

2024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。

- アンケートは、2023年12月～2024年1月の期間の中で行いました。
- 保護者様アンケートの回収率は、60%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、78%でした。
- 保護者様アンケートの自由記載欄で「提出物を袋に入れておいてもそのままのことが多い、ファイル以外もチェックをお願いしたいです」というご意見をいただきました。保護者様に提出をお願いしているにもかかわらず、こちらの確認不足で大変申し訳ございませんでした。いただいたご意見は関係スタッフ内で共有させていただきました。同じことが起こらないよう、注意してまいります。貴重なご意見、ありがとうございました。
- 関係スタッフアンケートの中で、活動室内を整理してスペースを作っていくことと、スタッフ人員の確保についての意見が挙がっていました。子ども達の成長に合わせ、室内を整理し、安全で過ごしやすい活動室にしていきたいと考えています。また、人員に関しましても、非常勤スタッフの

募集を続けているところでございます。引き続き、努力を続けて参りたいと思っております。

○保護者様アンケートの自由記載欄で、「ドライバーさんも子どもたちのことをよく見ている」というご意見をいただき、とても嬉しく感じました。ドライバーも含め、スタッフのことを温かく見守っていただき、本当にありがとうございます。

○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。お忙しい中、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

### 2023年度 放デイはみんぐ サービス評価アンケート

#### 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 | 86% |
| イ、まあ、そう思う    | 14% |
| 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 | 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

- ・車椅子の移動に、困ったことはないです。

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 100%

イ、まあ、反映されていると思う

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

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 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

- ・楽しいプログラムを毎回ありがとうございます。
- ・夏にプールをやっていただけて、親子共に大変うれしいです。

⑥「これは虐待では…」と疑わしい出来事はありましたか。

ア、 あった

イ、 なかった 100%

※「あった」とお答えいただいた方は、その内容について教えてください。

### いろいろな職種連携について

⑦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 | 86% |   |
| イ、まあ、そう感じる     | 14% | 1 |
| ウ、どちらとも言えない    |     |   |
| 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

- ・リハビリのPTの先生等、情報を共有してもらえていると思います

### 保護者への説明等について

⑧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    | 86% |  |
| イ、まあ、説明されていると思う | 14% |  |
| 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

⑨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      | 71% |
| イ、まあ、できていると思う   | 29% |
| 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

- ・連絡帳や、電話等で伝えることができます

⑩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  | 100% |
| イ、まあ、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

- ・苦情をしたことがないのでわかりません

⑪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 | 86% |
| イ、まあ、そう思う             | 14% |
| 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

- ・皆さん、とても話しやすいです。

### 送迎時の対応について

⑫はみんぐ車での送迎時、スタッフはあいさつ、言葉づかい、態度など、適切にできていますか。

- |              |     |
|--------------|-----|
| ア、適切にできている   | 86% |
| イ、まあ、できている   | 14% |
| 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

- ・ドライバーさんも、子供達のことをよく見ていると思う。

⑬送迎時にスタッフは、必要なことをお伝えできていますか。

※送迎時の情報伝達について、ご要望等ございましたら自由記載欄にご記入ください。

- |              |     |
|--------------|-----|
| ア、伝えられている    | 71% |
| イ、まあ、伝えられている | 29% |
| 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

⑭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

- ・毎月楽しみにしています。(同様1)

⑮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 100%  
イ、まあ、注意できていると思う  
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

### 満足度

⑯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

- ・笑顔で通わせていただいています

⑰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

- ・安心しています。こちらのお願いにもしっかり対応していただき、助かっています



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

- いつも楽しく参加させていただきありがとうございます。  
これからもよろしく願いいたします。
- 提出物を袋に入れておいてもそのままのことが多い。  
ファイル以外もチェックをお願いしたいです。

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

### 2023 年度放デイはみんぐサービス評価アンケート

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 | 21% |
| イ、まあ、そう思う    | 30% |
| ウ、どちらとも言えない  | 30% |
| エ、あまりそう思わない  | 19% |
| オ、まったくそう思わない |     |

