

平成31年3月20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 をご利用の皆様

放課後等デイサービスチームかるみあ  
従業員一同

拝啓 余寒厳しき折柄、ますます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、先日実施させて頂きました、「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頂きましたことを、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」に皆様より頂きま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

昨年度に引き続き、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頂きました。

### 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頂きました。

### 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。また、ご要望やご意見といった質的な情報についても原因や改善点を考察致しました。

### 4. 結果と対応

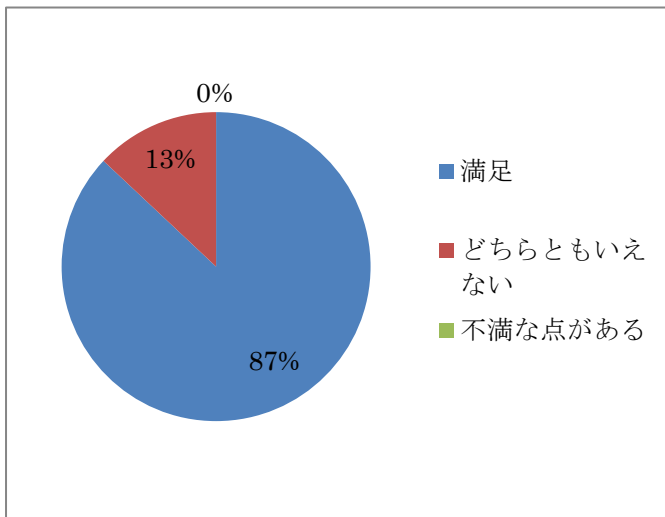
#### (1) 回収率

送付数 64 部 回収数 34 部 でした。

「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頂きました。今回は、回収するまでの実施期間が昨年度実施に比べて短く設定してしまったため、回収数が減り、また皆様にもご負担をおかけしてしまったように感じます。次年度は期間を延ばし余裕を持ってご回答頂けるように実施していきたいと考えております。そんな中、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

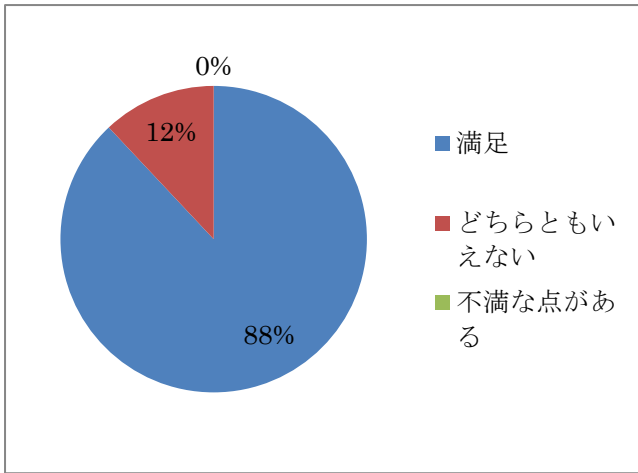
##### ①「環境や支援体制について」



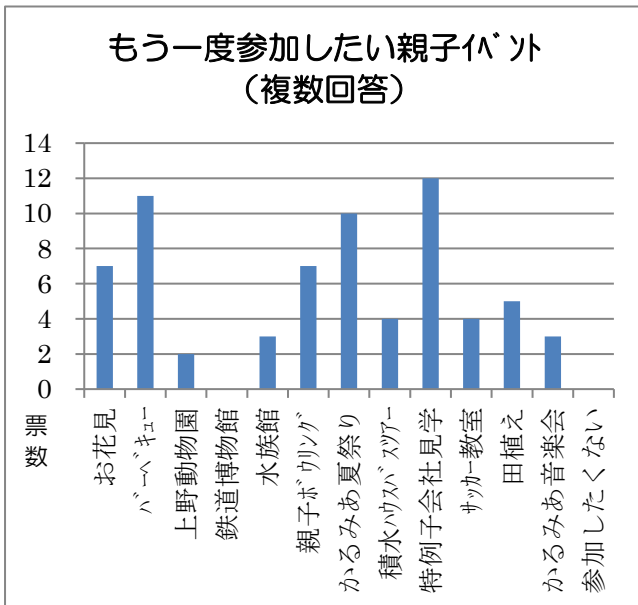
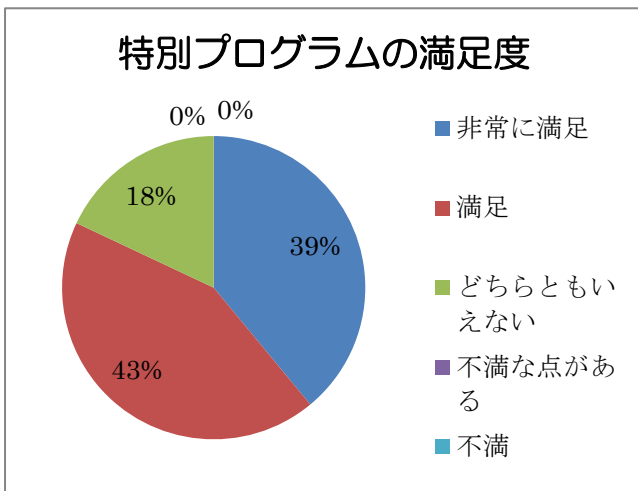
87%の方から満足というご感想を頂きました。特に、事業所の設備については特段のご指摘はありませんでしたが、職員の方から怪我につながりそうな箇所が挙げられ、現在対応をしております。また、広さに関しても同様にご指摘はありませんでしたが、職員の方から場面によってはパーティション等、仕切れる物があると良いという意見が出ましたので、現在導入に向けて進めているところです。また、スタッフの専門性について「どちらともいえない」というご意見が比較的集中しておりました。昨年同様に「どのような専門性を持った方がいるのか」「どの人がどのような資格を持っているのか分からない」とありました。そこで、今年度も【スタッフ紹介】を最新版に作り直し、配布を考えております。併せて前回のご指摘を受けて始めた、【スタッフ紹介】を現在ホームページにて実施しておりますので、是非ご覧ください。



