

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ので、ご報告いたします。

※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)

(環境設定について)

- ・からだの取り組み教室などでいくと、床に物が散らかっていたりしなく、毎回とてもキレイです。
- ・楽しく、安全であたたかい雰囲気です居心地良いと思います。
- ・見学の度、清潔で整った空間である。月の行事に合わせた装飾で楽しませてもらっている。
- ・清潔で居心地の良い空間、広々している。
- ・「本人に分かりやすい～」というのに当てはまるかわからないが、問題なくバリアフリーで情報伝達も問題ないように思う。

(ご意見を伺って、ここねより)

- ・ここねのお部屋の環境や装飾は、お子様が遊びに来られることを楽しみに感じて頂ける雰囲気を大切に、季節ごとに装飾を行っています。
- また、朝の会、活動、食事、午睡と場面ごとに切り替えができるよう環境設定や声掛けなどを行い、お子様が「今は何の時間なのか」、少しでもわかりやすく過ごせるよう心掛けております。

(ご意見)

(職員の配置数・専門性について)

- ・契約時よりスタッフが変更したりしていると思いますが、施設に行くことがないので、誰が入れ替わったのかが分からないので…
- ・PT、STの方が常駐されるとよりありがたい
- ・看護師さんやPTさんに直接会えたりお話しできる機会があり安心できます。

(ご意見を伺って、ここねより)

- ・各事業所のスタッフは、公式LINEのメニュー項目のスタッフ紹介に掲載させて頂いております。スタッフの変更などがあった場合には、その都度更新させて頂いており、新しいスタッフ、異動したスタッフは「New」の目印をつけています。是非ご確認いただければと思います。
- ・各事業所にPT、OT、STの中の1名は常駐しております。お困りごとやご相談などがございましたら、いつでもお声がけいただければと思います。

(ご意見)

- ・トイレの中も暖房はあると思いますが、床は思っている以上に冷たいです。マット等あっても、服を脱いで医療的ケアをしていると冷えてしまいます。トイレの中に電気マットや床暖があると尚良いかと思います。

(ご意見を伺って、ここねより)

- ・トイレの中もお部屋との温度差が大きにならないよう、ヒーターを使用しております。また、トイレの中で医療的ケアがある場合も、物品の準備などを事前に行うことで、お子様の滞在時間が少なくなるよう配慮を行っております。冷え対策として、バスタオルを使用しながら、配慮させていただきたいと思います。

【適切な支援の提供】

(ご意見)

- ・制作に対してとてもいつも可愛くて凝っている。他の通所でもここねを見本にしてほしいぐらいと思う。1番に個人個人その子に合った環境を作ってくれていて、制作作りに取り組み、楽しんでる様子もとても分かる。
- ・保護者のニーズが理解されており、娘の状態がしっかり把握されている。
- ・毎回趣向を凝らしたプログラムで、色々な体験ができありがたいです
- ・毎月イベント表を出してくださり、季節にあった活動など今日は何をするのかと確認出来て嬉しいです。
- ・家ではできない遊びをしてくれてありがたい
- ・感謝しています
- ・とても具体的な内容で、頑張っけてクリアしたいと思える。
- ・いつも工夫して頂いた楽しいプログラムをありがとうございます。
- ・毎月様々な取り組みを考えてくれてありがたい。
- ・毎月様々なプログラムがあり、毎年内容も変わっているので、よく考えられていると感謝しています。
- ・色々な活動を考えてくださり驚いています。知人に写真を見せると「楽しそう!」とみんな言うてくださいます。

(ご意見を伺って、ここねより)

- ・活動プログラムでは、五感を使って様々な体験ができるような内容を考え、ご提供させて頂いております。また、お子様に合わせて道具や取り組む方法を変えることで、お子様一人ひとりの力が一番発揮できるよう、個々に合わせたサポートを行っております。

(ご意見)

(幼稚園等との交流について)

