

# 令和7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8年1月5日から令和8年2月10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<br>若しくは、調査用紙に任意で記入後、回収 |
| 4 配布数  | 54人   |
| 5 回答数  | 45人（回収率83.3%）   |

令和8年2月

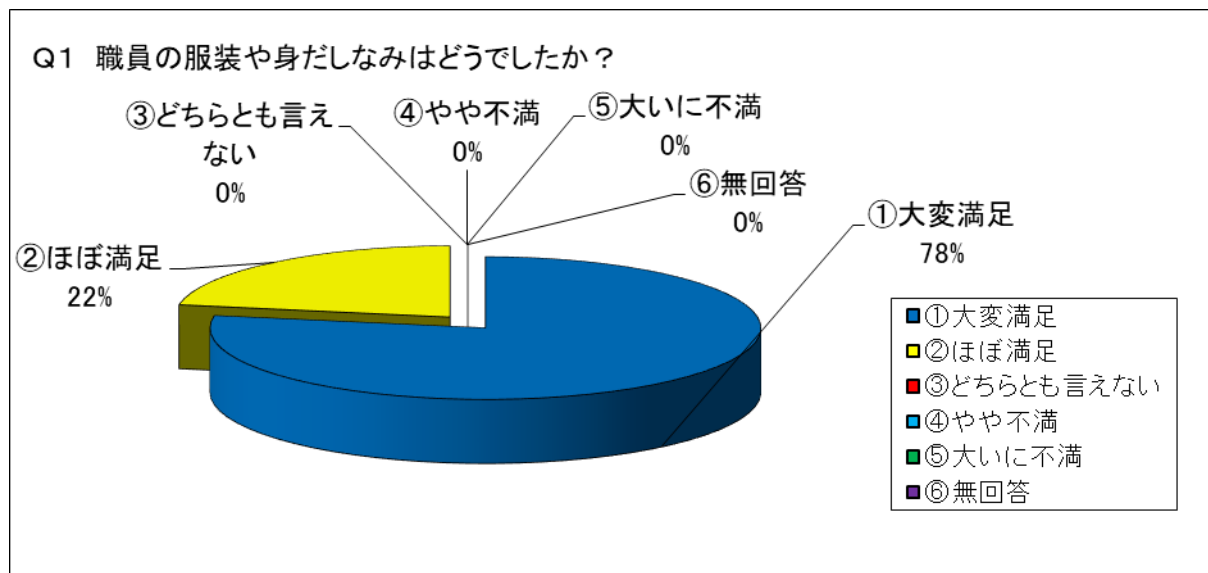
豊川市子ども健康部子育て支援課

## 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。

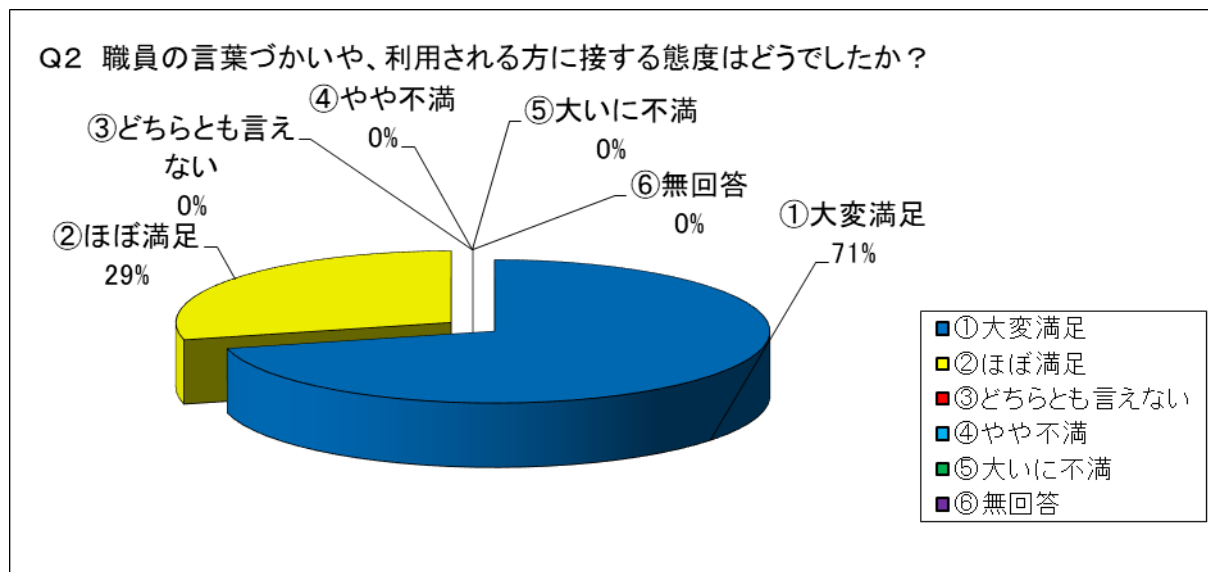