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」



88%の方から満足というご回答を頂きました。コメントでも多くの方からお褒めの言葉を頂きました。重ねて御礼申し上げます。しかしながら、“ご不満”とはならないまでも職員のお子様との関わり方について疑問に持たれる方もいらっしゃいました。決して距離を置いて関わるという訳ではないですが、改めて、お子様との距離感や声かけの仕方など事業所ごとに討議し改善をしていこうと考えております。また、職員の方から、もっとご本人やご家族のお考えや想いを汲み取り寄り添いたいという意見が複数出ました。誰一人として同じではないお子さんの個性とともに、ご家族の想いも十人十色であると思います。誰にとってもオーダーメイドで特別な支援方法を考えていくため、まずはご本人やご家族の想いを汲み取れるよう、研修を通して面談技術の向上を目指していきます。

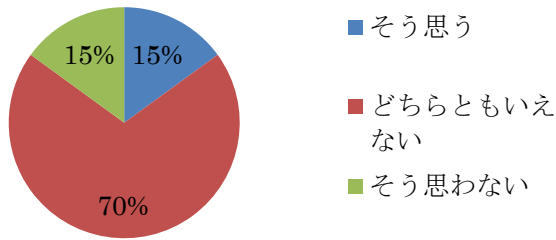
次に、事業所ごとのイベントや特別教室・親子イベントについてです。事業所ごとのイベントについては皆様から多くのアイデアを頂きました。貴重なご意見ありがとうございます。特別教室については、全体では“非常に満足”“満足”合わせて82%でご好評頂いておりますが、どのプログラムについても一定数“どちらともいえない”というご回答がありました。詳しく見てみると、PC教室については空き枠がなく、利用したくてもできない方がいることや、「内容に進展を感じない」というご意見を頂きました。PC教室に関しては、昨年度よりクラス分けをして実施するとともに、習熟度の評価を行っていますが、次年度は内容にも幅を持たせ、さらにリニューアルする予定です。サッカー教室に関しては、ご参加頂いた方からは「とても有意義だった」とご好評頂きました。次年度も時期や内容を検討し実施していきたいと思います。

親子イベントに関しては、例年の特例子会社見学会や夏祭りやBBQ、ボウリング等ご好評頂きました。中でも最もご家族の関心が高かったのは「特例子会社の見学会」でした。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ご意見も頂くことができました。票数やご意見を踏まえて次年度の開催するイベントを検討していきたいと思



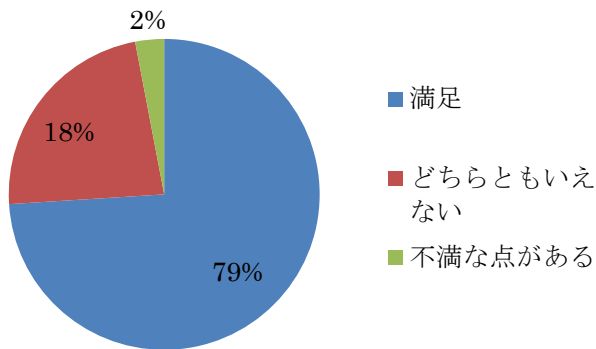
#### ④「地域との交流について」

Q.地域の子どもの交流の機会があると思いますか？



地域のお子さんとの交流の機会については、「どちらともいえない」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。今年度は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、総来場者数約500人と大変賑わったイベントとなりました。かるみあから参加したお子さん達も楽しそうにイベントとしては良かったと思いますが、今後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ひます。

