

## アンケート調査ご協力のお礼

拝啓 時下ますますご清祥のこととお喜び申し上げます。  
日頃はひとかたならぬご愛顧を賜り厚く御礼申し上げます。

先日、私共放課後等デイサービスおよび児童発達支援事業所がお客様へ  
きめ細やかなサービスをご提供するため、アンケート調査を実施致しました  
皆様のご意見を参考にさせて頂き、評価表と評価表に基づいての今後の対応  
に関してのまとめを同封致しますので、ご覧下さい。

サービス評価表結果 ひまわり鷹野橋教室

提出率 児童発達支援 40% 放課後等デイサービス 38%

はい、どちらともいえない、いいえに対しての返答人数を記載。無回答は記入無し

	チェック項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	ご意見
環境・ 体制 整備	① 子供の活動等のスペースが十分に確保されているか	11	2	0	
	② 職員の配置数、専門性は適切であるか	10	3	0	
	③ 事業所の設備でバリアフリー化の配慮が適切かどうか	12	1	0	見たことがないので
適切 な 支 援 の 提 供	④ 子供と保護者のニーズや課題が客観的に分析された上でサービス計画が作成されているか	11	1	0	
	⑤ 活動プログラムが固定化しないように工夫されているか	11	1	0	
	⑥ 事業所外の子供と交流や活動をする機会があるか	8	4	0	
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ているか	10	3	0	
	⑧ 日頃から子供の状況を保護者と伝え合い、子供の発達の状況や課題について共通理解ができているか	12	1	0	
	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	9	3	1	
	⑩ 父母の会の活動の支援や保護者会等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	6	6	0	
	⑪ 子供や保護者からの苦情について、対応体制を整備するとともに、子供や保護者に周知・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	10	3	0	
	⑫ 子供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	9	4	0	約束の時間をすぎても連絡がないことがあった
	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供や保護者に対して発信しているか	11	2	0	
非 常 時 等 の 対 応	⑭ 個人情報に十分注意しているか	12	1	0	
	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	7	4	1	
満 足 度	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	5	6	0	分かりません
	⑰ 子供は通所を楽しみにしているか	11	1	0	
	⑱ 事業所の支援に満足しているか	2	2	0	

