

令和2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】

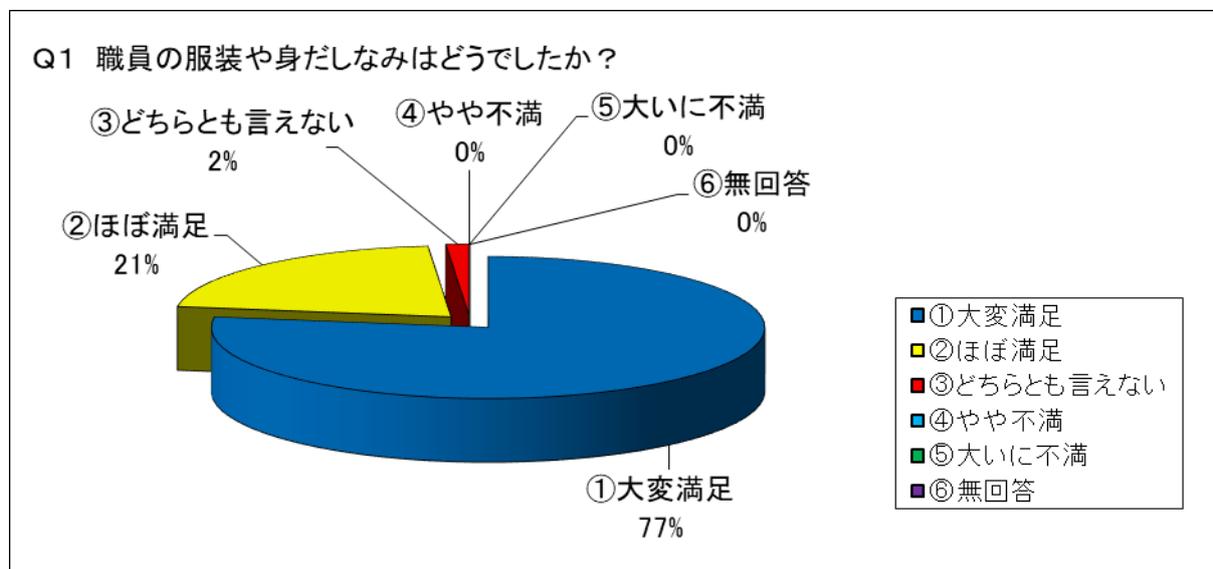
- | | |
|--------|---------------------------|
| 1 調査期間 | 令和3年2月19日から令和3年3月1日まで |
| 2 調査対象 | 豊川市児童発達支援施設利用者 |
| 3 調査方法 | 施設にて利用者に調査用紙を配布、任意で記入後、回収 |
| 4 配布数 | 92人 |
| 5 回答数 | 75人（回収率81.5%） |

令和3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

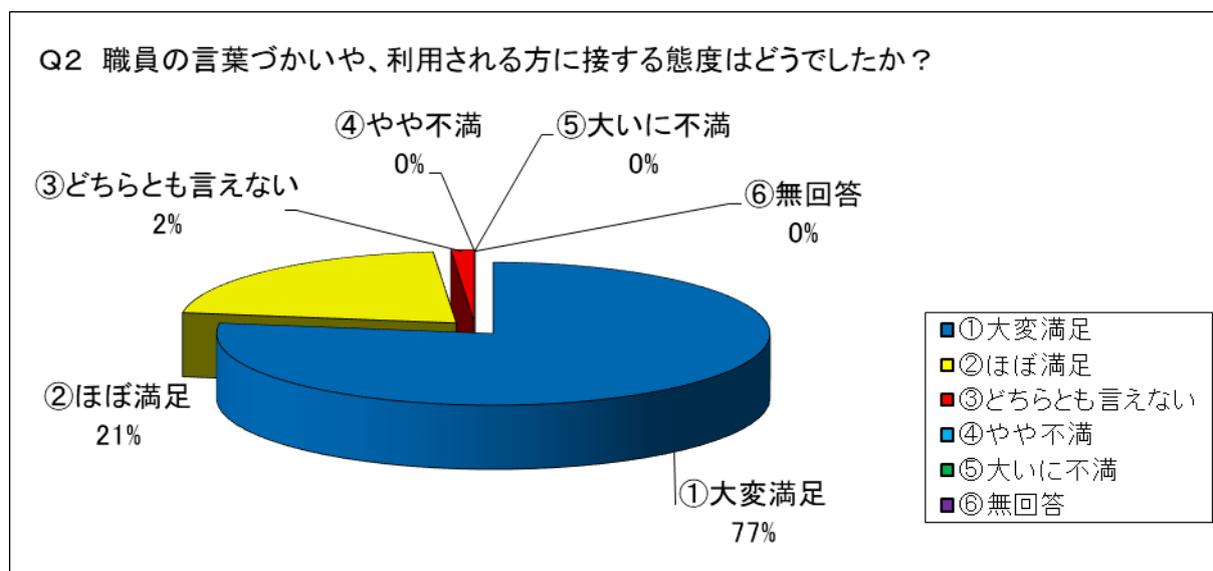
(1) 職員の服装や身だしなみについて、98%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、高い評価を得ています。



