

## サービス提供についての評価内容のご報告

お忙しい中、ご家族の皆様にはサービルの提供についての評価表のご提出をいただき、ありがとうございます。

ご記入いただきました内容は、各事業所スタッフと拝見させていただき、振り返り検討をさせていただきました。法人全体で内容を共有し、今後の取り組みとして整理を行いました。

つきましては、いただきましたご意見のご報告と、今後についてお知らせいたします。ボリュームが多くなりますので、読みずらくなっております。ご了承の程、よろしくお願いいたします。

※いただきましたご意見は、そのまま載せさせていただきました。

### 【環境・体制整備】

(ご意見)

- ・ぬくもりある雰囲気気に入っています。
- ・ごろごろと寝転がれて遊べるスペースが十分にあると思う。
- ・充分だと思っております。
- ・一人一人に目が行き届く人数の配置がされていると思う。
- ・毎回連絡帳を通して活動の様子を見ているので、実際の様子が分からない。
- ・掃除が行き届き、子どもたちにとってもよい空間だと思う。
- ・リラックスできそうな素敵な空間だと思う。
- ・いるだけで楽しくなるような清潔で素敵なスペースです。
- ・居心地のいい空間です。
- ・イベントごとに飾りつけされたりしてよい。
- ・とても広くバリアフリーで良いと思います。

(ご意見を伺って、ここねより)

今後も、清潔安全、たくさん遊べる楽しい空間作りに努めます。

(ご意見)

- ・PTさんの専門性が生かされていないような気がします。

(ご意見を伺って、ここねより)

PTだけでなく、PTOTSTスタッフ作成の個々の『体の取り組みマニュアル』及び『口腔ケア摂食マニュアル』の見直し整備を進めるとともに、活動や普段の余暇の時間での積極的な体の取り組みの導入や、お食事時間での継続した摂食口腔ケアに取り組みます。

## 【適切な支援の提供】

(ご意見)

- ・こちらの意見を十分に取り入れ、とても分かりやすい。
- ・子どもを良く見てくださって、良い面を見ていただけるので、ありがたいです。
- ・色々な体験をさせてくれて、子どもにとっても、とても良い経験になっていると思う。
- ・季節ごとの行事ごとなど、幅広いプログラムをしてくれていると思う。
- ・毎月、季節に合わせたプログラムを組んでくださり、とても楽しいです。
- ・毎月プログラムが充実していて楽しみです。
- ・色々なことを体験させてもらっている。
- ・同週内、同月内で同じ活動に当たることが多い
- ・毎回楽しみにしています。

(ご意見を伺って、ここねより)

お子様一人一人の得意なところや好きな活動、好きな参加の仕方などを十分に考え、お子様皆さまに楽しく活動に参加してもらえよう、活動の目的・工程・使用する素材を明確にしております。  
通所日数が多いお子様に関しましては、基本重ならないよう配慮をして予定表を組みますが、キャンセル枠での追加利用時等では、同じ活動になってしまうことが生じてしまいます。その時には、2回目3回目と回数を重ね継続することでの内容の理解や受け入れの柔軟性を期待し取り組ませていただいたり、参加のスタイルを変えることで、お子様ご自身にも飽きのない活動になるよう工夫を行っております。

(ご意見)

- ・(保育園や幼稚園等との交流)実施しているのかもしれないが、その対象の日に通園したことがない。
- ・(保育園や幼稚園等との交流)兄弟もいないため、そういう機会を作ってもらえるとありがたい。
- ・(保育園や幼稚園等との交流)交流があるとしたら、、、時期や保護者の希望があると思います。感染症が多いと嫌がる人もいると思うので、ハロウィン等、交流しやすいイベントことなどのタイミングを利用してみたいらよいかと。
- ・(保育園や幼稚園等との交流)色々な事情などがあると思いますが、そのような交流がたくさんあると嬉しいです。

(ご意見を伺って、ここねより)

保育園や幼稚園のお子様とのお友達作りに関しましては、ここねでも取り組みたいプログラムではあります。ここね(足立)では1年半前から近隣の保育園の方々と協議を行ってきておりますが、いまだ実現に至らない状況であります。

また、ここねのお子様にとって、外に出かけるということに関しましては、体調面・季節面等配慮が必要になります。そのため、現在は、お子様の体調やお天気のよい時に少人数で近隣の公園等に遊びに行き、そこで同世代のお友達と一緒にブランコに乗ったり、滑り台を順番で滑ったり、一緒にベンチに座ったりと、『お出かけた先で一緒に遊ぶ』という形で、交流を図ってきました。

今後に関しましては、上記の取り組み考え方を継続させながら、可能な限り外へ遊びに行くという活動プログラムを企画するとともに、実施時期や企画を工夫しながら、3事業所共に積極的に外部にアプローチしていきたいと思っております。

(ご意見)

- ・ガイドラインがよく分かっていません。
- ・児童発達支援ガイドラインの内容が分からない。

(ご意見を伺って、ここねより)

