

放課後等デイサービス評価アンケートの結果と弊事業所の取り組みについて

令和2年10月下旬から11月初旬にかけて、ばんきっずの放課後等デイサービス評価アンケートを実施いたしましたところ、12人中8人の保護者様よりご回答をいただきました。お忙しい中、大変ありがとうございます。心よりお礼申し上げます。

さて、アンケートの集計並びに弊事業所が取り組む課題についての整理ができましたので、ご報告申し上げます。

今回は、評価項目の③やや不十分、④不十分、⑤わからないの回答を中心に、ご説明と改善策を明記させていただきます。わからないというご回答を多くいただきました点につきましては、ご説明が不十分であったことをお詫び申し上げます。

今回、ばんきっず並びにばんでいの両事業所に対してご指摘いただいた課題とあわせまして、随時対応策を講じてまいります。どうぞ今後とも、よろしくお願い申し上げます。

令和 3年 12月 10日

ばんきっず管理者 百木 久美子

■環境・体制整備

⇒チェック項目 ①十分出来ている 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 平均は、⑤を除いた加重平均です。		①	②	③	④	⑤	未回答	平均
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	4	4	0	0	0	0	1.5
②	職員の配置数や専門性は適切であるか	7	1	0	0	0	0	1.1
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	8	0	0	0	0	0	1.0
④	コロナ感染症対策は十分にできているか	6	1	0	0	1	0	1.1

いただいた主なご意見

〈環境・体制整備について〉

- ・お迎えの時、適切なアドバイスをいただき、よりよく案を出してもらえる。
- ・毎月のおたよりなどを読むと、コロナでも丁寧に関わってもらっていると思う。
- ・いつも帰りに細々としたおもちゃなどまで消毒してくださっているのをお見かけします。ありがとうございます。
- ・いつもきれいにお掃除していただいて、アルコール消毒もされていて、安心しています。

弊所の対応、改善のお約束

【④コロナ感染症対策について】

1. 衛生用品の確保

- ①手指消毒液、清掃用アルコール液、マスク等を十分に確保した上で支援を行っています。
- ②感染防止対策として、十分な量の備蓄と管理を行っています。

2. 休業要請判別マニュアルに沿って利用、出勤を規制しています。

3. 勤務体系（利用者不在時に交代での在宅勤務、就業前の検温実施）を調整しています。

4. コロナ対策確認票を作成し、定期的に対策状況の確認を行うようにしています。

5. 来所者管理表を作成し、面談等入室の際に対応を行うようにしています。

6. 内部研修（個別での動画視聴、リモート研修の参加）を調整しています。

7. 全スタッフに、PCR検査とワクチン接種を行っています。

8. 支援活動においては、

- ①マスクの着用、手指洗浄、検温を徹底しています。
 ②換気のために、窓を開けたり空気清浄機や換気扇、扇風機を使用しています。
 ③食事、おやつ等の際は、間隔を空け、フェイスシールドや手袋を着用しています。

⇒チェック項目 ①十分出来ている 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 平均は、⑤を除いた加重平均です。		①	②	③	④	⑤	未回答	平均
⑤	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	5	3	0	0	0	0	1.4
⑥	活動プログラムが固定化しないよう工夫されているか	6	2	0	0	0	0	1.3
⑦	放課後等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	6	2	0	0	0	0	1.3

いただいた主なご意見

〈適切な支援の提供について〉

- ・子供に無理のないように、できることを着実に支援していただいています。
- ・コロナ禍で制限されることが多い中、子供たちを連れて公園やいろんな所に連れて行ってもらえて嬉しいです。

■保護者への説明等

⇒チェック項目 ①十分出来ている 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 平均は、⑤を除いた加重平均です。		①	②	③	④	⑤	未回答	平均
⑧	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	5	3	0	0	0	0	1.4
⑨	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	6	2	0	0	0	0	1.3
⑩	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	6	2	0	0	0	0	1.3
⑪	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 ※現在、保護者会はありません。過去に交流の場を設けたことはありましたが、現在は休止しています。保護者会は必要であると思われます。	0	0	0	0	5	3	5.0
⑫	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	4	1	0	0	3	0	1.2
⑬	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	7	1	0	0	0	0	1.1
⑭	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	7	1	0	0	0	0	1.1
⑮	個人情報に十分注意しているか	5	1	0	0	2	0	1.2

いただいた主なご意見

〈保護者様への説明等について〉

- ・連絡帳にも、いつも詳しく書いていただいていますし、迎えに行った時にも、その都度、伝えて頂けて有難いです。
- ・困ったことや相談させてもらったことにアドバイスをしたり、励まして頂いたり、感謝しています。
- ・ぱんきっずレター、楽しく読ませて頂いています。
- ・中学生になり、小学生とは違う悩みがあるが、成長に合わせて話を聞いてもらえるので有難いです。

