

保護者アンケートの結果

平成30年12月10日
放課後等デイサービス 与野本町教室

11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11月1日～11月22日

3、実施方法：アンケート調査（無記名アンケート方式）

4、対象者：54件（ご登録件数）

5、調査内容：以下、5項目20問

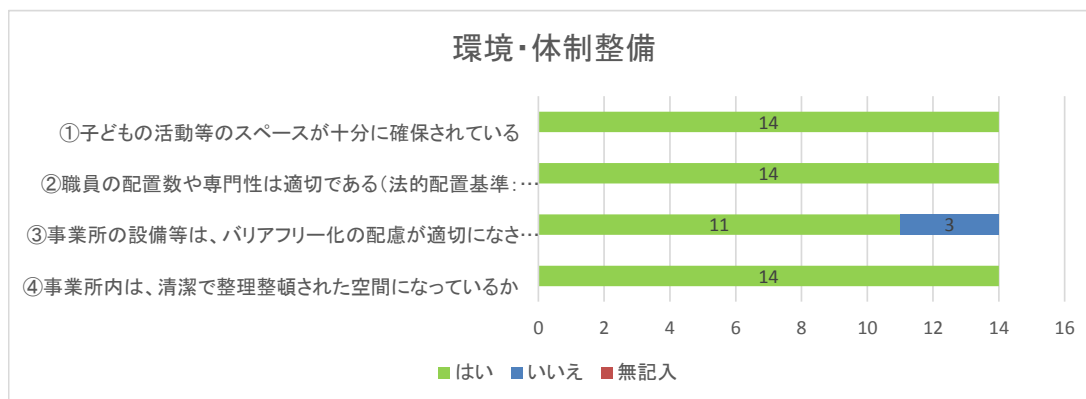
- (ア) 環境・体制整備(4)
- (イ) 適切な支援提供(3)
- (ウ) 保護者への説明(9)
- (エ) 非常時の対応(2)
- (オ) 満足度(2)

6、調査結果：

対象者数：22件
回答数：14件
回答率：63%

* 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「子どもの活動等のスペースが十分に確保されている」については、はいが14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。活動を教室1カ所にとどめることなく、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。

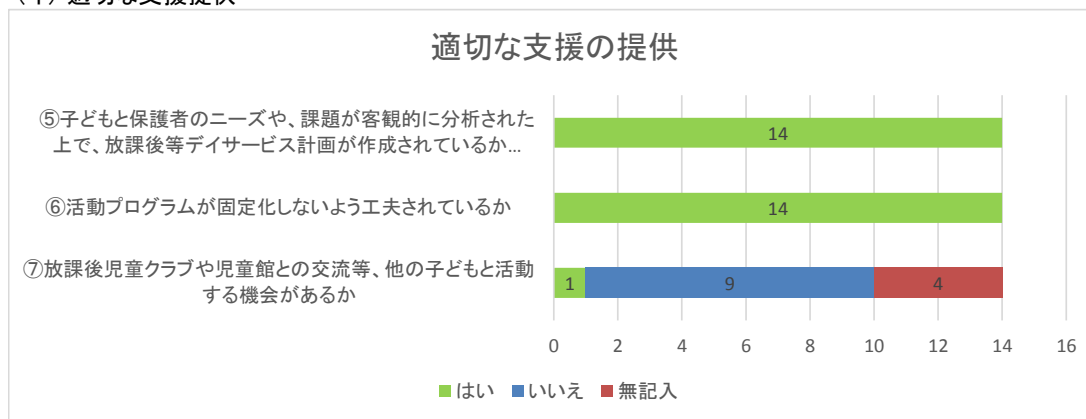
②の「職員の配置数や専門性は適切である」は、はいが14の結果でした。現在の与野本町教室の配置状況としては、基本的には、利用者10名に対して3名の職員を配置するように努めております。今後人員で変更が有り次第、改めて皆様にご報告させていただきます。今後も、職員の質の向上を図ると共に、各自の専門知識をサービスに反映するよう努めていきます。

職種	名前	主な資格
管理者兼 児童発達管理責任者	吉澤 範文	児童発達支援管理責任者
児童指導員(常勤)	高城 美代	キッズコーディネーショントレーナー、指導員
児童指導員(常勤)	星野 日向子	認定心理士、養護教諭、指導員
児童指導員(常勤)	河西 菜穂	

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、はいが11、いいえが3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、建物入口に段差があるため一部配慮に欠けると言えます。必要に支援を行ってまいります。

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14の結果でした。トレーニング終了後など翌日のトレーニングに向け清掃を行っております。今後も清潔で整理整頓された空間作りを継続してまいります。