○この設問についていただいたご意見

- ・みなさんのエプロンがかわいいです。

## 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。



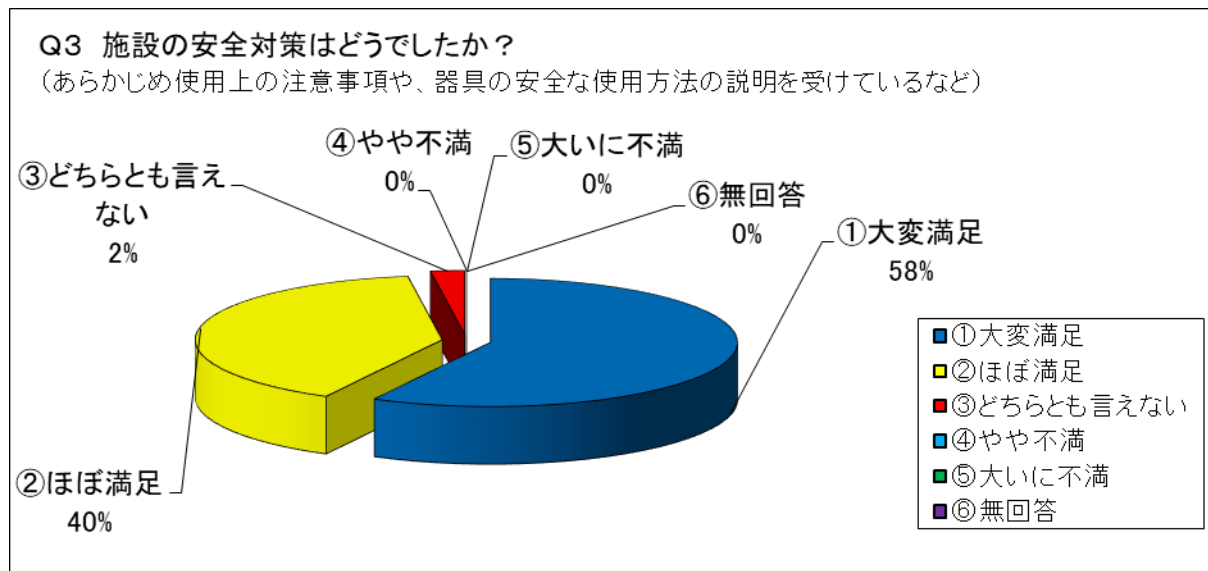
### ○この設問についていただいたご意見

- ・ 本当にいつもありがとうございます。
- ・ いつもやさしく声をかけていただいています。
- ・ みなさん優しく接してくださり、親子ともに安心できます。
- ・ 子どもに対する声かけで少し気になることがありました。

