**自己評価表アンケート内容についての**

**改善案のご報告**

問　職員の配置数や専門性は適切であると思われますか

【アンケートからのご意見】

・職員個人のことについての情報はないので専門性についてはわかりません

・どなたがどのような専門性がある資格を持っているのかわからない

・増やせるなら増やしてほしいです

【改善案】

センター北では、児童指導員をはじめ、社会福祉士、教員、保育士、作業療法士、社会福祉主事、看護学生、強度行動障害研修受講者等の資格を持ったスタッフが支援にあたらせていただいています。今後も専門性に関しましては、内部・外部研修やミーティング等で支援方法や障害特性の理解を深め、スタッフの支援力の向上を図っていきます。

センター北の事業所には、肢体不自由のお子様も在籍していますので、現在の配置基準以上の配置を取らせていただいております。今後もお一人お一人ご満足いただけるような支援が出来るように努力させていただきたいと思っております。

問　事業所の設備等について希望はありますか

【アンケートからのご意見】

・センター北にあるのはとてもありがたいのですが明るさと広さが欲しいです

【改善案】

ハード面に関しまして、賃貸ということもあり、現在のところ改築等の予定はありませんが、今後、引越し等の機会がありましたら、参考にさせていただきます。

問　活動プログラムⅱが固定しないよう工夫されていると思われますか

【アンケートからのご意見】

・平日は時間も短く限られた活動しかできないとは思うがもう少し平日にもイベント等楽しめる工夫が欲しい

【改善案】

平日は月毎にテーマを決めて工作を行ったり、近隣公園への外出や散歩等を計画し行っております。また、祝日や長期休みにも、調理レクや外出レクを企画しております。今後もより楽しみの提供や支援に繋がるプログラム等、工夫していきたいと考えております。

問　日頃から子どもの状況を保護者と伝えあい、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

　　【アンケートからのご意見】

　　・理解してくださっているスタッフさんが多数だとは思いますが配慮して頂きたいと伝えてある事を知っての対応とは思えない方がいる

　　【改善案】

　　　不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございません。お一人お一人の障害特性や配慮点、保護者様からのご連絡内容をスタッフ全員が共有し、同じレベルの支援ができる事を目標にミーティングや内部研修を重ねていきたいと思います。

問　保護者に対して面談や、育児に関する助言等の支援は行われていますか

　　【アンケートからのご意見】

　　・現状の報告がほとんどで助言などは今までないと思う

　　【改善案】

　　　6か月毎に保護者様との面談をさせていただいて個別支援計画書の作成を行っております。6か月待たずとも何かご不安やご相談がありましたらいつでもご連絡いただければと思います。お子様について一緒に考えていきたいと思っております。

問　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必要と思わ

　　れますか

【アンケートからのご意見】

・コロナの間は難しいと思います

・コロナ禍で、デイに対してそこまでの共有は求めません

【改善案】

新型コロナウイルスが落ち着いた後、必要に応じて検討させていただきたいと思います。

問　子どもや保護者からの苦情について、対応体制を整備するとともに、子どもや保護者

　　に周知・説明し、苦情があった場合に迅速かつ適切に対応していますか

【アンケートからのご意見】

・謝罪して頂いたことがあるが関わった本人からではなく責任者の方からのみの謝罪でした。社員さんだったと思いますが残念です

【改善案】

　　　事業所で起こった事に関しましては全て責任者である阿部の責任だと思っております。当事者の謝罪では済まされないと判断してのことであったかと思いますが、残念とのこと申し訳ございませんでした。その時その時の事由に合わせて適切な対応ができますよう、精進していきたいと思います。

問　職員の対応について（連絡帳・電話対応・送迎時など）希望はありますか

　　【アンケートからのご意見】

　・送りの車中で眠ってしまい到着時激しく体をゆすぶられて起こされていました。激しさにびっくりしました

　・十分満足しています

　・送迎の時間が事前にわかると嬉しい（自宅送迎等）

【改善案】

適切な対応ではない対応があったとの事、大変申し訳ございませんでした。車の乗降に限らず、介助方法について、内部・外部研修やミーティングを通して全スタッフ統一してお子様の安全に配慮して行えるよう努めさせていただきます。

　　　送迎の時間については日々変更が入るので難しい部分もあり、到着直前の連絡となっております。何か特別なご事情等がある場合はご連絡いただければ出来る限り対応させていただきます。大変恐縮ではございますがご理解の程よろしくお願いいたします。

