

福祉サービス等第三者評価事業（2019年度 ご利用者アンケート集計）

【いづみ児童デイサービスかも】  
（単位：名）

大項目	中項目	小項目	はい	ふつう (どちらとも いえない)	いいえ
施設環境	基本的事項に関する事	① お子さまは、おおむね喜んで通所されていますか。	14	1	0
		② 職員のお子さまへの対応や態度、雰囲気は、おおむね好ましいものですか。	14	1	0
		③ 障害や発達を理解した取り組みがなされていますか。	14	1	0
		④ お子さまの事業所での様子を知る機会は、用意されていますか。(連絡帳、ビデオ、参観日、通信など)	12	3	0
	安全に関する事	⑤ 活動室やお庭などは、安全への配慮がなされていますか。	10	5	0
		外部からの侵入への対応は、なされていますか。	10	8	1
		⑥ 保護者の方にはまだまだ不安を感じる場所があるのかもしれませんが、昨年度のアンケート結果を受けて改善に取り組んでいます。入口の門扉は隣のグループホームとの関係上、入りやすくなっていますが、裏口と正面玄関は、活動中は施錠しています。また、外部委託(セコム)による施設周囲の防犯管理も行う対策を取っています。			
		⑦ 火災・地震等の災害への対応が行われていますか。	9	7	0
		年に2回の避難訓練は、どの曜日でも行っています。また、災害時の緊急連絡体制も法人として対応しており、備蓄用品も備えております。			
		⑧ 事業所での発熱や怪我への対応は、家庭と連携をとりながら適切にされていますか。	9	5	1
		何かあった際には、保護者の方に連絡を取り、対応に当たるよう心がけておりますが、不備を感じている方もおられることが分かりました。貴重なご意見を大切に、今後の取り組みを見直していきたいと思っております。			
		⑨ 食中毒や、その他の感染症への衛生管理はされていますか。	10	5	0
児童への手洗い習慣の徹底、ペーパータオル利用の徹底、消毒、喚起、検温など可能なことはすべて取り入れ、対応に当たらせて頂いております。					
快適な過ごし方に関する事	⑩ お子さまが生活するところは、清潔に保たれていますか。	8	7	0	
	⑪ 園芸や室内装飾など、心地よい環境づくりをされていますか。	8	7	0	
	園庭の花壇を復活させ、児童とともに寄せ上を行いました。春になり、チューリップなどたくさんの花が咲き、毎日児童たちが水遣りを楽しそうにしてくれています。室内同様、美化活動にも引き続き取り組んで参ります。				
	⑫ 調理活動などでは、お子さまの状況に合わせて美味しく楽しく食べる工夫がなされていますか。	9	6	0	
【自由記入欄】<上記①～⑫の項目に関して日頃お感じになっていることなどをご自由にお書きください>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>・詳細に見学していないのでわかりません。</li> <li>・事業所については、見る機会が少ないので判断出来ません。</li> <li>・曜日の関係もあるのかもしれませんが、たまたま当たるのが少なかったのか、長期休みの調理が少なくなったように感じます。</li> <li>・満足しています。</li> <li>・本人も喜んで通所していますし、職員の方々も本人の特性等、とても理解して下さっていて、臨機応変に対応して下さっているの、安心して預けることが出来ます。ありがとうございます。</li> <li>・(どちらともいえない)ではなく、わからないの意味でチェックしています。</li> </ul>					

