

サービス満足度調査 集計結果

(児童部門)

事業所名:めやすばこ・ぶるーむきつず
事業種別:地域生活支援事業

		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?	28	1	0	0	0
2	職員の服装、身だしなみは適切ですか?	28	1	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?	28	1	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?	24	4	0	1	0
5	職員の配置数や専門性は適切ですか?	19	3	3	4	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?	20	7	0	2	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?	19	10	0	0	0
8	送迎対応(時間、運転、職員の対応等)に満足していますか?	16	7	1	4	1
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?	16	5	1	7	0
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?	26	1	1	1	0
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?	25	2	1	1	0
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?	13	10	3	2	1
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?	2	6	9	12	0
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?	19	8	0	2	0
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?	25	2	0	2	0
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?	20	5	0	3	1

17	個人情報の取扱いに十分注意されていますか？	22	2	0	4	1
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？	11	6	2	10	0
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？	10	3	2	14	0
20	子どもは通所を楽しみにしていますか？	24	4	0	1	0
21	事業所の支援に満足していますか？	25	4	0	0	0
22	これからもめやす箱のサービスを利用したいと思いますか？	28	0	0	1	0
合 計		448	92	23	71	4

配布数	回収数	回収率
30 部	29 部	96.7 %

寄せられたご意見及び返答コメント（2021年度満足度調査）

事業所名：めやすばこ・ぶるーむきっず

～環境・体制整備～

【ご意見】設問⑤

人員の確保が難しく、利用日が減ってしまったことが残念です。

【返 答】

この度は利用日数が減ってしまい、ご希望に十分にお応えできず大変申し訳ありません。ご利用者様には安全に、楽しくご利用していただきたいと思っております。その為、ご利用者様の安全が確保できない状態だとお預かりが難しくなってきます。今後ともご希望も踏まえつつ、引き続き安全に楽しく過ごせるよう調整を行ってまいりますので、ご理解下さいますようお願い申し上げます。

【ご意見】設問⑤

職員方に知識があるのかと不安な為、あまり相談などはしようと思わない。

【返 答】

貴重なご意見ありがとうございます。また、職員の対応に対して不安な気持ちを抱かせてしまい大変申し訳ありません。現在、サービスの質を向上に繋がるように、毎月事業所内で勉強会を開催し研鑽を行っております。今後も継続していきながら皆様に安心してご利用していただけるように努めてまいりますので、よろしくお願い致します。

～適切な支援の提供～

【ご意見】設問⑧

とてもよくして頂きいつも有難く感じています。送迎のしぼり（時間や曜日）が年に増してきているのが残念です。職員が増員され、改善されることを願っています。

【返 答】

この度は、送迎時間やご利用日などに関しましてご希望に添えることができず申し訳ありません。可能な限りご希望に添えることができるよう調整を行っていきたく思いますが、難しい場合も出てくるかと思えます。その際は事前に送迎時間や曜日などをご相談させていただきます。職員の増員に関しましては、事業所の運営状況を踏まえつつ検討してまいります。今後も既存の体制でできる最大限のサービス提供ができるよう努めてまいりますので、ご理解の程よろしくお願い致します。

【ご意見】 設問⑧

- ・ 自宅まで送って頂いた時にも、その日の様子を丁寧に伝えて下さりありがとうございます。
- ・ 楽しく利用させて頂いています。子どもの様子をいつも詳しく伝えて頂けて安心して利用ができます。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。今後も活動の様子を保護者の皆様と情報共有しながらサポートさせて頂きますので、引き続きよろしくお願い致します。

～保護者への説明等～

【ご意見】 設問⑫

療育ではないので、そこまで求めておらず、でもきちんと気にかけて下さっていました。いつも丁寧に柔軟に対応下さいました。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。今後も引き続きご利用者様にご満足して頂けるよう、サポートさせて頂きますので今後ともよろしくお願い致します。

～非常時等の対応～

【ご意見】 設問⑱

時々しか利用していなかったのと、もし実施されていても自分が忙しいから説明できる状況じゃなかったと思います。(他の子の迎えもありました)

【返 答】

ご記入ありがとうございます。避難訓練につきましては、定期的を実施しております。今後ご利用日に避難訓練を実施した際には、お迎えの際に報告させて頂きます。今後ともよろしくお願い致します。

～満足度～

【ご意見】 設問⑳

子供がニコニコして帰宅しています。楽しかったのだろうなということが伝わります。

【返 答】

お子様に楽しくご利用していただき大変嬉しく思います。今後も余暇活動の充実や様々な活動を企画してまいりますので、よろしくお願い致します。

【ご意見】設問②①

優しく穏やかに対応して下さるスタッフさんのもとで過ごせるので、安心して利用ができます。他の日中一時支援の事業所とも連絡をとり合っており下さっているの助かっています。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。今後も関係機関と連携を行いながら楽しく安心して通うことができるように職員一同努めてまいります。

【ご意見】設問②②

3時間利用している日に、おむつを1回も替えていないことがよくあるのが気になります。子供は毎回楽しんで過ごしています。

【返 答】

この度はおむつの件、大変申し訳ありませんでした。送迎時に再度おむつの確認を行うとともに、保護者の方に何時ごろトイレやおむつ交換したか、トイレで成功したか等の報告を徹底してまいります。今後ご利用の皆様にご満足していただけるよう努めてまいりますので、よろしくお願い致します。

(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】

どんなことをして遊んだとかどこへ行ったか知れたらいいなと思います。本人が好き遊びや好きなことが分かると家でも取り入れたいです。(本人がいるところでおしゃべりをすると嫌がって待てずになかなか話を聞く事が出来ないの、知れる方法もあるといいです)これから共働き世帯も増加し、日中一時支援の需要も益々高まると思います。保育園や高齢者のサービスと同様に社会に認知されるといいなと思っています。人員、人材の確保は安心して定期的に利用する為にはとても大切なことと思います。

