

令和5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5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5年 10月 1日～10月 17日》

総配布数	82
回収数	81
回収率	99%

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	73
2.どちらともいえない	8
3.いいえ	0
4.未回答	0
合計	81

②職員の配置数や専門性は適切であるか

1.はい	76
2.どちらともいえない	3
3.いいえ	0
4.未回答	2
合計	81

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	8
3.いいえ	0
合計	81

【環境・体制整備についてのご意見】

①

- ・子どもが成長するにあたり、部屋が密に感じることがあります。
- ・はなえみの部屋があるといいですね。
- ・おおぞらなど体を思い切り動かせるスペースがあるのがうれしい。
- ・雨の日でも体を動かせる環境が用意されている

②

- ・子どもの発達や特性に合わせて対応を行っている。
- ・個別で問題点・課題をを認識。個々に合わせた助言をして頂きありがとうございます。
- ・余裕を持った配置がされている

③

- ・障害を考慮したバリアフリーが適切にされている。

【回答】

- ・子どもたちの成長に伴い、できる事ややりたい事も増えていきますので、お子様の成長に合った環境の配慮や活動プログラムの設定を行っていきたく思います。
- ・今後も子どもたちの発達や特性に合ったプログラムを作成し、はなえみで過ごす環境の見直しを行い、子どもたちが安心して安全に過ごせるよう活動を実施していきます。

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	78
2.どちらともいえない	2
3.いいえ	0
4未回答	1
合計	81

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	79
2.どちらともいえない	1
3.いいえ	0
4未回答	1
合計	81

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	25
2.どちらともいえない	43
3.いいえ	10
4.未回答	3
合計	81

【適切な支援の提供に関するご意見】

①

- ・保護者・家庭の困りごとをよく理解してくれます。
- ・高学年になって月1回の利用しかできなくなってしまったのは残念です。

②

- ・持ち帰る工作など季節に合ったものはとてもワクワクするし、お家で飾っています。ありがとうございます。
- ・普段の活動や季節ごとのイベントなど様々なプログラムを実践してくれている。
- ・活動プログラムも念入りに考えられています。活動内容はよく考えられていて本人の好きなこともあり、苦手なこともあり、ありがたいです。普段の活動行事でたくさんの経験をさせてもらって心も表情も豊かになっています。

③

- ・同じ利用者との交流しかよくわからない。

【回答】

- ・今後も保護者様のニーズや子どもたちの意向を取りれた支援ができるよう、様々な視点から活動のプログラムを立案し、提供していきたいと思えます。
- ・地域の子どもたちが利用する施設などを利用しながら、様々な形で交流できる機会がもてるよう、活動プログラムに取り入れていきます。
- ・行事の中で曜や学年を超えた交流の機会を設けてきました。お友だち同士の交流のや、地域との交流ができる企画を検討していきます。

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	76
2.どちらともいえない	5
3.いいえ	0
合計	81

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	76
2.どちらともいえない	5
3.いいえ	0
4.未回答	0
合計	81

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	7
3.いいえ	0
4.無回答	1
合計	81

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	61
2.どちらともいえない	17
3.いいえ	1
4.未回答	2
合計	81

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	18
3.いいえ	1
4.未回答	1
合計	81

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	73
2.どちらともいえない	8
3.いいえ	0
4.未回答	0
合計	81

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	69
2.どちらともいえない	10
3.いいえ	1
4.未回答	1
合計	81