サービス評価表結果 ひまわり南千田教室

提出率 児童発達支援 42% 放課後等デイサービス 40%

はい、どちらともいえない、いいえに対しての返答人数を記載。無回答は記入無し

	チェック項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	ご意見
環境・ 体制整備	① 子供の活動等のスペースが十分に確保されているか	6	4	1	・室内はいつも子供達が一齐に寝転んでくつろいでいても狭そうな雰囲気は感じられませんでした。・日や人数にもよると思いますが、ややせまく思います。・十分とは言えないが狭いなりに工夫がされていると思う。・もう少し広いといいなぁと思います。・十分とは言えませんが不満はありません
	② 職員の配置数、専門性は適切であるか	9	2	0	・子ども1人に対し必ず先生が1人付き添っておられる印象です。外出行事の時は尚、しっかり傍で見ていると感じました。・保育士、看護師、理学療法士などの資格をおもちの方がいて専門性はあると思うのですが数が適切かどうか判断できません。
	③ 事業所の設備でバリアフリー化の配慮が適切かどうか	7	4	0	・室内のトイレ等までしっかり見れていませんが、目に見える範囲で障害になる所はなかったように思います。
切な 支援の 提	④ 子供と保護者のニーズや課題が客観的に分析された上でサービス計画が作成されているか	11	0	0	・私達家族のニーズに沿った支援内容を始めに提示して下さり、子どもにもそれなりの変化が見られた事に大変満足しています。
	⑤ 活動プログラムが固定化しないように工夫されているか	10	0	0	・季節毎のイベントや外出行事を毎月企画されていて、子どもも楽しみに思っている様です。・工夫されていると思う
	⑥ 事業所外の子供と交流や活動をする機会があるか	6	4	1	・鷹野橋教室の子どもさんたち達と触れ合ったり、参加した事はないですが、その他交流会も頻回にお知らせを頂いていると感じます。
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ているか	8	2	0	・とても丁寧に説明を受けていると感じます。口答で説明があった後に、文書も配布して下さるので安心していきます(特にイベント時)・最初にありました。
	⑧ 日頃から子供の状況を保護者と伝え合い、子供の発達の状況や課題について共通理解ができているか	9	2	0	・迎えに行くと今日1日こうだったと言う話しを聞くのが何よりの楽しみです。子の成長を一緒に分かち合っているようで嬉しかったです。・療育目標などがあるかというと思います。・コミュニケーションはあるが共通理解しているかどうかは、不明です。・毎回活動内容や午睡の時間、排便の時間、量など詳しく記入して下さい、写真まで付いているのでよく分かります。
	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	4	4	3	・面談等は希望していなかったので分かりません。・個別面談でよりくわしく子の事を伝えられたらと思います。・送迎時にデイサービスでの様子は伺っています。育児に関する助言等はないと思います。
	⑩ 父母の会の活動の支援や保護者会等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	4	3	4	・参加はしていませんが保護者の交流する場にも力を入れていると感じました。・交流会には参加しましたが、父母会と保護者会の存在を知りません。・記憶にありません。
	⑪ 子供や保護者からの苦情について、対応体制を整備するとともに、子供や保護者に周知・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	8	3	0	・苦情はありませんが、保護者からの相談に対しとても親身的なイメージを受けました。・今後、人数が増えて来た時などに必要なら保護者の会があると良いかも・苦情を出した事がないと思います。出した場合は適切だと思えます。・そのような機会がなかったので分かりません。
	⑫ 子供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	11	0	0	・先生方の中でも情報共有をして下さっている様で、誰に聞いても話分かる環境はとても良かったです。・豪雨災害の時の情報伝達は大変スムーズかつ適切で助かりました。意思の疎通はよくわかりません。
	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供や保護者に対して発信しているか	8	1	1	・連絡ノートに日々の写真を貼りつけて下さるのはとても嬉しいです。DVD等も大事に保管しています。・連絡ノートに写真がありデイサービスの様子が良く分かり嬉しいです。業務の自己評価はよくわかりません。
	⑭ 個人情報に十分注意しているか	11	0	0	・利用中は特に問題なく、安心して利用させて頂いていました。・そう信じています
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	7	3	1	・感染症に対しては、流行り病のある時に「こうして下さい」という明確な手順の様な物をお話して下さったので、安心して利用していました。・最初に説明して頂きました。
	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	4	5	1	・災害時の避難場所等はお話頂きました。日常的に訓練など行っていらっしゃるのとは分かりませんでした。・訓練を行っているか知りませんが、豪雨災害時の対応は適切だったと思います。
満足 度	⑰ 子供は通所を楽しみにしているか	10	0	0	大変満足しております。・満足しています。
	⑱ 事業所の支援に満足しているか	4	1	0	・特にありません・チェック項目の内容と満足度の意味がよく分かりません…

## アンケート結果に対する改善点

Q1：子供の活動等のスペースが十分に確保されているか	活動スペースに関しまして、検討したいと思います。
Q2：職員の配置数、専門性は適切であるか	児童発達支援管理責任者が1名、看護師が1名、児童指導員又は保育士が1名、機能訓練士が1名が国の定める配置基準となっております。ひまわりではやむを得ない場合を除き、看護師2名以上の配置を目指しております。
Q3：事業所の設備でバリアフリー化の配慮が適切かどうか	今後とも善処して参ります。茶話会や交流会を今後設ける予定ですので、是非ご確認いただければと思います。
Q4：子供と保護者のニーズや課題が客観的に分析された上でサービス計画が作成されているか	この上なく喜ばしい限りです。今後もスタッフ一同精進して参ります。
Q5：活動プログラムが固定化しないように工夫されているか	今後もスタッフ一同精進して参ります。
Q6：事業所外の子供と交流や活動をする機会があるか	今後も交流会、茶話会等を予定しておりますのでよろしくお願い致します。
Q7：支援の内容、利用者負担等について丁寧な説明がなされているか	利用者負担等請求に関しましてご質問等ございましたら、お気軽に請求事務所までご連絡ください（Tel：082-546-9630）支援内容の詳しいご説明に関しましては、各教室へご連絡いただければと思います（南千田：082-258-2999）（鷹野橋：082-207-3999）
Q8：日頃から子供の状況を保護者と伝え合い、子供の発達の状況や課題について共通理解ができているか	今後もスタッフ一同精進して参ります。
Q9：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	面談に関しましては、今後検討し保護者面談等を行っていききたいと思います。
Q10：父母の会の活動の支援や保護者会等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	父母の会、保護者会等に関しまして今後検討していきます。
Q11：子供や保護者からの苦情について、対応体制を整備するとともに、子供や保護者に周知・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	今後もスタッフ一同精進して参ります。
Q12：子供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	大変ご迷惑をおかけいたしました申し訳ございませんでした。送迎時に送迎携帯を常備し、ご連絡が取れるようにスタッフへ徹底周知を行って参ります。
Q13：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供や保護者に対して発信しているか	今後も定期的な会報を予定しておりますので、よろしくお願い致します。
Q14：個人情報に十分注意しているか	今後もスタッフ一同精進して参ります。
Q15：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	
Q16：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	避難訓練に関しまして、現在は3月と9月の年2回行っております。避難箇所につきまして地震、火災、津波等で変わるため、マニュアルとしてHPへ掲載を予定しております。
Q17：子供は通所を楽しみにしているか	この上なく喜ばしい限りです。今後もスタッフ一同精進して参ります。
Q18：事業所の支援に満足しているか	この度のアンケートにお答えいただき誠にありがとうございます。こちらのアンケートですが国の規定に従って作成しており、結果についてHPに匿名ではございますが掲載をさせていただきます。頂きましたご意見に関しまして再度検討を行い、改善して参ります。