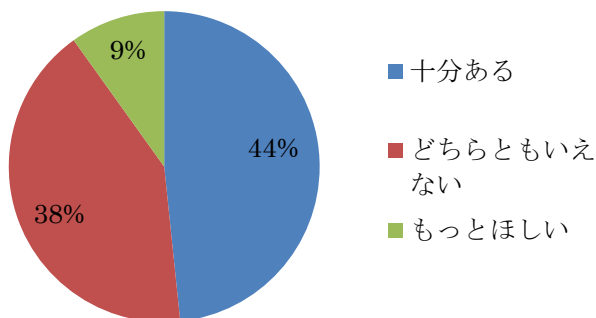
#### ⑤「保護者様への説明について」



保護者様への説明については、全体の79%が「満足」とご回答頂けた一方で、「どちらともいえない」が18%あり、2%「不満な点がある」というご回答でした。この点については昨年度より大きく向上することができましたが、一部ご説明が不足している方もおられ、情報の更新が無かったとしても定期的にお知らせの配布等を行うことと致しました。

支援やお子さんに関する情報の共有に関する満足度は85%と、昨年度に比べ微増しており、不満な点があるというお声は無かったものの、依然として十分とは言い難いです。昨年度から開始した「事業所公開」を通してご家族と同じ場面を見て共有していくことが重要と考えられますので、是非積極的にご参加ください。また、ホームページでも活動の情報が載っていますので、是非ご覧ください。

#### ⑥「保護者様同士の交流について」

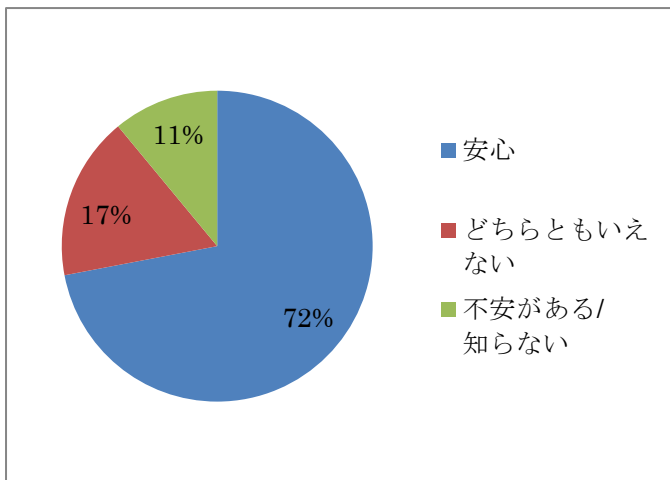


保護者様との面談や育児に関するご助言については、今年度新たに設定した質問項目ですが、62%が“満足”とご回答頂けている一方で、35%が“どちらともいえない”3%が“不満な点がある”という結果でした。特に“不満な点がある”という3%のご意見は必要性を感じて頂いているが故のご意見と思われまますので、有機的な面談の場となるよう職員全体でより専門的な知識の習得と面談技術の向上を目指していきたくと思ひます。

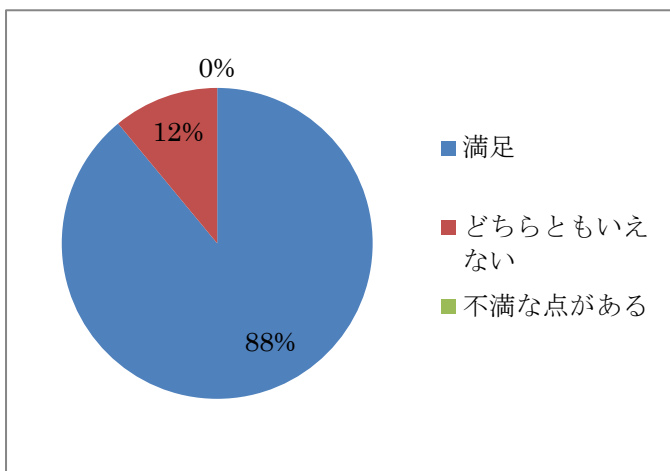
保護者様同士の交流の機会については、“十分”というご意見は全体の44%に留まり、反省すべき点として挙げられます。全体での保護者会よりも、事業所ごとのご家族同士または、ご家族と職員のやりとりの機会を増やしていきたいと思ひます。また、ご家族同士のやりとりのインフォーマルな場として保護者様向けの研修やセミナー情報をご提供もしていきたいと考えております。



