

令和2年3月18日

放課後等デイサービスチームかるみあ
かるみあの hana
かるみあ2ッコニコ
かるみあ4つ葉 ご利用の皆様

放課後等デイサービスチームかるみあ
従業員一同



拝啓 啓蟄の候、皆様におかれましては益々御健勝のこととお慶び申し上げます。平素より格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

今回は、先日実施させていただきました「利用者様アンケート」の結果のご報告をさせていただきます。ご多用にもかかわらずご協力いただきましたことを心より御礼申し上げます。

別添の「アンケート結果のご報告と対応について」に皆様より頂戴したご要望やご意見およびその対応についてご報告申し上げます。

敬具



放課後等デイサービスチームかるみあ

アンケート結果のご報告と対応について

1. アンケートの目的

放課後等デイサービスチームかるみあをご利用の皆様のご意見やご要望を伺うことで、認識のズレを無くし、よりご本人やご家族のお気持ちに寄り添ったサービスの提供・より開かれた施設運営をしていくため実施させていただきました。

2. 実施方法

匿名性を高めるため無記名式アンケートを配布し、郵送にて回収させていただきました。

3. 分析方法

「環境や支援体制について」「お子さんとの関わり方について」「特別プログラムや親子イベントについて」「地域との交流について」「保護者様への説明について」「保護者様同士の交流について」「非常時の対応に関して」「お子さんの満足度について」「保護者の満足度について」の9指標それぞれについて満足度を算出し考察致しました。

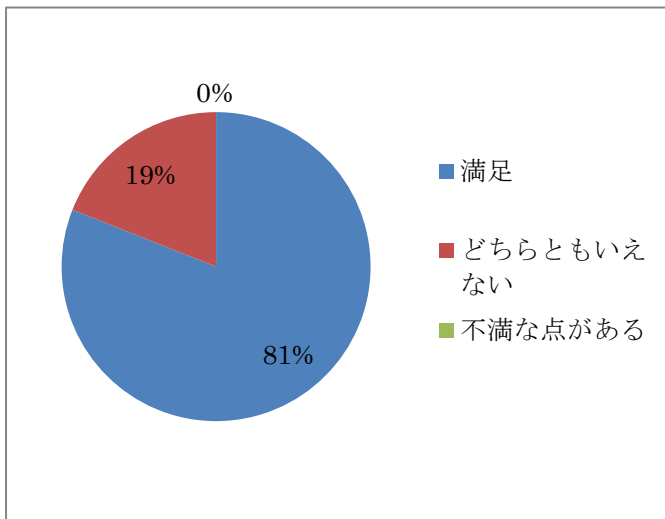
4. 結果と対応

(1) 回収率 送付数69部 回収数 39部

「普段なかなか言えないこと」や、「わざわざ言う程ではないけど気になっていること」をお伺いするため、無記名で実施させていただきました。たくさんの貴重なご意見をくださりまして誠にありがとうございました。

(2) 指標ごとの結果と対応について

①「環境や支援体制について」



① 「環境や支援体制について」

・活動スペースについて

「当日のご利用人数によっては不十分と感じる」とのご意見をいただきました。活動のスペースを確保できるよう、試験的に学年毎の少人数グループの活動をする取り組みを4つ葉で始めました。

・事業所の設備について

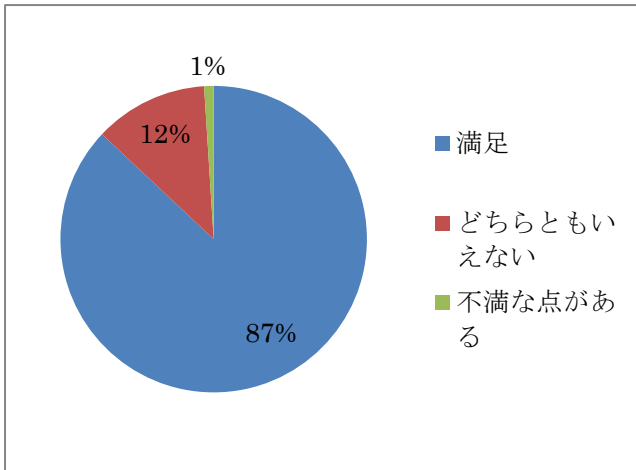
特段のご指摘はありませんでしたが、職員から視覚化を増やすことでお子様が見通しをもって過ごしやすいようになるのではないかとご意見があり、随時進めているところです。

