

サービス評価 アンケート 集計結果

自由記述欄

Q1. 子どもの活動等のスペースが十分に確保されているか

保護者様のご意見

- 難しいと思いますがもう少し身体を動かせるスペースがあればいいなと思う(トランポリンや鉄棒など)。

LUXの回答

- 1階プレイルームについては、環境整備等によりおもちゃの使い方や配置などの方向性が定まってきました。今後は、身体を動かすための備品等も取り入れることを検討しています。

Q2.職員の配置数や専門性は適切であるか

保護者様のご意見①

- 殆どの職員が発達障害への理解や対応力に優れているように思いますが、勉強不足や適性がなさそうな方もいらっしゃると感じています。

LUXの回答

- スタッフの専門性についてご心配をおかけしてしまい大変申し訳ございません。スーパーバイズ、ケースカンファレンス、研修等を通じて、子どもたちの特性をより深く理解し、LUXスタッフとしての専門性を発揮できるよう人材育成を行います。

Q2.職員の配置数や専門性は適切であるか

保護者様のご意見②

- 専門性については分かりかねる。知識と経験は、保育士、教師など普通の児童を見てきた方は、あまりそれ自体の価値は放課後デイには通用しないので低くなる。

LUXの回答

- スタッフの専門性についてご心配をおかけしてしまい大変申し訳ございません。それぞれの資格を持ったスタッフがそれぞれの強みを活かし、様々な特性を持った子どもたちの「遊ぶ力」を育ていけるよう、スーパーバイズ・ケースカンファレンス等を通じて研修を行い、LUXスタッフとして専門性を発揮できるよう人材育成を行います。

Q2.職員の配置数や専門性は適切であるか

保護者様のご意見③

- 普段の活動時に児童数に対して職員の方が何人で指導されているのかこちらは分からないのでどちらともいえない。サービス提供記録の欄に今日の職員は誰々でした～と写真を載せる等していただけたらより様子が分かるし助かります。

LUXの回答

- 周知ができておらず大変申し訳ございません。営業時間内(平日14:00-18:00 学休日10:00-16:00)は必ず5名以上のスタッフを配置しています。その日のスタッフが誰なのか、子どもたちや保護者様にわかりやすく伝える方法を検討します。

Q2.職員の配置数や専門性は適切であるか

保護者様のご意見④

- 子どもの特性を理解して、子どもの前では控えて欲しい行動があった事と、送迎時等で変更がある際は本人に対して早めに見通しを立てる工夫をしてもらえたらと思う事がありました。

LUXの回答

- 配慮が不足で大変申し訳ございませんでした。研修等を通じて子どもたちの特性に対する理解を深めると共に、スタッフが子どもたちの前でとるべき行動について問い直します。また、送迎の変更等については、子どもたちの特性に応じて、どのタイミングでどのように見通しを伝えるかについて検討します。

Q2.職員の配置数や専門性は適切であるか

保護者様のご意見⑤

- 車の送迎時、職員が1人なのは不安がありました。車以外は適切であると思います。
- 送迎を一人でされていることが多く感じます。様々な特性の子供たちが通うため、事故が起こらないか心配です。特性に配慮して人員を配置されていると思いますが、二人体制になると安心です。

LUXの回答

- 送迎についてご心配をおかけしており大変申し訳ございません。行きの送迎については全ての車（LUXでは3台の送迎車を運用しています）を使用してお自宅や複数校をカバーしているため、現状の送迎時間を守るためには1人送迎が必要になることがあります。これを2名送迎にするためには、3台での運用から2台での運用に変えざるを得ない状況となり、全ての送迎先を時間通りに回ることができず、ご利用をお断りしなければならないケースも出てきてしまいます。帰りの送迎時は時間的制約が少ないので、2名送迎にできないか検討中です。

Q2.職員の配置数や専門性は適切であるか

保護者様のご意見⑥

- スタッフの入れ替わりが多めなのが少し気になる。

LUXの回答

- スタッフの入れ替わりについて保護者の皆様にご心配をおかけしてしまい大変申し訳ございません。子どもたちにとってスタッフが入れ替わる機会が多いことは非常に望ましくない状況と考えています。スタッフの採用・人材育成のあり方について再考します。

