

満足度調査(保護者)の集計結果

【質問項目一覧】

<環境・体制整備>

- ①子どもの活動等のスペース ②職員の配置数や専門性 ③事業所の設備等

<適切な支援の提供>

- ④個別支援計画 ⑤平日の活動内容 ⑥土曜日や長期休暇中の活動内容 ⑦地域との交流
⑧子どもの主体性の尊重 ⑨学校や福祉サービス事業所との連携

<保護者への対応>

- ⑩支援の内容、利用者負担等の説明 ⑪子どもの状況についての保護者との共通理解
⑫保護者への面談や助言等の支援 ⑬保護者間交流や保護者研修会 ⑭苦情対応
⑮保護者への連絡や情報伝達 ⑯保護者への情報提供などのわかりやすさ
⑰個人情報の取り扱い ⑱職員への相談のしやすさ

<非常時等の対応>

- ⑲危機管理マニュアルの周知等 ⑳避難訓練やヒヤリハット報告の作成と共有等
㉑感染症対策など

<満足度>

- ㉒子どもが通うのを楽しみにしていますか ㉓事業所の支援内容に満足していますか

図1 質問内容別満足度

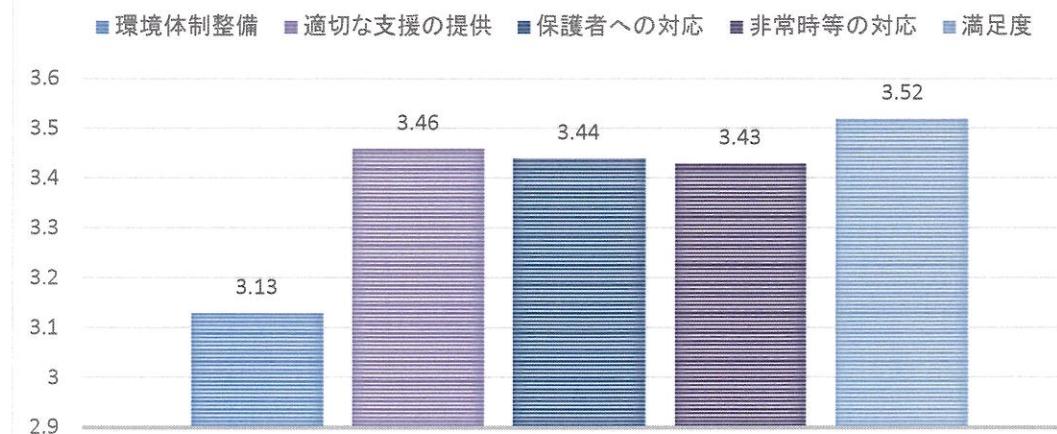


図2 重要度と満足度の対比(満足度/重要度) 回答 20人

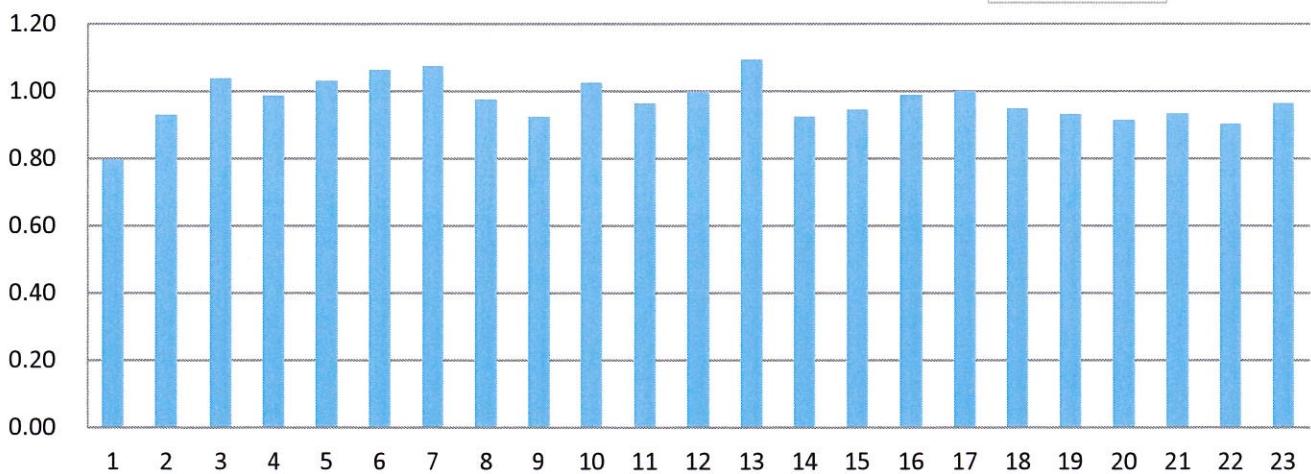
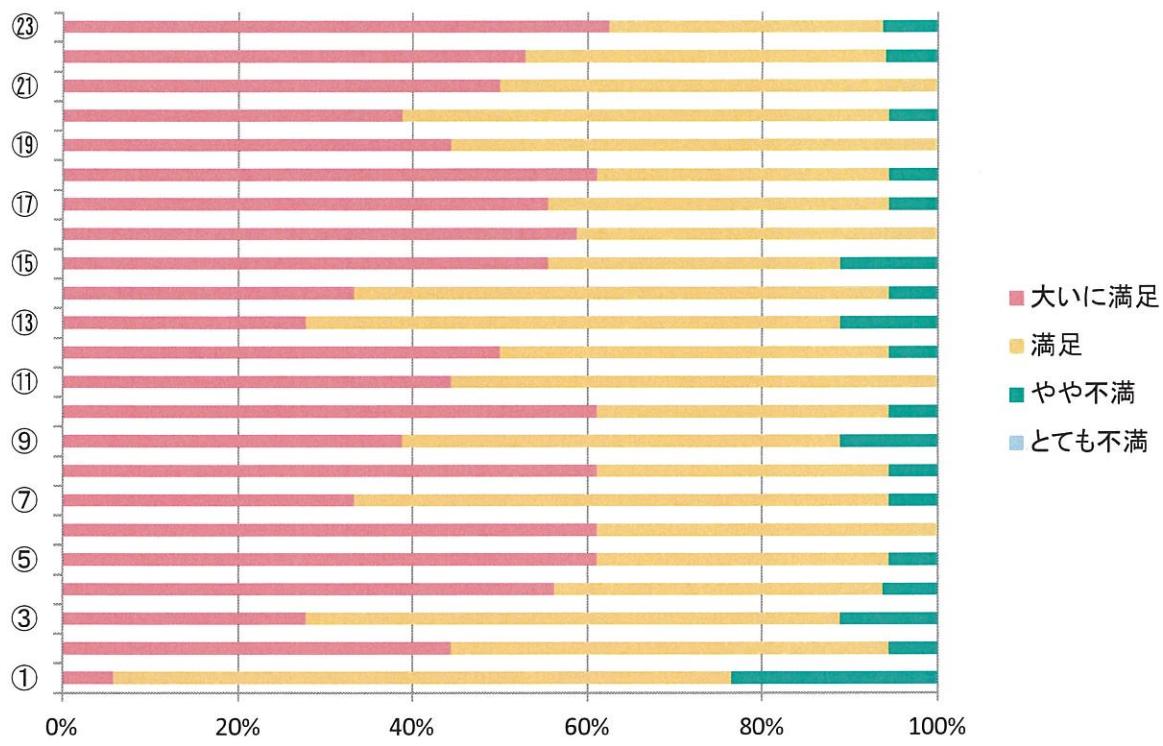


図3 質問別満足度合比率



保護者 意見欄

いつも丁寧にご対応いただきありがとうございます。親としては子育てに迷いや悩みを感じる時があります。そんな時、悩みを共有できる機会をコロナ禍の後に持っていたいと思います。