## (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。

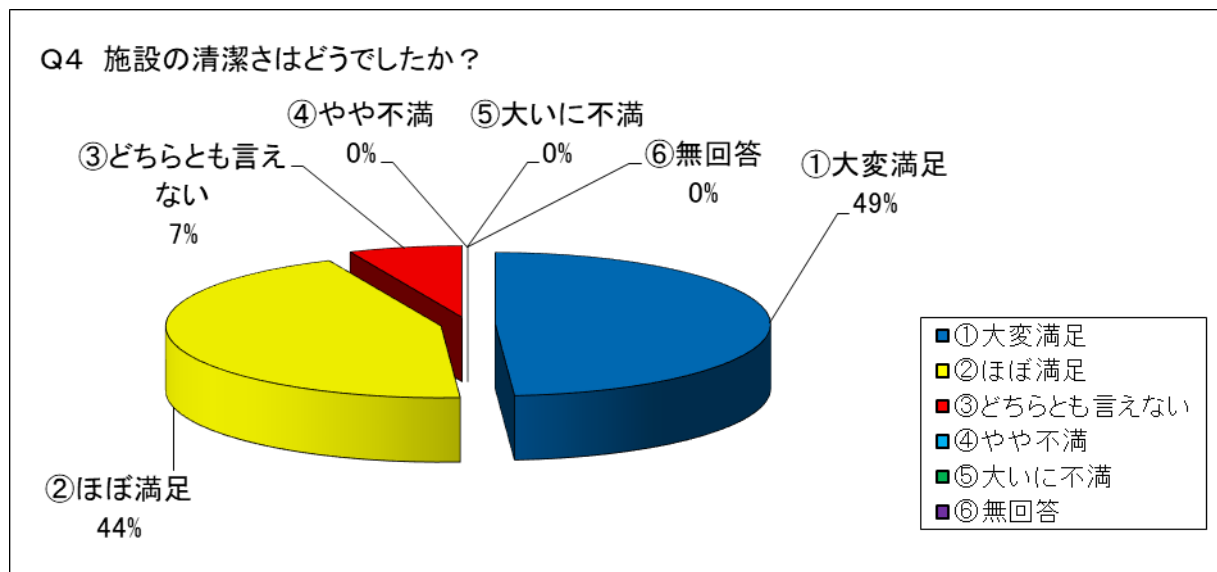


### ○この設問についていただいたご意見

- ・自由時間の時、ブランコの周りに子どもが行ってしまうことがあるので、ブランコの周りにテープ（入らないように）を貼るとか、目印があると子どもの目につくのではと思いました。
- ・工夫してくださり、ありがとうございます。
- ・駐車場の区画が広くて安心です。

#### 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。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。

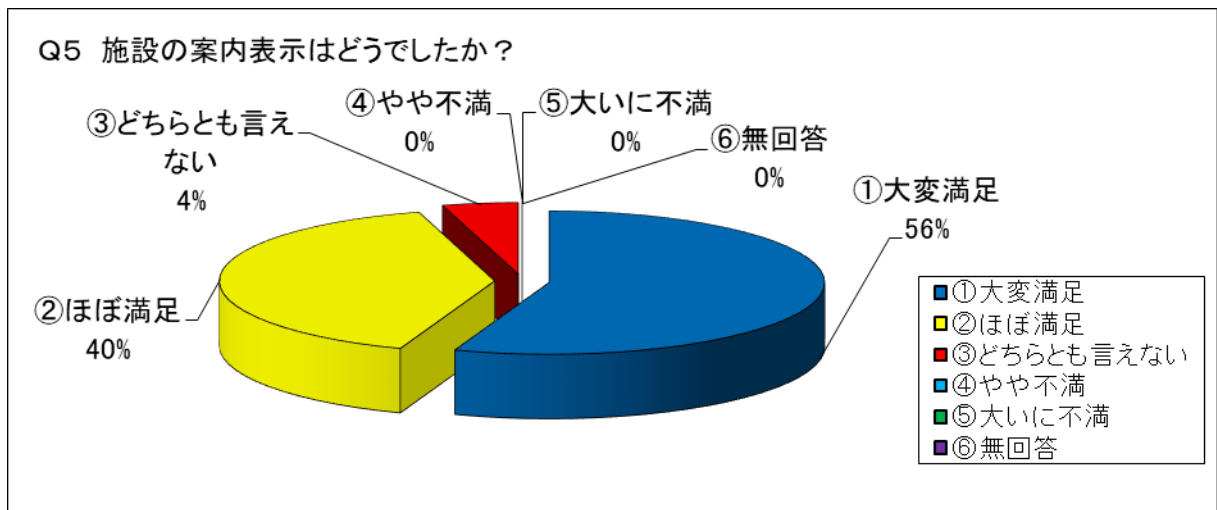


#### ○この設問についていただいたご意見

- ・水回りもとてもキレイです。いつもありがとうございます。
- ・カーペット部分に小さなアリがたくさんいることがありました。
- ・施設全体的に古い印象。
- ・赤の部屋のマットが少し汚れてきている気がします。