人 間 関 係	子育て支援・家庭との連携に関すること	⑬	職員は、お子さまの障害や発達を理解した関わりをしていますか。	13	2	0
		⑭	職員は、お子さまに適切に関わっていますか。	13	2	0
		⑮	保護者の問い合わせや見学に気持ち良く対応してもらえますか。	12	1	1
			ご質問や見学には、きちんと対応させて頂いているつもりでしたが、不備を感じておられる保護者の方もおられるようです。改善出来るよう、今一度、見直しをさせて頂きたいと思います。			
		⑯	職員は、保護者間の調整等、保護者同士の関係に配慮していますか。	8	6	1
			トラブル等があった際は、調整を丁寧に行うよう努めておりますが、不備を感じている保護者の方がおられました。今後も情報共有を丁寧に行い、実施出来るよう取り組んで参ります。			
		⑰	事業所の役割や療育内容をわかりやすく説明してもらえますか。	12	2	1
			前期と後期の2回の面談時に、情報共有を行っています。まだまだ不足と感じられている保護者の方がおられることがわかりましたので、今後も引き続き、丁寧な情報共有を行って参りたいと思います。			
		⑱	お子さまや保護者の個別の事情や要望を把握してもらえていますか。	12	3	0
⑲	子育ての悩みなどを相談する機会として、懇談会や面談の機会が設けられていますか。	14	1	0		
⑳	家族交流会や親子行事など、ご利用者同士の親睦を深めたり、子育てについて学んだり、喜びを分かち合う機会はありますか。	8	6	1		
	保護者会などの組織はありません。年2回行なっている家族交流会(令和元年度は、「バス旅行」を行ないました)を保護者間交流の場として実施しています。今後も多くのみなさまにご参加いただけるよう、工夫して実施していきます。					

【自由記入欄】<上記⑬～⑳の項目に関して日頃お感じになっていることなどをご自由にお書きください>

・満足しています。

権 利	苦情・相談に関すること	㉑	苦情や要望が言える仕組みや言いやすい雰囲気はありますか。	9	5	1
		㉒	職員は施設や処遇への要望、意見、不満を受け止め、きちんと対応してくれますか。	11	3	1
		丁寧な対応や日頃からの情報共有などで話しやすい雰囲気を作っていけるように今後も取り組んで参ります。				
擁 護	療育する計画に	㉓	お子さまの個別支援計画についての説明はありますか。	14	1	0
		㉔	お子さまの個別支援計画を立てる時、保護者の要望をたずねてもらえましたか。	14	1	0
	バブ シ ー イ 保 護	㉕	お子さまや保護者の方の個人情報やプライバシーへの配慮は、なされていますか。	14	1	0

【自由記入欄】<上記㉑～㉕の項目に関して日頃お感じになっていることなどをご自由にお書きください>

・満足しています。

大項目	中項目	小項目	はい	ふつう (どちらとも いえない)	いいえ
施設環境	基本的事項に関する事	① お子さまは、おおむね喜んで通所されていますか。	16	0	0
		② 職員のお子さまへの対応や態度、雰囲気は、おおむね好ましいものですか。	15	1	0
		③ 障害や発達を理解した取り組みがなされていますか。	16	0	0
		④ お子さまの事業所での様子を知る機会は、用意されていますか。(連絡帳、ビデオ、参観日、通信など)	12	4	0
	安全に関する事	⑤ 活動室やお庭などは、安全への配慮がなされていますか。	12	4	0
		⑥ 外部からの侵入への対応は、なされていますか。 『外部からの侵入に対する対応』については、対応が充分であると感じておられない方も多いことが分かりました。公共施設は様々な方が出入りすることもあり、加茂支所3階という立地から、そのように感じられるのかもしれませんが。公共施設を利用するメリットもありますので、防犯面については同じ階で活動している当法人の「地域活動支援センター」「B型事業所ちくたく」とも協力して対応します。	5	11	0
		⑦ 火災・地震等の災害への対応が行われていますか。 『火災・地震等の災害への対応』については、上記と同じ理由でそのように感じられるのかもしれませんが。耐震性は問題がありませんが、火災時の避難については十分な検討が木津川市としてもなされています。避難誘導訓練も実施し、最善を尽くして準備を整えておくよう努めております。	7	9	0
		⑧ 事業所での発熱や怪我への対応は、家庭と連携をとりながら適切にされていますか。	14	2	0
		⑨ 食中毒や、その他の感染症への衛生管理はされていますか。 手洗い・消毒など法人一体となり注意して対応しております。不安な部分もあるかと思いますが、今後も最善を尽くして取り組んで参ります。	9	7	0
		快適な過ごし方に関する事	⑩ お子さまが生活するところは、清潔に保たれていますか。	14	2
	⑪ 園芸や室内装飾など、心地よい環境づくりをされていますか。 昨年度に比べ大幅に高評価とお答え頂きました。面談時に、活動室内を見ていただけたことが良かったのではと感じております。ありがとうございます。		13	3	0
	⑫ 調理活動などでは、お子さまの状況に合わせて美味しく楽しく食べる工夫がされていますか。		15	1	0
【自由記入欄】<上記①～⑫の項目に関して日頃お感じになっていることなどをご自由にお書きください>					
・事業所等でどのように過ごしているか、ノート記入でお知らせ頂いていますが、年に一回でも良いですので、実際の現場を見てみたいです。学校の参観の様なもの・・・。					
子育て支援	⑬ 職員は子どもさんの障害や発達を理解した関わりをしていますか。	14	0	0	
	⑭ 職員は子どもさんに適切に関わっていますか。	13	1	0	
	⑮ 保護者の問い合わせや見学に気持ち良く対応してもらえますか。	13	1	0	

