

## 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Ⅱ

配布数	回収数	回収率
39	39	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？	37	2		
②	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	39			
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？	37	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？	28	10	1	
⑤	職員の配置数や専門性は適切ですか？	32	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？	31	3		5
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？	32	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？	31	4		
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		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？	32	1		2
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？	27	7		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？	17	3	3	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？	30	3		2
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？	32			3
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	4		6
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？	34	1		
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？	27	3		5
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？	29	4		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？	30	4		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？	27	3	1	4
㉒	個人情報の取扱いに十分注意されていますか？	31	2		2
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？	31	3	2	3
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？	36	1		2

	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？	34	4		1
②⑥	事業所の支援に満足していますか？	33	5		
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？	35	3		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>どの先生方もいつも笑顔で挨拶して下さり、息子も緊張せず行けています。</p>
<p><b>【返 答】</b></p> <p>ご記入ありがとうございます。お子さんが楽しく、緊張せずに登園することができるように、今後も笑顔で取り組んで参ります。今後ともどうぞよろしくお願い致します。</p>
<p><b>【ご意見】</b></p> <p>皆さんとても素敵です。相談も良く聞いてもらえます。</p>
<p><b>【返 答】</b></p> <p>ご記入ありがとうございます。これからは皆様のお話をお伺いしながら、一緒にお子様のことを考えさせていただければ幸いです。今後ともどうぞよろしくお願い致します。</p>
<p><b>【ご意見】</b></p> <p>先生達はいつも気持ちの良い挨拶をしてくれますし、会うと私も子どもも元気になります。めやすばこで男の先生は〇〇先生しか分からないのですがいつも爽やかで清潔感があって良いと思います。相談をしてもすぐアドバイスが返ってきてすごく頼りになります。</p>
<p><b>【返 答】</b></p> <p>ご記入ありがとうございます。微力ではありますが、ご家族のお力になれているのであれば幸いです。お子様のことについて、今後ともご相談頂く中で一緒に考えさせてください。</p>
<p><b>【ご意見】</b></p> <p>いつも明るく子どものこと以外にも、好きな事の話など、お互いしあえてうれしいです。</p>
<p><b>【返 答】</b></p> <p>ご記入ありがとうございます。今後も、お子様の事を含め、様々な事をお話させて頂きながら、ご家族のお力になれたらと思います。どうぞよろしくお願い致します。</p>
<p><b>【ご意見】</b></p> <p>いつも話を聞いてくださり、アドバイス等もらえるので助かっています。いつもありがとうございます。</p>
<p><b>【返 答】</b></p> <p>ご記入ありがとうございます。お子様のお話の中でこれからは微力ではありますが、少しでもお力になれるようにアドバイスをさせていただきます。どうぞよろしくお願い致します。</p>

**【ご意見】**

話を聞いて受容・共感してくれて嬉しいが、専門的な答えを返してもらえると、尚ありがたい。

**【返 答】**

お話に対して、十分な返答ができておらず、申し訳ありません。お話を伺うだけでなく、お子様の関わりに必要な点を専門的な視点からお返事することができるように、取り組んで参ります。お気づきの点がございましたら、またご指摘頂ければと思います。

④～⑦環境・体制整備

**【ご意見】**

若干狭い気もしますが少人数なので大丈夫かな・・という印象です。ですが、子どもにはわかりやすい様です。

**【返 答】**

ご意見ありがとうございます。事業所内の各活動場所に子どもたちが集まりすぎないように配慮して、狭すぎないように活動に取り組んで参ります。また、どの場所で、どのように過ごすかをお子様にとわかりやすいようにイラスト等を活用しながら伝えていきます。

