

2023年3月

はみんぐ保護者様

放デイはみんぐ
管理者 林卓志

サービス評価アンケート集計結果のご報告

この度はお忙しい中、放デイはみんぐのサービス評価アンケートへのご協力、誠にありがとうございました。集計結果がまとまりましたので、ご報告させていただきます。

今回のサービス評価アンケートは、横浜市の「放課後等デイサービスガイドライン」に沿い、放デイ運営事業者がサービスの自己点検を行い、よりよいサービス提供へつなげていくために毎年行わせていただいているものです。

- 保護者様アンケートの回収率は、81%でした。質問ごとに集計結果をパーセンテージでまとめてありますので、ご確認ください。
- はみんぐ関係スタッフへもアンケートを行っています。その集計結果も掲載してありますので、併せてご覧ください。スタッフアンケートの回収率は、83%でした。
- 保護者様アンケート自由記載欄でご意見いただきました「威圧的な対応」についてですが、保護者様にそのような思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。ご意見でも書いていただいている通り、サービス業のスタッフとして、改めて「謙虚な心」と「丁寧にお伝えする心」をもって、保護者様とお子様への対応をさせていただきたいと考えております。貴重なご意見、ありがとうございました。
- 連絡帳の記入しづらさに関しまして、ご意見をいただきました。いただいたご意見につきまして、何か工夫をしていけないか、検討していきたいと考えております。貴重なご意見、ありがとうございました。
- 長期休み中の朝の送迎につきまして、ご意見をいただきました。状況を申しますと、限られたスタッフ数ではみんぐの運営を行っているため、朝の

お迎え、現場の受け入れ準備、来られたお子様への対応など、同時間帯に今以上の複数業務を平行して行うのが難しい状況でございます。なにか工夫していけないか、引き続き考えて参りたいと思います。貴重なご意見、ありがとうございました。

- アンケート結果につきましては、関係スタッフ全員で共有させていただき、より良いサービス提供へつなげて参りたいと思っております。アンケートへのご協力、本当にありがとうございました。

※保護者様アンケート集計結果

2022年度放デイはみんぐ サービス評価アンケート(家族)

設備・環境について

①はみんぐは、活動等のスペースが十分に確保されていると思いますか。

- ア、確保されていると思う 77%
- イ、まあ、そう思う 23%
- ウ、どちらとも言えない
- エ、あまりそう思わない
- オ、まったくそう思わない

自由記載欄

②はみんぐの職員の配置数や専門性は適切であると思いますか。

- ア、適切であると思う 100%
- イ、まあ、そう思う
- ウ、どちらとも言えない
- エ、あまりそう思わない
- オ、まったくそう思わない

自由記載欄

③センターの設備等は、バリアフリー化の配慮が適切になされていると思いますか。

- ア、配慮されていると思う 92%
- イ、まあ、そう思う 8%
- ウ、どちらとも言えない
- エ、あまりそう思わない
- オ、まったくそう思わない

自由記載欄

適切な支援の提供について

④お子様や保護者のニーズが個別支援計画に反映されていると思いますか。

- ア、反映されていると思う 85%
イ、まあ、反映されていると思う 15%
ウ、どちらとも言えない
エ、あまりそう思わない
オ、まったくそう思わない

自由記載欄

⑤活動プログラムが同じような内容にならないように工夫されていると思いますか。

- ア、工夫されていると思う 92%
イ、まあ、そう思う 8%
ウ、どちらとも言えない
エ、あまりそう思わない
オ、まったくそう思わない

自由記載欄

いろいろな職種との連携について

⑥はみんぐは、他部門（リハビリテーション課、栄養課等）と連携がとれていると感じますか。

- ア、連携がとれていると感じる 85%
イ、まあ、そう感じる
ウ、どちらとも言えない 15%
エ、あまりそう感じない
オ、まったくそう感じない

自由記載欄

・とても助かっています。

保護者への説明等について

⑦支援の内容、利用者負担等について、ていねいな説明がされていると思いますか。

- ア、説明されていると思う 69%
- イ、まあ、説明されていると思う 31%
- ウ、どちらとも言えない
- エ、あまりそう思わない
- オ、まったくそう思わない

