

2022年度  
サービス評価の結果報告  
(保護者)

2022/11/9  
KIDS BASE さんかく

# 保護者の皆様へ

いつもKIDS BASE さんかくの活動へのご理解と応援をいただきまして、誠にありがとうございます。

先日、事業所のサービス向上を目的に保護者アンケートを行いました。30名中23名の方からご回答をいただくことができました。ご協力いただいた方に感謝申し上げます。

アンケートの結果を踏まえて、さらなるサービス向上に取り組んでまいりますので、今後とも応援よろしく願いいたします。

2022年11月

KIDS BASE さんかく 職員一同

# 【アンケート結果の分析】

## <環境・体制設備>

子どもの活動スペースの確保や、職員の配置数や専門性、設備のバリアフリー化などに関しては、過半数以上が適切であるのご回答いただきました。しかし、中にはそれらについて「どちらともいえない」というご回答もあり、基準に基づいて指導員が配置されていることや、療育スペースがバリアフリー化されていることをご存知ない方も一定数いらっしゃるものと思われます。

## <適切な支援の提供>

課題の客観的分析に基づいた個別支援計画の策定や、活動プログラムが固定化しないような工夫に関しても、過半数以上が適切であるのご回答いただきました。一方で、障害のない子どもとの交流に関しては、過半数以上が「どちらともいえない」という回答が寄せられました。

## <保護者への説明>

支援の内容や課題に関する説明、面談や助言、個人情報の取り扱い、ホームページでの活動概要や行事予定に関する情報開示については過半数以上が適切であるのご回答いただきました。一方で、父母の会などの保護者同士の繋がりに関しては「いいえ」もしくは「どちらともいえない」という回答が過半数でした。また、苦情対応の整備に関しても「どちらともいえない」が過半数の回答となっております。ご意見を頂いた場合に、職員間で周知がなされているのかご存知ない方もいらっしゃると思われます。

## <避難時等の対応について>

緊急時マニュアル等については過半数以上が適切に周知・説明がなされているとご回答いただきました。一方で、災害発生への備えや避難訓練などの実施については、5割近くの保護者様から「どちらともいえない」というご回答をいただきました。防災訓練の予定や、一部の訓練内容についてはホームページで公表しておりますが、詳細をご存知ない方が多いものと思われます。

## <満足度>

支援への満足度や、子どもが通所を楽しみにしているかについては、過半数以上が「満足している」、「楽しみにしている」とのご回答いただきました。しかし、1割近くの保護者様からは「どちらともいえない」とのご回答が寄せられました。

## <回答数について>

アンケートにご回答いただいた人数が、30名中23名と昨年と同様の比率でした。多くの方にご回答いただきましたが、昨年からの回答率に変化がみられないことから、アンケートに関する情報の発信が足りなかったものと考えられます。

# 【改善策】

保護者アンケート結果を振り返ると、「苦情を受けた場合の対応が整備されているかわからない」「避難時に必要な備えや訓練があるのか不明」等のご意見が寄せられました。職員間での情報周知の方法や、防災に関する備えについての情報発信が不足していたことがわかりました。これらを踏まえて、以下の項目について事業所内で検討いたしました。

## ①苦情解決対応フローチャートの開示

当事業所では、ご意見を頂いた場合の対応フローチャートを策定しております。フローチャートには、頂いたご意見がどのように職員間で周知され、改善に向けて取り組むのか等の内容が含まれております為、ホームページに掲載いたします。さらに、1 1 月中に苦情対応フローチャートに関する結果についても年に一回集計し、併せてホームページにてご報告致します。

## ②防災に関わる情報の告知

現在、自社のホームページを活用し、事業所内での活動の様子などは定期的に告知しておりますが、それと並行して防災に関わる情報も告知してまいります。訓練や備蓄に関する情報もお知らせできるよう取り組んでまいります。

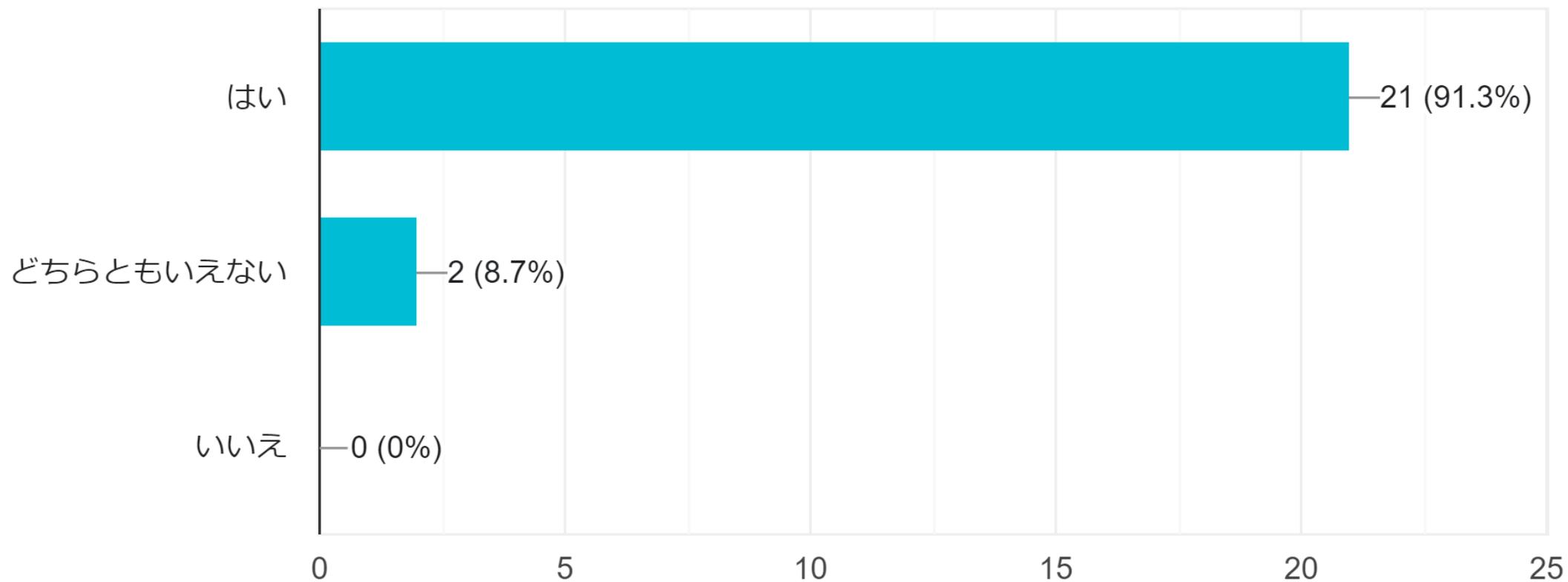
## ③アンケートに関する情報発信の工夫

より多くのご利用者様及び保護者様方のご意見を反映したサービス提供を行う為、今よりも高いアンケートの回答率を目指して参ります。現在アンケート実施のお願いは、期日の1か月前を目処に個別に初回のご連絡をし、その後リマインドのご連絡を数回行って参りますが、それと並行して、送迎時等にも直接お声がけすることでご協力を仰いで参りたいと思います。また、よりアンケートにお答えいただきやすくするため、アンケートは全て匿名で、事業者が個人を特定できるものではないことの周知も併せて行ってまいります。