・職員の配置数や専門性について

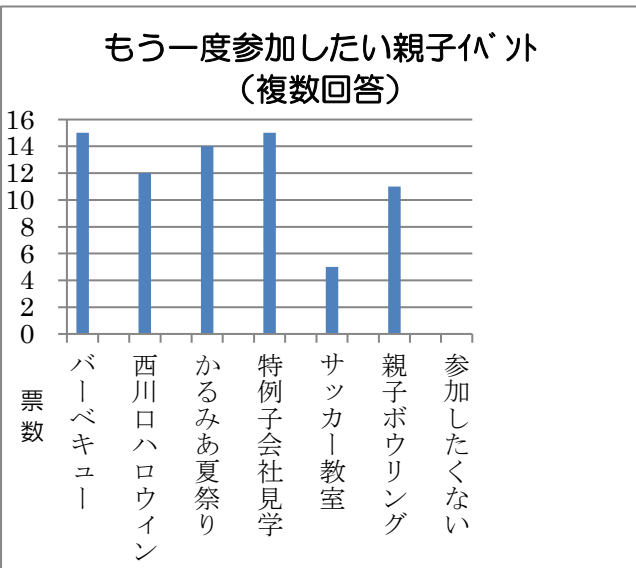
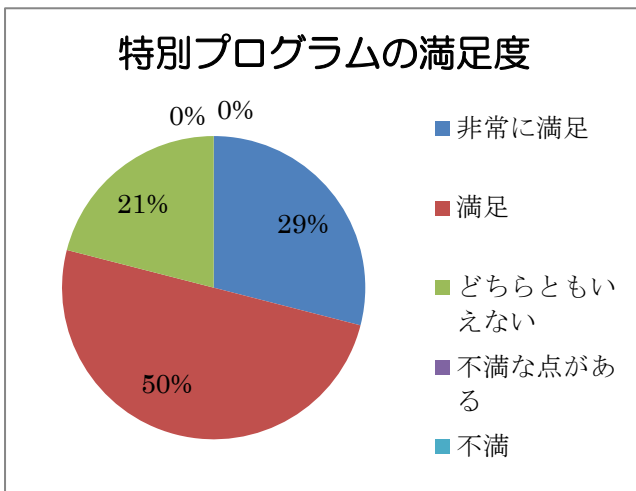
「よく分からない」とのご意見をいただきました。来年度も改めて「スタッフ紹介」お手紙を配布いたします。また、専門的な研修参加の様子をHPに掲載していますのでご参考になさってください。



② 「お子さんとの関わり方や支援方法について」



③ 「特別プログラム・親子イベントについて」



② 「お子さんとの関わり方や支援方法について」

・お子さんとの関わり方について

事業所内において、「虐待防止研修」「ドライバー研修」等を行っています。お子様への声掛けの仕方や言葉遣い等、個々のスキルを向上させスタッフ間でもお互いにチェックをしあう体制を整えていきます。
 気になった事、不適切と感じた事等ございましたら些細なことでも構いませんので是非お知らせください。

・支援サービス計画書内容・説明について

「とてもよく説明してくれるが覚えきれないので書面にしてほしい」とのご意見をいただきました。ご要望に応じて、書面でのサポートもしていきますのでお声掛けください。また、事業所公開等でお会いできた際も情報共有の機会となりますので是非ご参加いただけたらと思います。

・活動・プログラム内容について

「毎回色々な活動がありありがたい」「小グループに分かれて活動することで参加しやすくなった」とのご意見をいただきました。「新しい経験をする事」「同じ活動を繰り返すことでできるようになる事」どちらも大切に取り組んでまいります。

③ 「特別プログラム・親子イベントについて」

・特別プログラムについて

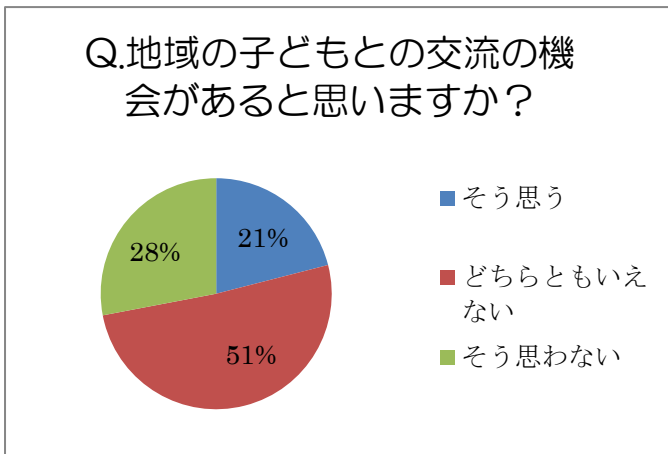
PC 教室においてはクラス分けを実施し、習熟度の評価を行っています。「もっと頑張れる内容だと嬉しい」等ご意見をいただきました。次年度は「プログラミング」等々新しい分野も視野に入れ検討しております。