- ・コロナの為、交流が行われていません。
- ・コロナ禍なので交流がないことは、適切な判断だと思います。
- ・コロナ禍においては、やむを得ないと思っています。
- ・コロナでこのような機会は減っている。
- ・コロナ禍もあり、他園との交流を配慮して、今は特になくてもいいと思います。
- ・どうしても必要とは思っていないのでなくてもいいと思います。
- ・必要ない
- ・コロナが落ち着いたらできたらうれしいです。
- ・コロナ禍のため難しかったと思います。落ち着いて交流できることを楽しみにしています。
- ・こういった場合は自分で作るのが難しいので、あったら嬉しい。
- ・普通のお子さんとは活動する機会がないので、そのような機会があるといいと思います。

(ご意見を伺って、ここねより)

- ・ここねとしましては、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、まずは交流を図りたいと考えております。
- ・幼稚園等との交流に関しましても、社会状況を考慮しながらも、交流先とのお話しは継続して取り組んでいきたいと考えておりますが、ご家族の方々のご意見も賛否ありますので、どのような形で実施していけるかも、平行して検討を進めていきます。
- ・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、実施時期や企画を工夫しながら、4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)

(児童発達支援計画について)

- ・計画作成前に面談などで内容について共有できる機会があると尚良いと思っております。

(ご意見を伺って、ここねより)

- ・個別支援計画について、送迎時や面談を通して、ご相談・ご説明を行わせていただいておりますが、ご不明な点やご質問等ございましたら、随時ご連絡やお声をかけていただければと思っております。

【保護者への説明等】

（ご意見）

- ・口頭での説明だけでなく、書類も丁寧に渡してくださるので色々分かりやすいです。
- ・土曜日に家族と一緒に参加できるプログラムが用意されている。
- ・どんな活動で娘が楽しめたか、共有されている。
- ・連絡ノートや送迎時にコミュニケーションがとれている。
- ・送迎の際に、その日のことや上手にできたこと、本人が好きそうな態勢など教えてくださり、勉強になるし、とても安心できます。
- ・質問に対して丁寧に答え頂いています。
- ・保育園での過ごし方や食事についてなど相談にのってくれている
- ・スタッフさんのなかでしっかり情報共有をしてくださっているイメージで安心できます。同じこと聞かれたりすることもなく、一度誰かにお話ししたら、みなさん知ってくださったりしている。
- ・活動の報告や写真など、どのようにして過ごしているか分かりやすい。また送迎時に直接コミュニケーションがとれており、安心してお任せできる。
- ・抱っこしたり、移動する際に（ゴロンからイスへなどに）ちゃんと声掛けしてくださっていて「せーの」とか名前呼んだり、息子へちゃんと接してくださっている感があり安心できます。息子も安心しているなと感じます。
- ・LINEを使用した月間予定表など連絡はとても見やすいので助かります
- ・公式LINEで色々な情報を閲覧できる。
- ・LINEにて共有あり毎月楽しみにしている

（ご意見を伺って、ここねより）

- ・ご家族の方が安心してお子様を預けていただくことができるよう、送迎時のお話や情報共有を丁寧に組み合わせていただくことを大切にしております。
- ・今年度より、公式LINEも作成し、必要な情報をご覧いただけるようになりました。今後も必要な情報、連絡等は迅速に行っていきたいと考えております。

（ご意見）

（保護者会の開催について）

- ・コロナの為、交流が行われていません。
- ・コロナがあり、仕方がないと理解している。
- ・イベント等、行って下さっているが、コロナだったり、遠方の為なかなか参加出来ていない。
- ・コロナ禍のため、実施が少なかったですが、工夫をしながら出来ることを考えて下さいました。
- ・送迎時に様子等を聞かせて頂きますが、面談という形では今までなかったので、もう少し長く話せる機会があると思います。
- ・コロナということもあり、そういう機会がなかったので、通所しているお子さん、その保護者など全く知りません。懇談会があったらいいと思います。

（ご意見を伺って、ここねより）

- ・新型コロナウイルス感染拡大の社会状況を考慮し、今年度もイベントは僅かしか開催できず、中止とさせて頂いたものも多くあり、交流の機会を設けさせて頂くことが難しくなりました。
- ・今後も、可能な範囲でイベント等を設け、ご家族の方々との交流の場を設けていきたいと思っております。

