

サービス満足度調査結果 集計表 (2019年度)

事業所名：めやすばこ・ぶるーむきっず

配布数	回収数	回収率
40	23	58%

■集計結果

	チェック項目	はい	どちらとも 言えない	いいえ	わから ない
①	職員は気持ちの良い挨拶をしていますか？	23			
②	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	23			
③	話を聞いてほしい時に、職員はすぐに話を聞いてくれますか？	23			
④	子どもの活動等のスペースが十分に確保されていますか？	17	5		1
⑤	職員の配置数や専門性は適切ですか？	8	11	2	2
⑥	生活空間は、本人にわかりやすい構造化された環境になっていますか？また、障害の特性に応じ、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ですか？	14	3		6
⑦	生活空間は、清潔で、心地よく過ごせる環境となっていますか？また、子ども達の活動に合わせた空間となっていますか？	14	4		5
⑧	送迎対応(時間、運転、職員の対応等)に満足していますか？	18	2	3	
⑨	活動プログラム(季節の催し、自立支援等)が固定化しないよう、定期的な変更がなされていますか？	14	1	1	7
⑩	運営規程、利用者負担等について丁寧な説明がなされていますか？	18	3		2
⑪	日頃から子どもの状況を保護者と伝え合い、子どもの発達の状況や課題について共通理解ができていますか？	16	6	1	
⑫	定期的に、保護者に対して面談や、育児に関する助言等の支援が行われていますか？	9	5	5	4
⑬	父母の会の活動の支援や、保護者会等の開催等により保護者同士の連携が支援されていますか？	4	3	7	9

	チェック項目	はい	どちらとも 言えない	いいえ	わから ない
⑭	子どもや保護者からの相談や申入れについて、対応の体制が整備されているとともに、子どもや保護者に周知・説明され、相談や申入れをした際に迅速かつ適切に対応されていますか？	17	4		2
⑮	子どもや保護者との意思の疎通や情報伝達のための配慮がなされていますか？	15	6		2
⑯	定期的に会報やホームページ等で、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されていますか？	17	2		4
⑰	個人情報の取扱いに十分注意されていますか？	20			3
⑱	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等を策定し、保護者に周知・説明されていますか？また、発生を想定した訓練が実施されていますか？	10	3	1	9
⑲	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？	11	3		9
⑳	子どもは通所を楽しみにしていますか？	20	1		2
㉑	事業所の支援に満足していますか？	16	6	1	
㉒	これからもめやす箱のサービスを利用したいと思えますか？	23			

■各チェック項目へのご意見

①～③職員の対応

【ご意見】

心温かい職員さんばかりでお会いする度元気が頂けます。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。今後も、お子様やご家族にとって安心できる、温かい事業所づくりに職員一同努めてまいります。

【ご意見】

職員の方が忙しそうなので、声をかけるのをためらいます。

【返 答】

配慮が行き届いておらず、大変申し訳ございません。職員自身が気持ちにゆとりを持ち、落ち着いて支援を行なうことが事業所の雰囲気作りや、子ども達やご家族の安心へ繋がると考えます。また送迎時や送り迎えの際など、ご家族とお話ができる時間は職員にとっても貴重な時間です。気兼ねなくお声かけ頂けるよう、雰囲気作りや接遇マナーの向上に努めてまいります。

また支援中は、ゆっくりとお話できる時間の確保が難しい場合がございます。あらためて時間を設定しお話しさせて頂くこともできますので、必要でしたら遠慮なくおっしゃってください。

【ご意見】

職員の方には、誠実、丁寧に対応して頂いていると感謝しています。ただ、雇用形態等分らないので、急に職員の方が辞められたりすると、またサービスに影響があるのではと不安になります。

【返 答】

職員の退職につきましては、不安な思いを抱かせてしまい申し訳ありません。職員の雇用形態については、退職の有無に関わらず市の定める職員配置基準（子ども5人に対し職員1人以上）を基に、子ども達の過ごす時間帯は基準を満たした配置を行なっています。しかしながらその中では、皆様のニーズに応えられるだけの体制に限界を感じ、ここ数年今後の事業所の在り方について協議を重ねてまいりました。

