

## 保護者アンケート調査の結果について

### 1. 調査の状況

調査は次のとおり実施しました。

調査期間	令和3年9月～10月
調査方法	所定の調査票（アンケート）による
調査対象件数	保護者全員
調査対象者の抽出	保護者全員を対象としたが、きょうだい児で重複した場合は1通のみとした。
調査対象者の匿名化	調査は無記名で行い、回答の記述内容から個人が特定化される場合は、評価機関で匿名化をはかった。
アンケート調査票の送付	対象者には事業所を經由して調査票を配布した。
アンケート調査票の回収	記入済みの調査票は対象者から直接、評価機関に郵送された。

### 2. 回収の状況

調査対象人数	90名	アンケート返送通数	57通	回収率	63.3%
--------	-----	-----------	-----	-----	-------

### 3. 調査結果のとらえ方の留意点

本評価機関では、児童発達支援センター（以下、センター）の第三者評価を実施するに当たり、実際にセンターを利用されている保護者の方々に対し、アンケート調査を行いました。第三者評価は、事業者でも利用者でもない、中立な立場にある第三者評価機関が、客観的な立場から調査を行った結果を総合的にとらえて評価を決定するものです。したがって、利用者への調査は、評価機関として評価の参考とするものであり、利用者の意見がそのまま評価結果とはなりません。

なお、保護者アンケートの結果をセンターにお知らせする目的は、センターの今後の運営の参考としていただくことにあり、苦情や不満の把握やその解決をはかることではありませんので、評価機関では結果内容の詳細についてのセンターからのお問い合わせにはお答えできません。

#### 4. 個人情報の保護について

調査は無記名で実施し、回答内容から回答者（保護者）が特定されるようなことがないように評価機関で回答内容の一部について匿名化をしている場合があります。

回答内容にはセンターにとって厳しい内容のものが含まれている場合もありますが、視点を変えれば、保護者とセンターとの間に相応な期待感や信頼関係が築かれているからともとらえられます。

厳しい意見が寄せられたことで、意見の回答者を特定しようとしたり、誤解、曲解をしたりすることなどがないよう全職員への徹底をお願いいたします。

#### 5. 調査結果の公表について

保護者アンケート調査結果については評価機関では公表はいたしません。保護者アンケート調査結果はセンターより機会を得て保護者に調査結果の概要や調査結果を受けての見直し等の取り組み等をお伝えください。なお、本会から提供したアンケート調査結果報告書をセンターとして公表されることは差し支えありませんが、公表によって調査に協力された保護者に不利益が生じることがないように、十分なお配慮をお願いいたします。

#### 6. 調査結果の自己分析

保護者アンケートでは、保護者から、第三者評価を受審すること（保護者アンケートも含め）自体を大変好意的に受け止める声も挙がっています。

アンケート調査結果は、保護者個々からみたセンターの一部をあらわしているものですが、保護者全員の意見が反映されているとは言い難い側面もあり、まずは、意見を受け止めていただく姿勢が大切と考えます。

なお、この調査結果は、次のような視点を参考にして受け止めて分析していただければと考えます。

- ① 保護者から支持されている部分には日頃どんな努力や工夫をしている結果かを振り返り、チームワークなど支持される要因を分析してみる。
- ② 改善を望まれている部分は、現状の取り組みをふりかえり、改善方策を前向きに考えるきっかけとする。あるいはすぐに改善することが難しい場合も含めて、保護者への説明内容、説明方法について検討する（説明不足の点を振り返るなど）。
- ③ 自己評価や自己分析と保護者の思いにひらきがあった部分はないか、あるとすればその原因は何かを把握する。

## 7. 調査結果をうけての評価機関からのコメント

貴センターの保護者アンケート調査の集計結果を通して、評価機関として気づいた点を以下に記します。

### ● アンケート調査全体の傾向

- 調査全数90通に対し、調査票回収通数は57通であり、調査票回収率は63.3%となっています。
- 「センターの良いところ」として挙げられた意見（自由記述）は、82件にのぼりました。その他の自由記述欄に寄せられた意見の中にも、肯定的な意見が12件含まれており、合計で94件の「良い点」についての意見が挙げられました。
- 同じく「センターに改善してほしいところ」として挙げられた意見（自由記述）は、43件でした。

### ● 結果からみえる特徴（意見の傾向）

- 項目別の回答状況では、「センターの運営方針」や「センターでの子どもの様子の報告」、「懇談会や個別面接などセンターとの十分な意見交換」、「支援内容」、「子どもに対する職員の対応や態度」、「保護者に対する職員の対応や態度」、「子どもが楽しく過ごせている」などについて、8割以上の保護者が満足と回答し、うち「保護者に対する職員の対応や態度」はすべての保護者が「満足」、「まあ満足」と回答し、高い満足が得られています。
- 一方、「インフルエンザなどの感染症の情報提供」や「センター内などの清潔面や安全面の配慮」、「防犯対策」、「緊急時の連絡体制」に2割以上の保護者が不十分、心配と回答し、より一層の努力が期待されています。
- 個別意見では良い点として、「スタッフが明るく、やさしく、親切」や「安心して預けられる」、「相談しやすい」、「個別に対応してくれる」、「日々の様子の報告」、「いろいろな活動ができる」などの意見が挙げられています。
- 改善を望む点としては、「連絡のタイミングや体制」や「専門職からのアドバイス」、「衛生面」などについて意見が挙げられています。園に改善を望む点について、具体的な内容が挙がっていることから、今後の取り組みの課題として位置付けることを期待します。