

令和6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7年1月6日から令和7年2月12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 | 76人 |
| 5 回答数 | 54人（回収率71.0%） |

令和7年3月

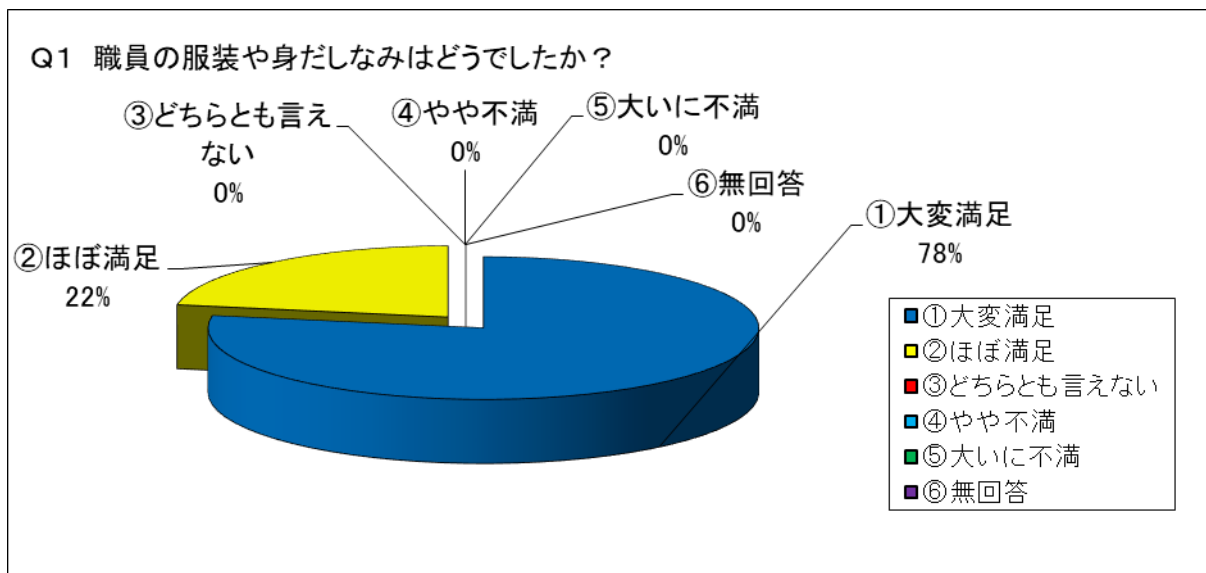
豊川市子ども健康部子育て支援課

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。

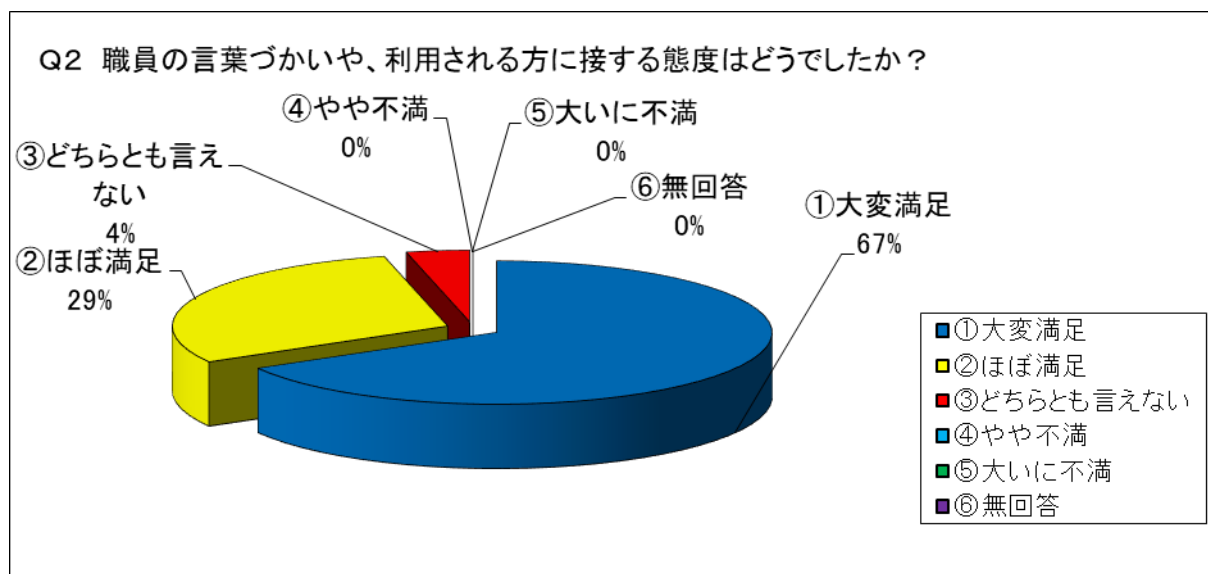


○この設問についていただいたご意見

- ・名札を付けていないのか、目立つところに付けていないのか、他クラスの先生だと話しかけにくいです。
- ・子どもが好きそうなキャラクターや絵本のエプロンが、大人から見てもかわいいと思いました。
- ・もう少し自由でもいいかなと思います。
- ・先生方のエプロンがドラえもんだったり、はらぺこあおむしだったりと、子どもにも「先生のエプロンに何か付いてるよ。」と言って話題になります。

