

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 ひ・よ・り きっず

配布数	回収数	回収率
43	30	70%

■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？	30			
②	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	30			
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？	29	1		
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？	23	6		1
⑤	職員の配置数や専門性は適切ですか？	26	1		3
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？	25	2	1	2
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？	23	5		2
⑧	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、児童発達支援計画が作成されていますか？	28	1		1
⑨	児童発達支援計画には、児童発達支援ガイドラインの「児童発達支援の提供すべき支援」の「発達支援（本人支援及び移行支援）」、「家族支援」、「地域支援」で示す支援内容から子どもの支援に必要な項目が適切に選択され、その上で、具体的な支援内容が設定されていますか？	28			2
⑩	児童発達支援計画に沿った支援が行われていますか？	30			
⑪	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？	28	1		1

	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
⑫	保育所や認定こども園、幼稚園等との交流や、障害のない子どもと活動する機会がありますか？	15	1	2	12
⑬	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？	29	1		
⑭	児童発達支援ガイドラインの「児童発達支援の提供すべき支援」のねらい及び支援内容と、これに基づき作成された「児童発達支援計画」を示しながら、支援内容の説明がなされていますか？	29			1
⑮	保護者に対して家族支援プログラム（ペアレント・トレーニング等）が行われていますか？	20	2		8
⑯	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？	30			
⑰	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？	30			
⑱	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？	26	1		3
⑲	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？	26	2		2
⑳	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？	26	2	1	1
㉑	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？	26	2		2
㉒	個人情報の取扱いに十分注意されていますか？	27			3
㉓	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？	24	1		5
㉔	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？	22	1		7

	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
②⑤	子どもは通所を楽しみにしていますか？	30			
②⑥	事業所の支援に満足していますか？	30			
②⑦	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？	30			

■各チェック項目へのご意見

①～③職員の対応

<p>【ご意見】</p> <p>先生方全員、いつも気持ちの良い対応を下さって、感謝しています。</p>
<p>【返 答】</p> <p>嬉しいお言葉を頂きありがとうございます。お子様にとっても保護者様にとっても安心できる場であるよう、努めさせていただきます。</p>
<p>【ご意見】</p> <p>先生達の方のみなさん親切で、母の私が迎えに行けず、祖父が行ったときは、電話でその日の様子を伝えて下さり、丁寧に対応していただいています。</p>
<p>【返 答】</p> <p>ご家族一丸となってお協力いただきありがとうございます。育児にお仕事に一生懸命なお母さん、その合間を縫ってお電話を下さることを有難く思います。お子様の姿や、頑張りを保護者様と共有できることが私たちの楽しみでもあり、子どもの思いや行動について考えるためのヒントとなっています。心配なこと、成長したと感ずること、たくさん聞かせてください。</p>
<p>【ご意見】</p> <p>聞いた事についても丁寧に教えてくれるのでありがたいです。</p>
<p>【返 答】</p> <p>お子様の育ちについてお尋ねいただけること、私たちにとっても貴重な学びの機会となっております。いつもありがとうございます。今後もお子様やその他のお悩みについて一緒に考えさせて頂けると幸いです。</p>

④～⑦環境・体制整備

<p>【ご意見】</p> <p>プレハブの為か狭さはいなめない。その方が子どもは落ち着くのかな…？</p>
<p>【返 答】</p> <p>ご記入ありがとうございます。狭い部屋の中で子どもたちが窮屈に感じないように、ひとつのエリアに集う時間をずらしたり、体を動かす活動は屋外で取り組んでおります。また、部屋の用途やお子様の様子によって、あえて狭いスペースを作っている場合もあります。小さな建物ではありますが、子どもの安全に配慮して活動を提供させていただきます。構造や環境についてご不明な点があればいつ</p>

でもお尋ねください。

【ご意見】

子どもは迷路みたいと喜んでます。

【返 答】

お子さんの可愛らしい感想に、和ませて頂きました。子どもの特性に配慮した環境や構造を考えております。楽しんでご利用いただけると私たちも嬉しいです。

⑬～⑳保護者への説明等

【ご意見】

保護者の交流会で同じ職場の方に偶然出会い、自分たちだけじゃないと、お互いに話せて良かったです。それ以来、職場でも話すことが増えました。分かって理解し合える人が身近にいたことに気がつけたことが嬉しかったです。

