

## 2019年度 ご利用者満足度調査 ご家族アンケート集計結果(はなえみ和合)

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、  
 「2019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。  
 この度、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。

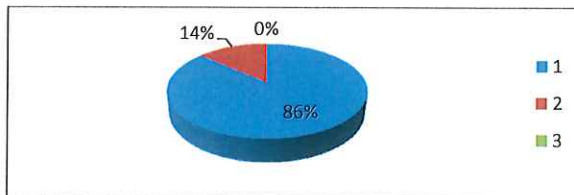
### ご回答率についてのご報告

総発送数	49
回収数	44
回収率	90%

### 1. 環境・体制整備について

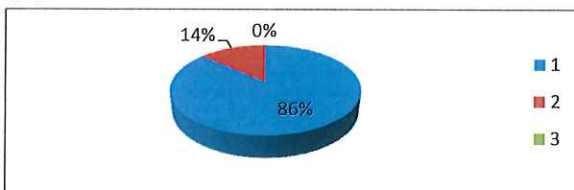
#### ①子どもの活動等のスペースが十分に確保されているか

	回答数
1はい	38
2どちらともいえない	6
3いいえ	0
合計	44



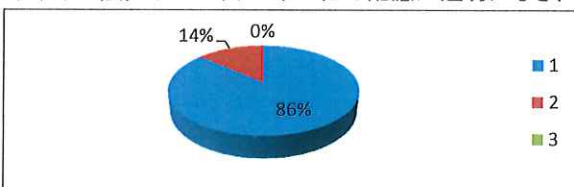
#### ②職員の配置数や専門性は適切であるか

	回答数
1はい	38
2どちらともいえない	6
3いいえ	0
合計	44



#### ③事業所の設備等は、スロープやて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	38
2どちらともいえない	6
3いいえ	0
合計	44



#### 【環境・体制整備に関するご意見】

- ・職員が欠員した場合は出来る限り補充をしてほしい。
- ・利用を始めたばかりでまだ分かりません。
- ・外で広々とたくさん遊べるようで満足しています。
- ・活動する部屋がもう少し広いと良いのではないのでしょうか。
- ・(こどもの)行動量が多いため十分かどうかはわからない。
- ・活動しているスペースをちゃんと見たことがないのでわからない。
- ・実際の職員の人数と子どもの人数がよくわからない。
- ・少人数なので、子どもも落ち着いて過ごしていると思います。外遊びのスペースもあり満足です。

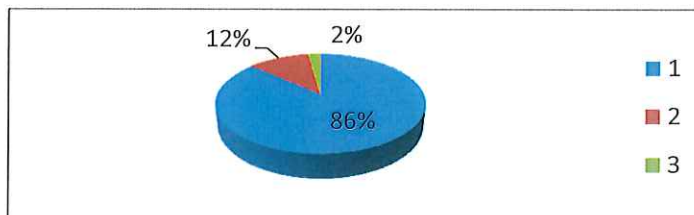
#### 【アンケート結果からの今後の課題】

- ・お忙しい中アンケートにご協力頂きありがとうございました。現在、職員の配置につきましては各クラスともに基準以上の配置をしておりますが欠員の際は早く補充が出来るよう努めて参ります。
- ・環境面では利用人数によって活動スペースを工夫して参りたいと思います。

## 2.適切な支援の提供

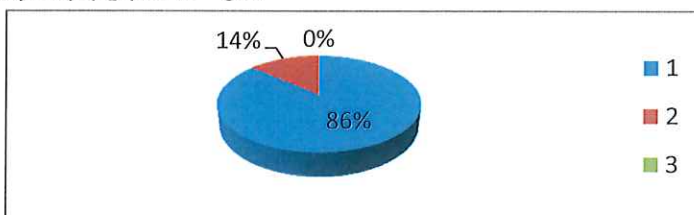
①子どもと保護者のニーズや課題が客観的に分析された上で、放課後等デイサービス計画が作成されているか

