

保護者等からの事業所評価の集計結果 ご意見への回答

公表：令和4年3月

事業所名	江戸川区発達相談・支援センター	配布人数	100名	回収数	48名
				回収率	48.0%

保育所交流や保護者親睦会について、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため実施を見合わせておりますので、評価項目から除いています。

環境・ 体制整備	1	<設問>子どもが活動するスペースが十分にあるか。
		<ご意見>
		<ul style="list-style-type: none"> ・集中力が途切れない適度なスペースでありがたいです。 ・広い部屋に移動し、粗大運動ができるスペースがある。 ・広い部屋でたくさん身体を動かして頂けて、子どもがとても楽しそうです。 ・安全でいいと思います。 ・とても十分な空間だと思います。 ・広いスペースで身体をたくさん動かして活動できている・課題に取り組みやすいお部屋です。 ・体を動かさず活動も安心してできるほどスペースが十分に確保されています。
	<センターより>	
	<ul style="list-style-type: none"> ・当センターでは、個別支援用の個室や集団活動用に広いスペースを用意しています。また、活動に合わせてスペースを使うよう工夫していきます。 	
	2	<設問>職員の人数や専門性は適切であるか。
		<ご意見>
		<ul style="list-style-type: none"> ・とても良いです。 ・どんな資格をもった先生が何人いるのか分からないので、職員紹介など玄関にあったらいいなと思います。 ・OTの時間を増やしていただけるよう先生を増やしていただきたいです。 ・人数はよく配置されていると思います。 ・予約がとれないため、OTは増やしたほうがよいと思います。 ・ABAのやり方に基づいて支援して下さっていると思うのですが、すべての子に合うかといえばそうではない部分もあるかと思うので、様々なアプローチがあっても良いと思います。 ・娘の特性にあった関わりをしてくださっています。時々ステップが大きいと感じることもあります。
	<センターより>	
<ul style="list-style-type: none"> ・当センターでは、児童福祉法で定める基準に応じて人員を配置しています。 ・日々の振り返りやSVからのフィードバック、定期的なケース検討を通じて職員の専門性の向上を図っています。 		
3	<設問>生活空間は、視覚的手掛かりを用いた表示や棚の配置を工夫する等、子どもがわかりやすい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が伝わりやすい状態である等の配慮が適切になされているか。	
	<ご意見>	
	<ul style="list-style-type: none"> ・家でも構造化できればと思います。 ・先生方は皆優しく親切です。 ・たまに車道に飛び出す子どもをみかけます。出入口の管理はしっかり見た方がよいと感じます。 ・部屋の名前が子どもに分かるイラスト、名前などで分かりやすいです。 ・待合室のおモチャのラベルなどに分かりやすくなった。 	
<センターより>		
<ul style="list-style-type: none"> ・今後も子どもにも分かりやすい環境整備や安全管理を徹底していきます。 ・出入り時に関しては、保護者の方とともに安全管理に努めていきます。 		

