平成３０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３１年１月７日から平成３１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　　利用者にアンケートを依頼し、窓口で回収する。

４　配 布 数　　８０人

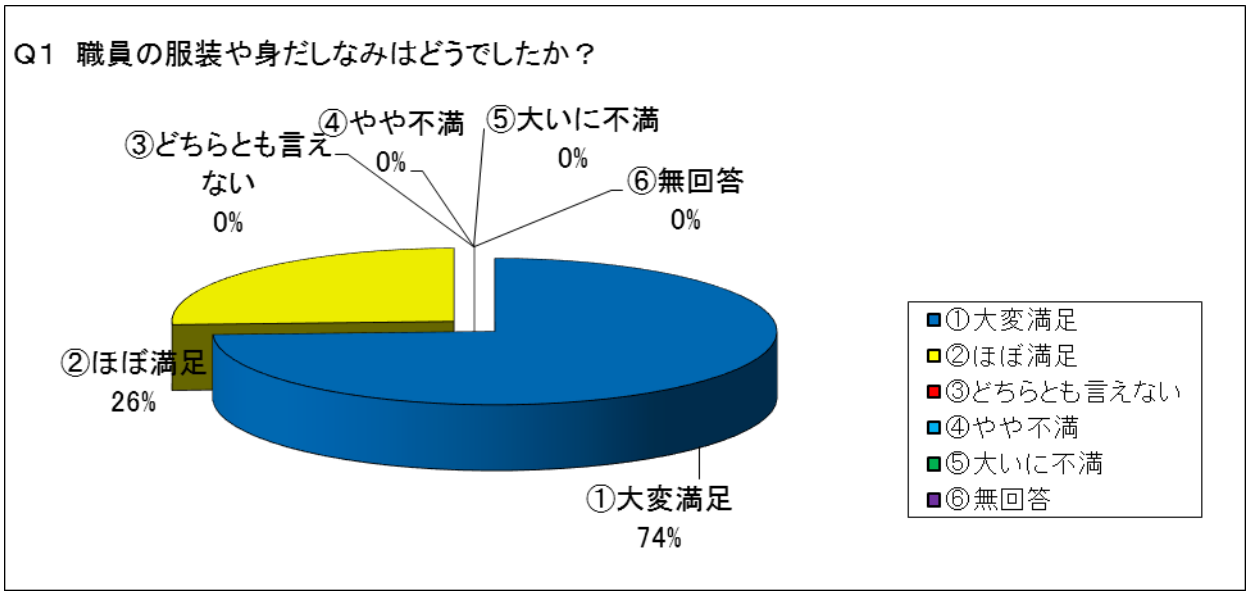
５　回 答 数　　７０人（回収率８７．５％）

平成３１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、１００％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。