○この設問についていただいたご意見

- ・エプロンがいつもかわいいなあ～と思っていました。
- ・エプロンやくつ下がかわいくて見ていておもしろかったです。
- ・絵本の柄のエプロンがきれいで楽しい雰囲気。
- ・子どもが親しみやすそうなエプロン姿でママみたいに接したりもできてよいと思います。
- ・エプロンがかわいくて、子供が先生のエプロンは何の絵だったねと話してくれました。

(2) 職員の言葉づかいや接遇態度について、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。

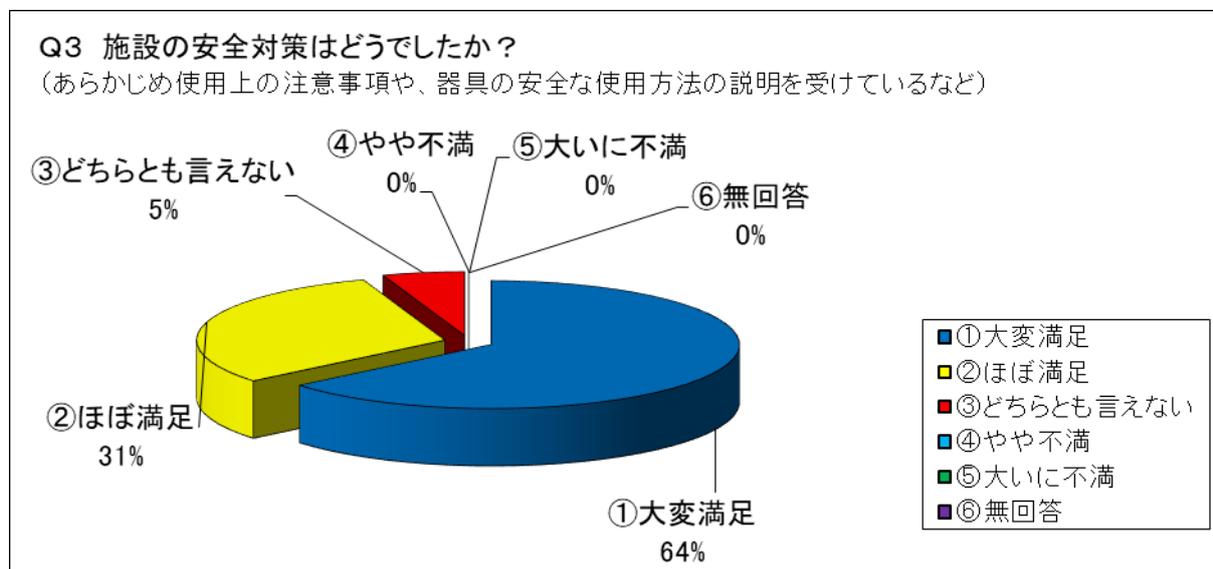


○この設問についていただいたご意見

- ・いつも優しく接してくれてありがたいです。
- ・子どもが走り回っていると止めてくれたり、優しく話しかけてくれます。とても助かっています。
- ・とても親切にしてくださいました。相談にもよく応じて下さり気持ちが軽くなりました。
- ・皆さん 優しくしてくれてありがたい！私の居場所でもあります♡
- ・子どもに対してはもちろん、親の人(保護者)に対してもやさしく接してくれるので安心しますし、親しみやすいです。
- ・子どもだけでなく、親にもよりそってくれて助かっています。
