

自己評価表アンケート内容についての改善案のご報告

もえぎのクローバー黄金町

“子どもの活動等のスペースが十分に確保されていると思いますか”

【アンケートからのご意見】

- ・人数が1日当たり限られているので他の所より広く感じます

【事業所からのコメント】

嬉しいご意見をありがとうございます。

活動スペースにゆとりを持ち、子どもたちが安心して過ごせる環境づくりを行っています。今後も、お子さまたちがその日の気持ちや活動に合わせて、無理なく過ごせる空間を大切にします。

“職員の配置数や専門性は適切であると思いますか”

【アンケートからのご意見】

- ・学校の予定により急な変更があることがあります対応が難しく感じます。

【改善案】

学校の予定変更などにより、ご不便をおかけしてしまうことがあります。申し訳ありません。

限られた職員配置の中ではありますが、できる限り柔軟に対応できるよう、日頃から情報共有を行い、連携を大切にしています。

今後も、すべてのご希望にお応えすることが難しい場面もありますが、お子さまたちの安全を第一に考えながら、より良い対応ができるよう努めてまいります。

“機会があれば地域の子ども達との交流があっても良いと思われますか”

【アンケートからのご意見】

- ・継続的（定期的）な交流ならあっても良いと思うが、年1程度ならなくて良いと思う。
- ・ここでいう地域の子どもは定型発達の子のことですか？

【改善案】

・季節ごとに開催される地域の催し事や、近隣のこども会等からイベントのお誘いもありますので、日程・時間が合えば参加しています。主催者側のご都合もあるので、継続的に参加させてもらうことは難しいかもしれません、可能な限り地域との関わりをもっていきたいと考えております。

・ご質問の「地域の子ども」につきましては、特定の発達状況に限定するものではなく、地

域に暮らす子どもたちとの自然な関わりを想定しております。

“日頃から子どもの状況を保護者と伝え合い、子どもの健康や発達状況、課題について共通

理解ができていると思いますか”

【アンケートからのご意見】

- ・事業所さんからは送迎時や連絡帳で伝えてもらっていますが、こちらがいつも連絡帳を記入できず申し訳ありません。

【事業所からのコメント】

とんでもありません。お気遣いいただき、ありがとうございます。

送迎時の短い時間や連絡帳などを通して、お子さまの様子を共有できることを大切にしていますが、保護者の皆さまのご負担にならないことが一番だと考えています。

無理のない範囲で構いませんので、気になることがある時や伝えたいことがある時に、お声がけいただければ幸いです。

今後も、保護者の皆さまと一緒にお子さまの成長を見守っていけるよう、丁寧な情報共有を心がけてまいります。

“子どもや保護者からの相談や申し入れについて、対応の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】

- ・そのような状況になってないのでわかりません。

【事業所からのコメント】

これまで大きなご相談や苦情の場面がなかったとのこと、日頃より信頼してお任せいただいていることに感謝いたします。

今後も、何か気になることやご相談がありましたら、いつでもお声がけいただけるよう、相談しやすい雰囲気づくりと体制の整備を大切にしていきます。

小さなことでも構いませんので、安心してご相談ください。

“定期的に通信やホームページ・SNS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”

【アンケートからのご意見】

- ・発信されていますが、ログインや大量の情報と向き合う時間が取れずもったいない事をしています。(見れていない)

【事業所からのコメント】

正直なお気持ちをお伝えいただき、ありがとうございます。

日々お忙しい中で、すべての情報を確認することが難しいこともあるかと思います。

今後は、必要な情報がより分かりやすく、無理なく目に留まる形でお伝えできるよう、発信方法や内容について工夫を重ねていきたいと考えています。

“もえぎ通信、レクリエーション予定表、30days アルバムはご覧いただけますか。その内容や見やすさにご希望やご意見はありますか”

【アンケートからのご意見】

- ・30day アルバムのみ見てません、使いにくいです。
- ・もう少し長い期間みられるようにしてほしいです。子供を探すのが少し大変です。

【改善案】

貴重なご意見をありがとうございます。

- ・使い方についてはお問い合わせいただければお伝えします。
- ・早速ではありますが、1月のアルバムから閲覧可能期間を3ヶ月にしましたので、お時間のある時にご覧いただければと思います。

“職員の対応について（連絡帳・電話対応・送迎時など）ご希望はありますか”

【アンケートからのご意見】

- ・利用予定をデータで受け渡しできると助かります。
- ・事務所に常時人が残っているわけではないようで少し困る時があります。
- ・まえさとと黄金町の合同で送迎をしてられるが、送迎時の電話等職員間での情報共有がきちんとされていない事があり、間違った連絡先にかかってくる事がある。