(イ) 適切な支援提供

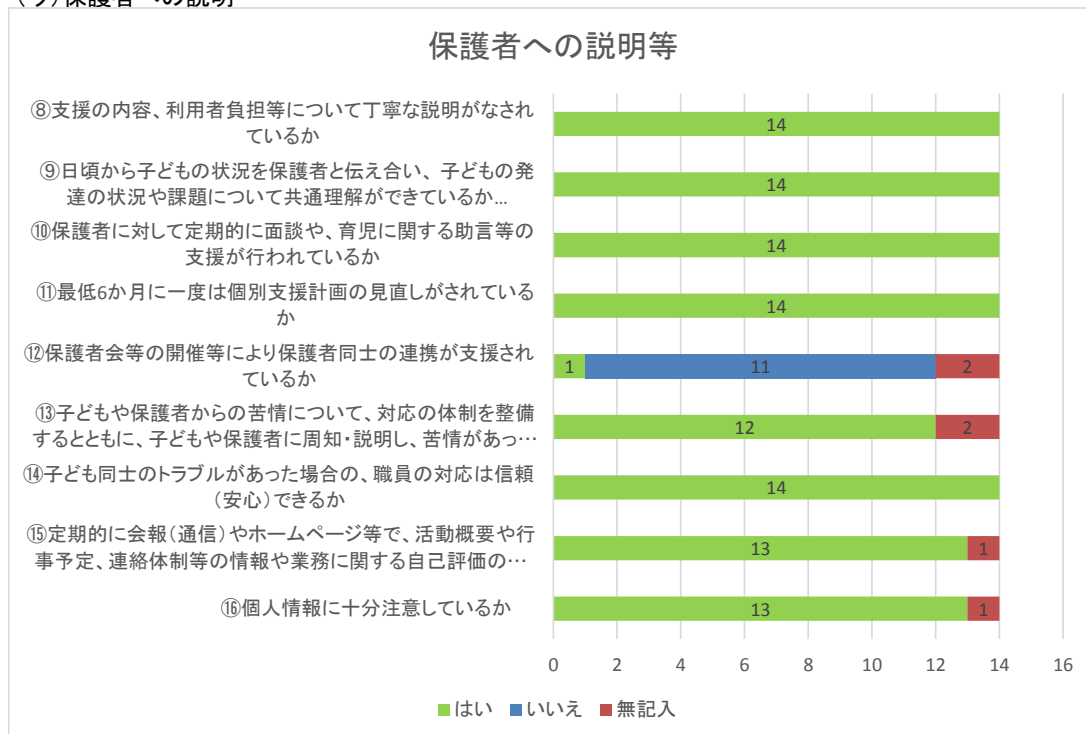


⑤の「子どもと保護者のニーズや、課題が客観的に分析された上で、放課後等デイサービス計画が作成されているか」は、はいの回答が14の結果でした。ご契約時にご記入いただきましたアセスメントシートや、保護者面談等でお話しさせて頂いた内容、また、来所持のお子様のご様子を見せていただき、放課後等デイサービス計画を作成しております。保護者様とのご自宅や学校、ハッピーテラスでの様子での情報共有を行い、教室職員で会議を行い支援計画を作成しております。、ご不明な点などがございましたら遠慮なくお声がけ頂ければ幸いです。

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、はいが14の結果でした。ハッピーテラスの週ごとのテーマに沿って当日来所されるお子様に合わせた療育プログラム考案しています。今後も楽しみながら学んでもらえるプログラムを提案致します。

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、はいが1、いいえが9、無記入が4の結果でした。計画的な交流や活動等は積極的に行っておりません。今後実現に向けて検討していきます。

(ウ) 保護者への説明



⑧・⑨・⑩につきましては、今後ご希望に添える様対応していきます。

⑪の「最低6か月に一度は個別支援計画の見直しがされているか」について、はいが14の結果でした。保護者様と面談を行い、結果を在籍職員で共有し、統一した認識と見解で今後の支援の在り方等見直しをしています。

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、はいが1、いいへの回答が11、無回答が2の結果でした。これについては、土曜日などでイベントを実施し保護者交流の機会を設けています。今後も、保護者同士の交流の機会を設けていきます。