⑧個人情報に十分注意しているか

1.はい	79
2.どちらともいえない	2
3.いいえ	0
4.未回答	0
合計	81

【保護者への説明等についてのご意見】

- ①
・支援計画に対しては個々をよく理解してくれています。
- ②
・お迎えの際に利用中の様子や課題を詳しく伝えていただき、情報共有ができていると思う。
・利用日に口頭で現状について伝達して下さり安心できます。
・本人の様子をいつも教えていただけるので安心できます。
・毎回細かく子どもの様子を伝えていただきありがとうございます。
・何か問題があった時には、子どものあった対応・どうしたらよいか提案して頂けるので安心して通えています。
- ③
・色々なアドバイスや気づきをいただきたいです。
・家庭側の困りごとに対して親身にアドバイスして下さいませ。
- ④
・子どもと保護者が一緒に参加出来る行事を色々と実施してくれている。
・コロナ後は参加を控えているためよくわからない。
・どちらともいえないが、連携しすぎない適度な距離感が設けられていて、好意的に受け止めている。
・定期的に保護者同士が、交流する機会が設けられています。
・保護者同士の交流の場がないので開催してほしい。
- ⑤
・よくわからない。
・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わからない。
・各保護者が納得できるような対応して下さい。
・そういう場面がまだない為、分からない。
- ⑥
・情報共有のため連絡ノートのようなものがあると便利だと思う。
・適度に対面での情報伝達の機会を作ってくれています。
- ⑦
・あまりSNSでの発信はわかりませんが、お便りで様子を伝えてくれています。
・行事等早めに教えていただけるので助かります。
・HPなどあるのかもしれないが見る暇がないのでどのような発信をしているのか分かりません。
- ⑧
・色々な場面で配慮して下さいます。

【回答】

- ・今後も保護者の皆様にはなえみでの活動の様子をわかりやすく丁寧にお伝えできるよう努めます。
- ・お子様の発達について共有し、保護者様と一緒に考え歩んでいけるよう努めていきます。
- ・親子で参加できる行事の企画や、父母を対象とした座談会などを企画して、お子様同士・保護者様同士が繋がえりあえる機会が持てるようにしていきます。
- ・苦情や要望などの申し立ては、ホームページで公開しています。また、可能な範囲で事業所説明会・座談会の際に保護者の皆様にお伝えできるようにしていきます。
- ・今年度はコドモンの活用をスタートしました。次年度は、コドモンの連絡ノートの機能を活用しての、情報共有や写真の掲載を検討しています。引き続き発達支援サイトでの活動の様子等の配信も行っていきます。

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	74
2.どちらともいえない	6
3.いいえ	1
4.未回答	0
合計	81

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	80
2.どちらともいえない	1
3.いいえ	0
4.未回答	0
合計	81

【非常時の対応についてのご意見】

- ①
- ・全く分かりません。
 - ・その都度状況に合わせて説明をしてくれています。
- ②
- ・どのように避難しているのルートなどを知りたいです。
 - ・子どもからは伝わっているがよくわからない。
 - ・子どもに対して防災訓練や意識づけをしてくれています。

【回答】

- ・マニュアルについて、作成されていることをお伝えし、周知をさせていただきます。
- ・避難ルートについては、保護者会や訓練実施後のお帰りの際にお伝えさせていただきます。
- ・今後は、送迎時・外出時など様々な場面を想定した訓練を実施していきます。

5. 満足度

①子どもは通所を楽しみにしているか

1.はい	68
2.どちらともいえない	12
3.いいえ	1
4.未回答	0
合計	81

②事業所の支援に満足しているか

1.はい	75
2.どちらともいえない	6
3.いいえ	0
4.未回答	0
合計	81

【満足度についてのご意見】

①

- ・子どもの顔を見るとわかります。ありがとうございます。
- ・家でも「おぞらいく」と言い通所を楽しみにしています。
- ・楽しく職員に対しても愛着を持って通所しています。特に夏休みなどは、自分で内容をチェックして楽しみにしていました。
- ・2年生になって通所を渋るようになりましたが、理由を自分で言った後は、状況は変わらないけれどスッキリしたのかスムーズに行けるようになりました。
- ・色々な体験ができて楽しんでいます。
- ・活動内容によっては行きたがらない時もある。

②

- ・慣れた環境安心して子どもを通所されることができている。
- ・困りごとがあった時にも迅速に対処して頂けます。
- ・細やかに見ていただけてとてもありがたいです。
- ・大満足です。

【回答】

- ・子どもたちが通所を楽しみにできるよう、子どもたちの声を聞き、「楽しかった」「またやりたい」と思ってもらえる活動を計画していきます。
- ・今後も保護者の皆様と情報共有をしながら、一緒に子どもたちを見守っていけるよう努めていきます。
- ・保護者の皆様の温かいお言葉を励みに、子どもたちが様々なことに挑戦でき、新しい興味が広がる機会を提供できるよう、様々な場面でほめたり励ましたりしながら、子どもたちと一緒に成長していけるように努めます。