厚生労働省ホームページに 児童発達支援ガイドライン があります。  
是非、ご参考にいただければと思います☆



## 【保護者への説明等】

### (ご意見)

- ・分かりやすい説明をしてもらえた。
- ・子供の成長に沿って相談などに乗ってもらえ、的確なアドバイス等をもたらえる。
- ・何か疑問があれば、その都度聞くようにしています。
- ・いつでも相談しやすい環境だと思います。
- ・いつも丁寧に対応していただいています。
- ・いつもきちんと伝えていただいています。
- ・とてもされていると思う。
- ・いつも子供の様子や体調を気にかけてよく見てくださり、何か気になる点やその日の様子を細やかに教えてくださいるので、安心感があります。
- ・安心感があります。
- ・送迎時にその日の様子をきちんと伝えてくれている。連絡帳の写真もありがたい。
- ・送迎時・連絡ノート・緊急時はラインやメールで丁寧に細かく話をしてくださり、安心しています。
- ・困ったことやこうしたいことを相談すると快く聞いてくださるとともに提案もして下さいます。積極的にかつ迅速に対応してくださり、安心しています。
- ・快く対応していただいています。卒園するまでに就学支援をしていただきたいと思います。

### (ご意見を伺って、ここねより)

お子様の様子や可愛かった表情など、ご家族の皆様と共に喜びたく、たくさんお伝えすることを大切にしています。

また、母子分離の為、ここねでのご様子が『見えない不安』もあると思います。そのため、ご家族の皆さまが安心してここねにお子様を送り出していただけるよう、お子様がここねで安心して遊んでいただけるよう、可能な範囲で『見える』ことを大切にしていきたいと考えております。

就学支援に関しましては、相談支援事業所の相談支援員の方がいらっしゃいましたら、その方が中心となって進められる流れとなりますが、ここねでも以下のような内容に努めていきたいと思っております。

- ☆就学に向けてご利用日数を増やすことで、体力やペース作りにつなげる。
  - ☆支援計画書の内容の、就学及び今後の成長につながる支援目標や支援内容になります。
  - ☆日々のお子様への声掛けや関わり方、環境設定なども就学後の状況を視野に入れ取り組んでいきます。
  - ☆これまでのここねの様子を書類にまとめ、必要時には、ご家庭及び関係機関に提出いたします。
  - ☆その他、ご家族に方からのご質問にお応えすることや相談に乗らせていただくこと、就学準備で必要時にここねのご利用をいただくこと、打ち合わせやお子様の状況把握のため必要であれば、ここねに関係者の方にお越しいただきお話をさせていただいたりご見学いただくことも可能です。
- 他就学支援として必要なことは積極的に取り組んでいきたいと思っております。

### (ご意見)

- ・こちらの都合であまり参加ができないが、たくさん交流を持つ機会を作ってくれていると思う。
- ・他の方との交流ができたらうれしいと思っている。イベント時知り合いのいない中へ一人で行ったら、スタッフの方が気を効かせてくれて、話しかけてくれたが、他のお母さんに話しかける時間なく入れ替わり話しかけられていたので、ちょっと残念だった。
- ・あまりたくさんは参加していないが、定期的に行われていてよいと思う。
- ・保護者参加型のイベントなどたくさんあり、とてもありがたいです。
- ・少しペースが不定期ではあるが、十分だと思う。
- ・ペアレントトレーニングがよく分かっていません。

### (ご意見を伺って、ここねより)

『ここねっと』の企画においては、お子様ご家族に皆様が楽しんでいただけるようなテーマや、ご家族の方がお子様とどのように過ごしていったらよいのか、お子様にとって良いことは何か、、、少しでも情報になるようなテーマも設けて学ぶ機会も設けていきたいと思っております。

『ここねっと』は、ご家族に皆様の交流も大切な目的として今後も企画していきたいと思っております。

※ペアレントトレーニングとは、  
厚生労働省 発達障害者支援施策より  
発達障害者の親が自分の子どもの行動を理解したり、発達障害の特性をふまえた褒め方やしかり方を学ぶための支援。

(ご意見)

- ・話せるが送迎時のみなので、その時に丁寧にお話していただいているが、慌ただしいので、面談などで年に1回でも時間があつたらありがたい。
- ・作成された児童発達支援計画を確認するだけなので、説明がない。
- ・以前は面談があつたが、平成30年度はまだ面談がない。

(ご意見を伺って、ここねより)

平成31年度は面談をお一人1回/年。時期を2回に分けて行うことで、しっかりと時間を設け、支援計画の内容も含め、お話をさせていただきたいと思います。

## 【非常時等の対応】

(ご意見)

- ・とてもされていると思う。
- ・冬の時期の感染症対策をどうされるのか、具体的に聞きたい。
- ・感染症が出たときに連絡をいただいたことはあるが、マニュアル・訓練については分からない。

(ご意見を伺って、ここねより)

