

## 令和3年度 子ども総合センター「あいあい」利用者アンケートのまとめ

## I 利用者アンケート

## 1 実施状況

- (1) 対象：令和3年7月末時点でのサービス利用児  
 (2) 対象サービス：児童発達支援、放課後等デイサービス、保育所等訪問支援  
 (3) 回収率

	対象数	回収数	回収率
児童発達支援	212	106	48%
放課後等デイサービス	7		
保育所等訪問支援	12	5	42%

- (4) アンケート実施時期 令和3年8月～9月末

## 2 回収率について

今回のアンケートは、児童発達支援・放課後等デイサービス 48%、保育所等訪問支援 42%と共に回収率 50%に達していない。令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大や緊急事態宣言の発令なども考慮し、10月～11月に実施したが、回収率は、50%を超えていた。

アンケートを実施し、利用ニーズを把握するためにはなるべく多くの利用者から意見を得ることが必要である。

	R3年度（8～9月実施）			R2年度（10～11月）		
	配布数	回収数	回収率	配布数	回収数	回収率
児童発達支援 放課後等デイサービス	219	106	48%	229	118	52%
保育所等訪問支援	12	5	42%	11	7	64%

## 3 回答結果について

大半の設問に対して肯定的評価（「はい」＋「どちらかといえばはい」）を得ることが出来た。

## (1) 児童発達支援・放課後等デイサービス

肯定的評価が90%以上の設問は、16問中14問だった。

問8 子ども権利擁護、問9 安全面、問10 衛生面、問11 清潔感、問12 用具・備品、問13 部屋の整理については、「はい」の回答が90%を超えた。安全に療育を行う環境面について高い評価となっている。

肯定的評価が90%を下回る設問は、問14「あいあいのホームページを見たことがあるか」（64%）、問16「避難訓練の実施していることを知っているか」（62%）の2つであっ

た。ホームページを見たことがある人の意見では、初めて相談する際にホームページを検索したようであり、それ以外にホームページは活用されていないようである。避難訓練は、個別指導や午後の活動の利用者は参加する機会がないためと考えられる。

## (2) 保育所等訪問支援

回答者が5人と少数だった。回答は「はい」が多かった。

問13 この支援(保育所等を訪問しての指導)が実際に行なわれている場面について、見学をしたことがないとの回答が多かった。保護者が就労している場合など見学は難しいと思われるため、保護者への報告などは丁寧に行っていくことが必要である。

## 4 あいあいのサービスについて

「あいあい ROOM」「保育所等訪問支援」「障害幼児一時保育」いずれも事業の認知度は上がっている。また、それぞれの事業に「興味がある」との回答も多いため、利用方法などの周知を行い利用に繋げていきたい。

## 5 自由意見から

新型コロナウイルス予防対策を行いながらの事業運営について、理解や励ましの声をいただいた。

<それ以外の意見>

- ・回数が少ない、増やしてほしい。(4件)
- ・前日の体調確認の電話が取りにくい。アプリやメールで対応できるよい。
- ・メールで相談ができるようになると良い。
- ・職員によって知識に差がある。
- ・職員の対応についてのご意見 (2件)
- ・利用に満足している。

## 5 まとめ

- ・あいあいの支援についての満足の肯定的評価は91%で、目標(90%以上)を達成できた。
- ・回答率が50%を満たせていないことは課題である。来年度に向けて、アンケートの実施時期やアンケートの内容について見直しを行い、回収率を上げるための検討を行う。
- ・感染予防対策や環境整備については、高い評価をいただいた。今後も安全に療育を行うために、対応を継続していく。
- ・個別指導や午後の活動の利用者に対して、避難訓練の様子や報告や、非常時の対応について周知などを行うことが必要である。
- ・個別指導の回数など、サービス量が足りないとの声は依然あるが、公的機関として広く多くの相談や療育に対応するため、一人当たりのサービス量を増やすことは考えていない。利用者が安心して民間サービスを活用できるよう情報提供等を行うことで、療育の回数増の要望などに応えるとともに、利用者が個々のニーズに即した支援を受けられるようコーディネーターが行えるよう努める。
- ・メールなどを活用した相談対応は、セキュリティの観点から導入は難しいと考えている。前日の体調確認や指導日の調整などについては、ICTの活用なども含め今後の課題として捉えていく。

## II 職員向けアンケート

### 1 実施状況

- (1) 対象：常勤職員、会計年度任用職員
- (2) アンケート実施時期 令和3年8月～9月末
- (3) 回収率 100%
- (4) 利用者アンケートに準じ設問を設定。記名式で実施。

### 2 回答の結果について

全体的に肯定的評価（「はい」＋「どちらかといえばはい」）だった。

問 14 「あなたが提供する療育に満足しているか」については、「どちらかといえばいいえ」「いいえ」の回答が30%を超えている。

### 3 自由意見から

- ・コロナ禍でできることを考え工夫して対応した。
- ・勉強不足。まだまだ工夫が十分でないと感じる。
- ・個別指導回数が少なく、積みあがらない。個別指導の回数を増やしてほしい。

### 4 利用者アンケートとの比較から

- ・全般的に利用者の評価の方が高い傾向がある。
- ・問 14 「あなたが提供する療育に満足しているか」は、利用者は肯定的評価が91%なのに対して、職員は68%だった。

### 5 まとめ

自分自身が提供する療育について「満足していない」との回答が、30%を占めている。コロナ禍のため療育環境に制約があることが影響していることも考えられるが、その中でいかに療育を充実できるかを考えていくことが必要である。

そのために、職員ひとりひとりの経験などを考慮した上で目標を定め、日々の療育の実践や、研修、研鑽に努めていく。