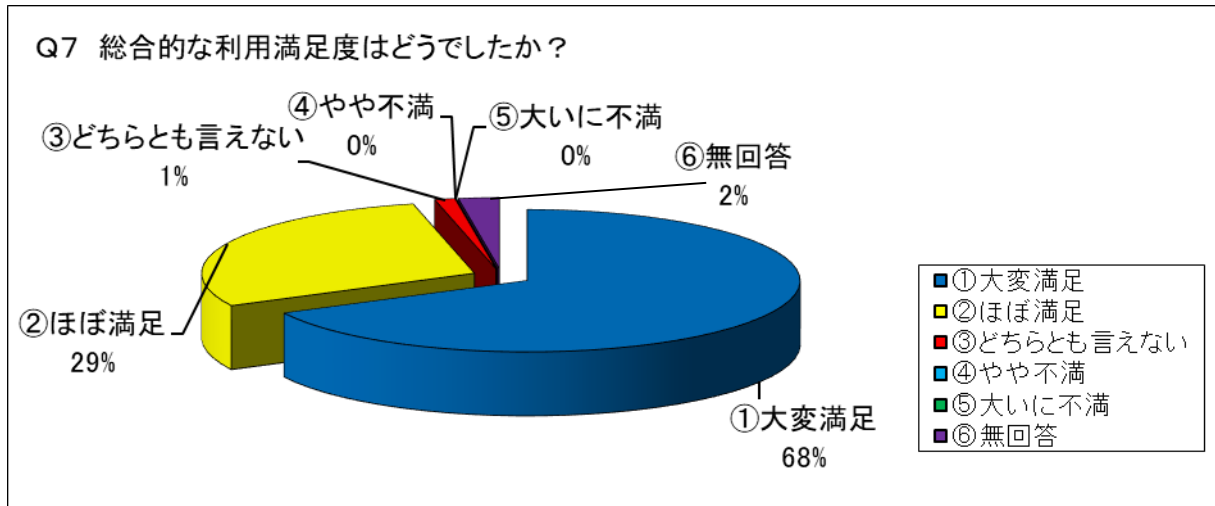
○この設問についていただいたご意見

- ・おもちゃが古くなっているなあと思うことがあります。(トミカなど)家で使っていてたくさんあるので、いつか使わなくなったら、寄付できたりするのかなあ!?!とったりします。ひまわりのものより、だいぶきれいなので。
- ・オムツをかえるスペースがあればいいなと思いました。トイレで子どもを寝かせて交換はちょっと気になるのと、他の人の邪魔になってしまってます。
- ・いろいろな遊びを通して学べて助かります。

(3) 総合的満足度について

Q7 「総合的な利用満足度はどうでしたか？」

調査回答は下図の通りです。全体の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

- ・いつもありがとうございます。
- ・いつも親子共に助けて下さり、感謝で一杯です。これからも宜しくお願い致します。
- ・いつも大変お世話になっております。今後もよろしくお願い致します。
- ・子育てに関して困っていることをすぐに聞いてもらえる場所があること、同じような子どもがいるお母さんたちと話せる場があることはとても心強く、ひまわり園に通えてよかったですと思いました。
- ・スタッフの方がとても親身になってくださるので、通ってみてよかった。
- ・先生方の言いまわしや子どもへの接し方、遊ばせ方など、いつも勉強させていただいています。ありがとうございます。
- ・いつもあたたかく娘を見守って下さり、感謝しています。
- ・いつもありがとうございます。ひまわり園に通えて親子共々うれしく思っています。
- ・いつも先生にたくさん助けてもらっています。子どももひまわり園が大好きです。いつもありがとうございます。
- ・遊びながら指導するのがとてもいいところです。
- ・子どもはひまわり園に通い、かなり成長できました。逆に、通っていなかったら今頃どうなっていたかと思ひぞっとします！先生たちは息子のちょっ

とした表情をキャッチし、心配な時はすぐに母に話しかけてくれ、親身になって相談してくださります。本当に本当に感謝します。そして、通わせて頂いていることにもありがたく思っています。ありがとうございます！

- ・相談シートに記入して、すぐに対応策を考えてくださり、一緒に考えてもらえてうれしいです。いろんな案を提示してもらえるので、こちらも相談がとてもしやすいです。

- ・週1回午後コースだけの通園ですが、先生方が熱心に指導して下さいます。療育中に脱走してしまったりする時も上手に対応してくださり、感謝しかありません。いつも本当にありがとうございます。

- ・いつも楽しい授業内容を考えて下さり、うれしいです。終了後、本人の様子を紙に書くと、私自身も何だか心がスッキリとするのでうれしいです。(今日はうまく子どもと関われなかった…。と思うことがあるため。)

- ・いつも子どもに丁寧に接していただき、助かっています。ありがとうございます。

- ・駐車場の白線が消えているので、雨の日に駐車しづらい時がありました。活動で先生方が準備される物(クリスマス製作や風船に工夫する物やプールでのテラスあそびなどの物)その他たくさん、いつも工夫されていて、家にある物で出来るんだ!!と感動します。先生の負担が増えてしまったら申し訳ないと思うのですが、ブログで作り方などを教えてもらえたら、家で作ったりできるかな、と思いました。

- ・みなさん、本当によりそって下さり、心から助かっています。

- ・いつも楽しくすごさせてもらっています。ありがとうございます。

2 その他利用者の声

- ・ 保育所等訪問の支援も利用していますが、契約の回数より、実際の訪問回数はだいぶ少ないので、少しでも改善していただけたらありがたいです。
- ・ 勉強会の時、部屋が寒い時がありました。換気をしなければいけないので仕方がないのですが。
- ・ 子ども一人一人を短い時間の間によくみてくださって、とてもありがたいです。途中の入園だったので、荷物置き場の横にあるファイルを毎回確認することを知らず、紙がすごくたまってしまっていました。その時は、おしえてもらえたらいいのになと思いました。他のお母さんに聞き、おしえて頂き、持ち帰るようにしています。

3 昨年度の改善事項について

昨年度の満足度調査では、施設の案内表示について、「わかりにくい」と指摘がありました。指摘については指定管理者に改善を指示しました。施設構造上、利用者の入口が正面玄関とは異なるため、根本的解決は難しいため、利用者への丁寧な説明を行うことで、今年度は案内表示についての指摘はありませんでした。

また、昨年度からの指摘があります駐車場の白線については、来年度修繕を予定しております。

4 改善事項と今後の対処方法について

施設の管理体制について、安全面や清潔面など概ね高い満足度を得ておりますが、一部意見を頂いております。門扉や遊具についての安全対策については、怪我をしないような対策を既に講じました。トイレの便座シートについては、感覚過敏の子どもへの対応で利用しているものであるため、利用は継続しますが、定期的に交換しており、清潔の保持はできております。オムツ交換スペースについては、改善方法について検討を行ってまいります。

5 総合分析

昨年度に引き続き、全体的に利用者の満足度はとても高いものとなっております。特に、職員の対応については高い評価を得ており、利用者の方から感謝の言葉をたくさんいただいております。これは、指定管理者が利用者

から高い信頼を得ている結果であると言えます。

今後も、市と指定管理者で連携し、利用者ニーズを把握しながら、施設運営に必要な措置をそれぞれの役割分担のもと、協力して取り組み、児童福祉のさらなる向上を図っていきます。