

10月に実施した「保護者向け放課後等デイサービス評価表」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：令和元年10月1日～10月31日

3、実施方法：インターネット調査（無記名アンケート方式）

4、対象者：25件（ご登録件数）

5、調査内容：以下、5項目21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(10)
- (エ) 非常時の対応(2)
- (オ) 満足度(2)

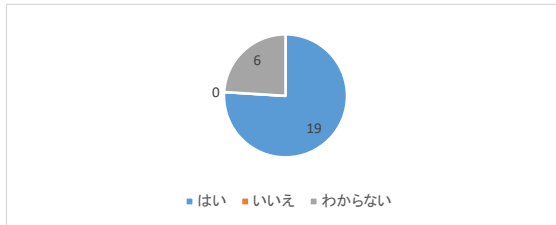
6、調査結果：

令和元年度対象者数：25件
回答数：25件
回答率：100%

* 集計：選択肢については、「はい」「いいえ」の他「わからない」を集計しています。

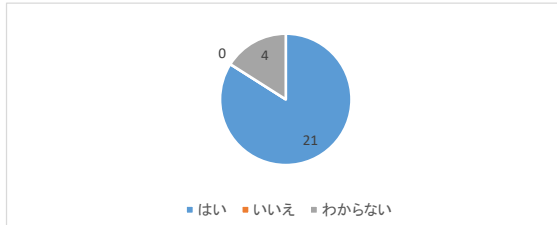
(ア)環境・体制整備

①子どもの活動等のスペースが十分に確保されているか



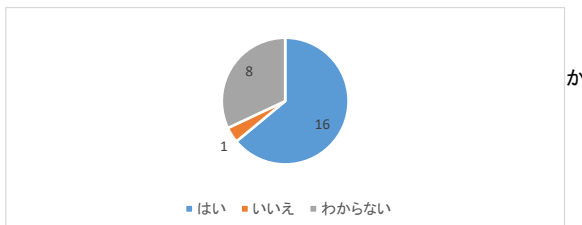
「幼児にはまずまずのサイズ」「個人の時間の時、お隣の活動が近場なので気になることが多々あります」「死角があり、見えづらい部分がある。」とのご意見をいただきました。建物の構造上の都合で、見えづらい点や少し狭く感じてしまうかと思えます。その中で、職員間にて連携し合い、事故等起こらないよう十分配慮して取り組んでいきたいと思えます。

②職員の配置数や専門性は適切であるか(法定配置基準:利用者10名に対し職員2名)



「臨床心理士の資格取得者も在籍していて、アドバイスをいただける。」「いつも十分な人数でやって下さいます。」というご意見をいただきました。ハッピーテラスでは、一人ひとりにあったよりよい支援と利用者様の安全面等も配慮した人員体制を整えるよう努めております。、可能な限り法定配置基準より余裕を持たせた人数で対応できるように職員を配置しております。

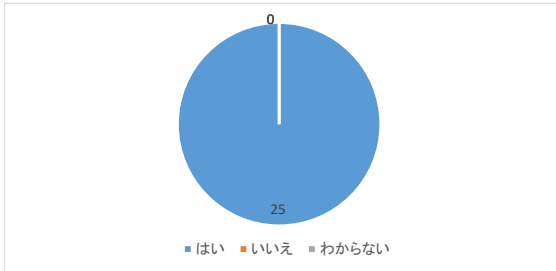
③生活空間は本人にわかりやすい構造化された空間になっているか。また、障害の特性に応じ、事業所の設備等は、スロープや手すりの設置など、バリアフリー化の配慮が適切になされているか。



「トイレのドアが直ってない」「仕切りがパーテーションのみなので、子供が隣に移動してしまう。」「階段で何度か頭をぶつけている」「パーテーションなどの工夫が毎回、状況に合わせて行われています。」「階段を使わないと来れない」というご意見を頂きました。トイレのドアは現在修理が終わっております。お待たせしてしまいご迷惑をおかけいたしました。階段に関しましては、建物の構造上とはいえご不便をおかけいたしました。申し訳ございません。今後もお気づきの点がございましたら、都度お声がけください。

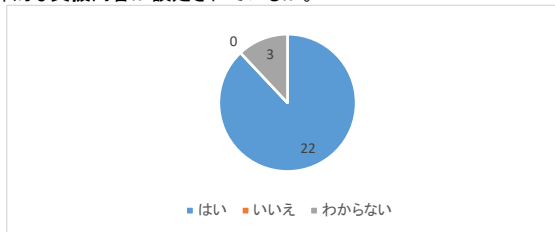
(イ)適切な支援の提供

④子供と保護者のニーズや、課題が客観的に分析されううえで、児童発達支援計画が作成されているか。



「保護者からの意見をすぐに取り入れてくれる」「毎回『個別療育コース』を一覧にして頂いてるので、療育の目的、目標が把握しやすい。」「毎回、回ごとに、先生方が努力して下さるので、必ず改善されます。」というお言葉をいただきました。ありがとうございます。今後もお子様に合わせた計画のもと、ご家族様と共有させていただきながら取り組んでまいります。

