

令和2年度 相談苦情解決担当者会議

実施日時：令和2年5月20日（水）15時30分～17時00分

場所：くすの子保育園 ほしグループ保育室

出席者：藤谷 憲秀 （第三者委員）
村山 雅子 （第三者委員）
精松 基 （ふじヶ丘保育園園長 相談苦情解決責任者）
松下 利衣 （くすの子保育園園長 相談苦情解決責任者）
堀之内 文枝 （なかまっち 相談苦情解決責任者）
熊原 亜也 （ふじヶ丘保育園 相談苦情受付担当者）
中迫 絵里子 （くすの子保育園 相談苦情受付担当者）
村永 真貴子 （おひさま Sun 相談苦情受付担当者）

<報告書>

事実に対しての報告を丁寧に行っている。また、問題が起こった時に、各事業所全体で話し合い、改善に向けて取り組み、チームとして機能しているのではないかな。

提供方法は、見える化することで、共通理解を得やすく間違いを防げるのではないかな。


保護者から頂いた意見を公表することは大事であるが、園だよりや懇談会等周知を重ねられている。とても丁寧ではあるが、園だよりだけでも十分である。保護者にみて頂く習慣づけや職員の手間を減らすことを考えてはどうか。

伝統的な行事は大切であるが、今回の節分行事は、他園では豆を誤飲して死亡事故もあった。鬼の起源の諸説は様々である。年齢的なことも踏まえて、行事の内容を見直してはどうか。

配慮の必要な子や子ども同士のトラブルは、担当保育士を設けることで、個々により目が行き届くため改善できるのではないかな。

環境配置等、変わらない環境をつくるのが大切。そのためにはルールを設けることが重要。環境配置の工夫で子ども自身も理解をして活動出来るのではないかな。

複雑なケースも増えてきており、対応が難しくなっている。関係機関と連携を図りながら、柔軟に対応していく必要がある。

村山 雅子 

藤谷 憲秀 

<ふじヶ丘保育園>

●「散歩活動について」

- ・ 受付日：令和元年 12 月 11 日（水）
- ・ 苦情申込方法：意見箱
- ・ 申出者：園児保護者（匿名記入）
- ・ 報告の要否： 要 ・ 否

（内容）

「現在、事故が多発しており、お散歩がとても心配。しかし、外での活動は素晴らしいことであり、ありがたいので続けてほしい。散歩の行き先やどのルートを通っていくのかを前日または当日の朝に“おさんぽマップ”に記入してもらえると少しでも安心するのではないか。」という内容の書面が意見箱に投函された。

（対応と結果）

職員会議にて現状確認、今後の対応を検討した。保護者への回答については、匿名での投函であったため、12月14日（土）に実施されたグループ懇談会と園だより1月号にて意見の内容と対応策をお知らせした。

現状：計画段階で行き先やルートを設定してはいるが、子どもたちと相談をして行き先を決めたり、道中で見つけた自然や季節ものによって違うルートを通ることもある。また、登園状況や天気によって行き先の変更を行うこともある。

以上の現状を踏まえたうえでの具体的な対応策は以下のとおり。

①クラス便りの活動欄に、「おさんぽ」の際は行き先予定を記載する。

例：「おさんぽ～○○公園～」

②極力、交通量の少ないルートを歩くようにするが、子どもたち自身も紙芝居や交通安全教室等で交通ルールを知れる機会をつくり、実際の散歩活動での経験を通して身につけられるよう働きかけていく。

③保育運営懇談会やグループ懇談会の中で、日頃の散歩活動の様子を写真等を用いて保護者へお伝えする機会をつくる。

●「給食への異物混入について」

・受付日：令和2年2月14日（金）

・苦情申込方法：口頭

・申出者：職員

・報告の要否： 要 ・ 否

（内容）

給食の配膳中に、園児自身が自分のすまし汁の中に鳥の羽が入っていることに気づき、担任へ知らせる。職員が汁をついだ際には誰も羽に気づかず、いつの時点で混入したかは不明。園長・副園長へ報告し、給食室にておかわり用のすまし汁を作り直す。

（対応と結果）

混入の発覚時点で他クラスは既に食べ終わっていたため、混入の事実と謝罪を書面にて掲示し保護者へ周知した。対象園児の保護者には、担任・副園長より謝罪を行った。

当月の食事会議にて、職員で今後の対応策を検討。

具体的な対応策は以下のとおり。

- ・給食室への入室の際は、服を粘着ローラーし異物を取り除く。
- ・三角巾着用、手洗いの徹底。
- ・給食室の出入口の開閉を最低限にする。
- ・配膳する際に職員がチェックを行う。

令和元年度 くすの子保育園苦情・意見受付内容

くすの子保育園は、4件の苦情・意見の受付がありました。

(電話2件、連絡帳1件、口頭0件、ご意見箱0件、その他1件)

① 食材の管理について

- ・受付日：令和元年5月18日(土)
- ・苦情申込方法：なし
- ・申出者：なし
- ・報告の要否： 要・否

<内容>

5月18日(土)、隣接しているおひさま Sun でクッキング(餃子ピザ作り)の材料準備の際、使用予定の材料の中に賞味期限切れのピザ用チーズが混入していたことが分かる。

<対応と結果>

この日、当園の親子遠足で給食室職員は出勤していなかったため、おひさま Sun 職員より本園のふじヶ丘保育園の栄養士へ報告する。クッキングでは別に納品していた期限内のピザ用チーズを使用したため、利用者には提供されていない。

その後、おひさま Sun 職員から園長へ報告。

5月21日(火)、給食室でミーティングを行う。クッキング当日は当園の親子遠足で給食室職員は不在のため、使用する材料は、前日の5月17日(金)に業者から納品し、冷蔵庫にて保管していた。

前日の準備の際、給食室職員が冷蔵庫にチーズの在庫があることに気づき、クッキングの材料として使用できると思い、5月17日納品分の材料と同じ袋に入れた。この時職員は期限表示の欄を確認しておらず、賞味期限が切れていることに気づくことができなかった。

◎今後の対応策

- ・使用時、期限表示の確認を怠らない。
- ・食品、調味料はできるだけ当日で使い切るように発注を行う。
商品の規格によっては当日で使い切らないものもあるので、必ず開封日を記入し期限にかかわらず、開封日から2週間を超えたものは破棄する。
- ・定期的に清掃行い、職員や調味料の期限表示の確認を行う。
- ・食材発注は、冷蔵庫や冷凍庫の中まで在庫と期限表示の確認をした上で行う。

食事会議で再度今回の件を振り返り対処方法を確認、情報共有を行う。

第2回グループ懇談会・保護者会で報告。この件に関する苦情は受けていない。

② 引っ掻き傷について

- ・受付日：令和元年8月14日（水）
- ・苦情申込方法：電話
- ・申出者：園児保護者
- ・報告の要否： 要 ・ 否

<内容>

8月13日(火)15時過ぎ、子どもさんの左頬を友だちより引っ掻かれてしまう。職員より園長・副園長に報告。副園長が保護者対応を行う。母親に状況説明と謝罪を行い、保護者に病院への受診の判断を委ね、自宅にて様子を見る方向となった。病院受診への必要性がある場合には申し出て頂きたいこと、また、ご家庭でも様子を見て頂きたいことお伝えする。

翌日（8月14日）の朝、保護者より電話があり、担任が対応。怪我時の状況や様子等を詳しく聞きたいとの要望がある。必要であれば、園に伺ってもかまわないという申し出がある。

<対応と結果>

8月13日（火）の出勤職員に状況の再確認し、副園長へ連絡。その後、園長へ報告。保護者の要望等・相手の子どもさんの様子を伝え、園長より保護者へ電話で謝罪を行い、後日、面談を行う。

8月20日、ご両親と園長、主任にて面談。今回の怪我について改めて謝罪を行う。父親は3回目の傷で、前は目の近くをひっかかれていた、もし、目に傷が出来て、見えなくなったら、園はずっと責任を背負っていかないといけない。今後、このようなことがないように対応をしてほしいとおっしゃる。相手の保護者のことは気にされ、ご両親より、うちの子も活発でもしかしたら、友だちにしているかもしれないと、おっしゃられる。

主任より、0～2歳児の時期にみられるかみつき・ひっかきの原因、また、起こった時は、記録に残し見直しを行っていること、再度、子どもさんへの援助や環境の工夫を話し合い、より努めていくことをお伝えする。

園長より改めて謝罪をし、父親は理解を示して下さる。

今回の件をグループ会議や職員会議で報告。噛み付き・ひっかきを未然に防げるような工夫を行い、隣接している同法人の児童発達支援センター（おひさま Sun）と連携をはかりながら対応していくことになる。また、保護者には、法人の理念（子ども一人ひとりの最善の利益）を理解して頂くように入園当初や日頃より努力していくことになる。

その後、この件に関する苦情は受けていない。

③ 子ども同士の関わりについて

- ・受付日：令和2年11月26日（火）
- ・苦情申込方法：電話
- ・申出者：園児（Aさん）保護者
- ・報告の要否： 要 ・ 否

<内容>

11月26日（火）の給食後の自由遊びの時に、数名の子どもたちが段ボールで家を作っていた。家の中にBくんが入っていて、その家の中にAちゃんが入ってきた。Bくんは入ってほしくなかったため、Aちゃんに「入らないで。出て欲しい。」と伝えたが出てくれず、Bくんがハサミを持っているCくん「Aちゃんの髪の毛を切って。」と言い、CくんがAちゃんの髪の毛を数本切ってしまう。

降園時に担任より母親へ状況説明と謝罪を行ったところ、「先生1人で子どもを見るのは大変ですね。」とおっしゃって下さる。副園長からも謝罪を行い、大事な髪の毛を切ってしまう大変申し訳ないこと、今後ハサミの使い方については子どもさんたちに指導し、改善していきたい旨をお伝えした。

夕方、母親から園へ電話があり、相手の子どもさんにきちんと反省することを知ってほしい為、親子での謝罪を求める申し出がある。

<対応と結果>

担任より園長・副園長・主任・副主任へ報告・相談。その日のうちに、該当家庭へAちゃんの状況を伝えたところ、園で起きたことなので、職員も1人一緒に謝罪に行った方がいいと思うのですが。”と担任に話がある。園長・副園長・主任に報告・相談。担任も同行し謝罪に立ち合う。その後、この件に関する苦情は受けていない。

④ 年齢に応じた行事のねらいについて

- ・受付日：令和2年2月4日（火）
- ・苦情申込方法：連絡帳
- ・申出者：園児保護者
- ・報告の要否： 要 ・ 否

<内容>

節分・豆まきの行事の日（2月3日）の降園時、担任より母親へ子どもさんの園での様子をお伝えする。子どもさんが鬼の登場に戸惑い固まってしまう姿があり、泣き叫ぶことはなかったものの、終了後も気にしている様子があったので、本児に配慮をしつつ、様子を見ていた。また、給食やおやつが進みが普段より進まなかったため、保護者へ家庭での様子を気にかけていただけるようお伝えする。母親は、家での豆まきを控え様子を見ておきますと降園された。

翌日の2月4日、父親から連絡帳に、節分のねらいや管理職の先生方が内容を把握されているのか、また二歳児にとって鬼を登場させて怖がらせることが必要なことなのか等の質問の記入があった。

<対応と結果>

園長・副園長・主任へ報告・相談。お迎えに来た母親へ降園時に副主任より母親へ連絡帳に記入して頂いたご意見のことにお聞きすると、母親自身は節分に参加することは反対ではなく、父親の考えがあるので話して頂けるとありがたいとのことで、2月5日（水）の登園時に父親と担任が面談を行うことになる。

改めて、当日の子どもさんの様子や園での保育士の対応を話し、家庭でのフォローをお願いしたく、お話しさせてもらった旨をお伝えした。

父親は、園での行事に理解はあるが、二歳児にそもそも恐怖を味わうような内容が必要なのか疑問をもたれていた。自分自身が過保護ではあると感じられていることも話された。

行事を行う時には、毎回、園長も含めた職員会議にてねらいや流れを検討しており、節分は、各年齢に合わせてパネルシアター等活用しながら行事の意味を伝え、豆まきを園全体で行ったこと、沿革にもあるように、異年齢交流を大切にして行事や日々の保育を行っていることをお伝えする。父親は、園の考えに理解を示して下さり、来年度は大丈夫ではないかと、話される。家庭では、変わった様子はみられず、行事の翌日以降園でも変わった様子はみられていないことをお伝えする。

その後、この件に関する苦情は受けていない。

保護者等からの児童発達支援事業所評価の集計結果(公表)

公表:令和2年2月14日

事業所名:児童デイサービスセンターおひさま 保護者等数(児童数)25家庭 回収数 20家庭 割合80 %

	チェック項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない	ご意見	ご意見を踏まえた 対応
環境・ 体制整備	1 子どもの活動等のスペースが十分に確保されているか	18	2			・もう少し広いとより良いかなとは思いません。	利用人数、子どもの状況に合わせたグループ編成を行うようにしています。
	2 職員の配置数や専門性は適切であるか	19	1			・専門職の先生の月の参加回数を増やして欲しい。	配置基準は10:2ですが、おひさまでは10:4で職員配置を出来るようにしています。また、各専門職の先生に月1回参加して頂いていますが、対象曜日でない場合でも参加が出来るようにしていきたいと思っています。
	3 生活空間は、本人にわかりやすく構造化された環境*1になっているか。また、障がいの特性に応じ、事業所の設備等は、バリアフリー化や情報伝達等への配慮が適切になされているか	13	7			・トイレが子どもに使いにくそうに感じる。 ・トイレを子ども用のものに変えられないか。 ・トイレ前の段差が障害の有無に関係なく危ないと感じることがある。 ・トイレが狭すぎる。1つでは不十分ではないか。	設備が不十分なところがありますが、出来る部分として心のバリアフリーを考え配慮するようにしています。また、新設の際に検討したいと思っています。
	4 生活空間は、清潔で、心地よく過ごせる環境になっているか。また、子ども達の活動に合わせた空間となっているか	17	3			・トイレを増設して欲しい。 ・ゴミ箱自体も触ったりするので清潔に保たれると良いかと思っています。	活動終了後、清掃を行っていますが、今後も徹底していきたいと思っています。
適切な支援の提供	5 子どもと保護者のニーズや課題が客観的に分析された上で、児童発達支援計画*2が作成されているか	20				・児童発達支援計画を職員は、利用している子どもたち1人1人の把握をしているのか。	個別支援計画に基づき支援を行っています。今後も活動前の打ち合わせの際に個別支援計画の確認も行うようにしていきたいと思っています。
	6 児童発達支援計画には、児童発達支援ガイドラインの「児童発達支援の提供すべき支援」「発達支援(本人支援及び移行支援)」、「家族支援」、「地域支援」で示す支援内容から子どもの支援に必要な項目が適切に選択され、その上で、具体的な支援内容が設定されているか	18	1		1		懇談会等を通して周知しています。新規の契約時にも説明ができるようにしています。
	7 児童発達支援計画に沿った支援が行われているか	20					作成、面談が遅れることはありますが、その都度見直し定期的に行えるようにしています。
	8 活動プログラム*3が固定化しないよう工夫されているか	19	1			・音楽は子どもたちが楽しめることの1つだと思うので、「音楽療法」を取り入れて欲しい。	月の計画で活動内容が固定化されないようにしています。通園の活動の際の活動内容は固定化されないよう検討していきたいと思っています。

