

# 満足度調査(保護者)の集計結果

## 【質問項目一覧】

配布数34 回答数22

### <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学校や福祉サービス事業所との連携

### <保護者への対応>

⑨支援の内容、利用者負担等の説明 ⑩子どもの状況についての保護者との共通理解  
⑪保護者への面談や助言等の支援 ⑫保護者間交流や保護者研修会 ⑬苦情対応  
⑭保護者への連絡や情報伝達 ⑮保護者への情報提供などのわかりやすさ  
⑯個人情報の取り扱い

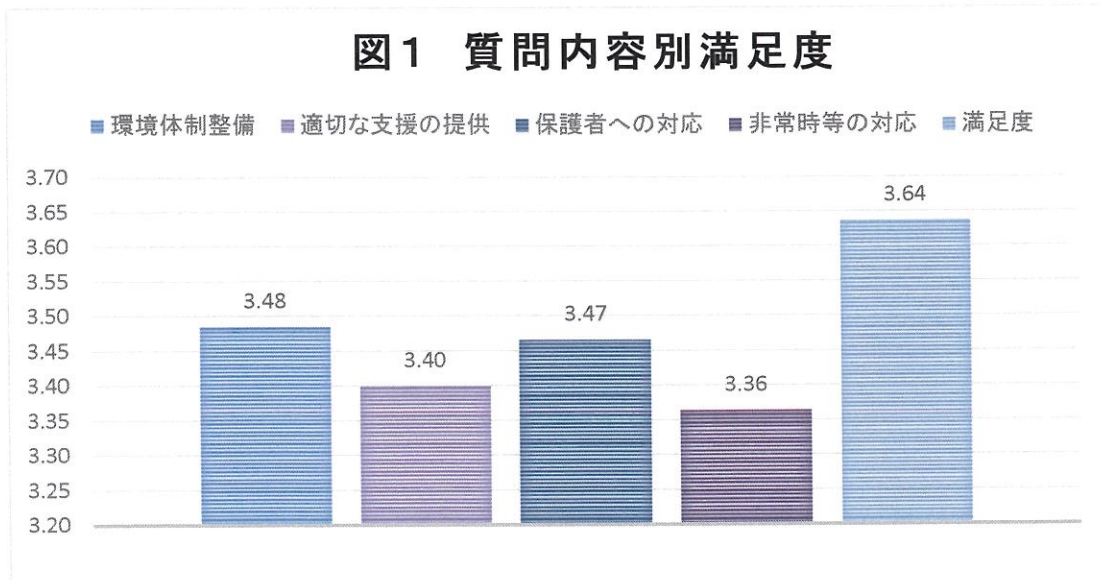
### <非常時等の対応>

⑰緊急対応マニュアル等の周知(危機管理) ⑱避難訓練等の危機管理体制

### <満足度>

⑲子どもが通うのを楽しみにしていますか ⑳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 22人

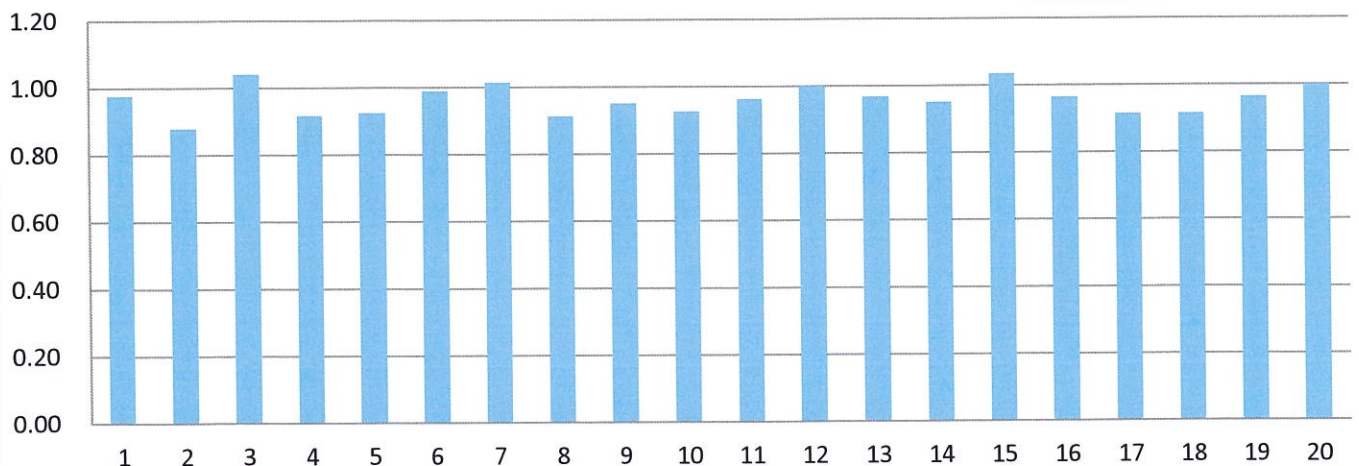
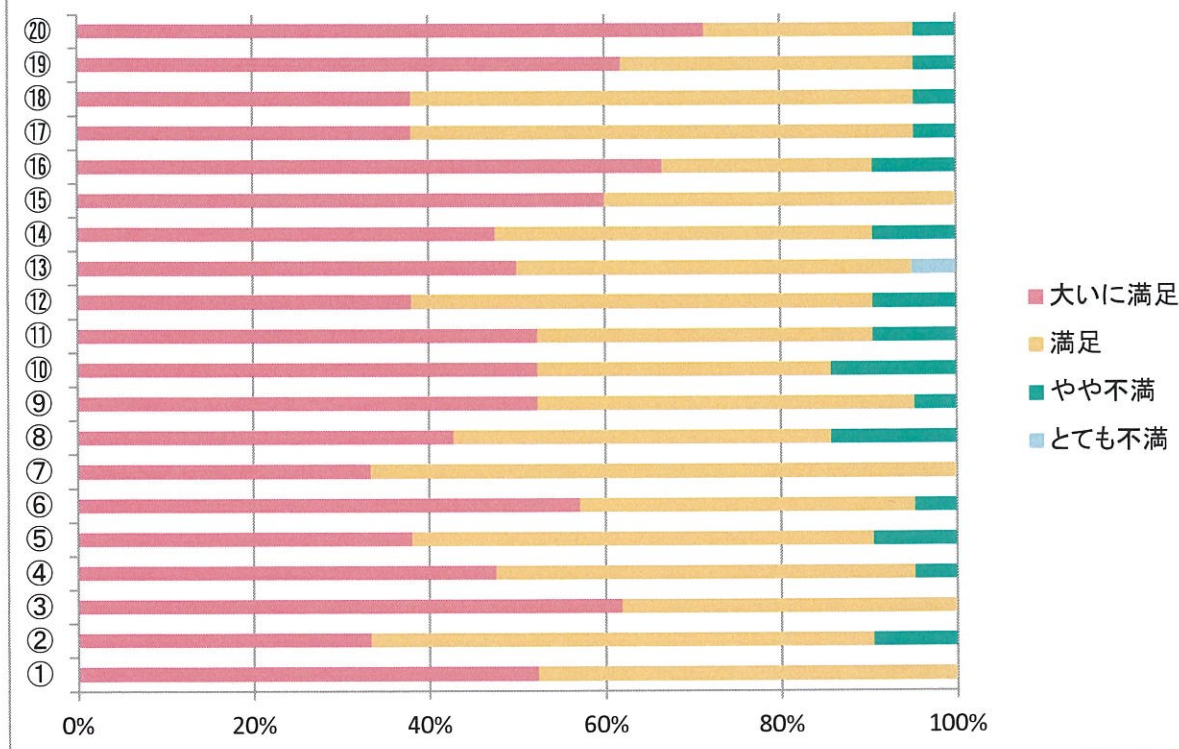


図3 質問別満足度合比率

回答 22人



保護者からのご意見(概要)

