

保護者等による重要度・満足度調査の集計結果

1. 調査項目

【児童発達支援／放課後等デイサービス／保育所等訪問支援】

No.	設問（アンケート調査時の表記）	項目（グラフ上の表記）
1	設備や教材の充実	設備や教材の充実
2	こどもにかかわる職員の人数	職員の人数
3	感染症の予防や健康維持のための衛生管理の徹底	衛生管理
4	事故やけがを防ぐための安全点検と発生時の対応	安全管理・緊急時の対応
5	地震や不審者対応などの防災・防犯対策の充実	防災・防犯
6	虐待の防止・身体拘束への対応	虐待防止・身体拘束
7	センターから提案された支援内容	支援の内容
8	適切なアセスメントと、課題やニーズの把握と分析	適切な支援の提供
9	職員の技術力の向上	職員の技術力の向上
10	こどもの特性に応じた専門性のある支援	高度な専門性
11	多職種での連携による支援	多職種の連携体制
12	支援プログラム、支援内容などのていねいな説明	ていねいな説明
13	情報共有、定期的な面談や相談しやすい体制づくり	情報共有・定期的な面談
14	ペアレントトレーニングなどの家族支援	家族支援
15	保護者同士のつながりや交流	保護者同士のつながりや交流
16	苦情への対応	苦情への対応
17	おたよりやテトル活用による情報発信	情報発信
18	個人情報の取扱い	個人情報の取扱
19	地域との交流・地域社会への参画への支援	地域との交流・参画支援
20	意思の疎通や情報伝達のための通訳などの配慮(手話・外国語など)	情報伝達への配慮
21	保育園や幼稚園、学校などの集団生活の中での支援	集団生活（園・学校）の中での支援
22	保育園や幼稚園、学校の先生との連携	園・学校の先生との連携
23	保育園や幼稚園、学校の支援力の向上	園・学校の支援力向上

【障害児相談支援】

No.	設問（アンケート調査時の表記）	項目（グラフ上の表記）
1	不安な気持ちに寄り添い、受け止める対応	気持ちに寄り添う対応
2	保護者の思いや置かれている環境に配慮した柔軟な対応	柔軟な対応
3	適切なアセスメントによる、課題とニーズの把握	適切なアセスメント
4	コミュニケーションのための外国語通訳や手話通訳の配置	コミュニケーションへの配慮
5	個人情報の取扱い	秘密保持
6	こどもや保護者の希望する生活が送れるための課題等を盛り込んだ「サービス等利用計画」の作成	サービス等利用計画の作成
7	利用可能なサービスや内容、利用料等について、わかりやすくていねいな説明	保護者への説明
8	保健医療サービスやその他の福祉サービス、地域のボランティアなどのインフォーマルサービス等の利用	インフォーマルサービス
9	こどもや保護者の意思の尊重	利用者の意思の尊重
10	特定のサービスや事業者に不当に偏ることのない、こどもや利用者の意思によるサービスの選択	利用者の意思による選択
11	サービス提供の不当な拒否をしない	不当なサービス提供の拒否
12	適切なサービス事業所の紹介	適切なサービス事業所の紹介
13	適切なモニタリング、必要に応じた計画の変更	適切なモニタリング
14	訪問等による面談	面談
15	専門的な見地からの助言	専門的な見地からの助言
16	他のサービス事業者との連絡調整等	他事業所との連絡調整

2. 調査時期

【児童発達支援】 【放課後等デイサービス】 【保育所等訪問支援】

令和6年12月16日～令和7年2月28日

【障害児相談支援】

令和6年12月16日～令和7年3月28日

3. 調査方法

保護者等による事業所評価表（利用者アンケート）とあわせて実施

4. 回答方法

Web〔logoフォーム〕または調査用紙〔紙媒体〕のいずれかで、5段階評価で回答

満足度					重要度				
満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	重要	やや重要	ふつう	あまり重要でない	重要でない
5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