長期休みを始め、いつも個々の状況に応じた対応をしていただきありがとうございます。親が安心して生活働けるもの、ほうぶさんの存在があつてだと思っています。又、放課後に過ごせる場所があることは子どもにとってもとても大きな存在だと思います。今、マンションでの一時的な活動ではありますが、①活動スペースに関してはわからなかつたため、満足につけさせていただいています。時々、インターホンが切れておらず、中の声がすべて聞こえている時があります。少し気になります。①活動スペースと②危機管理体制③は同じような内容で、小学生から高校生の幅広い年齢の子どもとのかかわりはすごく大切で重視していますが、感染症の流行している時はスペースの確保やマスク着用が難しいようで、少し気になります。まだ、予防法が手洗いマスクくらいで環境での配慮でしか予防もなくいろいろと大変だと思いますが、家庭の方でも気をつけていきたいと思いますので、今後ともよろしくお願いします。ラインでの連絡ができるようになり、すごく助かります。連絡事項の周知や利用日の確認等本当に便利です。

活動スペース:現在の施設でも十分な広さだと思います。

職員の専門性:本人の特性をよく理解してもらっている

個別支援計画:明確に本人の今の苦手分野を指摘してもらえ、その対策も考えてもらいます。

活動内容:本人がとても楽しく過ごせているので、大いに満足しています。長期休暇中などは、急なお願いにも丁寧に対応してもらえて助かっています。本人はクッキングが楽しいみたいです。

主体性:本人の興味を引きだしてもらえると感じる。家ではしたことがないことをよくしています。

学校等との連携:担任の先生とも連絡を取っていただいており、本人の様子が伝わっています。

説明:詳しく説明してもらいます。本人の状況もよく教えてもらえるし、気軽に相談できる雰囲気をつくってもらっています。

共通理解:本人から聞く話とズレがなく、安心です。

保護者支援:定期的に面談していただいており満足しています。

情報伝達:本当に細かく連絡帳を書いていただいており、読むのを楽しみにしています。

情報提供:毎月のおたより・Facebook等楽しみに見てています。祖母も見れて喜んでいます。

相談のしやすさ:相談しやすい雰囲気で助かっています。

非常時対策:職員がコロナ感染した時に、クラスターが発生することなく終わったことが、しっかり感染対策をされていると実感しました。

厳しく優しく接してくださりありがとうございます。引き続きよろしくお願ひいたします。

小学校入学時より、担任の先生もびっくりするくらい成長しています。親として、一番は本人が安心して楽しく過ごせているのが大切です。

アンケート結果の考察

1. 質問内容別満足度について

【評価の視点】

アンケートの23項目を、<環境・体制整備><適切な支援の提供><保護者への対応><非常時の対応><満足度>の5つのカテゴリーに分類して、カテゴリーごとの満足度スコアの平均値を算出するのが「図1 質問内容別満足度」です。満足度は、4大いに満足、3満足、2やや不満、1不満という点数になっていますので、平均が3以上となっていることから、満足していただいている方が過半数であることがわかります。

【考察】

このたびの結果では、5つのカテゴリーいずれについても3.0のスコアを上回っており、満足度については3.5以上のスコアとなりました。今後、業務における改善点を洗い出し、より一層、活動の充実に努めていきます。とくにスコアが低い<環境・体制整備>に関しては、事業所の一時移転に伴い、スペースが十分でなく環境上の制約でご不便をおかけしている面もあっての結果と思われますが、職員の配置や専門性については、今後も、職員の質の向上に努めています。

2. 重要度と満足度の対比について

【評価の視点】

本アンケートでは、各保護者に対して、項目ごとの「重要度」と、実際の取り組み状況に対する「満足度」をたずねています。「重要度」に対してどれだけの「満足度」が得られているかをスコア化したものが、「図2 重要度と満足度の対比（満足度/重要度）」です。このスコアが1.0を上回っている項目については、保護者の考える重要度と同等かそれ以上の満足度を達成できていると評価できます。逆に、スコアが1.0を下回る項目は、保護者からみて重要度に比した満足度が十分に得られていないものと評価でき、改善が必要です。

【考察】

<環境・体制整備>

「①子どもの活動等のスペース」「②職員の配置数や専門性」の項目が1.0を下回っています。

「①子どもの活動等のスペース」については、現在、一時移転先での物理的な環境上の制約を反映した結果と考えられ、11月以降の新拠点での活動がスタートする中で大幅な改善が見込まれるものと考えています。

