

サービス満足度調査結果 集計表 (平成 30 年度)

事業所名：めやすばこ・ぶるーむきっず

■集計結果

		配布数		回収数		回収率	
		40		35		88%	
	チェック項目	はい	どちらとも言えない	いいえ	わからない		
①	職員は気持ちの良い挨拶をしていますか？	34	1				
②	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	35					
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	6				
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？	21	7	2	5		
⑤	職員の配置数や専門性は適切ですか？	12	13	1	9		
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	5		10		
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？	22	7		6		
⑧	送迎対応(時間、運転、職員の対応等)に満足していますか？	24	6	1	4		
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？	14	8		13		
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？	23	5	2	5		
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？	19	10	2	4		
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？	5	14	5	11		
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？	4	4	5	22		

	チェック項目	はい	どちらとも言えない	いいえ	わからない
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？	15	8		9
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？	20	9		6
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？	23	2	2	8
⑰	個人情報の取扱いに十分注意されていますか？	28			7
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	5		19
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？	7	3		25
⑳	子どもは通所を楽しみにしていますか？	25	3	1	6
㉑	事業所の支援に満足していますか？	21	8	2	4
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？	30	1		4

■各チェック項目へのご意見

①～③職員の対応

<p>【ご意見】</p> <p>急な下校時刻の変更等にもできる限り対応して下さり、いつも助かっています。先生方も皆話しやすく安心して預けさせて頂いています。</p>
<p>【返 答】</p> <p>温かいお言葉ありがとうございます。今後も送迎対応につきましては可能な限り柔軟な対応を心掛けていきたいと思っております。</p>
<p>【ご意見】</p> <p>若い職員で、その日あった事を聞いても内容が分からない場合があったりする。その日あった事は大切な情報なのできちんと伝えて欲しい。</p>
<p>【返 答】</p> <p>ご満足いただける対応が出来ておらず、大変申し訳ございません。職員間での情報共有をきちんと</p>

行い、適切にお伝えするよう努めてまいります。

④～⑦環境・体制整備

【ご意見】

中に入ったことがないので分かりません。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。室内の見学につきましては、随時お受けさせて頂いております。ご希望がございましたら、職員の方へいつでもお申し付け下さい。

【ご意見】

⑥については、建物の構造や部屋の広さもあるのかもしれませんが、子供の話を聞く限りでは特性に応じた構造化をされた環境なのか気になる事はよくあります。

【返 答】

不安な思いを抱かせてしまいましたこととお詫び申し上げます。現在、小学1年生から、高等部3年生までの様々な方にご利用いただいております。その中で、お子様の安全を第一に考えた室内の構造化を行っておりますが、個々のお子様の特性を考えた際に不十分な点もあるかもしれません。定期的に改善等行っておりますので、お気づきの点がございましたら職員までお知らせ下さい。可能な限り対応させていただきます。

【ご意見】

事業所の統合？引っ越しによって、以前より活動スペースが狭くなり、利用児童に対する職員数が減ったように感じます。

【返 答】

事業所の統合につきましては、保護者の皆様に多大なご迷惑をお掛けし大変申し訳ございません。現状の職員配置につきましては、基本的には統合前と比べ同等、もしくは同等以上の人数を配置するよう心掛けております。活動スペースの確保につきましても、皆様に安全にご利用いただけるよう工夫してまいります。

【ご意見】

限られたスペースの中でいろいろな活動スペースを確保するのは難しいと思いますが、宿題に集中できる場所、落ち着いて静かに遊べる場所など、仕切られたスペースがもっとあればありがたいと思います。

【返 答】

貴重なご意見ありがとうございます。お子様一人ひとりが自主的に宿題や遊びの行えるスペースづくりをおこない、事業所内の環境の改善を図ってまいります。

⑧～⑩適切な支援の提供・保護者への説明等

【ご意見】

送迎について急な申し出にもすぐ対応して下さっていてとても助かっています。ありがとうございます。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。今後も、出来る限り柔軟な対応を心掛けてまいりますので、お気軽にご相談いただければと思います。