## 【環境・体制整備】

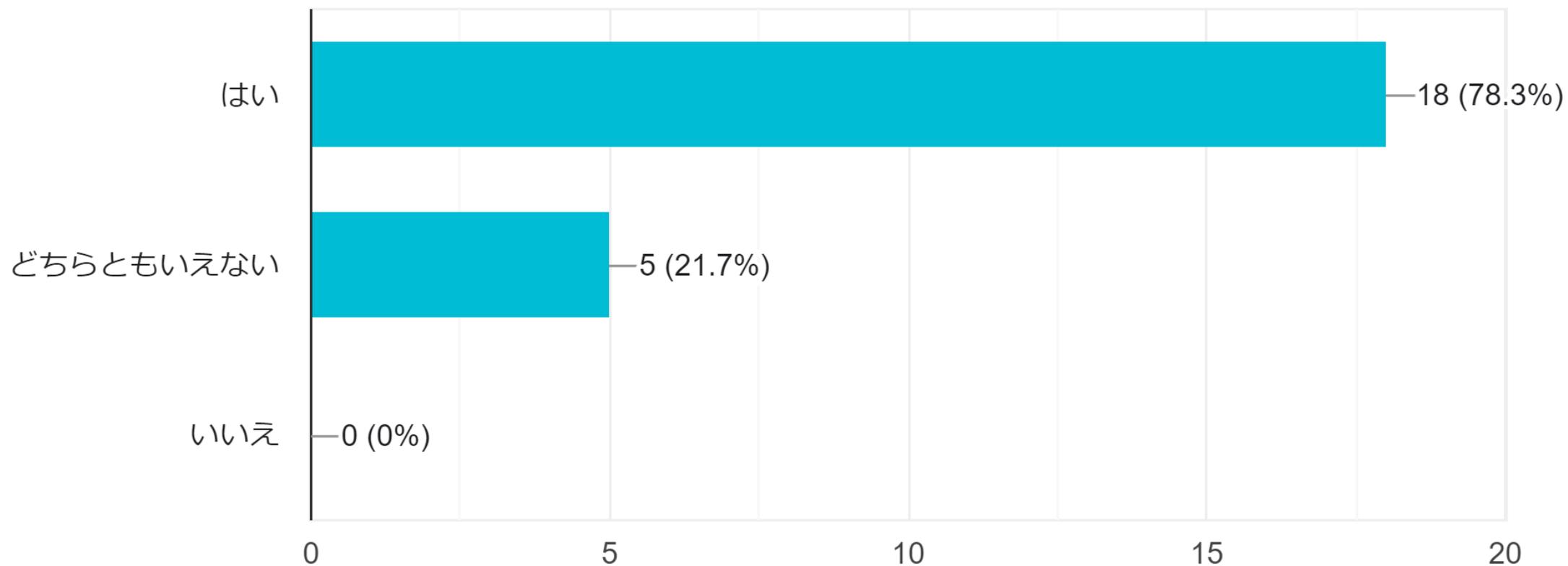
子どもの活動等のスペースが十分に確保されてい...ご意見がある場合はその他に記入してください)

23件の回答



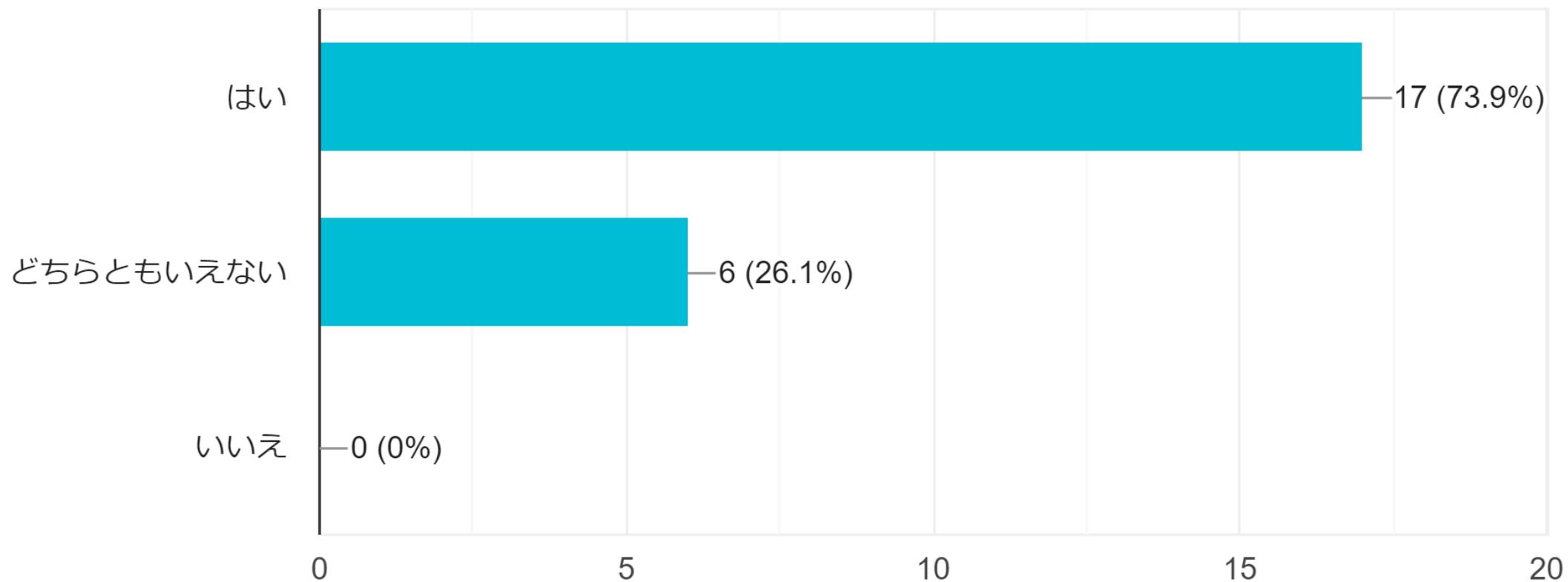
# 職員の配置数や専門性は適切であるか（ご意見がある場合はその他に記入してください）

