

平成30年2月19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
かるみあさん・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

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・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対応を考察致しました。

4. 結果と対応

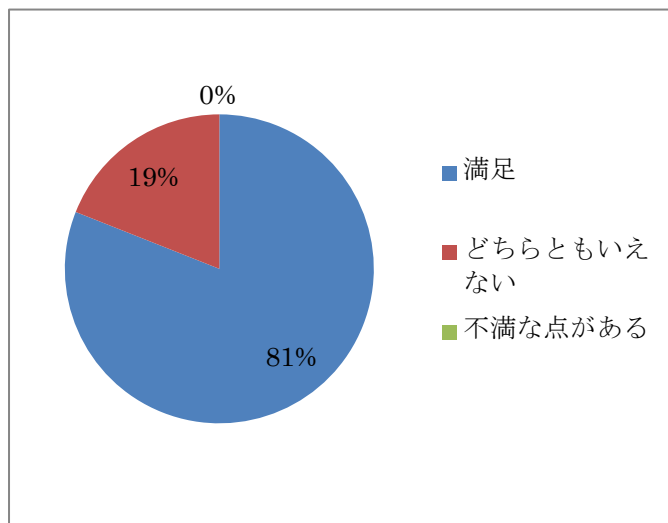
(1) 回収率

送付数53部 回収数 35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いただきました。お忙しい中、沢山のご回答を頂き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」

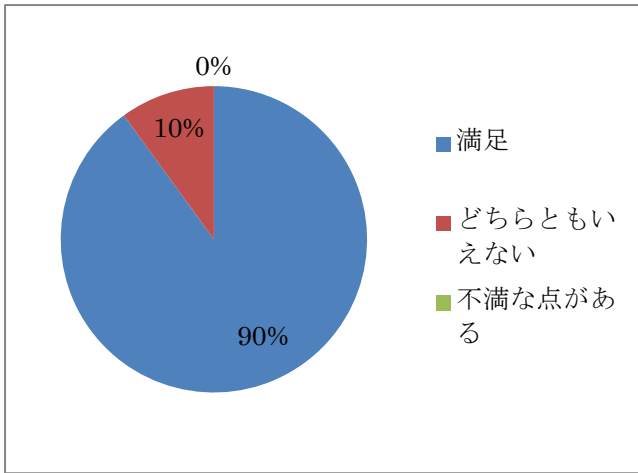


81%の方から満足というご感想を頂きました。特に、設備に関してはほぼ100%満足という結果を頂きました。しかしながら、職員に実施した自己評価では災害対策として、「地震等で蛍光灯が割れたら危ないのでは」という意見が出ました。【蛍光灯カバーをつける】もしくは【LEDライトに変える】という対応を全てのお部屋で実施していきます。

「どちらともいえない」というご意見の中には、「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、以前お配りしていた【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。また、ホームページにて【職員紹介】を行っていかこうと考えておりますので、今しばらくお待ちください。