保護者への説明等	9	保育所や認定こども園、幼稚園等との交流や、障がいのない子どもと活動する機会があるか	13	2	3	2		散歩等戶外遊びを通して、他園との交流、地域の方との交流が持てるようにしています。	
	10	幼稚園・保育園・認定こども園とおひさまの連携が取れているか	16	3		1	・連絡会の内容を教えてもらえてありがたい。	年2回連絡会を行い、連携を図るようにしています。	
	11	運営規定、利用者負担等について丁寧な説明がなされたか	20					契約時に説明を行っています。	
	12	児童発達支援ガイドラインの「児童発達支援の提供すべき支援」のねらい及び支援内容と、これに基づき作成された「児童発達支援計画」を示しながら支援内容の説明がなされたか	20					個別面談や日々の活動の振り返り等を通して伝えるようにしています。	
	13	保護者に対して家族支援プログラム(ペアレント・トレーニング*4等)が行われているか	14	3	1	2		基本家族通園で活動し、年4回の懇談会を通して講師を招いての勉強会や年2回の療育相談の実施、活動終了後に振り返りの時間を設ける事がおひさまとしてのペアレント・トレーニングと考えています。	
	14	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の状況、課題について共通理解ができているか	19	1				よく話を聞いて頂けて安心する。	活動終了後の振り返りや個別に話をする時間を設けています。
	15	定期的に、保護者に対して面談や、育児に関する助言等の支援が行われているか	18	1			1	計画書を元に支援されているが、面談は期日が来たら期日にしてほしい。	家族通園の為、活動の際に各家庭と話す時間を大切にしています。面談日程は調整を早めに行えるようにしていきたいと思います。
	16	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支援されているか。	15	4			1	・分離の活動の間、保護者は別室で待っていますが、そこに先生(保育士・心理士等)が入る日を作って欲しい。 ・懇談会以外に保護者の集まりが何かあれば良いと思います。	父母の会は設立していないが、分離や懇談会を通して保護者同士のコミュニケーションが図れるよう心掛けています。必要に応じ職員が入る事もできるので声を掛けて頂ければと思います。
	17	子どもや保護者からの相談や申し入れについて、対応の体制が整備されているとともに、子どもや保護者に周知・説明され、相談や申し入れをした際に迅速かつ適切に対応されているか	18	2				・相談に熱心に乗って頂き大変ありがたく思っています。時々相談したことの結果どうしているかということの返答が返ってこない時があるので気になります。	活動前に打ち合わせ、活動終了後に振り返りの時間を設け、共通認識のもと支援が行えるようにしていきます。よりよい支援に繋がるよう、情報提供を行い、関係機関との連携を大切にしていきたいと思います。
	18	子どもや保護者との意思の疎通や情報伝達のための配慮がなされているか	19	1					活動前に打ち合わせ、活動終了後に振り返りの時間を設け、共通認識のもと支援が行えるようにしています。
	19	定期的に会報やホームページ等で、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るか	19	1				・期日を決めて、決められた日にはホームページに会報をアップして欲しい。いつもバラバラである。	毎月25日まではホームページにアップできるように心掛けています。
	20	個人情報の取り扱いに十分注意されているか	20						取扱いには十分注意を払っています。

非常時等の対応	21	緊急時対応マニュアル、防犯マニュアル、感染症対応マニュアルを策定し、保護者に周知・説明されているか。また、発生を想定した訓練が実施されているか。	18	1	1		掲示等を通して周知しています。
	22	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るか	19	1		・訓練が実施されているか分かりません。	隔月、避難訓練を実施しています。訓練を実施した際は、振り返り等でもお伝え出来るようにしていきたいと思えます。
満足度	23	子どもは通所を楽しみにしているか	17	3		・その日の気分によって、母子分離に不安な様子を見せる。	子どもたちが「楽しい」と思えるような活動を心掛けています。
	24	事業所の支援に満足しているか	18	2		・年齢が上がると室内遊びだけでは物足りなく発散も不十分になってくのではないかと。もう少し外に出る日を増やすことはできないでしょうか。	保護者からの意見要望を懇談会や日々の活動を通して伺い、活動に活かしています。

*1 この部屋で何をするのかを示せるように、机や本棚の配置など、子ども本人にわかりやすくすること。

*2 児童発達支援を利用する個々の子どもについて、その有する能力、置かれている環境や日常生活全般の状況に関するアセスメントを通じて、総合的な支援目標及び達成時期、生活全般の質を向上させるための課題、支援の具体的内容、支援を提供する上での留意事項などを記載する計画のこと。児童発達支援センター又は児童発達支援事業所の児童発達支援管理責任者が作成する。

*3 事業所の日々の支援の中で、一定の目的を持って行われる個々の活動のこと。子どもの障がい特性や課題、平日／休日／長期休暇の別等に応じて柔軟に組み合わせて実施されることが想定されている。

*4 保護者が子どもの行動を観察して障がいの特性を理解したり、障がいの特性を踏まえた褒め方等を学ぶこと。子どもが適切な行動を獲得することを目標としている。

保護者等からの児童発達支援事業所評価の集計結果(公表)

公表: 令和2年2月14日

事業所名 児童デイサービスセンターおひさま2 保護者等数(児童数) 25家庭 回収数 18家庭 割合 70%

	チェック項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない	ご意見	ご意見を踏まえた 対応
環境・ 体制整備	1 子どもの活動等のスペースが十分に確保されているか	16	1		1	・10人前後が利用する場合に狭さを感じる。 ・壁にも特に、飾りつけもなくて、活動に集中でき、広さもちょうど良い。	利用人数、子どもの状況に合わせたグループ編成を行うようにしています。
	2 職員の配置数や専門性は適切であるか	18				・細かい点や、些細なことにすぐ気付いてくれたり、質問にも的確に答えてくれた。 ・人数に応じて職員も増減されている。	配置基準は10:2ですが、おひさまでは10:4で職員配置を出来るようにしています。
	3 生活空間は、本人にわかりやすく構造化された環境*1になっているか。また、障がいの特性に応じ、事業所の設備等は、バリアフリー化や情報伝達等への配慮が適切になされているか	12	3		3	・構造については、シンプルで、子どもたちにとっては分かりやすいと思う。ドアノブで怪我をしないか、不安に思う時がある。	安全面には十分気をつけていますが、ドアノブで手を挟まないよう、安全面に配慮します。
	4 生活空間は、清潔で、心地よく過ごせる環境になっているか。また、子ども達の活動に合わせた空間となっているか	14	3		1	・毎回、丁寧に掃除されて、遊具も清潔。 ・着替えをする場所の下にマットが敷いてあるが、時々汚れがついていて避けて座ったりしている。 ・清潔感という意味で、特に今から湿気等あるので、感染予防はした方がいいのかなと思います。 ・給食の時に、机を消毒しているが、床やおもちゃ等その他はどのような方法で掃除をされているか気になるところ。	活動終了後、活動室内、トイレ等清掃、また定期的に玩具の消毒を行っていますが、今後も徹底していきたいと思います。また、気温、湿度に合わせて、冷暖房の調整、換気を行うようにしています。
	5 子どもと保護者のニーズや課題が客観的に分析された上で、児童発達支援計画*2が作成されているか	17				1	・計画書に目を通すことで、今子どもが置かれている状況、今後の課題、その優先順位等冷静に受け止め考えることができている。 ・相談支援専門員の自宅訪問時にきちんと悩み相談を聞いて下さり、それに沿った計画が立てられていて安心しています。 ・聞き取りもしっかりして頂き、計画を立てて頂いています。目標等明確になりありがたいです。

適切な支援の提供	6	児童発達支援計画には、児童発達支援ガイドラインの「児童発達支援の提供すべき支援」の「発達支援(本人支援及び移行支援)」、「家族支援」、「地域支援」で示す支援内容から子どもの支援に必要な項目が適切に選択され、その上で、具体的な支援内容が設定されているか	16			2	<ul style="list-style-type: none"> ・親だけが気付けないことも理解できるよう内容がとても具体的で良い。 ・正直言ってよく分かりませんが、子どもの特徴や苦手な部分をよく理解して下さっていて、それに応じた声掛けや対応をされていると思います。 ・定期的に計画の見直しが行われている。評価もされ、個別的な計画で支援されていると思う。 	懇談会等を通して周知しています。新規の契約時にも説明ができるようにしています。
	7	児童発達支援計画に沿った支援が行われているか	15	1		2	<ul style="list-style-type: none"> ・週3日通っているが、定めた目標にしたがって活動が進められているか漠然としている時もある。質問すると、納得できる返事があり、子どものことをちゃんと見てくれていると安心しました。 	作成、面談が遅れることはありますが、その都度見直し定期的に行えるようにしています。
	8	活動プログラム*3が固定化しないよう工夫されているか	15	2		1	<ul style="list-style-type: none"> ・週3日通っているが、定めた目標にしたがって活動が進められているか漠然としている時もある。質問すると、納得できる返事があり、子どものことをちゃんと見てくれていると安心しました。 ・親子一緒に活動と分離がバランスよく組まれている。 	月の計画で活動内容が固定化されないようにしています。
	9	保育所や認定こども園、幼稚園等との交流や、障がいのない子どもと活動する機会があるか	7	4	1	6	<ul style="list-style-type: none"> ・「なかまっちょへ行こう」以外にもふじヶ丘保育園やはらっぱ等で交流の場を他にも増やせないかと感じる。 ・地域の子たちとの交流と活動する事はほとんどないと思う。 ・年間行事をまだ一通り通っておらず、分からない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・散歩や行事等を通して、地域の方との交流が図れるようにしています。 ・公共の場での過ごし方等に繋げていけるように今後も取り入れていきたいと思っています。
	10	幼稚園・保育園・認定こども園とおひさまの連携が取れているか	11	1		6	<ul style="list-style-type: none"> ・連携がとれていたら安心します。 ・定期的な連絡会がある為、連携がとれている。 ・未就園の為(お話から連携はかなりされていると思います) 	年2回連絡会を行い、連携を図るようにしています。今後も連携を図り、よい園生活を送れるよう支援計画を立てていきたいと思っています。
	11	運営規定、利用者負担等について丁寧な説明がなされたか	16	1		1	<ul style="list-style-type: none"> ・とても分かりやすく説明してくれました。 	契約時に説明を行っています。
	12	児童発達支援ガイドラインの「児童発達支援の提供すべき支援」のねらい及び支援内容と、これに基づき作成された「児童発達支援計画」を示しながら支援内容の説明がなされたか	17			1	<ul style="list-style-type: none"> ・初めてのことでしたが、不安感を抱くことなくいくつかの質問にも丁寧に答えて下さり、悩みも聞いてくれてとてもありがたかったです。 	個別面談や日々の活動の振り返り等を通して伝えるようにしています。
	13	保護者に対して家族支援プログラム(ペアレント・トレーニング*4等)が行われているか	13	2		3	<ul style="list-style-type: none"> ・今のところ親に対してのプログラムはないと思うが、相談した時にアドバイスをもらい、日常生活に活かしている。 	基本家族通園で活動し、年4回の懇談会の中で、講師を招いての勉強会や年2回の療育相談の実施、活動終了後に振り返りの時間を設ける事がおひさまとしてのペアレントトレーニングと考えています。

保護者への説明等	14	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の状況、課題について共通理解ができているか	15	2	1	<ul style="list-style-type: none"> 朝の自由遊びの時に一人一人に声掛けされているが、全体での理解としては不足しているように感じる。 子どもの接し方や対応方法を知っている方、知らない方がいらっしやる気がしました。統一されているのかと疑問に思ったことがある。 	活動終了後の振り返りや個別に話をする時間を設けています。今後も、共通認識の元、対応ができるよう職員同士連携を図りたいと思います。	
	15	定期的に、保護者に対して面談や、育児に関する助言等の支援が行われているか	16	1	1	<ul style="list-style-type: none"> 一言くらのやりとりが出来るような連絡帳みたいなものがあったりも良いと感じる。 相談支援専門員と話し合いができている。 活動のたび、先生と話す機会があるので、そのたびに聞いています。 	来所の際や活動終了後の振り返り等を通して、今後も個別に話をする時間を作っていきたいと思います。	
	16	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支援されているか	12	3	2	1	<ul style="list-style-type: none"> 特に必要性を感じていない。分離の時間に情報交換したりできていると感じる。 もっと保護者との交流の時間を設けてもらうと情報交換もできて嬉しく思います。 保護者会には参加していないが分離の時等他の保護者と話し、情報を得ている。 	父母の会は設立していませんが、分離での活動や懇談会を通して保護者同士のコミュニケーションが図れるよう心掛けています。
	17	子どもや保護者からの相談や申入れについて、対応の体制が整備されているとともに、子どもや保護者に周知・説明され、相談や申入れをした際に迅速かつ適切に対応されているか	16	1	1	1	<ul style="list-style-type: none"> 悩みを相談をすると、情報共有やすぐに対応して下さり、とてもありがたい。 相談したこと等他の先生方へも伝わっているので連携がとれていると思う。 	よりよい支援に繋がるよう、情報提供を行い、関係機関との連携を大切にしています。
	18	子どもや保護者との意思の疎通や情報伝達のための配慮がなされているか	17	1	1	1	<ul style="list-style-type: none"> 細目に声掛けをして下さり、安心できます。 親、子のやり取りをする際に距離を保って下さったり、助言があったり十分に感じる。 	活動前に打ち合わせ、活動終了後に振り返りの時間を設け、共通認識のもと支援が行えるようにしています。
	19	定期的に会報やホームページ等で、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るか	14	1	1	2	<ul style="list-style-type: none"> HP等、自らチェックすることがあまりないので、私も今後自らのアンテナを広げ情報収集に努めたいです。 	おたよりは毎月25日まではホームページにアップできるように心掛けています。
	20	個人情報の取り扱いに十分注意されているか	16			2	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報には大切なので、お互い十分に気を付けたいと思います。 	取扱いには十分注意を払い対応します。
非常時等の対応	21	緊急時対応マニュアル、防犯マニュアル、感染症対応マニュアルを策定し、保護者に周知・説明されているか。また、発生を想定した訓練が実施されているか。	15		1	2	<ul style="list-style-type: none"> まだ、訓練など経験しないが、簡単な説明はあったかと思っています。 	掲示等を通して周知しています。また、訓練を実施した際は、振り返り等でもお伝え出来るようにしていきたいと思っています。
	22	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るか	15	2			<ul style="list-style-type: none"> 定期的にあることで、子どもが訓練等理解しやすいと感じる。 定期的に災害時の訓練があれば安心します。 	隔月で避難訓練を実施しています。(無回答1名)

