

平成25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 | 平成26年1月6日から平成26年1月31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 | 利用者アンケートを依頼し、窓口で回収する。 |
| 4 | 対象者 | 82人 |
| 5 | 回答数 | 66人 |
| 6 | 回答率 | 80.5% |

平成26年3月

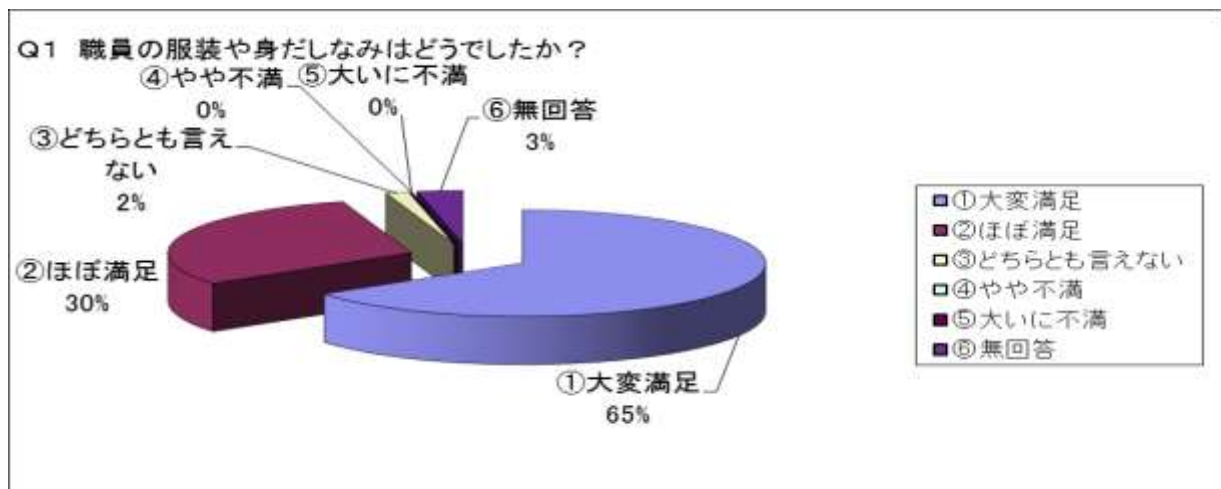
豊川市健康福祉部福祉課

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、95%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と良い評価し、高い評価を得ています。

その他、以下の内容のご意見をいただいています。

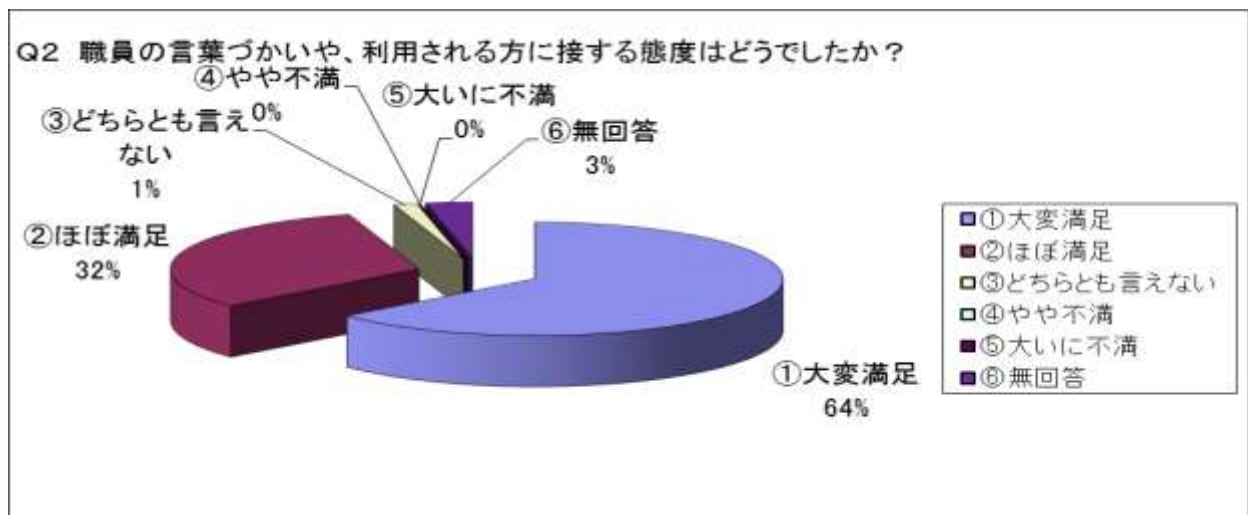
- ・みなさんほぼスツピンで頑張ってくれてありがとうございます。
- ・先生のエプロンがかわいくて、子どもが知っているキャラクターだと喜びます。子どもが親近感を覚えたようです。
- ・まだ職員の方のお名前が覚えきれてないので、名札が見えるようにしてほしいです。



