

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・きつずⅡ

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？	29	1		2	
2	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	30			2	
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？	29		1	2	
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？	23	7		2	
5	職員の配置数や専門性は適切ですか？	24	3		5	
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？	26	1	1	4	
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？	27	3		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	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？	30			2	
10	児童発達支援計画に沿った支援が行われていますか？	31	1			
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	2		3	
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？	16	1	6	9	
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？	28	2		1	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？	29	1		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？	22	2	1	7	
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？	29	2		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？	29	2		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？	21	4	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？	27	1	1	3	
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			2	
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？	28	2		2	
22	個人情報の取扱いに十分注意されていますか？	28	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？	26	1	1	4	
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？	31			1	
25	子どもは通所を楽しみにしていますか？	30	2			
26	事業所の支援に満足していますか？	30	2			
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？	32				
合 計		743	43	13	64	1

配布数	回収数	回収率
32 部	32 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・きつずII

～職員の対応～

【ご意見】設問①

職員の方全員がニコニコされて優しい雰囲気です。安心して子どもを任せられます。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。今後もお子様が安心して通えること、保護者の皆様安心してお子様を預けられることを大切に取り組んで参ります。

【ご意見】設問①②

送迎利用の為、お会いしません。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。懇談や季節のイベントなど保護者の皆様と直接お会いをしてお話が出来る機会を定期的に設けて参ります。ご都合が宜しければぜひご参加下さい。

【ご意見】設問③

以前は明確な担当者の方がいたが、今はその時手が空いている人が対応するという印象がある。どこまで話していいのかわからない。

【返 答】

担当職員が不明確なことによりご不安な思いを抱かせてしまい申し訳ありませんでした。今年度もお子様一人一人に担当職員を付けさせていただいております。しかし、ご指摘の通り当日の活動スケジュールや他のお子様の状況等により、担当以外の職員がお迎え時の対応に出ることも多くなっております。ご意見を真摯に受け止め、より相談しやすく情報共有をしやすい体制づくりの構築を心掛けて参ります。

【ご意見】設問⑤

新しい担任の先生になって不安に感じる事があった。頼りになる時とそうでない時がある。こちらが就学前健診のこと等を色々聞くと、頼りない返答だったり「大丈夫かな？」と思うことがありました。きちんと他の方に確認して対応してくれるのはいいのですが。（わからないことを確認してくれ正確に伝えてくれるのは助かります）

頑張ってお対応してくれるのは助かりますが、時々不安になります。

【返 答】

職員の対応によりご不安な思いを抱かせてしまい申し訳ありませんでした。安心して相談ができる、お子様や保護者の皆様に頼って頂ける職員を目指して、法人内外の研修へ参加するなど職員の専門性の向上、求められている情報・知識の獲得に努めて参ります。

～環境・体制整備～

【ご意見】設問④

- ・限られたスペースで工夫して頂いていると思いますが、もう少し体を動かせるスペースも欲しいなと思います。
- ・もう少し広さがあればなお良いと思う。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。事業所内のスペースは決して広くはなく、レイアウトを工夫しながらサービス提供をさせて頂いております。事業所内での活動にこだわらず、散歩や近所の公園へ出掛けるなど体を動かせる機会を今後も設けていきたいと思っております。

【ご意見】設問⑤

面談時に「こういう時どう対応すべきか」と質問すると、なるほどと思うようなしつかりした意見をくださります。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。保護者の皆様からのご相談に対して、少しでも日常生活の参考になる情報をお伝えできるように今後も研鑽に努めて参ります。

【ご意見】設問⑤

言語聴覚士、作業療法士、心理の専門家がいればいいなあとは思いますが。常勤が無理でも年に数回か来て助言がいただける等。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。現時点で言語、作業、心理等の専門職の採用予定はありませんが、必要に応じて現在関わられている専門職の方々と情報を共有しながら支援にあたっております。また、法人内外の研修等を通じて職員の専門性の向上にも努めて参ります。ご理解の程宜しくお願い致します。

【ご意見】設問⑤

少し知識や経験の不十分さを感じる時がある。勉強されていると思うので、これからも頑張ってもらいたい。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。ご意見を真摯に受け止め、お子様の成長に繋がる支援、ご満足いただける質の高いサービスが提供できるように職員一同精進して参ります。