満足度	23	子どもは通所を楽しみにしているか	15	3		<ul style="list-style-type: none"> ・分離か親子一緒に活動か少し戸惑った様子も見えるが、切り替えができて、どの活動にも楽しんで参加できるようになる訓練だと考え、期待している。 ・毎朝自分で靴を待ち、玄関へ先に行き、早く行きたい様子が伺えます。 ・毎回楽しく通っている。 ・最近はお遊戯園の方が楽しい時があるみたいです。 ・活動が終わると「あー楽しかった」と言っています。 	子どもたちが「楽しい」と思えるような活動を心掛けています。
	24	事業所の支援に満足しているか	18			<ul style="list-style-type: none"> ・とても満足しています。先生方がとても優しく雰囲気がとてもいいのでありがたく思っています。 ・先生方が優しく接してくれるので子どもも安心して活動できている。 ・給食の皿がももGには深さがなく扱いづらそうに感じる。滑り止めつきの食器か少し深めの食器か何か対応して頂けないでしょうか。 ・いつもありがとうございます。先生方に支えられて親子で頑張っています。 	今後も、保護者からの意見要望を懇談会や日々の活動を通して伺い、活動に活かしていきたいと思えます。

*1 この部屋で何をするのかを示せるように、机や本棚の配置など、子ども本人にわかりやすくすること。

*2 児童発達支援を利用する個々の子どもについて、その有する能力、置かれている環境や日常生活全般の状況に関するアセスメントを通じて、総合的な支援目標及び達成時期、生活全般の質を向上させるための課題、支援の具体的内容、支援を提供する上での留意事項などを記載する計画のこと。児童発達支援センター又は児童発達支援事業所の児童発達支援管理責任者が作成する。

*3 事業所の日々の支援の中で、一定の目的を持って行われる個々の活動のこと。子どもの障がい特性や課題、平日／休日／長期休暇の別等に応じて柔軟に組み合わせて実施されることが想定されている。

*4 保護者が子どもの行動を観察して障がいの特性を理解したり、障がいの特性を踏まえた褒め方等を学ぶこと。子どもが適切な行動を獲得することを目標としている。

保護者等からの放課後等デイサービス事業所評価の集計結果(公表)

公表:令和2年2月14日

事業所名 児童デイサービスセンターおひさま 保護者等数(児童数)14家庭 回収数 10家庭 割合 71%

	チェック項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない	ご意見	ご意見を踏まえた 対応
環境・ 体制整備	1 子どもの活動等のスペースが十分に確保されているか	9	1				利用人数、子どもの状況に合わせたグループ分けを行い、スペースを分けて活動を行っています。
	2 職員の配置数や専門性は適切であるか	10					
	3 事業所の設備等は、スロープや手すりの設置などバリアフリー化の配慮が適切になされているか	3	5	2			室外・室内に関して整備が不十分などところがありますが、出来る部分として心のバリアフリーを考え配慮するようにしています。
適切な 支援の提供	4 子どもと保護者のニーズや課題が客観的に分析された上で、放課後等デイサービス計画*1が作成されているか	10					
	5 活動プログラム*2が固定化しないよう工夫されているか	9	1			普段の活動の他に色々な行事もあり子どもも楽しみにしていて有り難いと思う。	子どもたちの主体性を尊重した上で、活動プログラムの立案を行っています。また行事も大切にしていきたいと思えます。
	6 放課後児童クラブや児童館との交流や、障がいのない子どもと活動する機会があるか	2	4	4			保育園の園児や戸外遊びを通して地域の人との交流を図るようにしています。
	7 支援の内容、利用者負担等について丁寧な説明がなされたか	9	1				
	8 日頃から子どもの状況を保護者と伝え合い、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るか	10					
	9 保護者に対して面談や、育児に関する助言等の支援が行われているか	10					
	10 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支援されているか	9	1				父母の会は設立していませんが、分離や懇談会を通して保護者同士のコミュニケーションが図れるよう心掛けています。

保護者への説明等	11	子どもや保護者からの苦情について、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るか	9	1			活動前に打ち合わせ、活動終了後に振り返りの時間を設け、共通認識のもと支援が行えるようにしていきます。 よりよい支援に繋がる様、情報提供を行い、関係機関との連携を大切にしています。
	12	子どもや保護者との意思の疎通や情報伝達のための配慮がなされているか	10				
	13	定期的に会報やホームページ等で、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しているか	8	2		子どもにはパソコン等を使用させていないため、おたよりは親だけが見てしまっている。子どもと一緒にみるようにしていかなければと思っています。(でも取扱いを覚えてやめられなくなると心配です)	子どもたちが自分たちで行事の確認や活動時間・持ち物が分かるようにお知らせを作るようにしたいと思います。
	14	個人情報に十分注意しているか	8	2			
非常時等の対応	15	緊急時対応マニュアル、防犯マニュアル、感染症対応マニュアルを策定し、保護者に周知・説明されているか	5	5			掲示を行い、周知しています。また、緊急時の対応が出来るよう連絡表に緊急連絡先を3箇所書いて頂き、連絡ができる状況を確認しています。
	16	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るか	8	2			事業所としては隔月で避難訓練を行い、放課後等デイサービス利用児の対象の避難訓練は年1回行っています。
満足度	17	子どもは通所を楽しみにしているか	8	2			子どもたちが「楽しい」と思えるような活動を心掛けています。
	18	事業所の支援に満足しているか	10				

*1 放課後等デイサービスを利用する個々の子どもについて、その有する能力、置かれている環境や日常生活全般の状況に関するアセスメントを通じて、総合的な支援目標及び達成時期、生活全般の質を向上させるための課題、支援の具体的な内容、支援を提供する上での留意事項などを記載する計画のこと。放課後等デイサービス事業所の児童発達支援管理責任者が作成する。

*2 事業所の日々の支援の中で、一定の目的を持って行われる個々の活動のこと。子どもの障がい特性や課題、平日/休日/長期休暇の別等に応じて柔軟に組み合わせられて実施されることが想定されている。

令和元年度

事業者向け

放課後等デイサービス自己評価表

結果

児童デイサービスセンターおひさま

		チェック項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	改善目標、工夫している点など
環境 体制整備	1	利用定員が指導訓練室等スペースとの関係で適切であるか	○			利用人数、子どもの状況に合わせたグループ分けを行い、スペースを分けて活動を行っています。
	2	職員の配置数は適切であるか	○			配置基準を満たし活動を行っています。
	3	事業所の設備等について、バリアフリー化の配慮が適切になされているか		○		室外・室内に関しては整備が不十分なところがありますが、出来る部分として心のバリアフリーを考え配慮するようにしています。
業務改善	4	業務改善を進めるためのPDCAサイクル(目標設定と振り返り)に、広く職員が参画しているか	○			行事ごとに振り返りの時間を作っています。また、2ヶ月に1回は見直しができるようにしています。
	5	保護者等向け評価表を活用する等によりアンケート調査を実施して保護者等の意向等を把握し、業務改善につなげているか	○			年4回児童発達支援と合同での懇談会と年2回の放課後等デイサービス対象の懇談会を実施しています。
	6	この自己評価の結果を、事業所の会報やホームページ等で公開しているか	○			
	7	第三者による外部評価を行い、評価結果を業務改善につなげているか			○	
	8	職員の資質の向上を行うために、研修の機会を確保しているか	○			常に外部研修や内部研修に参加できるようにしています。専門職からの意見も取り入れながら学ぶ機会を設けています。
適切な支援の提供	9	アセスメントを適切に行い、子どもと保護者のニーズや課題を客観的に分析した上で、放課後等デイサービス計画を作成しているか	○			連絡表や個別支援計画を通して、ニーズに基づく活動ができるように計画を立てています。
	10	子どもの適応行動の状況を図るために、標準化されたアセスメントツールを使用しているか		○		今後SDQを実施予定です。
	11	活動プログラムの立案をチームで行っているか	○			子どもたちの主体性を尊重した上で、活動プログラムの立案を行っています。
	12	活動プログラムが固定化しないよう工夫しているか	○			他事業所の取り組みや児童クラブでの取り組みを伺い、活動内容が固定化されないようにしています。子どもたちの利用が不定期の為、活動内容が同じになることもありますが、1日の活動を通して様々な活動が経験できるようにしています。
	13	平日、休日、長期休暇に応じて、課題をきめ細やかに設定して支援しているか		○		基本土曜日だけの開所としている為、年間を通した活動内容を考えています。
	14	子どもの状況に応じて、個別活動と集団活動を適宜組み合わせ放課後等デイサービス計画を作成しているか	○			子どもの状況に合わせて個別対応を行っていますが、個別支援計画の中にまでは記載できていません。
	15	支援開始前には職員間で必ず打合せをし、その日行われる支援の内容や役割分担について確認しているか	○			活動の打ち合わせ・振り返りの時間を設けています。
16	支援終了後には、職員間で必ず打合せをし、その日行われた支援の振り返りを行い、気付いた点等を共有しているか	○				
17	日々の支援に関して正しく記録をとることを徹底し、支援の検証・改善につなげているか	○			個人記録や全体記録をとっています。	

	33	子どもや保護者からの苦情について、対応の体制を整備するとともに、子どもや保護者に周知し、苦情があった場合に迅速かつ適切に対応しているか	○			
	34	定期的に会報等を発行し、活動概要や行事予定、連絡体制等の情報を子どもや保護者に対して発信しているか	○			おたよりや年間計画、予約表等を通して、周知しています。
	35	個人情報に十分注意しているか	○			契約時に書面を用いて説明を行っています。
	36	障害のある子どもや保護者との意思の疎通や情報伝達のための配慮をしているか	○			必要に応じて、視覚支援を用いた対応を行っています。
	37	事業所の行事に地域住民を招待する等地域に開かれた事業運営を図っているか		○		行事の際に、地域の方の協力を得ています。今後も日頃からの関係性を築いていきたいです。
非常時等の対応	38	緊急時対応マニュアル、防犯マニュアル、感染症対応マニュアルを策定し、職員や保護者に周知しているか	○			掲示を行い、周知しています。また、緊急時の対応が出来るよう連絡表に緊急連絡先を3ヶ所書いて頂き、緊急連絡ができる状況を確認しています。
	39	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を行っているか	○			事業所としては隔月で避難訓練を行い、放課後等デイサービス利用児の対象の避難訓練は年1回行っています。
	40	虐待を防止するため、職員の研修機会を確保する等、適切な対応をしているか	○			研修に参加し、研修終了後に職員に伝達を行っています。
	41	どのような場合にやむを得ず身体拘束を行うかについて、組織的に決定し、子どもや保護者に事前に十分に説明し了解を得た上で、放課後等デイサービス計画に記載しているか			○	契約時、身体拘束についての同意説明は行っていますが、基本身体拘束は行わないスタイルをとっています。
	42	食物アレルギーのある子どもについて、医師の指示書に基づく対応がされているか	○			医師の指示書の元、除去食の提供をしています。
	43	ヒヤリハット事例集を作成して事業所内で共有しているか	○			外傷記録簿や個人日誌に記録をとっている。朝礼等を通して職員に周知を行い、再発防止に努めています。

保護者等からの放課後等デイサービス事業所評価の集計結果(公表)

公表:令和2年2月14日

事業所名 児童デイサービスセンターおひさま2 保護者等数(児童数)9家庭 回収数 5家庭 割合 55%

	チェック項目	評価				ご意見	ご意見を踏まえた対応
		はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない		
環境・体制整備	1 子どもの活動等のスペースが十分に確保されているか	5					
	2 職員の配置数や専門性は適切であるか	4	1			・小学生に向けた支援という点では、もう少し専門性を求めたいです。	話し合い活動等を大切にしながら、子どもたちの状況に合わせた支援を今後も行いたいと思います。
	3 事業所の設備等は、スロープや手すりの設置などバリアフリー化の配慮が適切になされているか	2	2	1			室外・室内に関して整備が不十分なところがありますが、出来る部分として心のバリアフリーを考え配慮するようにしています。
適切な支援の提供	4 子どもと保護者のニーズや課題が客観的に分析された上で、放課後等デイサービス計画*1が作成されているか	4	1				
	5 活動プログラム*2が固定化しないよう工夫されているか	5					子どもたちの主体性を尊重した上で、活動プログラムの立案を行っています。また行事も大切にしていきたいと思っています。
	6 放課後児童クラブや児童館との交流や、障がいのない子どもと活動する機会があるか	2	3			・0歳児クラスのお世話をしてあげたりするのはとても良かったです。	保育園の園児や戸外遊びを通して地域の人との交流を図れるように今後も活動に取り入れていきたいと思っています。
保護	7 支援の内容、利用者負担等について丁寧な説明がなされたか	5					
	8 日頃から子どもの状況を保護者と伝え合い、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るか	4	1				個別支援計画や送迎の際に、定期的に話す時間を今後も作っていききたいと思います。
	9 保護者に対して面談や、育児に関する助言等の支援が行われているか	4	1				送迎や振り返りの際に、保護者と話す時間を大切にしていきたいと思っています。
	10 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支援されているか	5				・いつも先輩方から素晴らしい意見を聞かせてもらい、とても有意義です。	父母の会は設立していませんが、分離や懇談会を通して保護者同士のコミュニケーションが図れるよう心掛けています。今後も先輩保護者との交流の場も継続できるようにしたいと思います。

