

	チェック項目	ご意見				ご意見	改善目標、工夫している点など
		はい	どちらともいえない	いいえ	わからない		
1	子どもの活動等のスペースが十分に確保されていますか	17	1	1	1		・活動する場、休憩する場を分けて提供しています。小集団活動、個別活動、個別訓練なども活動の場を分けるなど、工夫して提供しています。
2	職員の配置数や専門性は適切ですか	13	1	0	6	・どのくらいの人数がいるかわからないので。	・1日の利用人数は、日によって変わりますが、最大で12名となっています。現在、職員は5名です。 ・職員は、年に数回研修に参加しています。ハートピアで内部研修なども行っています。
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っていますか	17	1	0	2		・車椅子の方でも利用できるように、バリアフリー化しています
4	子どもと保護者のニーズや課題をよく理解した上で、個別の支援計画が作成されていますか	20	0	0	0	・よく考えて、サポートして頂いている。	・子ども及び保護者のニーズに合わせて支援計画を作成するように努力しています。また、子どもにも分かりやすいように工夫し、作成しています。懇談なども、保護者だけでなく子どもにも分かりやすいように努めてまいります。
5	活動プログラムが固定化しないよう工夫されていますか	18	0	0	2	・長期休暇時、活動が多いのは嬉しいが、活動費が高い気がする。	・療育の内容は、職員間で月案を作成し行っています。活動の内容なども活動ごとに視覚化しています。 ・長期休暇時は、放課後ではできない課外活動を提供しています。公共機関の使い方、予定を立て、確認しながら行動することや、外での振り舞いやマナーなどたくさんの学びがあります。特にお金の使い方(1日の予算でどう工夫するのか、その見直しを立てることや振り返り等)はしっかり行っていますことをご理解頂ければと思います。今後は、ご家庭の負担金額も考慮し、活動費のかかる日が続かないように配慮して、活動を設定していきます。
6	放課後児童クラブや児童館との交流や、障がいのない子どもと活動する機会がありますか	3	6	2	9	・学校で一般児と交流しているので放課後デイでは期待していない。それよりも地域の方との交流、障害の理解をしてもらいたい。	・日々の療育の中で放課後児童クラブなどの子ども達との交流は行っておりません。 ・あったかスクラム事業の中で、近隣の地域の方との合同ウォークラリーを開催し、参加を募っていますので、是非ご参加いただけたらと思います。また、来年度は療育の中で長期休暇時などに地域の方たちとの交流活動を行っていければと思っています。
7	支援の内容、利用者負担等について丁寧な説明がされていますか	17	2	1	0	・支援の内容が個人懇談の時にしか説明されないので日々の取り組みが分かりにくい。	・利用前の見学時に、支援の内容を説明させて頂いています。また、契約時の際に、支援の内容や利用者負担等について説明させて頂いています。具体的な支援の内容につきましては、定期的に行っているモニタリング時にお話するようにしています。 ・ステップ新設の際に、スクラムからそのままステップの利用になった方々に関しましては、ご利用前の説明会で説明しましたが、実際に見学に来て頂いていない場合があります。見学はいつでも受け付けておりますので、見学の日時をご予約下さい。
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ますか	17	1	2	0	・迎えに行った時に、「元気でしたよ」としか言われないことがあるのでその日どんな活動をしたのかわからない。	・日々の活動に関しましては、お迎え時にお伝えするようにしていますが、降所時ということもあり、子どもの対応や他業務等でお伝えする時間があまり取れない場合があり、申し訳ありません。緊急なことに関しましては、直接職員からお話し、お電話などするように対応しています。その日行ったことは子ども自身がふりかえりをし、皆の前で発表していますので、ご家庭でもお聞き頂けたらと思います。 ・何か変わった様子などがあった場合は、お伝えするように努めています。また、今後も心がけていきます。
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ますか	19	1	0	0	・個人懇談以外はほとんど話をする機会がない。 ・メールで相談をした際に、真剣に早急にお返事を載けている。	・定期的に懇談のお知らせの文章を配布し、個別にお話をする時間を作るようにしています。また、ご希望に応じて面談の時間を設けることができますので、お気軽にご連絡を頂ければと思います。
10	保護者会などの開催等により保護者同士の連携が支援されていますか	6	9	3	2	・保護者として反省すべきところ。 ・発達段階によって悩みも違うので同じ年齢や少し大きな親御さんとの交流は必要。	・平成29年度は家庭療育支援講座などで保護者同士が情報を交換できる場を設けてきましたが、今後更に保護者が参加しやすいように努めてまいります。
11	子どもや保護者との意思や情報が伝えやすいように配慮がなされていますか	17	2	1	0	・わざわざ電話をするのは気軽にできない。 ・いつも様子を教えて頂き、ありがとうございます。親からの発信も必要かと思う。	・意見などが伝えにくい場合には、そふいあ館の玄関に目安箱を設置しております。お気軽にご意見及びご要望等頂ければと思います。
12	苦情対応について体制が整っていることを説明されていますか	18	0	0	2		・利用時前の重要事項の説明やご契約時に説明しています。 ・ハートピア出雲ステップへの苦情受付につきましては、児童発達支援管理責任者の佐々木になりますので、ご連絡頂ければと思います。
13	子どもや保護者からの苦情に迅速かつ適切に対応していますか	12	3	0	5	・対応に日数がかかることがあるのでその間に子どもの状態が悪くなることもある。	・苦情につきましては、できるだけ迅速に対応しています。ただ、苦情内容によっては情報の把握や関係機関との連携等から、時間がかかる場合があります。

