

～令和2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3年1月中旬～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 回収アンケート総数:16部(総配布数:22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

項目	回答件数	割合(%)
はい	10	63%
どちらともいえない	6	38%
いいえ	0	0%
回答数合計	16	100%

【ご意見】 1件

【どちらともいえない】にご回答いただいた方

・その日の利用人数+職員数、活動内容で十分なものが判断がつかない為

改善案	改善時期
<p>ご心配をおかけして申し訳ございません。 放課後等デイサービスは、事業所の広さに応じて利用定員が決まり、利用定員に応じて配置される職員の人数等の基準がございます。 よつば・あえるは定員 10 名に対して必要とされる職員を配置しております。職員の内訳は、児童発達支援管理責任者 1 名、指導員 4 名(内 1 名が保育士、2 名が児童指導員)となっており、指導員 4 名で児童様の安全に配慮できるように役割分担を行いながら、集団活動や余暇の時間の個別支援を行っております。</p>	常時

Q2:職員の配置数や専門性は適切であるか

項目	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%
回答数合計	16	100%

【ご意見】 なし

改善案	改善時期
<p>よつば・あえるは、利用定員 10 名に対して、職員 5 名(内 1 名が児童発達支援管理責任者、1 名が保育士、2 名が児童指導員)を配置する事で放課後等デイサービスの基準を満たしております。</p> <p>また、法人内事業所の管理者が講師となり、専門的な知識の研修などを、全社員が毎週金曜日の午前中を基本として取り組んでおります。</p>	随時

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

項目	回答件数	割合(%)
はい	8	50%
どちらともいえない	8	50%
いいえ	0	0%
回答数合計	16	100%

【ご意見】2件

【どちらでもない】にご回答いただいた方

- ・気にしてみたことがなく・・・すみません
- ・施設内をよく見たことがない。

改善案	改善時期
<p>時節柄、施設内をご案内する機会をもてず、申し訳ありません。</p> <p>個別支援計画見直しの際に、保護者様に来所頂く機会がございますが、施設内の見学をご希望の保護者様には、職員がご案内させていただきますので、お気軽にお申し出ください。また、感染拡大防止の観点からお断りさせて頂く事もございますが、可能な限りご要望にお応えさせて頂きたいと思っております。</p> <p>また、事業所内の水道付近に約 6 センチの段差がありますが、黄色のテープを貼り、児童様に注意を促しております。</p>	随時

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

項目	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%
回答数合計	16	100%

【ご意見】なし

改善案	改善時期
厚生労働省が推奨する社会性の習熟を測るための検査や、その簡易版を使用し、保護者様にご協力いただきながら、よつば・あえるだけではうかがい知ることの難しい児童様の一面を可能な限り把握しています。 また今年度は、保護者様と連携し、小学校の教員に検査のご協力を頂く事で、ご家庭・学校・放課後等デイサービスの三者で児童様の社会性の習熟を見据えることができました。	随時

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

項目	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%
回答数合計	16	100%

【ご意見】1件

【はい】にご回答いただいた方

・いろいろなプログラムが用意されており、子どもも楽しみにしています

改善案	改善時期
<p>児童様が楽しみにしていただいているとの事、活動の企画担当も励みになっております。ありがとうございます。</p> <p>パソコンやタブレットなどが普及し、時代が移り変わろうとしている今日においても、より多くの児童様に、「集団で活動すること」の楽しさを感じ、体験から一つでも学んでもらうために、新しい集団活動の企画や工夫・発展などを今後も行って参ります。</p>	随時

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

項目	回答件数	割合(%)
はい	1	6%
どちらともいえない	13	81%
いいえ	2	13%
回答数合計	16	100%

【ご意見】3件

【どちらでもない】にご回答いただいた方

- ・私が知らないだけかもしれません・・・
- ・わからない(2件)

改善案	改善時期
<p>ご回答頂き、ありがとうございます。</p> <p>過去に、児童館と連携し、障害のない子どもと活動する機会を設けておりましたが、本年度は、時節柄行っておりません。COVID-19 の状況や行政の対応を熟慮し、感染拡大防止の配慮を継続しつつ、児童館等との連携を今後も深めて参ります。</p>	来年度中

