

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・きっず

事業種別:児童発達支援

		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?	35	0	0	0	0
2	職員の服装、身だしなみは適切ですか?	35	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?	34	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?	32	3	0	0	0
5	職員の配置数や専門性は適切ですか?	33	0	0	2	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	2	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?	35	0	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?	29	0	0	1	5
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?	25	1	0	4	5
10	児童発達支援計画に沿った支援が行われていますか?	29	0	0	1	5
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	0	0	1	5
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?	13	4	6	7	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?	29	0	0	1	5
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?	28	0	0	2	5
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?	24	3	1	2	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?	30	0	0	0	5
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	0	0	0	5
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?	25	3	0	2	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	1	0	0	5
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	0	0	0	5
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？	29	0	0	1	5
22	個人情報の取扱いに十分注意されていますか？	28	1	0	1	5
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？	29	2	0	3	1
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？	29	2	0	3	1
25	子どもは通所を楽しみにしていますか？	33	1	0	0	1
26	事業所の支援に満足していますか？	34	0	0	0	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？	34	0	0	0	1
合 計		802	24	7	32	80

配布数	回収数	回収率
36 部	35 部	97.2 %

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・きっず

～職員の対応～

【ご意見】設問1

- ・皆さん、本当にやさしく丁寧に対応して下さい、安心して預ける事ができました。
- ・いつもニコニコと子どもを迎えてくれ、そして送り出してくれます。
- ・先生の雰囲気決めました。
- ・普段は送迎サービスを利用させていただいている為、なかなか直接お会いできる事はないですが、お会いした際にはいつも気持ちの良い挨拶はもちろん、気持ちに寄り添った言葉を下さるので、めやす箱さんに通わせていて安心するな～と普段から感じています。

【返 答】

嬉しいお言葉、ありがとうございます。めやすばこ・きっずに通う事がお子様だけでなく保護者の皆様にも楽しく安心して通っていただける事業所になっているとすれば、職員としてとても幸せな事です。頂いたお言葉を励みに、これからも笑顔でお迎えをさせていただきます。

【ご意見】設問2

動きやすく適切な服装、身だしなみだと思います。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。活動中にお子様の刺激にならない様、邪魔にならない様、そして清潔感をもった身だしなみを心がけています。

【ご意見】設問3

- ・いつも話しやすい雰囲気を作ってくれています。
- ・連絡帳で家庭や学校での様子を記入すると、次回の利用日に詳しく聞いて下さったり、アドバイスを下さったりして、とても助かっています。また、利用日に迎えに行くと、その日の子どもの様子だけでなく、家庭や学校の様子も尋ねて下さることが多いです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。めやすばこ・きっずでは、保護者の皆様のお悩みや、困り事を共有し、一緒に考えることを大切にしています。すぐに答えがでない事もありますが、一緒に悩み考える事で、お子様の支援の手立てが見えてくる事も多くあります。今後も、保護者の皆様がいいつでも話しができる事業所づくりに努めて参ります。

【ご意見】設問3

いつもポケットにメモ帳をしのばせておられ、何かを伝えた時、サッとメモ帳に書きとめて下さる。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。保護者の皆様からの連絡事項をしっかりとメモし、大切な情報を職員間で共有できるようなシステム作りに努めて参ります。

～環境・体制整備～

【ご意見】設問4

- ・活動の種類ごとに部屋が分かれており、この部屋で何をするのかが明確になっていると思います。また、机の色を変えたり、パーテーションで区切ったりする工夫もして下さっていて、落ち着いて活動に取り組めるようにして下さっていると思います。
- ・限られた空間で工夫されていると思います。
- ・あまり大きくない事業所なので十分なスペースはないが、生活空間は工夫されていて、配置場所も定期的に変えている様子。

