

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

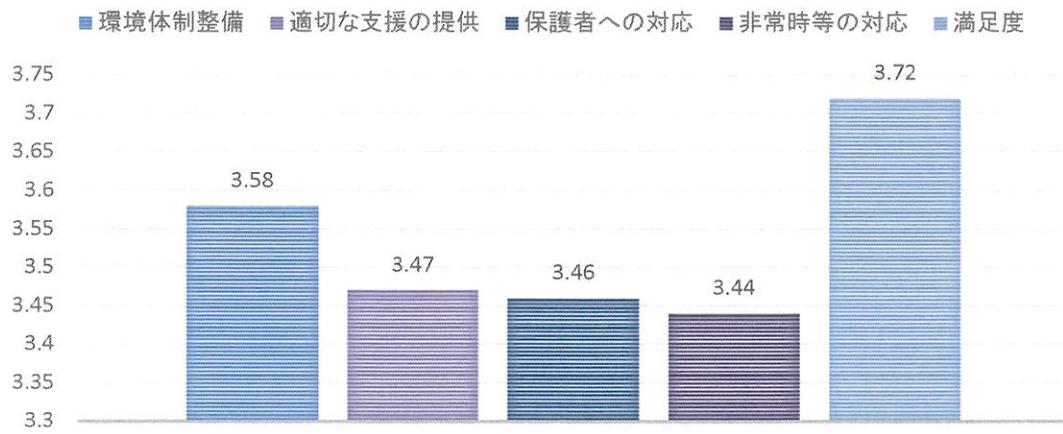


図2 重要度と満足度の対比(満足度/重要度) 回答 19人

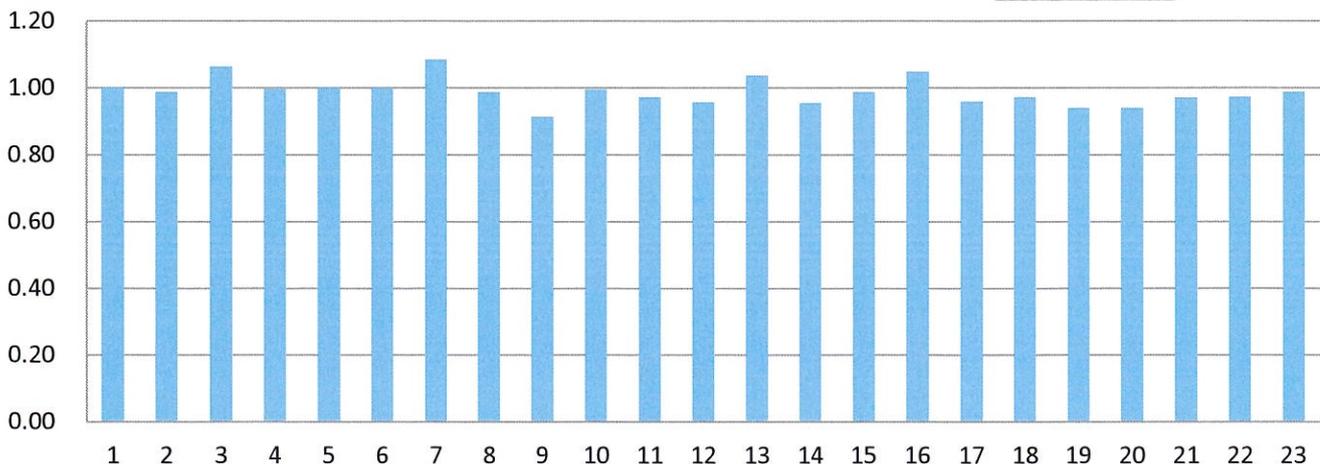
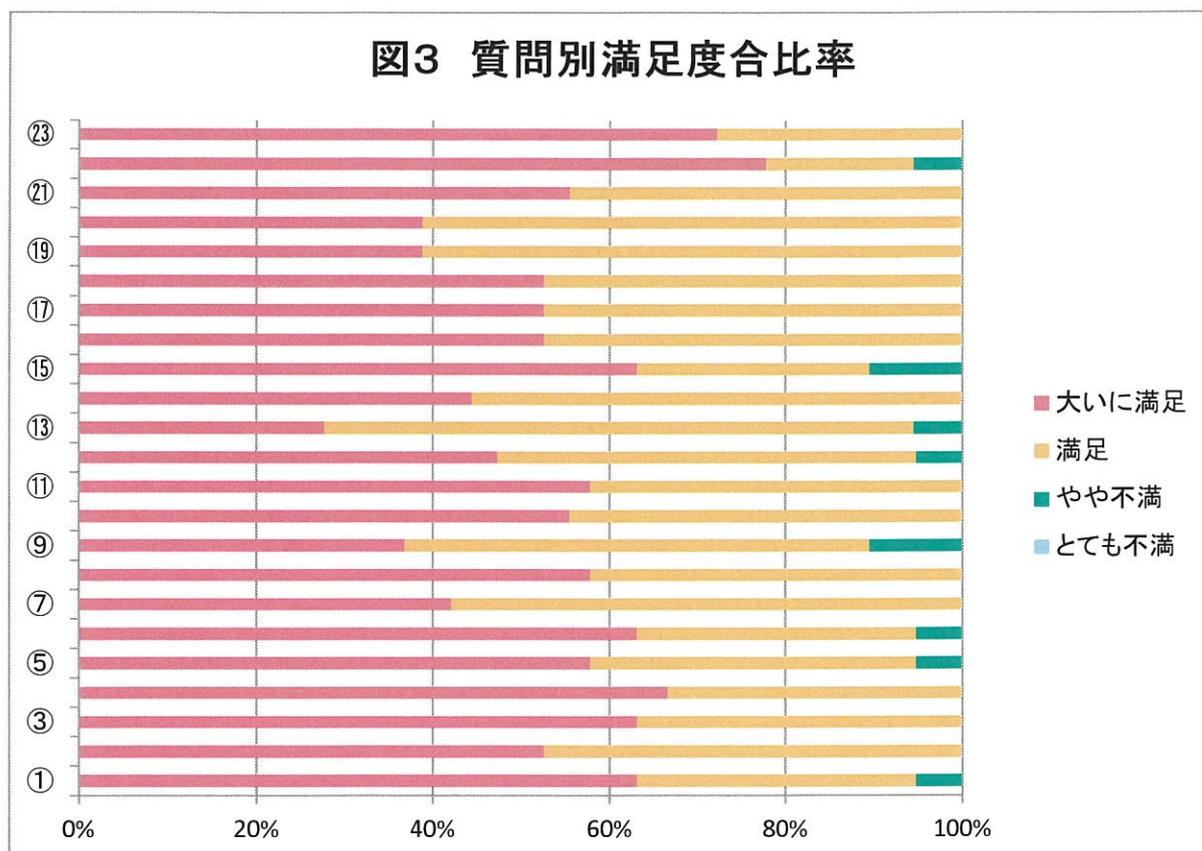