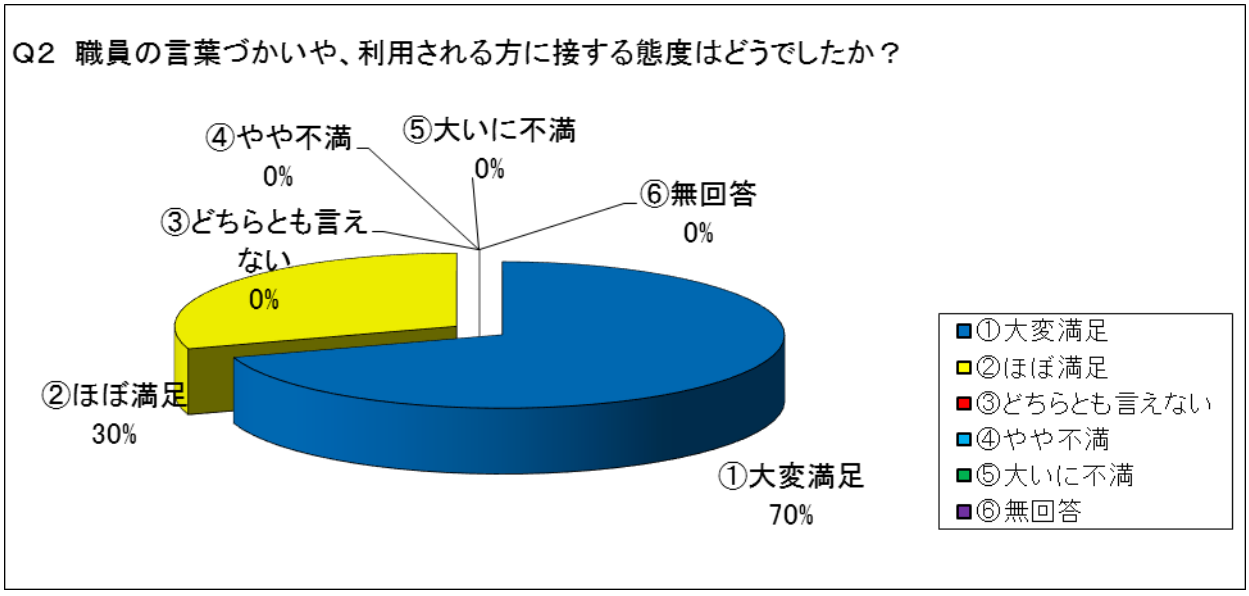


○この設問についていただいたご意見

・髪の長い職員の方はきちんとまとめておいてほしいです。

・エプロンが個々にかわいいものにしてあり、子供に怖いイメージを与えないと思いますし、保護者にも親しみやすくて良いです。

(2) 職員の言葉遣いや接遇態度について、１００％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

・ちょっとしたことでも耳を傾けてくださり、親身に聞いてくださるので、相談しやすくありがたく思っています。

・みなさん大変親切です。

・人によって差があると思います。

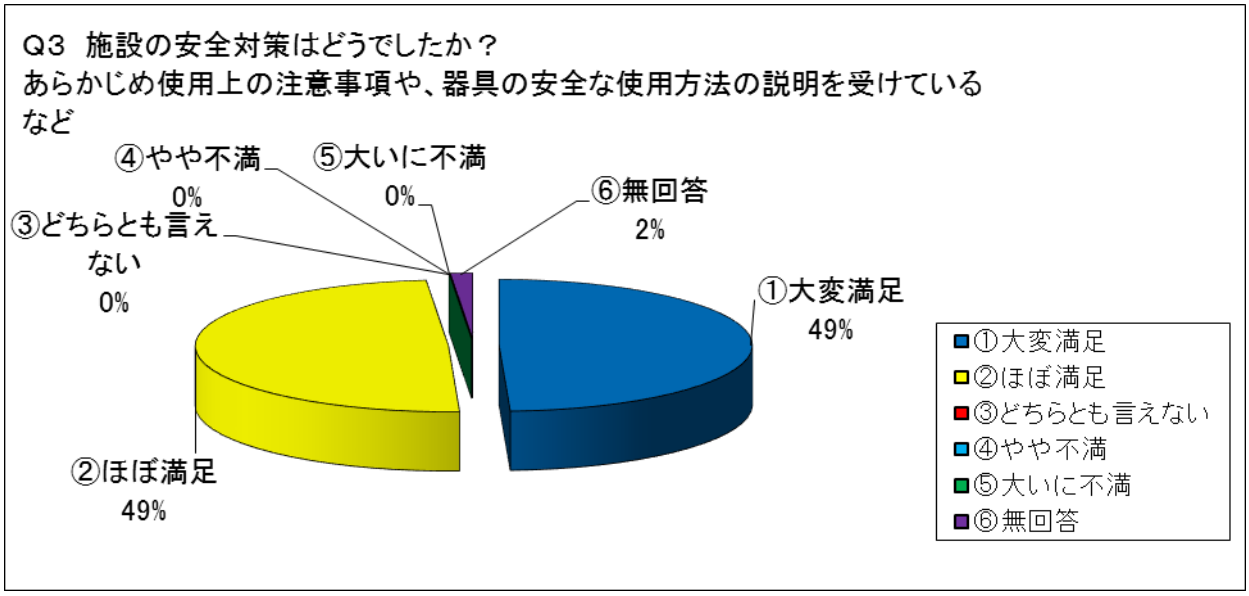
・すぐに対応してくださり、とても助かります。

・明るくとても話しやすい方たちばかりでした。子供のことで困ったとき、近くにいる先生がすぐに助けに来てくれました。