者への説明書	11	子どもや保護者からの苦情について、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るか	4	1			・学校で問題が起きた時、先生方に夫婦で話を聞いてもらい、とても助かりました。ありがとうございます。	活動前に打ち合わせ、活動終了後に振り返りの時間を設け、共通認識のもと支援が行えるようにしていきます。よりよい支援に繋がる様、情報提供を行い、関係機関との連携を大切にしています。
	12	子どもや保護者との意思の疎通や情報伝達のための配慮がなされているか	4	1				
	13	定期的に会報やホームページ等で、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しているか	4	1				
	14	個人情報に十分注意しているか	5					契約時に書面を用いて説明を行っています。
非常時等の対応	15	緊急時対応マニュアル、防犯マニュアル、感染症対応マニュアルを策定し、保護者に周知・説明されているか	1	4				掲示を行い、周知しています。また、緊急時の対応が出来るよう連絡表に緊急連絡先を3箇所書いて頂き、緊急連絡が出来る状況を確認しています。振り返りや懇談会等を通して、掲示場所の周知ができるようにしたいと思います。
	16	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るか	4	1				事業所としては隔月で避難訓練を行い、放課後等デイサービス利用児の対象の避難訓練は年1回行っています。
満足度	17	子どもは通所を楽しみにしているか	4	1			・めんどくさがる時がある。クッキングや遠足が好きようです。	子どもたちが「楽しい」と思えるような活動を心掛けています。
	18	事業所の支援に満足しているか	4	1				

*1 放課後等デイサービスを利用する個々の子どもについて、その有する能力、置かれている環境や日常生活全般の状況に関するアセスメントを通じて、総合的な支援目標及び達成時期、生活全般の質を向上させるための課題、支援の具体的内容、支援を提供する上での留意事項などを記載する計画のこと。放課後等デイサービス事業所の児童発達支援管理責任者が作成する。

*2 事業所の日々の支援の中で、一定の目的を持って行われる個々の活動のこと。子どもの障がい特性や課題、平日/休日/長期休暇の別等に応じて柔軟に組み合わせて実施されることが想定されている。

令和元年度

事業者向け

放課後等デイサービス自己評価表

結果

児童デイサービスセンターおひさま2

		チェック項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	改善目標、工夫している点など
環境・ 体制整備	1	利用定員が指導訓練室等スペースとの関係で適切であるか	○			利用人数、子どもの状況に合わせたグループ分けを行い、スペースを分けて活動を行っています。
	2	職員の配置数は適切であるか	○			配置基準を満たし活動を行っています。
	3	事業所の設備等について、バリアフリー化の配慮が適切になされているか		○		室外・室内に関しては整備が不十分なところがありますが、出来る部分として心のバリアフリーを考慮配慮するようにしています。
業務改善	4	業務改善を進めるためのPDCAサイクル(目標設定と振り返り)に、広く職員が参画しているか	○			行事ごとに振り返りの時間を作っています。また、2ヶ月に1回は見直しができるようにしています。
	5	保護者等向け評価表を活用する等によりアンケート調査を実施して保護者等の意向等を把握し、業務改善につなげているか	○			年4回児童発達支援と合同での懇談会と年2回の放課後等デイサービス対象の懇談会を実施しています。
	6	この自己評価の結果を、事業所の会報やホームページ等で公開しているか	○			
	7	第三者による外部評価を行い、評価結果を業務改善につなげているか			○	
適切な支援の提供	8	職員の資質の向上を行うために、研修の機会を確保しているか	○			常に外部研修や内部研修に参加できるようにしています。専門職からの意見も取り入れながら学ぶ機会を設けています。
	9	アセスメントを適切に行い、子どもと保護者のニーズや課題を客観的に分析した上で、放課後等デイサービス計画を作成しているか	○			連絡表や個別支援計画を通して、ニーズに基づく活動ができるように計画を立てています。
	10	子どもの適応行動の状況を図るために、標準化されたアセスメントツールを使用しているか		○		今後SDQを実施予定です。
	11	活動プログラムの立案をチームで行っているか	○			子どもたちの主体性を尊重した上で、活動プログラムの立案を行っています。
	12	活動プログラムが固定化しないよう工夫しているか	○			他事業所の取り組みや児童クラブでの取り組みを伺い、活動内容が固定化されないようにしています。子どもたちの利用が不定期の為、活動内容が同じになることもありますが、1日の活動を通して様々な活動が経験できるようにしています。
	13	平日、休日、長期休暇に応じて、課題をきめ細やかに設定して支援しているか		○		基本土曜日だけの開所としている為、年間を通した活動内容を考えています。
	14	子どもの状況に応じて、個別活動と集団活動を適宜組み合わせ放課後等デイサービス計画を作成しているか	○			子どもの状況に合わせて個別対応を行っていますが、個別支援計画の中にまでは記載できていません。
	15	支援開始前には職員間で必ず打合せをし、その日行われる支援の内容や役割分担について確認しているか	○			活動の打ち合わせ・振り返りの時間を設けています。
16	支援終了後には、職員間で必ず打合せをし、その日行われた支援の振り返りを行い、気付いた点等を共有しているか	○				
17	日々の支援に関して正しく記録をとることを徹底し、支援の検証・改善につなげているか	○			個人記録や全体記録をとっています。	

	18	定期的にモニタリングを行い、放課後等デイサービス計画の見直しの必要性を判断しているか		○		利用がなく、定期的にモニタリングができていないケースも見受けられる為、改善していきたいです。
	19	ガイドラインの総則の基本活動を複数組み合わせ合わせて支援を行っているか		○		
関係機関や保護者との連携	20	障害児相談支援事業所のサービス担当者会議にその子どもの状況に精通した最もふさわしい者が参画しているか		○		
	21	学校との情報共有(年間計画・行事予定等の交換、子どもの下校時刻の確認等)、連絡調整(送迎時の対応、トラブル発生時の連絡)を適切に行っているか		○		小学校連絡会や幼保小連絡会を通して、情報共有や勉強会の機会を設けています。
	22	医療的ケアが必要な子どもを受け入れる場合は、子どもの主治医等と連絡体制を整えているか		○		受け入れの際には行っていますが、現在対象児はいないです。
	23	就学前に利用していた保育所や幼稚園、認定こども園、児童発達支援事業所等との間で情報共有と相互理解に努めているか		○		相談支援事業所と連携を図り、情報共有ができるようにしています。
	24	学校を卒業し、放課後等デイサービス事業所から障害福祉サービス事業所等へ移行する場合、それまでの支援内容等の情報を提供する等しているか		○		今現在、対象児がいません。
	25	児童発達支援センターや発達障害者支援センター等の専門機関と連携し、助言や研修を受けているか		○		
	26	放課後児童クラブや児童館との交流や、障害のない子どもと活動する機会があるか		○		保育園の園児や戸外遊びを通して地域の人との交流を図っています。
	27	(地域自立支援)協議会等へ積極的に参加しているか		○		理事長が子ども・子育て会議の委員、管理者が子ども部会の委員になっています。
	28	日頃から子どもの状況を保護者と伝え合い、子どもの発達の状況や課題について共通理解を持っているか		○		送迎や活動終了後の振り返りを通して、話す時間を作っています。
	29	保護者の対応力の向上を図る観点から、保護者に対してペアレント・トレーニング等の支援を行っているか		○		年6回懇談会を実施しています。その際、専門職の先生や先輩ママ・パパを招いての勉強会を行っています。
保護者への説明責任等	30	運営規程、支援の内容、利用者負担等について丁寧な説明を行っているか		○		契約時に説明を行っています。
	31	保護者からの子育ての悩み等に対する相談に適切に応じ、必要な助言と支援を行っているか		○		日々の振り返りや個別支援計画を通して、話す機会を設けています。
	32	父母の会の活動を支援したり、保護者会等を開催する等により、保護者同士の連携を支援しているか		○		父母の会は設立していませんが、懇談会を通して保護者同士のコミュニケーションが図れるように心掛けています。

	33	子どもや保護者からの苦情について、対応の体制を整備するとともに、子どもや保護者に周知し、苦情があった場合に迅速かつ適切に対応しているか	○			
	34	定期的に会報等を発行し、活動概要や行事予定、連絡体制等の情報を子どもや保護者に対して発信しているか	○			おたよりや年間計画、予約表等を通して、周知しています。
	35	個人情報に十分注意しているか	○			契約時に書面を用いて説明を行っています。
	36	障害のある子どもや保護者との意思の疎通や情報伝達のための配慮をしているか	○			必要に応じて、視覚支援を用いた対応を行っています。
	37	事業所の行事に地域住民を招待する等地域に開かれた事業運営を図っているか		○		行事の際に、地域の方の協力を得ています。今後も日頃からの関係性を築いていきたいです。
非常時等の対応	38	緊急時対応マニュアル、防犯マニュアル、感染症対応マニュアルを策定し、職員や保護者に周知しているか	○			掲示を行い、周知しています。また、緊急時の対応が出来るよう連絡表に緊急連絡先を3ヶ所書いて頂き、緊急連絡ができる状況を確認しています。
	39	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を行っているか	○			事業所としては隔月で避難訓練を行い、放課後等デイサービス利用児の対象の避難訓練は年1回行っています。
	40	虐待を防止するため、職員の研修機会を確保する等、適切な対応をしているか	○			研修に参加し、研修終了後に職員に伝達を行っています。
	41	どのような場合にやむを得ず身体拘束を行うかについて、組織的に決定し、子どもや保護者に事前に十分に説明し了解を得た上で、放課後等デイサービス計画に記載しているか			○	契約時、身体拘束についての同意説明は行っていますが、基本身体拘束は行わないスタイルをとっています。
	42	食物アレルギーのある子どもについて、医師の指示書に基づく対応がされているか	○			医師の指示書の元、除去食の提供をしています。
	43	ヒヤリハット事例集を作成して事業所内で共有しているか	○			外傷記録簿や個人日誌に記録をとっている。朝礼等を通して職員に周知を行い、再発防止に努めています。

平成 31 年度 意見・苦情受付内容

①閉所の連絡ができていなかった《児童発達支援センターおひさま Sun》

- ・受付日：令和 1 年 7 月 1 日（月）
- ・申込方法：直接（口頭）
- ・申し出者：利用児保護者
- ・報告の要否：要・否

<内容>

令和 1 年 7 月 1 日（月）は、鹿児島市に土砂災害警報レベル 4 の警報が発令された為、急遽、活動閉所となった。この日の活動参加者には電話連絡にて閉所の旨をお伝えした。しかし、参加予定だったお子さんの連絡が漏れてしまい、活動の時間に来所された。職員が口頭で、閉所の旨をお伝えし謝罪したところ、表情が硬く、動作を止めることなく「はい」と答え、帰る姿があった。

<対応と結果>

その場で担当職員より、謝罪し担当職員にミスがあった旨を説明した。

帰られた後に、児童発達支援管理責任者と所長へ報告し、翌日の 7 月 2 日（火）に電話にて苦情受付担当の児童発達支援管理責任者より謝罪した。

今後は、保護者と利用日について話をした際は、すぐに予約表・日報にチェックをすることや、利用日の前日に、参加予定の利用児の確認をグループ担当が行う。（難しい際は、当日行う）非常事態の際の電話連絡等の際は、対応後に漏れがないかを改めて確認する。謝罪等必要な案件については、担当者のみで対応せず、上司等へすぐに報告し判断を仰ぐ。以上のことに気を付けていく。

②活動中、自分の子どもが放置されているように感じた意見があった《児童発達支援センターおひさま Sun》

- ・受付日：令和 1 年 1 2 月 6 日（金）
- ・申込方法：直接（口頭）
- ・申し出者：利用児保護者
- ・報告の要否：要・否

<内容>

活動後に、「(本児より) 年下の子どもさんや手のかかる子どもさんがいて、そちらばかりにスタッフが手をかけており、自分の子どもが放置されているように感じた」と意見があった。

<対応と結果>

その場で、グループ担当より謝罪と状況の確認・説明を行った。母親の思いを受け止めながら話をする中で、先の見通しが持てたようであった。

また、振り返りで、活動中の職員配置について話し合い、改善を図った。保護者の思いに寄り添い、必要な支援を行っていききたい。

保護者等からの児童発達支援事業所評価の集計結果(公表)

公表: 令和2年2月15日

事業所名 おひさまSun

保護者等数(児童数) 47 回収数 44 割合 94 %

	チェック項目	評価				ご意見	ご意見を踏まえた対応
		はい	どちらとも いえない	いいえ	わから ない		
環境・ 体制整備	1 子どもの活動等のスペースが十分に確保されている	39	5			子どもの人数が多い時は、狭くなるがしやがない。 人数が多くなると仕方ないですが、遊びの種類をきいて、ロッカーやマット等、出来る限りして下さっていると思います。 人数が増え、危ないと思うことがある。 ゲームあそびで10人程度で活動する際、少し狭さを感じることもある。 人数が増えてきたので、活動する場所が狭く感じました。 拝見、ご説明頂けており、満足しています。	・室内に限らず園庭遊び、お散歩、行事等を工夫し、取り入れるようにしています。 ・室内活動にしては、最低基準以上の活動室の広さは確保していますが、今後も人数に応じて工夫していきたいと思います。
	2 職員の配置数や専門性は適切である	42	2			適切である。 子どもが奇声を上げている時等すぐ対応して接し方を教えて下さり、感謝しております。 先生方一人ひとりの子ども達に対する配慮がとてもありがたいです。 大変そうなお子に専属でついているイメージ。 拝見、ご説明頂けており、満足しています。 子どもの人数が多い時、動きが多い子が多い日は、先生方も余裕がなさそうで心配な日はあります。	・体制等ばたばたしてしまう時があり、申し訳なく思っています。 ・活動に複数職員が入ることで、対応できるように心掛けています。 ・日々、打ち合わせや振り返りの時間を設け、活動の反省等次に活かせるように話をするようにしています。 ・研修や勉強会等を通して、専門的に学べるように努めています。 ・お子さんの目標に合わせて対応するように心掛けています。
	3 生活空間は、本人にわかりやすい構造化された環境になっている。また、障害の特性に応じ、事業所の設備等は、バリアフリー化や情報伝達等への配慮が適切になされている	43	1			子どもの様子から不安はない様です。 たまに廊下にマットや活動に使用した道具がそのままになっている。	・職員間で打ち合わせ等で話し、道具をなおす場所等を気をつけながら改善できるようにします。 ・掲示物については、安全面から子どもの手の届かない場所に掲載するようにしています。分離室、更衣室の掲示物共に見やすい場所等を検討して配置できるようにします。
	4 生活空間は、清潔で、心地よく過ごせる環境になっている。また、子ども達の活動に合わせた空間となっている	39	5			活動しやすく考えて下さっていると思います。 物、一つ置いていないので、怪我等せずのびのびし、安心して利用できています。 時々、手洗い場の床が濡れており、子どもが濡れているのを嫌がって歩こうとしない事があります。 マットがあれば有り難いです。 拝見、ご説明頂けており、満足しています。	・マットについては、安全面に考慮しながら設置できるようにしたいと思います。 ・お子さんによっては感覚が苦手なお子さんもいらっしゃいますので、グループ全体の様子を見ながら設置しています。
5 子どもと保護者のニーズや課題が客観的に分析された上で、児童発達支援計画が作成されている	44				保護者の意見をおひさま相談センターと共有してくれているので、課題が分かりやすいです。 拝見、ご説明頂けており、満足しています。	・今後も一人ひとりに合わせられるように設定し、保護者の方と話しをする中で、ニーズ等を取り入れながら課題を計画に反映します。	
6 児童発達支援計画には、児童発達支援ガイドラインの「児童発達支援の提供すべき支援」「発達支援(本人支援及び移行支援)」、「家族支援」、「地域支援」で示す支援内容から子どもの支援に必要な項目が適切に選択され、その上で、具体的な支援内容が設定されている	42	2			自分がまだ詳しく分かっていません。 保護者の意見をおひさま相談センターと共有してくれているので、課題が分かりやすいです。 項目文が難しく、分からないことがありますが、前年度のを拝見し、了解できました。 個々に応じた支援内容が具体的に設定されているように感じない。	・目標の話だけでなく、支援内容を具体的に話すことや連絡会を大事にしています。その中で、支援内容をより具体的に話ができるように心掛けています。 ・保護者の方のニーズも取り入れるようにしていますので、疑問点等お話しして頂ければと思います。	
7 児童発達支援計画に沿った支援が行われている	39	3		2	意見を伝えると次の活動の時に様子を見てくれたり、次回の活動へと繋げてきています。 毎度、有り難い程の工夫で一人ひとりに沿った支援がなされています。 支援計画に沿った支援というより、月の活動に沿ったものでは。	・おたよりでは、グループの月の計画となっていますが、その中で、支援計画・支援内容については、打ち合わせの時間や振り返りの時間等でお子さんに合った支援を考え、共通理解できるようにし、支援へと繋げるようにしています。 ・月の計画では、感覚遊び、運動遊び、製作遊び、お散歩等感覚統合を主に取り入れるようにしています。	