図3 質問別満足度合比率



保護者からのご意見(概要)

子どもが通うのを楽しみにしています。活動内容が工夫されており、大変満足しております。急なお願いなどにご対応いただき、ありがとうございます。今後も引き続き、ご指導のほどよろしくお願いいたします。

ここ数年間、コロナの感染の対応が大変な中、いろいろな工夫をされ、開所していただきありがとうございます。感染者が出てもクラスターが起こることはなく、ちゃんとした備えや準備をされていることも素晴らしいと思います。また、感染発生の際に、時系列の報告を配布したり、電話やラインでのご連絡をいただいたりしたことは大変評価させていただいております。(ラインで連絡ができるのは本当に助かります)

地域を含め、イベントや行事が再開され、嬉しく思っていますが、土曜日のイベントは先着順で、イベントによっては、土曜日利用されている方優先のものもあり、イベントの内容も小学校高学年以上が対象に感じて、申し込めなかった時がありました。利用者が多く、コロナ禍の中、人数制限は承知な上ですが、小学生低学年にも楽しめる(わかる)行事の工夫があればよいなと感じました。

こどもは、ほうぷさんが大好きなので、いつも行きたがります。子育てのお手伝いをさせていただけることは、心強く、親も社会の一員として働いていけること、感謝です。今後ともよろしくお願いいたします。

学童保険みたいなもの(対物対人がうれしいです)があれば、教えてください。

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したのが「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いますが、＜適切な支援の提供＞＜保護者への対応＞＜非常時の対応＞については、業務における改善点を洗い出し、より一層、職員の質の向上と、活動の充実に努めていきます。

2. 重要度と満足度の対比、及び、質問別満足度比率について

【評価の視点】

『重要度と満足度の対比』では、保護者が考えておられる「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。

『質問別満足度比率』は、保護者の皆様が満足しておられるか不満を感じておられるかの比率を表しており、「図3 質問別満足度合比率」のグラフです。大いに満足の方が少なく、やや不満の方がいる項目は、職員の努力が必要です。また、大いに満足の方が多くても、やや不満の方が多い項目についても、取り組みの改善に努めていく必要があります。