・どの先生も親切で優しいです。皆さん、一緒になって子供のことを考えてくれるのでとても心強いです。

２　施設の管理体制について

(1) 施設の安全対策について、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。



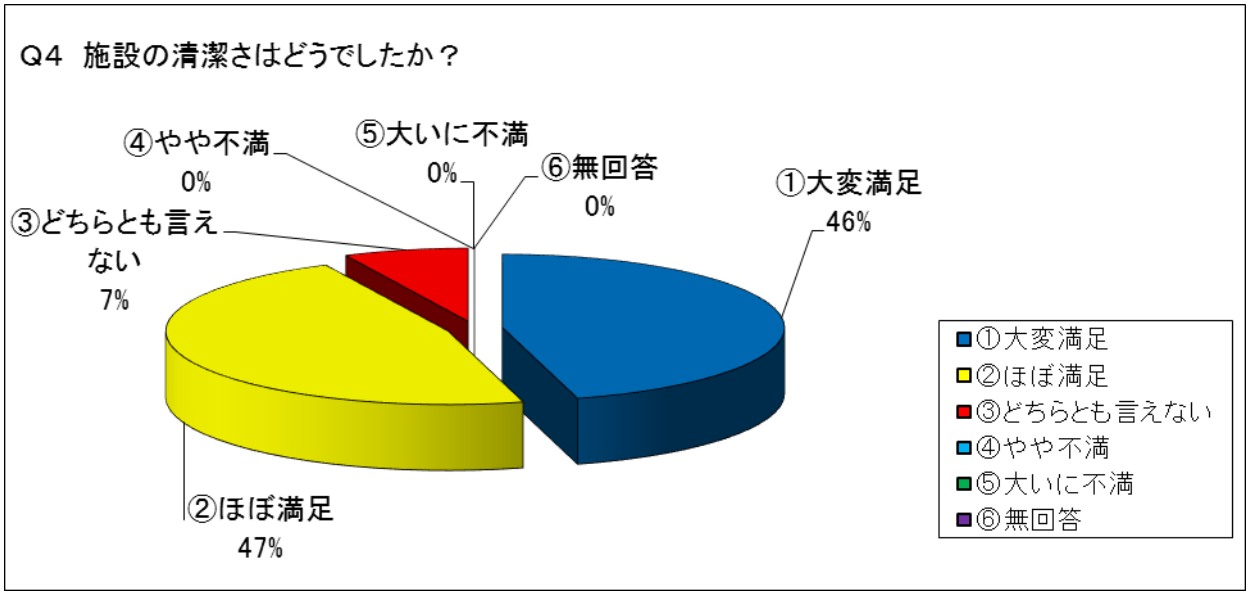
○この設問についていただいたご意見

・部屋ごとに施錠できるのが良いと思います。

・駐車場から施設に入る時のダブルロックの上部のロックがやりづらいです。

・特に困ったことはありませんでした。

(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、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

