

令和5年度 児童発達支援・放課後等デイサービス かぜのおか 保護者向けアンケート調査報告

「かぜのおか」では現在、行っている事業内容を見直し、より良いサービスを提供するため当施設をご利用いただいているゲスト様及び保護者様を対象にアンケート調査を実施しました。アンケートの集計結果と事業所からの回答をまとめましたので書面ににて報告させていただきます。多くのご回答いただきありがとうございます。

1) アンケート調査の概要

- ・主体：社会福祉法人ラポール
- ・調査対象：令和6年2月現在、放課後等デイサービス・児童発達支援 かぜのおかをご利用されているゲスト様の保護者25名（放デイ：22名 児発：3名）
- ・調査期間：令和6年2月10日～令和6年2月29日

2) アンケート回収状況

- ・放デイ：配布数 22枚 ・回答数 19件（回収率 86.3%）
- ・児 発：配布数 3枚 ・回答数 3件（回収率 100%）

3) アンケート集計結果 （放課後等デイサービスは「放デイ」 児童発達支援は「児発」と略しております。）

※ 無回答項目あり

| | チェック項目 | 良い | | どちらともいえない | わからない | ご意見 | 事業所より |
|----------|--|-------------|--------|-----------|-------|-----|--|
| | | 放 デ イ | 児 発 | | | | |
| 環境・体制整備 | お子様の活動等のスペースが十分に確保されていますか？ | 放 デ イ | 18 | | | 1 | 法定の基準は満たしています。また、発達年齢や障害特性に応じて部屋を使い分ける等の配慮を行っております。 |
| | | 児 発 | 3 | | | | |
| | 職員の配置数や専門性は適切ですか？ | 放 デ イ | 14 | | 3 | 2 | ・大変申し訳ないですが困った時にもう少し専門的にアドバイスが欲しい時があります。 職員の配置基準は満たしており、加えてその日に利用を予定されているゲスト様の障害特性によって職員を増員して配置出来るよう対応しております。 (ご意見に対する回答) ご期待に添えず申し訳ありませんでした。引き続きチーム内でも話し合っていきますので困り事やその他、お気づきの点などありましたらいつでもご相談いただければと思います。 |
| | | 児 発 | 2 | | | 1 | |
| | 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ますか？ | 放 デ イ | 17 | | 1 | 1 | 1階については車いすを使用されている方もご利用できるよう段差をなくし、トイレや階段には手すりを設置しております。 |
| | | 児 発 | 2 | | | 1 | |
| 適切な支援の提供 | お子様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ますか？ | 放 デ イ | 18 | | | 1 | 週に一度、支援会議を行っており、ゲスト様のニーズや課題、支援目標を検討しております。 |
| | | 児 発 | 3 | | | | |
| | 活動プログラムが固定化しないよう工夫されていますか？ | 放 デ イ | 15 | | 2 | 2 | ・もう少し家庭とデイの方で内容について話し合う時間があればと思います。(送迎の時に1～2分でもいい。) 利用されるゲスト様の人数や障害特性を考慮し、一日の活動内容を検討しております。 (ご意見に対する回答) 限られた時間の中、日々の活動内容についての説明が十分でなかった点、申し訳ありませんでした。できる限り詳細にお伝えし、保護者様と円滑に情報共有できるよう事業所内でも引き続き検討させていただきたいと思っております。 |
| | | 児 発 | 3 | | | | |
| | 放課後児童クラブや児童館との交流や障害のない子どもと活動する機会がありますか？ | 放 デ イ | 4 | 1 | 2 | 12 | 現在、障害のない子ども達や地域の子ども達と交流する機会については積極的に進める予定はございません。ただし、近隣の事業所やそれぞれが所属する他事業所等と交流する機会を設け、円滑に情報交換を行う事ができるよう努めていきたいと考えます。 |
| | | 児 発 | 1 | | | 2 | |

