

# いこいの家 サービス評価

令和4年度



\*今後の保育・療育サービス向上のために、毎年実施させていただいております。  
実際サービスを受けているお子さんに代わって、保護者の方からの評価を参考に  
させていただきますので、ご協力お願いいたします。  
尚、評価を3月の保護者懇談会の際に報告させていただきます。

## = チェックのしかた =

- ・無記名でお願いします
- ・必ずどこかの【】にチェックをお願い致します。  
(どちらともいえない…“はい”と“いいえ”で迷う時にチェックする)  
(わからない…“体験していない”などによりわからない時にチェックする)
- ・理由欄を設けていますので、はい以外の場合は記入をお願い致します。

例 項目 10

理由

自家通園をしたことがないので

## = 提出のしかた =

- ・無記名の封筒に入れて、クラスに提出をお願いします。

## 1. 人権への配慮について

職員は…			
1. 職務上知り得た個人情報・家庭情報について外部に漏らしていないと思いますか。	<input type="checkbox"/> はい 45人	<input type="checkbox"/> いいえ 0人	
	<input type="checkbox"/> どちらともいえない 5人		
	<input type="checkbox"/> わからない 2人		
2. 子どもに対する育て方や養育方針について、家族にその個人的な批判を向けるようなことをしていないと思いますか。	<input type="checkbox"/> はい 49人	<input type="checkbox"/> いいえ 1人	
	<input type="checkbox"/> どちらともいえない 2人		
	<input type="checkbox"/> わからない 0人		
3. 保護者からの質問・相談等には丁寧な対応を心がけていると思いますか。	<input type="checkbox"/> はい 51人	<input type="checkbox"/> いいえ 0人	
	<input type="checkbox"/> どちらともいえない 2人		
	<input type="checkbox"/> わからない 0人		
4. 保護者に直接的に伝える内容（連絡ノート・面談・あゆみ等）については、言葉使いや言い方等十分配慮していると思いますか。	<input type="checkbox"/> はい 52人	<input type="checkbox"/> いいえ 1人	
	<input type="checkbox"/> どちらともいえない 0人		
	<input type="checkbox"/> わからない 0人		
5. 衣服・頭髪・言動等が不快を与えることのないよう整え、どんな利用者に対しても親切・丁寧な対応を心がけていると思いますか。	<input type="checkbox"/> はい 52人	<input type="checkbox"/> いいえ 0人	
	<input type="checkbox"/> どちらともいえない 1人		
	<input type="checkbox"/> わからない 0人		
6. 問題行動の対応に関して、個人的な好みや考え方で対応の仕方が大きく変化していませんか。	<input type="checkbox"/> はい 47人	<input type="checkbox"/> いいえ 2人	
	<input type="checkbox"/> どちらともいえない 4人		
	<input type="checkbox"/> わからない 0人		
7. 職員全体で日々の療育について意志統一を図っていると思いますか。	<input type="checkbox"/> はい 50人	<input type="checkbox"/> いいえ 2人	
	<input type="checkbox"/> どちらともいえない 1人		
	<input type="checkbox"/> わからない 0人		
8. 名前を呼ぶ時は、危険回避のための禁止や静止などの場面を除いて、よびすてにしていらないと思いますか。	<input type="checkbox"/> はい 53人	<input type="checkbox"/> いいえ 0人	
	<input type="checkbox"/> どちらともいえない 0人		
	<input type="checkbox"/> わからない 0人		
9. いかなる体罰も一切していないと思いますか。	<input type="checkbox"/> はい 50人	<input type="checkbox"/> いいえ 0人	
	<input type="checkbox"/> どちらともいえない 1人		
	<input type="checkbox"/> わからない 2人		
10. 9：00には自家通園児の受け入れ態勢が整っていると思いますか。	<input type="checkbox"/> はい 36人	<input type="checkbox"/> いいえ 0人	
	<input type="checkbox"/> どちらともいえない 4人		
	<input type="checkbox"/> わからない 13人		

