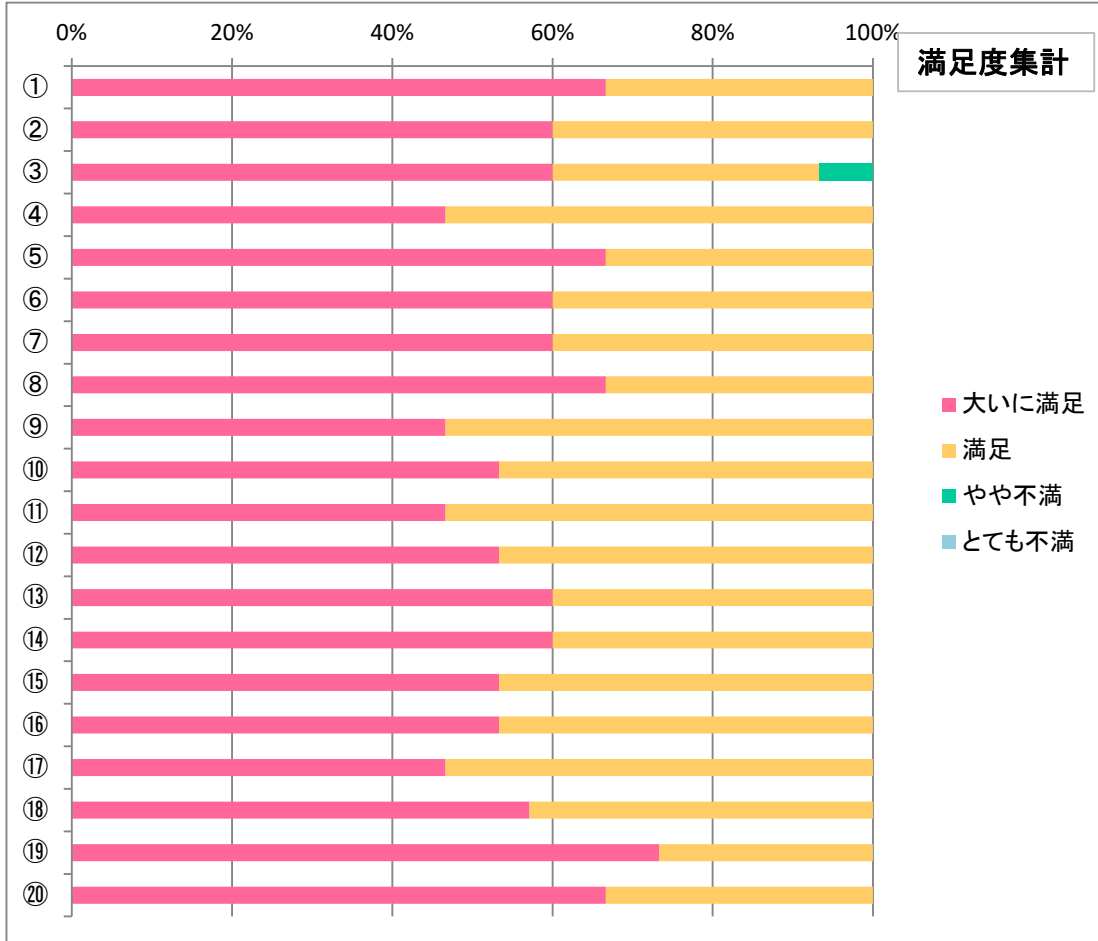


2020年度 満足度調査(保護者)

