

社会福祉法人すずらの会 発達支援部門ぱれっと

ぱれっと・ぱれっとやまと 『サービスに関する評価票』結果報告書

ぱれっと・ぱれっとやまとで提供しているサービスについて、利用児童の保護者様に記入を依頼し、満足度等を評価していただくアンケートを実施しました。結果をご報告いたします。

なお、ぱれっと、ぱれっとやまとそれぞれの結果に大きな差異は見られなかったため、全ての回答を合わせて、発達支援部門全体の結果としてご報告いたします。

方法

対象：ぱれっと、ぱれっとやまと利用児童の保護者

方法：アンケートに記入いただきました。回収方法は、匿名で事業所内に設置したポストへ投函していただくこととしました。アンケート実施期間内に利用がなかった方については郵送し、無記名の返信用封筒で返送いただきました。

実施期間：平成 27 年 7 月中旬から 8 月末

配布数：324

回収数：262（回収率 81%）

アンケート用紙の内容

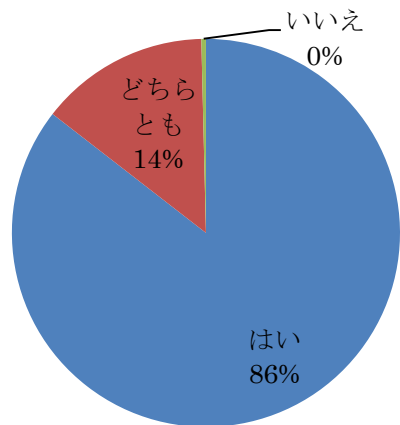
厚生労働省から出されている「放課後等デイサービスガイドライン」に例としてあげられている「保護者等向け放課後等デイサービス評価表」をもとに、ぱれっとの実情に合わせた内容に改変しました。

結果

全 23 項目の回答結果を示します。

結果

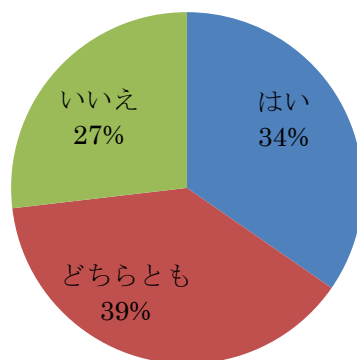
1 お子さんは通所を楽しみにしていますか



ご意見（自由記述のあったもの全てを記載）

小さい頃からずっと楽しみであり安心の場です。18歳以降が今から不安。／毎回楽しみにしています／「はい」に近いです／いつも前日から楽しみにしています／とても楽しみにしています／来る前まではどちらともいえないが療育中は楽しい様子です／楽しんでいるように見えます。本人の意見として聞くことがまだできないのでここにしるしをさせていただきます。／嫌がってはいない／集団は楽しみにしていますが個別は内容によつてです／とても楽しんでいます／楽しみにしているが遠いため移動が少し苦痛なよう／慣れた先生なので、とっても楽しみにしています。学校で嫌なことがあってもぱれっとでクールダウンと落ち着きを取り戻しています。／毎回行き帰りの電車に乗ることも含めて楽しみにしています／しゃべれないので何ともいえませんが、表情を見る限り楽しそうに見えます／行きたくないと言われたことがないので助かります／とっても楽しみにしています

2 1回ずつ予約を取る現行の予約のとり方に満足していますか



仕方ないかもしれませんが希望通りにはとれない／子どもは「スケジュールを事前に把握したい」というこだわりがある。こちらの都合で日を選ぶのはいいが、以前のように曜日・時間が固定の方が子どもにはわかりやすいと思います。／できれば何回分かをとりたい／毎月第○（時間も）と決めてもらえた方が予定しやすいです／学校の予定がわからないときが多いのでどちらともいえないです（前もって決定してたらあわせるので）／たまたまですが8:45は用事のある時間で電話ができないことが多い。やっとの思いで電話してもすでにいっぱいだと連日電話しないといけなくなってしまい負担。1回ずつならば1ヶ月以内にこだわらなくても良いのではと思います。／他の予定との調整をつけるのが大変です。ルールが少しわかりにくいと感じます／以前は決まった曜日、時間だったので、そこから毎回曜日、時間が変わることに慣れるのに時間がかかりました／年間予定表がある方が便利だった／月ごとにとれるようにできたらいいと思います／今まで通りの固定されている方が良い／とりたい日が先生がお休みや出張の日があったりする／他事業所、学校とのスケジュール調整が必要となるため月2回の定期利用（以前のような）がよい／仕事の関係があるのであらかじめ日時が決められている方が都合がいい／こどもには曜日が固定している方がいいようです／やっぱり固定の方が予定がたてやすいので助かる／時間が決まっていた時の方がよかった。今は月1回しか予約できないことが多い。時間は大体希望通りだが日数はとれない。／月2回とれるといいので。きちんと月2回が確保できれば前のやり方でも今でもOK／ネット予約希望か以前の月ぎめカレンダー／もう少しまとま