設問例

◆ 次の項目について、あなたの「満足度」を教えてください。

不満 ★
やや不満 ★★
ふつう ★★★
やや満足 ★★★★
満足 ★★★★★

※あてはまるところの☆ボタンを押してください。【例】「ふつう」→3つめの☆

【満足度】 設備や教材の充実 **必須**

不満 ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ 満足

【満足度】 こどもにかかわる職員の人数 **必須**

不満 ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ 満足

◆ 次の項目について、あなたの思う「重要度（大切さ）」を教えてください。

重要でない ★
あまり重要でない ★★
ふつう ★★★
やや重要 ★★★★
重要 ★★★★★

※あてはまるところの☆ボタンを押してください。【例】「ふつう」→3つめの☆

【重要度】 設備や教材の充実 **必須**

重要でない ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ 重要

【重要度】 こどもにかかわる職員の人数 **必須**

重要でない ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ 重要

5. 回収率

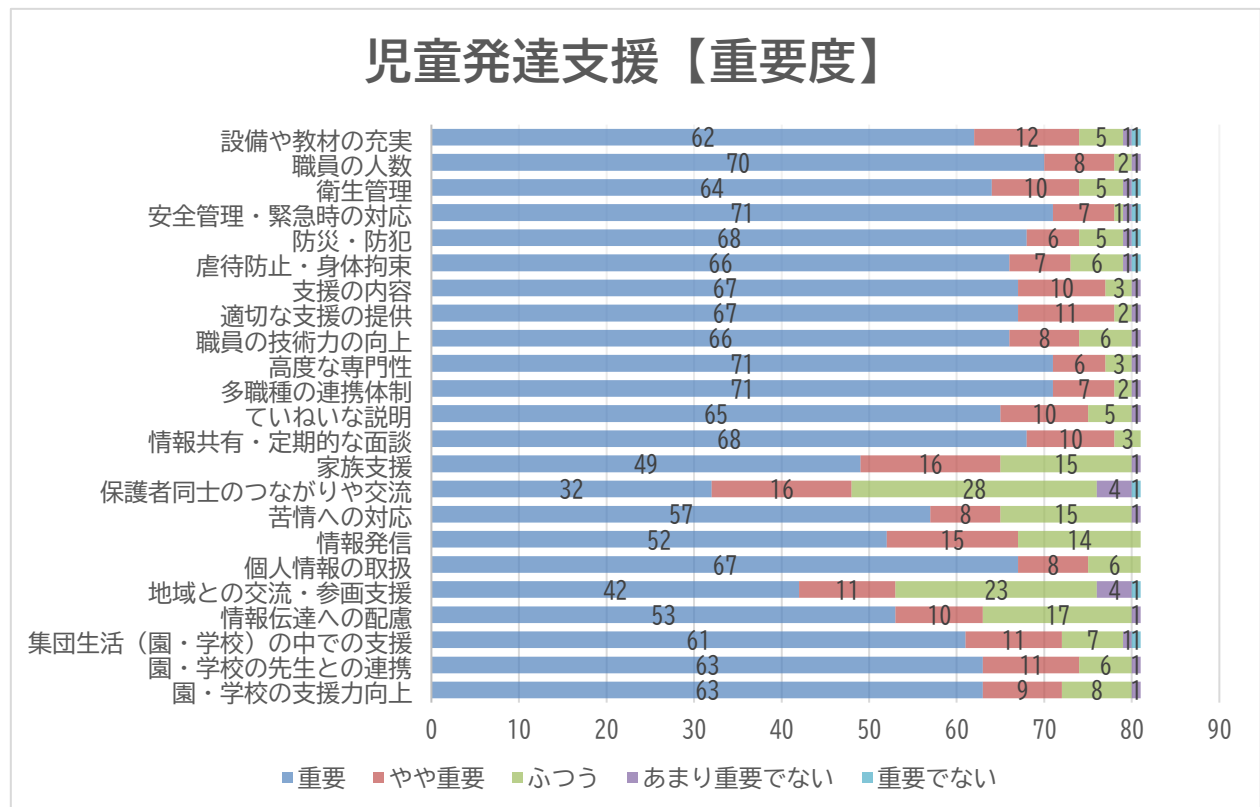
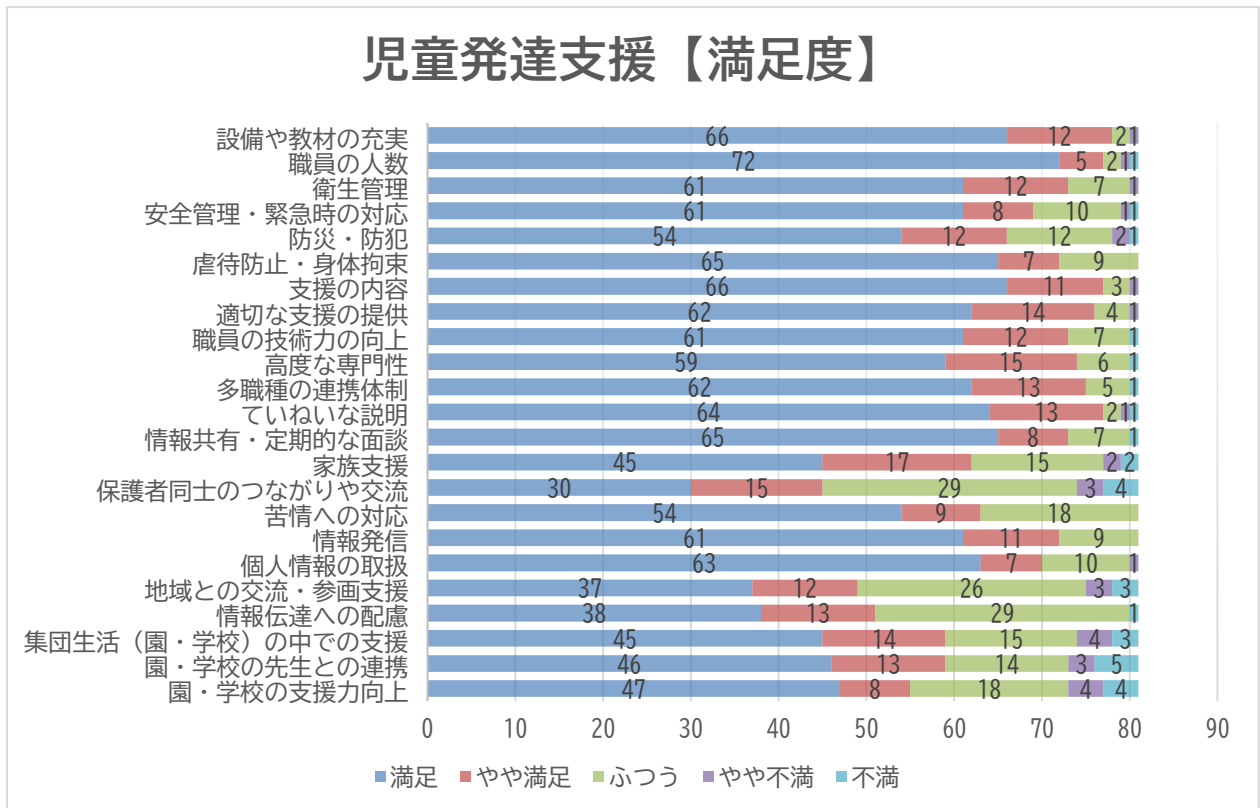
種別	児童発達支援	放課後等デイサービス	保育所等訪問支援	障害児相談支援
対象者数	174人	75人	63人	150人
回答者数	81人	30人	19人	38人
回収率	46.6%	40.0%	30.2%	25.3%

6. 調査結果

◆児童発達支援◆

(グラフ上の数値は回答件数)

全設問で「満足」「やや満足」が半数以上を占めるが、【満足度】【重要度】いずれも、事業所評価表での評価と同様「保護者同士のつながりや交流」「地域との交流・参画支援」の割合が低い。



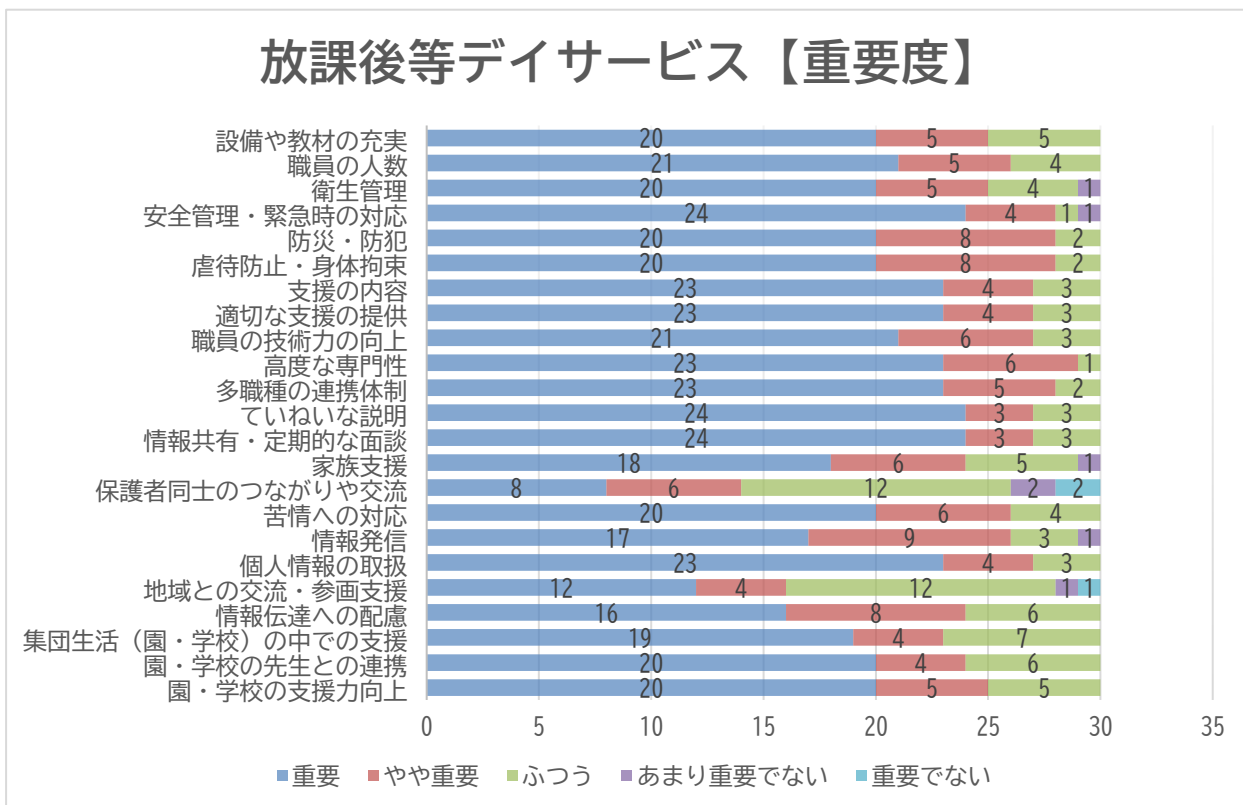
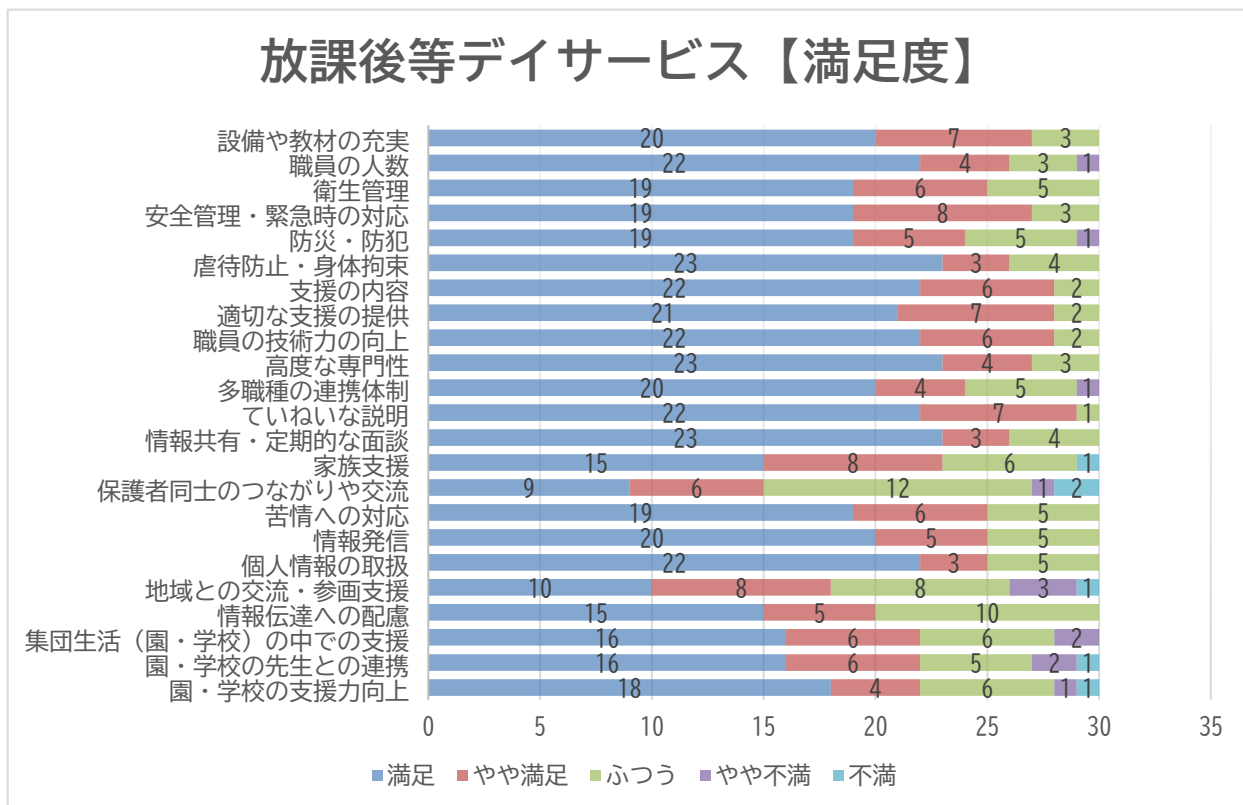
【自由記載欄】

