

平成 30 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：平成 30 年 12 月下旬～1 月上旬
- 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：17 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	8	47%
どちらともいえない	9	53%
いいえ	0	0%
未回答	0	-
回答数合計	17	100%

【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

○事業所自体は広いとは言えないと思いますが、野外の活動等も取り入れ良くやってくれていると思う。

○利用されている人数が多い時には少し狭さを感じます。

- 見学にいた際、スペースが広くないと感じたが、走り回る年齢でもないので、納得。狭いながらもコーナーが出来ていると思った。机といすの場所があっても良い？(常設)
- 足りているのか足りていないのかは、わからない。
- 場所のスペースとしては少し狭い気はします。ただ、場所柄的に広さを確保するのは難しいと思うので、納得はしています。

【いいえ】にご回答いただいた方

改善案等	改善時期
利用人数が多い場合には環境整備や机等の物的配置も行いながら、スペースの確保をしていきます。	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	16	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	17	100%

【ご意見】

【はい】にご回答いただいた方

- どのような研修や勉強会をされているかわかりませんが、よく勉強されていることが伝わってきます。
- 職員の人数はちょうど良いのかなと思いますが、専門的なことはまだわかりません。

【どちらでもない】にご回答いただいた方

- 足りているのか足りていないのか、わからない。

【いいえ】にご回答いただいた方

-

改善案等	改善時期
職員個々の専門性を高める為に施設内研修、社内研修、社外研修などを週1回から月1回の頻度で確保しています。それ以外にも、専門性だけでなく人として成長するための研修等も実施しております。今後も契約児童様により質の高い支援が出来ますよう研修にも力を入れていきます。	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	10	58%
どちらともいえない	7	42%
いいえ	0	0%
未回答	0	-
回答数合計	17	100%

【ご意見】

【はい】にご回答いただいた方

- 学校の個別支援計画も共有し、支援内容を考えてくださっております。
- 事業所内は余分なものが置いてなく、スッキリしていて良いと思います。

【どちらでもない】にご回答いただいた方

- 必要ならば設置でいいと思います。
- 自分の子供に必要性を感じていなかったなので、よく見ていませんでした。すみません。
- 細かく見ていなかったのですみません。

【いいえ】にご回答いただいた方

○

改善案等	改善時期
消防法等の基準は満たしておりますが、段差等の改装工事は実施しておらず児童の活動スペースと事務室・相談室の間に6センチほどの段差が存在するため、黄色のテープを目印に段差に注意するよう声掛けの促や、余分な荷物は視界に入る場所に置かない等、お子様たちが少しでも広い環境の中で過ごしていただけるように配慮しております。	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	16	89%
どちらともいえない	1	11%
いいえ	0	0%
未回答	0	-
回答数合計	17	100%

【ご意見】

【はい】にご回答いただいた方

毎日違った活動で楽しみです。

コミュニケーションを伸ばしていきたいと思うので、そこを考慮してくれていると思います。

【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
今後も引き続き、契約児童様に対しての課題の把握や、職員間での統一事項を事業所内で検討した上で、個別支援計画のニーズに対する取り組みの強化、質の高い計画作成に職員一丸となって努めてまいります。	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	16	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	17	100%

【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

○まだわかりません。

【いいえ】にご回答いただいた方

○

改善案等	改善時期
活動プログラムが固定されないよう月に1度新しいレクリエーションプログラムの導入を引き続き行いながら、就労に向けての取り組みや児童様や保護者様の要望等にもなるべく応えられるようレクリエーションプログラムの充実化を図っていきます。	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	12%
どちらともいえない	10	58%
いいえ	5	30%
未回答	0	-
回答数合計	17	100%

【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

○知らないのでわかりません。取り組んでいたら申し訳ないです。

○まだわかりません。

【いいえ】にご回答いただいた方

○活動を聞いたことがありません。もし、していたならすみません。

改善案等	改善時期
契約児童様によっては、初めての場所や人に対し精神的に不安定になってしまう場合もいらっしゃいます。児童クラブや児童館での交流につきましては、慎重に検討して参ります。	常時