子どもが楽しみにしていて、カレンダーの利用予定日を指さして、「ほうぷ」と毎日言っています。子どもがのびのびと過ごせる環境を提供してくださって本当にうれしいです。

日頃、お休みの日のクッキングがとても楽しいようで、家でも炒めたり切ったり、よくお手伝いしてくれるようになりました。

いつも通うのを楽しみにしています。学校の通級などで認知などのトレーニング(プリントや身体を動かしたり、ゲーム等)をしていますが、そういうものを取り入れてもらえたら良いかなと思っています。運動も好きなので、外遊びやルールのあるスポーツ的なこともやっていただけると良いなと思います。

放課後に過ごす場所だけでなく、今年の夏休みは、事前に夏休みのスケジュールも組まれており、長い夏休み、いろいろな工夫をされ、また、たくさんの体験、経験をさせていただきました。

ほうぷさんは地域交流、活動されており、学校との連携もしてくださっており、安心して利用できています。何より子どもが通うのを楽しみにしているのが一番です。家庭以外に「ただいま」と言って帰れる場所があることが素晴らしいです。個別懇談も、子どもの利用日の時間帯など負担のないようにしていただいています。

## 〈楽童ほうぷ〉に関する満足度&評価アンケートのご報告と自己評価報告

満足度調査へのご協力に感謝いたします。22名の方に回答をいただきました（配布数35）お忙しい中、本当にありがとうございました。職員一同、結果をしっかりと受けとめて、支援内容や活動内容、保護者の皆様への対応、非常時の対応の改善に努めていきたいと思っております。どうぞよろしくお願いいたします。

### アンケート結果の考察

#### 1. 質問内容別満足度について (図1 質問内容別満足度)

##### 【評価の視点】

アンケートの20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、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。

##### 【考察】

5つのカテゴリーいずれについても3.0を上回っていますので、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した。3.5を下回る〈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〉については、業務における改善点を洗い出し、より一層、支援内容の向上に努めていきます。

#### 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 (図2 重要度と満足度の対比(満足度/重要度)・図3 質問別満足度合比率)

##### 【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、保護者の皆様満足を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、やや不満の方が多くなる項目は、改善が必要です。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〉

「②職員の配置数や専門性」について、職員の配置数は、常勤の児童指導員3名で、制度上の配置は満たしていますが、昨年から今年にかけて退職者があり職員数が減少したため、保護者の方々にご心配をおかけしていると思っております。体制の強化を図っていらっしゃるようです。専門性に関しては、常勤職員は全員有資格者（社会福祉士・小学校教員免許・公認心理師）ですが、より支援の質を向上させるために、研修やミーティングでの子ども理解の共有や支援内容の話し合いを行っています。

##### 〈適切な支援の提供〉

「④個別支援計画」について、支援計画作成前の聞き取りと計画の説明を丁寧に行ってきたつもりですが、保護者の方々の期待に十分応えられていないと受けとめています。子どもの将来を見据えて、それぞれの子どものどのような支援が必要か、職員間で一層の共通理解をはかり関係機関との連携をはかりながら取り組んでいきます。

「⑤平日の活動」について、昨年下半年から毎朝のミーティングで支援計画をもとに子どもへの対応や活動内容を共有してきました。そして、今年度は平日の活動内容の改善を図ってまいりましたが、保護者の方々への周知と理解ができていなかったようです。毎月、日々の活動内容（身体づくり・簡単工作・小集団遊び・おやつ作り等）を企画し、日々、朝のミーティングで、来所の子どもの構成に配慮して小集団の遊びや個別の活動を検討し取り組んでまいりました。今後、この取り組みをより機能させ、設定の活動を組み込み、活動報告にも分かりやすく記載していこうと考えています。

「⑦地域との交流」については、ほうぶ商店の定期的な開催等、地域と交流できるイベントが浸透してきたと感じます。

「⑧学校や福祉サービス事業所との連携」については、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、保護者のご希望や学校により偏りがあると考えています。保護者の皆様も懇談の際に遠慮なくご希望をお知らせいただきたいと思います。

