

サービス満足度調査 集計結果

(児童部門)

事業所名:児童発達支援センターめやすばこ
事業種別:児童発達支援センター

		はい	どちらとも言えない	いいえ	わからない	記入漏れ 解答なし
1	職員は気持ちの良い挨拶をしていますか?	39	1	0	0	0
2	職員の服装、身だしなみは適切ですか?	40	0	0	0	0
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?	36	4	0	0	0
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?	32	7	1	0	0
5	職員の配置数や専門性は適切ですか?	28	10	2	0	0
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?	32	7	0	1	0
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?	37	3	0	0	0
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?	34	1	0	1	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?	32	0	0	4	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?	36	0	0		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?	31	2	1	2	4
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?	1	6	17	11	5
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?	34	2	0	0	4
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?	33	2	0	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?	20	10	1	5	4
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?	33	3	0	0	4
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?	35	1	0	0	4
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?	34	1	0	1	4

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？	34	1	0	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？	33	2	0	1	4
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	1	0	4	4
22	個人情報の取扱いに十分注意されていますか？	33	0	1	2	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？	32	4	0	4	0
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？	34	2	2	2	0
25	子どもは通所を楽しみにしていますか？	37	2	0	1	0
26	事業所の支援に満足していますか？	38	2	0	0	0
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？	39	1	0	0	0
合 計		878	75	25	41	61

配布数	回収数	回収率
41 部	40 部	97.6 %

寄せられたご意見及び返答コメント（2020年度満足度調査）

事業所名：児童発達支援センターめやすばこ

～職員の対応～

【ご意見】設問③

どの先生も大変良く勉強をされ、色々な助言を下さるので有難いです。また、いつも笑顔で明るく対応され素晴らしいと思います。

【返 答】

温かいお言葉をありがとうございます。全職員が目標、意識を高く持ち自己研鑽に努め支援に活かせるよう努力して参ります。

【ご意見】設問③

話をすぐに聞いてくれたのですが途中で急に他の職員と変わってしまいました。一言「交代します」など言ってほしいです。話の途中で他のお母さんの対応をされた時も一言があればと思います。

【返 答】

丁寧な対応ができず不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。ご家族の皆様が相談事や思いをお話してくださることは、とても嬉しいことです。職員の対応を深く反省し、今後同じことを繰り返すことがないよう、保護者様の気持ちに寄り添える職員を育成して参ります。

【ご意見】設問①

いつも明るく元気で笑顔の先生方にいろいろな面で本当に良くして頂いて助かっています。とても感謝しています。

【返 答】

温かいお言葉をありがとうございます。これからも保護者様やお子様のお力になれるよう努めて参ります。

【ご意見】設問①

先生によります。

【返 答】

ご意見をありがとうございます。不安な思いをさせてしまい申し訳ございません。接遇の再確認を行い笑顔で親切丁寧な対応ができるよう指導に努めて参ります。

【ご意見】設問③

先生方や職員の方は良く相談にのっていただけるし、アドバイスもよくしていただいています。感謝しています。

【返 答】

嬉しいお言葉をありがとうございます。相談して頂き少しでも保護者様のお力になりましたら幸いです。今後もどんなことでも声を掛けていただけると嬉しいです。

【ご意見】設問①②③

クラスが違う先生も会えば明るく挨拶していただいています。
動きやすい服装とかわいいエプロンだなーといつも見ていました。
何か不安な事やちょっとした事をいつも聞いてもらっています。

【返 答】

温かいお言葉をありがとうございます。皆様にとって相談しやすいセンターでありたいと思っております。どんなことでも一緒に考え解決できれば幸いです。今後もお気兼ねなくご相談ください。

～環境・体制整備～

【ご意見】設問④

かぎられたスペースの中で先生方が工夫して運動させてくださっています。

【返 答】

温かいお言葉をありがとうございます。各クラスごとにスペースの使い方や人数、時間をずらす等の工夫をしながら活動に取り組んでいます。また園庭や公園等での活動も取り入れ、お子様の安全に配慮しながら行っております。

【ご意見】設問⑤

先生達がとてもいそがしそう。人数が少ない・・・やら、コロナだったし・・・やら理由は納得してます。よく見てくれていて頭が下がります。

【返 答】

ご心配、ご迷惑をおかけし大変申し訳ございません。職員の配置の調整や新型コロナウイルス感染予防策の対応を行い、安心してご利用して頂けるように努めて参ります。

【ご意見】設問⑤

職員の方の人員の数が少ない様に思っています。先生方にゆとりができた方がよい療育ができていいと思います。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。人員については制度で示されております人員配置以上の人員を配置させていただいております。職員の勤務状況等を踏まえながら、活動の流れや内容、時間配分等を検討し療育の質の向上に努めて参ります。

