

## 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・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 31 年 12 月下旬～1 月下旬
- 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 アンケート依頼枚数：22 部
- 5 回答アンケート総数：16 部 回収率：73%
- 6 回収方法：返信用封筒による郵送。返信用封筒及びアンケート用紙は無記名。
- 7 アンケート集計結果及び改善策等：以下のとおりです

※各回答項目の割合 (%) は、端数処理の関係上 (小数点以下四捨五入)、合計が 100%にならない場合があります。

### 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	14	88%
どちらともいえない	2	13%
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

- 室内は広いと思います。オープンスペース◎
- 十分だと思います。

【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
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、引き続き児童様にとって負荷がかかりにくい活動スペースの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	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

○良い。

○皆さんとてもたくさん勉強されていて、すごい知識量やアイデアに驚いています。

【どちらでもない】にご回答いただいた方

○個々の職員の方の専門性は不明です。しかし失礼ながら個人的印象では、全く専門性は感じられない方が最も「療育のプロ」を自負されている様子は密かに不思議に思っています。

【いいえ】にご回答いただいた方

○

改善案等	改善時期
職員一同、大切なお子様をお預かりして、療育の支援をさせていただくという責任と自覚を強く意識して、引き続き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
内部研修において、新たに感覚統合理論の学習を取り入れます。	平成31年2月～

**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	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

○使いやすいですね。

**【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
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、トイレに設置させていただいております。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。また物理的な障壁だけでなく、精神的な障壁の除去についても常に意識して、児童様の療育に努めてまいります。	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	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

○アセスメントも丁寧に毎回やって頂いてます。面談も丁寧…。積み重ねると、すごくありがたい資料になります。

○目標に向かって進むべき方向性を示していただき、感謝です。

##### 【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
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（Wisc-IV等）の結果をお知らせいただけると、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
お子様の状態を把握するツールの一つとして、新たに感覚統合理論を用います。	平成 31 年 4 月～
Vineland-II 適応行動尺度の導入が遅れ申し訳ありません。来年度の導入を目指し、現在調整中です。	平成 31 年 10 月～

前年度から改善した事項等	改善時期
【新版 S-M 社会生活能力検査】の評価結果を改良致しました。すでに一日保護者様には、モニタリングの際、改良した評価結果にて結果を説明させていただいております。	平成 30 年 10 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	14	88%
どちらともいえない	2	13%
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

- バリエーションがたくさんで、毎日楽しそうです！
- 「今日の活動、楽しかったんだよ」と話してくれる事もあり、次の活動への楽しみに繋がっているようでした。

#### 【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
今後も土曜日等、学校休校日を中心に、外出プログラムを積極的に行い、地域交流の機会の提供に努めてまいります。	常時
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。	常時

前年度から改善した事項等	改善時期
【オフィスアシスタント】、【〇〇屋にこる】等、就労をイメージしてもらえるプログラムを開始しました。	平成 30 年 8 月～
【同じのど～れ】、【バランス】等、感覚統合理論に基づくプログラムを開始しました。	平成 30 年 5 月～

## 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

○ありますか?すみません…。

○ほかの児童館等と活動しているのかわからなかったです。

【いいえ】にご回答いただいた方

○望んでいない項目です。

○あれば良いが、難しいでしょうか。

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、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。当面は児童クラブや児童館との交流に、過度にこだわらず【みなくる 静岡市地域福祉共生センター】の児童様用のイベントへの参加等（昨年、利用児童様と一緒に参加させて頂きました）、他の手段も検討しつつ障害のない子どもとの活動の機会の提供に努めてまいります。</p>	<p>常時</p>

## 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

○いつもとても丁寧です。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	15	94%
どちらともいえない	0	0%
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

○毎日支えてくださり、ありがとうございます。

○連絡ノートや送って頂いた時に話し合え、共通理解できた事は、安心感につながり、とても良かったです。

【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

○障害児の親にとって、子どもの将来は不安で悩みが深い部分です。ある日の連絡帳で「○○ちゃん、将来お医者さんになれるといいですね」とメッセージをいただきました。子どもは知的支援級です。子どもの状況について共通理解、全然ないと思います。

改善案等	改善時期
<p>職員の配慮に欠けるメッセージにより、保護者様にご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。保護者様の不安な思いや悩みに対して真摯に、且つ誠実に向き合い、保護者様の不安や悩みを少しでも軽減していただくため、誠心誠意努力してまいります。</p> <p>以上を踏まえ、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。</p>	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	88%
どちらともいえない	2	13%
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

○言葉で表現できない程、お世話になっています。ほんとにありがとうございます。感謝しています。

○困っている時に相談にのって頂けた事は、とても助かりました。

【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

○

改善案等	改善時期
<p>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。</p> <p>また、保護者様が気軽に、よつば・にこるへお越しいただける雰囲気作りに努めてまいります。</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	5	31%
どちらともいえない	8	50%
いいえ	3	19%
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

