

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	0	0	0	0
2	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	27	0	1	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？	26	1	0	1	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？	27	1	0	0	0
5	職員の配置数や専門性は適切ですか？	26	0	1	1	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？	27	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？	26	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？	25	1	0	1	1
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？	24	2	0	1	1
10	児童発達支援計画に沿った支援が行われていますか？	25	0	0	2	1
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？	24	2	0	1	1
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	12	8	1
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？	24	2	1	0	1
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？	24	1	0	2	1
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？	18	5	2	2	1
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？	26	0	0	1	1
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？	26	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？	13	11	2	1	1

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	0	1
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？	26	1	0	0	1
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？	25	1	1	0	1
22	個人情報の取扱いに十分注意されていますか？	26	0	1	0	1
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？	25	0	0	3	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？	24	0	0	4	0
25	子どもは通所を楽しみにしていますか？	25	2	0	1	0
26	事業所の支援に満足していますか？	27	0	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	0	1	0	0
合 計		649	36	25	31	15

配布数	回収数	回収率
28 部	28 部	100.0 %

寄せられたご意見及び返答コメント（2021年度満足度調査）

事業所名：児童発達支援センターさんぽるて（児童発達支援）

～職員への対応～

<p>【ご意見】設問2</p> <p>髪の毛の長い職員は、とにかく上にまとめて欲しい（お団子にまとめる等）。子ども達の給食時の介助等、異物混入につながるような身だしなみはして欲しくない。</p> <p>【返 答】</p> <p>この度は、身だしなみ、衛生面に関しまして、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今後は、職員一同、皆様に不快な思いをさせないように、清潔な身だしなみを心掛けてまいります。</p>
<p>【ご意見】設問3</p> <p>話しやすい職員の方と話しにくい職員の方がおられるので、話しやすい雰囲気を作っていたきたいです。</p> <p>【返 答】</p> <p>この度は、ご満足いただける対応が出来ておらず、申し訳ありませんでした。どの職員にでも相談しやすい、話しやすい雰囲気作りに努めてまいります。</p>
<p>【ご意見】設問3</p> <p>子どものことだけでなく、私の話を聞いてくれていつも感謝しています。他愛もない話であろうが、愚痴であろうが、付き合っていていただいています。日常なかなか人と話す機会が少ないので助かっています。</p> <p>【返 答】</p> <p>温かいお言葉をありがとうございます。こちらこそ、保護者の方のお話を聞かせていただくことができ、感謝しております。今後もどんな些細なことでも構いませんので、いつでもお声掛けいただき、様々なことを共有させていただけると嬉しいです。</p>
<p>【ご意見】設問3</p> <p>送迎時、あいさつだけで終わるのではなく、今日の状況を教えていただきたいです。</p> <p>【返 答】</p> <p>この度は、ご満足いただける対応が出来ておらず、申し訳ありませんでした。お迎えに来られた際、その日の様子を丁寧にお伝えさせていただき、話しやすい雰囲気作りに努めてまいります。</p>

～環境・体制整備～

【ご意見】設問5

職員配置数を4～5人にしていても、早めのお迎えに気付いているのかいないのか、連絡帳記入することを優先されたようで、対応があり得ないほど冷たく、保護者に気を遣わせる雰囲気を出していてとても不快だった。

【返 答】

この度は、事前に早めのお迎えの連絡を頂いていたにもかかわらず、ご満足いただける対応ができておらず、申し訳ありませんでした。今後は、保護者の方に気を遣わせることのないよう対応させていただきます。

【ご意見】設問7

園庭の水たまりを無くして欲しい。

【返 答】

園庭の環境につきましてご意見を頂きありがとうございます。今後は、利用児、保護者の方が通いやすいよう環境を整備してまいります。

～適切な支援の提供～

【ご意見】設問10

親としては、目標達成出来ていなく感じても達成になっています。センターで出来て家で出来て、どこでも出来たなら達成ですが、センターで出来たら達成になるのは不思議です。

【返 答】

この度は、個別支援計画に関しまして、保護者の方に納得いただける計画になっておらず、申し訳ありませんでした。今後は、職員の専門性を高めていくとともに、保護者の方と職員の間でしっかりと情報共有し、お子様の成長が計画に反映されるよう、作成してまいります。