Q3.事業所の設備等は、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

保護者様のご意見

- 手摺りはあるが階段が危なさそうだなと思う。

LUXの回答

- 古い建物であることから階段が狭く急であることから、階段の危うい印象については、ご指摘の通りだと思います。子どもたちが階段の登り下りをする際はスタッフと一緒に登り下りをするという対応をとっております。

Q4.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、個別支援計画が作成されているか

保護者様のご意見

- 定期的な面談が無いまま支援計画が作成されており、他のデイに劣る。また、今の支援について必要な事が面談も無いので分からない。

LUXの回答

- 個別支援計画の作成についてご心配をおかけしてしまい大変申し訳ございません。全ての児童とその保護者様に対し、6ヶ月に一度、個別支援計画の更新のためモニタリング面談を必ず実施しておりますが、コロナ禍の影響もあり、対面での面談ではなく電話・Zoom等を用いた遠隔での実施となっています。コロナ禍が収束した際には、対面での面談を実施致します。

Q5.活動プログラムが固定化しないよう工夫されているか

保護者様のご意見①

- 時間が短いのでいつも同じ事しか出来ない
- 子供本人が好きなプログラムしかやらないからなのか分からないが、いつ聞いても大体同じ内容が多いので、もう少し活動のバリエーションを増やしていただけたら楽しいのではないかと思います。
(楽器とかリトミックの様な...)子供達にアンケートを取ってみるとか...

LUXの回答

- サービス提供時間の短さについてはご不便をおかけしており大変申し訳ございません。限られた時間の中で子どもたちが様々な活動を体験できるよう、環境整備・新しいおもちゃの導入・季節に応じたイベント企画など活動の幅を増やす努力を重ねてきましたが、まだまだ十分ではないと考えています。今後も活動を充実させていくと共に、保護者様に活動内容を周知する努力も重ねて行きます。

Q5.活動プログラムが固定化しないよう工夫されているか

保護者様のご意見②

- いつもスタッフの皆様が工夫している色々な事に取り組む機会を作って下さり、とても楽しく通っております。大変感謝しております。
- 季節毎に〇〇weekなどとプログラムを変えたり、夏休み等の長期休みにはお出かけイベントを考えて工夫してくれていて、子供達も楽しみにしている。

LUXの回答

- 今後も子どもたちが様々な体験を通じて、「遊ぶ力」＝「生きる力」を主体的に成長させることができるよう、活動の幅を広げて行きたいと思っております。

Q6.放課後児童クラブや児童館との交流など、地域の子どもと活動する機会があるか

保護者様のご意見①

- コロナ禍で難しい側面もありそうですが、交流の機会をもっと増やしていただけると有り難いです。
- 入ってからその様な活動をしたのかよく分からないですが子供からは聞いたことがないです。

LUXの回答

- コロナ禍の影響が大きいいため、まずはLUXでのイベントを充実させるという考えのもと企画を行ってきました。一方で、地域のハロウィンイベントに参加したり、近隣の公園において地域の子どもたちと遊んだり、夏休み期間中に近隣の事業所が運営する駄菓子屋に子どもたちとおやつを買いに行くなどの交流もわずかながらありました。これらの活動についても保護者の皆様に知って頂けるよう周知について工夫が必要であると感じました。

Q6.放課後児童クラブや児童館との交流など、地域の子どもと活動する機会があるか

保護者様のご意見②

- 保護者としては地域の子どもとの交流は特に求めています。
- これは我が家の個人的な意見になるのですが、本人は友達に通所している所を見られたくない、知られたくないと思う時期もあり、デリケートな所でもあるため、できれば学童や児童館等の地域での交流がない方が安心するかもしれません。

LUXの回答

- 地域との交流を望む方がおられる一方で、望まない方もおられることは把握しております。LUXでは、様々な活動についてご本人様の参加意思を最優先に活動を行っています。地域との交流イベント等についても、ご本人様が参加を望まれない場合は別の活動を行うことも可能です。

Q6.放課後児童クラブや児童館との交流など、地域の子どもと活動する機会があるか

保護者様のご意見③

- あまり無いように感じる。休みの日の預かり時間が短い。学童や他のデイの様に17時までは最低でも預かって欲しい。子供の遊ぶ時間が短すぎる。近くにゆめまる、ラフがあるのにルークスだけ関わっていない。上記は提携して時折活動している。

