

## 放課後等デイサービスアンケート評価結果について

令和元年10月に実施いたしましたアンケート評価の結果がまとまりましたので、ご報告させていただきます。頂いたご意見をもとに、職員一同より良い支援が行えるよう努力して参ります。今後も家族参加型イベントや家族向け学習会の開催等、事業所を挙げて取り組んでまいりますので、引き続きご愛顧いただきますようよろしくお願いいたします。

事業所名 ひだまり北上中央

所長名 千葉昭好

### 環境・体制整備

- ・多くの方に利用をいただき、利用者が定員を超える日にはスペースや職員体制に余裕がなくご不便をおかけしています。小部屋を有効に使い、また、隣接の公園、地区センターなどを活用するなど工夫して支援に当たります。
- ・事業所建物はバリアフリー化で安心してご利用いただけると考えています。

### 適切な支援の提供

- ・子どもの特性や家族のニーズ、要望・希望等を把握し放課後等デイサービス計画（個別支援計画）に盛り込むようにしています。
- ・多様な活動が提供出来るように努め、特に地域との交流が図られるよう努めていきます。

### 保護者への説明

- ・日常の運営については、「北上中央だより」の発行、保護者懇談会の開催、個別のお知らせ等で報告・連絡・説明をしているつもりですが、制度の仕組みや改正があったときなどには、さらに細やかな配慮が必要と考えています。

### 非常時の対応

- ・緊急時、災害時の対応を心配する声がありますので、どのような方法でお知らせができるのかを検討します。

### 満足度

- ・「通所を楽しみにしている」が6割、「支援に満足している」が7割と低い状況がありますので、具体的な理由等を把握してより楽しく、満足していただけるように努めていきます。

(保護者等の皆様へ)

配布27 回収21 回収率78%

この放課後等デイサービス支援評価表は、放課後等デイサービス事業所を利用しているお子さんの保護者等の方に、事業所の評価をしていただくものです。

「はい」、「どちらともいえない」、「いいえ」のいずれかに「○」を記入していただくとともに、「ご意見」についてもご記入ください。

	チェック項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	ご意見
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	14	7		・子どもは少し狭いと話しています。 ・公園、地区センター等を活用しているのがよい。
	2 職員の配置数や専門性は適切であるか	15	5		
	3 事業所の設備等は、スロープや手すりの設置などバリアフリー化の配慮が適切になされているか	21			
適切な 支援の 提供	4 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*1が作成されているか	19	1		・相談しながら細かく対応してくれるので安心しています。
	5 活動プログラム*2が固定化しないよう工夫されているか	19	2		・土曜日活動計画を入れてほしい。
	6 放課後児童クラブや児童館との交流や、障がいのない子どもと活動する機会があるか	4	12	4	・相手方があることなのでムリには求めません。いろいろな子どもと交流を楽しんでいます。 ・難しいと思います。工夫が必要です。
	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たか	21			・変更があると直ぐ教えてくれました。
	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通理解ができているか	19	2		・直接話を聞いているのでありがたいです。
	9 保護者に対して面談や、育児に関する助言等の支援が行われているか	17	4		

保護者への説明等	10	父母の会の活動の支援や、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	16	5		
	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	20	1		
	12	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	18	2		
	13	定期的に会報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	21			
	14	個人情報に十分注意しているか	20	1		・負担上限額など個人情報が記載されている書類は中が見えないファイルを使うなどの配慮がほしい。
非常時等の対応	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	16	4	1	・緊急時に保護者が迎えに行くときの保護者向けのマニュアルがあれば助かります。
	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	19	2		
満足度	17	子どもは通所を楽しみにしているか	16	5		・毎回楽しんできています。 ・土日など友達が少ないと退屈する時があるようです。
	18	事業所の支援に満足しているか	19	2		・職員の異動が多く子どもが慣れるのに時間が必要です。子どもの状況を知ってもらうのに時間がかかると思います。

\*1 放課後等デイサービスを利用する個々の子どもについて、その有する能力、置かれている環境や日常生活全般の状況に関するアセスメントを通じて、総合的な支援目標及び達成時期、生活全般の質を向上させるための課題、支援の具体的内容、支援を提供する上での留意事項などを記載する計画のこと。放課後等デイサービス事業所の児童発達支援管理責任者が作成する。

\*2 事業所の日々の支援の中で、一定の目的を持って行われる個々の活動のこと。子どもの障がい特性や課題、平日/休日/長期休暇の別等に応じて柔軟に組み合わせて実施されることが想定されている。

## 放課後等デイサービスアンケート評価結果について

令和元年10月に実施いたしましたアンケート評価の結果がまとまりましたので、ご報告させていただきます。頂いたご意見をもとに、職員一同より良い支援が行えるよう努力して参ります。今後も家族参加型イベントや家族向け学習会の開催等、事業所を挙げて取り組んでまいりますので、引き続きご愛顧いただきますようよろしくお願いいたします。

事業所名 ひだまり北上にこっと

所長名 後藤 幸子

### 環境・体制整備

スペースについて「狭いかもしれない」との回答がありました。ご利用者様が増えたことで、窮屈さを感じることもあるかもしれません。別棟も余暇スペースとして使用するなどの工夫をするようにしています。

「(職員の) 入れ替わりが多いと感じる」とご意見を頂きました。不定期で異動があるので不安に思う保護者様もおられると思いますが、職員間で申し送りをするなど業務の引継ぎをしており、今後も不安解消の為に、保護者様とのコミュニケーションを継続して図っていきます。

バリアフリーについては、外玄関に段差がありますが、車椅子の方のご利用時は、衝撃のないよう職員が持ち上げて対応しています。室内においては改善事項はありますが、段差もなく、現在は不便なく使うことができます。