**【ご意見】**

かわいらしい飾り付けなど、季節ごとに変えられ、すごいなあいつも感激しています。常に良い環境に取り組まれていると感じます。

**【返 答】**

ご意見ありがとうございます。これからも、お子様達に季節感を感じて頂けるような飾り付けを行って参ります。お褒めのお言葉ありがとうございます。

**【ご意見】**

体のバランス感覚をやしなうような遊戯室があればいいなと思います。みんなで音楽をする空間とか。

**【返 答】**

貴重なご意見ありがとうございます。現状では、事業所内に遊戯室を設けるだけのスペースはありません。そのため、外での公園遊びなどで、体を使った活動に取り組んでおります。今後も体のバランス感覚を養うことができるような活動は、外遊びを通して行って参ります。また音を楽しむような活動は次年度以降取り組んで参ります。

**【ご意見】**

月に1回外で公園に行ったりしてくれているのでとても助かります。

**【返 答】**

ご意見ありがとうございます。外遊びはお子様達にとっても、楽しみの一つとなっている活動ですので、今後も継続的に取り組んで参ります。

**【ご意見】**

部屋の温度が暑く感じられる時がありました（入室した際）

**【返 答】**

ご意見ありがとうございます。室内の温度調節が適切に行うことができておらず、申し訳ありませんでした。外気温の状況を把握し、適切な室温設定（25℃～28℃前後）にできるように取り組んで参ります。

⑧～⑫適切な支援の提供

**【ご意見】**

全体的には、満足なのですが、内容が少しあってない気がします。ですが、私より先生の方が詳しいので、計画通りお願いしています。ステップアップしてもいいのでは？と思いつつも説明できずにいます。

**【返 答】**

お子様の支援内容が十分に設定できておらず、申し訳ありません。お子様の支援について、保護者の皆様と内容について、お話させて頂き、よりお子様の現状に合った支援に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】**

子どもの様子をよく見て、すばやい対応をして頂いています。アプローチも工夫され、親の方も勉強させて頂いています。

**【返 答】**

お褒めの言葉ありがとうございます。お子様の様子に応じた支援を今後も考えて参ります。今度ともどうぞよろしくお願い致します。

**【ご意見】**

親はどうしても客観的に子どものことを見れない時があるので、課題や支援の内容はとても見られているなと思います。

**【返 答】**

お褒めのお言葉ありがとうございます。支援内容など、お子様の様子に合ったものにしていきます。またお子様の様子につきましても、お伝えさせて頂きながら、ご家族の皆様と様子を共有させていただきます。

**【ご意見】**

ガイドラインに沿っているかは、すべてのガイドラインを網羅していないので分かりません。子どもに合って、日常生活のこと、保育園でのことを把握してくれたり、計画・支援をして下さってます。

**【返 答】**

ご意見ありがとうございます。児童発達支援ガイドラインは事業所内に掲示することと致しましたので、お時間のある際にご覧ください。また園生活等の様子を皆様と共有しながら支援をさせて頂きたいと考えておりますので、今後ともよろしくお願い致します。

**【ご意見】**

週ごとに様々な活動を取り入れてくれている。子どもも楽しみに通えている。

**【返 答】**

お褒めのお言葉ありがとうございます。これからもお子様が楽しく学べる活動を企画して参りま

す。

⑬～⑳保護者への説明等

**【ご意見】**

家での過ごし方など、具体的に助言してほしい・・・と思いますがなかなか難しいです。遊び方などの提案はたまにして頂きますが、親の私に出来る事（サポートの仕方等）をもっと教えて頂けたらと思います。聞いたら教えてくださいと思いますが、送迎の時ではあまり話せないのです。

**【返 答】**

ご家庭での過ごし方などについて、十分にお伝えすることができておらず、申し訳ありません。ご家庭で取り組むことのできる遊びや、配慮等について、送迎時の短時間のお話の中でもお伝えすることができるよう、伝え方の工夫に取り組んで参ります。今後ともどうぞよろしくお願い致します。

**【ご意見】**

勉強会など、頻繁に企画され、わかりやすいように丁寧な資料作りまでされているので とても感謝しています。わからないことにも、すぐに答えて頂けるので助かります。

**【返 答】**

お褒めのお言葉ありがとうございます。勉強会につきましては、児童部門全体で取り組んでおります。様々な企画をこれからも考えてまいりますので、お時間がありましたご参加頂ければと思います。

