

保護者向け 放課後等デイサービス評価表

はい・○ どちらともいえない△ いい・● × 該当事項がない・-

	○	△	×	無回答	ご意見	改善策・改善目標
<b>環境整備・体制整備</b>						
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	87%	13%			十分です。奥行のある広いスペースで子どもの人数も部屋もシンプルで取り組みやすい環境。体が大きくなると思いっきり動かすには不十分なかなど。見学の時は狭いかな？と思ったのですが意外に大丈夫でした。スペースは他に比べて広いと思うもう少し横幅があるかなと思う。	建物の形状上、横幅が狭い空間となり、不便を感じることもありますが、可能な限り広く安全に空間利用できるよう、余計な備品を置かないという工夫をしています
2 職員の配置数や専門性は適切であるか	100%				十分です。コーチが保護者が居る間も子供達のところにも必ずコーチがついて下さって色々なところに目が行き届いていると感動しております。有難いです。	規定では10人定員に対し2人の職員配置となっていますが、常時3人～4人の配置をしています。プール時にはさらに手厚い人員配置をしています。
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	37%	31%	19%	13%	困ってはいませんが入口が長い階段なので、事業所が2階にある為階段を使わなくてはならない子供が実際に飛び出して階段にまたまた落ちた人との接触事故等々がないようリフト階段などが設置されています。階段はあまり高くはないです。子供は平気で駆け上っていますが、階段は仕方ないですね。	構造上大変ご不便をおかけして申し訳ありません。以前は階段を上がりかけた場所で靴の着脱をしていましたが、安全の向上のため1階で靴の着脱をするよう変更しています。
<b>適切な支援の提供</b>						
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	87%	13%			満足しています。家での関わり事や家で実践する事が難しい事をコーチに相談して共有していただいている。不要さや集中力etc...考慮された活動だと思ふ。用具の工夫や手作りなど配慮が感じられる。学校の参観にも来て頂いたり他のデイも連携を図って頂いたり有難いです。	一人一人の課題や目標を家庭から伺った上で、事業所からの視点でも課題分析をし、計画をご提案させていただいております。
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	87%	13%			運動だけでなく折紙や季節にあわせた製作をしたり楽しく集まる力を伸ばすことができています。毎週違うプログラムで活動させているので子供は毎日帰るまで楽しみながら帰って来ます。夏休みも大切なお休みの期間中は休んでいます。毎週も楽しみに帰るよう工夫されています。毎週色んなことを考えて頂いて頂いております。	子どもたちが運動を楽しく身近なものに感じられるよう、プログラムの構成をしています。
6 放課後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	13%	6%	50%	31%	平日は学校から帰って奮闘して家で過ごす事が多い。なかなか交流する時間がとれない。親の都合で変更されている。障害のない子との関わりを持った活動をしたなど聞いたことがない。あまりよく知らないです。	療育のサービス内容が事業所内で運動をする設定のため、外部にて利用児以外の児童と活動する予定は現在のところ計画はしていません。
<b>保護者への説明等</b>						
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	100%				説明は丁寧に受けています。頭に入っているかと言えば？ですが大体は理解しております。いつもわかりやすく説明して頂いてます。	利用前に十分理解し、納得していただいた上で利用を開始していただくようにしています。
8 日頃から子どもの状況を保護者と伝えあい、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くか	87%	13%			できています。家族の悩み事や折り事に的確にアドバイスを頂いたり家族の知らないサンクスの子の行動や様子なども聞いて頂いたり嬉しいなっております。それぞれのコーチがそれぞれの目で見ていただいているので受け入れられる事や課題なども多いです。空想時子供の身体や心算等報告する時間を確保ができていていてお互いに子供の状況を共有できて保護者にと安心し信頼することが出来る。いつも活動の内容等も丁寧に説明して頂いて見守りしてくれて安心できています。	主に迎えの際での保護者様とお話になるので、十分な時間はその都度取れてはいますが、状況に応じて時間を設けて個別相談に乗ったり、連絡帳を応じたり対応できます。
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	63%	19%	6%	12%	"こんなことを家で作ってみたいんだけど"みたいな助言をしてもえらな番稼家では見えない部分が見えるかもしれないので伝えています。口頭で伝えることができない場合用意されたノートで相談。報告する事が出来たり子供の苦手な事を相談したらそれに関する活動を取り組んでくれたり配慮をよけてもらっています。	自宅でもできるトレーニングなども、ブログで紹介し、家庭でも取り組めるよう情報提供をしています。質問などありましたらお気軽に申し出てください。
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		6%	25%	69%	保護者会などいっしょに行われているのかわからない。親子で運動！みたいなことがいっつか出来るというですね。色々とハードルありますが。	現在行っていませんが、必要性はあると考えますので、年に1回事業報告や意見交換・質疑応答などの機会を設定していきます。
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し、苦情があった場合に迅速かつ適切に対応しているか	44%	12%		44%	苦情などありません。子供からも聞いておりません。他者の苦情とその改善結果を聞いてみたい。特に苦情は無いので。	苦情や不満の意見をいただければ場合には迅速に対応を心がけています。実際にいただいた声に対する対応は欄外にてご紹介します。
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	88%	6%		6%	口頭で伝えることができない場合用意されたノートで相談。報告する事が出来たり子供の苦手な事を相談したらそれに関する活動を取り組んでくれたり配慮をよけてもらっています。いつも迎えの時に丁寧に様子を丁寧に伝えて頂いて助かります。なだ紙にして残したもので1か月分まとめてでも簡単な文書で頂きたいです。	口頭での伝達以外に、連絡帳もご用意しています。ご希望のご家庭には用意いたしますのでお声かけください
13 定期的に会報やホームページ等で活動概要や行動予定、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	56%	13%	6%	25%	ブログでは色々な専門的な知識や情報をわかりやすく教えてくださりまた子供達の成長の姿もアップされていて楽しく拝見しております。早目の成長目録もすぐありがたいです。ブログ更新楽しみにしています。勉強にもなります。	基本的にはホームページにて事業所の取り組み内容などをご紹介させていただいております。皆さんに楽しんでいただけるような内容を発信していきます。
14 個人情報に十分注意しているか	100%				信頼しているの。	スタッフ一同、最新の注意を払っています。
<b>非常時等の対応</b>						
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、職員や保護者に周知を図っているか	63%	19%	6%	12%	マニュアルを確認しています。よくわかりません。	各マニュアル、職員に対しては周知していましたが、保護者には周知できていませんでした。今後事業所内に掲示等します。
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を行っているか	31%	12%	19%	38%	マニュアルを確認しています。どのようなことが行われているかわからない。子供達も事業所内で訓練した事ありますか？よくわかりません。	訓練は半年に1回実施していますが、外部に向けて情報発信はしていませんでした。今後は避難訓練に関してもブログなどで発信していきます。
<b>満足度</b>						
17 子どもは通所を楽しみにしているか	94%	6%			楽しくて仕方がないみたいです。サンクスの事が家で話題になることもあります。SSTの授業が大好き。本人が意識して行動出来たら嬉しいなと思います。とても！毎週とても楽しいようです。いつもニコニコして帰ってきます。楽しんでいただけています。少数人数での運動は貴重な機会です。いつもありがとうございます。行ってみたいと一度も言った事がなく毎回楽しみにしています。	とてもうれしい声をありがとうございます！さらなる向上を目指してスタッフ一同努力していきます！
18 事業所の支援に満足しているか	87%	13%			大満足です。本人だけでなく家族も感謝です。いつも私たちが力になっていてありがとうございます。これからも宜しくお願いします。有難うございます。子供が嫌がらずに通えるのは指導者の皆さんが活動の日を努力されているからだと思います。今後とも子供達の事に変わらぬ支援をお願いします。もう少しサポートや指導などやらないかなと思います。満足しているが指導者ばかりが頑張っている。いつも有難うございます。満足です。5月27日1回ありますが2月2日1回も満足できる事を楽しみにしています。	気軽に要望を話していただける関係づくり努めます。 利用回数現在の状況ではご希望にお応えできない状況ではありますが、限られた利用日を充実できるよう精一杯支援いたします。