23 件の回答



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  
(ご意見がある場合はその他に記入してください)

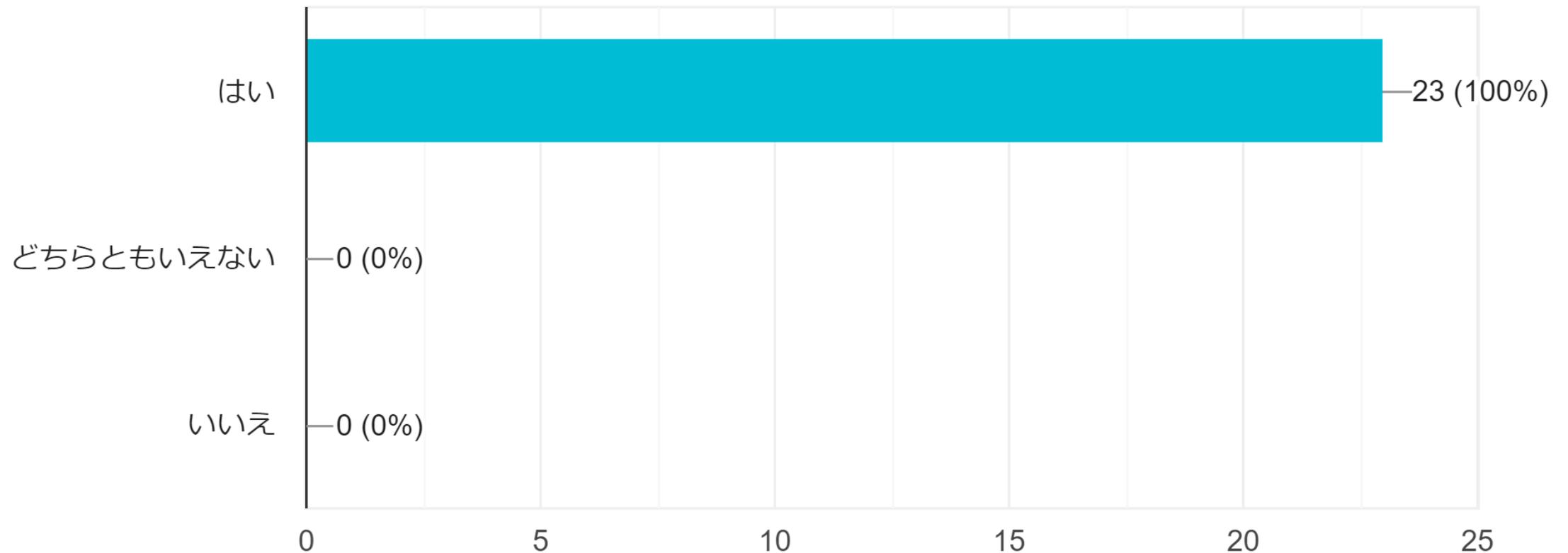
23件の回答



# 【適切な支援の提供】

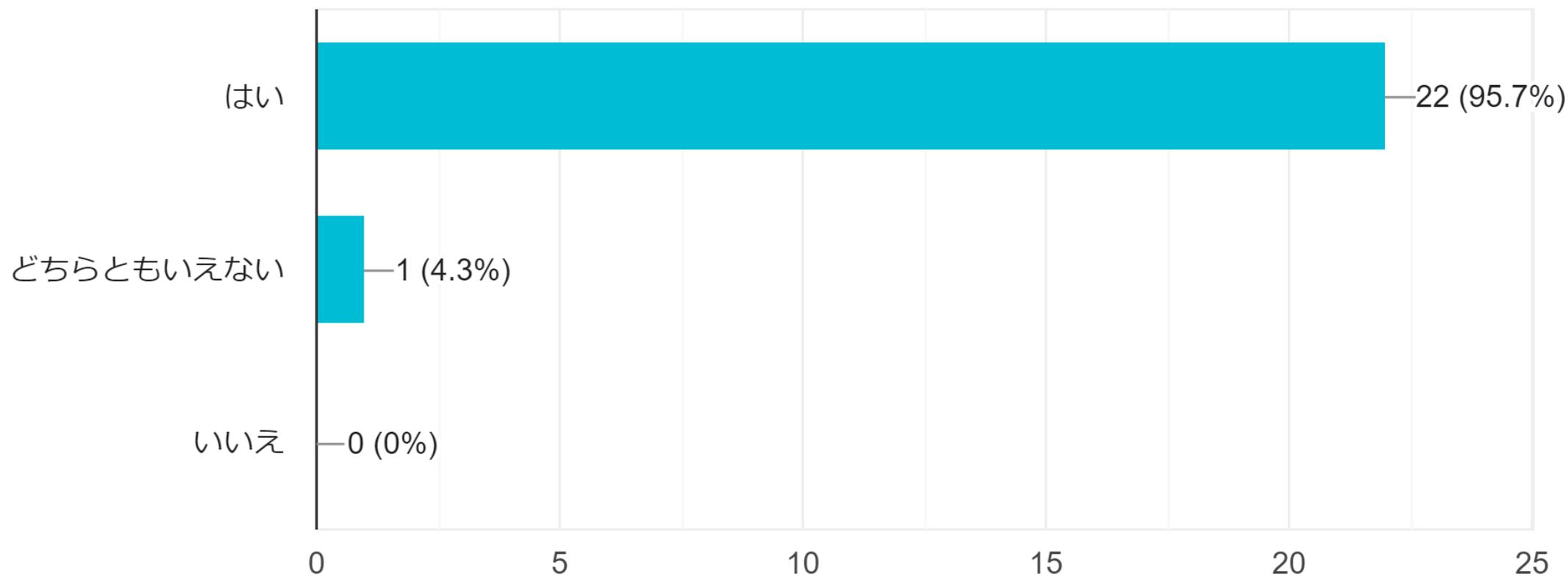
子どもと保護者のニーズや課題が客観的に分析さ...ご意見がある場合はその他に記入してください)

