

## 【第4回】みるく保護者アンケート 集計表 R4.05月実施分

有効回答数 17部(配布22部)

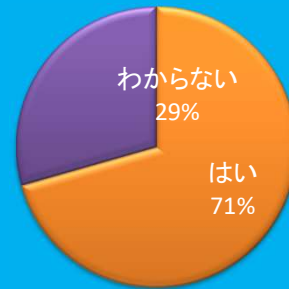
### ＜環境・体制整備＞

1、子どもの活動スペースが十分に確保されているか？



はい	16
いいえ	0
わからない	1
合計	17

2、職員の配置数や専門性は適切であるか？



はい	12
いいえ	0
わからない	5
合計	17

**Q、①子どもの活動スペースが十分に確保されているか？**

●全体面積:約100㎡。活動ルール・フリースペース・スヌーズレン(カームダウン室)トイレ、お風呂など、制度設計上の基準値や他社との比較においても十分な広さを確保しております。広いフロアを大きく3つの区画に別け、子ども達にもそれぞれの部屋の目的、その仕切り(境界線)を意識させることで、自制心や場面の切替えが自然と行える環境設定を行っています。活動スペースの天井には吊り下げ金具を多数設置しており、感覚訓練器具や季節ごとの飾りつけも自由にできます。また、鏡の部屋をセンターにするとステージのように間仕切れることもでき、様々なシーンに対応できるよう設計することで、支援の充実を図っています。

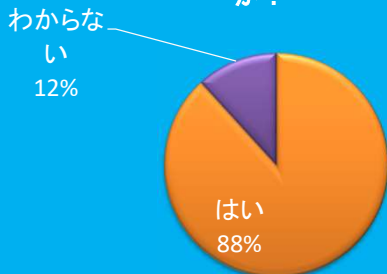
**Q、②職員の配置数や専門性は適切であるか？**

●基本は皆、福祉資格を取得(又は重度肢体不自由児の保護者経験など)。又は、厚労省・文科省所管の国家資格保持者がいます。

しかし、どのような資格者をどの程度必要とされているのか、ご要望をしっかりと把握したいので、いいえと答えられた方からのご意見をお待ちしています。

また配置人数は定員10名に対し常時5名以上、非常勤スタッフ及び見守りボランティアのスタッフが日替わりでおりますので、1:2以下と制度以上の手厚い体制を心がけています。

3、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	15
いいえ	0
わからない	2
合計	17

**Q、③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？**

●バリアフリーについては、取り外し式の入り口スロープを上げると全室バリアフリーです。

前回のアンケート時に申し出てくださった保護者様のご要望で入り口・玄関に足腰の弱い児童用に、立ち上がり訓練用の手すりを設置させていただきました。

みるくはうすに来られるどの児童にも、安心・安全でご利用頂けるように、保護者様からのご要望・アドバイスをお待ちしております。

R3年度に全室の床張り替えを行い、強度と衛生面での補修を行いました。その際、洗面部分の床を地下湿気対策に5センチほど底上げしておりますが、車椅子走行のない場所ですが、つまずき防止に段差スロープも常設しております。

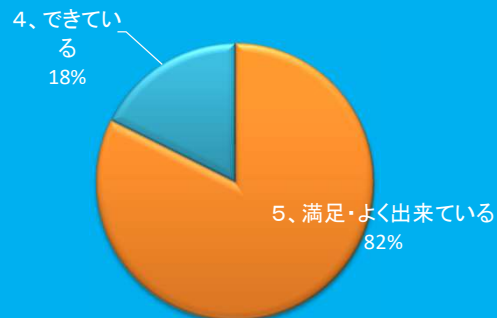
## ＜適切な支援の提供＞

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が作成されているか？



5、満足・よく出来ている	12
4、できている	4
3、どちらともいえない・わからない	1
2、できていない	0
1、不満足・まったく出来ていない	0
合計	17

