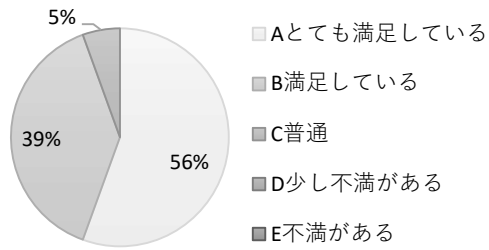


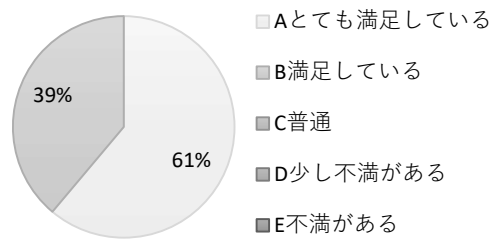
利用満足度アンケート 集計用紙 こども発達支援センター風（児童発達支援）

〔事業所からの情報提供や説明〕

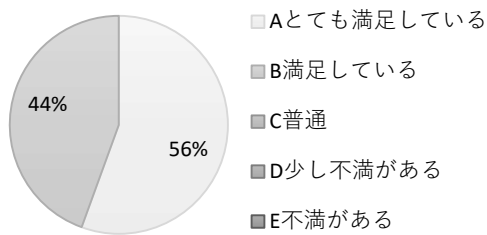
① こどもの様子や事業所の取り組みについての情報提供や説明



② 利用のための費用についての説明

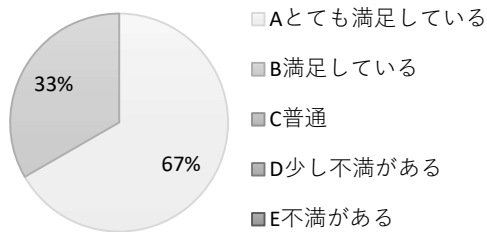


③ 重要事項や支援計画についての説明

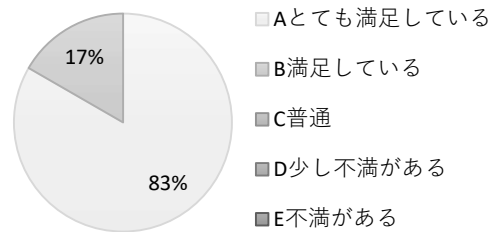


〔職員の対応〕

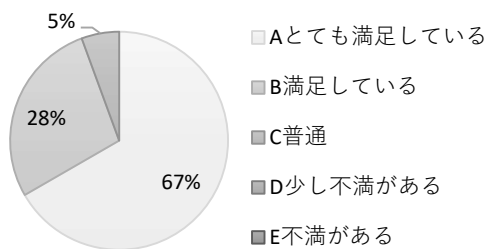
④ 電話や面談の対応



⑤ こどもへの接し方や支援

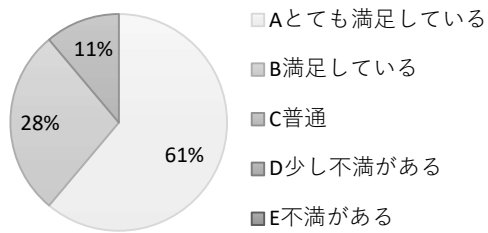


⑥ 日頃の連絡等コミュニケーション

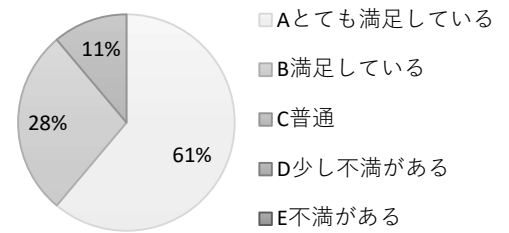


[支援サービスについて]

