

令和4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5年1月4日から令和5年2月8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、任意で記入後、回収 |
| 4 配布数 | 72人 |
| 5 回答数 | 67人（回収率93.1%） |

令和5年3月

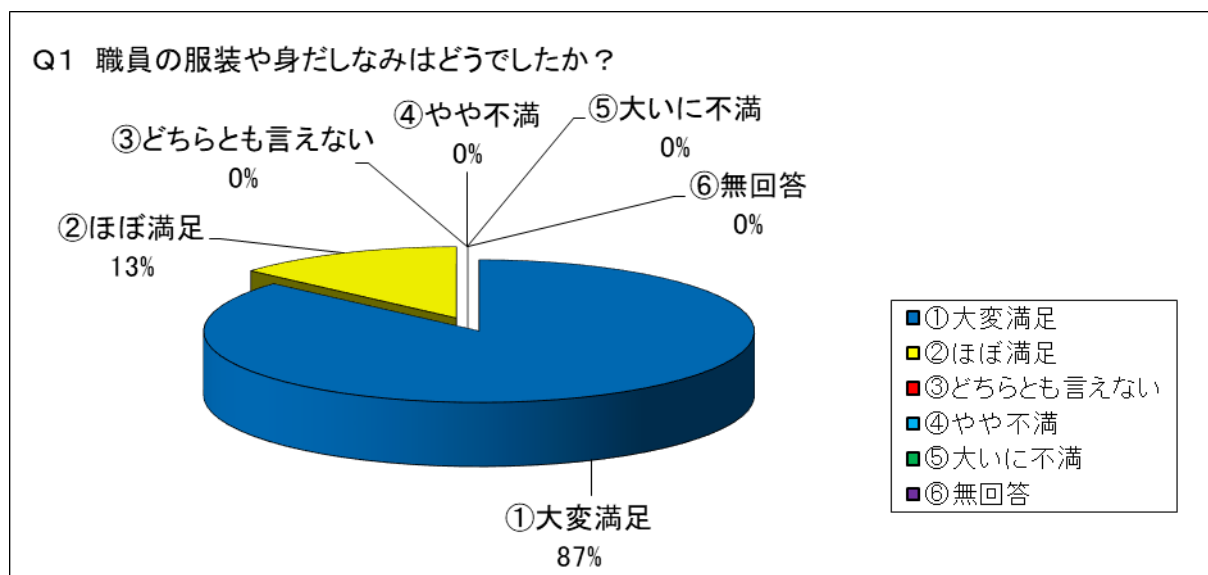
豊川市子ども健康部子育て支援課

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。

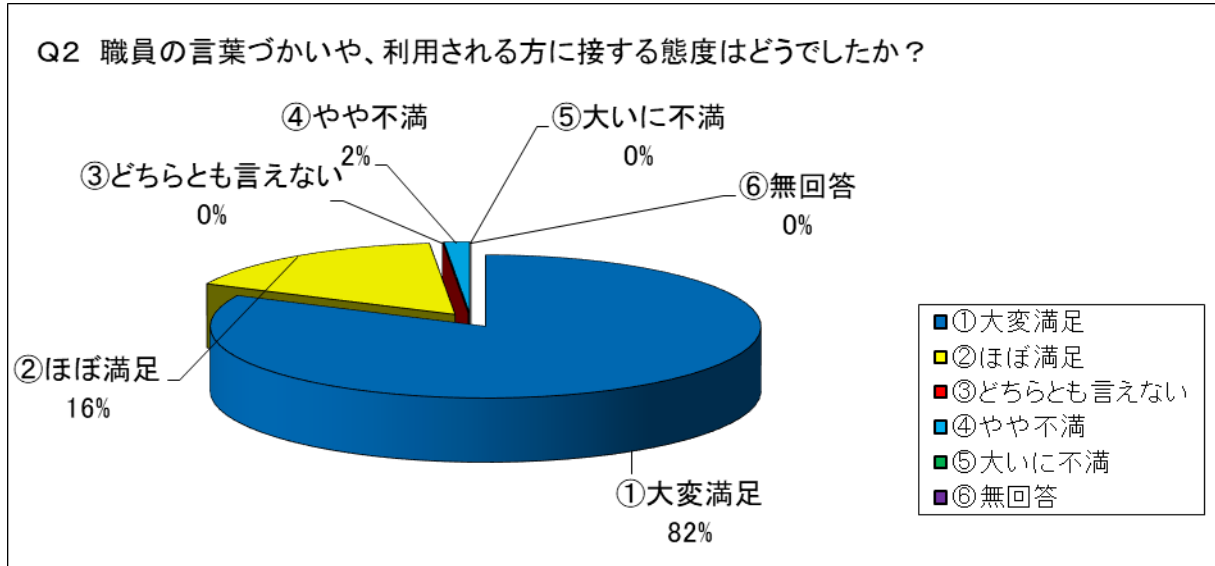


○この設問についていただいたご意見

- ・先生たちのエプロンやくつ下、いつもかわいいなあと思って見えています。
- ・かわいいエプロンやくつ下を着用して下さっているので子どもが興味を持って会話のきっかけになっています。
- ・いつも可愛いエプロンで、子どもが指差ししたりキャラクターの名前を言って喜んでいます。
- ・人の名前がなかなか覚えられない息子にとって先生たちのエプロンはすごく目印になり、〇〇の先生と言葉で伝えてくれるので親もわかりやすく、会話が広がりました。
- ・エプロンもかわいい。
- ・子供の好きそうなかわいい柄のエプロンやくつ下は子供達への気遣いが感じられ、親もほっこりした気持ちになりました。子供もかわいいエプロン＝先生と、先生を見分ける目印にしている様でした。
- ・先生達はいつもエプロンに可愛いキャラクターなどがついていてとても良いと思います。
- ・清潔感がある。

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。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。しかし、「やや不満」が2%で、職員の保護者の方への対応についてご指摘をいただいています。