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	16	95%
どちらともいえない	1	5%
いいえ	0	0%
未回答	0	-
回答数合計	17	100%

【ご意見】

【はい】にご回答いただいた方

○利用開始時は長い時間をかけて聞き取りや説明をしてきていました。

【どちらでもない】にご回答いただいた方

○通所初めは明細書がついてきていましたが、つかなくなりました。

【いいえ】にご回答いただいた方

○

改善案等	改善時期
見学や契約時に、児童発達支援管理責任者より説明しております。請求書につきましては、費用の明細を記載したものに变更いたします。	平成 31 年 2 月

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	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	17	100%

【ご意見】

【はい】にご回答いただいた方

○送迎時の時にお話をさせていただいております。

○ノートや送りの時に色々様子を聞かせてくれてありがたいです。

【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
保護者様には、連絡帳や送迎時に日々の活動や気づき等、必ずお伝えしております。また職員に関しましても、朝礼や終礼等のミーティングでより具体的な気づきや課題について話し合い、次回ご利用の際に実施できるよう取り組んでおります。今後も保護者様と一緒に課題に向き合い、共通理解に努めて参ります。	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	14	82%
どちらともいえない	3	18%
いいえ	0	0%
未回答	0	-
回答数合計	17	100%

【ご意見】

【はい】にご回答いただいた方

○定期的にモニタリングの機会に相談しています。

【どちらでもない】にご回答いただいた方

○支援計画以外の面談はないため、どちらともいえない。

○まだわかりません。

【いいえ】にご回答いただいた方

○

改善案等	改善時期
6ヵ月に一度のモニタリングの際に、支援内容や助言等詳しく説明し、連絡帳や送迎時にご家庭や学校での様子等に対する困り事や不安事にも対応しております。より細かい内容を聞きたい場合には、よつば・あえるでの個別面談を実施しております。今後とも細やかな支援ができるよう努めて参ります。	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	9	52%
いいえ	7	42%
未回答	0	-
回答数合計	17	100%

【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

○通所している子や、その保護者のこと等、個人情報保護が強くほとんどわからない。

○

【いいえ】にご回答いただいた方

○保護者同士の繋がりががないので、よくわかりません。

○保護者同士の関わり合いはないように思います。

改善案等	改善時期
保護者様同士の繋がりを図るため、小さな第一歩としまして、くるら祭や活動プログラムの中に親子参加型等を取り入れながら、少しずつ関わり合いが図れるよう工夫して参ります。	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	14	82%
どちらともいえない	3	18%
いいえ	0	0%
未回答	0	-
回答数合計	17	100%

【ご意見】

【はい】にご回答いただいた方

○苦情はないが、日々丁寧に対応をしてくださっていて、ありがたいです。

○とてもよくして頂いていると感じます。

【どちらでもない】にご回答いただいた方

○まだ大きなトラブルになっていないのでわかりませんが、子どもが当時なじめなかった時は対応してくれました。

【いいえ】にご回答いただいた方

○

改善案等	改善時期
問題対応につきましては、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。事故等におきましては、早急に施設長が事実確認をし、速やかに対応し保護者様にも説明しております。また、必要であれば他施設とも連携を図りながら保護者様へ伝達して参ります。	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	16	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	17	100%

【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
保護者様と職員の情報共有としまして、連絡帳を活用しながら日々のあえるでの様子や気づき等を伝えさせていただいております。保護者様からも、ご家庭や学校での様子等を教えていただきながら、気になる部分があった場合には職員同士口頭で直接確認し、必要に応じて保護者様から更なる情報をいただいております。 今後とも、児童様一人一人に寄り添いながら職員全体でアンテナを張りながら支援して参ります。	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	12	70%
どちらともいえない	5	30%
いいえ	0	0%
未回答	0	-
回答数合計	17	100%

