

令和5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6年1月4日から令和6年2月7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付、QRコードから「愛知県豊川市電子申請・届出システム」により任意で回答
若しくは、調査用紙に任意で記入後、回収 |
| 4 配布数 | 70人 |
| 5 回答数 | 41人（回収率58.5%） |

令和6年3月

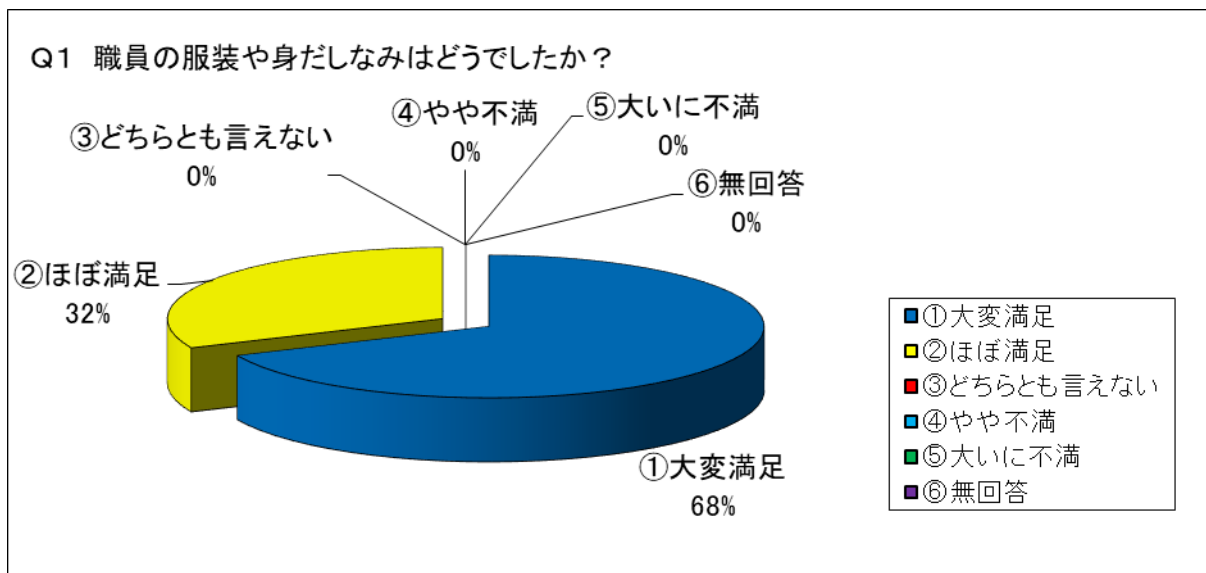
豊川市子ども健康部子育て支援課

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。回答者全員が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、高い評価を得ています。