- ◆職員の技術力の向上について、せんもんてきなことはわからない。情報共有、定期的な面談や相談しやすい体制づくりは、忙しそうで申し訳ない。ペアレントトレーニングなどの家庭支援は、ペアレントトレーニング、初めて聞きました。
- ◆保育園の先生との連携がもうすこしあればいいと思う。
- ◆療育の効果を感じられなかった。

◆放課後等デイサービス◆

【満足度】【重要度】いずれも大半の設問で「満足」「やや満足」が半数以上を占めるが、「保護者同士のつながりや交流」は半数以下となった。

(グラフ上の数値は回答件数)



【自由記載欄】

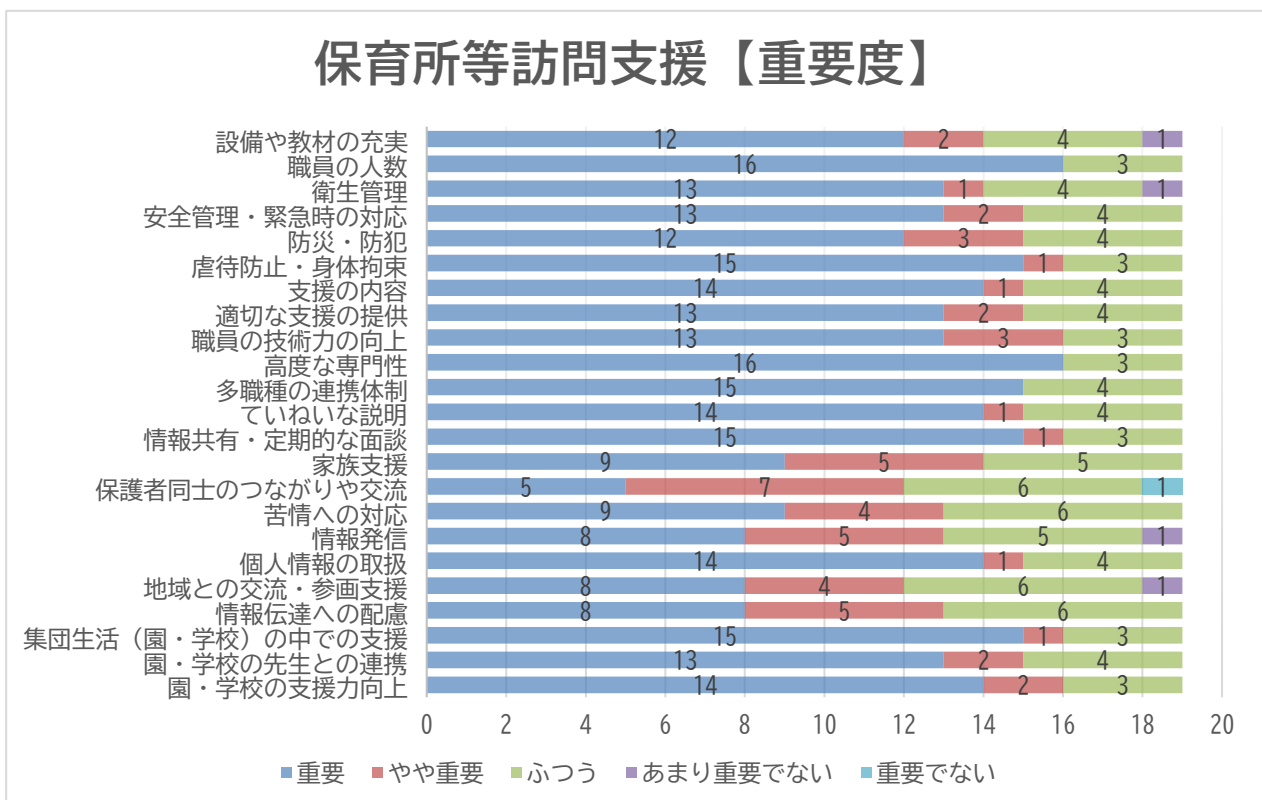
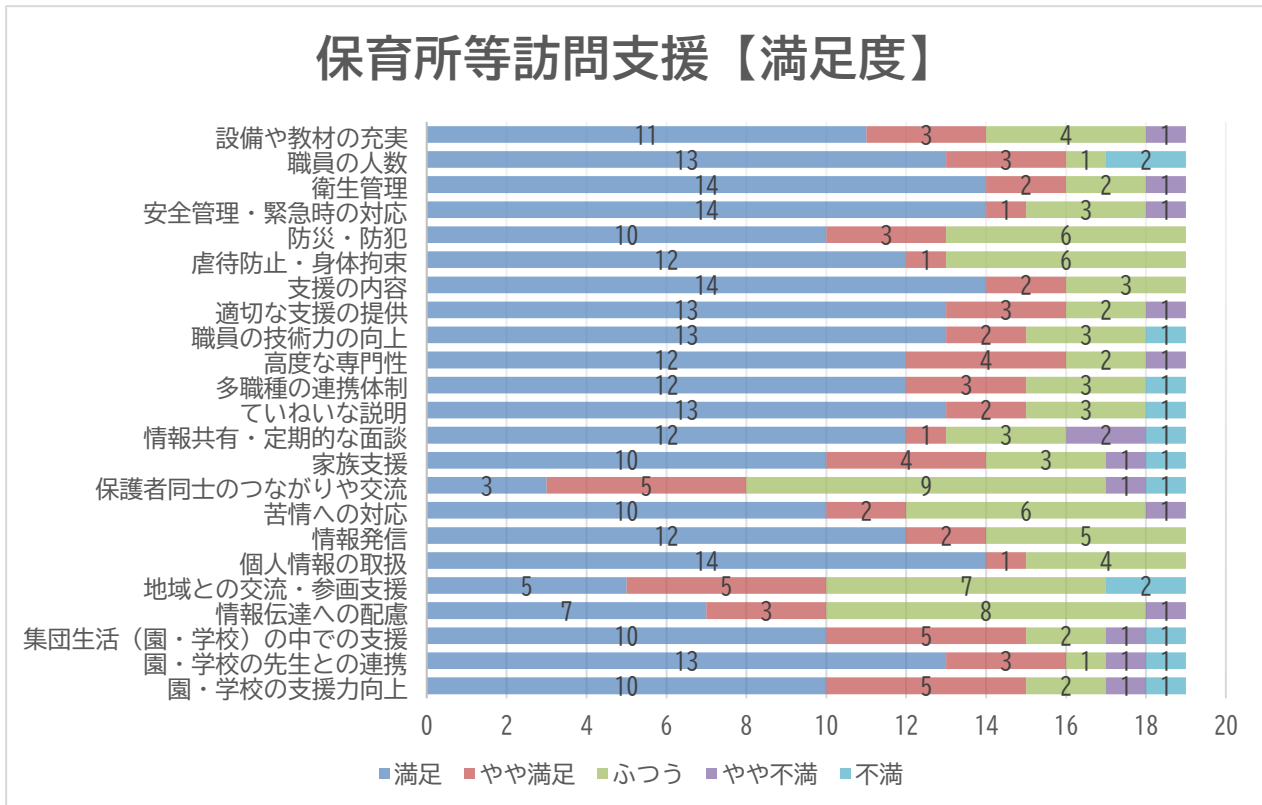
◆いつもご支援ありがとうございます