この度はアンケートにご記入頂きまして誠にありがとうございました。

## スタッフ向けサービス評価表

ひまわり鷹野橋教室

提出率 100%

はい、どちらともいえない、いいえに対しての返答人数を記載。無回答は記入無し

チェック項目		はい	どちらとも いえない	いいえ	ご意見
環境・ 体制整備	① 利用定員が部屋の大きさに対して適切かどうか	4	1	1	
	② 職員の配置数は適切か	2	3	1	
	③ 事業所の設備でバリアフリー化の配慮が適切かどうか	2	3	1	量で段差ができていない・量とろう下との境目に段差があり少し気になる
業務改善	④ 業務改善を進めるためのPDCAサイクル（目標設定と振り返り）に、広く職員が参画しているか	4	1	1	
	⑤ 保護者向け評価表を活用するため、アンケート調査を実施して保護者の意向等を把握し、業務改善に繋げているか	4	2	0	
	⑥ この自己評価の結果を、事業所の会報やホームページで公開しているか	2	2	2	
	⑦ 第三者による外部評価を行い、評価結果を業務改善につなげているか	3	2	1	
	⑧ 職員の資質の向上を行うため、研修の機会を確保しているか	5	1	0	
適切な 支援の 提供	⑨ アセスメントを適切に行い、子供と保護者のニーズや課題を客観的に分析したうえで、放課後等デイサービス計画を作成しているか	5	1	0	
	⑩ 子供の適応行動に状況を図るために、標準化されたアセスメントツールを使用しているか	4	2	0	
	⑪ 活動プログラムの立案をチームで行っているか	5	1	0	
	⑫ 活動プログラムが固定化しないように工夫しているか	4	2	0	
	⑬ 平日、休日、長期休暇に応じて、課題をきめ細やかに設定して、支援しているか	2	2	2	
	⑭ 子供の状況に応じて、個別活動と集団活動を適宜組み合わせ放課後等デイサービス計画を作成しているか	6	0	0	
	⑮ 支援開始前には職員間で必ず打ち合わせをし、その日行われる支援の内容や役割分担について確認しているか	3	1	2	
	⑯ 支援終了後には、職員間で必ず打合せをし、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るか	2	3	1	
	⑰ 日々の支援に関して正しく記録をとることを徹底し、支援の検証・改善に繋げているか	2	3	1	
	⑱ 定期的にモニタリングを行い、放課後等デイサービス計画の見直しの必要性を判断しているか	2	4	0	
⑲ ガイドラインの総則の基本活動を複数組み合わせ支援を行っているか	3	2	0		
⑳ 障害児相談支援事業所のサービス担当者会議にその子供の状況に精通した最も相応しい者が参画しているか	6	0	0		
㉑ 学校との情報共有（年間計画・行事予定等の交換、子供の下校時刻の確認等）連絡調整（送迎時の対応、トラブル発生時の連絡）を適切に行っているか	5	0	1		

