

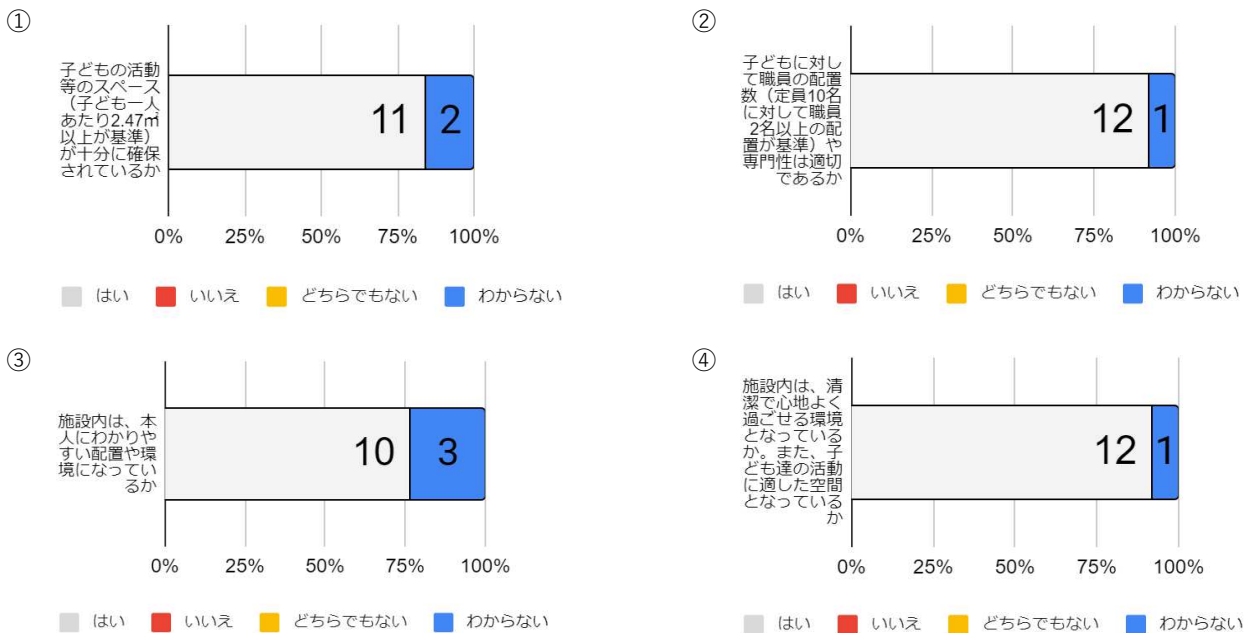
# 放課後等デイサービス評価アンケートの結果と弊事業所の取り組みについて

令和5年11月初旬に、ぱ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、13人の保護者様よりご回答を頂きました。お忙しい中ご協力頂き、大変ありがとうございました。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。

令和 5年 12月 18日  
ぱんきっず管理者 百木 久美子

## ■環境・体制整備



## 【弊所の対応、改善のお約束】

### ①について

事業所の総面積は193㎡、ホールは概ね100㎡の広さを区切って使用しております。また、面談を行っております相談室も使用しております。室内で運動療育をすることや、個室による療育はしておりませんので、現状の広さ及び間取り、機能で、十分適切であると考えております。



②について

・スタッフの配置

国の定める配置基準は、10人の利用児に対して支援員が2人となっています。

当所では（令和5年11月時点）保育士、児童指導員等を、常勤換算で3.8人、来所時には5～7人の職員を配置しています。

・専門性

社会福祉士1人、児童発達支援管理責任者1人、保育士（非常勤）1人、児童指導員（常勤）2人、児童指導員（非常勤）4人、強度行動障害者研修受講者2人を配置しています。（一人の支援者が複数の資格を有している場合があります。）