【改善案】

率直なご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。

- ・営業時間外のお問い合わせやお急ぎのご用件、当日の欠席連絡等につきましては、メールやFAXでのご連絡も受け付けております。
児童受け入れ前の時間帯には、研修・会議・カンファレンス等で事務所を不在にする場合がありますが、着信やメール、FAXを確認次第、順次折り返しご連絡いたします。
- ・利用予定の共有につきましては、システム上はデータでのやり取りも可能ではありますが、メール等による個別対応の場合、確認漏れや行き違いが生じる可能性があるため、現在は紙媒体（カレンダー・月間利用確認表）でのやり取りを基本としております。
ご家族様・事業所双方で確実に内容を確認・共有することを最優先とした運用であり、申込方法につきましては「もえぎのクローバー」全体で統一しております。
お手数をおかけいたしますが、ご理解・ご協力をいただけますと幸いです。
- ・送迎時のご家族様のご連絡先の共有が不十分であった件につきましては、ご迷惑をおかけし、誠に申し訳ありませんでした。まえさと町の職員と改めて確認・情報共有を行い、今後は連絡先の確認方法や共有手順を徹底し、再発防止に努めてまいります。

“個人情報に十分注意していると思われますか”

【アンケートからのご意見】

- ・HPやブログへの写真掲載はNGだったのに、ふと見ると載っていたのであわてて連絡した。昨今何があるかわからないので、本当に気を付けて頂きたい。（以前からNGの事は再三お伝えしているのですが…）

【改善案】

この度は、写真の取り扱いにおいてご不安とご迷惑をおかけし、誠に申し訳ありませんでした。

- ・今後、ホームページやブログ等に写真を掲載する際には、事前に掲載可否の確認を徹底するとともに、複数の職員によるチェック体制を整え、再発防止に努めてまいります。
- ・あわせて、個人情報の取り扱いに関する職員間での再確認・周知を行い、より一層慎重な運用を徹底してまいります。

“事故等（怪我等を含む）が発生した際に、事業所から速やかな連絡や事故が発生した際の

状況について説明がされていると思いますか”

【アンケートからのご意見】

- ・そのような状況になってないのでわかりません。

【事業所からのコメント】

これまで大きな事故等がなかったことは何よりですが、万が一の際には、速やかなご連絡と状況のご説明を行う体制を整えています。

今後も、事故防止に努めるとともに、安心してお任せいただけるよう丁寧な対応を心がけてまいります。

“満足しているに「はい」と答えた方どのような点が満足されているかお教え下さい”

【アンケートからのご意見】

- ・子どもがとにかく楽しみにしています。学校の連絡帳を取り出して、もえぎのにすりかえます。
- ・日々の小さな変化などもキチンと見て頂けて感謝しています。
- ・土日祝も対応いただける。
- ・自ら積極的に人と関わりにいくタイプでなく、ともすれば放っておかれることもありそうですが、こちらでは良くみてくださり、その日のエピソードなどもよく教えてくださるので日々感謝しています。
- ・もえぎさんのおかげで、とても穏やかに成長出来ています。本人も家族も本当に助けられています。
- ・みなさんに愛されているのがとてもわかりやすいくらいの対応です。
- ・子どもが笑顔で、家にいる時と同じように安心して通っているような満足です。
- ・子どもが楽しみに通所している。外出や室内プログラムも休みの日には常時やっていてありがとうございます。
- ・子どもの個性に合わせて、日常の活動・支援を行っています。
- ・自立への練習など言いつつ私のパートの都合や息づまりに助けていただいているのが実の所で感謝しかありません。
- ・いつも温かく関わって下さり本人が安心できる居場所になっているので、ありがとうございます。

- ・子どもが楽しく過ごせていて先生達も工夫して支援してくださっているなと思っています。
- ・子ども達の過ごしている様子。ちょっとした変化をよく見て下さっている。子供もリラックスしている。

【事業所からのコメント】

たくさんの温かいお言葉をいただき、職員一同、心より感謝申し上げます。

「楽しみに通っている」「安心できる居場所」「小さな変化を見てくれている」といったお声は、私たちにとって何よりの励みです。

今後も、お子さま一人ひとりの個性や気持ちに寄り添いながら、ご家庭と一緒に成長を見守っていける支援を大切にしていきたいと思います。

“今後どのようなイベントがあればよいかご希望があしましたらお教えください”

【アンケートからのご意見】

- ・ふれあいに行けたらいいなと思います。
- ・夏なら近所のお祭り、冬ならクリスマスの外でのイベントがあればみんなで参加したいです。(イルミネーションはむりかな?)
- ・クリスマスのなりたちや意味などを絵本や紙芝居などでの読み聞かせ会で毎年聞けると覚えられていいかなと思います。合奏など
- ・長期休暇(夏休みなど)、あるいは日曜日の時、外出機会がほとんどなかつたので、少し増やした方がよいと思います。
- ・先生達の無理のない範囲で子ども達の興味を持てる事を…とりあえず11月22日(土)の運動会楽しみです。
- ・以前やっていただいたプールやカラオケ大会など
- ・もえぎのクローバーの発表会など運動会みたいに体育館をかりて合同でできたら楽しそう。音楽イベントなどもできたら親子で参加できたら行きたいイベントだなと思います。
- ・クッキング、果物狩り

