

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

提出率 87%

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	23	1	2	広すぎる空間だと落ち着かないし、丁度いいのかもですね・希望の日に参加できない日がある・大変人気と聞き、利用できない日もあるので、是非規模拡大等してほしい…です！・狭め…？
	② 職員の配置数、専門性は適切であるか	22	3	0	職員の配置数が良く分かってません
	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	20	4	0	設備も直接見る機会が無いので分かりません・バリアフリーという観点から見てみたことがないので、よく分かりません
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	23	3	0	・季節に合わせた制作や防災センターでの見学など、いつもよい経験をさせて頂いて感謝しています。・色んな刺激を受けられていること、家でもふとしたときに成果が見られ（アルファベット、お金を覚えている）嬉しいです。
	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	25	1	0	・工夫を凝らした充実した内容は家庭でも参考にさせていただいています。・定期的にイベント等もあり、本人も飽きずに楽しそう・分からない
	⑥ 事業所外の子供と交流や活動をする機会があるか	2	14	6	・公園とかですか？ ・知らない ・公園、児童館へは時々行っているようだが、多い方ではないと思う ・まだ入所して長くないので分かりません。・なくても問題ないです・通い始めてまだ機会がないようなので分かりません・事業所外の子供との交流はまだ未体験
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	22	4	0	利用者負担の説明とは？支援内容はもっと詳しく知りたいです ・入所時に丁寧に頂きました。・大まかな説明はありますが、くわしい説明が無いようです。・変更時も書面で配布されるので分かりやすいです・いつも記録ノートを楽しみに拝見しています。また、相談にも乗っていただき心強いです。
	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	21	4	1	・まだ通い始めて間もないので、これから深めていけたらと思っています
	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	18	5	3	・面談はまだですが、相談をした時に面談をしていただけると言ってくれました。・教室を見たことが無いので、わが子が療育している姿は見てみたいです。・当日の様子は細かく教えて下さいますが、どのように接するか、どのようにしたらよいかなどはまだありません
	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	3	5	16	・父母の会、保護者会があるのですか？ ・活動をしているかどうかすらわかりません。 ・まだ入所して長くありませんので分かりません・保護者同士はなかなか会えませんよね。・今までに無かったと思います・まだそのような機会がないです・保護者会等の開催など未体験
	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	14	10	1	・改善策と過分なるご労志をいただきました。・今までになかったと思います
	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	23	3	0	・活動内容を分かりやすく、写真付きで毎回頂けるのと、口頭でも教えて頂いています。
	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	21	5	0	・HPで時々載せて欲しいです。・ブログを楽しみにしているので更新してもらえると嬉しいです
	⑭ 個人情報に十分注意しているか	25	1	0	
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	11	9	6	・説明を受けたら覚えていない
	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	15	9	2	・プログラムも行われています・説明を受けたが覚えていない・宇品教室の時に避難訓練をされていたようですが、旭町に移ってからは実地されたことはあるでしょうか？どこへ避難するのかわかっても教えて頂けると安心です。
満 足 度	⑰ 子供は通所を楽しみにしているか	22	4	0	・園よりも楽しく、先生方も優しいと言っています。・とても楽しみにしています、土曜日は未就学児だけですよね・いつも「次はいつか」と楽しみにしています、帰宅するとすぐノートを見せてくれます。・行くと楽しんで帰ってくる
	⑱ 事業所の支援に満足しているか	26	0	0	・いつもいろんな経験をさせてもらっていて、出来ることも増え友達との関りが好きになってきているようでうれしいです！！ ・十分に支援をいただいています。・もうすぐ終わるのが寂しいです。・本人が満足しているので、親としてもうれしいです。・子供本人への支援や対応など、大変助かっています。ありがとうございます。・こどもプラスに出会うことが出来て、親子、祖父母共々感がしております！！いつもありがとうございます。

サービス評価表結果

放課後等デイサービス

提出率 64%

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	6	7	0	見学していないので、よく分からないことは”どちらともいえない”にしました
	② 職員の配置数、専門性は適切であるか	10	3	0	
	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	6	7	0	
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	10	3	0	
	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	11	2	0	
	⑥ 事業所外の子供と交流や活動をする機会があるか	0	11	2	わかりません
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	12	2	0	
	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	11	3	0	
	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	9	4	1	面談は依然ありましたが今後の予定がわかりません。面談では助言頂きました。
	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	7	5	保護者会等のお知らせは頂いてないように思います。あればいいなと思います。
	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	6	7	0	幼稚園の時の利用時、キャンセル待ちが多くなったことについて納得のいく説明はなかったですが、小学校で利用日でない日に間違えて連れて行った時は適切に対応頂いたと思います。
	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	12	2	0	
	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	10	4	0	
	⑭ 個人情報に十分注意しているか	12	2	0	
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	8	5	1	
	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	6	7	0	
満 足 度	⑰ 子供は通所を楽しみにしているか	13	1	0	学校がある時は疲れるのが行きたくないということもありました。こどもプラスの好きなお友達と一緒にの曜日だといいかと思い、9月から曜日を変更して様子をみたいと思います。
	⑱ 事業所の支援に満足しているか	13	1	0	

