

## 平成 29 年度 放課後等デイサービス保護者様アンケート集計結果

時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

保護者様におかれましては、お忙しい中、当該アンケートにご協力いただきまして、誠にありがとうございました。

保護者様から頂戴いたしました貴重なご意見を、今後の更なるサービスの質の向上に繋げるべく、職員一同全力で努力していく所存です。

今後とも、放課後等デイサービスよつば・にこるの事業運営にご協力くださいますよう、よろしくお願い申し上げます。

### 記

- 1 実施機関：放課後等デイサービスよつば・にこる
- 2 実施期間：平成 30 年 1 月下旬～2 月中旬
- 3 対 象：放課後等デイサービスよつば・にこる契約保護者様
- 4 回答アンケート総数：16 部
- 5 アンケート集計結果及び改善策等

### 環境・体制整備について

#### Q1:子どもの活動等のスペースが十分に確保されているか

	回答件数	割合 (%)
はい	13	81%
どちらともいえない	1	6%
いいえ	2	13%
未回答	0	-
回答数合計	16	-

#### 【ご意見】

##### 【はい】にご回答いただいた方

○静かにごろごろできるスペースを、もう少しくださると良いかも？（スペースを設けているかもしれませんが…）

○十分だと思います。活動しやすいんじゃないかな。

##### 【どちらでもない】にご回答いただいた方

○日によっての利用児童の数と活動内容によってだと思うので、毎日の利用人数がどのくらいかわからないと判断できない。

**【いいえ】にご回答いただいた方**

- もう少し部屋が広いと良いかと思えます。
- 室内で思い切り体を動かせるかどうかを考えると、狭いと思う。

改善案等	改善時期
よつば・にこるにおける、お子様一人当たりの活動スペース（機能訓練室）の床面積）は、国の定める基準の2~3倍ございます。 現状、施設の建物に関する設備を変更する予定はございませんが、児童様の負荷がかかりにくい活動スペース確保に努めてまいります。	常時

**Q2:職員の配置数や専門性は適切であるか**

	回答件数	割合 (%)
はい	13	81%
どちらともいえない	3	19%
いいえ	0	0%
未回答	0	-
回答数合計	16	-

**【ご意見】**

**【はい】にご回答いただいた方**

- 指導員さんの目が常に行き届いているので、安心して預けることができます。
- 皆さんにとっても助けてもらってます。ありがとうございます。

**【どちらでもない】にご回答いただいた方**

- 専門性については、よくわかりませんが、皆さん工夫して子どもに関わってくれていると思います。
- 専門性等、詳しくわからないため。皆様とても丁寧に接してくださっていると思います。
- 専門性というところは???
- わからない。
- 日によっての利用児童の数と活動内容によってだと思うので、毎日の利用人数がどのくらいかわからないと判断できない。

**【いいえ】にご回答いただいた方**

- 

改善案等	改善時期
専門性とは、お子様の個性や特性等を把握して、お子様にとって最適な療育支援を行うための、職員の力量のことであると解釈しています。職員一同、内部研修の実施や外部研修への参加及び事例検討等を通して、より専門性を高めるための努力を日々し続け、お子様にとって、より質の高い療育支援をご提供できるよう努めます。	常時

### Q3: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

	回答件数	割合 (%)
はい	12	75%
どちらともいえない	4	25%
いいえ	0	0%
未回答	0	-
回答数合計	16	-

#### 【ご意見】

##### 【はい】にご回答いただいた方

○平面で使いやすいと思います。お手洗いは、とてもバリアフリーですよ。

##### 【どちらでもない】にご回答いただいた方

○スロープや手すりの設置場所を把握していません。(トイレは設置されていたと思いますが)

##### 【いいえ】にご回答いただいた方

○

改善案等	改善時期
<p>よつば・にこるは、床面に段差のない構造となっております。手すりについては、唯一トイレに設置させていただいておりますが、現時点において手すりやスロープを設置する予定はございません。今後、児童様への安全配慮に必要があると判断させていただいた場合は設置を検討させていただきます。</p> <p>児童様にスケジュールやルール等を説明する際、絵カードや写真などを使用する等、視覚的構造化を用いながら、児童様が理解しやすい工夫をしています。</p>	-

### 適切な支援の提供について

### Q4:子どもと保護者のニーズや課題が客観的に分析された上で、放課後等デイサービス計画が作成されているか

	回答件数	割合 (%)
はい	15	94%
どちらともいえない	1	6%
いいえ	0	0%
未回答	0	-
回答数合計	16	-

【ご意見】

【はい】にご回答いただいた方

- 同じことを定期的に繰り返し行うことで理解が深まり、自信につながると思います。
- とても良く分析していただいて、ありがとうございます。

【どちらでもない】にご回答いただいた方

○

【いいえ】にご回答いただいた方

○

改善案等	改善時期
引き続き【新版 S-M 社会生活能力検査】と、日々のお子様のご様子等を用いて、より質の高い計画作成に努めます。また、外部でお子様が受けた検査等の結果をお知らせいただくと、児童様の【生活のしづらさ】に対して、原因分析等の精度が高まりますので、ご協力をお願い致します。	常時
Vineland-II 適応行動尺度を、児童様のアセスメントに導入し、児童様の社会に適應する力や課題分析を行います。	平成 30 年 4 月～