#### 自由記載欄

- ・年々、車椅子も、体型も大きくなっていくので、かなり手狭になってきていると思う。(同様意見2)
- ・使用していない物品が多い。
- ・デットスペースが活用されていない。
- ・日々、工夫が必要。
- ・もっと広いと、全員マットを広げられる。プラレール等も広げられる。
- ・動きが活発な子どもたちのために、もう少し床スペースがあると嬉しい。

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   | 7%  |
| イ、まあ、そう思う    | 14% |
| ウ、どちらとも言えない  | 43% |
| エ、あまりそう思わない  | 29% |
| オ、まったくそう思わない | 7%  |

#### 自由記載欄

- ・スタッフが少ないと感じる時もある。
- ・看護師のオンコールの日が多い。(同様意見1)
- ・排泄介助が2名で対応しなくてはならない日、自身での活動範囲が広い方がいる日は、人手がギリギリになる状況がある。(同様意見1)
- ・保育士(支援員)1名不在の状態、大きな事故が起きていないことが、不思議なくらいである。
- ・安全性を考えると、利用者1名に対し、スタッフ1名が対応することがベストだと思う。

- ・忙しい中、マンパワーは、どこも不足し、大変だと感じる。
- ・人数の不足が感じられる日がある。
- ・スタッフが足りず、1対1対応できていない日も多いように思う。  
人員不足が解消されるとよい。

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 43%
- イ、まあ、そう思う 57%
- 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

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 43%
- イ、まあ、反映されていると思う 57%
- 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

- ・反映されているといいなと思う。
- ・カンファレンスでは知っているが、自身があまり把握していないと感じる。

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 64%
- イ、まあ、そう思う 29%
- 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

- ・一定の活動に関しては、毎年同じでもよい。
- ・企画を立ててくれるスタッフのおかげで、新しいプログラムが導入され、道具も充実した。
- ・今後も努力していきたい。

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 64%
- イ、まあ、そう感じる 36%
- ウ、どちらとも言えない
- 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

- ・厳しい状況下で、協力し合ってやっている。
- ・特にリハビリテーション課さんとの連携は、今年度は、より深まった印象。
- ・本当に各部署の皆さんに感謝しかない。皆さんのお陰で、はみんぐは成り立っている。いつも、いろいろと、力も知恵も貸していただいている。
- ・会議や日常のこまめなコミュニケーションができて嬉しい。
- ・最近では、個別のカンファレンスも行われるようになり、連携が取りやすくなっていると思う。

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 14%
- イ、まあ、できていると思う 64%
- ウ、どちらとも言えない 14%
- 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

- ・課題については、日常、あまり話していないように感じる。

- ・活動時の積極性や、成長面等、連絡帳や口頭で、様子を伝えている。
- ・連絡帳でのやりとりがメインとなってしまうので、前期に、もう1度くらい、面談を行い、お話しできたらいいか。

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  | 50% |
| イ、まあ、していると思う | 43% |
| 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

- ・少ないスタッフで、最大の努力をしているのではないか。
- ・できているとは思いますが…

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 | 43% |
| イ、まあ、そう思う             | 50% |
| 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

- ・スタッフの中には、話しにくいと思っている人がいるのではないか。

⑩支援に入る前に、その日行われる支援の内容や役割分担についての確認ができていますか。

- |                |     |
|----------------|-----|
| ア、 できている       | 14% |
| イ、 まあ、できていると思う | 57% |
| ウ、 どちらとも言えない   | 29% |

- 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

- ・ 課長の提案された、日々のスケジュール確認の時間を、今後も行っていけるとよい。
- ・ リハ課スタッフは、外来リハのスケジュール上、はみんぐの事前ミーティングに参加できないことが多い。
- ・ 職員のスケジュールが書いてある紙が、とても分かりやすくていい。
- ・ 様々な部署からヘルプを要するので、その場、その場での確認とコミュニケーションが重要。

⑪ 支援後には職員間で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 21%
- イ、 まあ、共有していると思う 38%
- ウ、 どちらとも言えない 41%
- 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