【ご意見】

【はい】にご回答いただいた方

○HP や毎月発行されているあえるだよりを楽しく拝見しております。

【どちらでもない】にご回答いただいた方

○業務に関する自己評価の結果が発信されている物を見たことがないが、単に私が見ていないだけなのかわからないです。

【いいえ】にご回答いただいた方

○

改善案等	改善時期
「あえるだより」や「ブログ」等の施設広報の充実化を図り事業所の普段の様子や活動概要を掲載していきます。また、自己評価アンケートにつきましては、HP に掲載しております。掲載する際には、おたより等でもご案内いたします。	平成 31 年 4 月

Q14:個人情報に十分注意しているか

	回答件数	割合 (%)
はい	16	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	17	100%

【ご意見】

【はい】にご回答いただいた方

○利用者に知り合いがいても、相手側の情報は注意されているのがわかった。

【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
契約時に説明をさせていただいている契約書第 11 条(秘密保持)に基づき秘密保持の厳守の徹底をしていきます。また、施設内の掲示や職員が記入する次回ご利用時の確認表等の個人情報が外部に漏れないよう心がけております。個人情報が記載された書類には鍵付きの書庫に保管しております。今後とも十分に注意するよう職員全体で心がけて参ります。	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	13	76%
どちらともいえない	3	18%
いいえ	1	6%
未回答	0	-
回答数合計	17	100%

【ご意見】

【はい】にご回答いただいた方

○書面や口頭でご説明がありました。

【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

○契約時に説明があったのか覚えていないので…。

改善案等	改善時期
感染症対応・防犯・緊急時対応・虐待防止マニュアル等を施設に設置しております。また、契約の際には契約書の書面及び高等での説明をしておりますが、6 ヶ月に一度のモニタリングの際等にもマニュアルによる変更等があった場合には説明させていただいております。加えて、感染症や災害時の対応方法をおたより等でもお伝えしております。	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	10	58%
どちらともいえない	7	42%
いいえ	0	0%
未回答	0	-
回答数合計	17	100%

【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

予定表を常に見ていないので、確認不足ですみません。

まだわかりません。

【いいえ】にご回答いただいた方

改善案等	改善時期
非常災害の発生に備え年に2回活動プログラムを通して避難訓練を実施しております。施設内で効果音を放送し、指導員と共に全体でルールの確認や避難場所である新通小学校へ交通ルールを守りながら避難練習を行っております。 今後も避難訓練の実施予定及び内容をおたよりやブログ等でお知らせいたします。	常時

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	15	88%
どちらともいえない	2	12%
いいえ	0	0%
未回答	0	-
回答数合計	17	100%

【ご意見】

【はい】にご回答いただいた方

- 今年楽しい活動もたくさんあり、とても楽しんでいました。
- 嫌がっていないので、楽しんでいるんだと思います。

【どちらでもない】にご回答いただいた方

- 子供が本来マイペースにやりたい子なので。しかし、通所してくれているのでよくしてもらえていると思う。
- 楽しみにしている時もあるし、渋る時もあります。

【いいえ】にご回答いただいた方

-

改善案等	改善時期
契約児童様が楽しくご利用していただけるよう療育の強化は勿論ですが、活動の充実を図りながら、楽しく学べる環境を整え、よつば・あえるを好きになっ ていただけるよう職員全体で努めて参ります。	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	15	88%
どちらともいえない	2	12%
いいえ	0	0%
未回答	0	-
回答数合計	17	100%

【ご意見】

【はい】にご回答いただいた方

- 毎日楽しく通わせていただいております。
- 十分満足です。
- その日の活動内容を分かりやすく教えてくれたり、利用しやすいと思います。

【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
児童様に寄り添いながら、集団の目標や個別の目標に対しての支援を実施しております。また、保護者様や学校とも連携を常に図りながら安心して過ごし楽しみながら学べる活動プログラムを提供しております。 今後とも保護者様と一緒に、希望を持った児童様の力を伸ばすための療育に全力で支援するよう努めて参ります。	常時