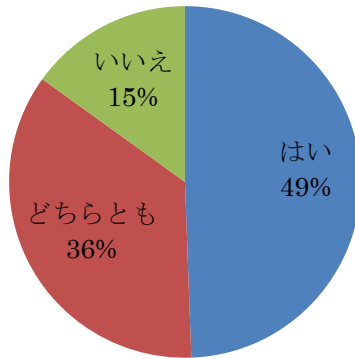
った回数とれると助かります／他のサービスは毎月1日～25日と様々です。予定をたてるのが大変です。／どちらかといえば／多くとれるときもあればとれないときもあるのでどちらとも／以前、現在の予約方法、それぞれのメリットがあるのでどちらともいえない／予約が取れるときもあるが学校のあると金いなかなか予約がとりづらいです／なれたら楽に感じました／1回しかとれないのは構わないが通所した際に次回の予約が確定できないことがあるのは極めて不便／定期的な療育をお願いしたい／3ヶ月とか半年とかまとめてとりたい／今のところ不都合はないです／都合にあわせられる点は良いと思うがなかなか予約をとるの難しいと感じるときもあるので／すぐにいっぱいになり月2回の希望がうけられない／少し先のスケジュールを押さえたいときは不利／以前のように固定が良い／以前のほうが良かったと思います／先の予定がわからないので助かります。／次の予約日が1カ月より先になる場合は、来所した時に予約がとれるとうれしいです。／2か月先まで予約が出来るようにしていただきたいです。／以前のように第○土曜○時～と一定のスケジュールの方が都合よかったが、仕方ないと思っている／以前のとり方のほうが利用しやすい感じがします。／毎回違うので予定がわかりづらい／年間で予定できる方が良かった／こちらの都合に合わせて日にちを選べるので以前の方法よりも日程変更などの手間もかからず助かります／毎週○曜と決まっていた方が良い／次の予定が立ちにくいので、せめて1カ月分の予約にしてほしい／予約が取れないことがある。前のように決まった曜日にしてほしい／はじめは不満のみで事務の方にキツイ言動をしてしまいました。今でも不満は

あります（仕事をしており、決められた曜日にしかこれず、そこがダメだと来れないので）が、あきらめてきました。予約の制困ります。／限があるのも思うようにとれないこともあるが、公平だと思う／2 回分とれると良いと思う／毎回曜日や時間が変わるので親子で少し混乱します／前もって曜日、時間が決まっていた方が仕事の休みがとりやすいです／とても不便です。前のように固定にして頂きたいです。／以前のように年間予約の一覧表を頂けた方がありがたい／1 カ月先までしか予約がとれないので…それはちょっと…／仕事があるため前もって決められれば休みが取れるのになと思います／きょうだいで同一の時間がとりたい為、どちらかの先生のご都合が合わないと予約が取りづらくなってしまふ。予約したい日がいっぱいのももあり、月 1 回ペースの療育ができないこともあった。

ぱれっとより⇒来所時に確実に次回の予約をとっていただけるよう、来年度から予約可能期間を現行の 1 ヶ月から 2 ヶ月に延長する予定です。

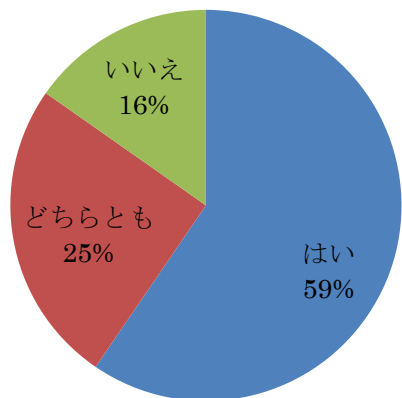
全てのご不便が解消するわけではないと思いますが、またご意見をお聞かせいただけたらと思います。

3 概ねご希望の日時に 予約をとることができていますか



用事には決まった時間か時間に枠があると良いのかもしれませんが、今のスタイルでうちの子は大丈夫になったのでどちらともいえないかなと思います。／学校を休んで（遅刻）行かせることには少し抵抗があります／期間をあければ／以前のように決まっている方が予定をたてやすいです／あわせて学校を早退したりしているので／他の日はデイなのに今までの曜日が取れない／今は幼児なので時間回数ともに満足ですが、小学生はどうなのか気になります。学校を遅れて行ったり、早く帰ったりしなくてはいけないこともあるのでしょうか。／平日は働いている為、土曜日の利用を希望していますが、なかなか希望通り予約がとれません。日曜日も療育できればと思います。／少しどちらともいえない寄り／仕事のシフトが出てから電話しても、うまっていることがある／先生が用事が入ったりするととれないことがあるので、代わりの先生がやってくれるといいです。／土曜日、16時がなかなかとれない／第2希望ではとれている／平日だと学校を早退しなくてはならないので回数が少なくなる

