

## サービス満足度調査 集計結果

( 児童部門 )

事業所名:児童発達支援センター さんぼるて  
事業種別:児童発達支援センター

		はい	どちらとも言えない	いいえ	わからない	記入漏れ 解答なし
1	職員は気持ちの良い挨拶をしていますか?	28	2	0	0	0
2	職員の服装、身だしなみは適切ですか?	30	0	0	0	0
3	話を聞いてほしい時に、職員はすぐに話を聞いてくれますか?	27	3	0	0	0
4	子どもの活動等のスペースが十分に確保されていますか?	29	0	0	1	0
5	職員の配置数や専門性は適切ですか?	22	4	1	3	0
6	生活空間は、本人にわかりやすい構造化された環境になっていますか?また、障害の特性に応じ、事業所の設備等は、バリアフリー化や情報伝達等への配慮が適切ですか?	29	0	0	1	0
7	生活空間は、清潔で、心地よく過ごせる環境となっていますか?また、子ども達の活動に合わせた空間となっていますか?	28	1	0	1	0
8	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、児童発達支援計画が作成されていますか?	30	0	0	0	0
9	児童発達支援計画には、児童発達支援ガイドラインの「児童発達支援の提供すべき支援」の「発達支援(本人支援及び移行支援)」、「家族支援」、「地域支援」で示す支援内容から子どもの支援に必要な項目が適切に選択され、その上で、具体的な支援内容が設定されていますか?	27	1	1	1	0
10	児童発達支援計画に沿った支援が行われていますか?	29	0	0	1	0
11	活動プログラム(季節の催し、自立支援等)が固定化しないよう、定期的な変更がなされていますか?	26	1	0	3	0
12	保育所や認定こども園、幼稚園等との交流や、障害のない子どもと活動する機会がありますか?	3	4	17	6	0
13	運営規程、利用者負担等について丁寧な説明がなされていますか?	28	1	1	0	0
14	児童発達支援ガイドラインの「児童発達支援の提供すべき支援」のねらい及び支援内容と、これに基づき作成された「児童発達支援計画」を示しながら、支援内容の説明がなされていますか?	27	0	0	3	0
15	保護者に対して家族支援プログラム(ペアレント・トレーニング等)が行われていますか?	16	7	4	3	0
16	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ますか?	29	1	0	0	0
17	定期的に、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ますか?	28	0	1	0	1
18	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ますか?	7	11	4	8	0

19	子どもや保護者からの相談や申入れについて、対応の体制が整備されているとともに、子どもや保護者に周知・説明され、相談や申入れをした際に迅速かつ適切に対応されていますか？	25	1	1	3	0
20	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ますか？	28	0	1	1	0
21	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されていますか？	22	2	0	6	0
22	個人情報の取扱いに十分注意されていますか？	28	2	0	0	0
23	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等を策定し、保護者に周知・説明されていますか？また、発生を想定した訓練が実施されていますか？	27	2	0	1	0
24	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ますか？	29	0	0	1	0
25	子どもは通所を楽しみにしていますか？	26	0	1	3	0
26	事業所の支援に満足していますか？	27	2	1	0	0
27	これからもめやす箱のサービスを利用したいと思えますか？	27	1	0	2	0
合 計		682	46	33	48	1

配布数	回収数	回収率
30 部	30 部	100.0 %

## 寄せられたご意見及び返答コメント（2020年度満足度調査）

事業所名：児童発達支援センター さんぼるて

～職員の対応～

### 【ご意見】設問①

いつも気持ちの良い挨拶と服装で話も聞いてくれて対応が良いと思います。1点気になる点としましてはある職員が帰り際に「ご苦労様です」と言ってくるのでそれは違うと思います。毎回「ん？」と思います。

### 【返 答】

ご記入ありがとうございます。また職員の言葉遣いに関して不快な思いをさせたこと、申し訳ございませんでした。適切な接遇マナーを学ぶことでこれからも皆様にご満足いただけるよう職員一同努めて参ります。

