

## ばんきっず/ぱんでい 放課後等デイサービス評価アンケートの結果

平成28年7月初旬に、ばんきっず/ぱんでい 放課後等デイサービスの評価アンケートを実施いたしました。ばんきっず（ばんびる）、ぱんでい、それぞれ12人の保護者様よりご回答をいただきました。ありがとうございます。心よりお礼申し上げます。

さっそくですが、その集計ができましたのでご報告申し上げます。施設的环境や保護者会の扱い等、当方も課題として十分認識している点についてのご指摘を多くいただきました。また、個別意見として、さまざまなご提案やご要望もいただきました。いただいたご意見を職員間で共有し、よりよい事業所を目指して、随時対応策を講じて参ります。

今後とも何かしら気になる点やご要望、またご相談等がございましたら、どうぞご遠慮なくお申し出ください。今後とも、ばんきっず/ぱんでいを、よろしくお願い申し上げます。

平成28年7月31日  
ばんきっず 代表 伊東 伸

		チェック項目 ①十分できている ②まあまあできている ③やや不十分 ④不十分 ⑤わからない	★上段はばんきっず、下段はぱんでいの回答数です。 ★平均は、⑤を除いた①～④の加重平均としています。						
			①	②	③	④	⑤	平均	
環境・体制整備	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	ばんきっず	2	4	3	2	1	2.5
		ぱんでい	8	3	1	0	0	1.4	
	②	職員の配置数や専門性は適切であるか	ばんきっず	4	5	1	0	2	1.7
		ぱんでい	3	7	0	1	1	1.9	
	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	ばんきっず	3	5	2	1	1	2.1
		ぱんでい	9	2	1	0	0	1.3	

①③ばんきっず（ばんびる）について、「活動スペースが十分でない」、「バリアフリー化の配慮が不十分」との声を多くいただきました。民家を利用した生活訓練を中心に据えているため、ぱんでいのように身体を使った運動ができず、また、バリアフリー化についても不十分な箇所があると認識しております。  
→今年度中に移転する計画です。

② 現状、利用者さん1.5～2人に対して職員を1人配置しておりますので、マンツーマン対応が必要な利用者さんが多い場合は職員不足と感じられることがあると認識しております。  
→運営上、職員数をこれ以上増やすことは困難ですので、職員のレベルアップで対応します。

② 社会福祉士、介護福祉士、保育士、社会福祉主事等の福祉系専門資格を有している職員はおりますが、理学療法士、作業療法士、看護師等の医療系専門資格を有している職員はおりません。  
→資格取得に限定せず、定期的実施している内部研修を拡充して、個々の職員のレベルアップを引き続き推進していきます。

		チェック項目 ①十分できている ②まあまあできている ③やや不十分 ④不十分 ⑤わからない	★上段はばんきっず、下段はぱんでいの回答数です。 ★平均は、⑤を除いた①～④の加重平均としています。						
			①	②	③	④	⑤	平均	
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、放課後等デイサービス計画が作成されているか	ばんきっず	8	4	0	0	0	1.3
		ぱんでい	11	1	0	0	0	1.1	
	⑤	活動プログラムが固定化しないよう工夫されているか	ばんきっず	6	5	0	0	1	1.5
		ぱんでい	10	2	0	0	0	1.2	
	⑥	日々の支援内容等は適切に保護者へ連絡できているか	ばんきっず	9	3	0	0	0	1.3
		ぱんでい	9	3	0	0	0	1.3	

④⑤個別支援計画は、相談支援事業所（ばんさぼ、てくてく）とも連携し、原則として半期毎に、保護者さんとの面談を実施して立案しています。また必要に応じて、変更もしております。夏休み等の長期休暇時には、この期間でしかできない療育を実施しています。

⑥ 療育の実施内容については療育日誌（控）と月次の報告書を中心にご連絡しております。  
→④～⑥については、十分できているとの評価をいただけるよう、引き続き実施します。

	チェック項目 ①十分できている ②まあまあできている ③やや不十分 ④不十分 ⑤わからない	★上段はぱんきっず、下段はぱんでいの回答数です。 ★平均は、⑤を除いた①～④の加重平均としています。						
		①	②	③	④	⑤	平均	
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たか	ぱんきっず	8	4	0	0	0	1.3
		ぱんでい	12	0	0	0	0	1.0
	⑧ 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るか	ぱんきっず	5	7	0	0	0	1.6
		ぱんでい	10	2	0	0	0	1.2
	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	ぱんきっず	4	7	0	0	1	1.6
		ぱんでい	11	0	1	0	0	1.2
	⑩ 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	ぱんきっず	0	2	1	3	6	3.2
		ぱんでい	2	5	2	0	2	2.0
	⑪ 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	ぱんきっず	5	2	0	1	4	1.6
		ぱんでい	7	0	0	0	5	1.0
	⑫ 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	ぱんきっず	4	6	1	0	1	1.7
		ぱんでい	10	1	1	0	0	1.3
	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	ぱんきっず	5	5	0	0	2	1.5
		ぱんでい	8	2	0	0	2	1.2
⑭ 個人情報に十分注意しているか	ぱんきっず	6	4	0	0	2	1.4	
	ぱんでい	10	0	0	0	2	1.0	