## 2. 日常の健康管理について

職員は…		
11. 登園時の体調を、顔色・表情・行動の様子・体温・連絡ノート・生活表等より確認していると思いますか。	<input type="checkbox"/> はい 53人 <input type="checkbox"/> どちらともいえない 0人 <input type="checkbox"/> わからない 0人	<input type="checkbox"/> いいえ 0人
*12～21 は該当する方のみお答え下さい。 ・医療ケアのある方におたずねします。		
12. 医療ケアは、いこいの家実施マニュアルや個々の主治医からの指示に基づき実施していると思いますか。	<input type="checkbox"/> はい 9人 <input type="checkbox"/> どちらともいえない 0人 <input type="checkbox"/> わからない 2人	<input type="checkbox"/> いいえ 0人
・投薬依頼をされたことのある方におたずねします。		
13. 保護者に投薬依頼を書いてもらってから、薬を預かっていますか。	<input type="checkbox"/> はい 18人 <input type="checkbox"/> どちらともいえない 0人 <input type="checkbox"/> わからない 1人	<input type="checkbox"/> いいえ 0人
14. 園では、内服薬に名前を書いて一回分ずつ持参してもらうようにしていますか。	<input type="checkbox"/> はい 15人 <input type="checkbox"/> どちらともいえない 1人 <input type="checkbox"/> わからない 1人	<input type="checkbox"/> いいえ 0人
15. 確実に投薬依頼書に服薬のサインをしていますか。	<input type="checkbox"/> はい 15人 <input type="checkbox"/> どちらともいえない 1人 <input type="checkbox"/> わからない 2人	<input type="checkbox"/> いいえ 1人
・園で不調になったことのある方におたずねします。		
16. 発熱時、安静・冷却・水分補給及び全身状態の観察に努め、保護者に連絡・対処していると思いますか。	<input type="checkbox"/> はい 31人 <input type="checkbox"/> どちらともいえない 1人 <input type="checkbox"/> わからない 1人	<input type="checkbox"/> いいえ 0人
17. 嘔吐・下痢時、排泄物の性状や量・回数・全身症状等により、保護者に連絡・対処していると思いますか。	<input type="checkbox"/> はい 27人 <input type="checkbox"/> どちらともいえない 0人 <input type="checkbox"/> わからない 3人	<input type="checkbox"/> いいえ 0人
18. 咳の場合、咳の出方や頻度をチェックし、必要に応じて保護者に連絡していますか。また、他への感染が心配されると判断した時は、通園バス&ワゴンの利用の中止をお願いしていると思いますか。	<input type="checkbox"/> はい 35人 <input type="checkbox"/> どちらともいえない 0人 <input type="checkbox"/> わからない 1人	<input type="checkbox"/> いいえ 0人
19. 発疹時、保護者に連絡し、必要に応じて受診を勧めていると思いますか。	<input type="checkbox"/> はい 24人 <input type="checkbox"/> どちらともいえない 1人 <input type="checkbox"/> わからない 7人	<input type="checkbox"/> いいえ 0人
20. けがをした際、切傷・すり傷等皮膚表面の外傷の対応はできていますか。また頭部打撲（外傷）や強度の腹部圧迫等では、顔色や意識状態・脈拍等に注意し、異常があればすぐ受診を心がけていると思いますか。	<input type="checkbox"/> はい 36人 <input type="checkbox"/> どちらともいえない 0人 <input type="checkbox"/> わからない 2人	<input type="checkbox"/> いいえ 1人
21. 不調時は、原則として早退をお願いし、定時降園の場合でもバス&ワゴンの利用は中止をお願いしていると思いますか。	<input type="checkbox"/> はい 34人 <input type="checkbox"/> どちらともいえない 0人 <input type="checkbox"/> わからない 2人	<input type="checkbox"/> いいえ 0人

