保護者アンケート報告書

作成日　令和元年12月1日
報告者　鴇田　陽介

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）

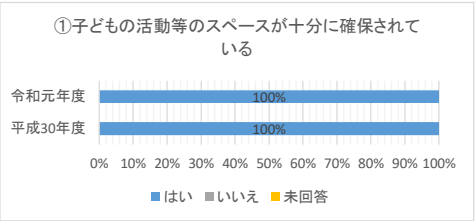
4、対象者： 28件

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：22件　　令和元年度対象者数：28件
回答数　：14件　　回答数：12件
回答率　：63%　　回答率：42%
＊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。

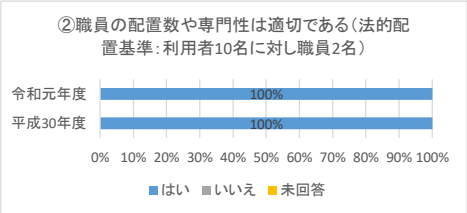
（ア）環境・体制整備

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



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おり、生徒一人当たり2.47㎡の床面積を確保し、適切なスペースの確保を行っています。イベントやトレーニング等動きの伴うものについては、生徒や職員の配置を工夫し、子どもたちが安全に過ごせるよう努めております。

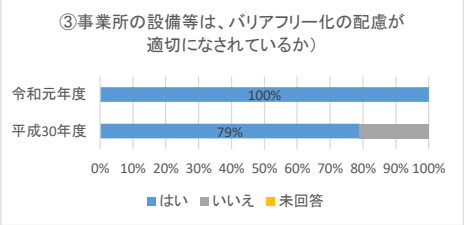
②職員の配置数や専門性は適切であるか（法定配置基準：利用者10名に対し職員２名）



現在のハッピーテラス与野教室の配置状況としては、基本的に、基準を上回る体制に努めております。今後も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。

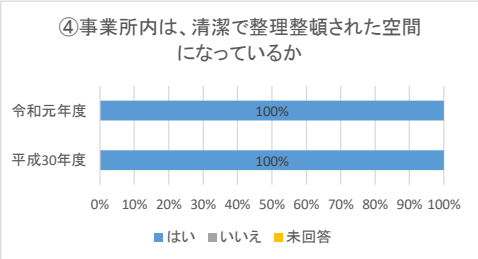
u

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



事業所建物1階の入り口から、教室まで段差等を極力減らせるように努めております。また、今後も適切な設備運営ができるよう改善して参ります。

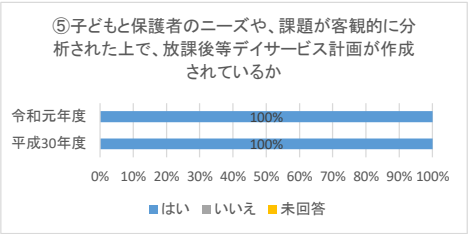
④事業所内は、清潔で整理整頓された空間になっているか



清掃・消毒を毎日実施をし、清潔空間を保つように行っております。室内のレイアウトや装飾面においても、療育上の配慮とともに、お子様が心地よく過ごせる工夫をさせていただいております。

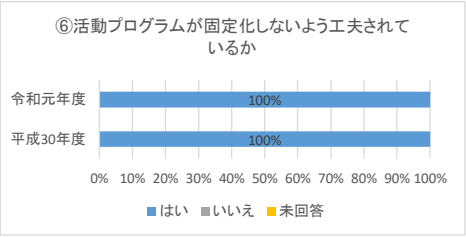
（イ）適切な支援の提供

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



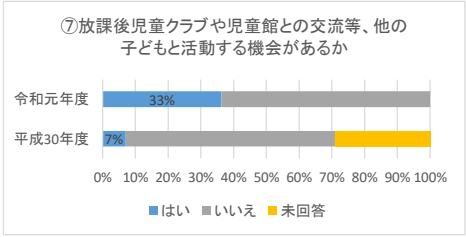
3か月に1度の個別支援計画の見直しを実施し、保護者のニーズや課題を専門的視点から分析しています。その内容を基に、生徒自身の課題を分析する会議を職員間で行い、多角的かつ客観的でご本人様にとってよりよい支援が行える放課後等デイサービス計画の作成を行っています。

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



ご利用者様、お一人お一人と都度ご相談させていただき、現在ある課題に対してより効果性の高いトレーニングを実施するためには、どのようにしたらいいかを検討した上で実施させていただいております。今後も、ご意見を頂戴し、よりよいトレーニングの実施に努めさせていただきます。