【ご意見】

送迎について毎年送り時間が早くなっており、放課後利用しても実際に事業所で過ごす時間が 30～40 分程度しかなく何の為に利用しているのか意味がない気がする。

【返 答】

ご利用時間につきまして、ご迷惑をお掛けし大変申し訳ございません。現状、多くの皆様に来る限りご希望に添える形でのご利用をして頂く為に送迎の調整を行っております。ご利用時間を延ばす事は難しいですが、短い時間でも楽しんでご利用いただけるよう、活動内容の工夫をしております。

【ご意見】

ほとんどがパート職員の方なので仕方がないのかもしれませんが、もっと障がい特性について勉強してほしいです。

【返 答】

ご満足頂ける支援ができておらず、大変申し訳ございません。現在の職員配置は常勤職員 3 名、非常勤職員（パート職員） 3 名、アルバイトスタッフで支援を行っております。スタッフ全体で、定期的に事業所内での勉強会等を実施し知識の向上及び支援内容の向上に努めてまいります。

【ご意見】

ごく一部のパート職員の方ですが、子供に対してとても特性を理解しているとは考えづらい対応を子供から耳にします。

【返 答】

不快な思いをおかけしました事を心よりお詫び申し上げます。職員全員と面談を行い、日々のかかりについて振り返りを実施し、お子様に対して不適切な対応の無いよう指導してまいります。職員の対応につきまして気になる点がございましたら、いつでもお知らせください。

【ご意見】

事業所の引っ越し？統合に伴い、仕方がないことだとは思いますが、年々、活動や利用が縮小されてきているように感じます。

【返 答】

ご満足いただける対応ができておらず、大変申し訳ございません。ご利用日に関しましては、より多くの方にご利用頂く為に、曜日固定とさせて頂いておりますが、固定日以外の追加もお受けしております。日によってはご希望に添えない事もあるかと思いますが、出来る限り柔軟に対応させて頂きたいと思っております。職員までお気軽にご相談下さい。また、活動内容も安全面を第一に考慮した上で、お子様方に楽しんで頂けるような内容を工夫してまいります。

⑱～⑲非常時等の対応

【ご意見】

避難訓練→実施したと知らせはあるが具体的にどのようにしたのかは知りません。インフルエンザ以外の感染症については対応を詳しく知らない。

【返 答】

配慮が行き届いておらず、大変申し訳ございません。避難訓練の実施内容につきまして今後は、お便りなどに様子を写真で掲載する等の対応を検討させていただきます。感染症発症時の対応につきましては、皆様に配布させていただきました、ご利用のしおりへ掲載させて頂いております。ご不明な点がございましたら、職員までお声掛け下さい。

⑳～㉒満足度

【ご意見】

利用日程の変更等が出来にくく、緊急時等 本当に必要な時に利用しにくい。その様な時には他の施設にお願いしている。

【返 答】

ご満足いただける対応ができておらず、大変申し訳ございません。現在、追加受入れ等につきましては、出来る限り保護者様の要望にお応えできるよう調整を行っております。日々の受け入れ状況にもよりますが、お声掛けいただければご要望に添える日も御座いますので、職員の方までお声掛けいただければと思います。

【ご意見】

利用年数を重ねるごとに事業所で過ごす時間が楽しくなっているようです。

【返 答】

お子様が楽しく通って下さっている事、とても嬉しく思います。今後もお子様方が安全に楽しく過ごせる環境づくりに努めてまいります。

【ご意見】

スタッフの方々には、いつも大変お世話になっていて助かっています。ありがとうございます。送迎 いつもお世話になりありがとうございます。とても助かっています。着時刻が交通の流れで変わってくる事もあると思いますが、安全運転でお願いします。(着時刻が遅れ気味でも慌てないで欲しいです。)

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。職員一同、大切なお子様の命をお預かりしているという自覚をもって、安全第一で運転業務に努めてまいります。今後も交通状況により保護者の皆様にはご迷惑をお掛けする事があるかと思いますが、宜しくお願い致します。