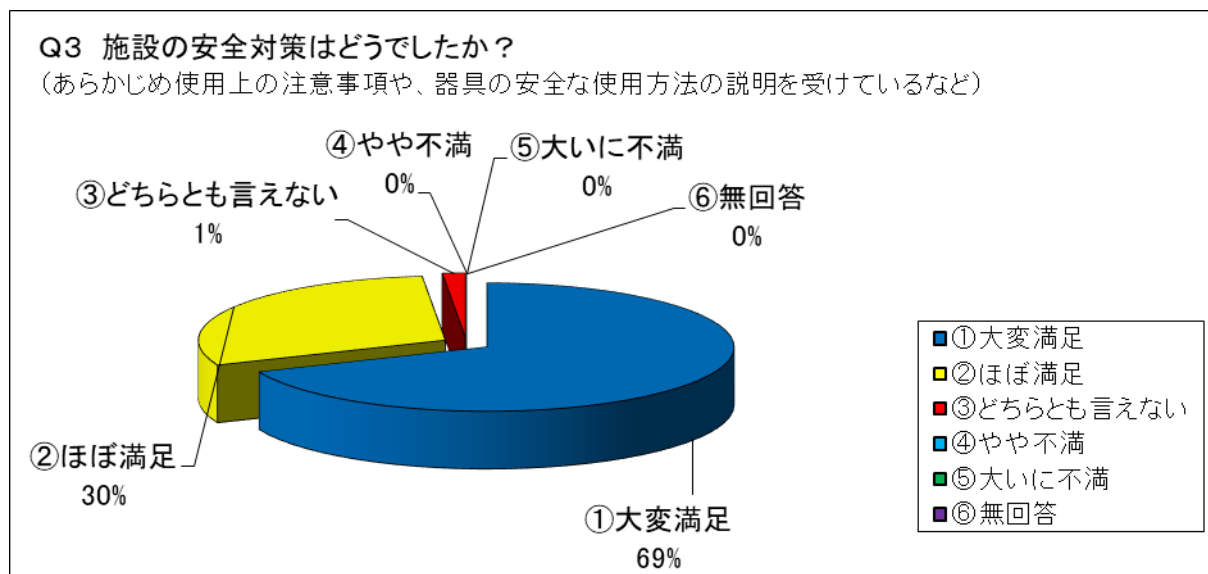
○この設問についていただいたご意見

- ・子供に対する接し方は、見習いたいところばかりです。
- ・子どものためにしっかりしなさい！と言わず、常に親の気持ちに寄り添った言葉で接してくださり、感謝でいっぱいです。
- ・どの先生も、すごく優しく丁寧に声をかけてもらっています。
- ・優しい
- ・声掛けなどもとても勉強になります。
- ・少し砕けた口調の時は親しみを感じ、どんな時も真摯に向かい合い、丁寧に対応してくださるのがとても有り難かったです。
- ・話しやすい。
- ・一部の先生が、平等に子供達に接してくれていなかった。(好きな子には良く話しかけていたので、その先生は話しかけにくくなった)
- ・通い始めて不慣れだった頃、他の子供さんがしてほしかった事を気付かなくて子供さんがすねてしまった時に、〇〇して欲しかったから、してあげてねって言われて、まだ余裕ない時だったので、ちょっとモヤっとした事がありました。

(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。全体の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。