その結果、次年度からは、支援学校に通うお子様を中心に利用をして頂く運びとなりました。また保護者送迎の依頼等、ご利用に対してもご協力頂き、誠にありがとうございます。職員の退職や異動については、申し訳ございませんがやむを得ず発生してしまうことがあります。慣れた職員がいなくなることや職員の人数等不安に感じられると思いますが、職員の配置基準を厳守し、現状のサービス提供を継続できるよう努めてまいりますので、ご理解下さいますようお願い申し上げます。

【ご意見】

感じの良い職員さんばかりで安心感があります。

【返 答】

ありがとうございます。事業所職員一同、温かい事業所作りを目指しております。大切なお子様をお預かりする中で、子ども達もそのご家族の皆様にも安心してご利用いただけるよう今後も努めてまいります。

④～⑦環境・体制整備

【ご意見】

職員さんを増やしてほしい。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。現在ぶる一むきっずは、市の定める職員配置基準（子ども5人に対し職員1人以上）を基に職員を配置しています。お子様の特性や安全面に配慮し、基準以上の配置をさせて頂くこともございます。しかし現在の制度に則り事業所運営を行なう為には、今以上職員を増やすことは難しいのが現状です。支援の体制が整わず送迎や利用日、時間等要望に沿えずご迷惑をおかけしている方もいらっしゃると思います。ご満足いただける対応ができておらず、大変申し訳ありませんが、既存の体制でできる最大限のサービスを提供できるよう努めてまいりますので、どうかご理解下さいますようお願い申し上げます。

【ご意見】

仕方がないことですが、子どもの人数に対してスペースが狭いように感じます。職員不足の為、送迎や利用人数、時間が制限されてきていて残念です。

【返 答】

ご満足頂ける対応ができておらず大変申し訳ございません。スペースに関しては、制度上の基準については満たしているものの、年齢や活動に幅がある中で十分なスペースを確保できていない場合もあるかと思えます。活動やお子様の特性に合わせてスペースを分けたり、利用時間の長い日中型（長期休暇や土曜日）の際には散策活動を取り入れ人数を分ける等現状のスペースで快適に安心して過ごせるよう努めております。ご理解頂けますと幸いです。

送迎等利用に関する制限につきましても、ご満足頂ける対応ができておらず大変申し訳ございません。職員配置については、市の定める職員配置基準（子ども5人に対し職員1人以上）を基にしております。その中で、送迎で職員の不在時間が続くことで安全に、安心して子ども達を預かることが難しい場合もあり、利用人数の精査やご家族の皆様へ送迎や利用時間についてご協力頂くことも多くご迷惑をおかけしております。しかしながら職員体制については、増員することは事業所の運営上難しいのが現状です。既存の体制でできる最大限のサービスを提供できるよう努めてまいりますので、どうかご理解下さいますようお願い申し上げます。必要に応じて、他の事業所との連携やご紹介等対応も致しますのでご相談頂けたらと思います。よろしくお願い致します。

【ご意見】

職員さんが不足気味なのかなと感じることもありますが、そんな中でも丁寧に対応していただいていると思います。

【返 答】

職員についての不安な思いを抱かせてしまっている中、温かいお言葉を頂きありがとうございます。現状の職員体制の中でできる最大限の努力を続け、子ども達とご家族の皆様が安心してご利用頂ける事業所作りを行なってまいります。

⑧～⑰適切な支援の提供・保護者への説明等

【ご意見】

送迎の際に、どんな様子で過ごしていたか伝えて下さり、安心して預けられています。子どももとても居心地いいみたいで、毎度喜んで通っています。

【返 答】

職員にとって励みになります。お言葉ありがとうございます。連絡帳の記載が支援中難しく、その日の様子について形に残すことができず申し訳ないのですが、その代わり送迎時等ご家族の皆様とお会いした時には可能な限り様子をお伝えすることを大切にしています。子ども達にとっても、楽しく安心して過ごせる事業所作りをこれからも取り組んでいきます。