### 3. 食事について

職員は…		
22. 言葉かけ・挨拶等をしてから食事をしていると思いますか。	<input type="checkbox"/> はい 47人 <input type="checkbox"/> どちらともいえない 0人 <input type="checkbox"/> わからない 6人	<input type="checkbox"/> いいえ 0人
23. 個々の体の状態に合わせた姿勢で食事をするようにしていると思いますか。	<input type="checkbox"/> はい 48人 <input type="checkbox"/> どちらともいえない 0人 <input type="checkbox"/> わからない 5人	<input type="checkbox"/> いいえ 0人
24. 水分をきちんと摂れるよう配慮していると思いますか。	<input type="checkbox"/> はい 51人 <input type="checkbox"/> どちらともいえない 0人 <input type="checkbox"/> わからない 2人	<input type="checkbox"/> いいえ 0人
25. 食事中はこどもが穏やかに食事摂取できるように言葉かけをしながら、こどものペースに合わせて、楽しく食べられるよう援助していると思いますか。	<input type="checkbox"/> はい 49人 <input type="checkbox"/> どちらともいえない 0人 <input type="checkbox"/> わからない 4人	<input type="checkbox"/> いいえ 0人
26. 日頃の摂食状況と異なる場合は、体調の変化等を考慮し、無理をせず、食事の量を調整して援助していると思いますか。	<input type="checkbox"/> はい 50人 <input type="checkbox"/> どちらともいえない 0人 <input type="checkbox"/> わからない 3人	<input type="checkbox"/> いいえ 0人
27. こどもの食事量・食事形態・摂食機能について家庭の理解や協力を得ながら、こどもの発達に合わせて食事ができるように心がけていると思いますか。	<input type="checkbox"/> はい 53人 <input type="checkbox"/> どちらともいえない 0人 <input type="checkbox"/> わからない 0人	<input type="checkbox"/> いいえ 0人
28. 食事にかかる時間が長くなりすぎないように配慮していると思いますか。	<input type="checkbox"/> はい 44人 <input type="checkbox"/> どちらともいえない 0人 <input type="checkbox"/> わからない 9人	<input type="checkbox"/> いいえ 0人
29. 食前の手洗い・準備・摂食動作（姿勢、適した道具の使用、マナー）・食後の歯磨き・片付け等、できる事は自分でやるようにし、できそうな事は適切な援助をして、自立を促す関わりをしていると思いますか。	<input type="checkbox"/> はい 49人 <input type="checkbox"/> どちらともいえない 1人 <input type="checkbox"/> わからない 3人	<input type="checkbox"/> いいえ 0人
30. 偏食指導はこどもの障害特性に合わせて食べさせ方を工夫し、食事がイヤな時間にならないように配慮しながら取り組んでいると思いますか。	<input type="checkbox"/> はい 51人 <input type="checkbox"/> どちらともいえない 0人 <input type="checkbox"/> わからない 2人	<input type="checkbox"/> いいえ 0人
31. テーブル、椅子、食器（コップ・皿・スプーン・フォーク・トレイ等）、おしぼり、持参の給食セットは安全と清潔を確認して使っていると思いますか。	<input type="checkbox"/> はい 49人 <input type="checkbox"/> どちらともいえない 0人 <input type="checkbox"/> わからない 4人	<input type="checkbox"/> いいえ 0人

#### 4. 排泄について

職員は…		
32. 子どもの気持ちに寄り添い、プライバシーに配慮していると思いますか。	<input type="checkbox"/> はい 46人 <input type="checkbox"/> どちらともいえない 1人 <input type="checkbox"/> わからない 5人	<input type="checkbox"/> いいえ 0人
33. トイレが苦手な子どもの場合は、子どもの好きな物を用意したり、壁面装飾をしたり等の工夫がされていると思いますか。	<input type="checkbox"/> はい 45人 <input type="checkbox"/> どちらともいえない 0人 <input type="checkbox"/> わからない 6人	<input type="checkbox"/> いいえ 0人
34. 部屋で排泄の練習をする場合、衛生面・安全面に気を付けていると思いますか。	<input type="checkbox"/> はい 44人 <input type="checkbox"/> どちらともいえない 0人 <input type="checkbox"/> わからない 8人	<input type="checkbox"/> いいえ 0人
35. 子どもの排泄中は、転倒など危険なことがないように、大人の目が届くよう配慮されていると思いますか。	<input type="checkbox"/> はい 44人 <input type="checkbox"/> どちらともいえない 1人 <input type="checkbox"/> わからない 5人	<input type="checkbox"/> いいえ 1人
36. トイレ、排泄用具は清潔に保っていると思いますか。	<input type="checkbox"/> はい 46人 <input type="checkbox"/> どちらともいえない 0人 <input type="checkbox"/> わからない 6人	<input type="checkbox"/> いいえ 0人
37. 自立に向けて子どもの状態に合わせて家庭と話し合いながら、紙パンツから布パンツに変更したり、排泄用具（紙おむつ・布パンツ・移動式便器・洋式便器・立ち便器等）や補助具（サポートテーブル等）を使用したり、手助けを必要とした時は適切に援助していると思いますか。	<input type="checkbox"/> はい 49人 <input type="checkbox"/> どちらともいえない 2人 <input type="checkbox"/> わからない 1人	<input type="checkbox"/> いいえ 0人
38. 排泄の結果は生活表に記録し、家庭へ伝えていると思いますか。	<input type="checkbox"/> はい 52人 <input type="checkbox"/> どちらともいえない 0人 <input type="checkbox"/> わからない 0人	<input type="checkbox"/> いいえ 0人
39. 排泄時に異常が見られた場合は、看護師の指示を受けるとともに、連絡ノートや電話等により、詳細を家庭へ伝えていると思いますか。	<input type="checkbox"/> はい 40人 <input type="checkbox"/> どちらともいえない 0人 <input type="checkbox"/> わからない 12人	<input type="checkbox"/> いいえ 0人