23件の回答



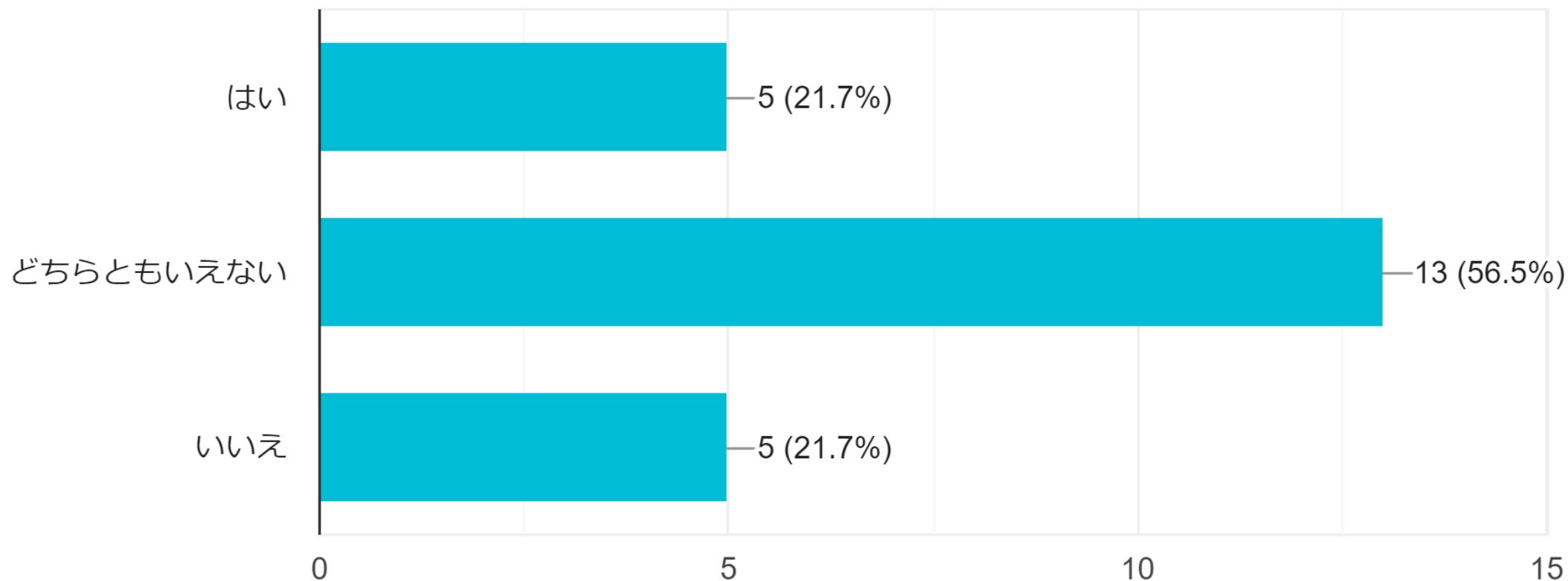
活動プログラムが固定化しないよう工夫されてい...ご意見がある場合はその他に記入してください)

23件の回答



放課後児童クラブや児童館との交流や、障害のな...ご意見がある場合はその他に記入してください)

