

ひまわり発達相談センター保護者アンケート

I 目的

ひまわり発達相談センター(以下「当センター」)は、成長または発達に不安や心配のあるこどもとその保護者の相談及び必要に応じた指導や保護者に対する支援を行う市営の施設として、平成24年に開設した。開設以降、相談件数は年々増加している。今回、開設5年の節目を迎え、当センターに対する利用者の評価及びニーズを把握するために、保護者へのアンケート(資料2-2)を実施し、その調査により発達相談及び指導を行う施設として必要な対応等について検討することを目的とする。

II 方法

1. 対象者

- ・平成29年10月に指導で来所された保護者(個別・グループ指導)・・・336名
(平成29年10月末利用者名簿)

2. 質問紙内容

- ・対象児の年齢、通い年数を用いた。また、9項目で職員の対応(No.1～9)、2項目で運営(No.10, 11)、1項目で環境(No.12)について調べた。この質問項目に対して評価は5とても思う、4思う、3どちらともいえない、2思わない、1まったく思わない、で回答してもらった。意見・要望についての自由記載も行った。

3. 調査手続き

- ・指導担当者から保護者へアンケートの説明後、用紙を配布し、記入してもらう。
- ・実施期間は、平成29年10月1日～10月31日。
- ・回収方法は、ロビーに設置した回収箱に保護者に直接入れてもらう。

4. 分析方法

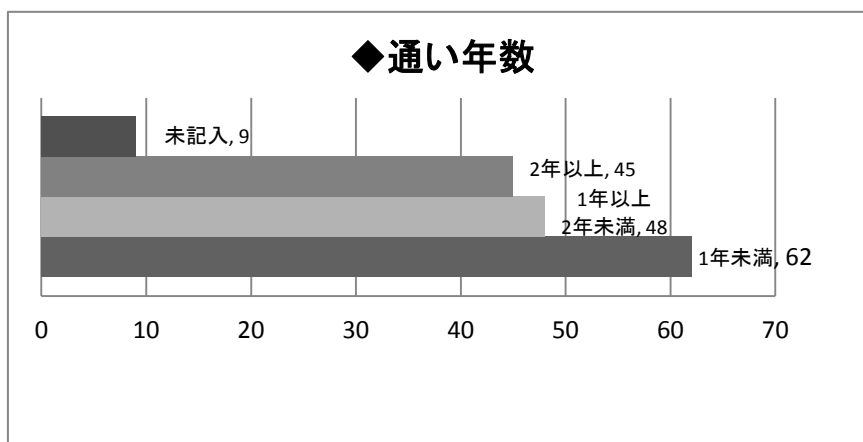
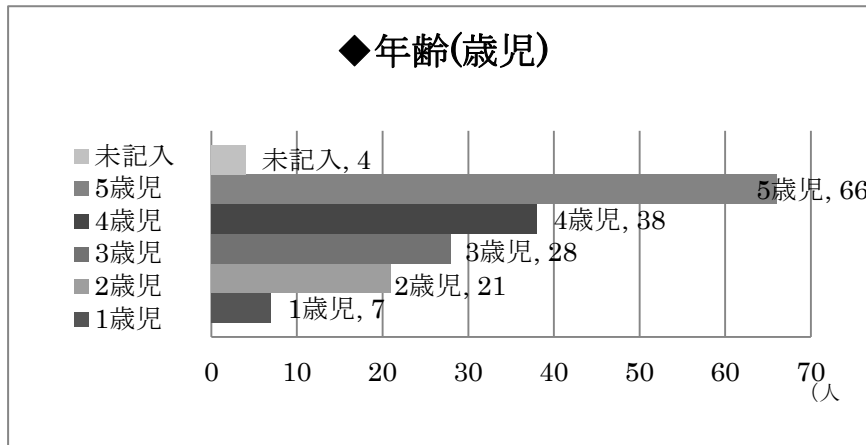
- ・単純集計によりグラフ化し、全体の傾向(意見、要望等含む)をまとめる。