・建物は古いと感じますが、清掃はきちんとされていると思います。

・今は慣れて何とも思いませんが、通い始めは遊戯室の床のほこりっぽさが気になりました。

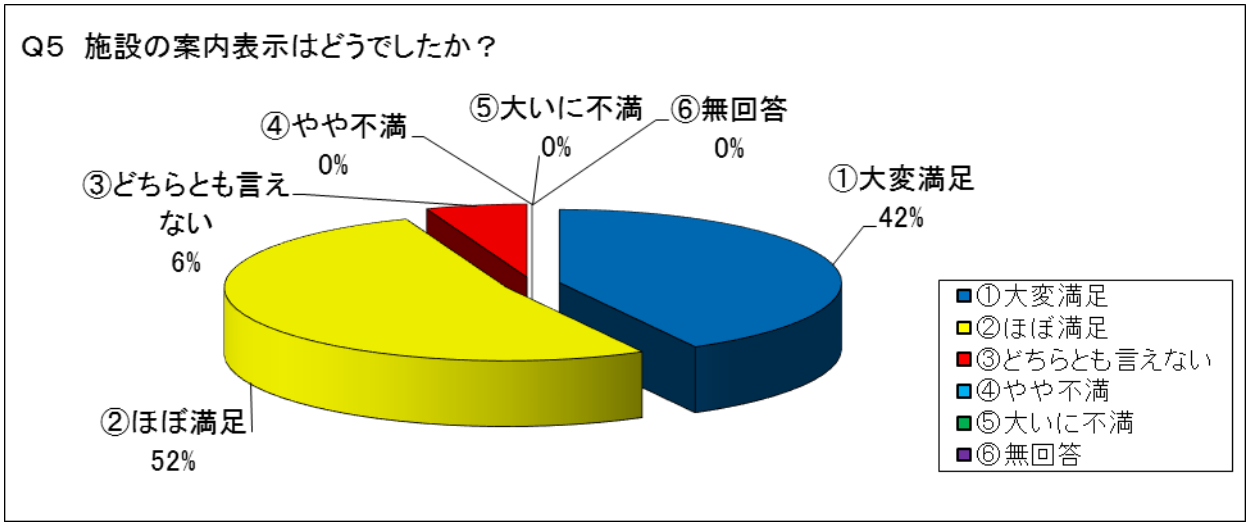
・トイレの手洗い場の汚れが少し気になりました。メラニンスポンジが小さくなっていたので、新しいものが置いてあれば、気づいたときに掃除したいと思いました。

