

保護者アンケートの結果

平成30年11月15日
放課後等デイサービス 柏教室

1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10月5日～11月5日

3、実施方法:郵送調査(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

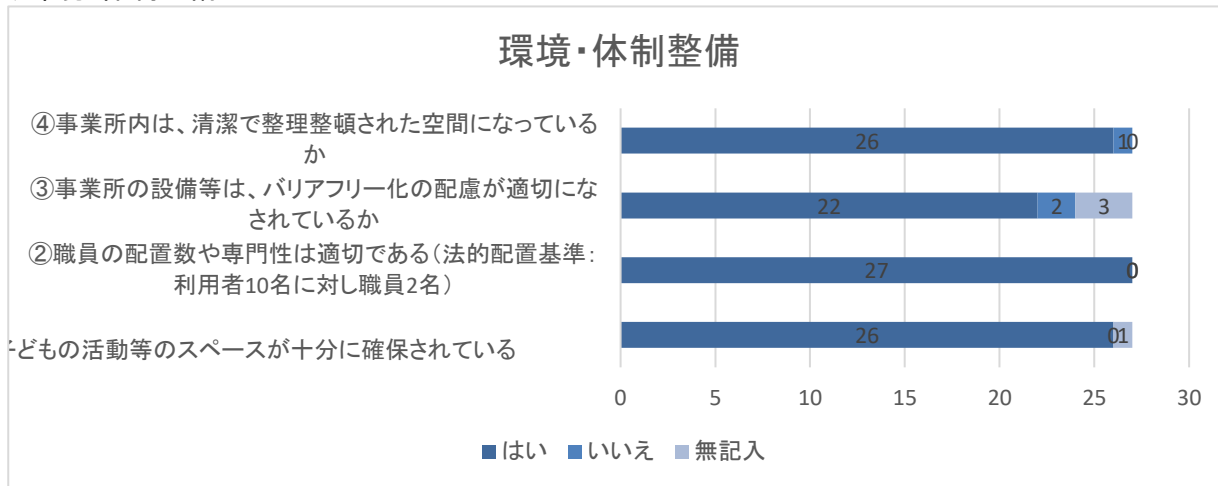
- (ア) 環境・体制整備(4)
- (イ) 適切な支援提供(3)
- (ウ) 保護者への説明(9)
- (エ) 非常時の対応(2)
- (オ) 満足度(2)

6、調査結果:

対象者数:54件
回答数 :26件
回答率 :48%

* 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「子供の活動等のスペースが十分に確保されている」は、いいえの回答が1の結果でした。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。

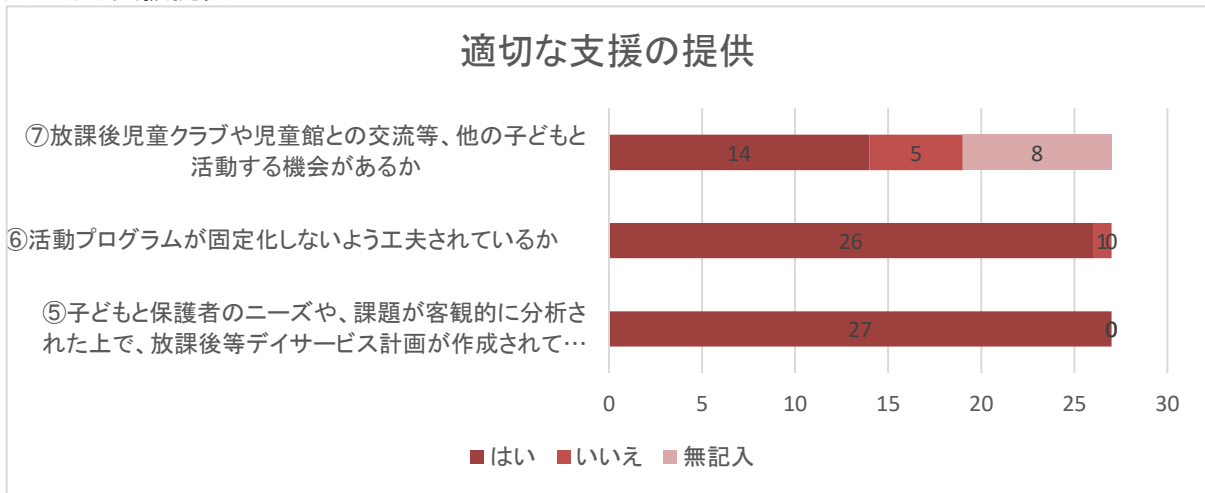
②の「職員の配置数や専門性は適切である」は、いいえの回答が0の結果でした。現在のハッピーテラス柏教室の配置状況としては、基本的には、利用者10名に対して3名の職員を配置するように努めており、基準をうわまわる体制にしています。昨年8月より児童発達支援管理責任者不在が発生し児童発達支援管理責任者欠如減算と、個別支援計画書未作成減算の処理をおこなっております。その後12月より児童発達支援管理責任者を配置し現在適切な人員で運営しております。今後も、職員の質の向上を図ると共に、各自の専門性をサービスに反映するよう努めていきます。