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？



5、満足・よく出来ている	14
4、できている	3
3、どちらともいえない・わからない	0
2、できていない	0
1、不満足・まったく出来ていない	0
合計	17

**Q、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が作成されているか？**

●どの保護者様からもマイナス評価を頂かなかった事を嬉しく思います。日々の支援の状況やお子様の様子を普段から共有することに加え、半年に一度のモニタリングや、個別支援計画の見直し時は、その方向性についてご納得いただける内容になるように努力させていただきます。

お子様の成長の大切な局面を逃すことなく、必要であれば面談を実施し、共に計画を作成させていただきますので遠慮なくおっしゃってください。

**Q、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？**

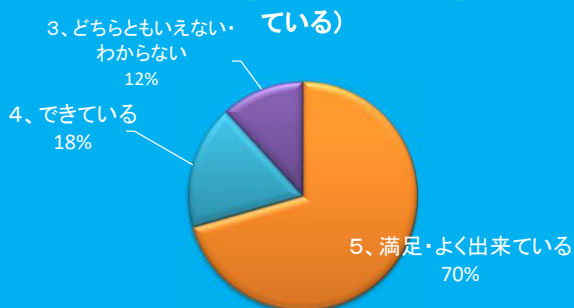
●SST(ソーシャルスキルトレーニング)の視点から活動プログラムの幅を広げています。利用されるお子様は、障害特性が様々ですが、各プログラムの目的やゴールを変えることで、必ず成長と成果を得るようにさせていただきます。

個別訓練、全体訓練、社会参画の訓練と大き3つの枠に分けております。

お子様の特性や成長に合わせて個人訓練は自在にアレンジできます。また、集団の中で成長するSSTは、みんな遊び、制作、音楽、活動(クッキング、珈琲、DIY、カラオケ大会など)と多岐にわたります。

外部でのイベント参加も可能な限り行っていきます。地域(中区、深井西、堺市、そのた学校)のお祭りやパフォーマンスさせていただく事も恒例となっていけば嬉しい事です。

6、学校、または他事業所での支援方針も考慮に入れた支援を行っている(理解を持っている)



5、満足・よく出来ている	12
4、できている	3
3、どちらともいえない・わからない	2
2、できていない	0
1、不満足・まったく出来ていない	0
合計	17

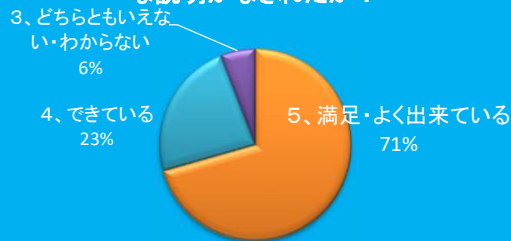
**Q、⑥学校、または他事業所での支援方針も考慮に入れた支援を行っている(理解を持っている)**

●学校や、他事業所との連携に関しては、お子様やご家庭を支える関連機関との在り方によって事情が異なるとは思いますが、学校や他機関の支援計画や年間報告は、是非、教えて頂きたいです。面談がお忙しい時でも、資料を頂いたり、電話やビデオ通話で共有させていただければみるくほうすでの支援計画作成に活用させていただきますので、よろしくお願い致します。

コロナ禍により主に困難ケース(必要のあるお子様)の場合を優先して、学校や他事業所とカンファレンスを開く機会が多かったですが、状況によらず、基幹相談とのモニタリングやサービス等利用計画が更新されましたら、是非、共有いただきますよう、よろしくお願い致します。

## <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？



5、満足・よく出来ている	12
4、できている	4
3、どちらともいえない・わからない	1
2、できていない	0
1、不満足・まったく出来ていない	0
合計	17

### 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出来ているか？



5、満足・よく出来ている	14
4、できている	3
3、どちらともいえない・わからない	0
2、できていない	0
1、不満足・まったく出来ていない	0
合計	17