#### <保護者への対応>

「⑨支援の内容、利用者負担などの説明」「⑩子どもの状況についての保護者との共通理解」「⑪保護者への面談や助言などの支援」「⑫保護者への連絡や情報伝達」について、保護者面談の回数は増えている一方で、保護者の方々の思いや悩みをお伺いし、情報を共有して保護者と共通理解を深め一緒に考えていくことが十分にできていなかったと思います。今後、保護者とのコミュニケーションをはかり、保護者と話し合いの時間を持つようにより一層努めていきます。

「⑬苦情対応」について、迅速に職員間での情報共有と検討を行ったうえで、虐待防止委員会や運営委員会において、報告し助言をいただいています。また、虐待防止委員会では、ヒヤリハットの報告と助言をいただくことも毎回行っています。今後、評価を受けとめ、保護者の方への回答や対応に満足していただけるよう、より丁寧な対応をしていきます。

#### <非常時等の対応>

『質問内容別満足度』が最も低く、『重要度と満足度の対比』も低くなっています。毎年の満足度調査で評価が低い部分です。一昨年からマニュアルの見直しを行ってきました。活動においても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。昨年度は、保護者に伝わりやすいようにと「子どもの安心・安全のための対応マニュアル ご家庭・事務所相互掲示板」を作成し、各ご家庭に配布しました。保護者の皆様への情報提供についていま一度検討します。保護者の皆様からのご意見もぜひお寄せいただければと思います。

#### <満足度>

「⑭子どもが通うのを楽しみにしているか」「⑮事業所の支援内容に満足しているか」について、満足度が高かったことは、職員の努力の成果だと思っています。ただ、十分には満足しておられない方もいらっしゃいますので、日々の活動を丁寧に積み重ね、子どもたちがいきいきと過ごすことができ、保護者の方々にも評価していただけるよう、職員一同、取り組んでいきます。

	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 利用定員が指導訓練室等スペースとの関係で適切であるか。	4	3	2	1	
	2 職員の配置数は適切か	4	3	2	1	
	3 事業所の設備について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	4 業務改善を進めるためのPDCAサイクル(目標設定と振り返り)に、広く職員が参画しているか	4	3	2	1	計画・実践・振り返り・改善を職員が広く参加し行っている。
	5 保護者向け評価表を活用する等によりアンケート調査を実施して保護者等の意向を把握し、業務改善に繋げているか	4	3	2	1	保護者向け満足度調査(アンケート)を毎年実施し、改善を行っている。
	6 この自己評価の結果を法人の会報やホームページ等で公開しているか	4	3	2	1	ホームページにて公開
	7 第三者による外部評価を行い、評価結果を業務改善につなげているか	4	3	2	1	第三者評価は実施していないが、外部委員で構成する運営委員会を設置し、改善につなげている。
	8 職員の資質の向上を行うために、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	9 アセスメントを適切に行い、子どもと保護者のニーズや課題を客観的に分析した上で、支援計画を作成しているか	4	3	2	1	
	10 支援計画の内容を職員が共有し、日々の支援に役立てる工夫をしているか	4	3	2	1	毎週と毎朝の職員ミーティングで情報共有と支援内容の工夫・確認などを行っている。
	11 活動プログラムの立案をチームで行っているか	4	3	2	1	毎週、職員ミーティングを開催して行っている。
	12 活動プログラムが固定化しないよう工夫しているか	4	3	2	1	毎週、職員ミーティングを開催して行っている。
	13 平日、土曜日、長期休暇に応じて、課題をきめ細やかに設定して支援しているか	4	3	2	1	毎週、職員ミーティングを開催して行っている。
	14 子どもの状況に応じて、個別活動と集団活動を適宜組み合わせさせて支援計画を作成しているか	4	3	2	1	
	15 支援開始前には職員間で必ず打ち合わせをし、その日行われる支援の内容や役割分担について確認しているか	4	3	2	1	毎朝、職員ミーティングを開催し、情報の共有と確認をしている。
	16 支援終了後には、職員間で必ず打ち合わせをし、その日行われた支援の振り返りを行い、気付いた点等を共有しているか	4	3	2	1	毎夕、パート職員と振り返りを行い、翌朝の職員ミーティングで共有している。
	17 日々の支援に関して正しく記録をとることを徹底し、支援の検証・改善につなげているか	4	3	2	1	個別に配布する活動記録と日報にて記録をしている。
	18 定期的にモニタリングを行い、支援計画の見直しの必要性を判断しているか	4	3	2	1	
法人理念に沿った活動	19 自立支援と日常生活の充実のための活動・創作活動・地域交流の機会の提供・余暇の提供を組み合わせさせて支援を行っているか	4	3	2	1	
	20 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	こどもILPにて取り組んでいるとともに、日々の活動で意識的に行っている。
	21 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	1	
	22 地域に開かれた事業所運営を行い、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	地域活動協議会や自立支援協議会に参加し地域行事の参加やほうぷ商店開催なども実施している。

