

平成27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27年12月21日から平成28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 | 利用者アンケートを依頼し、窓口で回収する。 |
| 4 配布数 | 85人 |
| 5 回答数 | 70人（回収率82.4%） |

平成28年3月

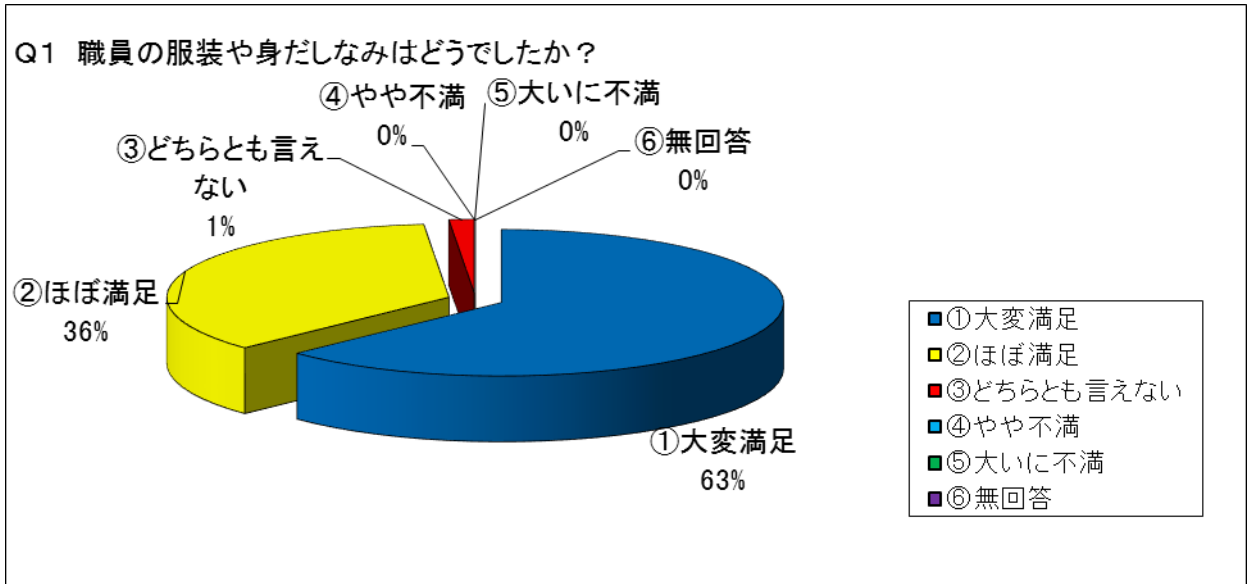
豊川市健康福祉部福祉課

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、99%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。

○この設問についていただいたご意見

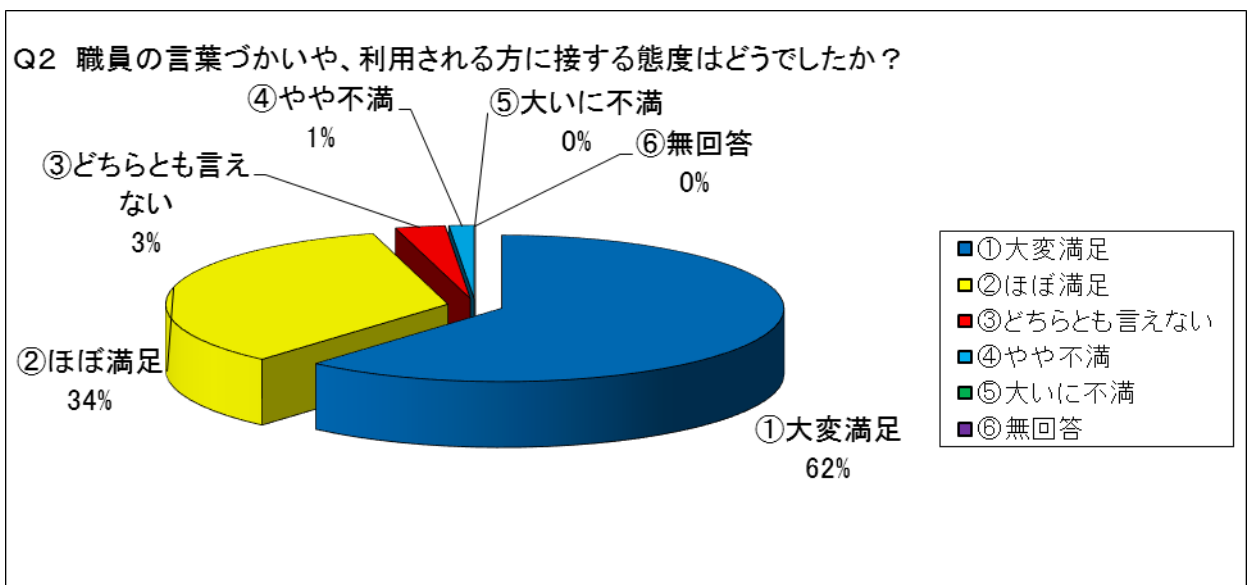
- ・エプロンを着ている事で、子供が区別をしているみたいに思えます。
- ・動きやすい服装でいいと思う。