⑳～㉒満足度

【ご意見】

子どもがとても楽しく通わせていただいています。これからもよろしくお願い致します。

【返 答】

嬉しいお言葉を頂きありがとうございます。私たち職員も、子ども達と一緒に楽しく活動させて頂き元気もらっています。これからも子ども達と一緒に季節を感じたり、楽しめる活動を考えていけたらと思いますので、今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

■自由記述欄

日中活動先に対するご意見等ございましたら自由にご記入ください。

【ご意見】

来年より、支援学校以外の児童は基本的に受けて頂けないという話がありましたが、身体障がい者手帳がある場合（自力での歩行登下校不可）、兄弟がリハビリで学校迎えができない日にはめやす箱ぶる一むきっずさんの利用をさせて頂けるようご配慮下さればと思います。

【返 答】

利用の縮小につきましては、大変ご迷惑をおかけしております。おっしゃいます通り、現在ぶる一むでは今年～来年度にかけて、ご利用頂く対象児を支援学校に通う子ども達に絞り事業運営を考えております。理由としましては、現在の職員配置基準と事業所運営の調整を行なう中で、送迎場所が同時に複数個所あることで職員が不在となる時間が増え、事業所内で安全に子ども達を支援することが難しい状況が続いていたこともあり、決断させて頂きました。その為、現時点ではお受けすることは難しい状況です。大変申し訳ございません。

長期休暇におきましては、保護者の方の送迎ができるようであれば可能な限りお受けする方向で考えております。来年度以降の事業展開につきましては、今後引き続き協議を重ね幅広いご要望に応えることができるよう努めてまいりますので、どうかご理解下さいますようお願い申し上げます。

【ご意見】

職員さんが少ないようで、夏休みとか半日しか預かってもらえないので、職員さんを増やしてほしいです。制作活動だったり、季節行事だったりとかをしてくれるのはありがたいです。

【返 答】

ご満足いただける対応ができておらず、大変申し訳ございません。市が定める職員配置基準（子ども5人に対し職員1人以上）を基に支援を行なっておりますが、子ども達の特性や安全面を考慮し利用時間等についてご相談させて頂いております。職員体制については、増員することは事業所の運営上難しいのが現状です。ご理解下さいますようお願い申し上げます。

活動については、ご記入ありがとうございます。今後もご利用頂く子ども達が楽しめ、季節を感じられる活動ができるよう努めてまいります。

【ご意見】

めやすばこのセンター卒園児で現在は日中一時支援を利用させて頂いております。どの職員さんも明るい方でとても安心して子どもを預けることができます。

【返 答】

継続してめやすばこをご利用頂きありがとうございます。また、職員に対しても温かいお言葉ありがとうございます。これからも子ども達とご家族の皆様が、事業所をご利用いただくことでホッとできるような、明るい温かい事業所作りに努めてまいります。

【ご意見】

長期休暇中の利用時の過ごし方をもう少し工夫してほしいと思います。

【返 答】

ご満足頂ける支援ができておらず、大変申し訳ございません。今後、子ども達やご家族皆様のご意見も伺いながら、長期休暇中のお子様達の活動を計画し、活動を広げていけるよう努めてまいります。取り組んでほしい活動や要望等ありましたらぜひ教えて頂けたら幸いです。

【ご意見】

子どもの様子等わかりやすく説明して下さりとても感謝しています。安心して預けることが出来、とても満足しています。これからもよろしく願います。

【返 答】

温かいお言葉を頂きありがとうございます。子ども達の様子については送迎時等で、口頭にはなりますが可能な限りお伝えすることを職員一同大切にしています。ご家庭での様子も共有させて頂けると、子ども達の理解を深めることに繋がりますし、事業所以外での子ども達の様子を伺えることは私たちも新たな発見もあり嬉しいです。今後子ども達やご家族とのコミュニケーションを大切にしていきたいと思っておりますので、どうぞよろしくお願い致します。