【ご意見】 設問⑥

所々かどがあつたりするので少しあぶないことがある。

【返 答】

不安な思いをさせてしまい申し訳ございません。毎月2度の環境チェックを行っておりますが、日々の中でも意識して危険箇所の確認を行い安全に活動に取り組めるよう努めて参ります。

【ご意見】 設問⑤

子供の状況の事を先生と話している時、「へえーそうなんですかー」と言われる事がありますが、とても基本的な事である事が多いです。たくさんの児童がいて大変だとは思いますが、基本疾患の大まかな症状は勉強しておさえておいてもらえると、日々での対応の仕方が変わってくると思います。

【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い大変申し訳ございません。お子様一人ひとりを把握できるよう全職員で情報を共有し、関わり方や対応の仕方を再確認いたします。また、個々に目を向け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参ります。

【ご意見】 設問⑤

ひまわり組には看護師の先生が必要だと思います。体の弱い子がいるので・・・後、参観日に子供達が退屈そうにしている子もいて今後先生を増やしてかかわってほしいです。これからの季節なので外で遊ぶ事を増やして欲しいです。

【返 答】

ご意見をありがとうございます。お子様の体調の変化に対して保護者の方へ連絡を入れたり、児童発達支援センターさんぼるでの看護師に状況等を伝え対応しております。今後の看護師配置については検討させていただきます。人員については制度上、人員配置以上の人員配置をさせていただいております。お子様一人ひとりの把握と活動環境の工夫等を行い楽しく活動や遊びに参加できるように充実させていきます。

～適切な支援の提供～

【ご意見】設問⑩

なかなか難しいことですので、あまり求めていません。

【返 答】

ご記入をありがとうございます。地域に向け、センターとして取り組める活動を検討致します。

【ご意見】設問⑪

今年はコロナですこし特別でした。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。新型コロナウイルス感染予防のため、手洗い、消毒、マスクの着用、換気や行事の縮小、人数の分散等、保護者の皆様にはご協力いただき感謝の気持ちでいっぱいです。

【ご意見】設問⑫

交流してみたいです。ほほ、接していないので
知って欲しいし、率直な意見（イメージ）も聞いてみたいです。（子育ての工夫など）

【返 答】

貴重なご意見をありがとうございます。センターは地域の中核を担う役割を期待されています。地域の保育園や幼稚園との交流会や茶話会、園への移行等、連携を図り実施できるよう検討させていただきます。

【ご意見】設問⑬

知る限りではないと思います。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。保護者の皆様の意見や意向を確認させていただきながら、お子様に合わせて、地域の保育園や幼稚園との交流を図っていきたいと思っております。いつでもお声掛けください。

～保護者への説明等～

【ご意見】設問⑰

本当にいつもすぐに話しを聞いて下さり、本当に本当に支えて頂いています。先生方のお時間をとらせてしまい申し訳ない・・・と思いつつもしっかりたっぷり相談に乗って下さるので、つつい甘えてしまいすみません。

【返 答】

嬉しいお言葉をありがとうございます。声をかけていただき嬉しく思っております。至らぬ点多々あると思いますが、気になる事や些細な事、ご要望等何でも教えてください。皆様のお力になれるように尽力させていただきます。

【ご意見】 設問⑰⑳

どんな風に対応して良いかわからず相談すると、家ではこんな風にしたらよいですよとアドバイス下さいます。

小さな事でも「できた事」を報告して下さり一緒に喜びを分かち合ってくれる先生がいて、心強いです。

子供の存在を迷惑だというニュアンスの言葉を言われ、悵然としました。

【返 答】

職員の伝え方で不快な思いをさせてしまったこととお詫び申し上げます。言葉の使い方や伝え方を反省し、同じことを起こさないように全職員で見直していきます。お子様のご家庭での様子をお聞かせいただき、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させていただきます。また、お子様の「できた」「やってみたい」の気持ちを育てていけるように努めて参ります。

【ご意見】 設問⑮

希望者のみ

【返 答】

ご記入ありがとうございます。お子様のご家庭での様子をお聞かせいただき、家庭での悩みや困りごとをご一緒に考えていけるよう、お力添えをさせていただきます。お気兼ねなく声をかけていただけると幸いです。

～非常時等の対応～

【ご意見】 設問㉓㉔

避難訓練も毎月しているので、もし何かあった時も対応できると思います。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。火災訓練や震災訓練、水害訓練、防犯訓練を実施しております。出火場所や災害の状況に応じて対応できるように訓練を行っております。また、避難確保計画書を倉敷市へ提出しており、倉敷市と連携を図り安全性の向上に努めて参ります。

