

# 保護者アンケートの結果

平成30年11月15日  
放課後等デイサービス 柏Ⅱ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30年10月10日～10月31日

## 3、実施方法：郵送調査（無記名アンケート方式）

## 4、対象者：76件（ご登録件数）

## 5、調査内容：以下、5項目20問

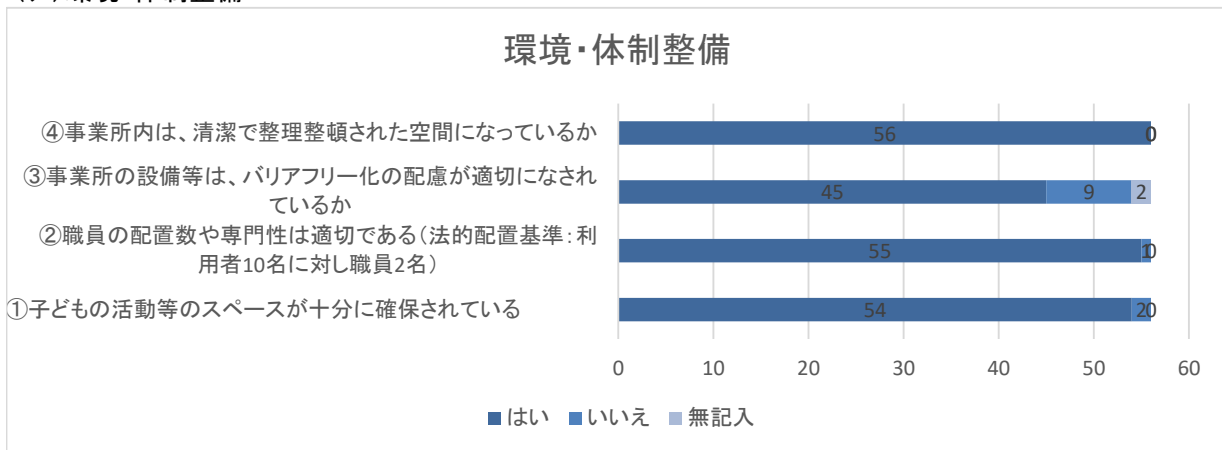
- （ア）環境・体制整備(4)
- （イ）適切な支援提供(3)
- （ウ）保護者への説明(9)
- （エ）非常時の対応(2)
- （オ）満足度(2)

## 6、調査結果：

対象者数：76件  
回答数：56件  
回答率：74%

\* 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、いいへの回答が2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、1人当たりの床面積は、2.47㎡以上を目安とされており、満たしてはいますが、活動を教室1カ所に留めることなく、相談室など各スペースの有効な活用と野外での活動、地域資源の活用を積極的に行うよう努めていきます。

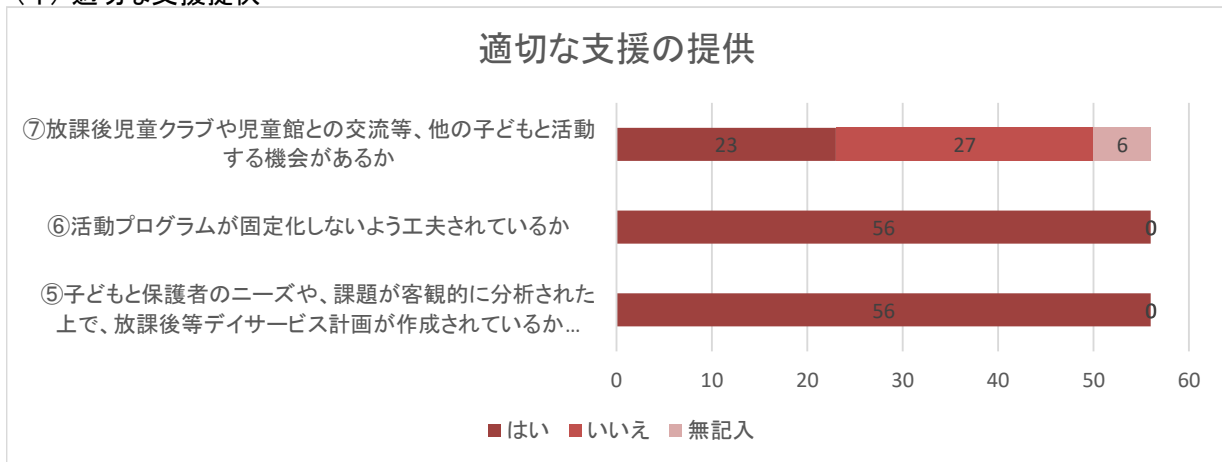
②の「職員の配置数や専門性は適切である」は、いいへの回答が1の結果でした。現在のハッピーテラス柏Ⅱ教室の配置状況としては、基本的には、利用者10名に対して3名の職員を配置するように努めており、基準に合わせています。今後は、職員の質の向上を図ると共に各自の専門性をサービスに反映するよう努めていきます。