【返 答】

交流会へのご参加、ありがとうございました。子どもだけでなく、大人も自分の思いに共感してもらえる嬉しく感じたり、ひとりではないと感じたりすることがあるかと思えます。身近な存在の方と繋がれたとのこと、心強いですね！会やイベントをきっかけに保護者間でも顔なじみになり、思いを共感しあえる関係づくりのお手伝いができるとうれしいです。

【ご意見】

子どもの年齢に応じたペアレントトレーニング等の勉強会に参加できない場合でも、資料や通信などで教えて頂けたら知識も向上すると思うので、よろしくおねがいします。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後、勉強会等に参加できなかったご家庭へ資料を配布させていただきます。普段の振り返りの中でも、お子様に応じた関わり方について一緒に考えさせて頂ければと思います。よろしくお願ひ致します。

【ご意見】

お迎え時に様子やあったことを口頭で伝えてもらってますが、特に、こういう時には…というアドバイス的なお話はないような気がします。

【返 答】

ご満足いただける対応が出来ておらず、大変申し訳ございません。お迎え時には療育の中でのお子様の様子をお伝えするだけでなく、保護者様からのお話や困りごとをお伺いし、ご家族にとって有意義な時間となるよう努めさせていただきます。貴重なご意見を頂きありがとうございました。

【ご意見】

先生方みなさん、親である私が悩んで迷っていることを共感してくださったり、なんでもないことを、ものすごいことのようにほめて認めてくださるので、子どもといっしょに親である私の方も成長させてもらってるなと感じます。大人も子どもも誰かにほめて認めてもらうことで、がんばっていきるんだと改めて感じています。ありがとうございます。

【返 答】

「大人も子どもも褒めて認めてもらえてがんばれる」その通りですね。私たちにとっても励みになるお言葉を頂き、ありがとうございます。職員一同、お子様の変化や成長を見逃さずにお伝えしていけるよう、お悩みを打ち明けられる場所であるよう、子どもや保護者に寄り添った支援ができるよう努めさせていただきます。

■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】

子どもも毎回、通所を楽しみにしていますし、いつも先生方が当日の様子を教えて下さる時、子どものことをとってもほめてくれたり、家ではあまり見られない新しい面を発見させてくれたりするので、私も子どもに対してポジティブな気持ちで接することができるようになりました。子どもも色々な経験や学びの中でだんだんと自信をつけているように思います。本当にひよりきっずさんに通えて幸せです。

【返 答】

嬉しいお言葉を頂き、ありがとうございます。お子様が楽しんで自信をつけ、そして保護者様の気持ちも前向きに、お子様と接しておられるとのこと、私たちにとっても励みになります。多くの事業所の中から保護者様が一生懸命悩んでひよりを選んで下さった、その思いにお応えできるよう職員一同、心を込めた支援ができればと思います。今後もよろしくお願い致します。

【ご意見】

面談の時、子どもの近況についての話が先に長くなり、支援計画の話が後で、残り時間が短くなって、その話があまりできなかつたので、先に支援計画の話をした方が良いのではないかと思いました。それについての質問などの時間がもう少しあった方がよいと思いました。

【返 答】

支援計画の内容について、十分な説明ができておらず誠に申し訳ございません。面談や懇談は限られた時間となりますが、保護者様お一人お一人にとって有意義な時間となるよう時間配分等、配慮させていただきます。支援計画や療育中のお子様の様子について、ご不明な点があればいつでもお答えさせていただきます。

【ご意見】

子どもは予定を見ながら、今日することが理解できるので、楽しく行く事ができています。毎週行う事も違うので、「今日は何をするのか」と不安なく、自信を持っていけているので親としてはありがたいです。

【返 答】

いつもありがとうございます。毎月お配りする予定表を基に、ご家庭の方お子さまに今日の予定をお伝え下さっているからこそ、ご本人の理解や安心に繋がっていると思います。活動内容につきましてはお子様が楽しめるよう設定ができればと思っています。

【ご意見】

保育園との連携を図ってほしいです。

【返 答】

ご満足のいく対応ができておらず申し訳ございません。園との連携について、こちらからお願いする場合もあれば保護者様の要望に基づいて園へお伺いさせて頂く場合もあります。お子様に必要な支援が提供できるよう、定期的な園との連携の機会を設定できるよう回数や方法について検討させていただきます。