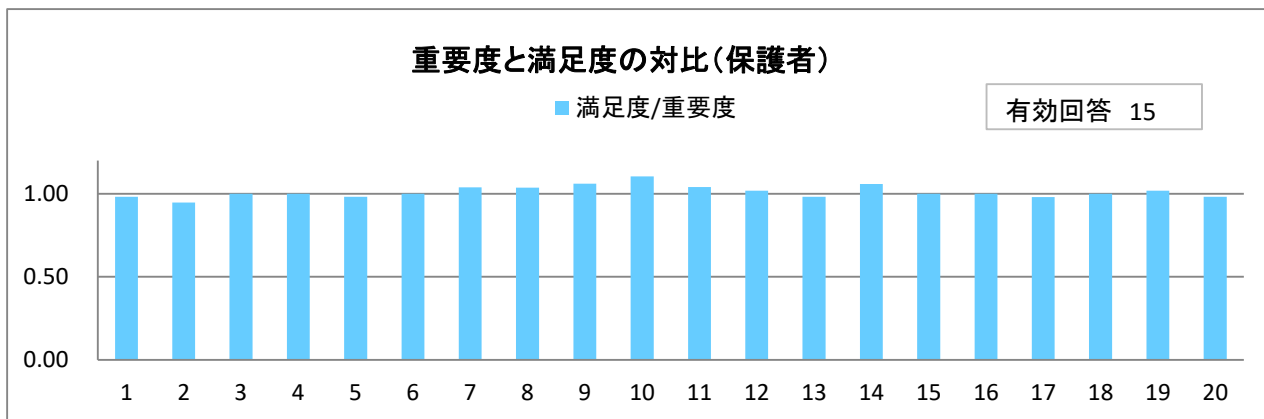
【質問】

- ①職員の対応の仕方 ②職員への相談のしやすさ ③ほうぷからの連絡や報告
 ④情報提供などのわかりやすさ ⑤こどもの主体性の尊重 ⑥個別支援計画 ⑦平日の活動内容
 ⑧土曜日や長期休暇中の活動内容 ⑨体験イベントの内容 ⑩季節行事の内容 ⑪地域との交流の機会
 ⑫ワタシ×ミライWSの取り組み(実施した人だけ) ⑬学校や福祉サービス事業所との連携
 ⑭保護者への支援 ⑮施設の安全性や衛生面 ⑯危機管理体制(災害対策や活動中の安全性)
 ⑰危機管理体制(感染症対策) ⑱新型コロナ感染症緊急事態宣言中のデいの対応

アンケート配布数:19 アンケート回答数:16 有効回答数:15(重要度のみの記入で満足度の記入がなかったもの1)



設問	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫	⑬	⑭	⑮	⑯	⑰	⑱	⑳	
大いに満足	10	9	9	7	10	9	9	10	7	8	7	8	9	9	8	8	7	8	11	10
満足	5	6	5	8	5	6	6	5	8	7	8	7	6	6	7	7	8	6	4	5
やや不満	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
とても不満	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫	⑬	⑭	⑮	⑯	⑰	⑱	⑳	
重要度	3.50	3.56	3.31	3.25	3.50	3.38	3.25	3.31	3.06	3.00	3.13	3.25	3.44	3.19	3.31	3.31	3.31	3.13	3.44	3.50
満足度	3.44	3.38	3.31	3.25	3.44	3.38	3.38	3.44	3.25	3.31	3.25	3.31	3.38	3.38	3.31	3.31	3.25	3.13	3.50	3.44
満足度/重要度	0.98	0.95	1.00	1.00	0.98	1.00	1.04	1.04	1.06	1.10	1.04	1.02	0.98	1.06	1.00	1.00	0.98	1.00	1.02	0.98

★満足度調査 保護者の皆様からのコメント

学童保育、いきいき教室に通うのがストレスだった子が「毎日ほうぷさんがいい！早く迎えにこないで！」という程、楽しく安心して通っている事に、本当にうれしく思うと共に、心おだやかに親が救われています。

いつもお世話になっております。①～⑳どの項目もとても重要な内容だと思います。満足度⑥⑨⑫⑮を「満足」にした理由はまだ取り組んでいない活動の為です(⑮の衛生面は見たことがないからです)。他の項目はおおいに満足とさせて頂きました。色んな活動、取り組みをされており、何より子どもが通うのを楽しみにしていることが嬉しく思います。我が子だけでなく他の子どもたちの楽しそうな声がいまも迎えに行くと聞こえています。小学生以上の子どもさん達が家のように帰ってくる姿を嬉しく見せて頂いております。放課後疲れて帰ってくる為、個々の発達段階や体調に応じて過ごさせていただけるとは親としてとても安心です。車の送迎も子どもの体調に応じて利用したいと思います(アンケートにはございませんでしたが)。まだ体力のない我が子は何より下校時が心配でいつも気になっています。学校で過ごす時間も長く、雨の日、猛暑は特に歩いて帰れるか心配です。しかし、学校の登下校の通学はとても大切に考えており、ランドセルを背合い、特に傘をさし歩くのも良い経験と思っています。気候体調に合わせた利用ができれば嬉しく思います。また、長期休み等などの対応もありがとうございます。

