

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?	24	4	0	0	0
2	職員の服装、身だしなみは適切ですか?	28	0	0	0	0
3	話しを聞いてほしい時に、職員はすぐに話しを聞いてくれますか?	24	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?	23	3	1	1	0
5	職員の配置数や専門性は適切ですか?	24	3	0	1	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?	23	1	0	4	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?	27	0	0	1	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?	26	2	0	0	0
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?	23	2	0	3	0
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	0	0	0	0
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?	26	2	0	0	0
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?	5	4	9	10	0
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?	24	3	0	1	0
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?	26	0	1	1	0
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	2	1	5	0
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?	26	1	1	0	0
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?	27	1	0	0	0
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	3	0	3	0

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	0	0	0
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？	24	2	1	1	0
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？	25	2	0	1	0
22	個人情報の取扱いに十分注意されていますか？	26	1	0	1	0
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？	22	1	0	5	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？	24	1	1	2	0
25	子どもは通所を楽しみにしていますか？	25	1	0	2	0
26	事業所の支援に満足していますか？	26	1	1	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？	28	0	0	0	0
合 計		653	45	16	42	0

配布数	回収数	回収率
36 部	28 部	77.8 %

寄せられたご意見及び返答コメント（2023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～

<p>【ご意見】設問1</p> <ul style="list-style-type: none">・教室の前まで子どもを抱っこして挨拶すると元気な声で笑顔で返して下さるので、元気になることができます。いろいろ忙しいとは思いますが、ありがとうございます。・皆さんいつも清潔感があり気持ちの良い挨拶をしてくださいます。
<p>【返 答】</p> <p>ご記入いただきありがとうございます。今後も、お子様、保護者の皆様に気持ちよく通っていただけるような挨拶、笑顔、振舞いを心がけてまいります。</p>
<p>【ご意見】設問1</p> <p>別のクラスの先生であいさつがない先生がいる。親子通園している時から感じており、他の親子通園の方も言っていた。</p>
<p>【返 答】</p> <p>ご記入いただきありがとうございます。この度は、挨拶に関しまして不快な思いを抱かせてしまい、大変申し訳ありませんでした。今後は、挨拶を含めた接遇面の改善を徹底し、お子様、保護者の皆様に気持ちよく通っていただけるような事業所となるよう尽力いたします。</p>
<p>【ご意見】設問1</p> <p>どちらでもありません。ふつうです。</p>
<p>【返 答】</p> <p>ご記入いただきありがとうございます。今後、気になる点などございましたら、随時お声かけいただけますと幸いです。</p>
<p>【ご意見】設問3</p> <p>大変なのにもいつも笑顔で元気に接してくれます。</p>
<p>【返 答】</p> <p>ご記入いただきありがとうございます。職員一同、お子様や保護者の皆様と関わらせていただけること、また、その時間を大変ありがたく感じております。今後も、様々な姿や様子を共有させていただけますと幸いです。</p>

【ご意見】設問3

毎月15～30分の話し合いに戻してほしい。

【返 答】

ご記入いただきありがとうございます。15分懇談の開催頻度についてですが、個別支援計画などに関する懇談の時期を踏まえ、開催頻度を決めさせていただいております。しかし、お子様やご家庭の状況によっては、もっと話をしたいと感じられる方もいらっしゃるかと存じます。随時、お電話や懇談などで対応させていただきますので、ご希望の際には職員までお声かけいただけますと幸いです。そして、こちらからも積極的にお声かけさせていただきます。

～環境・体制整備～

【ご意見】設問4

保育園や幼稚園にくらべると狭い感じはしますが、少人数なので仕方ないのかなと思います。

【返 答】

ご記入いただきありがとうございます。部屋の広さに関しましては、制度上の基準を満たした広さとなっております。今後も、お子様が安全に過ごせるような環境設定に努めてまいります。

【ご意見】設問5

専門性は適切です。配置数に関しては、忙しそうで話しかけづらいので、増えると良いなと思います。

【返 答】

ご記入いただきありがとうございます。また、専門性が適切とお言葉もありがとうございます。職員配置に関しまして、ご満足いただける配置となっておらず申し訳ございません。制度上の人員配置基準は満たしておりますが、日によっては諸事情により職員が少なくご迷惑をお掛けすることもあったかと思っております。安心して通っていただけるよう、職員人数を含め最大限の環境整備に努めてまいります。