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。回答者の半数以上が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、高い評価を得ています。



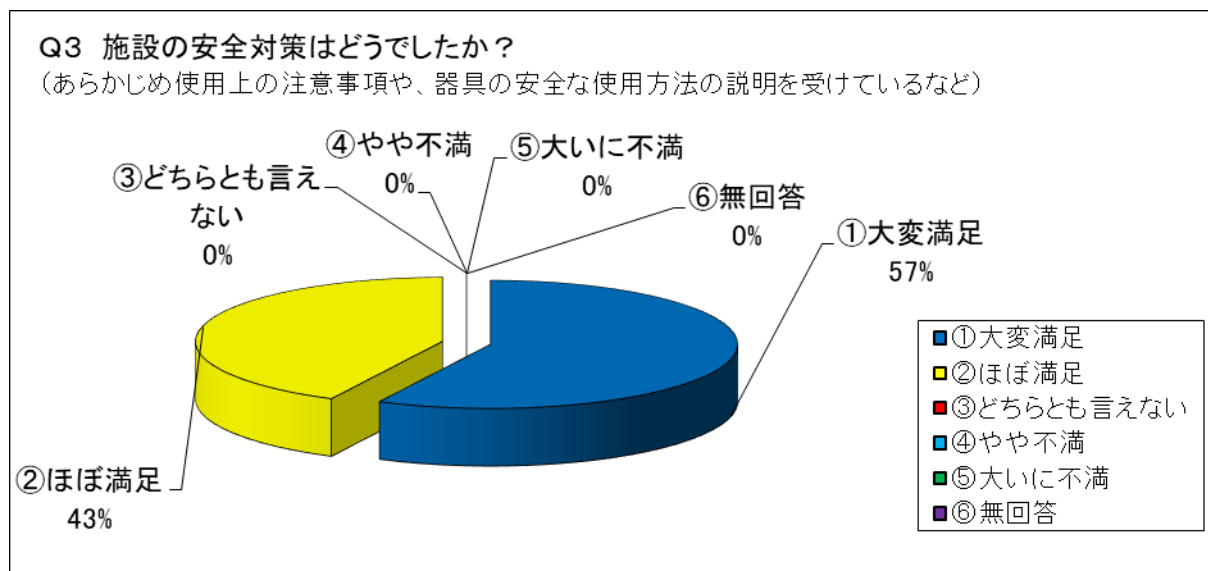
○この設問についていただいたご意見

- ・とてもいいと思います。子どもへの接し方でわからないこと等、丁寧に教えてくれます。
- ・どの先生も常に笑顔で優しく、子どもにも保護者にも大変配慮ある対応をしていただいています。
- ・とても親身になって一緒に解決してくれます。こちらから言う前に気づいてくれたり、気づかってくれてとても助かっています。
- ・障害児を持つ親への大変さを気にかけて様子を聞いてくださったり、親も子どもも小さなことでも褒め認めてくださるので安心して通え、どんな小さな相談でも気軽にできるのでとてもありがたいです。
- ・少し丁寧過ぎるのでもう少し軽めに話しかけてほしいです。
- ・子どもへの声かけで、勉強させていただくことが多かったです。

(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。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。

