

## 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・きっず

配布数	回収数	回収率
35	35	100%

### ■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？	34	1		
②	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	34	1		
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？	33	1		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？	30	4	1	
⑤	職員の配置数や専門性は適切ですか？	28	2	1	4
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？	30	3		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？	27	5	1	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？	32			3
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？	31			4
⑩	児童発達支援計画に沿った支援が行われていますか？	31			4
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？	29	1		5

	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？	19	4	2	10
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？	30	2		3
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？	30	1		4
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？	25	2	3	5
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？	32			3
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？	33			2
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	8
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？	30		1	4
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？	32	1		2
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？	31			4
㉒	個人情報の取扱いに十分注意されていますか？	31			4
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？	19	3	1	12
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？	13	2	3	17

	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？	32	2		1
②⑥	事業所の支援に満足していますか？	31	3		1
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？	32	1	1	1

■各チェック項目へのご意見

①～③職員の対応

<p><b>【ご意見】</b></p> <p>いつも素敵な笑顔でむかえてくれます。ありがとうございます。</p>
<p><b>【返 答】</b></p> <p>温かいお言葉ありがとうございます。私達の方こそ、お子様やご家族の皆様の笑顔に日々力をもらっています。安心して通ってきてくださることが職員にとっての励みであり、お子様の成長と一緒に喜びあえることがやりがいとなっています。これからもよろしくお願い致します。</p>
<p><b>【ご意見】</b></p> <p>ささいな事でもすぐ相談にのってくれて本当に助かっています。</p>
<p><b>【返 答】</b></p> <p>温かいお言葉ありがとうございます。お子様への関わりだけでなく、ご家族の皆様にとっても相談しやすい場でありたいと思っています。お話をさせていただくなかで、お子様の細かな様子が見え、新たな気付きを得ることができ、ありがたいです。お子様の様々な様子を教えていただき、お子様の成長と一緒に考えていきたいと思っていますので、今後もお気兼ねなくご相談ください。</p>

④～⑦環境・体制整備

<p><b>【ご意見】</b></p> <p>時々、その課題で目指しているものが分からないことがある（狙いがずれる可能性がある、同時に2つ等）。</p>
<p><b>【返 答】</b></p> <p>ご記入ありがとうございます。活動内容に関して疑問に思われていたこと、申し訳ありませんでした。お子様の活動のねらいに関しましては、どのような様子に着目しながら行なっていくのかを明確にし、教材を設定していくよう努めてまいります。ねらいが達成できるための関わり方、また、お子様がどのような反応を示したかの様子等、具体的にお伝えできるように、口頭でのご説明や連絡帳の記入に関しましても工夫をするとともに、職員に指導をしていきたいと思っております。今後もお気づきの点がございましたら、遠慮なくご教示くださいますようお願い申し上げます。</p>
<p><b>【ご意見】</b></p> <p>本当に療育の勉強をしたのか疑問に思う職員もいる。マニュアルのみで、個別に思いを込めて対応しているとは思えない人もいる。</p>

### **【返 答】**

ご記入ありがとうございます。力不足により不安な思いを抱かせてしまい申し訳ありませんでした。お子様との活動は、複数の職員で対応させていただくことがございます。環境や条件等の背景も考慮するなかで、お子様の様子から見えてくる「もう少しでできそうなこと」や「できていること」を明確にして根拠のある支援に繋げていけるように、職員で相談しあいながらお子様の様子を把握させていただきたいと思っております。また、職員一同自己啓発を行い、より一層、専門的知識の向上に努めてまいります。

ご家族の皆様のご視点や気づきを教えていただくことで、職員の学びともなります。活動時のお子様の細かな様子について気になる点等がございましたら、対応させていただいた職員から詳しくご説明させていただきますので、連絡帳にご記入いただく、または、直接職員にお尋ねいただければ幸いです。

職員の対応に関しましては、ご要望を十分理解できていなかったこと、適切な対応ができておらず不快な思いをさせてしまったこと、お詫び申し上げます。至らぬ点や不手際があった際には、反省をして言動を振り返り、同じことが起こらないように職員間で対応を見直していきたいと思っております。いただいたご意見を真摯に受け止め、職員一同精進してまいります。

### **【ご意見】**

経験年数が長い職員さんと若手の職員さんだと、やはり子どもの見方や見る内容、支援の方法に差を感じることもある。それは仕方のないことではあるが、若手の職員さんが担当になったら不安だなと思うことがある。

### **【返 答】**

ご記入ありがとうございます。不安な気持ちを抱かせてしまったこと、大変申し訳ございません。視点の偏りや支援の方法に差がないように職員同士で話し合い、お子様の支援を組み立てていきたいと思っております。また、お子様の支援について、統一した関わりができるよう職員でその都度振り返りや周知を行うとともに、指導をしていきたいと思っております。お子様の行動の理由や背景を、お子様の思いに寄り添い考えていくことができるよう、一番身近で接しておられるご家族のお話をお伺いさせていただくと幸いです。今後もお気づきの点がございましたら、ご指導・ご教示下さいますようよろしくお願い致します。

