

# 令和元年度 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】

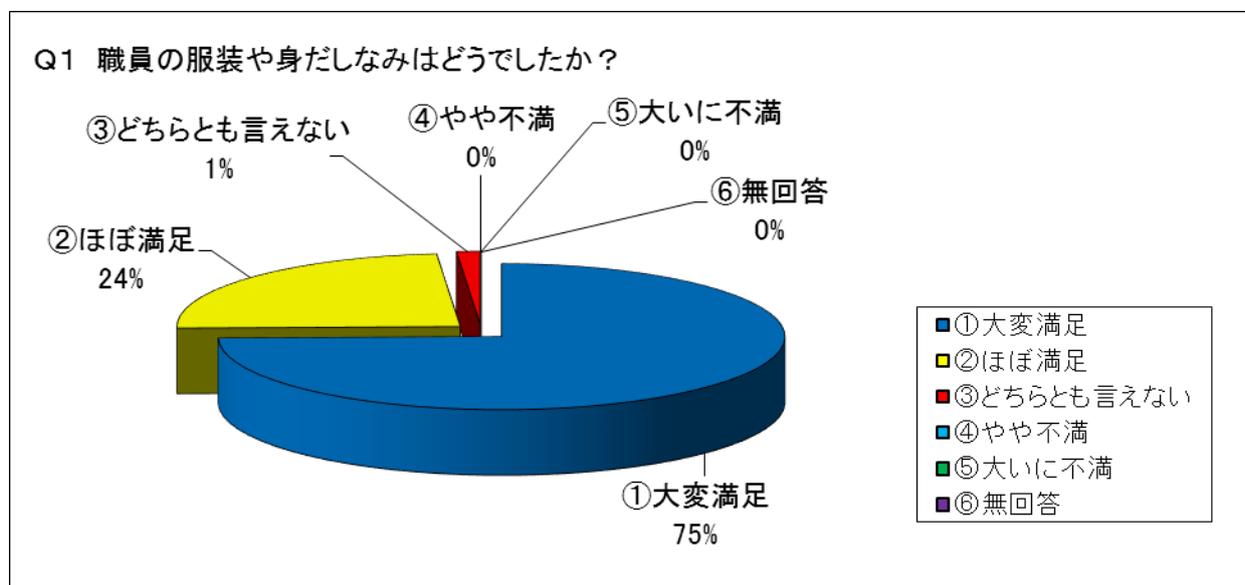
- |        |                           |
|--------|---------------------------|
| 1 調査期間 | 令和2年1月6日から令和2年2月14日まで     |
| 2 調査対象 | 豊川市児童発達支援施設利用者            |
| 3 調査方法 | 施設にて利用者に調査用紙を配布、任意で記入後、回収 |
| 4 配布数  | 85人                       |
| 5 回答数  | 75人（回収率88.2%）             |