Q5:活動プログラムが固定化しないよう工夫されているか

	回答件数	割合 (%)
はい	12	75%
どちらともいえない	3	19%
いいえ	1	6%
未回答	0	-
回答数合計	16	-

【ご意見】

【はい】にご回答いただいた方

- いろいろな活動があり、とても良い体験をさせていただいております。
- 毎日色々なプログラムが用意されているので、子どもがとても楽しみにしています。

【どちらでもない】にご回答いただいた方

- 個々のレベルに合わせた活動内容になっていればよいと思います。
- 時々同じようなプログラムかな?と思うこともありますが、土曜日等楽しめるよう工夫されていたりするので、良いと思いました。

【いいえ】にご回答いただいた方

○

改善案等	改善時期
<p>児童様に楽しみながら社会性を高めていただくためのプログラム開発を、今後も続けてまいります。</p> <p>現在新たに感覚統合療法の要素を組み込み、又、就労をイメージできるプログラムの開発を進めております。</p>	常時

#### Q6:放課後児童クラブや児童館との交流や、障害のない子どもと活動する機会があるか

	回答件数	割合 (%)
はい	0	0%
どちらともいえない	11	69%
いいえ	5	31%
未回答	0	-
回答数合計	16	-

##### 【ご意見】

【はい】にご回答いただいた方

○

【どちらでもない】にご回答いただいた方

○分からない…あるんですか？

○ちょっとわかりません。

○ちょっとわかりませんですね。どうなんだろう。

【いいえ】にご回答いただいた方

○今のところ放課後等デイサービスでは障害のない子どもとの活動を望んでいません。

○私が把握していないだけかもしれません。

改善案等	改善時期
<p>児童クラブ様や児童館様との交流等を行う上では、よつば・にこると児童クラブ様や児童館様との間で、児童様の特性等の理解や配慮等の調整を行う必要がありますが、現在よつば・にこると児童クラブ様や児童館様との連携が取れていないため実施できておりません。</p> <p>今後は徐々に児童クラブ様や児童館様との連携を取っていくために情報共有等を通して交流のベースとなる環境を整えるよう努めてまいります。</p>	常時

## 保護者様への説明等について

### Q7: 支援の内容、利用者負担等について丁寧な説明がなされたか

	回答件数	割合 (%)
はい	16	100%
どちらともいえない	0	0%
いいえ	0	0%
未回答	0	-
回答数合計	16	-

#### 【ご意見】

##### 【はい】にご回答いただいた方

○わかりやすいです。とても丁寧に説明していただきました。

##### 【どちらでもない】にご回答いただいた方

○

##### 【いいえ】にご回答いただいた方

○

改善案等	改善時期
今後も保護者様に対しまして、支援の内容や利用者負担等について、より丁寧な説明を行うよう努めてまいります。 支援の内容や利用者負担等についてご不明な点等ございましたら、いつでもお問い合わせください。	常時

### Q8: 日頃から子どもの状況を保護者と伝え合い、子どもの発達の状況や課題について共通理解ができているか

	回答件数	割合 (%)
はい	16	100%
どちらともいえない	0	0%
いいえ	0	0%
未回答	0	-
回答数合計	16	-

【ご意見】

【はい】にご回答いただいた方

- 送迎時の短時間でも、子どもの様子を聞けたり、アドバイスなどをいただけるのはありがたいです。
- 詳細を報告して下さるので有難いです。
- 今日はどんな状態だったのかなとか、どんなことをやったのかなとか、毎日気になっているので、詳しく教えていただけて助かります。

【どちらでもない】にご回答いただいた方

○

【いいえ】にご回答いただいた方

○

改善案等	改善時期
今 後も面談や、連絡帳及び送迎時における、その日のお子様のご様子等のご説明等を通して、保護者様と職員間での、お子様の発達の状況や課題について共通理解を深め、保護者様と協力してお子様の療育支援を行ってまいりたいと存じます。ご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。	常時