【返 答】

お子様に合わせて、個別のエリアと他者と共有するエリアを作っております。今年度は、少しパーテーションを減らしお子様同士の共有スペースを多く取っています。遊びの中で他者との関わり方を学ぶ機会を増やし、他者との遊びの成功体験をたくさん積んでいけたらと思っています。

【ご意見】設問5

正直に答えると、職員（先生）の移動は多いのかな…という印象はありますが、新しい先生も優しそうで淋しいですが、頼りにしています。

【返 答】

職員の異動に関しましては、ご不安やご心配をおかけしました。お子様の状況をしっかりと引継をして、変わらぬ支援を行わせていただきます。気になる事などありましたら、いつでもご相談下さい。

【ご意見】設問5

- ・子ども達に対し先生方は十分な人数で対応して下さっている。
- ・色々な知識を持っておられ子どもの特性に合わせて対応して下さる。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。現在、めやすばこ・きつずでは、基準以上の職員を配置しております。職員研修を行い、様々な視点から多くの気付きをお伝えできればと思っております。

【ご意見】 設問 5

責任者が2021年3月頃変わった。子どもの様子や特性をよく理解した指導をして下さっている。子どもが言葉で要求を言ったり、大人の承認を得るようになった。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。管理者変更の際は、ご心配をお掛けしました。日々の療育のお話の際に、お子様との関わりの中での、支援のポイントや家庭でできる支援を伝えさせて頂いております。その支援を保護者様が家庭で実施して下さった成果だと思います。事業所と家庭とが連携してお子様の未来を考える支援をこれからも行って参ります。

～適切な支援の提供～

【ご意見】 設問 8

私たちに必ず何を重点をおいて学習して欲しいかを聞いて計画を立てて下さっている。

【返 答】

ご返答ありがとうございます。お子様を一番近くで見て、一番理解されているのは保護者の皆様です。お子様が出来そうなこと、芽生えている姿と一緒に考え、計画に入れる事で、より達成度の高い計画を今後も作らせて頂きます。

【ご意見】 設問 9～10

いっけん関係なさそうな課題でも、しっかり目的がありそのことを伝えて下さり親にも安心感を与えてくれる。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。日々の個別課題の目標設定は、個別支援計画を基に設定しております。お子様がどうすれば分かるか、目標を達成する為に今どんな事を学ぶ必要があるかを考えての課題となっております。毎日、午前療育終了後、午後療育終了後に職員間でお子様の活動での振り返りを行い、どうすればお子様にとってより深い学びになるか協議を重ねております。よりよい支援を重ねてお子様の明日へ繋げていきたいと考えております。

【ご意見】設問 11

毎週メインの活動を変えて下さり、季節や自立（買い物など）の活動、学校行事の助けになるような活動（音楽など）が行われているので、いつも子どもが楽しみに通っています。また、その活動が送迎に行った時に見える様に掲示説明されていて、親も子どもがどんな活動をしているのか分かり、とても助かっています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。メインの活動は、職員間で協議し、日々の活動のねらい等を玄関へ掲示させて頂いております。今年度は、外へ出での活動も多く入れさせて頂きました。買い物などの活動は、保護者の皆様との会話での困り感からヒントを頂いております。家庭では難しいけれど、社会でのルールを学ぶ活動の場として、めやすばこ・きっずが出来ることを日々考えていきます。

【ご意見】設問 12

事業所自体は幼稚園等の交流はないが、皆幼稚園に通いながらの利用なので問題ない。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。現在幼稚園や保育園との交流は行っておりませんが、地域に開かれた事業所であるよう、相互の連携作りに努めさせていただいております。

～保護者への説明等～

【ご意見】設問 13

何か変更などがあれば必ず変更前と変更後の書類で説明してくれる。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後も運営規程や利用者負担等変更があれば、その都度説明をさせていただきます。説明後も何かご不明な点等ございましたら、いつでも管理者にお尋ね下さい。