令和2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

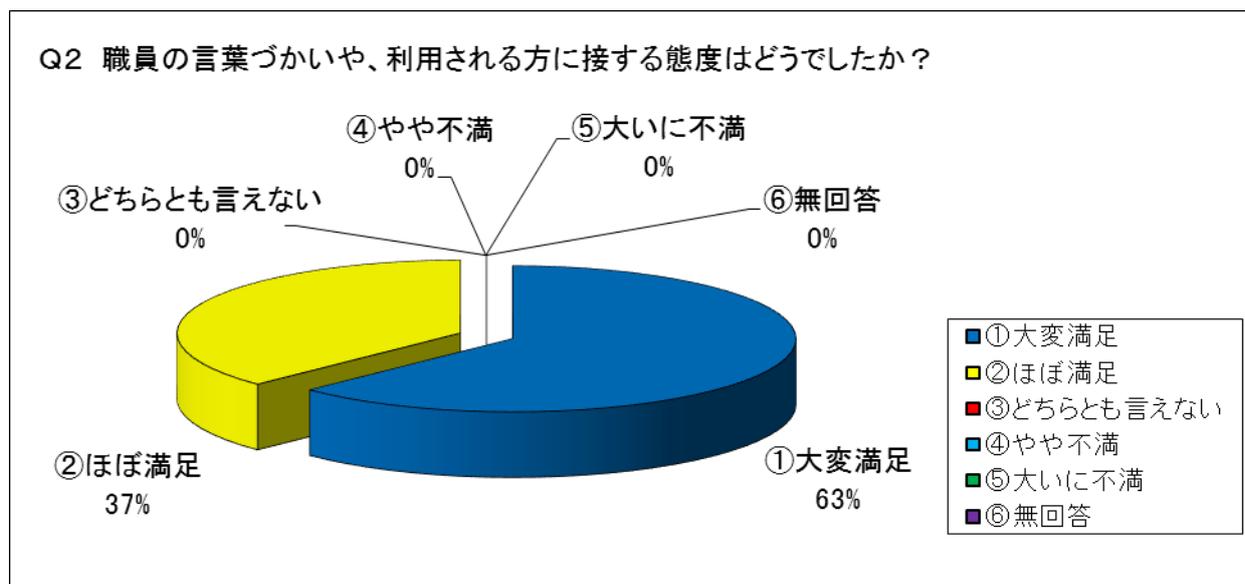
(1) 職員の服装や身だしなみについて、99%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、高い評価を得ています。



### ○この設問についていただいたご意見

- ・エプロンがかわいいから子供が大好き。
- ・先生のエプロンのデザインがかわいくて好きです。
- ・名札は上の方につけてもらえると見やすくてうれしいです。
- ・みなさんが、いつも身だしなみや服装をきちんとしていて、すばらしいと思います。子供にとって、エプロンをつけてくれて、エプロンの柄も Disney キャラクターや動物など「〇〇知っている！」と思える物なので、安心・親近感・温かさを感じられて良いと思います。

