

令和5年度 相談・苦情報告書

社会福祉法人紫清会
業務執行理事 溝内 義剛

令和5年度の相談・苦情について下記の通り報告申し上げます。

申出人	相談・苦情の内容	申出人の希望	結果
保護者	<p>①体調不良の際、感染防止を理由に保護者に早めの迎えを依頼するのに、園では免疫の弱い未満児を合同でみている。感染対策が十分ではないように思う。仕事の都合で早めの迎えができない時もある。もう少し柔軟に対応してもらいたい。</p> <p>②園に預けられない時が多い（コロナ等での休園や時短保育が多い）。園の行事がある時には預けられず、仕事を休まないといけない。急な時間変更や延長保育ができなくなることで多く困ってしまう。もう少し親の立場に立って考えてほしい。(※※)</p> <p>③別紙参照</p> <p>※※※みつばちキッズ・パークについては、事業所評価参照。</p>	<p>①高熱等でないのであれば、できるだけ園で預かってほしい。</p> <p>②対応の検討をしてほしい。</p> <p>③別紙参照</p>	<p>①感染症に対する当園の対応方法を伝達し、協力依頼を行った。</p> <p>②保育幼稚園課利用調整係との協議を行った上でやむを得ない場合にのみ時短保育や休園等のお願いをしている旨、保護者へ伝達を行った。</p> <p>③別紙参照</p>

(※：匿名の行事アンケート特記に記載) (※※：保育幼稚園課への匿名の相談)

上記の通り、報告を受けました。

令和6年 月 日

社会福祉法人紫清会 第三者委員

署名

城 元 靖子

署名

古 岡 春 則

3月8日保護者会でのご意見について

○貴重なご意見ありがとうございました。

園として検討させていただいたことを回答いたします。

今後の事業計画に反映させていただきたいと思えます。

	ご意見	回答
1	今年度末の休みは連絡が急すぎる。次年度からは休みでもよいが、今年度については撤回してほしい。	保護者のみなさまにご不便をおかけしますが、例年と比較しても年度末、業務過多になることが予測されております。 何卒、ご理解をいただきたいと考えています。今年度は急なお願いでまことに申し訳ありません。
2	入園進級お祝い会は、保護者が出る意味があるのか？仕事を休めない親はどうすればいいのか？	入園進級お祝い会は、子どもたちの入園進級した喜びを保護者も一緒に喜ぶとともに、園と保護者がともに子どもの成長を支える上で、園の保育方針・クラスの目標等を共有する場でもあります。ご多忙中恐縮ではありますが、できるだけ参加していただけますとありがたいです。仕事を休めない等、やむを得ない事情がある場合はお声掛けください。
3	入園進級お祝い会は日程だけで時間や内容の案内はまだ来ていない。内容を伝えていないのに親に休みだけとらせるとするのは違和感がある。	次年度以降はできるだけ早いご案内をできるようにしていきます。
4	新年度、特に4月の行事は前もってわかっているのであれば、年末くらいに教えてほしい。	新年度の事業計画は例年1月中旬から2月にかけて作成しています。 4月の保護者参加行事である入園進級お祝い会は、第一土曜日に開催されることが多いですので、参考までにご承知おきください。
5	0, 1歳児を行事対象から外すのであれば、行事の日も保育できるようにしてほしい。	0, 1歳児が参加対象となっていない運動会と生活発表会ですが、職員も全員役割をもって行事運営に関わっておりますことから、これまで同様、お休みにご協力をいただきたいと思います。
6	保護者にお問い合わせばかりで、親の負担が大きすぎる。園の事情も分かるが、親の事情にも	園の依頼に対してのご協力、いつもありがとうございます。負担が大きいという気持ちを持た