苦情・ご不満のご意見の例とその対応のご報告

**1. 保護者への伝達不足**  
 利用中に利用児とスタッフが話した内容で本人がネガティブな解釈をしていたことがあった。そういったやりとりがあったことを保護者は知らなかったのでフォローしてあげられなかった。子どもとスタッフが話した内容は報告してほしい。  
**対応** 利用中に他児とのトラブルで不穏になったご本人との個別対応の中でスタッフが本人にかけた言葉が納得できていなかったようです。利用終了時にご本人が笑顔でトラブルの相手の子と握手をする姿があったため、解決したと私たちも安心していましたが、実際は本人の中では解決できていなかったようです。数日後に本人がそのことで悩み続けていたことが分かり、保護者から相談いただいたケースです。今回のケースを踏まえ、お子様と特別にお話する機会があった場合などは、保護者の方には細やかな報告をしていくことをスタッフ間で確認いたしました。

**2. 学校への訪問に関して**  
 学校へ行く週間にはサンクスのスタッフが学校に来ていたと聞いた。事前に学校に行くことを知らなかったため、何をしに行ったのか不安になった。学校に訪問するときには連絡・報告をしてほしい。  
**対応** 学校へ行く週間である、なにか関わらず、事業所の関係者として、訪問前には保護者と学校に確認をし、訪問時には身分を明らかにして、訪問後は保護者に報告の形をとることを徹底していきます。学校訪問のマニュアルも作成し、職員間で周知いたしました。

**3. 個人情報の扱いに関して**  
 わが子と他の家庭の子のトラブルなどの報告の際、相手の家庭や状況が特定できるような話し方はしないでほしい。  
**対応** 利用者の尊厳を守ることを最優先し、これから一層プライバシーの保護には意識を高く持っていきます

頂いたご意見は、「サンクスがもっと良くなるために」というチャンスととらえ、すべてのご意見に対して改善点に気づかせていただいた感謝と真摯な姿勢を持って対応してまいります。