一方、「②職員の配置数や専門性」に関しては、制度上の配置においては、常時、児童指導員2名が必須のところ、ほうぶでは、常勤の児童指導員3名に、保育士1名を加配しています。加えて大学生などのアルバイトを入れています。職員の配置数を増やすには限界もありますが、できる限りの人員配置を行っていきたいと思います。専門性に関しては、常勤職員は全員有資格者ではありますが、支援の質を向上させるために、より一層、研修の充実に努め、職員間での子ども理解の共有をより綿密に行ってまいります。

<適切な支援の提供>

「④個別支援計画」「⑧子どもの主体性の尊重」「⑨学校や福祉サービス事業所との連携」の3項目について、1.0を下回っています。

「④個別支援計画」については、現状では、支援計画の具体的な内容やその具体的な実践状況が、必ずしも保護者の期待に十分応えられるレベルに達していないとの指摘として受けとめます。子どもの将来をみすえて、一人ひとりの子どもの実態に即して、それぞれの子どもにどのような支援が必要か、保護者とのコミュニケーションを丁寧に積み重ねながら、一層の共通理解をはかっていくよう努めてまいります。

「⑧子どもの主体性の尊重」については、職員の立場ではもっとも大切にしたいと考えている項目の一つであるものの、現実としては、一人ひとりの子どもの意欲や主体性を日々の活動のなかで十分に引き出しきれていない場面があると受けとめます。子ども一人ひとりの発達の度合いや、発達特性からくる配慮事項を、すべての職員が的確につかんだうえで、一人ひとりの子どもと信頼関係を築き、その体験が子ども自身にとって意味あるものと感じられるような課題設定や関わりの工夫をして、子どもの意欲や主体性が引き出す事ができるようにします。日々の支援内容に関する職員間でのきめ細かなコミュニケーションに一層力を入れていく必要があると考えます。

「⑨学校や福祉サービス事業所との連携」については、個別支援計画作成や計画内容の見直しのタイミングに限らず、必要に応じて、学校や他の放デイと、子ども理解の共有のための意見交換や情報共有をより積極的に行っていきます。また、コロナ禍において、関係者が一堂に会して話し合う「ワタシ×ミライワークショップ」などの設定も困難な状況ではありますが、新拠点での活動を本格的にスタートさせてから、感染状況の推移を見えつつ、ワークショップの実施等も検討していきたいと考えています。

<保護者への対応>

「⑪子どもの状況についての保護者との共通理解」「⑭苦情対応」「⑮保護者への連絡や情報伝達」「⑯保護者への情報提供などのわかりやすさ」「⑰職員への相談のしやすさ」の5項目について、1.0を下回っています。

「⑪子どもの状況についての保護者との共通理解」については、先の「④個別支援計画」や「⑧子どもの主体性の尊重」における課題とも重なりますが、日々の活動の中から捉えられる子どもの課題や発達要求を保護者にどれだけ具体的に伝えることができているかという点での課題が大きいと考えます。また、送迎対応や保護者のお迎えがない子どもについては、日常的に保護者と顔を合わせて子どもの状況を伝える機会が限られていることも課題です。個別支援計画の見直しの時期に限らず、定期的な懇談など、子どもの状況について保護者と共有する機会をより積極的に設けていきます。

「⑭苦情対応」「⑮保護者への連絡や情報伝達」「⑯保護者への情報提供のわかりやすさ」「⑰職員への相談のしやすさ」については、それぞれ密接に関わり合っている課題であるととらえられます。実際、この1年間をふりかえっても、職員間での情報共有のミスや、保護者からの連絡事項の確認漏れなど、支援内容の質以前のレベルでの基本的な過失が幾度も認められ、ご迷惑をおかけすることが多々ありました。事業所としての信用にも関わる問題であり、現在、これらの基本的な過失が生じないための業務改善の方策について、職員間で話し合いながら取り組みを進めているところです。また、上記「⑪子どもの状況についての保護者との共通理解」に関する改善策として示したように、定期的な懇談などの機会を増やし、保護者との丁寧なコミュニケーションを積み重ねていくことが、「⑭苦情対応」や「⑰職員への相談のしやすさ」にもつながっていくと考えています。