◆子育ての相談、家族の話、いつも親身に相談に乗ってもらっています。子どもはそだちの丘に来るのを楽しみにしていて、楽しみながら学んでいます。日頃からの支援に心から感謝申し上げます。

◆保育所等訪問支援◆

事業の性質的な面もあり、【満足度】において「保護者同士のつながりや交流」は半数を大きく下回った。

(グラフ上の数値は回答件数)

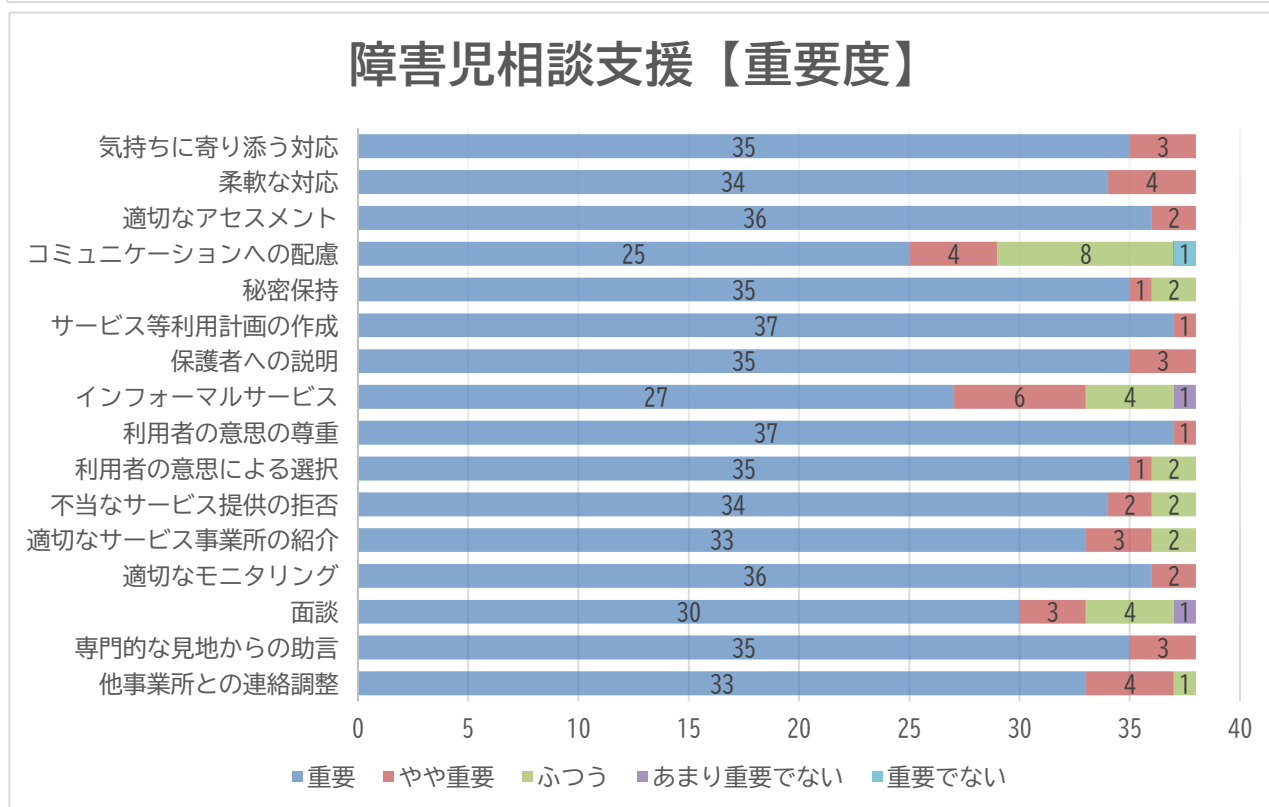
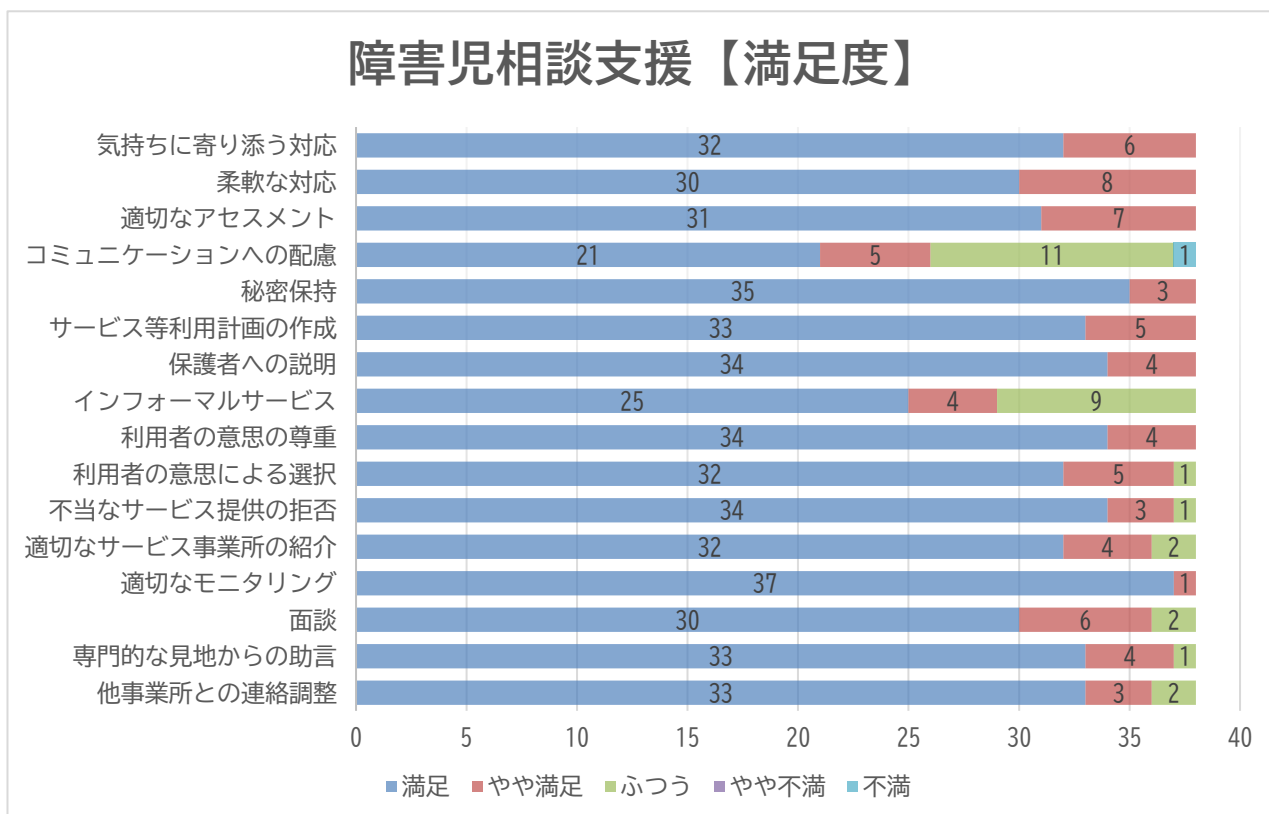