### 適切な支援の提供

個別支援計画については、100%に近い保護者様に「はい」の評価を頂きました。

活動計画は、事業所の運営状況により、一時的に固定化した曜日のみ外出活動を実施していましたが、今年度は計画出来ました。また、活動内容が分かるよう、予定表の表記も分かりやすいものにするなどの工夫をしています。

児童クラブなどとの交流は未だ実施できていませんが、公共の場への外出活動を通して社会性を高める機会を設けています。今後、ボランティアなどの受入れなども検討していきます。

支援に関しては全体的に、昨年度よりも評価が下がったことを残念に思っています。事業所での様子をお伝えすることはもちろんですが、ご家庭での困り事などのご相談に対応できるよう、職員の専門的知識を高める内部研修などを実施していきます。

### 保護者への説明

面談や助言等の支援について、「はい」と「どちらともいえない」が約半々の回答でした。面談は年1回行っていますが、日々の保護者さんとの情報共有をもっと積極的に行う必要があると考えます。その為に職員の専門的知識や対話のスキルを向上させる取り組みをしていきます。

過去の連絡帳を事業所で保管している現状から、「連絡帳が欲しい」とご要望がありました。コピーで対応させて頂いておりますが、来年度から複写式の様式に変更する予定です。

保護者会活動に事業所として参加をしてお手伝いさせて頂いております。しかし、保護者会活動への保護者様の参加率が低く、保護者同士の連携が取れていないと感じる方もおられるようです。中心となって活動して下さる保護者様と連携を取り、多くの保護者様に参加して頂けるような活動を検討していく予定です。事業所主体の懇談会は年度末に開催したいと思っております。

### 非常時の対応

各マニュアルについては玄関に常時設置していますが、お手に取ってご覧になる保護者様はいらっしゃらないのが現状です。感染予防については、年1回のペースで文書を配布しご協力を頂いています。

### 満足度

ほぼ 100%に近い保護者様に「通所を楽しみにしている」と回答頂きました。今後も、ご利用者様の立場に立ち、通所を楽しみにしてもらえるような支援や環境を整える努力をしていきます。

要望欄には、「様子を詳しく伝えてもらえている」「丁寧に関わってくれている」とのお言葉もあり、昨年と同様のご要望はなく、改善されたように思います。今後もより一層のサービス向上に努めてまいります。

(保護者等の皆様へ)

この放課後等デイサービス支援評価表は、放課後等デイサービス事業所を利用しているお子さんの保護者等の方に、事業所の評価をしていただくものです。

「はい」、「どちらともいえない」、「いいえ」のいずれかに「○」を記入していただくとともに、「ご意見」についてもご記入ください。

		チェック項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	ご意見
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	67% (8件)	25% (3件)	8% (1件)	・人数が増えている分、少し狭くなっているのかな?と思っています。
	2	職員の配置数や専門性は適切であるか	58% (7件)	42% (5件)		・入れ替わりが多く感じます。
	3	事業所の設備等は、スロープや手すりの設置などバリアフリー化の配慮が適切になされているか	67% (8件)	33% (4件)		
適切 な 支 援 の 提 供	4	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*1が作成されているか	92% (11件)	8% (1件)		・仕事の都合で迎えが遅くなることありますが、対応して頂いて助かっています。
	5	活動プログラム*2が固定化しないよう工夫されているか	75% (9件)	25% (3件)		
	6	放課後児童クラブや児童館との交流や、障がいのない子どもと活動する機会があるか	17% (2件)	66% (8件)	17% (2件)	・あるかもしれないが、不明。
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たか	83% (10件)	17% (2件)		
	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通理解ができているか	92% (11件)	8% (1件)		・一時的な問題があっても解決されている為、上手く連絡や情報交換ができていると思います。・連絡帳に毎日、詳細に状況を書いて頂いています。
	9	保護者に対して面談や、育児に関する助言等の支援が行われているか	67% (8件)	33% (4件)		
	10	父母の会の活動の支援や、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	67% (6件)	33% (6件)		・保護者のニーズを確認した上で、(保護者会)活動を考えた方が良いと思います。・保護者同士の連携は不明。
	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	92% (11件)	8% (1件)		

	12	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	75% (9件)	25% (3件)		・連絡帳がすごく丁寧で、子供の様子が分かり、親としては手元に残しておきたい。回収されるので保護者に返してくれると嬉しいです。
	13	定期的に会報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	83% (10件)	17% (2件)		
	14	個人情報に十分注意しているか	83% (10件)	17% (2件)		
常時等の対応	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	58% (7件)	42% (5件)		
	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	67% (8件)	33% (4件)		
満足度	17	子どもは通所を楽しみにしているか	92% (11件)		8% (1件)	・行きたくないと言う時もありますが、帰りに迎えに行くと楽しく過ごせた様子のことが多いです。・年齢の違う子供達で活動しているので、良い経験になる。
	18	事業所の支援に満足しているか	58% (7件)	42% (5件)		・学校行事の前後で体調を崩し登校渋りが続いた時期があったが、温かく支援して頂き助かった。・自宅送迎が復活してくれて助かる。・少ない利用日数ではありますが、子供の特徴を理解して頂き、安全に見てくれるので感謝しています。

\*1 放課後等デイサービスを利用する個々の子どもについて、その有する能力、置かれている環境や日常生活全般の状況に関するアセスメントを通じて、総合的な支援目標及び達成時期、生活全般の質を向上させるための課題、支援の具体的内容、支援を提供する上での留意事項などを記載する計画のこと。放課後等デイサービス事業所の児童発達支援管理責任者が作成する。

\*2 事業所の日々の支援の中で、一定の目的を持って行われる個々の活動のこと。子どもの障がい特性や課題、平日/休日/長期休暇の別等に応じて柔軟に組み合わせて実施されることが想定されている。