	チェック項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	わから ない	ご意見	ご意見を踏まえた 対応
適切な 支援の 提供	8 活動プログラムが固定化しないよう工夫されている	40	4			その都度、振り返りで反省点や課題等話をしてくれま す。 毎度、有り難い程の工夫で一人ひとりに沿った 支援がなされています。 毎日の活動は変えてあると思うのですが、お遊 戯等の小さいプログラムの踊りや曲も変えて欲 しい。	・お遊戯等の曲等については、活動 が始まる期待が持てるように、見通 しを持って活動に安心して入ること ができるように、同じ曲を使用してい ます。 ・子どもたち自身が出来たという達成 感も味わえるように同じ曲の中 で、関わり方や提示の仕方を工夫す るようにしています。
	8 保育所や認定こども園、幼稚園等との 交流や、地域の子どもと活動する機会 があるか	21	5	4	14	くすの子保育園との交流はある。 連絡会はとても助かります。 まだ、そのような機会に合っていないが、隣の保 育園に通っているの。 まだ参加した事がないのですが、機会があれば楽 しみです。	・登録の9割のお子さんが幼保・認定 こども園に併行通園しています。 ・くすの子保育園と種まきの機会に 交流できるようにしています。その後 も園庭での活動等を通して、交流に 繋がっています。 ・地域の行事等をお知らせ出来るよ うにしています。
	10 幼稚園・保育園・認定こども園とおひさ まSunの連携がとれているか	29	4		11	保育園の先生方と連携して頂き、助かっていま す。 とれている。 月1回の訪問は有り難いです。 幼稚園とおひさまSunと話通っているの、あり がたいです。 幼稚園での様子も定期的に教えて欲しい。 連絡会后、先生と話したことを教えて頂いてい るので、とれていると思います。 定期的に話合いをしていないと思う。くすの子保 育園に転園しない限り無理だと思う。 まだ日も浅くわからないのですが、連絡会に参加さ せて頂こうと思います。	・連絡会を年2回計画しています。保 護者から聞いて欲しいこと等を含 め、話をしたことや情報交換を行っ たことに関しては、保護者へお伝え できるように心掛けています。今後も より良い連携ができるようにしてい きたいと思ひます。
適切な 支援の 提供	11 運営規程、利用者負担等について丁寧な 説明がなされた	43			1	忘れたり、分からなかつたりするといつでも回答 をもらえる。 領収書あり。	・初めての方には、配布と合わせて 説明するようにしています。また、領 収書等も配布するようにしています。
	12 児童発達支援ガイドラインの「児童発達 支援の提供すべき支援」のねらい及び 支援内容と、これに基づき作成され た「児童発達支援計画」を示しながら、 支援内容の説明がなされた	42			2	プリントを頂いたり、一緒にを通して読みあげて 頂いているので、その時に理解しています。 丁寧になされていました。 毎回の振り返りで説明(支援内容)して下さって います。	・振り返りや個別に説明するようにし ています。
	13 保護者に対して家族支援プログラム (ペアレント・トレーニング等)が行われ ている	31	6	1	6	その都度質問したり、相談することができている。 家庭でも実践できるようにアドバイス頂き、効果 が得られていると思います。 特性に合った声の掛け方を教えて頂きたいです。 面談とは言わず、いつでも相談に応じて下さいま すし、ペアトレーニング等も一緒になって助言 も頂いています。 何にでもよく褒めて頂けますが、言う事を聞かない 時の対処の仕方でも教えて頂きたいと思う時が あります。 行われていないように感じます。	・家族通園を通してきて頂いている ので、客観的にマジックミラーから見 て頂いたり、話をしたりしながら擦り 合わせを行うようにしています。ま た、懇談会や療育相談の実施、子ど もに合わせながら保護者と一緒に活 動するグループ等も設定しているの で、一緒に考え、実践できるようにし ていることが、当事業所のペアレン トトレーニングと考えています。 ・今後、ペアレントトレーニング等も 考えていきたいと思ひます。 ・一人ひとりに合わせながら対応で きるように心掛けています。
	14 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か	42	1		1	幼稚園の訪問等その都度情報交換や活動での 課題の話ができている。 仕事の都合でなかなか伝え合えない事も。 毎回細かい気づきを頂き、声掛けして頂いて います。 特性に合った声の掛け方を教えて頂きたいです。 面談とは言わず、いつでも相談に応じて下さいま すし、ペアトレーニング等も一緒になって助言 も頂いています。 日々変わる子どもの成長に合わせて悩みを聞いて もらえ、アドバイスをもらえて助かっています。	・振り返りの中で話をすることや専門 療育士の先生から頂いた話等も振り 返りながら保護者と話ができるよ うにしています。 ・特性に合った関わり等今後も具体 的に話ができるように心掛けていき ます。
	15 定期的に、保護者に対して面談や、育 児に関する助言等の支援が行われて いる	38	4		2	できている。 自分では気づかない子どもの変化等教えて頂 いたり、成長を喜んでもらえたりすることで、前向 きに関われることができていると思ひます。 振り返りの際、ねらい、関わり方結果、今後の課 題等明確に伝えて欲しい。事実のみではなく、 本当によく共通理解してもらっています。 日々変わる子どもの成長に合わせて悩みを聞いて もらえ、アドバイスをもらえて助かっています。	・随時、話ができるように心掛けてい ます。また、就園、就学等お子さん のタイミングを見ながらお声掛けさ せてもらっています。 ・複数職員が入ることで、一人ひとり と話ができるように心掛けていま す。

	チェック項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	わから ない	ご意見	ご意見を踏まえた 対応
	16 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支援されている	31	3		10	活動中、(分離)の際、意見交換できている。懇談会に参加させて頂いたのですが、長机からかとても緊張しました。はじまりの会の様な形だとどうでしょうか。保護者同士の交流ももって、いい機会になりました。	・分離のグループ等に関しては、分離室にて保護者同士話ができるように部屋や時間を設けています。 ・懇談会は年3回計画しています。会場等今後も話やすいように検討していきたいと思っています。
	17 子どもや保護者からの相談や申入れについて、対応の体制が整備されているとともに、子どもや保護者に周知・説明され、相談や申入れをした際に迅速かつ適切に対応されている	43	1			その都度、相談に応じてくれたり、時間を作ってくれている。兄弟共によくしてもらっている。	・その日に対応できていない時もあり、申し訳ありません。相談等に関しては、その時や後日等、対応できるようにしています。
	18 子どもや保護者との意思の疎通や情報伝達のための配慮がなされている	43	1			困ることは今のところありません。ご説明頂けており、満足しています。	・打ち合わせや振り返り等を通して、職員同士情報共有しながら対応しています。また、保護者の方と随時話をさせてもらい、次に繋げられるようにしています。
	19 定期的に会報やホームページ等で、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る	43	1			ホームページの紹介は受けたが、月のおたよりを活用している。ご説明頂けており、満足しています。	・ホームページにおたよりや行事等を月に1回更新しています。 ・今年度の自己評価の結果に関しては、懇談会やホームページにてお知らせ・掲載予定です。
	20 個人情報の取扱いに十分注意されている	42			2	心配はしていません。最初でお願いしてあるので。その都度聞いて来られるので。ご説明頂けており、満足しています。	・契約時に説明させてもらっています。 ・別に掲載する際は、随時確認するようにしています。
非常時等の対応	21 緊急時対応マニュアル、防犯マニュアル、感染症対応マニュアル等を策定し、保護者に周知・説明されている。また、発生を想定した訓練が実施されている	36	2	1	5	よく分かりません。必要に応じた際に説明を受けたりする。まだ、通って一度もないような、休みの日に合ったのかもです。	・契約の際や感染症に関しては、振り返りの際に話をするようにしています。また、更衣室、分離室に掲載するようにしています。 ・不審者対応も計画するようにしています。
	22 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る	42	2			訓練等行われているが、都合が悪く参加できないこともある。私は、参加した事がないですが、保育園と一緒にしていると思います。行われているとおもいます。	・月に1回避難訓練を計画しています。様々な火事・地震・風水害等を想定し計画するようにしています。 ・くすの子保育園と合同の総合避難訓練を年1回行うようにしています。
満足度	23 子どもは通所を楽しみにしている	40	4			疲れていると嫌がることもあるが、行くに参加してくれているので、楽しみにしているのだと思います。楽しみにしています。慣れてきたことで、自分からの発信が多くなり、受け止めて頂いて自信となっている気がします。門の前に来るとすぐ部屋に走って行く姿を見ると楽しんでいます。毎回、「今日のおひさまSunは何するの?」と聞いてきます。毎回の活動も本当に楽しんでいる様に思います。お休みの日にも「おひさまSun行く?」と聞いてくる程楽しみの様です。落ち着きがないのは大きく変化はありませんが、療育のおかげか小さな成長はできているので、よろしく願います。	・職員全員が子どもが楽しめるように活動を計画し、対応や自信へと繋がる様に心掛けています。 ・子どもにとってどういう対応がいいのか迷われた際はいつでも連絡を頂き、対応できるように心掛けていきたいと思っています。
	24 事業所の支援に満足している	44				先生達の優しい支援や適切な判断と対応に感謝しています。満足している。いつも声掛けや支援の工夫をしてくださり、ありがとうございます。本当に通って良かったと感謝の気持ちです。おひさまSunに通えることになって本当に良かったと感じています。心に寄り添う支援に心から感謝しています。	・家族通園を通して、日々の活動や関係機関等との連携を大切にしながら対応していくことを大事にし、よりよい形で支援できるように心掛けています。

○この「保護者等からの事業所評価の集計結果(公表)」は、保護者等の皆様へ「保護者等向け児童発達支援評価表」により事業所の評価を行っていただき、その結果を集計したものです。

保護者等からの放課後等デイサービス事業所評価の集計結果

公表: 令和2年2月15日

事業所名 おひさまSun

保護者等数(児童数) 24 収数 12 割合50%

	チェック項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない	ご意見	ご意見を踏まえた 対応
環境・ 体制整備	1 子どもの活動等のスペースが十分に確保されているか	6	5	1		本気でボール遊びの様ですが、室内に居る他の子に当たらないのか心配です。 こども達も大きくなるとやや狭く感じる。 活動内容によって十分な広さではない。	・ボール遊び等は室外で行えるようにしています。 ・お散歩や行事等設定しながら活動しています。 ・子ども達と一緒にどのようして遊ぶ形がいいか話をしたりしながら活動を行っています。
	2 職員の配置数や専門性は適切であるか	12					10:2に対して、お子さんに合わせて、+1~2人配置するようにしています。
	3 事業所の設備等は、スロープや手すりの設置などバリアフリー化の配慮が適切になされているか	8	4				全ての方へのバリアフリー化は出来ていないが、心のバリアフリーに心掛けています。
適切な 支援の 提供	4 子どもと保護者のニーズや課題が客観的に分析された上で、放課後等デイサービス計画*1が作成されているか	12					保護者との話等を通して、振り返り等をした上で、活動へ繋げるようにしています。 話し合いを中心とした、ソーシャルスキルや自信へ繋げることを大事にしています。
	5 活動プログラム*2が固定化しないよう工夫されているか	11	1			夏休みにみんなでプール、外食に行くという活動があったが、たまには外食に行くという活動があってもいいと思う。	外食に関しては、目的を学年に合わせて検討しているようにしたいと思います。
	6 児童クラブや地域の子どもと活動する機会があるか	8	3	1		公園や図書室で空間を共有するだけでも、交流できると思う。	地域交流に関しては、あいご会と年1回もちつき会を計画しました。 とても楽しんでくれています。次回は、もちつきの日だけでなく、交流の時間を設けていきたいと思っています。
	7 支援の内容、利用者負担等について丁寧な説明がなされたか	12					振り返りや随時話をさせてもらっています。 負担金等につきましては、領収書をお渡ししています。
	8 日頃から子どもの状況を保護者と伝え合い、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るか	11	1			学校でのことも把握してそれに応じて頂いているので有り難い。	終了時間の15分前に振り返りの時間を設け、全体へ活動のねらいやお子さんの様子をお伝えするようにしています。個別でのお伝えもしています。 また、年に1回小学校連絡会を行い、情報交換し、保護者の方へお伝えするようにしています。 個別支援計画を通し、お話しできるように心掛けています。
	9 保護者に対して面談や、育児に関する助言等の支援が行われているか	12				不安な事に対して、親身に先生達が話を聞いてくれています。 育児のちょっとしたことで相談させて頂き、有り難いです。	保護者の方といろいろなお話しができるように心掛けています。 育児のこと以外のお話しもよく聞く様にしています。