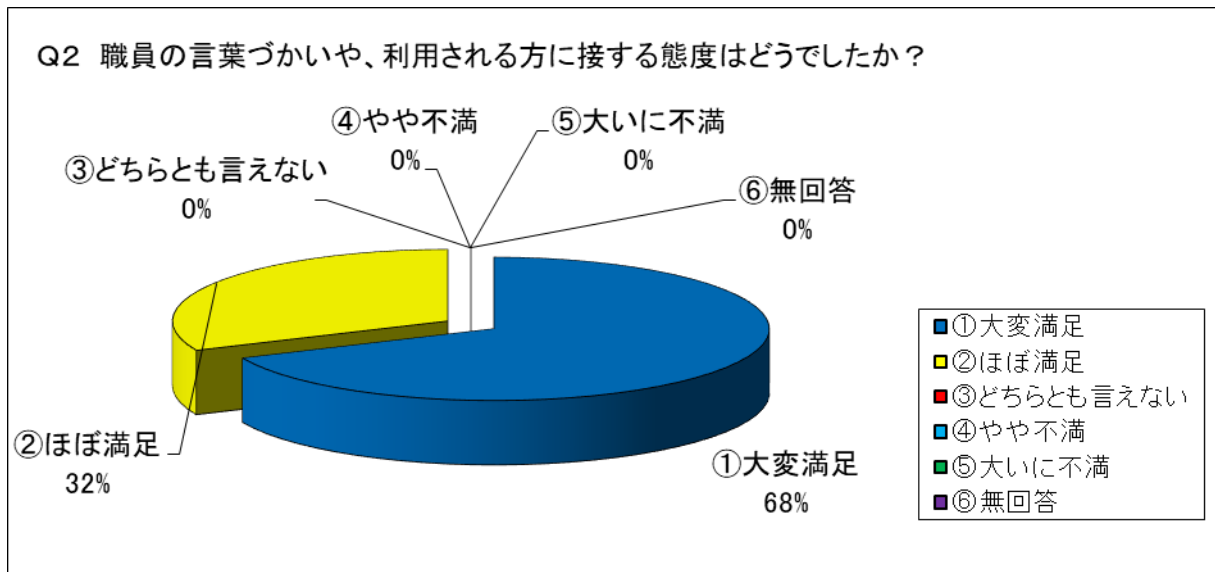


○この設問についていただいたご意見

- ・先生方はよい方ばかりで、質問や相談にも的確に答えていただけますし、子どもばかりでなく親も褒めていただき楽しく通えています。
- ・みなさん動きやすい服装ですごく良いと思います。
- ・位置的に仕方ないと思うのですが、子ども用のトイレが寒いです。
- ・爪も短くバッチリだと思います。安全に配慮していただき、ありがとうございます。

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。回答者全員が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、高い評価を得ています。



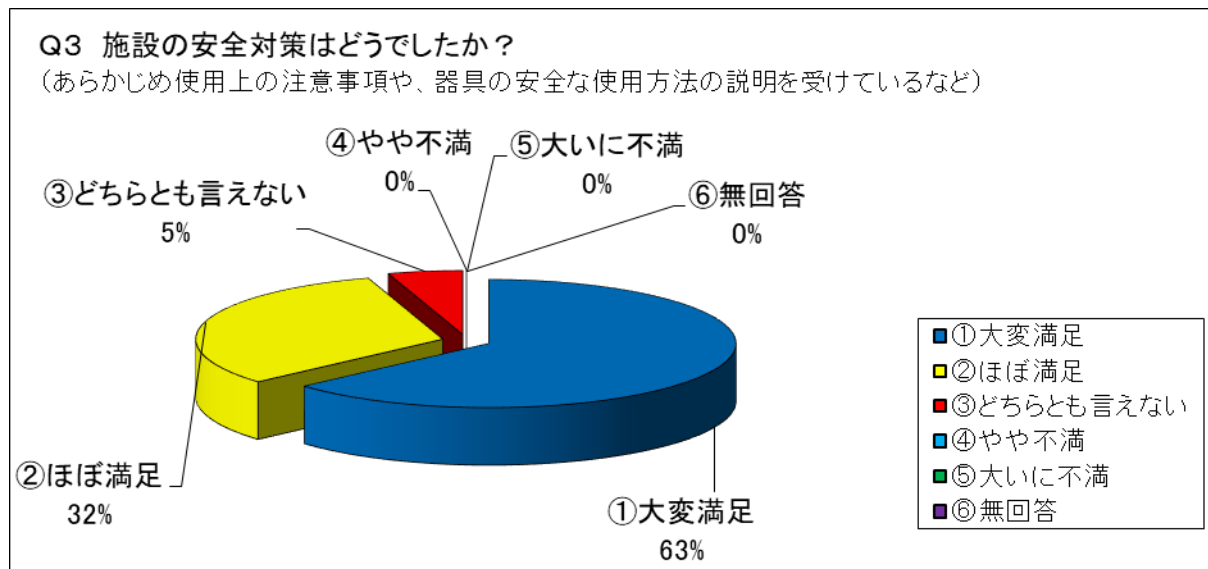
○この設問についていただいたご意見

- ・子どもの目線に立ち、明るく接して下さっていると思います。
- ・すごく丁寧に接していただいています。
- ・子どものことを大変よくみてくれ、気分にもラがあったり、表面的な態度をする人を見たことがない。そのため安心して子どもを任せられますし、私自身も相談する気になります。
- ・子どもや親にたくさん労いの言葉をかけてくださりとてもうれしいです。
- ・いつも親に対して労いや励ましの言葉をかけてくださいます。それが私にとってとてもうれしく、ありがたいです。子どもに対して先生たちもイライラすることもあると思いますが、嫌な顔をしている先生を見たことがありません。ありがたいです。
- ・ほめ方や物の捉え方が素敵で勉強になります。
- ・皆さん親しみやすいです。