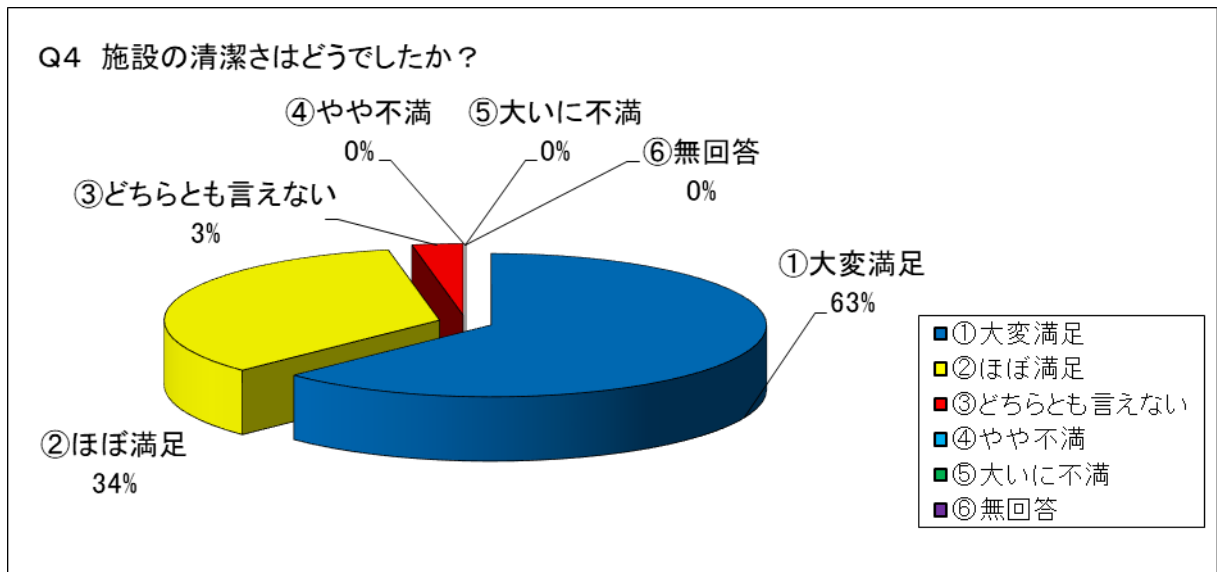


○この設問についていただいたご意見

- ・避難訓練は頻繁にあるのはすごく良いなと思いました。
- ・段差が少なく歩きやすい。
- ・子どもが勝手にいけないよう常に入れないうようカギをかけてくれているので、どこかいなくなる事もなく安心できました。
- ・門の施錠について、上部チェーンがかけられておらず、帰る時に子供に手を振りほどかれ逃げられたことがありました。皆さんが帰るからと先に出られた方が良かれと思ってチェーンをかけなかったのだと思いますが、危険を感じました。施錠を徹底して欲しいと思いました。
- ・出入口の柵と建物のスキ間から子供が通過してしまう点。
- ・4月に入園したばかりの頃、地震があり低くなっている天井部分が危ないと言われ怖かったです。子どもと数メートル離れていることもあるので、安全だと安心できます。シーリングファンも落ちてこないか心配でした。
- ・ろうかに物があり。あそぶ時にぶつからないか心配な時がある。
- ・ちょっと違うかもしれませんが、ろうかにある足のある遊具でつまずいてしまうことがあるので、ついたてなどでかくして、つまずかないようにして頂いた方がダメージが少ないかなと思いました。

