

令和元年度 ご利用者満足度調査 ご家族アンケート集計結果
聖隷放課後クラブはなえみ磐田

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。
保護者様におかれましては『令和元年度 ご利用者満足度調査 保護者アンケート』へ
ご協力いただきまして誠にありがとうございました。
この度、アンケート結果を集計いたしましたのでご報告申し上げます。

配布期間・ご回答率についてのご報告

《配布期間:令和元年 10月 7日～10月 21日》

総配布数	52
回収数	52
回収率	100%

1. 環境・体制整備について

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

1. はい	48
2. どちらともいえない	4
3. いいえ	0
合計	52

②職員の配置数や専門性は適切であるか

1. はい	46
2. どちらともいえない	6
3. いいえ	0
合計	52

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

1. はい	49
2. どちらともいえない	3
3. いいえ	0
合計	52

【環境・体制整備についてのご意見】

- ・長期休み時にも午前中から使用できる部屋があるとよい。
- ・人数が増えてきている為か、スペースが狭くなったように感じる。
- ・着替えや排泄時は同姓の職員に見てもらいたい。
- ・行事時など大変そうだった。
- ・利用する回数が少なく、様子を把握できていない。
- ・先生方がどれくらいいるかは、把握してないのでよくわかりません。

【回答】

- ・学校休業日は午前中から使用できる部屋をご用意しております。
- ・それぞれの子どもごとの特性に合わせた支援ができるよう、活動に適した少人数のグループでの活動を設定しています。
- ・職員配置の関係で同姓介助が難しい場合もありますが、可能な限り対応できるよう努めます。
- ・行事等にボランティアの協力が得られるよう、広報活動に力を入れていきたいと思っております。
- ・職員数については、配置基準以上で対応させていただいております。

2. 適切な支援の提供

①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

1. はい	50
2. どちらともいえない	2
3. いいえ	0
合計	52

②活動プログラムが固定化されないよう工夫されているか

1. はい	50
2. どちらともいえない	2
3. いいえ	0
合計	52

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るか

1. はい	13
2. どちらともいえない	33
3. いいえ	5
4. 未回答	1
合計	52

【適切な支援の提供に関するご意見】

- ・子どもごとの特徴や特性をよく理解してくれているので有難いです。
- ・様々な楽しい活動プログラムが計画されていて、いい経験ができていると思います。
- ・週によってテーマを変え、いろいろな活動を経験させてもらえてありがたい。
- ・利用が週1回のため、よくわからない。
- ・障がいのない子どもたちと過ごす機会があるかどうか、よくわかりません。そんな機会も持てるのであればあるといいと思います。
- ・交流の機会があるかは不明ですが、子どもたちが交流したいと思っているのか確認しても良いのかも。

【回答】

- ・個々の課題に即した支援計画をもとに、体験や経験の機会が偏らないよう活動プログラムを提供していきます。
- ・今後、交流の機会が増えることで、いろいろな体験や経験ができるよう工夫していきます。