自由記載欄

⑧日頃からお子様の状況を保護者と伝え合い、発達の状況や課題についてスタッフと話すことができますか。

- ア、できていると思う 85%
- イ、まあ、できていると思う 15%
- ウ、どちらとも言えない
- エ、あまりできていると思わない
- オ、まったくできていない

自由記載欄

- ・食事量等希望に対し、すぐに対応してもらうことができ、とても話しやすい環境だと思います。

⑨はみんぐは、保護者からの苦情や意見に対し、迅速かつ適切に対応していますか。

- ア、対応していると思う 92%
- イ、まあ、していると思う 8%
- ウ、どちらとも言えない
- エ、あまりそう思わない
- オ、まったくそう思わない

自由記載欄

- ・苦情や意見をした事がないので不明です。
- ・以前、横療スタッフの対応に悲しい思いをしました。サービス業のスタッフの方なので、利用者の家族に対し、威圧的な対応はやめてほしいと思いまし

た。母が心の体調がよくない時期だったので、そのように感じてしまったの
かもしれませんが、障害者の介護者（家族）は心の調子がよくないことがあ
る方が多くいらっしゃると思うので、よろしく願いいたします。

⑩はみんなは、話しやすい、相談しやすい雰囲気ですか。

- ア、話しやすい、相談しやすい雰囲気だと思う 92%
イ、まあ、そう思う 8%
ウ、どちらとも言えない
エ、あまりそう思わない
オ、まったくそう思わない

自由記載欄

・とても伝えやすいです。

⑪はみんなの連絡帳は書きやすいですか。

- ア、書きやすいと思う 69%
イ、まあ、そう思う 15%
ウ、どちらとも言えない 16%
エ、あまりそう思わない
オ、まったくそう思わない

自由記載

・中にリングがあるので用紙を外さないと記入しづらい。
今日の用紙が1番上にあるとよいと思います。

⑫はみんなの連絡帳は読みやすいですか。

- ア、読みやすいと思う 84%
イ、まあ、読みやすいと思う 8%
ウ、どちらとも言えない 8%
エ、あまりそう思わない
オ、まったくそう思わない

自由記載欄

⑬はみんぐ通信は、見やすく、楽しいものになっていますか。

ア、見やすく、楽しいものになっていると思う 100%

イ、まあ、そう思う

ウ、どちらとも言えない

エ、あまりそう思わない

オ、まったくそう思わない

自由記載欄

- ・ハロウィンでは仮装、お祭りではハッピーに着がえ、子供達の笑顔、様子も見られ、とてもよいと思います。
- ・毎回楽しく見えています。

⑭はみんぐは、個人情報の取扱いに注意できていると思いますか。

ア、注意できていると思う 92%

イ、まあ、注意できていると思う 8%

ウ、どちらとも言えない

エ、あまりそう思わない

オ、まったくそう思わない

自由記載欄

満足度

⑮お子様は、はみんぐに行くのを楽しみにしていますか。

ア、楽しみにしていると思う 100%

イ、まあ、楽しみにしていると思う

ウ、どちらとも言えない

エ、あまりそう思わない

オ、まったくそう思わない

自由記載欄

- ・はみんぐの話をするとう笑顔になっています。

⑩事業所の支援に満足していますか。

ア、満足している 100%

イ、まあ、満足している

ウ、どちらとも言えない

エ、あまりそう思わない

オ、まったくそう思わない

自由記載欄

- ・とても安心、信頼しています。

その他の面で気になる点等ございましたらご記入ください。

自由記載欄

- ・子供はみんなが大好きで、いつもとても楽しいようです。親も安心して通わせることができ、いろいろな経験が成長につながっていると感じています。何よりも、子供がとても楽しそうなのが、とても嬉しいです。
- ・いつも楽しく行っています。
- ・本人は、いつも楽しく参加しています。
- ・いつもありがとうございます。長期休みの間は、希望制・自己負担有りとかでも良いので、朝の送迎もあつたら良いなと思います。
- ・本人はいつも楽しく参加させていただき感謝しています。親の方に抜けが多く、親へもよい対応ありがとうございます。放課後等デイサービスでうちの子が行けるようなところが少ないと感じていますので、お世話になることができ、ありがたく思います。これからもよろしく願いいたします。