【ご意見】

楽しく通っています。いつもありがとうございます。

【返 答】

お子様が楽しく通っている事、とても嬉しく思います。今後も楽しく通っていただけるような活動など企画していきたいと思っております。

【ご意見】

他に通えるところがすぐ見つからないし、子供も新しく変わるのも難しいので…。ただほとんどの職員の方には優しく接して頂いているので通えています。楽しみというわけではないようです。とて

ももったいないなといつも感じています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。一部の職員の対応につき、不快に思われたこと大変申し訳ありませんでした。職員の育成、指導を行い今後は、お子様に楽しんで通っていただけるよう、職員一同努力してまいります。

【ご意見】

長期休暇中は事業所で過ごす時間が長くなり、本人のやりたいこと（出来ること）も限られてくるので、退屈してくるようです。

【返 答】

ご満足いただける支援ができておらず、大変申し訳ございません。お子様が退屈せずに過ごせるよう、外での活動を増やすなど、活動内容の充実を図ってまいります。ご要望等ございましたらお気軽に職員までお申し付けください。

■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】

いつも送迎時間の対応等の調整をして下さって助かっています。本人も行くのを楽しみにしているようです。これからも宜しく願います。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。送迎につきましては、今後も柔軟な対応を心掛け、お子様により楽しんで頂けるような事業所運営を行ってまいります。

【ご意見】

送迎時：職員の方が分からない時があり、車に事業所名の入ったマグネットを貼るとか何か目印があるといいなと思います。

【返 答】

貴重なご意見ありがとうございます。マグネットにつきましては、剥がれる恐れがありますので使用は控えさせて頂いておりますが、車内には事業所名の入ったプラカードがございます。送迎時に掲示させて頂きます。

【ご意見】

以前は連絡帳があり、保護者の思いなども伝えやすかった。今もあるが何かあったときの為のよう…。毎回記入しているとたわいのない話から児や親の思いをくみ取りやすくして良いコミュニケーションツールになっていたと思うのですが…。最近めやすばこは融通が利きにくいので他の事業所へ行かれる話をよく聞きます。利用者のニーズがある時に、なかなか利用できにくいようです。

【返 答】

ご満足いただける対応ができておらず、大変申し訳ございません。連絡帳記入につきましては、タイムケア時など限られた時間の中で、連絡帳記入の時間を余暇支援の時間に充てたいという思いから廃止させて頂いております。何卒、ご理解下さいますよう、お願い申し上げます。利用日の融通につ

きましては、柔軟な対応が出来るよう利用調整を行っております。必ずしもお受け出来るとは限りませんが、ご要望等ございましたら職員までご相談下さい。

【ご意見】

子供の活動スペースはまあまあ確保されていると思います。いろんな子供が利用されているわけだから、もう少し広さがあつたらと思う場合があつたかな。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。建物を広くする事は現状では難しいですが、室内のレイアウトにつきましては改善の余地はあるかと思ひます。より良い空間にしていく為にも、皆様からのご意見を頂くことも重要と考えております。細かい点でも構いませんので、お気軽に職員までお申し付け下さい。

【ご意見】

土曜日が月2回の利用になり、金曜→土曜のショートが使えなくなりました。土曜が無いのが困る時があります。

【返 答】

第2,4,5土曜日の閉所につきまして、ご利用されている皆様にご迷惑をお掛けし、大変申し訳ございません。月～金のご利用を中心にご利用児の皆様の余暇支援を図っていきたくと考えております。ご迷惑をおかけすることもあるかと思ひますが、何卒ご理解下さいますよう、お願い申し上げます。

【ご意見】

出来れば固定ではなく、自由にタイムケアと日中が利用できるとうがたいです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。ご利用日につきましては、基本的には曜日ごとの固定とさせて頂いておりますが、皆様からのご要望につきましては、柔軟に対応させて頂きたいと考えております。毎月配布させて頂いております、ご利用希望調査票の方に、追加のご希望等ございましたらご記入下さい。出来る限りにはなりますがご利用調整の方させて頂きます。

