保護者アンケートの結果

平成30年3月1日
放課後等デイサービス　中野教室

10月に実施した「ハッピーテラスご家族アンケート」にご協力いただき、ありがとうございました。皆さまにご回答いただいたアンケートの結果と併せて今後の対応をご報告させていただきます。今回、皆さまから頂いたご回答を真摯に受け止め、より一層のサービスの充実と質の向上に努めてまいります。今後ともご指導、ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

1、アンケート実施の目的

教室の運営方法やサービスの提供内容を保護者がどのように感じているかを把握し、改善に努め、より安心して利用して頂ける教室運営に活かすことを目的としています。

2、実施期間：平成29年10月 1 日～10月30日

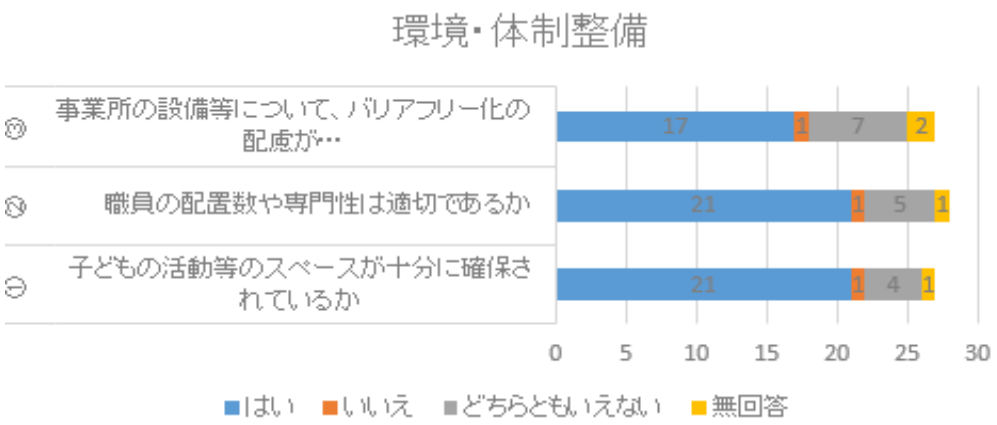
3、実施方法：郵送調査（無記名アンケート方式）

4、対象者：73件 （ご登録件数）

5、調査内容：以下、5項目18問
（ア）環境・体制整備(3)
（イ）適切な支援提供(3)
（ウ）保護者への説明(8)
（エ）非常時の対応(2)
（オ）満足度(2)

6、調査結果：
対象者数：73件
回答数　：27件
回答率　：36%
＊集計：選択肢については、「はい」「いいえ」の他「無回答」を集計しています。

（ア）環境・体制整備



①の「子供の活動等のスペースが十分に確保されている」は、いいえ・どちらともいえないの回答が5件、無回答が1件の結果でした。放課後等デイサービス事業の人員・設備・運営基準としては満たしていますが、イベント等の際には、面談室等を利用しグループを分散したり、教室外での活動を企画する等子どもたちが安全に過ごせるよう工夫しています。

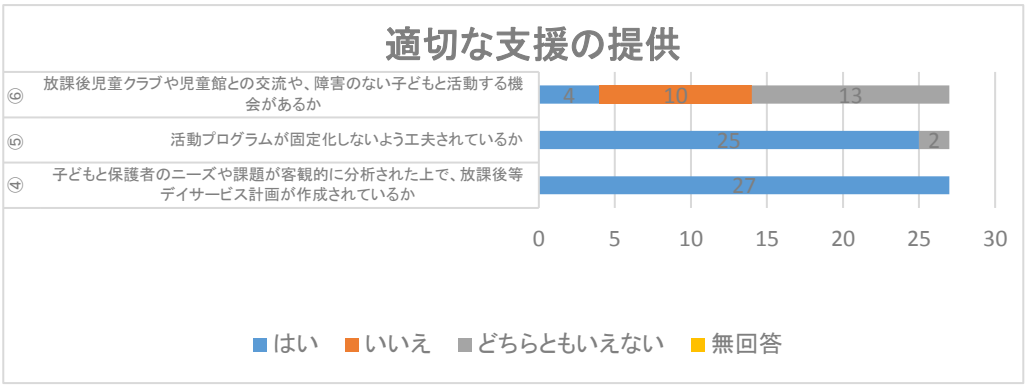
【改善点】

②の「職員の配置数や専門性は適切である」は、いいえ・どちらともいえないの回答が5件、無回答が1件の結果でした。現在のハッピーテラス中野教室の配置状況としては、基本的には、利用者10名に対して3名の職員を配置するように努めており、基準をうわまわる体制にしています。また、「心理士の先生を常勤で置いて欲しい」とのご意見がありましたので、弊社に在籍する臨床心理士の定期巡回や相談会の開催等を企画いたします。今後は、職員の質の向上を図ると共に各自の専門知識をサービスに反映するよう努めていきます。