4 希望する回数の療育を受けることができますか



月 2 回くらい利用したい／もう少し利用したいです／家から距離があるため平日は難しく土曜日だけなのでなかなか増やせません／月 2 回が希望だが月 1 回くらいかな／月 2 回は入りたい／一応／月に 2 回程度あると良いです／月により減ってしまう時があるので／先のスケジュールを無視しすぐ次の予約と考えれば○／中学生なので月 1 回でも大丈夫ですが未就学の子どもはそれでは少ないと思います。1 回ずつの予約で未就学児が十分な療育を受けているのか心配になります。子どもが小さいうちはわからないことも多く、どう対応したら良いのか不安です。そういった親子に手厚くなると良いと思います。私たちの時は未就学児の時は毎週通えたのでとても助かりました。／予約がとれないので受けることができない／もう少し多くてもよいかもしれません／予約がとりづらい状況なので本来月～土でいいと思うが、他の日も利用できるのであれば利用して月の利用回数を確認すると思う。就学すると帰宅後～17 時に予約を取らざるを得ず、療育の機会がなかなか得られない。／グループが急に無くなって、個別も取りづらく、子どもも悲しんでいる／土曜希望なのでとりづらく、月二回希望が一回しか来られない／幼児期は月 4 回個別を受けられていたが、小学生になり月 2 回に減らされてしまいました。グループも合う方がいないとのことで希望しても受けられなかった。こちらでこの制度になる際、担当決めの時に個々の情報がしっかり伝わっておらず、把握していない方が決めたことで私は大変困り、希望場所を途中で変更になりました。把握している方が決めてほしいです。※高校生での療育も止められてしまい、こちらの「良さ」が失われてしまい残念です。／小学

校に合わせて通わせて頂いているので、1カ月数回になってしまいます/月2回利用したいが、だいたい月1になってしまう

ぱれっとより⇒

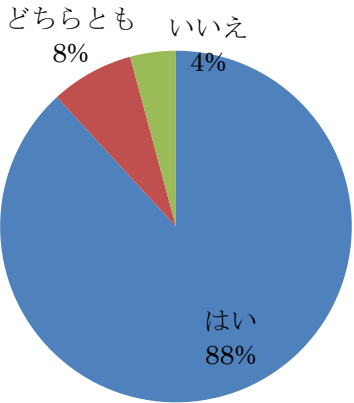
・現在は、学年などにより回数を制限することはしていません。ご希望が16時枠や土曜日に限定されている場合は、月1回程度のご予約となっている方が多いですが、その他の時間をご希望いただいている方につきましては、多く通っていただけている方もいらっしゃいます。

・担当につきましては、いろいろな人とコミュニケーションをとる力をつけてほしいとの思いから、担当を定期的に交替しています。交替の際には、必ず引継ぎを行っていますが、引継ぎが十分でなかったことがあったかもしれません。丁寧な引継ぎを行い、ぱれっと全体でお子さんのことを把握していけるよう努めてまいります。

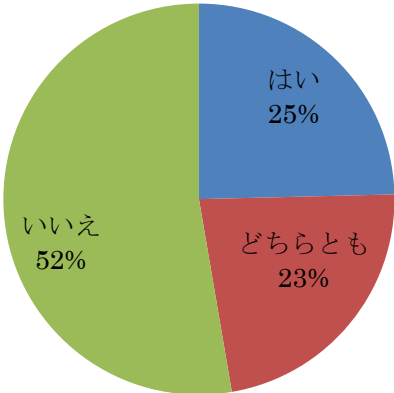
・ぱれっとは、高校卒業までご利用いただくことが可能です。

・グループは、ご希望をお聞きし、年齢や発達段階のあうグループがあればご案内しています。ご希望いただいても、適当なグループがないこともあります。申し訳ありませんがご理解いただけましたら幸いです。

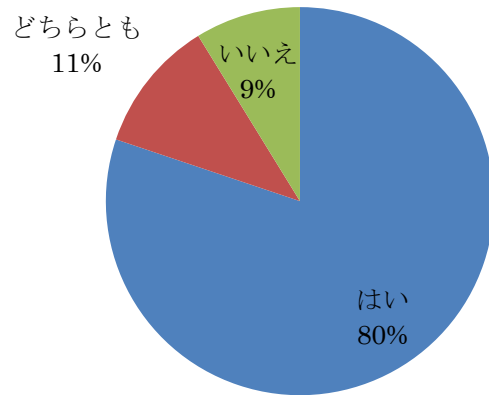
5 サービス提供日（祝日をのぞく月～土曜日）は適切ですか



できれば日曜日も利用したい/土日祝の枠があれば助かる人が多い/先生によって土曜日が利用できないことがちょっと不便です/日もあれば親もいけますので/担当の都合もあり土曜日は個別が利用できていない/近ければもっと通所したい/祝日も提供してほしい/日曜日もお願ひしたいです/予約がなかなか取れないので、可能なら日曜日やってほしい/平日は学校があって連れてくるのが難しいので、土曜日もやっていただけるのは助かります/土曜日でもO/担当の先生が土曜日はいらっしゃらない.../祝日があるとさらに希望している回数を利用するのが難しくなる/担当の先生が土曜日お休