(2) 職員の言葉づかいや接遇態度について、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。

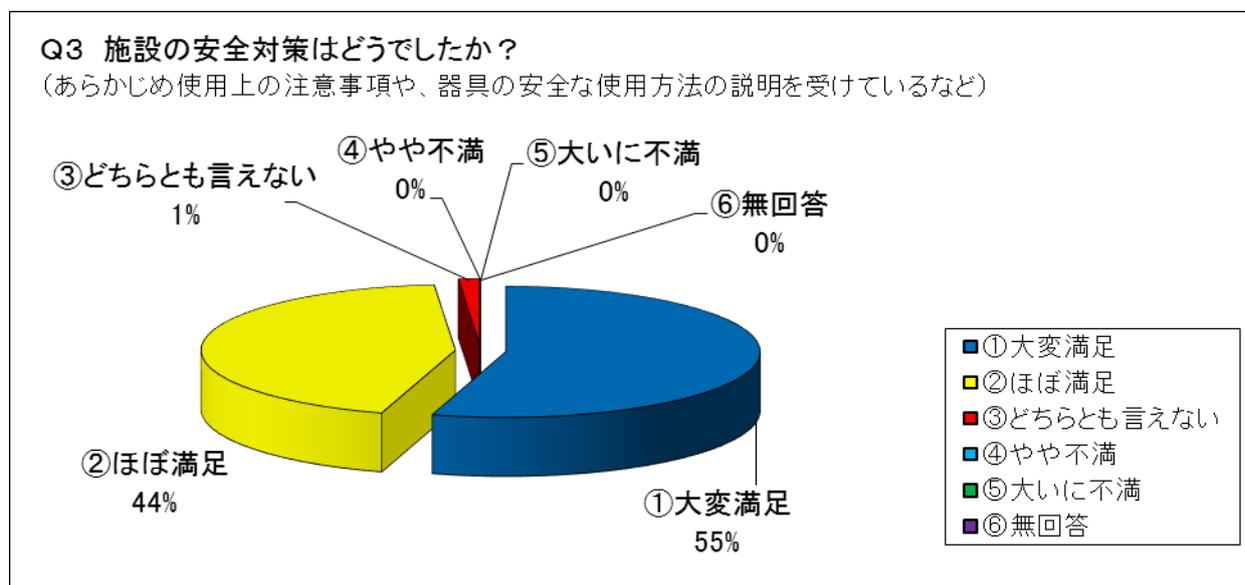


#### ○この設問についていただいたご意見

- ・みなさんフレンドリーに話してくれるので、内気な私でも話しやすいです。
- ・先生方はとても親切に対応してくださり、相談にもものってくださり安心して通園しています。
- ・いろいろ話を聞いてくれるのでスッキリするのでうれしい。
- ・どの先生もいつも優しく丁寧に接してくださり親子で安心して過ごせています。ありがとうございます。
- ・たまに声の小さい先生がいるので、聞こえづらいときがあります。
- ・子供によって、対応を親身に考えてくれて、こちらにもアドバイスをいただけるので、安心できるし、信頼もしています。
- ・いつも優しく接していただき、ありがとうございます。子供への言葉がけなども、とても勉強になります。
- ・すごく親身に話を聞いてくださったり、なっっていたいてとてもありがたいです。
- ・子供に対して、きちんと名前で「〇〇ちゃん」「〇〇くん」と呼んでくれたり、小さなこともよく見ていて、その場ですぐにほめてくれたりしてとてもうれしいです。母親に対してもいつも丁寧に話してくれるし、相談にも一緒に向き合い励ましてくれる言葉に助けられています。

## 2 施設の管理体制について

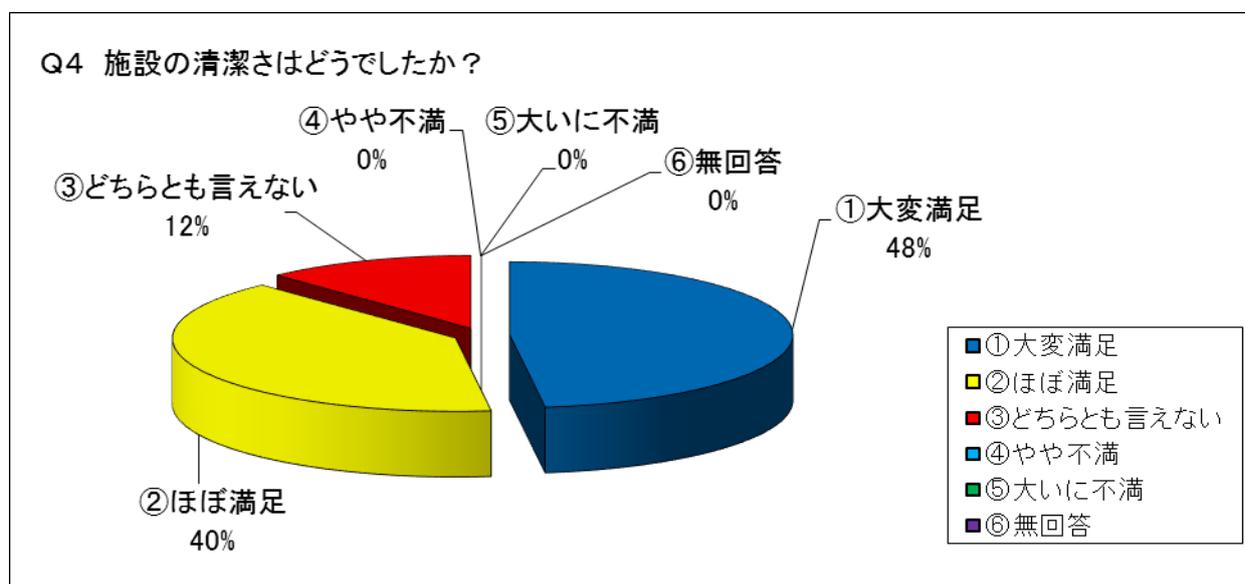
(1) 施設の安全対策について、99%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、高い評価を得ています。



