

# 2021(令和3)年度 支援サービス満足度調査 結果(児童発達支援)

## 1. 職員の質・環境・体制整備に関して

		気になる点が多い	少し気になる	ほぼ満足	とても満足
1	職員はきちんと挨拶をしていますか			3	12
		0%	0%	20%	80%
2	職員は笑顔で対応できていますか			2	13
		0%	0%	13%	87%
3	職員の電話対応は適切で丁寧ですか			2	13
		0%	0%	13%	87%
4	職員は人に不快感を与えない身だしなみで支援をしていますか			2	13
		0%	0%	13%	87%
5	職員は適切な言葉づかいで対応できていますか			2	13
		0%	0%	13%	87%
6	職員は十分な知識、専門性を持って支援をしていますか			2	13
		0%	0%	13%	87%
7	職員は気の利いた、細かい気配りができていますか			1	14
		0%	0%	7%	93%
8	家庭への配布物は分かりやすく、適切な頻度・タイミングで出されていますか			3	12
		0%	0%	20%	80%
9	活動室等のスペースが十分に確保されていますか。また、本人に分かりやすい活動環境になっていますか。			3	12
		0%	0%	20%	80%
10	障害特性に応じて、事業所の設備等は、バリアフリー化や情報伝達等への配慮が適切になされていますか		1	3	10
		0%	7%	20%	67%

## 2. サービス内容(適切な支援の提供)・保護者への説明・非常時の対応

		気になる点が多い	少し気になる	ほぼ満足	とても満足
11	子どもと保護者のニーズや課題が客観的に分析された上で、支援計画が作成されていますか			4	11
		0%	0%	27%	73%
12	活動プログラムが固定化されないように工夫されていますか			4	10
		0%	0%	27%	67%
13	放課後児童クラブや児童館との交流や障害のない子どもと活動する機会がありますか		4	2	3
		0%	27%	13%	20%
14	活動の内容・利用者負担等について丁寧な説明がなされていましたか			2	13
		0%	0%	13%	87%
15	日ごろから子どもの状況を保護者と伝えあい、子どもの発達状況や課題について共通認識できていますか			3	12
		0%	0%	20%	80%
16	利用者や家族の要望や不満、利用者に関する心配事などを相談しやすい雰囲気がありますか			3	12
		0%	0%	20%	80%
17	保護者に対して面談や育児に関する助言等の支援は行われていますか		1	1	13
		0%	7%	7%	87%
18	保護者会等の開催等により保護者同士の連携が取れるように支援されていますか		1	4	8
		0%	7%	27%	53%
19	事業所に連絡した際、用件が迅速に担当職員に伝わり、必要な対応ができていますか			3	12
		0%	0%	20%	80%
20	利用者の家族からの要望や不満にきちんと対応していますか			2	12
		0%	0%	13%	80%
21	定期的に広報やHP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していますか			4	9
		0%	0%	27%	60%
22	利用者個人の身辺処理等の支援に満足していますか			5	8
		0%	0%	33%	53%
23	個人情報の取り扱いには十分注意していますか			3	11
		0%	0%	20%	73%
24	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を策定し、保護者に周知・説明がされていますか。			3	11
		0%	0%	20%	73%
25	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ますか		3	5	3
		0%	20%	33%	20%

### 3. 総合評価

		気になる点が多い	少し気になる	ほぼ満足	とても満足
26	総合的に考えて、事業所でのサービスに満足していますか				15
		0%	0%	0%	100%
27	今後も「ITSUMO」でサービスを続けたいと思いますか				14
		0%	0%	0%	93%
28	昨年度のアンケート結果が今年度のサービスに反映されていましたか		1	2	10
		0%	7%	13%	67%