

令和4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磐田

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。  
保護者様におかれましては『令和4年度 ご利用者満足度調査 保護者アンケート』へ  
ご協力いただきまして誠にありがとうございました。  
この度、アンケート結果を集計いたしましたのでご報告申し上げます。

配布期間・ご回答率についてのご報告

《配布期間: 令和4年 10月 1日～10月 17日》

総配布数	79
回収数	77
回収率	97%

## 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

1.はい	70
2.どちらともいえない	6
3.いいえ	0
4.未回答	1
合計	77

### ②職員の配置数や専門性は適切であるか

1.はい	65
2.どちらともいえない	11
3.いいえ	0
4.未回答	1
合計	77

③事業所の設備等は、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

1.はい	73
2.どちらともいえない	2
3.いいえ	2
合計	77

**【環境・体制整備についてのご意見】**

- ①
- ・園庭などもあり、環境は恵まれていると思います。
  - ・はなえみ専用の部屋があると過ごしやすいと思います。(長期休みはかみあと部屋が重なってしまうので)
  - ・長期休暇の利用時、過ごせるスペースがせまく、子どもがストレスを感じている。
- ②
- ・活動を見る機会がないので分からない。
  - ・看護師さんが常にいる訳ではないようなので、今後の医ケアの子はどうなっていくのか少し不安です。医ケア児を積極的に受け入れている訳ではないようなのでこれからの医ケア児童に対する考えを知りたいです。

**【回答】**

- ・子どもの健康と安全に配慮し、療育環境を整え支援していきたいと考えています。また、長期休みについても、子どもたちの人数や活動に応じて部屋を活用するなど、環境面での工夫をし、過ごしていきたいと思えます。
- ・今後、お子さんの様子を見て頂けるよう、見学会の開催等検討をしていきます。
- ・継続して医療的ケアの児童の受け入れをしていく為、看護体制の整備をしていきます。

**2. 適切な支援の提供**

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

1.はい	74
2.どちらともいえない	2
3.いいえ	1
合計	77

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

1.はい	75
2.どちらともいえない	2
3.いいえ	0
合計	77

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か

1.はい	26
2.どちらともいえない	37
3.いいえ	12
4.未回答	2
合計	77

【適切な支援の提供に関するご意見】

- ①  
 ・基本的に室内が多いので、長期休みの日はもっと外に出かけたりしてもいいのかなと思う。
- ②  
 ・コロナ禍ですが、今できることを最大限子どもたちのことを考えて活動をしてくれる。ありがたいです。  
 ・いろいろな活動ができて、子どもも楽しみにしています。  
 ・月、週毎にテーマが設定されていて、活動内容が様々でいろいろな体験ができる。他の施設にはない点ありがたい。
- ③  
 ・交流は、今はコロナの為できていない、難しいと感じる。

【回答】

- ・個別の課題を把握して個別支援計画を作成し、成長や課題に沿った支援が出来るよう努めます。  
 また、子どもたちが「できた」「楽しい」を経験できるようなプログラムを準備していきます。  
 ・活動の目的を明確に持ちつつ、創意工夫し様々な活動を企画していきます。  
 ・感染防止対策に配慮したうえで外出支援等の活動の機会が増えるよう検討していきます。  
 ・地域との交流は、感染防止対策に配慮しながら活動の幅が広がるよう検討していきます。

3. 保護者への説明等について

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

1.はい	71
2.どちらともいえない	6
3.いいえ	0
合計	77

②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ができているか

1.はい	72
2.どちらともいえない	5
3.いいえ	0
4.未回答	0
合計	77

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

1.はい	73
2.どちらともいえない	4
3.いいえ	0
合計	77

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

1.はい	54
2.どちらともいえない	18
3.いいえ	4
4.未回答	1
合計	77

⑤子どもや保護者からの苦情について、対応の体制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

1.はい	61
2.どちらともいえない	14
3.いいえ	0
4.未回答	2
合計	

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

1.はい	71
2.どちらともいえない	6
3.いいえ	0
4.未回答	0
合計	77

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

1.はい	64
2.どちらともいえない	10
3.いいえ	0
4.未回答	3
合計	77

⑧個人情報に十分注意しているか

1.はい	72
2.どちらともいえない	4
3.いいえ	0
4.未回答	1
合計	77

**【保護者への説明等についてのご意見】**

- ①  
・丁寧な説明はいただけているものの年に2回という頻度に、いつも物足りなさを感じています。
- ②  
・たくさんのお気づきを、普段ゆっくり聞けないのが残念です。  
・いつも本人の様子を詳しく知らせて頂いたり、課題となるところも教えて頂いて有難いです。  
・毎回迎えの時にその日の子どもの様子を詳しく教えて頂きありがとうございます。
- ③  
・面談等で困り事などを相談できます。家庭と情報共有をし、連携を取ってくれています。
- ④  
・コロナの渦の為、仕方ない事かと思いますが、保護者会を十分に開催できていないと思います。
- ⑤  
・苦情を言ったことがなく、他からも苦情を聞いたことがないからよく分からない。  
・意見は聞いてもらえているが、改善につながらない事もあると感じている。
- ⑦  
・ホームページは見る時間がないので発信したとしても一方的な発信になっているのでは？