### 【ご意見】設問③

お迎えの際に話しかけにくい雰囲気の時があります。今日一日の子どもの様子や変化を伝えてくださる先生もいれば、カバンを渡して終わりの先生もいらっしゃいます。そんなに毎日変化も気づきもないよ、と言われればそれまでですが、何か発してくださると話そうかなということにもなるけど、そうでないと「まいったか」と思ってしまう。

### 【返 答】

この度は、ご満足いただける対応ができておらず大変申し訳ございません。今後はお迎えに来られた際にその日の様子を連絡帳だけではなく口頭でもお伝えさせていただき、話しやすい雰囲気づくりに努めてまいります。

### 【ご意見】設問③

相談を伝えやすい雰囲気の先生とそうでない先生がいらっしゃいます。一度相談し、ほしい回答ではなく流されることがあるとその先生には相談する気分ではなくなります。

### 【返 答】

この度は、ご満足いただける対応ができておらず大変申し訳ございません。今後は保護者の方としっかりとコミュニケーションを取らせていただき、ご相談いただいた内容について適切なお返答ができるように専門性の向上に努めてまいります。

### 【ご意見】設問③

うさぎ組の先生方は本当にとっても素敵な方々です。いつも大変お世話になっていて助かっています。

**【返 答】**

ありがとうございます。今後も皆様に寄り添ったサポートができますよう職員一同努めてまいります。今後ともよろしくお願い致します。

～環境・体制整備～

**【ご意見】設問⑤**

職員の休みによってはサービスが行き届かないと感じる日もあるのでもう少し増やしてほしいと思います。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。現在、制度上の人員配置基準は満たしている状況ですが、お子様や保護者の方が安心して通って頂けるように今後も職員一同努めてまいります。

**【ご意見】設問⑤**

医療的ケア児が必要な児に対応する時、看護師以外でも情報の共有や気をつけなければいけないことはしっかりと勉強して知識として知ったうえで接してほしいです。

**【返 答】**

貴重なご意見ありがとうございます。事業所と致しましても、クラスに関わらず、医療的ケア児だけではなく当事業所に通われているお子様の支援方法の知識の向上は必要であると考えております。今後も職員およびパート職員含め研鑽を行い、皆さんにご満足いただけるように努めてまいりますので今後ともよろしくお願い致します。

**【ご意見】設問⑥**

駐車場のバリアフリー化も改善してくださり過ごしやすくなりました。他の保護者が送迎時に近いからという理由で車椅子用の駐車場を使用しているので（歩ける子の親）車椅子で前後左右のスペースがほしいこちらとしては困っています。そのあたりの声掛けも強化してほしいです。

**【返 答】**

ご意見ありがとうございます。さんぽるて前の駐車場に関しましてですが、3か所駐車スペース（うち2か所が車椅子マーク）があります。現在、皆様にご理解、ご配慮いただきながら主に配慮が必要なお子様（車椅子マークのある方、医療的ケアが必要なお子様など）が駐車スペースを使用されています。引き続き皆様にご理解をいただければと思いますが、天候や駐車場の状況、お子様の情緒や様子などご家庭によって、その日その日で送迎時のお困りごとは違うと思いますので、皆様が譲り合いながらご使用いただけたらと

思います。また、駐車される際に駐車スペースがないなどお困りごとがありましたら職員にお声かけいただけたらと思います。ご理解ご協力の程よろしくお願い致します。

【ご意見】設問⑦

子どもたちが過ごすマットに髪の毛が落ちていることがあったので少し気になった。

【返 答】

この度は、衛生面に関しまして目が行き届いておらず申し訳ありません。今後は、登園前に髪の毛などが落ちていないか確認をするとともに、活動中に髪の毛が落ちてもすぐに処理できるように対策を講じてまいります。