職種	名前	主な資格
児童発達管理責任者	月岡 渉	サービス管理責任者 相談支援専門員 実務経験7年2ヵ月
児童指導員(常勤)	澁谷 佳輝	中学校教諭専修免許・高等学校教諭専修免許
児童指導員(常勤)	福嶋 瑞希	保育士
児童指導員(常勤)	藤巻 沙菜	中学校教諭一種免許状/高校教諭一種免許状
児童指導員(常勤)	郡司 園子	精神保健福祉士
児童指導員(常勤)	比良 保夫	中学校教諭一種免許状/高校教諭一種免許状
指導員(非常勤)	中嶋 彩奈	介護福祉士
指導員(非常勤)	桑原 涼	実務経験1年4ヵ月
指導員(非常勤)	小櫃 裕	実務経験10ヵ月

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、いいえの回答が2、無回答が1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、建物入口が段差になっているため、バリアフリーの配慮に欠けると言えます。支援が必要な際は、来所時の事業所一階建物入口までの出迎え、地下駐車場入り口から入っていただくなど通常ルート以外の誘導で対応させて頂いています。

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、はいの回答が26、無記入が1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いきます。

(イ) 適切な支援提供

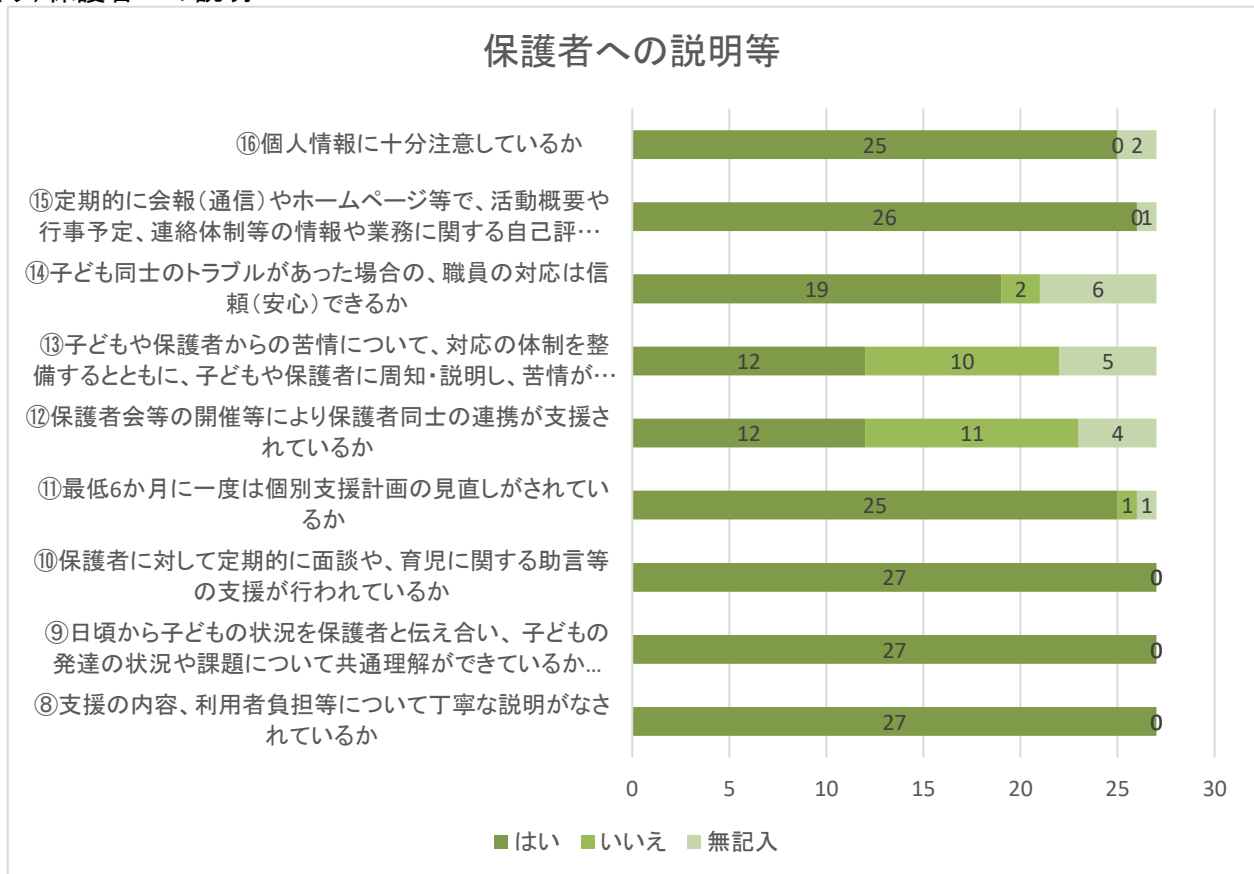


⑤の「子どもと保護者のニーズや、課題が客観的に分析された上で、放課後等デイサービス計画が作成されているか」は、はいの回答が27の結果でした。ご契約時にご記入いただきましたアセスメントシートや、保護者面談等でお話しさせて頂いた内容、また、来所持のお子様のご様子を見させていただき、放課後等デイサービス計画を作成しております。ご不明な点などがございましたら遠慮なくお声がけ頂ければ幸いです。

