

施設名	エスポワールこじか
-----	-----------

2021年度 満足度調査集計結果及び公表シート

調査期間 2021年9月6日～10月1日

配布数	48
-----	----

回収数	47
-----	----

回収率	97.9%
-----	-------

<児童用>どちらともいえない・わからない=普通カウント

		チェック項目	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	ご意見集約	チェック項目に対する施設の現状評価	ご意見を踏まえた改善目標・内容
1、 接遇 (職員の接し方)	1	職員の言葉づかいに満足されていますか？ <児童用>環境・体制整備-3	47	0	0	0	0	〇分かりやすい言葉でありがたいです。 〇丁寧さもあり親しみもあり、ありがたいです。	・常に誰かの目がある中での仕事のため特に気を付けています。全員満足はありがたいです。	・これからも分かりやすい言葉を意識て、丁寧に話すことを心がけます。
	2	職員の対応に満足されていますか？ <児童用>保護者への説明等-5	46	0	1	0	0	〇いつもしっかり話を聞いてくださる。	・療育中、常に相談できる環境にあるため、その都度対応したり、助言を行っています。 ・利用の状況に関わらず、いつでも電話や来園などによる相談に対応しています。	・保護者への相談支援は、法人理念でもある寄り添うことを実践するため、最も力を注いでいます。今後も寄り添う支援を継続していきます。
	3	その他、接遇（職員の接し方）についてご意見・ご感想があればお書きください <児童用>保護者への説明等-4	〇子どもと療育しながらも親の些細な話を親身に聞いてくれ、助言を頂けたら、共通理解ができていると思います。						・母子通園の利用で、常に親子一緒に療育を行うため、日頃から共通理解に向けた話し合いが出来ています。	・現状を継続し、今後も話しやすい雰囲気作りを大切にしていきます。
		チェック項目	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	ご意見集約	チェック項目に対する施設の現状評価	ご意見を踏まえた改善目標・内容
2、 支援内容	1	個別支援計画の内容に満足されていますか？ <児童用>適切な支援の提供-2	46	0	1	0	0	〇いろいろ考えてくださり適切な支援が設定されていると思う。	・子どもの特性や課題に応じて、小集団で行う場合と、ワークなど個別に行う課題などを組み入れています。	・特性や日々の状況、保護者の状況に対応した療育を今後も継続します。
	2	事業所の支援に満足されていますか？ <児童用>満足度-2	45	0	0	0	0	〇満足しています。 〇親子共にたくさんの気づきがあり、支えていただいています。 〇自分は気にしていない子どもの良い所や成長している所を言ってもらえて、日頃、イライラしてしまう行動があっても、子どもを好きでいられる。褒めてあげられるのはこじかの先生のおかげです。	・全員に満足して頂いている。 ・支援計画をしっかりと説明できている。 ・子どもの事以外の相談（親、先生、地域など）をいつでも受ける姿勢が安心感を与えている。	・支援計画や特性、色々な相談について、今後も保護者と一緒に子育てする姿勢で寄り添います。
	3	その他、支援内容についてご意見・ご感想があればお書きください <児童用>適切な支援の提供-4, 5, 7	①支援計画に沿った適切な支援について 〇本人が頑張る所、楽しむ所もあり、本人もやる気を持って取り組んでいる。 ■職員さんの工夫に頼っている？ 大きな変化はない。 ②プログラムの内容と工夫 〇いつも楽しかったと言っているの、満足できている。 ■もっと通う回数が増えたらうれしいです。						①毎回「今日の予定」を保護者に渡し、目的を伝えて一緒に療育をしています。 ・終了後に毎回反省会を行い、次回の支援の確認を行って言います。 ②毎回の療育終了後に反省会を実施し、担当スタッフ全員で次回の活動プログラムの立案を行っています。 ・同じグループにいても、その子に合わせた、プログラムを実施しています。 ・昨年検討したステップアップマニュアルを活用して、保護者の方に説明をした。 ・スケジュールやプログラムが固定化しないよう、外出や水遊び等を実施した。特性やグループに合わせ活動をかえた。	①常に保護者と確認しながら支援を行います ②現状の内容を継続しながら、今後もスケジュールやプログラムが固定化しないように、特性やグループ毎に合わせた内容を工夫していきます。

		チェック項目	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	ご意見集約	チェック項目に対する施設の現状評価	ご意見を踏まえた改善目標・内容
3、 環境について	1	事業所内の清潔感・衛生面・整理整頓に満足されていますか？ ＜児童用＞環境・体制整備-5：	44	0	3	0	0	○きれいで気持ちが良いです。 ▲子どもたちの活動に合っているのかは評価が難しい。	・遊戯室のカーテンをロールカーテンにかえたことで、部屋が明るくなった。 ・週1回の掃除ができない時は、その都度気になる部分を掃除している。	・現状の清掃回数を維持しながら最良の環境を整えます。
	2	トイレなどの設備は使いやすいですか？ ＜児童用＞環境・体制整備-4	45	0	2	0	0	○良いと思う。	・危険なところ（ホワイトボードのあし等）は、子どもたちに意識づけをしていくことで、つまずくことは少なくなった。	・引き続き意識付けを行いながら、適切な設備整備を行います。
	3	その他、環境についてご意見・ご感想があればお書きください ＜児童用＞環境・体制整備-1	○広々と遊んでいると思う。 ■ワークはもう少し友達との間をあけて取り組むのも良いかなと思う。						・コロナ感染対策もあり、1グループを数人に分けて活動している為、遊びの時間はスペースが十分確保されている。 ・ワークの時間、少人数で分けていても、子ども1人に対して大人が2名ついているので、狭く感じることもある。	・子どもによっては、ワークの部屋に、保護者や担当スタッフが一緒に入らないなど工夫する。 ・少人数でワークの部屋を使用し、できるだけ離れた席で取り組めるようにする。
		チェック項目	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	ご意見集約	チェック項目に対する施設の現状評価	ご意見を踏まえた改善目標・内容
5、 情報提供、 説明等	1	事業所からの情報提供に満足していますか？ ＜児童用＞保護者への説明等-8	42	0	3		0	○できている。	・児童の特性に合わせて、情報を見える化（イラスト、文字、表など）にして伝えていきます。	・お子さんや保護者の方が分かりやすい方法（メール、イラスト、写真、図、録音など）を工夫し情報の見える化に努めます。
	2	意見や希望・要望を伝えやすいですか？ ＜児童用＞保護者への説明等-7	27	0	18	0	0	・特に苦情が無いのでわからない	・苦情窓口やフロー図について契約時に説明し、玄関に掲示している。 ・2市1町福祉課長らとの運営会議で報告・協議を行っています。	・現状もクレームなどないですが、今後も相談しやすい、言いやすい環境作りに配慮していきます。
	3	支援内容や問い合わせに対する職員の説明に満足されていますか？ ＜児童用＞保護者への説明等-2	47	0	0	0	0	○できている。	・個別支援計画書は必ず保護者と面談して、しっかり説明しています。	・保護者への説明が満足して頂いていることをうれしく思います。 今後も満足して頂けるよう、更に分かりやすく伝えることを検討していきます。
	4	その他、情報提供や説明についてご意見・ご感想があればお書きください ＜児童用＞保護者への説明等-9	○毎月のこじか便り、ホームページ等特に意見はなし						・翌月の行事予定、報告事項などを記載した「こじか便り」を毎月全保護者及び関係機関へ配布しています。また、ホームページに掲載、施設内にも掲示しています。	・全員への配布と掲示をしているので、現状の情報発信を継続すると共に、さらに周知できるように方法を検討していく。

ご協力ありがとうございました