

令和1年度
原田学園ことばの支援センター
放課後等デイサービス
利用者向け評価表結果報告書

概要

調査時期：令和1年11月5日～令和1年11月30日

配布数：46名 回収率 = 98%

結果と改善策

1. 環境・体制・整備面について

支援に使用するスペースや職員の配置、専門性に概ね満足いただいているようです。

スロープ等の環境面に関して「どちらともいえない」と回答された方が若干いらっしゃいました。当センターの建物は段差がない設計になっており、比較的バリアフリーを意識した建物にはなっておりますが完全ではございません。これまでも雨天時に建物入口付近が滑りやすくなることがあり、建物の所有者である専門学校とも協議を重ね対応してまいりました。今後も可能な限り改善を検討いたします。何かお気づきの点がございましたら、お知らせください。

結果と改善策

2. 適切な支援の提供について

ほとんどの利用者様に満足いただいている結果となりました。

これからも個々のお子様に合わせて支援が提供できるようにスタッフ一同自己研鑽してまいります。何かお気づきの点はお声かけいただきますようお願い申し上げます。

結果と改善策

3. 保護者への説明などについて

数値上だけではなく、お子様の情報共有や保護者様の気がかり事への対応などへの肯定的なご意見もいただきました。これからもすべての利用者様に丁寧な説明が行き届くように努めてまいります。

苦情への対応に関して、「苦情がないのでわからない」という当事業所としてはうれしいご意見もいただきました。今後もこのような状況が続けられるように、職員一同取り組んで参りますが、「苦情」とまではいかなくとも何かお気づきの点がございましたら「ご意見」として遠慮なくお声かけいただけますようお願い申し上げます。

また、事業所内の掲示板や、SNS(Facebook、Instagram)にて行事予定や活動の報告も行っております。ぜひご覧ください。

結果と改善策

4. 非常時等の対応について①

緊急時対応や感染症対応のマニュアルの設置状況に関して、利用者様への周知が十分にされていない状況がありました。より分かりやすい掲示を行い、皆様に理解していただけるように改善いたします。



結果と改善策

4. 非常時等の対応について②

非常災害時の避難訓練に関して、当センターは支援形態や頻度の性質、さらに登録人数が児童発達支援も含め約300名いることから、すべてのご利用者様に参加していただく訓練を実施することは困難であると判断しております。同時に職員は定期的にセンターが入っている学校と合同で避難訓練を実施し、また利用者様向けの災害時の講座も実施してきました。

今回のアンケート調査で、通常の療育場面で避難訓練が行われていないことへの的確なご指摘をいただきました。このご指摘に対して今すぐに我々ができることとしまして、非常時の適切な行動がこれまで以上に皆様に伝わるようなマニュアルの作成と周知、並びに定期的な注意喚起のために職員が参加した避難訓練の報告書の掲示を今後は行います。その上で、通常の療育場面での避難訓練の実施については、保護者様方のご意見を継続的に聞きしつつ実施を検討していきます。

結果と改善策

5. 満足度について

お子様が楽しみに通っていただいているとのご意見を多数いただきました。今後も皆さまのご期待に添えるようにスタッフ一同努力してまいります。

利用頻度やサービス内容等で、何か気になる点がございましたらお気軽にお声かけください。

結果と改善策

6. 要望について

保護者会や地域との交流に関しては、意見が大きく分かれる結果となりました。意見が大きく分かれている現状で、保護者会等を立ち上げることで、保護者様にご負担をおかけしたり、スタッフの支援業務が煩雑になりかねないことを考え、現時点ではこれまで通りの体制をとりたいと考えております。

ただし、当センターでは放課後等デイサービスをご利用の方を対象に、「手植え体験」と「稲刈り体験」をそれぞれ年に1回実施しております。この機会が保護者様同士の交流の場や、地域の方々との触れ合いの機会にもなっているようです。今後もこの活動は継続してまいりますので、皆様のご参加をお待ちしております。

その他にも何かご要望がございましたら、スタッフまでお声かけください。よろしく願い申し上げます。

参考 今回用いた評価表

環境・ 体制整備	①	事業所には子どもの活動等のスペースが十分に確保されていますか
	②	職員の配置数や専門性は適切ですか
	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ますか
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、個別支援計画 ⁱ が作成されていますか
	⑤	活動プログラム ⁱⁱ が固定化しないよう工夫されていますか
保護者への説明等	⑥	支援の内容、利用者負担等について丁寧な説明がありましたか
	⑦	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ますか
	⑧	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
	⑨	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ますか
	⑩	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ますか
	⑪	定期的に会報やホームページ等で、活動概要や行事予定、連絡体制等の情報を子どもや保護者に対して発信していますか
	⑫	個人情報に十分注意していますか
非常時等の対応	⑬	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
	⑭	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ますか
満足度	⑮	子どもは通所を楽しみにしていますか
	⑯	事業所の支援に満足していますか
要望	⑰	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を希望されますか
	⑱	放課後児童クラブ・児童館との交流や、地域の子どものと活動する機会を希望されますか