【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」「③事業所の設備等」いずれも満足をしていただいているようです。職員の配置数については、制度上の配置では、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4名と保育士1名を配置し、加えて、パートさんや大学生のアルバイトを配置して運営しています。近年、小学校低学年が増えてきたこともあり、個別の活動に丁寧に対応する必要があります。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、より支援の質を向上させるために、研修を充実させ、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」について、昨年の満足度調査以降、支援計画作成前の聞き取りと作成後の説明を丁寧に行ってきました。満足度の評価は上がりましたが、重要度に比べるとまだ低い評価となっており、取り組みの状況が、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。子どもの将来を見据えて、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。

「⑦地域との交流」については、コロナ禍で自粛してきましたが、新施設に移転したこともあり、今年度より、地域と交流できるイベントを再開しています。感染対策を行いながら、継続していききたいと考えます。

「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時期には、必要に応じて、学校や他の放デイと意見交換や情報共有を行っていますが、今後、より積極的に学校との連携を行っていきます。今年度は、新拠点でコロナ対策を行いながら「ワタシ×ミライワークショップ」の開催も行っているところです。

<保護者への対応>

「⑩支援の内容、利用者負担などの説明」「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などの支援」「⑭苦情対応」「⑮保護者への連絡や情報伝達」「⑰個人情報の取り扱い」「⑱職員への相談のしやすさ」と多くが、『重要度と満足度の対比』の1.0を下回っています。また、『質問別満足度比率』でも、「⑫保護者への面談や助言などの支援」「⑬保護者間交流や保護者研修会」「⑭苦情対応」が、満足度合が低いように思います。

「個別支援計画」の見直しの際の面談において、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具体的に伝えて情報を共有し、保護者の悩みに耳を傾けていくよう努めていきます。近年、コロナ禍で定期的な懇談が実施できずにいますので、今後、定期懇談の機会を設けていきます。

昨年度の満足度調査の結果より、職員間での情報共有や、保護者からの連絡事項の確認など、業務改善に努めてきましたが、未だ、十分とはいえません。より業務改善に努めて、保護者と丁寧にコミュニケーションをとっていきます。加えて、個人情報の取り扱いの徹底にも努めます。

また、今年度は、秋冬に、保護者交流会と研修会の開催を予定しています。

<非常時等の対応>

『重要度と満足度の対比』では、すべてについて、1.0のスコアを下回りました。『質問別満足度比率』についても、「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」が低くなっています。昨年度の満足度調査をもとに、マニュアルの見直しや避難訓練などの防災学習プログラムを多く取り入れてきましたが、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。新施設に移転したこともあり、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して、保護者にご安心いただけるよう努めてまいります。ヒヤリハット報告の作成と共有は、ヒヤリハットの対象者に対して報告内容（報告と今後の対応）の確認をしていただき、職員間での共有を行ってきました。個人情報のこともありますので、今後もその方向で取り組んでいきたいと考えています。ただ、虐待防止委員会の定期開催を始め、委員会の中でヒヤリハット報告を行っております。

<満足度>

「㉑子どもが通うのを楽しみにしていますか」「㉒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、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。

日々の活動の積み重ねを通して、保護者がわが子の成長を実感していただける機会が増えていこう、保護者の皆様からのご期待に十分にこたえていけるよう、職員一同、研鑽に励みます。

	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	1	必要配置数以上の児童指導員と保育士を配置しているが、丁寧な個別支援を行うに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	1	
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	1	
	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	1	
	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	1	
適切な支援の提供	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	1	
	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	1	
	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	1	より支援の質を向上させるために、活動記録を改善する
	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	1	
	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	1	
	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	1	活動内容を職員で話し合っ決めて、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る個別支援計画を作成しているか	4	3	2	1	
	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	1	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答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	1	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。
	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	1	
法人理念に沿う活動	16 医療的ケアに必要な子どもの受入れ体制を作っているか	4	3	2	1	常勤職員全員が、喀痰吸引3号研修を受講しているが、医療的ケアの必要な利用者はいない
	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	1	
	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	1	
	19 こどもの自己肯定感を高める取り組みをしているか	4	3	2	1	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	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			
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	
	22 こどもの状況を保護者と伝えあい、こ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	対象児がいなかった。一昨年に行った。今年度は対象児がおり、現在、取り組み中である。
	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	保護者からの相談に対応をしているが、相談支援をより充実させていきたい。
	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	コロナ禍でしばらく保護者対象イベントが開催できなかったが、秋冬に開催予定。
	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	保護者へのマニュアル内容や取り組みの周知が十分でないため、周知していく
	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	