(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。

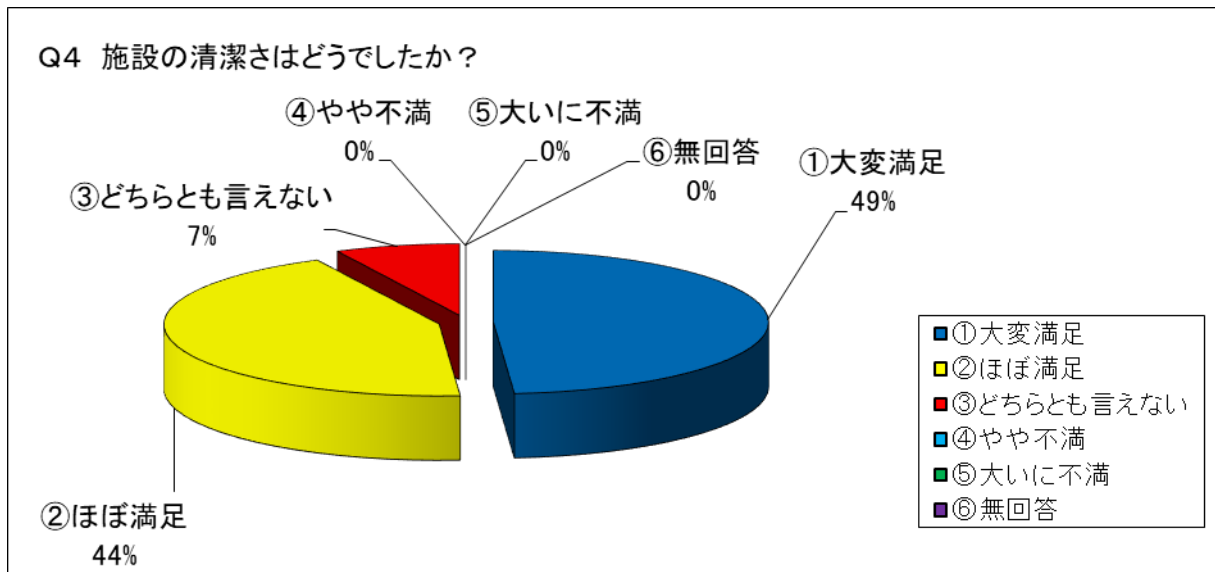


○この設問についていただいたご意見

- ・おもちゃ等は必要に応じて出すので常に仕舞われており、部屋も机と椅子のみでシンプルで整頓されており常に綺麗な状態です。
- ・子どもが当たりそうな場所に緩和材が貼られていたりするのが嬉しいです。
- ・床が滑りやすいため、滑り止めマットを敷いていただけるとありがたいです。
- ・教室の床が木で滑りやすいので、プレイマットなどを敷いてくださると少し安心します。
- ・時々窓のチャイルドロックがかかっていない時があり外へ行こうとしてしまったことがあったので、そこが少し気になりました。
- ・たまに小さいおもちゃがあるので、親や先生が見ていれば大丈夫だと思います。