【ご意見】設問12

コロナで行事が中止になったので、残念でした。

【返 答】

貴重なご意見をありがとうございます。コロナに関して、まだまだ油断できない状況ではありますが、感染対策を行いながら少しずつ事業所行事が開催できるようになっております。行事がある際には、ぜひご参加ください。今後ともよろしく願いいたします。

～保護者への説明等～

【ご意見】 設問 18

コロナでなかなか難しいと思いますが、職員の方々は頑張っています。

【返 答】

温かいお言葉をありがとうございます。コロナ禍であるため、限られた行事になってくるかと思いますが、そのような中でも保護者の方同士で関わりを持つ場を提供していきたいと考えております。行事を開催する際には、ぜひご参加ください。

【ご意見】 設問 19

困りごとを職員に申し出ているのに、「そんなことはどこのセンターでもありますよ」と笑いながらへらへらした態度で言われた上、何の謝罪もない上に、これからは気をつけます等、何も反省しているようなことを一言も言われなかった。この職員がいるからダメなセンターなんだととても思わされ、正直びっくりしました。保護者のことを馬鹿にしているようにしか思えません。

【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でした。せっかくお伝えくださったお悩みに対し、満足していただける対応が出来ておらず、お詫び申し上げます。今後、保護者の方のお話を丁寧に聞かせていただくとともに、話しやすい雰囲気作りに努めてまいります。

～非常時等の対応～

【ご意見】 設問 23

子どもの迎えの時に避難訓練の様子を教えていただきました。

【返 答】

ご記入いただきありがとうございます。当事業所では毎月避難訓練を行っております。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

入所したての時は毎日毎日泣き、困らせてしまったと思います。それでも「私たちは慣れるまで1年でも2年でも付き合い続けますよ」と言って下さり、とても嬉しかったのを覚えています。今では本人はさんぼるてが大好きで、「先生、行く人？」と言うと、ま

っすぐ手を挙げ、カバンを取ってルンルンで通えています。

【返 答】

温かいお言葉をありがとうございます。保護者の方にとって、泣きながら通うお子様を見るのは辛かったと思いますし、不安もあったかと思います。今では、事業所に慣れ楽しみに通ってくださっているとのこと大変嬉しく感じます。今後も、お子様、保護者の方が安心して通えるように職員一同努めてまいります。

(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】

活動をする中で服が汚れることは仕方ないことだと思っています。ですが、何をして汚れた(外遊びをして汚れた、制作をしてペン等がついたなど)かを教えていただけると、洗濯する際助かります。ほとんどの先生が教えてくださりますが、一部の先生は何も言われないうち、少し汚れたと言われ、見てみるとかなりのシミになっていることがあります。また多分子どもも本人の便だと思いますが、おむつ入れの袋に便が少しどころではないぐらい付いていたこともありました。先生方も忙しいと思いますので、付くのは仕方ないとして、一言伝えていただけたらと思います。いつも子どもに優しく対応して下さり、感謝しております。ありがとうございます。

【返 答】

この度は、大変不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。お洋服を洗濯することに関して配慮が欠けており、十分に説明ができておりませんでした。また、おむつ袋の件に関しましても申し訳ありませんでした。今後は、保護者の方が不安な思いを抱くことがないように、丁寧に説明してまいります。

【ご意見】

秋祭りなど、一日で終わってしまう行事を、びっくりするぐらい製作に力を込めて下さり、準備の大変さを思うと、頭が上がりません。毎回行事が楽しみです。ありがとうございます。

【返 答】

温かいお言葉をありがとうございます。私たち職員は、利用児、保護者の方々が驚き、喜ばれる笑顔を見ることを楽しみに、準備等に励んでおります。今後も皆様に楽しんでいただける行事を企画してまいります。

【ご意見】

たまに、子どもの手荷物の入れ忘れがあった。水筒マグは休みの日に使うので、気をつけて欲しい。

【返 答】

貴重なご意見をいただきありがとうございます。手荷物の忘れ物に関しまして申し訳ありませんでした。今後、降園前の手荷物確認を、より丁寧におこないます。

【ご意見】

上の兄弟が夏休み時、登園がすごく難しく、本人の気分もあがらず、機嫌も悪かったのですが、“大丈夫、大丈夫！”“こんな時もあるよ”と子どもに寄り添ってくれたこと、すごく感謝しています。今は気分も変わり！？楽しく過ごしています。水分補給が出来なくて、先生方と色々と考えて今の対策にたどり着きました。面倒なことですが、毎日してくれて助かっていますし、親としても嬉しいです。