LUXの回答

- サービス提供時間の短さについてはご不便をおかけしており大変申し訳ございません。しかしながら、スタッフが100%の力で子どもたちと関わることのできる時間は限られているとの考えから、より良質かつ濃厚なサービスを提供したいという思いによりサービス提供時間の設定を行っておりますので、ご承知おき頂ければ幸いです。

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たか

保護者様のご意見①

- 丁寧にしてくださっているがわかりにくい

LUXの回答

- ご不便をおかけしてしまい大変申し訳ございません。よりわかりやすく、丁寧な説明ができるよう精進して参ります。ご不明点などありましたらお気軽にお問い合わせください。

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たか

保護者様のご意見②

- 何を支援しているか分からない。課題に向けての。努力が分からない。当日の本人の活動報告だけでは、ただ、そこにいるだけと同じである。

LUXの回答

- 支援の内容の説明不足によりご迷惑をおかけしてしまい大変申し訳ございません。サービス提供記録にはその日のお子様の活動を可能な限り詳細に書き記した上で、活動中の写真を添えるなどの努力を重ねてきたのですが、ご本人様の課題やそれに対するスタッフの関わり方などの情報が不足していたと思います。今後記録のあり方について検討します。

Q8.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

保護者様のご意見①

- 活動報告はあるが職員がどう関わっているか説明がない。何もしておらず見守っているだけだとしても分からない。故に、スタッフより専門性のある方や保護者の方が適切な関わり方や子供への声かけ本人の伸び代を見つける目は持っているのではないかと考えている。

LUXの回答

- 説明不足について重ねてお詫び申し上げます。今後はスタッフが子どもたちにどのように関わったのか詳細な記録を残し、保護者様にお伝えするようにします。また、子どもたちの特性に応じた、適切な関わり方・声かけ・伸び代の見つけ方など、保護者様のご意見を聞きつつ、研修機会を活用するなど、研鑽を積んで参ります。

Q8.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

保護者様のご意見②

- 帰りの送迎時、今日の活動やお友達との様子を話してくれます。

LUXの回答

- 送迎の時間が限られていることから、なかなか詳細までは伝え切ることができておりませんが、サービス提供記録等をご覧になってのご不明点やご質問などがありましたら、お気軽にお問い合わせください。

Q9.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

保護者様のご意見

- 面談が年に3回ほどあると嬉しいです。
（例:春に新学年がスタートしてしばらくした頃、夏休み明け、年度末等。節目のタイミングで振り返る機会を頂けたら嬉しいです）

LUXの回答

- モニタリング面談は、保護者様やご本人様が必要性を感じられた場合に6ヶ月に一度ではなく、ご希望の都度行うことができます。また、家庭連携加算・事業所内相談支援加算等の枠組みを用いた面談等もご利用いただくことができます。詳しくはスタッフにご相談ください。

Q10. 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

保護者様のご意見

- コロナウィルスが蔓延している現状では難しいと思われます。
- 無い。あっても良いと思います。
- コロナ禍なこともあり、現実的に難しいのではないかと思う。落ち着いたたら、保護者同士が関われる会を開催してほしい。
- コロナが落ち着いたたら父母の皆様とお会いできる機会がありますと嬉しいです。

LUXの回答

- コロナ禍の影響が大きく保護者会を開催するに至ってはおりません。Zoom等を用いたオンライン保護者会を実施できないか検討中です。また、コロナ禍が収束した際には、対面での保護者会等を開催し、交流の場を設けたいと考えています。

Q11.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

保護者様のご意見

- すぐに対応してくれている。

LUXの回答

- 保護者様や子どもたちがLUXのサービスについてのご意見を言いやすい雰囲気作りを心がけて行きます。

Q12.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

保護者様のご意見①

- アプリが出来てから情報交換や伝達などが以前よりスムーズに出来るようになったので良かった。

LUXの回答

- よりスムーズな情報交換・伝達ができるようアプリの改善を図って行きたいと思っておりますので、ご意見・ご感想・ご要望などをぜひお寄せください！

Q12.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

保護者様のご意見②

- 車で送って頂いた際に書類をお渡し頂くことがあります。子どもが気にして見てしまうため、できれば封筒に入れていただけるとありがたいです。

LUXの回答

- 配慮が足りず大変申し訳ございませんでした。個人情報保護の観点からも、封筒など中身が見えないようにするなど工夫をして行きます。

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

保護者様のご意見

- お便りをいつも楽しみに読ませて頂いております。写真付きで子ども達の様子が垣間見ることができて嬉しいです。

LUXの回答

- 会報については発行頻度を上げられるよう検討しています。また、ホームページ等を活用してLUXでの取り組みなどを保護者の皆様だけでなく地域の皆様にもご覧いただけるよう取り組みを強化して行きます。また、防災・防犯マニュアルや運営規定などをよりわかりやすく共有できる方法を検討して行きます。