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。全体の97%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。

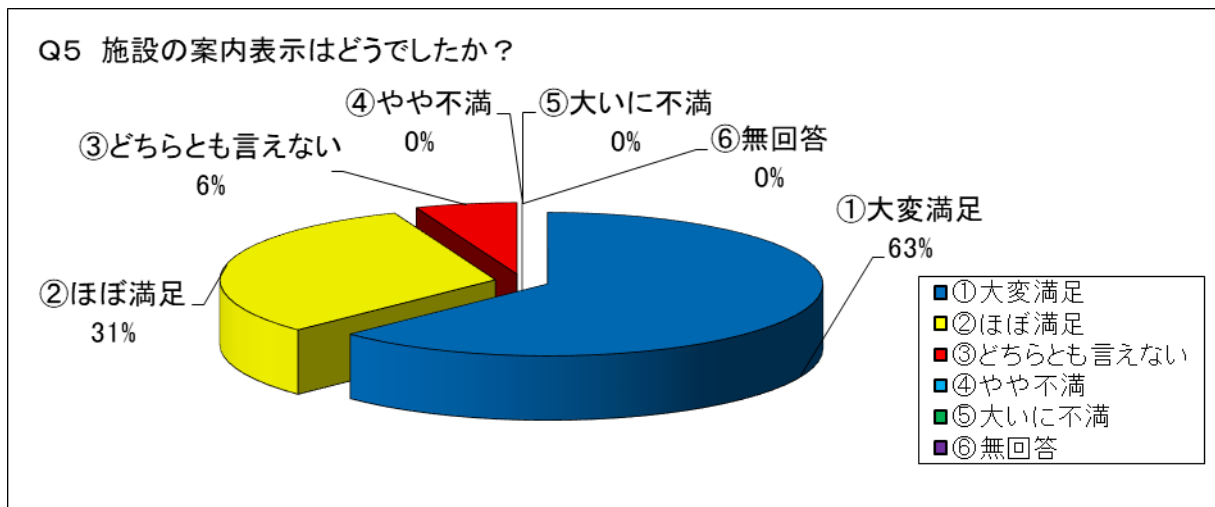


○この設問についていただいたご意見

- ・トイレいつもキレイですごいと思います。
- ・トイレがとてもキレイ
- ・きれいにされていると思います。整理整頓もできていると思います。
- ・たまにゴミやほこりが落ちていて触ってしまうことがあった。
- ・おもらしをしてしまった際、対応して頂きました。性格的に他の子供さんが口を付けてしまったおもちゃを見てしまったり、おしりを床につけている所を見てしまうとゾワっとしてしまうので、大丈夫かな？って心配になってしまいます。