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、はいのが26、いいえの解答が1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。楽しみながら学んでもらえるようにと思いますのでよろしくお願いいたします。

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、いいえの回答が5、無回答が8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。

(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、いいえが1、無記入が1の結果でした。今年度8月より児童発達支援管理責任者が不在となり、正式な個別支援計画書の作成・更新が出来ない状態となっておりますが、保護者様と面談結果を職員間で共有し、今後の支援の方向性を決めご提案させて頂きましたが、現在は児童発達支援管理責任者の配置を行い改善されております。

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、いいえの回答が11、無回答が4の結果でした。これについては、昨年より実施させていただいた、夏祭、文化祭、トレーニング参観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。

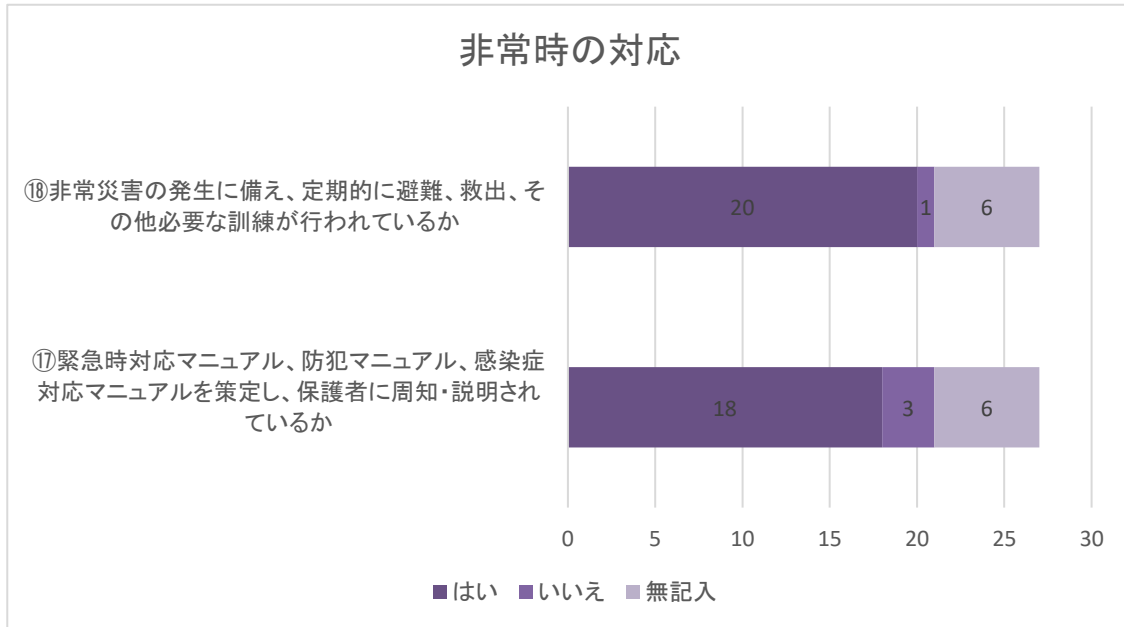
⑬の「子どもや保護者からの苦情について、対応の体制を整備するとともに、子どもや保護者に周知・説明し、苦情があった場合に迅速かつ適切に対応しているか」に関しましては、いいえの回答が10、無回答が5の結果でした。苦情受付担当者として澁谷佳輝を、苦情解決責任者として比良保夫を配置しそれぞれ窓口を設置しております。契約時の重要事項説明書にて、対応方法や流れについてご説明させて頂いております。事業所内では「ヒヤリ・アクシデント・事故・クレーム報告フロー」を掲示し職員に対応についての流れを周知し、引き続き適切に対応していきます。