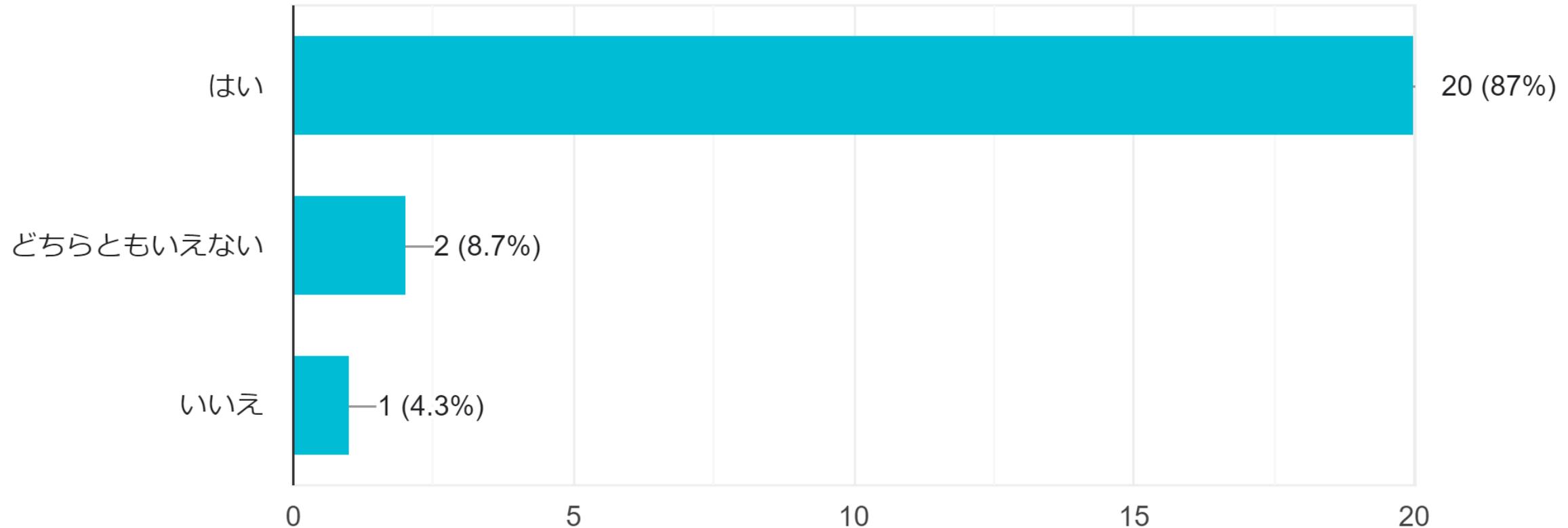
23件の回答



# 【保護者への説明等】

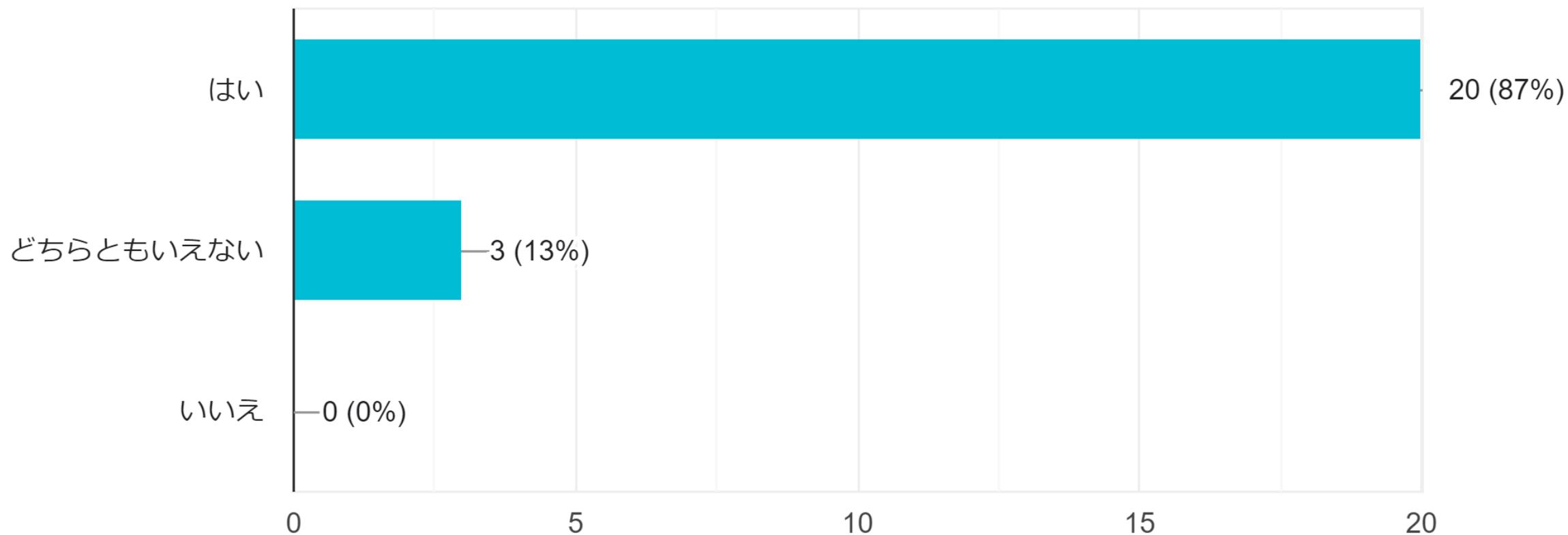
支援の内容、利用者負担等について丁寧な説明が...ご意見がある場合はその他に記入してください)

23件の回答



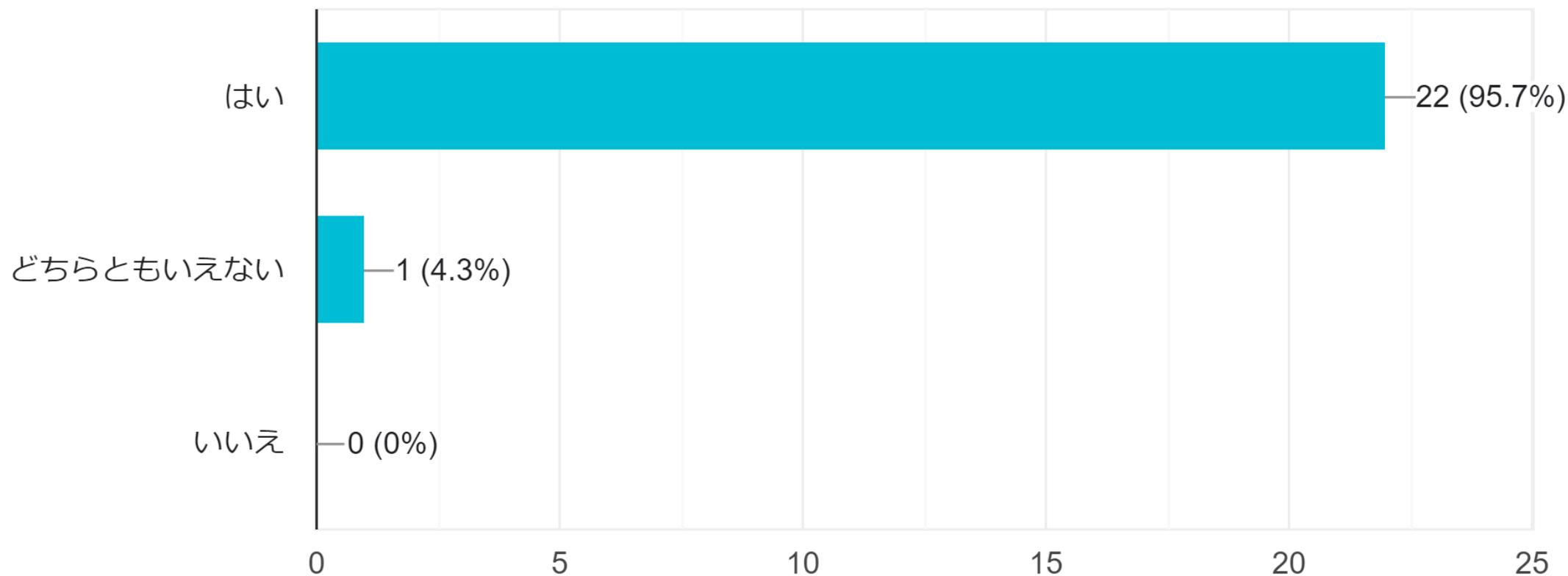
日頃から子どもの状況を保護者と伝え合い、子ども...ご意見がある場合はその他に記入してください)