人間関係	家庭との連携に関すること		職員は、保護者間の調整等、保護者同士の関係に配慮していますか。	5	9	0
		⑯	『保護者間の調整等に配慮しているか』については、何か調整が必要な状態になった時は、双方に配慮して丁寧に関係調整を行うように努めております。まだまだ不十分な点があると感じますので、今後も改善に向けて努力していきます。			
		⑰	施設の役割や療育内容をわかりやすく説明してもらいましたか。	12	2	0
		⑱	お子さまや保護者の個別の事情や要望を把握してもらえていると思いますか。	14	0	0
		⑲	子育ての悩みなどを相談する機会として、懇談会や面談の機会が設けられていますか。	12	2	0
		⑳	家族交流会や親子行事など、ご利用者同士の親睦を深めたり、子育てについて学んだり、喜びを分かち合う機会がありますか。 『保護者会活動など、喜びを分かち合う機会があるか』については、年2回行なっている家族交流会（令和2年度は、「バス遠足」を行ないました）を保護者間交流の場として実施し、また、夏休みには保護者参観として「ペットボトル水ロケット」も実施しましたが、保護者会などの組織がないことで、不足していると感じられているのかもしれませんが、今後も多くの方みなさまにご参加いただけるよう、工夫して実施していきます。	4	10	0
【自由記入欄】<上記⑬～⑳の項目に関して日頃お感じになっていることなどをご自由にお書きください>						
・ノートで家庭の様子を伝えることをしてなくて申し訳ないです。本人も親も日々の活動に不満なく利用させて頂いています。ありがとうございます。						
権利擁護	苦情・相談に関すること	㉑	苦情や要望が言える仕組みや言いやすい雰囲気はありますか。	11	3	0
		㉒	職員は施設や処遇への要望、意見、不満を受け止め、きちんと対応してくれますか。	10	4	0
	療育に関する計画	㉓	お子さまの個別支援計画についての説明はありますか。	14	0	0
		㉔	お子さまの個別支援計画を立てる時、保護者の要望をたずねてもらえましたか。	14	0	0
	プライバシー保護	㉕	お子さまや保護者の方の個人情報やプライバシーへの配慮は、なされていますか。	13	1	0
【自由記入欄】<上記㉑～㉕の項目に関して日頃お感じになっていることなどをご自由にお書きください>						
・いつもお世話になり、ありがとうございます。子どもはいつもみさんの利用をとっても楽しんでおります。感謝致します。						