**【ご意見】**

連絡帳の活動の様子のところや送迎時の子どもの様子を聞く時・・・個別支援計画の目標ができていた、できていなかったなど様子を書いているだけでなく、子どもがこんなところに気づいて行動していたと書いてもらったと書いてもらって時には嬉しかった。あと、お友達と関わっていた様子や子供ができていたことに対して褒めてくれるのも嬉しかった。

**【返 答】**

お子様の成長について、ご家族の皆様にお伝えさせて頂き、一緒に喜びを共有できることは私たちにとっても喜びです。今後もお子様の成長をお伝えさせて頂きます。

**【ご意見】**

少しのケガやお友達につねられたなど、きちんと報告してくれるので良いと思います。

**【返 答】**

活動中にお子様のケガや、お友達とのトラブルが起きてしまい、申し訳ありません。お子様の活動時のケガ等につきましては、ご家族の皆様には状況等を含め適切にお伝えした上で、再発防止に努めてまいります。

**【ご意見】**

お母さんの為だけでなく、お父さんの為の勉強会も開催して頂きありがたいです。年齢が上がってくると悩みも少しずつ変化してくるので、年齢（程度）にあった内容の勉強会があるとより良いかなと思います。

**【返 答】**

ご意見ありがとうございます。お父さん方に参加して頂ける勉強会の機会は次年度も設けさせて頂

きます。お子様の様子に応じた勉強会の企画につきましても、次年度実施して参りますので、お時間がありました勉強会にご参加ください。

**【ご意見】**

基本的に相談事にはすぐに答えてくれるのでとても助かります。ただ、「次回の利用時までには聞いておきます。用意しておきます」と言われる時はそのまま話が流れてしまっていたり、「先生前回お願いしていた物は？」と聞くと「すみません、忘れていました。」という事があったので、ちょっとしたことは全然いいのですが、大事な事は忘れないで欲しいと思いました。

**【返 答】**

お約束していたことが準備できておらず、申し訳ありません。今後はお約束したことを忘れることがないように、業務に取り組んで参ります。またすぐに疑問等にお答えすることができるように、職員の知識や技術の向上に努めます。

**【ご意見】**

うちの子は、今年長さんで来年は小学生になるので、今から家庭などで出来る事はしっかり教えて欲しいなと思いました。他の事業所に行ってるお母さんに療育の先生から沢山アドバイスをいただいたと聞いたので。「入学までに～は出来るように練習したほうがいい」など。めやすばこには、年少から通っていますが、先生たちにはいつも感謝の気持ちでいっぱいです。いつも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。小学校就学に向けて、ご家庭で取り組める内容のお話が十分にできておらず、申し訳ありませんでした。就学にむけてのお話を送迎や懇談の際によりお話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】**

「児童発達支援計画」については、詳しく説明して下さり、日常で困ったこと、迷った事があれば常に熱心に聞いて下さり、いつも心救われています。いつも面談というわけにはいかないのですが書面でも相談は頂き、アドバイスを頂いています。保護者同士はなかなか自身も参加できていなくて難しいのが現状です。

**【返 答】**

温かいご意見ありがとうございます。ご家族の皆様のお力になれるように、微力ではありますが、尽力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】**

相談にのってくれるが、質問などの返答が後日になってもまだのことがある。

**【返 答】**

質問に対してのお返事が十分にできておらず、申し訳ありません。今後にご質問をお受けした次の利用日にはお返事させて頂くように致します。

**【ご意見】**

いつも出来た所、頑張っていることなどを伝えてもらえてうれしいです。ありがとうございます。

**【返 答】**

お褒めのお言葉ありがとうございます。お子様の様子を保護者の皆様にお伝えさせて頂きたいと思  
います。

⑳～㉑非常時等の対応

**【ご意見】**

以前よりも分かりやすくなりました。

**【返 答】**

お褒めのお言葉ありがとうございます。避難訓練は現在月に一度、1週間かけて行うようにしてい  
ます。お子様の安全のため、定期的に訓練を行うとともに、様子をお伝えさせて頂きます。