(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。

○この設問についていただいたご意見

- ・気軽に話しかけられるような言葉使いなので、私は好ましいです。
- ・友達に話しているみたいで話しやすい。何でも相談にのってくれる。
- ・注意すべきところはしたほうがいいと思う。
- ・いつも一緒に対応を考えてくださりとても心強くありがたいです。
- ・子供や保護者に親切丁寧に接してくれて満足しています。

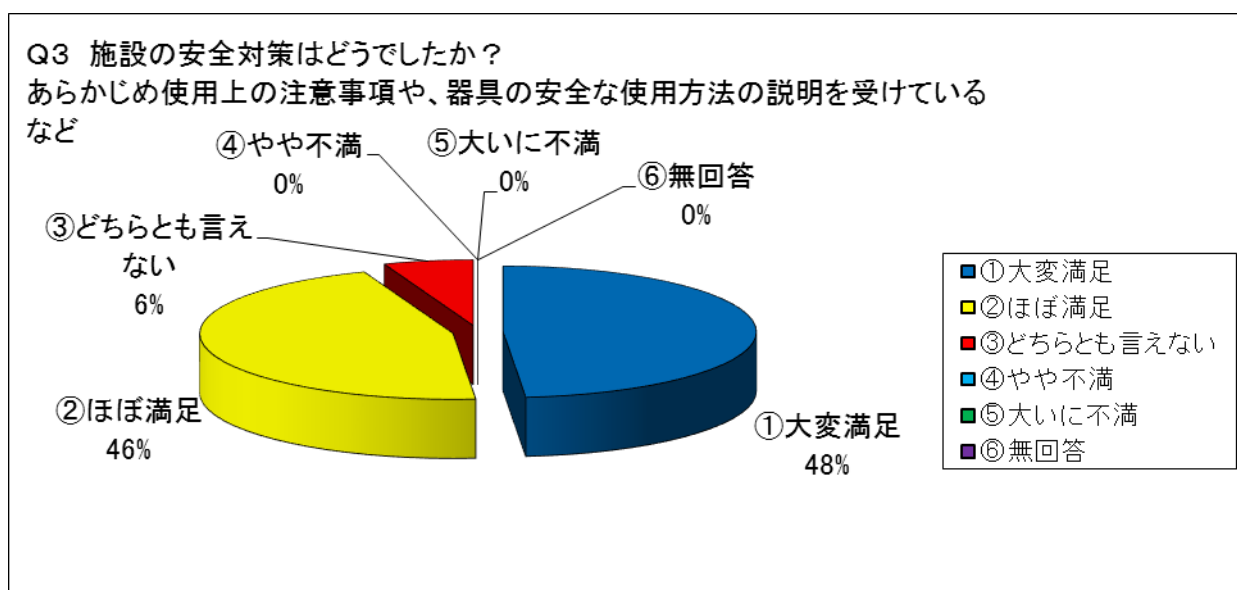


2 施設の管理体制について

(1) 施設の安全対策について、94%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。

○この設問についていただいたご意見

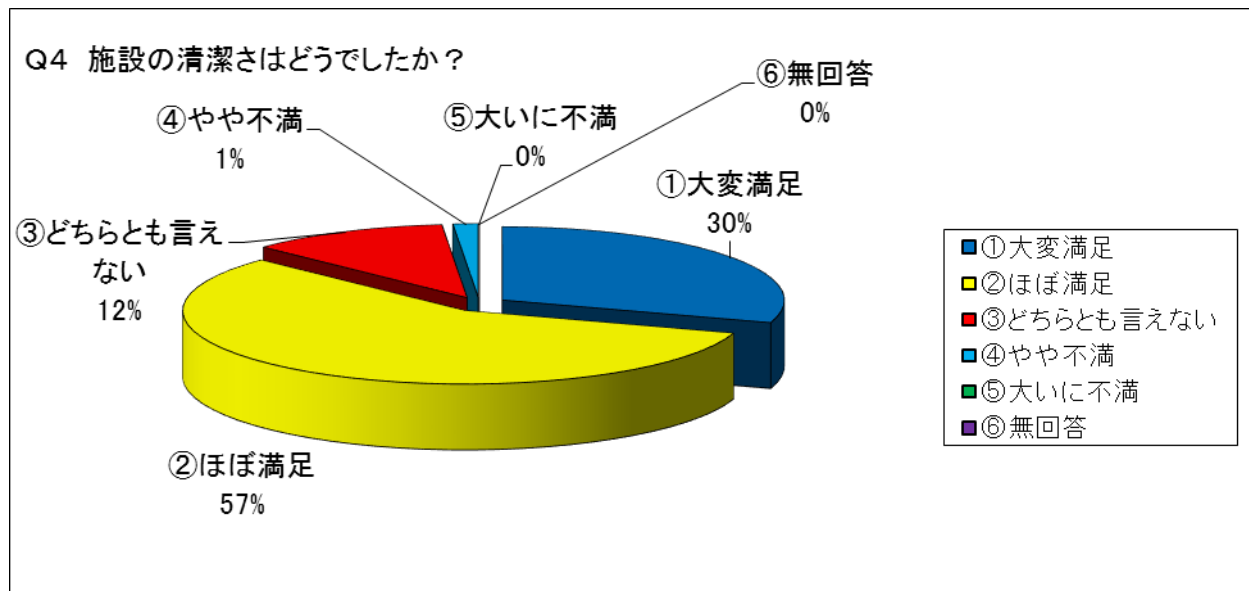
- ・朝の駐車時間に誘導していただける方がいると良いと思いました。