	<p>寄り添ってほしい。 意見を言っても改善がなされないので不信感がある。 また、突然の休園は困る。</p>	<p>せてしまうことに申し訳なく思います。 ご意見への対応は、改善できるように検討を重ねていますが、対応に時間がかかることもありますことをご了承ください。 感染症等の突発的な休園について、保護者のみなさまへ負担はかけてしまうことは申し訳なく思っています。しかし、休園・時短保育は園の独断で判断しているのではなく、市保育幼稚園課と協議を重ね、最終的な判断としてお願いしております。重ねて、今後も最善の対応を検討していきたくと思います。ご不便をおかけすることもあります、ご了承ください。</p>
7	<p>保育士が辞めていく理由を考える必要があるのではないか。保育士の負担を減らすような努力を園はしてほしい。感染症などで人手不足になった時には、製作物や、行事は減らしてもいい。保育園に預けられなくなるのが一番困る。</p>	<p>園では業務改善や人員確保等、安定した保育環境が提供できるよう、継続して取り組んでいきます。 ご意見を参考にさせていただきつつ、対応を検討していきたくと思います。</p>
8	<p>運動会について、土曜日開催にしてほしい。平日開催となると仕事の希望休をとらなければならない。会場をふれあいスポーツランドに限定せずに近くの小学校の体育館を借りるなどできないのか。</p>	<p>例年、運動会の開催日は保護者の方が参加しやすいよう土日を中心に計画をしています。次年度はご期待に沿えず、申し訳ありません。一方で、お仕事の都合上、平日の方が休みやすいというご家庭もあります。今後も開催日については、会場次第では平日開催になることもあり得ることをご了承ください。</p>
9	<p>3月8日の保護者会の際に出た意見に対する回答が遅い。</p>	<p>できるだけ早く回答ができるようにしておりますが、園や法人として回答するには検討に時間がかかることもありますことをご容赦ください。</p>
10	<p>親子遠足について、小学校が土曜授業の日となっているため、登校日以外の土曜日に変更してほしい。親子遠足なのに兄弟姉妹を留守番させるのはかわいそうな気がするので、親子遠足には参加していません。行くなら家族で参加したいと思っているので。</p>	<p>当園の親子遠足は、その日だけは園児との関わりを密に持てるようにしたいという思いがあつて、きょうだい児の参加はご遠慮いただいております。これは登校日に親子遠足を設定している理由でもあります。 ご理解のほど、よろしく申し上げます。</p>

保護者等からの事業所評価の集計結果(公表)

【児童発達支援】

公表: 令和 6年 2月 29日

事業所 児童発達支援事業所 みつばちキッズ

保護者等数(児童数) 17 回収数 割合 77.3 %

	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	14	2	1		・運動系の遊びの時は人数によって狭いのではと思います。	・遊びによっては支援室の扉を全開にして、廊下までを使い広さをできる限り確保して活動しております。	
	2 職員の配置数や専門性は適切であるか	15	2			・リハビリの先生が居なくなつたのが残念です。 ・人によって?となる人はいらっしゃるが子供が次に何をしたらいいかわかりやすく声をかけてくださる人もいます。	・次年度は専門のスタッフの配置を考えております。 ・保育士、児童指導員、看護師、更に外部からの先生方と情報を共有し、連携を図りながら支援していきます。	
	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か。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か	16	1					
	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	16	1			・水回りが臭くなります。	・毎日の清掃・消毒を行い、清潔な環境を整えています。	
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、児童発達支援計画が作成されているか	17				・半年に1回先生と保護者で計画の事で話し合いをしています。	・年2回の個別支援計画の見直し、モニタリング等を行いながら、一人ひとりのニーズに合わせて作成させていただいております。	
	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」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	17						
	7 児童発達支援計画に沿った支援が行われているか	17				・連絡ノートで毎日教えてくれます。	・スタッフ間で情報共有しながら統一した支援を心がけています。	
	8 活動プログラムが固定化しないよう工夫されているか	16			1	・毎月週ごとの活動計画を保護者に配布して頂きます。	・週替わりで活動を設定させていただいております。運動、製作、感触、知育、音楽遊び等、今後も楽しめる活動を提供できるように計画していきます。	
	9 保育所や認定こども園、幼稚園等との交流や、障害のない子どもと活動する機会があるか	11	2	3	1		・今後交流の機会を増やしていきたいと考えています。	
保護者への説明等	10 運営規程、利用者負担等について丁寧な説明がなされたか	17					・契約時、変更時など丁寧に説明するように心がけております。	
	11 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				・半年に1回先生と保護者で計画の事で話し合いをしています。	・今後も継続して、丁寧に説明するように心がけていきます。	
	12 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)が行われているか	14	1		2	・ノートに子どもに対しての対応のアドバイスを頂いています。	・専門的なペアレント・トレーニングは出来ておりませんが、個別の面談の中でお子様に関する事を保護者様と共有させていただきサポートできる体制を整えられるようにしていきます。 ・次年度は保護者様向けの研修等も考えております。	
	13 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	17				・いつも連絡帳に丁寧に報告頂いています。 ・毎回活動時、子どもの様子をお話して下さり大変嬉しいです。 ・毎回ノートで教えてくれます。 ・たくさん聞いてもらいどうしたらよいかの相談やまた、要望も聞いてもらっています。	・お電話や連絡ノート、個別の面談の中でお子様に関する事を共有させていただきサポートできる体制を整えられるようにしていきます。	
	14 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	17				・困った事等話をするとしっかり聞いて下さり助かっています。 ・質問をノートに書くとお返事を書いてくれます。	・定期的なモニタリング以外にも必要に応じて個別面談を行っております。子育てにおける保護者様の悩み等保護者の皆様にも寄り添った支援が出来ればと思っておりますので、いつでもお声掛けください。	
15 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	4	1		・コロナ禍で今までが困難だった。 ・そのような会がある事を知らなかった。 ・利用してからずっとコロナ禍でなかった。保護者会が今度あるということなので楽しみにしています。 ・コロナでしばらくなかったみたいですが今年案内がありました。	・コロナ感染防止に伴い保護者会や、OB交流会等実施までしていませんでしたが、一つ一つ実施させていただいておりますので今後、ご参加の方よろしくお願いたします。		

