

# 令和1年度 ご利用者満足度調査 ご家族アンケート集計結果

聖隷放課後クラブはなえみ森町

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

ご家族様におかれましては、「令和1年度 ご利用者満足度調査 ご家族様アンケート」へのご協力いただきまして、誠にありがとうございました。

このたび、アンケートの結果を集計いたしましたので、ここにご報告申し上げます。

## 回答率のご報告

総発送数	26件
回収数	22件
回収率	84.6%



## 1. 環境・体制整備について

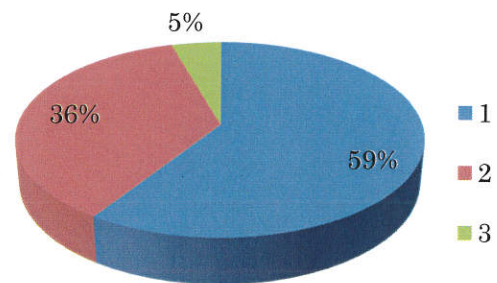
### ①子どもの活動等のスペースが十分に確保されているか

	回答数
1. はい	13件
2. どちらともいえない	8件
3. いいえ	1件
合計	22件

#### 【ご意見】

室内は狭いと感じてしまいますが、他のスペースを利用したり外に出たりして工夫していると思います。  
外での活動を取り入れてくれている。

### ①活動スペースの確保



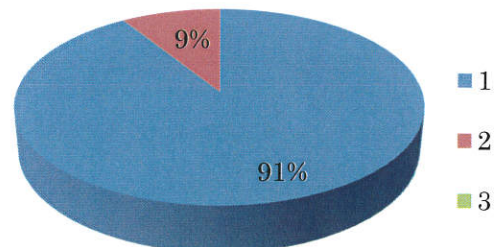
### ②職員の配置数や専門性は適切であるか

	回答数
1. はい	20件
2. どちらともいえない	2件
3. いいえ	0件
合計	22件

#### 【ご意見】

特記なし

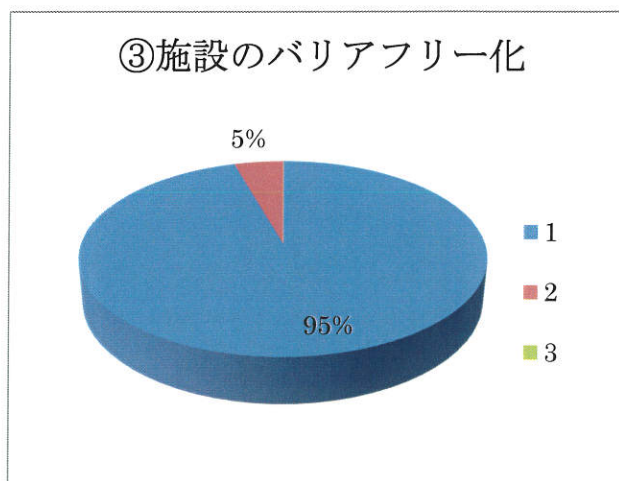
### ②職員の配置と専門性



③事業所の施設等は、スロープや手すりの設置などバリアフリー化の配慮が適切になされているか

	回答数
1. はい	21件
2. どちらともいえない	1件
3. いいえ	0件
合計	22件

【ご意見】  
分かりません



【ご意見への回答】

子どもたちが喜ぶ企画などがあり、外出の機会も作ってくれているとの評価が多く、今後も継続していきます。

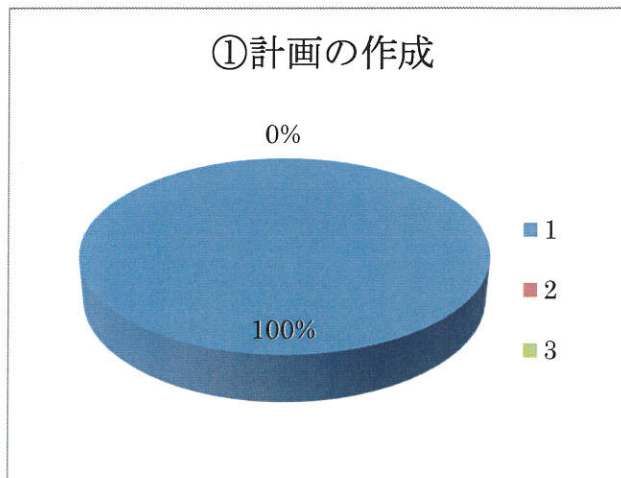
バリアフリーへの配慮に関しては、事業所が高齢者施設内ということもあり評価いただけたらと思っていたが、「どちらともいえない」との回答あり。これは、児童への配慮は・・・？という視点からの回答と捉え、今後の環境面での配慮を進めていきます。