サッカー教室にご参加いただけた方からは「いつも楽しく参加させてもらっている」とお言葉をいただきました。

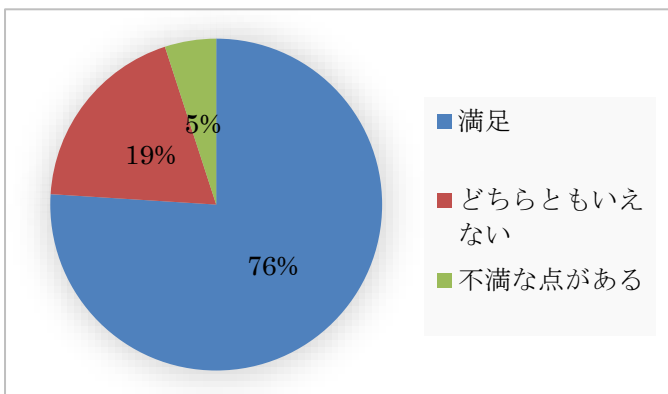
・親子イベントについて

特例子会社見学会・夏祭り・BBQが特に好評いただきました。その他にも「こんなイベントがあったら」ということで様々なアイデアもいただくことができました。貴重なご意見ありがとうございます。票数やご意見を踏まえて次年度に開催するイベントを検討していきます。また、各事業所単位での開催も視野に入れて検討しております。

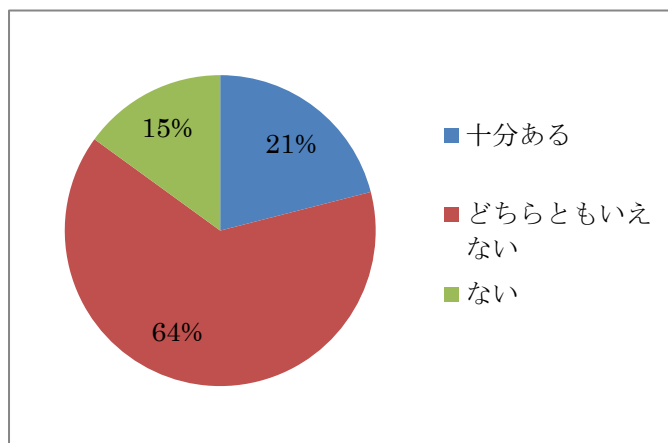
④「地域との交流について」



⑤「保護者様への説明について」



⑥「保護者様同士の交流について」



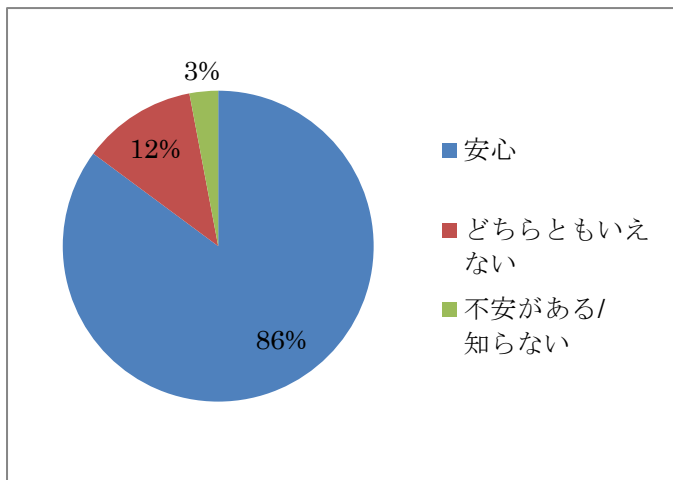
④ 「地域のお子さんとの交流の機会について」
「どちらともいえない」「そう思わない」というご意見が大多数でした。そもそも地域の子との交流の機会の必要性という点で、疑問視するご意見もありました。主な地域交流として、今年度も西川口の商工会のハロウィンイベント（通称“西ハロ”）に参加し、出店した4つ葉には475名の方が来場してくださいました。かるみあから参加したお子さん達も楽しそうでイベントとしては良かったと思いますが、今後もご家族のご意向を伺いながら慎重に進めていきたいと思っています。

