

平成 31 年度(令和元年度) 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・あえ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・あえる
- 2 実施期間：令和 2 年 1 月上旬～2 月中旬
- 3 対 象：放課後等デイサービスよつば・あえる契約保護者様
- 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	11	69%
どちらともいえない	4	25%
いいえ	0	0%
未回答	1	6%
回答数合計	16	100%

改善案等	改善時期
訓練室（契約児童様が普段過ごすスペース）に関しましては、児童福祉施設に必要とされる広さを確保しておりますが、集団活動で使用するところのある炊飯器やその他事務備品などを相談室に配置している関係で、契約児童様及び保護者の皆様には手狭な思いをさせてしまい、申し訳ございません。今後も、備品の整理などを日常的に行って参ります。	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	2	13%
いいえ	0	0%
未回答	1	6%
回答数合計	16	100%

改善案	改善時期
<p>今年度は職員の異動や退職が目立ち、契約児童様及び保護者の皆様にはご心配とご迷惑をお掛けし、申し訳ございません。</p> <p>また、専門性のみを求めることなく、福祉従事者としての資質など、求められる人材の雇用・定着を目指し、今後も社内、社外を問わず、研修を続けて参ります。</p>	常時 研修等日程 (概ね火曜日と金曜日の午前中)

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	10	63%
どちらともいえない	5	31%
いいえ	0	0%
未回答	1	6%
回答数合計	16	100%

改善案	改善時期
<p>段差等があることで、ご不便をおかけすることも多く、目立ちやすい色のテープで、段差の存在を分かりやすく提示していますが、相談室を出る際など、段差の存在を職員側から来所された方へ一言声を掛ける等の配慮をして参ります。</p>	常時

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	13	81%
どちらともいえない	2	13%
いいえ	0	0%
未回答	1	6%
回答数合計	16	100%

改善案	改善時期
保護者様から頂いた社会生活能力検査の結果だけでなく、障害者総合支援法等関連法に掲げられる自立への取り組みや、求められる社会性の項目に関して、児童様の育ちを支える為の個別支援計画づくりを今後も続けて参ります。	常時

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	14	87%
どちらともいえない	1	6%
いいえ	0	0%
未回答	1	6%
回答数合計	16	100%

改善案	改善時期
<p>行事予定表を用いて、契約児童様及び保護者の皆様には利用日を選択していただいておりますが、児童様それぞれの発達段階に則した支援を行っております。今後も、同じ活動、時間、場所を共有していても、下記のような、児童様それぞれのペースに合わせた支援を行って参ります。</p> <p>例)『ぬり絵選手権』の場合、塗り終えた作品を職員に手渡す時に「どうぞ」という事ができるような支援を提供している児童様もいれば、塗る時の筆圧や枠内に収められるような支援を提供している児童様もいらっしゃいます。</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	2	13%
どちらともいえない	11	68%
いいえ	2	13%
未回答	1	6%
回答数合計	16	100%

改善案	改善時期
<p>昨年度に1度、児童館への訪問・交流を行い、障害のない児童様と触れ合う機会がありましたが、今年度は交流の機会を持つことが出来ませんでした。申し訳ございません。障害のある人も障害のない人も、住み慣れた地域で暮らすことが出来るようになるための、共生社会の実現に向けた支援は今後も続けて参ります。一方で、統合保育・統合教育の経験のある保護者様の意見を伺うと、「障害に対する社会的理解が深まってから共生社会・統合教育について前向きに検討したい」といったご意見がある事も受け止め、数ある児童館や、放課後児童クラブのよつば・あえるとの相性なども鑑み、慎重に対応させていただきます。</p>	<p>4月から打ち合わせを行い、8月に児童館との交流の機会が持てるよう計画をすすめて参ります。</p>

保護者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	15	94%
どちらともいえない		0%
いいえ		0%
未回答	1	6%
回答数合計	16	100%

改善案	改善時期
<p>利用契約時に利用料に関するご説明をさせていただき、集団活動における動物園などへの入園料や買い物練習、公共交通機関を利用した活動の際には、事前に保護者様に対して通知文を配布し、活動内容と料金に関して同意を頂いた上で、児童様に参加をしていただいております。</p> <p>今後も、丁寧で誠実なご案内を継続させていただきます。</p>	<p>常時</p>

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	13	81%
どちらともいえない	2	13%
いいえ	0	0%
未回答	1	6%
回答数合計	16	100%

改善案	改善時期
職員の専門性の向上や、契約児童様の状態像の見立てと、見立てに対する手立ての共有を図り、送迎時に保護者様へお伝えできる事と、児童発達支援管理責任者から場を設定してお話をさせて頂くことを通して、児童様の発達状況や伸びしろの共通理解を進めて参ります。	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	15	94%
どちらともいえない	0	0%
いいえ	0	0%
未回答	1	6%
回答数合計	16	100%