	みなので…／日曜日も行っていきたい								
<p data-bbox="197 199 945 231">6 GW、お盆、年末年始などにも利用を希望されますか</p>  <table border="1" data-bbox="376 300 768 694"> <thead> <tr> <th>回答</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>はい</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>どちらとも</td> <td>23%</td> </tr> <tr> <td>いいえ</td> <td>52%</td> </tr> </tbody> </table>	回答	割合	はい	25%	どちらとも	23%	いいえ	52%	<p data-bbox="1086 199 2141 534">ぜひお願いしたい。父親の意識を高めるため父親に連れてこさせたい。／ぜひ利用したい。子どもが休みなので。／休みにした方が子どもにもいろいろと教えることができると思う／学校に今は遅れていっている状況です／父親にも療育している姿を見せてあげたいです／あれば入ることもあるかと思えます／お休みの時には先生方にもゆっくり休んで頂きたいです！</p>
回答	割合								
はい	25%								
どちらとも	23%								
いいえ	52%								
<p data-bbox="91 783 2141 890">ぱれっとより⇒日曜日や祝日の営業については、全体にはご希望が多いわけではないようですが、ご希望の声もいただきました。現在の職員体制で開所日数を増やすことは難しい面もありますが、今後検討を続けてまいります。</p>									

7 サービス提供時間（9時～17時）は適切ですか

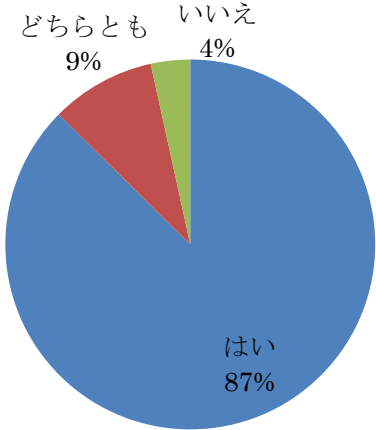


子どもが大きくなると遅い時間がほしい／17 時開始を希望／18 時までだと助かる人は多いと思う／放課後來所しているのもう 1 枠遅い時間があればよいと思います。もしくは 30 分遅くするなど（16:30-17:30 など）／17 時～の時間帯もあるとありがたいです／17 時～18 時枠があると利用できそう／高校生はもう少し遅い時間帯があってもよいのでは／午後 5 時からスタートできるとうれしいです／17 時～18 時の枠があるともっと良いと思います（仕事後に利用できるので）／18 時までだと助かります／夕方は個別がとりにくいなど利用しにくい状況があります／17 時～があってもいいと思う／夕方は予約が集中するので～18 時だとありがたいです／18 時まであってもよいのでは／18 時ころまで／できるなら 18 時まで延長されると良いと思う。／学校が終わってからでもいけるように 18 時までだとなお良いです。／夕方の時間がなかなか取れないので、枠を増やすことや 18 時までだと助かります。／18 時までの枠もあると良い／学校帰りに通えることを考えると、18 時まであいているとうれしいです。／午前中より、18 時までの後ろの時間を伸ばしてほしい。／今は低学年なので大丈夫だが、年齢が上がるとわからない／17 時～18 時もあると助かります／予約がなかなかとれず、早退してくることもあるので、17 時以降もやってほしい／中高生は平日通いづらい／17～18 時でも○／放課後利用したいので午前中より午後の枠を増やしてほしい／18 時くらいまでだとありがたい／夕方の予約が取りにくいので 18 時くらいまでにして頂けると嬉しいです／今は幼稚園なので問題ないですが小学校に入ると時間が厳しいのかなと思います／学年が上がるにつれ

帰宅時間が遅くなり早退等しなくてはならないのでもう少し遅い時間帯もあれば助かります／ただ中学生になってからは 17 時～18 時の枠がある方が利用しやすいと思います
／夕方 18 時くらいまでであると、放課後にも来られるのになと思います

ぱれっとより⇒17 時枠のご希望をいただきました。一方で、9 時枠のご希望も多いため、営業時間を夕方にずらすことが難しい現状があります。また、開所時間を延長することは、現状の職員体制では困難です。今後検討を続けていきます。

8 一回の療育時間（50分/回）は適切ですか

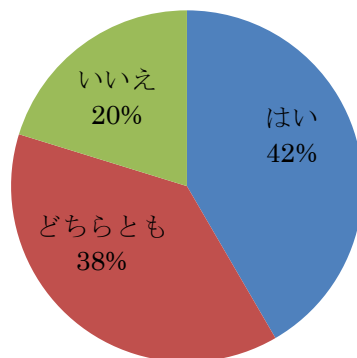


年齢があがるにつれて時間を長くしてほしい／子どもの時間は OK。親と先生が話す時間がもう少しあるとうれしい。／60 分くらいでお願いしたい／長くなって予約が取れない方が困るので現状で仕方ない／もう少し長いとうれしい。大きくなったので。／1 回 90 分くらいでもいい／集中力を高めたり維持するのにちょうどよい時間だと思います／高校生は月に 1 回なのでもう少し長いとうれしい／集中できる時間だと思います／月 1 回のことなのでもっと長くても良い／実際は 40 分だから…でも子どもにはちょうどよいでしょう／もう少し長いと助かる／子どもとの時間が 50 分でも良いと思う。もしくは 1 時間？／先生とお話する時間がもう少しあるとうれしいです。／もう少し長いとうれしい。1 時間半くらい。療育を行っていただくことで成長しているので。／もう少し先生と話したいことがあります