- ・8か所くらい療育の見学済みだが、ひまわり園、いまーじゅ、とここは先生方の人柄、人間性、知識、経験の面、子どもとの向き合い方がとても素晴らしかった。又、自分の子どもでもこんなイライラするのに、先生方はいつも嫌な顔せず接し、頭が下がる思いです。
- ・子供の何気ない行動も、一般的にできて当たり前と思われる小さなことも、とてもほめて下さるので、親としてもうれしいです。
- ・とても親身になって話を聞いてくださいます。

2 施設の管理体制について

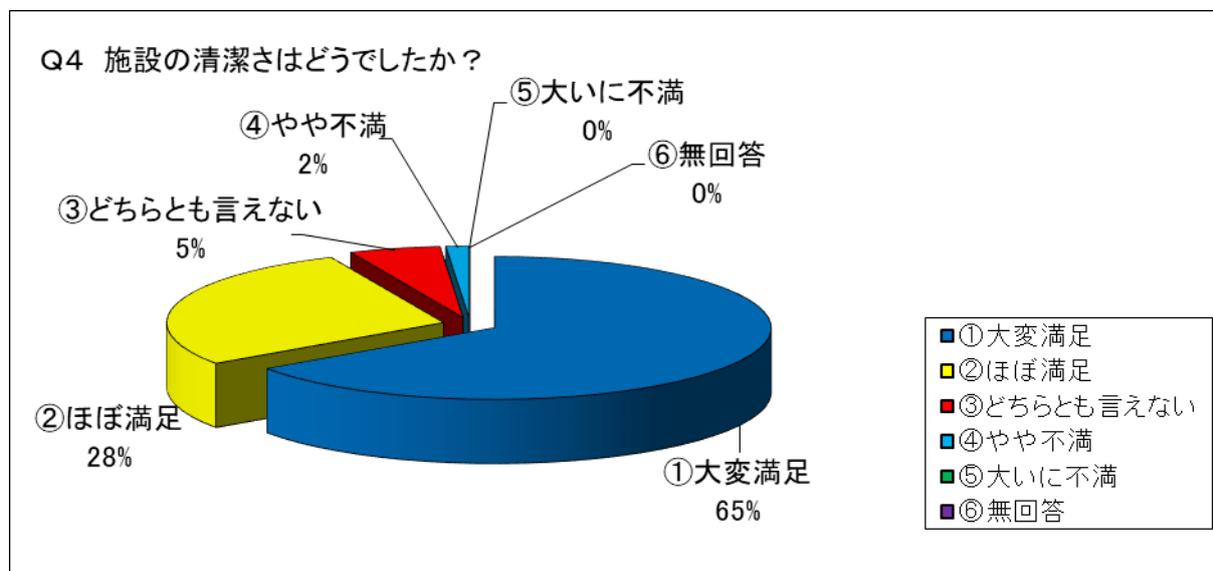
(1) 施設の安全対策について、95%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答し、高い評価を得ています。



○この設問についていただいたご意見

- ・緊急地震速報が鳴った時のすばやい対応はすごいと思いました。
- ・利用者が出入りするフェンスですが、壁とフェンスのすき間が少しあって、小柄な子だとするっとすり抜けてしまいそうな感じでした。
- ・工事をはじめの時、やりだした時や、施設内の事を事前に教えてくれたり、その時々で説明して下さるので、とまどわずにすんでいます。