**【ご意見】**

子どもが避難訓練のまねを家でするようになりました。教わったことが印象深かったようです。

**【返 答】**

ご意見ありがとうございます。緊急時にご自宅でも、訓練の成果ができれば幸いです。継続して訓練  
に取り組んで参ります。

**【ご意見】**

以前より避難訓練の回数が増えて、安心しています。ぜひ続けて欲しいです。

**【返 答】**

ご意見ありがとうございます。お子様の安全を最優先に考え、どのように緊急時に避難し、保護者  
の方に連絡をとらせて頂くのかを、訓練を通して安全性の向上に努めて参ります。

㉒～㉓満足度

**【ご意見】**

今日は〇〇するかな～？と言いながら家をでます。本人も喜んで行っています。

**【返 答】**

ご意見ありがとうございます。お子様が楽しみに出来る活動をこれからも企画、楽しみながら学ぶ  
ことができるように取り組んで参ります。

**【ご意見】**

保育園に行く日もめやす箱の方を指します。迎えに行くと先生と楽しそうにしている声が毎回聞こ  
えます。

**【返 答】**

ご意見ありがとうございます。めやすばこ・きっずⅡがお子様にとって、楽しく学び、安心して通  
う事ができる場所であるように今後とも取り組んで参ります。

**【ご意見】**

子どもはめやすばこに行くのをとても楽しみにしているのが分かります。めやすばこに通うようにな  
ってできることが増えてきて成長を感じています。

**【返 答】**

お子様が成長されていることが、私たちにとっての大きな喜びです。これからもご家族の皆様とお

子様の成長を共有させて頂きながら、良いサポートをさせて頂きたいと思っております。

**【ご意見】**

子どもは通うのをとても楽しみにしています。今日はなに？と活動内容を毎回聞いてきます。今年度で卒業なので親子共々さみしい気持ちです。

**【返 答】**

お子様が楽しみにして頂ける事はとても嬉しく思います。小学校に進学されてからも、お力になれることがございましたら、ご相談をお受け致しますので、お子様と一緒にきつずⅡにお越しください。お子様の成長された姿を楽しみにお待ちしております。

**【ご意見】**

いつも丁寧に細かいところまで出来た所を見てくださり、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。お子様の様子や成長をお伝えさせて頂きます。これからもどうぞよろしく願い致します。

■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】**

いつもありがとうございます。子どもも楽しく通っていますし、安心して預けさせてもらっています。

**【返 答】**

ご意見ありがとうございます。これからも、お子様が安心して、楽しく学び、通う事ができる事業所であるように、活動の計画や実施を行って参ります。

**【ご意見】**

〇〇先生をはじめ、先生方はいつも親身に話を聞いてくださり、困った事にもすぐアドバイスをしてくれているのでとても感謝しています。始めは療育に行くことと決まって子どもを預けることが不安でした。送迎をして頂くのも大丈夫なのか…と心配でしたがめやすばこの先生達なら安心して子供を通わせれると思えました。子どもも先生達が大好きで、めやすばこに行くのを楽しみにしていますので、これからもよろしくお願い致します。

**【返 答】**

ご意見ありがとうございます。療育が始まる前は、多くの不安があったことと存じます。お子様が通われ始めて、今は楽しみにされていることは、私たちにとっても嬉しい限りです。今後ご家族の皆様が不安に思われることがないような事業運営に努めて参ります。

**【ご意見】**

駐車場が狭く、混み合うので近所の方に迷惑かけてしまい、つらいです。

**【返 答】**

ご不便をおかけし、申し訳ありません。駐車場につきましては、駐車台数に限りがあり、今後増やしていく予定もございません。ご利用者の皆様の送迎の時間を調整しながら、混雑緩和に努めて参ります。