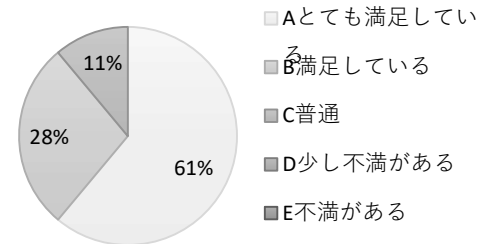
⑦ サービス内容



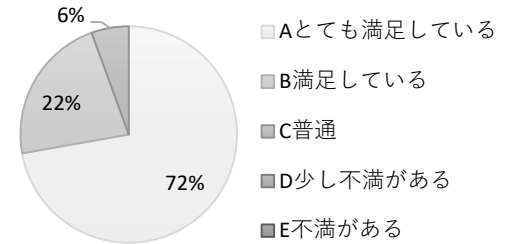
⑧ 私物や個人情報の保護に関する管理方法



⑨ 要望や苦情への迅速な対応

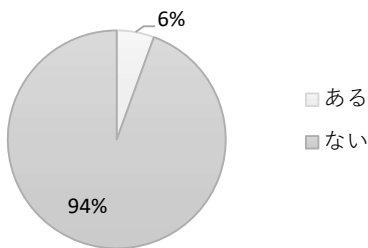


⑩ 総合的な満足度



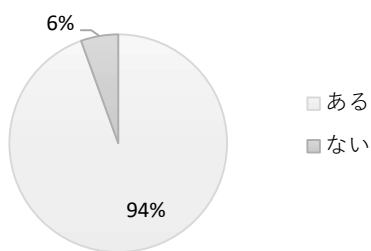
[全体]

⑪ 不満、心配



意見を項目ごとにまとめ、要約して記載
※別添参照

⑫ 良いところ、気に入っているところ



意見を項目ごとにまとめ要約して記載
※別添参照

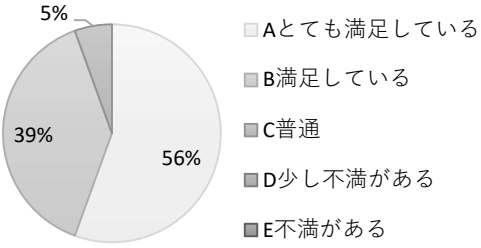
⑬ その他

意見を項目ごとにまとめ要約して記載
※別添参照

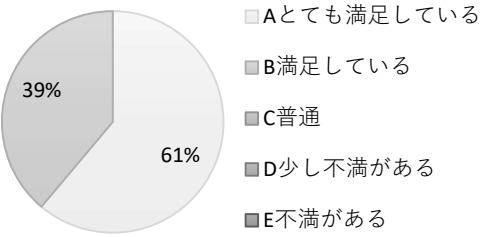
利用満足度アンケート 集計用紙 こども発達支援センター風（放課後等デイサービス）