### ○この設問についていただいたご意見

・扉には、必ず子供の手が届かない位置で鍵がついているし、療育室にあるピアノも使わないときは、きちんと開かないようにしてあるなど、様々なところで、子供の行動を予想しながら対策や工夫がしてあるなど感じています。

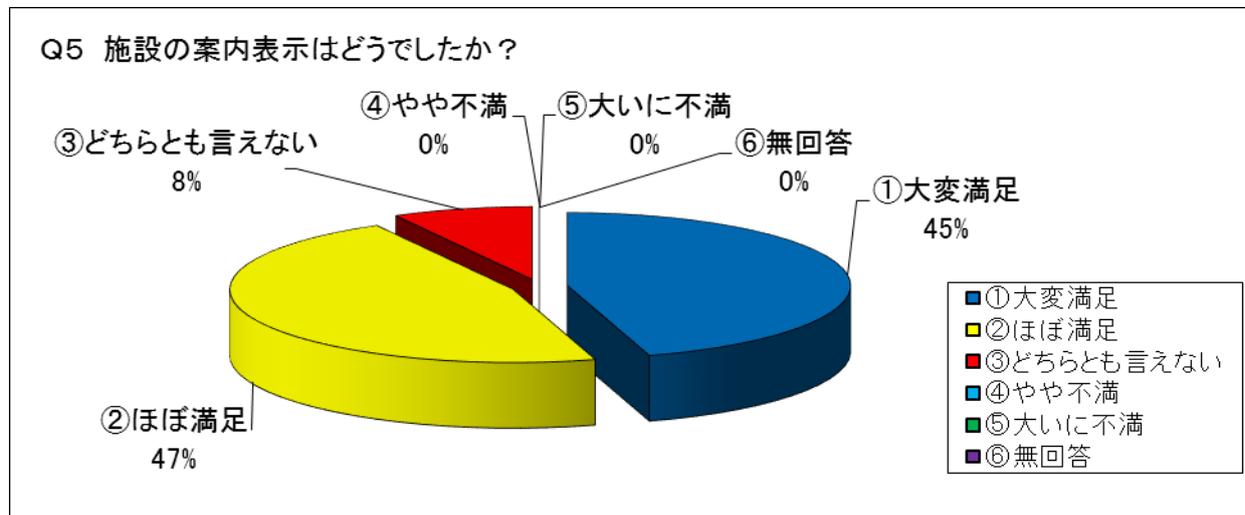
(2) 施設の清潔さについて、88%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答しています。



### ○この設問についていただいたご意見

- ・トイレのマットの汚れが少し気になりました。床のホコリも、子供がコロコロするといっぱいついてしまって気になってしまいました。
- ・秋からの利用ですが、施設内が寒いです。
- ・病院などもそうですが、クッションマット、どのくらいで交換 or 掃除をしているのかなとたまに思うことがあります。
- ・髪の毛が落ちているのが気になった（赤の部屋？ 1人で勉強の部屋）
- ・トイレのドアノブのカバーはいらないと思います。みんなが触るので汚い気がする。ドアを開けるときにすべる気がする。
- ・毎日1回はトイレを利用しますが、個室だけではなく、手洗い場まで、いつ使ってもきれいなので、とても気持ちよく使わせていただいています。おもちゃの倉庫も、療育室もきれいで、先生方が丁寧にそうじをしてくださっているのですね。