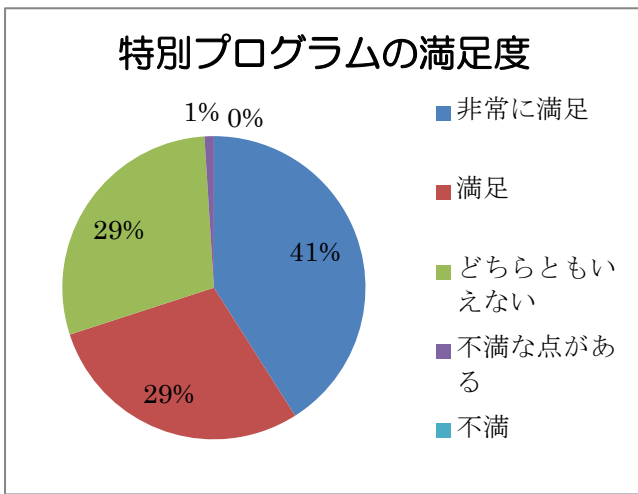


②「お子さんとの関わり方について」

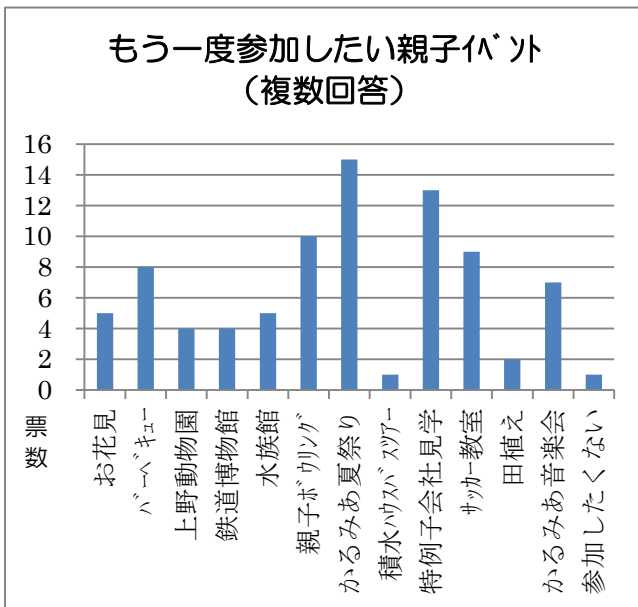


90%の方から満足というご回答を頂きました。私共としても最も力を入れている所でもあるので、非常に嬉しく思います。しかしながら、残りの10%に関しては、「直接見ていないから判断できない」というご意見を頂きました。今年度も不定期で実施しましたが、定期的に【施設公開】の日を設けようと思っております。支援の質の向上はもちろんのこと、より外に開かれた施設運営を目指し、より支援の内容やねらいをご家族に分かりやすいように工夫していきたいと思っております。【施設公開】に関しては、年間スケジュールを年度初めに出すので、そちらをご確認ください。

③「特別プログラム・親子イベントについて」

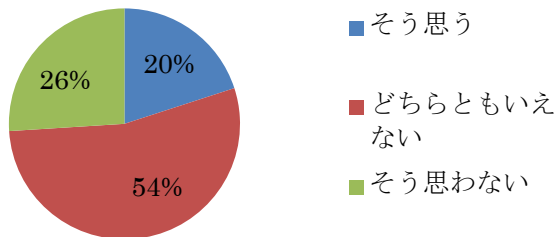


現在、「PC 教室」「ダンス教室」「創造アトリエおおきな木」「パン教室」といった特別プログラムを実施させて頂いております。全体では“非常に満足”“満足”合わせて70%でご好評頂いておりますが、どのプログラムについても一定数“どちらともいえない”というご回答がありました。詳しく見てみると、PC 教室については空き枠がなく、利用したくてもできない方がいることや、「内容に進展を感じない」というご意見を頂きました。PC 教室に関しては、4月からリニューアルし、【クラス分けをして実施】【1年ごとの習熟度評価】をすることとしました。ダンス教室に関しては、自己評価でも挙がりましたが、お子さんの実態や保護者様のニーズと内容にギャップがあることが分かりました。現在ダンス教室のあり方や頻度等検討し、より有意義なプログラムを目指し見直しをしております。おおきな木については、「作品だけでなくどんなことをしているのか知りたい」というお話がありました。4月からのおおきな木については、【保護者の方の見学を可能】とさせて頂こうと思っております。もちろん、保護者の方がいないと参加できないわけではありません。パン教室については、「親子で参加したい」「回数を増やしてほしい」とご好評頂きました。しかし、パン教室の先生と工房の都合上、回数を増やすことは残念ながら厳しい状況です。パン教室の先生の工房で個人参加が可能なので、そちらの【ご案内を配布予定】です。親子イベントについては、「ご家庭ではできないようなイベント（夏祭りやボウリング大会）」の方が全体的にご好評のようですので、今後のイベント開催に活かしていこうと思っております。また、職業体験等のご要望もありましたので【進路選択に関する情報のご提供】していこうと思っております。