	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 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	17				・質問をノートに書くとお返事を書いてくれます。 ・ものすぐくしてくらっています。	・ご相談や申し入れにおきましては、事業所内で話し合い、保護者様へお返しできるようにしています。ご相談の内容によっては、個別にお返しさせていただきますのでご了承下さい。
	17 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				・お迎えの際、その日の事を教えてくれ保育中の様子が分かるので嬉しいです。	・今後も継続して、お電話や送迎時、連絡帳にてお子様の様子などお伝えしていきます
	18 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	16			1		・ホームページ、紙面上にて公開させていただいております。是非、ご確認ください。
	19 個人情報の取扱いに十分注意されているか	17					
非常時等の対応	20 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・説明されているか。また、発生を想定した訓練が実施されているか	16	1			・避難訓練が行われた時はノート等で教えてもらっています。	不審者対策訓練や探鳥火時の避難訓練等も行っております。継続して、おたよりにて訓練の様子をお伝えしていきたいと思えます。
	21 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	1		1		
満足度	22 子どもは通所を楽しみにしているか	17				・保育園よりみつばちがいい。と楽しみに通所できていて有難いです。 ・「行きたくない。」と言うことがありますが、結局は楽しんで保育園に帰ってきている様です。 ・娘がとて楽しく通わせて頂いてスタッフの皆さんに感謝しています。 ・親として一番大切な所です。 ・ここ数年ずっとく楽しみにしている様子で先生たちのお陰だと感謝しています。 ・休み明けは気乗りしないけれど楽しそうに通所できています。 ・12月から他の事業所に行くことになり利用回数が増えましたが、子供が「早くみつばちに行きたい。」とよく言うようになりました。毎回来し良かったと教えてくれます。	・ありがとうございます。スタッフ一同お子様の笑顔が増えますよう、今後も頑張っていきたいと思えます。
	23 事業所の支援に満足しているか	17				・先生方いつもよく見て下さってありがとうございます。 みつばちに入れて本当に良かったと感謝しています。 ・大変満足しております。ありがとうございます。 ・相談するとすぐに対応して下さい、急な変更等も快く受けて下さるので感謝です。	・ありがとうございます。これからも明るく元気に笑顔を増やそう、丁寧な支援を心がけていきます。

○ この「保護者等からの事業所評価の集計結果(公表)」は、保護者等の皆様に「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。

