

サービス満足度調査 集計結果

(児童部門)

事業所名:めやすばこひ・よ・りきつず
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？	40	1			
2	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	40	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？	37	3	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？	34		2	5	
5	職員の配置数や専門性は適切ですか？	31	1	1	8	
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？	37	2	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？	35	2	1	3	
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？	40	1			
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？	37	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？	28	3			
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？	35	3		2	1
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？	25	1	4	11	
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？	37	1	2	1	
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？	39	2			
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？	34	3		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？	39	1	1		
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？	38	3			
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？	22	6	2	11	

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？	39	1	1		
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？	39	1	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？	37	2	1	1	
22	個人情報の取扱いに十分注意されていますか？	40			1	
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？	34	3	1	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？	32	2		7	
25	子どもは通所を楽しみにしていますか？	35	6			
26	事業所の支援に満足していますか？	40		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？	40	1			
合 計		964	54	21	57	1

配布数	回収数	回収率
42 部	42 部	100.0 %

寄せられたご意見及び返答コメント（2022年度満足度調査）

事業所名：めやすばこ ひ・よ・り きっず

～職員の対応～

【ご意見】設問1

- ・とても感じの良い先生方で、子供の相談もし易いです。親としても安心して通わせられます。
- ・ひよりの先生はいつも気持ちの良いあいさつをしてくださいます。

【返 答】

励みになるお言葉ありがとうございます。楽しく安心して通える場所となっていれば、とても嬉しく思います。保護者の皆様の声現場で働く我々の力となります。

【ご意見】設問3

話を聞いてもらえますが、相談しようと思っても今年は先生が変わることも多く、専門の先生なのか分からず、また先生との信頼関係ができていない状態では相談しづらいです。慣れた先生に言おうと思ひ、相談など後回しにしています。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。頂いたご意見を受け止め、保護者の皆さまと信頼関係が築ける対応やどの職員でもご相談いただけるように、職員の育成・指導に努めて参ります。ご相談などありましたら、いつでもご連絡ください。ご相談に関しましては、療育時間内に相談時間を設けさせて頂いたり、お電話でのご相談もお受けしたりしています。今後とも宜しく願いいたします。

【ご意見】設問3

- ・困りごとを相談すると、とても親身になって話を聞いてくださり。的確なアドバイスをして下さるので、助かっています。
- ・話しやすく、その日の子どもの様子をくわしくおしえてくれます。
- ・いつもていねいに対応して頂き、満足しています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。頂いたお言葉を励みに今後も更なるサービスの質の向上に努めて参ります。

～環境・体制整備～

【ご意見】設問4

・ここに関しては、見学の際に見させていただいた時以来の為、分かりません。子どもがどのように使用しているか見た事はありません。
・見学など母親がしており、生活空間は見えていないので分かりません。お話の中で部屋の説明はしていただいています。

【返 答】

ひ・よ・りの室内で、どのようにお子様が過ごされているか、保護者の皆さまも気になる事と思います。ひ・よ・りは、いつでも見学を受け入れています。ご予約が合えば、職員に見学希望のお声がけをください。職員数の関係で、職員が見学に対応できない事もあるかもしれませんが、見学はいつでも受け入れています。そして、懇談時などにお子様の活動の様子や職員の支援方法などを是非ご覧になってください。

【ご意見】設問4

部屋ごとに区切られているので、集中しやすい環境になっていると思います。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。室内は、お子さまの刺激にならないよう、注意注目が逸れないような環境作りを行っています。ひ・よ・りは少ない空間を様々な用途を持って活動を組んでいます。同じお部屋でもお友だちとカードゲームをしたりトランポリンを出して体を動かしたり、その時々のお子様に合わせて部屋を使っています。

【ご意見】設問5

新しい先生などはわからずなので、公表しても良い範囲で先生について教えてほしい。一度しか名前を聞いていない為、名前を忘れてしまい、何度も聞いてしまうのは悪い為、書面で残してくれるとよりうれしいです

【返 答】

ご意見ありがとうございます。この件につきましては、早急に対応させていただきました。連絡帳の《お知らせ》の部分に、職員一覧表（顔写真と名前の記載のあるもの）を挟んでいます。お子様と職員の名前の確認などにもご使用いただけたらと思います。