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19、いいえの回答が2、無回答が6の結果でした。トラブルの際は事業者内で共有の上、教室長、児童発達支援管理責任者が対応し、担当の相談支援事業所や必要に応じ、弊社運営管理室に報告等行っています。並行して、トラブルのあった利用者様に教室長・児童発達支援管理責任者よりご連絡し現状の報告をしています。今後も速やかな対応、報告に努めていきます。

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26、無回答が1の結果でした。毎月月初の郵送物にて、次月の出席予定表のお知らせと共に「ハッピーテラス通信」と称して教室の取り組みを送付しております。ホームページに関しましては一昨年開設させていただきました。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25、無回答が2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きます。

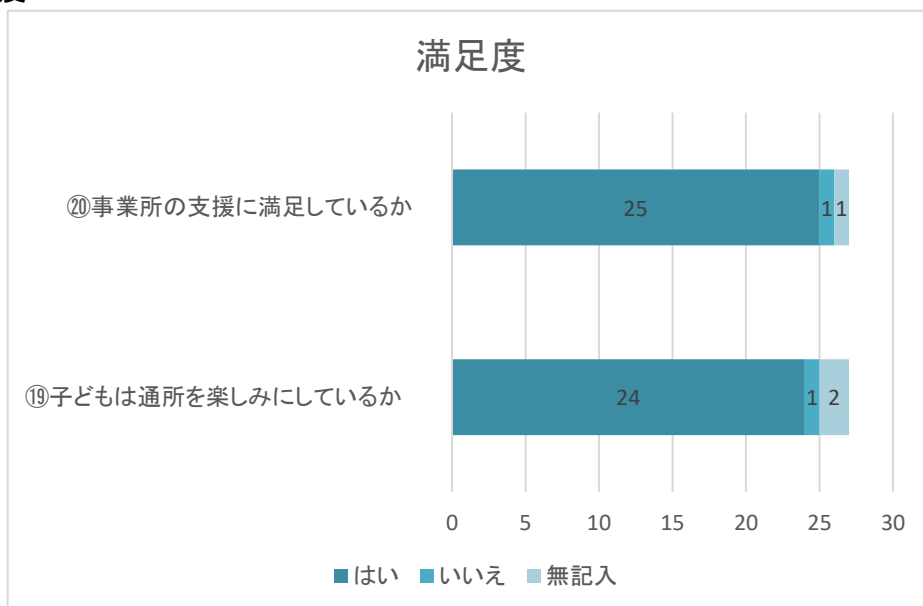
(エ) 非常時の対応



⑪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、いいえの回答が3、無回答が6の結果でした。適切に情報提供するよう努めます。

⑩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、いいえの回答が1、無回答が6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



⑲の「子どもは通所を楽しみにしているか」は、いいえの回答が1、無解答が2の結果でした。この結果を重く受け止め、利用生に楽しんでいただけ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、いいえの回答無記入の回答それぞれ1の結果でした。上記⑲と同様に今後対応していきます。