23件の回答



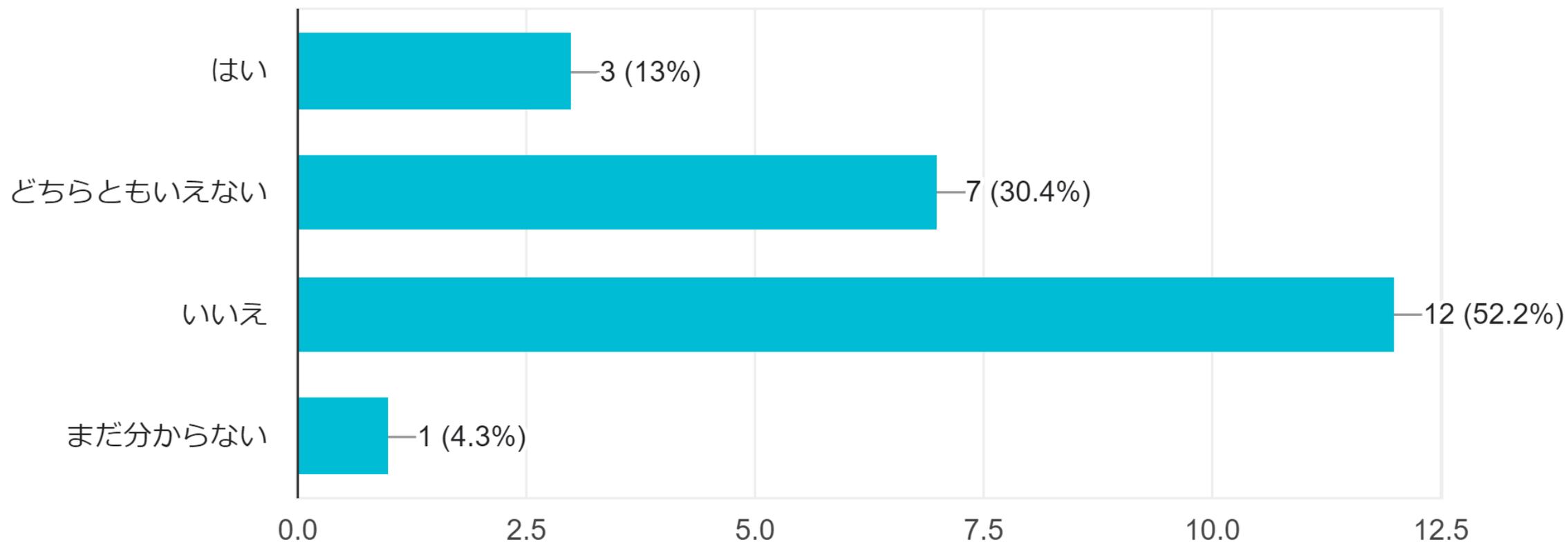
保護者に対して面談や、育児に関する助言等の支...ご意見がある場合はその他に記入してください)

23件の回答



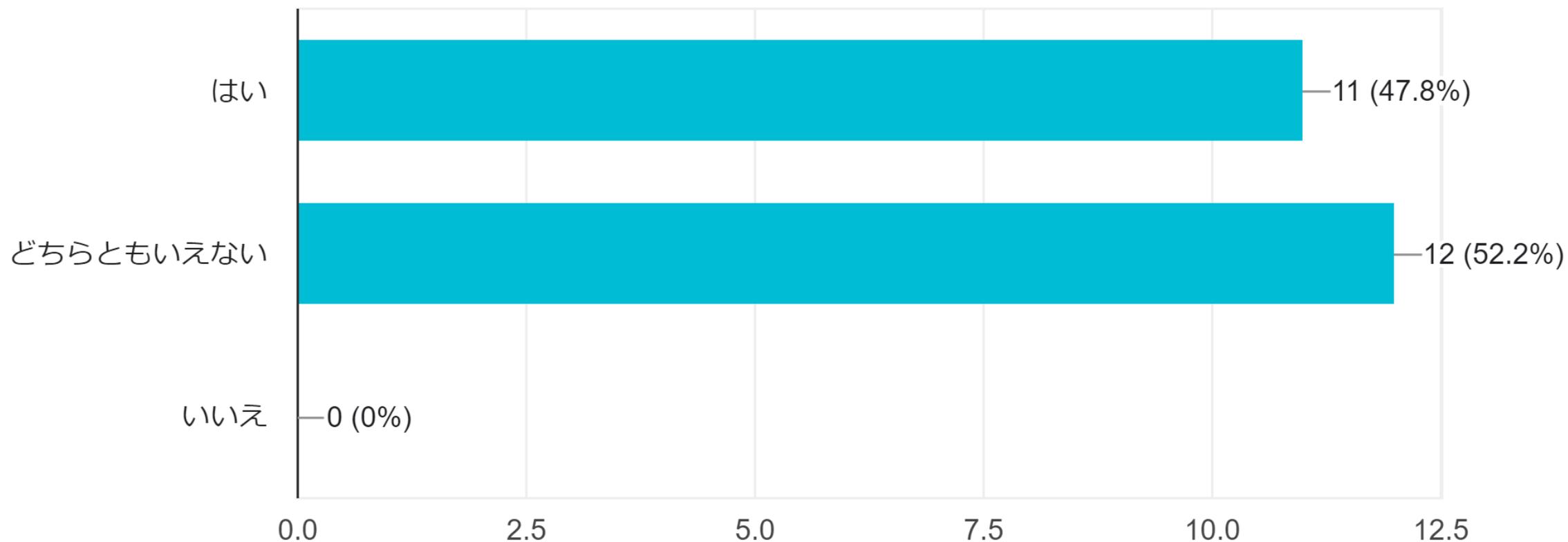
父母の会の活動の支援や、保護者会等の開催等に...ご意見がある場合はその他に記入してください)

23件の回答



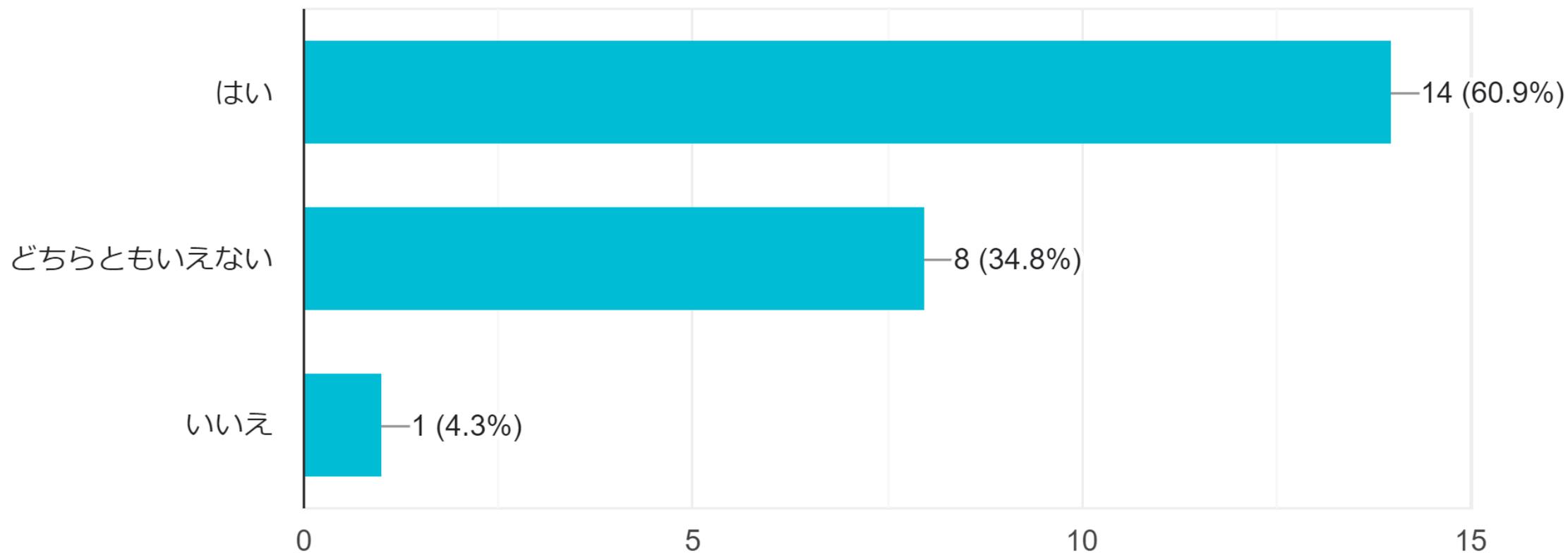
子どもや保護者からの苦情について、対応の体制...ご意見がある場合はその他に記入してください)