【ご意見】設問5

療育の全てを見ているわけではないので分かりませんが、川大のリハビリで受けた内容など、やってほしいことを伝えると、しっかりと実施してくれていて、時々チェックしてくれている相談員の方は、「ひよりの方は真摯にやってくれている」と言っていたので、信頼していますし、ネガティブな意味ではありません。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。リハビリでの実施内容をひ・よ・りに伝えてくださる事で、お子様に合った支援に繋げる事ができており、私たちもリハビリの観点からのご意見は、学びになっています。相談員の方という、他者から見てのご意見も、療育の場で日々子ども達と向き合い、これで良いのだろうかと思いつつも前を向く私達の励みになります。これからも、宜しくお願いいたします。

【ご意見】 設問 7

何回か相談のため入室しましたが、いつもきれいに整えられてました。

【返 答】

嬉しいお言葉を頂き、ありがとうございます。いつ見ても、誰が見ても整えられた環境であるよう、努めて参ります。

～適切な支援の提供～

【ご意見】 設問 8

苦手、得意を見極めて頂いて、苦手を不定期でプログラムに入れて頂いているので、本人も知らずに自信に繋がって行ってる。保育園へも訪問して下さっているのので、園での様子を見て頂いた上での支援は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。お子様が得意な事はもちろん、ちょっと苦手だなと感じていても少し取り組んでみようと思える支援を心掛けています。苦手だなと感じる気持ち、苦手でも少しできた事などをしっかりと褒めながら、お子様が自分の気持ちの揺らぎに気付ける支援を行わせていただきます。

【ご意見】 設問 11.12

まだ、一年目なので行事全てを把握できていません。

【返 答】

行事に関しましては、1か月前までには保護者の皆様へお伝えできるように、準備をすすめてさせて頂いています。コロナ禍ではありますが、感染症対策を行いながら楽しめるイベントを企画していこうと思います。

～保護者への説明等～

【ご意見】 設問 13

来年度から利用時間が短くなる事を聞いておらず、書面を見てビックリしました。しっかりと療育で見てもらいたいため、なぜ時間が短くなるのか知りたいと思いました。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。利用時間に関しましてはご心配とご不安をおかけし、大変申し訳ありませんでした。ご意見として、送迎時の車の混雑の緩和をお願いされた経緯がございました。次年度利用のお子様のご家庭には、管理者が直接説明をさせて頂きたいと思っております。安心して、ご利用いただけるひ・よ・りであるよう、努めさせて頂きたく思いますので、今後とも宜しく願いいたします。

【ご意見】 設問 15

ペアレントトレーニングやコミュニティー等を行って頂けるのはすごく助かります。2日間に渡る勉強会は、私のようなフルタイムワーカーには予定を入れるのが難しいので、出来ればレジメの様な物を希望者に渡すなりデータを頂くなりがあれば、参加できなかった時に助かります。

【返 答】

貴重なご意見ありがとうございます。勉強会は、めやす箱の児童部門の8事業所の職員が持ち回りで開催しております。不参加でもレジメが必要なご家庭も把握できるような仕組み作りができないか、勉強会担当の職員へ情報を共有させて頂きます。今年度に関しましては、レジメが必要な場合には、ひ・よ・りの職員へお声がけを頂けるとご準備ができますので、お伝えいただければと思います。

【ご意見】 設問 15

日々のお話（その日の活動内容報告等）の中で、困りごとの改善アドバイスをもらうことがあります。そういうことでしょうか？どこまでの事を言っているのか質問の内容がわかりませんでした。

【返 答】

設問内容が不明瞭で、大変申し訳ございません。ペアレントトレーニングという保護者向けの研修をめやす箱では行っています。そちらの研修を指しています。ご都合がつきましたら、是非研修へご参加してみてください。お子様の新しい一面や、関わり方を悩まれている保護者の皆様へ家庭での関わり方のヒントになる何かがあると思います。

【ご意見】 設問 18

時々、会の案内プリントをもらいます。ただ、私自身が行った事がないので、詳しく分かりません。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。保護者同士の茶話会の機会など、実施させて頂いています。ご都合がつけば、ぜひご参加いただけると嬉しく思います。

