アンケート調査ご協力のお礼

拝啓　時下ますますご清祥のこととお喜び申し上げます。
日頃はひとかたならぬご愛顧を賜り厚く御礼申し上げます。

先日、私共放課後等デイサービスおよび児童発達支援事業所がお客様へきめ細やかなサービスをご提供するため、アンケート調査を実施致しました皆様のご意見を参考にさせて頂き、評価表と評価表に基づいての今後の対応に関してのまとめを同封致しますので、ご覧下さい。

サービス評価表結果

児童発達支援　回答率　５２．９％　　放課後デイサービス　回答率　７７．７％

はい、どちらともいえない、いいえに対しての返答人数を記載。無回答は記入無し

		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	子供の活動等のスペースが十分に確保されているか	19	7	1	小さい子には十分だと感じるが、人数が増えると狭く感じる
	②	職員の配置数、専門性は適切であるか	20	7		専門員が誰かが分からない
	③	事業所の設備でバリアフリー化の配慮が適切かどうか	18	8		
適切な支援の提供	④	子供と保護者のニーズや課題が客観的に分析された上でサービス計画が作成されているか	22	4	2	
	⑤	活動プログラムが固定化しないように工夫されているか	23	3		鉄棒や跳び箱ができるのはありがたい。苦手なものも考えて組んでくれている
	⑥	事業所外の子供と交流や活動をする機会があるか	8	12	5	今のところ必要を感じない。分からない
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ているか	25	2	1	
	⑧	日頃から子供の状況を保護者と伝え合い、子供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	6	3	そういうの無いですよね？・共通理解が出来てない気がする。・子供の状況が分からない
	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	12	11	4	たまに分からない部分もある。　・日頃からよくしてもらっている
	⑩	父母の会の活動の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るか	1	10	17	・そういうの無いですよね？　・保護者会で悩みを共有出来ればいい
	⑪	子供や保護者からの苦情について、対応体制を整備するとともに、子供や保護者に周知・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	17	9		・ケガをした時はキチンと伝えてくれる　・子供同士の合う合わないも対応してくれた
	⑫	子供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	21	6	1	・情報伝達が不足している　・紙ベースなので意思の疎通が不十分　・お迎えの時に聞いても分からないことがある
	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、連絡体制などの情報や業務に関する自己評価の結果を子供や保護者に対して発信しているか	19	8	1	・緊急連絡先も聞いているし、HPもあるので活動は見れる
	⑭	個人情報に十分注意しているか	24	3		特に困ったことは無い
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	15	9	3	・避難場所等が分からない　・説明が無い
	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	10	13	2	・訓練をされているのか分からない　・説明が無い
満足度	⑰	子供は通所を楽しみにしているか	25	3		楽しんで通所している
	⑱	事業所の支援に満足しているか	24	3	1	・活動に対して紙媒体なので伝わらない点がある　・静、動のプログラムで子供の集中力が身についた。　・いつもありがとう

アンケート結果に対しての改善点

Ｑ１：子供の活動等のスペースが十分に確保されているか	Ａ１：人数が増える場合、安全を図りつつプログラムを行って参ります
Ｑ２：職員の配置数、専門性は適切であるか	Ａ２：職員の配置数につきましては、管理者１名又は児童発達管理責任者１名、児童指導員が常時２～３人体制で行っております。スタッフには保育士、心理療法士、強度行動障害研修を修了した指導員等が居りますので、職種を教室内に提示するようにしていきたいと思います。
Ｑ３：事業所の設備でバリアフリー化の配慮が適切かどうか	
Ｑ４：子供と保護者のニーズや課題が客観的に分析された上でサービス計画が作成されているか	
Ｑ５：活動プログラムが固定化しないように工夫されているか	Ａ５：鉄棒、跳び箱の他、腕で体を支える支持力、両足で跳べる跳躍力、体幹を鍛える懸垂力を鍛えれるプログラムをスタッフ一同で考え、固定化しないよう工夫していきます。
Ｑ６：事業所外の子供と交流や活動をする機会があるか	Ａ６：他の事業所、近所のお店に協力をしてもらい年に何度かの交流を考えております。
Ｑ７：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るか	
Ｑ８：日頃から子供の状況を保護者と伝え合い、子供の発達の状況や課題について共通理解ができているか	Ａ８：子供の状況についてお電話にてご連絡させていただくことがございます。
Ｑ９：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	
Ｑ１０：父母の会の活動の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るか	Ａ１０：保護者会について多くのご意見を頂きました。検討していきたいと思います。
Ｑ１１：子供や保護者からの苦情について、対応体制を整備するとともに、子供や保護者に周知・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	Ａ１１：子供の状態については、連絡帳の他お電話にてご連絡させていただくことがございます。
Ｑ１２：子供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	Ａ１２：送迎時に連絡帳+口頭にてお伝えできる様にしていきたいと思います。
Ｑ１３：定期的に会報やホームページ等で活動概要や行事予定、連絡体制などの情報や業務に関する自己評価の結果を子供や保護者に対して発信しているか	
Ｑ１４：個人情報に十分注意しているか	Ａ１４：今後も個人情報に注意して参ります。
Ｑ１５：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	Ａ１５：対応マニュアルを順次ＨＰにて掲載する予定となっております。
Ｑ１６：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	Ａ１６：非常災害時の避難、救出方法、避難訓練予定表につきましては、順次ＨＰに掲載する予定となっております。
Ｑ１７：子供は通所を楽しみにしているか	Ａ１７：子供たちと共に喜びを共有し、涙を流して喜びあえるよう、精進して参ります。
Ｑ１８：事業所の支援に満足しているか	Ａ１８：いつもこどもプラスをご利用頂きありがとうございます。皆様のアンケートを基により良い教室づくりをしていきます。