ぱれっとより⇒50 分の時間枠を、原則的にはお子さん 40 分、親御さん 10 分とさせていただいています。お子さんの集中にちょうどよい時間、親御さんからご相談がたくさんある場合、などは 50 分の時間枠を流動的に使って構わないと考えていますので、今日はお話を長めに…などという場合はお気軽におっしゃってください。また、「事

業所内相談支援」という制度を利用し、療育の前後や、療育とは別の日時に面談を行うことができます。お子さんが学校へ行っている時間にゆっくり相談したい、という場合は、どうぞお申し出ください。

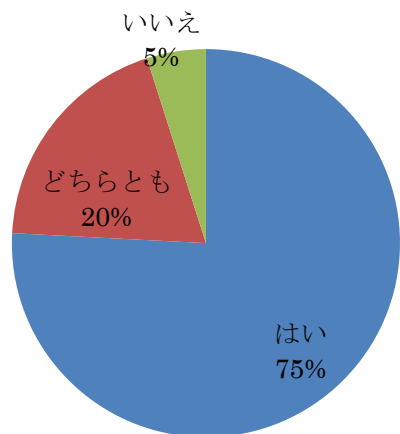
9 通常の療育以外に、 行事などの企画を希望されますか



有ったら楽しいと思うが、両親ともに仕事を持っているので参加がむずかしいかもしれない。／もし日、祝、長期休み中であれば。もしデイサービスの同日の重複が可能ならば。／内容による／行事というより企業訪問などがあるといいなと思います／療育メインで／就労等に関する情報／子どもの希望にあえば／夏休みは特に希望しています／できれば高学年でも参加出来たらよい／（土）のみ／グループの月誕生会など。四季を感じる事など／夏休み、ハロウィンのイベントを楽しみに参加していたので復活させていただけると嬉しいです／行事の内容によっては参加したいです／音楽リトミックなど／企画内容によると思います（できるものがあれば）／きょうだいも参加できると楽しいかと思っています／土日に何か行事があれば／でも平日はいけません／団体行動や企画への参加等療育的な目的をもった行事ならあっても良い／外出行事／親は希望するが本人は希望しない／子どもに合った内容であれば参加したい／有ればいいですが、時間、日数的に大変ではないですか？／高校生向けの行事があると良いかも。／どんなのがあるか知りたいです。／通所サービスでよく利用し子どもも満足、日程次第です。／バスや電車で集合場所に行けて、体を使って楽しめる行事があれば参加してみたいです／感覚統合などあれば参加を希望する／あまり参加できない為／長い夏休み、春休みに

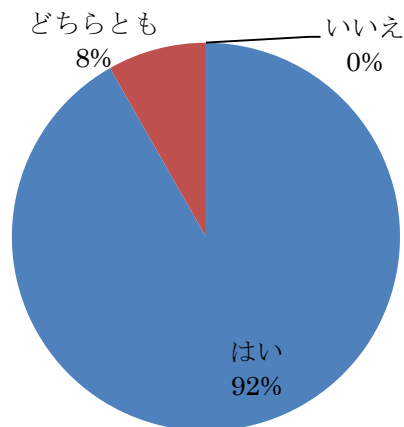
	<p>数回希望したいです／参加したいが平日だったりするので、仕事をしている保護者はま ず参加できません（土曜日にもしてほしい）／行事があると参加させたいと思うが、 子どもは自分から出席しない。療育時に参加を誘うようなら、あってもいいかと思う／ 遠いので参加できるかわからない／6 と同じくあれば参加すると思います／グループの 活動の場合、50 分では活動の場所も内容も限られてくるのでそれを補う意味で何かイベ ントがあるといいのかなと思います／行事があっても来られないことが多いと思う為／ 子どもが好きな企画であれば参加の可能性あり</p>								
<p>10 お子さんの活動等のスペースは 十分に確保されていますか</p> <table border="1"> <caption>アンケート結果: お子さんの活動等のスペースは十分に確保されていますか</caption> <thead> <tr> <th>回答</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>はい</td> <td>93%</td> </tr> <tr> <td>どちらとも</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>いいえ</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	回答	割合	はい	93%	どちらとも	7%	いいえ	0%	<p>広いので周りの人のことを気にしないでやれている様子です／指導室のスペースのこと であれば適切だと思う／机やイスは小さい子向けと感じる／今は小学生なので十分だと 思います／構造化されており、集中しやすい広さだと思う／グループのときはもう少し 広いほうがいいのかなと思う／高校生だと体が大きいのでグループ活動のときせまいよ うに思う／運動出来るスペースがあるのもいいかなあとありますが、今のサービスで満 足しています／専門的なことはわかりませんが、本人が満足しているので良いと思いま す</p>
回答	割合								
はい	93%								
どちらとも	7%								
いいえ	0%								

11 職員の配置数は適切ですか



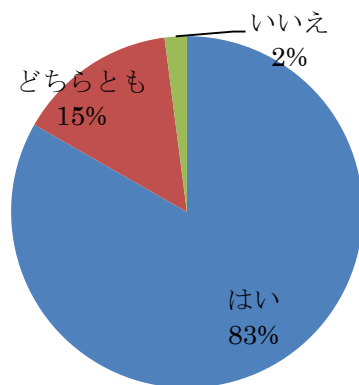
療育の枠が増えたらよいと思います／少ない／わからない／やや少ない／産休育休を取られる方がいらしたら、その分増員されるとうれしいです。／もともと予約がとりづらいのに、先生が一人産休に入ったので、先生を補充してほしい／予約がとりにくくなっているという事は少ないのではないかと思う／以前より生徒数が増えているのに、先生の人数が減っていることが心配しています。／予約を取り難い点は考えてしまいますが、あまり多いと子どもも行きにくくなってしまおうかなと思います