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

項目	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%
回答数合計	16	100%

【ご意見】なし

改善案	改善時期
よつば・あえるを利用するにあたり、ご契約時に支援の内容や利用者負担上限月額、その他の費用などについては一通りご案内させて頂いておりますが、長期間にわたりご利用いただいている児童様の保護者様に関しても、誠実にお答えさせて頂きますので、お気軽にご不明点をお申し出ください。	随時

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

項目	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%
回答数合計	16	100%

【ご意見】1件

【はい】にご回答いただいた方

・支援計画に基づき、放デイ、学校、家庭での共有がなされています

改善案	改善時期
<p>ご回答頂きありがとうございます。</p> <p>ご自宅への送迎時などで、一日の様子や集団活動の内容等を職員から保護者様に伝達をさせていただいております。夕食時のお忙しい時間にもかかわらず、多くの保護者様が毎回ご丁寧な対応をして頂き、ありがたく思っております。療育に関するご質問や、集団活動で得られた学びのご家庭での応用など、ご不明な点がございましたら、送迎職員にお気軽にお尋ねください。</p> <p>また、個別支援計画の見直しにも積極的にご協力いただき、ありがとうございます。頂いた情報は、よつば・あえるで提供する療育のヒントにさせていただいております。</p>	随時

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

項目	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%
回答数合計	16	100%

【ご意見】1件

【はい】にご回答いただいた方

・面談や送迎時などでも、相談に乗っていただいています

改善案	改善時期
<p>ご回答頂きありがとうございます。</p> <p>児童様のことを一番よく見ていらっしゃるの、保護者様です。平日であればほんの数時間ではありますが、よつば・あえるを利用した児童様の成果や頑張りを面談時に出来るだけ詳細にお伝えさせて頂きたいと考えております。また、面談の機会に限らず、ご自宅への送迎の際も、夕食時のお忙しい時間帯にもかかわらず、職員と児童様の成長を共有していただく時間を、職員一同楽しみにしております。</p>	面談時 送迎時 その他随時

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

項目	回答件数	割合(%)
はい	0	0%
どちらともいえない	12	75%
いいえ	4	25%
回答数合計	16	100%

【ご意見】1件

【いいえ】にご回答いただいた方

・コロナ情勢でもありますし・・・

改善案	改善時期
<p>よつば・あえるを運営する株式会社TRWとして、いわゆる親の会2団体を支援させて頂いておりますが、よつば・あえるの契約保護者様の会を支援させて頂いたことは未だございません。</p> <p>親の会設立のご提案を頂くことがあれば、お手伝いをさせていただきますので、ご要望がございましたら、お知らせください。</p>	随時

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

項目	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%
回答数合計	16	100%

【ご意見】なし

改善案	改善時期
<p>保護者様から頂いた集団活動に対するご意見やご提案など、よつば・あえるとして工夫しながら可能な限り取り入れておりますが、送迎時の連絡トラブルなど避けなくてはならないトラブルについても誠実に対応し、児童様が安心して過ごすことのできる施設づくりを今後も行ってまいります。</p>	随時

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

項目	回答件数	割合(%)
はい	14	88%
どちらともいえない	2	13%
いいえ	0	0%
回答数合計	16	100%

【ご意見】なし

改善案	改善時期
児童様との意思の疎通に関しては、その特性に応じて視覚的に分かりやすくホワイトボードにタイムスケジュールを書き示したり、お約束事や児童様個々の個別支援計画に沿って、施設内の掲示物を変更していますが、より分かりやすく周知をするために、個別支援計画見直しの際に施設内見学のご希望がある保護者様には、各種掲示物に関する視覚的支援についてもご案内させていただきますので、お気軽にお申し出ください。	随時

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

項目	回答件数	割合(%)
はい	14	88%
どちらともいえない	2	13%
いいえ	0	0%
回答数合計	16	100%

【ご意見】1件

【はい】にご回答いただいた方

・HP(ホームページ)も楽しく拝見させていただいています

改善案	改善時期
周知が徹底しておらず、申し訳ございません。 この場をお借りして、ご案内申し上げます。 よつば・あえるは、会報「あえるだより」やホームページなどにおいて、活動概要や連絡体制等の情報、業務に関する自己評価の結果を掲載しております。行事予定に関しては、「行事予定表」を毎月作成し、「あえるだより」と併せて、原則	毎月10日