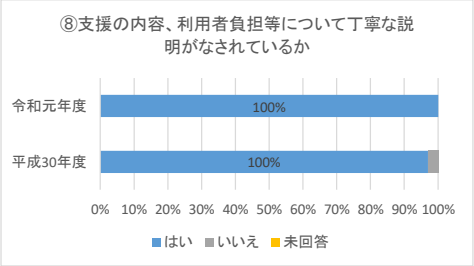
⑦放課後児童クラブや児童館との交流等、他の子どもと活動する機会があるか



現在、交流に向けた活動は実施しておりませんが、共生社会の実現に向けた後方支援の位置づけであることもしっかりと認識し、適切な連携と子ども達の地域社会への参加の視点も踏まえ前向きに検討していく方針です。

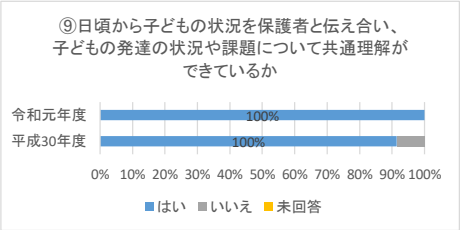
（ウ）保護者への説明等

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



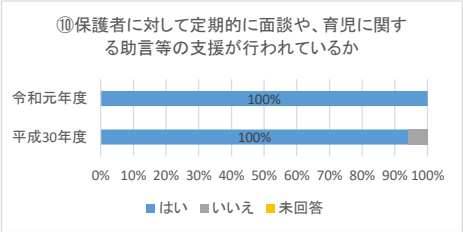
体験時に職員よりハッピーテラスの機能説明を行い、更に利用開始契約時に、管理者または児童発達支援管理責任者が再度丁寧に説明を行っています。また、運営規程及び重要事項説明書を教室入口に掲示し、周知を図っております。

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



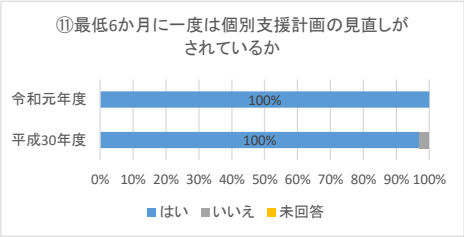
フィードバックの際に、発達状況や課題について、担当職員より当日のご様子をお伝えさせていただいております。また、3か月～6か月に1度の保護者面談、3ヶ月に1度配布させていただいております、月次短信を通しまして、共通理解を図っております。

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



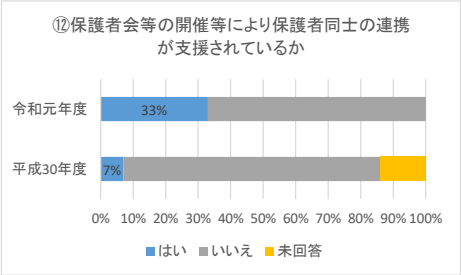
3か月～6か月に1度の頻度で定期面談を実施し、ヒアリングや支援方法の共有を行っております。また、保護者から面談の希望が出た際には、期間に関わらず、都度面談を行っております。面談内容については、保護者面談報告書を作成し、教室内で閲覧・保管を行うことで、職員間での情報共有を徹底して行っています。

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



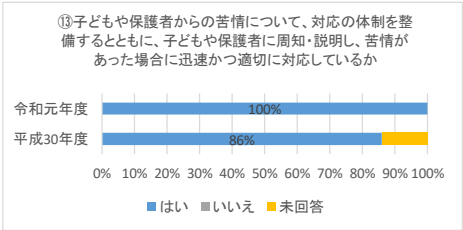
ハッピーテラスでは3ヶ月に1度を目安に個別支援計画の更新をおこなっております。また、お子様の成長に応じて、支援目標が達成もしくは変更が生じた際は、職員間で支援計画更新会議を行い、随時個別支援計画の更新を行っております。

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



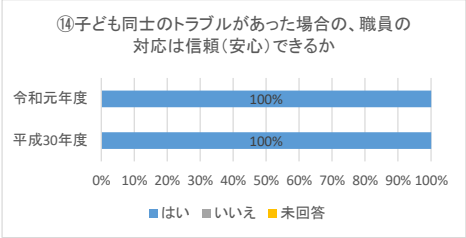
現在、保護者会の開催は致しておりませんが、ご利用者様も増え、開催のご希望をお聞きすることもございます。今後、開催を企画させていただくよう、前向きに検討させていただきます。