## 5. バス・ワゴン添乗について

利用している方のみお答えください

利用していない方は6. 全般的にへ進んで下さい

職員は…			
40. バス&ワゴン内で子どもに不調が見られたら、朝は担任、帰りは保護者に様子を伝えていると思いますか。	<input type="checkbox"/> はい	31人	<input type="checkbox"/> いいえ 0人
	<input type="checkbox"/> どちらともいえない	0人	
	<input type="checkbox"/> わからない	1人	
41. 子どもを降ろす時は、バス&ワゴンが停止してから座席から降すようにしていると思いますか。	<input type="checkbox"/> はい	31人	<input type="checkbox"/> いいえ 0人
	<input type="checkbox"/> どちらともいえない	0人	
	<input type="checkbox"/> わからない	0人	
42. 子どもの乗降の際、バイク・自転車・歩行者の通行の妨げにならないよう、左右の確認と足元の確認をしっかりとしていると思いますか。	<input type="checkbox"/> はい	31人	<input type="checkbox"/> いいえ 0人
	<input type="checkbox"/> どちらともいえない	0人	
	<input type="checkbox"/> わからない	0人	
43. バス&ワゴンの添乗者がバス内の子どもの様子や全体を把握できていると思いますか。	<input type="checkbox"/> はい	30人	<input type="checkbox"/> いいえ 0人
	<input type="checkbox"/> どちらともいえない	1人	
	<input type="checkbox"/> わからない	0人	
44. バス&ワゴン内の換気・温度に気を配っていると思いますか。	<input type="checkbox"/> はい	27人	<input type="checkbox"/> いいえ 0人
	<input type="checkbox"/> どちらともいえない	1人	
	<input type="checkbox"/> わからない	3人	
45. 連絡ノートや電話等で、自家通園の連絡を受けた時、きちんと伝わっていると思いますか。	<input type="checkbox"/> はい	28人	<input type="checkbox"/> いいえ 1人
	<input type="checkbox"/> どちらともいえない	1人	
	<input type="checkbox"/> わからない	0人	

## 6. 全般的に

46. 施設全体は清潔で明るい雰囲気でしょうか。	<input type="checkbox"/> はい	51人	<input type="checkbox"/> いいえ 1人
	<input type="checkbox"/> どちらともいえない	0人	
	<input type="checkbox"/> わからない	1人	
47. 職員は子どもにも保護者にも挨拶ができているでしょうか。	<input type="checkbox"/> はい	53人	<input type="checkbox"/> いいえ 0人
	<input type="checkbox"/> どちらともいえない	0人	
	<input type="checkbox"/> わからない	0人	
48. 職員に聞きたいことを気軽に話せているでしょうか。	<input type="checkbox"/> はい	51人	<input type="checkbox"/> いいえ 1人
	<input type="checkbox"/> どちらともいえない	1人	
	<input type="checkbox"/> わからない	0人	
49. 職員は約束したことを守っているでしょうか。	<input type="checkbox"/> はい	51人	<input type="checkbox"/> いいえ 0人
	<input type="checkbox"/> どちらともいえない	1人	
	<input type="checkbox"/> わからない	1人	
<最後の質問として>			
50. 全般的に、いこいの家を利用して良かったと思っておられるでしょうか。	<input type="checkbox"/> はい	51人	<input type="checkbox"/> いいえ 0人
	<input type="checkbox"/> どちらともいえない	1人	
	<input type="checkbox"/> わからない	1人	