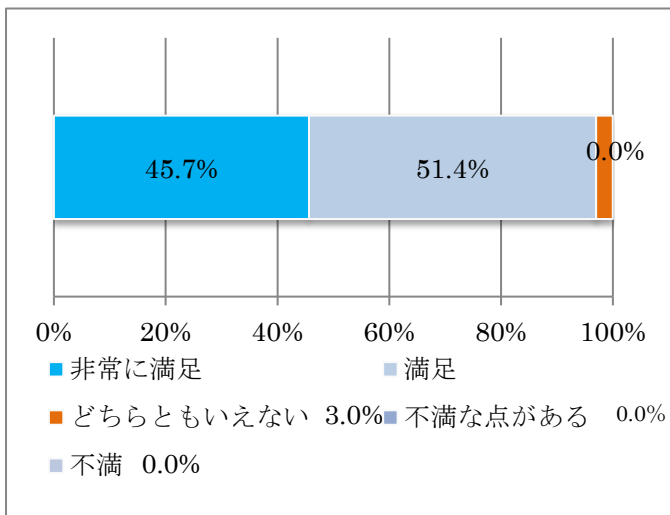
⑦「非常時の対応に関して」



⑧「お子さんの満足度について」



⑨「保護者様の満足度について」



非常時の対応については、昨年度に比べて、大きく改善することができました。実際には、避難訓練等の実施は例年しておりましたが、十分に実施のご報告がご家族の耳に届いておりませんでした。今年度は昨年度に比べると実施報告を行うことができたと感じております。しかしながら、まだまだ不十分であり、紙媒体の資料での情報共有ではなく、今後は非常災害時のマニュアルを保護者会の際に読み合わせを行う等して共通認識としていきたいと思っております。

お子さんの満足度については、88%が「満足」というご意見を頂きました。お子さんが楽しみにしているというご意見を多数頂戴し、私共としても大変励みになります。ただし、頂いたご意見の中には「仲の良いお友達がいないとがっかりする」等ありました。仲の良いお友達がデイサービスで出来たことは非常に嬉しく思いますが、それでも結果的には「行って良かった」と思って貰えるようにしていきたいと思っております。放課後等デイサービスなので、勿論学校で辛いことがあったらデイサービスに行く事も前向きではない日も当然あると思っております。しかし、どのお子さんにとっても「行ってみたら安心」「乗り気じゃなかったけど最後は達成感」と思える“居場所”になるよう支援方法や環境設定を工夫していきたいと思っております。

保護者様の満足度については5件法で質問させて頂いたところ、「非常に満足」が45.7%、「満足」が51.4%という評価を頂きました。私共にとって励みになるご感想も頂くことができましたが、やはり「どちらともいえない」や「満足」というご意見はつまりは少しでも不満な点があると言えます。具体的には、「他のお部屋のようにカメラを設置してほしい」というご意見がいくつかありました。一部建物の構造上「見えますネット」の設置が難しい事業所があり、ご家族にご不便をおかけしていたことと察し致します。討議を進めた結果「見えますネット」の設置が全事業所で可能となる見込みですので、設置工事のため今暫くお待ち下さい。また、職員の振る舞いやお子さんとの関わり方についてのご指摘も頂きました。職員のカンファレンスで振り返ってみるとちょっとした気の緩みやお子さんとの関わりなど、反省点は多数挙げられました。改めて気を引き締めていきたいと思っております。また、メールやLINEなどネットサービスの活用を希望されるお声もありました。ご家族が必要な情報にアクセスしやすくなるよう整備していきます。

## 5. 今後の展開

今回アンケートを実施させて頂いて、私共の励みになるお言葉をたくさん頂きました。ほんの一部ですがご紹介致します。

「子どもの様子や状態を把握して楽しめる活動を企画して貰っていると感じる」

「子どもは居場所を、親は相談先を作れて、いざという時に安心ができる」

「お友達と何かを『やってこよう』と言うようになった」「子どもが嬉しそうなので親としても嬉しい。」

今年度はチームかるみあ最初の事業所である「かるみあのhana」が開所して5年を迎えることができた節目であるとともに、制度の大幅な改定等があり、私共としても激動の一年間でした。こちらの都合でのお子さんの事業所移動など、ご本人・保護者様に多大なご迷惑をおかけしてしまったことと存じます。また、ご利用の方も増え大所帯となってきてご不便をおかけしてしまっている部分もあることは私共としても実感しております。しかし、お子さん一人ひとり、ご家族一人ひとりに寄り添いオーダーメイドの支援を行っていききたいという根本的なスタンスに変わりはありません。今回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頂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頂きたいと考えております。また、こちらからも運営や支援について相談させて頂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 TEL : 048-259-3331

FAX : 048-299-7722

Mail : yoshinari@strada.tv