アンケート結果に対するの改善点

Q1：子供の活動等のスペースが十分に確保されているか	数々のご意見誠にありがとうございます。規模拡大等に関しましては、今後検討させていただきます。
Q2：職員の配置数、専門性は適切であるか	人員配置についてですが、最低2名以上その内の半数は保育士、児童指導員、サービス経験2年以上のスタッフ配置が義務付けられております。こどもプラスでは保育士4名、児童指導員4名、サービス経験2年以上のスタッフ1名が在籍しております。
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	設備に関しまして、授業参観、教室開放の日を設ける予定となっておりますので、是非お越し頂きご確認いただければと思います。
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	この上なく嬉しい限りです。今後もスタッフ一同精進していきたいと思っております。
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	今後もスタッフ一同精進していきたいと思っております。
Q6：事業所外の子供と交流や活動をする機会があるか	交流に関しましては賛否両論あると思われまますので、慎重に検討し、今後対応していきたいと思っております。
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	利用者負担等請求に関しましてご質問等ございましたら、お気軽に請求事務所までご連絡ください（Tel：082-546-9630）支援内容の詳しいご説明に関しましては、各教室へご連絡いただければと思います（Tel：082-258-1999）
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くか	
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	面談、授業参観等を今後予定しておりますので、是非ご参加下さい。
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	保護者会に関しまして現在検討中ですので、今しばらくお待ちください。
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	今後も精進して参ります。
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	今後も精進して参ります。
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	大変ご迷惑をおかけいたしております。今後は更新を細かに行って参ります。
Q14：個人情報に十分注意しているか	今後も精進して参ります。
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	ご説明が届いておらず、ご迷惑おかけして申し訳ありません。各種マニュアルについてですが、HP (http://kp-hiroshima.com/) の左端にございます「各マニュアルについて」内に保存しておりますので、そちらをダウンロードして頂ければと思います。
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	避難訓練に関しまして、現在は3月と9月の年2回行っております。避難箇所につきまして地震、火災、津波等で変わるため、マニュアルとして各種マニュアル内に保存させて頂きます。
Q17：子供は通所を楽しみにしているか	ご利用者様に喜んで頂けるよう、今後とも精進して参ります。土曜日関しましては大変申し訳ございません、現在は児童発達支援のみの営業となっております。
Q18：事業所の支援に満足しているか	ご利用者様、保護者様からこのように意見を頂けて、私どもスタッフも大変励みになります。至らぬ点もございますが、これからもスタッフ一同皆様と協力しあって、ご利用者様がのびのびと楽しく過ごせる教室作りを行っていきたく思います。頂きましたご意見に関しまして再度検討を行い、改善して参りたいと思っております。

この度はアンケートにご記入頂きまして誠にありがとうございました。

スタッフ向けサービス評価表

こどもプラス旭町教室

提出率75%

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	利用定員が部屋の大きさにに対して適切かどうか	1	7	1	小部屋で活動する内容が限られる
	②	職員の配置数は適切か	2	7	0	多いときは多いし、カブる時はカブる
	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	0	
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	1	6	2	
	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	5	4	0	
	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	5	4	0	わかりません
	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	0	7	1	今後行う予定だと聞いている・わかりません
	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	3	5	1	話が出るが、なかなか行けないこともある
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	4	5	0	ニーズが適切に把握できているか分からない
	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	4	4	1	
	⑪	活動プログラムの立案をチームで行っているか	4	5	0	個によるものが多いかも
	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	6	3	0	
	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	5	4	0	大まかに決めている
	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放課後等デイサービス計画を作成しているか	5	4	0	
	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	5	4	0	打ち合わせが必ずではない
	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	1	8	0	打ち合わせが必ずではない
	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	6	3	0	
	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	6	1	
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	⑲	ガイドラインの総則の基本活動を複数組み合わせ支援を行っているか	4	4	1	わかりません
	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	0	
	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	7	2	0	
	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	0	
	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との間で情報共有と相互理解に努めているか	4	5	0	
	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	7	1	わかりません
	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	2	7	0	わかりません
	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	0	5	4	わかりません
	㉗	（地域自立支援）協議会等へ積極的に参加しているか	2	5	2	他のスタッフが行ってくれている・わかりません
	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	7	2	0	不十分などところもある
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	1	直接お話しする機会が少なく、支援できていないと感じる・わかりません	

保護者への説明責任等	⑳	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	7	2	0	と、思う
	㉑	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	6	3	0	子育てをしてきているスタッフが多く、相談にキチンと助言、支援をしている
	㉒	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	0	6	3	今後行う予定だと聞いている・わかりません
	㉓	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	8	1	0	
	㉔	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	3	6	0	最近行えていないが、発信している
	㉕	個人情報に十分注意しているか	9	0	0	
	㉖	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	8	1	0	
非常時等の対応	㉗	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	0	6	3	今後行う予定だと聞いている
	㉘	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	0	作成は行っているが、一度職員間で読み上げを行いたい
	㉙	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	7	2	0	3.9月に半年に1度行っている
	㉚	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	2	7	0	わかりません
	㉛	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	6	0	わかりません
	㉜	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	7	2	0	
	㉝	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	7	2	0	