### 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。

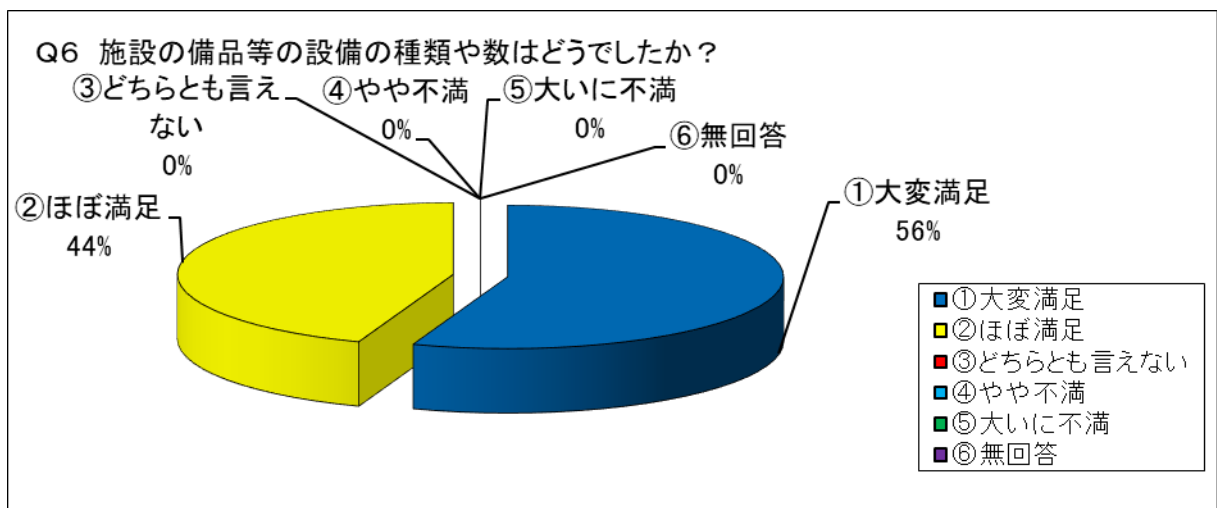


#### ○この設問についていただいたご意見

- ・青の部屋など、各部屋の表示が少しわかりにくいように思う。

### 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。



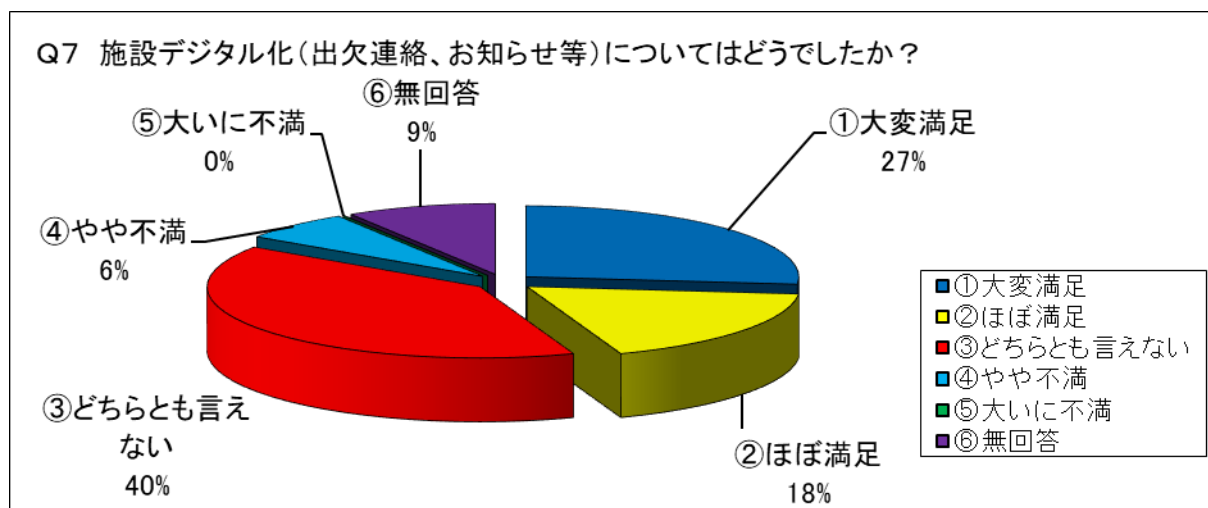
#### ○この設問についていただいたご意見

- ・おもちゃやトランポリンなど、バラエティー豊かだと思います。
- ・先生方の手作り玩具の多さにびっくりです。感謝の気持ちでいっぱいです。