保護者への説明等	10	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支援されているか	11	1		色々聞きたいことなど、興味のあることに支援して頂いております。	保護者同士お話しする時間に関しては、児童発達支援の時よりも少なくなっていると思います。振り返りの時間を設け、お話しできるようにしています。年に4回懇談会を設けるようにしています。
	11	子どもや保護者からの苦情について、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るか	12				意見や要望を頂いたときは、すぐ対応できるようにしています。なかなか至らないところもあるかと思いますが、適切に行うように心掛けています。
	12	子どもや保護者との意思の疎通や情報伝達のための配慮がなされているか	12				送り迎えを保護者の方に行ってもらっているので、情報等を直接伝えるように心掛けています。
	13	定期的に会報やホームページ等で、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しているか	11	1		献立表も欲しい。ホームページがあるので、必要なことが分かり、準備するのが助かっています。メール連絡もできるので助かります。	献立表等用紙で用意し、更衣室・分離室に置くようにしています。すみません。ない時は、お声掛け下さい。
	14	個人情報に十分注意しているか	12				契約の際に説明を行い、ビデオやホームページ等ある場合は、随時確認を行うようにしています。知りえた情報は口外しないように職員へ周知しています。
非常時等の対応	15	緊急時対応マニュアル、防犯マニュアル、感染症対応マニュアルを策定し、保護者に周知・説明されているか	12				契約の際に説明し、掲示するようにしています。随時お知らせ等で掲示するようにもしています。
	16	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るか	8	4			学童Gで避難訓練を行う時もあります。マメールを利用した避難訓練に関して、今後検討しています。
満足度	17	子どもは通所を楽しみにしているか	8	4		自宅周囲のお友達との時間を子どもが優先させるようになり、利用に積極的でない。毎回、楽しみにしています。仕事が好きであり、作りたいものが作れると喜んでいきます。成長してきているようなことを感じるようになったので、頑張っているところもあると思う。基本楽しみにしていると思う。	子ども達が安心して楽しめるように心掛けています。少しずつ地域の子供達と遊べるようになることは、とてもいい事だと思っています。いつでも相談できるような体制作りを心掛けているので、何でもおっしゃって下さい。
	18	事業所の支援に満足しているか	12			いつも大変ありがとうございます。細やかな支援をして頂き、ありがとうございます。	至らない点もあるかと思いますが、子ども達や保護者の方が安心して相談できるように心掛けています。いろいろな意見や要望を頂けてありがたいです。今後も工夫していけるようにしていきたいと思っています。

*1 放課後等デイサービスを利用する個々の子どもについて、その有する能力、置かれている環境や日常生活全般の状況に関するアセスメントを通じて、総合的な支援目標及び達成時期、生活全般の質を向上させるための課題、支援の具体的内容、支援を提供する上での留意事項などを記載する計画のこと。放課後等デイサービス事業所の児童発達支援管理責任者が作成する。

*2 事業所の日々の支援の中で、一定の目的を持って行われる個々の活動のこと。子どもの障がい特性や課題、平日/休日/長期休暇の別等に応じて柔軟に組み合わせて実施されることが想定されている。

なかまっち 利用者アンケート調査票の集計結果

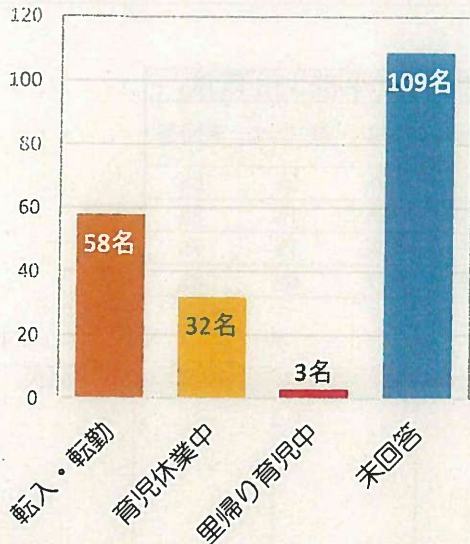
＜令和元(平成31)年度調査＞
○実施期間 令和2年1月31日～4月2日

問1 回答者

男性	12名	合計	202名
女性	190名		

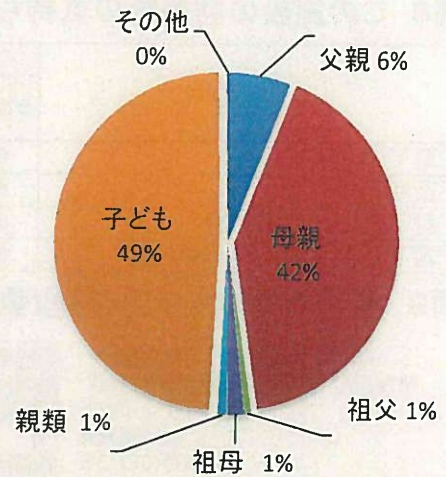
10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代以上
0名	30名	123名	42名	2名	5名	0名

問2 現在の状況(来所者数202名)



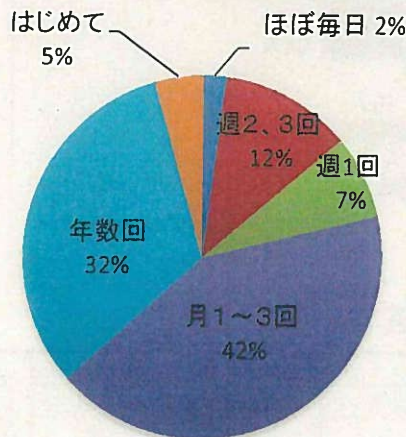
問3 どなたが来られましたか。来られた方(全員)について

父親	26名
母親	181名
祖父	3名
祖母	7名
親類	4名
子ども	213名
その他	1名



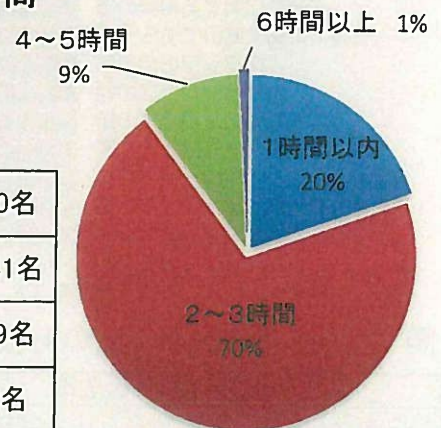
問4 利用頻度

ほぼ毎日	4名
週2.3回	24名
週1回	15名
月1～3回	85名
年数回	65名
はじめて	9名



問5 滞在時間

1時間以内	40名
2～3時間	141名
4～5時間	19名
6時間以上	2名



問6 この施設でのサービスに満足していますか

	平成30年度					令和元(平成31)年度				
	満足	だいたい満足	普通	やや不満	不満	満足	だいたい満足	普通	やや不満	不満
利用手続きの容易さ	86%	10%	4%	0%	1%	68%	20%	10%	1%	0%
施設内の案内表示のわかりやすさ	83%	12%	4%	0%	1%	63%	27%	9%	0%	0%
施設内の設備等の使いやすさ	81%	16%	3%	0%	0%	65%	27%	7%	0%	0%
遊具やおもちゃの使いやすさ	77%	19%	3%	1%	0%	67%	25%	7%	0%	0%
展示、講座、イベント等の内容	69%	23%	8%	0%	0%	59%	29%	10%	1%	0%
施設の清潔さ	78%	19%	3%	0%	0%	67%	25%	8%	0%	0%
職員の対応、身だしなみ	89%	9%	2%	0%	0%	72%	23%	4%	0%	0%
施設を利用した全般的な満足度	81%	18%	1%	0%	0%	66%	27%	5%	0%	0%

なかもっち 利用者アンケート調査票の集計結果

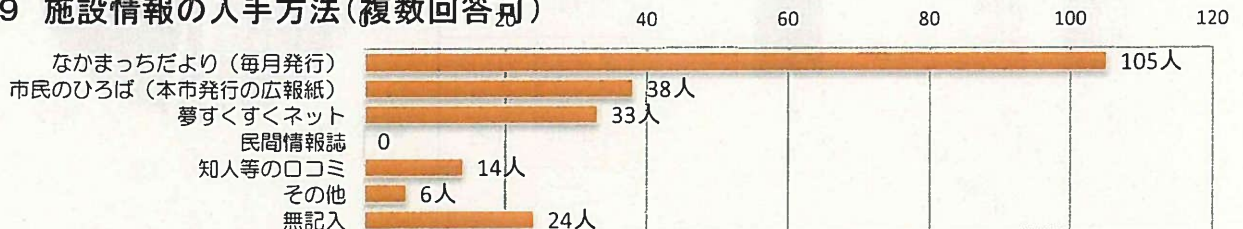
問7 この施設を利用した感想をお聞かせください

	平成30年度				令和元(平成31)年度				
	とても そう思う	そう思う	あまり 思わない	思わない	とても そう思う	そう思う	あまり 思わない	思わない	未回答
こどもにとって安心して過ごせる場所である	77%	23%	0%	0%	71%	29%	0%	0%	0%
保護者にとって居心地のよい場所である	65%	35%	0%	0%	66%	34%	0%	0%	0%
子育てに関する情報を提供してくれる	60%	37%	3%	0%	58%	39%	3%	0%	0%
保護者同士の交わりや仲間作りの機会がある	44%	45%	11%	0%	49%	41%	11%	0%	0%
スタッフに気軽に相談できる	62%	35%	3%	0%	63%	35%	2%	0%	0%
親子や家庭で楽しめるイベントがある	56%	42%	2%	0%	59%	38%	3%	0%	0%
父親が参加しやすい環境やプログラムがある	36%	54%	6%	1%	46%	45%	8%	0%	1%

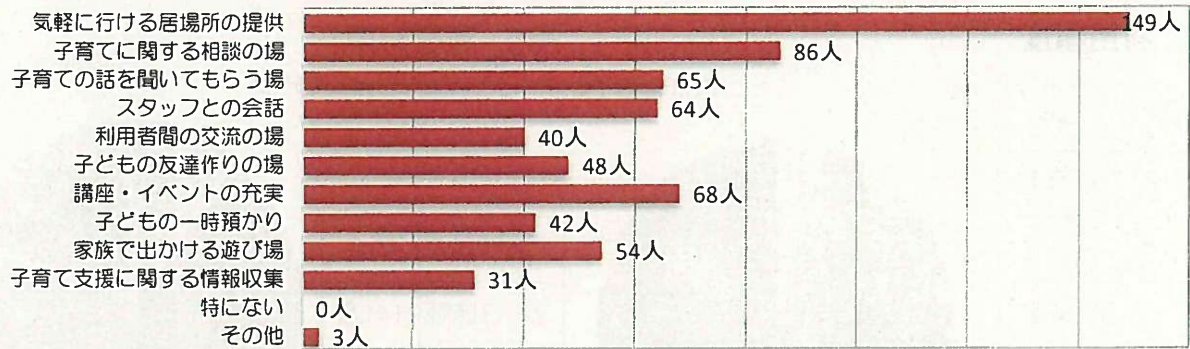
問8 この施設の利用後の気持ちの変化について

	平成30年度			令和元(平成31)年度			
	改善された	変わらない	悪くなった	改善された	変わらない	悪くなった	未回答
子育ての負担感	65%	35%	0%	75%	16%	0%	8%
不安やイライラ	69%	31%	0%	75%	16%	1%	8%
子育てに対する孤独感	68%	32%	0%	77%	14%	1%	7%
子育てを楽しいと思う気持ち	68%	32%	0%	74%	17%	0%	8%

問9 施設情報の入手方法(複数回答可)



問10 施設に期待する事(複数回答可)



問11 他に利用したことのある施設(複数回答可)

親子つどいの広場				児童センター			その他	地域の 保育所等
りぼんかん	たにっこりん	なかよしの	いしききらら	城南	三和	郡山		
124名	39名	26名	48名	12名	6名	1名	地域福祉館2名 鴨池福祉館1名 始良の支援センター1名 無記入1名	
地域子育て支援センター								
松青ひろば	はらっぱ	上町わくわくランド	いっぺこっぺ	つくしびよびよ	花	ドリームキッズ	わくわくバンド	
3名	8名	9名	3名	6名	2名	1名	0名	2名

問12 施設に対するご意見やご要望(※別紙参照)

問13 父親が参加しやすかったり、保護者同士の交わりや仲間作りがしやすくなると思われるイベント・講座や取組みがあれば、具体的にご記入下さい(※別紙参照)

問14 「また来たい。また来よう」と思ってもらえる「なかもっち」となるために、何が必要だと思われるか?(※別紙参照)

なかまっち 利用者アンケート調査票の集計結果

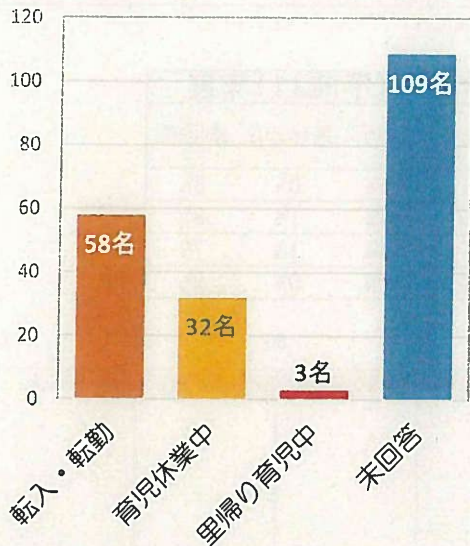
＜令和元(平成31)年度調査＞
○実施期間 令和2年1月31日～4月2日

問1 回答者

男性	12名	合計	202名
女性	190名		

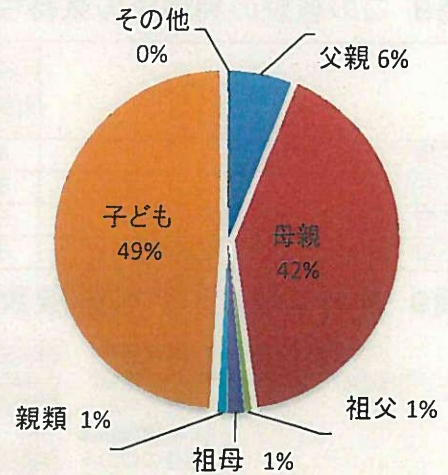
10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代以上
0名	30名	123名	42名	2名	5名	0名