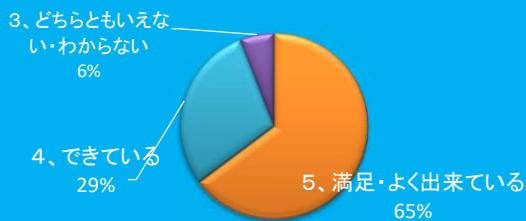
#### Q、⑦支援の内容、利用者負担等について丁寧な説明がなされたか？

●契約時に重要事項説明書から説明させていただきますが、それ以降改めて説明する機会はあまりありません。利用料に関して詳しく知りたいという保護者様は説明させていただきますので、遠慮なくお尋ねください。また、一割負担以外の活動費やおやつ・クッキング代等については、外出時の実費負担（ピザ体験や電車賃など）以外は、頂いておりません。様々な活動（訓練・DIY・教材代・イベント経費など）は、できる限り全員に機会を提供し、子ども達の生き生きとした主体性と、集団行動からあぶり出される療育の機会を得るためです。個別請求は不要だと思っています。もちろん特別な費用が発生しても、特別な支援が必要なお子様には出来る限り、必要備品の購入を検討をさせていただきますので、いつでもご連絡ください。

#### Q、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出来ているか？

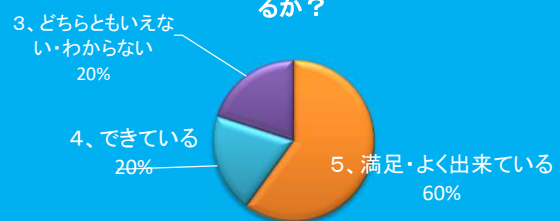
●これはスタッフにとっても大変、重要視しているポイントなので、マイナス評価の回答が無かったのでホッとしています。しかし、基本的な情報のやり取りは連絡票となっており、それ以外のやり取りの方法や頻度については、個人差があるかと思えます。また、来所される保護者様と送迎時に運転手と会話する保護者様でも違いがあると思います。お子様の様子や、課題についての共通理解を得る為には、できる限りの良いコミュニケーションを取りたいと願っておりますので、気になられる保護者様は面談や、電話での対応をお申し付けください。またスタッフからも連絡帳に書ききれない内容や、直接ご説明したほうが良い報告は積極的にお電話をさせていただきますので、ご理解とご協力をお願い致します。

### 9、保護者からの相談に対して時間をとり、支援に関する助言などが行われているか？



5、満足・よく出来ている	11
4、できている	5
3、どちらともいえない・わからない	1
2、できていない	0
1、不満足・まったく出来ていない	0
合計	17

### 10、父母の会の活動の支援や、保護会などの開催などにより保護者同士の連携が支援されているか？



5、満足・よく出来ている	9
4、できている	3
3、どちらともいえない・わからない	3
2、できていない	1
1、不満足・まったく出来ていない	1
合計	17

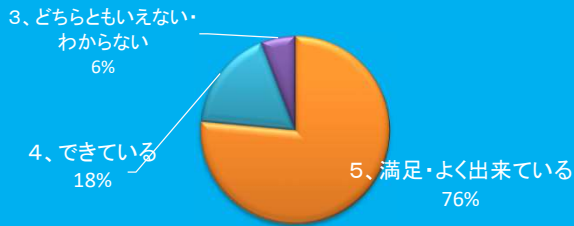
#### Q、⑨保護者に対して面談や、育児に関する助言等の支援が行われている？

●面談や、助言等に関しては、ご希望される保護者様を対象に行わせていただいておりますので、ご希望される保護者様は遠慮なくお申し付けください。ただし、お子さまの障がい特性によっては、こちらがお母様よりご指導を頂く場合も多々ございます（健康面での配慮が必要な方等）。すべての保護者様と定期的な面談を行うことはこれまでも検討してきたのですが、共働き等により日中にお時間を頂くのは心苦しく思っています。しかし、発達障害・行動障害については、ご家庭・学校・他事業所様と対処方法を共有してゆく必要が大いにありますので、そのような場合は、こちらからあるべき対応についてご提案させていただきます。原則は相談支援員が同席したカンファレンスの場が理想です。支援計画の更新時は是非、ご連絡を頂ければと思います。ご面談にお越しください。おいしい珈琲や紅茶をご用意してお待ちしております。