【ご意見】 設問⑥

活動場所がしっかり区切られていることは通所を決めた理由の1つになっています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。お子様がやるべき活動に集中でき、持っている力を十分発揮するためにも環境設定はとても重要だと考えています。今後もお子様が過ごしやすく、力を発揮するために何が必要かを考えながら支援を行って参ります。

【ご意見】 設問⑦

子どもの分かるようにイラストなどありとても良いと思います。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。「目に入ったものに注意が逸れやすい」等の課題も、目線を変えれば「視覚的な情報に注目（理解）できる」という強みと捉えることもできます。お子様の持っている力を活かした支援を今後も心掛けて参ります。

～適切な支援の提供～

【ご意見】 設問⑧

希望を伝え、担当者がプラン等伝えてくれていますが、もう少し踏み込んだ提案をしてくれてもいいのでは？と少し物足りなさは感じます。

【返 答】

支援計画の内容・ご説明が十分ご満足いただけるものになっておらず申し訳ありませんでした。最終的に大きな目標を達成するために「もう少しで達成できそうなこと」を1つずつクリアして成功体験を積んでいく事も重要と考えています。しかしながら、保護者の皆様が考える目標とリンクしていること、ご納得いただける説明を行うことは当然必要不可欠です。より丁寧なニーズの把握、計画作成、ご説明を心掛けて参ります。

また、日々の生活の中で支援計画に入っていない課題が見つかることもあると思います。気になることがありましたら職員までいつでもご相談ください。

【ご意見】 設問⑧

面談時にしっかりと支援内容を説明して下さりました。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後も丁寧なご説明を心掛けて参ります。また、支援計画に追加してほしいこと、心配なことなどございましたらいつでも職員にお知らせください。

【ご意見】設問⑪

週によって季節によって活動内容が変化するので子どもも楽しいと思います。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後も楽しく参加できることを大切にしつつ、そのうえで学びになるように活動内容を検討して参ります。

【ご意見】設問⑫

- ・保育園や幼稚園と併用している子どもが殆どだと思わないのでは。
- ・特に必要性を感じないのでやらなくて良いと思う。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。園生活等を通じて様々な子どもたちと関わる経験を積むことができていると思います。今後も園生活が維持できるように必要に応じて相談、介入させていただければと思います

～保護者への説明等～

【ご意見】設問⑪

先生に会う機会がないので（送迎は祖父母に任せている）新しい先生方と一度もお会いしていないので評価ができません。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。懇談やイベント等にお越し頂ける機会があれば、ぜひ直接お会いしてお話させて頂ければと思います。今後もよろしくお願い致します。

【ご意見】設問⑫

子どもの困った事など相談しやすいですが、具体的にどう対応すればいいか分からないことがあります。

【返 答】

相談ごとに対してご満足いただける提案が出来ておらず申し訳ありませんでした。専門性の向上を図ると共に、より具体的な情報をお伝えすることを職員全員で心掛けて参ります。

【ご意見】設問⑰

具体的な助言を最近はあまり頂けていないように思う。

【返 答】

ご満足いただける対応が出来ておらず申し訳ありませんでした。他のご意見にもありますように「より具体的な説明や助言を行う」ことは現在の課題であると認識しております。頂いたご意見を真摯に受け止め、より具体的に家庭や園などでの取り組みの参考になるような提案をできるように精進して参ります。

【ご意見】設問⑱

時々バインダー内の書類が抜けていることがある。

【返 答】

書類の挿み忘れによりご迷惑をお掛けしてしまい申し訳ありませんでした。挿み忘れを防ぐためにお子様一人一人の書類入れを作成し、どの書類を綴じられていないか視認できるように改善を講じております。引き続き職員全員で再発防止に努めて参ります。

～満足度～

【ご意見】設問⑳

利用して半年、成長を実感しています。これからもよろしくお願いします。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。今後もお子様の成長に寄り添い、ともに成長を喜びたいと考えております。今後とも宜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】