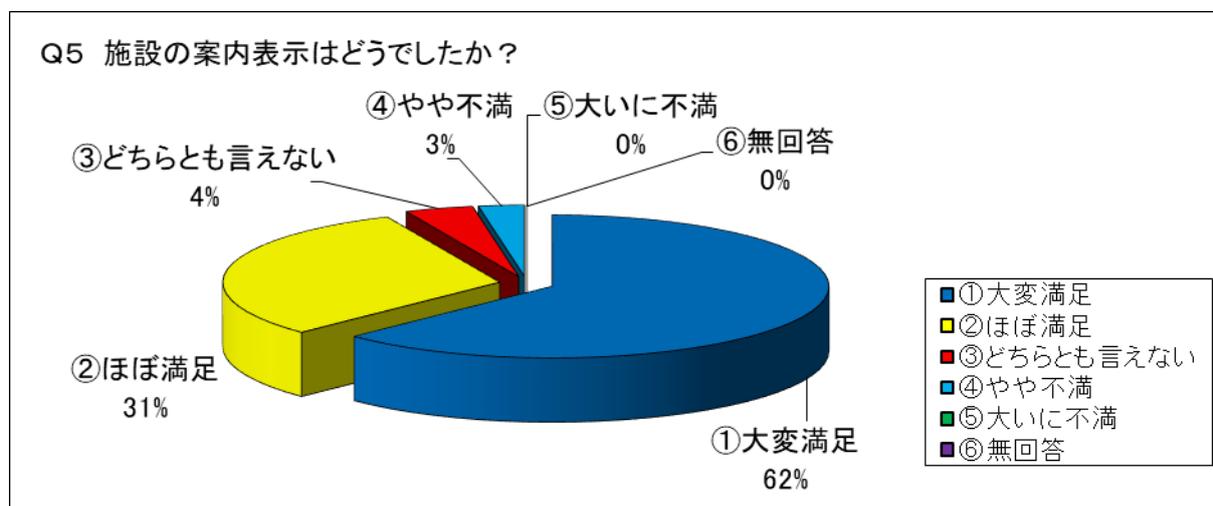
(2) 施設の清潔さについて、93%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と回答しています。一方、「やや不満」が2%で、清掃管理についてのご指摘をいただいています。



○この設問についていただいたご意見

- ・「あかいへや」の床にいつも髪の毛が落ちています。
- ・いつも消毒をしっかりしていただき安心できます。
- ・子ども用のトイレがいつもきれいで使いやすくて良かったです。
- ・工事もされてきれいになりました。

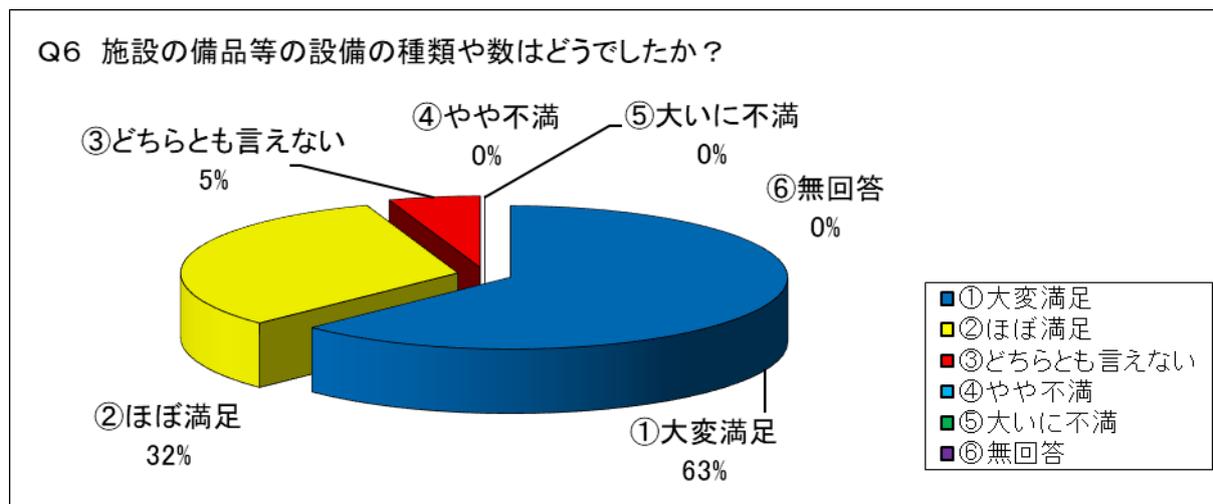
(3) 施設の案内表示について、93%の方が「大変満足」「ほぼ満足」と回答し、高い評価を得ています。一方、「やや不満」が3%で、案内・表示についてのご指摘をいただいています。