〔事業所からの情報提供や説明〕

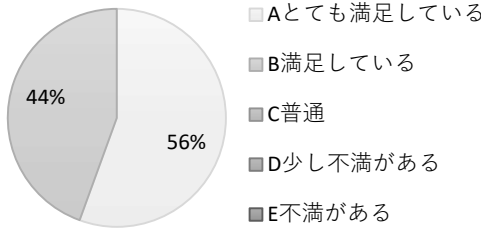
① こどもの様子や事業所の取り組みについての情報提供や説明



② 利用のための費用についての説明

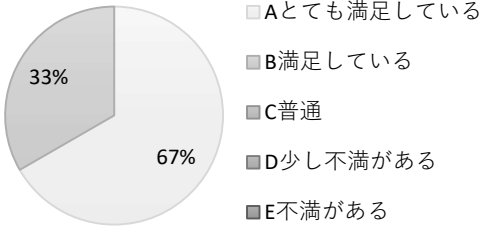


③ 重要事項や支援計画についての説明

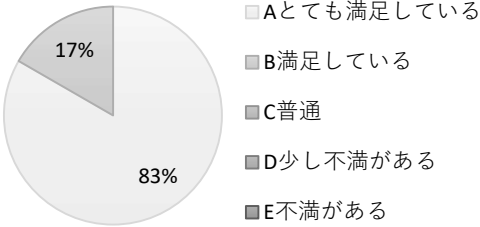


〔職員の対応〕

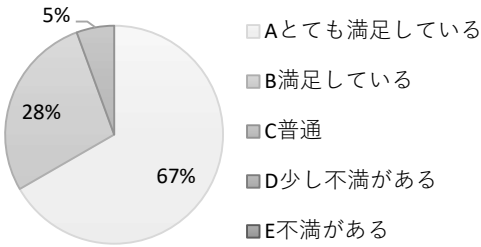
④ 電話や面談の対応



⑤ こどもへの接し方や支援

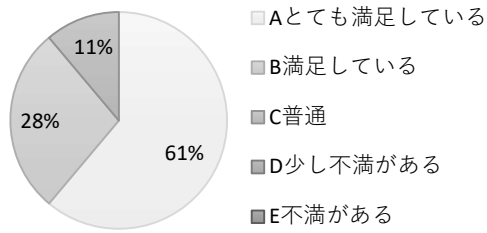


⑥ 日頃の連絡等コミュニケーション

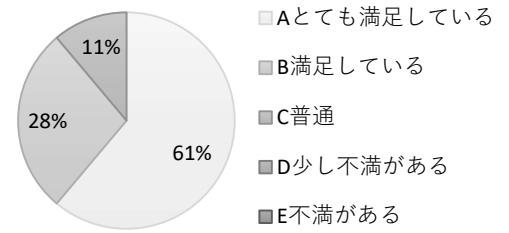


[支援サービスについて]

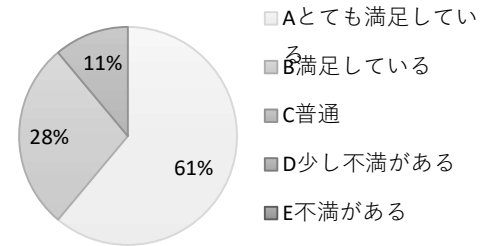
⑦ サービス内容



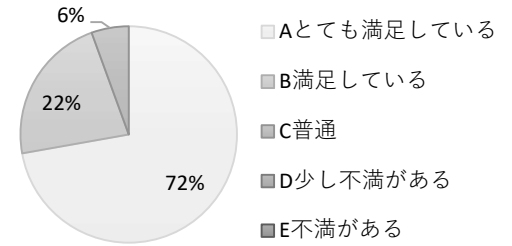
⑧ 私物や個人情報の保護に関する管理方法



⑨ 要望や苦情への迅速な対応

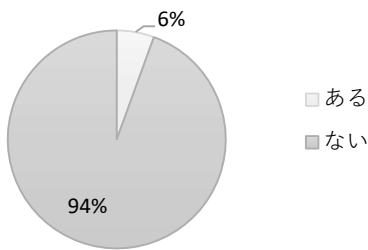


⑩ 総合的な満足度



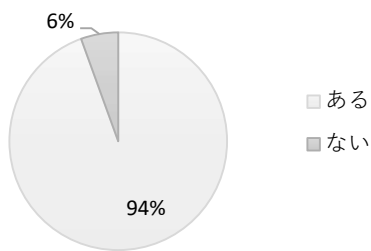
[全体]

⑪ 不満、心配



意見を項目ごとにまとめ、要約して記載
※別添参照

⑫ 良いところ、気に入っているところ



意見を項目ごとにまとめ要約して記載
※別添参照

⑬ その他

意見を項目ごとにまとめ要約して記載
※別添参照

利用満足度アンケート ご意見 こども発達支援センター風

〔全体〕

⑪ 不満、心配

- ・担当者が不在続きのときが連続であり、他スタッフがフォローに入れる体制があればと思った。

⑫ 良いところ、気に入っているところ

- ・相談しやすく、返答も早い。
- ・おもちゃで遊ぶ時間があるところ。
- ・話がしやすい、話を聞いてもらえる。
- ・こどもの特性をよく理解して関わってくれている。
- ・話しをよく聞いてくれて、的確にアドバイスをくれるところ。
- ・自立支援に向けて、現段階の要望を療育に取り入れてもらえていると感じている。
- ・丁寧に毎回、対応していただいています。
- ・こどもが行くのを楽しみにしていること。