【ご意見】

来年からは利用なくなりますが、引き続きよろしく願います。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。高校を卒業される方や、こちらの事業運営の変更により地域の小学校に通われるお子様には利用を終了される方がいらっしゃいます。ご記入いただいた方がどちらの理由であるかはすみません分からないのですが、いずれにしても継続して利用いただくことができず大変申し訳ございません。ご利用頂ける間は、子ども達とご家族が安心して利用できるよう精いっぱい取り組んでまいりますので、どうかよろしくお願い致します。

【ご意見】

子どもが大変喜んで通えていることに感謝です。

【返 答】

喜んで通って頂いているとのこと、こちらこそありがとうございます。今後も子どもたちがリラックスでき、楽しく過ごすことができるよう環境整備や、活動の充実を行なってまいりたいと思います。どうぞよろしくお願ひ致します。

【ご意見】

自宅に送って頂いた際に事業所での様子を丁寧に伝えて下さりありがとうございます。自宅での様子も伝えることができ、情報共有ができるようになってきたと感じています。今後もよろしくお願ひ致します。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。子ども達の様子について、活動内容だけでなくその時の子ども達の様子や反応についても可能な限りお伝えしたいと考えております。またご家庭での様子についてお聞きし情報共有できることで、事業所での様子についての手掛かりにもなり大変勉強になります。子ども達やご家族の皆様との何気ないやりとりやコミュニケーションこそ大切にし、信頼して頂ける関係を作ることができるよう今後も努めてまいります。どうぞよろしくお願ひ致します。

【ご意見】

日中利用時、お散歩など外出できたら…夏はプールがあれば…と思います。

【返 答】

ご意見頂きありがとうございます。活動の内容について十分な対応ができておらず大変申し訳ございません。学校終了後のご利用については、外出等の活動は難しいのですが、長期休暇や土曜日等の利用時間が長い日については公園に出かけたり散策活動も行なっています。しかし安全面から、頻度が限定的になってしまっております。またプールについても熱中症など安全面の観点から現在は行なえておらず、実施は難しい状況です。今後、活動についてはバリエーションを増やし、少しでも子ども達にとってリフレッシュできたり良い経験ができる活動を取り入れていけるよう計画をしておりますので、ご理解下さいますようお願い申し上げます。

【ご意見】

子どもの不調時に学校と連携してサポートして下さり、とても心強かったです。ありがとうございます。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。お子様の不調時等の対応につきまして、おほめのお言葉ありがとうございます。今後も学校とは必要に応じて連携を図りながらサポートして参りますので、今後ともどうぞよろしくお願ひ致します。

【ご意見】

利用日数がそんなにないのに、受け入れがしてもらえません。スタッフの人数が足りないのではないですか？利用が無理そうなら、事前に連絡をしてもらえると助かります。

【返 答】

ご希望の受け入れを実施することができておらず、大変申し訳ありません。スタッフの人数につきましては、倉敷市の基準に沿って配置し、安全を確保できるよう取り組んでおります。ご利用の受け入れにつきましては、職員の出勤状況等を踏まえた上でお断りしているのが現状です。ご希望通りのご利用ができておらず、申し訳ありません。またご利用のお断りの連絡が不十分であったことも、重ねてお詫び申し上げます。今後は利用が難しい際には迅速にご連絡させていただきます。今後とも、どうぞよろしくお願い致します。

【ご意見】

子どもは毎回とても楽しく通所しています。先生方のおかげです。ありがとうございます。

【返 答】

嬉しいお言葉を頂きありがとうございます。今後も、事業所で過ごす時間が子ども達にとって楽しく、実りある時間となるよう活動の企画や余暇グッズの充実等行なうとともに、子ども達一人一人とコミュニケーションをたくさん取っていくことを大切にしたいと思います。よろしくお願い致します。