大項目	中項目	小項目	はい	ふつう (どちらとも いえない)	いいえ	
施設環境	基本的事項に関する事	① お子さまは、おおむね喜んで通所されていますか。	19	1	0	
		② 職員のお子さまへの対応や態度、雰囲気は、おおむね好ましいものですか。	18	2	0	
		③ 障害や発達を理解した取り組みがなされていますか。	18	2	0	
		④ お子さまの事業所での様子を知る機会は、用意されていますか。(連絡帳、ビデオ、参観日、通信など)	11	9	0	
	安全に関する事		④ 『子どもさんの施設での様子を知る機会』については、毎日の連絡帳や年間4回の季刊誌を発行しての情報伝達に努めていますが、まだまだ情報発信が不足していることが分かりました。また、今年度は夏休みに活動参観として「ペットボトル水ロケット」活動の様子を見に来て頂きましたが、今後も継続して検討していきたいと思えます。			
			活動室やお庭などは、安全への配慮がなされていますか。	13	7	0
			⑤ 『園舎は安全への配慮があるか』については、療育教室内の1室ということもあり、上記評価に繋がったものと推測します。玄関を出たら駐車場という環境もご心配されているかもしれません。子ども達とはルールを守るよう支援し、飛び出さないよう「先頭は職員」ということを意識付けています。今後とも安全に配慮して活動できるよう、努めて参ります。			
			⑥ 外部からの侵入への対応はされていますか。	7	13	0
			⑥ 『外部からの侵入への対応』については、対応が充分であると感じておられない方も多かったです。療育教室内ということで、そのように感じておられるのかもしれませんが、昨年のご指摘から、活動時は必ず玄関を施錠するように改善致しました。			
			⑦ 火災・地震等の災害への対応が行われていますか。	9	10	0
⑦ 『災害への対応』については、上記と同じ理由でそのように感じられるのかもしれませんが、耐震性の問題はありますが、火災時の避難については十分な検討が木津川市とも必要です。避難訓練も実施し、最善を尽くして準備を整えておきましょう、努めて参ります。						
⑧ 事業所での発熱や怪我への対応は、家庭と連携をとりながら適切にされていますか。			13	6	0	
⑧ 『発熱や怪我への対応』については、丁寧に対応しているつもりでしたが、不十分な点もあるのかと思われま。今回の結果を受けて、改善点について協議をしていきます。						
		⑨ 食中毒や、その他の感染症への衛生管理はされていますか。	10	9	0	
		⑨ 『食中毒、その他感染症、衛生管理』については、安心と感じていただけていない保護者の方もおられることが分かりました。今後はさらに気をつけて対応していくことと同時に、安心していただけるような情報発信にも気をつけて取り組んで参ります。				
		⑩ お子さんが生活するところは、清潔に保たれていますか。	10	9	0	
		⑩ 『清潔に保たれてるか』については、環境整備に努めていますが、そう感じておられない方もおられることが分かりました。検討して改善を行い、安心してご利用いただけるように努めて参ります。				

快適な過ごし方に関すること	⑪	園芸や室内装飾など、心地よい環境づくりをされていますか。	13	7	0
		『心地よい環境づくり』については、園庭がないなど難しい問題があります。室内の環境は整えるよう努めておりますが、さらに検討していきたいと思っております。			
	⑫	調理活動などでは、お子さまの状況に合わせて美味しく楽しく食べる工夫をされていますか。	15	5	0

【自由記入欄】<上記①～⑫の項目に関して日頃お感じになっていることなどをご自由にお書きください>

- ・障害や発達を理解しようとする姿勢、家族と一緒に考えて問題(困難)に取り組んでいただく様子が、今年度は特に感じられました。とても心強かったです。利用時の子供の様子も丁寧に報告していただいたことは、何があつたか話せない子供の代わりに事業所での様子を知ることが出来、ありがたかったです。ありがとうございました！
- ・送迎の時間が曖昧すぎる。他の事業所では毎回「〇時〇分送迎」と知らせてくれて、遅れる場合には必ず連絡をくれる。いづみの日は身動きが取れないのでとても不便です。
- ・分からない項目は、「ふつう」にさせていただきました。

人間関係 子育て支援・家庭との連携に関すること	⑬	職員は子どもさんの障害や発達を理解した関わりをしていますか。	18	2	0
	⑭	職員は子どもさんに適切に関わっていますか。	17	3	0
	⑮	保護者の問い合わせや見学に気持ち良く対応してもらえますか。	14	6	0
		「報告が遅い」「怪我をしないような対応をして欲しい」との苦情を直接いただくことができました。今後も素早い対応を心がけるよう、リスクマネジメントの視点で日々の活動を見直し、改善に向けて取り組んでいきます。			
	⑯	職員は、保護者間の調整等、保護者同士の関係に配慮していますか。	9	10	1
		『保護者間の調整等に配慮しているか』については、調整が必要な状態になった時は、双方に配慮して丁寧に関係調整を行うように努めております。まだまだ不十分な点があるとのこと指摘を受け、今後も努力して改善に努めて参ります。			
	⑰	施設の役割や療育内容をわかりやすく説明してもらいましたか。	17	3	0
	⑱	お子さまや保護者の個別の事情や要望を把握してもらえていると思いますか。	17	2	1
		集団活動がメインな為、個別のニーズに十分応えることが出来ないという特徴はありますが、充分ではないという評価を頂きましたので、改善策を検討していきます。			
	⑲	子育ての悩みなどを相談する機会として、懇談会や面談の機会が設けられていますか。	16	2	2
『子育ての悩みなどを相談する機会があるか』については、面談時等でご相談させて頂いていましたが、まだまだ不十分であり、その役割を十分に担えていないことが分かりました。今回の結果を受けて、職員間で検証し、改善に努めて参ります。					
⑳	家族交流会や親子行事など、ご利用者同士の親睦を深めたり、子育てについて学んだり、喜びを分かち合う機会がありますか。	9	9	2	
	『保護者会活動など、喜びを分かち合う機会があるか』については、年2回行なっている家族交流会(令和2年度は、「バス遠足」を行ないました)を保護者間交流の場として実施し、また、夏休みには保護者参観として「ペットボトル水ロケット」も実施しましたが、保護者会などの組織がないことで、不足していると感じられているのかもしれませんが。今後も多くのおみなさまにご参加いただけるよう、工夫して実施していきます。				