【返 答】

貴重なご意見ありがとうございます。その日の様子を十分にお伝することができず申し訳ありません。今後は、お子様や家庭状況を踏まえながら様子をお伝えさせていただきます(口頭、電話等)。また、環境面や活動内容、職員配置等、今後ご利用者様に安心して

楽しくご利用いただけるように改善、検討を行ってまいりますので引き続きよろしくお
願い致します。

【ご意見】

子供は楽しく通わせて頂いています。長期のお休み等はもう少し施設内から出た活動
などを行ってほしいです。子供に対してやっていいこととやってはいけないことなど分
かりやすく子供が納得できる方法で伝えてほしいです。→力量不足が感じられる。今後と
も事業所の職員方のスキルアップ、対応能力等宜しくお願い致します。

【返 答】

この度は、職員の対応に関しまして不安な気持ちを抱かせてしまい、大変申し訳ありま
せん。長期休み等の活動に関しましては、その日の職員やご利用されているお子様の様子
を踏まえながら検討および実施してまいります。また現在、毎月事業所内で勉強会を開催
し研鑽を行っております。今後も継続していきながら皆様に安心してご利用していただ
けるように努めてまいりますので、よろしくお願い致します。

【ご意見】

送迎の車の冷房のせいか、体が冷えている時がありました。(夏) 上着を持たせている
ので、状況に応じて着脱してほしいです。

【返 答】

この度は送迎時の体温調節に対する配慮ができておらず申し訳ありません。今後は利
用者様の体調により一層気を配りながら、体温調節を行ってまいります。今後ともよろし
くお願い致します。

【ご意見】

車の乗り降りやシートベルト等、自分でできそうなときは手を出さず見守ってほしい。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。今後はお子様の様子を踏まえながら対応をさせていた
だきます。

【ご意見】

- ・ 天気の良い日は公園に連れて行って下さる等、子供達が喜びストレスのないよう活動
プログラムを組んで下さり感謝します。
- ・ 長期休暇は公園等に連れて行って下さるのがありがたいです。
- ・ いつもありがとうございます。楽しく通わせてもらっています。
- ・ いつも優しく迎え入れてくれて有難いです。
- ・ 楽しく利用させて頂いています。子供の様子をいつも詳しく伝えて頂けて安心して利
用できます。

- ・長期休みのみの利用となりましたが、いつもめやすばこさんに行くのを楽しみにしています。子供が安心して楽しく時間を過ごせるよう配慮して下さい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。
- ・ぶるーむきっずさんにもいつもお世話になり、有難く思っています。職員の方も送迎時にその日にあったことなどを教えて下さり、安心して娘を預かってもらえています。いつも本当に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。
- ・日中一時支援という限られた枠組みの中で、大変よく支援をして下さっています。異年齢で発達状況の異なる子供達を同じ空間で見守る事はご苦労も多いことと思います。子供は通所を大変楽しみにしており、働く母親として有難い存在です。
- ・日中一時を利用して頂いて6年目になります。送迎時間の変更や、急な対応など快く受けて下さってとても助かっています。これからもよろしくお願い致します。
- ・日中一時支援を利用して頂き、様々な場所へ連れて行って下さりとても喜んでいました。責任者をはじめとする先生方へ感謝しかありません。子供の成長、療育手帳を受けずとも中学へ行けたり、一人で家で待てるレベルまでなれました。療育を幼いころ受けたのもめやすばこ、長期休暇で大変な時、日中一時で助けられたのもめやすばこでした。本当に有難かったです。

【返 答】

皆様からの温かいお言葉ありがとうございます。皆様から頂いたお言葉を励みにして、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を行うとともに、お子様の成長とご家族の皆様のお力になれるよう尽力して参ります。今後と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】

今学童6年生なので将来への不安があります。なので生活介護、作業所を含めた紹介をお願いします。あと、グループホーム等の情報もあればありがたいです。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。定期的に発行しております法人広報誌をお渡し致しますので、よろしければご活用いただけたらと思います。また、事業所から法人内の事業所の情報提供もできますので、遠慮なく職員までお声掛けいただけたらと思います。

【ご意見】

とても手のかかる子供で、色々な事業所へ面談に行かせて頂きましたが、めやすばこさん以外では受け入れて頂くことができません。専門性のある先生がおられるめやすばこ

さんだけ安心して通わせて頂いております。他の事業所が利用できない子供ですので、受け入れ日数を増やして頂けると親として少し気分転換になったり、用事を済ますことができたりで有難いです。このような時間に余裕がなく困っている家庭もあるので、めやすばこの先生方にサポートして頂けると本当に助かります。日中一時支援事業所の拡張を希望しております。助けて頂きたいです。どうか宜しくお願い致します。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。ぶるーむきっずでは、ご利用者に安心・安全に、楽しくご利用していただけるよう日々利用調整を行っています。人員配置の状況等の理由からなかなか利用日数の増加にお応えできていない現状ではありますが、可能な限りご希望を踏まえつつ、調整を行って参ります。また地域の事業所の新規開設等新たな動きがあれば、情報提供をさせていただきます。ご理解下さいますようお願い申し上げます。事業の拡張につきましても、人材確保やハード面の問題を理由に現在法人として計画はありません。ご期待に沿えず申し訳ありません。しかしながら今回頂いたご意見から、今後の事業課題として受け止め、少しでもお力になれるよう職員一同努めて参ります。今後とも宜しくお願い致します。

(児童部門統括責任者 渡辺 洋介)