23件の回答



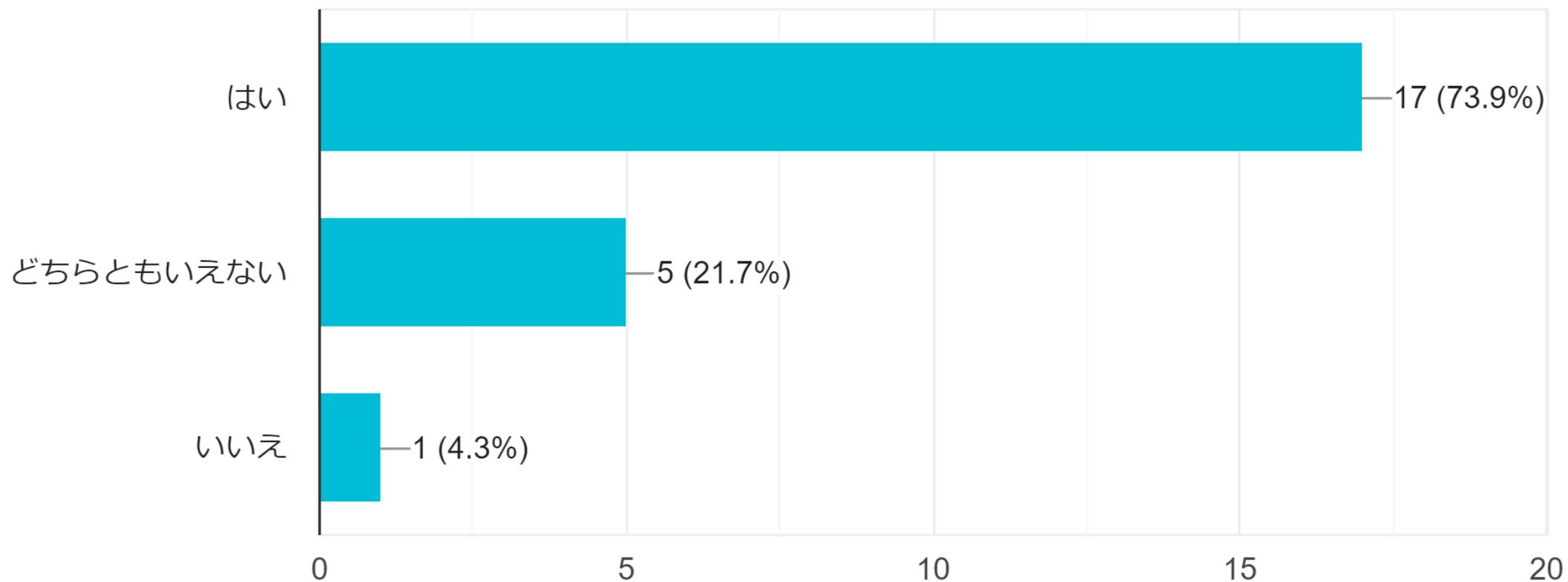
定期的に会報やホームページ等で、活動概要や行...ご意見がある場合はその他に記入してください)

