

保護者各位

新宿区立子ども総合センター
子ども家庭支援課長
(公印省略)

令和 5 年度子ども総合センター「あいあい」利用者アンケートの結果について

あいあいの利用に関するアンケートにご協力いただきまして、ありがとうございました。
今年度は、電子による回答をお願いいたしました。また、ご希望の方には、用紙による回答も可能であることをご案内させていただきながら、実施させていただきました。

支援内容や職員の対応について、概ね良い評価をいただく一方で、ご指摘を受ける内容もございました。

このご指摘を真摯に受けとめたいと思います。ご希望に対しての対応が難しい場合には、保護者の方のお気持ちに寄り添い、丁寧なご説明ができるよう努力してまいります。

アンケートの集計結果といただいたご意見（抜粋）への回答について、下記のとおりご報告させていただきます。

(※ご意見につきましては、抜粋等により原文のままではないことをご了承願います。)

記

アンケートの実施状況

- 1 対象：令和 5 年 10 月 1 日時点での利用者の方
- 2 対象サービス：児童発達支援、放課後等デイサービス、保育所等訪問支援
- 3 内訳

	対象数	回収数	回収率
児童発達支援	162	91	59.5%
放課後等デイサービス	3		
保育所等訪問支援	10	10	100%

- 4 アンケート実施期間 令和 5 年 11 月 22 日～12 月 22 日末

令和5年度 子ども総合センター「あいあい」 利用者アンケートご意見への対応について

1 児童発達支援・放課後デイサービス

【ご意見】

- 月1回40分程度、遊ぶだけで、園での困りごとが直る？何か効果的なことをしている分けでもないような気がしている。
- 指導内容は満足しているが狙いについて説明があると納得して通うことができる。
- 他の施設を利用しているため2か月1回となっている。せめて月1回を検討して欲しい。※類似の意見複数

【支援内容】

お子様の目標・課題に対しての活動（遊び）や関わり方について、個別の支援計画を作成し、指導をさせていただいております。この計画に基づいて行う活動の内容は、どのような力を引き出す課題（遊び）なのか、幼稚園や保育園での困りごとに対して、解決に繋ぐことを目標とした活動、見通し等の説明が不足していたと考えます。

保護者の方のお考えを伺いながら、支援内容のねらいについて、丁寧な説明していくことを全職員で再確認いたします。疑問やご不安なことがございましたら、遠慮なく担当者へご相談、ご確認ください。

【指導回数】

当センターや他の事業所においても、提供できる支援の枠には限りがございますが、利用頻度や支援内容については、お子様の成長によって変化していくニーズを保護者の方と相談しながら、提案させていただいております。

当センターのご利用については、幅広く少しでも多くの区民の方に対応させていただくために、区内にある事業所と連携しながら、ご希望される支援についてご案内させていただきたいと考えます。

保護者の方が感じる不安やお困りのことについては、いつでも相談を受け付けております。他の事業所を併用されている方や当センターの利用の有無にかかわらず、遠慮なくご相談ください。

2 保育所等訪問支援について

【ご意見】

- 保育所等訪問支援の利用を希望したところ、あの理由、この理由で断られたあげく、他区を案内された。せめて区内の事業所を紹介してほしい。人手不足のようですが、必要なサービスは提供できるような体制、区内での他施設との連携を充実して欲しい。

【保育所等訪問支援のご案内】

ご指摘の通り、まずは、区内の事業者を利用可能枠はないかを調べて、ご紹介できない場合には、お住まいの地や在籍されている幼稚園、保育園によっては、隣接区の事業

所が近い場合もあり、新宿区在住の方でも利用できる施設もあるという、段階をおった説明になっていなかったと考えます。今後は、他事業所であっても、利用開始までの手続きや利用してからの心配ごとについて、いつでもご相談いただけることや、事業所への助言等、サポートを行っていくという説明も添えながら、ご案内できるよう改善してまいります。

また、保育所等訪問支援事業は「新宿区障害児福祉計画」において、利用登録数、支援の実績数等を踏まえながら、区として保育所等訪問支援事業の整備を進めているところです。当センターだけで対応するのではなく、新たに開設する事業所の情報を得る等、担当部署である障害者福祉課とも連携を密にとり、引き続き、区内、近接区域の事業所と連携、調整させていただきながら、ご案内をできるよう努めてまいります。

3 職員の対応に関すること

【ご意見】

- 職員の会話能力、かかわり方が足りない。
- 部屋が少し埃っぽく感じる。換気をしてほしい。
- コロナ禍で「あいあい」の機能がストップしており、再開したら連絡をもらう約束であった。再開後も連絡はなく、問い合わせをしたところ、連絡をしなかったことの謝罪もなく、この間の状況を相談しても、次回の予約をして話を終わらせようとした。
- 知識、確認不足、別の担当者へ誤った状況報告に社会人としてのマナーを疑う。改善を強く望みます。
- 給食提供時の対応が、厳しすぎるがあった。デザートはメニューの後に提供をしてもらうようお願いしているが、すべてを終了するのではなく、頑張った時にはデザート等、好きなメニューは食べさせて上げたいです。
- 他施設を併用しているので、最初から個別指導をしてくれる空気ではなかった。「来年度はいらないですね？」という方向で話を進められた。就学前なので、あいあいに通いながら、情報を得たいと考えていたので、その旨を伝えたが、センターとは関係ないから自分で区に相談するというような話となり、少し残念です。
- 先生とお話しする時間がないので、不安なことがあっても、「助けて」のサインを出すことができません。子どもは毎回、あいあいに来るのを楽しみにしています。
- おそらく、人材育成の面が最大のポイントなのだと思います
- ペアレントメンターについて、「知っていますか」という質問があるが、以前、利用したいと希望したが、対応できる人がいないと断られた経験がある。コロナ禍で人と接する機会が少なく、鬱々としていた時期に断られて非常に残念に思ったことを記憶している。