【ご意見】 設問

帰りの際に活動内容や当日の出来事を共有していただきながら家庭等の様子も聞いてくださるので、親側も不安が解消されて有難いし、子供への向き合い方の向上につながってとても良いと思います。

【返 答】

お子様との向き合い方が向上してくださっているとのことで、嬉しく思います。日々、子育てをする中で、これで良いのだろうか？と悩むこともあると思います。ひ・よ・りの職員と話をする中で、少しでもほっとする時間が持てているとしたら、職員一同の励みになります。今後とも、宜しく願いいたします。

～非常時等の対応～

【ご意見】 設問 23

- ・マニュアルは分かりませんが、訓練などは実施したと連絡帳に記入され、知る事ができました。
- ・まだ、通い始めて半年なので、その間に避難訓練などは実施されていません。

【返 答】

避難訓練は、法人として年 4 回を実施させていただいております。実施する際は、一週間の中で午前又は午後で実施していますが、利用日・時間と避難訓練日が合わない方も出ているのも現状です。次回（令和 5 年 2 月）の実施では、一週間の主活動を避難訓練とし、その週のお子様全員が参加できる仕組みを整えさせていただきます。いざという時に、安全に避難できるよう取り組ませて頂きます。ご協力をよろしくお願い致します。

～満足度～

【ご意見】 設問 25

- ・イヤな時はイヤとはっきり言うわが子がスムーズに通う事が出来ているという事が満足している証拠だと思います。
- ・子どもはとても楽しみにしており、毎日でも行きたいと喜んでいきます。
- ・保育園への行き渋りがあった時期も午後ひよりに行く日は「今日はひよりの日だから早迎え！！楽しみ！！」とスムーズに入室することが出来て、本人のその日の活動全てが円滑にストレスなく進んでありがたいです。本人が楽しく前向きに通ってくれているのが何よりです。ありがとうございます。

【返 答】

励みになるお言葉の数々をありがとうございます。お子様や保護者様の笑顔に、私たちも

元気もらっています。お子様はもちろん、保護者の皆さまも安心して通える事業所を目指し、職員一同研鑽に励んで参ります。

(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】

いつもよくしていただいて、大変助かっています。管理者の方がよく変わられるのが残念です。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。人事異動により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、新規事業の展開や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、事前の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まいります。ご理解の程お願いいたします。

(児童部門統括責任者 渡辺 洋介)

【ご意見】

コロナもあり、中での本人の様子が見られないので、写真や動画が見られるとうれしいです。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。お子様のひ・よ・りでの様子、気になる事と思います。コロナ禍ではありますが、見学などはいつでも受け付けています。お時間がありましたら、いつでも職員へお声がけください。一度に多くの方はお受けは難しいと思いますので、見学希望などを事前にお伝えして頂けると助かります。ご協力をよろしくお願いいたします。

【ご意見】

ショートメッセージでの連絡でなく LINE にしてもらえたほうが、連絡しやすいし使い勝手もいいと思います。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。現在、管理者が携帯電話を所持していますが、LINE アプリの取り込みや使用が難しい状態となっております。今後も、電話やショートメッセージでのやりとりとなります事をご容赦頂ければと思います。

【ご意見】

・「ひよりに行きたい！ひより大好き！」と言って、楽しく通わせて頂いています。これからもどうぞよろしくをお願いします。

・一人ひとりに合った支援やアドバイスをしてくれたり、相談に乗ってくださり、とても感謝しております。今後とも宜しくをお願いします。

・いつも丁寧に対応して頂いて感謝しています。ありがとうございます。

・いつも楽しく通わせて頂き、送迎なども対応してもらって有難いです。子供の成長もお陰様で感じています。

・子どものありのままの姿を受けとめてくださり感謝しています。アドバイスや、できるようになった事には一緒に喜んでもらえるので、親の気持ちの面でも助けていただいています。