2. 適切な支援の提供について

①子どもと保護者のニーズや課題が客観的に分析された上で、放課後等デイサービス計画が作成されているか

	回答数
1. はい	22件
2. どちらともいえない	0件
3. いいえ	0件
合計	22件

【ご意見】  
特記なし



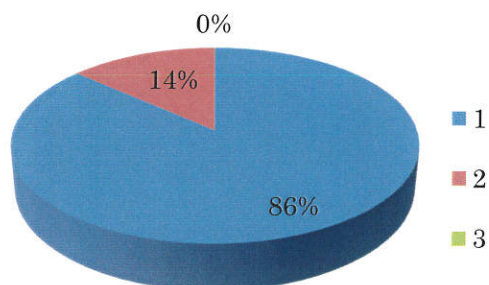
②活動プログラムが固定化されないよう工夫されているか

	回答数
1. はい	19 件
2. どちらともいえない	3 件
3. いいえ	0 件
合計	22 件

【ご意見】

分かりません

②活動プログラムの固定化



③放課後児童クラブや児童館との交流や、障害のない子どもと活動する機会がある

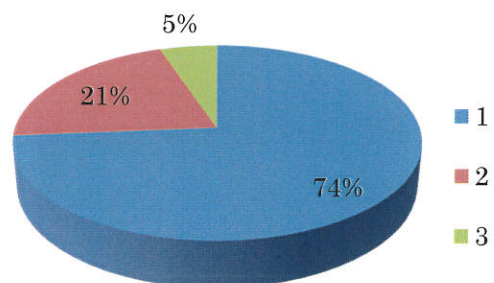
	回答数
1. はい	14 件
2. どちらともいえない	4 件
3. いいえ	1 件
合計	19 件