・隅にほこりや砂、小さなアリがいたときがあったので、もう少し掃除に力を入れてほしいと思いました。

・冬は加湿器があると嬉しいです。

・屋外に手洗い場があるといいです。

(3) 施設の案内表示について、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。

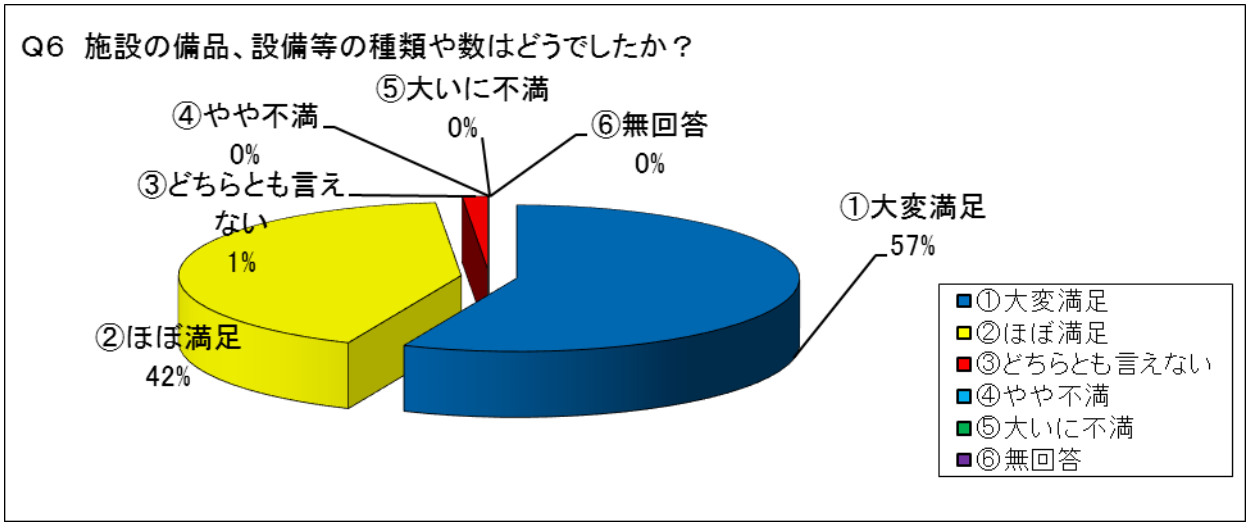


○この設問についていただいたご意見

・子供用トイレに気づかず、大人用のトイレを使わせてしまいました。

・初めて訪問したときは、入口などが少しわかりにくかったです。

(4) 施設の備品、設備等の種類や数について、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

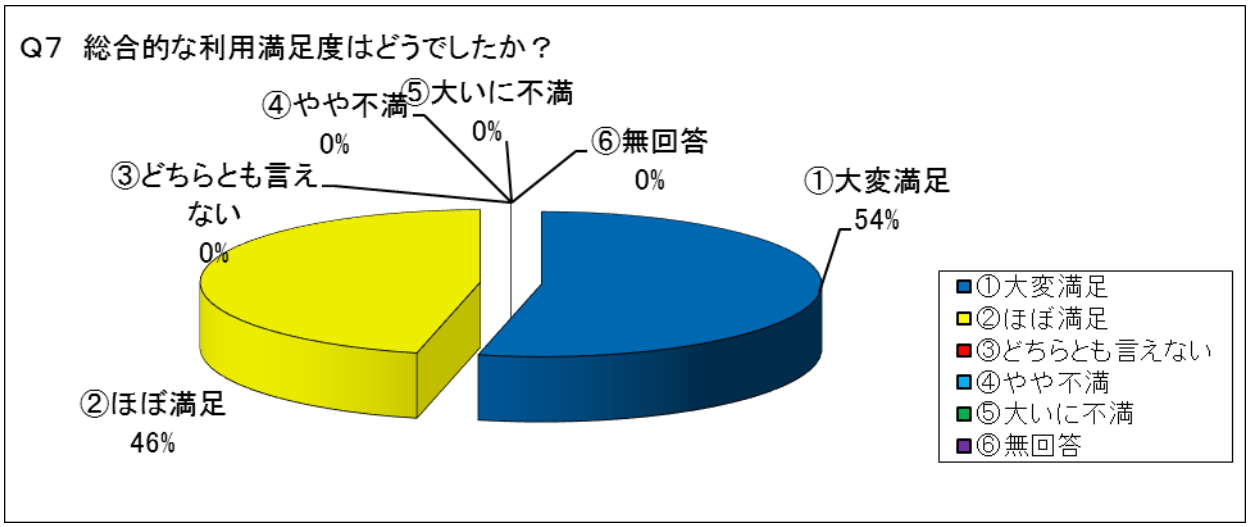
・たまに新しいおもちゃなどが増えていて、子供のことをよく考えてくださっていると思いました。

・おもちゃの数は多いですが、古く劣化している物も多いと感じます。

・身の回りにある物で作られている勉強で使用する物などを見ると、こういう使い方や作り方があるのか！と感心してしまいます。
・砂場道具のプラスチック製品の劣化が気になる時がありました。保護者も先生も割れていないかをたまに見ると安心かもしれません。
・オムツ替えをどこでさせてもらっていいのか迷いました。
・療育グッズ、おもちゃ、遊具もたくさんあって素晴らしいです。外遊びで使うボールで空気が抜けているものがありました。
・おもちゃの数、種類に驚きましたが自分が買ったことのないおもちゃや、子供が使ったことのないおもちゃに予想外の興味を示して遊んでいました。家でのおもちゃの片よりに気づいたり、本当に子供が気になる物を見つけることができて嬉しかったです。