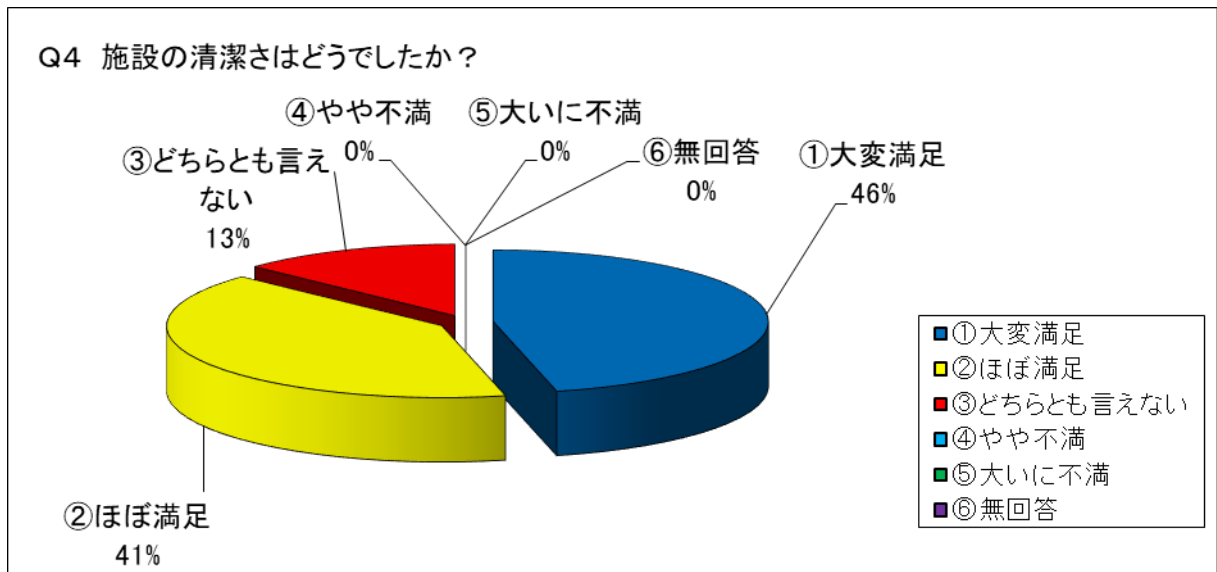


○この設問についていただいたご意見

- ・ 大型遊具を移動させる際、設置する際、遊ぶ際、常に複数の先生が子どもの様子を見て声かけをしてくださるので、安心して利用できます。
- ・ 避難訓練が実施されているのがいいと思いました。
- ・ 子どもが手の届く範囲に気がつかけていただいているのを感じました。

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。回答者の半数以上の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、高い評価を得ています。