【返 答】

温かいお言葉をありがとうございます。時期によってお子様の感情に様々な変化があることは当然ですし、そのような成長過程に関わることができ、職員一同嬉しく感じております。今後もお子様のペースを大切に、安心して過ごせる事業所となるよう努めてまいります。

【ご意見】

いつも明るい先生方がいてくださるので、子どもも母も行くのを楽しみにしています。子どもに合った保育をしてくださり、移動なども無理なく、とても良くしてくださっています。母子分離を目指しているため、先生方がケアについて聞いてくださり、すぐに覚えてくださるので、とてもありがたく、スピードの速さに驚いています。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します。

【返 答】

温かいお言葉をありがとうございます。楽しみに通っていただけているとのこと大変嬉しく感じます。お子様の安全を第一に、保護者の方のニーズにも寄り添えるよう今後も努力してまいりますので、何かご意見、ご要望等ありましたら、遠慮なく職員までお申し付けください。

【ご意見】

さんぽるてのうさぎ組の先生は、本当に保護者としっかり向き合って、寄り添ってくださいます。また、伝え方の苦手な我が子の気持ちをうまく読み取って、それに応えようとしてくださる姿にいつも感謝しております。コロナ対策等大変な中、笑顔絶やさず子どもと接してくださるおかげで、子どもが成長していていると思います。

【返 答】

温かいお言葉をありがとうございます。保護者の方とお子様の成長を感じられることは、私たちの大きな喜びです。今後もたくさんの成長と一緒に感じさせていただけると幸いです。よろしく願いいたします。

～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】

- ・先生が変更になる（1年未満）パターンが多いので、できたらもう少し長く見ていただければと思います。（先生の異動が多い）
- ・半年周期や1年周期で先生が異動になると、子どもや保護者も戸惑うことがあるので、できれば長い間決まった先生に見ていただければと思います。
- ・クラスの先生の異動が多いこと。新しい先生に慣れるまで時間がかかるお子さん多いと思うので、利用する子ども達にもう少し配慮が欲しかった。

【返 答】

人事異動により戸惑いや不安、残念な思いを抱かせてしまい大変申し訳ございませんでした。可能な限り職員がお子様、保護者の皆様と長く関わるような組織運営に今後取り組んで参ります。しかしながら、新規事業の展開や職員のキャリアアップ・休職・退職等を理由にやむなく人事異動が発生する場合がございます。その際には、お子様や保護者の皆様が安心感をもってご利用を継続していただけるよう、事前の丁寧な説明や確実な引き継ぎ、新たな関係構築に向けてのコミュニケーションを十分に行うよう心掛けて参ります。ご理解の程お願い致します。

（児童部門統括責任者 渡辺 洋介）

【ご意見】

職員の方、給食を作って下さる方の努力のおかげで、子どもは笑顔で通所しています。感謝しています。

【返 答】

温かいお言葉をありがとうございます。今以上に皆様にご満足いただけるように職員一同研鑽してまいります。

【ご意見】

さんぽるでも長期休暇（小学生）の口数を増やして預かってもらえると嬉しいです。

【返 答】

貴重なご意見をありがとうございます。放課後等デイサービスの利用に関しまして、利用調整を行いながら、可能な範囲でご要望に沿えるよう努めてまいります。

【ご意見】

さんぽるてしか分かりませんが、素晴らしい先生方ばかりです。これからも応援して下さいます。そしてお世話になります！

【返 答】

温かいお言葉をありがとうございます。現状に満足することなく、今後もより良いサービスを提供できるよう職員一同研鑽してまいります。

【ご意見】

コロナ禍で大変なことは理解しています。ですが、今まで通りではなく、インターネットなど利用しての参観ですとか勉強会ですとか考えていただきたいです。他事業所では、固定カメラで参観日が zoom で見れたそうです。

【返 答】

貴重なご意見をいただきありがとうございます。コロナ禍に伴う多くの制限により、十分に情報提供できておらず大変申し訳ございませんでした。参観や、勉強会等、状況に合った方法で提供できるよう検討してまいります。また、勉強会については、11月にオンライン（zoom）で保護者の方向け勉強会を開催いたしました。コロナ禍ではありますが、そのような状況の中でも出来ることを見つけ、保護者の方へ情報提供していけるよう努めてまいります。開催する際には、ぜひご参加ください。