感染症対策につきましては、先日お伝えさせていただきました内容になります。よろしく願いいたします。

(ご意見)

- ・子供たちの活動の中にも避難訓練があるなど、きちんとした取り組みが行われると感じました。
- ・説明受けたかもしれないが、記憶にない。
- ・非常食は3日分預けているが、以前見かけた「避難訓練」という活動は、最近見かけない。

(ご意見を伺って、ここねより)

防火管理者を設け、1か月1回実施しております。しかし、活動を避難訓練とすることで、避難訓練としての「危機管理の目的」と「お子様に楽しんでいただく目的」との差が大きく生じてしまうため、気候のよい時は避難するという目的とし、外にお出かけをしていました。しかし、そうでない目的の時は、お子様帰宅後にスタッフ間で訓練を行うことで、緊急時のイメージトレーニングや動きの共有に取り組んできました。今後は、活動はしっかりと行い、その他の時間のタイミングでお子様と一緒にすることも取り入れ、ここねの1日のスケジュールを避難訓練のみで占領しないやり方を工夫して行いたいと考えています。

## 【満足度】

(ご意見)

- ・いつも笑顔の写真が見られるので、とても楽しく過ごしているのが分かります。
- ・写真をLINEか何かでデータでいただくと助かります。

(ご意見を伺って、ここねより)

ここねの「見える安心」としての取り組みとして写真を添えております。そのため、ここねからの発信としては、それ以上の目的を持たないようデータではなく、紙ベースでのお渡しとさせていただいております。ご家族の皆様のお気持ち十分承知しておりますが、個人情報の取り扱いも含め、ご理解のほどよろしく願いたします。

(ご意見)

- ・毎月の利用料を引き落とししていただくと助かります。

(ご意見を伺って、ここねより)

今度見直したいと思います。お手数をおかけしており申し訳ございません。

(ご意見)

- ・とても楽しみにしていて、帰ってからとても満足そうで、姉妹まで喜んでいる。
- ・とても満足している。こちらのような通所施設がたくさん増えれば、障害児の子育てもすごく楽しく心強いと思う。
- ・送迎など、家庭環境に合わせて支援していただいて、本当に助かっています。
- ・療育に関しては、素晴らしいが、本人の体調に合わせた対応がもう少し的確に対処してほしい時がある。
- ・毎日通所を楽しみにしていて、行けない日はとてもつまらなそうにしています。
- ・人見知りの子供が、嫌がらずに通えて楽しく活動ができているのも、先生方が子供に合わせた支援を粘り強く行ってくださっているおかげだと思います。
- ・感情表現が苦手なので、何とも言えないが本当は、家でのおんびりしていたいのかもしれないけれど、頑張ってくれている。楽しめているか、心配だけど、写真や話を聞く限りでは楽しめているかなと思っている。
- ・とても楽しみにしています。
- ・スタッフの皆さんにとっても良くしてもらい、とても感謝しております。
- ・ふだん体験できないことや、子ども同士の触れ合いなどたくさんの経験により、通所を始めてからとても発達が良い、大きく成長したように感じる。
- ・活動の様子を見ると、笑顔が多く苦手なことを頑張って取り組んでいるので、とても満足しています。
- ・森さんはじめ、スタッフの方の熱くて暖かい思いがひしひしと感じられ、ここねを通して子どもだけでなく親も幸せな気分になれます。
- ・ものすごく楽しみにしております。
- ・お迎えが来ただけで騒ぎ出すほど喜んでいる。
- ・十分に満足しています。
- ・とても満足しています。

(ご意見を伺って、ここねより)

お子様の気持ちに丁寧に向き合い、ともに楽しみ成長を喜べる時間を今後も重ねていきたいと思っております。気になる点や至らないところがございましたら、いつでもお声掛けください。

## 【今度の取り組み】

ご家族に皆様のお話を伺いまして、次年度以降以下の内容を企画し、取り組んでいきたいと思ひます。

①ここねっと・・・遊び・学び・交流と多岐にわたった企画実施を行います。

②面談・・・面談をお一人1回／年。時期を5月7月の2回に分けて行うことで、しっかりと時間を設け、支援計画の内容も含め、お話をさせていただきたいと思ひます。

③保護者参観週間・・・8月12月の2回／年、1週間ご家族の方にもお越しいただき一緒に遊んでいただく機会を設けたいと思ひます。基本はいつでもお越しただいで大丈夫ですが、なかなか機会がないとお越しただけない方もいらっしゃると思ひますので、企画いたします。詳細は、決まり次第お伝えいたします。

④避難訓練・・・活動としてだけでなく、活動以外の時間も活用しお子様と定期的に実施をし、ご家族の方々にもご報告いたします。

⑤ご家族に皆様に分かりずらい対策等ございましたら、マニュアルの提示を行います。

⑥施設利用料のスムーズな手続きの設定

⑦就学支援・・・上記に記載した内容を取り組みます。