

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ス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)

- ・PT、OT、STさんの配置に偏りがみられる。各事業所でローテーションで入ってほしい。
- ・どの方が看護師さんが、PT・STさんか？いまいち分かりません。

(ご意見を伺って、ここねより)

- ・次年度、セラピストスタッフの採用を行いました。より専門性を生かし、お子様ご家族の方のご要望にお応えできるよう、プログラム作りや日々の取り組み、体制等も工夫をし対応させていただきたいと思います。
- ・年度毎に全事業所のスタッフ体制のお便りを配布させていただいております。また、スタッフの写真を添えたスタッフ紹介も都度お配りいたしますので、是非ご確認いただければと思います。

(ご意見)

- ・お部屋は広々とした空間で、夏はお外でプール遊びもできました。
- ・新しい事業所なので綺麗で、季節ごとの飾りつけも可愛いです。
- ・広いスペースが確保されているので、子どもたちはのびのびと活動することができる。
- ・とてもあたたかい雰囲気、心地良く過ごせる空間だと思います。
- ・清潔を保つ為にどのような事を日頃されているか知りたい。
- ・常に清潔に保たれている。

(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。
- ・通所終了後の清掃消毒を実施し、大掛かりな清掃に関しては、週最終日や月一など定期的に変更しております。また、整理整頓も常に意識をし、見た目の清潔感にも心がけております。

【適切な支援の提供】

(ご意見)

(外部保育園等との関わりについて)

- ・ あったらいいなと思います。子ども同士が難しくとも地域との関わりなど。
- ・ 開所後、一度も交流する機会がなかったと思います。
- ・ 活動の中で他の保育園などに行くことはあるのでしょうか？
- ・ 感染の恐れがあるので交流は希望しません。
- ・ 今年度はなかったか不明、今後お願いいたします。
- ・ なされているかはお聞きしていないので分かりません。
- ・ あっても良いとは思いますが、絶対に必要だとは思わない。

(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、2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、『お出かけした先で一緒に遊ぶ』という形で、交流を図ってきました。

お散歩に関しては、今年度なかなか実施回数を増やすことができなかつたので、次年度は積極的に可能な範囲で取り組んでいきたいと思っております。

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、外部へのアプローチに関しては、様々なご家庭のお気持ちもございます。実施時期や企画を工夫しながら、3事業所共に慎重にかつ継続的に進めていきたいと思っております。

(ご意見)

- ・ いつも色々なプログラムを考えて下さってありがとうございます。
- ・ 季節のイベントを取り入れたり、制作など毎回様々な活動をして下さっている。
- ・ 週に何度か通うと同じような活動になる事が多い。
- ・ 様々なプログラムで、家ではなかなか体験できないことも多く有難いです。
- ・ 工夫が素晴らしいと思っております。
- ・ 同じ活動でも前回と違うアプローチをしていたり、工夫されている。
- ・ 月にイベントに合わせた色々なプログラムがあります。
- ・ 毎月楽しいイベントがあって、他の通所と比べて優れています。

(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)

- ・ ガイドラインを調べてないので分かりません。

(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、ご参考にしていただければと思います☆



【保護者への説明等】

(ご意見)

- ・利用料の明細がないのでよく分からない。

(ご意見を伺って、ここねより)

・利用料の明細に関しましては、大変申し訳ございません。代理受領額通知書をお渡しいたしますので、ご確認の程よろしくをお願いいたします。ご不明な点がございましたら、いつでもお問い合わせください。

(ご意見)

- ・昨年は就学相談がペアレントトレーニングだったのでしょか？

(ご意見を伺って、ここねより)

ここねといたしましては、日々の以下のような内容は、ご家族の皆様へ何かお力になればと考え実施しているものになります。

☆日々の送迎時にご家族の方々とお会いできる機会がありますので、その時間にお子様のご様子等お話をさせていただきながら、ご家族の方々のお気持ちを聞き、ご相談等をお受けする時間として考えております。

☆ここねっとのイベントで様々な企画をすることで、ご家族の方々の交流の場を設け、情報交換や一緒に学ぶ時間、お子様に対してのここねの考え方などをお伝えする場として、考えております。

☆24時間お電話やline等で、ご家族からのご連絡等をお受けする体制を整えております。ご家族の方のご負担をいつでもすぐに軽減できるよう、取り組めればと考えております。

(ご意見)