III 結果

1. アンケート調査回収率

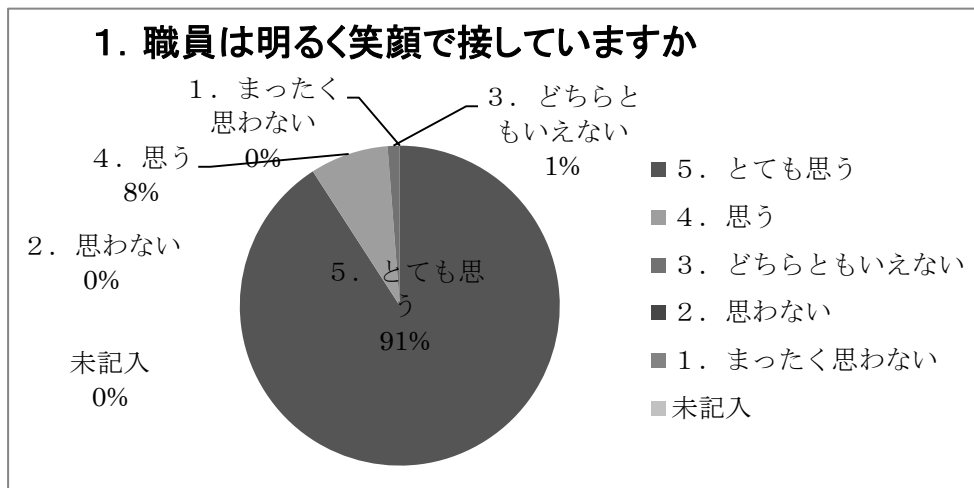
- ・アンケート回収 164件
- ・アンケート回収率 48.8%

2. 年齢、通い年数

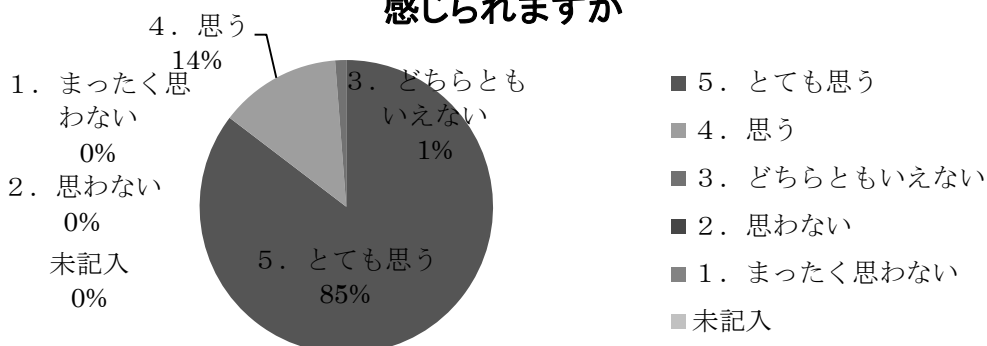


- ・年齢は、「5歳児」が最も多く、「1歳児」が一番少なかった。
- ・通い年数では、1年未満が一番多かった。

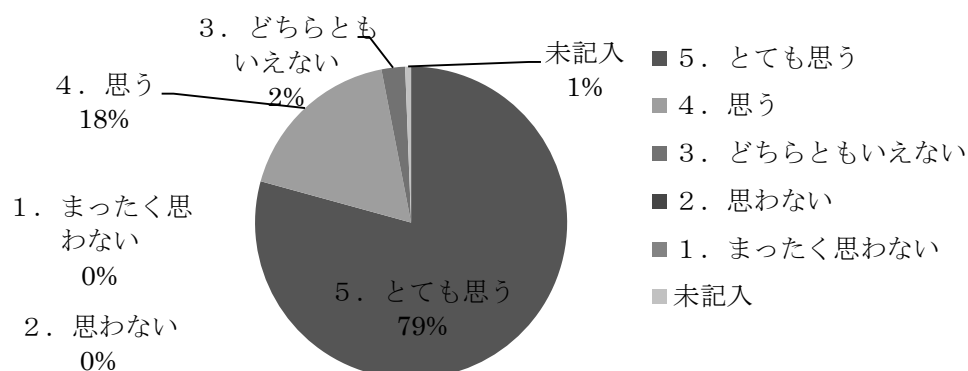
3. 職員の対応



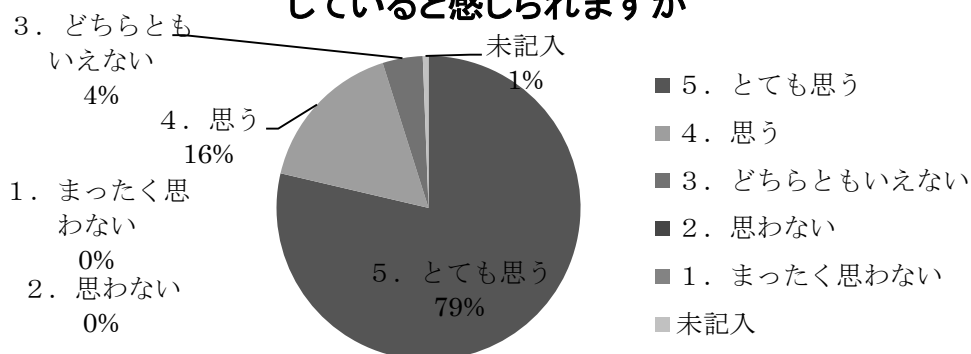
2. 職員は成長を共に喜ぶ姿勢や態度が感じられますか



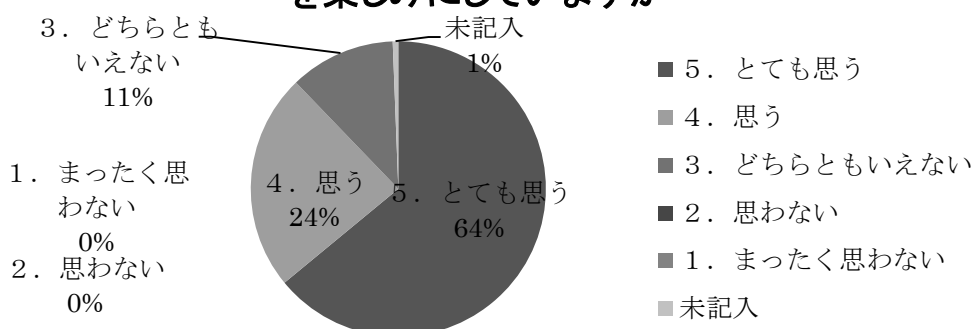
3. 職員は保護者の相談に応じていますか



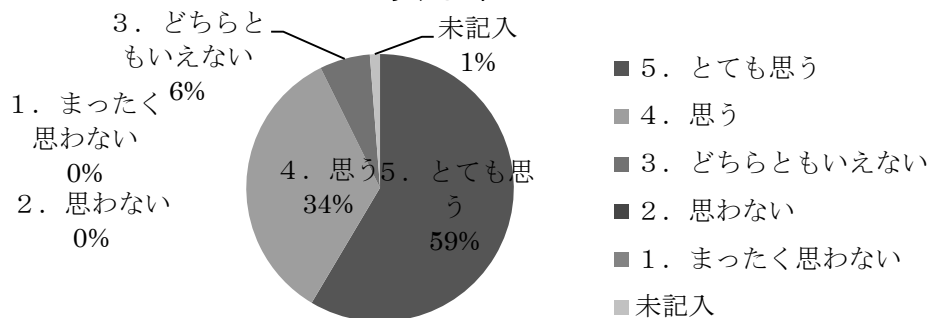
4. 職員は話をよく聞き、子どもの指導内容に活かしていると感じられますか



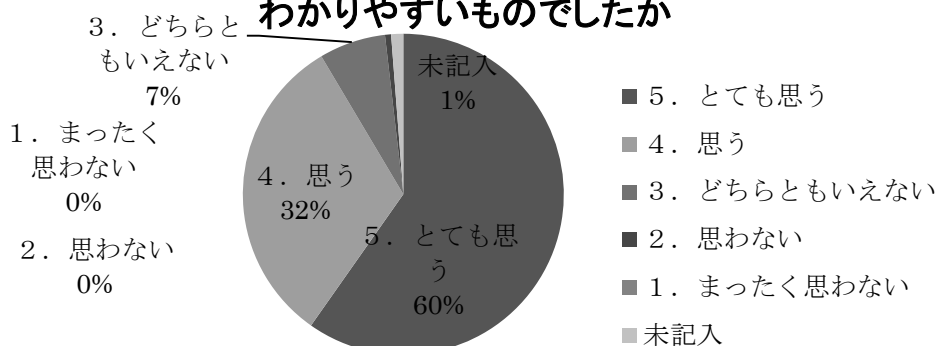
5. 子どもは当センターに通うことを楽しみにしていますか



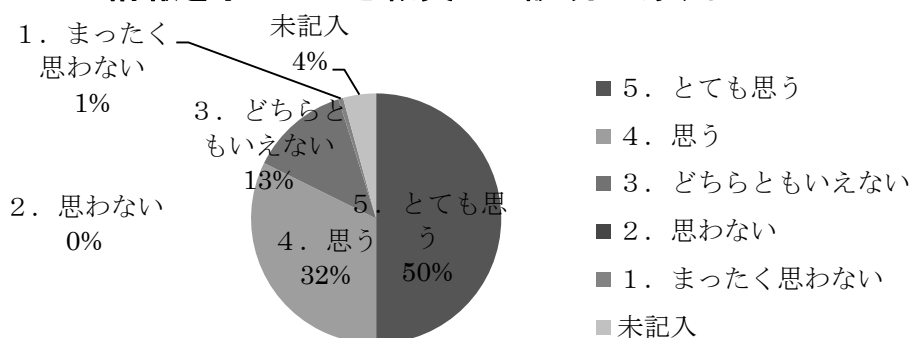