【ご意見】設問6

バリアフリー化は、特にこれとって感じないけれど、個別に応じた配置や段ボールで仕切りを作ったりと工夫されていると思います。

【返 答】

ご記入いただきありがとうございます。バリアフリーの徹底は、建物上難しい現状ではありますが、可能な範囲で危険箇所等には対策を講じ、お子様にとって分かりやすい空間になるよう設定しております。しかし、私たちが気付けておらず不十分な点もあるかと思えますので、何かお気づきの際には、職員までお声かけいただけますと幸いです。

～適切な支援の提供～

【ご意見】 設問 8

保護者ニーズがよく反映されている。もう少し客観的にどのあたりが必要か意見が欲しい。

【返 答】

個別支援計画について、ご記入いただきありがとうございます。私たちは、お子様の今の姿を捉えながら、将来をイメージした支援をさせていただいております。日頃の会話や懇談等を通して、今取り組むべきことやご家庭でも取り組めること等についてしっかり伝えさせていただけたらと思います。

【ご意見】 設問 11

運動会でダンスを入れてほしい、パラバルーンも入れてほしい。

【返 答】

行事に関してご記入いただきありがとうございます。運動会の競技内容は、利用されているお子様が楽しんで参加できるか、達成感を得ることができるか等を踏まえ決定しております。ダンス、パラバルーンに関しまして、今後の競技の参考にさせていただけたらと思います。

【ご意見】 設問 12

- ・コロナも落ち着き、地域、健常者(子)との交流は今後ひらかれるのか把握できていない。
- ・交流の予定や活動について知らないです。
- ・そういう機会があるのかどうか分かりません。今のところはなかったように思います。
- ・外部の子との交流はあまりないと思いますが、不満はありません。
- ・これはなかったと思います。あっても良いですが、難しいと思います(幼稚園側)。理解されにくいし、あまりメリットがあると思えません。今までの経験上ですが…。

【返 答】

ご記入いただきありがとうございます。今年度は、保育園や認定こども園などに通われて

いるお子様との交流は予定しておりません。今後の取り組みの一つとして検討させていただけたらと思います。

～保護者への説明等～

【ご意見】設問 15

どうということがされているのかちょっと分かりません。講演とか勉強会とかは定期的にあります。

【返 答】

ご記入いただきありがとうございます。児童部門では、定期的に保護者の方を対象とした勉強会を開催しております。10月、11月には、ペアレントトレーニングの要素を取り入れて、お子様の良い行動を見つけることやお子様の褒め方について、保護者の皆様と考える機会を持つことを目的に勉強会を開催させていただきました。今後も様々な勉強会を開催予定ですので、ご都合がよろしければぜひご参加ください。

【ご意見】設問 16

クラス全体とセンター全体に伝わっていない、把握が甘い気がします。

【返 答】

ご記入いただきありがとうございます。情報伝達について、事業所内で十分に情報共有できておらず申し訳ありませんでした。情報伝達の体制を見直し、同じことが繰り返されないよう改善していく所存です。

【ご意見】設問 18

保護者同士は、そこまで話すことが少ないので(めやす箱での研修会や交流など)保護者同士の連携までとは言えず分からない。

【返 答】

ご記入いただきありがとうございます。コロナウイルスが第5類へ移行し、行動制限も緩和されたことから、当事業所でも茶話会などの行事を再開いたしました。開催する際には、ご都合がよろしければぜひご参加いただき、保護者の方同士の繋がりを深めていただけたらと思います。

【ご意見】設問 18

年齢別、クラス別の茶話会を3ヶ月または半年に1回はしてほしい。親同士の交流が少なすぎます。

【返 答】

ご記入いただきありがとうございます。茶話会の回数につきまして、コロナウイルスの状況を見ながら開催回数を検討しておりましたが、来年度より増やす方向で検討しております。ぜひご参加いただけたらと思いますので、よろしくお願いいたします。

【ご意見】 設問 20

情報伝達が上手くいかないことがある。

(送迎車の職員に伝える、連絡帳に書く → 後日伝わっていないことがある)

【返 答】

ご記入いただきありがとうございます。情報伝達について、事業所内で十分に情報共有できておらず申し訳ありませんでした。情報伝達の体制を見直し、同じことが繰り返されないよう改善していく所存です。