３　総合的満足度について

総合的な満足度については、１００％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

・何もわからないなか１年近くひまわり園へ通って、先生も通っている他のお母さん方も皆さん優しく温かく、いろんなことを親身になって教えて頂きました。先生方はいつも明るく一切疲れた顔を見たことがありません。設備は新しいわけではなかったですが、ケガをしない工夫が細部までなされ、楽しく温かい場所で子供も大好きでした。とても素晴らしい園だと思います。

・ 職員の皆さんに優しく対応して頂き、通い始めてからの子供の成長を一緒に喜んでくださって助かりますし嬉しいです。ひまわり園で学んだことを実際にやってみるとスムーズに理解してくれるようで、親も一緒に通うことで勉強になっています。
施設も安全に気をつけて頂いていますが、夏に園庭の草が長く伸びていて、遊んでいると草がチクチクすることがありました。できれば早めに草取りをして頂きたいです。
・託児の時間を延ばしてくれると助かります。自由時間を短くするとか無くてもいいと思います。
・施設の年季、冬の寒さなどを感じますが職員の皆さんの優しさに支えられています。子供との関わりを学び成長し、施設や職員の皆さんと一緒に歩んでいきたいです。
・ひまわり園は希望者が多いので、軽度の子供の支援は親としてはまだ心配でも卒業になってしまうことがあります。他の療育支援も少なく、継続して支援をお願いしたくてもできない場合があります。
保育園との連携も少ないと思います。親が「療育でこんな事をしてきました」と保育士へ伝えてもピンとこない・・・もっと理解が深まればと思います。
利用者数の枠を広げてほしいです。
・すごくレベルの高い療育を提供してくださっていると思います。
ひまわり園のような施設が大規模で増えてくれることを祈っています。
ひまわり園のような質の教育が広まってくれたら、私たちのような母親は安心して子供を預けられます。
・大人用のトイレが和式だと子供と一緒に入れないです。（洋式もあるが）
・ちょっと遠いです。車の通りがあまり激しくはないので、散歩するには適していると思います。
・まだそれ程経っていませんが、いろいろ相談やわからないことなどもすぐ聞けるので親子共々楽しく通わせて頂いています。
・子供が楽しく通えるかが一番だったので、もうすぐ一年経ちますが良かったです。普段家では遊ぶことのないおもちゃも多く、外遊びも充実していて楽しそうです。

４　昨年度の改善事項について

指定管理者との定例的な会議等を経て、より深い意見交換等を行い、しっかりとした連携がとれました。保育所等訪問支援事業についても協力のもと、今年度より実施に至りました。また、備品の設置等も指定管理者の意見をしっかり聴き、遂行できました。

５　改善事項と今後の対処方法について

来年度も引き続き、いただいた多くのご意見、ご要望を精査して、更に、指定管理者ともより深い意見交換等を行い、しっかりとした連携をとりながら、優先して対応すべき事項、対応が可能な事項から改善に努めていきます。そして、新たな課題は、次々と起こり得るものなので、将来を見据えた、連携も図っていく必要があります。

また、現指定期間の最終年度にあたりますので、次期に向けての話し合いについても、しっかり取り組んでまいります。

６　総合分析

昨年度に引き続き、全体的に、利用者からとても高い満足を得ていると言えます。どの項目においても、９０％以上の方が大変満足、ほぼ満足と回答しています。とりわけ、職員についての評価は、大変満足、ほぼ満足合わせ１００％という結果がでておりますので、指定管理者の運営の取組の成果がはっきりと表れております。

しかし、まだ満足度を上げる余地や改善を行うべく点が、ないわけではありませんので、今後も、市と指定管理者の連携をして、利用者ニーズの積極的な把握と施設運営に必要な措置をそれぞれの役割分担のもと、協力して行い、児童福祉の向上を図ります。