6. 家庭での対応に活かせるような助言がありますか



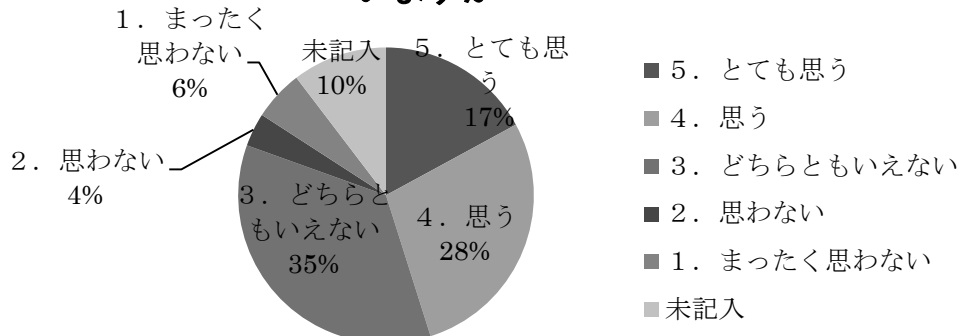
7. 子どもの状態や支援の方針に関する説明はわかりやすいものでしたか



8. 情報を求めたとき職員から説明がありましたか

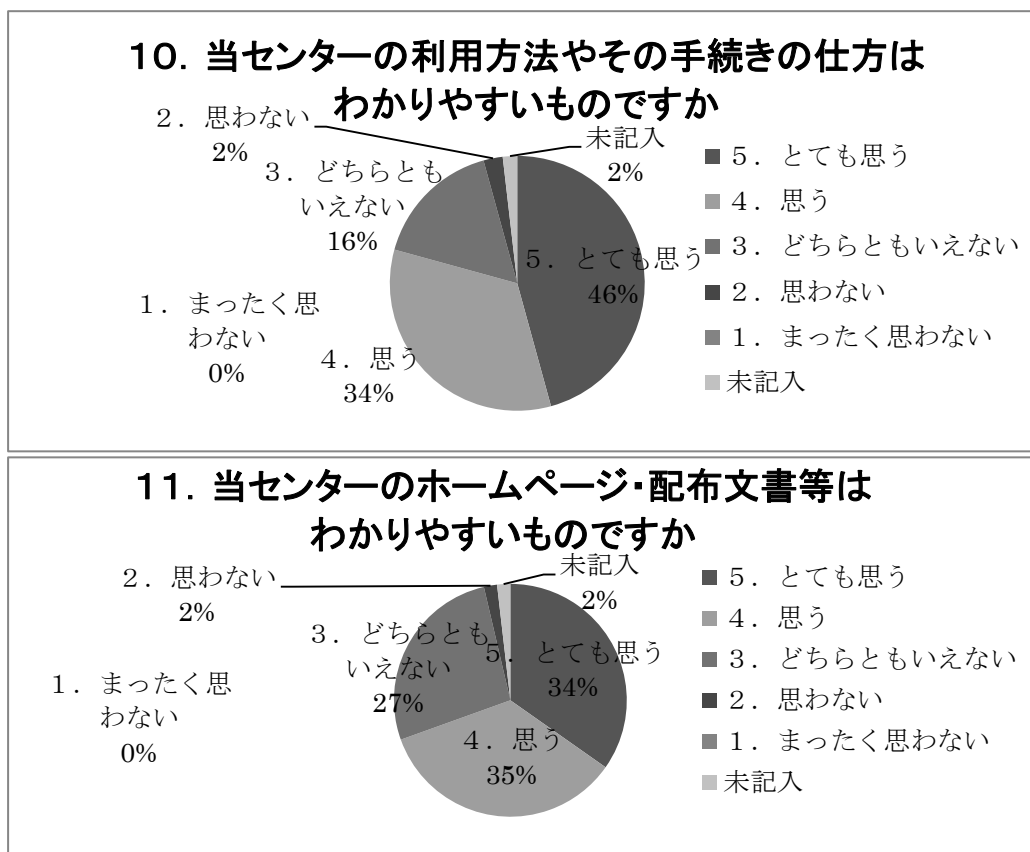


9. 仲間づくりがしやすい状況になっていますか



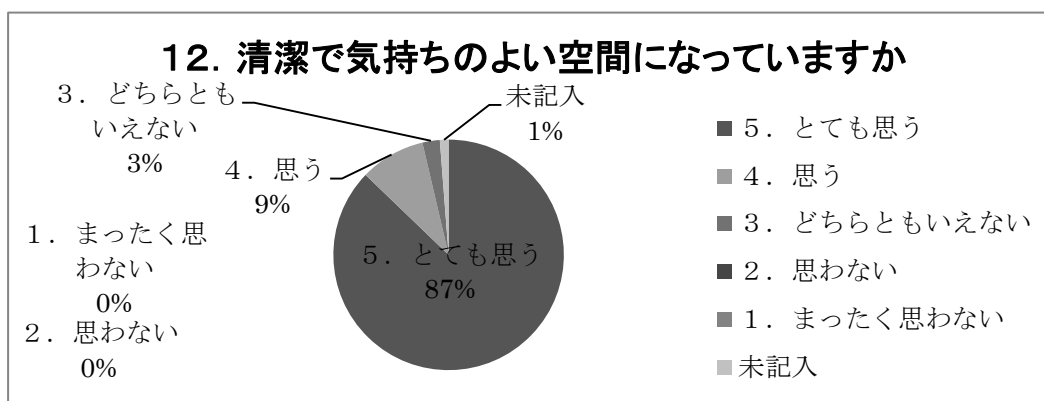
・アンケートNo.1～8については「とても思う」「思う」の回答が80%～90%に対し、No.9については「とても思う」「思う」が45%であった。

4. 運営



・No.10、11ともに「とても思う」「思う」は、利用方法と手続きについては80%、ホームページ・配布文書については70%であった。

5. 環境



・清潔で気持ちの良い空間について、「とても思う」「思う」の回答が96%であった。

6. 自由記載(意見・要望)

- ・自由記載記入は47件であった。うち、「家に帰ってから職員の声かけを意識している」「ひまわりに通う日が待ち遠しい。相談してよかった」「子どもが通うのを楽しみにしている」「いつも明るい雰囲気」など当センターでの指導が活かされている意見が29件あった。