問　緊急時対応マニュアル、防犯マニュアル、感染症マニュアルを策定し、保護者に周知・説明されていますか

　　【アンケートからのご意見】

　　・デイ利用時に緊急避難することになった場合の避難場所等も知らない。マニュアルがあるのなら知りたい

　　【改善案】

　　　各種マニュアルは事業所にて作成し保管されておりますが、保護者様への周知が充分ではなかったかと思われます。申し訳ございませんでした。今後は、面談の折にご説明してまいります。

　　　合わせて避難場所等についてもえぎ通信特別号を1月にお渡しできるよう作成中です。お渡しできました際に目を通していただければと思います。

問　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

　　【アンケートからのご意見】

　　・デイの方で備蓄している物などはあるのでしょうか

　　【改善案】

　　　　決して満足な量とは言えないと思いますが、飲料水、お菓子などを少し多めに購入し消費をしております（ローリングストック）マスク等備蓄品も用意しています。

問　事業所の支援にどのような点で満足していますか

　【アンケートからのご意見】

・スタッフさんの子供へのケアが行き届いていて雰囲気が明るく楽しい点

・人員がたくさん配置されている点

・子供が楽しみに通所している。子供の個性を理解しようと職員さんが努めてくれていると感じる

・イレギュラーな対応にも応じていただけるところ

・いつも子供も楽しかったというように帰宅されること又、親の都合もよく対応してくれているので助かっています

【コメント】

　　　ありがとうございます。今後もご満足いただける支援ができるようスタッフ全員で精進してまいります。

問　事業所の支援にどのような点に満足されていないでしょうか

　【アンケートからのご意見】

　・おやつを食べなかった日でもおやつ代が引かれていると思いますが、持ち帰る等対応策はないのでしょうか

　・部屋をもう少し広く明るくしてほしい。可能であればもう少し遅くまでの預かりがあれば嬉しい

【改善案】

　　　ご利用時におやつ・創作材料代として1回100円をいただいています。おやつ代のみの算出ではないことと、衛生上の点からも持ち帰りは控えさせていただいております。

　　　フロアに関しましては現在引越しは予定しておりませんが、引越しを検討する際には参考にさせていただきます。時間の延長ももえぎのクローバーでは行っておりません。申し訳ございませんがご了承いただければと思います。

問　今後どのようなイベントがあればよいかご希望がありましたらお教えください

　【アンケートからのご意見】

　・親同士が交流できるイベント

　・十分満足しています

　・調理レク

　【コメント】

　　今年もコロナ禍でいろいろ制限された年でした。コロナが収束した際にはまたいろいろなイベントを行っていきたいと考えております。

問　今まで参加されたイベントでお子様が気に入っていたイベントがあればお教えくださ

　　い

　【アンケートからのご意見】

　・夏の水遊び

　・鬼（節分）のイベント

　・ズーラシアやこどもの国、水遊びできるスポット(夏)など

　・平日利用なので、イベントには参加できていない

　・調理レク、公園への散歩

　・外出、おまつり

　【改善案】

　　調理レクや外出、外遊び等楽しんでいただけている事とてもうれしく思っております。今後も皆様に楽しんで頂けるよう、様々なレクを企画していきたいと思っております。また、祝日や長期休みにイベントを盛り込むことで、平日利用の方々にも楽しんで参加していただけるよう工夫をしていきたいと思います。今年はまだ外出レクが思う通りに出かけられない時期もあり夏祭りにも力を入れ行いました。お子様たちにも気にいっていただけたようで嬉しく思っております。

問　「もえぎのクローバーセンター北」についてその他何かございましたらご記入くださ

　　い

　【アンケートからのご意見】

　・いつも良くしていただいてます。ありがとうございます

　・今年は運動会に代わるイベント、オンラインイベントもなかったので残念でした。送迎時に数回しか会ったことのないスタッフさんが馴れ馴れしい口調で不愉快でした。子供も真似するようになるので言葉づかいには気を付けていただきたいです

　【改善案】

　　　ありがとうございます。

　　　不適切な対応があったとのこと不愉快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。ミーテイングや研修を行い、より適切な対応が取れるよう全スタッフに周知させていただきます。皆様に安心してご利用頂けるよう、これからも努力してまいります。

今年も運動会に代わる全事業所参加のオンラインイベントを11月に行い、全事業所の紹介動画を限定閲覧のYouTubeにて配信させていただいていました。来年こそは運動会も開催出来たらと考えております。その際にはぜひ多数のご参加お待ちしております。

　　今回のアンケートにより、保護者の方の様々なご意見等を頂戴しました。一つひとつを真摯に受け止め、子供たちの支援や事業所の運営に活かしていく次第です。

　　ご協力、ありがとうございました。

以上