Q9:保護者に対して面談や、育児に関する助言等の支援が行われているか

	回答件数	割合 (%)
はい	16	100%
どちらともいえない	0	0%
いいえ	0	0%
未回答	0	-
回答数合計	16	-

【ご意見】

【はい】にご回答いただいた方

- 相談に乗ってくださり、助かります。
- この間はありがとうございました。視野を広げていかないとなあ、と思います。

【どちらでもない】にご回答いただいた方

○

【いいえ】にご回答いただいた方

○

改善案等	改善時期
今後も面談やお電話等によるお問い合わせ、連絡帳及び送迎時におけるご相談対応等を通して、保護者様のお力になれるよう努力してまいります。	常時

**Q10:父母の会の活動の支援や、保護者会等の開催等により保護者同士の連携が支援されているか**

	回答件数	割合 (%)
はい	1	6%
どちらともいえない	7	44%
いいえ	8	50%
未回答	0	-
回答数合計	16	-

**【ご意見】**

**【はい】にご回答いただいた方**

○なかなか参加できず、すみません。

**【どちらでもない】にご回答いただいた方**

○

**【いいえ】にご回答いただいた方**

- 保護者同士の繋がりや、一定の方のみで広がりはない。
- 昨年途中よりの参加（利用）なのでわかりません。
- 情報交換等できる場があっても良いのではないかと思います。
- 他の保護者さんのことはわかりません。私が知らないだけかも…。

改善案等	改善時期
<p>父母の会様等の活動支援につきましては、株式会社 TRW の活動として、数団体の会の支援をさせていただいております。また一部の保護者様に対しまして、株式会社 TRW と関係性を築かせていただいている父母の会様の紹介をさせていただいておりますが、保護者様同士の連携支援につきましては、まだ十分な支援をさせていただいていると申し上げることはできません。</p> <p>今後は、株式会社 TRW と関係性を築かせていただいている父母の会様が実施するイベント等の情報提供及び、昨年 12 月に株式会社 TRW が実施した【くるら祭】等のイベントに、保護者様の交流の時間を設定させていただく等を通して、保護者様同士の連携支援に努めてまいります。</p>	常時



**Q11:子どもや保護者からの苦情について、対応の体制を整備するとともに、子どもや保護者に周知・説明し、苦情があった場合に迅速かつ適切に対応しているか**

	回答件数	割合 (%)
はい	8	53%
どちらともいえない	6	40%
いいえ	1	7%
未回答	1	-
回答数合計	15	-

**【ご意見】**

**【はい】にご回答いただいた方**

○

**【どちらでもない】にご回答いただいた方**

- そのような場面に直面したことがないので不明。
- 苦情があったとの場面に出会ってないのでわかりません。
- 子ども同士のトラブルについて、注視して報告してくださった時、助かりました。しかし、しばらくして、その子供同士はどんな様子か連絡くださるとありがたいです。
- あまりクレームが無いような気がします。ですが、どんな時でも丁寧に対応してくださり、助かります。

**【いいえ】にご回答いただいた方**

- 苦情があったと聞いたことが無いので、そもそも苦情が無いのではないかと思います。うちは全くない。

改善案等	改善時期
問題対応につきまして、その場での対応や報告だけでなく、改善策実施後等のその後の様子も、保護者様にご報告いたします。保護者様のご心配の軽減に配慮が足りず、誠に申し訳ありませんでした。	即刻

**Q12:子どもや保護者との意思の疎通や情報伝達のための配慮がなされているか**

	回答件数	割合 (%)
はい	14	93%
どちらともいえない	1	7%
いいえ	0	0%
未回答	1	-
回答数合計	15	-

【ご意見】

【はい】にご回答いただいた方

○とても。送迎の際や連絡ノートなどで。（または、おたよりなどで）情報共有はマメにして頂いています。

【どちらでもない】にご回答いただいた方

○

【いいえ】にご回答いただいた方

○

改善案等	改善時期
今後も、児童様や保護者様との円滑な意思の疎通や情報伝達のための、さらなる配慮に努めてまいります。	常時

**Q13:定期的に会報やホームページ等で、活動概要や行事予定、連絡体制等の情報や業務に関する自己評価の結果を子どもや保護者に対して発信しているか**

	回答件数	割合 (%)
はい	13	81%
どちらともいえない	3	19%
いいえ	0	0%
未回答	0	-
回答数合計	16	-

【ご意見】

【はい】にご回答いただいた方

○とても。送迎の際や連絡ノートなどで。（または、おたよりなどで）情報共有はマメにして頂いています。とても助かります。ありがとうございます。

【どちらでもない】にご回答いただいた方

○

【いいえ】にご回答いただいた方

○

改善案等	改善時期
今後も毎月こる通信（会報）及びプログラム予定表の配布及び、ホームページ上のブログで、活動の様子や予定等を定期的にご報告いたします。	常時
業務に関する自己評価を毎年一回ホームページにて、保護者様にご報告いたします。	平成 30 年 3 月