12 職員の専門性に満足していますか



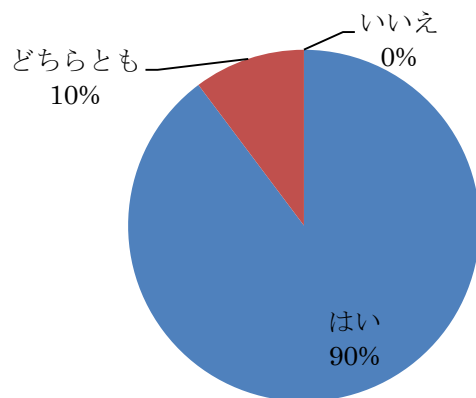
年度による。今年度は満足している／とても満足しています／今の担当の先生に◎／やってほしいと思ったところは次回に取り入れてくれるのは良い／はっきりと言ってもらった方がありがたい場合もある（学校選択の時など）／ただ小学生なら（高学年対象に）中学校に向けての相談等、情報をお持ちの先生とお話しをききたい。／成人した時の知識など（職業や生活など）聞けたらうれしい／子どもの現状に合った先生と勉強出来れば良いと思う。／つまづいた時、先生との相性が悪い時、アプローチ方法の転換が欲しい／適切に子どもを見てアドバイスして頂けるし、接して下さっています

13 事業所の設備等はバリアフリー化の配慮が適切になされていますか



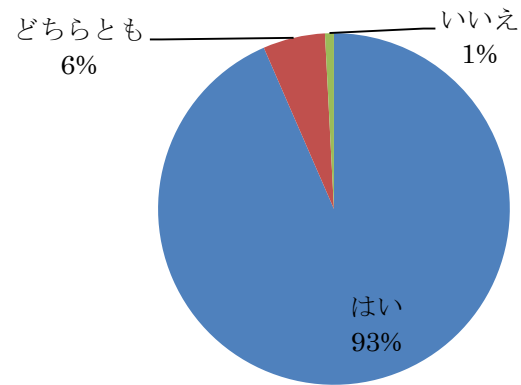
気にしていなかった／子どもだけで行かせているのでわからない部分があります／（以下やまと）・階段、結構怖いです。／階段を上がってすぐ扉は、最初は少し怖かったです。／階段直上の扉が幼児には危ないかもしれません／階段昇ってすぐドアが少し怖い／階段が急で子どもが昇り降りするのが少しこわい。／階段はちょっと急に曲がっていて、危ないと思う。階段や床、角などぶつけても痛くない補助具、絨毯をつけてほしい／階段が急

14 活動プログラムが固定しないよう工夫されていますか



先生による／生活の中にも生かせるヒントがいっぱいです／毎回よく考えてもらい、つまりきやすいので一歩前に戻って教えてもらえて助かっています／子どもの様子で毎回きちんと考えて頂いています

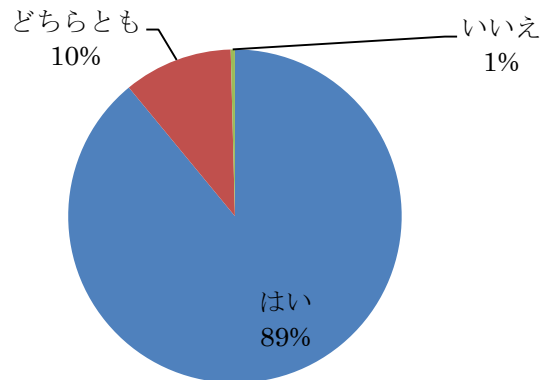
15 利用者負担金等について
十分な情報提供がされていますか



以前より料金が値上がりしていますか？

ぱれっとより⇒外部への報告書、記録コピー代の他は、ぱれっとでは制度外の自己負担をいただくことはありません。報酬単価や制度の変更などに伴い、毎年少しずつ一割負担の額が変更となっています。報酬単価や制度の変更があった場合には、毎年度初めにお知らせを配布しておりますので、ご確認いただければ幸いです。

16 日頃からお子さん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ますか。また、
面談や育児に関する助言等の支援が行われていますか

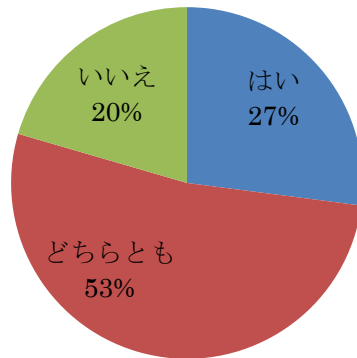


いつも大変お世話になっています。適切なアドバイスをいただいています。／特別な事柄があった場合は10分間では短いと思うこともあるので時間をもらえるとうれしいです／学校での取り組み課題など様々なアドバイスを受けることができ大変満足です／健康状態により発達の状況が変わるのでよく話を聞いてもらい助言してもらっています／毎回子どもの状況の話をとても熱心に聞いてもらえて安心します。担当の先生だけでなく他の先生方からも声をかけてもらえてとても良い雰囲気です。／学校や家庭の様子をお話しできるので日常生活に生かせるアドバイスを頂けて助かります／抱えていることがある時期は面談時間が短いと感じたこともある／数か月に一度などゆっくり先生と面談できる日があればうれしいです。その間子どもは他の先生に見ていただけたら。／療育終