【ご意見】 無回答 3 件

児童館との交流や障がいのない子との活動をどういったものを行っているのか知らない。

他学校の児童クラブとの交流があるとよいと思う。

③児童館等との交流



【ご意見への回答】

活動プログラムについては、周知が十分されていない結果と受け止めています。

活動内容の報告は、視覚的にもお伝えできるよう写真も活用して、定期的な「はなえみ便り」を継続して発行していきます。

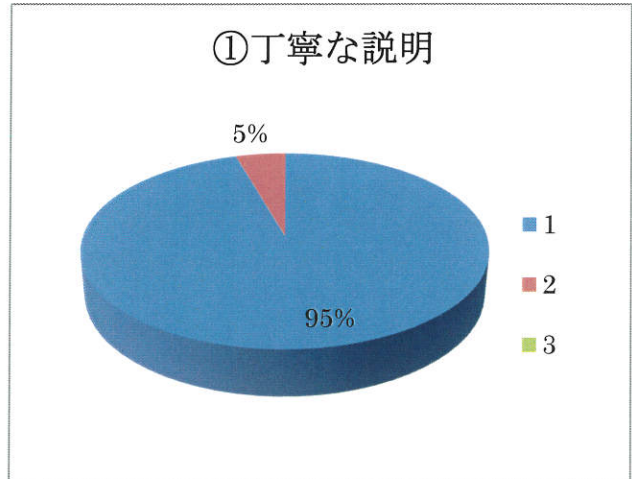


### 3. 保護者への説明について

①支援の内容、利用者負担等について丁寧な説明がなされたか

	回答数
1. はい	21件
2. どちらともいえない	1件
3. いいえ	0件
合計	22件

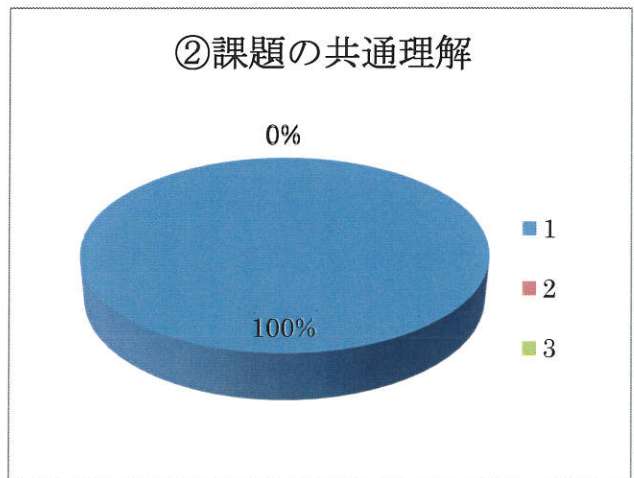
【ご意見】  
特記なし



②日頃から子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ができているか

	回答数
1. はい	22件
2. どちらともいえない	0件
3. いいえ	0件
合計	22件

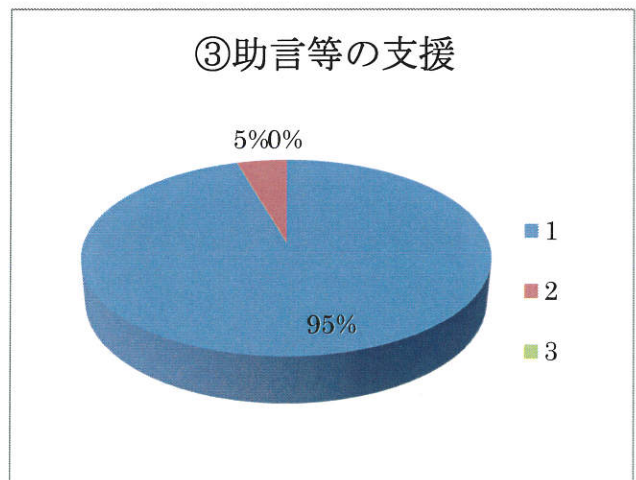
【ご意見】  
相談に乗ってくれたり、アドバイスしてもらい  
助かっています。



③保護者に対して面談や育児に関する助言等の支援が行われているか

	回答数
1. はい	21件
2. どちらともいえない	1件
3. いいえ	0件
合計	22件

【ご意見】  
特記なし



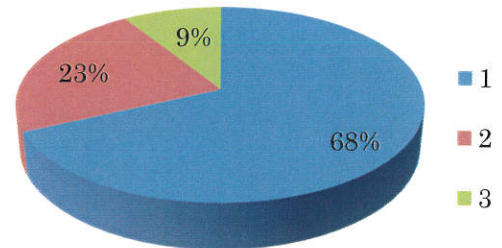
④父母の会の活動の支援や保護者会等の開催等により保護者同士の連携が支援されているか