(2) 職員の言葉遣いや接遇態度について、96%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と良い評価し、高い評価を得ています。

その他、以下の内容のご意見をいただいています。

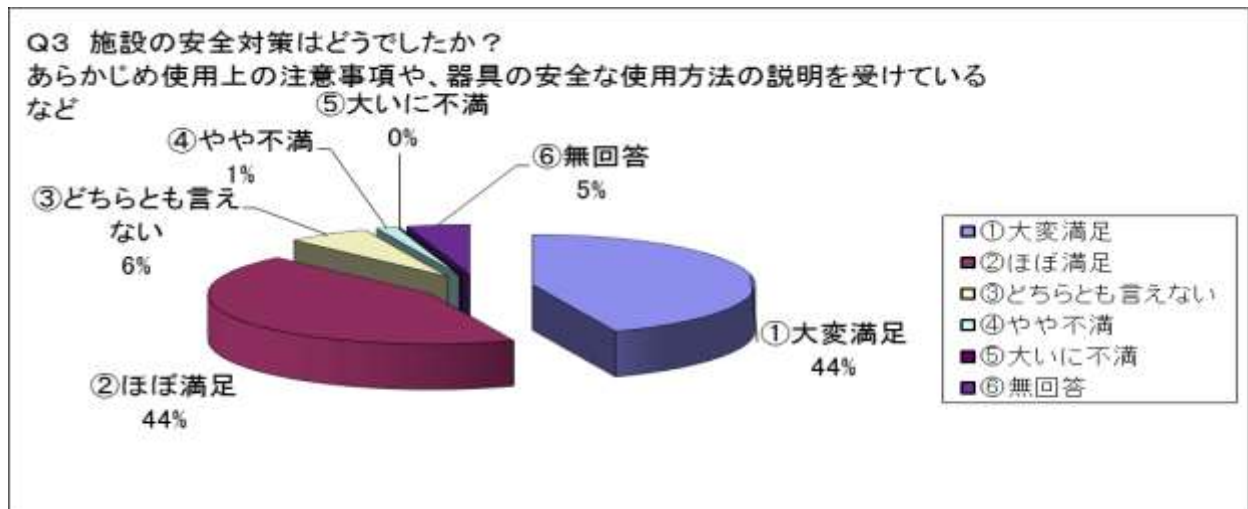
- ・本当にいい先生ばかりで嬉しいです。
- ・困った事やちょっと気になった事があった時、先生に聞くといつも親切に丁寧な答えてくれて、聞く方も聞きやすかったです。



2 施設の管理体制について

(1) 施設の安全対策について、88%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価し、高い評価を得ていますが、1%の方が「やや不満」と評価しています。その他、以下の内容のご意見をいただいています。