⑤ 「保護者様への説明について」

- ・ **デイサービス利用方法等について**
お手紙配布と同時に重要と思われる内容についてはホームページでの掲載をいたします。また、SNSの活用も視野に入れ検討していきます。
- ・ **支援やお子さんに関する情報の共有について**
「良い点も、悪い点も共有できることで子どもの様子が分かり良いと思います」とのご意見をいただきました。日頃より連絡帳を通してご家庭での様子を教えていただき大変ありがとうございます。毎日の支援の参考にさせていただいております。今後も連絡帳を有効活用していくとともに、事業所公開・面談・イベント・みえますねっと等々様々なツールを使用して保護者様と情報共有できるよう努力してまいります。
- ・ **保護者様との面談や育児に関するご助言について**
72%が“満足”とご回答頂けている一方で、28%が“どちらともいえない”という結果でした。有機的な面談の場となるよう職員全体でより専門的な知識の習得と面談技術の向上を目指していきます。

⑥ 「保護者様同士の交流の機会について」
「イベントでお会いしても話すタイミングがない」「保護者会で話ができて良かった」「もう少し保護者と会える機会が増やせるなら増やしたほうが良い」等ご意見をいただきました。年間の行事等を通して保護者様同士の交流が深まるような場面や時間を作っていこうと思います。

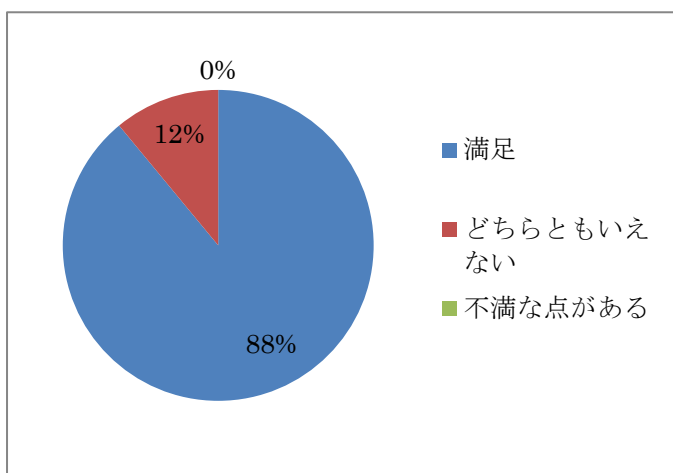
⑦「非常時の対応に関して」



⑦ 「非常時の対応について」

「紙媒体でいただいているが、緊急時にその紙を見られるとは限らないので連携できるか不安」とのご意見をいただきました。今後はホームページに掲載し、随時確認していただけるようにいたします。かるみあでは例年2回の避難訓練（地震・火災・水害）・消火訓練・通報訓練を実施しており、訓練の際は持参いただいている防災頭巾を使用しております。訓練の様子をホームページに掲載しておりますので是非ご覧ください。

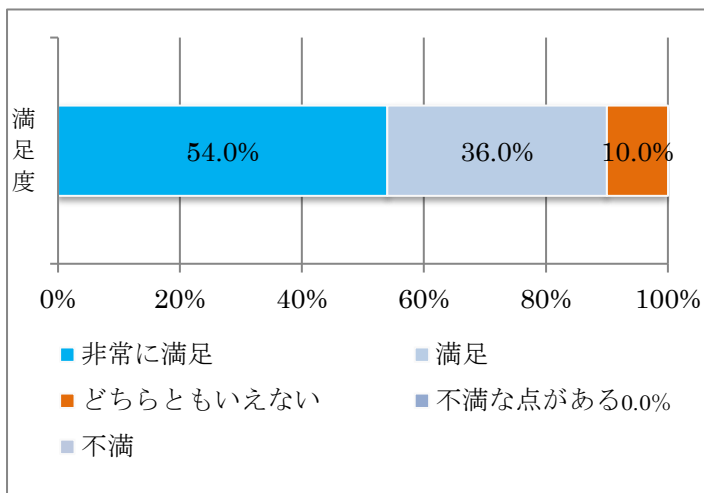
⑧「お子さんの満足度について」



⑧ 「お子さんの満足度について」

「かるみあでの出来事を楽しそうに話す」「土日もかるみあに行きたいと言っている」等スタッフ一同とても励みになる嬉しいお言葉を多数頂戴いたしました。ありがとうございます。一方で、「嫌がらずに行っているが、やっぱり家が好きかも」「苦手な友達がいるそう」というご意見もいただきました。ご自宅でも学校でもない“第3の場所かるみあ”が、お子様にとって“安心できる居場所”になっていただけるよう支援方法や環境設定を工夫取り組んでいきます。