保護者等からの事業所評価の集計結果(公表) 【放課後等デイサービス】

公表: 令和 6 年 2 月 29 日

事業所名: 児童発達支援事業所みつばちキッズ 保護者等数(児童数) 25 回収数 19 割合 76.00 %

チェック項目		はい	どちらとも いえない	いいえ	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	1			安全面には十分配慮して遊びや活動をご提供いたします。
	② 職員の配置数や専門性は適切であるか	18	1			保育士、児童指導員、看護師などの資格を持つスタッフが協力し、連携を図りながら支援をしています。
	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	18	1			建物は、バリアフリー化された構造になっております。
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が作成されているか	18	1		とてもよく分析されていて、親への説明も分かりやすい。	今後も年2回の個別支援指導計画の見直し、モニタリングなど行って支援計画を立て、説明なども行っていきます。
	⑤ 活動プログラムが固定化しないよう工夫されているか	17	2			今後もお子様のペースを大事にしながら楽しめる活動をご提供できるよう計画していきます。
	⑥ 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	8	11	7	・コロナ対策で難しかったと思うので今後は増えてくれることを期待しています。 ・分かりません。	コロナも落ち着いてきましたので状況を見ながら、交流する機会を増やしていくよう計画していきたいと思っております。
保護者 への 説明等	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	19	0			契約時、変更時など丁寧に説明するよう心がけております。
	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	19	0		様々な課題に対して対応の仕方など助言を頂いています。学校との情報共有もしていただくので、一体感ができ、方向性も同じ形で進んでいるのがありがたいです。	お電話や、個別の面談の中でお子様の様子や困りごと等を保護者の皆様と共有させていただき、サポートできる体制を整えていきます。学校との情報共有もしていき、統一した支援ができるようにしていきます。
	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	19	0			定期的なモニタリング以外にも必要に応じて個別面談を行い、子育てにおける悩みなどを共有し、保護者の皆様に寄り添った支援が出来ればと思います。
	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	13	6		・コロナ対策で難しかったと思うので今後は交流したいです。 ・コロナ満だったため、仕方ないと思います。 ・参加は出来ませんでした。が、懇話会が復活して嬉しかったです。	・今年度は、2月に保護者会をさせていただき、またこういう機会をつくって欲しいとのご意見を頂きました。・コロナも落ち着いてきましたので、今後は状況を見ながら保護者会やイベントの機会を増やしていきたいと思っております。
	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	18	1	0		今後もご相談やお申し入れにおきましては、事業所内で話し合い、保護者の皆様へお返しできるようにいたします。ご相談内容によりましては個別のお返しになります事をご了承ください。
	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	19	0			今後も継続してお電話や送迎時にお子様の様子をお伝えしていきたいと思っております。
	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	19	0			ホームページ・紙面上にて公開していく予定です。
	⑭ 個人情報に十分注意しているか	19	0			就業規則に従い、スタッフ一人一人が十分に気を付けてながら情報を扱っております。
	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	19	0		
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		18	0			訓練の実施はお便利(みつばちのじかん)にてお知らせしたいと思いますのでご確認ください。
満足 度	⑰ 子どもは通所を楽しみにしているか	18	1		・いつも楽しく通所している様子が感じられて本当にありがとうございます。ありがとうございます。一番大事なことだと思います。	ありがとうございます。スタッフ一同お子様の笑顔が増えますよう今後も頑張っていきたいと思っております。
	⑱ 事業所の支援に満足しているか	19	0		・満足しています。とても良くて頂いており、感謝しています。 ・送迎の時によく話を聞かせていただいております。話を聞かせていただければ、活動の写真を見たいなと思います。(できれば以前のようにもらえたら)	ありがとうございます。ご意見については今後、協議してお伝えしたいと思います。これからも明るく、元気に笑顔を増やさず丁寧な支援を心がけていきます。

○ この「保護者等からの事業所評価の集計結果(公表)」は、保護者等の皆様に「保護者等向け放課後等デイサービス評価表」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。