【ご意見】

昼食の選択肢が増えると有り難いです。(ほか弁だけなので…。)
めやす箱さんは職員の方が皆感じが良く安心して子供を預けられます。子供も大変喜んで通っています。今後ともよろしくお願ひします。

【返 答】

温かいお言葉を頂きありがとうございます。昼食の件につきましては、他のお弁当業者等を検討して、選択肢を増やすことができるようにして参ります。今後ともどうぞよろしくお願ひ致します。

【ご意見】

日頃は大変お世話になっています。ありがとうございます。

【返 答】

こちらこそ、事業所運営にご協力頂きまして、ありがとうございます。今後とも宜しくお願ひ致します。

【ご意見】

若い人がコミュニケーションが取りづらい。こちらの意思がうまく伝わってない。聞いても適切な

対応が出来ていないので指導してほしい。連絡帳は記入して返してほしい。その日あった事が、若い人の口頭では分からない。

【返 答】

ご満足いただける対応ができておらず、大変申し訳ございません。職員の教育、指導を行い、今後は適切な対応が行えるよう努めてまいります。連絡帳記入につきましては、お子様とかかわりを持つ時間を確保するために控えさせて頂いております。ご理解の程、宜しくお願い致します。

【ご意見】

若い先生の子供に対しての言動が気になる事があります。直接耳にした訳ではなく、子供から「〇〇先生がこう言ってたんよ」と言う事を聞いてからなのですが、下ネタじみた内容だったので、あまり子供にそういう事を教えたり言ったりするのはどうかと…。たぶん笑い話としてだったのかもしれませんが、子供は覚えていて他でも発言すると思うので…。

【返 答】

不快に思われる言動があった事、心よりお詫び申し上げます。職員への教育、指導を行い再発防止に努めたいと思います。

【ご意見】

職員の方が忙しそうなので、聞いてみたいこと質問など遠慮しがちになります。

【返 答】

配慮の行き届いた対応ができておらず、大変申し訳ございませんでした。送迎時や送り出しの際には余裕を持った対応が行えるよう、職員一同心掛けてまいります。また、ご質問等につきましては連絡帳へご記入頂いても構いませんので、お気軽にご相談下さい。

【ご意見】

屋外に出るのは良いのですが、虫刺されが多いです。よくケガをして帰ってきた事がある。おむつの交換が出来てない時がある。便がついていた時がある。そういう事がたくさんあったんで信用が出来なくなる。

【返 答】

ご納得いただける支援ができておらず、大変申し訳ございません。現在は、虫刺されにつきましては、外出時には虫除けスプレーをするなどの対策を行っております。また、お子様を抱きかかえる際は基本2人体制で行うようにしたり、十分に安全に配慮した職員配置を心掛けております。オムツ交換時の不備につきましても、必ず複数の職員で最終確認を行うようにし再発防止に努めております。ご家族の方に安心して預けて頂けるよう、努めてまいります。今後につきましても、ご要望等ございましたら、職員の方までご相談下さい。

【ご意見】

いつも娘の事を見ていただき、本当にありがとうございます。これからも娘のこと、よろしくお願い致します。

【返 答】

温かいお言葉をいただきありがとうございます。こちらこそ宜しくお願い致します。

【ご意見】

日中活動でした事や様子をもう少し詳しく教えていただけたらと思います。

【返 答】

活動の様子を十分にお伝えできておらず、大変申し訳ございません。その日、一日の出来事を丁寧にお伝えするよう職員一同心掛けてまいりたいと思います。

【ご意見】

正社員、パートに関係なく、もう少し障害について勉強してほしいです。

【返 答】

ご納得いただける支援ができておらず、大変申し訳ございません。事業所内で、勉強会の場を設けるなどして、専門知識の向上に努めます。

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】

台風や自然災害時の対応についてのお手紙を頂きましたが…。事業所送迎が出来ない場合、どの保護者も出来るだけ早く事業所に迎えに行かれると思いますが、それぞれの都合があり、どうしても出来ない方もおられると思います。そのような場合の対応は考えておられますか？警報が出ていても仕事をしなくてはならない方が多いと思います。こう言う場合子供を預ける所がなくて困っている方がいらっしゃいます。対応策があればいいのにとと思います。