スタッフ向けサービス評価表

スタッフ回答率　１００％

はい、どちらともいえない、いいえに対しての返答人数を記載。無回答は記入無し

		チェック項目	はい	どちらともいえない	いいえ	ご意見
境・体制整	①	利用定員が部屋の大きさに対して適切かどうか	5	5		人数が多いと狭い
	②	職員の配置数は適切か	4	4	2	子供の特徴によって人手不足を感じる
	③	事業所の設備でバリアフリー化の配慮が適切かどうか	4	5	1	手すりは無いが、床はバリアフリーに思える
業務改善	④	業務改善を進めるためのＰＤＣＡサイクル（目標設定と振り返り）に、広く職員が参画しているか	2	7	1	
	⑤	保護者向け評価表を活用するため、アンケート調査を実施して保護者の意向等を把握し、業務改善に繋げているか	2	7	1	
	⑥	この自己評価の結果を、事業所の会報やホームページで公開しているか	2	6	2	
	⑦	第三者による外部評価を行い、評価結果を業務改善につなげているか		7	3	
	⑧	職員の資質の向上を行うため、研修の機会を確保しているか	5	5		
適切な支援の提供	⑨	アセスメントを適切に行い、子供と保護者のニーズや課題を客観的に分析したうえで、放課後等デイサービス計画を作成しているか	5	5		
	⑩	子供の適応行動に状況を図るために、標準化されたアセスメントツールを使用しているか	3	6	1	
	⑪	活動プログラムの立案をチームで行っているか	3	7		
	⑫	活動プログラムが固定化しないように工夫しているか	7	3		
	⑬	平日、休日、長期休暇に応じて、課題をきめ細やかに設定して、支援しているか	4	5	1	年間計画、具体的な内容決定が出来ていない。ギリギリ感。
	⑭	子供の状況に応じて、個別活動と集団活動を適宜組み合わせて放課後等デイサービス計画を作成しているか	3	7		
	⑮	支援開始前には職員間で必ず打ち合わせをし、その日行われる支援の内容や役割分担について確認しているか		7	3	担当が決まっていないのでよく分からないことがある
	⑯	支援終了後には、職員間で必ず打合せをし、その日行われた支援の振り返りを行い、気づいた点等を共有しているか	2	6	2	情報共有が出来ていないことがある
	⑰	日々の支援に関して正しく記録をとることを徹底し、支援の検証・改善に繋げているか	8	2		
	⑱	定期的にモニタリングを行い、放課後等デイサービス計画の見直しの必要性を判断しているか	2	7	1	
	⑲	ガイドラインの総則の基本活動を複数組み合わせて支援を行っているか	1	8		
関係機関や保護者との連携関係機関や保護者との連携について	⑳	障害児相談支援事業所のサービス担当者会議にその子供の状況に精通した最も相応しい者が参画しているか	7	2		
	㉑	学校との情報共有（年間計画・行事予定等の交換、子供の下校時刻の確認等）連絡調整（送迎時の対応、トラブル発生時の連絡）を適切に行っているか	8	1		
	㉒	医療的ケアが必要な子供を受け入れる場合は、子供の主治医などの連絡体制を整えているか	7	2		
	㉓	就学前に利用していた保育所や幼稚園、認定こども園、児童発達支援事業所等の間で情報共有と相互理解に努めているか	3	5	1	
	㉔	学校を卒業し、放課後等デイサービス事業所から障害福祉サービス事業所等へ移行する場合、それまでの支援内容等の情報を提供する等しているか	1	8		
	㉕	児童発達支援センターや発達障害者支援センター等の専門機関と連携し、助言や研修を受けているか	4	4	1	
	㉖	放課後児童クラブや児童館等を利用する外部の子供と活動する機会があるか	1	3	6	
	㉗	（地域自立支援）協議会等へ積極的に参加しているか	1	7	1	
	㉘	日頃から子供の状況を保護者と伝え合い、子供の発達の状況や課題について共通理解を持っているか	8	1	1	
	㉙	保護者の対応力の向上を図る観点から、保護者に対してペアレント・トレーニング等の支援を行っているか	1	7	2	
保護者への説明責任等	㉚	運営規定、支援の内容、利用者負担などについて丁寧な説明を行っているか	9	1		
	㉛	保護者からの子育ての悩み等に対する相談に適切に応じ、必要な助言と支援を行っているか	8	2		
	㉜	父母の会の活動を支援したり、保護者会等を開催する等により、保護者同士の連携を支援しているか	1	4	5	保護者会こういった事業所もやるべきなのかが判断が付かない。
	㉝	子供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、子供や保護者に周知し、苦情があった場合に迅速かつ適切に対応しているか	10			
	㉞	定期的にホームページにより、活動概要や行事予定、連絡体制などの情報を子供や保護者に対して発信しているか	8	2		
	㉟	個人情報に十分注意しているか	10			
	㊱	障害のある子供や保護者との意思の疎通や情報伝達のための配慮をしているか	10			
	㊲	事業所の行事に地域住民を招待する等地域に開かれた事業運営を図っているか	1	3	6	よく分からない。招待したことありましたか？
非常	㊳	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作成し、職員や保護者に周知しているか	4	5		
	㊴	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を行っているか	8	2		

時等の対応	㊵	虐待を防止するため、職員の研修機会を確保する等、適切な対応をしているか	6	4		
	㊶	どのような場合にやむを得ず身体拘束を行うかについて、組織的に決定し、子供や保護者に事前に十分に説明し了解を得た上で、放課後等デイサービス計画に記載しているか	3	7		
	㊷	食物アレルギーのある子供について、医師の指示書に基づく対応がされているか	10			
	㊸	ヒヤリハット事例集を作成して事業所内で共有しているか	6	4		