了後に補足がありますが、子どもがいて話しにくいので定期的に面談があるとよいです。／なかなか即答とは言いにくく、内容によって難しい面ではありますが、アドバイスを求めているときに少しもどかしさがあります。でも、不満とは思っていません。／毎回解決できるとは限らないが、話すことで少し楽になったり意見が聞けるので良い／毎回お話しを詳しくいただいたり、話を聞いていただいたり、自分の子どもに対して共通の思いや理解があり、親としてとても救われています

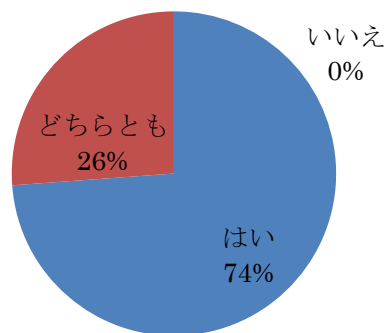
ぱれっとより⇒前述のとおり、「事業所内相談支援」にて親御さんのみの面談を行うことができます。お気軽にお申し出ください。

17 保護者会の開催等、保護者どうしの連携を支援してほしいですか



遠いのでわざわざ来るのは少し大変／特に私はこれから小中高なので、その辺先輩ママのお話を聞いてみたいです。／個別がメインなので／仕事をしているので日時があわなかったりすると思いますのでわかりません／住んでいるところ別なら／就労しているので／強く希望します。情報交換の機会がほしいです。将来のことを考えると不安しかありません。中学高校就職に関して先輩ママさんからいろいろ聞きたいです。／保護者会に参加したことがないのでわかりません／色々な情報を聞きたい／学校等でかなりの会があります／現在特に必要性は感じない。／幼少期でしたら、あった方がよいと思います。／保護者同士ではなく、以前のように専門の先生の話が聞ける勉強会をやってほしい／皆それぞれ忙しいと思うので年 1 回くらいで良い／参加したいが平日の午前中では仕事をしている保護者は参加できないので、土・日にも開催してほしい／遠いので参加できるかわからない／あればいいなとは思いますが、参加できないことが多いと思います

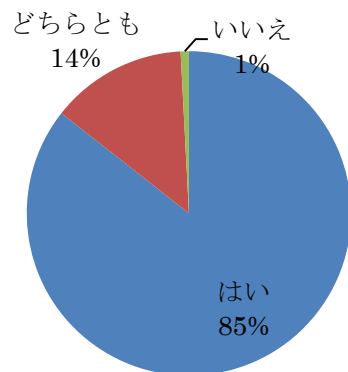
18 お子さんや保護者からの苦情受付システムが整備され、周知・説明されていますか。また、苦情があった場合の対応は迅速かつ適切ですか。



苦情を出したことがないのでわかりません。／まだ利用したことがないので／利用したことはありませんがきちんと体制は整っていると思われます／よくわかりません／利用したことがないのでよくわかりません／利用していないのでわからない／利用したことがないのでよくわからない／利用したことがないので何とも言えない／特に苦情はないのでよくわからない／使ったことがありません／苦情が無いのでわかりません／わかりません／システムについては存じていますが、苦情を出したことがないためわかりません

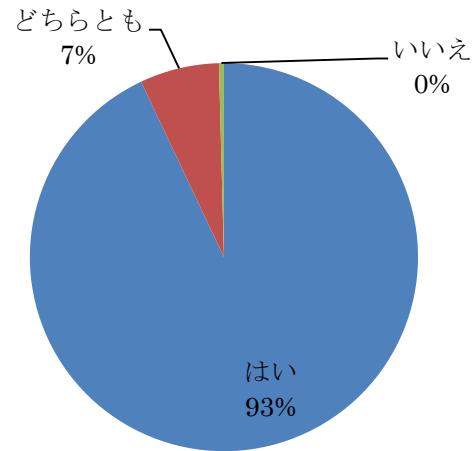
ぱれっとより⇒すずらの会の苦情受付システムについて、毎年年度初めにご案内をお配りしています。また、各事業所の待合室にもご案内を掲示していますので、ご確認ください。ご意見、ご要望等ありましたら、いつでも直接私たちにお聞かせいただけましたら幸いです。