③について

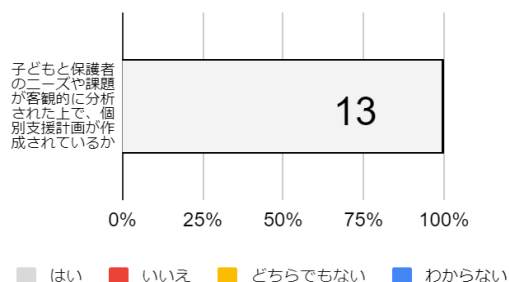
お子様の荷物置き場、活動時の場所は固定しており、分かりやすく、かつ、自発的に動きやすい環境としております。身体・発達の成長に伴い、快適に過ごせるように都度の見直しを行っています。

④について

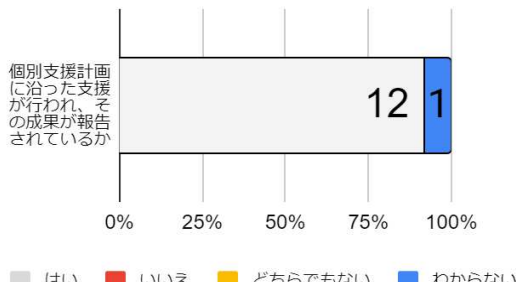
毎日17時から施設全体の清掃作業を徹底して行っています。また、使用した玩具や教材はアルコール消毒を行っております。毎月1回、施設内外がお客様の活動に適しているかをスタッフ全員で確認し、都度変更・修繕を行っています。

■適切な支援の提供

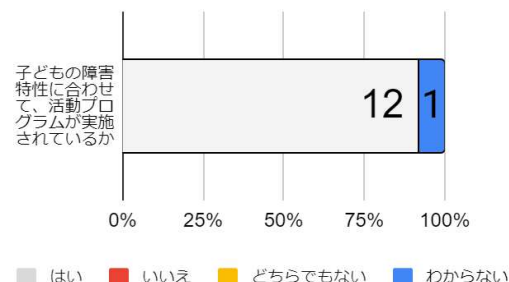
⑤



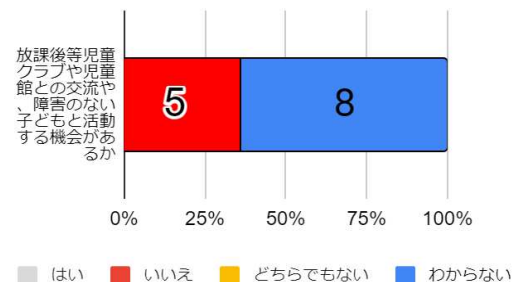
⑥



⑦



⑧



⑥について

個別支援計画決定後に全スタッフで個別支援計画の内容について共有を行い、月単位での支援内容を考案し計画に沿って毎日の支援を行っております。また、半年毎のモニタリング時、1年後の更新月時には報告書を作成して保護者様に配布、説明を行っております。

⑦について

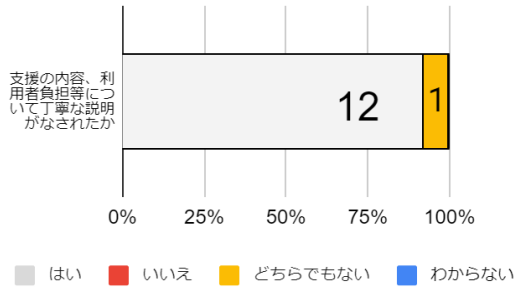
活動プログラムは個別支援計画をベースとして、お子様の障害特性に合わせた内容を立案しております。また、定期的に活動内容の見直しを行い、当日のお子様の心身の状態を観察し、その状況に適した活動、環境を設定し、できるだけ本人が選択したプログラムを実施しています。

⑧について

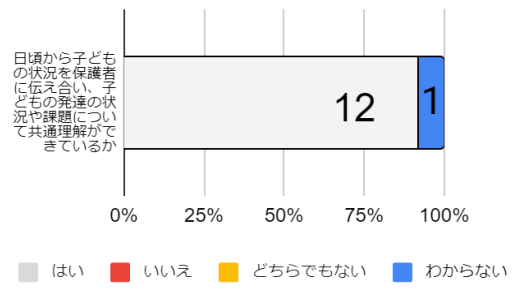
支援学校に通うお子様が多いことから、実施に際しては、当事者よりも放課後児童クラブや児童館の受け入れ措置が難しく、また、交流を持つにあたって障害特性の理解、安全・環境の確認等、詳細な打合せが必要となり、現状では物理的・時間的にも難しい状況で交流の機会が持っておりません。インクルーシブの重要性が叫ばれており、今後どのような関わり方が望ましいかを検討して参ります。

