

保護者アンケート報告書

作成日
報告者

令和元年12月1日
青木るみ子

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～11月7日

3、実施方法：郵送調査（無記名アンケート方式）

4、対象者：49 件

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)

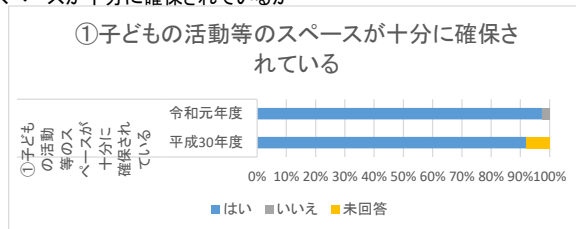
6、調査結果：

平成30年度対象者数：52件	令和元年度対象者数：49件
回答数：25件	回答数：38件
回答率：48%	回答率：78%

* 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。

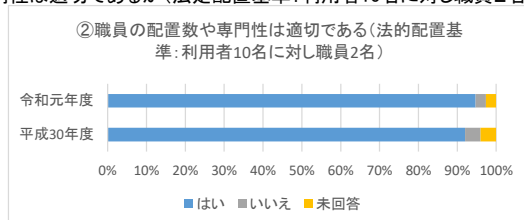
(ア)環境・体制整備

①子どもの活動等のスペースが十分に確保されているか



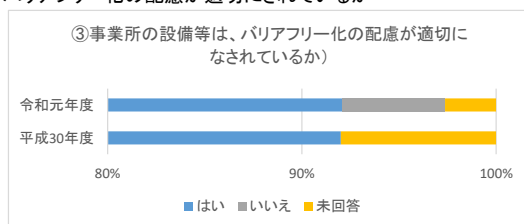
今年度より就労準備コースを設け、使用するスペースを拡充したことで、一人当たりの床面積は放課後等デイサービス事業の基準より広い活動スペースの確保ができています。休日などは野外での活動や、地域資源を活用し、より良い環境設定に努めています。

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)



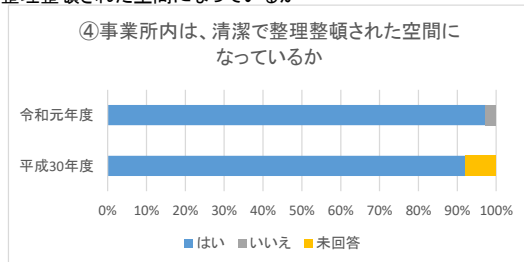
対象とする子どもの年齢を考慮し就労準型開設しております。弊社の就労移行支援事業所との連携に努め実践に基づく専門的な知識や技術の習得に努めております。また不登校児童の支援を充実するため、職員が不登校相談心理士の資格を取得するなど質の向上に努めています。

③事業所の設備等は、バリアフリー化の配慮が適切にされているか



子どもたちの活動スペースとなる教室や廊下、トイレは段差等なく、車いすの方でもご利用可能です。建物の入り口(ビルの入り口)が階段になっている為、配慮については欠けていると言えます。支援が必要な場合には地下から設置されているエレベーターを使用させていただくなど、通常ルート以外での来所方法を提案させていただいています。