【返 答】

自然災害時の対応に関しましてご迷惑をお掛けして大変申し訳ありません。書面でもお伝えをさせて頂きましたが、現在、暴風および大雪警報、避難指示・勧告が発令されている場合ご家族の方の送迎依頼をさせて頂いております。ご家庭の状況によってはこのように判断をすることでご迷惑をお掛けすることもあるかと思いますが、お子様の身の安全を守るためにこのような判断を法人として取らせて頂いております。どうかご理解の程よろしくお願い致します。

(児童部門統括より返答)

【ご意見】

グループホームを増やしてほしいです。いつか、めやす箱さんに入所をお願いしたいと思いついて待ちしています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。グループホームの増設につきましては、今年の4月に新たに3棟目を開所しております。ニーズも多くいただいておりますので、既存の事業が安定しましたら増設できるよう努力して参ります。

(入所部門統括より返答)

【ご意見】

成人用（日中）があれば、入れる枠を増やしてほしい。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。現在、めやすばこぶる一むきっずでは小学生から高校生までのお子様を対象に事業所を利用して頂いております。18歳以降の成人期においてはご利用ができません、保護者

の皆様のご期待に沿えず申し訳ありません。進路のご相談の中でお力になればと思いますので、ご心配なことがあれば職員にご相談ください。

(児童部門統括より返答)

【ご意見】

利用の仕方が利用して欲しいのかよく分かりません。送迎や利用方法がどんどん厳しくなり「利用を断ってほしいのかな？」とってしまうくらい条件が難しくなっているように感じます。せっかくの日中一時、正社員の方がせっかく理解して下さっているので事業所全体で共有したり統一して頂けたらと、とても思います。いつももったいないなあと感じています。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。利用につきましては、十分にご希望に沿うことができず、申し訳ありません。ご利用されている皆様が可能な限りご利用できるように、送迎の時間等を変更させていただいております。また送迎便の不足により、お伺いできないことも現状としてあるため、保護者の皆さまによる送迎をお願い致しております。ご利用者の皆様のご希望に可能な限り沿うことができるように取り組んで参りたいと思いますので、その都度ご相談いただければと思います。また、職員全体でお子様の様子等について共有し、支援に取り組んでまいります。今後ともどうぞよろしくお願い致します。

(児童部門統括より返答)

【ご意見】

ショートステイ、作業所等の施設をもっと増やしてほしいです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。めやす箱の短期入所は、定員2名でグループホームに併設しております。今年4月に3棟目となるグループホームを開所しましたので、まずは入居されている方の生活基盤を安定させること、そして事業を安定させることを第一に考えております。そのため、現段階で併設する短期入所の定員を増やすことは考えておりません。ご希望に沿ったお返事ができず大変申し訳ございませんが、どうかご了承下さいますよう、お願い申し上げます。

現状の解決策といたしましては、他法人様にも短期入所を運営されている所がございます。他法人様の事業所と併用して契約する方法も一つではないかと思っております。特に緊急事案が発生した時に受け入れが可能である保証も無いため、短期入所に関しましては数ヵ所と契約を結んでおくことをお勧めいたします。まずは担当の相談支援専門員へご相談いただき、ご検討いただければと思います。宜しくお願ひ致します。

作業所等の日中活動先につきましては、平成30年12月1日現在で、倉敷市内に就労系7事業所、児童系6事業所、生活介護3事業を展開しております。今後も人材の確保や育成、資金の調達といった長期的な計画を立てつつ、皆様からいただいたお声や地域のニーズに応じた事業の展開を行っていきたくて考えておりますので、宜しくお願ひ致します。

(入所部門統括より返答)