【ご意見】設問 15～18

保護者が子どもの障がいや特性を理解し、関わり方を学ぶことが出来る研修会が定期的であり、とても役立っています。

また、保護者同士が個々が抱えている思いを話したり、どういうことに困っているか、それに対する有益なアドバイスなどをお互いに話したりする機会があるので、ありがたいです。（学校では定型発達の子どもの持つ保護者が多いので、なかなか子育ての悩みを話せる人が多くないので…。）コロナ禍で茶話会や座談会を開催するのは難しいと思いますが、ぜひこれからもこのような機会を設けて頂きたいです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今年度は、コロナ禍という事もあり、リモートでの勉強会や少人数で感染症対策をしての座談会となりました。どんな時期であれ、お子様の事を知りたい、学びたいという保護者様の思いを我々は大切にしていきたいと思っております。座談会では、少数で時間制限を設けた為、保護者の皆様からは、もっと喋りたかったという声を多くいただいております。保護者の皆様の繋がりへの機会は必ず必要であり、幼児期に知り合った保護者の皆様の絆が、就学期、成人期へと続いていくと思っております。めやすばこ・きっずが保護者の皆様の良い出会いを提供できる場となっていれば幸いです。今後どのような形式が良いかを検討させていただきます。

【ご意見】

- ・お迎えの時間に一日の活動内容に加え、今何か心配な事や困っている事などを聞いてくれる。[設問 16]
- ・面談も定期的にして下さり、より深く話を聞いて下さる。アドバイス等と一緒にやっていく事などを提案して下さい、そのかげでだいぶ気が楽になる。[設問 17]

【返 答】

ご記入ありがとうございます。日々の子育ての中での悩みを、職員と話すことで少しでも気持ちが楽になって下されば、とても嬉しい事です。職員と話す中で、保護者の皆様が課題に気付かれている場面も多くみられます。難しいと思うアドバイスではなく、やってみようと思えるアドバイスが出来る様に日々精進して参ります。

【ご意見】 設問 18

開催されることは知っていますが、参加したことがない。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。どのような形であれば、勉強会や懇談会など参加しやすいかを協議して参ります。ご都合がよろしければ、是非ご参加をお願いします。

【ご意見】 設問 22

一日の活動の時も「お友だちと…」や「お友だちに…」など特定の子の名前が出て来ないので、そういう所でも個人情報を注意されている様に思う。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。プライバシーの保護の観点から、個人を特定されるような表現は控えさせて頂いております。制作物等も、個人名が見えない様に配慮させて頂いております。

～非常時等の対応～

【ご意見】 設問 23～24

- ・さまざまな災害を想定した、避難訓練が行われていると思います。
- ・全くしていないという事はない。活動の中に組み込まれている。センターの時に比べると回数は多くない。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。事業所での避難訓練は、法令に定められた回数より多く実施させて頂いております。センターは、毎月の避難訓練が法令の定めとなっている為、少なく感じられると思いますが、これからもお子様が安心・安全に避難できる手立てを考えて参ります。

～満足度～

【ご意見】 設問 25

- ・お友だちも増え、「今日は誰が来る日？」と楽しみにしている。[設問 25]
- ・子どもの特性に合った活動をして下さるので、とてもありがたい。[設問 26]
- ・子どもも私もとても満足しています。[設問 26]

【返 答】

嬉しいお言葉、ありがとうございます。職員一同、いただいたお言葉を励みに、今後も更なるサービス提供に努めてまいります。

【ご意見】 設問 26

こちらが相談させて頂いた事に対してとても迅速に対応してくださって、驚きと感動でいっぱいになりました。本当に色々と考えて下さっているのでとても感謝しています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。驚く様な対応が出来ていたとお褒めの言葉、とても嬉しく思います。保護者の皆様にご相談下さった事は、実はお子様が一番困っている事かもしれません。頂いた課題をより早く対応できるよう、今後も取り組んでまいります。