～適切な支援の提供～

【ご意見】設問⑧

支援計画書の内容が個別面談の時に変更になっていて、個々に合わせたプログラムを立ててくれているんだなとうれしく思いました。

【返 答】

ご記入いただきありがとうございます。今後も保護者の方のご要望やお子様の様子などをもとにお子様にあった支援計画を作成させて頂き、ご満足いただけるよう精一杯サポートさせていただきます。今後ともよろしくお願い致します。

【ご意見】設問⑫

公園での活動時、近所の保育園のお子さんと交流があるようですが交流はがっつりとはされていないように思います。（この状態（コロナ）なので難しいですが・・・）

【返 答】

ご意見ありがとうございます。年度当初は、地域の園等との交流も検討していましたが、新型コロナウイルスの影響もあり今年度は実施できませんでした。次年度以降は、新型コロナウイルスの状況を踏まえながら、再度検討を行っていきたいと考えております。ご理解の程よろしくお願い致します。

【ご意見】設問⑫

コロナの影響で今は難しいと思いますが、今後、障害のない子どもたちと接する機会を作ってほしいです。親として子どもの障害を知っていてほしい、障害のない子どもたちと違う事はたくさんあるけれど特別なことでもなければ差別することでもない理解してもらえると子どもが大きくなった時に、今より生きやすい世の中になっていると思います。

**【返 答】**

貴重なご意見ありがとうございます。今はまだ新型コロナウイルスの影響等もあり、地域の園等との交流は実現していませんが、次年度以降、新型コロナウイルスの状況を踏まえながら、ご記入いただいているようにお互いがお互いを知れる機会を設けていきたいと思えます。

～保護者への説明等～

**【ご意見】 設問⑬**

プリントで説明していただきます。朝の忙しい時間に渡されることが多いので丁寧とまではいかないけど、分かりやすく話して下さいます。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。ご説明をさせて頂く際に、ご不明な点等がありましたらお気軽に職員にお声かけください。

**【ご意見】 設問⑯**

他の事業所（センター）と比べると連絡帳がしっかりと書かれ、子どもの状況をよく把握できていると思います。ただお迎えの時、書かれていない内容の子どもの様子を教えて頂けると嬉しいです。

**【返 答】**

ありがとうございます。今後も活動中のお子様の様子が伝わるように、連絡帳を記入させていただきます。また、連絡帳だけではなく、お迎えの際にもお子様の様子をお伝えするよう職員一同気をつけてまいりますので、今後ともよろしくお願い致します。

**【ご意見】 設問⑱**

- ・今年にはコロナの流行であまりできていません。
- ・コロナで開催を見送っています。
- ・コロナの影響で保護者同士で話す機会も減っている気がします。
- ・コロナなので仕方ないと思います。
- ・コロナなので、色々な会が中止になっているので残念です。
- ・今は仕方ないと思います。

**【返 答】**

この度は、新型コロナウイルスの影響があるとはいえ、事業所の行事や保護者の交流の機会が中止や延期となり、ご迷惑をお掛けし大変申し訳ありませんでした。事業所と致しましても保護者同士の交流の機会の大切さを理解しておりますので、新型コロナウイルス

スの状況を見ながら引き続き検討を行ってまいります。ご理解の程よろしくお願い致します。

【ご意見】設問②

職員に夫の勤務先の会社名を言われて驚いたことがあります。

【返 答】

この度は不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありません。今後、知り得ている情報であっても、その情報の必要性も考えながら皆様と情報共有（コミュニケーション）をさせて頂けたらと思います。今後、不快な思いをされないように十分に気をつけてまいりますので今後とも宜しくお願い致します。

～非常時等の対応～

【ご意見】設問③

コロナの件でよくプリントをもらいました。市長からの案内などももらいました。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後も皆様に安心して通っていただくことができるように努めてまいります。