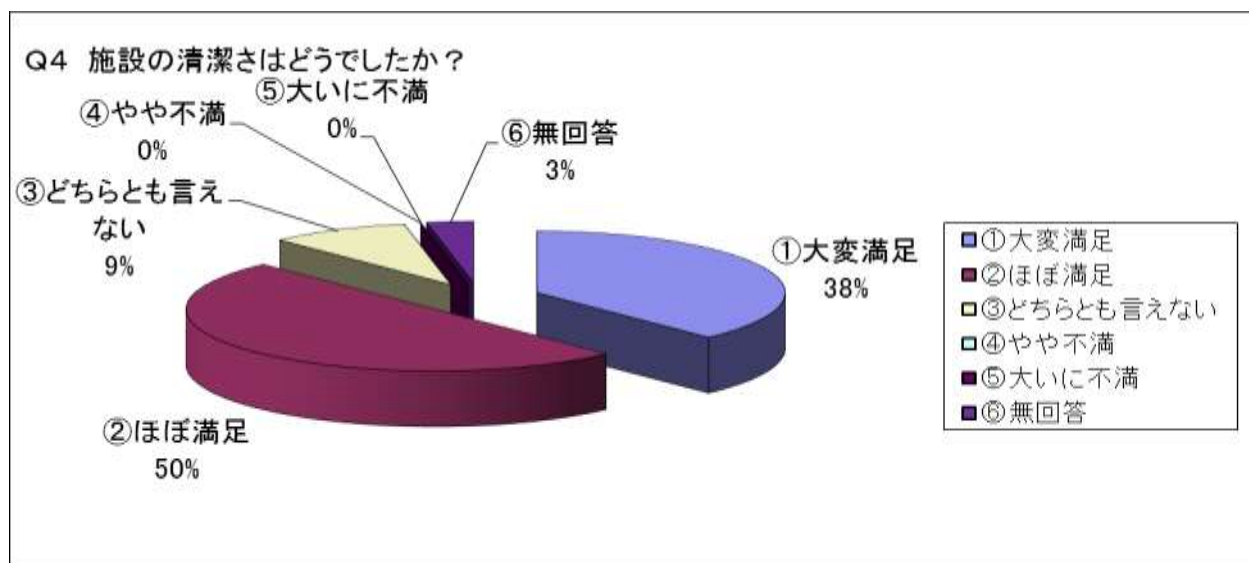
- ・現在は良い状況でも、これから修理の必要が出てくるところがあると思います。
- ・園庭をもう少し整備してほしいです。
- ・療育室が冬になると冷たい。クッションが全くないので転ぶと痛い。



(2) 施設の清潔さについて、88%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価し、高い評価を得ています。

その他、以下の内容のご意見をいただいています。

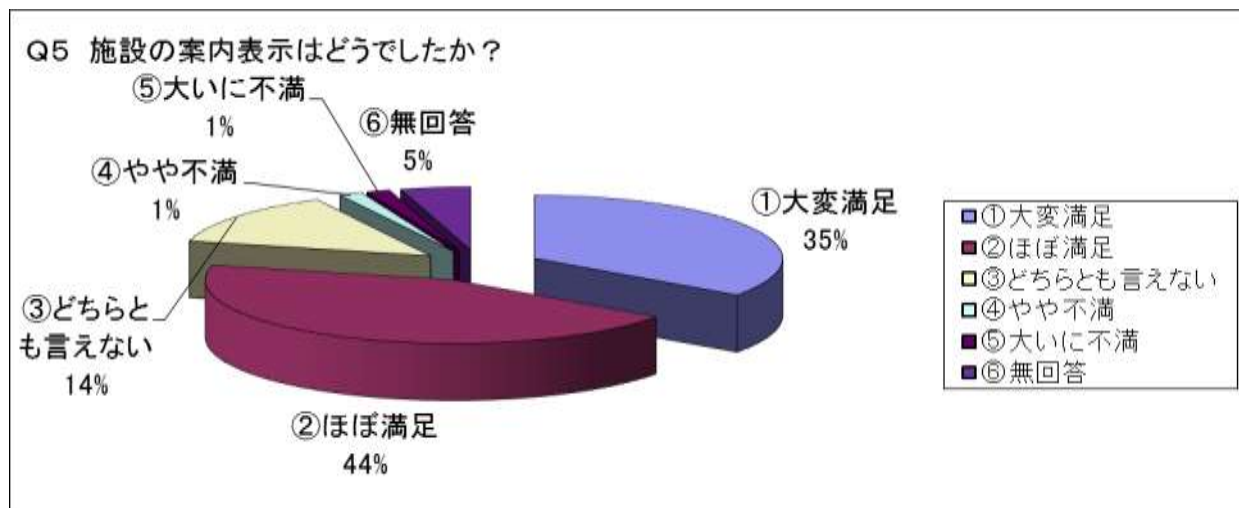
- ・お散歩コースの池がもう少しきれいだと嬉しいです。
- ・カーペットのにおいが気になります。
- ・女子トイレが少し汚れていた。ペーパーがない時もたまにある。