環境・体制整備	4	<p><設問>生活空間は、清潔で心地よく過ごせる環境となっているか。また、子ども達が活動しやすい空間となっているか。</p> <p><ご意見></p> <ul style="list-style-type: none"> ・入室時に手の消毒があり清潔な環境になっている。 ・とてもきれいです。 ・いつも掃除が行き届いています。 ・玄関にアルコール消毒やペーパーなどが完備されている。 ・整理整頓されていてとても良いです。 ・スリッパが前の人が使ったあとと消毒されているわけではない。 <p><センターより></p> <ul style="list-style-type: none"> ・清潔感を維持し、お子さんだけでなく保護者の方にも過ごしやすい環境を作っていきます。 ・昨今の状況に応じて毎日の消毒は徹底しております。スリッパなどは持参していただくこともできますので、各自ご判断いただけると幸いです。
	5	<p><設問>職員は気持ちの良い挨拶をしているか。また、職員の言葉づかいや態度は丁寧で気持ちの良いものになっているか</p> <p><ご意見></p> <ul style="list-style-type: none"> ・担当の先生は、とても丁寧でありがたいです。 ・以前、面談でペンを回している方がいて気になった。 ・どの職員の方も丁寧に挨拶してくださっています。 ・皆様、本当に子どもがお好きなんだなと感じます。 ・皆さん笑顔であいさつしてくださいます。 <p><センターより></p> <ul style="list-style-type: none"> ・皆様に気持ちよく通っていただけるように、引き続き明るい対応を心掛けます。
	6	<p><設問>職員の服装・身だしなみは適切か</p> <p><ご意見></p> <ul style="list-style-type: none"> ・エプロンは制服なのでしょうか。人によってしていない人がいます。 ・適切だと思います。 <p><センターより></p> <ul style="list-style-type: none"> ・皆様に気持ちよく通っていただけるように、清潔感のある服装を心掛けます。
適切な支援の	7	<p><設問>子どもと保護者の要望や課題が、担当職員とよく話し合われた上で、個別支援計画が作成されているか。</p> <p><ご意見></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ペアすくの課題や、療育内容についてとても満足しています。 ・家でもやりやすく子どものペースに合っていると思います。 <p><センターより></p> <ul style="list-style-type: none"> ・支援毎に、担当者が保護者の方のご要望や子どもの課題を共有する時間を設けています。また半期に一度児童発達支援管理責任者が個別に面談を行い個別支援計画を作成していきます。
	8	<p><設問>個別支援計画には、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」の中から子どもにとって必要なものが選択され、具体的な支援が書かれているか。</p> <p><ご意見></p> <p><センターより></p> <ul style="list-style-type: none"> ・個別支援計画は、お子さんの状況に応じたターゲットが記載される形になっていますが、今後フォーマットを刷新しより一目で分かりわかりやすい形にしていく予定です。
	9	<p><設問>個別支援計画に沿った支援が行われているか</p> <p><ご意見></p> <ul style="list-style-type: none"> ・不明なためどちらともいえないにしました。 <p><センターより></p> <ul style="list-style-type: none"> ・個別支援計画に基づいた課題設定を行い、適切な課題を立案していきます。また、児童発達支援管理責任者と担当職員だけでなく、療育に関わる職員が支援方針を共有し、一貫した支援を実施していきます。

提供	10	<p><設問>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</p> <p><ご意見></p> <ul style="list-style-type: none"> ・困っていること等を相談すると、ペアすくの課題にすぐに取り入れて下さったり、家庭でのアドバイスをして下さったりととても助かりました。 ・毎週、色々な課題を出して頂きます。 ・色々工夫していて、子どもにあきないようにしていただいています。 <p><センターより></p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後もお子さんが楽しく学べるような課題設定を行います。 ・毎日通園クラスの活動内容については、連絡帳を工夫しより活動やお子さんの様子が伝わるように心掛けます。
	11	<p><設問>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</p> <p><ご意見></p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後、保育園と多少連携をとれたらありがたいです。 ・通っている幼稚園と連携をとって頂き助かっています。 ・園の先生と交流していただいています。障害のない子どもとの交流活動なしていない印象です。 ・今後、機会があると面白いと感じます。 ・幼稚園に通っていますが、園での様子など聞いてもらえて心配な所は相談できるので助かっています。 <p><センターより></p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染防止のため、本年度について交流を取りやめました。今後は情勢をみながら実施していく予定です。
保護者への説明	12	<p><設問>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</p> <p><ご意見></p> <ul style="list-style-type: none"> ・はじめに丁寧な説明がありました。 ・契約時に丁寧に説明していただきました。 <p><センターより></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用契約を交わす際に口頭と文書でご説明をしていますが、今後も分かりやすい説明を心掛けます。
	13	<p><設問>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「個別支援計画」を示しながら、支援内容の説明がなされたか</p> <p><ご意見></p> <p><センターより></p> <ul style="list-style-type: none"> ・個別支援計画は、児童発達支援ガイドラインをもとに、お子さまにあった支援内容となるよう作成しています。 ・お渡しの際に支援方針をご理解いただけるよう、丁寧に説明を行う体制を整えます。
	14	<p><設問>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</p> <p><ご意見></p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもへの対応の仕方や療育の進め方を教えてもらっています。 ・Eラーニングのみで進捗確認等はない。療育内容と連動して考えられると、eラーニングの有効性があがると思う。 ・オンラインの生以外の配信がほしいです。 <p><センターより></p> <ul style="list-style-type: none"> ・当センターでは、親子で学ぶ療育プログラム「ペアすく」をメインプログラムとして提供しております。