3. 保護者への説明等について

①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

1. はい	49
2. どちらともいえない	2
3. いいえ	0
合計	52

②日頃からこ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

1. はい	49
2. どちらともいえない	3
3. いいえ	0
合計	52

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るか

1. はい	50
2. どちらともいえない	2
3. いいえ	0
合計	52

④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

1. はい	39
2. どちらともいえない	12
3. いいえ	1
合計	52

⑤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

1. はい	41
2. どちらともいえない	11
3. いいえ	0
合計	52

⑥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

1. はい	49
2. どちらともいえない	2
3. いいえ	0
4. 未回答	1
合計	52

⑦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

1. はい	37
2. どちらともいえない	15
3. いいえ	0
合計	52

⑧個人情報に十分注意しているか

1. はい	52
2. どちらともいえない	0
3. いいえ	0
合計	52

【保護者への説明等についてのご意見】

- ・利用日の帰りにその日にあった事を詳しく教えてもらえるので、助かります。
- ・個別面談で今できている事、次に取り組む課題をやってくれるので、安心感がある。
- ・児発の職員にも見てもらっていて、相談や助言をもらい感謝している。
- ・たまに面談がある。
- ・連携も大切だが、保護者への子どもの受容支援が欲しい。
- ・平日の保護者会も開催して頂けると嬉しいです。
- ・保護者が知り合えるような機会はほとんどない。
- ・あまり参加できていないのでよく分かりません。
- ・苦情があるかないかもわからないので、何ともいえない。
- ・苦情があったかわからない。
- ・他の利用者からの苦情がでているのか、でているならどのような内容でそれに対してどんな対応があったか等知らないので知る機会があってもいいのかなと思います。
- ・子どもへの対応で疑問に思ったことがあった。
- ・個人情報にとっても注意してくれているが、今仲良くしている子を教えてもらいたい。
(本人から聞けないため)

【回答】

- ・療育内容や子ども同士のトラブルなどご意見を頂いた際には、職員間で共有、検討し対応策をお伝えしています。
- ・保護者間の交流や連携がはかれるよう、行事の充実を目指します。
- ・放課後デイサービス等評価の結果につきましては、ホームページに掲載しています。
- ・送迎時等に日々の様子を伝えさせて頂いています。今後も続けていきたいと思えます。
- ・活動の様子がご覧頂いたり、お便りや施設内の掲示物の写真等の内容が充実したものになるよう努力をしております。

4. 非常時の対応

- ①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

1.はい	50
2.どちらともいえない	1
3.いいえ	1
合計	52

- ②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

1.はい	50
2.どちらともいえない	2
3.いいえ	0
合計	52

【非常時の対応についてのご意見】

- ・どのようなマニュアルがあり、どんな内容なのかよくわかりません。
- ・防犯マニュアルがよくわからない。
- ・避難訓練を定期的に行っているのは知っているが、どのような想定で行っているかわからない。

【回答】

- ・マニュアルは策定していますが、今後周知・説明の仕方をさらに工夫していきます。
- ・契約時に防犯マニュアル等の説明も含めてお伝えさせて頂けるよう整えていきます。
- ・毎月の予定表に、防災訓練の予定日と想定内容(地震・火災・竜巻等)を記載しています。

5. 満足度

- ①子どもは通所を楽しみにしているか

1.はい	42
2.どちらともいえない	6
3.いいえ	1
4.未回答	3
合計	52

- ②事業所の支援に満足しているか

1.はい	46
2.どちらともいえない	3
3.いいえ	0
4.未回答	3
合計	52

【満足度についてのご意見】

- ・いつも感謝している。
- ・家庭ではできない体験(活動)もあり、楽しく通っています。
- ・長期休みは、企画も多く特に楽しみにしている。
- ・その日の調子によります。
- ・相談に親身に対応して頂き、頼りにしています。
- ・はなえみに通うようになり、子どもも成長が感じられ感謝しています。学校の授業時間によって支援の時間も限られてしまうことが残念です。
- ・下校時刻が遅い時には、あまり利用できないため。
- ・日頃の活動の様子を丁寧に伝えて下さったり、面談時にもしっかりと話を聴いてアドバイスを下さったりと、安心して利用させていただいています。本人も元気に通えるようになり、嬉しく思っています。
- ・子どものことをよく理解して、伸ばしてくれているのを感じます。いつもありがとうございます。これから学年が上がり通所があまりできなくなった時にどうしていけばいいか、相談にのってほしいです。今は、学校がある日と休業日(夏休み等)と同じ曜日しか利用できないことになっていますが、学校のある日の利用が減っても休業日は通所できる等にしてもらえると(融通がきくと)ありがたいと思います。仕事をする親にしてみると急に夏休み1日家で過ごさせるのは不安です。かといって別の放デイを使うと本人も混乱しそうです。また、相談させて下さい。

【回答】

- ・年間目標・四半期目標を設定した上で、グループごとの目標設定を行い、それを個別支援計画に反映させて療育を行っています。成長発達を促し地域との関わりの中で暮らすことができる力が身につくよう創意工夫した活動を提供します。
- ・お子さんがはなえみに来ることを楽しみの一つとしてもらえるよう、また、保護者の方には安心してご利用して頂けるよう職員一同さらに努力していきたいと思っております。