

放課後等デイサービスガイドラインに基づくアンケートの反省・改善について
放課後等デイサービス エンジョイスマイルランド

アンケートの結果から話し合い、反省・改善する部分を以下のようにまとめました。
(2022.2.15)

保護者向けアンケートより

質問2. 職員の配置数や専門性は適切であるか

「新しい職員さんの専門性や知識面などはどの程度有るかは分からない。」というご意見をいただきました。

(回答)

指導員の前職の経験や、他事業所での経験などにより知識の差はありますが、まずは指導員がどの専門職なのかという部分を、きちんとお便りや公式ラインなどを通して周知していきます。また、定期的に臨床心理士の先生の講義や事例検討を重ね、専門性を高める取り組みを続けて参ります。

質問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

(回答)

「どちらでもない」「いいえ」が50%以上という回答結果をいただきました。建物の構造上、対応が難しい部分もございますが、継続して出来る限りの配慮を行って参ります。また「どちらでもない」というご回答を多くいただきました。現在は減少している参観などを時期をみて再開し、室内をみて頂けるような機会を設けさせていただきます。

質問6. 地域との交流や、障害のない子どもと活動する機会があるか

「どちらでもない」「いいえ」が50%以上という回答結果をいただきました。

(回答)

ご回答を頂いた通りでございます。本年度も、新型コロナウイルス感染症の予防の観点から、外部との交流は全て中止させて頂いております。見通しの立たない状況が続きますが、外部の方との接触が可能な時期になりましたら、地域との交流の機会を設けることができるよう、検討をして参ります。

質問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

「どちらでもない」が30%以上という回答結果をいただきました。

ご意見として「コロナ禍の為、以前よりは少なくなっているが、希望すればしっかりと対応していただけるのが大変ありがたいと感じる」という意見や、「子供のお迎えで担当者からその日の出来事等を簡単に報告して貰っているが、助言レベルの話は無い」という意見をいただきました。

(回答)

新型コロナウイルス感染症の感染予防の観点から、面談を中止させて頂いていることにご理解頂き、ありがとうございます。また送迎時のお話では十分にお伝えすることができていないという点に関しましては、今後公式ライン等を用いて、より充実した支援を検討致します。

質問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

「どちらでもない」「いいえ」が50%以上という回答結果をいただきました。

(回答)

「質問6」と同様にこちらも、本年度は新型コロナウイルス感染症の予防の観点から、保護者会、父母会ともに実施を中止させて頂いている状態です。今後の状況を鑑みて、開催を検討して参ります。

質問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

「どちらでもない」が20%以上という回答結果をいただきました。

(回答)

まずは、苦情になる前の段階で日常の意思疎通を図り、保護者様や利用者様の立場に立った視点を持ち、支援を続けて参ります。その上で、頂戴した意見につきましては、事業所全体で共有し、適切に対応をして参ります。

質問18. 事業所の支援に満足しているか

「どちらでもない」が20%以上という回答結果をいただきました。

(回答)

ご利用者様一人ひとりの日々の状態に合わせて支援を行うことができるよう、活動内容を見直します。また、日々の関りや公式ラインのより良い活用など、保護者様や利用者様のニーズをより把握し、皆様に満足して頂ける事業所となれるよう努めて参ります。

【総評】

たくさんの保護者様にアンケートにご回答いただき、貴重なご意見を頂戴致しました。心より感謝申し上げます。アンケートの結果から、力をいれて取り組むべき課題がより明確となりました。また、保護者様へのご説明が不十分であった点につきましても深く反省し、明確に情報を発信していけるよう改善して参ります。また、定期的な研修等を通し、指導員一人ひとりが専門性を高めます。保護者様、利用者様にとって、より安心していただけるよう事業所となるように、指導員一同、日々精進して参ります。今後とも、ご理解、ご協力の程よろしくお願い申し上げます。

事業所向けアンケートより

【総評】

「いいえ」と「どちらでもない」を合わせた回答が50%を超えている質問が複数みられました。外部との交流に関する質問に関しては、コロナ禍の中で地域との交流を中止しているため、今後の状況を鑑みて、取り組みを考えて参ります。また、働いてから間もなく、「入ったばかりで詳しくわからない」という回答も見られました。共有不足や周知不足があったため、改善計画の検討と共に、質問内容や言葉の確認を再度行って参ります。また、「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」という点に関しては、事業所の回答と保護者様の回答とに大きな差異がみられたことから、保護者様と指導員との意識の違いに大きく差異があることが考えられます。より保護者様の立場にたって、保護者様の満足が得られるような個別相談を目指して参ります。

今回、アンケートを実施させていただき、「事業所のスタッフ一人ひとりの認識や理解

の差が大きい」点が浮き彫りになりました。今後、事業所内でコミュニケーションをより活発にすること、またエンジョイグループや外部で実施される研修に参加し、指導員一人ひとりの専門性を高め、サービスの質の向上を図って参ります。