### (3) 施設のデジタル化について

Q7「施設のデジタル化（出欠連絡、お知らせ等）についてはどうでしたか？」

調査回答は下図の通りです。全体の半数近くの方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答している中で、40%の方が「どちらとも言えない」と回答しています。

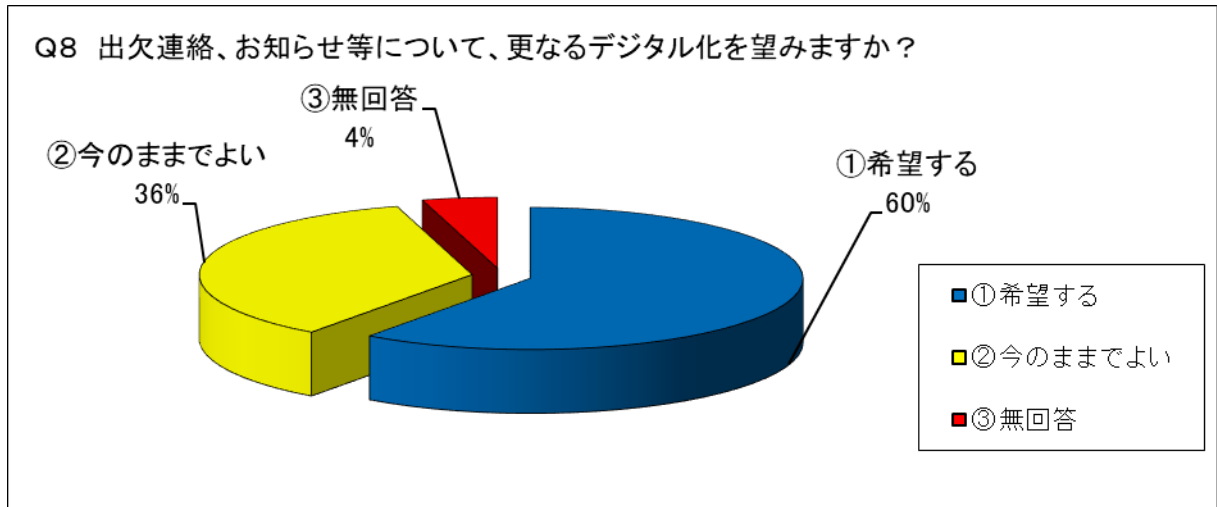


#### ○この設問についていただいたご意見

- ・デジタル化されている物が無いように感じました。
- ・現在は紙での欠席、または電話での連絡のため、アプリやネットで連絡できると良いと思います。
- ・紙面でのやり取りが多いので、デジタル化が進んで先生方の負担が少しでも軽減されるといいなと思います。(親としては温かみがあって、後々残しておくにもいいのですが)