保護者等からの事業所評価の集計結果(公表) 【放課後等デイサービス】

公表: 令和6年2月29日

事業所名: 児童発達支援事業所みつばちキッズ武岡

保護者等数(児童数) 13 回収数 10 割合 75.50%

	チェック項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	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	5	5		・武岡になってから事業所を拝見する機会がなく武岡の部屋の中がよく分かりません。 ・子どもが増えて、スペースなど狭くなっていないかと思っています。	安全面には十分配慮して遊びや活動をご提供いたします。見学などは、いつでも受け付けております。
	② 職員の配置数や専門性は適切であるか	9	1			保育士、児童指導員、看護師などの資格を持つスタッフが協力し、連携を図りながら支援をしています。
	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	7	3		・武岡になってから事業所を拝見する機会がなく武岡の部屋の中がよく分かりません。	事業所の見学は、いつでも受け付けております。
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が作成されているか	9	1			今後半年2回の個別支援指導計画の見直し、モニタリングなど行って支援計画を立て、説明なども行っていきます。
	⑤ 活動プログラムが固定化しないよう工夫されているか	9	1			今後もお子様のペースを大事にしながら楽しめる活動をご提供できるよう計画していきます。
	⑥ 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	1	8	1	・機会はない気がするのですが、今のままで満足しています。	コロナも落ち着いてきましたので状況を見ながら、交流する機会を増やしていけるよう計画していきたいと思っています。
保護者 への 説明等	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	10	0			契約時、変更時など丁寧に説明するよう心がけております。
	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	10	0			お電話や、個別の面談の中でお子様の様子や困りごと等を保護者の皆様と共有させていただき、サポートできる体制を整えていきます。学校との情報共有もしていき、統一した支援ができるようにしていきます。
	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	10	0			定期的なモニタリング以外にも必要に応じて個別面談を行い、子育てにおける悩みなどを共有し、保護者の皆様に寄り添った支援が出来ればと思います。
	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	4	5	1	・コロナ対策で難しかったと思います。	・今年度は、2月に保護者会をさせていただき、またこういう機会をつくって欲しいのご意見を頂きました。 ・コロナも落ち着いてきましたので、今後は状況を見ながら保護者会やイベントの機会を増やしていきたいと思っています。
	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	10	0	0		今後もしもご相談やお申し入れにおきましては、事業所内で話し合い、保護者の皆様へお返しできるようにいたします。ご相談の内容によりましては個別のお返しになります事をご了承ください。
	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	0	0		今後も継続してお電話や送迎時にお子様の様子をお伝えしていきたいと思っています。
	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	10	0	0		ホームページ・紙面上にて公開していく予定です。
	⑭ 個人情報に十分注意しているか	10	0	0		就業規則に従い、スタッフ一人一人が十分に気をつけながら情報を扱っております。
	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	8	2	0	
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	0		訓練の実施はお便り(みつばちのじかん)にてお知らせしたいと思いますのでご確認ください。
満足 度	⑰ 子どもは通所を楽しみにしているか	10	0	0	いつも寄り添って頂き楽しんで通所しています。ありがとうございます。	ありがとうございます。スタッフ一同お子様の笑顔が増えますよう今後も頑張っていきたいと思っています。
	⑱ 事業所の支援に満足しているか	9	1	0	・とても良く頂いており、感謝しています。 ・始業式や終業式後の利用時、お弁当注文ができればいいなと思っています。	ありがとうございます。ご意見については今後、協議してお伝えしたいと思います。これから明るく、元気に笑顔を絶やさず丁寧な支援を心がけていきます。

○ この「保護者等からの事業所評価の集計結果(公表)」は、保護者等の皆様に「保護者等向け放課後等デイサービス評価表」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。

保護者等からの事業所評価の集計結果(公表)

【児童発達支援】

公表: 令和6年3月1日

事業所名: サポートステーション みつばちパーク

保護者等数(児童数)

13名

回収数

13名

割合

100%

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	13				・広い空間でしっかり整理されていると思います。 ・マットがあつて顔を打つても大丈夫な感じがある。	・引き続き、子ども達が安全に過ごせるよう又、保護者様が安心して子ども達をお預け出来るよう環境設定を行います。
	2 職員の配置数や専門性は適切であるか	11			2	・配置数によって受入れ人数も決められていて適切であると思います。	・引き続き、専門的な知識を持った職員が協力し連携を図りながら支援にあたります。
	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か。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か	12			1		・室内はバリアフリーになっており、必要に応じて視覚支援を行っております。
	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	13				・作品や掲示物も展示してあり温かい空間だと思います。	・毎月の活動の中に季節や行事にちなんだ製作を計画し、実施しております。引き続き、子ども達が楽しんで参加出来るよう工夫してまいります。
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、児童発達支援計画が作成されているか	13				・保護者の話しもしっかり聞いた上で計画を立てて下さっていると思います。	・半年に1回保護者様とのモニタリングや職員間での支援会議を行いニーズや課題を整理し作成しております。
	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」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	13					
	7 児童発達支援計画に沿った支援が行われているか	12	1			・計画に沿った支援のお陰で子の成長が見受けられます。	・個別支援計画を作成後に保護者様控えをお渡しし、個別支援計画評価に前回の支援内容、個別支援計画に変更後の内容が記載されております。
	8 活動プログラムiiiが固定化しないよう工夫されているか	13				・本当に色々な活動をして頂けて感謝です。	・子ども達の実態や季節に合わせた遊びや活動を計画しております。今後も子ども達が楽しめる活動を提供できるよう計画していきます。
	9 保育所や認定こども園、幼稚園等との交流や、障害のない子どもと活動する機会があるか	10	1		2		・コロナやインフルエンザ等の感染対策を徹底しながら、事業所以外の子ども達との交流や活動の場の機会を計画して伺いと検討中です。
	10 運営規程、利用者負担等について丁寧な説明がなされたか	12			1		・今後、わからない事等ありましたらいつでもお聞き下さい。わかり易くお伝え出来るよう対応いたします。
保護者 への 説明等	11 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	13					
	12 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iv等)が行われているか	11			2		・ペアレント・トレーニング、ペアレント・プログラム等の研修に積極的に参加し、保護者様のニーズに応えられる体制を整えていきます。
	13 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	13				・連絡帳を毎日楽しみにしています。 ・保護者にだけでなく、園にも状況を伝えて頂けて助かっています。 ・今日は何をした、少しづつ出来るようになってきたなど声掛けを下さる。	・ご要望があれば個別の面談や電話対応にて子育てにおける悩み等を、一緒に考えていけるようにその都度対応させて頂きます。保護者様と職員と情報を共有し、サポートする体制を整えていきます。
	14 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	13					
	15 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			1		・保護者会やイベント等の機会を増やして保護者同士の意見交換や親交を深めていけたらと考えております。