○この設問についていただいたご意見

- ・施設への入り方が分からない。
- ・駐車場が狭いので、駐車する時に職員の人がいってくれたり、線を引いてくれたりすると助かります。
- ・あまり意識していなかったのですが、何も不便がなかったのでも、見てすぐわかるようになっていたのだと思います。

(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。

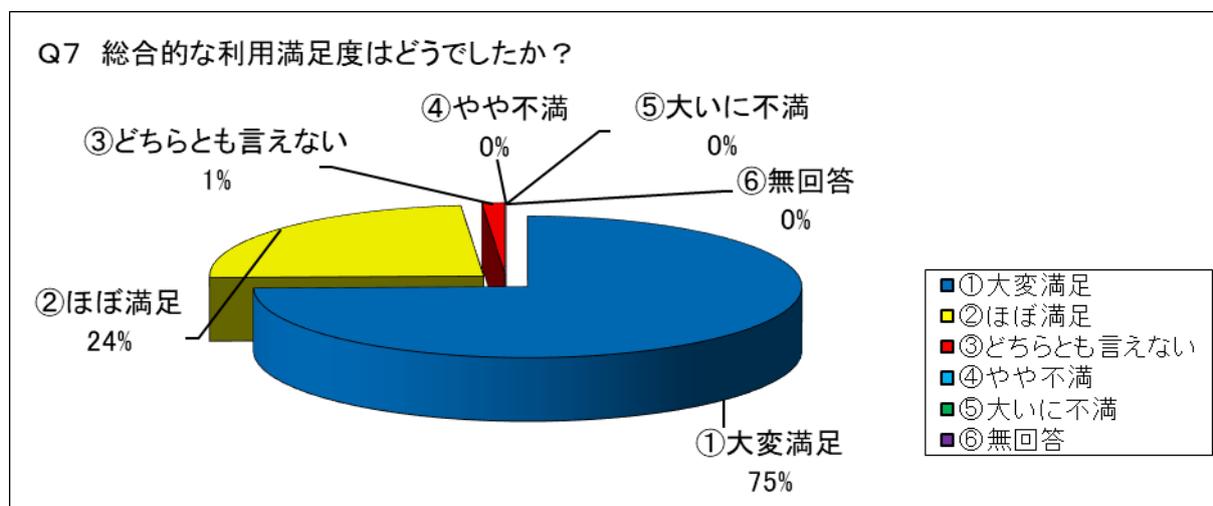


○この設問についていただいたご意見

- ・おもちゃが毎回同じものが多く、コロナの影響もあるのか利用できるものが限られてしまうのが残念でした。
- ・子供はたくさんのおもちゃを使えるので、楽しそうでした。同じ物が欲しくて、たまに「貸して」になっていましたが、そういった事がなければ取り合にもならないです。