【自由記載欄】なし

◆障害児相談支援事業◆

全設問で「満足」「やや満足」が半数以上を占めるが、【満足度】【重要度】いずれも、事業所評価表での評価と同様「コミュニケーションへの配慮（コミュニケーションのための外国語通訳や手話通訳の配置）」の割合が低い。外国語通訳や手話通訳を必要とする対象者が比較的少ないことも一因である。

(グラフ上の数値は回答件数)



【自由記載欄】なし

7. 分析方法

各設問の満足度と重要度から「保護者が優先して求めている対応」を考える。

【満足度と重要度の各選択肢に対する得点】

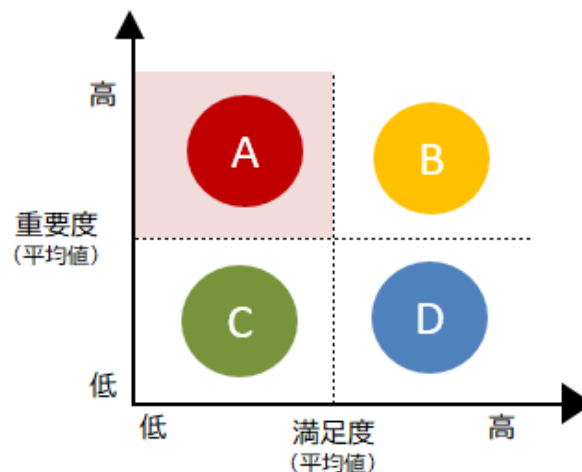
満足度	重要度	得点
満足	重要	5
やや満足	やや重要	4
ふつう	ふつう	3
やや不満	あまり重要でない	2
不満	重要でない	1

《分析①》

算出した満足度と重要度の評価得点をもとに、満足度と重要度をそれぞれ横軸と縦軸にとり、満足度と重要度の平均値を軸として、4つの領域に分割する。

$$\text{満足度} = \frac{\langle \text{満足} \rangle \times 5 \text{点} + \langle \text{やや満足} \rangle \times 4 \text{点} + \langle \text{ふつう} \rangle \times 3 \text{点} + \langle \text{やや不満} \rangle \times 2 \text{点} + \langle \text{不満} \rangle \times 1 \text{点}}{\text{全回答数} - \text{無回答数}}$$

$$\text{重要度} = \frac{\langle \text{重要} \rangle \times 5 \text{点} + \langle \text{やや重要} \rangle \times 4 \text{点} + \langle \text{ふつう} \rangle \times 3 \text{点} + \langle \text{あまり重要でない} \rangle \times 2 \text{点} + \langle \text{重要でない} \rangle \times 1 \text{点}}{\text{全回答数} - \text{無回答数}}$$



- **A** 満足度が低く、重要度が高い → 優先事項（利用者が望んでいる）
満足度が平均値を下回り、重要度が平均値を上回る
- **B** 満足度が高く、重要度が高い → これまでどおり継続
- **C** 満足度が低く、重要度が低い → 見直し、検討していく必要あり
- **D** 満足度が高く、重要度が低い → これまで通り継続し、要検討