	回答数
1. はい	15 件
2. どちらともいえない	5 件
3. いいえ	2 件
合計	22 件

【ご意見】

保護者同士の連携の支援とは、どのようなものか  
分からない  
今年は保護者会の集まりが少ないと思います。

④保護者同士の連携支援



⑤子どもの保護者からの苦情について、対応を整備するとともに、

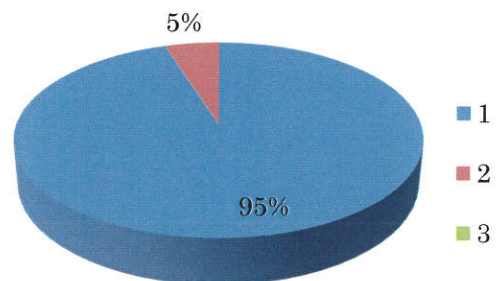
子どもや保護者に周知・説明し、苦情があった場合に迅速かつ適切に対応しているか

	回答数
1. はい	19 件
2. どちらともいえない	1 件
3. いいえ	0 件
合計	20 件

【ご意見】 無回答 2 件

特記なし

⑤苦情への対応



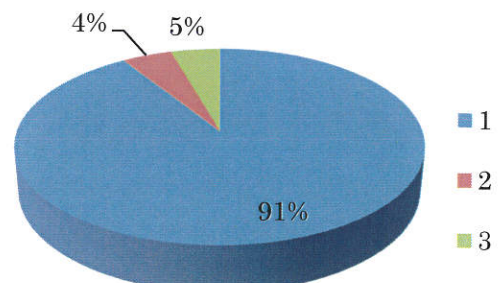
⑥子どもや保護者との意思の疎通や情報伝達のための配慮がなされているか

	回答数
1. はい	20 件
2. どちらともいえない	1 件
3. いいえ	1 件
合計	22 件

【ご意見】

子どもにとって「マイナスになる心の声」を子どもの  
前では絶対に言わないでください。

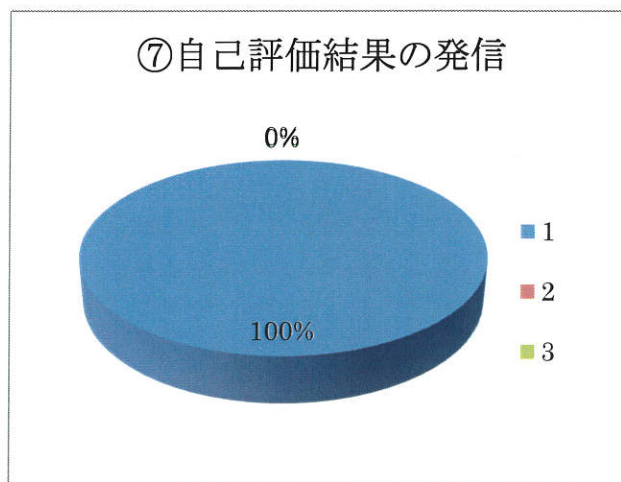
⑥情報伝達の配慮



⑦定期的に会報やホームページ等で活動概要や行事予定、連絡体制等の情報や業務に関する自己評価の結果を子どもや保護者に対して発信しているか

	回答数
1. はい	22 件
2. どちらともいえない	0 件
3. いいえ	0 件
合計	22 件

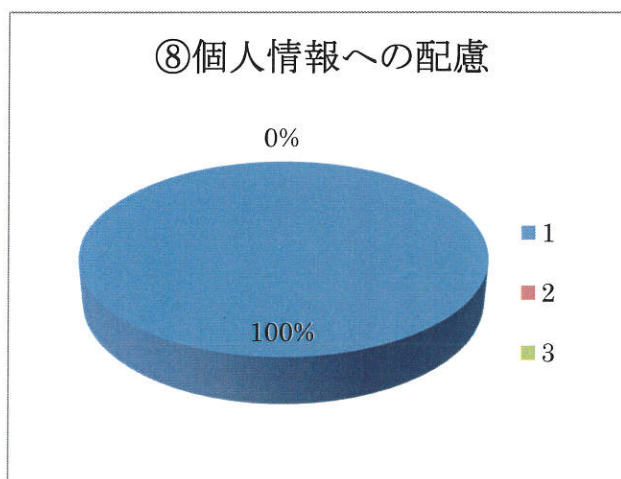
【ご意見】  
特記なし



⑧個人情報に十分注意しているか

	回答数
1. はい	22 件
2. どちらともいえない	0 件
3. いいえ	0 件
合計	22 件

【ご意見】  
特記なし



【ご意見への回答】

家族会の出席率は、あまり高くはないことから、興味・関心のある内容ではないと評価。ある程度、年齢や問題等を絞り、出席したくなるテーマで開催できればと検討中です。です。

また、児童への言葉の配慮に関しては、厳しいご指摘を頂き、感謝しております。職員間の共有のために話す内容が、児童に伝わってしまっていたのだと反省いたしました。この問題については、職場会議の議題にも挙げさせていただき職員全員で再度、周知をし配慮の徹底を行っていくことと致しました。

#### 4. 非常時の対応について

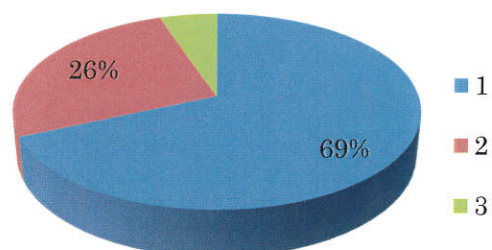
①緊急対応マニュアル、防犯マニュアル、感染症対応マニュアルを策定し、保護者に周知・説明されているか