- ・子どものちょっとした変化に気づき、連絡ノート、口頭での伝達をして下さっている。
- ・どのスタッフさんも子どもの状態をすごく良く見ていて感じる。安心して預けられる。
- ・通所期間が短いという事もあり不明です。
- ・連絡帳で写真の様子を見て、家族でも真似たりすることがあります。やっぱり写真があると分かりやすく良いと思いました。

(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。

(ご意見)

- ・就学相談会はとても良かった、また開いてほしい。
- ・保護者同士、仲良くできる機会がほしい。
- ・親子参加行事の中で、保護者同士の交流を図っている。
- ・まだ保護者参加のイベントへ出席したことがないため、内容はよく分かりません。
- ・進学についての交流会で、詳しいお話が聞くことが出来てとても参考になりました。
- ・保護者会、父母会がない。
- ・行事等で兄弟のいる家庭と交流が出来る事がほんとに嬉しいです。運動会とても楽しみにしています。
- ・学校関係を知りたいと思っていた時に、とても早いが見学や説明会に出席できた。今後も区によって大変だが、学校やディなど情報をお願いします。

(ご意見を伺って、ここねより)

- ・ここねっと「就学相談会」は、毎年実施させていただきたいと思います。
- ・休日のここねっとの開催、年2回の保護者参観週間、ディズニー外出等企画実施し、ご家族の皆様と楽しく過ごせる時間を設けていきます。
- ・保護者会や父母会に関しては、検討してきておりますが、様々なご家庭の状況があり、ご家族の方々皆様にご参加いただく機会・時間を設定するのが難しい状況となっております。しかし、実施に向け、引き続き検討していきます。

(ご意見)

- ・あまり話す時間がないため、共通理解ができているかは不明。
- ・定期のタイミングで、確実に面談が出来ることより良いと思います。面談できるタイミングが年度が変わってからの事もあったので。
- ・面談はありましたが、支援に対する助言は少なかった。

(ご意見を伺って、ここねより)

今年度の面談に関しましては、個別支援計画のご説明を主にお時間をいただきました。内容や機会が不十分であったこと、申し訳ございません。
次年度以降は、よりしっかりとお話をさせていただく時間を設ける為、年2回の面談の実施及び児童発達支援管理責任者からの個別支援計画についてのご説明、その他ご要望やご相談等を管理者がお話を伺わせていただくお時間をいただきたいと思います。

(ご意見)

- ・各家庭からの問い合わせや申し入れが多い時は、回答が迅速でないと感じる。
- ・質問に対して、迅速・丁寧にお答え頂いています。
- ・座位を強化してほしいと申し入れたところ、すぐに対応して下さり本人も喜んでいる様子があった。

(ご意見を伺って、ここねより)

ご家族の方々からのご要望ご質問に対しては、迅速丁寧に対応をさせていただきたく、今後も取り組んでまいります。

(ご意見)

- ・情報伝達に関し、「ノート(連絡帳)に記載」(要は口頭禁止)と言われましたが、スタッフさんは大事なことを口頭で伝えている気がする。
- ・ホームページのブログを見て、お友達と楽しそうに活動している姿を見て安心しています。
- ・HPでの子どもたちの様子の発信がとても遅くなりました。
- ・3ヶ月に1回のペースで車いすで行ける遊び場や家庭でもできる遊びやハビリ講座など、通所では「これが流行ってます」というお便りがあったらいいなと思った。

(ご意見を伺って、ここねより)

貴重なご意見ありがとうございます。
ご家庭へのご報告事項のノートへの明記、ホームページの更新に関しましては、スタッフ一同しっかりと取り組ませていただきます。

【非常時等の対応】

(ご意見)

- ・緊急時の連携は取れていたが、その後の本人からの謝罪はなく、アフターケアに少し疑問を抱いた。
- ・事業所内ではどのような感染予防対策をしているのか知りたいです。

(ご意見を伺って、ここねより)

緊急時の対応について、不十分であったこと申し訳ございません。今後、安心してここねに遊びに来ていただけるよう、スタッフ一同取り組んでまいります。何かお気づきな点等ございましたら、いつでもご連絡ください。

事業所内の感染予防に関しては、以下の内容を行っております。

☆24時間の空気清浄機の運転、換気の実施。

☆お子様同士のおもちゃ等の共有に注意をし、唾液等は専用のタオルでこまめに拭かせていただくことで、お子様ご自身も不快のないよう対応させていただいております。

☆調理活動時は、お子様はバンダナ。スタッフは、バンダナマスク手袋着用し、お持ち帰りいただくものは、当日調理したもの、実際に素手でお子様が触れていない食材としています。