#### Q、⑩父母の会の活動の支援や、保護会などの開催などにより保護者同士の連携が支援されているか？

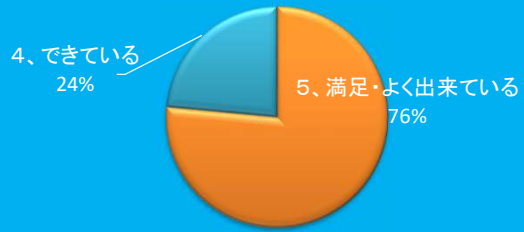
●毎年2月頃にママさん交流会というイベントを開催しております。この会の目的はみるくはうすをもっと深く知って頂く事もそうですが、保護者様同士の繋がりが広がり、励まし和をもってほしいという願いでもあります。特に地域の学校に行かれている方は、保護者様同士の交流の機会を持ちづらいという側面があります。残念ながら、コロナ禍と共働き世帯の増加が相まってこの2年間は実施されていません。以前まで法人としてヘルパーステーション、みるくはうす、他事業所の方や保護者様など、障がい福祉に興味のある方が多様に参加している昼食付の交流会も再開を検討して参ります。保護者様や他事業所・他の制度に従事する方々が一緒に楽しく交流できます。また、時間を調整し、ZOOMによるシンプルな交流会も検討の余地があると思われれます。

**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共に、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？**



5、満足・よく出来ている	13
4、できている	3
3、どちらともいえない・わからない	1
2、できていない	0
1、不満足・まったく出来ていない	0
合計	17

**12、日々の支援内容、利用児の様子、おやつ等の保護者への報告に取り組んでいるか(十分か?)**



5、満足・よく出来ている	13
4、できている	4
3、どちらともいえない・わからない	0
2、できていない	0
1、不満足・まったく出来ていない	0
合計	17

**Q.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共に、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？**

●何より、日々のお子様のご様子や変化、気になるご家庭での報告があった場合は、いつでもおっしゃってください。当事業所の支援方針は個別支援計画は、皆様との同意のうえで進めてゆきます。みるくはうすでは苦情報告書(行政指導に基づく必要書類)以外にも会話記録表という任意の書面を活用し、保護者様などからの些細な情報をできるだけ記録し、担当者会議の情報源とする仕組みがあります。苦情(クレーム)という否定的な内容でなくても、ご要望やご相談を記録し、対処・対応できるタイミングを逃さないよう心がけていきます。また、行政当局が関わる事例(車両事故・人身事故・捜索依頼など)は、子ども家庭課長への報告義務があります。問題は必ずオープンにして対策や改善に取り組みます。

**Q.⑫日々の支援内容、利用児の様子、おやつ等の保護者への報告に取り組んでいるか(十分か?)**

●マイナス評価がなかった事をスタッフ一同、大変嬉しく思っています。連絡票に支援内容やおやつ(食事量)を記載させて頂いておりますが、現状の体制ではこれが精一杯だと限界を感じています。HGUシステムなど電子化を進めもう少し写真など視覚的情報を発信できると思っています。

**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、連絡体制など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？**



5、満足・よく出来ている	12
4、できている	5
3、どちらともいえない・わからない	0
2、できていない	0
1、不満足・まったく出来ていない	0
合計	17

**14、個人情報に十分注意しているか？**



5、満足・よく出来ている	10
4、できている	5
3、どちらともいえない・わからない	2
2、できていない	0
1、不満足・まったく出来ていない	0
合計	17