～満足度～

【ご意見】設問⑳

昨年度より利用しています。昨年は子供が毎朝泣いて何か嫌なことがあるのかと心配しましたが、今年度になり、楽しみに行ける日が多くなり、先生のおかげだと感じます。親の方も昨年は先生と分かり合えず泣いた1年でした。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。昨年度は辛い思いをさせてしまったことをお詫び申し上げます。今年度は楽しみに通っていただけていることを嬉しく思います。お子様に楽しく通っていただくことはもちろん、保護者様に安心してお預かりできる事業所でありたいと思っております。職員一人ひとりが信頼関係を築き深めることができるよう尽力いたします。

【ご意見】設問㉕㉖㉗

毎日、登園中の車中でニコニコ笑顔で自分で車に乗っておりてリュックをせおっています。先生方にかわいがっていただいて、たくさんの愛情や支援をしてもらっています。これからもよろしくお願ひします。

【返 答】

温かいお言葉をありがとうございます。お子様が喜んで通ってくださる場であり、「楽しい」「やってみよう」と思える活動、「がんばった」「できた」と自信をもてる事業所を目指し職員一同努めて参ります。

(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】

先生方が本当に丁寧で母としても助けていただく事が沢山あり本当に感謝しかありません。子供の行動の意図を一緒に考えて下さったりして普段の生活でもやってみようと親として学ばせてありがたいです。いつもありがとうございます。

【返 答】

温かいお言葉をありがとうございます。不安や悩み、困りごと等お伝えいただき、保護者の皆様と一緒に「お子様にとって」を考えさせていただきます。そして、お子様の成長のお手伝いをさせていただきます。

【ご意見】

2歳児の子供がおり、親子療育に通わせてもらっていますが、子供も先生に会うのが毎週楽しみで、成長も出来る事が少しずつ増え、通わせて良かったと思っております。

【返 答】

温かいお言葉をありがとうございます。お子様が楽しく通ってきてくださっていることを職員一同とても嬉しく思っております。お子様の成長を共に喜び、共に育んでいきたいと思っております。今後とも宜しくお願い致します。

【ご意見】

個人情報の書いたプリントをなくされていたのでびっくりしました。子ども達がよく床で寝転がったりしているのを見かけるので、床の掃除をもっとして欲しいと思いました。

【返 答】

不信感を抱かせてしまい、深くお詫び申し上げます。個人情報の取り扱いには十分注意するよう指導を行っていましたが、状況の把握や迅速な対応ができていなかったこと、職員からの詳しい説明ができていなかったことを深く反省致します。今後は同じことを繰り返す事のないよう、責任ある行動、配慮ある対応ができるよう心掛けて参ります。朝夕の掃除を行っておりますが、お子様が毎日過ごされる教室をいつも清潔に保てるように職員が意識し衛生面への配慮に心がけてまいります。また、寝転がって過ごせる空間も検討いたします。

【ご意見】

日々、本当にお世話になりありがとうございます。コロナ対応でさらに忙しくなり大変な中、いろんな活動をしてもらえて本当に感謝しています。子どもが毎日、楽しそうに通っています。それが一番のはげみになっています。毎日何かしら気に病むことがあったりしますが、子どもが元気に通ってくれることと、職員の方の身近な存在に日々助けられています。私にできることがあればお手伝いもしたいと思っておりますので、これからも親子共々よろしく申し上げます。

【返 答】

温かいお言葉をありがとうございます。新型コロナウイルス感染予防のため、検温や消毒等のご協力をいただき感謝しております。また、コロナ禍で活動や行事の縮小、中止の判断を理解していただきありがとうございました。お子様が元気に楽しく通っていただくことは、私たちにとっても大きな喜びです。今後も、保護者様のお力になれるように、微力ではございますが尽力させていただきます。

【ご意見】

家では下の子のお世話をしなければならないので、センターで色々な経験をさせてもらえるのが有難いです。知らない事がまだまだ沢山あるので、先生方から発達や気になる様子等を教えて頂けて助かってます。

【返 答】

嬉しいお言葉をありがとうございます。めやすはこの療育方針の1つに掲げています「感動」を与えられるよう、色々な経験や体験ができる活動を企画していきたいと思っています。また、お子様と関わる中で、気づきや変化等を保護者の皆様にお伝えしながら、お子様の「好き」「楽しい」を増やしていけるよう努めて参ります。

【ご意見】

いつもありがとうございます。
いつも甘えさせてもらって助かってます。ありがとうございます。

【返 答】

温かいお言葉をありがとうございます。お声を掛けていただきくことは、私たちにとっても嬉しいことです。これからもよろしくお願い致します。

【ご意見】

忘れものが多いので、ちゃんと持って帰らしてほしいです。持ってきてもらうのも、もうしわけなく思うので。

【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。今後は2回の確認チェックを行い忘れ物が無くなるよう徹底して参ります。

【ご意見】

親子療育で通っています。先生方はいつでも話を聞いてくださるし、今までアドバイスもたくさんしていただきました。4月から通い始めて、この子なりに出来ることがたくさん増えてきています。いつも温かく接していただき、とても感謝しています。