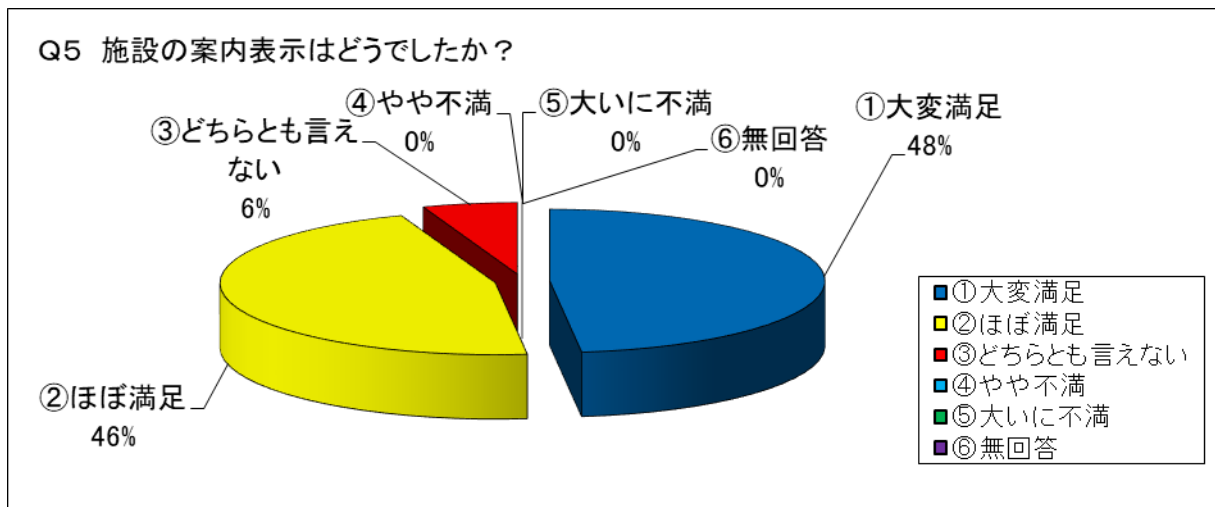


○この設問についていただいたご意見

- ・使用したお部屋を毎回キレイに消毒して、掃除機をかけているのを見ました。いつもありがとうございます。
- ・建物自体は古いですが、毎日キレイに清掃されています。
- ・使用したおもちゃや、子どもが遊びで着る衣装等が定期的に消毒や洗濯されているのか明記がないため、少し気になりました。部屋の床に敷いてあるカーペットはキレイに掃除されているならいいですが、年季が入っているように感じ、少し埃っぽい気がしました。
- ・子ども用トイレがキレイになって嬉しいです。
- ・清潔にはされているが、少し古さもあるなと思います。