サービス評価アンケートにあった保護者の方からのご意見について、所長からの回答

◎職員のミスによるもの

- ・ 8：45 にクラスに職員が誰もいなかった。
- ・ 投薬依頼書に服薬のサインがなかった。
- ・ 自家通園と伝えてあったのに、確認の電話があった。
- ・ 連絡ノートに子どもの名前が間違えて書いてあった。
- ・ 荷物の入れ間違いなど

**回答** これらはすべて職員のミスによるもので、ご迷惑をおかけしたり、嫌な思いをさせてしまって本当に申し訳ありません。改めて職員で確認し、日々ダブルチェックできることはそのようにし、今後ミスのないように気を付けていきます。

◎子ども同士のトラブルの対応

- ・ 子どもが友だちを噛んでしまった時に、噛んでしまった方の保護者からの謝罪がない、噛んでしまった方にも伝えて欲しい。

**回答** 子どもが他の児を噛んだり、ひっかいたりして傷をつけてしまうことがあります。担任は常に気を付けて見ていますが、そうってしまった時にはけがをしたお子さんと保護者の方に謝罪しています。いこいの家の方針として、けがをさせてしまったことはすべて職員の責任で職員が悪いので、やってしまった方の子の保護者の方へは相手に謝罪してくださいとは伝えていません。保護者の方からの謝罪は必要ないと考えています。

◎環境について

- ・ 換気、衛生、加湿面はどうなっているか？ ・ 部屋の臭いが気になる。

**回答** 室内は24時間換気になっています。厚生労働省の基準にならって気温調節をしたり、天窓を開けたり、散歩など部屋を出る時には換気をするようにしています。室内清掃は降園後全体で実施し、その他汚れた際はその都度清潔を保てるようにしています。いちご、ばななクラスには加湿器があります。

- ・ 季節の変わり目など服装に迷う。服装の目安を教えて欲しい。

**回答** 着替えを何種類か持たせたり、園に置いておいてもらえれば、その日の気温や体調に合わせて、こちらで着替えたり対応します。

- ・ 廊下におもちゃが多い。

**回答** 室内に置いておくとしても触ってしまったり気が散ってしまう子がいるので廊下に置くこともありますが、消防法などに触れないように、なるべく整理整頓していきます。

◎活動に関する事

- ・ 外遊びが少なかった。

**回答** コロナ禍で体調面の配慮もあったと思います。また、通院やリハなどで遅れてくる子がいると1人待っている職員の人手がなく、散歩に出かけられない事もあります。

園庭に出る時間が短時間だと気持ちが満たされず、部屋に戻れない子もいて、担任が躊躇してしまうこともあったかもしれません。しかし、そうして経験を重ねる事で子ども達が場面や気持ちの切り替えを覚えていくということもあるので、来年度以降また、外での活動を増やしていくようにします。

- ・個別指導の時間を週に1回30分でもとってほしい。

**回答** いこいの家は、集団での療育の場なので個別の時間を取るのには難しいのが現状です。30分はできませんが、それぞれ日課や活動の中で着替えてボタンの練習をしたり、お絵描きをしたりと個別の取り組みを全くしていないということはないので、その様にご理解ください。

- ・女の子のトイレには女子職員が付き添ってくれていると思いますが。

**回答** 担任3人でクラスの子全体を見て行くので、日頃の女の子のトイレ支援は男性がすることもあります。(声かけや見守りなど)しかし、ウンチ等がべったりついてしまいきれいに拭き取る時等、女性がした方がよい時はそのようにし、不快の無いようにしていきます。