アンケートへのご協力、本当にありがとうございました。

※関係スタッフアンケート集計結果

2022年度放デイはみんぐサービス評価アンケート（職員）

①はみんぐは、活動等のスペースが十分に確保されていると思いますか。

- ア、確保されていると思う 13%
- イ、まあ、そう思う 53%
- ウ、どちらとも言えない 21%
- エ、あまりそう思わない 13%
- オ、まったくそう思わない

自由記載欄

- ・全員が車イスから降りて、くつろげるくらいあると良いと思います。
- ・全員マット上におりても広々できたら良いなと思います。
- ・車イス、バギーなどで室内、廊下など、移動が大変。あそぶ場所、休む場所、1人になれる場所など欲しい。
- ・はみんぐの利用者さんたちは、どんどん身体が大きくなっていく年代のため、今後全員でマットに降りたい時に十分なスペースをとるために、もう1枚マットが欲しいです。

②はみんぐの職員の配置数や専門性は適切であると思いますか。

- ア、適切であると思う 33%
- イ、まあ、そう思う 33%
- ウ、どちらとも言えない 27%
- エ、あまりそう思わない 7%
- オ、まったくそう思わない

自由記載欄

- ・1対1で対応できていてよい。
- ・医療ケア、メンタル的、動作的に1対1の対応が必要な子もいるので、増員希望。
- ・トイレで排泄できる子も増えてきているので、対応スタッフを補充してほしい。
- ・利用者さん5対スタッフ4又は5なので、適切だとは思いますが、排泄介助にスタッフ2名で対応する利用者さんが増えてきていたり、散歩の日には1対1での対応が必要なので、時に手薄に感じることはあります。

③センターの設備等は、バリアフリー化の配慮が適切になされていると思いますか。

- ア、配慮されていると思う 60%
- イ、まあ、そう思う 20%
- ウ、どちらとも言えない 20%
- エ、あまりそう思わない
- オ、まったくそう思わない

自由記載欄

④お子様や保護者のニーズが個別支援計画に反映されていると思いますか。

- ア、反映されていると思う 73%
- イ、まあ、反映されていると思う 20%
- ウ、どちらとも言えない 7%
- エ、あまりそう思わない
- オ、まったくそう思わない

自由記載欄

⑤活動プログラムが同じような内容にならないように工夫されていると思いますか。

- ア、工夫されていると思う 73%
- イ、まあ、そう思う 27%
- ウ、どちらとも言えない
- エ、あまりそう思わない
- オ、まったくそう思わない

自由記載欄

- ・手作りおもちゃなど、工夫をこらしているなーと思います。
- ・熱心に活動の準備をしてくださる支援員が加わってくれたおかげで、活動の幅が広がりました。

⑥はみんぐは、他部門（リハビリテーション課、栄養課、相談室、ドライバー、医師、等）と連携がとれていると感じますか。

- ア、連携がとれていると感じる 47%
- イ、まあ、そう感じる 40%
- ウ、どちらとも言えない 13%
- エ、あまりそう感じない
- オ、まったくそう感じない

自由記載欄

- ・他部門の協力にとっても感謝しています。

⑦日頃から子ども達の状況を保護者と伝え合い、発達の状況や課題について保護者と話すことができていると思いますか。

- ア、できていると思う 20%
- イ、まあ、できていると思う 60%
- ウ、どちらとも言えない 20%
- エ、あまりできていると思わない
- オ、まったくできていない

自由記載欄

- ・休校日や送迎時に少しでも話していかれるとよいと思っております。
- ・お会いできる機会が少ない中では、できている方ではないかと感じています。
- ・コロナの心配がなくなったら保護者会・茶話会を企画したいです。