| | チェック項目 | 良い | 悪い | どちらともいえない | わからない | ご意見 | 事業所より |
|-------------------|---|-----|----|-----------|-------|------------------------------|---|
| 保護者への説明等 | 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ますか？ | 放デイ | 18 | | 1 | | 年に2回、保護者面談の機会を設けさせていただいております。支援の内容や利用者負担等については面談の中で説明させていただきたいと思います。 |
| | | 児発 | 3 | | | | |
| | 日頃からご利用者の状況を保護者と伝え合い、お子様の発達の状況や課題について共通理解が来ていますか？ | 放デイ | 18 | | | | 送迎時や面談の際にご説明させていただいております。ご不明な点やご心配な点がある場合はいつでもご遠慮なくお尋ね下さい。 |
| | | 児発 | 3 | | | | |
| | 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ますか？ | 放デイ | 17 | | 2 | | 年に2回の面談の他、ご要望に沿って相談する機会を設けております。 |
| | | 児発 | 2 | | | 1 | |
| | 父母の会の活動支援や、保護者会等の開催などにより保護者同士の連携が支援されていますか？ | 放デイ | 8 | | 5 | 6 | 現在、父母の会などの設置は考えておりませんが年に一度、保護者参観、懇親会の開催を企画しており、保護者同士の交流や意見交換等の機会を提供させていただければと考えております。 |
| | | 児発 | 1 | | | 2 | |
| | お子様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、周知・説明し、苦情があった場合に迅速かつ適切に対応されていますか？ | 放デイ | 14 | | 1 | 4 | 当施設の苦情担当責任者、児童発達支援管理責任者、担当指導員にて問題事項を検証し解決策を検討後、保護者様等への説明を行うようになっております。 |
| | | 児発 | 1 | | | 2 | |
| | お子様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ますか？ | 放デイ | 18 | | | 1 | 今年度よりLINEを導入し、業務時間外のやり取りや緊急時のご連絡などスムーズに行うことができるよう改善しました。 |
| | | 児発 | 3 | | | | |
| | 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ますか？ | 放デイ | 18 | | | 1 | 月に1度、発行しております広報誌「風のたより」やその他便り等にて活動の報告や行事の予定等を連絡させていただいております。また、当法人ホームページにてその他連絡事項や事業所評価、保護者向け評価を公開しておりますので定期的にご確認いただければと思います。 |
| | | 児発 | 3 | | | | |
| 個人情報に十分注意されていますか？ | 放デイ | 17 | | | 2 | 個人情報の取り扱いには十分注意し業務にあたっております。 | |
| | 児発 | 3 | | | | | |
| 非常時等の対応 | 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・説明されていますか？ | 放デイ | 16 | | 1 | 2 | 各種対応マニュアルは策定しており随時更新しており、ご希望される方は閲覧する事が出来ます。また、感染症対応など必要性のあるものについては各自周知していただけるよう、紙面等で説明させていただいております。 |
| | | 児発 | 2 | | | 1 | |
| | 非常災害の発生に備え、定期的に避難、救出、その他に必要な訓練が行われていますか？ | 放デイ | 13 | | 1 | 5 | 年に2回、事業所ごとに防災訓練を実施しております。実施状況については広報誌等でお知らせしております。 |
| | | 児発 | 2 | | | 1 | |

| | チェック項目 | 良い | 悪い | どちらともいえない | わからない | ご意見 | 事業所より |
|-----|-------------------------|-----|----|-----------|-------|-----|-------|
| 満足度 | お子様はデイサービスを楽しみにされていますか？ | 放デイ | 18 | | | 1 | |
| | | 児発 | 3 | | | | |
| | 事業所の支援・サービスに満足されていますか？ | 放デイ | 17 | | 1 | 1 | |
| | | 児発 | 3 | | | | |

施設・職員・サービス内容に関するご意見・ご要望がございましたらご記入下さい。

〈放デイ〉

- ・いつも楽しい活動内容で喜んで参加できています。ことばの教室も貴重な時間を作ってもらい嬉しいです。
- ・9年間たくさんの愛情と手をかけて下さり、本当にありがとうございます。

〈児発〉

- ・いつもありがとうございます。スタッフのみなさんいい方ばかりで毎日楽しく安心して通うことができます。これからもよろしく願い致します。
- ・楽しく通わせて頂いています。ありがとうございます。

事業所より

たくさんのご回答、ご意見をいただきありがとうございました。いただいたご意見を真摯に受け止め業務改善に活かしていきたいと思っております。今年度、「かぜのおか」では新たに児童発達支援事業を開始し、新たに3名のお子様をお迎えしました。職員につきましては4月より新たな仲間を迎えることができた一方で9月にはこれまで子ども達の支援や事務的な業務など多方面で「かぜのおか」を支えてくれていた仲間が去ることとなりました。新たな事業の開始とスタッフの入れ替わりが重なり、この時期は特にご迷惑をおかけしたこと反省しております。

アンケートのご回答の中で「良い」とのご回答をいただいた一方、項目によっては「わからない」とのご回答も多くいただきました。いただいたご意見の中にもありましたがこれは一概に事業所と保護者様とのコミュニケーション不足が要因ではないかと考えております。次年度は定期的に行なっている保護者面談に加え、秋頃には法人合同での保護者参観、懇親会の開催を予定しております。支援者と保護者様が同じ方向を向き、一緒に子ども達の課題や困り事を考え支えていくことが出来るよう、引き続き取り組んでいきたいと思っております。

次年度もスタッフ一同、子ども達の気持ち（楽しそう・やってみたい・出来た）を大切に「かぜのおか」が子ども達にとって「ほっとできる居場所」であるよう、寄り添い支え、子ども達の成長をともに喜び合いたいと思っております。不手際な事もあるかと思っておりますが保護者様には温かく（時には厳しく、、）見守っていただけると幸いです。

社会福祉法人 ラポール
かぜのおか スタッフ一同