<非常時等の対応>

「⑲危機管理マニュアルの周知等」「⑳避難訓練やヒヤリハット報告の作成と共有等」「㉑新型コロナ感染症やインフルエンザ等の対応」の3項目すべてについて、1.0のスコアを下回りました。

いずれの項目に関しても、保護者への説明や情報提供の機会が不十分であると反省しています。新規の利用契約のタイミングや、年度初めのタイミングに合わせて、危機管理や災害対策、感染症対策に関する当デイのマニュアルの要点などをまとめた資料を作成し配付することで、保護者に少しでもご安心いただけるよう努めてまいります。また、子どもの体験プログラムにおいても、近年、防災に関する内容には力を入れていることから、防災学習プログラムの概要について、どんなねらいでどんなプログラムを行うのかなど、保護者への詳細な情報提供を、プログラム実施前のタイミングで行っています。

<満足度>

「㉒子どもが通うのを楽しみにしていますか」「㉓事業所の支援内容に満足していますか」の2項目どちらについても、1.0のスコアを下回りました。満足度の点数は高かったのですが、保護者が考える重要度に比較すると決して満足できる回答ではありませんでした。

「㉒子どもが通うのを楽しみにしていますか」については、上記「⑧子どもの主体性の尊重」とも関連する課題ととらえています。子どもが自ら「やってみたい」と思えるような活動や体験の機会をどのように日々の活動のなかで一つでも多く作り出していけるかが問われていると考えます。日々の活動の積み重ねをとおして、保護者の立場で、わが子の成長を実感していただける機会が増えていくことが、ひいては「㉓事業所の支援内容に満足していますか」という評価の改善にもつながるものと考えます。

保護者の皆様から、日頃より大きな期待を寄せていただいているからこそその評価結果であり、皆様からのご期待に十分に応えていけるよう、職員一同、研鑽に励みます。

樂童ほうぶ

〈 楽童ほうぶ 〉自己評価表

2021年9月

P. 1

	チェック項目	評価			改善目標や工夫している点
		はい	いいえ		
体制・環境	1 職員の配置数は適切か	4	3	2	必要配置数以上の児童指導員と、保育士1名を配置しているが、人員配置数は十分とはいえない。
	2 事業所の設備のバリアフリー化の配慮がされているか	4	3	2	仮事務所のため、配慮に限界がある
業務改善	3 保護者向け満足度評価表を活用するなどして保護者の意向を把握し改善に繋げているか	4	3	2	満足度調査を行い、職員全員で改善につなげる努力はしている。
	4 自己評価の結果を法人の会報やホームページなどで公開しているか	4	3	2	例年行っている。今年度も行う予定。
適切な支援の提供	5 職員の質の向上をはかるために研修の機会を確保しているか	4	3	2	研修は行っているが、コロナ禍で回数は例年より減っている。
	6 支援開始前に職員間で打ち合わせをし、その日の支援内容や役割分担について確認しているか	4	3	2	毎朝、ミーティングで、打ち合わせと確認を行っている。
法人理念に沿う活動	7 支援終了後に職員間で振り返りをし、気付いた点を共有しているか	4	3	2	アルバイトの振り返りを行い、その内容を翌朝のミーティングで共有している。
	8 活動記録・日報など、日々の活動記録を取り、支援の改善につなげているか	4	3	2	
適切な支援の提供	9 計画的に活動を進めるために年間の活動プログラムを作成しているか	4	3	2	
	10 活動プログラムの立案をチームで行い、工夫をしているか	4	3	2	
適切な支援の提供	11 平日、土曜日、長期休暇に応じて、活動内容を工夫し、細やかに支援しているか	4	3	2	活動内容を職員で話し合って決め、工夫しているが、より細やかな支援につなげるよう努める
	12 子どもの状況に応じて、個別活動とグループ活動を適宜組み合わせて個別支援計画を作成しているか	4	3	2	
適切な支援の提供	13 こどもと保護者の希望を聞き、ニーズや課題を客観的に分析して個別支援計画を作成しているか	4	3	2	行っているつもりであったが、満足度調査から、保護者の期待に十分に応えられるレベルではない
	14 個別支援計画の支援内容を日々の支援に役立てる工夫をしているか	4	3	2	支援内容は共有している。支援に役立てる工夫をすすめる。
適切な支援の提供	15 定期的にモニタリングを行い、個別支援計画を見直し、職員間で支援内容を共有しているか	4	3	2	
	16 医療的ケアに必要な子どもの受け入れ体制を作っているか	4	3	2	常勤職員全員が、喀痰吸引3号研修を受講している
法 人 理 念 に 沿 う 活 動	17 必要に応じて関係機関と連携しながら計画を作成し支援を行っているか	4	3	2	連携ができる機関と、あまり連携ができない機関がある。
	18 こどもの将来に向けて、こどもの体験を増やす活動に計画的に取り組んでいるか	4	3	2	計画はしているが、コロナ禍で十分な取り組みができていない。
法 人 理 念 に 沿 う 活 動	19 こどもの自己肯定感をはぐくむ取り組みをしているか	4	3	2	取り組みは行っているが、十分とはいえない。
	20 地域住民や関係機関と連携し、地域社会の一員として育つ取り組みをしているか	4	3	2	取り組みは行っているが、コロナ禍で十分とはいえない。