- ・子どもだけでトイレに入れるのはやめてほしい。

**回答** 自立に向けて、一人でトイレに行ってもらう事もありますが、必ず入り口やガラス越しに見守っていて、見ていないということはありません。

#### ◎保健・感染症について

- ・鼻水を垂らしている子がワゴンに乗っている。

**回答** 咳や鼻水が出る場合について、個人差があり難しい所だが、アレルギーや風邪の治りかけで咳や鼻水が長引く子もいて、その場合には確認して乗車OKにすることもあります。

- ・感染症が出た際、バスやワゴンの同乗者にも連絡がほしい。

**回答** 感染症が出た場合、同じクラス、バス、ワゴン乗車児を含め、濃厚接触者には連絡をしているので、連絡がない場合は大丈夫という事です。

- ・嘔まれた時等へパリン（ヒルドイド）を塗布するのは不明。

**回答** ヒルドイドの効果は血行促進や血液が凝固しないような作用があります。

嘔まれたり打撲した時は冷やす事が基本だが、タオルで冷やしたり、冷えピタを貼ることは嫌がる子が多いです。出来るだけ冷やすように努力しますが、出来ない場合はヒルドイドを塗布していきます。塗りたくない場合はお知らせ下さい。

- ・水筒を持っていくが、全然減っていない事がある。

**回答** 園では朝、昼、おやつにお茶や水分を出しています。園の水分が飲めない子には水筒を持参してもらっているが、水筒が減っていないと言う事は園の水分が飲めているということとと思ってください。全く飲んでいないような場合は連絡していると思いますがそのように再度周知します。

#### ◎行事について

- ・コロナ禍で大変だと思いますが、保護者同士情報交換が出来るような機会、父、兄弟、祖父母が参加出来る行事があると嬉しい。

**回答** 来年度も行事は今年度並みと思っているが、状況に応じておもちゃプラザやベルマークのボランティアは再開していこうかと考えているので親睦を深める機会になればと思います。祖父母参観もやる予定です。

- ・行事の日程がもう少し早くわかるといい。

**回答** 来年度は年間計画にクラス毎にやる行事もクラスも決めて入れ、4月にわかるようにします。



## ◎防災について

- ・バスの降車安全確認はどうなっているか。

**回答** チェック表に乗った、降りたのチェックをしています。バスが園に着いたら放送を入れ職員が必ず迎えに行くので、子どもが一人で降りる事はありません。全員が降りたか、添乗職員がまずチェックし、その後運転手にもチェックしてもらっています。残留者がいないかの安全装置が今後着く予定ですが、ついても目視でのチェックは続けていきます。

- ・災害時の安否確認などどうなっているか。

**回答** 大きな災害時など心配ですが、保護者の方がお迎えに来るまでは必ず園で預かっています。どこにいるか、無事かという連絡が相互にとれるシステムがあると良いと思うので、どのような方法が良いか市と相談しています。(アプリなど) 今後、ハード面の整備をしていきますが、それまでは電話での対応になります。その他、毎月防災訓練を実施しています。職員はAEDの使い方などの研修もしています。

- ・今後のコロナ対策について

5月にインフルエンザと同じ5類の感染症になる予定だが、いこいの家は集団生活で、感染症に弱いお子さんもいるので、引き続き感染予防対策にご理解、ご協力をお願いします。

大人のマスクの着用、解熱後72時間の静養など引き続き対策していきたいので御協力をお願いします。

## ◎職員について

- ・職員によって対応に違いがある。ノートの書き方、言い方が気になる職員がいる。
- ・子どもをバカにしている。不愉快だった。

**回答** 本人はそんなつもりでなくても、適切でない言い方や、書き方をしてしまうことがあるかもしれません。また、子ども達がかわいいので例えば、ぽっちゃりしている子のお腹を触ってかわいい…などと言ってしまうこともあります。それでも気になる方はいるかもしれません。具体的にどんな言い方や書き方が気になったのか、どんなことが不愉快だったのか、言いにくいとは思いますが、ぜひ教えて欲しいです。この場でなくても、電話や、要望箱に無記名で入れて頂いても結構です。お互いに、何でも言い合える関係をつくっていけるとよいと思っています。

最終的に「いこいの家に通わせてよかったですか？」という問いには96%の方が「はい」と答えてくれたのでほっとしています。

今回の保護者の方からのご意見を受けて、直せることは直し、一緒に子ども達の健やかな成長を見守っていきたいと思います。

## ◎質問、意見など

- ・バスが遅れる時に電話をしてくれるが、バスが今どの辺を走っているかわかるアプリがあるといいと思う。

**回答** 市と相談していきますが、アプリを入れるまでは電話でお願いいたします。