### **【ご意見】**

6月頃、ほこりアレルギーのある息子が、めやすばこ・きっずに行くと、くしゃみ・せき・鼻水が出るがあった。エアコンの掃除をしていただけると、元気に通えるのかもしれない。窓をしめきってエアコンをかけ始める時期でもあり、くしゃみがひどく出たり、せきが出るのかと思いました。

### **【返 答】**

ご迷惑をおかけし、不安な思いを抱かせてしまい大変申し訳ありません。エアコンの本体やフィルターは定期的に清掃をさせていただいておりますが、今一度頻度や清掃方法について見直し、より一層衛生管理に努めさせていただきたいと思っております。また、こまめに室内の喚起を行い、過ごしやすい環境づくりに努めてまいります。大事なお子様が過ごす環境であるため、気になる点がございましたら、遠慮なく職員へお知らせください。

**【ご意見】**

活用されていないと思われるスペースもあり、もったいないと感じました。少し古いなど感じる箇所もあり、絵本やおもちゃも壊れ気味なものもあるのが気になりました。

**【返 答】**

ご意見ありがとうございます。活動内容に合わせて活動の部屋を設定させて頂いているなかで、現在使用していないスペースもございます。室内のスペースを有効に使えるよう、また、活動の内容や状況、お子様の様子や特性に合わせて過ごしやすい環境となるよう、検討していきたいと思っております。

玩具に危険な部分はないかを点検させていただくことはもちろん、お子様が安全に玩具を使用できるように、定期的に玩具の見直しや交換をしていきます。他にもお気づきの点がございましたら、遠慮なく職員にお知らせください。

## ⑧～⑫適切な支援の提供

**【ご意見】**

幼稚園と併用していますが、園との連携をよく取ってくれていると思います。

**【返 答】**

嬉しいお言葉をありがとうございます。お子様が過ごしている園での様子を知ることができ、園の先生方とお子様の支援について一緒に検討していけること、ありがたく思っています。ご家族の皆様や園の先生方の思いを聞かせていただけることは、私たちにとっての学びになると同時に、お子様が療育で経験して学んだ力をご家庭や園で発揮できることは、大きな喜びとなります。今後も、関係機関の皆様と力を合わせながら、お子様の“できた”や“わかった”の気持ちを育てていけるように、努めていきたいと思っております。

**【ご意見】**

管理者の方が携帯電話を持っているため、いつでも連絡ができ、大変助かる。出欠の連絡や急な相談も聞いていただけ、子どもに対して親が対応する方法をすぐに教えて頂けた。子どもがパニックを起こしたときに電話で相談ができ、大変助かったことがある。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。お子様に楽しく通っていただくことはもちろんのこと、ご家族の皆様にとっての安心できる場でありたいと思っております。ご家族の皆様にご信頼していただけることや頼っていただけることは、職員の喜びです。お子様やご家族の思いをしっかりと受け止め、一緒にお子様への支援を考えていけるよう、お力添えをさせていただきます。今後もお気兼ねなくご連絡いただくと幸いです。

## ⑬～⑳保護者への説明等

**【ご意見】**

「わかりません」「それはできません」と言われることが多々あり、信頼できる職員にのみ相談や申し入れを行うようになった。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。この度は、不愉快な思いを抱かせてしまい、多大なご迷惑をお掛け致しましたこと、深くお詫び申し上げます。状況やご要望をきちんと把握できていなかったこと、また、職員からの詳しい説明が不足していたこと、深く反省致します。ご意見を厳粛に受け止め、このようなことを繰り返さないように、配慮ある対応を心がけてまいります。気になることがあればお気兼ねなくおっしゃってください。あらゆる面において、安心・信頼できるサービスを提供できるよう尽力して参りますので、今後もよろしくお願い致します。

②⑤～②⑦満足度

**【ご意見】**

我が子は家で嬉しいことがあれば、「お勉強（めやすばこ）の先生にみせてあげる～」といつも言っています。先生方のことがとっても大好きです。

**【返 答】**

嬉しいお言葉をありがとうございます。こちらこそ、お子様の笑顔に救われながら過ごさせていただいています。一緒にお子様の成長を喜びあいながら、お子様にとって、めやすばこが楽しい場所であり、また、学びの機会となるよう、努めていきたいと思っております。

■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】**

お友達や先生にも慣れて楽しく過ごしているようです。楽しみながら勉強ができて、毎回嬉しそうにしています。

**【返 答】**

温かいお言葉ありがとうございます。お子様が楽しく通ってきてくださっているとのこと、とても嬉しいです。「楽しい」「できた」という経験をどんどん積んでいき、楽しいなかにもしっかりと学びのある場となるよう、活動を設定させていただきたいと思っております。今後もお子様の成長をご家族の皆様と同じ気持ちで見守らせて頂きたいと思っております。