【接遇・行動】

いただいたご意見、ご指摘を真摯に受け止め、保護者の方からの相談、お子様への発達支援のあり方を職員一人一人が振り返り、反省と改善に取り組み、アンケートの結果を今後の「あいあい」の事業に活かしてまいります。

4 【あいあい】のサービスについて

【ご意見】

- あいあいでは就学後の支援・放課後デイサービスを整備して欲しい。
- 障害児を育てた経験のある親御さんや専門家の方に子育て、就学、就労等様々なテーマで講演会やあいあいに通う親子が子どもの年齢、クラスに関係なく交流できる機会があれば有難いです。
- 年中は個別指導のみだが、年中のグループクラスもあつたらよかつたなと思つた。
- 連絡手段を電話のみではなく、メールでの連絡もできるようにしてほしいです。

【あいあいのサービスについて】

・就学されたお子様のサービスとして、放課後デイサービスがございますが、当センター【あいあい】では、年齢の小さいお子様とその保護者の方へ、より早期に子育ての相談、療育へご案内する事業を主に取り組んでいきたいと考えております。しかし、就学されても引き続き、利用計画等、ご相談は受けてまいります。いつでも、ご相談ください。

特に心配がない場合でも、いろいろな社会資源を活用されるなか、お子様が成長されたご様子も伺いたいと思います。就学後もお気軽にご連絡ください。

・保護者の方の交流について、就園や就学に向けての「保護者教室～先輩と語る～」という企画やペアレントメンター事業を開催しております。

お子様の年齢や利用時期に関わらず、子育ての先輩として、後輩保護者の方の話を聞いていただくことや就学先の悩みに対して、経験談を講和していただく等、このような事業に携わっていただきながら、交流を深めていただく機会となればと考えます。

・幼稚園、保育園へ就園されたお子様への支援については、お子様の課題、希望人数等を踏まえ、準備しております。未就園のお子様のクラスも含めた、全体のクラス編成を調整し、できるだけ早くご案内できるよう努力いたします。

・連絡手段について、複数の事業、初回相談を含め、大変多くの方がご利用いただいております。簡易なご連絡にもご不便をおかけしております。担当者に代わる必要のない場合には、代理の方がご用件を伺うよう対応をさせていただきます。

5 その他のご意見 ※類似のご意見はまとめさせていただいております。

●子どもは楽しく利用させていただいております。親としても相談にのっていただいて、感謝しています。今年度で終了となりますが、これからも相談できる場所があるということは親として心強く感じます。(同意見複数)

●日々成長し、自分でできることが増えてきました。先生方のご指導のおかげです。

●子どもへの言葉かけや関わり方を一緒に考えてくれる。今年度、訪問員が代わりましたが、子どもは「幼稚園に先生が来たんだよ」と嬉しそうに報告してくれます。私自身もフィードバックを日々楽しみにしています。訪問の際、必要な支援なのか否かを判断していただき、本人の成長を考えて動いてくださっていることに心より感謝申し上げます。

●指導の内容説明、親への助言が丁寧で分かりやすい。療育時間はわずかであるが、家庭などでの対処が重要となり、そこをどうすればいいのか助言してくれる。漠然と抱えていた成

長に伴う不安に対して、「ゆっくりでもなんとかなる」「やれることはある」と前向きな気持ちになります。専門的なアドバイスや医療に繋がり、感謝しています。

●月 1 回のセラピーですが、いただいた課題を家でやる感じで良い習慣になっています。就学に向けた情報もいただき、あいあいなしでの育児は考えられません。

●大変助かっていました。コロナ禍は世の中が閉鎖的になり、人とのかかわりが減り、発達面でも影響がありました。発達支援という形は親子共々、成長を助けてもらいました。

●子どもは言葉がとても豊富になりました。ありがとうございます。

●あいあいに、通う前は我が子にどう関わっていいのか、毎日、毎日悩んでばかりでした。そんな時、職員さんの我が子に対する接し方を見て、とても勉強になりました。

何より、子どもがリラックスしながら、楽しそうに参加していることをとても嬉しく思います。その上、いつでも私の悩みを親身になって聞いてくださり、本当に感謝しかありません。職員さんをはじめ、同じグループのママさんたちともおしゃべりするのが楽しくて、今では我が子以上に私の方があいあいにいくのが楽しみになっています。

●あいあいでは褒められることが多いので本人も嬉しそうです。様々なアドバイスをいただき、みなさんがとても丁寧な対応をしてくれるので助かっています。

このたびは、お忙しい中、令和5年度におけるアンケート調査へご協力いただきましてありがとうございました。

コロナ過のことも併せた貴重なご意見、ご指摘をいただけたと捉えております。

ご指摘いただきました内容を職員一同、真摯に受け止め、保護者の皆さま、お子様が安心してご利用いただけるよう努めて参ります。

ご協力ありがとうございました。

【問い合わせ先】

子ども総合センター

発達支援コーナー「あいあい」

(直通) 03-3232-0679