- ・子どもに対して優しく丁寧に接していただいていると思います。子どもも苦痛を感じることなく楽しく通うことができているのでとても心強いです。
- ・親身に子どものことを把握して、個性をしっかりと見てくださって助かっています。これからもよろしくお願い致します。
- ・今年4月より通所していますが、本人がとても通うのを楽しみにしています。楽しみながら学べる貴事業所には感謝しかありません。
- ・子どもは楽しく療育に通っていると思います。今後ともよろしくお願い致します。
- ・いつも優しく接してくださり、子どもも優しい子に育っています。ありがとうございます。

・3歳からお世話になりました。先生たちは優しい方ばかりで子どもも家族もみんなめやすばこが大好きです。本当にありがとうございました。

【返 答】

温かいお言葉の数々誠にありがとうございます。お子様が楽しみに通える場所、保護者の皆様が安心して預けられる場所を目指して今後も日々精進して参ります。

【ご意見】

体を動かす時間がもう少しあれば嬉しいですが、スペースや時間的に難しいのかな…と思います。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。室内スペースが限られているため事業所内での体を動かす活動には制限がありますが、近所の公園に出掛ける機会を定期的に設定するなどして活動の幅を広げていければと考えております。

【ご意見】

色々とお意見を書いてしまいましたが、事業所の皆さんとても親切丁寧に対応してくださり感謝しています。利用させてもらい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。頂いた貴重なご意見をしっかりと受け止め、支援の質の向上、満足度の向上のために活かして参ります。今後ともどうぞ宜しくお願い致します。

【ご意見】

いろいろな活動をしてくださり、ありがとうございます。困った時に相談するところがあり、保育園とも共有してくださり助かります。ありがたいです。何より子どもが色々な事に興味を示し、楽しめるようになり嬉しく思います。

手の中でビーズを片手で移動させるなど少し訓練の活動も入れてくださるともっと良いと思います。模倣が苦手なので、来年度少しずつ書く、作るができるようになれば良いなと思っています。(卒園・就学に向けて少しでも鉛筆を持って字が書けるようになれば)支援計画にも入れてもらえればと思います。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。また、支援に関するご要望もご記入いただきありがとうございます。就学に向けて必要なスキルや取り組んでおくべきこと等、保護者の皆様のご意向を確認しながら支援を検討して参ります。今後も何か気になること、取り入れてほしいことがありましたらいつでもご相談ください。

【ご意見】

利用希望調査票の提出が月末までにできないことがあります。持参することができなかつたり、FAX ができなかつたりします。もう少し早めに調査票がいただけたら間に合うかなと思います。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。事業所としても改善の必要があると感じており、10月からはこれまでよりも1週間早く配布させていただいております。また何かお気づきのことがございましたらいつでもお知らせください。

【ご意見】

お休みの日（欠席）も出席扱いになる理由を事前に聞いておきたかったです。濃厚接触期間の時は電話対応で出席とみなすと聞いていましたが、当日や前日の欠席だし出席となるのは知りませんでした。

【返 答】

ご説明が十分出来ておらず大変申し訳ありませんでした。欠席時の扱いですが、濃厚接触による自宅待機期間中や感染対策のための利用自粛等の場合は代替サービスに該当する為、必要な対応をとることで出席として算定されます。しかし、コロナ関連以外での体調不良や家庭都合等での休みの場合は出席扱いにはなりません。（2日前の17:00以降にご連絡を頂いた場合は欠席時対応加算が算定されます）

説明が不十分で誤解を与えてしまい申し訳ありませんでした。この件に関して何かご質問がございましたら管理者までいつでもお声掛けください。

～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】

今年度は3人も異動があり不安でした。（年長のため）担当者も異動になり不安でした。責任者の方がとてもしっかりされているので、不安な事は解消されつつありますが…（担当者の方より責任者の方のほうを受け答えもはっきりしてくれるので）

【返 答】

職員の異動によりご不安な思いを抱かせてしまい申し訳ありませんでした。法人内にたくさんの事業所がある為、今後も職員の異動が生じる可能性はあります。それでも、お子様や保護者の皆様にご迷惑をお掛けすることがないように引き継ぎをしっかりと行って参ります。

【ご意見】 設問

管理者の方がどの方も素敵で優しい人ばかりで、めやすばこに行けて良かったと思います。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。お言葉を励みに今後も「めやすばこに行けて良かった」と思っていたできるように精進して参ります。