- ・ 行っている時もあるが、一部、共有までに時差を感じる。
- ・ 送迎ルートによって、その日のうちにメンバー揃って振り返れない日もある。
- ・ その日のうちには無理な時もあるが、後日できている。
- ・ 当日の振り返りは難しい。次回入る前に、記録から確認している。

⑫ はみんぐ通信は、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 79%
- イ、 まあ、そう思う 21%
- 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

- ・ 写真で伝えることがよい
- ・ 労働の証ではあるが、元々の活動に重きをとれないか。

- ・そうであったら嬉しい。
- ・明るく、楽しい様子が伝わってくる。

⑬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    | 50% |
| イ、まあ、注意できていると思う | 50% |
| 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

⑭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    | 50% |
| イ、 まあ、できていると思う | 43% |
| 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

- ・テーマとして話し合う機会が少ない。
- ・今後も、いろいろとあると思うが、僅かなことでも、共有していきたい。

⑮はみんぐは、インシデントの共有ができていますか。

- |                |     |
|----------------|-----|
| ア、 できていると思う    | 43% |
| イ、 まあ、できていると思う | 57% |
| 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

- ・どこからがインシデントなのかという意識に個人差があるかもしれない
- ・できているといい

⑩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    | 64% |
| イ、 まあ、なっていると思う | 29% |
| 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

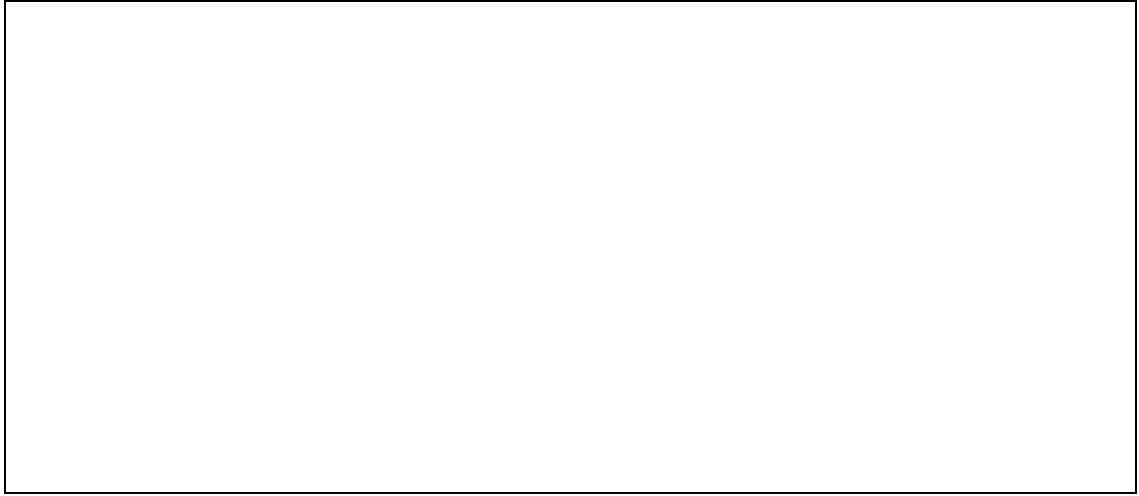
- ・学校に行くと、別の曜日の子が合図をしてくれる。
- ・来れば、楽しく過ごしている時があるが、個別への対応など、子供達がどこまで望んでいるか、掴みきれていない。
- ・そうであったら嬉しい
- ・自分自身でも気をつけたい、心掛けたいという気持ちを込めて、利用者さんの年齢も少しずつ上がり、思春期にも差し掛かる。今までも、そのように努めてきたが、こども扱いせず、ご本人を尊重し、敬意をもって接していきたい。

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

- ・送迎で、保護者から問い合わせがあった便については、看護師の添乗となっているが、急変時の対応等、支援員よりも看護師の方が、安心だと思われる。(今までは、たまたま急変がなかった) 急変以外にも、発熱やゼロつき等の対応は、看護師のアセスメントが必要だと思う。
- ・他部署のスタッフ、はみんぐのすたっふの多大な力が合わさり、はみんぐが成り立っている。  
人材が確保されない中、一人ひとりに負担が大きくなり、申し訳ない。





アンケートへのご協力、本当にありがとうございました。