【返 答】

励みになるお言葉をいただきありがとうございます。保護者の皆様からお子様のご家庭での様子についてお話していただけるからこそ、一緒に考えることができています。これからもお子様の「好き」「やってみよう」の気持ちを育てていけるよう職員一同サポートさせていただきます。

【ご意見】

これからも子供の為に頑張っていただければ、それがすごく嬉しく思います。毎日、感謝しています。

【返 答】

温かいお言葉をありがとうございます。これからも保護者の皆様とご一緒にお子様の成長のお手伝いをさせていただきます。

【ご意見】

いつも様々なプログラムで新しい事にチャレンジできる機会を作ってくださいありがとうございます。

【返 答】

嬉しいお言葉をくださりありがとうございます。年間行事や毎月の活動等お子様の「やりたい」の気持ちを育てていけるような企画を検討して参ります。

【ご意見】

家庭では限りがあるので、いろんなことが体験、経験できてとても満足しています。ありがとうございます。

【返 答】

温かいお言葉をありがとうございます。いろんな体験や経験を積み重ねることで、お子様の「やったことがある」「もう一回やってみよう」と自信に繋がり、「できた」「得意」となれば幸いです。今後もいろんなことにチャレンジしていただけるよう努めます。

【ご意見】

今年はコロナ禍の中プールをたくさん日中活動に入れていただいて水遊び大好きな子供は楽しそうに毎日プールチェックをしていました。ありがとうございます。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。コロナ禍の中でも、できる方法ややり方を倉敷市へ確認しながら、プールを実施することができました。大好きなプール遊びを行っている時のお子様の笑顔に職員一同癒されました。準備物、プールチェック等をありがとうございました。

【ご意見】

子供が毎日楽しく過ごすことのできる環境があるのは、親として、とてもうれしくて感謝しています。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。お子様が楽しく過ごすことのできる環境を整え、お子様との関わりの中かで興味や関心などを追求し日々の支援に活かして参ります。

～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】

先生方はみなさん明るく元気に対応してくださっています。親も子も楽しく通所させていただいています。

【返 答】

温かいお言葉をありがとうございます。これからも、お子様が楽しく通っていただける事業所であるように、活動内容の工夫や行事などいろいろ企画して参ります。

【ご意見】

人員の確保、育成、専門性の高いスタッフの配置

【返 答】

人員については制度で示されております人員配置以上の人員を配置させていただいております。職員のお休み等を考慮し引き続き、人員の確保に努めます。

職員一人ひとりがお子様の大切なこの幼児期にサポートさせていただいていることの責任とプライドをもち、保護者の皆様のご期待に添える人材となれるよう育成して参ります。

毎月の勉強会や新型コロナウイルス感染予防のため中止をしておりました外部講師の勉強会を再開しております。今後も定期的に勉強会を実施し専門性を高め、支援に活かしていきます。

【ご意見】

子供の為にも職員の方がよい環境で仕事ができる様にしてあげてください。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。「職員が働きやすい職場作り」につきましては法人理念にも掲げており改善を図っております。一例ではありますが公休日数について、従来の105日⇒108日に今年度から増加しています。2021年度には110日になる予定です。少しずつではありますが「職員が働きやすい環境作り」に向けて、法人・部門・事業所で具体的な取り組みを実施して参ります。

【ご意見】

めやすばこに通い、生活が本当に変わりました。子どもとの関わり方を教えて頂いたり、ママ友さんも出来、先生も優しく、子どもが可愛いと思えるようになりました。成長させて頂き本当にありがとうございます。

【返 答】

嬉しいお言葉をありがとうございます。「お子様にとって」を考えながら、少しでも保護者の皆様のお力になれば光栄です。お子様の成長を感じていただけることは、私たちの喜びでもあります。これからも一緒にお子様のサポートさせてください。保護者の方同士の意見交換や情報交換はとても大切です。毎月行っております交流会やクラス、年齢ごとの茶話会など企画しております。是非ともご参加ください。

【ご意見】

コロナで大変な中でも、ずっとセンターを開けて下さり感謝しております。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。年間行事や活動の変更や縮小、中止等、保護者の皆様にはご迷惑をおかけいたしました。新型コロナウイルス感染予防を行いながらできることを検討、実施致しました。今後もどのような方法であれば継続できるかを考えていきます。

【ご意見】

障害者が利用できるサービスがもっと増え、利用しやすくなるといいなと思います。世の中に障害者への理解がもっと広がってくれることを願っています。

【返 答】

保護者の皆様とご一緒にお子様のライフステージをイメージして、サービスや制度などを考えさせてください。児童発達支援センターめやすばことしてできることを考え、声に出して発信して参ります。

