

## 利用者(保護者)への聞き取り等の結果

### 調査の概要

調査対象者	保護者
調査対象者数	27世帯
調査対象期間	令和元年度
調査実施日	令和2年1月23日～2月14日
調査方法	利用者(保護者)世帯に事業所からアンケート用紙を配布し、回答は事業所へ直接返送してもらう。

### 利用者への聞き取り等の結果(概要)

保護者へのアンケートは27世帯のうち、26世帯が返送されました。回収率は96. 2%でした。

5項目については以下のような回答を得ることができました。

#### 1. 環境、体制整備について

##### 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

「はい」81%「どちらともいえない」19%

(ご意見)判断はできない⇒人数に対し、余裕のあるスペースを確保し、個別支援を実施する個室も設けています。

##### ②職員の配置数や専門性は適切であるか

「はい」62%「どちらともいえない」38%

(ご意見)職員配置数専門性は適切にしてあるのだと思う⇒10名に職員2名、それ以上は5名に職員1名配置基準がありますが、び～ずの放課後等デイサービス職員4名(放課後等デイサービス経験者)、児童発達支援管理責任者、保育士、児童指導員を配置しています。

##### 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

「はい」96%「どちらともいえない」4%

(事業所の今後の取り組み)

年度初めにび～ず通信(4月号)や玄関付近廊下の掲示板にて事業所ごとに職員紹介を掲載しています。引き続き、個別支援計画で保護者の方が来所された際等、施設内をご案内していきます。

#### 2. 適切な支援の提供

##### 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、個別支援計画が作成されているか

「はい」96%「どちらともいえない」4%

(ご意見)支援目標計画に向けて、いつも良く支援して頂いている⇒個別支援計画は、相談支援事業所のサービス等利用計画と連動し、び～ずで取り組める内容を目標設定し、その目標を達成するためにスモールステップで目標を立てるよう心掛けています。今後とも長期・短期目標を含め、保護者の方々にしっかりと説明し、支援していきます。

##### 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

「はい」88%「どちらともいえない」12%

##### ⑥地域との交流機会があるか

「はい」50%「どちらともいえない」50%

(事業所の今後の取り組み)

法人本部での催し物(主に土曜日)夕涼み会やどんど焼きには、び～ずから参加を行っており、び～ず南施設内では、年に一度餅つきの際に本部でお世話になっている方々をお招きし、餅つきを実施しています。また、部活動で付近の公園を清掃したり、駐車場で活動の際に近所の方が通られると利用者の皆さんは、元気にご挨拶をしてくれています。地域への参画は今後も検討し、参加していきたいと思えます。

#### 3. 保護者への説明等

##### 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

「はい」96%「どちらともいえない」4%

(ご意見)面談室にて詳しく説明して頂いています⇒個別支援計画での面談や契約をする際、契約面の変更が出た場合は保護者の方としっかり連絡を取り合い、わかりやすく説明を行うことを心掛けていきます。

⑧日頃から子どもの状況を保護者と伝え合い、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るか

「はい」92%「どちらともいえない」8%

(ご意見)よくして頂いていると思うが共通理解は容易ではない⇒ご利用日の様子は連絡帳にてお伝えしていますが、変わった様子があった場合は電話や帰りの送迎時口頭で伝えるようにしています。今後とも学校の様子やご家庭の様子を学校とご家庭と連携しながらび~ずでの支援に取り組んでまいります。

⑨定期的な保護者との面談が行われているか

「はい」96%「どちらともいえない」4%

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

「はい」35%「どちらともいえない」54%「いいえ」12%

(ご意見)参加できる、出来ないがあるため何とも言えない⇒保護者会は今のところ実施できていないのが現状です。家庭のこともあるので、なかなか参加することが難しいとの声もあるため、違った形式で保護者の方々が交流できるような催しを今後とも検討、実施していきたいと思えます。

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・説明し、苦情があった場合に迅速かつ適切に対応しているか

「はい」62%「どちらともいえない」38%

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(連絡帳など)がなされているか

「はい」100%

(ご意見)連絡帳での支援内容や様子がいつも楽しみです⇒ありがとうございます。⑧でも回答しています通り引き続き、意思の疎通や情報伝達に努めてまいります。

⑬定期的に会報(び~ずつ~しん)やホームページ等で、活動概要や行事予定、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

「はい」100%

(ご意見)毎月のび~ず通信で行事の様子が写真で分かります⇒ありがとうございます。び~ず通信や当事業所の情報や自己評価等は法人のホームページで記載をしていますのでご覧ください。

⑭個人情報に十分注意しているか

「はい」92%「どちらともいえない」4%「未記入」4%

(事業所の今後の取り組み)

今後ともご家庭、学校、相談支援事業所としっかり連携していきます。また、保護者の方と共通理解を深めていけるよう、連絡帳以外に電話連絡や面談やお迎え時にも情報交換しながら、年に数回、保護者の方が集まれる催しを計画していきます。

#### 4. 非常時等の対応

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、保護者に周知・説明されているか

「はい」58%「どちらともいえない」38%「いいえ」4%

(ご意見)当然策定整備はされていると思うが存在を知らないのので、周知はしていない⇒マニュアルはありますが、保護者の方に周知できるように取り組んでまいります。

⑯非常災害の発生に備え、定期的に避難、救出、その他必要な訓練が行われているか

「はい」81%「どちらともいえない」19%

(事業所の今後の取り組み)

避難訓練は年に3回(長期休み時:春・夏・冬)実施しています。現在は、1日利用時の長期休みでの実施のみになっております。マニュアル等は、保護者の方へ周知・説明できるよう取り組んでいきます。

#### 5. 満足度

⑰子どもは通所を楽しみにしているか

「はい」96%「どちらともいえない」4%

(ご意見)言葉は出ないが毎回帰宅して表情や声で「楽しかった」と即答をしているのが伝わる

⑱事業所の支援に満足しているか

「はい」92%「どちらともいえない」8%

(ご意見)とても良くして頂いている事や新しい発見もある。同時に課題もある

(事業所の今後の取り組み)

利用者さんはもちろんのこと保護者の方にも満足していただけるよう上記のアンケート結果を職員全員で確認し、改善していきます。お忙しい中でのアンケート記入にご協力いただき、ありがとうございました。

今後も専門的サービス、適切なサービス提供が出来るようにしていきます。

び~ず南 職員一同