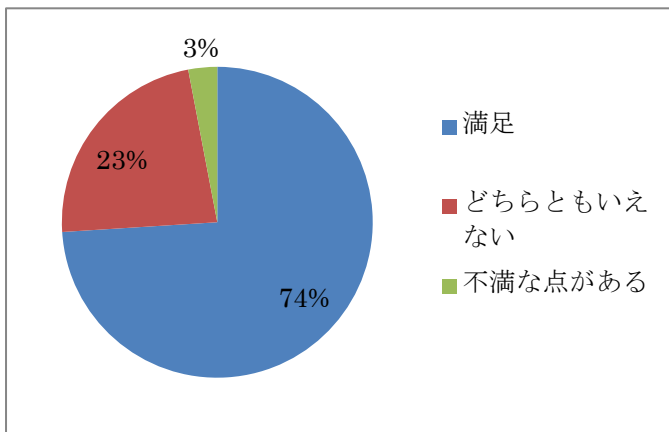
④「地域との交流について」

Q.地域の子どもの交流の機会があると思いますか？



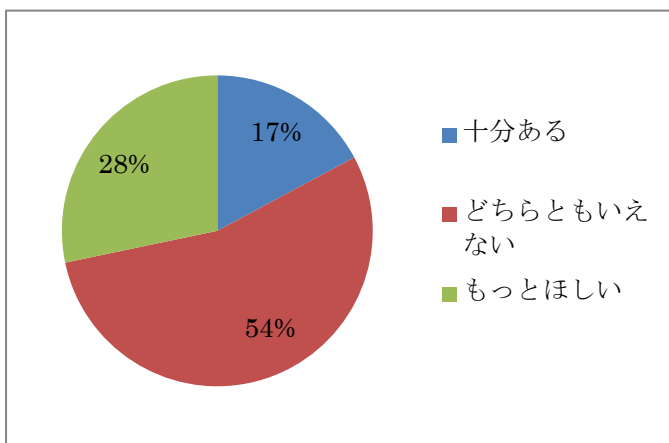
地域のお子さんとの交流の機会については、「そう思う」と答えられた方が全体の20%であり、今後の課題として挙げられました。しかし、「そう思わない」の中には、「必要性を感じない」「無理に関わりは持たないでほしい」などのご意見やご要望が多くありました。今後は、直接の交流の機会を設けるというよりは【商店街のイベント】や【地域のお祭り】などに参加することで、地域の活動に接点を持っていくことが良いと思われました。

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74%が「満足」とご回答頂けた一方で、「どちらともいえない」が23%あり、3%「不満な点がある」というご回答でした。ご両親ともに働かれているご家庭とそうでないご家庭とで、直接お話しする頻度に偏りがあることが一因と考えられます。また、「どちらともいえない」の中には「わざわざ言うほどではないけど気になっていること」や「困ってないけど知らないこと」が含まれているのではないかと考えられます。連絡帳や送迎時にご家族と日々やりとりする時間を大切に、小さなズレも一つひとつ解消していけたらと思っておりますので、どうぞご協力くださいませ。また、【施設公開】を通じて、よりかるみあでの支援を保護者様がイメージできるよう工夫していきたいと思っております。

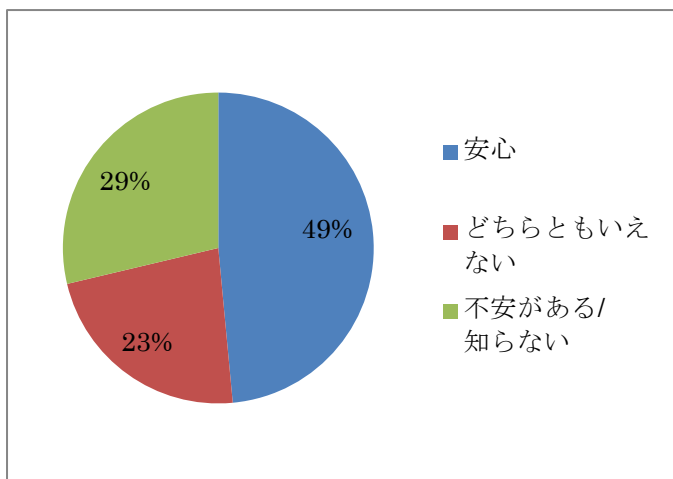
⑥「保護者様同士の交流について」



保護者様同士の交流については、「どちらともいえない」「もっとほしい」というご意見がほとんどでした。実際には、親子イベントなどで、保護者様同士が“会う機会”があっても、お子さんの対応等で保護者様同士が“関わる機会”とはなっていないと考えられます。今後は【親子イベントで保護者様同士が関わりを持てる工夫】や【保護者様向けの懇親会】を企画していこうと思っております。一方で、「交流を強く求めていない」というご意見もいくつかあり、参加をされないからといって不利益がないように留意して実施していきたいと思っております。