関係機関や保護者との連携関係機関や保護者との連携について	②②	医療的ケアが必要な子供を受け入れる場合は、子供の主治医などの連絡体制を整えているか	5	1	0	
	②③	就学前に利用していた保育所や幼稚園、認定こども園、児童発達支援事業所等の中で情報共有と相互理解に努めているか	2	4	0	
	②④	学校を卒業し、放課後等デイサービス事業所から障害福祉サービス事業所等へ移行する場合、それまでの支援内容等の情報を提供する等しているか	1	3	2	学校卒業者が現在の所いない・未だそこまでの利用者はいらっしゃってませんが、療育センターから小学校入学までなら情報提供はある
	②⑤	児童発達支援センターや発達障害者支援センター等の専門機関と連携し、助言や研修を受けているか	6	0	0	
	②⑥	放課後児童クラブや児童館等を利用する外部の子供と活動する機会があるか	3	0	3	
	②⑦	(地域自立支援) 協議会等へ積極的に参加しているか	2	3	1	
	②⑧	日頃から子供の状況を保護者と伝え合い、子供の発達の状況や課題について共通理解を持っているか	6	0	0	
	②⑨	保護者の対応力の向上を図る観点から、保護者に対してペアレント・トレーニング等の支援を行っているか	3	3	0	
保護者への説明責任等	③⑩	運営規定、支援の内容、利用者負担などについて丁寧な説明を行っているか	3	3	0	
	③⑪	保護者からの子育ての悩み等に対する相談に適切に応じ、必要な助言と支援を行っているか	3	2	1	
	③⑫	父母の会の活動を支援したり、保護者会等を開催する等により、保護者同士の連携を支援しているか	2	2	2	
	③⑬	子供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、子供や保護者に周知し、苦情があった場合に迅速かつ適切に対応しているか	5	1	0	
	③⑭	定期的にホームページにより、活動概要や行事予定、連絡体制などの情報を子供や保護者に対して発信しているか	3	1	2	ホームページだけでなくひまわりだよりなどを利用して伝達
	③⑮	個人情報に十分注意しているか	5	1	0	
	③⑯	障害のある子供や保護者との意思の疎通や情報伝達のための配慮をしているか	6	0	0	
	③⑰	事業所の行事に地域住民を招待する等地域に開かれた事業運営を図っているか	3	2	1	
非常時等の対応	③⑱	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作成し、職員や保護者に周知しているか	3	2	1	
	③⑲	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を行っているか	3	2	1	
	④⑩	虐待を防止するため、職員の研修機会を確保する等、適切な対応をしているか	5	0	1	
	④⑪	どのような場合にやむを得ず身体拘束を行うかについて、組織的に決定し、子供や保護者に事前に十分に説明し了解を得た上で、放課後等デイサービス計画に記載しているか	4	2	0	
	④⑫	食物アレルギーのある子供について、医師の指示書に基づく対応がされているか	6	0	0	
④⑬	ヒヤリハット事例集を作成して事業所内で共有しているか	4	1	1		