⑧はみんぐは、保護者からの苦情や意見に対し、迅速かつ適切に対応していると思いますか。

- ア、対応していると思う 53%
- イ、まあ、していると思う 40%
- ウ、どちらとも言えない 7%
- エ、あまりそう思わない
- オ、まったくそう思わない

自由記載欄

⑨はみんぐは、話しやすい、相談しやすい雰囲気ですか。

- | | |
|-----------------------|-----|
| ア、話しやすい、相談しやすい雰囲気だと思う | 64% |
| イ、まあ、そう思う | 36% |
| ウ、どちらとも言えない | |
| エ、あまりそう思わない | |
| オ、まったくそう思わない | |

自由記載欄

⑩支援開始前に職員間で打ち合わせをし、その日行われる支援の内容や役割分担について確認をしていますか。

- | | |
|----------------|-----|
| ア、確認している | 33% |
| イ、まあ、確認していると思う | 40% |
| ウ、どちらとも言えない | 27% |
| エ、あまりそう思わない | |
| オ、まったくそう思わない | |

自由記載欄

- ・リハ課スタッフが支援に入る時間では、すでに打ち合わせは終わっており、出席表や話を伝えきいて、その日の様子は確認している。
- ・確認できていると思います。

⑪支援終了後には職員間でその日行われた支援の振り返りを行い、気づいた点等を共有していますか。

- | | |
|----------------|-----|
| ア、共有している | 1% |
| イ、まあ、共有していると思う | 60% |
| ウ、どちらとも言えない | 39% |
| エ、あまりそう思わない | |
| オ、まったくそう思わない | |

自由記載欄

- ・送迎から戻ったあとのことはわかりません。送迎前はあまり時間がない。
- ・送迎の関係で、みなで集合して振り返りなどは実施はされていない。後日口頭、文書では状況共有している。
- ・毎回ではありませんが、気付いたことは伝え合うようにしています。

・送迎から戻るのが遅くなってしまうと、退勤時間の都合で難しい日も多くあります。

⑫はみんなの連絡帳は書きやすいですか。

- ア、書きやすいと思う 47%
- イ、まあ、そう思う 47%
- ウ、どちらとも言えない 6%
- エ、あまりそう思わない
- オ、まったくそう思わない

自由記載

・ファイルのリングは書く時に支障があるので、もっといいものを探していきたい。

⑬はみんな通信は、見やすく、楽しいものになっていると思いますか。

- ア、見やすく、楽しいものになっていると思う 67%
- イ、まあ、そう思う 33%
- ウ、どちらとも言えない
- エ、あまりそう思わない
- オ、まったくそう思わない

自由記載欄

・写真から楽しく過ごしている様子が伝わってくる。

⑭はみんなは、個人情報の取扱いに注意できていると思いますか。

- ア、注意できていると思う 53%
- イ、まあ、注意できていると思う 47%
- ウ、どちらとも言えない
- エ、あまりそう思わない
- オ、まったくそう思わない

自由記載欄

⑮はみんぐは、虐待を防止するための取り組みや話し合いができていますか。

- ア、 できていると思う 47%
- イ、 まあ、できていると思う 40%
- ウ、 どちらとも言えない 13%
- エ、 あまりそう思わない
- オ、 まったくそう思わない

自由記載欄

・今まであまり機会がありませんでしたが、必要な際には話し合いができる雰囲気だと思います。

⑯はみんぐは、ヒヤリハットの共有はできていますか。

- ア、 できていると思う 33%
- イ、 まあ、できていると思う 40%
- ウ、 どちらとも言えない 27%
- エ、 あまりそう思わない
- オ、 まったくそう思わない

自由記載欄

⑰はみんぐは、子ども達にとって「来たい」と思える放デイになっていると思いますか。

- ア、 なっていると思う 47%
- イ、 まあ、なっていると思う 53%
- ウ、 どちらとも言えない
- エ、 あまりそう思わない
- オ、 まったくそう思わない

自由記載欄

その他の面で気になる点等ございましたらご記入ください。

自由記載欄

- ・ 今後は更に近隣の他事業所とも連携をとっていきたい。

アンケートへのご協力、本当にありがとうございました。