- ・床が固いし冷たいので、冬は足元が冷えるのと、子供が頭を打った時などはとっても痛い。
- ・部屋の移動をする際に、通路に置いてある器具の脚に、足を引っ掛けて転ばないか、転んで角にぶつけると怪我をしないかハラハラします。



(2) 施設の清潔さについて、87%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。

○この設問についていただいたご意見

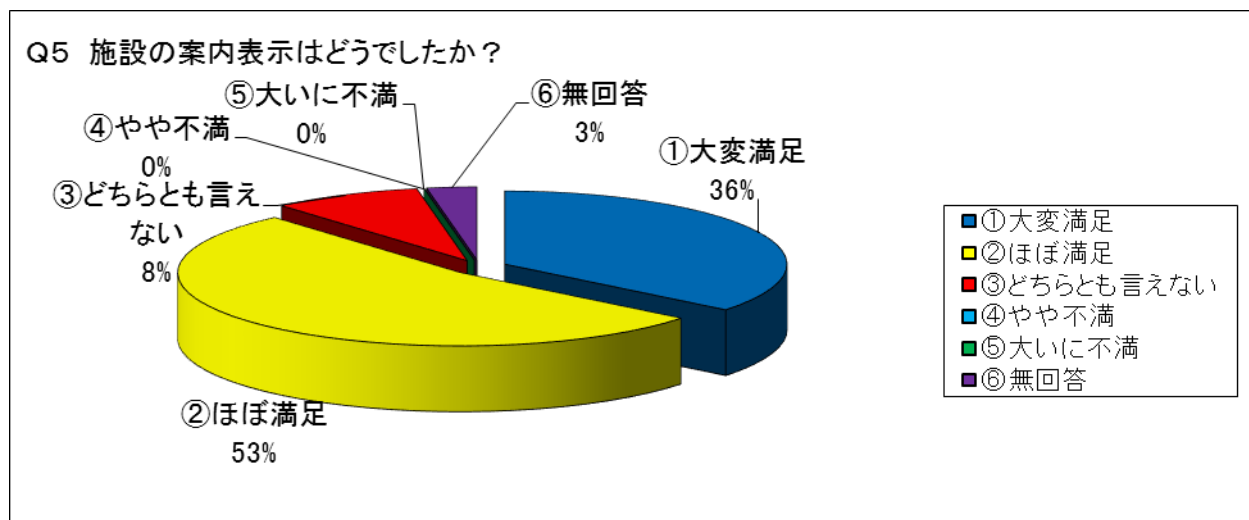
- ・床や棚のほこりが、他の園では気になりましたが、ひまわり園はあまり目立ってなくて安心しました。
- ・たまに粘土の屑が落ちていたり、じゅうたんについているのが気になる。
- ・課題にほこりがついているものがあるので（普段あまり使っていない課題）、定期的に掃除してほしい。
- ・多くの子供たちや親子さんが終日動き回って利用するので、承知はしています。
- ・廊下や床等、掃除がしてあり、きれいにしてあります。



