

【保護者向け】放課後等デイサービス自己評価

事業所名： ウイングみやまえ南平台

	チェック項目	はい	どちらとも言えない	いいえ	保護者のご意見				施設から保護者の方へ	
環境・体制整備	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	10	8		くつ下がかなり黒くなるのが気になります。	人数によっては手狭になっていると思う。				法令を遵守したスペースとなっています。レイアウトを工夫するなどさらに改善を検討していきます。
	② 職員の配置数や専門性は適切であるか	5	13		不明。職員の出入りについて報告連絡がない。他に利用しているデイより入れ替わりが激しい。	連絡ミスが多い				実際は法令をはるかに上回る職員配置を行っており、一般的な事業者対比、多くの職員を配置しております。しかし、2018年4月の報酬単価の引き下げに伴い、ほぼマンツーマン体制であった職員数を減らしたため、過去の比較において不足しているような印象になってしまっています。今後も引き続き、報酬に見合う可能な範囲で職員数の充実に努めてまいります。専門性につきましては、定期的な個別面談の機会等を捉えてご説明させていただいております。
	③ 事業所の設備等は、スロープや手すりの設置等バリアフリー化の配慮は適切になされているか	12	6							
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)が作成されているか	13	3	1						
	⑤ 活動プログラム(※2)が固定化されないように工夫されているか	11	7							
	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	1	9	8	公園遊びはありがたい					保護者の皆様の中でも、交流などをご希望の方、そうでない方の双方がいらっしゃいますので、様々なご意見を伺いながら、引き続きの課題として検討してまいります。
	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	9	7	3	お出かけイベントで昼食代を持たせたが、レシートがなくおつりも少ないように感じたので問い合わせたところ、駐車場代がかかったとの回答。後日、レシートと「過徴収分」とされたお金が連絡袋に入っていた。駐車場代と説明された金額が引かれていなかったため、再度問い合わせたら、「駐車場代は無料」と何事もなかったかのように書かれていた。いいかげんな対応に不信感を持った。					契約時に説明し、施設内掲示も行い丁寧な説明を行っています。定期的な個別面談の際にも必要に応じて説明するようにしております。

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	10	7	1					
	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	10	6	1	面談の希望を出したが、連絡がなくて再調整中	できているスタッフと全くできていないスタッフさんがいます。			定期的な個別面談、連絡ノート、送迎時等、あらゆる機会を捉えて、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うように心がけております。
	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	9	6	常勤スタッフの方々が大幅に変わったので、その後初めての面談がこれからあります。今回の内容次第だと思います。				ニーズの有無を含め、引き続きの課題として検討して参ります。
	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	7	6	3	去年までは各種連絡を適切なタイミングで書面でいただいていたが、現在は直前になることが多い。(このアンケートも〆切6日前に配布され、その6日間に利用日がないので、〆切を過ぎでの提出となっている)	何年も利用してきましたが、ここ数か月はスタッフの方々の間で連絡ミスや大事な報告が保護者に説明がなく今までで最悪だと思います。又、全く改善されないことに不満です。			施設の苦情対応者のみならず、本部にも苦情対応窓口を設置し、体制を整備するとともに、保護者様にも周知を行い、迅速かつ適切に対応する態勢となっています。
	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	9	4	3	何度か早めの連絡をお願いしているが、対応いただけていない。				お子さまに対しては日中活動を通じ、また保護者様に対しては、個別面談、連絡ノート、送迎等のあらゆる機会を捉え、意思疎通や情報伝達のための配慮をしています。
	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	10	5	1					
	⑭	個人情報に十分注意しているか	12	3						
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	10	5	1	2年前の入所時に説明あり				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は整備されており、引き続き職員や保護者様への周知に努めて参ります。
	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	8	7	1	不明。訓練の報告はなし	聞いたことがないので分かりません。			避難訓練は定期的を実施しております。また非常食も常備しています。避難訓練につきましては、ウイング通信等にてお知らせするようにいたします。

満足度	⑰	子どもは通所を楽しみにしているか	12	4		よく「ウイング行く」と聞いてきます。楽しい様です。					ご利用者の特性等を踏まえ、またひとり一人のお子さまの成長に向けたプログラムとなるよう、研究を積み重ねていきます。
	⑱	事業所の支援に満足しているか	9	5	2	これまで、きめ細やかでスピーディな対応で安心して預けていたが、今年度になって運営が杜撰になっている印象があり不安を感じている。	今現在とても不満です。今後の改善(早急に)を希望します。	前回の件のことも含め、様子を見ているところです。			みなさまにご満足いただける支援となりますよう、不断の努力を積み重ねて参ります。