- ・「指導回数を増やしてほしい」、「指導後の相談の時間がほしい」、「別の相談など前月にあるとありがたい」、「子どもにあった指導だが、小学校が不安」、「小学校にも同じような施設があるといい」、「保育園との連携」、「他職種の指導も受けられると助かる」「就学に関する情報がほしい」など、指導、相談について14件、仲間づくりについて「利用がない」など4件、また、「来所者名簿が丸見え」というものであった。

IV 考察

今回の調査結果から、概ね利用者は「満足」していることがわかったが、対応すべき事項も確認できた。対応すべき事項は、

1. 職員の対応(P2～4、No.1～9)

仲間づくりについては、2か月に1回行っていることをポスターの掲示やちらしを個別に配布するなどして周知していたが、「こういった教室があることを知りませんでした」という記載があったことから、利用者には担当者が直接声かけしていくことをより意識していくことが必要である。一方、「利用を考えたことがない」という記載も見られたがリピーターが増えていることも事実である。すべての保護者が仲間を求めているとは限らないが、今必要としている方やいつか必要とする方を対象として今後も参加者の意見を伺いながら進めていきたい。

2. 運営(P4、No.10～11)

ホームページや配布文書などについてはわかりにくい傾向にあることがわかった。市民にわかりやすい情報発信の工夫が求められている。

3. 自由記載より