(3) 施設の案内表示について、89%の方が「大満足」「ほぼ満足」と評価し、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

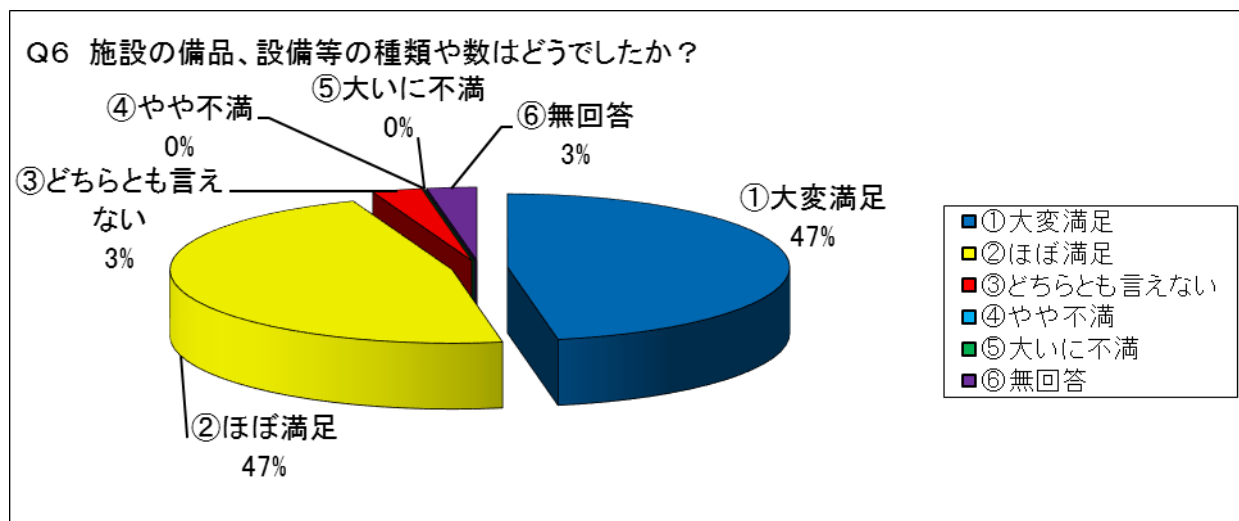
- ・当日のスケジュールやイベントなど、紙に書いてあり（ひらがな入り）とてもわかりやすいです。
- ・案内の説明を受ければ大体どこにあるか最初に分かったのですが、途中で案内看板あるともう少しわかりやすいと思います。