《分析②》

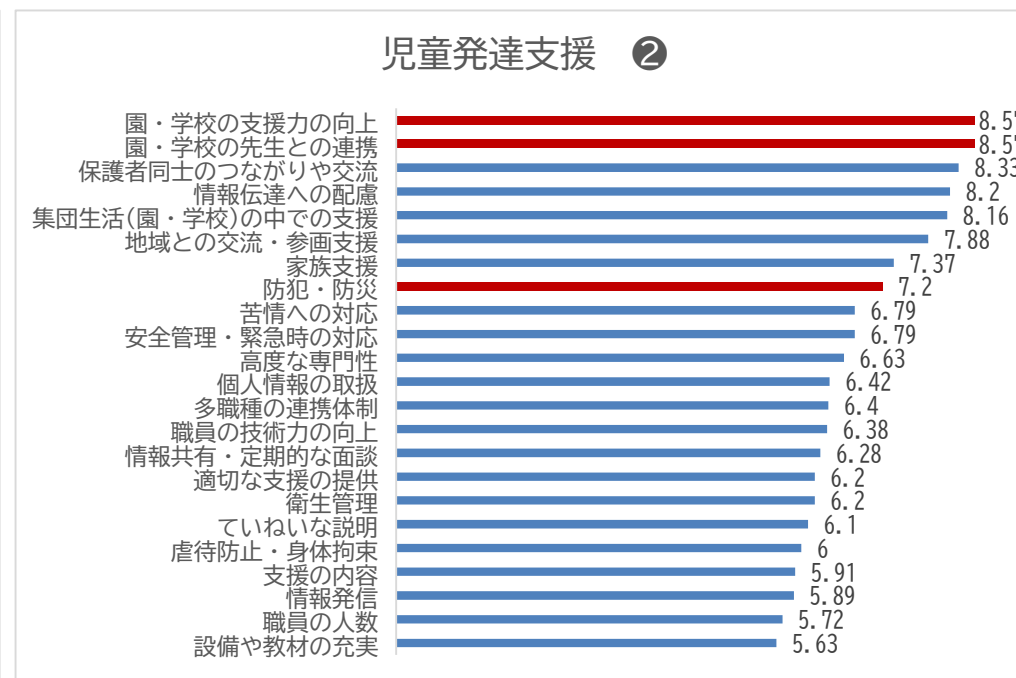
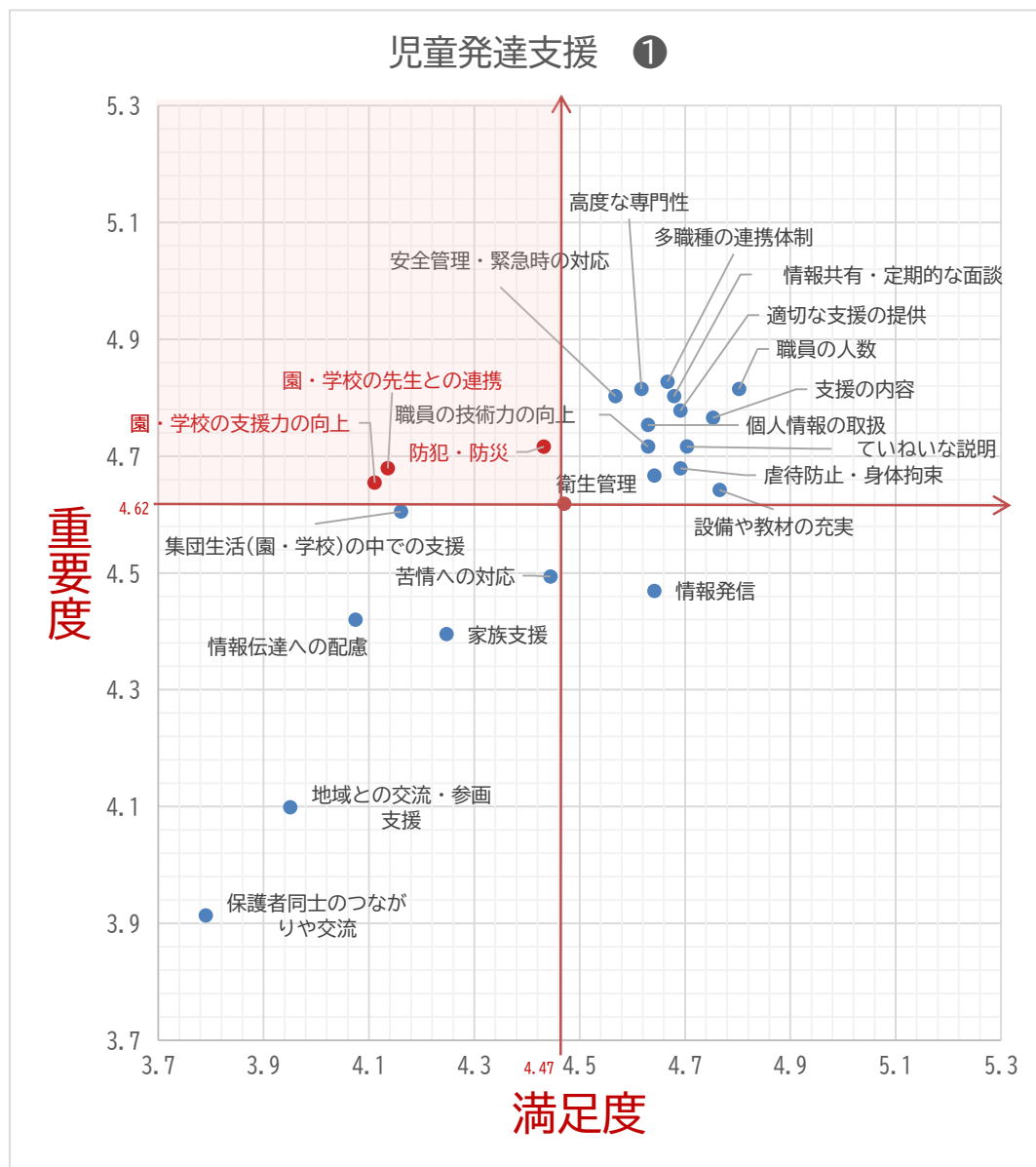
ニーズ得点は、満足度と重要度により、満足度が低くかつ重要度が大きいほど点数が高くなる。その得点が高い項目程、保護者のニーズが高いと言える。