	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 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	13					
	17 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	1			・月の利用予定表を提出しているが出席のほ ろが迎えが来ない事 があり何のための予定表 なのかと思う事があっ た。 ・連絡帳等で情報を得ら れ安心しています。	・その節は大変ご迷惑をお掛けして 申し訳ありませんでした。今後も、ス タッフ間の確認作業をしっかりとし て対応いたします。
	18 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	13					
	19 個人情報の取扱いに十分注意されているか	13					
非常時 等の 対応	20 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 いるか。また、発生を想定した訓練が実施されている か	13					
	21 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	9				・訓練をしているかど うかの情報が無い ためわからない。	・年間を通して、利用者及び職員参加 型の消防署との非常災害訓練や自 主避難訓練、消防設備点検等定期的 に行っております。実施前月には「み つばちのじかん」に掲載し連絡でき るように努めます。
満足 度	22 子どもは通所を楽しみにしているか	13				・毎回「今日はみつば ち？」と聞くくらい楽し みにしています。	・ありがとうございます。子ども達 が楽しみに登園し「また来たい」と 思っているよう、子ども達一人 ひとりに寄り添い、楽しい活動を 計画していきます。
	23 事業所の支援に満足しているか	13				・大満足です。いつもありが とうございます。 ・楽し園へ通えるようにな っています。子どもに合っ た支援をして頂いた結果だ と感謝しております。	・ありがとうございます。引き続き、子 ども達一人ひとりに沿った支援を心掛 けながら、楽しい環境作りに努めてま いります。ご不明な点やご要望があり ましたら、いつでもお知らせ下さい。

○ この「保護者等からの事業所評価の集計結果(公表)」は、保護者等の皆様に「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。