【ご意見】

呼吸器のついた子どもでも通える所が少ない中、このように素敵な場を作っていただき、ありがとうございます。先生方、皆さん本当に素敵な方ばかりで感謝しかありません。今後もよろしく願います。

【返 答】

温かいお言葉をありがとうございます。今後も皆さんが安心して通える事業所作りに努めてまいります。こちらこそ、今後ともよろしく願います。

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: 放課後等デイサービス

		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?	12	0	0	0	0
2	職員の服装、身だしなみは適切ですか?	12	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?	12	0	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?	11	1	0	0	0
5	職員の配置数や専門性は適切ですか?	12	0	0	0	0
6	事業所の設備等は、スロープや手すりの配置などバリアフリー化の配慮が適切ですか?	12	0	0	0	0
7	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、放課後等デイサービス計画が作成されていますか?	12	0	0	0	0
8	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?	12	0	0	0	0
9	放課後児童クラブや児童館との交流や、障害のない子どもと活動する機会がありますか?	1	1	3	7	0
10	支援の内容、利用者負担等について丁寧な説明がなされていますか?	11	0	0	0	1
11	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?	11	0	0	0	1
12	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?	10	1	0	0	1
13	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?	1	2	1	7	1
14	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?	10	1	0	0	1
15	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?	10	1	0	0	1
16	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?	4	3	0	4	1
17	個人情報の取扱いに十分注意されていますか?	10	0	0	1	1
18	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?	8	2	0	1	1
19	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?	3	2	0	6	1
20	子どもは通所を楽しみにしていますか?	11	0	0	0	1

21	事業所の支援に満足していますか？	11	0	0	0	1
22	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？	11	0	0	0	1
合 計		207	14	4	26	13

配布数	回収数	回収率
15 部	12 部	80.0 %

寄せられたご意見及び返答コメント（2021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（放課後等デイサービス）

～職員の対応～

【ご意見】設問1

あまり接する機会のない先生も、子どもの名前を覚えていてくれて、名前を呼んであいさつしてくれるので、すごいと思う。

【返 答】

ご記入いただきありがとうございます。現在、放課後等デイサービスに通ってこられるお子様とお会いできるのは長期休暇しかありませんが、職員一同お会いできることを大変楽しみにしております。今後ともよろしく願いいたします。

～環境・体制整備～

【ご意見】設問5

吸引が必要な子の体勢のことなど、家ではやっていないことのアドバイスや助言をしてくれるので、とても参考になっています。

【返 答】

ご記入いただきありがとうございます。事業所での関わりが、保護者の方の参考になったとのこと大変嬉しく思います。今後もお子様の様子や成長を一緒に見させていただけると幸いです。

～満足度～

【ご意見】設問20

人や場所に対して好き嫌いの多い子でしたが、さんぼるての先生方は大好きで、とても楽しみに通っています。

【返 答】

温かいお言葉をありがとうございます。今後も楽しく通っていただける事業所作りに努めてまいります。

(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】

もう少し利用できる日が増えるとありがたいと思います。サービスに関しては、とても良くしていただきありがとうございます。これからもよろしくお願いします。

【返 答】

ご意見をいただきありがとうございます。利用日に関しまして、満足いただけるサービスが出来ておらず申し訳ございません。可能な範囲で利用日数を増やせるよう、利用調整をまいります。

～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】

利用回数を増やしてほしいです。

【返 答】

ご意見をいただきありがとうございます。利用日に関しまして、満足いただけるサービスが出来ておらず申し訳ございません。可能な範囲で利用日数を増やせるよう、利用調整をまいります。

【ご意見】

利用させていただきとても感謝しております。ありがとうございます。

【返 答】

温かいお言葉をありがとうございます。利用時にお会いできることを楽しみにしております。今後ともよろしくお願いいたします。

【ご意見】

放課後等デイサービスを長期休暇以外にもして欲しいです。

【返 答】

貴重なご意見をありがとうございます。現段階では、ハード面、人員配置等の課題があり、長期休暇以外のサービスの予定はありません。満足いただける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いたします。

【ご意見】

ここしか子どもを安心して預けられる所はない！！と言えるぐらい、先生方には信頼もありますし、本当に良くしてくださっています。直接子どもと関わらない先生方も、い

つも気持ちの良いあいさつで出迎えてくださり、気持ちよく利用できます。ありがたいです。

【返 答】

温かいお言葉をありがとうございます。今後も気持ち良く利用していただけるよう、職員一同研鑽してまいります。