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。

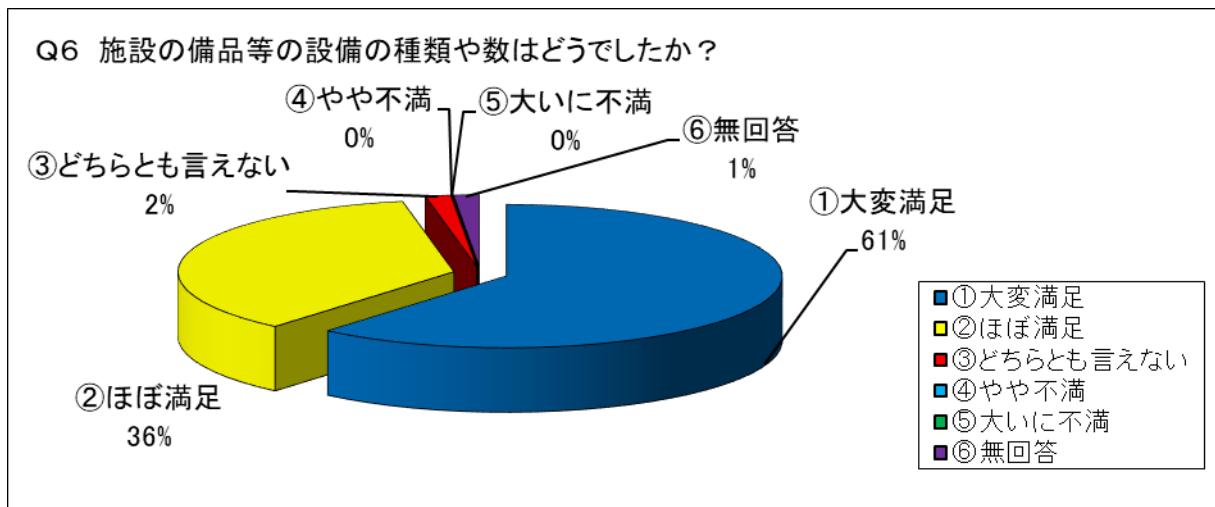


○この設問についていただいたご意見

- ・あまり気にしたことがないです。
- ・案内表示を意識したことがありませんでした。すみません。
- ・なれてきてほしいどの辺に何があるかわかりましたが、なれるまでは「ここであってるのかな？」と不安になる事が多少ありました。
- ・最初の頃は、わかりづらいと思った事は、あります。

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97%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。



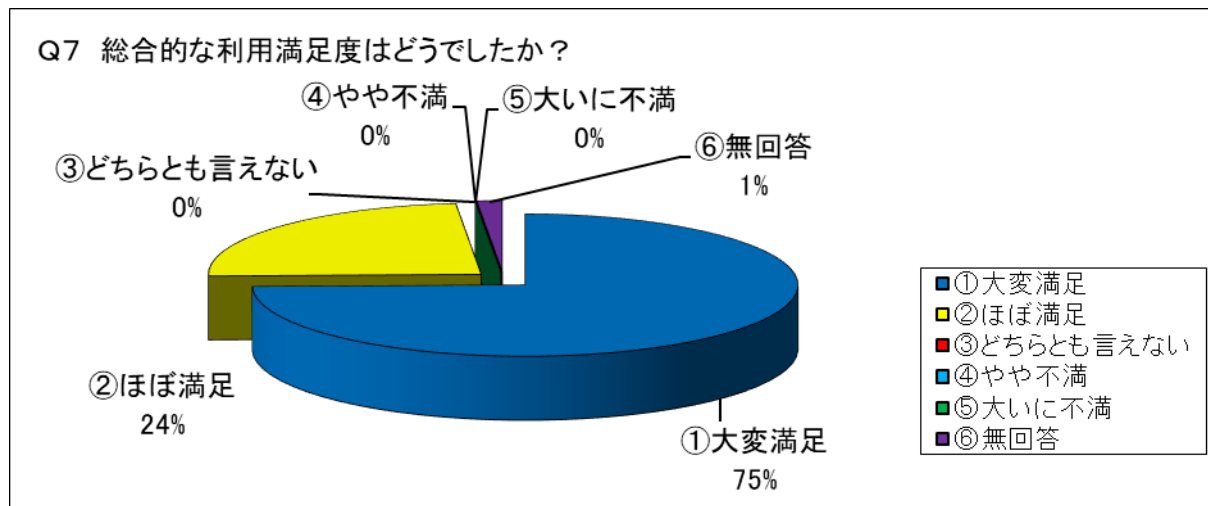
○この設問についていただいたご意見

- ・足りないなど思ったことないです。
- ・ゆうゆう通信で「一人でお勉強」の教材がたくさん用意されている写真を見てびっくりしました。
- ・家にはないものが多いし、できないものもあるので、いろんな体験ができているのではないかと思います。
- ・おもちゃもたくさんあれば、絵本やちょっとした遊具もあり、あきる事がないと子どももいっていました。

(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

- ・いつも母子共に救っていただけてきました。右も左も分からずにいた頃も、少しずつ覚悟を決めて動き出してから、先生方の報連相がしっかりで、どの先生にお話ししても大丈夫という安心感がありました。小さな変化、成長も気付いてくださり、一緒に向き合っていただける心強さは半端なかったです。
- ・かんしゃくおこしてだだをこねてるときに、助けていただきいつもうれしいです。ありがとうございました。
- ・先生方にはいつも助けていただいたり、アドバイスいただいたり本当にありがたいです。
- ・先生方はママのこともいつも褒めてくれるし、優しく接してもらえて通園するとほっとできる園でした。心配ごとがあっても親身に聞いてもらえて相談シートにもお返事をびっしりくださるし、メンターさんにも聞いてもらえて安心できます。ありがとうございます。
- ・いつも子ども達が楽しくスムーズに活動できるようにサポートして下さって感謝しています。不安なこともすぐ相談すると、一緒に考えて下さるので助かってます!!いつもありがとうございます。

