

■保護者等向け 児童発達支援・放課後等デイサービス評価表 集計結果

事業所名:こどもサポート広場minatos網島店 利用者数:51名 回答数:28名(54%)

回答期間:2022/1/14~31 公表日:2023/3/31

大項目	設問	はい	どちらともいえない	いいえ	ご意見	いただいたご意見への回答/改善案
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	21	6	1	<ul style="list-style-type: none"> ・小6で通所を始めたため、小学生の活動にはもう少し広いスペースがあるとよいと感じる ・運動をするスペースが小学生の体にはやや狭く、楽しくはしゃぐこともあるので、見学しているとたまにヒヤツとすることがあります。それから、個室での様子をモニターとイヤホンで視聴する間、運動スペースでの他のお子さんの声などの方が大きく、個室の様子は正直あまりわかりかねます。 ・スペースはあり活動範囲も区切られてはいるがアクセスしやすい作りなので個室にいてもドアノブをガチャガチャされたり壁をノックされるの活動に支障がないのかな?と疑問。声が聞こえるのはまた別かなと感じる ・問題なく活動している様子 ・個室が狭い、広い部屋で活動されている横を個室に入らなければならないのが苦痛 ・個室のスペースはやはり狭い感じで圧迫感がある気がします。 	<ul style="list-style-type: none"> ・機能訓練室は横浜市の基準(定員10名で30平米以上)を満たしております。 ・個室の様子につきましては消防等様々な理由から防音仕様にできず、ご指摘の通り混み合っている時間帯に音声が聞き取れないことが多々ございます。動画視聴につきましてはプラスアルファのサービスとしてお考えいただけますと幸いです。 ・前後のお子さんがドアノブや壁に触れて音を立てることは確かにありますので、対象児童については環境設定(マットを置き触れられないようにする等)を行ってまいります。 ・室内及び個室の大きさにつきましてはご利用される皆さまに見学・体験時にご確認いただいております。特に個室につきましてはお子さんにとって集中しやすい広さを考えておりますため、成人の感覚ですと狭く感じることもあるかと思えます。
	2. 職員の配置数や専門性は適切であるか	25	1	2	<ul style="list-style-type: none"> ・専門性があるかはわからないが、子どもに合わせた活動を考えていてくれるなどと思う ・誰が何の専門家なのか不明 	<ul style="list-style-type: none"> ・配置基準を満たした人数の「保育士」「児童指導員」を配置していることに加え、常時追加の人員を配置しております。今後も採用活動を行い、有資格者や経験豊富な人材の確保に努めます。 ・専門や資格については、ご質問いただいた場合にお答えしております。
適切な支援の提供	3. 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	26	2	0		
	4. 活動プログラムが固定化しないよう工夫されているか	23	4	1	<ul style="list-style-type: none"> ・毎回の同じことに加えて新しいことも入れてくれている ・毎回プログラムを工夫してくださりありがとうございます ・同じことを繰り返すことにより安心できることもあるので、お気に入りの遊びは数回に一度固定化していいと思う。 ・工夫しているのか不明 	<ul style="list-style-type: none"> ・個別支援計画を元に、職員がローテーションで活動プログラムを設定しております。また、必要と感じられるお子さんについては一定程度同じ教材を取り入れたり、遊びの種類を少しずつ発展させたりと工夫しております。
保護者への説明等	5. 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	27	1	0		<ul style="list-style-type: none"> ・契約手続きのために来所いただき、対面にて支援内容含む重要事項及び契約内容をご説明しております。

大項目	設問	はい	どちらともいえない	いいえ	ご意見	いただいたご意見への回答/改善案
保護者への説明等	6. 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きているか	23	5	0	<ul style="list-style-type: none"> ・振り返る時間はあるが短いためちゃんと伝わったか不安に思うことはある ・メールの対応も丁寧にさせていただいています。 ・何か困りごとを伝えても「職員で共有しておきます」のように言われるが、その後何もない。困りごとはただ共有されて終わりなのか疑問。こちらは何か手立てはないかを知りたいが、答えられない言い訳に聞こえる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・担当職員がその場で回答できるものはお答えし、できないものについては所内で対応を確認・検討の上改めて保護者さまへお戻りする流れとなっております。分からないことは分からないとお伝えした上で、個々の職員の知識向上に努めてまいります。 ・質問や相談いただいた内容は、所内で共有し、次回ご利用時に必ず回答するようにいたします。
	7. 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	14	3	11	<ul style="list-style-type: none"> ・面談はしたことがない ・「面談」として改まったものではないけれど、お話を聞いていただいています。 ・何か困りごとを伝えても「職員で共有しておきます」のように言われるが、その後何もない。困りごとはただ共有されて終わりなのか疑問。こちらは何か手立てはないかを知りたいが、答えられない言い訳に聞こえる。また「あるあるですね」などで済ませるのは、きちんと保護者に向き合っていないからだと思う。よくあることかもしれないが、困っていると相談したのだから誠意のある返答をいただきたい 	<ul style="list-style-type: none"> ・保護者様が送迎に来られる方については療育終了後の10分間に支援担当者が、または療育実施中の40分間に児発管又は管理者がご相談、お話しさせていただいております。それ以外で必要な方には「事業所内相談支援加算」を算定させていただいた上で、別日に1時間程度お時間をとる仕組みもございます。本サービスにつきましてはご案内が行き届いていなかったと思いますので、改めて周知徹底してまいります。 ・不誠実な対応をしてしまったこと大変申し訳ございません。今後は分からないことは分からないとお伝えした上で、個々の職員の知識向上に努めてまいります。
	8. 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	22	6	0	<ul style="list-style-type: none"> ・こういう状況にならない為、分からない。 ・よく知らない 	<ul style="list-style-type: none"> ・所内の苦情解決窓口と横浜市の窓口を重要事項説明書に記載し、契約時にご説明しております。令和5年3月より、所内待合室にも掲示をいたしました。
	9. 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	24	4	0	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の方と話す際、子どもに聞かれてしまう距離感だったり、他の保護者の方が近くにいらっしゃる場合があり、思うようには話せないことがある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・お子さんに対しては、個々の特性に合わせてスケジュールボードや絵カード、タイマー等を使用するなどして意思疎通を行っています。 ・保護者の方とのお話につきましては、項目7でも記載した通り療育後振り返りの10分間、又は療育中の40分間でご相談・お話しさせていただきます。予約をお取りいただければ個室にて面談可能ですので今後周知してまいります。 ・保護者の方へのやりとりについては、メール/電話/所内掲示板/ポータルサイト上のブログにて対応しております。今後アプリ等の導入も検討しております。
	10. 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	14	3	11	<ul style="list-style-type: none"> ・知らない 	<ul style="list-style-type: none"> ・発達ナビのブログ/公式webサイトのNEWS&TOPICSにて支援の様子や療育についてや、人員体制変更・お休み等のご案内を行っております。 ・自己評価アンケートは今回が初回となります。今後毎年webサイトにUPする予定です。