**Q.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、連絡体制など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？**

●わたしたちの取組みや想いについての情報発信については常に不十分さや限界を感じています。次の個人情報の取扱いや写真・動画の肖像権とも関連するのですが、それでもお便りや季節ごとのお写真の提供などで、高評価を頂いているのではないかと思います。今後、昨年はみるくはうすのInstagramを開設しました。個別のお子様に焦点を当てるといより、全体活動の様子や想いが伝わればと願い始めました。HPIにも同内容が掲載されます。また良いご提案があればよろしくお願い致します。

**Q.⑭個人情報に十分注意しているか？**

●これまでは一般的な文字(紙面)による個人情報は、モニタリング関連の個別ファイルに鍵付書庫で一元保管していました。データサーバはIPアドレスを登録しなければ外部からの侵入はできません。しかしHUGシステムを導入したことにより、契約書・重要事項説明書などの契約書類以外は紙媒体で保管しておく必要がなくなりましたので順次システム上での管理に移行して行きます。またカンファレンス等のメモや資料も電子化し、アクセス権限の割り振られたデータサーバで個別フォルダに分けて社内保管します。

個人情報は他事業所との連携の際に必要な情報を共有させて頂く場合がございます。これら以外で取り扱う事はありません。

## ＜非常時の対応＞

15、保護者に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の整備されている事の報告があるか？



5、満足・よく出来ている	13
4、できている	4
3、どちらともいえない・わからない	0
2、できていない	0
1、不満足・まったく出来ていない	0
合計	17

16、定期的に避難、救出、その他必要な訓練が行われているか？



5、満足・よく出来ている	15
4、できている	2
3、どちらともいえない・わからない	0
2、できていない	0
1、不満足・まったく出来ていない	0
合計	17

Q、⑮保護者に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の整備されている事の報告があるか？

●対策訓練やマニュアルについては、連絡帳でご報告しない限りご確認できる機会が少ないことと思います。

行政指導に基づいた「感染症対策・交通事故発生時の対応フロー、地震・火災対応、事故虐待防止、誤飲・誤嚥、体調異常」等、事業所独自のマニュアルが整備されています。

Q、⑯定期的に避難場所への避難訓練を行っている事の報告があるか？

●お便りで報告させて頂いている通り、年2回避難訓練を行っています(法的義務は年1回です)が、現在は5月と11月に1週間連続で行い、どのお子様も避難訓練の体験できるようにしています。

当事業所の緊急避難先は、宮園小学校です。  
一時的な避難先は、ウェルシアの前の沢町公園を設定しております。

17、子どもは通所を楽しみにしてるか？



5、満足・よく出来ている	15
4、できている	2
3、どちらともいえない・わからない	0
2、できていない	0
1、不満足・まったく出来ていない	0
合計	17

18、事業所の支援に満足しているか？



5、満足・よく出来ている	15
4、できている	2
3、どちらともいえない・わからない	0
2、できていない	0
1、不満足・まったく出来ていない	0
合計	17

Q、⑰子どもは通所を楽しみにしてるか？

●できていない、不満足のマイナス評価がなかった事に、スタッフ一同安心しています。

今後は、すべての方から「よく出来ている」を頂けるように、工夫していきます。

Q、⑱事業所の支援に満足しているか？

●どの保護者様もみるくほうすに対して概ね満足して下さっているという事で、大変嬉しく思います。すべての方からの「よく出来ている」を目指して、スタッフ一同、支援・サービスの向上に取り組んで参りますので、よろしくお願い致します。

19、保護者の要望に対して的確な対処、対応を行っているか

4、できている  
12%



5、満足・よく出来ている  
88%

5、満足・よく出来ている	15
4、できている	2
3、どちらともいえない・わからない	0
2、できていない	0
1、不満足・まったく出来ていない	0
合計	17

Q、⑩保護者の要望に対して的確な対処、対応を行っているか

●どの保護者様もみるくはうすに対して概ね満足してくださっているという事で、大変嬉しく思います。

苦情対応の項目と同様に、緊密なコミュニケーション、オープンな問題対応を忘れず、すべての方からの「よく出来ている」を目指して、スタッフ一同、支援・サービスの向上に取り組んで参りますので、よろしく願い致します。