

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: 郵送調査(無記名アンケート方式)

4、対象者: 97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)

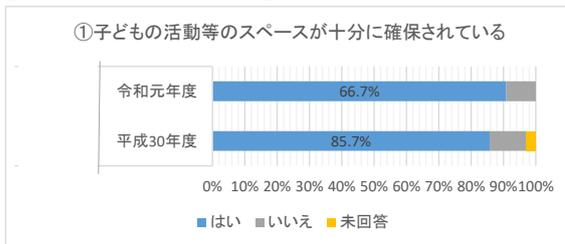
6、調査結果:

平成30年度対象者数: 73件	令和元年度対象者数: 97件
回答数 : 35件	回答数: 45件
回答率 : 48%	回答率: 46%

* 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



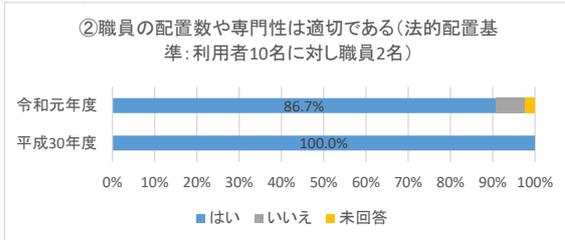
【保護者からいただいたご意見】

- ・限られたスペースの中で安全に指導してもらっている。
- ・教室内のみではなく積極的に外に連れて行ってきている。
- ・活動によっては狭いと感じることがあるよう。
- ・その日の人数によると思うが、子どもは楽しんで帰ってくる。

【教室より】

・ご意見、ありがとうございます。お子様の安全を配慮し、面談室・談話室も含めた活用を今後も継続していきます。

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)



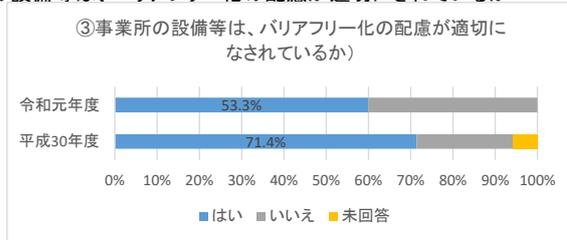
【保護者からいただいたご意見】

- ・職員の先生の異動が多く、子どもたちの気持ちは安定しないのでは？

【教室より】

ご意見、ありがとうございます。お子様にとって人的な環境の安定というのは我々も重要であると考えております。職員の定着のために会社として働きやすい環境づくりを日々すすめております。一方で、様々な職員の目線が入ることで、専門的なアプローチや支援の気づきもたらされることもありますので良い部分を取り入れながら職員の定着に努めてまいります。

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



【保護者からいただいたご意見】

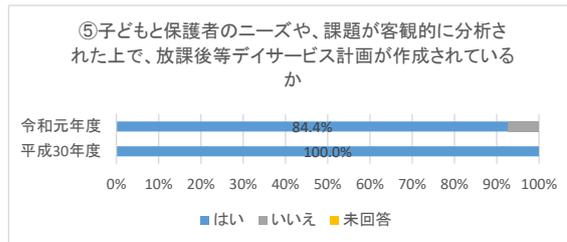
・ビルの入り口の段差は？

【教室より】

・ご意見ありがとうございます。教室内はバリアフリーになるよう整備しておりますが、入り口の段差に関してはビルオーナーにも相談はしてみますが、ご不便をおかけしております。今後も何かお気づきの点などございましたら、職員までお声がけください。

(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た上で、放課後等デイサービス計画が作成されているか



【保護者からいただいたご意見】

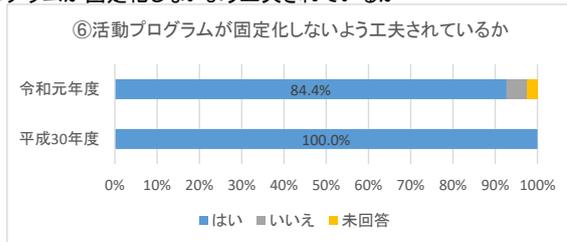
・周りの環境の変化なども踏まえて本人の為第一の計画を作成してもらっている

・週末イベントに参加したいが、個別トレーニングが多くイベントが少ないと思う

【教室より】

・ご意見、ありがとうございます。現在不定期ではありますが、祝日と日曜日にイベント企画を開催することとなりましたので予定と予約を確認の上ぜひご参加ください。

⑤活動プログラムが固定化しないよう工夫されているか



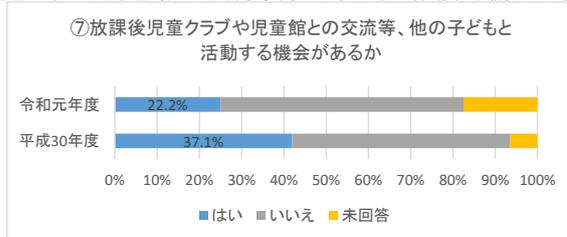
【保護者からいただいたご意見】

・短期目標などの見直しやその声かけを普段からしてほしい

【教室より】

・ご意見、ありがとうございます。毎月の振り返り(短信)で評価できるように、今後も対応していきます。個別支援計画書の見直しは必要に応じて都度行うものですので、内容や目標の変更希望がありましたらお知らせください。それをもとに職員間で会議を行い、新しい計画書について説明させていただきます。また、ハッピーテラス側からお子様の状態にあわせて見直しや声掛けをさせていただきます。