⑤児童発達支援計画には、児童発達支援ガイドラインの「児童発達支援の提供すべき支援」の「発達支援(本人支援及び移行支援)」、「家族支援」、「地域支援」で示す内容から子供の支援に必要な項目が適切に選択され、そのうえで具体的な支援内容が設定されているか。



ハッピーテラスでは、お子様の様子と「児童発達支援ガイドライン」の項目に沿って個別支援計画を作成しております。今後もお子様の様子に対応した計画を立て、支援に取り組んでいきたいと思っております。

⑥児童発達支援に沿った支援が行われているか



毎回の支援に関しましては、児童発達支援に沿いながら、お子様の最近のご様子と当日のご様子を把握した上で、計画的かつ柔軟的に支援をさせていただいております。都度お子様に合わせて対応できるように今後とも務めてまいります。

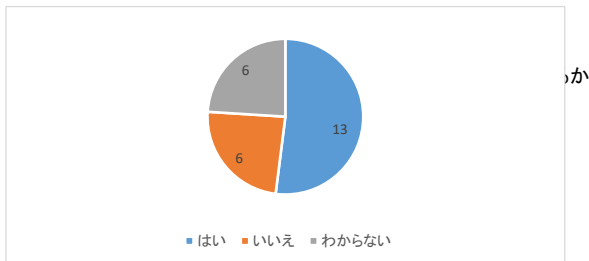
⑦活動プログラムが固定化しないよう工夫されているか



「難しい息子へも、色々な工夫がなされて、大変有り難いです。」「通い始めてあまり経ってないので、判断できない。」「定期的に意見を聞いてくれ、内容を変えてくれている」というご意見をいただきました。個別支援計画書のもと、お子様の状況に合わせてプログラムを担当の職員が毎回組み、定期的に職員間で固定化しないよう検討会議を行いながら取り組んでおります。気になる点やお気づきの点などございましたら、都度職員までお声がけください。

(ウ) 保護者への説明等

⑧ 保育所や認定こども園、幼稚園との交流や、障害のない子供と活動する機会があるか。



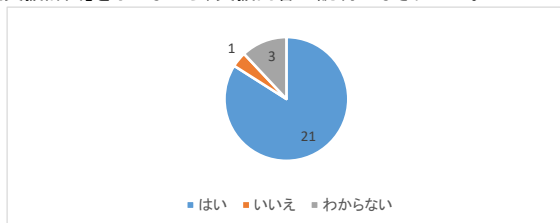
「個別療育のため、機会はない。」「ハッピーテラスを通じては無い」子供が、という意味でしょうか？幼稚園に通っているので「はい」を選択しています。「保育園に通園している」というご意見をいただきました。現在ハッピーテラスとして交流等することは行っておりませんが、ご希望やご要望等ございましたら、今後検討させていただきます。

⑨ 運営規程、利用者負担等について丁寧な説明がなされたか。



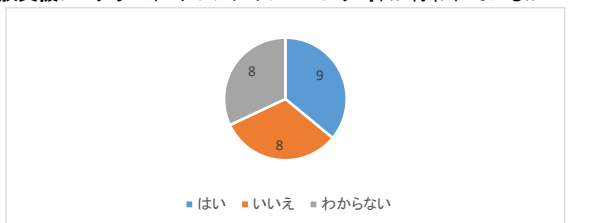
「時間を十分にかけて頂きました。」というご意見をいただきました。運営規程や利用者負担額などに関しましては、契約時・改定などによる変更時に書面でお伝えさせていただいております。詳細等ご不明な点がございましたら、職員にお声がけ下さい。

⑩ 児童発達支援ガイドラインの「児童発達支援の提供すべき支援のねらい及び支援内容と、これに基づき作成された「児童発達支援計画」を示しながら、支援内容の説明がなされたか。



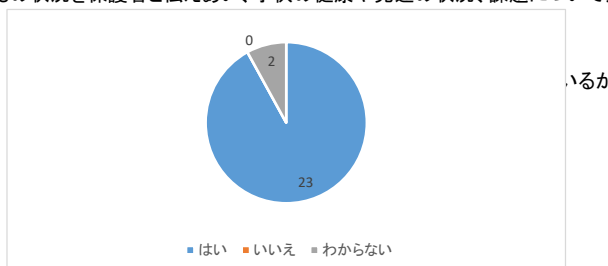
「紙面で頂いており、不都合はありません。」というご意見をいただきました。児童発達支援計画や内容に関しましては、更新などの際に面談などやお話をさせていただきお伝えする場を設けさせていただいております。ご不明点等ございましたら、都度職員にお声がけください。