改善案	改善時期
<p>日頃より、よつば・あえるの面談日程にご都合をつけて下さり、ありがとうございます。児童様を支えるネットワークのひとつとして、可能な限り、保護者様から児童様の情報をいただき、今後も支援に活かして参ります。</p> <p>また、児童様のからだのつくり（低緊張の状態など）を把握するために、母子手帳情報の開示にご協力を頂いた保護者様、誠にありがとうございました。</p>	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	13	81%
いいえ	1	6%
未回答	1	6%
回答数合計	16	100%

改善案	改善時期
年に一度の施設イベントとして「くるら祭」を開催し、保護者様と職員の交流だけでなく、保護者様同士の交流も目指しておりますが、今一度、保護者会の内容や頻度に関して、保護者様にアンケートを配布し、その需要を調査させていただいた上で、検討をさせていただきます。	4月 アンケート 配布

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	13	81%
どちらともいえない	2	13%
いいえ	0	0%
未回答	1	6%
回答数合計	16	100%

改善案	改善時期
<p>今後も苦情対応マニュアルに基に、早急な対応をとり、事業所の職員間での事態に対する優先順位を決め、迅速かつ適切な対応に努めます。</p> <p>また、不誠実な対応となってしまった契約保護者様、契約児童様に対しても連絡帳やお電話での対応の記録を職員間で確実に共有するなどの対策を講じていきたいと考えています。</p>	常時

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	88%
どちらともいえない	1	6%
いいえ	0	0%
未回答	1	6%
回答数合計	16	100%

改善案	改善時期
<p>児童様に対しては、ゆっくりとした口調で、分かりやすい言葉選びをしながら声を掛けています。集団活動の説明なども、イラストやプロジェクタ等を併用し伝えております。また、司会担当者の問いかけ等に対しても、別の職員が児童様と同じ列に並び、きちんと頷いたり、相槌を打つことで児童様の聞く姿勢作りや、意識を司会担当者に向け続ける等のコミュニケーション面での工夫を行っております。</p> <p>保護者様に対しても送迎時などに、出来る限りの事をお伝えしようと考えておりますが、車内や道路の状況などから、伝えきれない事もあり、ご不便をおかけしております。そういった状況に備えて、連絡帳を用いた情報共有も引き続き行って参ります。</p>	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	2	13%
いいえ	0	0%
未回答	1	6%
回答数合計	16	100%

改善案	改善時期
<p>今後も「あえるだより」や「ブログ」などを通して、療育内容の発信や感染症に対する連絡事項などを行って参ります。自己評価の結果等はホームページにて掲載させていただいております。</p>	常時

Q14:個人情報に十分注意しているか

	回答件数	割合 (%)
はい	14	88%
どちらともいえない	1	6%
いいえ	0	0%
未回答	1	6%
回答数合計	16	100%

改善案	改善時期
今後も個人情報保護法に留意しながら、秘密保持の厳守の徹底をしていくと共に、職員の意識向上も図らせて頂きます。	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	0	0%
いいえ	0	0%
未回答	1	6%
回答数合計	16	100%

改善案	改善時期
今後もお問合せに即座に対応できるように、職員間でのさらなる共有を図って参ります。	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	14	88%
どちらともいえない	1	6%
いいえ	0	0%

未回答	1	6%
回答数合計	16	100%

改善案	改善時期
今年度は、契約児童様の参加も多く、緊張感のある避難訓練を行うことが出来ました。今後も行政への計画書・報告書提出だけでなく、児童様や保護者様に対して、あえる日よりやブログ等でも、内容をお伝えし、その周知徹底を継続して参ります。	年2回

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	14	87%
どちらともいえない	1	6%
いいえ	0	0%
未回答	1	6%
回答数合計	16	100%

【ご意見】

【はい】にご回答いただいた方

○体調を崩すことが多いなか、ストレス発散になり、毎回楽しいと言っています。(私も助かっています)

【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	改善時期
契約児童様及び保護者の皆様が、気持ちよく利用のできる施設を目指し、学びと楽しさの両立を図っていただけるようなレクリエーションを企画し、職員の資質向上を研修等の機会や自己研さんの機会を通じて目指してまいります。	常時

Q18: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	2	13%
いいえ	1	6%
未回答	1	6%
回答数合計	16	100%

【ご意見】

【はい】にご回答いただいた方

○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

○長く通所させて頂く上で、ステップアップもしていきたいところですが、あえるさんの持ちょうって何?と考えると、なんだろうと思います。子供は楽しく通っているので特に問題はないです。あえるさんならではの強みがあるといいのかなと思います。

【いいえ】にご回答いただいた方

○

改善案	改善時期
<p>貴重なご意見を頂き、ありがとうございます。当施設としても職員の異動や退職など、契約児童様及び保護者様にご心配とご迷惑をお掛けしており、申し訳ございません。</p> <p>研修等の機会や日々の業務において、放課後等デイサービスとしての基礎を盤石とし、職員一丸となって療育を見つめ直す過程で、伴走型（ゆりかごから墓場まで）支援の一部を担っていることの理解を深めて参ります。</p>	常時