〈父母の会の活動、保護者会等について〉

- ・休みの日が不定期であり、コロナもあり希望しない。
- ・特に思わない。

〈苦情等について〉

- ・今まで苦情が無いのでわからない。

〈非常時の対応〉

- ・きちんとされているだろうと信用している。

弊所の対応、改善のお約束

【⑪保護者会について】

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は考えておりません。また、過去には、交流の場を設けたこともありましたが、参加者が少なく、固定化されてきたこともあって現在は休止しております。今回のアンケートでは、過去開催していた時期から年月が経ち、当時とはお子さんの年齢や状況等ご事情が変化しているのではないかと考え、改めてご意見をお伺いしましたところ、お仕事等のご都合により希望がありませんでした。従って当面の間行う予定はありませんが、今後、保護者様とのコミュニケーションの機会が必要と感じるようなことがあれば検討します。

【⑫苦情への対応について】

この一年、苦情の連絡はお受けしませんでした。実際に苦情があった場合には、詳細を確認し迅速かつ適切に対応しています。また、その内容に関わらず管理者及び法人代表に報告が上がり、内部の課題として採り上げて再発防止の対応をしています。

【⑮個人情報の注意について】

この一年、コロナ感染症対策として在宅ワークを推奨しているため、最低限の管理に留まっております。具体的には、USBの使用やパソコンのセキュリティ対策について、十分とは言えません。また、職員個人の守秘義務の順守については、就業規則にも定め、入社時に誓約書の提出を義務付けております。今後は、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一層注意していきます。

■非常時の対応

⇒チェック項目 ①十分出来ている 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 平均は、⑤を除いた加重平均です。		①	②	③	④	⑤	未回答	平均
⑩	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	5	1	0	0	2	0	1.2
⑪	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	5	2	0	0	1	0	1.3

いただいた主なご意見

- ・きちんとされているだろうと信用している。

弊所の対応、改善のお約束

【⑩⑪非常時の対応マニュアルの策定と周知、説明について、非常災害に備えた訓練について】

非常災害に備えた訓練については、毎年2回、火災や地震を想定した訓練を実施しています。この一年は6月に地震、11月に火災を想定した訓練を実施し、実際に避難場所まで車で移動する訓練も行いました。実施報告については、ぱんきっずレターに記載していますが、伝わっていないのかと受け止めております。また、非常誘導灯の法定点検は専門業者に委託して、毎年2回実施しています。引き続き訓練を実施するとともに、実施都度お知らせいたします。

なお、弊事業所の立地場所は、河川氾濫の影響を受けやすいことから、気象情報には十分注意した運営を行います。避難情報が発令された時点で事業所閉所の措置を採りますので、ご理解、ご了承ください。

■満足度

⇒チェック項目 ①十分出来ている 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 平均は、⑤を除いた加重平均です。		①	②	③	④	⑤	未回答	平均
⑱	子どもは通所を楽しみにしているか	6	1	0	0	1	0	1.1
⑲	事業所の支援に満足しているか	7	1	0	0	0	0	1.1
⑳	スタッフは気持ち良く接しているか	7	1	0	0	0	0	1.1

いただいた主なご意見

- ・楽しみにしていると思いますし、寛げる居場所でもあると思います。
- ・いつも明るくあいさつして下さいます。

弊所の対応、改善のお約束

【⑱子どもは通所を楽しみにしているか】

ぱんきっずでは、支援者が子どもたちの思いや情緒を汲み取り、安心して楽しく過ごせる居場所であることを第一に考えています。スタッフの配置に余裕がある日は、選択活動により子どもの自主性を尊重する取り組みを行っております。

ただ、子どもの状況は日々変化するものです。そのためにもご家庭や学校と十分に連携し、子どもに相応しい支援を提供できるよう、些細なことでも構いませんので、ご連絡いただけるとありがたいです。

■総合的な評価

⇒チェック項目 ①とても良い ②やや良い ③普通 ④やや不満 ⑤大いに不満 (平均は、①～⑤の加重平均です。)		①	②	③	④	⑤	未回答	平均
	総合的な評価	7	0	1	0	0		1.3

いただいた主なご意見

- ・祝日に預かっていただける日ができて、その間、子供以外（お姉ちゃん）との時間が少しでも持てるなあど嬉しいです。
- ・ぱんきっずでもプランターなどで土いじりをする時間をたくさん作って欲しいです。
- ・子供の意志に見守る体制は、親として有難いです。引き続きお願いします。
- ・重度でこだわりのある子供ですが、きちんと向き合って対応して、過ごしやすい場所になっていると思います。月曜利用で日曜日には「ぱんきっず」とノートをリュックに入れていきます。帰りも鼻歌を楽しそうに歌っている様子を見ると安心していただける場所だと思います。

弊所の対応、改善のお約束

お忙しい中、アンケートにご協力いただき、また様々なご意見をいただきまして誠にありがとうございました。ご承知の通り、コロナ感染症の対応に加えて、今年4月から報酬単価が減少したことから、事業所の経営は大変厳しいものとなっております。また、集団生活においては、子どもや保護者様の思いを十分に満たすことは難しい点もあります。しかしながら、今回のアンケートでは非常に高い評価をいただき、スタッフ一同、大変感謝しております。誠にありがとうございました。

新年度になれば、新しい利用者さんもあると思います。また、11月末にぱんきっずレターでお知らせしました通り、事業所の変更や、一緒に遊ぶ友達、スタッフの変更もあります。こういった刺激が、良い成果を生み出すように、スタッフ一同、引き続き全力で支援して参ります。

今後とも何卒よろしくお願い申し上げます。