19 定期的に会報やホームページ等で、活動概要や行事予定、連絡体制等の情報がお子さんや保護者に対して発信されていますか



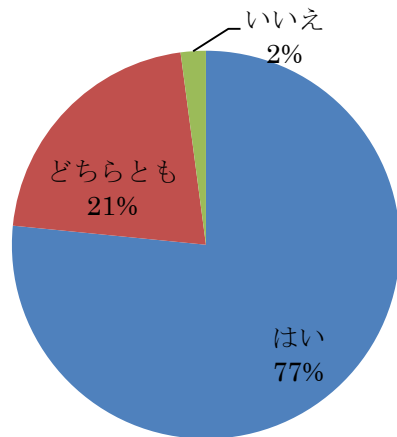
あまり目を通してない／よくわかりません／パソコンでホームページをチェックしていないのでわからない

20 個人情報の扱いに配慮されていますか



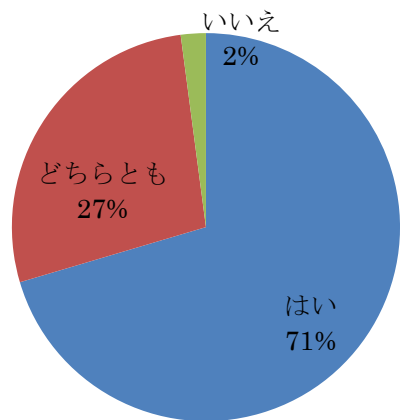
わかりません/すみません、よくわかりません (23 まで) /わかりません (~23 まで)

21 防犯対策に配慮されていますか



よくわからない/よくわかりません/帰るときドアを開けるとすぐ道なので不安な時も/基本的に親が側で待っているので防犯対策はそれ程必要性を感じないから/特に感じたことがないので「どちらか」しました/すみません、私が把握してません/わからない/あまり意識したことがありませんでした (~23 まで) /良くわかりません (~23 まで)

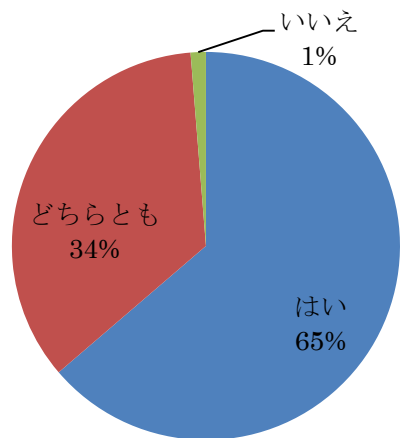
22 感染症対応に配慮されていますか



よくわからない／よくわかりません／良く掃除され、整理整頓ができています／冬はエアコンがきいて窓が閉めきられているので、空気清浄機があったら安心です。／アルコール除菌や空気清浄器などの設置がほしい

ぱれっとより⇒アルコール除菌は、各事業所の入口に設置しておりますのでご利用ください。冬場の換気に留意してまいります。また、感染症罹患の際のお休みのルールにつきましても、契約時の説明や事業所内の掲示によりご案内しております。今一度ご確認ください。

23 非常災害発生時に備えられていますか



よくわからない／非常口案内板はもう1、2個あってもよい？年に1、2回でもよいので、特別に怖がる子どもさん以外は非常時の誘導などを指導していただいても良いかなと思いました。／訓練しているところを見ていないのでわかりません／わかりません。／わからない／どの程度供えられているかわからない。／わかりません

ぱれっとより⇒すべてのお子さんに参加していただくことが難しいのですが、防災訓練は年2回実施しております。また、非常食や水などは各事業所に15人分×3食×3日分備えてあります。

欄外

子が3人いて就労しながら障がい児を育てなければならない状況もありつつ、療育を受けさせたいという希望があります。十分対応していただけてますが、予約のところをもう少し利用しやすくしてほしいです。/22~24 そのような体制を取ってくださっていると思っています。/ぱれっとがやまとときたざとに別れた事によってグループの構成は限られたメンバーになり個々の特性を考えてメンバー構成は考えられていない状況にあるのかもしれませんが。どんな子とも仲良くできるのは理想ですが、短い限られた時間を有効にするには（個を伸ばす為には）お互いに伸びあえる（相性）の編成が大切かと考えます。また、以前より個の把握と療育の内容も楽しくなくなった感じが残念です。以前は親も見ていて楽しくなっていました。●●●（他事業所）はそうです。

まとめ

ご協力いただきました皆様に心よりお礼申し上げます。たくさんの率直なご意見をいただきました。ぱれっとは、専門家による個別療育にこだわって歩んでまいりました。そのため、同事業を実施している他事業所に比べ、登録利用者数が多く、全ての方にとって利用しやすく満足のいくサービスを提供することに常に頭を悩ませております。少しずつ不便を感じながらも、長くご利用いただいている皆様に感謝申し上げます。

予約システムはじめ、ハード面について、これを機に見直せるところは見直し、少しでも利用しやすさの向上に向け検討していく所存です。また、ソフト面についても、お子さんに楽しみに通っていただけること、職員の専門性、この点について100%満足！とっていただけるよう研鑽を重ねていきます。

放課後等デイサービスの事業所が乱立し、サービスの選択肢はととも増えています。これからは質を問われる時代になっていくと考えています。お子さんの発達のために、スタッフ一同を引き締めて歩んでまいります。これからも忌憚ないご意見をお聞かせいただけましたら幸いです。

平成 27 年 11 月 1 日

社会福祉法人すずらの会 発達支援部門ぱれっと

ぱれっと・ぱれっとやまと 職員一同