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



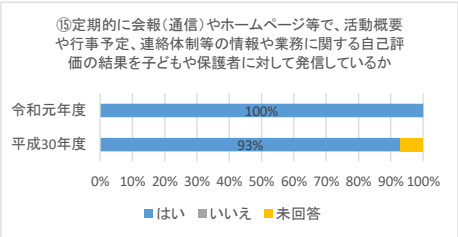
苦情解決責任者と苦情受付責任者を設置し、弊社運営管理室指導の下、体制を整備しております。また、その内容を利用契約時に説明を行っております。併せて、同様の内容を教室入口に掲示し、周知を行っています。苦情が上がった際には、同様に、運営管理室指導の下、迅速に対応を行っております。

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



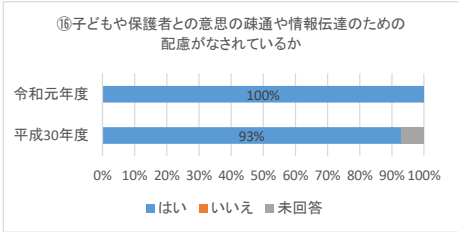
お子様同士のトラブルがあった際には、指導員が介入し、適切な対応を行っております。また、対応後には保護者へ状況説明や対応方法の共有を行っております。

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



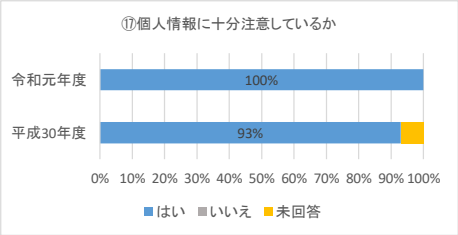
毎月1日に会報や活動概要、行事予定を郵送物の形で準備し、郵送することで発信を行っております。また、行事予定や活動概要につきましては、教室入口に掲示し、周知を行っております。

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



お子様からの意ご見やご要望・保護者様からいただきましたお申し入れに関しましては、職員一同情報共有させていただいております。今後より一層、皆様のご要望を取り入れていけるよう、努めて参ります。

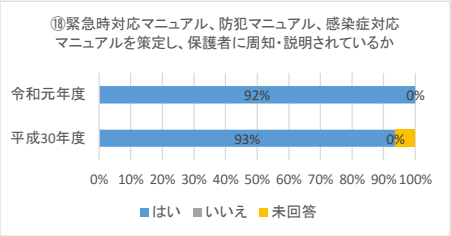
⑰個人情報に十分注意しているか



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もアクセス制限を掛けるなど、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。

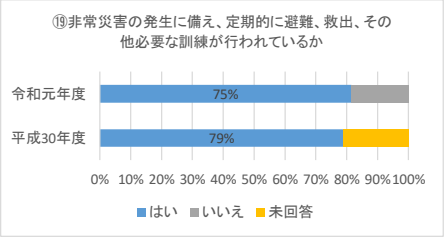
（エ）非常時の対応

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



各種マニュアルは皆様がハッピーテラスに来所された際に閲覧できるように掲示・設置させていただきます。

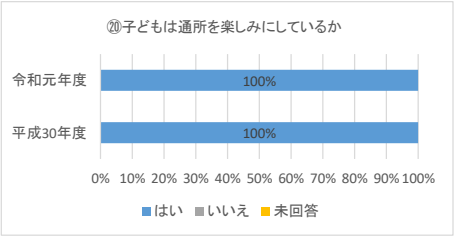
⑲非常災害の発生に備え、定期的に避難、救出、その他必要な訓練が行われているか



防火管理責任者を中心に、避難計画を策定し、年2回の避難訓練、救出訓練を行っています。また、近隣消防署と協力し、避難訓練に関するイベントも実施し、啓発活動にも努めています。

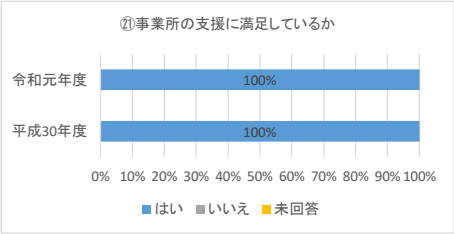
（オ）満足度

⑳子どもは通所を楽しみにしているか



2年を通しまして、全ての保護者様に「はい」のご回答をいただきました。今後もお子様に楽しんでご利用いただける教室運営を、スタッフ一同、心がけてまいります。

㉑事業所の支援に満足しているか



2年を通しまして、全ての保護者様に「はい」のご回答をいただきました。今後も、ご満足いただける支援をご提供できるよう、研鑽を怠らずに励んでまいりたいと思います。