**【ご意見】**

駐車場が増えてとても入りやすくなりました。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。駐車場のスペースに関しましては、ご理解頂きありがとうございます。皆様にご利用いただきやすいよう、駐車場の環境整備を行なっていきたいと思っております。駐車場内のことで何かお気づきの点がございましたら、遠慮なく職員にお話してください。

**【ご意見】**

管理者が携帯を持っており、園で子どもがパニックになりトラブルを起こした時もすぐに相談にのって下さり大変安心した。園ではすぐに「家庭での愛情不足なのでは」と家族のせいになってしまう。園での運動会の練習がパニックの原因なのに…。そういう時に、めやすばこの先生のプロの意見をお聞きできたのは、本当にありがたかった。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。ご家族の皆様が相談事や思いをお話してくださることで、同じ方向を向いて支援を考えていくことができます。お子様の行動の理由やその背景を複数の視点で見ていくことで、お子様の様子や状況に合わせた関わり方や支援の方法が見つかっていくと思います。お子様が自分らしさを保ちながら安心して過ごすことができるための支援方法を一緒に考えさせてください。これからも、お気兼ねなくご連絡ください。

**【ご意見】**

いつも本当によく見て下さって、感謝しております。先生の対応を参考にしようと思うのですが、なかなか上手くできずに反省することが多々ありますが、ペアレントトレーニングに大変興味があります。今後そういう講座があれば参加してみたいです。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。こちらこそ、お子様やご家族の皆様と関わることができ、日々感謝の気持ちでいっぱいです。法人のなかで年に数回、保護者向け勉強会を企画させていただいていますので、ペアレントトレーニングの内容で開催ができるよう検討していきたいと思います。また、法人のなかだけでなく、外部から各種勉強会のご案内が届くことがありますので、その都度、事業所内の玄関にて掲示をさせていただく予定です。閲覧の上、お時間が合えばぜひご参加ください。

**【ご意見】**

めやすばこに通い始めてから、かなりの成長ぶりに日々驚いています。入るまでは我が子の接し方に困っていて辛いと思うこともあったのですが、ささいな事でもすぐ話を聞いてくれてアドバイスもしてくれ、今は楽しく過ごせています。これからもよろしくお願いします。

**【返 答】**

温かいお言葉をありがとうございます。お子様がどんどん成長されていることが本当に私達の喜びです。めやすばこのなかで、楽しいことや、時には少し難しいことにも挑戦していくなかで、お子様が様々な経験を積みながら多くのことを学んでいってもらえたらと思います。日々の関わりの中からはヒントを見つけながら支援に繋げ、ご家族へしっかりお伝えできるよう、尽力していきます。心配事はもちろん、嬉しいこと、些細な事等、何でもお話を教えて下さい。こちらこそ今後もよろしくお願い致します。

**【ご意見】**

お迎えに行くと玄関で混みあうことがあり、活動の様子を聞く時、ちょっとプライバシーに配慮して頂けるとより良いのかなと思います。限られたスペースなので仕方ないと思いますが…。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。不快な思いを抱かせてしまったこと、申し訳ございません。お迎えの混雑時等、話しづらいことやお話に気を遣うことがあったかと思えます。他のご家族の方やお子様に聞かれないお話がある際には、状況に合わせて、事業所内の相談室にてお話をさせていただくことや、お車の近くにてお話させていただくことも可能です。また、連絡帳へのご記入やお電話での相談等、その都度対応をさせていただきますので、遠慮なくおっしゃってください。ご家族の皆様が思いをお話していただけることは、私達にとって学びでもあり、励みでもあり、喜びでもあります。

お子様の情報やプライバシーに配慮させていただきながら、今後もお子様の支援に携わらせてくださ  
い。

**【ご意見】**

子どもも毎回通うのを楽しみにしています。保護者の悩みにもいつも寄り添ってくださって、本当  
にありがたいです。いつもありがとうございます。

**【返 答】**

たくさんの励みになるお言葉をありがとうございます。ご家族の思いを聞かせていただけることは  
私達の学びとなりますし、お子様の様子を知ることのできる貴重な時間です。お子様だけでなくご家  
族の皆様からも日々学ばせて頂いていると感じます。ご家族の思いをしっかりと受け止め、一緒によ  
り良い支援を考えていくことを大切にしていきたい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】**