等	<p><設問>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について共通理解ができてきているか</p> <p><ご意見></p> <p>15</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎回丁寧に話してもらえているので、共通理解できていると思います。 ・課題をやってみて難しかった事を改めて教えていただいたり助かりました。 <p><センターより></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「ペアすく」では、家庭療育の共有時間があり、支援毎に子どもの状況をご家族と共有する体制が整っています。 ・状況に応じて園なども状況の共有を行い、一貫した支援が行えるように努めています。
	<p><設問>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</p> <p><ご意見></p> <p>16</p> <ul style="list-style-type: none"> ・就学の相談を時間を設けて個別にさせていただきとても助かりました。 ・定期的にヒアリングがあり、毎回色々な話も聞いてもらえています。 ・フィードバック時に行っていただいている。 ・課題について、また子どもへの支援、アドバイスをいただいています。 <p><センターより></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「ペアすく」では、家庭療育の共有時間があり、支援毎に子どもの状況をご家族と共有する体制が整っています。 ・半年ごとに児童発達支援管理責任者が個別に面談を行い、保護者の方の状況を聞き取る体制を整えています。
	<p><設問>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</p> <p><ご意見></p> <p>17</p> <ul style="list-style-type: none"> ・いろいろと機会はあるが、頻繁に通うことができず残念（コロナと乳児がいるため） ・時間的に参加できなかったことがない、うまく参加できないと思われます。 ・コロナが収束したら会があったらいいなと思います。 <p><センターより></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ご意見にありました通り、月に一回の集合研修は保護者様同士の交流を兼ねる予定でした。今年度は新型コロナウイルスの感染防止のため集合研修をオンラインで実施することになり、横の繋がりを作る場所を提供できませんでしたが、今後社会情勢をみながら保護者間の連携ができるような場を提供したいと考えております。
	<p><設問>子どもや保護者からの相談や申入れへの対応が整備されているか。また、相談体制について説明があり、相談や申入れをした際にはすみやかに、かつ丁寧に対応されているか</p> <p><ご意見></p> <p>18</p> <ul style="list-style-type: none"> ・要望があればすぐに対応しようと動いてもらえます。 ・就学についての相談など、時間を設けて個室でじっくりお話させて頂き助かりました。 ・毎回アドバイスをしていただいています。 <p><センターより></p> <ul style="list-style-type: none"> ・日頃から保護者の方が相談しやすい雰囲気を作り、状況に応じたきめ細やかな対応に努めます。 ・より一層の職員のスキルアップを図り、保護者の方のニーズに応えられるように努めます。
保護者への説明等	<p><設問>子どもや保護者が、十分に職員への意見や情報を伝えられるように配慮されているか</p> <p><ご意見></p> <p>19</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設からの連絡をメールでいただける機能があると便利だと思ったことがあります。 ・クラスの前後に色々話せる機会があります。 ・AI-PACをもっと活用できたらいいなと感じます（欠席連絡、予約関連、通知システムなど） ・十分配慮していただいています。 <p><センターより></p> <ul style="list-style-type: none"> ・プログラム内で共有時間を確保し、職員自身が保護者の方がお話ししやすいような雰囲気作りを心掛けています。 ・お子さんの成長をともに喜び、困った行動の解決をともに図り、ご家族の現状に寄り添うようなプログラムを提供しています。