保護者等からの事業所評価の集計結果(公表) 【放課後等デイサービス】

公表: 令和6年 月 日

事業所名: サポートステーション みつばちパーク

保護者等数(児童数) 19名 回収数 18名 割合 94.7%

チェック項目		はい	どちらとも いえない	いいえ	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	14 人	4 人	人		活動内容や子どもからの要望に合わせて、園庭や近隣の公園、児童発達支援の室内を利用する等、活動スペースを工夫しております。
	② 職員の配置数や専門性は適切であるか	18				
	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	15	3		・玄関の階段に子を抱いたままだとドキドキします。	バギーや車椅子の昇降の際に簡易スロープを活用し対応しております。今後も安全面に配慮していきます。
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が作成されているか	18				
	⑤ 活動プログラムが固定化しないよう工夫されているか	17	1			活動プログラム終了毎に、効果や子どもたちの取り組みの様子等を振り返り今後に活かすようにしています。外出・見学等も含め、今後も楽しめる活動を提案できるような計画していきます。
	⑥ 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	3	11	4	・知る限りでは、そうした機会はないのではないかと思います。 ・インフルエンザやコロナで、なかなか交流も難しいのかなと思っています。 ・障害のない子どもとの交流は難しいところもあると思いますが、同じグループ内で活動してくださっている。	新型コロナの感染が落ち着き、昨年から長期休業期間中を中心にして、同じ法人内の他事業所との交流や活動の場の共有を図っております。今後も感染対策を図りながら交流を進めてまいります。
保護者 への 説明 等	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	16	2			保護者様に対して契約時、変更時など、丁寧に説明するよう心がけております。
	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	17	1		・いつもこまかく利用中の様子を教えてください、大変参考になります。(家ででの接し方の)	年2回の定期的なモニタリング、お電話や送迎時等にお子様に関する事を保護者様と職員と情報を共有し、サポートする体制を整えていきます。
	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	18			・保護者や子どもの立場に立ちつつ相談にのってくださり、ありがたいです。	ご要望があれば個別の面談や電話対応にて子育てにおける悩み等、一緒に考えていけるようその都度対応させていただきます。
	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	11	7		・保護者会に参加できていないので、何とも言えない。	新型コロナの感染状況の落ち着きに合わせ、昨年12月に療育と合同で保護者会を開催しました。今後も保護者の皆様のニーズを基に開催してまいります。
	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	15	3			苦情解決研修を受講したスタッフを中心に情報の共有を行い、ご意見に対しての適切かつ迅速な対応を行っていきたく思います。
	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	16	2			送迎時やお電話、年2回のモニタリング等でお子様の様子や連絡事項等お伝えしていきます。
	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	16	2		・おたより、楽しみにしております。	毎月のおたよりやホームページにて行事計画や活動内容、子ども達の様子等、分かりやすくお知らせできるよう努めます。
	⑭ 個人情報に十分注意しているか	18				
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	17	1		・ラインにて情報提供や対応案等早く対応して下さっており、安心して利用できます。	防犯や感染症対策等についてもマニュアルを作成し、職員で周知を図っております。引き続き感染症対策についても、法人の判断基準等、その都度保護者様にも文書でお伝えしていきます。
	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	11	7			年2回程度消防署との非常災害訓練や自主避難訓練、年1回の消防設備点検等定期的に行っております。今後はその事前のお知らせに努めます。
満足 度	⑰ 子どもは通所を楽しみにしているか	18			・お友だちや施設の方みなさんがよしてくださるので、幸せに過ごしていると思います。大満足しております。 ・放課後活動や用事がある時は登園できていませんが、自分の居場所として楽しみにしています。	ありがとうございます。お子さまの笑顔があふれる場所であり続けられるよう、今後も職員一同力を合わせて頑張っていきたいとおもいます。励みになるお言葉ありがとうございます。
	⑱ 事業所の支援に満足しているか	18			・いつも寄り添って下さり、ありがとうございます	ありがとうございます。これからも安心安全を第一に、お子様や保護者様に寄り添った支援を心がけてまいります。

【⑧と⑫についてのご意見】

○ 子どもは発語がないため、活動の様子等、子どもからの情報は得られません。連絡帳はありますが、保護者からの一歩通行で特別なこと(事象)がない限り、事業所からの連絡はありません。連絡帳の記入(朝の限られた時間内)では負担が大きく、事業所においても限られた時間内での連絡帳での(記入式での)情報提供には負担が大きいと思われるので、アプリの導入を検討して頂ければと思います。家庭と事業所の情報伝達がよりスムーズに行えるのではないかと考えます。
保護者に時間的な余裕がないばかりに、事業所に送迎までして頂き、子どもの帰着を迎えられない現状、保護者の側がどうにかしないと(時間を作らないようにしないと)思っていますが、出来ずにいるところです。先生方にはいつも本当によくて頂いており感謝の気持ちでいっぱいしております。が、毎回でなく、月に1回、半年に一度でも構いません。子どもがどのように過ごしているか、連絡帳はお互い時間に限りがあるので、アプリがあればよっとした時間に活用できるのではと考えた次第です。

【⑧と⑫についての方針】

○ 保護者の方へのお子さんの事業所内での様子については、スタッフの人的体制上での理由から、所に迎えに来られた時、車での送迎の時、年2回のモニタリング必要に応じた電話等でお知らせしています。今後は保護者の方のご希望もあり、システムアプリを導入し、よりわかりやすく迅速にお知らせができるよう努めてまいります。

	チェック項目	はい	どちらとも いいない	いいえ	ご意見	ご意見を踏まえた対応
--	--------	----	---------------	-----	-----	------------