【ご意見】 設問 20

発熱のことで一度センター側と話し合いがありましたが、事前にセンター側が用意したプリントを読み上げてこちらがそれに了承するという形で説明が終わり、少し残念な気持ちになりました。内容は、子どもの脳性麻痺による夏場の急な体温上昇について、またそれによる対処と事業所側の説明でした（この日時設定も当初決めた日から一度変更があります）。以上の理由から、保護者との意思疎通、情報伝達という点で「いいえ」になりました。

【返 答】

ご記入いただきありがとうございます。保護者の方との話し合いが一方的になっていたとのこと、大変申し訳ありませんでした。今後は、保護者の方の思いやお考えにしっかり耳を傾けさせていただけたらと思いますので、今後ともよろしくお願いいたします。

～満足度～

【ご意見】 設問 25

- ・子どもと意思疎通が取れないので何とも言えませんが、母的には楽しく通わせてもらっていると思います。
- ・会話など意思疎通ができない子どもなので、本当のところはわかりませんが、行くことを嫌がることもなく自分から教室に入れているので、楽しいのだろうと思っています。いつも良くしてもらっていてありがたいです。

【返 答】

ご記入いただきありがとうございます。お子様が嫌がることなく、毎日通園してくださっていることを大変嬉しく思います。

【ご意見】 設問 25

前よりは行くようになったので、そう思います。

【返 答】

ご記入いただきありがとうございます。日によって、また時期によって、お子様の情緒には様々な変化があると思います。楽しいと感じながら通っていただけるよう、職員も楽しみながら関わらせていただけたらと思います。

【ご意見】 設問 25

行きしぶりがたまにあり、一緒に対応をちゃんと考えてほしい。

【返 答】

行き渋りに関して、ご記入いただきありがとうございます。前後関係を見ながら一緒に対応を考えさせていただけたらと思います。

【ご意見】 設問 26

今年度で利用が終了してしまうので、本当に残念ですが、めやすばこに入ることができて本当に良かったです。

【返 答】

暖かいお言葉をありがとうございます。今年度で利用終了とのことで、私たちも大変寂しく感じておりますが、小学生になっても気軽に遊びに来ていただけますと幸いです。お待ちしております。

(自由記述欄)

～日中活動先、法人に対する意見等ございましたら、自由にご記入ください～

【ご意見】

いつもお世話になっております。先生達の子どもに対しての姿勢や専門的な意見には親では気づけない点を的確に教えてくださり尊敬と感謝でいっぱいです。15分懇談や30分の話でいつもゆっくり話ができるのでありがたいです。年長なので残り少ないですが、よろしく願います♡

【返 答】

ご記入いただきありがとうございます。また、温かいお言葉をありがとうございます。保護者の方とゆっくりお話できる時間を大切にしながら、今後もお子様の姿や成長を丁寧に伝えさせていただけたらと思います。今年度残りわずかとなりましたが、今後ともよろしく願いいたします。

【ご意見】

クラスの先生はあいさつをしっかりしてくださるが、他のクラスの先生はしない人も数人います。忙しいからか話をしていても話を切ろうとする感じが見えることがある。家では発見できていなかったことも先生方が見つけてくださるので感謝している。連絡帳をこまかく書いてくださっているのが嬉しいです。

【返 答】

ご記入いただきありがとうございます。接遇に関しまして、ご満足いただける関わりができておらず申し訳ありませんでした。お子様、保護者の皆様に気持ちよく通っていただけるよう、接遇面の改善を徹底いたします。また、引き続き、お子様が出来るようになったことや頑張っていることなどを伝えさせていただけたらと思いますので、今後ともよろしく願いいたします。

【ご意見】

子どもへの対応や発達を促す取り組みについてとても工夫がされており、いつもお世話になっています。何度か伝言が伝わっていないのかと感ずることがありました。今後導入される連絡帳アプリに期待したいです。

【返 答】

ご記入いただきありがとうございます。情報伝達について、事業所内で十分に情報共有できておらず申し訳ありませんでした。連絡帳アプリを含めた情報伝達の体制を整えていく所存です。

【ご意見】

9時と15時の送迎をお願いしていますが、朝と帰りの送迎時間の設定が当初から3、4回ほど変わっていて、通知は来ますが、事後報告感が否めません。支援センター側の都合を一方的に押し付けられているような気持ちになります。朝の送迎ですが、そちらの方は、めやすばこの職員と違うスタッフのような方でそちらは満足しています。

