

《アンケート実施期間 2022年10月～11月》・対象世帯数：47 ・回収世帯：22 ・回収率：46%

※端数処理により100%にならない項目があります

		チェック項目	はい	どちらとも 言えない	いいえ	ご意見
環境・ 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	91%	9%	0%	
	②	職員の配置数や専門性は適切であるか	100%	0%	0%	
	③	空調、照明、トイレ等、設備は適切かつ衛生的か	91%	9%	0%	
適切な 提供 支援	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サービス計画が作られているか	95%	5%	0%	
	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	91%	9%	0%	
	⑥	支援サービスの利用を通して子どもの成長を感じられるか	86%	14%	0%	
保護者 への 説明 等	⑦	支援の内容、利用者負担について丁寧な説明がなされたか	91%	5%	5%	
	⑧	職員が日頃から子どもの様子を保護者に伝え、状況や課題について共通理解ができていますか	91%	5%	5%	
	⑨	職員が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	77%	23%	0%	
	⑩	職員が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	86%	9%	0%	
	⑪	苦情があった場合に迅速かつ適切に対処しているか	68%	32%	0%	
	⑫	個人情報に十分注意しているか	91%	9%	0%	
非常 時 等 の 対応	⑬	緊急時、防犯災害マニュアル等を策定し保護者に説明されているか	73%	18%	9%	
	⑭	非常災害の発生に備え、定期的に避難訓練やその他の訓練が行われているか	73%	27%	0%	
満足 度	⑮	子どもは通所を楽しみにしているか	86%	14%	0%	
	⑯	事業所の支援に満足しているか	91%	9%	0%	

・利用者への支援に対して、感謝の言葉をいただくことが多く、利用を楽しみにしている、との声をいただきました。柔軟な対応を評価していただける一方で、子どもの成長を感じられない、というご意見や、保護者への面談、助言が少ない、とのご指摘も受けました。今後も弊所理念を基に、質の高い療育を目指し支援をしていく。また、保護者との接点を意図的に増やし、保護者から信頼を得られる、面談やイベント等を積極的に行ってまいります。

・保護者に対して、緊急時における事業所の説明が足りない、とのご指摘を多数受けました。これに関しては、全保護者に対し、緊急時における対応表を再度配布したいと考えています。

・そのほか、苦情への対処についても、3割近い保護者から「どちらともいえない」という判断をいただいた。苦情自体は多くないが、苦情があった際は管理者、職員が自分のことと捉え対処していく。苦情に対しての研修会等があれば積極的に参加し、基本的な対応の仕方や、保護者心理など、重層的に理解を深めていきたい。