⑫の内容のように、まだ不明な点もありますが、年齢の高い方たちの利用が多いデイはあまり見ないので、ほうぷさんの対応に皆さん満足されているのではないのでしょうか。

相談事業でもお世話になっており、学校や他のサービスとも連携をとってもらって助かっています。将来に向けた勉強会や情報共有などを定期的実施していただければ助かります。

「いつも保護者からの意見聞きすぎやで～」と思うほどで、そのうち職員が胃潰瘍とかなるんじゃないかと(余計なお世話ですが)。よく対応して頂き、図にのりすぎのわが子をいましめています。毎回会報に目を通すたび「お～、こんなことにも取り組みはるん？」と驚いています。子どもたちのために考えて下さっているのに、うちの子の頭に、そんな思い、爪の先ほども残ってないかと思うくらいの言動の数々…申し訳ないです。

⑮に関しては、その後に利用を開始したため未記入とさせていただきます。⑩⑪等については現段階で直接参加できていないため評価が難しいですが、今後その様な機会に積極的に参加できれば良いかと思っています。利用を始めてから短期間ですが、本人も行くことを楽しみにしており、対応も満足しています。今後ともよろしく願います。

こういう質問は答えるのが難しいです。

★事業所からの評価

ご回答いただいたほとんどが、「おおいに満足」「満足」でしたので、職員一同、少し安堵しました。しかしながら、「③ほうぷからの連絡や報告」に「やや不満」のご意見があったことをしっかりと受け止め、連絡ノートの確認漏れや記入忘れが無いよう、対策を話し合い、気をつけて対応していきたいと思っております。

「満足度/重要度」のスコアが1.00以上の項目については、おおむね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考えられます。逆に、スコアが1.00を下回る項目については、保護者にとっては重要度に比して十分な満足度が得られていないものと捉え、以下、改善をしていきたいと思っております。

「②職員への相談のしやすさ」の重要度と満足度の対比が低いことに関して、今年度、新型コロナウイルス感染症の影響で、個別懇談会を設定できなかったこともありますが、今後、相談しやすい環境づくりを考えていきたいと思っております。個別懇談会(希望者)の設定もしていきます。同時に、職員一人一人が、保護者の方々に対して丁寧に対応していくようにして、気軽にお声かけいただけるように努めていきますので、どうぞ、皆さまも、忌憚のないご意見をお願いします。

「①職員の対応の仕方」「⑤子どもの主体性の尊重」「⑬学校や福祉サービス事業所との連携」「⑰危機管理体制(感染症対策など)」「⑳事業所の支援内容に満足」は、当事業所としても重要度が最も高いものであるにもかかわらず、保護者から十分な満足が得られていない結果となりました。結果を真摯に受けとめて、職員は「楽童ほうぷ」の活動方針を見返し、ミーティングで意見交換を重ねて、改めて、支援の質を高めるように努めていきたいと思っております。また、感染症対策について、マスク着用に関するご意見をいただいたことも含めて、職員一同、感染症対策マニュアルを見返して、改めて意見交換を行い、対策に努めます。

⑦⑧⑨⑩⑪⑫⑭⑮⑰⑱⑲に関しては、評価をしていただきました。日々の生活を丁寧に積み上げ、体験を広げていくという取り組みに期待をしていただいているものと受けとめ、引き続き、一人一人の子どもに興味関心やニーズを踏まえて、創意工夫をしていきたいと思っております。

新型コロナウイルス感染症対策については、清掃消毒について、感染症予防のための子どものマスク着用や、感染者が出た場合の対応などの指示が、行政から明確に出ておらず、各施設が模索しながら運営している状況です。当法人では、ブックスタートも行っている関係で、大阪市のこども青少年局及び福祉局と関わっていますが、局により対応も違ってきます。感染者が出た場合は、旭区保健福祉センターに報告して指示を仰ぐことしかわかっていない状況です。その都度、子どもたちにとっての安全策を検討しながら運営したいと思っております。今後も、ご意見などありましたら、ぜひお知らせください。