☆体調不良のご様子がありましたら、他のお子様との距離感に注意し、必要時は別室で体調のご様子を見させていただき、早めにご家庭へのご連絡をさせていただいております。お迎えをお願いさせていただきご連絡もさせていただいております。

☆スタッフのこまめな手洗い消毒の実施、体調管理をしっかりと行うことを徹底しております。しかし、風邪等の初期症状がみられる際は、マスクの着用、体制を整えば、お子様と過ごす時間をさける体制作り等を行っています。

☆お子様帰宅後の清掃消毒も毎日行っております。

(ご意見)

- ・毎月の予定表に、何についての訓練を行うか、示されている。
- ・年に1回、難しいかもだが、引き渡し訓練もあると発生の備えでいいのでは。

(ご意見を伺って、ここねより)

昨年度の反省を踏まえ、年間の避難訓練計画に沿って、今年度は毎月実施、および月間予定表に明記することで、お子様ご家族の皆様へお伝えすると共に、その日の活動が訓練だけで終わらないよう、遊ぶ時間を設け活動とは異なる時間での訓練の入れてきました。

今後も、有事の際にお子様をしっかりと守れるよう、避難訓練の内容を充実させ、スタッフ一同取り組んでまいります。

【満足度】

(ご意見)

- ・子どもだけでなく、親も楽しみにしています。

(ご意見を伺って、ここねより)

ありがとうございます！

お子様に楽しんでいただくために、楽しい雰囲気作りとして、スタッフもたくさん楽しんで、笑顔を届けようと取り組んでまいりました。お子様の笑顔や成長をご家族の方々にご覧いただくことが一番の宝だと考えております。

(ご意見)

- ・帰宅後の表情がとても良い表情をしていて、楽しんで来た様子がわかる。
- ・たくさんの活動を通して、子どもの興味があることも増え、感情を表現することも増えた。たくさんの支援のおかげでこのように変化した。
- ・1年経って慣れたこともあり、毎週の通所を楽しみにしているようです。
- ・具体的なコミュニケーションが取れないので分かりませんが、ここねは楽しんで帰ってくるので好きだと思っています。
- ・毎週とても楽しみにしており、家にいるより友達やスタッフさんという表情は幸せそう。
- ・人気がありすぎて、なかなか入れないのがくやしいです。
- ・スタッフの方に抱っこされると嬉しそうにしています。
- ・大変満足しています。
- ・とても満足している。
- ・就学後も通えたらとてもありがたいです。
- ・送迎がとてもありがたい、時間もきっちり守られている。
- ・良くも悪くも組織を感じます。前よりも各家庭とのつながりが弱く淋しさを感じます。
- ・手作りの作品など、ほんと凝っていて、いつもびっくりさせられます！！そして、かわいいものばかりで。

(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、共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っております。

①個別プログラムの作成、導入

ここねの活動プログラムとして、2本柱で取り組みます。

☆集団プログラム☆

みんなで同じ活動をし、たくさんの遊びを通して経験の構築や成長を促すプログラムを実施します。

☆個別プログラム☆

セラピストメンバーとここね独自の個別のプログラムを作成し、実施します。

お子様の個々の特性や成長の様子に合わせ、スタッフと一対一で、遊びながら感覚への刺激や身体の動きを促すプログラムを実施します。

②毎月土曜日のここねっと「身体の取り組み相談会」の開催

個々の時間を設定し、ご希望の内容に対して、セラピストスタッフが話を伺い、現在の様子や今後の期待できる様子、ご自宅で取り組める内容などご相談できればと思っております。

ご希望の方が対象になります。是非、ご参加ください❀

③ホールでのここねっとの開催

ご家族の方々の交流のお時間や、たくさんのお友達と過ごすお時間の為に、ここねっとの企画をより積極的に行ってきたいと思っております。

テーマによっては、たくさんの方々の参加をいただき、個々での事業所での開催が難しい状況となります。来年度は、テーマによってはホールで開催をし、事業所を超えたお友達やご家族の方々とのお時間を作ってきたいと思っております。

④面談

面談をお一人2回/年。時期を5～6月と1～2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っております。

⑤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っております。基本はいつでもお越しいただいて大丈夫ですが、なかなか機会がないとお越しいただけない方もいらっしゃると思っておりますので、企画いたします。詳細は、決まり次第お伝えいたします。