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。

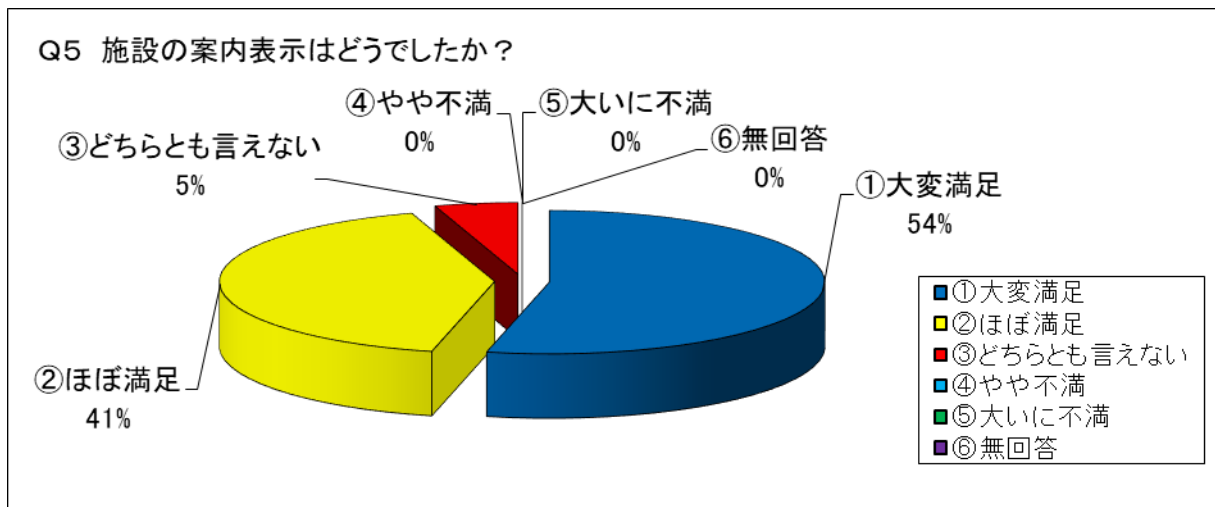


○この設問についていただいたご意見

- ・ ところどころ古いところがある。
- ・ 座面は冷たいですが、お手洗いも綺麗です。
- ・ 廊下に遊具があるので、地震や火事の際に怖いなと思います。
- ・ いつもキレイでゴミとか落ちていなくて気持ち良く過ごさせています。
- ・ アルコール消毒などこまめにしてくださり、ありがとうございます。

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。

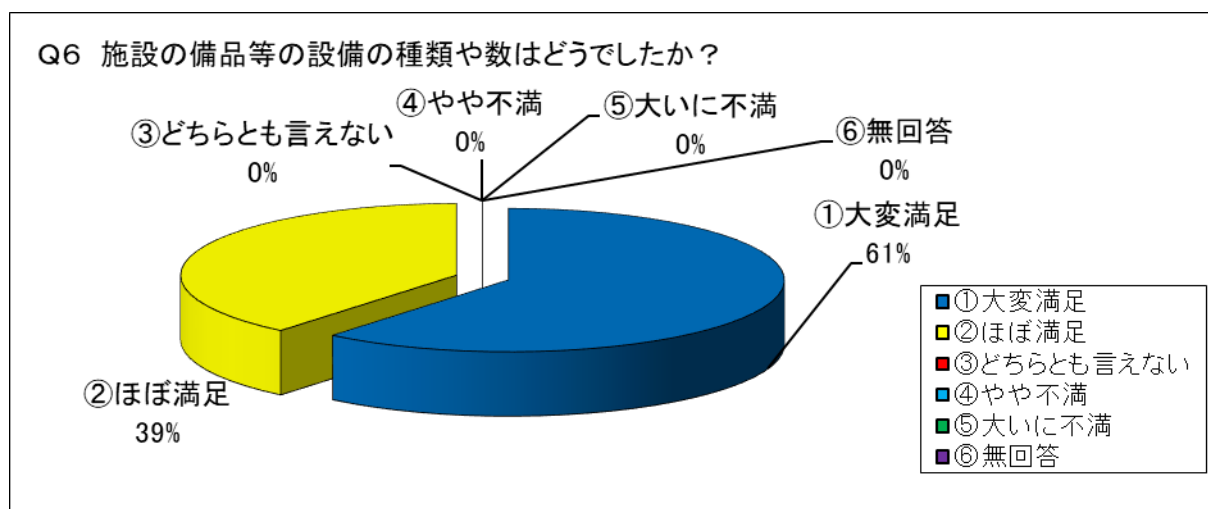


○この設問についていただいたご意見

- ・初めての時どこから入れればいいのかわからなかったもので、分かりやすくしてあると良いと思いました。

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。回答者全員が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、高い評価を得ています。