毎月 10 日にすべての契約保護者様に郵送しております。

ホームページに関しまして、よつば・あえるを運営する株式会社 TRW は 2015 年からホームページをご用意しております。そのホームページ内では、株式会社 TRW が運営する 3 施設の特徴の他、それぞれの施設が行っている集団活動などの日常の風景をブログとしてご紹介しております。ブログは原則週に 1 回は更新しておりますので、よつば・あえるの療育にご興味のある保護者様はぜひご覧ください。

新たに、会報「あえるだより」によつば・あえるのブログにアクセスできる QR コードを掲載いたしましたので、併せてご利用ください。

今後も周知を徹底・工夫してまいります。

Q14: 個人情報に十分注意しているか

項目	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%
回答数合計	16	100%

【ご意見】なし

改善案	改善時期
<p>よつば・あえるでは、ご契約時に個人情報の取り扱いに関する同意書を保護者様よりいただいておりますが、今後も契約時においてより分かりやすくご説明をさせていただきます。</p> <p>ホームページや会報に掲載する写真などについては、個人が特定されないような配慮を継続するとともに、児童様の支援について関係機関で共有する際には、必要最低限の情報を提示しながら、児童様の成長・発達の下支えを担う事業所として最大限のサポートをさせていただきます。</p> <p>また、靴箱など、児童様の名前を磁石で貼りつけている個所に関しましては、「自分の名前があることで『居場所』としての役割を保障すること」、「靴の取り違えを防ぐこと」「集団生活の場において児童様自身が自分以外の他者の存在を認識すること」等の目的で名前を掲示しておりますが、来所された保護者様などの目に触れづらい配慮をしてまいります。</p>	随時

非常時の対応について

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

項目	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%
回答数合計	16	100%

【ご意見】1件

【はい】にご回答いただいた方

・書類でいただいております

改善案	改善時期
本年度は感染症に関するお知らせやマニュアルをご紹介する機会の多い年ではありましたが、緊急時の対策などは契約時に、全ての契約保護者様にご案内をさせていただいております。時代の移り変わりとともに、被災の程度も変化していくため、契約時にお伝えしたマニュアルでは対応困難なケースに関しましても、児童様および保護者様に最新の情報を発信できるように今後も努めてまいります。	随時

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

項目	回答件数	割合(%)
はい	14	88%
どちらともいえない	2	13%
いいえ	0	0%
回答数合計	16	100%

【ご意見】なし

改善案	改善時期
<p>よつば・あえるでは、その定めにより年間を通して最低 2 回、避難訓練を実施しております。内訳としては、地震などの大規模災害を想定した「総合訓練」を 1 回、よつば・あえるの所在地域に則した風水害に関する「一般訓練」を 1 回行っています。行事予定表のタイトルや、送迎時など、避難訓練であることが分かりやすく児童様及び保護者様に伝わるよう表現を工夫してまいります。</p>	<p>令和 3 年 4 月～</p>

満足度について

Q17:子どもは通所を楽しみにしているか

項目	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%
回答数合計	16	100%

【ご意見】1件

【はい】にご回答いただいた方

・はい、とても楽しみにしていて、「明日の活動は？」と予定表を気にしています

改善案	改善時期
児童様が通所を楽しみにしてくれていることは、よつば・あえるにとっても嬉しいことです。療育を提供する事業所とはいえ、その基盤となる信頼関係を構築するためには、「楽しい場所・安心できる場所」であることが大前提となります。今後も慢心することなく、児童様が楽しみながら、保護者様がその成長を実感できる事業所として、創意・工夫を行ってまいります。	随時

Q17:事業所の支援に満足しているか

項目	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%
回答数合計	16	100%

【ご意見】1件

【はい】にご回答いただいた方

・大満足です

改善案	改善時期
<p>より多くの児童様に「楽しい・安心」を感じてもらい、より多くの保護者様に「充実した支援を提供してくれる事業所」と感じていただくために、下記の項目に力を入れてまいります。</p> <p>【児童様の成長】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・身辺自立(身の回りのことを行う力) ・コミュニケーション(表現力と理解力) ・自己統制(物事を目的付けて我慢をする力) <p>【職員の成長】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・児童様の成長や変化を長期的に見据えた支援の質の向上 (進路に関するご相談や成人した後のことを考えた支援を行います) ・社会性の習熟を促す支援(SST)の質の向上 (社会性の習熟度合いによって、職場の選択肢が広がります) ・身体、心、環境、それぞれの側面に着目した幅広い支援の質の向上 (児童様の様子やあらわれを様々な角度で見据えた支援を行います) 	