- ・毎週楽しく参加させていただいています。先生が大好きな娘は毎回抱きつきに行ったり先生にお話を聞いてもらいたいようです。自由時間と活動のメリハリやいつも親身になって対応していただいています。
- ・先生方もみんな丁寧で席を外してしまってもみてくれているし、いけない事をして怒るのではなく「ここがんばったらいっぱい遊べるよ」と前向きな言葉がけをしてくださるので、すごく勉強になっています。
- ・いつも困っている事を気軽に相談できるので助かっています。先生方が子どもに接しているのを見て、こういう対応、返事の仕方、次へ切り替えさせる方法などを参考にさせてもらっています。相談事でなくても何気ない日常会話もできるので、自然と色々なことを聞けたりできるのでありがたいと思っています。
- ・職員の皆様が温かく接してくださるので、初めてのことだらけで不安な時に、心からの支えになりました。ひまわり園が楽しみです!! 家族で大感謝です!!
- ・どの先生もいつも笑顔で優しく接してくださり、個性豊かな子供達をきちんと一つの集団としてまとめあげる手腕はすごいなと思っています。集団療育なので個別のフォローはあまりないのかなと思っていましたが、一人一人の特性を見極めて個人と向き合いながら細やかに対応していただけたので驚きました。子供だけでなく親のフォローもしてくださり、とても有り難かったです。ひまわり園はとても素晴らしい施設だと思います。出会えて良かったです。
- ・色々相談に乗って下さりとても助かっています。
- ・特にはありません。性格に問題で不安に思ってしまうますが、子供も親にも気遣って頂いて安心する事も多くあります。

2 その他利用者の声

- ・シールを集めてお菓子やおり紙がもらえるものをしているのですが、おり紙がもらえると、とても楽しみに頑張る姿があり、おり紙をはじめて頂きありがとうございました。家でも大切にかざっています。おり紙以外にも、ぬり絵とか迷路とかも好きなので、他にもあったらいいなと！とも思います。※先生たちの負担にならない物で！
- ・建物が新しくないので仕方ないのですが、子どものトイレが明るい雰囲気、冬は少し暖かいと嬉しいです。
- ・お弁当の時間が早くみんなが楽しく食べられるようになるといいなと思います。
- ・朝の体操や自由遊びの時、2コースが集まり大人数になってしまうと換気など感染対策が少し気になります。
- ・時々プラレール系の電車がベタベタするのが少し気になりました。消毒のせいだったらすみません。
- ・保護者の服装指定（パンツのみ）をやめてほしい。動きやすい服装は各自が考えれば良いと思います。
- ・こちらを利用させてもらい、ペアトレという新しい言葉を知りました。ただ、家で実践をしてみたりもします。できない時もたくさんあります。ひまわり園に通い、先生方に対して、ペアトレ要素をあまり使われているのかどうか感じられません。実際に使っている、こうゆう行動をすれば子供が喜んでくれるかなど、目でみれたらいいなと思います。勉強会だけでは、なかなかずっと頭に入らないような気がします。トライしてみようと、ひまわり園でやっていただくと親も通わせてもらう意味がもっと深くなると思います。忙しいとは思いますが、少し中身がうすいような気がします。ペアトレにあまり参加できずこんな内容ですみません。

3 昨年度の改善事項について

以前より指摘があった駐車場の白線については、利用者のニーズや利用状況に合わせ、駐車区画の変更及び白線の引き直しを行いました。今年度の満足度調査では駐車場に関する指摘はありませんでした。

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、具体的な要望が複数聞かれました。トイレにつきましては、来年度に幼児用トイレの設備改修工事が予定されています。その他要望につきましても、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。

また、新しい指定期間が始まります。指定管理者との連携をより強化して、すでに改善が必要となっている事項に加え、新たな課題についても柔軟に対応していきたいと思えます。

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い評価を得ており、利用者の方から好意的な意見が多くありました。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。