## スタッフ向けサービス評価表

ひまわり南千田教室

提出率 100%

はい、どちらともいえない、いいえに対しての返答人数を記載。無回答は記入無し

チェック項目		はい	どちらとも いえない	いいえ	ご意見
環境・ 体制整備	① 利用定員が部屋の大きさに対して適切かどうか	0	3	2	・7人利用の時などせまく感じる事がある・利用人数が多いとき、大きい子供が利用するときは特にせまい
	② 職員の配置数は適切か	1	2	2	・看護職員の不足
	③ 事業所の設備でバリアフリー化の配慮が適切かどうか	1	1	3	・トイレが狭く介助が難しい・トイレがせまい
業務改善	④ 業務改善を進めるためのPDCAサイクル（目標設定と振り返り）に、広く職員が参画しているか	2	2	1	
	⑤ 保護者向け評価表を活用するため、アンケート調査を実施して保護者の意向等を把握し、業務改善に繋げているか	4	1	0	
	⑥ この自己評価の結果を、事業所の会報やホームページで公開しているか	2	2	1	
	⑦ 第三者による外部評価を行い、評価結果を業務改善につなげているか	3	2	0	とれていると思う
	⑧ 職員の資質の向上を行うため、研修の機会を確保しているか	3	1	1	もう少しあってもよいと思う
適切な 支援の 提供	⑨ アセスメントを適切に行い、子供と保護者のニーズや課題を客観的に分析したうえで、放課後等デイサービス計画を作成しているか	3	2	0	
	⑩ 子供の適応行動に状況を図るために、標準化されたアセスメントツールを使用しているか	2	2	1	
	⑪ 活動プログラムの立案をチームで行っているか	4	1	0	・さまざまな職種の方の意見を取り入れている
	⑫ 活動プログラムが固定化しないように工夫しているか	4	1	0	
	⑬ 平日、休日、長期休暇に応じて、課題をきめ細やかに設定して、支援しているか	4	1	0	
	⑭ 子供の状況に応じて、個別活動と集団活動を適宜組み合わせ放課後等デイサービス計画を作成しているか	3	2	0	
	⑮ 支援開始前には職員間で必ず打ち合わせをし、その日行われる支援の内容や役割分担について確認しているか	3	2	0	
	⑯ 支援終了後には、職員間で必ず打合せをし、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るか	2	3	0	・されていると思う・反省会を設けている
	⑰ 日々の支援に関して正しく記録をとることを徹底し、支援の検証・改善に繋げているか	4	1	0	・されていると思う・看護、リハビリ、療育の記録をつけている
	⑱ 定期的にモニタリングを行い、放課後等デイサービス計画の見直しの必要性を判断しているか	3	2	0	
関係機関や 保護者との 連携関係	⑲ ガイドラインの総則の基本活動を複数組み合わせ支援を行っているか	2	3	0	もうしわけないガイドラインを知りません
	⑳ 障害児相談支援事業所のサービス担当者会議にその子供の状況に精通した最も相応しい者が参画しているか	3	2	0	
	㉑ 学校との情報共有（年間計画・行事予定等の交換、子供の下校時刻の確認等）連絡調整（送迎時の対応、トラブル発生時の連絡）を適切に行っているか	4	1	0	トラブルどうなったか、どう対処したか、今後こうしていくがあれば（わかれば）助かります
	㉒ 医療的ケアが必要な子供を受け入れる場合は、子供の主治医などの連絡体制を整えているか	4	1	0	
	㉓ 就学前に利用していた保育所や幼稚園、認定こども園、児童発達支援事業所等との間で情報共有と相互理解に努めているか	1	4	0	努められていると思う
㉔ 学校を卒業し、放課後等デイサービス事業所から障害福祉サービス事業所等へ移行する場合、それまでの支援内容等の情報を提供する等しているか	0	4	0	とれていると思う	

機関や保護者との連携について	②5	児童発達支援センターや発達障害者支援センター等の専門機関と連携し、助言や研修を受けているか	4	1	0	
	②6	放課後児童クラブや児童館等を利用する外部の子供と活動する機会があるか	0	4	1	・これから他の保育園や施設と交流する機会があればいいと思います。
	②7	(地域自立支援)協議会等へ積極的に参加しているか	1	3	1	
	②8	日頃から子供の状況を保護者と伝え合い、子供の発達の状況や課題について共通理解を持っているか	4	1	0	・送迎時にしっかりとコミュニケーションを図るようにしている
	②9	保護者の対応力の向上を図る観点から、保護者に対してペアレント・トレーニング等の支援を行っているか	1	1	2	わからない
保護者への説明責任等	③0	運営規定、支援の内容、利用者負担などについて丁寧な説明を行っているか	5	0	0	
	③1	保護者からの子育ての悩み等に対する相談に適切に応じ、必要な助言と支援を行っているか	3	2	0	
	③2	父母の会の活動を支援したり、保護者会等を開催する等により、保護者同士の連携を支援しているか	2	3	0	・年に1度交流会があるが、もう少し保護者のみの交流会もあればいいなと思います
	③3	子供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、子供や保護者に周知し、苦情があった場合に迅速かつ適切に対応しているか	3	2	0	努められている
	③4	定期的にホームページにより、活動概要や行事予定、連絡体制などの情報を子供や保護者に対して発信しているか	2	3	0	
	③5	個人情報に十分注意しているか	5	0	0	
	③6	障害のある子供や保護者との意思の疎通や情報伝達のための配慮をしているか	5	0	0	
非常時等の対応	③7	事業所の行事に地域住民を招待する等地域に開かれた事業運営を図っているか	2	2	1	
	③8	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作成し、職員や保護者に周知しているか	3	1	1	
	③9	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を行っているか	3	2	0	・避難訓練は行っているが、そのときの利用している子どもを考慮して行った方が良いと思います。
	④0	虐待を防止するため、職員の研修機会を確保する等、適切な対応をしているか	1	3	1	・研修会の場が少ない
	④1	どのような場合にやむを得ず身体拘束を行うかについて、組織的に決定し、子供や保護者に事前に十分に説明し了解を得た上で、放課後等デイサービス計画に記載しているか	3	2	0	
	④2	食物アレルギーのある子供について、医師の指示書に基づく対応がされているか	3	2	0	
	④3	ヒヤリハット事例集を作成して事業所内で共有しているか	2	2	1	