職種	名前	主な資格
管理者兼 児童発達管理責任者	月岡 渉	児童発達管理責任者、実務経験1年6ヵ月
児童指導員(常勤)	小林 大祐	保育士
児童指導員(常勤)	高阪 知秀	臨床心理士
児童指導員(常勤)	山藤 志織	精神保健福祉士、社会福祉士
児童指導員(非常勤)	比良 保夫	高等学校教諭一種免許状
児童指導員(非常勤)	佐々木 寧菜	実務経験2年9ヵ月
指導員(非常勤)	中嶋 彩奈	介護福祉士
指導員(非常勤)	友野 陽子	実務経験2年9ヵ月
指導員(非常勤)	池田 綾子	実務経験1年2ヵ月

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、いいへの回答が9、無回答が2の結果でした。教室内は段差等なく、車いすでも対応できるようにはなっていますが、建物入口が段差になっているため、バリアフリーの配慮には今一つ欠けると言えます。支援が必要な際は、地下駐車場入り口から入っていただくなど通常ルート以外の誘導で対応させて頂いています。

④の「事業所内は、清潔で整理整頓された空間になっているか」は、はいの回答が回収分全ての56という結果でした。一方で床に敷いてある絨毯の経年劣化に関して1件ご意見をいただきました。清掃も徹底し、清潔で整理整頓された空間作りを継続していきます。

(イ) 適切な支援提供



⑤の「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」は、はいの回答が、回収分全ての56という結果でした。ご契約時に、ご記入いただきましたアセスメントシートや、保護者面談等でお話しさせて頂いた内容、また、来所時のお子様のご様子やお迎え時の保護者様のご意見を基に、放課後等デイサービス計画を作成しております。

⑥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」には、はいの回答が、回収分全ての56という結果でした。ハッピーテラスの週毎のテーマに沿いながらも、当日来所されるお子様に合わせて様々な角度からのアプローチを含んだ療育プログラムを毎日考案しています。今後も、楽しみながらもテーマの中で押さえておくべきポイントをしっかりと学んでもらえるよう今後も指導員一同努力してまいります。

⑦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、いいえの回答が27、無回答が6の結果でした。計画的な交流や合同での活動等は積極的に行っておりませんが、来所児童に関わりのある機関には必要に応じて連携を深めさせて頂いております。今後の活動のあり方に多様性を持たせていく方向の一つとして事業所内で検討していきたいと思っております。

(ウ) 保護者への説明



⑧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」に関しては、はいの回答が54、いいえの回答が2の結果でした。わかりやすい説明をさせていただくと共に、気兼ねなく質問等できる関係づくりに努めます。

⑨の「日頃から子どもの状況を保護者に伝え合い、子どもの発達状況や課題については共通理解が出来るか」は、はいの回答が55、いいえの回答が1の結果でした。出席時の送迎にご来所いただいた際に当日の様子をお伝えさせて頂き、逆に保護者様から生活の中での相談などを聞かせて頂き、今後の支援に活かします。保護者様が送迎ではない方やお車での送迎の方には、その日の内にお電話で内容をお伝えさせて頂いております。今後も情報共有を徹底させて頂いております。

⑩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」に関しては、はいの回答が54、いいえの回答が1、無回答が1の結果でした。保護者面談に関しましては、主に個別支援計画の見直し時期に設定をさせて頂いております。今後、更に徹底して実施します。

⑪の「最低6か月に一度は個別支援計画書の見直しがされているか」に関しては、はいの回答が50、いいえの回答が5、無回答が1の結果でした。見直しに関して、今後はご来所していただいた際の面談を徹底します。その場で支援計画を見直し、新しい個別支援計画の提案説明し、支援を実施していきたいと思っております。

⑫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、はいの回答が17、いいえの回答が36、無回答が3の結果でした。これについては、多くの保護者様から開催のご要望を頂いておりますため、早期の実現を目指して保護者会を開催していく予定です。一方で、「開催していないが、それで良い」とのご意見も寄せられているため、ご希望をされている方を対象として開催して頂ければ幸いです。」

⑬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」に関しましては、はいの回答が49、いいえの回答が4、無回答が3の結果でした。苦情の体制につきましては、契約時の重要事項説明書にて、苦情解決責任者の名前と対応に対しての流れについて、ご説明させて頂いております。今後、皆様に周知していきますよう、教室付近に対応フローなどを設置致します。