職種	名前	主な資格
管理者兼 児童発達支援管理責任	松田　杏子	精神保健福祉士
児童指導員（常勤）	髙木　真二郎	小学校教諭専修免許・ピアカウンセラー・チャイルドカウンセラー
児童指導員（常勤）	浅野　意作	中学校教諭専修免許・高等学校教諭専修免許
児童指導員（常勤）	雨宮　瑞希	幼稚園教諭一種・特別支援学校教諭一種免許・保育士
児童指導員（常勤）	山田　春佳	実務経験2年
指導員（非常勤）	丸山　みつほ	栄養士
指導員（非常勤）	松浦　彩香	実務経験2年

③の「事業所内の設備等はバリアフリー化の配慮が適切になされているか」は、いいえ・どちらともいえないの回答が8件、無回答が1件の結果でした。これについては、可能な限りの改善に努めていきますので、忌憚ないご意見を頂戴したく存じますのでよろしくお願い致します。

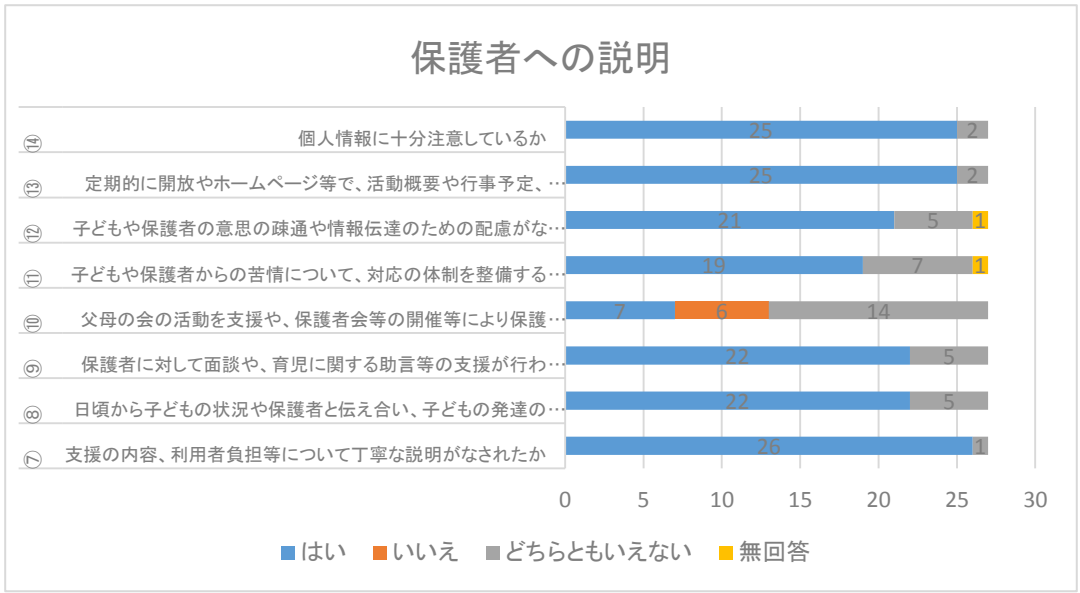
（イ）適切な支援提供



⑤の「活動プログラムが固定化しないよう工夫されているか」は、どちらともいえないが2件の回答でした。生活課題や社会スキルなど週間テーマに応じてトレーニングを実施しています。今後も、子どもたちが楽しく学べるよう職員一同改善・改良するよう努めていきます。

⑥の「放課後児童クラブや児童館との交流等、他の子どもと活動する機会があるか」は、いいえ・どちらともいえないの回答が23件でした。交流を行ってい欲しいと思う反面、不安感が大きいとのご意見がありました。計画的な交流や活動等は積極的に行っていませんが、地域のお祭りへの参加など自然に交流が出来る機会を提供してまいります。

（ウ）保護者への説明



⑦の「支援の内容、利用者負担等について丁寧な説明がなされているか」は、どちらともいえないの回答が1件の結果でした。支援内容や利用者負担等については口頭による説明に留まっている点がある為、必要に応じて図などより分かりやすくお伝えするよう努めていきます。

⑧の「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」⑨の「保護者に対して定期的に面談や、育児に関する助言等の支援が行われているか」は、共にどちらともいえないの回答が5件でした。

また、「3か月に1度の面談が行われていない」とのご指摘もありました。定期面談の実施について、速やかに体制を整えます。また、日々のトレーニングの振り返りや定期面談等において対応が十分ではない場合は遠慮なくご指摘をいただけると幸いです。職員の援助技術の向上とともににニーズを的確に把握し対処に努めていきます。