#### Q14:個人情報に十分注意しているか

	回答件数	割合 (%)
はい	15	100%
どちらともいえない	0	0%
いいえ	0	0%
未回答	1	-
回答数合計	15	-

##### 【ご意見】

【はい】にご回答いただいた方

【どちらでもない】にご回答いただいた方

【いいえ】にご回答いただいた方

改善案等	改善時期
平成 29 年 5 月 30 日より、個人情報保護法が改正され、保護者様から頂いている個人情報の多くが、要配慮個人情報に分類されました。今後はさらに個人情報について慎重に取り扱うとともに、職員の個人情報保護に対する意識向上に努めてまいります。	常時

#### 非常時等の対応について

#### Q15:緊急時対応マニュアル、防犯マニュアル、感染症対応マニュアルを策定し、保護者に周知・説明されているか

	回答件数	割合 (%)
はい	15	94%
どちらともいえない	1	6%
いいえ	0	0%
未回答	0	-
回答数合計	16	-

【ご意見】

【はい】にご回答いただいた方

○以前、台風で天気が大荒れだったときに利用予定でしたが、事前に電話で当日の利用の仕方について教えてくださり、しっかりマニュアルが整っている印象です。

【どちらでもない】にご回答いただいた方

○

【いいえ】にご回答いただいた方

○

改善案等	改善時期
保護者様とのご契約時を中心に、緊急時対応マニュアル、感染症対応マニュアルを保護者様にご説明しておりますが、各種マニュアルが改定された場合は、速やかに保護者様にご連絡をさせていただきます。	常時

Q16:非常災害の発生に備え、定期的に避難、救出、その他必要な訓練が行われているか

	回答件数	割合 (%)
はい	4	25%
どちらともいえない	10	63%
いいえ	2	13%
未回答	0	-
回答数合計	16	-

【ご意見】

【はい】にご回答いただいた方

○

【どちらでもない】にご回答いただいた方

○もう少し回数を増やしても良いのでは?災害もいろいろあるので、それぞれの避難訓練をした方がよいのでは?

○子どもから聞いたことが無かったのでわかりません。

○具体的に実施時期や訓練の様子をお聞きしたいです。

○訓練しているか把握していない。

○わからない。

○わかりません。

【いいえ】にご回答いただいた方

○

改善案等	改善時期
<p>よつば・にこるでは年二回防災訓練を実施しておりますが、予め保護者様や児童様に実施日時をお知らせしておりませんでした。申し訳ありませんでした。次回防災訓練より、保護者様に実施日時をお知らせいたします。</p> <p>また、より多くの契約児童様にご参加いただくため、回数の増加を検討させていただき、災害の種類毎に対応できる訓練の実施を行います。</p>	平成 30 年 4 月～

満足度について

**Q17:子どもは通所を楽しみにしているか**

	回答件数	割合 (%)
はい	13	81%
どちらともいえない	2	13%
いいえ	1	6%
未回答	0	-
回答数合計	16	-

**【ご意見】**

**【はい】にご回答いただいた方**

- 時々疲れたり、気分の浮き沈みがありますが、基本的に楽しく好きとのこと。
- 本人は毎日通所したいとのこと。低学年の時に見つけてあげられたら良かったなと思うくらいです。
- 毎日楽しく、とても楽しみにしています。ありがとうございます。
- 長期休みだったり、土曜休みのプログラムは特に楽しみにしています。

**【どちらでもない】にご回答いただいた方**

○

**【いいえ】にご回答いただいた方**

○

改善案等	改善時期
お子様の満足度 100%を目指し、職員一同努力し続けてまいります。	常時

## Q17:事業所の支援に満足しているか

	回答件数	割合 (%)
はい	12	75%
どちらともいえない	4	25%
いいえ	0	0%
未回答	0	-
回答数合計	16	-

### 【ご意見】

#### 【はい】にご回答いただいた方

- 毎回心温かく見守ってくださり本当にありがとうございます。親子ともども本当に救われています。これからもどうぞよろしくお願いいたします。
- 子どもが、しっかりするようになり、満足しています。
- 今後もよろしくお願いいたします。
- 楽しいし、色んなことにチャレンジできるので。子どもが笑顔で「今日、〇〇できた!」と教えてくれるので、達成感をたくさん感じられて良かったなあと思っています。

#### 【どちらでもない】にご回答いただいた方

- 利用日数はあるが、諸事情により使えないのは残念に思う。
- 年齢が上がった時の活動内容。もう少し運動などがあってもよいのかなあと思ったり。

#### 【いいえ】にご回答いただいた方

○

改善案等	改善時期
プログラムの内容について、現在就労準備を意識した内容のプログラムや協調運動向上を図るプログラムを徐々に実施しております。引き続き小学校高学年以上のお子様をおもちの保護者様にも、ご満足いただけているプログラムを開発・実施致します。	常時
保護者様の満足度 100%を目指し、職員一同努力し続けてまいります。	常時