【ご意見】

水稲やおしぼりなど入れ忘れがあり連絡を頂くことがあります。こちらも気をつけて確認するので、気をつけて頂けるとありがたいです。

【返 答】

ご迷惑をおかけして誠に申し訳ございませんでした。今後、持ち物チェックの時間を設け子どもと一緒に各々の持ち物が揃っているか、忘れ物がないかを確認させていただきます。ご確認を宜しくお願いいたします。

【ご意見】

勉強会（結局は個々の行動や特性についての対応を親は知りたいと思うので、例がその子に該当すると必ずしも言えない）も必要だと思いますが、茶話会や、少人数での親子参加ができる行事（保護者が思いを口にできる、親子の関わりの中で楽しみを共有でき関わり方のアドバイスをしてもらる）を企画してほしいです。

【返 答】

ご記入いただきありがとうございます。今年度は9月に茶話会を開催し、12月に親子行事、2月にも茶話会を予定しております。ご都合よろしければご参加いただけると幸いです。来年度の行事につきましては、頂いたご意見を参考に回数や内容を検討させていただきます。

【ご意見】

いつも大変お世話になっております。子どものことを先生方が丁寧に教えて下さり、アドバイスをいただけるので親子共々、手助けしていただきありがとうございます。

【返 答】

励みになるお言葉をくださり、ありがとうございます。保護者様からもご家庭でのお子様の様子についてお話いただけるからこそ、一緒に考えることができます。考える機会、学びの機会を与えて頂ける子どもたち、ご家族の皆様には感謝申し上げます。

【ご意見】

親子共に楽しく通わせて頂いています。子どもの状態もとても落ち着きました。いつも相談にのって下さり親としても気持ちが楽になります。ありがとうございます。卒園までよろしく申し上げます。

【返 答】

こちらこそ、お悩みやお気持ちを聞かせて下さりありがとうございます。子どもたちが成功経験をたくさん積んで自信をつけて卒園できるよう、今年度も残りわずかとなってきましたが引き続きよろしくお願ひ致します。

【ご意見】

他施設、他の療育など1回2時間半だったり、3時間の所があるので、事業所によって時間が異なるのは、どうしてかなぁと思う。すごく楽しく通所しているため、療育の時間が長かったらいいのにも思う。

【返 答】

見学・契約時に説明が不足し申し訳ありませんでした。各々の事業所で取り組みの内容や強みについて伺ったかと思います。めやすばこ ひ・よ・り きっずでは、園等と併用されているお子様が多い為個々の目標に沿った活動に取り組むのに負担とならないよう活動の時間を限らせて頂いています。また、入れ替えの時間を設け年齢や個人に応じた環境の設定や療育の準備等をさせて頂いております。ご理解頂きますようお願い申し上げます。

【ご意見】

伝達が遅いので少し困る。迎えに行ってもなかなか対応してくれず仕事に行けない。

【返 答】

ご迷惑をおかけいたしまして誠に申し訳ございません。お迎えに来られた方へ順番にお声掛けさせて頂いている為、降園時間が重なるとすぐに対応できない事がありました。今後、お迎えが重なる日に関しましては来所時にお迎えの時間をずらしていただくようお願いしながら、お待たせしないように配慮させて頂きます。

【ご意見】

両親が仕事で、おむかえがむずかしい場合で、ひよりきっずの利用は続けたい（子どものトレーニングは必要なので）場合、ひよりきっずから保育園に送ってもらえるサービスが今のところは利用できないのですが、もし、そのような送迎が可能になったらすごく助かります。

【返 答】

御意見を下さりありがとうございます。送迎について、特にお仕事されている方々へはご不便をおかけしているかと思えます。お子様のご様子について直接お話をさせて頂き、一緒に考える機会を持たせていただきたいので、保護者送迎をお願いしております。出産、病気、その他の特別な事情におきましては対応しておりますので、ご相談ください。