⑥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



【保護者からいただいたご意見】

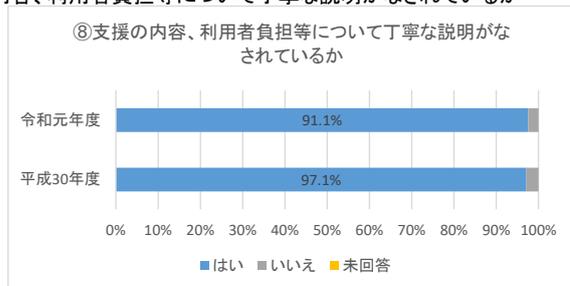
・特に必要ではない

【教室より】

ご意見、ありがとうございます。地域のお祭りの参加や外出先での他の子どもたちとの関わる機会を今後も提供していきます。

(ウ) 保護者への説明等

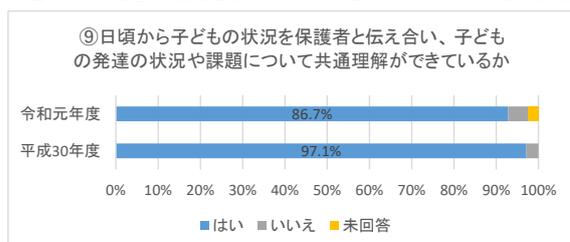
⑦ 支援の内容、利用者負担等について丁寧な説明がなされているか



【教室より】

個別支援計画書について、3か月～6か月に1度見直しのために面談をさせていただいております。また、ご利用料金に関して、料金別紙にてご案内をさせていただいております。今年度、制度の変更等も含め度々料金のご案内をさせていただいており、その都度ご署名等を頂戴しておりご迷惑をおかけしております。ご利用に関してご不明な点がございましたら、教室スタッフまでお声かけください。

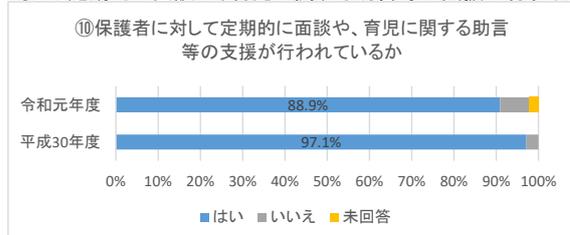
⑧ 日頃から子どもの状況を保護者と伝え合い、子どもの発達の状況や課題について共有理解できているか



【教室より】

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と感じられた場合には、遠慮なくご指摘ください。今後も職員の支援技術の向上とともにニーズを的確に把握し対応に努めていきます。

⑨ 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



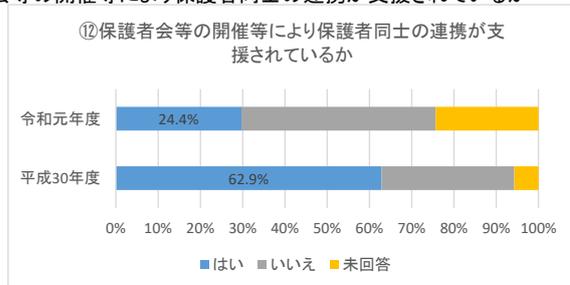
【保護者からいただいたご意見】

- ・中学生になりなかなか利用できない中でも、親ができる事や助言等してくれる
- ・次の面談はいつか

【教室より】

ご意見、ありがとうございます。面談につきまして、3か月を目安に行っています。保護者様からの面談を希望される場合には、スタッフまでお声かけください。

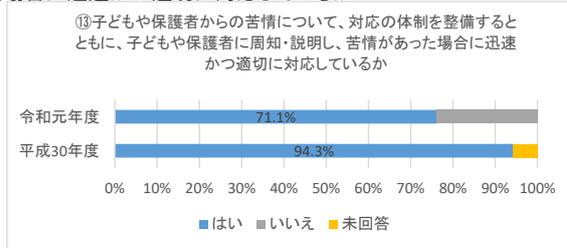
⑩ 保護者会等の開催等により保護者同士の連携が支援されているか



【教室より】

授業参観を通じて、保護者様同士の関わる機会を提供しています。また、講演会を通じて保護者様との関わる場の提供を検討していきます。

⑪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



【保護者からいただいたご意見】

- ・今までそういう場面を見たことがないのでどちらともいえない
- ・実態がよくわからない

【教室より】

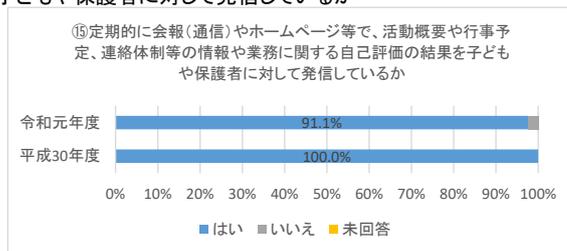
ご意見、ありがとうございます。ハッピーテラスのサービスに関して不備や疑問などありましたら、契約時に「重要事項説明書」にも記載がありますが、窓口が以下になりますのでご意見をお待ちしております。