日によって調子が違い対応が大変だと思いますが、その都度一緒にどうしたら良いかを考えて下さ  
り、子どもの理解や子供の成長につながっていると思います。

**【返 答】**

お子様の成長を感じて頂いているとのことお言葉ありがとうございます。私達も日々、お子様と関わり  
させていただけること、嬉しく思っています。お子様の思いをくみ取り、お子様が安心して過ごすこ  
とができるよう、環境や活動を調整していきたいと思っております。ご家族の皆様が思いをお話してくださ  
ることで、同じ方向を向いて支援させていただくことができると感じます。これからも一緒にお子様の  
成長に携わらせてください。

**【ご意見】**

敷地に入出入りする際、道路の通行状態が見えにくいので、カーブミラーをつけてもらえると助かる  
のですが、公道なので難しいでしょうか？道が狭いですし、近隣の小学校の生徒さんの下校時間と送  
迎時間が重なっているので、気を遣います。

**【返 答】**

ご迷惑をおかけして大変申し訳ございません。カーブミラーの設置に関しましては、地域への影響、  
土地利用上の問題等を考慮の上、地域の皆様との調整が必要になってまいります。現在、ミラーの設  
置は予定をしております。今後、地域の意向や皆様からのご意見等を整理して検討していきたいと  
考えています。安全に送迎していただくために、混雑時には状況に合わせて職員が誘導させていただ  
きます。ご不便をおかけすることがあるかと思いますが、何卒ご理解の程よろしくお願い致します。

**【ご意見】**

不安や心配を共有して下さったり、子どもの良い所に目を向け、前向きな言葉を掛けて下さり、と  
ても励みになっています。感謝いっぱいです。

**【返 答】**

嬉しいお言葉をありがとうございます。ご家庭や園での様子等をお伺いさせていただくなかで、療  
育の場面では見ることでできないお子様の姿を知ることができます。ご家族の皆様とお話させて頂き  
ながらお子様の成長を一緒に見守らせて頂けることは、私達にとって大きな喜びです。お子様の成長



に今どのような関わりや配慮が必要なのか、お子様の「できること」や「得意なこと」に注目しながら一緒に考えさせていただけたらと思います。今後も、お気兼ねなくご相談いただけると幸いです。よろしくお願ひ致します。

**【ご意見】**

活動先の親と交流できる機会がほしいです。以前行った座談会では、他の活動先の方と同じテーブルになったため、活動先の時々すれ違う顔だけ知っているお母さんたちと知り合うことができなかつた。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。行事へご参加くださりありがとうございます。茶話会、勉強会、季節の行事等につきましては、ご家族の皆様が交流を図ることのできる機会を今後企画していきたいと思っています。同じ事業所に通ってくださっているご家族同士でのつながりが広がることは、私達にとっても大変嬉しいことです。ご家族の皆様が交流できるよう配慮をさせていただきたいと思ひます。他にも何かお気づきの点がございましたら、遠慮なく職員にお話しくだされれば幸いです。

**【ご意見】**

駐車場が混み合うと、道路で待つことがあつたりして、狭い道なので、近所の方々や通行の方の迷惑になっていると感じることがありました。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。駐車場につきましては、ご不便をおかけしてしまひ大変申し訳ありませんでした。時間によっては車の出入りが多く、駐車場が混雑してしまうことがあるかと思ひます。安全に送迎をしていただくためにも、お迎えの時間が重ならないように、今後、駐車場内の環境整備や、送迎時間の見直し・調整を行なっていきたいと考えています。また、状況に応じて、職員が駐車場の誘導をさせていただきます。ご迷惑をお掛け致しますが、ご理解の程よろしくお願ひ致します。

**【ご意見】**

いつも良くして頂いて感謝でしかありません。

**【返 答】**

温かいお言葉をありがとうございます。お子様が成長されているのも、保護者の皆様の日々の関わりがあつてこそのことだと思ひます。職員一同、保護者の皆様とお話のなかで、励みになることがたくさんあります。引き続きお子様の成長と一緒に喜ばせて頂きながら、少しでもお子様の成長の手助けとなれたらと思ひます。

**【ご意見】**

今後もよろしくお願ひします。子どもは、通所を楽しんでいます。

**【返 答】**

嬉しいお言葉をありがとうございます。お子様の得意なことや好きなものを取り入れながら、「もっとしたい」や「やってみよう」の気持ちをたくさん育てていけるようなサポートを目指していきたいと思ひます。引き続きお子様の成長を見守らせていただければと思ひますので、今後もよろしくお願ひ致します。

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】**

バスでの送迎があるとすごく助かります。

**【返 答】**

貴重なご意見ありがとうございます。お忙しいなか大変だと思いますが、いつもお子様の送迎にご協力くださりありがとうございます。現時点では、バスでの送迎は予定をしておりません。今後、地域のニーズや皆様からのご意見等を整理して、検討していきたいと考えています。お子様の成長をご家族の皆様と喜び合えるよう、送迎時にご家族の皆様とお話しさせて頂く時間を大切にしながら、利用しやすいサービスを目指していきたいと思っております。