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

保護者様のご意見

- マニュアルについては共有されてはいたませんが、実際には準備や対応はしていると思うので心配はしていません。
- 知らない
- 地震の際の対応はご連絡いただきました。防犯マニュアルはまだ伺っていないかもしれません。
- 緊急時対応マニュアルは台風や積雪時にその都度アプリ通知がありました。防犯マニュアルに関しては、わかりません。都度で対応が変わると思いますが、マニュアルをアプリで常時閲覧できるようにしていただけると確認ができ有難いです。

LUXの回答

- 共有方法に不備がありご心配をおかけしてしまい申し訳ございません。マニュアル等については事業所内に掲示しておりますが、電子化等によりいつでも保護者様をご確認頂けるよう対応致します。

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

保護者様のご意見

- 知らない。
- 訓練は行われているが詳細があまり保護者に伝わっていない。
- 子どもから9月末に防災weekで、避難の仕方・新聞紙スリッパを作成したと聞きましたが、それ以降、避難、救出など訓練の話は聞いたことはありません。訓練を行っているかもしれないが、子供からの話では聞き出せる内容に限界があり、利用者アプリなどで活動報告をしてもらえると嬉しいです。

LUXの回答

- 防災訓練の周知ができておらずご心配をおかけしてしまい申し訳ございません。今年度は9月に防災ウィークを設け防災についての知識を伝える机上訓練を各曜日行い、11月に大地震発生の想定で防災訓練を各曜日実施しました。今後も防災訓練を様々な想定のもと行い、詳細を保護者様に周知して行きます。

Q17.子どもは通所を楽しみにしているか

保護者様のご意見①

- いつもLUXに行ける日を楽しみにしています。笑顔で帰ってくるのがとても嬉しいです。
- 楽しみにしています。自宅や学校では学ぶことが難しい部分をサポートして頂いています。
- 学校に行けない子供が、唯一自分から進んで出かけて行く場所です。

LUXの回答

- 今後もLUXがあらゆる子どもたちの心の支えになるような居場所になれるよう日々精進して参ります。

Q17.子どもは通所を楽しみにしているか

保護者様のご意見②

- 楽しみにしているが時間が短く、1時間ちょっとで帰宅になり物足りない。14時前に学校が終わるイレギュラーな時は学校に迎えに行っていて欲しい。結果的に迎えに来ないので家に帰宅してすぐルークスの迎えが来るのは時間の無駄と子供の体力に見合わない。またその予定にあわせて保護者が家から出かけられず用事がある時に困る。

LUXの回答

- サービス提供時間の設定や送迎についてご不便をおかけしており大変申し訳ございません。サービス提供時間については、人員の確保とサービスの質を維持・向上の為、この設定がLUXのサービスの質をお約束できるギリギリのラインだと考えています。一方で、高学年の児童や中学生の下校時間からすると実質の滞在時間が1時間程度なることについては今後の対策を検討中ですが、放課後等デイサービスの報酬が縮小傾向にあることを踏まえますとサービス提供時間の延長や、送迎時間を早めることは現実的に難しいと思われれます。

Q17.子どもは通所を楽しみにしているか

保護者様のご意見②

- 最近では学校だけで精一杯でルークスに行くのがしんどいと言う事が増えています。ですが気の合うお友達が出来たようなので、徐々にでも社会性やコミュニケーションを身につけてもらえたらと思います。

LUXの回答

- LUXに行くのがしんどいとお言葉があるとのこと、痛恨の極みです。LUXがお子様にとって安心して自分らしさを表現できる場であることを目指しておりますが、むしろしんどい場所になってしまっただけでは本末転倒かと思えます。日々子どもたちの様子を注意深く見守りつつ、LUXに来てよかった！と思える居場所作りをしていくためにもスタッフ一同猛省したいと思います。