【返 答】

ご記入いただきありがとうございます。送迎に関しまして、ご迷惑をお掛けし申し訳ありませんでした。当事業所では、基本的に保護者の方に送迎をお願いしております。ご家庭

の事情により送迎が難しい場合に限り、事業所の送迎ルートや送迎人数等の都合と合えば、送迎の協力をさせていただいております。

送迎では、1台に複数人の利用児が乗車されます。乗車予定の利用児の欠席、早退、日中一時の利用などにより、送迎ポイントへの到着時間が変更することがございます。可能な範囲で、前もって時間の変更を伝えておりますが、急な変更が生じることもございます。申し訳ありませんが、ご理解ご協力いただけますと幸いです。

【ご意見】

進路の案内が年長になってからの発信が多かったのも、個人的な見解ですが、年中の頃から説明があっても良いのかな？と思いました。(進路によって違いますが…)

【返 答】

ご記入いただきありがとうございます。進路に関する説明に関して、配慮が足りておらず申し訳ありませんでした。進路に関する勉強会についてですが、倉敷市など外部機関からの案内では対象が年長児のみとなっていることが多く、当事業所で開催している就学に関する勉強会に関しましても、講師の方よりそのように依頼されている現状ではあります。しかし、就学を控える保護者の方にとって、早い段階から就学に関する知識を得ることは大切かと思っておりますので、今後の対応については検討、改善させていただけたらと思います。

【ご意見】

もっと子どもとの会話や考えていることを理解し、不満のないようにしてあげたいです。

【返 答】

ご記入いただきありがとうございます。保護者の方がお子様を想うお気持ちがしっかり伝わってきました。少しでもお子様の気持ちに気づいたり、理解したりできるよう、私たちも一緒に関わらせていただけますと幸いです。

【ご意見】

いつも子どものことをしっかり見てもらっていてありがたいです。子ども同士のトラブルが時々あります(ひっかいた、押してぶつかったなど)が、その都度連絡を下さっています。お互いさまで仕方ないですが、大きなケガやトラブルにならないといいなと思います。

参観日がありましたが、機会が少ないので、もう少し普段の様子を見れたら嬉しいなと思ったりします。先生と1対1で療育的なワーク?をしているところなど気になります。子どもたちの特性上難しいかもしれないですが、参観日じゃなくても気軽に見学できたらうれしいです。

連絡帳で療育の内容や遊びのことはよく分かっているのですが、こちらが体調のことなど書いていてもその返信はあまりないので、どうだったのかな？と思ったりします。

(うちは日中一時に行くことが多く、お迎えに行けないので、先生とお話しできないのでとくに気になったりします)今後アプリになるようなので楽しみにしています。

【返 答】

ご記入いただきありがとうございます。まず、トラブルについてですが、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。安心安全な事業所にするべく、活動部屋やグループ分けを通して安全に過ごせる環境設定をしていく所存です。

参観についてですが、参観日以外でも参観していただくことは可能です。ご希望されている先生と1対1の活動に関しては、動画を活用しながらお子様の様子をしっかりお伝えできるよう工夫させていただきます。ご希望がありましたら、参観についてお声かけいただけますと幸いです。また、来年度以降、参観の頻度も検討させていただきます。

保護者の方とのやりとりについてですが、体調について様子をお伝えできておらず申し訳ありませんでした。心配されたことと思います。今後、電子連絡帳アプリを踏まえた情報共有体制を見直し改善していく所存です。

今後ともよろしく願っています。

【ご意見】

- ・いつもありがとうございます。クラスの先生はみんな優しくてうれしく思います。
- ・子どものことをよく見てくださっていると思います。引き続きよろしくお願いします！
- ・先生方にはほんとうに感謝しています。ありがとうございます。
- ・毎日楽しく通っています。子どものことを丁寧に指導してくださるだけでなく、親の悩みも親身になって聞いてくださり、感謝しています。いつもありがとうございます。
- ・いつも可愛がってくださり、ありがとうございます。
- ・先生たちがとても親切で困りごとや進路についても適切なアドバイスが頂けます。前向きに子育てできる場と感じております。

【返 答】

温かいお言葉をありがとうございます。今後もお子様や保護者の皆様と過ごせる時間を大切に、共に成長していけるような事業所でありたいと思います。何かお気づきの点などございましたら、いつでもお声かけください。