【ご意見】 設問 25～27

いつも子どもは、その日の活動を楽しみに通っています。職員の方は、連絡帳や迎えの連絡の際に、子どもが頑張っている所を中心に、プラスな方向で伝えて下さるので、とてもありがたいです。(障がいがある事で「〇〇ができていない、課題だ」ということを中心に伝えられる事がどこに行っても多いので、メンタルがとても傷つく事がよくあるので…。)

【返 答】

お子様のできた事、成長した事などを保護者の皆様と一緒に感動し合えることが我々の仕事のやりがいです。課題の部分をマイナスな表現ではなく、どうすれば出来るのかをお伝えできる様、職員研修を重ねて参ります。課題に対してどのような関わりや支援ができるか、これからも一緒に考えさせて頂けたらと思います。

【ご意見】 設問 27

- ・めやす箱の先生の名前をよく家でもいって教えてくれます。
- ・できれば、利用させて頂きたい。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。めやす箱のサービスを今後も利用したいとお言葉、大変嬉しく思います。今後ご期待にお応えできるよう、質の高いサービス提供を、法人全体で行って参ります。

(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】

- ・いつもありがとうございます。
- ・子どもはめやすばこへ行くのを楽しみにしています。
- ・親子共々、毎回のように新たな発見や気づきがあり、自分たちでは気付いていない事を教えて下さるので、良い学びになっています。ありがとうございます。
- ・就学前という事もあり、様々な面で相談に乗って頂き、本当に支えて頂いています。めやすばこの先生たちが居て下さったから今があると実感しています。

【返 答】

嬉しいお言葉ありがとうございます。頂いたお言葉を励みに、より一層質の高い支援を提供できるよう努めて参ります。今後も保護者の皆様やお子様へ寄り添うめやすばこ・きっずであり続けられるよう努めて参ります。

【ご意見】

- ・日常のささいな悩みにもすぐ相談に乗ってアドバイスしていただき、活動内容の中にすぐ取り入れてくれるので本当に助かります。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。ご家庭で困った事や悩みを伝えて下さる事がありがたい

事です。それぞれのお子様に合わせて支援が出来る様、今後も素早い対応を心掛けて参ります。

【ご意見】

就学について悩んでいるので（支援クラス、通級指導教室、普通学級）きつずやきつずIIを卒業して小学校に通っている先輩ママさんのお話を聞ける機会があると嬉しいです。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。現在就学後の保護者様との交流は行われていませんが、実施に向け検討して参ります。

【ご意見】 設問

子どもの体調だけでなく、私自身の体調も気にして下さり、大変ありがたく思っています。他兄弟を含め育児に疲れている際、少しでも気持ちが楽になるのを感じます。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。子育てをする中で、めやすばこ・きつずが少しでもお役に立てているとすれば、とても幸せな事です。保護者様の気持ちを少しでも支える事ができる様に努めて参ります。

【ご意見】 設問

子どもが楽しく通所している様子から、先生方が子どもの気持ちをくみ取り、尊重して下さっているからだと思っています。また、家庭では取り組みが難しい事も療育ではチャレンジしており、先生方の関わりのお陰です。そして保護者の悩みも先生方が共感して下さり、明るく対応策を提案していただいています。

【返 答】

嬉しいお言葉ありがとうございます。お子様が楽しく通って下さる事が、我々の一番の願いです。楽しく学べる場であり続けられるように、今後も支援方法や活動内容を職員と協議させていただきます。

【ご意見】 設問

先生の異動が定期的にあります。どの先生も親身な方ばかりで子どもも変化にとまどうことなく通えるのが有難いです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。人事異動の際には、お子様の状況をしっかりと引継をして、変わらぬ支援を行って参ります。気になる事などありましたら、いつでも管理者までご相談下さい。

