

## 【保護者様】満足度アンケート 集計結果

令和4年 3月 吉日

日頃より当事業所をご利用頂きありがとうございます

先日は満足度アンケートにご協力を頂き貴重なご意見や感謝のお言葉などを頂戴いたしました。まして厚く御礼申し上げます。

集計結果とご意見などをまとめましたのでここに報告させて頂きます。皆さまからの声を真摯に受け止めスタッフミーティングにおいて内容を共有するとともに議論いたします。療育の環境・質の向上を目指しより良いサービスの提供が出来るようこれからも業務に反映させて頂く所存です。

合同会社ラポール まなびや 結 代表 馬渡 知子

		チャェック項目	はい	どちらともいえない	いいえ	未記入	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	88%	12%			見たことがないので分からない・・・1名
	②	職員の配置数や専門性は適切であるか	82%	18%			分からない・・・1名
	③	事業所の設備等は、スロープや手すりの設備などバリアフリー化の配慮が適切になされているか	32%	56%	12%		
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	94%	6%			
	⑤	活動のプログラムが固定化しないよう工夫されているか	94%	6%			
	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%	75%	18%		コロナがあり、他との交流をしていない状況だと思おうので分からない
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	88%	12%			
	⑧	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くか	94%	6%			
	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	94%	6%			
	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	32%	56%	12%		* コロナ禍なので保護者会は出来ない状況だと思えます・・・3名 * 向もない時は行きにくいので行事を作って頂き交流や子ども様子を見学するタイムミンクが欲しい・・・1名
	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・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	75%	25%			苦情に関する体制は出来ていると思うが苦情を出したことがないので分からない。・・・1名
	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	94%	6%			
	⑬	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	50%	50%			個別で様子は伝えてもらっていないが会報、ホームページ等の発信がない・・・1名
	⑭	個人情報に十分注意しているか	94%	6%			

非常時の対応	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	94%	6%		
	⑮ 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	67%	43%		
満足度	⑰ お子さまは通所を楽しみにしているか	88%	6%	6%	とても楽しみにしています・・・1名 友だちに会えて色々な活動ができて行くのを楽しみにしています・・・1名
	⑱ 事業所の支援に満足しているか	94%	6%	6%	家庭で行き届いていない生活のサポートなどして頂いて本当に助かっています・・・1名

保護者様 各位

日頃よりお世話になっております。

合同会社ラポールでは放課後等デイサービスガイドラインの内容を踏まえた自己評価を作成し、毎年実施しております。今年度の集計結果を取りまとめましたのでお知らせ致します。また、今回皆様にご協力をお願い致しました「満足度アンケート」の集計結果を踏まえ、事業所運営と療育活動の課題と改善点を理解しサービスの質の向上を図ってまいります。

今後ともどうぞ宜しくお願い致します。

令和3年3月吉日

合同会社ラポール 馬渡知子

回答率は46%でした ご協力いただきありがとうございます

ご協力ありがとうございます

## <保護者様からのご意見>

- ①…見たことがないので分からない
- ⑥…コロナがあり他との交流をしていない状況だと思う。
- ⑩…\* 何も無い時は行きにくいので行事を作って頂き交流や子どもの様子を見学するタイミングが欲しい。
- …\* コロナ禍なので保護者会はできない状況だと思う。
- A: ・去年もコロナ禍での感染予防を考慮して大きな行事を避け  
利用児童だけの取り組みや 分散して行うなど縮小して行ったことで  
以前の様なご家族にも参加して頂くイベントの機会がありませんでしたが  
今後の状況を考慮しながら イベントや行事の取り組みをしたいと考えています。  
・保護者の方々には、いつでも見学やお子様連と一緒に体験をして頂く事が可能です。  
いつでもお気軽に指導員へお声がけ下さい。
- ⑪…苦情に関する体制は出来ていると思うが 苦情を出したことがないので分からない
- A: 皆様にはいつもご理解とご協力を頂きありがとうございます。  
今後皆様にも信頼して安心して通所して頂ける様にご家庭との連携に努めて  
参ります。
- ⑫…個別で様子は伝えてもらっているが会報やホームページ等の発信がない
- A: ご指摘頂きありがとうございます。 私共の反省点でもあり  
現在ホームページを準備しておりますが 発信までには2~3ヶ月程度かかるかと  
思います。 もうしばらくお待ちください。
- ⑬…\* とても楽しみにしています。
- …\* 友達に会えて色々な活動ができて行くのを楽しみにしています。
- ⑭…家庭で行き届いていない生活のサポートなどをして頂いて本当に助かっています。
- A: 有難いお言葉をありがとうございます。
- 職員一同のこれを励みに 益々 療育の質の向上とお子様たちが安心して楽しい時間を  
過ごせる場所となる様に精進して参ります。  
今後ともご指導ご鞭撻を宜しくお願い致します。