【ご意見】設問④

多い頻度で訓練が行われているので安心できます（防災）。感染症の対応については目に見えないところではあるので不安に感じています（おもちゃや椅子などの共有物）。

【返 答】

今後も皆様に安心して通っていただけるように毎月避難訓練を実施してまいります。感染症予防対策としましては、お子様や保護者のみではなく職員も出勤時の検温、消毒を徹底しているとともに、お子様の降園後にはクラス内や廊下、使用した玩具や教材等の消毒等を毎日行っております。今後も皆様に安心して通っていただけるように感染予防対策に努めてまいります。また、日頃より感染症予防対策にご協力いただき誠にありがとうございます。

【ご意見】設問⑤

「避難訓練したよー」と子どもが教えてくれます。家でもたまに練習しています。

【返 答】

当事業所では毎月避難訓練を実施しております。今後も有事に備えて安全に避難できるように努めてまいります。

～満足度～

【ご意見】設問②⑤

子どもは行くのを楽しみにしていますし、友達の話もよくしてくれます。

【返 答】

ありがとうございます。当事業所に楽しく通っていただきうれしく思います。今後も皆様が楽しく、ご満足いただけるよう職員一同努めてまいります。

【ご意見】設問②⑤

子どもがけがで2週間お休みをしました。久しぶりに登園して少し恥ずかしがっていましたがすぐに思い出して元気に遊ぶことができました。先生方のおかげです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。お子様が元気に通えるようになり良かったです。今後も何かお困りごとや相談ごとがありましたらいつでも職員にお声かけくださいね。

【ご意見】設問②⑥

- ・通所時間がもう少し長くなってほしいです。
- ・活動に延長があるといいと思います。17:00くらいまで（おやつ等あり）見て頂けるとありがたいです。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。現段階では人員配置等の課題があり15時以降の延長のご利用は考えておりませんが、今後検討をしてみたいと思います。迅速な対応ができず大変申し訳ありませんがご理解程よろしくお願い致します。

【ご意見】設問②⑦

現状さんぽるて1択なので今後も利用させていただきたいです。

【返 答】

ありがとうございます。今後も皆様にご満足いただけるように職員一同研鑽をしてみたいと思いますので今後ともよろしくお願い致します。

【ご意見】設問②⑦

家ではなかなかできない遊びや活動をして下さるのでとてもありがたいです。これからもよろしくお願ひします。

【返 答】

こちらこそいつもお子様と関わらせて頂きありがとうございます。今後もお子様の成長をともに見守らせていただけたらと思います。今後ともよろしくお願ひ致します。



(自由記述欄)

～日中活動先に対するご意見等ございましたら自由にご記入ください。～

**【ご意見】**

他のセンターに比べ、個別課題が週3回あることを嬉しく思っています。個別で課題を用意するのは大変だと思いますが、これからも続けていただきたいし、さんぼるての特徴にさせていただけたらと思います。

**【返 答】**

そのようなお言葉をいただき嬉しく思います。今後もお子様の成長のお手伝いができるよう職員一同、お子様や保護者の方の思いに寄り添いながら精一杯サポートをさせていただきます。今後ともよろしくお願い致します。

**【ご意見】**

毎日の課題の種類が多く、飽きないように工夫されていて満足です。マンツーマンのワークも週3回やってくださり、有難いです。コロナが終息したら遠足などのスペシャルなイベントが開催されることを楽しみにしております。

**【返 答】**

嬉しいお言葉をいただきありがとうございます。今後もお子様一人ひとり個性を大切にしながらサポートさせていただきます。そして、新型コロナウイルスの状況等を踏まえながらイベント等も開催を検討していけたらと考えております。今後ともよろしくお願い致します。

**【ご意見】**

クラス分けの基準が昨年と違うので戸惑っている。母子通園が基準ではなくて子どもを基準にしてクラス分けした方がいいと思う。子どもに合ったクラス分けを考えてほしい。

**【返 答】**

この度はクラス分けに関しましてご迷惑をお掛けして申し訳ありません。現在さんぼるては、医療的ケアが必要なお子様や、歩くのが苦手なお子様、発達にサポートが必要なお子様など幅広いお子様にご利用いただいております。クラス分けにつきましては、通われるお子様の様子や、利用形態等を考慮しながら検討させていただいております。そのため、通われるお子様によってクラスの分け方が変わってくる可能性があります。次年度のクラス構成につきましては、調整後にお伝えさせていただきます。ご理解の程よろしくお願い致します。