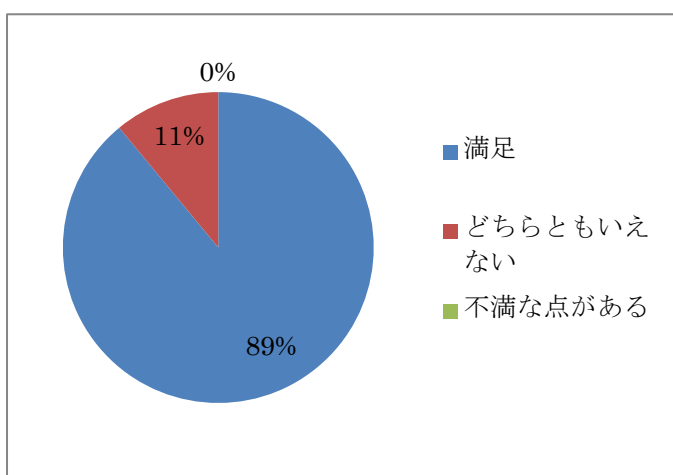


⑦「非常時の対応に関して」



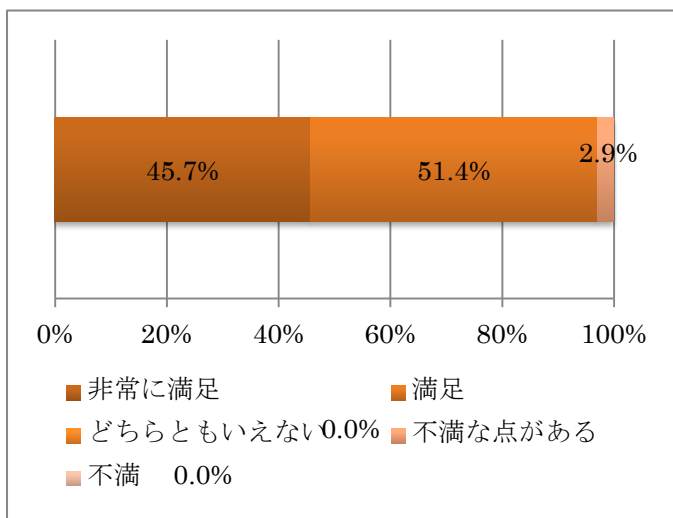
非常時の対応については、施設ごとに避難訓練を実施しておりますが、「避難訓練をやったということを感じたことがない」というご意見がありました。また、緊急時の対応についても新しく利用を開始された方など、まだ十分に情報が行き届いていない方がいることが分かりました。今後、避難訓練や消火訓練等の【実施報告は必ずホームページにて行う】こととしますので、ご確認くださいませ。また、【震災時における一時避難所のご案内】や【非常時の受け渡し】について、この折に最新版を作成し配布させていただきます。

⑧「お子さんの満足度について」



お子さんの満足度については、89%が「満足」というご意見を頂きました。ご自宅でかみあの話をしてもらっていたり、登所することを楽しみにしてくれていたりと、私共にとって励みになるお言葉をたくさん頂きありがとうございました。一方で、「どちらともいえない」の中には、「嫌いじゃないけど家の方が好きかも」というご意見を頂きました。生活の一部として通っているものの、目的を見いだせていないお子さんがいるのではないかと思います。自己評価の中でも、「楽しくなさそうな子もいる」という話がありました。ご本人にとって通う目的がお友達でも職員でも玩具でもお菓子でも良いと思いますが、目的を持って通うことでメリハリのある時間、延いてはメリハリのある生活に繋がるはずです。お子さん全員が行くことを楽しみにできることを目指していきたいと思っております。

⑨「保護者様の満足度について」



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。しかし、不満な点がある方がいること、「満足」はつまりは少しでも不満な点があることだと捉えることができます。ご意見・ご要望で「おやつの量や内容に不満な点がある」「衣服の臭いなど清潔感の足りていないスタッフがいる」「パン教室やPC教室などの頻度が少ない」といったご意見を頂きました。おやつについては、スナック菓子を避け可能な限りおやつ作りなどの活動と絡ませて提供していくことと致しました。職員の清潔感ということについても【お互いにチェックする等職員間で細心の注意を払う】ことと致しました。特別プログラムへの参加については、頻度についてご説明が足りていなかったと思われるので、誰がいつ参加できるのかしっかりとご説明していきたいと思っております。



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。

「子供の特性に配慮してくれるのをすごく感じます。」

「子供にも親にも親身になって対応して頂いていると感じます。言葉では言い表せないくらい色々やって頂き保護者として感謝しています。」

「子どもに居場所を作ってあげる事ができた。」「困った事があった時、相談できる場所ができた。」

チームかるみあでは、TEACCHプログラムの考え方にに基づき、お子さんにとって分かりやすく安心できる環境作りとご家族との連携に力を入れて支援にあたっております。全てのお子さんにとって居場所感を感じることでできる場所になるよう、ご家族と想いを共有していけるよう、更に力を入れていきたいと思っております。

一方で、ご指摘の点も多数頂きました。一つひとつ丁寧にご対応していきたいと思っております。このような無記名式のアンケートだと様々なご意見を頂けることと想われますので、今後も定期的にこのような形で実施させて頂ければと思います。またその時はどうぞご協力のほど宜しくお願い致します。

もし、今回の結果等でご意見やご質問等ございましたら以下にご連絡ください。

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：048-290-8832
Mail：yoshinari@strada.tv