⑨「保護者様の満足度について」



⑨ 保護者様の満足度について

「子どもが本当に楽しそう」「情報の共有・子どもの発達について一緒に考え実践していただいている事」等々励みになるお言葉を沢山顶戴いたしました。ありがとうございます。「どちらともいえない」では「もっと利用したいと思っても人数の問題や放課後の時間が合わないので残念です」とのご意見をいただきました。せっかくご希望をいただけても、定員数の関係でお断りをしますが、追加のご利用希望をいただいた方にはこれまでと同様空きが出た時点でご連絡をさせていただきますので、何卒ご理解の程よろしく願いいたします。



その他のご意見ご要望について

○季節の変わり目等に預けている服を一度返却して欲しい。

「かるみあで保管しているお子様の着替えについて」

➤衣替えやサイズが合わなくなった等ご返却希望の場合は、連絡帳等でご連絡いただければいつでもお子様にお持ち帰りしていただきますのでご連絡ください。

○学校の宿題が間違えていることが多く家でやり直している。その場で見ていただけると助かるのですが。

「学校宿題の取り組みについて」

➤かるみあのスタンスとして学校の宿題は、“学習習慣を身につける”取り組みとなっています。可能な限りの支援はさせていただきますが、お子様の到達度等の把握も含めご家庭でもご確認いただけたらと思います。ご不明な点やご要望がございましたらご利用の事業所までご連絡ください。

○かるみあのおやつが大好きで晩御飯を食べず困っている。おやつ時間を登所後すぐにしていただくのは難しいでしょうか？

「おやつ時間について」

➤お子様の下校時間の都合上抜本的にプログラムの流れを変えることが難しいのが現状です。可能な限りの時間調整も検討していきませんが、それだけでなく量についても個別に調整できるよう検討しております。

○体調に関わるものがたまに連絡帳記載のみの時がある。送迎の時に教えてもらえると安心です。

「お子様の気になる様子・体調の変化・お怪我等」

➤基本的に連絡帳やお電話を通してご連絡させていただいていますが、直ぐに対応が必要と思われる事項についてはドライバーからもお伝えできるようにいたします。当日、直接お子様と関りがないドライバーが送迎を担当させていただくこともございます。詳細についてご不明な点がございましたらご利用の事業所までご連絡くださいますようお願いいたします。

○12月から急に送迎時間や預かり方が変わったことは、もう少し早めに教えて欲しかったです。

「かるみあ利用の変更について」

➤各関係機関からの通達等により、内容の変更点が出た場合は速やかに書面等を通してお知らせをしておりますが、保護者様におかれましては急な変更となりご不安やご面倒をおかけしてしまいましたことをお詫び申し上げます。

今回アンケートを実施させていただいて、私共にとって嬉しいお言葉をたくさん頂戴しました。ほんの一部ですがご紹介致します。心より感謝申し上げます。

「かるみあに行くと元気がでる」と子どもが言っていた。お友達や、スタッフの方々に支えられ助かっている。直接相談にのってもらい本当にありがたい。」

「親子参加のイベントも多く、見学会など勉強になる会も開催していただけてとても満足しています。」

「将来のことを考えた時、色々相談にのってくれて、情報も色々提供してくれる場所がある事が本当にありがたいです。」





今回のアンケートは無記名でのアンケート実施となっており、一人ひとりのご意見に必ずしも沿うことが出来る訳ではありません。事業所内での討議をより活性化しご指摘をいただく前での改善を目指してはいますが、もしご不明な点やご不満な点等ございましたらどんな形でも構いませんのでご意見をいただきたいと思いますと考えております。また、こちらからも運営や支援について相談させていただくことがあるかと思っておりますので、その時はご協力くださいますよう改めてお願い申し上げます。

特に送迎については限られた人員と時間の中で行っておりますので、ご家族様のご協力無しでは今後継続が難しくなっていく可能性があります。最大限努力をして行っていますが、こちらから相談があった際には可能な範囲でご協力くださいますようお願い申し上げます。

改めて、お忙しい中アンケートへのご協力をいただきまして誠にありがとうございました。

今後ともチームかるみあを何卒宜しくお願い申し上げます。

放課後等デイサービスチームかるみあ
従業員一同

【事業所評価 担当窓口】

電 話 048-299-4423
ファックス 048-299-7722
メー ル takahashi@strada.tv