・指導について当センターでは、利用者の増加に応じて指導希望者すべてに可能な限り、待たせずに対応できるように、公の施設として利用者に公平、平等を考えて取り組んできたところである。そのため指導頻度については、必要に応じ調整しながら対応している。また、子どもの発達を促すためには、日々の集団生活や家庭生活でのかかわりの積み重ねが力になると考え、保護者に手立てを理解していただくこと及び、巡回相談等に取り組んでいるところである。

- ・保護者からの相談については、1ケース45分の枠の中で、指導時間と相談時間のバランスのととり方や相談の別日を設けるなどの対応を行っている。特に不安の高い乳幼児期の相談に対して十分に援助していくことは、その後保護者が必要なときに自ら相談できるようにすることにつながるものと考え、今後も引き続き、意識して対応していくことが必要である。

最後に

- ・当センターの指導に対して満足感が高い中にも、一部に保護者の率直な意見が聞かれたことは、実際にはもっと望んでいることや改善してほしいことがある可能性を考えておく必要があると思われる。特に4歳児、5歳児については、個別指導と小集団指導を併用し、集団生活と就学にむけてより一層充実させていく必要がある。
- ・質問紙については、内容を検討していく。
- ・子どもの成長、発達について丁寧な説明と十分な情報共有を心がけながら、引き続き信頼関係の構築にあたりたい。