(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。

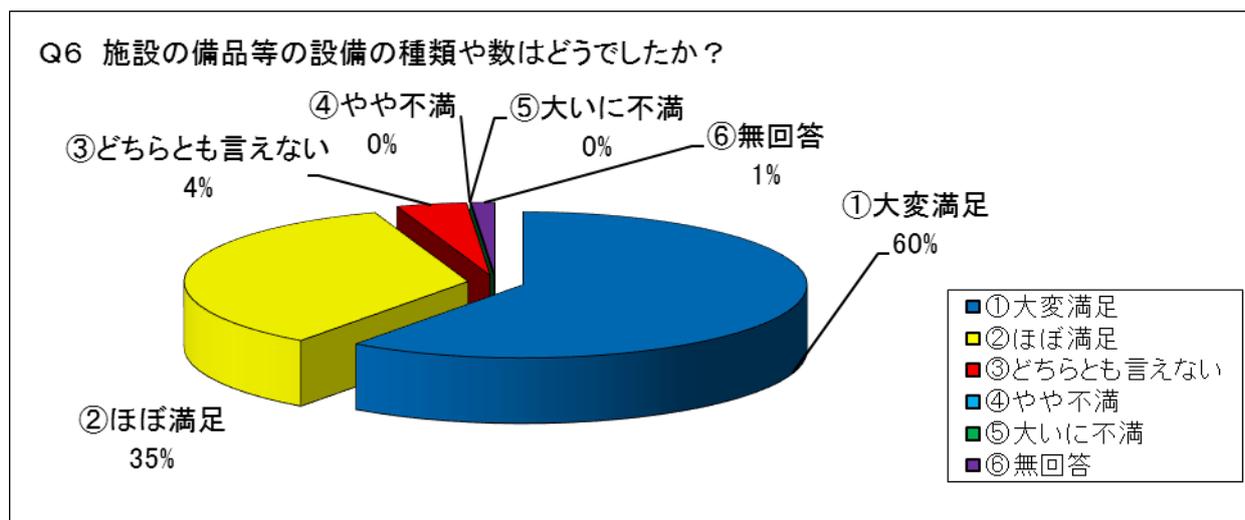


### ○この設問についていただいたご意見

- ・マークがあることで、子供がわかりやすいです。
- ・初めて行ったときに、手前のゆうあいの里に入ってしまった。
- ・文字や絵でかかれていますので、子供もわかりやすいと思います。
- ・個別の物には、個別マークと氏名が書かれているし、共有する物には、イラストや写真で大人も子供もわかりやすく表示がされていてとても良いと思います。特に「おもちゃとって」の倉庫での利用の表示に関して