【自由記入欄】<上記⑬～⑳の項目に関して日頃お感じになっていることなどをご自由にお書きください>

— 記入はありませんでした —

権利擁護	苦情・相談に 関すること	⑲ 苦情や要望が言える仕組みや言いやすい雰囲気はありますか。	15	3	1
		⑳ 『苦情や要望が言いやすいか』については、どんなことでもご意見を頂戴したいと思っておりますが、現実にはなかなか言い難いということがあるのかもしれませんが。そのような保護者の方のご意見があることを認識して、苦情や要望など言いやすい関係性を作っていくことに今後も努めて参ります。			
	㉑ 職員は施設や処遇への要望、意見、不満を受け止め、きちんと対応してくれますか。	14	5	0	
	療育計画 に関する こと	㉒ お子さまの個別支援計画についての説明はありますか。	19	0	0
		㉓ お子さまの個別支援計画を立てる時、保護者の要望をたずねてもらえましたか。	19	0	0
バブ シライ 保護	㉔ お子さまや保護者の方の個人情報やプライバシーへの配慮は、なされていますか。	17	2	0	
【自由記入欄】<上記㉑～㉔の項目に関して日頃お感じになっていることなどをご自由にお書きください>					
— 記入はありませんでした —					

(単位：名)

大項目	中項目	小項目	はい	ふつう (どちらとも いえない)	いいえ	
施設環境	基本的事項に関する事	① お子さまは、おおむね喜んで通所されていますか。	14	2	0	
		② 職員のお子さまへの対応や態度、雰囲気は、おおむね好ましいものですか。	15	1	0	
		③ 障害や発達を理解した取り組みがなされていますか。	15	1	0	
		④ お子さまの事業所での様子を知る機会は、用意されていますか。(連絡帳、ビデオ、参観日、通信など)	14	2	0	
	安全に関する事	⑤ 活動室やお庭などは、安全への配慮がなされていますか。	13	3	0	
		⑤ 昨年度より高評価を頂きました。ありがとうございます。園庭はありませんが、周囲の環境美化と室内の環境(特に児童の作品を季節ごとに展示していること等)などに評価して頂いたものと思います。今後も引き続き取り組んで参ります。				
		⑥ 外部からの侵入への対応はされていますか。	9	7	0	
		⑥ 『外部からの侵入への対応』については、保護者の不安が大きかったです。相談支援センターと共有事業所であり、多数の方々が入り出しています。防犯カメラを設置していますが、玄関口の対応等、十分な防犯対策が出来ているとは感じられないかもしれません。昨年度のアンケート結果を受けて児童来所時は玄関を施錠することを始めました。今回の結果も法人内でしっかりと協議したいと思います。				
		⑦ 火災・地震等の災害への対応が行われていますか。	7	8	0	
		⑦ 『災害への対応』については、保護者の不安が大きかったです。耐震性は問題ありません。避難訓練を実施し、最善を尽くして準備を整えておくように努めて参ります。避難先は保健センターです。福祉避難所として備蓄用品もそろえております。今後も子ども達と活動の中で確認していきます。				
		⑧ 事業所での発熱や怪我への対応は、家庭と連携をとりながら適切にされていますか。	13	3	0	
	⑨ 食中毒や、その他の感染症への衛生管理はされていますか。	9	6	0		
		手洗いの徹底、吹き掃除管理など衛生環境に気を配っております。今後も引き続き対処して参ります。				
	快適な過ごし方に関する事	⑩ お子さまが生活するところは、清潔に保たれていますか。	11	5	0	
		⑪ 園芸や室内装飾など、心地よい環境づくりをされていますか。	11	5	0	
⑫ 調理活動などでは、お子さまの状況に合わせて美味しく楽しく食べる工夫をされていますか。		12	4	0		
【自由記入欄】<上記①～⑫の項目に関して日頃お感じになっていることなどをご自由にお書きください>						
・担当して下さっているスタッフの方は、本当に良くして下さいるので本人も大好きですし、動きもスムーズで感謝しています。ありがとうございます。						
・詳細に見学していないのでわかりません。						
子育て支援	⑬ 職員は子どもさんの障害や発達を理解した関わりをしていますか。	15	1	0		
	⑭ 職員は子どもさんに適切に関わっていますか。	14	2	0		
	⑮ 保護者の問い合わせや見学に気持ち良く対応してもらえますか。	15	1	0		



