

2018年度利用者満足度調査結果 からふるステップ

		チェック項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	ご意見
環境・体制設備	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	19人 79%	4人 17%	0人 0%	1人 4%	お引越しされてからまだ事務所を見ていないので「はい」とできなくてすみません。
	2	職員の配置数や専門性は適切であるか	19人 79%	3人 13%	0人 0%	2人 8%	スペースも広くなりましたが、スタッフさんもそれなりにいて安心です。
	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	15人 63%	8人 33%	0人 0%	1人 4%	実際、施設見学がまだ出来てなくて把握できていないので分かりません。
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、放課後等デイサービス計画※1が作成されている	23人 96%	1人 4%	0人 0%	0人 0%	どのような計画がされているのか分らない
	5	活動プログラム※2が固定化しないよう工夫されているか	18人 75%	6人 25%	0人 0%	0人 0%	
	6	放課後児童クラブや児童館との交流や、障害のない子どもと活動する機会があるか	6人 25%	16人 67%	0人 0%	2人 8%	そのような交流の機会があるのか知らない、実際に交流の場はあるのでしょうか？
	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	21人 88%	1人 4%	0人 0%	2人 8%	
保護者への説明等	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	23人 96%	1人 4%	0人 0%	0人 0%	連絡カードで詳細な報告をいただけるので助かっています。子供へのアプローチの仕方も希望に応じて柔軟に対応してくれています。
	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	12人 50%	9人 38%	1人 4%	2人 8%	時間が合わないので話をする機会がない。通い始めたばかりで今後面談があるのか分らない。
	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	2人 8%	14人 58%	4人 17%	4人 17%	あっても時間確保ができないので、いまのままでよい。個人的には保護者会等はなくて良い。
	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	16人 67%	7人 29%	0人 0%	1人 4%	苦情をしたことがないので分らない。
	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がなされているか	17人 71%	5人 21%	0人 0%	2人 8%	スタッフにはいつも適切に質問に答えて頂いて助かっています。
	13	定期的に会報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	13人 54%	8人 33%	0人 10%	3人 13%	ホームページを見てないので分らない。看板はありますか？場所が分かりにくい為。ホームページが前のままでしょうか？ブログが見にくい。
	14	個人情報に十分注意しているか	20人 84%	2人 8%	0人 0%	2人 8%	何回か違う人のお手紙が入っていたことがある。
非常時の対応	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	21人 88%	2人 8%	0人 0%	1人 4%	
	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	10人 42%	10人 42%	0人 0%	4人 16%	多分行われていると思う。
満足度	17	子どもは適所を楽しみにしているか	21人 88%	2人 8%	0人 0%	1人 4%	学校などで居残り友達と宿題をする約束があると行きたくない時もある。
	18	事業所の支援に満足しているか	20人 83%	4人 17%	0人 0%	0人 0%	車が混んでいたりすると帰りが遅くなり宿題等ができない、本人がゆっくりなもので...

※1 放課後等デイサービスを利用する個々の子どもについて、その有する能力、置かれている環境や日常生活全般の状況に関するアセスメントを通じて、総合的な支援目標及び達成期間、生活全般の質を向上させるための課題、支援の具体的内容、支援を提供する上での留意事項などを記載する計画のこと。放課後等デイサービス事業所の児童発達支援管理責任者が作成する。

※2 事業所の日々の支援の中で、一定の目的を持って行われる個々の活動のこと。子どもの障害特性や課題、平日/休日/長期休暇の別等に応じて柔軟に組み合わせ実施されることが想定されている。