Q17.子どもは通所を楽しみにしているか

保護者様のご意見③

- 「今日は何して遊ぼうかな♪」と楽しみにしています。マイクラフトがお気に入りです。

LUXの回答

- マイクラフトがお気に入りとのこと、今後も様々なマイクラを使った企画を考えて行きたいと思いますので、ご期待ください！

Q18.事業所の支援に満足しているか

保護者様のご意見①

- たいへん満足しています。療育的な場であり、子どもの安定、成長に寄与して頂いております。
- 通い始めてもうすぐ一年になりますが、今も毎回行くことを楽しみにしています。いつもありがとうございます。これからもよろしくお願いいたします。
- 学校に行けない子供の、貴重な居場所になっています。職員の皆さま、いつもありがとうございます。

LUXの回答

- LUXは間もなく1周年を迎えます。まだまだ及ばないところがあり、改善の余地が多々あると思いますが、保護者様や子どもたちのご意見を聞きつつ、スタッフ一同協力してより良いLUXを創り上げていきたいと思っています。

Q18.事業所の支援に満足しているか

保護者様のご意見②

- 土曜日、好きな時間に遊びに行けるなど予約制で人数の制限あり子供同士の関わりを増やすイベントを行う。工作を自由にするなど普段やらない事をスタッフと自由に過ごすオフタイムの様な場所。活動の幅を増やす事で子供も成長出来る居場所になれると願っています。

LUXの回答

- ご要望をありがとうございます。土曜日の営業については検討を重ねていますが、人員確保という面で非常に難しく、定期的な営業は困難な状況です。しかしながら、昨年の中ウィーンイベントのように臨時営業という形を取ることは可能ですので、折に触れてイベント営業等を企画します。また、工作については既に自由に作ることでできる環境にはなっているのですが、まだまだ子どもたちのハートを掴めるほどの魅力が足りていないかもしれませんので、道具や材料を揃えるなど活動の幅を広げていきたいと思っております。

Q18.事業所の支援に満足しているか

保護者様のご意見③

- 全体としては満足している。気になる点は、送迎時にスタッフが1人の時がある事。少し前にニュースで「放課後ディの送迎時の車の中で女兒に対して男性スタッフがわいせつ行為をした」というのを知った。決してここの施設のスタッフさんを疑ったりはしていないが、このご時世なのでなるべく疑われないようにした方が良いと思う。わいせつ行為の問題だけではなく、送迎時に運転するスタッフ1人だけだと、障害のある子供達がパニックなどで何かあった時に対応できず事故の心配もある。スタッフの確保の問題などもあるとは思いますが、改良していただけるとありがたい。

LUXの回答

- 送迎についてご心配をおかけしており申し訳ございません。行きの送迎については全ての車（LUXでは3台の送迎車を運用しています）を使用してご自宅や複数校をカバーしているため、現状の送迎時間を守るためには1人送迎が必要になることがあります。これを2名送迎にするためには全ての送迎先を時間通りに回ることができず、ご利用をお断りしなければならぬケースも出てきてまいります。帰りの送迎時は時間的制約が少ないので、2名送迎にできないか検討中です。

Q18.事業所の支援に満足しているか

保護者様のご意見④

- 自分で提案した遊びがかなえてもらえる・様々な遊びを提案してもらえ環境は本当に感謝しています。スポット利用ができることも、保護者会や面談などで子供の預け先に苦心していたので本当にありがたいです。ただ、送迎が14時以降しか利用できないことが残念です。低学年は14時前の下校があります。また、9月にはコロナウイルス感染拡大に伴い、給食後の下校になりました。低学年・特性によっては、登下校に保護者が付き添う必要があります。送迎開始時間がもう少し早くなると助かります。

LUXの回答

- 送迎開始時間についてご不便をおかけしてしまい申し訳ございません。他の保護者様のご指摘もありましたが、サービス提供時間や送迎開始時間の設定については、人員の確保・LUXとしてのサービスの質の維持・向上のためには、やむを得ないと考えています。繰り返しになってしまいますが、放課後等デイサービスの報酬については縮小傾向にあり、今後は送迎すら行えるかどうか危ぶまれるような状況にあります。その点ご承知おき頂きたくお願い致します。