- あ！色んな企画が増えてますね！
- この間のフラワーアレンジメント、とても楽しかったです。

##### 【どちらでもない】にご回答いただいた方

- 父母会は必要ないかと思います。

##### 【いいえ】にご回答いただいた方

- 

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、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>今後も、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、保護者様同士の連携に資する活動（くるらDAYの開催等）を行ってまいります。</p>	常時
<p>○くるらDAY③の開催</p> <p>開催予定日：平成 31 年 3 月 2 日</p> <p>内容：お子さまの『いま』と『みらい』のお話をしましょう！</p>	平成 31 年 3 月

前年度から改善した事項等	改善時期
<p>保護者様にとって、より気軽によつば・にこるへお越しいただけるような雰囲気作りを構築するため、また、保護者様同士の連携作りのための第一歩として、【くるらDAY】というイベントを実施致しました。</p> <p>○くるらDAY① 実施日：平成30年12月15日 内容：カレー屋にこる開店！&amp;お正月飾りを作ろう</p> <p>○くるらDAY② 実施日：平成31年1月19日 内容：つみきのそのさんと遊ぼう</p> <p>両日とも参加を希望していただいた保護者様に、よるば・にこるへお越しいただき、児童様の活動の様子をご覧いただくとともに、児童様と一緒に活動に参加していただき、よつば・にこるの活動の目的を感じていただきました。</p>	平成30年12月～

**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	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**

- 対応頂き、ありがたかったです。
- 連絡ノートを間違えてしまった時に、急いで取りに行っていたことがありました。ありがとうございました。

**【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
今後も問題対応につきまして、原因と再発防止の対策に係る報告だけでなく、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。	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	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**

○たくさんたくさん配慮していただいています。

**【どちらでもない】にご回答いただいた方**

○送迎時、迎えに出た私の顔を見るなり「お母さん、今日の晩ご飯は何ですかね?」と聞かれ驚いたことがあります。子どもと何を話そうと構いませんが、保護者相手に家庭内のことに立ち入った情報を求めるのは、支援に必要なものだけにしたい。

**【いいえ】にご回答いただいた方**

○

改善案等	改善時期
<p>職員の配慮に欠ける発言により、保護者様にご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。療育支援に必要な無い情報を、不用意に収集することがないように、また保護者様の心情に配慮した伝え方を行うよう、職員一同努めてまいります。</p> <p>以上を踏まえ、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。</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	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**

○定期的に見させていただいてます。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
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 31 年 3 月

前年度から改善した事項等	改善時期
業務に関する自己評価をホームページにて、保護者様にご報告いたしました。	平成 30 年 3 月
こる通信(会報)は保護者様だけでなく、児童様の担任の先生にもお渡ししています。	平成 30 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	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

十分だと思います。

【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
<p>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。</p> <p>以上を踏まえ、今後も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。</p>	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	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

○書類でいただいたり、実際に子ども達と訓練に行ってくださいたり、すごいですよね。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
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	9	56%
どちらともいえない	7	44%
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

○書類でいただいたり、実際に子ども達と訓練に行ってくださいたり、すごいですよね。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

○されていると思います。

○行われているのか、子どもに聞いてもわからなかった。たまたまその日利用していないだけかもしれません。

○避難所の、どこに集まるか等詳しく知りたい。(計2件)

【いいえ】にご回答いただいた方

○

改善案等	改善時期
よつば・にこるでは年二回防災訓練を実施しております。 今後もプログラム予定表にて、保護者様に実施日時をお知らせ致します。また、ブログにおいても、実施内容を報告させていただきます。	平成31年4月～
避難所の集合場所を含めた【災害時避難方法に係るお知らせ】を契約保護者様にお渡しします。	平成31年3月

前年度から改善した事項等	改善時期
防災訓練を実施する月のプログラム予定表に、実施日を記載いたしました。	平成30年2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	14	88%
どちらともいえない	2	13%
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

- にこるさんのメンバー利用日?など、把握したがつる気がします。
- 毎日楽しみにしています。母（私）も、その日の報告が聞けるのが楽しみです。
- 毎日だと疲れてしまう。

##### 【どちらでもない】にご回答いただいた方

- 預かってもらう間は、兄弟児とゆっくり向き合って過ごせたりメリットはありますが、にこるに全幅の信頼を置くことには至っておらず、「満足」とは言い難い。

##### 【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、また、保護者様に信頼していただける施設を目指し、職員一同努力し続けてまいります。	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	14	88%
どちらともいえない	2	13%
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

- 大変満足です。ほんとにありがとうございます。これからもよろしくお願いします。

【どちらでもない】にご回答いただいた方

○もう少し、外遊びを増やしてほしい。

【いいえ】にご回答いただいた方

○

改善案等	改善時期
今後保護者様の貴重なご意見を基に、サービスの質の向上に繋げてまいります。 また、職員の専門性の向上、療育の質の向上、サービスの質の向上を図り、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

※その他

○いつも、温かく支援して頂いてありがとうございます。