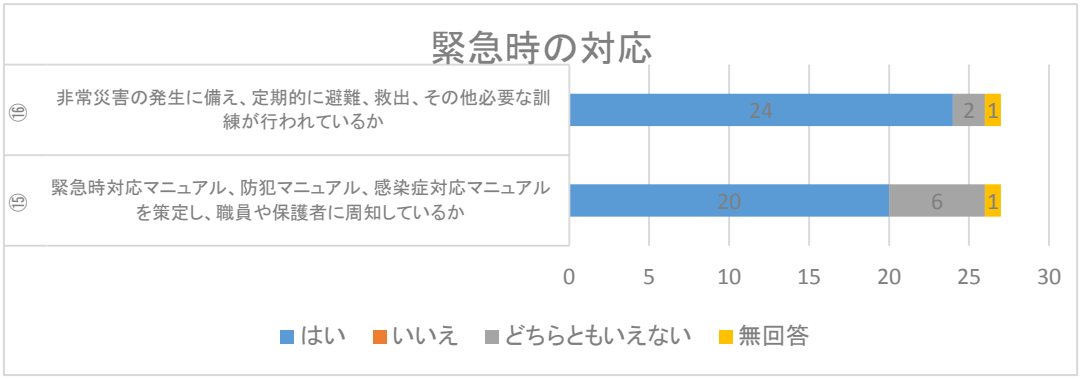
⑩の「保護者会等の開催等により保護者同士の連携が支援されているか」は、いいえの回答が6件、どちらともいえないの回答が14件の結果でした。これについては、保護者向けの勉強会の実施するなど保護者連携を行う機会の提供が出来るよう努めていきます。

⑪の「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」は、どちらともいえないの回答が7件、無回答が1件の結果でした。結果を真摯に受止め、迅速かつ適切な対応に努めるように致します。なお、中野教室では苦情窓口の設置（児童発達支援管理責任者：松田）、ご意見箱を設置しております。社内には運営管理室が設置されておりますので必要に指示を仰ぎ対応に当たらせて頂きます。

⑬の「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」は、どちらともいえないの回答が2の結果でした。これについては、ハッピー通信や弊社のホームページにてご確認いただけます。また、自己評価アンケートの結果についてもホームページに掲載いたします。

⑭の「個人情報に十分に注意しているか」は、どちらともいえないの回答が2件でした。ご利用者の個人情報については、鍵つきの書庫に保管しています。他機関への情報提供等についても保護者の方の同意を得た上で提供をおこなっております。

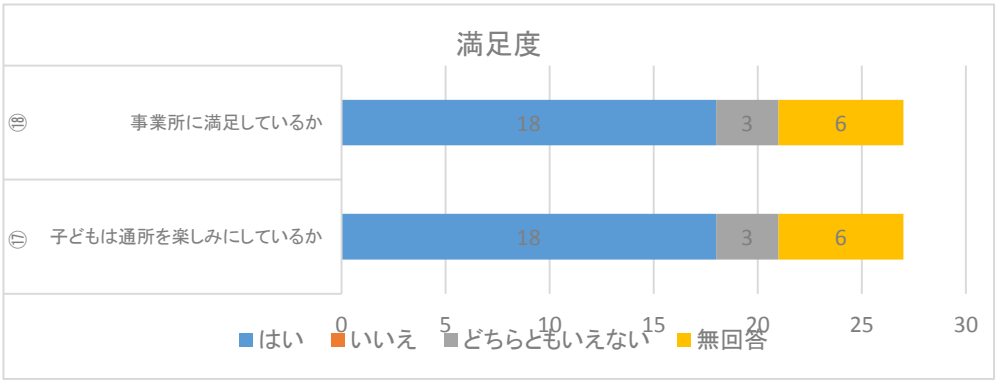
（エ）非常時の対応



⑮の「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」は、どちらともいえないの回答が6件、無回答が1件の結果でした。これについては、利用している子ども達だけでなく、保護者にも適切に情報提供するよう努めます。

⑯の「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」は、どちらともいえないの回答が2件、無回答が1件の結果でした。これについては、全児童対象とした避難訓練を年に2回に実施しています。週間トレーニングの中で、避難訓練を実施致しますのでご出席頂きますようご協力をお願い致します。

（オ）満足度



⑰の「子どもは通所を楽しみにしているか」、⑱の「事業所の支援に満足しているか」は、どちらともいえないの回答が3件、無回答が6件の結果でした。この結果については、重く受け止め、具体的なご意見を求めると共に早急に改善に努めます。