⑭の「子ども同士のトラブルがあった場合の、職員の対応は信頼(安心)できるか」に関しましては、はいの回答が54、無回答が2の結果でした。トラブルの際は双方からの情報を聴取し、速やかな解決を図ると共に、事業者内で共有の上、教室長、児童発達支援管理責任者が対応し、担当の相談支援事業所や必要に応じ、弊社運営管理室へと報告や相談など行って参ります。

⑮の「定期的に会報(通信)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」に関しましては、はいの回答が55、いいえの回答が1の結果でした。毎月の月初に送らせて頂いていたハッピーテラス通信ですが、既にご周知の通り、イベントの振り返りと共に、今年度10月からホームページ上でも閲覧可能になっており、より情報へのアクセスがし易くなっております。ご要望がございましたら、従来通り紙面でも送付させて頂きまますのでお

⑯の「個人情報に十分注意しているか」に関しては、はいの回答が55、無回答が1の結果でした。ご契約の際に個人情報保護、取扱いの説明・書類に署名捺印を頂いております。個人情報は勿論ですが、その他のご提示頂いた情報の管理は、今後も厳重管理を徹底して参ります。

## (エ) 非常時の対応

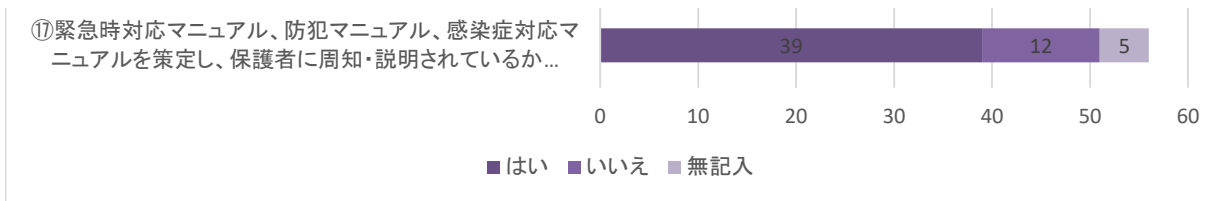
### 非常時の対応

⑱ 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

44

8

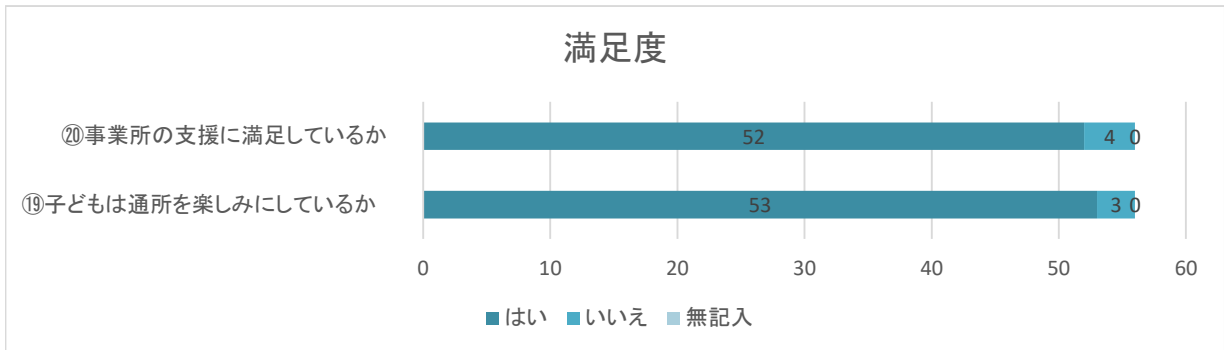
4



⑰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、いいえの回答が12、無回答が5の結果でした。教室の入り口付近などに資料をまとめておくことで、お子様をご送迎の際にでもご閲覧できるよう準備をしておくなど対策を考えて実施していきたいと思いを。

⑱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、いいえが12、無回答が4の結果でした。この件に関しましては、実際の避難場面を想定して、非常持ち出し袋とヘルメットを用いた避難訓練をちょうどアンケートを取らせていただいた10月に実施しご好評を頂きました。今後も1コマ目などに災害対策を継続して導入していき、周知をしていきたいと思いを。

#### (オ)満足度



⑲の「子どもは通所を楽しみにしているか」、⑳の「事業所の支援に満足しているか」は、いいえの回答が、前者が3、後者が4という結果となりました。この結果については、重く受け止めて、具体的にどのようなことが原因となっているのかのご意見を求めると共に、早急に改善に努めて参りたいと思いを。

一方で、沢山の肯定的なご意見も頂きました。これからも、お子様に安心して楽しく通っていただけるよう、職員一同精進していきたいと思いを。