ます。今後ともどうぞよろしくお願い致します。

**【ご意見】**

特にありません。毎回楽しみに通っています。子ども・親共にいつもフォローして下さり感謝しております。

**【返 答】**

温かいご意見ありがとうございます。ご家族の皆様が安心して通う事のできる事業所運営に努めて参ります。今後ともどうぞよろしくお願い致します。

**【ご意見】**

バス旅行や親子遠足などの行事があると、必然的に他の親御さんや先生とかかわりが持てるので、楽しそうです。家族では兄弟児の世話などがあり、直接向き合う事が難しい事もあるのでイベントなどがあると参加したい。

**【返 答】**

ご意見ありがとうございます。今年度は年に2回、親子で参加できる「お楽しみ会」の企画を行っております。次年度も親子で参加することのできる行事を企画致しますので、お時間がありましたらご参加頂ければと思います。

**【ご意見】**

スペースが限られているため、もう少し体を使ってできる活動があると嬉しい。公園などは天候で左右されますし、マット運動など、発達障がいの子特有のつまずきをフォローしてもらいたい。

**【返 答】**

ご意見ありがとうございます。ご指摘の通り、室内のスペースは非常に限られており、十分に身体を動かす広さが無いのが現状です。そのためマット運動などの活動は実施が困難です。そのため、体を使った活動については公園で行いたいと考えています。天候で中止になることもありますので、設定活動以外でも公園での活動を企画して、外で身体を動かす時間を増やして参ります。

**【ご意見】**

いつも子供のことを気にかけてくださり、提案をしてくださったり話を聞いて下さり、本当に助かっています。子どもも行くのを楽しみにしており、満足しています。成長をかいまみられ、通わせて良かったと思っています。

**【返 答】**

温かいご意見ありがとうございます。お子様が楽しく学び、成長していくことができるように、新しい活動を企画し、お子様の支援を行っていきたいと思います。

**【ご意見】**

リトミック的な感覚的な面で、リズムや音楽、バランス感覚も学べたら、楽しみながら学べることになるのかなと思ったりします。

**【返 答】**

貴重なご意見ありがとうございます。現在楽器等を活用した音楽に関する活動はできておりません。そのため次年度には楽器等を使用した活動を企画して実施して参ります。

**【ご意見】**

わが子がどのように過ごしているのか、わが子の過ごし方を見学（分からないよう）したいです。

**【返 答】**

ご意見ありがとうございます。お子様に気づかれないうちにご見学頂くことは、難しさもありますが、活動のご見学につきましては、いつでもご見学頂けます。見学をご希望される日を職員にお申し付けください。

**【ご意見】**

体のバランス感覚など、音感なども、体で感じるリズム感なども室内で少し遊戯室のような空間を作ってもらい、空間を利用して頂けたら子どもの楽しみにもつながる気がします。

**【返 答】**

貴重なご意見ありがとうございます。事業所内のスペースには限りがありますので、広い遊戯室を作ることはできませんが、活動場所を設定し、次年度には楽器等を使用した活動を企画して実施して参ります。

**【ご意見】**

先生が優しく、本当に母も安心できます。

**【返 答】**

温かいご意見ありがとうございます。保護者の皆様に安心してご利用頂けるように、職員一同適切な事業運営に努めて参ります。

**【ご意見】**

もっと積極的に保育園・幼稚園に訪問してほしいです。訪問して本人が何に困っているかなど、実際に見て欲しいです。

**【返 答】**

保育園や幼稚園への訪問の回数が不十分となっております、申し訳ありません。お子様の在籍園に訪問させて頂き、お子様の様子を園の先生方、保護者の皆様とお子様の様子を共有させて頂いて、より良い支援の実施に努めて参ります。

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】**

子どもも保護者の方も、めやす箱に行く時が楽しみです。

**【返 答】**

ご意見ありがとうございます。ご家族の皆様が安心してお越し頂ける事業運営に今後とも取り組んで参ります。今後ともどうぞよろしくお願い致します。