- ⑦ 開所時から利用いただいている保護者さんに対して、既に十分ご存知であろうとの思い込みから、説明が不十分となっている箇所もあるのではないかと認識しております。  
→ 今後は、ご利用年数に関わらず、丁寧な説明を実施します。
- ⑧⑨ 保護者さんとの面談は個別支援計画作成時に実施しておりますが、特にお申入れが無ければ、都度の面談や参観の設定はしておりません。また、送迎時には余裕時間も無く、ちょっとしたご相談にも対応できないことや、送迎担当者が当日の状況を把握していないケースもあることから、物足りなさを与えているのではないだろうか？との認識はしております。  
→ 今後も送迎時の対応は難しいとは思いますが、しかしながら、ご相談や参観等はいつでも承りますので、どうぞ、ご遠慮なくお申入れください。
- ⑩ ぱんきっずには保護者会はありません。希望される方ばかりではありませんので、当方から働きかけての組織化を、現時点では考えておりません。  
また、昨年度までは、保護者さんを対象とした集まり（ぱんCafe）を開催しておりましたが、参加者が少なかったこともあり、現在は休止しております。  
→ ご希望があれば、保護者会の設置や集まり（ぱんCafeの再開）を検討します。
- ⑪ 苦情や事故が全くない、ということはありません。いただいた苦情や発生した事故についてはその都度適切に対応しておりますが、その連絡等は該当する保護者さんだけにしております。  
→ 今後は、個人情報に配慮した上で、すべての保護者さんにご報告するように改めます。
- ⑫ 利用者さんに対しての意思の疎通が、必ずしもうまくいかない時があると認識しています。  
→ 職員研修やミーティングを通じて、レベルアップに努めます。
- ⑬ 個人情報を記載しないようにとの意識と、関係者以外に見ている人はいないだろう、との認識から、長らくHPやブログの更新が止まっています。  
→ ネットではなく、ぱんきっずレターを充実させる方向で改善していきます。
- ⑭ 良い評価を頂戴しておりますが、報告書の作成時等、個人情報の取り扱いに不十分なケースがあると認識しております。  
→ 職員研修やミーティングを通じて、個人情報の取り扱いに注意していきます。

	チェック項目 ①十分できている ②まあまあできている ③やや不十分 ④不十分 ⑤わからない	★上段はぱんきっず、下段はぱんでの回答数です。 ★平均は、⑤を除いた①～④の加重平均としています。						平均
			①	②	③	④	⑤	
非常時の対応	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	ぱんきっず	3	4	1	0	4	1.8
		ぱんでの	7	2	1	0	2	1.4
	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	ぱんきっず	1	4	1	0	6	2.0
		ぱんでの	4	2	0	0	6	1.3

- ⑮ 緊急時対応マニュアル及び感染症対応マニュアルは策定済みですが、防犯マニュアルは未策定です。通所施設ですので、決めておく手順等も少なく、これまでは、策定の必要性を感じていませんでした。  
保護者さんへの周知・説明については、警報発令時やインフルエンザ流行時に、都度お知らせしております。  
→早急に今年度中に各種マニュアルを見直し、定期的に周知・説明の機会を設けます。
- ⑯ 毎年2回、火災訓練を実施しておりますが、実施した旨をお知らせしておりませんので、このような評価になったのではないかと受け止めております。  
→引き続き非難訓練を実施するとともに、実施都度ご連絡していきます。

	チェック項目 ①十分できている ②まあまあできている ③やや不十分 ④不十分 ⑤わからない	★上段はぱんきっず、下段はぱんでの回答数です。 ★平均は、⑤を除いた①～④の加重平均としています。						平均
			①	②	③	④	⑤	
満足度	⑰ 子どもは通所を楽しみにしているか	ぱんきっず	8	2	0	1	1	1.5
		ぱんでの	8	2	0	0	2	1.2
	⑱ 事業所の支援に満足しているか	ぱんきっず	7	5	0	0	0	1.4
		ぱんでの	11	1	0	0	0	1.1
	⑲ 利用の変更等に対応できているか	ぱんきっず	9	3	0	0	0	1.3
		ぱんでの	10	1	0	0	1	1.1
	⑳ スタッフは気持ち良く接しているか	ぱんきっず	9	3	0	0	0	1.3
		ぱんでの	11	1	0	0	0	1.1

- ⑰ 療育というものは、必ずしも利用者さんにとって楽しいことばかりではありませんが、楽しいという想いを抱いてもらえるようにすることが私たちの役割であると認識しております。  
→引き続き、利用者さんの感情を気にかけて対応を実施します。
- ⑱⑲ 総じて良い評価をいただいておりますが、一方で、送迎ができる職員が少なく、送迎のご希望や突然の変更に対応できないことがあると認識しております。  
→利用変更等については、今後も原則としてお受けする方針を継続します。  
送迎については、お引き受けできないことも多いと考えています。何卒、ご理解ください。
- ⑳ スタッフの対応は、一番重要な点だと認識しております。  
→十分できているとの評価をいただけるよう、職員一同、努力いたします。

総合的な評価		①	②	③	④	⑤	平均
①大いに不満 ②不満 ③満足 ④ほぼ満足 ⑤十分 (平均は、①～⑤の加重平均です。)	ぱんきっず	0	0	2	5	4	4.2
	ぱんでの	0	0	1	5	5	4.4

おそらくは、強いご不満がある方は利用されていないのではないかと思います。  
従って、①大いに不満や、②不満という方は、まずおられない（おられたとしてもアンケートに回答されない）として考えますと、いただいたご回答からは、まだまだ改善箇所がたくさんあるという評価であると受け止めております。  
各項目欄に記載しておりますように、できる箇所から着実に改善を実行していき、すべての方から、⑤十分という評価を頂戴できるように努めて参ります。