・いつもありがとうございます。子どもに寄りそっていただけてありがたいです。子どもも通所することを楽しみにして通えていることが親としては嬉しいです。

【返 答】

保護者の皆様からの嬉しいお言葉の数々に、職員一同喜びと嬉しさと胸がいっぱいになります。日々、私たちは支援をする中で、お子様に合った支援は何だろう？お子様が楽しんで学べる方法はどれだろう？と悩みながら支援方法を模索しています。お子様の数だけ支援方法も違います。お子様の事を一番よく理解している保護者の皆様とのお話の中で、支援のヒントが見つかる事も沢山あります。これからも、お子様を支える一端をひ・よ・りが共に担い、保護者の皆様と共に歩むことができればと思います。今後とも、宜しくお願いいたします。

【ご意見】

いつも楽しく通わせていただいています。園行事などの悩みも先生方は親身に聞いて頂きありがとうございます。がんばった事を先生方も一緒に喜んで下さり本人にも「がんばったね」と声かけして下さることで、先生方に伝えたい、教えたいと本人も思う事が増えてきました。一緒に成長をみていただき、本当に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。園行事など、お子様も保護者様もしんどい時期がありますよね。ですが、しんどい事でもやってみよう、頑張ってみよう和前向きな気持ちになれるなら、これほど凄い事はないと思います。昨日できなかったことが今日できた！！そんなお子様の成長を教えていただき、素敵な時間を一緒に経験させて頂き、ありがとうございます。色々なお話、私たちは楽しみに待っています。

【ご意見】

・いつもひ・よ・りに通所することを楽しみにしています。「今日はどんなことするのかな~?」と活動も楽しみのようで、ひ・よ・りでは、いつも笑顔で嬉しそうです。小さなことからほめていただいたり、相談するといつも心身に乗っていただき、親子共々なくてはならない場所になっています。残り半年と思うと寂しいです。いつもありがとうございます。先生方には感謝の気持ちしかありません。

【返 答】

こちらこそ、嬉しいお言葉ありがとうございます。お子様が笑顔で通って下さる事が私たちの第一の願いです。保護者の皆様も、お子様の育ちの中で悩み事や困り事もあると思います。それを職員に話して頂き、共に悩み共に考える事ができているとすれば、私たちがひ・よ・りで療育をしている意味があるのだと思います。私たちは、お子様を育てる保護者の皆様の伴走者として、そして応援団としてこれからもあり続けたいと思います。

【ご意見】

・子どもに合わせた活動スケジュールを組んで下さっているので、子供もしっかり身に付けて行っていて、とても成長を感じています。
・家では出来ない活動を様々やって下さるので、助かっています。先生方が、子どもをたくさんほめてくれるので、子どもも楽しそうに通っていますし、親もそんな子どもの姿を見れてうれしく思います。

【返 答】

家庭や園で難しい活動も、ひ・よ・りでの少人数の中であれば参加できることもあると思います。少人数だからこそその学びや、職員と一対一の関わりの中でこそその学びがあると思えば、ひ・よ・りへ通って下さる意味があるのだと思います。楽しく活動できるのが一番です。これからもお子様の笑顔を糧に日々支援をしていこうと思います。

【ご意見】

子どもの様子や、必要な課題、どういう訓練をしたら良いか等、とても丁寧に教えていただけます。家庭の様子、兄弟の状況、親の生活状況も親身に聞いてくれて、色々と話しやすい対応をしてくれています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。療育は、お子様を取り巻く大人の理解や支えがあって成り立つものと考えています。保護者様が職員と話す中で、今のお子様の課題へ気づき、家庭での向き合い方を真摯に受け止めてくださっているからこそと思います。今後も、お子様の姿を共有しながら、より良い支援に繋げていけたら幸いです。

～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】

是非、ひよりきっずエリアに放課後デイサービスと日中一時支援事業をやってもらいたい。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。現在ひよりきっず内で放課後デイサービスと日中一時支援事業を開始する計画はありません。ご期待に沿えず申し訳ありません。就学後のご利用先に関してご希望される場合は、職員から当法人が運営している「めやすばこ きっずぷらす」、また地域の事業所の情報提供をさせていただく等少しでもお力になれるよう対応させていただきますので、その際には事業所職員までご相談ください。ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

(児童部門統括責任者 渡辺 洋介)