**【回答】**

・お子様の状況や課題について、詳しく丁寧にお伝えし、改善点につきましては適切に対応できるよう努めます。  
・保護者同士の連携支援では、保護者の方のご要望を伺い、感染状況を踏まえながら座談会や保護者会を通じて繋がる機会の提供を検討していきます。  
・苦情の申し立てがあった際は、苦情受付担当者が窓口となり職員及び苦情解決責任者（施設長）と情報共有を行います。その後、速やかに苦情解決委員会を実施、解決に向けて検討を行います。解決結果の公表につきましては、申し立て者へ公表の有無を確認の上、個人情報に関するものを除き、広報誌やホームページ等に記載し公表いたします。  
・今年度から発達支援サイトを開設いたしました。現在は、随時更新の状況にはありませんが、今後定期的にはなえみの情報掲載ができるよう努めていきます。

#### 4. 非常時の対応

①緊急時対応マニュアル、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

1.はい	70
2.どちらともいえない	5
3.いいえ	1
4.未回答	1
合計	77

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行われているか

1.はい	71
2.どちらともいえない	5
3.いいえ	0
4.未回答	1
合計	77

##### 【非常時の対応についてのご意見】

①

- ・実際に訓練している様子が見れたらいいです。
- ・口頭での説明はないが、資料をいただくので、各自で認識していると思われる。
- ・マニュアルは、それぞれあるかもしれませんが、内容はよく知らないです。

②

- ・訓練は行われていると思いますが(施設内で)月1利用なので参加機会がないと思います。
- ・どのように避難しているのかルートなどを知りたいです。
- ・子どもからは伝わって来ず、よく分からない。

##### 【回答】

- ・最新の感染状況の把握に努め、その時に応じた対策を講じていきます。
- ・訓練のルートや様子等は今後皆様にとって頂けるよう、周知の方法を検討していきます。訓練の様子は、一部ではありますがお便りに写真で載せているのでご覧ください。
- ・火災・地震・津波。大雨による洪水を想定した訓練を毎月実施し全員が経験できるよう継続していきます。
- ・週1回や月1回のみのご利用の方でも、訓練等が実施できるよう活動計画に反映していきます。

## 5. 満足度

### ①子どもは通所を楽しみにしているか

1.はい	53
2.どちらともいえない	16
3.いいえ	4
4.未回答	4
合計	77

### ②事業所の支援に満足しているか

1.はい	67
2.どちらともいえない	6
3.いいえ	0
4.未回答	4
合計	77

#### 【満足度についてのご意見】

##### ①

- ・外で遊ぶ、体を動かす等の活動があるといい。
- ・毎回はなえみを楽しみにしています。はなえみを励みに学校も頑張れています。
- ・基本的には楽しく行けてますが、おやつ給食があまり好みではないと言います。
- ・楽しみにはしてないけど、着いたら楽しくすごしてるようです。
- ・本人に聞いたら「いいえ」でした。それだけ先生方が子どもたちのことを思い、成長してほしいと思って行動して下さり、いつも感謝しかありません。ありがとうございます。

##### ②

- ・子どもの事をいろいろ考えて下さり、見守り等本当に有難いです。
- ・いつも温かく見守っていただき、成長を共に喜んでくださって感謝しています。先生方の体制により難しいかと思いますが、土曜や長期休みの時などもう少し利用が、出来ると嬉しいです。(回数的に)
- ・多くの活動やイベントでとても良い経験をさせてもらってます。ありがとうございます。
- ・困っている事など相談にのっていただきとても助かっています。本当にいつもありがとうございます。

#### 【回答】

- ・今年度は、体をつくるプログラムを訪問看護ST富丘の理学療法士と連携し行ってきました。引き続き、子どもの体づくりや体力向上は重要な活動として外や屋内に関わらず行っていくよう工夫していきます。
  - ・様々な活動に参加し、「できた」「楽しい」の経験を積むことを通して、子どもたちが通所を楽しみにできるよう努力します。
  - ・利用日数につきましては、可能な限り調整させていただきますが、人員に制限があるためご要望にお応えできない場合もございます。ご了承下さい。
  - ・おやつ、給食については、栄養のバランス等考えながら子どもたちにおいしく食べて頂けるよう給食担当とも検討していきます。
- 5-①②の設問については、アンケート用紙裏面に掲載していたため、未回答の方が4名いらっしゃいました。次年度については、表面に全ての設問内容を掲載できるよう工夫致します。