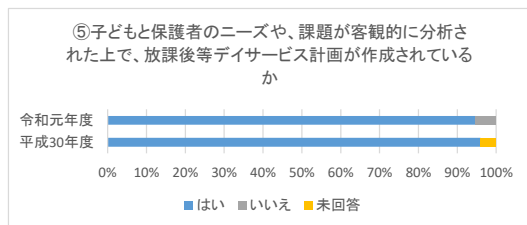
④事業所内は、清潔で整理整頓された空間になっているか



子どもが使用する教室内やトイレは毎日、消毒液を使用し清掃しています。トレーニングに使用する道具についても、片付ける場所を定め、整理整頓に努めています。

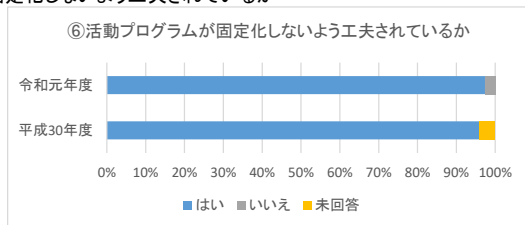
(イ)適切な支援の提供

⑤ 子供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



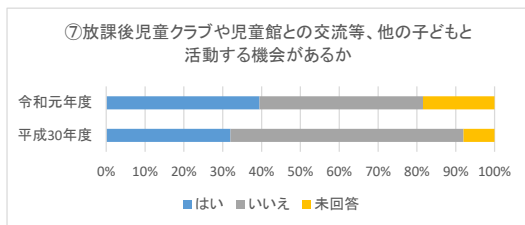
ご契約時にご記入いただいたアセスメントシートや、定期保護者面談の内容と、日々の様子のモニタリング記録をもとに、ニーズや課題点、現状把握のためのカンファレンスを行い、子ども達と保護者様のニーズに合わせた計画を作成しています。ご不明点などがございましたら遠慮なくお声掛けください。

⑥ 活動プログラムが固定化しないよう工夫されているか



今年度から10月から、就労に向けたスキル習得・向上を目的とした就労準備型コースを開設しました。個々のニーズに合わせてソーシャルスキルトレーニングと就労準備トレーニングの選択をすることができます。今後もニーズに合わせたトレーニングを考案していきます。

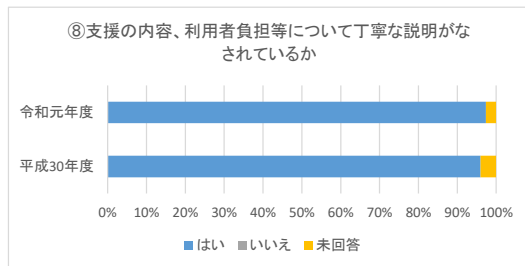
⑦ 放課後児童クラブや児童館との交流等、他の子どもと活動する機会があるか



計画的な交流や地域との交流は積極的には行えていませんが、地域のイベントなどへの参加や、野外活動を通じて地域との交流を図っています。今後は積極的に地域の活動へ参加する事も課題として検討していきます。

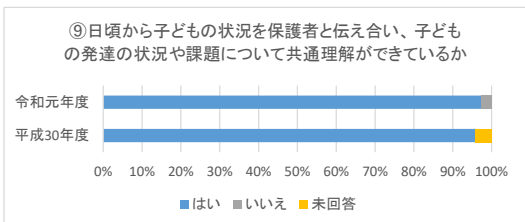
(ウ)保護者への説明等

⑧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



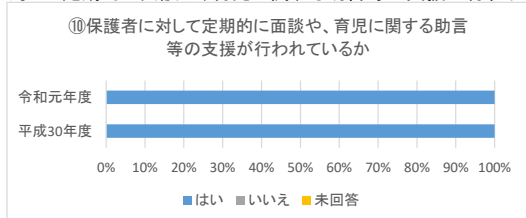
全国統一プログラム内容を基に当日来所される子どもに合わせたプログラムを日々考案しております。利用者負担に関しては、利用契約時にご説明させていただき、変更になった際は都度、別紙にてご説明させていただいております。ご不明な点等ございましたらお気軽に教室までお問い合わせください。

⑨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有理解できているか



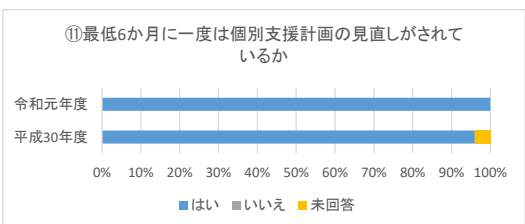
多くの子どもが一人で来所帰所していることもあり保護者の方と対面で、当日の様子をお伝えをする事は現状できておりません。電話連絡を行う際、近日中の様子をお伝えさせていただく事や、定期面談の際に活動の様子をお伝えしています。今後も電話連絡や面談の中で情報共有させていただきます。