【ご意見】

本当にお世話になりっぱなしで、色々助けてもらってます。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。皆様のニーズに対してなかなか十分な支援や対応ができず、力不足を感じます。しかしながら皆様のご理解とご協力のおかげで成り立つことができています。誠にありがとうございます。今後も、今できる最大限のサービスを提供できるよう努めてまいりますので、どうかよろしくお願い致します。

法人に対するご意見等ございましたら自由にご記入ください

【ご意見】

20才まで利用できたらいいなと思います。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。現在、ぶるーむきっずでは、18歳までの受け入れとなっており、今後も18歳までのサポートを考えております。卒業後の進路につきましては、他事業所で受け入れをさせていただきますので、ご相談頂ければと思います。今後ともどうぞよろしくお願い致します。

【ご意見】

いつも優しく根気強く、子どもに接していただき感謝しております。子どもが慣れた先生方（職員の方）が次々退職され、寂しく不安な気持ちがあります。すてきな先生方がより働きやすいめやす箱さんになっていただけたら嬉しいなと思います。これからもよろしくお願い致します。

【返 答】

職員の退職に伴い、不安なお気持ちを感じられているとのこと、誠に申し訳ございません。職員が長く勤続できる環境を設定して参りたいと思います。今後も適切なサービス提供に努めて参りますので、今後ともどうぞよろしくお願い致します。

【ご意見】

我が子は支援学校のため日中一時のぶる一むを継続利用できておりますが、支援級のお子さんについては利用対象外となったようで、そのうちに日中一時支援事業そのものを辞めてしまわれるのではないかと心配しております。

【返 答】

次年度のご利用状況の変更により、不安を感じられていらっしゃるかと思います。ご不安な思いを抱かせてしまい、申し訳ありません。次年度以降につきましては、支援学校と他の学校の下校時間がほぼ同時刻であるために、送迎に伺うことが難しい状況が想定されたことより、今回の決断に至っております。送迎を始め、安心してご利用者の皆様にサービス提供できるように取り組んで参りますが、その中でご家族の皆様にご協力をお願いする可能性もございます。今後も適切なサービス提供に取り組んでいきたいと考えておりますので、今後ともどうぞよろしくお願い致します。

【ご意見】

めやす箱さんは職員さんの教育もしっかりされているし、親としても安心して利用できる事業所だと思っています。

【返 答】

お言葉頂きありがとうございます。安心して利用して頂いているとのことで、私たち職員も安心できます。めやす箱では研修の実施や育成ツールを活用するなどして法人全体で人材育成に力を入れ取り組んでおります。今後も継続し、「めやす箱を利用してよかった。」と思って頂けるよう日々精進してまいります。

【ご意見】

お世話になっております。職員の配置数についてですが、障がいの重い利用者が多い為、もう少し人数を増やすことは難しいでしょうか。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。職員の人数につきましては、倉敷市の基準に沿って配置を行い、ご利用者の皆様の人数に応じた配置を行っております。職員体制については、増員することは事業所の運営上難しいのが現状です。そのため、安心してご利用して頂けるように、利用調整をさせて頂いておりますが、その結果希望通りにご利用できないという状況も発生しております。今後も安心を最優先としたサービス提供に取り組んで参りますので、どうぞよろしくお願い致します。

【ご意見】

日中一時を利用することができて、本当に助かっています。いつもご丁寧な対応をして下さりありがとうございます。今後とも、どうぞよろしくお願い致します。

【返 答】

お気持ち大変嬉しく思います。ありがとうございます。ご利用いただく皆様全てのニーズに寄り添った対応ができず力不足な部分も大いにあるかと思いますが、子ども達やご家族の皆様とより良い関係を築いていくことができるよう誠意を持って関わらせて頂けたらと思っております。どうぞよろしくお願い致します。