（ご意見）

（情報伝達について）

- ・活動の写真が毎回いただけるのが楽しみです。イベントの時だけでもいいので、写真がデータでいただけるともっと嬉しい。ここねさんでしか見せない顔もあり、少しお金がかかってもいいです。

（ご意見を伺って、ここねより）

- ・写真に関しましては、母子分離での通所になるため、日中の様子をご家族に是非ご覧いただきたくお渡しさせて頂いております。個人情報等の観点から、写真は紙面でのお渡しのみとさせて頂いており、大変申し訳ございませんが、データをお渡しすることは致しかねます。ご了承の程よろしく願いいたします。
- ・イベント時の写真に関しては、検討させていただきます。

(ご意見)

(保護者同士の連携について)

・就学親子たちにとってもっと交流が欲しかった。放デイの説明会の際など誰の親か知りたかった。

(ご意見を伺って、ここねより)

・本来であれば就学相談会を開催し、就学に向けての不安や質問等をお話できる場を設けさせて頂きたかったのですが、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、実施が難しい状況となってしまいました。
・放課後等デイサービスの説明会では、参加された方々でお話ができる時間を設けるなど検討させていただきます。

(ご意見)

(運営規定の説明について)

・毎年契約の際に説明する機会があっても良いかなと思います。
・送迎時はバタバタしているので体調についての簡単な共有しかできないので、ゆっくり話す機会があればもっと良いかなと思います。

(ご意見を伺って、ここねより)

・運営規定につきましては、事業所内(白いラックの3段目)に閲覧できるようファイルで保管をさせていただいております。しかし、事業所にお越しいただく機会が少ないため、ご覧いただくことが難しい状況もございます。ご質問やご不明点がございましたら、いつでも聞いていただければと思います。
・今年度は、面談を2回予定させて頂いておりましたが、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、1回目の面談を中止とさせて頂いたため、ゆっくりとお話しをさせて頂く機会が減ってしまう状況となってしまいました。何かお困りごとなどございましたら、面談時に限らず、いつでもお声をかけていただければと思っております。

(ご意見)

ガイドラインについて説明を受けた記憶がないが、思い出せないだけかも…

(ご意見を伺って、ここねより)

・今年度より、公式LINEのメニュー一覧で閲覧できるようになりましたので、ご参考にしていただければと思います。

【非常時等の対応】

(ご意見)

・イベント表に記載されているので、しっかりと行えているんだなと毎月感じます。
・先生方が実施してくださっている。
・訓練については分からない。感染症対策などはお知らせがあったように思う。
・訓練は実施している事は、月間予定に記載あり知っている。マニュアルの詳細は把握していない。

(ご意見を伺って、ここねより)

・避難訓練に関しましては月に1回実施しており、活動予定表に内容の記載をさせて頂いております。また実施時には、連絡帳への記載も徹底していきます。
・各種マニュアルの整備や必要な備品を整えることで、緊急時や非常時に迅速に対応できるよう努めております。

【満足度】

(ご意見)