【ご意見】

我が子の苦手な事やもう少しで出来そう事をよく見て下さっており、一人一人丁寧に対応して下さいと思います。本当に感謝しています。

親が気になっている事を最優先に気にとめて下さり、そこを一緒に考えて下さったりと私たちの事まで気にかけて下さるので、相談しやすく頼りにさせて頂いています。

出来る事も増え、前向きになった我が子。1年1年本当に見違える様に成長してくれています。ありがとうございます。残りわずかですがよろしくお願いします。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。お子様が出来る事が増えたり、苦手でもやってみよう思えたりする事がとても大切だと思っています。めやすばこ・きっずはお子様の大切な幼児期に関わらせて頂いております。お子様と保護者の皆様の支えになると共に、めやすばこ・きっずを選んで良かったと思える事業所づくりを今後も行ってまいります。

【ご意見】

子どもの事で困った時にすぐに相談に乗って下さり、大変助かっています。責任者の方が子どもの特性をよく理解して下さいと感じる。言葉で要求を言ったり、大人の承認を得るようになった。以前は、歯科で座って待つ事ができず、歯科の道具を触って歯科のスタッフに注意される事が多かった。めやすばこ・きっずで座る練習をして、歯科で座って待てるようになり助かった。

【返 答】

お褒めのお言葉、ありがとうございます。管理者として、お子様の障がい特性を客観的な視点でお伝えするように心掛けています。子どもの育ちとして当たり前にある行動なのか、障がい特性としての行動なのか分かるに対応方法も見えてきます。今すぐの課題への対応はもちろんです。近い将来でお子様がどの様な所で困るかも一緒にお伝えできればと思っております。困った時には、遠慮なくいつでもご相談下さい。保護者の皆様からのヘルプに、いち早く対応できるめやすばこ・きっずでありたいと思っております。

～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】 設問

・移動の先生が多すぎる様に思うのですが、子どもの成長を一緒に見て変化等を知って欲しいのに残念な気がします。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。人事異動に関して残念な思いを抱かせてしまい、大変申し

訳ございませんでした。可能な限り職員がお子様、保護者の皆様と長く関わる事ができるような組織運営に今後取り組んで参ります。しかしながら、新規事業の展開、職員のキャリアアップ・休職・退職等を理由にやむなく人事異動が発生する場合がございます。その際には、お子様や保護者の皆様が安心感をもってご利用を継続していただけるよう、丁寧な説明や確実な引き継ぎ、新たな関係構築に向けてのコミュニケーションを十分に行うよう心掛けて参ります。ご理解の程お願い致します。

(児童部門統括責任者 渡辺 洋介)

【ご意見】設問

・いつもありがとうございます。障がいの可能性を学校で指摘されたり、診断を受けたりする時期は、親も絶望的で不安定な気持ちになる事が多かったですが、事業所に通所してから子どもが前より表情が豊かになり、少し自信が出てきたようで、親も子どもの将来のためにできることをサポートしていこうと思うようになりました。これからもよろしくお願ひします。

・子どもも親も共に成長させて頂いています。沢山の気付きのきっかけを下さり、本当に大切な場所です。卒業したくないくらいです。いつもありがとうございます！！

・先生方の私達親子に対するサポートに心から感謝しております。引き続きどうぞよろしくお願ひいたします。

・いつもありがとうございます。

【返 答】

たくさんの嬉しいお言葉ありがとうございます。職員一同、保護者の皆様からのお言葉に、感動しております。我々も日々の療育で、上手くいかない事や悩む事もあります。保護者の皆様は、お子様を育てる中で、辛い事や苦しい事もあるかと思ひます。ですが、その悩みを職員と共有する事で、少しでも保護者の皆様の気持ちが前へ向き、一歩踏み出すきっかけになっていたとしたら、これほど幸せな事はありません。我々は、お子様の療育を通じて、保護者の皆様の未来の見通しも明るいものに出来ればと考えています。めやすばこ・きつずが保護者の皆様と共に悩み、共に育ちあえる関係であるよう、今後も努めて参ります。