

保護者アンケート結果

令和2年3月
ハッピーテラス熊谷教室

2月～3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、皆さまからいただいた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

23件（ご登録件数）

3. 調査結果

対象者数：23件

回答数：16件

回答率：70%

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

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」に対し、外での活動スペースの確保を願う声や、外での活動を希望する声がありました。敷地内に外での安全な活動スペースがないため、休日には近所の公園で遊ぶ時間をなるべく設けていますが、十分でないということがわかりました。今後は、安全面を十分に考えた上で、外での活動ができるときには優先的に考えていきたいと思えます。

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」に対し、教室に手すりやスロープがあるか知らない、とのご意見がありました。保護者へ、教室の様子を紹介や見学を積極的に促し、教室のさらなる改善のため、話し合っていきたいと思えます。

○適切な支援の提供

6. 「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」に対し、どちらともいえないが3件、いいえが6件、という結果でした。保護者の方のご意見として、①通級学級へ通っているの、本人の受け取り方に不安がある。②障害のない子どもと活動を共にしなくて良いと思う。③交流が必要か疑問がある。と、3点ありました。現在のところ、近所の公園や外出イベントの時に地域の子どもとふれあう機会がある程度で、意図的に関わる場面を用意したことがありません。今後、保護者や子どもが希望しない限り、実施する予定はありません。

保護者アンケート結果

○保護者への説明

7.「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」に対し、どちらとも言えないが2件ありました。ご意見には、初めの説明の時は負担額の説明が不十分でわからなかった、とありました。安心して利用が開始できるよう、今後十分な説明を意識して1つ1つ丁寧に対応していきたいと思えます。

10.「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」に対し、どちらともいえないが5件、いいえが9件という結果でした。ご意見として、あえて保護者同士の連携はなくてもいいと思う、必要性を感じていない、という意見がある一方で、なかなか親同士の交流が学校などでもないため、親子で参加できるイベントが多くなると良い、保護者が繋がれるようなイベントがあると嬉しい、といった意見もあり、保護者により考えが様々なため、気持ちよく教室を利用していただくためにも、慎重に考えさせていただきます。

12.「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」に対し、どちらともいえないが1件ありました。定期的いきちんと話ができる機会が欲しく、いつも子どもの前だと落ち着いて話ができない、とのご意見をいただきました。出席カードで面談の希望日を記入できるようにするなど、早急に対応させていただきたいと思えます。

14.「個人情報に充分注意しているか」に対し、個人情報に注意を置きすぎていて、どんな子と仲が良いのか、他の子のこともある程度知る必要があると思う、とのご意見をいただきました。契約書やサービス重要事項説明書にも記載してあるため、生徒や保護者、ご家庭の情報や人間関係等については、関係機関以外に教室から情報を提供することは原則としてできません。ですが、お子様へ教室を利用している時の様子を聞いて知っていただくことや、利用中の見学をしていただくことはできますので、お気軽にご相談ください。

○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7件、いいえが1件という結果でした。ご意見には、契約時の説明で聞いていると思うが今は忘れている。周知を図れているかと言うとどちらとも言えない、とあり、保護者の方が不安に思っていることがわかりました。保護者用の各マニュアルを作成し、配布できるようにします。

○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件という結果でした。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。また、急な退職でいなくなってしまうことがあり、子どもが困惑してしまうとのご意見がありました。指導員の定着は大きな課題の一つと考えています。やむを得ない事情で辞めなくてはならない指導員がいる中で、できるだけ子どもや保護者の方が納得できるよう、配慮が必要だと強く感じました。

ハッピーテラス熊谷教室 ご利用者アンケート



◆お子様の学校(○をつけてください)
 小学校・中学校・高等学校・無回答
 7名 3名 1名 5名

はい…○、どちらともいえない…△、いいえ…×

実施期間:2月～3月

| | ○ | △ | × | ご意見 |
|---|----|---|---|--|
| 環境整備・体制整備 | | | | |
| 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 | 12 | 4 | | ・外での活動スペースがあると思う。 ・もう少し外気に触れるような広いところで活動してほしい。 |
| 2 職員の配置数や専門性は適切であるか | 14 | 2 | | |
| 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 | 9 | 6 | 1 | ・スロープ、手すりがあるのか知らない。 |
| 適切な支援の提供 | | | | |
| 4 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 | 15 | 1 | | |
| 5 活動プログラムが固定化しないよう工夫されているか | 15 | 1 | | |
| 6 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 | 7 | 3 | 6 | ・通常学級へ通っているので、本人の受け取り方に不安がある。 ・障害のない子供と活動しなくてもいいと思う。 ・交流が必要か疑問。 |
| 保護者への説明等 | | | | |
| 7 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 | 14 | 2 | | ・始めの説明の時は負担額の説明が不十分でわからなかった。 |
| 8 日頃から子どもの状況を保護者と伝えあい、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 | 15 | 1 | | ・よく子どものことを考えていると感じる。 |
| 9 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 | 13 | 1 | 1 | ・よく子どものことを考えていると感じる。 |
| 10 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 | 2 | 5 | 9 | ・あえて保護者同士の連携はなくてもいいと思う。 ・必要性を感じていない。 ・なかなか親同士の交流が学校などでもなかったりするので、親子で参加できるイベントが多くなるといい。 ・保護者が繋がれるようなイベントがあると嬉しい。 |
| 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 | 15 | 1 | | |
| 12 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 | 15 | 1 | | ・定期的にしきんと話ができる機会が欲しい。 いつも子どもの前だと落ち着いて話ができない。 |
| 13 定期的に会報やホームページ等で活動概要や行動予定、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 | 12 | 2 | 2 | |
| 14 個人情報に十分注意しているか | 14 | 2 | | ・個人情報に注意を置きすぎていて、どんな子と仲がいいのか、他の子のこともある程度知る必要があると思う。 |

ハッピーテラス熊谷教室 ご利用者アンケート



◆お子様の学校(○をつけてください)
小学校・中学校・高等学校・無回答
 7名 3名 1名 5名

はい…○、どちらともいえない…△、いいえ…×

実施期間:2月～3月

| 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 | 8 | 7 | 1 | ・契約時の説明で聞いていると思うが今は忘れてる。周知を図れているかと言うとどちらとも言えない。 |
| 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 | 11 | 5 | | |
| 満足度 | | | | |
| 17 子どもは通所をを楽しみにしているか | 15 | 1 | | ・通所している子ども達は敏感な子がほとんどで、慣れるまで時間がかかるため、急に人事異動や辞めてしまったりしないようお願いしたい。 |
| 18 事業所の支援に満足しているか | 16 | | | |

ご協力ありがとうございました。