	回答数
1はい	38
2どちらともいえない	5
3いいえ	1
合計	44



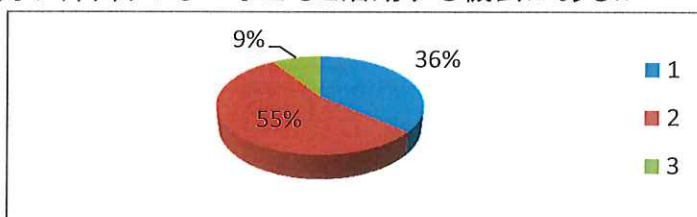
②活動プログラムが固定化されないよう工夫されているか

	回答数
1はい	38
2どちらともいえない	6
3いいえ	0
合計	44



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

	回答数
1はい	16
2どちらともいえない	24
3いいえ	4
合計	44



### 【支援に関するご意見】

- ・まだよくわかりません。
- ・特に長期休みのイベントをいろいろ考えてくださってありがたいです。
- ・わからない(③について)
- ・③について子どもにきいたところ、交流はないそうです。

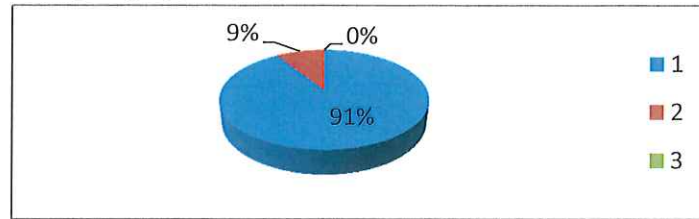
### 【アンケート結果からの今後の課題】

- ・園内にある保育園児との交流を行いました。活動の様子などお便りを通し見える化していきます。

### 3.保護者への説明等について

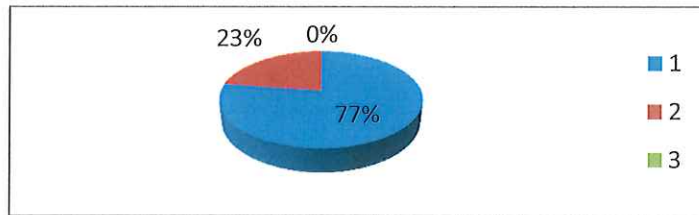
①支援の内容、利用者負担等について丁寧な説明がなされたか

	回答数
1はい	40
2どちらともいえない	4
3いいえ	0
合計	44



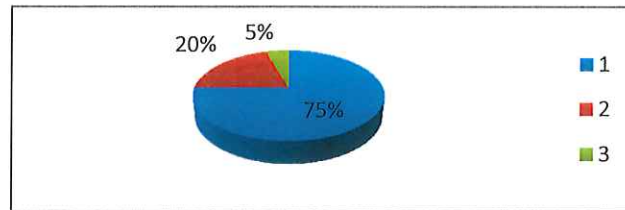
②日頃から子どもの状況を保護者と伝え合い、  
子どもの発達の状況や課題について共通理解ができているか

	回答数
1はい	34
2どちらともいえない	10
3いいえ	0
合計	44



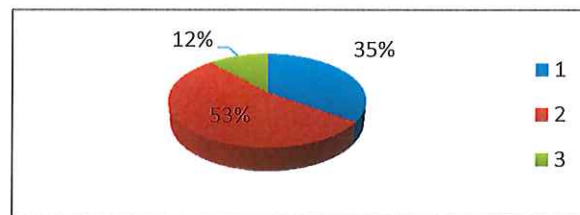
③保護者に対して面談や、育児に関する助言等の支援が行われているか

	回答数
1はい	33
2どちらともいえない	9
3いいえ	2
合計	44



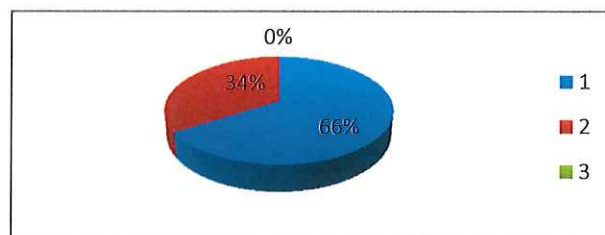
④父母の会の活動の支援や、保護者会等の開催等により保護者同士の連携が支援されているか