苦情相談窓口： 松田杏子

苦情解決窓口： 高木真二郎

また教室には、ご意見箱を設置しておりますので直接話づらいという場合にご活用ください。社内には運営管理室が設置されておりますので、迅速に対応させていただきます。

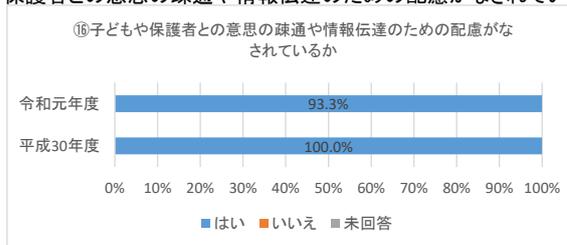
⑫定期的に会報(通信)やホームページ等で、活動概要や行事予定連絡体制等の情報や業務に関する自己評価の結果を子どもや保護者に対して発信しているか



【教室より】

・現在、ペーパーレス化から「イベント通信」「視覚認知トレーニングチラシ」「個別トレーニングチラシ」をホームページに掲載しています。ご要望がある方には、紙媒体でもお渡ししますので、スタッフにお声かけください。また、ハッピー通信は、保護者の多数のご要望から紙媒体を毎月郵送させていただいております。

⑬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



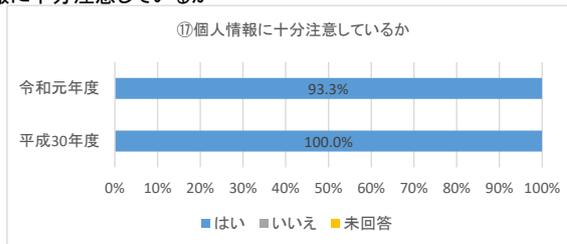
【保護者からいただいたご意見】

- ・子どもから何も聞かないので分からない

【教室より】

・ご意見、ありがとうございます。お子様の特性に応じて、視覚的に分かりやすいツールによる説明や保護者様へはメール等により情報提供等をおこなっております。その他、ご要望がありましたら、スタッフまでお伝えください。

⑭個人情報に十分注意しているか

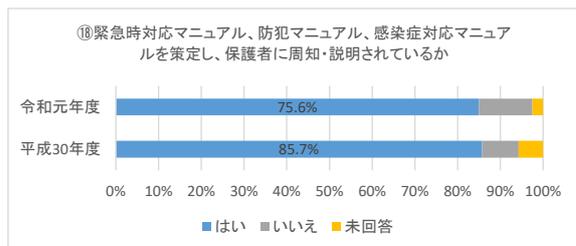


【教室より】

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

⑮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



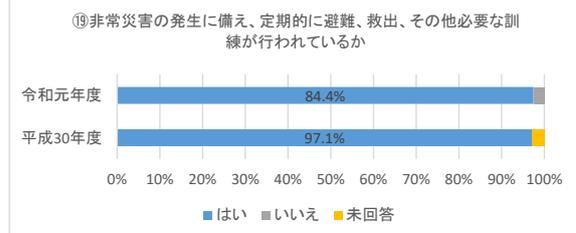
【保護者からいただいたご意見】

・こちらが確認していないのかもしれない

【教室より】

・ご意見、ありがとうございます。今後、各種マニュアルにつきましては皆様が確認できる場所に設置させていただきます。

⑯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

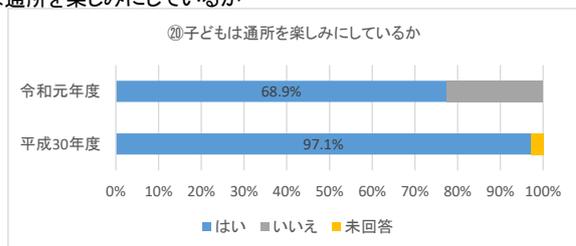


【教室より】

・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参加頂きますようお願い致します。

(オ)満足度

⑰子どもは通所を楽しみにしているか



【保護者からいただいたご意見】

・今遊んでいることに夢中になっていると休みたがる。不満があるわけではない。

・自閉があるため楽しみにというよりは「行く所」という認識で通っている。

・飽きてきた。

・部活中心になってしまったため・・・

【教室より】

ご意見、ありがとうございます。お子様たちの興味関心と訓練ニーズに合わせてプログラムの作成をスタッフ一同努めて参ります。また、高学年のお子様に対しては来年度より中高生講座の内容を変える準備をしています。

⑱事業所の支援に満足しているか



【保護者からいただいたご意見】

・遊びながらルールを守る(公園やボードゲームなど)ことやコミュニケーションを取りながらの料理など、さまざまな面で成長していると感じる。

・誕生日者の写真を以前はコピーしてもらっていたが今年はないのか。

【教室より】

・ご意見、ありがとうございます。来年度より再度実施をしていきます。