14	定期的にお便りなどで活動の内容や、行事の予定などを子どもや保護者にお知らせしていますか	18	2	0	0	・夏休みなどの長期休暇以外はほとんど活動の内容を知る機会はない。	・不定期ではありますが、お便りを配布しています。その際、活動時の写真を添えてお伝えしています。
15	個人情報に十分注意していますか	20	0	0	0	・トラブルになったときも全てを公開して対策を説明して下さったことはとても好感が持て、より信頼することができた。	・個人情報に関しましては、適切に管理するよう努めています。また、情報に十分注意して取り扱っています。
16	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があることを知っていますか	9	3	1	7	・保護者に向けてマニュアルなど説明はされていない。災害時の引き渡し訓練が必要。市外に勤務しており災害時すぐに本人に会うことはできないため、平常時から話し合う必要がある。	・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があり、定期的に緊急対応時のシュミレーションを行うなど、もしもの場合に備えています。 ・緊急時対応の引き渡しについて、今後訓練等検討していきます。
17	非常災害の発生に備え、定期的に避難訓練、救出、その他必要な訓練が行われていますか	4	4	0	12	・把握できていない。	・重要事項説明書に記載してありますように、年2回以上避難訓練、及び防災訓練、水害訓練を実施しております。今年度は年3回行っています。今後保護者にも避難訓練等を行ったことが分かるようお知らせすることを法人内で検討していきます。
18	子どもは通所を楽しみにしていますか	17	3	0	0	・心のより所、1つの居場所と受け止めている。 ・子ども同士の中でトラブルがあったり合わない子がいるのは良い学びの場だと思う。その思いを打ち明けられる関係性があることが大切。	・子供が楽しく、また目的を持って通えるように日々の療育に努めています。 ・子ども同士の関係性の中で、子ども自身がいろいろなことを感じたり、考えられる場であるよう、努めてまいりたいと思います。子どもの良き相談相手になるよう励んでまいります。
19	事業所の支援に満足していますか	19	1	0	0	・子どもは楽しんでいる。 ・もう少し日々の支援内容をこまめに伝えてもらえると嬉しい。	・日々の詳しい支援内容を説明できていないことがあり申し訳ありません。ご希望に応じて、個別に面談の場を設定することも可能ですので、連絡して頂けたらと思います。

配布数 28名  
 回答数 20名  
 回収率 71%