Q8「出欠連絡、お知らせ等について、更なるデジタル化を望みますか？」

調査回答は下図の通りです。全体の半数以上の方が「希望する」と回答しています。



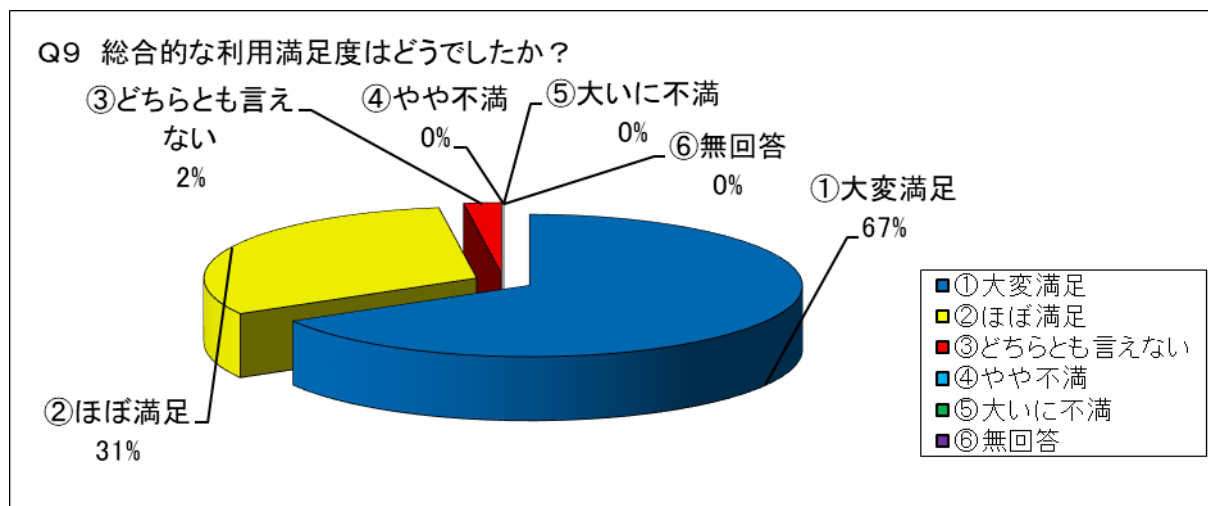
○この設問についていただいたご意見

- ・スマホでできると紙の管理が無くなるのでありがたいと思います。
- ・時間を気にせずに出欠連絡したりできるのは良いと思います。
- ・出欠連絡がデジタル化されると便利になるかなと思いました。

#### (4) 総合的満足度について

##### Q9 「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

- ・とても楽しく通わせていただいています。今後ともよろしくお願いします。
- ・幼児期の母子通園は大変なこともあります。しかしそれ以上に親子共に得られるものもたくさんあります。子どものことに真正面から向き合うことで、我が子の成長の目撃者になれます。親子の絆をより深く感じられます。また、先生方の接し方を見られるため、親としての学びの場にもなります。同じ境遇の親御さんがいることで、孤独からの脱却にもなります。人生の中で最も子どもとの密度が濃く、並走できたと自負しています。ひまわり園に通えて本当に良かったです。ありがとうございます。
- ・限られたスペースの中、視覚でわかりやすくするなどの工夫がされており、古いながらもキレイに使えている気がします。
- ・いつも丁寧に見てくださってありがたいです。
- ・いつもわかりやすく伝えてくださるので、とても勉強になります。
- ・家庭環境が多様化している昨今、母親、父親といった役割に限定した視点だけでなく、祖父母を含めた家族全体で子どもを支えていけるような関わりや支援体制が大切だと感じています。それぞれの家庭が可能な範囲で子どもを連れて来ている状況を汲み取った声かけをしていただけるとより良かったなと感じました。

## 2 その他利用者の声

- ・先生たちのお名前を子どもがわかっていないので、わかりやすく大きめの名札を付けてもらえるとうれしいです。

## 3 昨年度の改善事項について

施設備品としての玩具の不備については、指定管理者と協議し、一部の電池式玩具については、安全面や管理上の理由から、電池を入れない対応に統一させていただきました。そのため、本来の音や光の機能が使用できない場合があり、ご不便をおかけすることがあるかと思いますが、ご理解いただけますと幸いです。

衛生面のご意見については、利用者への安心材料として定期的な玩具の消毒、業者によるカーペットの清掃の実施について周知を行いました。

## 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、一部ご意見をいただきました。日頃より定期的に清掃を行っておりますが、施設の老朽化等もあり、汚れが目立つ部分もあるとのご意見を今年度も頂いております。施設の老朽化の影響も踏まえながら改善できる方法について検討させていただきます。

施設のデジタル化について、多くのご意見ありがとうございます。近年の社会情勢やデジタル化の進展を踏まえ、利便性向上の観点からも、デジタル化の導入について検討してまいります。

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

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、Q6の備品等の設備の種類や数についても高評価をいただき、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。

また、施設のデジタル化については、利用者の要望を踏まえながら、導入を進めていく必要があると認識しています。

今後も、皆さまのご意見を参考にさせていただき、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。