◆ニーズ得点 = (6-満足度得点) × 重要度得点

◆平均ニーズ得点 = ニーズ得点の合計 ÷ 回答数

各事業のグラフ

【児童発達支援】



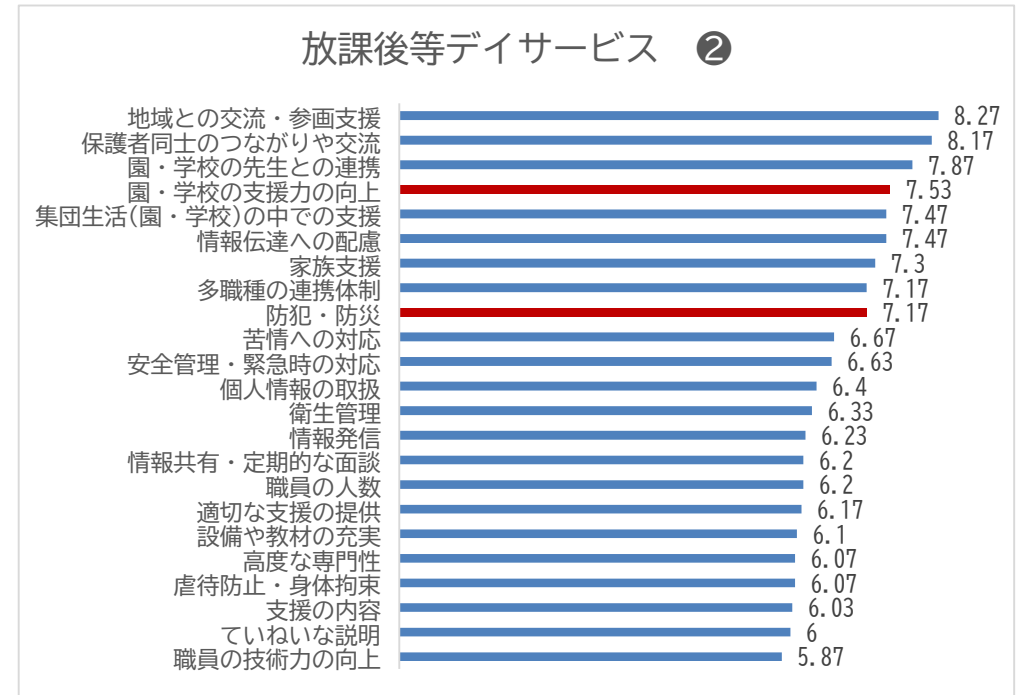
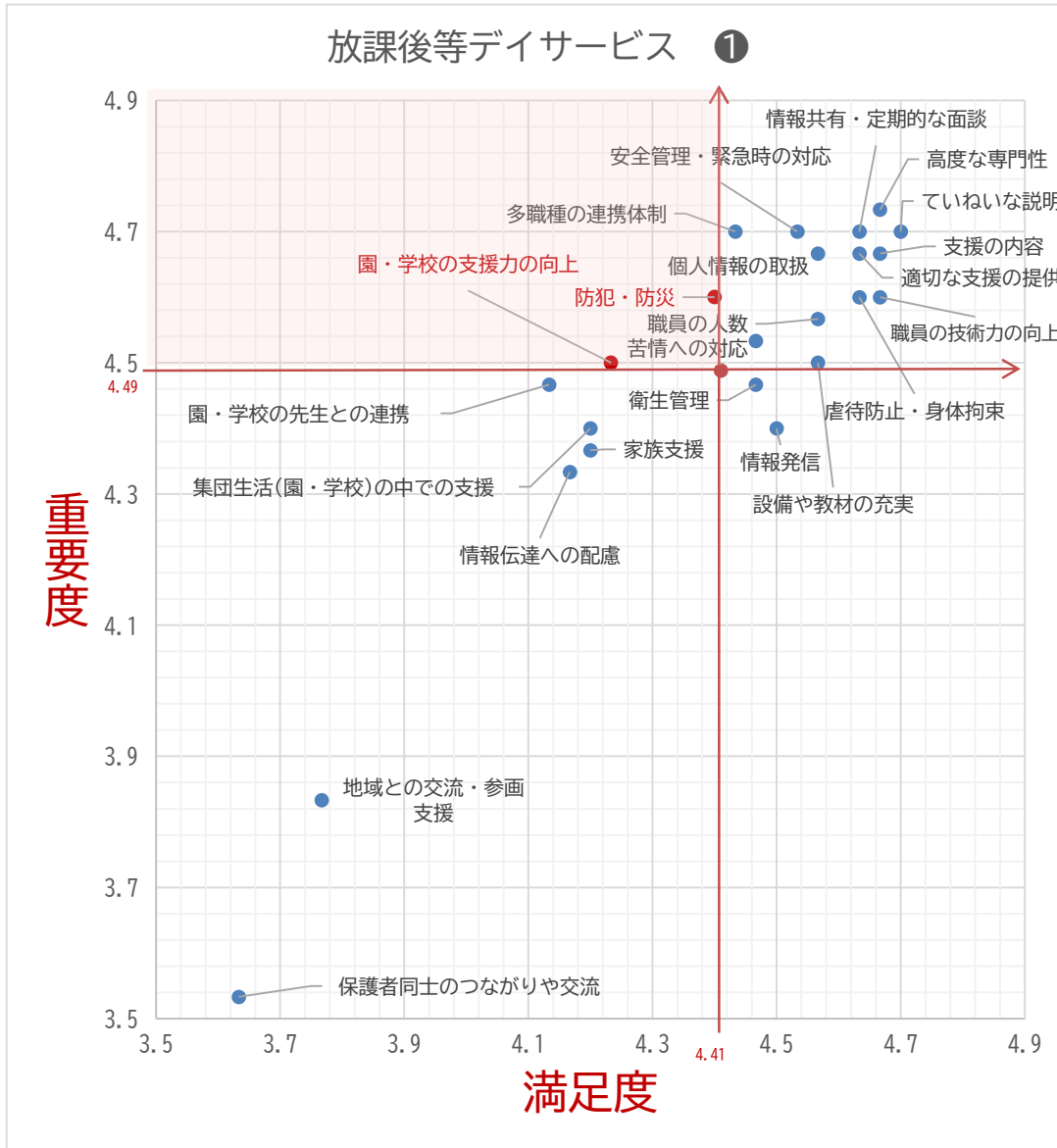
A 満足度が低く、重要度が高い → 優先事項 (利用者が望んでいる)

* 園・学校の支援力の向上

* 園・学校の先生との連携

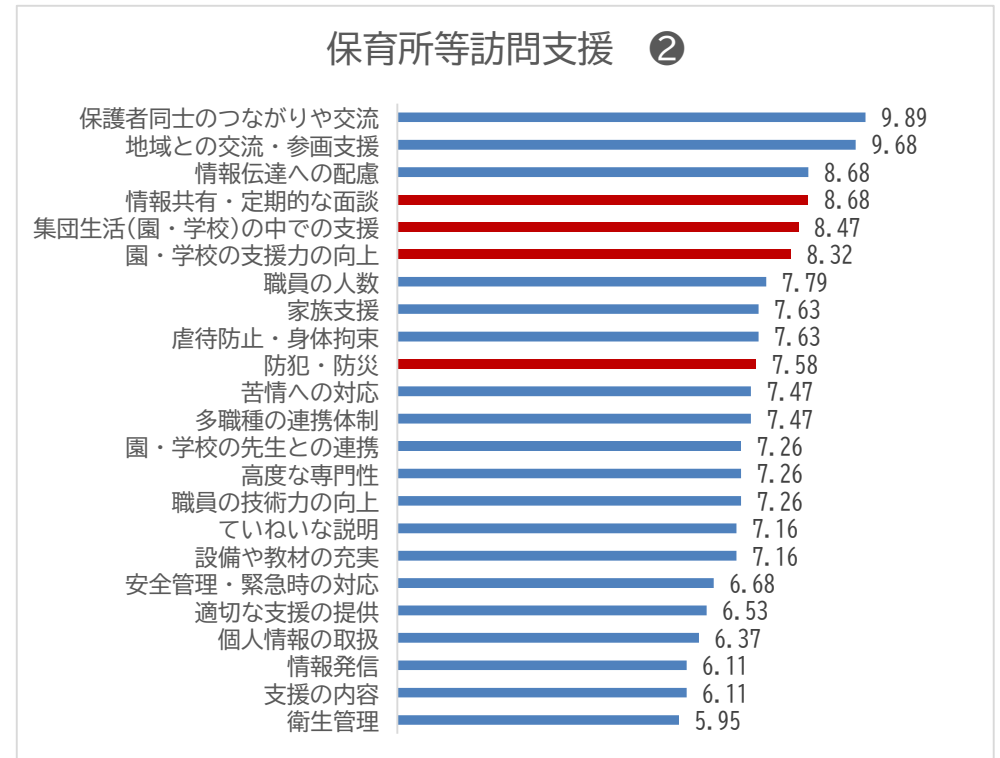
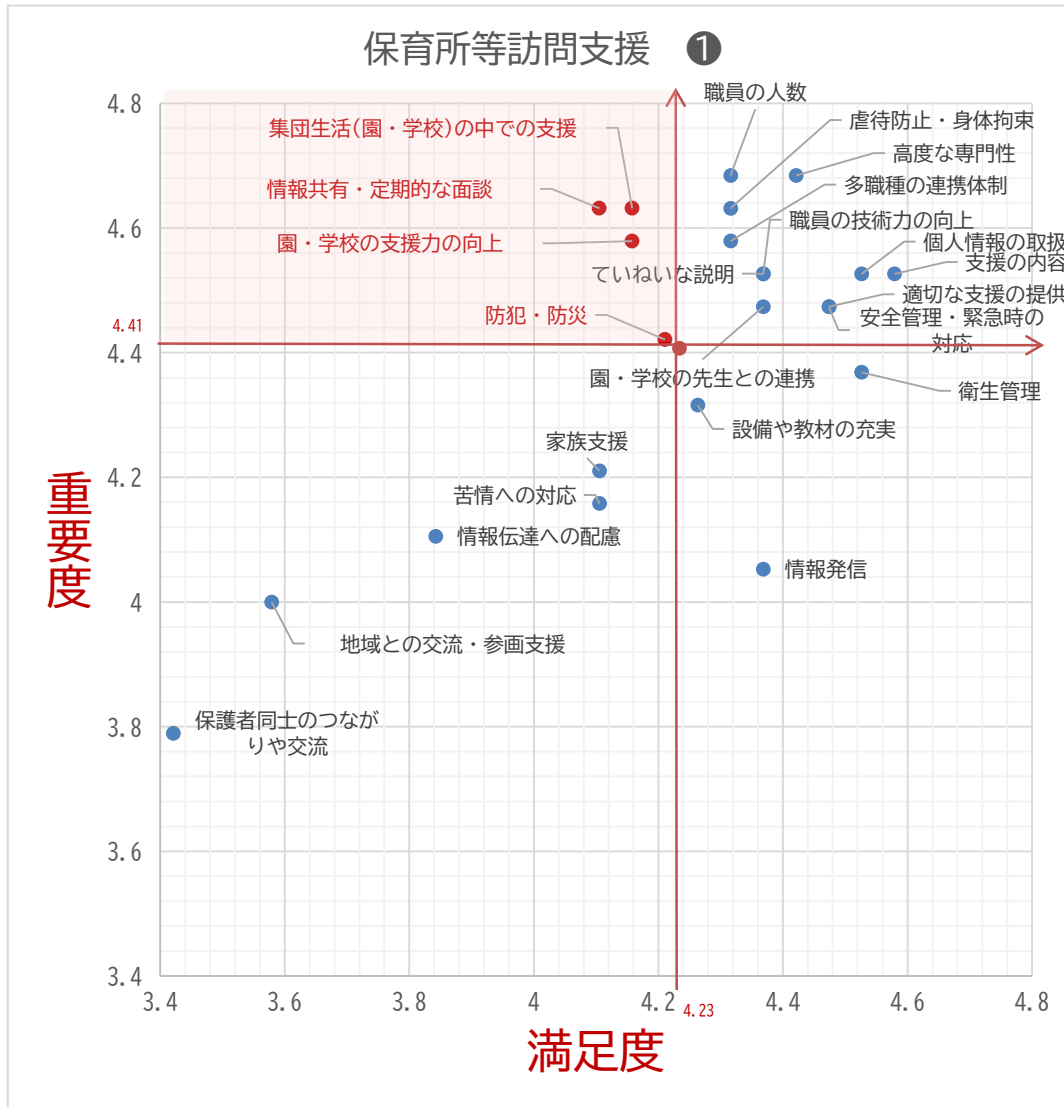
* 防犯・防災