大項目	設問	はい	どちらともいえない	いいえ	ご意見	いただいたご意見への回答/改善案
保護者への説明等	11. 個人情報に十分注意しているか	26	2	0	・9に記載と同じ(職員の方と話す際、子どもに聞かれてしまう距離感だったり、他の保護者の方が近くにいらっしゃる場合があります、思うようには話せないことがある。)	・予約をお取りいただければ個室にて面談可能ですので今後周知してまいります。
非常時等の対応	12. 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	23	5	0		・契約時に緊急時の対応等、管理者より説明しております。また、各対応マニュアルは待合室にファイルを設置し、自由に閲覧いただける状態となっております。
	13. 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	6	2	20	・まだ避難訓練をうけた事がないのでどちらともいえないです ・避難訓練をしたと聞いたことがない ・訓練をしているかもしれないけど、参加したことはありません。	・避難訓練は所轄の消防に相談したところ職員のみで実施可であったため、職員のみで実施しております。今後実施した際はブログ等で周知してまいります。
満足度	14. 子どもは通所を楽しみにしているか	26	2	0	・ミナトスに行くよ!と言ういつも子どもが喜びます ・気分が変わりやすいけれど、行けたときは楽しんでいます。	
	15. 事業所の支援に満足しているか	21	7	0	・子どもが楽しめるように毎回色々な遊びを交えながら療育を行ってくれて、ありがとうございます。 ・もう少し時間が長いと良い ・親子共に通所を楽しみにしていますが、一回あたりの時間が短くて少し残念です。 ・様々なことに挑戦させてくださり、本人の自信ややる気に繋がっています。毎回通所を楽しみにしているようです。 ・人に迷惑をかけたり物を壊しそうになったりしたときに注意することがあまりないように感じるので、私がヒヤヒヤしてしまいます。方針で、注意せず他に注意を向けるようにしているのかな?と感じます。	・現在のプログラム内容で、1対1での完全個別療育を提供するには今の時間が限界となっております。今後より良い仕組みを検討してまいります。例えば広いお部屋を複数のお子さんで同時に使ったり、入替制としたり、小集団を交えたプログラムですと、もう少し長い提供時間でも可能になるかと思えます。今後仕組みが整った後、アンケートを実施する等してご希望者へ案内してまいります。 ・ご心配おかけして申し訳ございませんでした。日々ご本人・周囲の方の安全を第一として支援にあたっております。ご認識の通り、まずは環境設定を行い、問題とされるような行動が起きた際は注意を逸らすなどして支援にあたっております。今後は保護者の方が不安を感じられないよう、適宜ご説明やフォローをしてまいります。
その他	16. その他事業所へのご意見、ご感想などございましたら				・改善済みかもしれませんが、モニターの音声の質をあげていただきたいです。 ・いつも直前にキャンセルしてしまいご迷惑をおかけしていますが、快く迎え入れていただき感謝しております。今後ともよろしく願いいたします。 ・いつも楽しく通える工夫をしてくださりありがとうございます。また、個別の要望に合わせたプログラムを考えてくださりありがとうございます。 ・通い始めて短いです、色々と成長を感じる事が増えて、ミナトスの先生方のおかげかなと感じております。いつも一生懸命、この子には何が合うかを考えながら接して下さり、感謝しております。	・ノイズキャンセル機能付きヘッドフォンの導入を検討しております。ただし、カメラ自体が外の音声も拾ってしまうため、混み合っている時間帯ですと限界がございます。構造上致し方ない部分とご理解いただけますと幸いです。 ・あたたかいお言葉をいただき、職員一同大変励みになります。今後も日々知識の向上に努め、お子さん、ご家族の助けとなるよう尽力してまいります。