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。

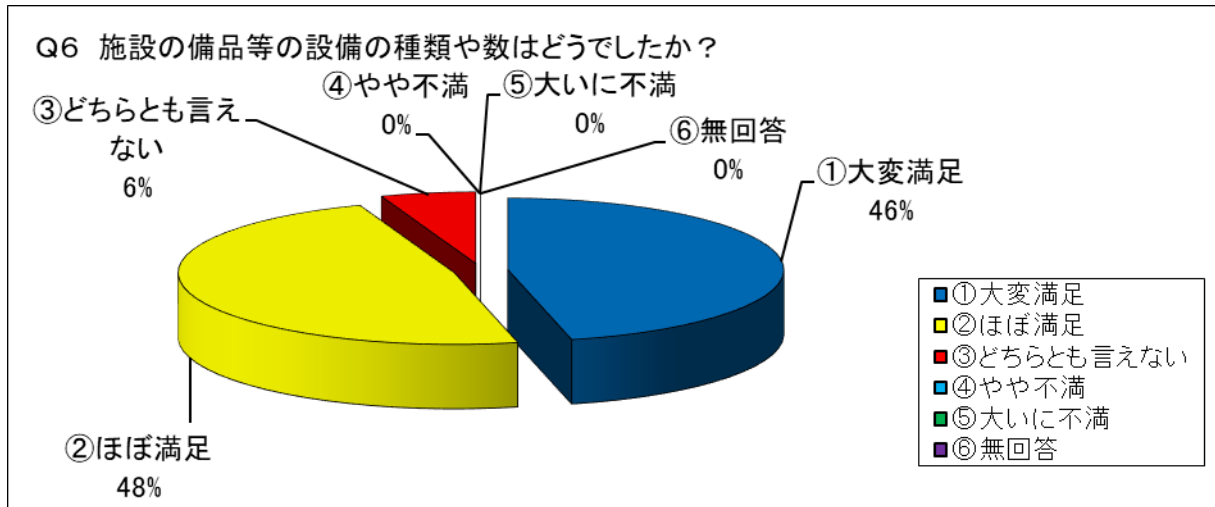


○この設問についていただいたご意見

- ・注意していれば見つかるが、そうでなければ見落としてしまいそうな気がします。
- ・通称と表札が違うので最初は戸惑いました。例) 赤の部屋／食堂

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。



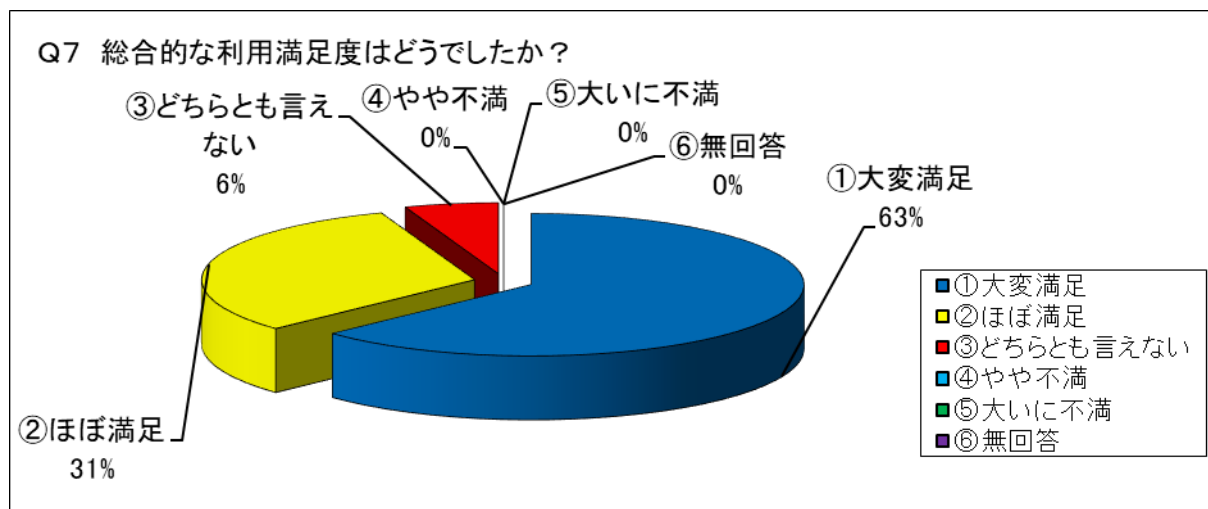
○この設問についていただいたご意見

- ・朝の会が始まる前に遊ぶおもちゃの中に、電池が無いおもちゃが何個あるので、電池交換をしてほしいです。
- ・サイバーホイールのような大型でバランス感覚を養うための遊具があれば嬉しいです。
- ・たまに不具合のあるおもちゃがあります。
- ・泡せっけんがもう1セットあるといいと思います。水道の数、人の数に対して2つしかないと、手洗い場がたまってしまう気がします。
- ・「あいうえお」の積み木で足りない物がいっぱいあり、子どもがやりたかったが文字遊びができず悲しんでいました。
- ・自由遊びのおもちゃの中に年季が入っているなど思う物もありますが、種類が豊富で毎週行っても飽きることなく、ありがたいです。

(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

- ・先生方の対応や環境構成、気づかいに大変満足しています。いつもありがとうございます。職員の方にはそれに伴う支給額であれば幸いです。
- ・色々とお教えていただいて、親身に相談も聞いてくださってとっても助かりました。本当にいつも助けていただいてありがたいです。小学校までずっと通えたら嬉しいぐらいです。
- ・ひまわり園に通い始めて約7ヶ月ですが、幼稚園の集団生活になじめるようになり、通って良かったなと感じています。先生方の適切な声かけやサポート、親と一緒に安心して集団の行動に慣れる練習ができているから伸びたのだと思います。毎週通わせていただくので、下の子の託児があるのもとてもありがたいです。(下の子のことも考えていただき、ご配慮くださり感謝ばかりです。)子育ての悩みも相談シート等で質問させていただき、私自身や家族で悩みを溜め込まずお聞きできることもとても助かっています。
- ・子どもにとっても親にとっても学べる場所でした。子どもの発達のことを考えてくれているので、ひまわり園に通って良かったです。一人ひとりに対してその子に合ったアドバイスを職員の方々から丁寧に教えていただきました。ありがとうございました。

- ・毎週楽しく通わせていただきました。子どももひまわり園が大好きだと言っています。自分自身の勉強にもなりましたし、子どもも年少の時に比べてとても伸びたと、幼稚園の先生に褒めていただけるようになりました。子どもがトラブルになる元を避けたり、取り除いたりする方法等、いい所に気づいて褒めてあげる大切さを学ばせていただきました。先生方にも助けていただいたり、アドバイスをいただけていつも助かっています。

2 その他利用者の声

- ・学習会や茶話会等、保護者のための勉強会が充実していて大変ためになります。
- ・勉強会の際、直接床に座るので長時間だと少し姿勢が辛く、冬はとても寒いです。椅子やクッションがないと人によっては辛いと思いました。面接の際も子ども用の椅子に座るので、少し座りにくいです。

3 昨年度の改善事項について

廊下に置いてある遊具が地震等の際に倒れてきそうとご意見をいただいた件については、速やかに対象物を固定し、転倒防止対策を講じました。玩具の種類の実についても、予算の範囲内で買い足しを行いました。

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。

施設備品としての玩具の不備については、指定管理者に確認し改善を行っていきます。

衛生面については、定期的な玩具の消毒、業者によるカーペットの清掃、洗浄を行っています。利用者の安心材料として周知を行うよう指導を行っています。

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

います。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。また、Q3の施設の安全対策についても、職員の対応に対して高評価をいただいています。総合的な利用満足度も高く、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。