## ■保護者様への説明

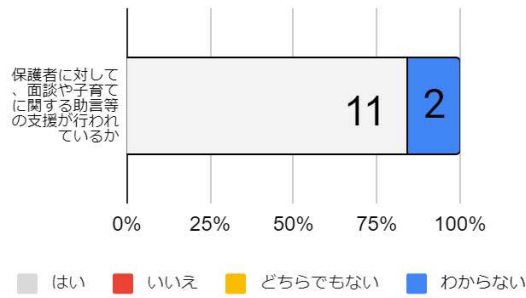
⑨



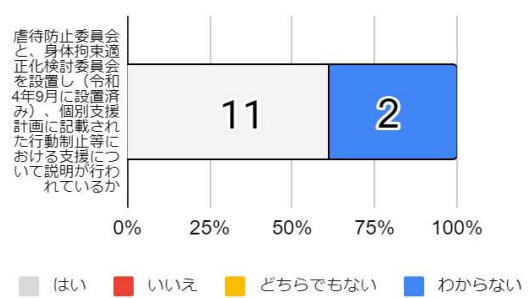
⑩



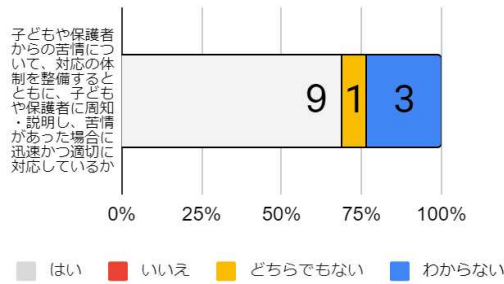
⑪



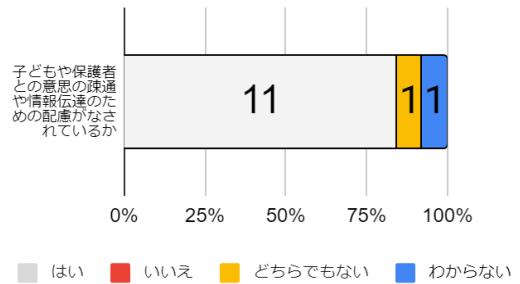
⑫



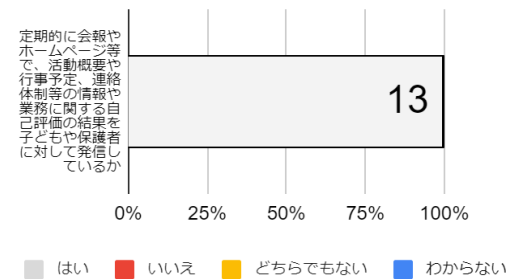
⑬



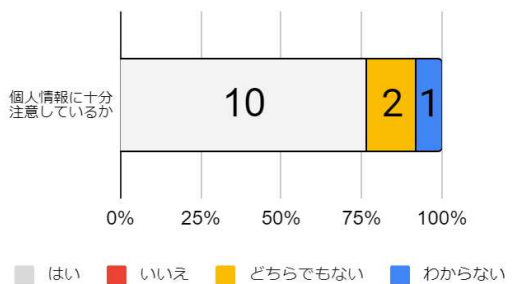
⑭



⑮



⑯



### ⑨について

日々の支援内容については送迎時に口頭、連絡ノートでお知らせしています。利用者負担については、契約時及び更新時に説明を行っております。「どちらでもない」とご意見を頂いたことを深く受け止め、今後はさらに丁寧な説明を行って参ります。

### ⑩、⑪について

保護者様から気になることがあれば連絡ノートに記載頂いたり、送迎時にお声をかけて頂き、担当スタッフで共通理解を行っています。また、当事業所での様子で気になることがあれば保護者様に口頭、連絡ノート、面談を行い共通理解ができるようにしています。「わからない」とご意見を頂いたことを深く受け止め、今後はより丁寧な伝達が行えるよう努力いたします。