⑩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



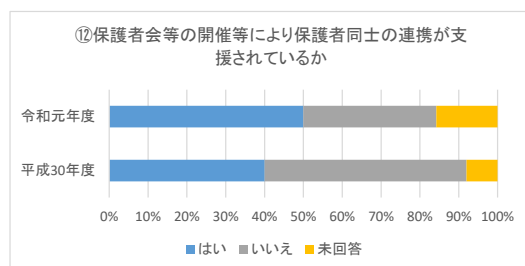
定期的な保護者面談を行い、保護者様や子どもたちの現状やニーズを聞き取り、支援方法やアプローチ方法についてお話しさせていただいております。今後とも、個々に合わせた支援等を行っていきます。

⑪最低6か月に1度は個別支援計画の見直しがされているか



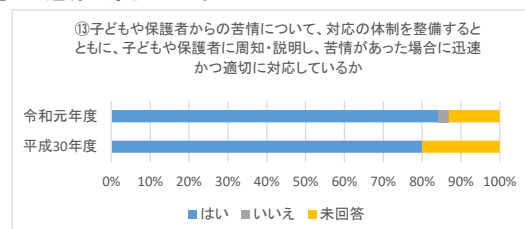
ハッピーテラスでは3か月に1度面談を行う事とし、必要に応じて事業所内でカンファレンスを行い個別支援計画書の更新を行っています。最低6か月に1度個別支援計画の見直し実施しています。

⑫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



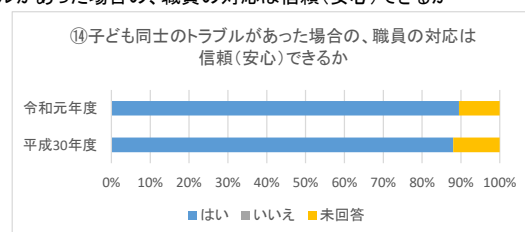
「保護者会」というような形で保護者様同士の集まりの開催は行っておりませんが、保護者様がトレーニングを見学できる見学会を開催しています。今後はより参加しやすいように保護者様の交流の機会を設けていきます。

⑬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



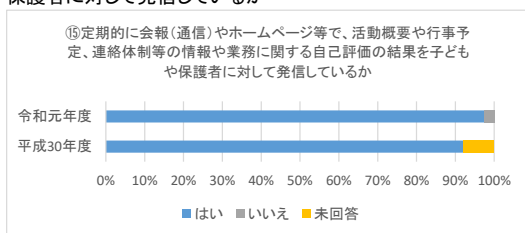
苦情対応の体制につきましては、契約時の重要事項説明書にて苦情解決責任者や対応について説明させて頂いております。今後も皆様から頂いた内容に素早く対応させていただきます。

⑭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



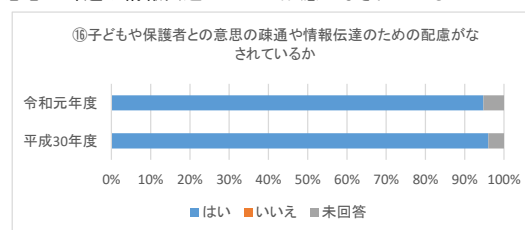
教室室内での出来事に関して、即日保護者様に共有し、トラブル解決に努めています。中高生が中心の教室ということもあり、事業所外でのトラブルも電話連絡や保護者面談の際にお聞きします。安心して利用いただけるよう、日々皆様の声に耳を傾けその都度必要に応じて関係機関等と連携を図っていきます。