	回答数
1はい	15
2どちらともいえない	23
3いいえ	5
合計	43



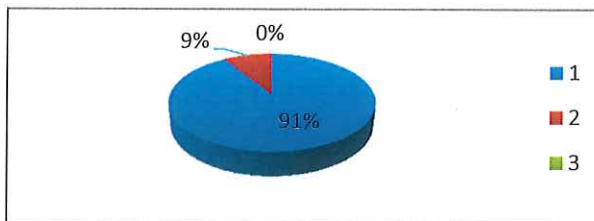
⑤子ども保護者からの苦情について、対応を整備するとともに、子どもや保護者に周知・説明し、苦情があった場合に迅速かつ適切に対応しているか

	回答数
1はい	29
2どちらともいえない	15
3いいえ	0
合計	44



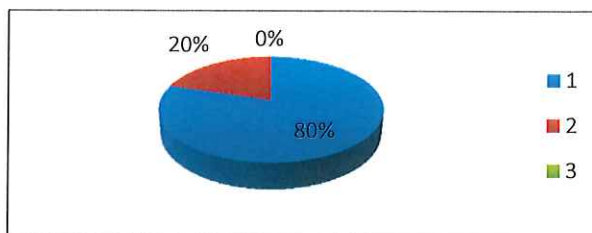
⑥子どもや保護者との意思の疎通や情報伝達のための配慮がなされているか

	回答数
1はい	40
2どちらともいえない	4
3いいえ	0
合計	44



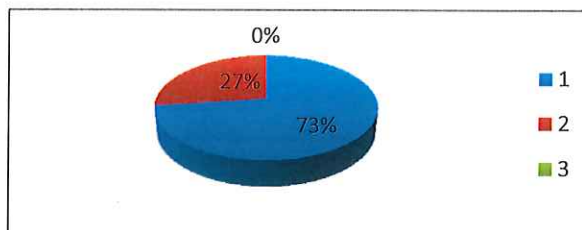
⑦定期的に開放やホームページ等で、活動概要や行事予定、連絡体制等の情報や業務に関する自己評価の結果を子どもや保護者に対して発信しているか

	回答数
1はい	35
2どちらともいえない	9
3いいえ	0
合計	44



⑧個人情報に十分注意しているか

	回答数
1はい	32
2どちらともいえない	12
3いいえ	0
合計	44



【保護者への説明等に関するご意見】

- ・利用を始めたばかりでまだよくわかりません。
- ・保護者会の回数を増やすことは大変だと思いますが、予定が合わないと全く参加できないことがあります。
- ・今までそれほど苦情を持ったことが無く、子どもも楽しく参加していますので、実際の対応がどうか分からないので「どちらともいえない」にさせていただきました。(⑤について)
- ・春の説明会で説明頂いたり、施設内を見せて頂いたりしてとても安心できました。
- ・勉強会(磐田での)は良かった。
- ・保護者同士は会う機会もないのでは。
- ・わからない(⑤について)
- ・時々活動の写真を便りに載せて頂いているので様子が分かり安心できます。
- ・(①について)少し分からないことがありました。
- ・子どもが「遊んでいた子に叩かれた」と言うので、叩かれたときに大人に伝えてと言った。(②について)
- ・いつも真剣に子どもの事をよく見て頂き助かっています。
- ・あるかもしれませんが参加したことがない。

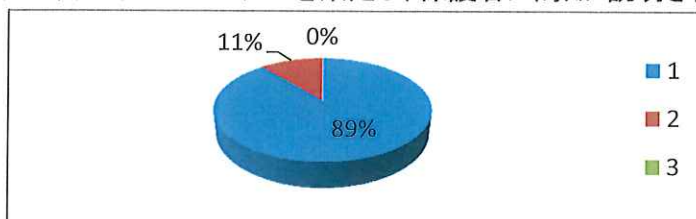
【アンケート結果からの今後の課題】

- ・子どもの発達状況や課題の共有ではなえみ利用した帰りのお話しさせて頂く事もありますが不十分な点もあったかと思ひます。改善できるよう努めて参ります。
- ・保護者会等開催し保護者同士の連携の機会を増やせるよう努めて参ります。