人間関係	・家庭との連携に関すること	⑯	職員は、保護者間の調整等、保護者同士の関係に配慮していますか。	11	5	0	
		昨年度より高評価を頂きました。関係者間での対応を意識して丁寧に行わせていただいたことが評価されたものと感じます。今後も引き続き意識した取り組みを行って参ります。					
		⑰	施設の役割や療育内容をわかりやすく説明してもらいましたか。	15	1	0	
		昨年度より高評価を頂きました。ご意見を踏まえ、丁寧に伝達を行うことに努めさせて頂いております。今後も引き続き意識した取り組みを行って参ります。					
		⑱	お子さまや保護者の個別の事情や要望を把握してもらえていると思いますか。	14	1	0	
		⑲	子育ての悩みなどを相談する機会として、懇談会や面談の機会が設けられていますか。	14	2	0	
		⑳	家族交流会や親子行事など、ご利用者同士の親睦を深めたり、子育てについて学んだり、喜びを分かち合う機会はありますか。	9	6	1	
		㉑	『保護者会活動など、喜びを分かち合う機会があるか』については、年2回行なっている家族交流会（令和2年度は、「バス遠足」を行ないました）を保護者間交流の場として実施し、また、夏休みには保護者参観として「ペットボトル水ロケット」も実施しましたが、保護者会などの組織がないことで、不足していると感じられているのかもしれませんが、今後も多くの方にご参加いただけるよう、工夫して実施していきます。				
【自由記入欄】<上記⑬～⑳の項目に関して日頃お感じになっていることなどをご自由にお書きください>							
・親も参加する2時間のもちつきで放課後等デイサービスを利用日になるのは、どうなのでしょう。日数制限もある中で参加は難しくなります。							
権利擁護	苦情・相談に関すること	㉑	苦情や要望が言える仕組みや言いやすい雰囲気はありますか。	12	4	0	
		昨年度よりも高評価を頂きました。引き続き、真摯に取り組んで参ります。					
	療育計画に 関すること	㉒	職員は施設や処遇への要望、意見、不満を受け止め、きちんと対応してくれますか。	14	2	0	
		㉓	お子さまの個別支援計画についての説明はありますか。	16	0	0	
		㉔	お子さまの個別支援計画を立てる時、保護者の要望をたずねてもらえましたか。	16	0	0	
プライバシー保護	㉕	お子さまや保護者の方の個人情報やプライバシーへの配慮は、なされていますか。	16	0	0		
昨年度のご意見を踏まえ、情報の漏洩には最善の注意を払い、職員が違反することを就労規則違反として扱っています。プライバシーへの配慮も可能な限り行い、排泄介助等にも気を配った対応をしています。今後も注意して取り組んで参ります。							
【自由記入欄】<上記㉑～㉕の項目に関して日頃お感じになっていることなどをご自由にお書きください>							
— 記入はありませんでした —							

みなさまからの貴重なご意見をたくさん頂きました。ご協力ありがとうございました。これからもより一層よりよいサービス提供を行なえるように、職員一同努めて参ります。

いづみ児童デイサービス 施設長 丸岡哲子