⑪ 保護者に対して家族支援プログラム(ペアレント・トレーニング等)が行われているか



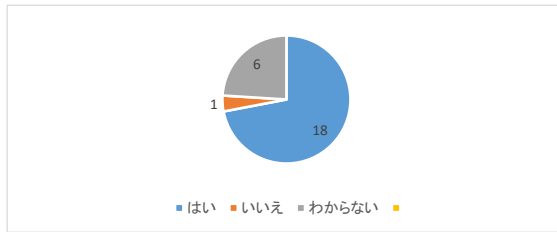
「まだ受けたことがないので」こちらが希望を出していないです。「療育後に、内容及び結果等を報告してくれる。」「両親の子どもへの関わり方を学べる機会があればありがたいです。」というご意見をいただきました。ペアレントトレーニングに関しましては、ご要望をお寄せいただいておりますので、実施の際には情報を提供させていただきます。

⑫ 日ごろから子どもの状況を保護者と伝えあい、子供の健康や発達の状況、課題について共通理解ができているか



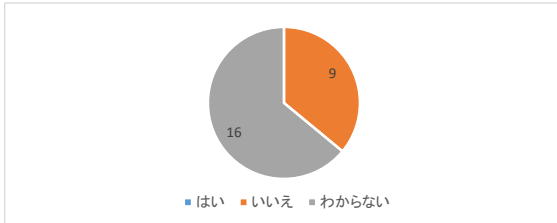
「フィードバックの時間を大切に下さっています。」「必要があれば時間外に相談もさせて頂けます」というご意見をいただきました。フィードバックのお時間は訓練の振り返りと、お子様の様子を共有させていただく貴重なお時間として私どももとらえております。疑問点がありましたらいつでもご相談いただけたらと思います。

⑬定期的に、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



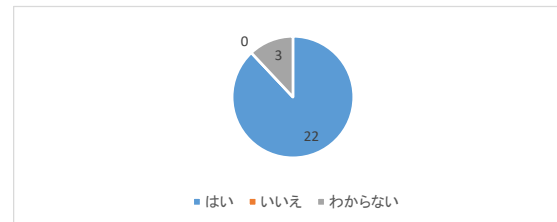
「フィードバックの時間を大切に下さっています。」「必要があれば時間外に相談もさせて頂けます。」「毎回療育後に相談に乗ってくれる。」「というご意見をいただきました。現在は主に面談にてお話をさせていただいておりますが、何かありましたら対応させていただきますので、いつでもご相談ください。

⑭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



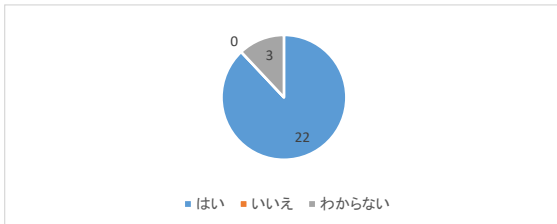
「今のところ自分は無い」「同クラスの保護者さんとは、クラスの時間中に交流があり、わりと雰囲気はいいと思います。」とのご意見をいただきました。保護者会を開催してほしいとお声もいただいておりますので、検討させていただきたいと思っております。

⑮子供や保護者からの相談や申し入れについて、対応の体制が整備されているとともに、子どもや保護者に周知・説明され、相談や申し入れをした際に迅速かつ適切に対応されているか。



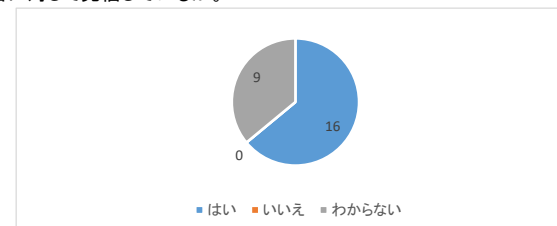
「とてもよく聴いて下さるので、安心して相談しています。」とのご意見をいただきました。お子様、保護者に安心して通っていただけるよう、相談等に関して迅速に対応させていただきますので、いつでもお気軽にお声がけください。

⑯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



「とてもよく聴いて下さるので、安心して相談しています。」とのご意見をいただきました。普段、直接お話をさせていただく時間もありますが、直接では話づらいこと等がございましたら、電話やメールなどでも対応させていただきますので、ご相談ください。