は、絵カードもわかりやすいイラストだし、カードが貼ってあるときはOK、ないときはNGという方法もわかりやすいです。息子はカードを見て利用ルールを覚えました。

(4) 施設の備品等の設備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。

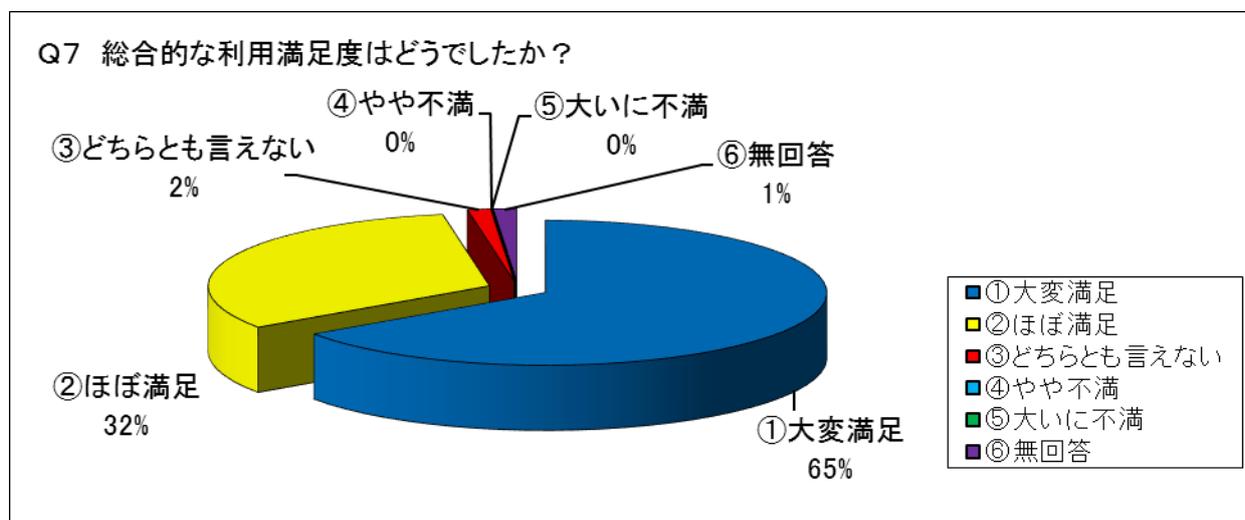


#### ○この設問についていただいたご意見

- ・物によっては、古くてパーツがなかったり、児童だけでは使い方がわかりにくい物があるような…。
- ・運動遊びに使う道具やおもちゃなど、あらゆるものがあり、家庭ではそろえられない子供がやりたいものがあるのでうれしいです（スイング、トランポリンなど）。
- ・大きな物から小さな物まで、たくさんおもちゃや道具があり、いろんな体験、経験をさせていただけています。
- ・手洗い場にポンプ式のハンドソープが欲しい。
- ・静の動きの玩具（ブロック、トミカ、プラレール、ままごと、パズル、積み木、変身セット、型はめなど）、動の動きの玩具（スイング、プラスチックカー、トランポリン、バネ馬、すべり台、ボールプールなど）、年齢に合わせて体を動かして楽しめる様々な用途の玩具があって、親子で楽しみながら子供の興味の幅が広がられてうれしいです。特に家庭ではできない遊びが良いですね。

### 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。



#### ○この設問についていただいたご意見

- ・最近、駐車場が利用しづらく感じます。そんなに遅く来ている訳ではないですが、出入口付近には一台も停まっておらず、早く帰られる方の駐車場がいっぱいになっており、駐車している方全員が早く帰られる方なら文句はないのですが、最後まで園にいる方が駐車しているのも見受けられます。早く帰られる方の駐車場がいっぱいになっていると、後で来られる方が停めづらと思うので、もう少しなんとかしてほしいと思います。
- ・接していただいたすべての職員の方たちにたくさんの前向きになれる力をいただきました。もっと早くに出会い、通所させていただきたかったなと思っています。
- ・親子ともに楽しく通わせていただき、本当にありがとうございます。相談シートを使うと、小さなことでも丁寧にお返事いただけるので助かります。
- ・託児の利用時間が短いので、下の子を連れての利用が大変です。
- ・とても過ごしやすい環境なので特に不満もなく過ごせます。ありがとうございます。
- ・通路の壁の季節ごとの変わる飾りが好きです。
- ・スタッフの方々の工夫と努力では補いきれない老朽化等の改善のために予算が計上されるといいです。

- ・駐車場の駐車するための線が消えかかっているので駐車しにくいときがあります。車の運転が下手なのもありますが。下駄箱も親用の置き場があると助かります。
- ・週3日利用をさせていただいていますが、毎日登園の時には必ず先生が笑顔で「〇〇くんおはよう」と声をかけてくれていつも気持ちよく感じています。施設の環境もきれいだし、活動も毎日楽しみにしています。家では体験できないことでもひまわり園ではできる！！親子で、ひまわり園が大好きです。

#### 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での意見交換に加え、情報共有を随時行い、より緊密な連携をとりました。現場からの意見をもとに物品の購入等も行い、療育環境の向上に努めました。

また、次期について指定管理者と話し合いを行い、検討・調整を円滑に進めることができました。

#### 5 改善事項と今後の対処方法について

施設面についての指摘を多くいただきました。来年度は施設全体の改修工事が予定されていますので、安全管理等を徹底して工事を進め、よりよい環境整備に努めます。

また、新しい指定期間が始まります。指定管理者との連携をより強化して、すでに改善が必要となっている事項に加え、新たな課題についても柔軟に対応していきたいと思えます。

#### 6 総合分析

昨年度に続き、全体的に利用者の満足度はとても高いものとなっています。特に、利用者に対する職員の接遇についての評価は、大変満足、ほぼ満足を合わせ100%という結果であり、利用者から非常に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、利用者ニーズを常に把握しながら、施設運営に必要な措置に協力して取り組み、児童福祉のさらなる向上を図っていきます。