⑫について

虐待防止委員会の設置については、重要事項説明書において説明をしています。また、身体拘束が発生する可能性のある利用児については個別支援計画に記載し、保護者様へ説明承諾を得ています。

※障害者虐待防止法推進の義務化について（令和4年から義務化）

利用児の尊厳の保持・人格の尊重を重視し、利用者の人権の擁護、虐待の防止等の目的のため、利用者に対する虐待の禁止、虐待の予防及び早期発見、再発防止のための措置等を定め、全ての職員がこれらを認識し、適切なサービスを提供しています。

- ・従業員への虐待防止研修を実施しています。
- ・虐待防止のための対策を検討する委員会として虐待防止委員会を設置するとともに、委員会での検討結果を従業員に周知徹底しています。
- ・虐待の防止等のための責任者を設置しています。

⑬について

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内部の課題として取り上げ、事業所内で共有し、再発防止の措置を取っております。

⑭について

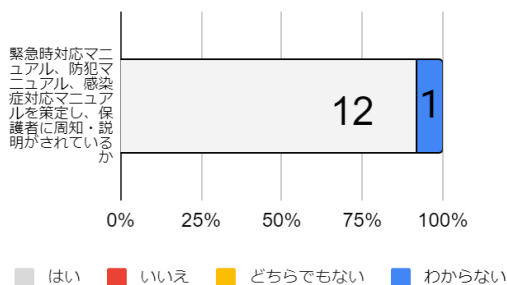
保護者様には、連絡ノートの使用、メール、又は口頭での伝達をご提案させて頂いています。また、お子様との意思の疎通、伝達においては、マンツーマンで聞き取りを行ったり視覚支援を用いて、相違が無いようにしています。「わからない」「どちらでもない」とご意見を頂いたことを深く受け止め、意思の疎通や情報伝達を確実に行って参ります。

⑮について

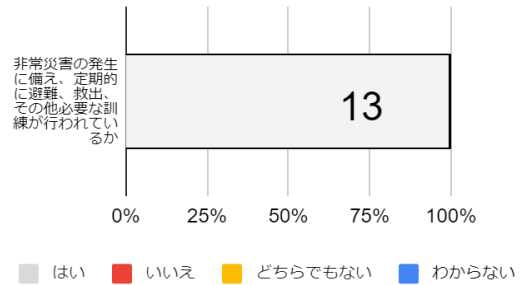
個人情報を含む守秘義務の順守については、就業規則にも定め、入社時に誓約書の提出を義務付けております。また、個人情報が記載された書類については鍵付きのキャビネットに保管しております。

■非常時の対応

⑰



⑱

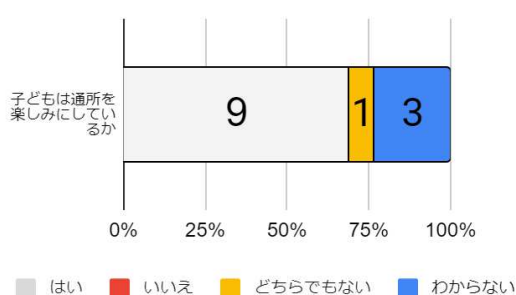


⑰について

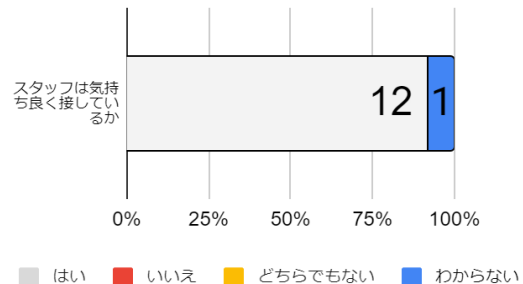
重要事項説明書に各種の非常時対応マニュアルを策定している旨を記載しております。また、毎年2回、非常事態に備えた避難訓練等を実施し実施日、内容についてはぱんきずレターでお知らせをしています。