⑮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



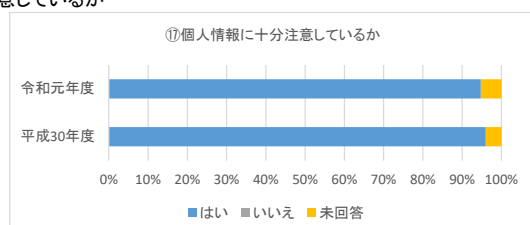
月の行事などハッピーテラス柏教室にて、情報を更新させていただいております。現在更新が滞ってしまっている箇所があるため、早急に対応いたします。

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



集団トレーニング以外に、個別の時間を設け必要に応じて子ども達から情報を収集し保護者様へ共有しております。出席や欠席時の連絡に関して不十分な点があり皆様にはご迷惑をおかけしております。いただいた情報を職員間で共有し、安心して利用いただけるよう今後とも取り組んでまいります。

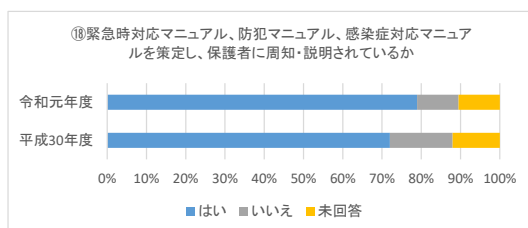
⑪個人情報に十分注意しているか



個人情報記載物の保管に関しては、事業所に設置している鍵付きキャビネットにて日々施錠し保管しております。また不要となった個人情報記載書類に関しては溶解・またはシュレッダーにて即日処分しております。事業所内で個人情報の取り扱いについて十分は配慮がされていない場合は、遠慮なくご指摘ください。速やかに改善に努めます。

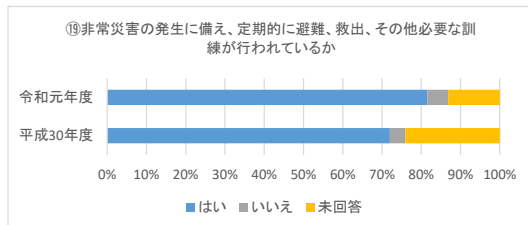
(エ)非常時の対応

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



各マニュアルに関して、現在再整備を行っております。それぞれの内容を会議等で再度周知を行い対応しています。今後整備が整いましたら、改めて皆様にご報告させていただきます。

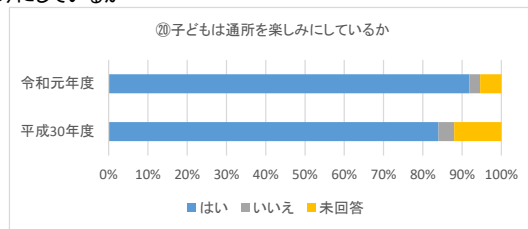
⑲非常災害の発生に備え、定期的に避難、救出、その他必要な訓練が行われているか



災害発生に備え、年に2回定期的に訓練事業所内で行っています。トレーニングの中での実施や公共の施設を活用し職員・子ども達も災害に備えています。事業所内には職員用・子ども達用のヘルメット・災害時持ち出し袋を用意し災害に備えております。

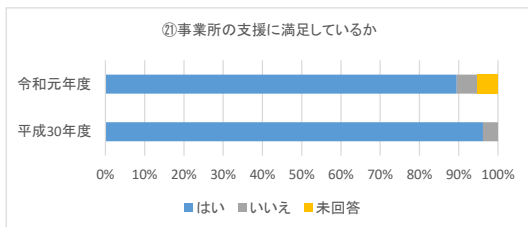
(オ)満足度

㊹子どもは通所を楽しみにしているか



子ども達のニーズに合わせて、今年度より活動内容を分けて取り組んでいます。ハッピーテラスとして皆様に楽しんでいただける内容を日々考案しています。お気づきの点等ありましたらお声かけください。

㊺事業所の支援に満足しているか



職員体制や教育、子ども達へのアプローチ手法や環境など様々な点から今後もより良い支援が出来るよう改善を行っていきます。