(3) 施設の案内表示について、79%の方が「大変満足」「ほぼ満足」と評価し、高い評価を得ていますが、2%の方が「やや不満」「大いに不満」と評価しています。

その他、以下の内容のご意見をいただいています。

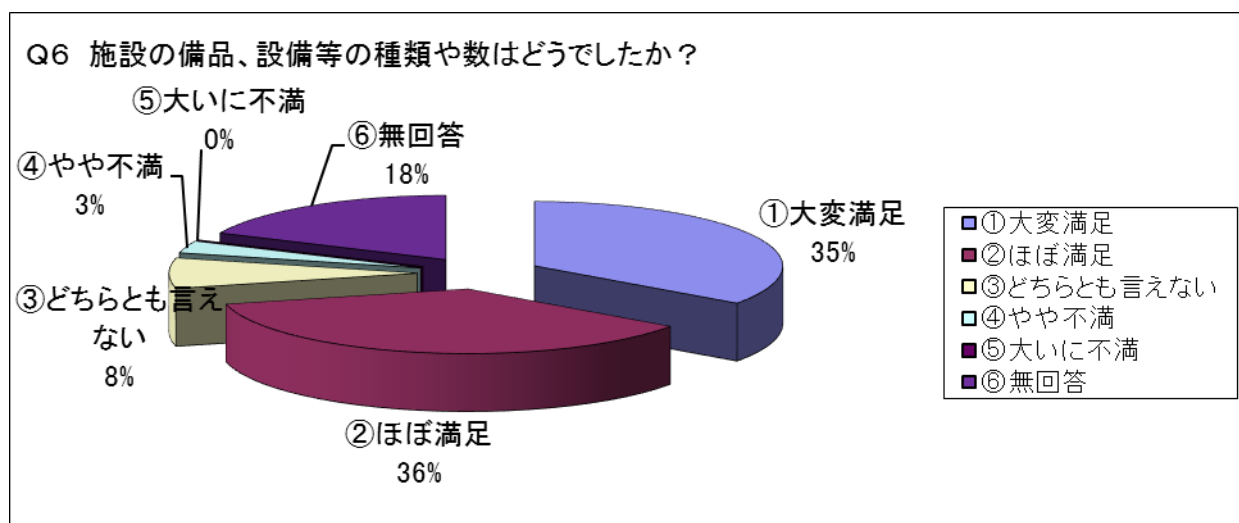
- ・豊川市ホームページや豊川地域ポータルサイトみてみん！など、市が関わっているのに情報が見にくい、見つけにくい。保育園や幼稚園と同じくらい案内をしてもいいのでは？
- ・始めて利用する時だけ入り口の入り方がわからないので、わかりやすくすると良いと思います。
- ・子どもたちにわかりやすく工夫されていると思います。
- ・扉の鍵の場所などがわかりにくい。
- ・最初は道路から曲がる場所がわかり辛かったですが、看板が立ったので良くわかるようになりました。



(4) 施設の備品、設備等の種類や数について、71%の方が「大変満足」「ほぼ満足」と評価し、高い評価を得ていますが、3%の方が「やや不満」と評価しています。

その他、以下の内容のご意見をいただいています。

- ・床が固い。
- ・たまに壊れたおもちゃがあって危ないので、気づいたら親も先生に伝えるように協力する。
- ・自宅では遊べないものもたくさんあって助かります。
- ・マットやジムがもう少しあってもいいと思う。
- ・ティッシュ、ゴミ箱、消毒液を設置してほしい