■満足度

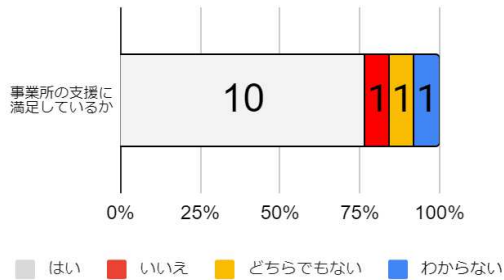
⑲



⑳



⑳



⑑、⑒、⑓について

毎日の支援については個別支援計画に沿った内容を軸に、その日のお子様の心身の状態をみながら、本人主体の活動を行っております。お子様が楽しみながら通所できる支援が行えるよう、スタッフ一同取り組んで参ります。日々の支援の中で、疑問・ご意見がございます場合には当所、又は相談支援事業所へご連絡頂ければと思います。

### ■弊社への要望について

・送迎の時間に対してもう少し柔軟な対応をしていただけると助かります。

何時までは受け入れできませんとか、時間厳守で迎えに来てくださいなど、毎回そうできない場合もあると思います。少しは融通きくようお願いしたいです。その割には帰ってくるのが早すぎる時があります。17時から順番に送るはずなのに、17時前に出ているのでは？と思うときがあります。

・帰宅後、職員の方々や友人達との交流をととても楽しんでいると、本人からよく聞いています

### 【弊社の対応、改善のお約束】

・送迎についてのご意見への回答は別途添付しております。

お忙しい中、沢山の方にアンケートにご協力頂きありがとうございます。集団生活の中で、個々のお子さま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、至らない部分も沢山あると思います。少数ながら「わからない」「いいえ」「どちらでもない」のご意見を頂いたことについては、説明不足、報告・連絡不足であったと思います。放課後等デイサービスの制度、施設、支援内容について、より丁寧な説明を行う機会を設けることも考えております。

事業所アンケートは年に一度になりますが、ご意見、ご質問があります場合にはいつでもお声掛ください。

今回のアンケートでは高い評価を頂き、スタッフ一同大変感謝しております。今後とも、スタッフ一同、お子さま、保護者様が安心、満足して利用できる事業所であり続けるよう努めて参ります。

### 【弊社への要望について】

・送迎の時間に対してもう少し柔軟な対応をしていただけると助かります。

何時までは受け入れできませんとか、時間厳守で迎えに来てくださいなど、毎回そうできない場合もあると思います。少しは融通きくようお願いしたいです。その割には帰ってくるのが早すぎる時があります。17時から順番に送るはずなのに、17時前に出ているのでは？と思うときがあります。

### 【事業所からの説明】

#### ① 開所時間について（長期休暇の開所時間と想定して返答します）

開所時間は9時30分としておりますが、全員がその時間に集中すると危険な為、9時25分からとしております。また、9時25分からと記載していなかった頃には来所時間が徐々に早くなってきたこともあります。長期休暇の支援員の勤務時間は9時15分としており、受け入れ開始までの時間は準備や昨日の引継ぎや当日の打合せをしています。少ない時間での準備となりますので、5分以上の余裕を取ることが難しいのが現状です。尚、特別な理由がおありの際は対応させていただきますので、ご相談ください。

#### ② お迎えの時間について

原則17時までのご利用を想定して活動プログラムを計画しております。その為、お迎えの時間を17時～17時半のご協力をお願いいたしております。また、17時までのお迎えを自粛して頂きたいのは、一緒にいる友だちが突然帰ることになると見通しが崩れてしまう、お迎えが遅くなる場合は友だちが帰っていく中で残ることで不安定になるといったお子さまがおられるという理由によります。

しかし、保護者様のご都合により時間変更を希望される場合は対応させて頂いております。

#### ③ 送りの時間について

送りの時間は17時出発が原則ですが、帰宅準備や部屋を出てから乗車までに時間を要すること、また、お子さまのタイミング、乗り合わせ、人数の変更などにより16時55分頃から乗車を始めております。また、お迎えの対応で玄関が混雑する場合もあり、危機回避の観点から乗車が完了次第出発しております。ご理解いただくと幸いです。