【ご意見】

通所を始めて3カ月ですが、子どもが目覚ましく成長しているように感じられます。建物のサイズもあると思うのですが、少し体格の良い子には狭そうだなと感じたことがあります。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。3か月経ち、お子様も慣れてきた頃でしょうか？小さな建物なので、室内では主に椅子に座って遊ぶ、4歳児、5歳児のお子様の粗大運動の際は屋外で存分に体を動せるよう設定しています。お子様の注目を促すためにあえて狭い空間を作っているエリアもあります。お子様の様子や過ごし方についてもお気軽にお尋ねください。

【ご意見】

いつも楽しみに通っています。体調によっては、急に休むことになる場合があるのですが、いつも

「ひより行きたかった」と言うくらい、楽しみにしています。ありがとうございます。

【返 答】

励みになるお言葉をありがとうございます。私たちも、子どもたち一人一人の元気な顔を見られるのと、保護者様とお話できるのを楽しみにしながら、お待ちしております！

【ご意見】

いつも親切に話を聞いて下さり、又、適切な対応をしてくださりありがとうございます。

【返 答】

嬉しいお言葉を下さりありがとうございます。至らない点多々あることかと思いますが、気になった事、要望等何でも教えて頂ければと思います。今後も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】

子どもが療育が必要と知った時の不安な気持ちにもよりそって下さり、通所が始まると私にも、子どもにも、しっかりと対応をして下さって、皆さんすばらしい先生方で、私も子どもと一緒に学ばせて頂いています。ひよりきっずに通うことができ、心から感謝しております。ありがとうございます。

【返 答】

励みになるお言葉を頂きありがとうございます。様々な情報が溢れる中で、保護者様が不安に感じることはいくつかあるかと思えます。お子様ひとりひとりの姿を見守りながら、その成長に寄り添い、一緒に悩み喜び合えたら嬉しく思います。お子様の自信に繋がることや達成感を感じられることを、たくさん経験できるよう、保護者様と一緒に学びや理解を深めていけたらと思っておりますので、今後もよろしくお願い致します。

【ご意見】

小学生になった後が一番心配が大きいので、最初の1～2か月だけでも「ひよりきっず」に顔だけでもだせたら本人もほっとしそうでありがたいと思…。1年生の最初の1か月～2か月程度療育延長期間のような受け皿があればなあと希望はあります。(小学生になって引き続き療育に通う予定がないので。「療育に通わないけれど、でも少し心配もあるな」みたいな子どもの受け皿のような延長期間があれば…。)

【返 答】

貴重なご意見を下さりありがとうございます。療育のご利用に関しまして、引き続き同じ形での利用は難しいのですが、本人や保護者様とのお話の機会を設けることは可能です。私たちにとってもお子様の就学後の様子が聞けることはありがたいことですので、ご希望があればいつでもお声かけ頂ければ喜んで対応させていただきます。ぜひ、顔を見せにいらしてくださいね。

【ご意見】

児発から、放デイにかわる際に、めやす箱利用している子供達を優先的にきっずぷらすに入所できるようにしてほしい。児発も一生懸命探してやっと入れたのに、またいちから探して、でも待機待ちで、入れても別の事業所だと環境が変わりすぎて親子共に不安です。

【返 答】

放課後等デイサービスのご利用に関して、ご記入ありがとうございます。現在、法人内外のご利用に関わらず、基本的には待機登録順でのご案内をさせていただいております。しかし、ケースの内容、緊急度等によっては優先的にご利用いただく場合もございますので、その際はご相談ください。利用可能人数に限りがありご心配をおかけしておりますが、どうかご理解いただければ幸いです。

卒園後のご相談先につきましては、めやすばこ ひ・よ・り きっずの方でもお話を伺わせていただきますので、何かあればお声かけ頂きますようお願い申し上げます。

【ご意見】

いつもお世話になってます。職員の方々がいつも丁寧に接して下さるので安心して子どもを通わすことができます。卒園まであと半年となりましたが、よろしく願い致します。

【返 答】

こちらこそ、お世話になりありがとうございます。年長さんの卒園は嬉しい反面、少し寂しくも感じてしまいます。この時期は保護者様から「小学校に入るのに力を付けてほしい」というご希望も多く聞かせていただきます。ご本人も自信を持って楽しく学校生活を送れるよう、好きなこと、得意なことを引き出せていけるよう職員一同、精一杯努めさせていただきます。引き続き宜しく願い致します。