#### 4.非常時の対応について

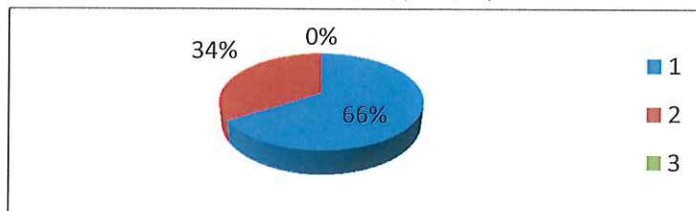
①緊急対応マニュアル、防犯マニュアル、感染症対応マニュアルを策定し、保護者に周知・説明されているか

	回答数
1はい	39
2どちらともいえない	5
3いいえ	0
合計	44



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

	回答数
1はい	29
2どちらともいえない	15
3いいえ	0
合計	44



#### 【非常時に関するご意見】

- ・利用を始めたばかりでまだよくわかりません。
- ・訓練をしました、という報告を受けた事がない。

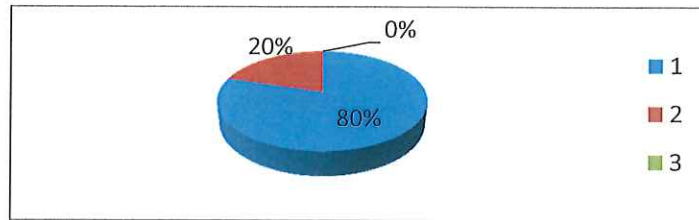
#### 【アンケート結果からの今後の課題】

- ・非常災害の発生に備え、はなえみでの防災訓練や園全体での訓練を定期的に行っております。また不審者が来た時の防犯訓練や感染に関する勉強会等も実施しております。

## 5.満足度について

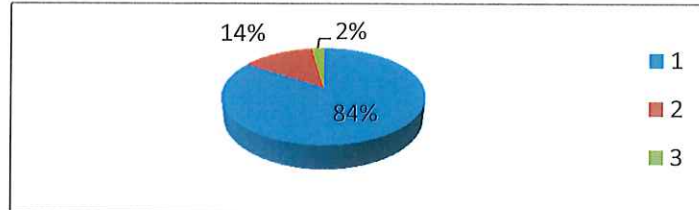
### ①子どもは通所を楽しみにしているか

	回答数
1はい	35
2どちらともいえない	9
3いいえ	0
合計	44



### ②事業所の支援に満足しているか

	回答数
1はい	37
2どちらともいえない	6
3いいえ	1
合計	44



#### 【満足度に関するご意見】

- ・夏休み中等に、小学4年生を対象とした宿泊訓練があるといいなと思っています。5年生で行う林間学校の予行練習にもなるし、和合せいれいの里の設備なら宿泊可能かなと。
- ・まだ慣れておらず不安があるようです。
- ・(通所を)とても楽しみにしています。いつもありがとうございます。
- ・いつもありがとうございます。
- ・子どもが帰ってくる時間に家にいれないことがあったのですが、連れて帰ってくれた方の態度があからさまでした。こどもが「さようなら」と挨拶をしたのも無視して帰ってしまった。こちらが悪いのは承知してはいたのですが、子どもに対してその態度はやめてほしい。たまに送迎に来る方が不機嫌な態度をとってくるのはやめてほしい。
- ・「おもちゃが前のはなえみの部屋(今の第一単位の部屋)の方がよかったし低学年の子たちと過ごした」そうです。疲れもあるのか、「つまらない」「家に帰ってきたい」とよく呟きます。楽しく過ごせているのかちょっと心配です。
- ・(子どもが)友だちと遊べる事を楽しみにしています。
- ・(はなえみでの)活動を毎日楽しそうに話してくれます。

#### 【アンケート結果からの今後の課題】

- ・職員のご家族へ対する不適切な態度については大変申し訳ございませんでした。ご指摘いただいた項目については職員間で共有し改善、検討させて頂きます。職員への教育を通し支援を充実させ子どもたちが成長できる環境を提供していきます。今後も、より良い支援が提供できるよう努めてまいりますので今後ともご指導いただきますようお願いいたします。