3 総合的満足度について

総合的な満足度については、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

- ・職員の方は説明も丁寧で、わからないことや困ったことにもすぐに対応してくださるので、とてもありがたいです。
- ・先生からいつでも相談して、と言って頂けるので、精神的に追いつめられずに済む場所です。とてもありがたいと心から思っています。いつもありがとうございます。
- ・困っているとすぐに話しかけてくださるので、とても助かります。いつもありがとうございます。
- ・子供1人に付添いの大人が1人というのは園の運営や理念、指導上いたしかたない事だとは思いますが、幸い自分達に限って言えば、親族の手助けがあり双児でも2人共に通う事ができて本当に良かったと思います。しかし、双児親の方と知り合い話す中で、やはり通いたくとも、付添いの点で諦めなくてはならなかったという方が少なからずいらっしやって、他人事とは言え、どうにかならないものかと思いました。であれば他の施設をとも思いますが、それもまた狭き門です。もし今後、余裕ができるような事があれば、難しいとは思いますが、付添いを頼むことが難しい方にも何らかの方法で多少できるような門口を検討して頂けたらなと思います。かってばかり申し上げ申し訳ございません。
- ・子どもも保育園を休みたい気分するときでも「ひまわり園は行く」と言って園での活動を楽しみにしているようです。

・講習会などとても勉強になります。朝の課題のおかげで子供も少しずつ成長できています。

・先生方皆さんが良い顔、やさしい顔で、子供や保護者に接して下さり、親子共に安心して通うことができました。1年間楽しく通うことができよかったです。ありがとうございました。

・1年間通園させていただいて、先生方の子供への声かけや接し方を見聞きして、とても子育ての参考になり、勉強させていただきました。子供もひまわり園に行くのを楽しみ、活動を通してとても成長したと感じています。今後も通園する子供や保護者に寄り添った支援をしていっていただきたく存じます。

・どの先生方も娘に常に笑顔で優しく接して下さり本当に感謝しています。活動の中で娘が不安に感じそうな事がある時は、事前に先生から私にお話しして下さり、娘が楽しめるように工夫して下さって助かっています。

・先生方が子どもそして保護者によりそって丁寧にポジティブな関わり、受け止めをして下さるので、よかった。

・いつもお世話になっています。先生方にはいつもよくして頂いています。色々、初めてで分からない事も多いので、よく相談にのって頂いています。対応もとても丁寧でよいです。

・アルコール消毒について、1回分プッシュするとかなりの量が出ると思うのですが子どもの小さい手には多すぎるかな？と感じています。手荒れも少し心配です。洗濯ばさみなどをはさんで出る量を調節できるようにしているのを他でみかけたことがあり良いなあと思いました。

・色々子供の状態、親の状態を見て他と少し変えて対応してくれたり、相談を入れてくれたりと、自分だけで考えたり、対処しなくてもいいと教えられ精神的に楽になった時期があります。どうしても伸び伸び好きな事を好きな様にの時期は終わってくる中で、子供は受け入れが難しい状況で、少しずつ、できたらほめる、ほめられたらやりたくなる。それを継続してできるを増やす。こういう考え方を教えてもらって課題として実践していく事で親にも新しい見方、考え方が広がりました。良かったです。ありがとうございました。

4 昨年度の改善事項について

昨年度の満足調査では、施設面についての指摘を多くいただきました。今年度、外壁や床など大規模改修工事を行い、「施設の清潔さ」について、満足度88%から93%と改善することができました。また、療育時間への配慮、音や臭いなどへの事前周知を徹底したことで、工事における利用者からの苦情もなく、安全に工事を行うことができました。

5 改善事項と今後の対処方法について

施設の案内表示について、93%と高い評価ではありますが、わかりにくくという指摘がありましたので、今後、案内表示について対応を行う予定です。また、駐車場についても指摘がありましたので、ご要望を精査して、改善方法について検討を行っていきます。

6 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98%という高評価を得ており、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。

以下の意見について、後日（3月10日）現状の確認、ひまわり園管理者と情報共有を行いたいと思っております。

- ・利用者が出入りするフェンスですが、壁とフェンスのすき間が少しあって、小柄な子だとするっとすり抜けてしまいそうな感じでした。
- ・施設への入り方が分からない。
- ・駐車場が狭いので、駐車する時に職員の人がいってくれたり、線を引いてくれたりすると助かります。
- ・「あかいへや」の床にいつも髪の毛が落ちています。