	回答数
1. はい	13 件
2. どちらともいえない	5 件
3. いいえ	1 件
合計	19 件

【ご意見】

特記なし

#### ①マニュアルの策定と周知



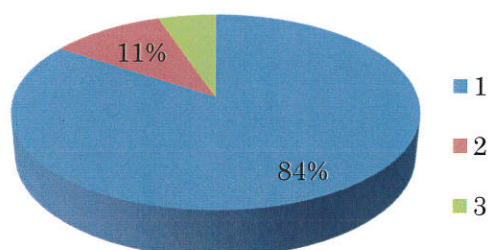
②非常災害の発生に備え、定期的に避難、救出、その他必要な訓練がおこなわれているか

	回答数
1. はい	16 件
2. どちらともいえない	2 件
3. いいえ	1 件
合計	15 件

【ご意見】

マニュアルがあるのは分かっていますが説明があったかな？という認識です。

#### ②非常災害訓練の実施



【ご意見への回答】

非常時のマニュアルは保護者に対して情報の開示をしていく。

避難訓練は、風水害・地震・不審者について定期的実施しているため、その様子も「はなえみ便り」を通じて発信していきます。



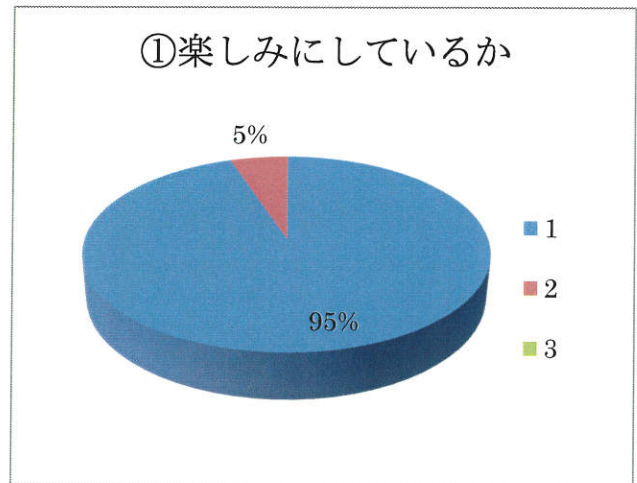
## 5. 満足度について

### ①子どもは通所を楽しみにしているか

	回答数
1. はい	19 件
2. どちらともいえない	1 件
3. いいえ	0 件
合計	19 件

#### 【ご意見】

とても居心地が良いようです。  
子どもの様子を見ていると十分楽しんでいることが分かります。

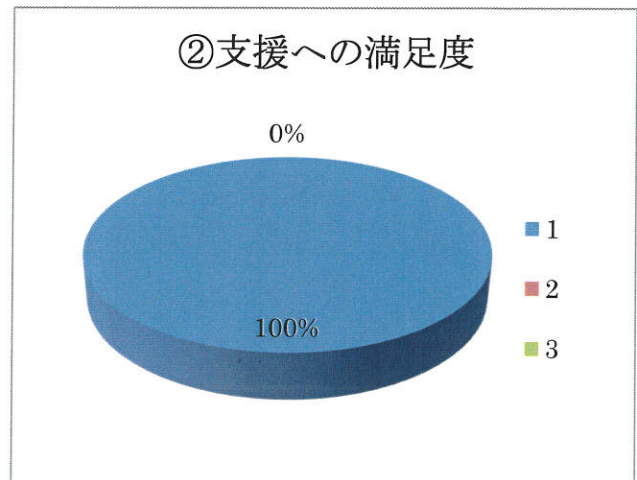


### ②事業所の支援に満足しているか

	回答数
1. はい	19 件
2. どちらともいえない	0 件
3. いいえ	0 件
合計	15 件

#### 【ご意見】

四季も大切にしてイベント等もあり、満足しています。



#### 【ご意見への回答】

今後も、継続しても子どもが安心して楽しめる場所の提供をしていきます。

#### 【まとめ】

「保護者への説明」の設問の中で、「家族会での交流」についてと「保護者との意思の疎通」についてのご指摘がありました。

「家族会」については、出席するだけの価値のある内容か・・・？という点では毎回苦慮しております。支援者側の視点での内容となっていると反省し、保護者様からのアンケート等の実施や、発達段階にターゲットを絞り、数回に分けて実施するなどの工夫を検討していきます。

「保護者との意思の疎通」については、児童の「不適切な行動」について、お伝えする場面においては本人の前で伝えないということを、職員間で検討し、徹底しています。