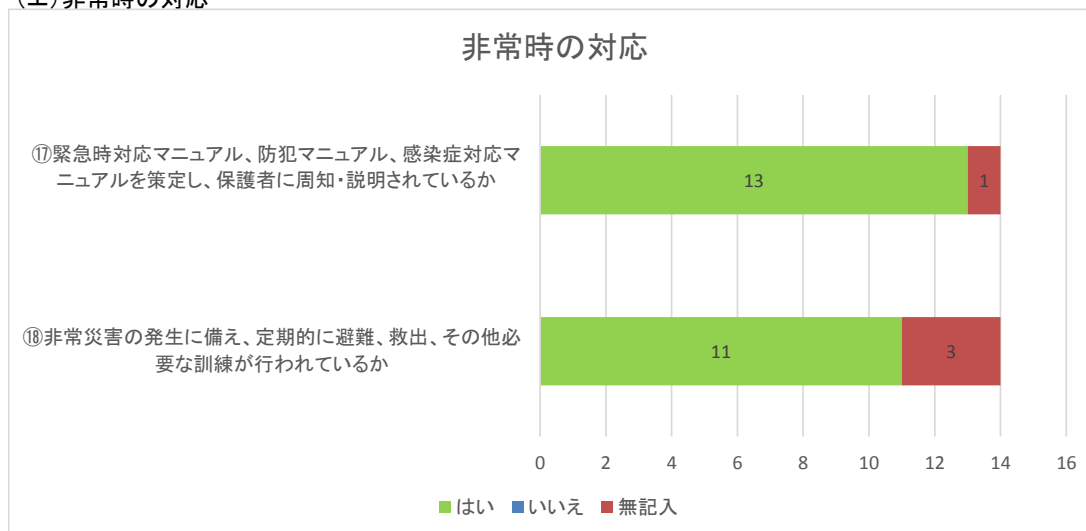
⑬の「子どもや保護者からの苦情について、対応の体制を整備するとともに、子どもや保護者に周知・説明し、苦情があった場合に迅速かつ適切に対応しているか」に関しましては、はいの回答が12、無回答が2の結果でした。苦情の体制につきましては、契約時の重要事項説明書にて、苦情解決責任者の名前と対応に対するの流れについてをご説明させて頂いております。事業所内に「ヒヤリ・アクシデント・事故・クレーム報告フロー」を掲示し職員に対応についての流れを周知し、引き続き適切に対応していきます。

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14の結果でした。トラブルの際は事業者内で共有の上、苦情受付担当者並びに苦情受付責任者が対応し、必要に弊社運営管理室に報告等のもと対処しています。

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13、無回答が1の結果でした。定期的にブログや、教室の広報といったものを配信し、今後も継続して更新していきます。

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13、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。個人情報以外にも情報の管理は今後も徹底して行っています。

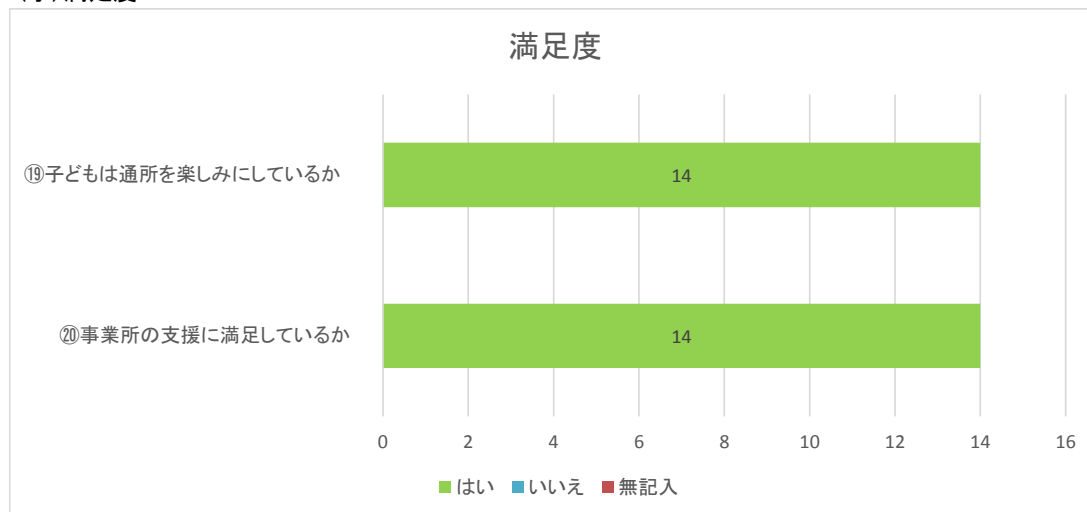
(エ) 非常時の対応



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、はいの回答が13、無回答が1の結果でした。利用している子ども達だけでなく、保護者にも適切に情報提供するよう努めます。

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、はいの回答が11、無回答が3の結果でした。これについては、災害時用備蓄の整備、全児童対象とした避難訓練の実施を11月に実施いたしました。今後の開催予定に関しては改めて事前に連絡し、実施していきます。

(オ) 満足度



⑱の「子どもは通所を楽しみにしているか」は、はいの回答が14の結果でした。今後も楽しんで取り組める活動プログラムの考案、職員の知識・技術の向上を社内外の研修等で学び、実践につなげていきます。

⑳の「事業所の支援に満足しているか」は、はいの回答が14の結果でした。上記⑱と同様に今後対応していきます。