20	<設問>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	
	<ご意見> <ul style="list-style-type: none"> ・HPは正直みずらいですが、そこに力をいれるより、療育に力をいれてほしいので不満はありません。 ・AI-PACで毎回、活動概要を細かく伝えて下さっています。 ・予定が出るタイミングは早いほうが良いと思います。広報えどがわの方が早いことがありました。 	
	<センターより> <ul style="list-style-type: none"> ・主な連絡事項に関しては、当センターで使用しているAI-PAC上でご連絡するようにしております。 ・本アンケートは児童発達支援ガイドラインに基づき行っています。頂いたご意見を全職員で課題や改善すべき点について検討し、対応してまいります。同時にホームページ上にも公開いたします。 	
21	<設問>個人情報の取扱いに十分注意されているか	
	<ご意見> <ul style="list-style-type: none"> ・個人が特定されないようにしたり、配慮してくださっています。 ・十分、注意されていると思います。 	
	<センターより> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報については、個人情報保護法や区の個人情報保護条例等の法令に基づき、取り扱いの徹底に努めています。 ・個人情報が含まれる書類等は、基本的に事務所内のキャビネットに施錠保管しております。 	
非常時等の対応	22	<設問>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があることを保護者に伝えられているか。また、発生を想定した災害訓練等が行われているか。
		<ご意見> <ul style="list-style-type: none"> ・発生を想定した訓練が実施されているかわからないけど、緊急時対応の説明は受けました。 ・周知説明はされた。訓練は分かりません。 ・インターフォンが十分に活用され不審者等の対策になっていると感じます。
		<センターより> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染防止対策のため、来所された方への検温、手指消毒の徹底などを行っております。皆様安心してご利用いただけるよう今後も尽力いたします。 ・当センターでは、年に数回緊急時を想定した避難訓練を実施しております。また待ち合い室に、緊急時のマニュアルを設置しておりますのでお手すきの際にご確認ください。今後改めて説明の機会を設けていきたいと思っております。
23	<設問>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るか	
	<ご意見> <p>多分行われているのだと思います。 実施されているようですが、実際に参加したことはありません。</p>	
	<センターより> <ul style="list-style-type: none"> ・当センターでは、年に数回緊急時を想定した避難訓練を実施しております。時間や曜日などは、変更しながら行ってはいますが、当日ご参加できなかったご家族向けに改めて緊急時の動きについてご説明する機会を設定いたします。 ・待ち合い室に、緊急時のマニュアルを設置しておりますのでお手すきの際にご確認ください。 	
24	<設問>子どもは通所を楽しみにしているか。	
	<ご意見> <ul style="list-style-type: none"> ・とっても楽しみにしています。1年間ありがとうございました。 ・先生方にマンツーマンで指導していただき、とても楽しらしく行くのを楽しみにしている。 ・課題や先生方に合えることを楽しみにしています。 ・次回のお楽しみ予告があるとモチベーションが上がります。 ・初回から一度も嫌がらず通所しています。療育中にぐずることもありますが、担当の先生に心を開いているようです。 ・イヤイヤ連れていくので親もストレスになります。 	
	<センターより> <ul style="list-style-type: none"> ・お子さんに通いたいと思っていただけることは何よりも嬉しいことです。お子さんだけでなく、保護者の方、職員の楽しい学び場となるように、センターの環境を整えていきたいと思っております。 ・お子さんを連れて来所することはとても大変と思っております、センターとしてできる限りのサポートをしたいと考えていますので通所が心理的に困難な場合は改めて職員にご相談ください。 	

満足度	<p><設問>事業所の支援に満足しているか。</p>
	<p><ご意見></p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どものペースに合わせ、相談にのっていただき改善がすぐにできている。他の療育や保育園にも様子を見に来ていただいて情報共有もでき安心しました。親切な対応に感謝します。 ・とても満足しています。みなさんありがとうございます。 ・少しずつ成長が見られ、私も子どもも関わり方を変えられてきている気がするので満足しています。 ・この1年ですごく落ち着いたと思います。就学で支援が途切れてしまうので、不安しかありませんが、この1年とても助けていただきました。専門職として力のある職員さんが増えて、余裕が出来たらぜひ放デイも作ってほしいです。
	<p>25</p> <ul style="list-style-type: none"> ・状況や本人の意思によりセンターではできても外ではやらないケースもあるため ・事業所に通ったことでできるようになったことがいくつもあります。 ・就学に向けて不安だったことが少しずつクリアになってきて救われました。息子も沢山のことをお友達や先生方と楽しく吸収している姿が見れて、通ってよかったと心の底から思います。 ・個別支援やコンサルの予約が取りづらい、予約システムや職員の対応に問題が多くあるように感じる。 ・療育のあとで、先生に娘のことを伝えるとき、少し離れたところで話したい。
<p><センターより></p> <ul style="list-style-type: none"> ・お子さんと保護者の方が楽しく通える場所でありたいということはもちろん、科学的な根拠に基づいた支援を提供することで、お子さんとご家族へ大きな変化を起こせるように職員一同研鑽を続けていきます。 ・江戸川区のセンターとして、いただいたご意見について向き合いよりより満足していただけるサービスが提供できるように努めます。 	
<p><u>課題および改善点</u></p> <p>この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>本年度も新型コロナウイルスの脅威にさらされてながらの開所という状況下で、ご利用者さまにご不便おかけすることも多かったかと思えます。</p> <p>予約制については、受け入れる定員に限りがある中でなるべく多くの方に支援を受けていただくため、取りづらいつら状況となっており、ご迷惑をおかけいたしました。予約方法の改善や、組織内研修により職員全体の機能訓練に関する専門性を高めていくことを目標にしていきます。</p> <p>今後も最大限の支援が提供できるように体制の整備やスキルの研鑽を続けていきたいと思えます。</p>	