【放課後等デイサービス】



- A** 満足度が低く、重要度が高い → 優先事項 (利用者が望んでいる)
- *園・学校の支援力の向上
 - *防犯・防災

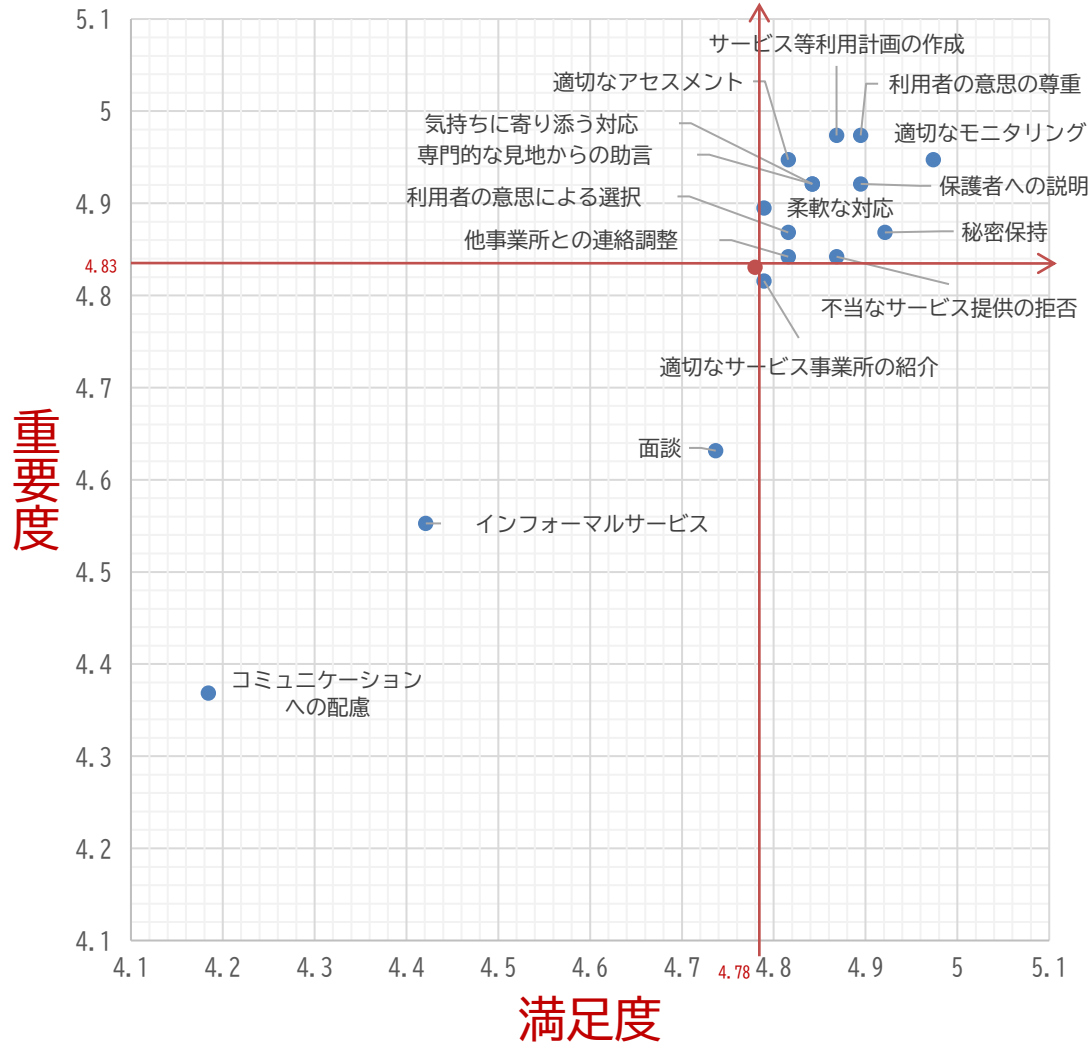
【保育所等訪問支援】



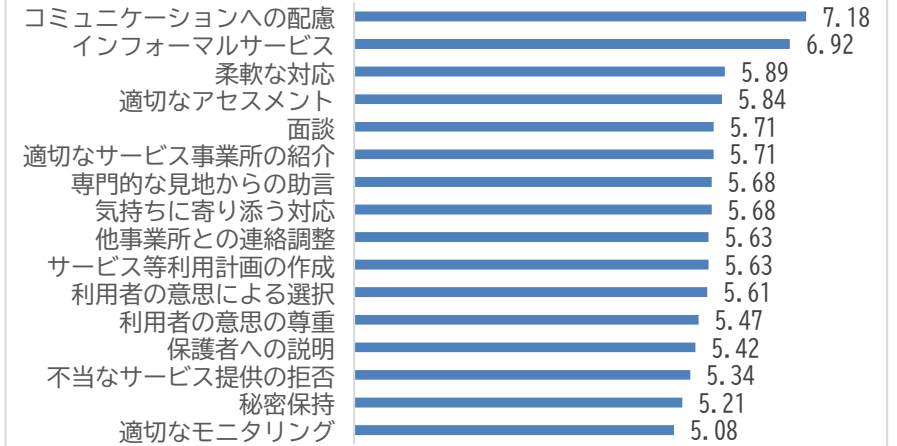
- A** 満足度が低く、重要度が高い → 優先事項（利用者が望んでいる）
- * 情報共有・定期的な面談
 - * 集団生活（園・学校）の中での支援
 - * 園・学校の支援力の向上
 - * 防犯・防災

【障害児相談支援】

障害児相談支援 ①



障害児相談支援 ②



A 満足度が低く、重要度が高い → 優先事項（利用者が望んでいる）
該当項目なし