

# 保護者アンケート結果

平成 31 年 3 月  
ハッピーテラス熊谷教室

1 月～2 月に実施した「ハッピーテラス熊谷教室ご利用者アンケート」にご協力いただき、ありがとうございました。皆さまにご回答いただいたアンケートの結果と併せて今後の対応をご報告させていただきます。今回、皆さまから頂いたご回答を真摯に受け止め、より一層のサービスの充実と質の向上に努めてまいります。今後ともご指導、ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

## 1. アンケートの目的

教室の運営方法やサービスの提供内容を保護者がどのように感じているかを把握し、改善に努め、より安心して利用して頂ける教室運営に活かすことを目的としています。

## 2. 対象者

11 件（ご登録件数）

## 3. 調査結果

対象者数：11 件

回答数：11 件

回答率：100%

アンケートのご協力、ありがとうございました。

### ○環境整備・体制整備

・職員の配置数や専門性について、「どちらともいえない」が 3 の結果でした。現在、専門的な知識・技能を身に付けた職員の確保に力を入れており、職員の配置数を増やすとともに、職員の専門性の強化、資質の向上に努めていきます。

### ○適切な支援の提供

・6「学校との情報交換を行い、子どもの育成に共通理解を図る機会があるか」に対し、どちらともいえないが 3、無回答が 1、という結果でした。学校との情報共有を行ったフィードバックが保護者へ出来ていない現状を受け止め、改善に努めていきます。

・保護者から学校や担任に対する相談があった場合、市教委や学校に連絡し、改善が図られるよう努め、実際に 2 件の課題が解決となり、保護者に感謝されました。

# 保護者アンケート結果

## ○保護者への説明

・10「保護者同士の連携が図られているか」に対し、どちらともいえないが4、いいえが5という結果でした。保護者同士で繋がりを持つ機会の提供がまだまだ不十分と感じられるため、検討していきます。ただ、保護者によっては自分の子どもの障害を知らせたくないなど、個人情報の広がりや不安に思っている方もいるので、慎重に対応する必要があると考えます。

・連携の大切さは分かっていると思われませんが、学校の異なる親とはなかなか交流の場が少ない現実があります。保護者の余暇時間の保障というねらいもあり、理想は相互の理解と子供を通しての親の連携で悩みを語り合うことで気持ちが楽になることは分かりますが、「避けている」という本音の声を重く受け止める必要もあり、現実には難しいと思います。

・11「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し、苦情があった場合に迅速かつ適切に対応しているか」に対し、どちらともいえないが1、わからないため無回答が1という結果でした。平成30年4月から現在に至るまで、苦情の件数は1件でしたが、苦情解決後に契約をした利用者やご家族にも確認していただけるような体制作りを検討していきます。

## ○非常時等の対応

・15「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、職員や保護者に周知を図っているか」に対し、どちらともいえないが4、わからないため無回答が1という結果でした。適切な情報の提供に努め、改善を目指します。

・16「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」に対し、どちらともいえないが2、わからないため無回答が1という結果でした。避難訓練については3月と9月の年2回を予定しており、参加していない利用者やご家族にも訓練の結果を報告するなどの対応を検討していきます。

・行事やイベントの実施があった場合、写真を掲載して伝えたいと考えていますが、利用者や保護者の中には載せてほしくないなど個人情報に神経質な方もいるので配慮が必要と考えています。

## ○満足度

・17「子どもは通所を楽しみにしているか」に対し、どちらともいえないが1、いいえが1という結果でした。この結果を重く受け止め、具体的なご意見を求めるとともに、早急に改善に努めます。