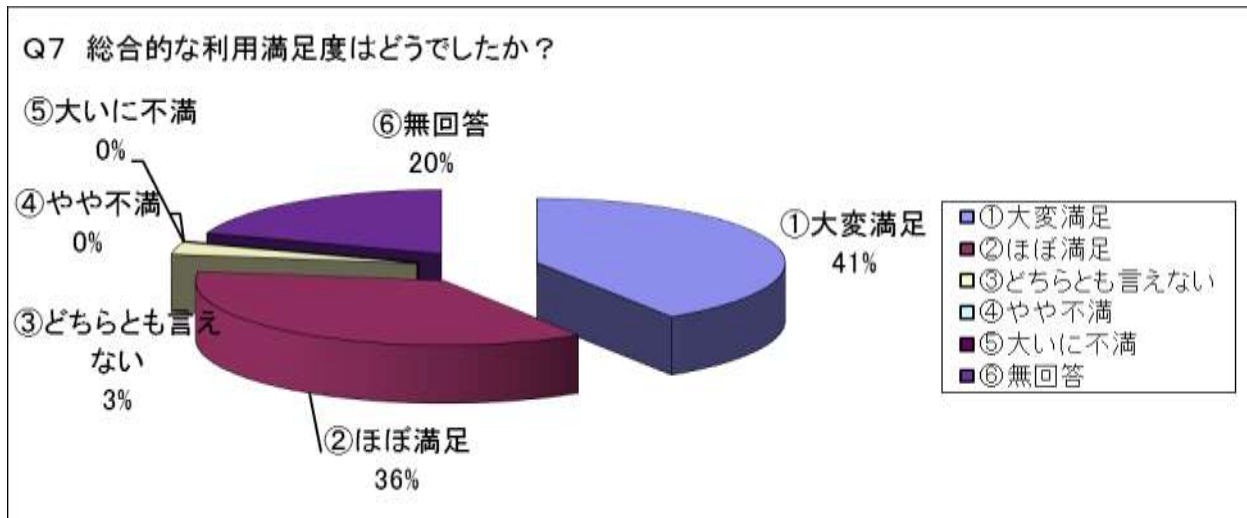
3 総合的満足度について

総合的な満足度については、77%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価し、高い評価を得ています。

その他、以下の内容のご意見をいただいています。

- ・利用人数が多いためだと思いますが、より多く通えたらいいなと思います。
- ・ひまわり園に通わせたい児童が満足いくように通えるために、ひまわり園のような施設は1つだけでは足りないのではないのでしょうか？将来の子どもたちのためにもご検討、ご対応をお願いしたいです。
- ・毎週金曜日は、いろんなコースの子どもたちが集まり、子供用トイレが混み合います。おまるを増やすなど、何か方法があるといいなと思います。
- ・このレベルの施設がもっと身近に、もっと多くあると良いと思います。同じ悩みを持つ人は多いと思います。もっと一般に知らせることが必要ではないのでしょうか。

- ・総合的には、言葉では言い表せないくらい感謝の気持ちでいっぱいです。先生方には親子ともども助けられました。ありがとうございます。
- ・本当に良くしていただき感謝です。



4 昨年度の改善事項について

昨年度の満足度調査では、園庭の整備して欲しいという意見があったため、使用できなかった砂場の修繕や、タイルが割れて危険だったプールの補修、壊れた遊具などの処分を行いました。

5 改善事項と今後の対処方法について

「施設の安全対策について」「施設の案内表示について」「施設の備品、設備等の種類や数について」の質問では「やや不満」との評価がありました。

園庭の整備や壊れたおもちゃや遊具について意見があったため、今後、園庭にある遊具については、専門業者による安全点検を行い、必要に応じて遊具の修理や更新を行う予定です。

施設の情報ホームページなどで探しにくいとの意見があったため、情報を見つけやすいようにホームページを修正する予定です。

6 総合分析

現在の当施設の職員の接客態度について、95%以上の方が大変満足及びほぼ満足と回答しており、職員の対応について高い評価を得ていると言えます。

どの項目においても、70%以上の方が大変満足及びほぼ満足と回答しています。

一方で、前回調査に引き続き、「もっと多く通いたい」「ひまわり園に通わせたい児童が、満足いくように通えるためには、ひまわり園のような施設1つだけでは足りないのでは?」「このレベルの施設がもっと身近に、もっと多くあると良いと思います」等の意見がありました。

総合的な利用満足度については、約8割の方から大変満足及びほぼ満足の回答を得ており、全体的に利用者の満足を得ていると言えます。