問2 現在の状況(来所者数202名)



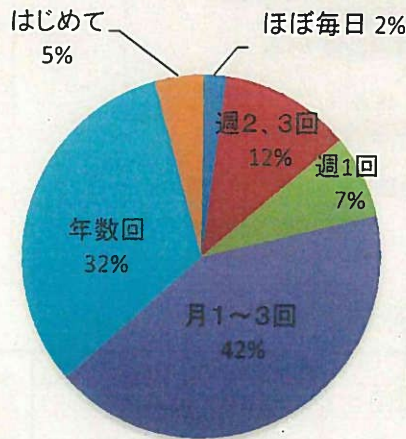
問3 どなたが来られましたか。来られた方(全員)について

父親	26名
母親	181名
祖父	3名
祖母	7名
親類	4名
子ども	213名
その他	1名



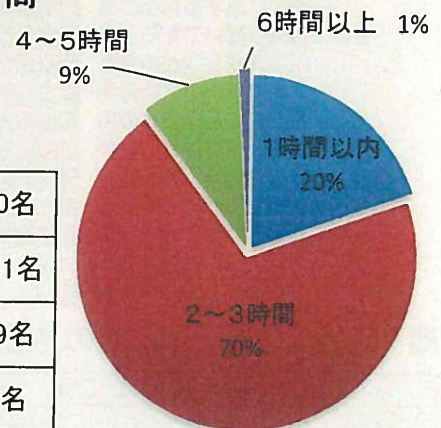
問4 利用頻度

ほぼ毎日	4名
週2、3回	24名
週1回	15名
月1～3回	85名
年数回	65名
はじめて	9名



問5 滞在時間

1時間以内	40名
2～3時間	141名
4～5時間	19名
6時間以上	2名



問6 この施設でのサービスに満足していますか

	平成30年度					令和元(平成31)年度				
	満足	だいたい満足	普通	やや不満	不満	満足	だいたい満足	普通	やや不満	不満
利用手続きの容易さ	86%	10%	4%	0%	1%	68%	20%	10%	1%	0%
施設内の案内表示のわかりやすさ	83%	12%	4%	0%	1%	63%	27%	9%	0%	0%
施設内の設備等の使いやすさ	81%	16%	3%	0%	0%	65%	27%	7%	0%	0%
遊具やおもちゃの使いやすさ	77%	19%	3%	1%	0%	67%	25%	7%	0%	0%
展示、講座、イベント等の内容	69%	23%	8%	0%	0%	59%	29%	10%	1%	0%
施設の清潔さ	78%	19%	3%	0%	0%	67%	25%	8%	0%	0%
職員への対応、身だしなみ	89%	9%	2%	0%	0%	72%	23%	4%	0%	0%
施設を利用した全般的な満足度	81%	18%	1%	0%	0%	66%	27%	5%	0%	0%

なかまっち 利用者アンケート調査票の集計結果

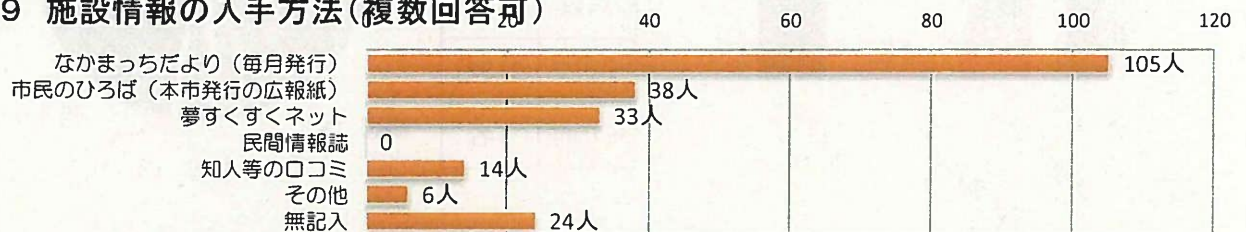
問7 この施設を利用した感想をお聞かせください

	平成30年度				令和元(平成31)年度				
	とても そう思う	そう思う	あまり 思わない	思わない	とても そう思う	そう思う	あまり 思わない	思わない	未回答
子どもにとって安心して過ごせる場所である	77%	23%	0%	0%	71%	29%	0%	0%	0%
保護者にとって居心地のよい場所である	65%	35%	0%	0%	66%	34%	0%	0%	0%
子育てに関する情報を提供してくれる	60%	37%	3%	0%	58%	39%	3%	0%	0%
保護者同士の交わりや仲間作りの機会がある	44%	45%	11%	0%	49%	41%	11%	0%	0%
スタッフに気軽に相談できる	62%	35%	3%	0%	63%	35%	2%	0%	0%
親子や家庭で楽しめるイベントがある	56%	42%	2%	0%	59%	38%	3%	0%	0%
父親が参加しやすい環境やプログラムがある	36%	54%	6%	1%	46%	45%	8%	0%	1%

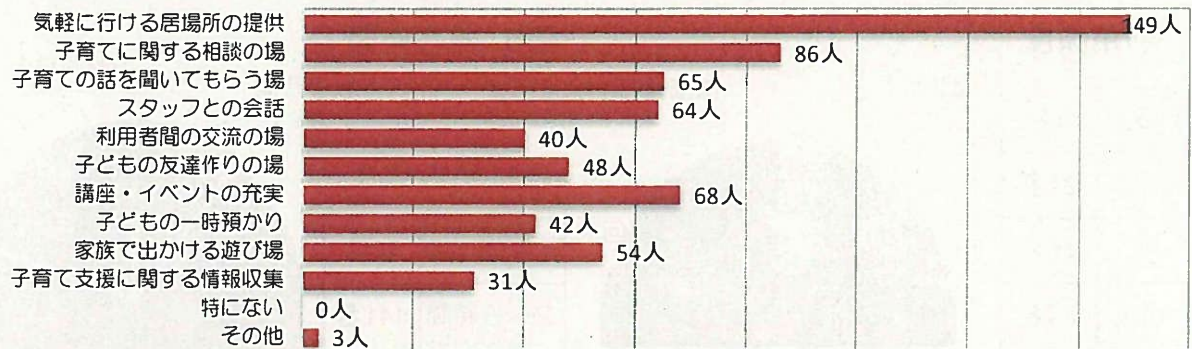
問8 この施設の利用後の気持ちの変化について

	平成30年度			令和元(平成31)年度			
	改善された	変わらない	悪くなった	改善された	変わらない	悪くなった	未回答
子育ての負担感	65%	35%	0%	75%	16%	0%	8%
不安やイライラ	69%	31%	0%	75%	16%	1%	8%
子育てに対する孤独感	68%	32%	0%	77%	14%	1%	7%
子育てを楽しみと思う気持ち	68%	32%	0%	74%	17%	0%	8%

問9 施設情報の入手方法(複数回答可)



問10 施設に期待する事(複数回答可)



問11 他に利用したことのある施設(複数回答可)

親子つどいの広場				児童センター			その他	地域福祉館2名 鴨池福祉館1名 始良の支援センター1名 無記入1名
りぼんかん	だにっこりん	なかよしの	いしききらら	城南	三和	郡山		
124名	39名	26名	48名	12名	6名	1名		
地域子育て支援センター								地域の 保育所等
松青ひろば	はらっば	上町わくわくランド	いっぺこっぺ	つくしびよびよ	花	ドリームキッズ	わくわくハンダ	
3名	8名	9名	3名	6名	2名	1名	0名	2名

問12 施設に対するご意見やご要望(※別紙参照)

問13 父親が参加しやすかったり、保護者同士の交わりや仲間作りがしやすくなると思われるイベント・講座や取組みがあれば、具体的にご記入下さい(※別紙参照)

問14 「また来たい。また来よう」と思ってもらえる「なかまっち」となるために、何が必要だと思われるか?(※別紙参照)

問12) 施設に対するご意見やご要望がありましたら、ご記入ください。

また、これまでの質問の中で具体的に書けることがありましたら、ご記入ください。

回答日	回答内容
1月31日	もう少し遅い時間まで空いていると尚いいです。また、なかまっちにも一時預かりがあるといいなあと思います。人見知りなので、ママ友作りは難しい気がします。
1月31日	大規模な施設ではない分、先生方や他のお母様方、子どもたちとの触れ合いがなかまっちはより密で子どもの発育・発達にとって、とても良いものだと思ってます。その為か、主人にとっては「女性と子どもの場」という印象があるらしくなかなか一緒に行こうとしません。そのかわりに主人がいる時は、別の日常(休日)として過ごしています。パパと一緒に来て居場所があるような何か男性らしい遊びができれば嬉しいです。
1月31日	りぼんかんで時々行われているおもちゃの病院をなかまっちでもしてもらえると嬉しいです。
2月1日	安心して子どもを遊ばせられるので助かっています。
2月2日	いつも職員さんが気さくに話してくださるので楽しいです。子どものことも遠くから見守ってしてくれるので安心できます。
2月2日	屋外の遊具がもっと充実してほしいです。
2月2日	5歳の娘がいますがまだ、オムツです。着替える場所がなく、車で着替えています。大きなベッドを1台でもよいので置いてほしいです(障害者用)
2月2日	一時預かりがあるとありがたい。外の遊び場も使えるのが、5歳までがいい。
2月2日	職員の方が色々話を聞いてくれて助かります。
2月2日	なかまっちでも一時預かりができるようになると嬉しいです。
2月2日	離婚後の面会交流で使用させて頂いています。私は主に見守りの立場ですが、おもちゃやイベントが充実していて子どもも楽しそうにしています。スタッフの方も優しく親しみやすく利用しやすいです。
2月2日	いつも買い物の途中での休憩場所として利用させて頂いています。大変助かっています。
2月2日	お片付け楽しいです。(*~*)お世話になつとります。プチ切れて帰宅してご迷惑をおかけしましたm(_)_m ふっかつ☆ コキ
2月3日	定員のあるイベントなどや年齢対象外のイベントの時にも午前・午後のミニイベントを開催してほしいです。
2月3日	いつも色々なイベントがあり行ってみようと思えるものが多く、特にコラボイベントが楽しいです。大きなイベントがなくてもスタッフの方が優しく気軽に立ち寄れて助かっています。
2月3日	なかまっちは、他の施設と比べるとスタッフがすごく丁寧で子どもたちとも積極的に遊んでくれて、トイレの時とかも下の子を見てくれたりと本当に居心地がいいです。車で来るのでパーキング代がかかるんですが、払ってでもここを選んでいきます。
2月3日	なかまっちは、スタッフが遊びの中に介入してきてくれるので親から話しかけやすい。りぼん館は施設が充実していて楽しいですが、スタッフの方々が入られることはなく、スタッフの方が動くときには注意される時という印象があります。また、広いため良くない行動をしていても親もスタッフもいないという状況があり、やや危険と覚えることが度々あります。
2月4日	一時預かりについて、6Fの屋上広場をなくして託児ルームを作って欲しい。保育園の一時預かりは、在園児で満員の為機能しておらず、民間の託児所は認可外のため利用を渋る。なかまっちの一時預かりは多くの保護者にとって必要な支援である。
2月5日	おもちゃなどの交換会の回数が増えると嬉しいです。
2月6日	トイレの便座を暖かくできると嬉しいです。
2月6日	一時預かりはしなくてもよいと思います。(キリがないので)スペースもあまりないので現状でかなり満足です。いつもスタッフの方に良くしてもらってます。
2月6日	トイレの保温便座・水をぬるま湯に。トイレ内の暖房を！エレベーター内の冷暖房。
2月6日	子どもの面倒を見て頂いたり、親にも声をかけて下さったり、親切に助けられます。ありがとうございます。(*~*)
2月7日	子どもが使いやすい手洗い場があると助かります。微妙に抱っこしなければならず、ハンドソープをつけてあげたりが大変。「いしきさら」さんの手洗い場は使いやすいです。
2月7日	子どもの一時預かりがあればとても助かります。
2月8日	ウィルスに対する空気清浄機があったらいいなと思います。効果はわかりませんが…。感染症が流行っている時期、来るか悩みます
2月9日	なかまっちでも一時預かりをして欲しい。いつも遊んでいる場所・先生だと親も子供も安心
2月10日	スタッフの方が皆優しくいつも元気が出ます。ありがとうございます。
2月11日	工作やチョコとしたものづくりができるものを置いて欲しい(例:卵のパックや針金、マジックなど)
2月12日	お弁当の時にフリーズドライのスープが飲めるようにポットのお湯があるとありがたいなあと思います。一時預かりをしていただけたらいいなあと思います。
2月12日	いつもスタッフの方がたくさん声をかけて下さったり子ども遊んでくれて楽しいです。