**【ご意見】**

コロナ禍の中、大変な状況だと思いますが、今まで定期的にあった参観週間で子どもの

様子を見ることは難しいのでしょうか？個別の様子や友達や先生との関りを話では聞いていますが見てみたい思いがあります。動画等で直接でなくても良いのでご配慮お願い致します。

**【返 答】**

この度は、新型コロナウイルスの影響もごございますが、予定しておりました行事等が開催できずご迷惑をお掛けして大変申し訳ありません。「参観週間」につきましては、秋以降は、新型コロナウイルスの状況にもよりますが、感染症予防対策を講じながら実施をしていく予定です。また、動画につきましてもお子様の様子を知っていただく1つの方法として検討してまいります。

**【ご意見】**

さんぽるでのクラス分けや対象の子どもが、最初の説明と変わってきている。そもそも、医療的ケア児がメインだったのではないのでしょうか？通えるところもなく困っている人がいるから、リバーサイド病院の敷地内に施設を作られたのではないですか？看護師がいなくても日常的にケアが困らない子はさんぽるでではなくても通える所があるのではないですか？めやす箱の他の施設でも通えますよね？今後、増えるであろう医療的ケア児が通えるクラス、人数を減らさないでほしいです。めやす箱としてのお考えを教えてください。

**【返 答】**

この度は十分な説明ができておらず申し訳ありません。まず、さんぽるで開設の背景としては、倉敷市にあった事業所（医療的ケア児の）の閉園に伴い、医療的なケアが必要なお子様が通える居場所づくりがありました。そして併せて、歩くことが苦手など何かしら身体的なサポートが必要なお子様や発達にサポートが必要なお子様など幅広いお子様にご利用いただき、医療・リハビリと連携をしながら安心・安全にご利用いただけるように「倉敷中央病院リバーサイド」の敷地内に設立をさせていただきました。

また、今後の当事業所の運営の在り方につきましては、倉敷市の現状を踏まえながら現在検討を行っている段階でございます。ご記入いただいておりますご意見を真摯に受け止めながら法人として引き続き検討を行ってまいります。ご説明ができる段階となれば、改めて皆様にお伝えさせていただきますので今しばらくお待ちいただければと思います。早急なご対応ができず大変申し訳ありませんが、ご理解の程よろしくお願い致します。

**【ご意見】**

子どもの成長をととてもよく見ておられて、逃さず報告してくださいます。一緒に子育てに関わってもらって、母子ともに救われています。様々な個性のある子どもたちの活動は大変だと思うのに、いつも優しい心で接して頂いてありがとうございます。我が子も安心

して通っています。

**【返 答】**

ありがたいお言葉をいただきありがとうございます。職員一同、お子様を我が子のように想いながら日々関わらせていただいております。そして、大切なお子様を当事業所に通わせていただきありがとうございます。今後も、精一杯サポートをさせていただきますのでよろしくお願い致します。

**【ご意見】**

- ・いつもありがとうございます。親子ともに楽しく通園できています。さんぼるてに通園しだして子どもの発達も伸びてきていると実感しています。これからもよろしくお願い致します。
- ・これからも、子どもの成長につながる支援を一緒に手伝ってほしいです。よろしくお願い致します。
- ・職員の方、皆さんとても優しいです。別のクラスの職員の方々も子どもをよく気にかけてくださっています。
- ・こちらがお願いした事を快く受け入れてくださり、その後きちんと報告もして頂けるので有難いです。
- ・いつもありがとうございます。子どものちょっとした変化に気づいてくれ、褒めてくれるので感謝しています。