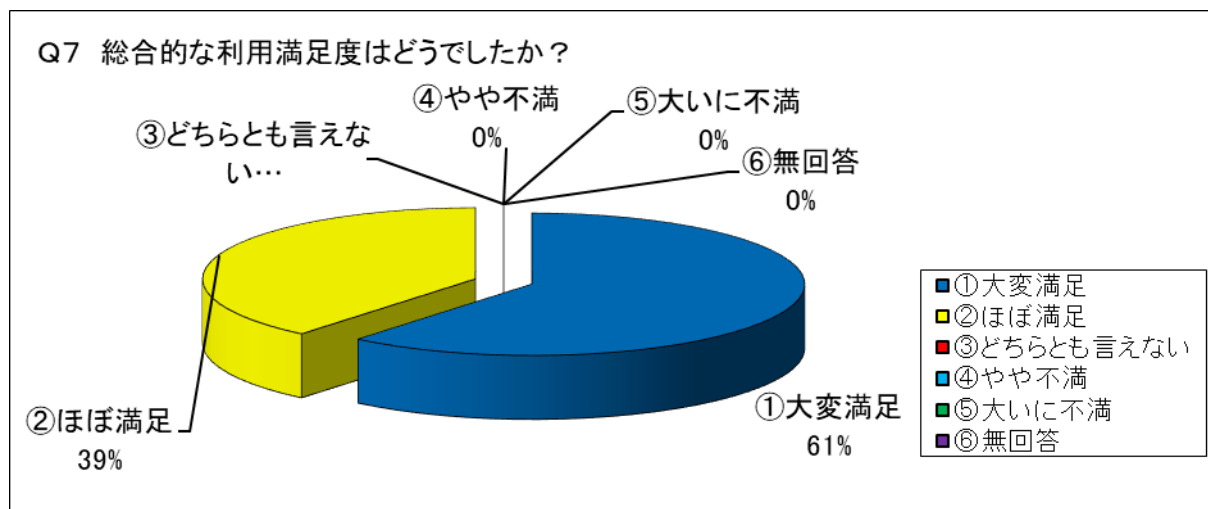
○この設問についていただいたご意見

- ・おもちゃが壊れていたり、ボロボロなものが多いところは少し気になります。
- ・おもちゃがもっと新しいのがほしい。
- ・おもちゃがもっと増えてくれるとうれしい。

(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。回答者全員が「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

- ・子どもがどんな様子で1人で遊んだり他の子供達と遊んだりするか、見られるのが良い。
- ・子どもも通うのを楽しみにしており、私自身も頑張って取り組んでいる子どもの姿を見ることができ、大変よかったです。
ペアレントトレーニングや茶話会で順番にいろいろ話したり、宿題が出たり、毎回参加する毎に感想を書いたり大変だとは思いますが、親自身、自分自身を見直す大変良い機会だったと思います。
ひまわり園に通う全ての子が、将来大人になって幸せに過ごしてほしいと祈っております。
- ・いつも親切に対応して頂き、ありがとうございます。
- ・いつも気遣って頂き大変助かっています。ありがとうございます。
- ・考えても何不自由なく過ごせる環境で、先生たちの気配りに感謝しています。いつもありがとうございます。
- ・いつも大切に接して下さってありがとうございます。息子が伸びたことも楽しく通えていることも先生方のおかげです。
- ・職員の方は色々な相談に対して良い対応の仕方などを教えてもらったり、子どもにも優しくしっかりと接してくれて良いと思いました。

- ・困りごとにもすぐに相談でき、都度アドバイスをいただけ大変助かっています。何より子どもの問題行動に対し、子どもの気持ちを大切にできる場所が外にあることがうれしい。自分では気づけていない子どもの気持ちや対応も伝えてくださり、本当に通って良かったです。感謝しています。
- ・いつも楽しく安心して過ごせました。

2 その他利用者の声

- ・もう少し車を駐車できるスペースがあるとありがたいです。(荷物を持って動く子どもを連れて車が停められず歩くとなると、ウツとなってしまいうため。)
- ・避難訓練を行っていて、防災時に対する対応や訓練もわかり安心できると思いました。
- ・年末あたりのトイレ工事のおかげで、トイレがすごく使いやすくなりました。ありがとうございます。
- ・非常識な親御さんがいらっしゃる時が通うのがしんどく感じました。先生方から注意はしにくいとは思いますが、常識外れの方がきちんと利用している方に迷惑をかけているのはどうかと思いました。

3 昨年度の改善事項について

子どもの抜け出し防止などの安全対策への要望については、速やかに改善を行い、安心して利用できる対策を講じました。

今年度は、幼児用トイレ内の不要設備の撤去、便器の追加設置を行ったことで、利用者から「利用しやすい」と好評であったと報告を受けています。

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、安全面や衛生面など概ね高い満足度を得ておりますが、一部ご意見をいただいております。

施設の老朽化に伴うものや設備上すぐには改善できない内容もありますが、施設の床が滑りやすいことについては、全体にマットを敷くことは活動内容にも影響するため、指定管理者とより良い対策を検討していきます。

玩具の種類の実態に関するご意見を複数頂きました。指定管理者と確認しながら、玩具の更新を実施していきます。

また、その他いただいたご意見については、速やかに指定管理者と改善策を協議し、施設内の安全管理の徹底・環境整備の強化に努めます。

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、Q1の身だしなみ、Q2の言葉づかいや接する態度ともに高評価を得ており、利用者の方から好意的な意見が多くありました。総合的な利用満足も高く、利用者から高い信頼を得ていると言えます。

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。