(4) 施設の備品、設備等の種類や数について、94%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。

○この設問についていただいたご意見

- ・お弁当等を温める保温器や冷蔵庫があれば、昼食がもっとおいしく食べれると思います。
- ・細々したものが多割にはちゃんと整理されていると思います。



3 総合的満足度について

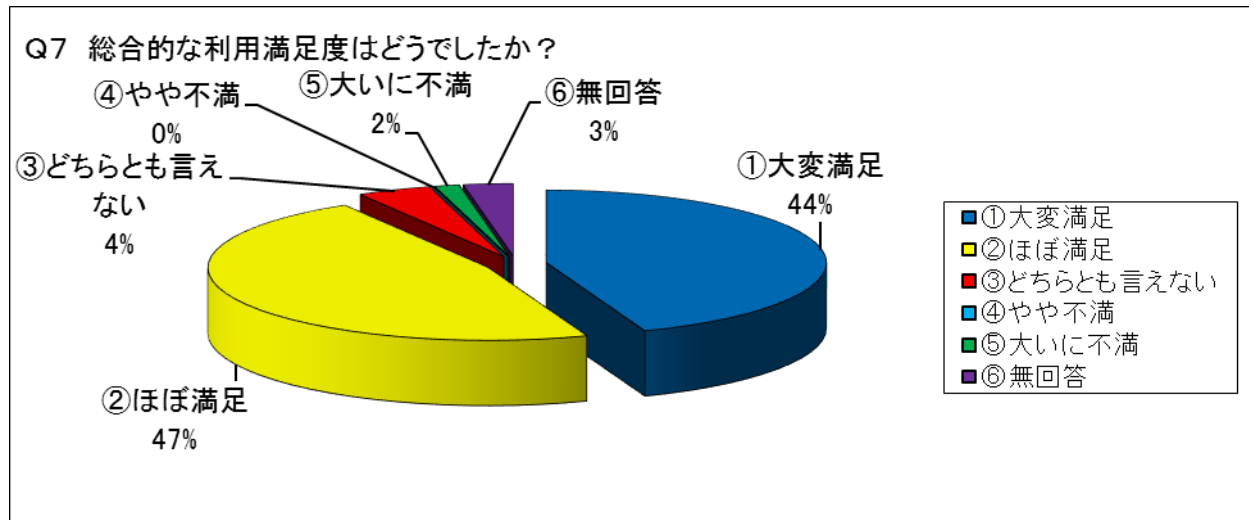
総合的な満足度については、91%の方が「大変満足」、「ほぼ満足」と評価し、高い評価を得ています。

○この設問についていただいたご意見

- ・理想的な環境の中で、安全に安心して学ぶことができていると思います。
- ・園に行くのに交通機関がもう少し便利だと、もっと利用しやすいです。
- ・コースが違うとお互いに理解するのに時間がかかってしまう気がします。急に押し倒されてびっくりしました。事前に知っていればもっと注意して止められたかと思いました。
- ・利用希望者が増えている中で、通える人数に制限があり、通いたくても通いづらい状況の様子。小さな子供の成長の大切な時期を人数制限のために無駄にしないで。通える人数を増やしてほしい。
- ・先生方が話を聞いて下さったり、すぐに対応して下さったり、迷いや悩みがあるときにとっても心強く安心できました。いいアドバイスをたくさん頂けて嬉しかったです。
- ・いつもありがとうございます。先生方の優しさにいつも心救われます。今後ともよろしくお願いします。
- ・2年間ありがとうございました。子供も楽しく通えて成長できました。

ひまわりに通っていることで私も精神的に楽でした。

- ・はじめに自己負担が無いと説明されていたのに、市からの補助金がなくなった。しかも、かなり一方的に、そしてその後の説明も無く利用が続いている。不満に決まっている。
- ・ちょっと不信感があった。言葉だけなことがあって、言ってることとやってることがちがう。



4 昨年度の改善事項について

昨年度の満足度調査では、園庭側の入り口の鍵について、使いにくいとの意見がありましたので、使いやすい鍵に変更しました。また、壊れたおもちゃについても、早期に把握して、利用者に危険が及ばないように改善しました。

5 改善事項と今後の対処方法について

施設の様子がわかりにくい、案内看板がないとの意見がありましたので、今後関係部署とも協議し検討していきます。

6 総合分析

全体的に、利用者から高い満足を得ていると言えます。どの項目においても、87%以上の方が大変満足、ほぼ満足と回答しています。

一方で、施設の案内表示については、まだまだ不十分な点があります。今後は、市と指定管理者が連携して、利用者ニーズを積極的に把握し、施設運営に必要な措置を講ずることが課題と考えます。