2月12日	いつも最近の様子を気にしてくださり子育ての悩みも良く聞いてくださるので、心が癒されます。子どもも安心して楽しいようでいつも行きたいと言っています。ありがとうございます。
2月13日	一時預かりがあれば…とても助かります。
2月14日	せっかく天文館にあるので、子どもの一時預かりも2～3時間以内でもやっていただけたらすごく助かります。他の施設だと中心地から離れているので…。
2月15日	いつも楽しく利用させてもらっています。お昼ご飯を食べさせ易くて助かります。一時預かりがあれば嬉しいです(りぼんかんが少し遠い)
2月18日	日々おもちゃが新しくされていて大人も楽しんでます(笑)
2月19日	娘がドレスを着たりできるので喜んでいる
2月19日	茶話会？みたいなおしゃべり(ママの)場を増やして欲しい。
2月19日	一時預かりがあれば嬉しい。
2月19日	子ども2人を遊ばせながら2人とも様子を見るのにワンフロアがちょうどいい広さなのでよく利用させてもらっています。
2月19日	先生たちにも気軽に相談できていつも助かっています。ありがとうございます。
2月19日	天文館で予定があるときに母が子どもたちをここで遊ばせてくれます。天候にも左右されないのが、子どもたちのびのびできて助かります。
2月20日	交通の便もよく、天候(寒さや雨など)に関係なく利用できるのに感謝しています。オムツの持ち帰りについては施設で処分可となると助かると思います。
2月20日	いつも親子ともども楽しく利用させて頂いています。
2月21日	スタッフ全員がいつも笑顔でみなさんと話しやすいです。細やかな心遣いや気配りがすごく嬉しいです。
2月26日	年齢ごとに集まるイベントで2～3歳児が集合できるイベントをしてほしいです。
2月29日	トイレにウォシュレットが必要なのでは？
3月1日	買い物中の一時預かり等出来ればもっと利用したいと思う。(天文館の中にあるので)
3月5日	ボールプールの代わりにすべり台があって、はじめ子どもはがっかりしてたけど、もの珍しかったようで、よく遊んでくれました。遊具が月変わりでかわっても楽しいかと思いました。
3月6日	なかまっちは広すぎないので子どもと近くにいられてスタッフの方とも話ができて楽しめます。たにっこりんはおやつが食べられないので午後からたくさん遊ぶ時はなかまっちに來ます。
3月6日	トイレ便座の暖房希望
3月8日	事務室内の話し声が大きく感じます。
3月10日	トイレが温水便座だと嬉しい
3月11日	受付で子どもの年齢を聞かれますが、どう見ても赤ちゃんに「何才？」って…？。マニュアル通りなのかもしれませんが気にさわる時があります。
3月11日	清潔さ
3月11日	トイレの便座が冬は暖かいと嬉しいです。なかまっちは手作りのおもちゃが多くてあたたかみを感じました！
3月11日	カード忘れの手続きが大変
3月13日	床がかたい。こけたとき痛そう
3月15日	子どもの相談を真摯に受け止めて下さり紹介などもしてもらいました。ありがたかったです。
3月18日	講座の種類が増えると嬉しいです。(保護者同士の交流ができるのも、防災関連など)
3月21日	新型コロナウイルスへの対応で行ける場所が限られている中、開いててよかったです。
3月22日	いつもありがとうございます。楽しく過ごせています。
3月22日	昨今、コロナウイルス騒動で子どもが過ごせる施設が少なかったのに開いているのはすごくありがたいです。(先日は2月にりぼんかんも行きました。)
3月23日	こういう場所で遊ぶと子どもがとても喜び笑顔で遊びます。家にいると触ってはいけない物などが多く、注意したり怒ったりしてしまうことがあるのですが、ここでは親はゆったりとした気持ちで子どもと接することができます。疲れた心を休ませることができるので親子共々有難い場所です。
3月24日	トイレの便座が冬はあたたかいと嬉しいです。
3月26日	兄弟で利用している時にどうしても下の子に気を付けられないいけないので(目が離せない)上の子を先生方が気にして頂けるのにとっても助かっています。
3月26日	いつもありがとうございます。
3月29日	とてもトイレや流場がキレイでいつもすごいと思っています。
3月29日	スタッフの方もいつも親切で育児の相談にのってくれます。
3月29日	子ども用の洗面台(手洗い場)高さは適切であるが奥行きが遠く水まで手が届かず結果、低い位置で抱っこしなければならぬ。

問13) 父親が参加しやすかったり、保護者同士の交わりや仲間作りがしやすくなると思われるイベント・講座や取組みがあれば、具体的にご記入下さい。

回答日	回答内容
1月31日	午後のイベントなど。
2月2日	親子でグループになって活動するイベントなど
2月2日	駐車場に困ります。
2月2日	平日休みが多いため、なかなか参加が難しいです。
2月2日	とりかえっこ会がエコだと思っただのしいので、もう少し多くあればいいかな?と思います。
2月2日	父親世代が興味をひくものや、パパ友づくりの場
2月3日	屋上での長縄チャレンジなど家族対抗のイベント
2月3日	ミニイベントでの工作や遊び等いつも家でするのは違ったことを準備していただけるので父親だけでも気軽に参加できます。
2月3日	製作や外出イベントは、自然に会話しやすい。しかし抽選には当たりにくい。
2月4日	実際の育休をとった父親のおしゃべり会。男性保育士のお話はすごく良かったと思う。
2月5日	体を動かすイベントなら父親が他の親と無理にコミュニケーションをとる必要がないのかなと思う。
2月6日	ベビーヨガ・Eテレの音楽でダンス
2月6日	どうぶつにふれあおう!っていうのをしたい。
2月7日	男性の保育士さんがいらっしやるとパパも来やすかったりするのかな〜と。
2月7日	今までも楽しいイベントが沢山あると思います。
2月9日	今行っているような、同じ月齢の子どもとのイベントは続けて頂きたいです。
2月12日	平日休みの父親もいると思うので休日だけでなく、平日にも父親向けのイベントがあってもいいかなと思います。
2月13日	お片付け講座や発達が気になる子のピアサロン
2月14日	何度か講座に参加させて頂いてスタッフの方がテーマを決めてくれたり、こまめに様子を見に来てくれるので毎回雰囲気も良く保護者同士の交流が楽しめました。通勤族でも楽しく育児ができたのがなかまっちのスタッフさんのおかげだと思っています。ありがとうございました。
2月14日	お父さんの赤ちゃんのお世話講座(保健センターでやっている沐浴や妊娠中・産後の奥さんの手助けをどのようにしたらいいか等、アンケート等の生の声をもとにしたことを活かす)
2月17日	イベント等の依頼(ダンサーをしているのですがダンス教室をしてみたり)があつたらやってみたい。
2月19日	家でしなさそうな工作づくりとかクッキー作りみたいなのか
2月19日	絵やモノづくりのワークショップなどがあればいいかも
2月19日	パパと一緒に体操などがあるとよい。
2月19日	「0歳あつまれ」などのイベントは月齢の近いお母さんたちとお話が出来て嬉しです。子どもの託児有のイベントや講座があるとその間少し子どもを離れてリフレッシュできるので嬉しです。
2月27日	土日にあまり利用できていないのですみません
2月29日	パパと一緒にの講座は限定をなくしてほしいです。
3月1日	発達が心配な子の保護者同士の話しの場、先生方の話等。電車が好きな子なので、電車関連のイベントや工作。
3月5日	父と子の周辺(又は施設内)ウォーキング(1時間程度)
3月6日	先日参加した療育のピアサロン?はとても良かったです。夫も療育に賛成してくれるようになりました
3月9日	子どもの自立に繋がる片付けセミナー。子どもが自分で準備をできるようになる片付けの仕組み。
3月9日	いつも清潔で先生たちも優しく子どもにも私にも接して下さるのでとても居心地が良く楽しく過ごせる貴重な場所です。これからもよろしくお願いします。
3月10日	パパの講座は申し込みしやすい
3月11日	年齢別お悩み相談会
3月11日	男性保育士やスタッフのイベント等は父親もさらに参加しやすいのかなと思います。
3月29日	ダンボール迷路とか?クイズ形式の英単語とか?
3月29日	運動会
3月30日	「〇〇しゅごーう」のバリエーションが増えてもいいのでは・・・?
3月30日	トイレの温便座を設置してほしい
3月30日	メイクアップ講座があるなら、ヘアセット講座もしてほしい。

問14) 「また来たい、また来よう」と思ってもらえる「なかまっち」となるために、何が必要だと思われるか？

回答日	回答内容
1月31日	夕方にもふれあいイベント、読み聞かせなどがあるといいな。またよろしく願います。
1月31日	もうすでに頂いてますが、先生方の笑顔を来た時に見せて頂けて、いつも来てよかったと思っています。
1月31日	親たちが子どもと過ごしやすい環境や子どもたちが満足してまた遊びたいと思う場所の提供
1月31日	めずらしいイベントがあればいいなと思います。
1月31日	アットホームで大好きです。このままで十分です。いつもありがとうございます。
1月31日	今のままで十分満足しています。いつもありがとうございます。
2月1日	一時預かりがあると助かります。
2月2日	スタッフの親しみやすさ。親の居心地の良さ。清潔さ・安全性。
2月2日	イベントの充実・託児
2月2日	幼稚園生限定でポイントイン(IO)が使えたらもっと来る人が増えそう。25年位前にあったけど今もあるのかな…。危ないので和室限定で。
2月2日	親子で利用できるカフェとかあれば嬉しいです。
2月2日	充分あります。
2月2日	今でも十分満足。スタッフが親しみやすくて居心地がいい。
2月3日	駐車場
2月3日	今のままで特に不満はありませんが、大きなイベントだけでも「今度こんなイベントありますよ」と口頭で教えてくれると、よく利用しない人も多く来ると思います。
2月3日	わたしの場合は、先生方が色々とアドバイスをくれたり話を聞いてもらえるだけで、ストレス解消になりました。
2月3日	今のままで充分。また来ようと思えます。これからもよろしく願います。
2月4日	おもちゃの入れ替えなど
2月4日	ソフト面は良い。ハード面の向上を求める。まずは、トイレをウォッシュレットにしてほしい。スタッフの対応はいつも素晴らしい。スタッフ全員を表彰したい。ありがとうございます。
2月5日	スタッフの方が、笑顔で挨拶をしてくださり明るい雰囲気です子どもの顔も覚えてくれるから、また来たいと思っているのでこの明るい感じが続いて欲しい。
2月6日	いつも本当にお世話になっており、県外出身の私にとってスタッフの方々や出会った保護者の方との交流など、本当にありがたい施設です。どうかスタッフの方をねぎらって給料を上げて下さい！
2月6日	P(駐車場)の確保
2月7日	いつも笑顔で出迎えて下さり子どもも私もありがたいです。ありがとうございます。
2月9日	スタッフの声掛け、魅力的な遊び場の提供。
2月9日	今のままで充分です。
2月9日	駐車場の何かしらのサービス(場所柄仕方ないですが)
2月11日	リラックスできる内容の講座が増えると嬉しい。
2月12日	娘はドレスがあるのはここだけ(知っている中で)なのでお気に入りみたいです。先生も優しくいつもお世話になっています。ありがとうございます。
2月12日	スタッフの方が明るく、接してくださりまた、来ようと思えます。いつもありがとうございます。
2月12日	今のままでいいと思います。他の所と違って先生たちが関わりを持って話してくれるのは、なかまっちだけ！
2月13日	今でもまた来ようと思えます。ありがとうございます。
2月14日	駐輪場が無料なことを知らないママが多いので、わかりやすく標記してくれたらいいな…と思います。また、無料の手順が分かりづらく毎回おじさんに「言うんだっけ？」等迷ってしまいます。
2月14日	無料駐車場が欲しい
2月15日	スタッフの方からの「また来てね」という声掛けでも十分して頂いてると思います。
2月15日	これまでと変わらずスタッフ皆様の中の良さが私たちにも伝わりいっぱいお話も聞いて下さる場所であってほしいです。
2月18日	現在もして頂いていますが、スタッフの皆さんが子どもの遊び相手になってもらえるとすごく助かります。
2月19日	今でもまた来たいと思っています。今後も利用させてください。
2月19日	ママたちの所へたまに来てなんでもいいので話して欲しい。その中で話したい事(悩み)を話しやすくなると思う。
2月19日	スタッフが毎回同じ方だと子どもも安心するかと思います。3歳でも遊べるおもちゃがもう少し欲しいです。
2月19日	スタッフの方のアットホームな対応、これで毎週お世話になっています。
2月19日	2人子どもを連れてよく来てるのですが、下の子が寝ると先生方が見ていてくれたり、授乳中に上の子を見ていてくれたりするの、本当にありがたいです。声もかけやすい。優しい先生ばかりなので利用しやすいです。このような感じで声掛けしていただけるといつも楽しく利用できます。(*~*)

2月19日	楽しい雰囲気
2月26日	先生方の声かけ 子どもの名前を覚えてもらう。
2月27日	スタッフの皆さんのいつも通りの笑顔です(*_*いいつもありがとうございます。
2月27日	今で十分、子どもたちが「また来たい」と言っているので特でない。
2月28日	今のままで充分だと思います。
3月1日	落ち着きのない子ですが、子どもはいつでも来たい。と思っている様なので、このままのなかまっちで良いです。いつも暖かく見守って頂けるので嬉しいです。
3月6日	イベントの情報がラインとかで来るようになったらもっとたくさん参加したいです。
3月7日	いつも楽しく過ごしています。ありがとうございます。今後も笑顔の多いなかまっちでいて欲しいです。
3月7日	いつもありがたく利用させてもらっています！
3月10日	施設の雰囲気の良さ
3月11日	家庭的なやすらげる場所
3月11日	初めてでしたがスタッフの方みんながとても親切で話しやすくぜひこれから利用させて頂きたいと思いました。ここはとても雰囲気が良く居心地がいいです。ありがとうございました。
3月13日	今で十分行きたがっています。
3月15日	今のままで十分です。
3月18日	今のままでとても満足です！
3月19日	今のままで十分です！
3月20日	今のままで良い
3月21日	今のままでスタッフの方々の笑顔
3月22日	今日はバスで来ましたが駐車場はあるのですかね？
3月26日	衛生的？に安心出来る
3月27日	現状、大満足です!!
3月28日	相談しやすい場
3月29日	子どもたちはもちろん親の私にもいつも色々なスタッフの方が声かけをしてくれるのでありがたいです。特に要望はありません。今まで通りで十分です。
3月29日	ママやパパの相談を今までと同様に聞いてくれるだけで癒されます。
3月29日	今まで通りスタッフさんの声かけだと思います。
3月29日	気軽で気楽な気持ちを持って行ける場であること。
3月30日	駐車場

鹿児島市東部親子つどいの広場管理運営業務報告書

(令和2年 4月現在)

1-(4) 苦情・要望等報告書

① 意見・要望等

番号	日付	内容	意見形式	対応
	2月18日 (火)	離婚調停中。子どもと面会交流をした という旨連絡があった。しかし、母 親は来館せずに仲介団体機関の方が子 どもを連れてくるとのこと。先にりぼ んかんへも問い合わせをしていたよう で、「原則親子での利用なので、仲介 団地機関の方との利用は出来ない」と 言われた。なかまっちはどうなのか。	電話	基本的になかまっちはりぼんかん と同じ対応となることを伝える。 その上で、離婚が成立しておら ず、戸籍上は父親ということであ れば父親が連れてきて登録、利用 をするのは可能な事を伝える。 2月24日、父親の受付のもと利用 (仲介団体機関、母親担当弁護士 も来館)された。
	3月20日 (金)	上記の件について、母親を担当する弁 護士から連絡がある。面会交流におい て、子どもがすごく泣いていたように 感じるが、スタッフの見解を聞かせて ほしい。	電話	確かに、はじめ子どもは泣いてい たが、母親と離れていたから泣い ていたように感じる。しかし、調 停に関与するための根拠となる資 料や記録もなく、個別対応もして いないため、「当日は子どもが ずっと泣いていたというトラブ ルの報告等はなかった」という内 容を伝える。

② 意見箱への投書

番号	日付	内容	意見形式	対応
		特になし		