【ご意見】

管理者がよく変わっているので、定着させてほしい。前任の管理者がとても丁寧で分かりやすく親切で頼りにしておりました。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。管理者変更により、不安を抱かせてしまい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ような組織運営に取り組んでまいります。しかしながら、新規事業展開や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、事前の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って参ります。ご理解の程お願いいたします。

(児童部門統括責任者 渡辺 洋介)

【ご意見】

来年度より利用時間が短くなるのが少し不安です。他の事業所は3時間（送迎を含むかもしれませんが）あるところもあり、週に2度の為、本人に寄り添った支援が時間が短くなることにより足りなくなるのではと思いました。また、時間が短くなることの説明や来年度の申し込み？書類と一緒に簡潔に記載されていたことについては、もう少しきちんとした説明があってもいいのではと思いました。

【返 答】

ご意見くださり、ありがとうございます。他の方のご意見として、送迎時の車の混雑の緩和をお願いされた経緯がございました。次年度の利用時間に関しましては、時間が短くな

らず、送迎時の車の混雑緩和が出来るように、調整させていただきます。ご心配とご不安をおかけしたこと、誠に申し訳ございません。ご指摘頂いた内容で、ご不安に思われた事と思いますが、ひ・よ・りきっずでよかったと卒業の際に感じていただけるような事業所運営を行っていきたいと考えております。今後とも、宜しく願いいたします。

【ご意見】

・研修会を開催いただきありがとうございます。いつも勉強会で教えてくださったことがとても参考になっています。平日だけでなく、土曜日開催もあるとありがたいです。
・コロナの中でも、研修会を再開してくださり、ありがとうございます。今後とも続けてもらえるとうれしいです。よろしく願い致します。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。コロナ禍での研修では、何かとご不便をおかけしております。土曜日も候補に入れた研修会も開催予定がございますので、ご都合がございましたら、是非ご参加いただければと思います。こんなことを知りたい、学んでみたいと保護者の皆様を感じるような、研修会を実施できるよう、保護者の皆様の声にアンテナを張りながら、実施内容を模索していこうと思います。

【ご意見】

責任者の方がすぐ変わるのには理由があるとは思いますが、2022年4月~通い始めて3人目は、早い気がします。前任の管理者はお忙しい中でも私の悩みに寄り添って頂き、子供の事もしっかりと褒めてくれ、親としても「(別の)支援施設から移ってきて良かった」と思って安心して預けていましたが、現責任者の方は、淡々と業務をこなす感じで、私からは素気なく相談もし難いです。ベテランの方とは思いますが、色々な思いを持って子供を預けています。もう少し寄り添って頂けたら有難いです。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。管理者変更に関しましては、ご心配とご不安をおかけし、誠に申し訳ございません。前任の管理者との信頼関係が築けている中での管理者変更となり、更に現管理者の対応に不手際がありご不安をおかけしました。厳しいご意見の中にも、寄り添ってほしいというお気持ち、とても嬉しく思います。お子様の笑顔と保護者様の笑顔を守れる管理者であるよう、どの保護者様のご意見が分からない中ですが、保護者の皆様全員に安心してご相談いただける管理者であるよう、真摯に対応させていただきます。今後とも、宜しく願いいたします。

【ご意見】

初めての療育で4月は不安でいっぱいでしたが、ひよりきっずに楽しそうに行く子供を見て、また先生方の私への何気ない一言に癒され、安心して通えています。いつも、ありがとうございます。

【返 答】

こちらこそ、ありがとうございます。沢山の事業所の中から めやすばこ ひ・よ・り きっず を選んで頂けたからこそその出会いだと思っています。お子様を育てる中での悩みや迷いに、少しでも私たちが居る事で安心して頂けるなら、これ以上の幸せはありません。お子様の人生の長い長い道の始まりに、陽だまりの様なひ・よ・りの温かさをお子様と保護者の皆様にお届けする事が私たちの願いです。この先、ひ・よ・りを卒業して、小学校へ必ず巣立っていく皆様。ここでの出会いがこの道の先、お子様が大きくなった時に“ひ・よ・りで良かったな”と思って頂けるよう心を込めて日々の支援をさせていただきます。