【改善案】

- ・たくさんのご意見をありがとうございます。児童とのもえぎサミットやご意見を参考に、長期休みの間のイベントを計画し、今よりもさらに充実させたいと考えております。
- ・昨今、夏休み中は熱中症アラートが発令されることが多く、屋外での活動が制限されます。横浜市からは夏季の活動には【熱中症予防の普及啓発・注意喚起について】として通達もあります。熱中症への対策も講じながら、出来る活動を検討していきます。
- ・合同イベントについては開催場所の問題が毎年出でます。運動会を含め、開催可能な場所を探してもえぎ全体のイベントを検討していきます。

“今までに印象に残ったいい支援(対応)などがありましたら教えてください”

【アンケートからのご意見】

- ・うちの子は電車の経験がほぼないのですが、1駅チャレンジしてくださいました！

- ・子どもが毎日楽しく通っているので、毎日楽しいのだと思います。
- ・夏の水遊びは最高です。肢体不自由だとなかなか姉妹兄弟では一緒にプールなどいけないからです。
- ・結局は楽しく戻ってくるのですが、初めての場所や外出などの始まりとおわりなどに騒いでしまい「帰る！」と何度もいうのですが、サッと流して対応して下さり次への興味につなげられているようです。
- ・子ども同士の話し合い機会。子どもができることに合わせて支援していること。
- ・息子を強くしかりつけてしまいどうしたら良いかわからなくなつた時先生方が他の事業所、療育センター、役所と連携を取り皆で考えて助かりました。
- ・もえぎさんでの様子や成長の変化など共有してもらい子どもの知らない部分を見れること。
- ・悩んでいた行動があった時も向き合っていただいたり見守ってくれたりと子どものペースを大切にしてくれる対応をしてもらいました。

【事業所からのコメント】

具体的なエピソードを共有していただき、ありがとうございます。
 一つひとつ経験や関わりが、お子さまの「できた」「楽しい」「やってみたい」につながっていることをとても嬉しく思います。
 これからも、お子さまのペースを大切にしながら、安心してチャレンジできる支援を続けていきます。

“「もえぎのクローバー黄金町」をご利用して満足度は 100 点満点中何点でしょうか”

【アンケートからのご意見】

- ・100 点です。・悪いところが思い当たらず 100 点です。 (3 件)
- ・98 点 (2 件。 これからの期待を込めて！！のコメント有)
- ・90 点 (4 件)
- ・120 点
- ・99 点
- ・88 点

【事業所からのコメント】

高い評価をいただき、誠にありがとうございます。
 満点やそれ以上の点数、そして「これからの期待を込めて」というお言葉を胸に、現状に満足することなく、より良い支援を目指して取り組んでまいります。
 今後とも、どうぞよろしくお願ひいたします。

“「もえぎのクローバー黄金町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】

- ・これまで複数の放デイを利用してますが、1 番良い放デイで、びっくりしました。
- ・B 型作業所ができたらいいなあ…と妄想する日々です。

- ・面倒見がよすぎるくらいなので充分満足しています。
- ・卒業が近くなり今年から通所先の事も考え、調理の回にも参加させて頂いています。なかなかすんなりとはいきませんが歌本フレーズなどで気をまぎらせ笑わせて下さりなんとか他の方と一緒に座ったりはできるようになってきました。ありがとうございます。
- ・いつもありがとうございます。スタッフさんのお体第一に色々あると思いますがこれからもよろしくお願ひします。
- ・連絡ツールが電話以外にもあったらと思います。LINE やメールアプリでの連絡や利用希望の申込ができたら便利かと思います。
- ・運動会来年も楽しみにしているのでよろしくお願ひします。

【改善案・コメント】

- たくさんの温かいお言葉やご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。
- 「一番良い放課後等デイサービス」「面倒見がよすぎるくらい」といったお声や、お子さまの成長のエピソード、職員へのお気遣いまでいただき、職員一同、大変励みになっております。
- ・B型作業所への期待や、卒業後を見据えたご意見につきましても、将来を考える大切な視点として受け止めております。すぐに形にすることは難しい状況ではありますが、今後の参考として大切にさせていただきます。
 - ・事業所へのご連絡につきましては、電話・FAX・メールのほか、事業所携帯へのショートメールでも受け付けております。
- 対象となる携帯電話番号につきましては、2月発行の「もえぎ通信」にてご案内いたします。
- ・上記でもお伝えしましたが、利用希望の申込につきましては、システム上はデータでのやり取りも可能ではありますが、複数のご家庭とのやり取りが重なる中で、確認漏れや行き違いが生じる可能性があるため、現在は紙媒体（カレンダー・月間利用確認表）での申込を基本としております。確実に内容を確認・共有することを最優先とし、申込方法につきましては「もえぎのクローバー」全体で統一しております。こちらの都合で大変申し訳ございません。お手数をおかけいたしますが、ご理解・ご協力をいただけますと幸いです。
- 今後も、皆さまのお声を大切にしながら、安心して通っていただける事業所づくりに努めてまいります。
- 引き続き、どうぞよろしくお願ひいたします。

【総評】

今回のアンケートもご家族様より様々な御意見や助言、あたたかいお言葉をいただきました。それぞれを真摯に受け止め、児童、ご家族様のご期待に応えられるよう職員一同精進して参りますので、今後とも御協力の程、よろしくお願ひいたします。

以上