- ・いつもありがとうございます。
- ・帰りのバスでもニコニコ笑顔で「楽しかったよ！」と教えてくれています。
- ・とても楽しみにしている。
- ・慣れ親しんだ先生、場所、お友だちに会えること、毎回楽しい活動を楽しんでいます。
- ・きっと楽しみにしていると思う。
- ・色々な刺激をうけ、良い反応があり、楽しんでいる様に見受けられます。
- ・丁寧な心がけをしてくださっている。親としてここねに行ける日は安心している。
- ・大変満足しております
- ・毎回写真も頂けて、季節にあった活動や普段家では経験させてあげられないことをさせてもらえて本当にありがたいです。本人も帰宅時、とても満足した顔をしている気がします。いつもありがとうございます。また、いつも持っていった荷物がきれいにかえってくることに感動します。特に注入セット洗うの大変ですし、チューブの水分なかなか取れないはずなのにいつもきれいにすすいぶんもとてもきれいに抜いてくださって、清潔で嬉しです。どうしたらあんなに抜けるのか教えていただきたいくらいです。
- ・朝の送迎時、先生達の顔を見ると毎回にこにこ笑顔になります。
- ・通所を始めた頃は、子どもに居場所ができたことが嬉しかったです。その後様々な経験をさせていただき、どんどん子どもの反応が良くなりました。明るい顔で車に乗っている様子を見るといつも嬉しい気持ちになります。いつもありがとうございます。
- ・毎回色々な活動をしてくれるので、子どもに沢山の経験をさせてあげられるので満足しています。
- ・クオリティの高さにいつも感動しております。
- ・表現が貧しいので、直接的なものはないが、写真等様子を見ると楽しんでいるように感じる。
- ・子供もそうですが、スタッフの皆さんが楽しそうに過ごしているので、通所も楽しく過ごさせています。
- ・本人から気持ちを聞くことはできませんが、活動の様子を見るといつも楽しそうに過ごしていることが伺えます。
- ・いつも楽しいプログラムを考えて頂き、子供本人はもちろん親の私も参加したいと思える楽しい内容です。
- ・丁寧な対応、充実したプログラムで大変満足。通わせて良かったと思っています。
- ・他の事業所に比べると質も良いですし、安心して預けられます。
- ・様々な経験をさせて頂きいつも感謝しています。
- ・楽しそうにしている様子を写真で確認でき安心できます。
- ・就学前からのスタッフの方もいらっしゃるのので、安心して通う事ができます。
- ・子どもたちを楽しませること、一人一人の個性を大切にすることで、ていねいなケア…に力を入れて下さり、ありがたく大好きな場所です。

(ご意見を伺って、ここねより)

たくさんのご意見、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、スタッフもお子様と一緒にたくさん楽しむことを大切にさせて頂いております。今後もお子様がここねでたくさん経験を積み重ねることで、楽しいという気持ちが溢れ、笑顔が増え、充実した日々を過ごせるよう努めてまいります。

(ご意見)

- ・料金を振込または引き落としにしてほしい。

(ご意見を伺って、ここねより)

- ・振込、引き落としについて、ご家族の方の負担が軽減できるよう、検討をさせていただきます。

【今後の取り組み】

ご家族の皆様のお話を伺いまして、以下の内容について取り組んでいきたいと思ひます。

①ここねっとの開催

今年度は、毎年恒例のクリスマスコンサート及び今年初めてのここねフェスをホールで開催させて頂き、ご家族の方からもご好評のお声をたくさんいただきました。まだ新型コロナウイルス感染症の収束がみえない状況ではありますが、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、社会状況をみながら可能な限り企画していきたいと思ひます。
また、今年度実施することができなかった就学相談会につきましては、オンラインでの企画も視野にいれながら、保護者の方の交流の場が設けられるよう検討していきます。

②面談

今年度は、1期の面談を中止とさせて頂き、2期の1回のみの実施となりました。
次年度は、5～6月と1～2月の年2回を予定し、しっかりと時間を設け、支援計画の内容も含め、お話をさせて頂きたいと思ひます。
社会状況により来園が難しい場合には、ご希望に応じてお電話での面談の実施をさせて頂きたいと思ひます。

③検討課題

☆イベント時の写真について

これまでも写真のデータが欲しいというご意見をいただくことがございましたが、上記にも記述させて頂いた個人情報等の観点から、ご希望にお応えすることができませんでした。しかし、イベント時の写真に関しましては、今後、法人で検討させて頂きたいと思ひます。

☆利用料について

利用料のお支払いについて、現在は現金での徴収とさせて頂いておりますが、今後、ご家族の方の負担を軽減できるよう、いくつかの方法を検討させて頂きたいと思ひます。

新型コロナウイルス感染症に関しては、今後も長期的な対策の取り組みが必要になります。

大切なお子様の体調を守るため、感染症対策を継続しながらも、「お子様にとって何が楽しいか」ということを大切に考えながら、活動内容や日々の過ごし方について柔軟に対応させて頂きたいと思ひます。

まだまだ制限のある生活や環境の中ではありますが、遊びに来ていただくお子様が楽しいと感じ、様々な経験を積み重ねることで、今後のお子様の成長に繋がるようなサポートができるよう取り組んでいきたいと思ひます。