⑬ その他

- ・お友だちとのコミュニケーションの時間が欲しい。ゲーム等をして負けても怒らないなど覚えてもらいたい。
 - ・放課後だと待ち時間があるので土曜日にも利用できると助かります。
 - ・困っていることを相談してその後の、解決の提案をして下さってから、次回の利用の時に、毎回ではなくてもよいのですが、その後どうだったか聞いていただけるとありがたいです。
- うまくいかなかった場合等に、また他の提案をこちらから聞きたいなと思うことがあっても、時間がきてしまい聞くタイミングを逃すことがあります。
- こどもの様子を客観的に見られて、得意なことを教えてもらえたらなと思います。

ご意見を伺って、_____こども発達支援センター風_____より今後における課題・対策

今回のアンケート調査において、たくさんの貴重なご意見をいただきありがとうございます。ご意見につきまして、以下のように改善に向けて取り組んでいきます。

○お友だちとのコミュニケーションの時間が欲しい等のご意見につきまして

貴重なご意見、ありがとうございます。併用（グループ）療育をご利用の方につきましては、ご利用を重ねる中で、そのような設定、機会等を意識して療育させていただき、ゲームに負けて悔しかった気持ちの表現の方法、ゲーム自体を楽しめる工夫、配慮等を支援、共有させていただきたいと思います。

個別療育をご利用の方につきましては、同じ時間帯に他の利用者がおられ、目標等を共有できる、ニーズ等を共有できる場合、こども同士のやりとり、コミュニケーションの機会を提供させていただければと思います。是非、担当職員にご提案、ご相談ください。

○（平日の）放課後だと待ち時間があるので土曜日にも利用できると助かりますとのご意見につきまして

貴重なご意見、ありがとうございます。個別療育をご利用の方のご意見かと思えます。現在、土曜日につきましては営業日となっておりますが、3グループの併用（グループ）療育を提供させていただいているところで、個別の療育の枠を設けるのが困難な状態です。また、併用（グループ）療育等、他のサービスを提供している関係で、個別療育の枠が水曜日、木曜日に限定されているのが実情となっております。他の曜日のご利用や時間帯の柔軟性等、事業等に支障が生じない形で、少しでも選択肢を増やすことができればと考えております。

○困りごとを相談して、アドバイス等を受けた後の経過確認を行って欲しいとのご意見につきまして

貴重なご意見、ありがとうございます。ご意見のとおり、担当者が何らかの提案をさせていただき、その後の経過を確認する手続きはとても重要な役割であると思っております。特に、その後の経過が思わしくない場合につきましては、その経緯等を再確認し、アドバイス等を追加する、変更する等を積み重ねるものと思っております。療育計画等にそのことを確認できるような記載欄等を設けることで、経過確認が持続的に行える工夫等を行っていききたいと思います。

○こどもの様子を客観的に見て、（こどもの）得意なことを伝えて欲しいとのご意見につきまして

貴重なご意見、ありがとうございます。こどもの興味関心、好きなこと、得意なことを共有させていただくことはこどもの、自尊心、自己肯定感が育まれるうえで、とても貴重なやりとりであると思っております。些細なことであっても、こどもができたこと、得意なことをご家族と伝えるあえることができるよう、意識して療育を進めたいと思っております。

その他にもあたたかいメッセージをたくさんいただき、ありがとうございました。

いただいたご意見を真摯に受けとめ、サービスの質の向上に努めていきます。今後とも、どうぞよろしくお願いいたします。