23件の回答



# 個人情報に十分注意しているか（ご意見がある場合はその他に記入してください）

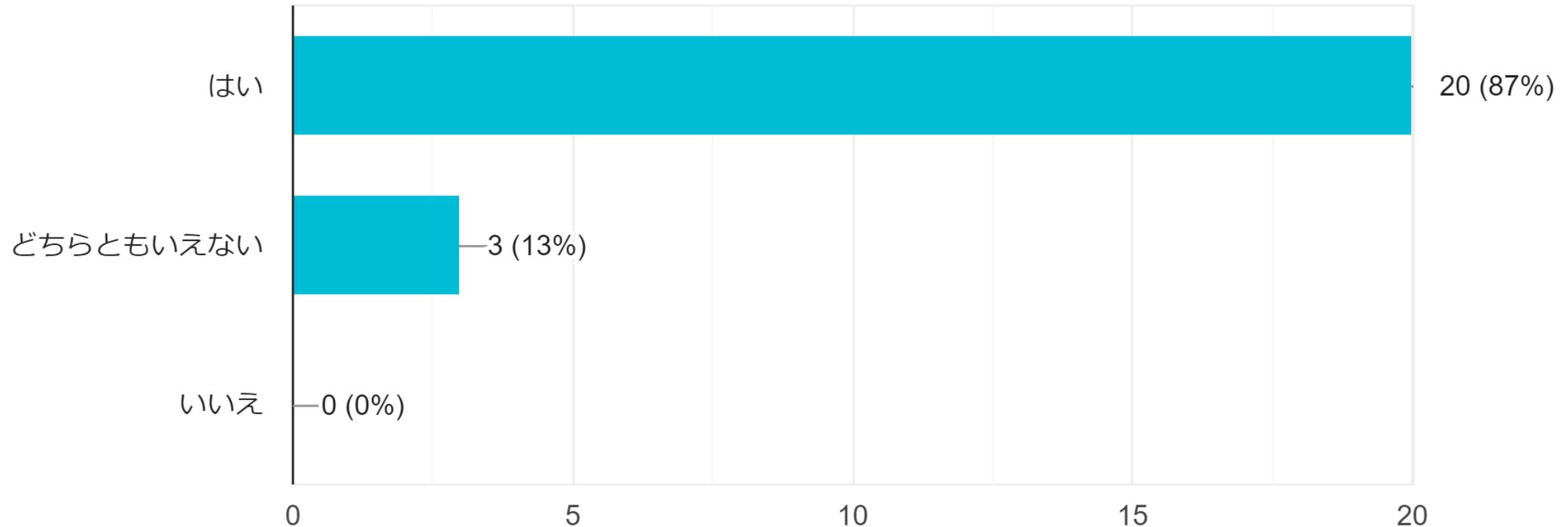
23 件の回答



# 【避難時の対応について】

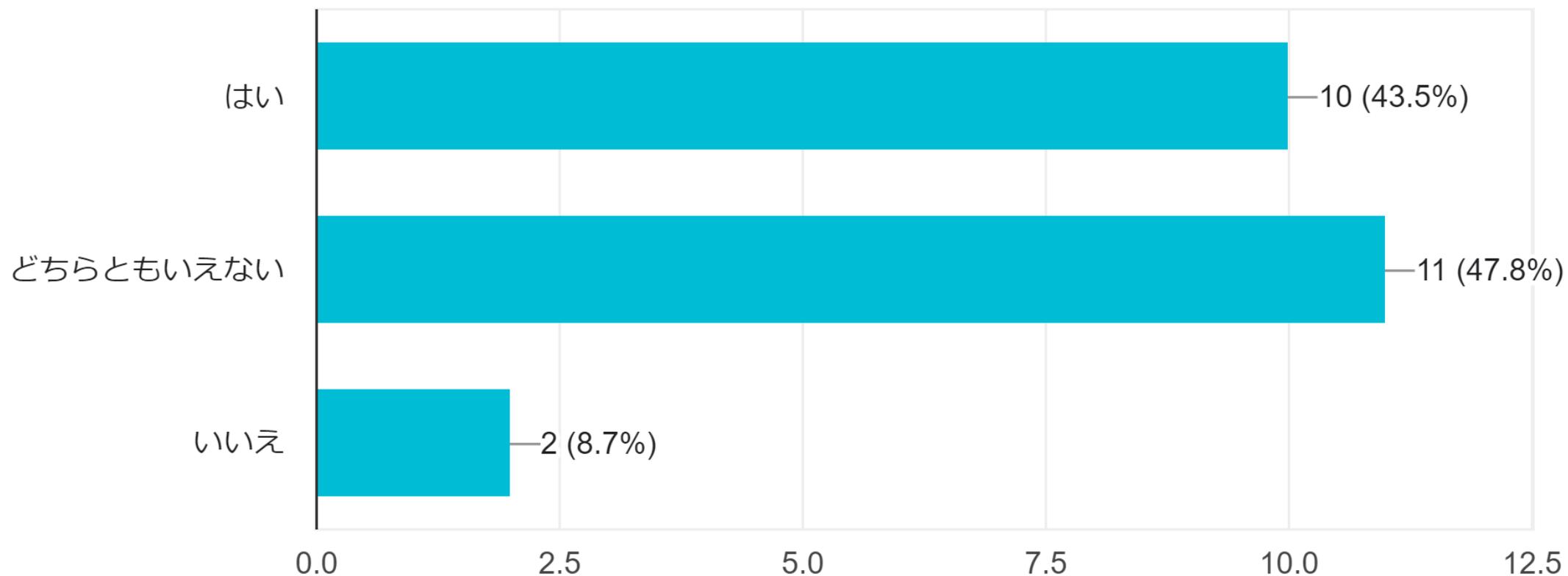
緊急時対応マニュアル、防犯マニュアル、感染症...ご意見がある場合はその他に記入してください)

23件の回答



非常災害の発生に備え、定期的に避難、救出、そ...ご意見がある場合はその他に記入してください)

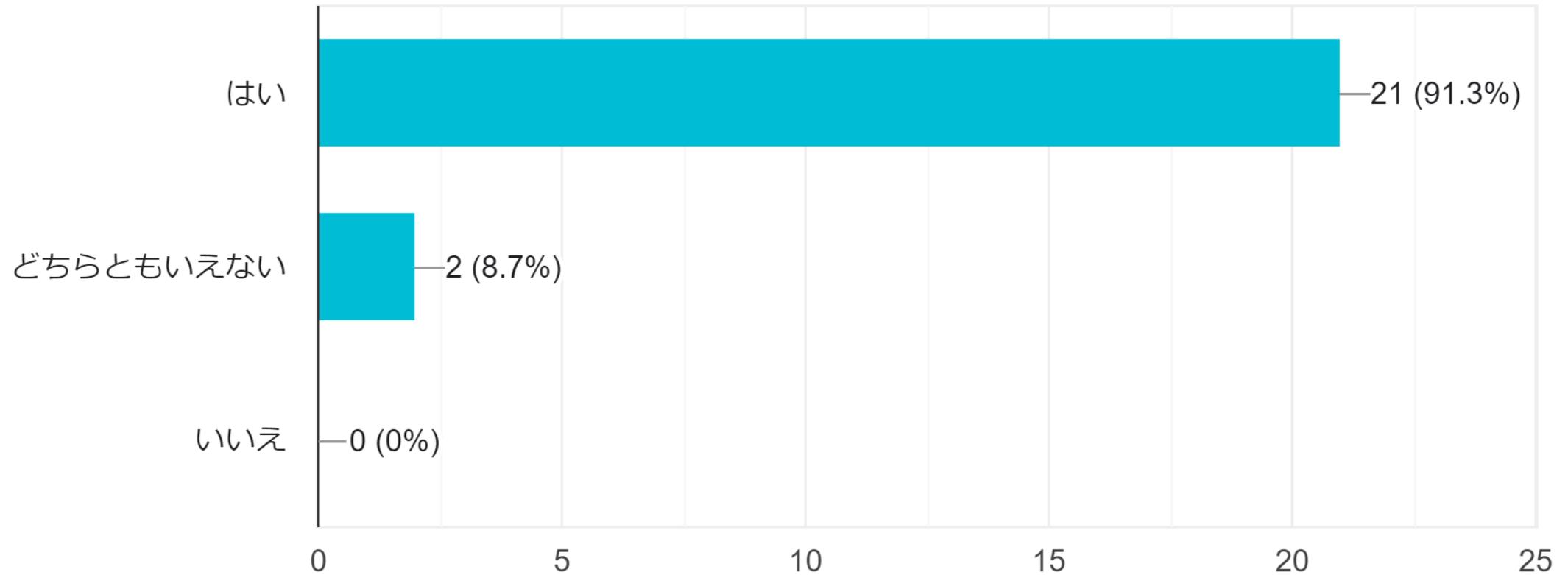
23 件の回答



# 【満足度】

子どもは通所を楽しみにしているか（ご意見がある場合はその他に記入してください）

23件の回答



# 事業所の支援に満足しているか（ご意見がある場合はその他に記入してください）

23 件の回答