**【返 答】**

たくさんありがたいお言葉ありがとうございます。今後も皆様に安心して通っていただけるように、そしてお子様の成長のお手伝いができるように精一杯関わらせていただきます。今後ともよろしくお願い致します。

～法人に対するご意見等ございましたら自由にご記入ください～

**【ご意見】**

長時間の預かりに、手厚いサービスと、幼稚園に入園させるより良かったと感じています。先生方に感謝しております。

**【返 答】**

ありがたいお言葉ありがとうございます。今後も皆様に「さんぼるてに来てよかった」と思ってもらえるように、現状で立ち止まることなく研鑽をまいります。今後も精一杯サポートをさせていただきますのでよろしくお願い致します。

**【ご意見】**

先生たちが働きやすい環境を保てるようによろしくお願いします。

**【返 答】**

ありがとうございます。法人理念にもあります「職員が働きやすい環境づくり」が実現できるよう理事長をはじめ、管理者、現場職員が一体となって職場環境を整えてまいります。そして、皆様にご満足いただけるサービスを提供してまいります。今後ともよろしくお願い致します。

**【ご意見】**

緊急事態宣言時、開所してくださりありがとうございます。とても助かりました。ただ、先生方にも家族、家庭もあります。先生方の体調に配慮するために、保護者の協力を募ってもよかったのでは？と思います。他県のセンターは単独のお子さん全員半日で帰っていたとも聞いています。半日だけで連れて帰れる親たちもいたかもしれません。子どもが減れば交代で先生方も半日で帰れ、体を休めたのではないのでしょうか？私たちにとって大切な先生方の配慮もお願いしたいです。

**【返 答】**

職員に対しての温かい労いのお言葉をいただき誠にありがとうございます。職員一同、その言葉をいただけたことを、非常に嬉しく思います。このコロナ禍の中での事業所運営に関しまして前例がなく、正解が無い中で感染症予防対策を行いながら事業所を開所してまいりました。そして今まで事業所を開所し続けることができたのは、職員だけではなく、事業所の感染症予防対策にご理解いただきご協力してくださった保護者の方をはじめご家族のご協力があったからこそだと思っております。なかなか普段通りとはいかず、我慢やご迷惑をおかけしたこと大変申し訳ありません。新型コロナウイルスが終息した際には、今以上に皆様のたくさんの笑顔を見られるように行事等も実施してまいります。今後とも引き続きよろしくお願い致します。

(児童部門統括責任者 渡辺 洋介)

**【ご意見】**

訪問教育になった子のために、長期休みだけではなく平日にも医ケア児のための放課後等デイサービスの開設をしてほしい(さんぽるて内に)

岡山市内にも重心・医ケア児に対応した療育施設を作ってほしい。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。現在平日の医ケア児を対象とした放課後等デイサービス、岡山市内での療育施設開設の計画はありません。ご要望に沿えず申し訳ありません。

ただ地域の事業所数がまだまだ充足していない現状を踏まえた上で、今後法人・児童部

門として検討が必要な案件だと考えております。既存事業の安定後に受け入れ体制が整備できるよう努めてまいります。

また地域の事業所情報提供等少しでもお力になれるよう対応させていただきますので、いつでも職員までご相談ください。

(児童部門統括責任者 渡辺 洋介)

【ご意見】

- ・距離が遠いのと定員が少なく順番待ちをしている子ども多いみたいなのでさんぽるてのような事業所を市内に増やしてほしいです。
- ・もう1つ医ケア児の受入れの施設を作って頂きたいです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。

重度心身障がい児、医療的ケアが必要なお子様の利用については多方面からご要望をいただいております。現時点では経験や高い専門性を持った人材の確保、資金面等の課題があり、新たな施設整備の計画はありません。ご要望に沿えず申し訳ありません。ただ地域の事業所数がまだまだ充足していない現状を踏まえた上で、今後法人・児童部門として検討が必要な案件だと考えております。

既存事業の安定後に受け入れ体制が整備できるよう努めてまいります。

(児童部門統括責任者 渡辺 洋介)