	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			
関係機関や保護者との連携	23 学校との情報共有(行事予定の交換や下校時刻の確認等)、連絡調整(送迎時やトラブル発生時の連絡等)を適切に行っているか	4	3	2	1	トラブルの発生や確認など、学校と連絡を取り合っている。
	24 就学前に利用していた保育所や幼稚園、認定こども園、児童発達支援事業所等との間で情報共有と相互理解に努めているか	4	3	2	1	保護者のアセスメントや相談支援事業所との情報共有で終わっている。
	25 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、それまでの支援内容等の情報を提供する等しているか	4	3	2	1	ワタシ×ミライワークショップの開催等を実施して、情報を共有する場を作っている。
	26 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	エルムおおさかに研修を依頼したり、助言を受けたりしている。
	27 地域の中で障害のない子どもと活動する機会があるか	4	3	2	1	近隣の公園で一緒に遊んだり、イベントに小学校区の子どもたちが来たりしている。
	28 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	自立支援協議会の本会、こども部会、事業所連絡会に参加。地域活動協議会の福祉部会委員。
	29 日頃からこどもの状況を保護者と伝え合い、子どもの発達の状況や課題について共通理解を持っているか	4	3	2	1	
保護者への説明責任	30 保護者の対応力の向上を図る観点から、保護者等に対してペアレントトレーニング等の支援を行っているか	4	3	2	1	ペアレントトレーニングは実施していないが、保護者向け研修会は実施。
	31 運営規定、支援の内容、利用者負担等について丁寧な説明を行っているか	4	3	2	1	
	32 保護者からの子育ての悩み等に対する相談に適切に応じ、必要な助言と支援を行っているか	4	3	2	1	保護者への面談アンケートを隔月で配布するなどして、相談しやすい環境をつくっていく
	33 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	研修会や交流会を開催したが、参加者が少ない。ほうふ商店などのイベント時、各々が交流されている。
	34 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、苦情があった場合に迅速かつ適切に対応しているか	4	3	2	1	毎週、職員ミーティングを開催し、保護者からの訴えやヒヤリハットなど話し合いをしている。
	35 定期的に会報等を発行し、活動概要や行事予定、連絡体制等の情報を子どもや保護者に発信しているか	4	3	2	1	毎月、楽童ほうふだよりを保護者に向けて発行し、3か月に1回法人会報を広く発行している。
	36 個人情報の取り扱いに十分注意しているか	4	3	2	1	より取り扱いに注意をする必要がある。
非常時等対応	37 障害のある子どもや保護者との意思の疎通や情報伝達のための配慮をしているか	4	3	2	1	視覚支援等を使って行っている。
	38 緊急時対応マニュアル、防犯マニュアル、感染症対策マニュアルを策定し、職員や保護者に周知しているか	4	3	2	1	定期的なマニュアルの見直しを実施し、「子どもの安心安全のための対応マニュアル」を保護者に配布。
	39 非常災害の発生に備え、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	定期的に避難訓練を実施
	40 虐待を防止するため、職員の研修機会を確保する等、適切な対応をしているか	4	3	2	1	
	41 どのような場合にやむを得ず身体拘束を行うかについて、組織的に決定し、子どもや保護者に事前に十分に説明し理解を得た上で、支援計画に記載しているか	4	3	2	1	
	42 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	再度、おやつに関するチェック方法の職員間の共有をはかる
	43 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	毎週の職員ミーティングで共有し、定期開催の虐待防止委員会でも報告しアドバイスをもらっている。