	チェック項目	評価			改善目標や工夫している点
		はい	いいえ		
保護者や地域との連携	21 学校との情報共有(行事予定や下校時刻の確認、連絡調整等)を行っているか	4	3	2	1 行っているが、より努力が必要
	22 子どもの状況を保護者と伝えあい、子どもの発達の状況や課題に対して共通理解を持っているか	4	3	2	1 行っているが、より努力が必要
	23 学校を卒業し障害福祉サービス事業所等へ移行する場合、支援内容等の情報を提供する等しているか	4	3	2	1 昨年は対象児がいなかった。一昨年は行った。
	24 発達障害者支援センター等の専門機関と連携し、助言や研修を受けているか	4	3	2	1 コロナ禍で、エルムおおさかは研修案内のみとなっており、助言を受けることができていない。
	25 地域自立支援協議会や地域活動協議会に参加しているか	4	3	2	1
	26 地域に開かれた事業所運営を行っているか	4	3	2	1
保護者への説明責任	27 重要事項説明書や個人情報の取り扱いについて、保護者に丁寧に説明しているか	4	3	2	1
	28 保護者からの相談に適切に応じ、必要な助言や支援を行っているか	4	3	2	1
	29 保護者会や保護者研修会を開催する等により、保護者同士の連携を支援しているか	4	3	2	1 コロナ禍でこの一年は保護者同士の連携支援を行うことができていない。
	30 子どもや保護者からの苦情について、対応の体制を整備し、苦情があった場合、迅速に対応しているか	4	3	2	1 苦情に対してスタッフ間での共有は行っている。体制の整備をすすめていく。
	31 定期的に会報等を発行し、活動報告や情報の発信をしているか	4	3	2	1
非常時等対応	32 緊急対応マニュアル、防犯マニュアル、感染症対策マニュアルを作成し、職員や保護者に周知しているか	4	3	2	1 近年、保護者へのマニュアルの周知ができないないため、毎年行うようにしていく
	33 非常災害に備え、定期的に避難・救出、その他必要な訓練を行っているか	4	3	2	1
	34 新型コロナ感染症対策について、職員間で話し合い、マニュアルを作成し、対策をしているか	4	3	2	1
	35 ヒヤリハット報告書を作成し、事業所内で共有し、事故等の防止に努めているか	4	3	2	1
	36 食物アレルギーのある子どもについて、おやつや調理などの対応がされているか	4	3	2	1
	37 虐待を防止するため、職員の研修の機会を確保する等、対応をしているか	4	3	2	1 虐待防止委員会の立ち上げを行い、研修計画作成などを行っていく