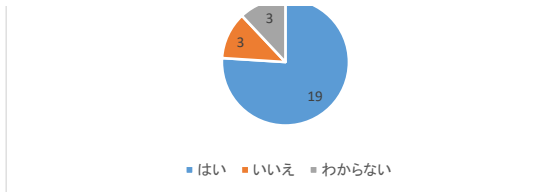
⑰定期的に会報やホームページ等で、活動概要や行事予定、連絡体制等の情報や業務に関する自己評価の結果を子供や保護者に対して発信しているか。



「まだ日が浅いため、わからない。」とのご意見をいただきました。月に一回、ハッピーテラス通信を作成し、来所時にお渡しするファイルに入れて保護者に見ていただけるようにしております。ハッピーテラスのHPにもブログをアップしておりますのでぜひご覧ください。

⑱個人情報の取扱いに十分注意されているか

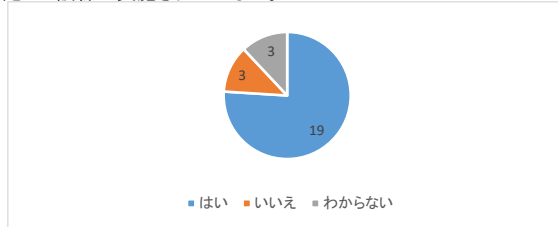




お預かりしている個人情報で書面になっているものは、キャビネットに格納し、施錠をして管理しております。データに関しましてはアクセス制限を掛け、ハッピーテラス内でのみ使用できるシステムを使って管理しております。また、関係機関との連絡の際にも個人情報の取り扱いには十分注意させていただいております。

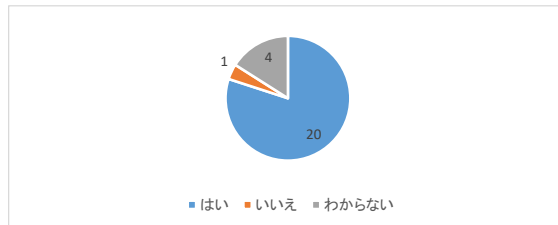
(エ)非常時の対応

⑱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。また、発生を想定した訓練が実施されているか。



保護者の待機スペースに各種マニュアル置かせていただいておりますが、設置自体や口頭での説明等不十分な点があったかもしれません。今後周職員からも徹底させていただきたいと思っております。ハッピーテラスにお越しの際はぜひご覧になってください。

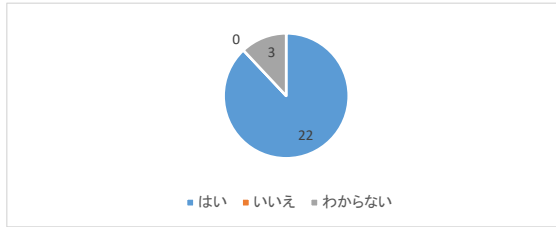
⑳非常災害の発生に備え、定期的に避難、救出、その他必要な訓練が行われているか



「防災訓練を実施している。」「予定を聞いています。」とのご意見をいただきました。児童発達支援の時間において避難訓練を10月中に実施いたしました。今後も定期的に行っていきたいと思っておりますのでその際にはお知らせさせていただきます。

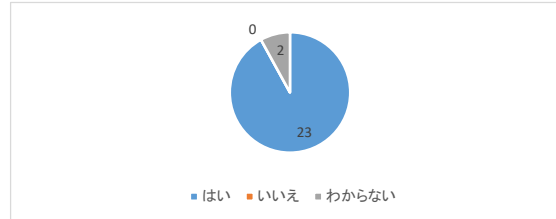
(オ)満足度

⑳子どもは通所を楽しみにしているか



「集団が苦手で、その意味で何とも言えませんが、大変気に入って通所を決めました。」とのご意見をいただきました。今後もお子様に楽しく通っていただけるよう、お子様に合わせたトレーニングや対応を行っていきたいと思います。

㉑事業所の支援に満足しているか



「アスペルガータイプで難しい子ですが、先生方が本当に一生懸命にみてくださり、毎回親子ともに学びを得ております。感謝です。」「臨床心理士の資格取得者が在籍し、お話いただくこともあるが、シフト上なのか、最近お会いできてない。」「とっても楽しみに通っています。成長に合わせた訓練を毎回用意してくれているので嬉しい😊」「今後、放課後デイも利用したいが、キャンセル待ちになるようなので、緩和を希望します。」とのご意見をいただきました。今後も、皆様に安心して、楽しく通っていただけるよう、またご満足していただけるよう、職員一同誠実に対応してまいります。お気づきの点がございましたら、いつでもお声がけください。今後とも、よろしくお願いいたします。