

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 ひ・よ・り きっず

■集計結果

		配布数		回収数		回収率	
		40		30		75%	
	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？	40					
②	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	40					
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？	38	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？	34	5	1			
⑤	職員の配置数や専門性は適切ですか？	37	1			2	
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？	38	1			1	
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？	37	2			1	
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				9	
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？	29				11	
⑩	児童発達支援計画に沿った支援が行われていますか？	30				10	
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？	30				10	

	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
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？	22	3	2	13
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？	31			9
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？	30			10
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		13
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	1		9
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？	31			9
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		12
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？	31			9
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？	31			9
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？	31			9
㉒	個人情報の取扱いに十分注意されていますか？	27			13
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？	32	1		7
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？	27	3		10

	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
②⑤	子どもは通所を楽しみにしていますか？	38	2		
②⑥	事業所の支援に満足していますか？	39	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			

■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>毎回、笑顔で明るく気持ちよく迎え入れてくださるので子どもも安心します。</p>
<p>【返 答】</p> <p>励みになるお言葉を頂き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パワーを頂いております。楽しく安心して通える場所となっていれば嬉しいです。</p>
<p>【ご意見】</p> <p>職員の方は基本的に親切に話を聞いてくれているが、中にはこちらから質問しても「以上で…」などと閉ざされることがある。</p>
<p>【返 答】</p> <p>ご意見ありがとうございます。頂いたご質問へ対して満足のいく対応ができず不安にさせてしまったこと、申し訳ございませんでした。頂いたご意見を真摯に受け止め、ご家族の気持ちに寄り添い、安心して相談して頂ける雰囲気づくりや丁寧な対応について、職員の育成・指導に努めて参ります。今後も宜しくお願い致します。</p>
<p>【ご意見】</p> <p>とても親切に相談に乗ってくれます。毎回しゃべりすぎかなって思っ先生方の手間を増やしているのではないかと思うくらい、話を聞いてもらって助かっています。</p>
<p>(変え 答)</p> <p>手間だなんて！嬉しいこと、困ったこと、面白かったこと、いろんなお話をして頂けることが嬉しいです。思いを聞かせてくださり、いつもありがとうございます。</p>
<p>【ご意見】</p> <p>お迎えに行ったときの活動報告で、何を伝えようとしているのかよく分からない先生がいる。</p>
<p>【返 答】</p> <p>十分な対応ができておらず、申し訳ございませんでした。お子様の取り組みや、目標、成長を分かりやすくお伝えし、家庭や園とその姿を共有できるよう、職員ひとりひとりの支援者としての質の向上に努めて参ります。今後も宜しくお願い致します。</p>
<p>【ご意見】</p> <p>いつも笑顔で対応してもらえて、元気な気持ちになれます。ありがとうございます。</p>

【返 答】

私たちも、かわいい子ども達や素敵な保護者の皆様とお会いできるのが楽しく、励みとなっています。こちらこそありがとうございます！

④～⑦環境・体制整備

【ご意見】

となりの大人の作業所がタバコ臭い

【返 答】

ご意見くださりありがとうございます。煙草の臭いに関しまして、不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。いただいたご意見を基に成人事業所とも協議を行い、喫煙場所の変更も一つの選択肢として環境改善を図って参ります。

⑧～⑫適切な支援の提供

【ご意見】

なし

【返 答】

⑬～⑳保護者への説明等

【ご意見】

父母の為の茶話会など定期的で開催されていて参加したいのですが、仕事をもっていると託児なしで参加するのがむずかしいです。(子供が2人いるので年長クラスなら親子で参加できるイベントがあれば良いなあとと思います。)

【返 答】

ご意見ありがとうございます。茶話会等は人員やスペースなどの点からお子様の怪我等に配慮し、保護者の方へご協力頂きながら開催しておりますが、頂いたご意見を考慮して環境や日にち、内容の設定に努めさせていただきます。親子参加できるイベントの際、お仕事等の都合が合わせやすいよう、次年度以降早めの情報発信をさせていただきますのでご都合がつけばぜひご参加下さい。

【ご意見】

(⑮家族支援が行われているかどうかについて)

その都度対応方法は伝えてもらっています。(トレーニングなのかはわかりません)

【返 答】

子どもの行動の意味やそれぞれに合わせた伝え方、目標設定などについて、保護者の方にもご家庭で取り入れやすくするための学びの機会(ペアレント・トレーニング)を設けられたらと考えております。対応方法について、今後もお子様の様子をお聞かせいただき、一緒に考えさせて頂ければ幸いです。よろしくお願ひ致します。

⑳～㉔非常時等の対応

【ご意見】

(23、24 避難訓練について)

訓練をしているかはわからない。

【返 答】

災害を想定した避難訓練を定期的実施し、その日にご利用くださったお子様の保護者様には報告させて頂いておりましたが、ご利用日でないお子様の各家庭への発信ができておりませんでした。説明が不十分で申し訳ございません。また、年に数回の実施であった為、避難訓練の経験が無いお子様もおられます。次年度以降、全てのお子様が一・よ・りでの避難訓練を経験し、いざと言う時に安全に避難ができるよう取り組もうと考えています。ご協力よろしくお願い致します。

㉕～㉗満足度

【ご意見】

丁寧に説明をしてもらえるので子供の様子がよく分かります。通所する前はなぜ子供がそのような行動をするのか分からなかった事が、支援員さんからの助言や説明をうけることで理解できるようになり、とてもたすかっています。

【返 答】

いつもご協力いただき、ありがとうございます。療育は、本人の頑張りだけでは成り立たず、周りの大人の理解や支援があつてこそお子様の力が発揮され、より自信に繋がると思います。保護者様が子どもの行動が理解できるようになられたことで、お子様にとっても日々の生活が過ごしやすくなっていると思います。今後もお家や園、療育での姿を共有して一緒に考えさせていただきますので宜しくお願い致します。

【ご意見】

毎週楽しみに通所している姿を見れてとてもうれしく思います。

【返 答】

嬉しいお言葉をいただき、ありがとうございます。皆様の元気な顔を見られるのが私達の楽しみともなっております。お子様にとって楽しい学びの場であり続けられるよう、より一層の活動や支援の質の向上に努めさせていただきます。

【ご意見】

いつも子供の気持ちに寄り添い対応して下さるので感謝しています。先生方と、できるようになった喜びや成長を分かち合えることがとても私自身の喜びにもなっています。年長なのであと半年しか通えないのが残念です…

【返 答】

嬉しいお言葉を頂き、ありがとうございます。子どもたちの成長には、本当に感動させられますし、学ばされます。小さな一歩も目に見える大きな成長も、保護者様がしっかりとキャッチして教えてくださるからこそ一緒に喜ぶことができ、とてもありがたいです。毎年3月、年長さんの卒業は喜ばしい反面、とても寂しい気持ちにもなります…。就学まで一日一日、大切に支援させていただきますので、宜

しくお願い致します。

【ご意見】

先生へお話した内容がシェアされていない時もあり、同じことを何度も聞かれることがある。

【返 答】

ご記入いただきありがとうございます。情報共有ができておらずに不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。お伺いしたお話が確実に全職員へ伝わるよう、日誌やボードを活用しながらより一層の報連相の徹底に努めさせていただきます。気になる点について、何でもおっしゃって頂けると幸いです。よろしくお願い申し上げます。

【ご意見】

子どもが通所を嫌がったことがなく、楽しんで通えています。先生方のおかげです。ありがとうございます。

【返 答】

お子様が楽しく通ってくださっているとのこと、何よりも励みになります。ありがとうございます。お子様の期待に沿えるよう、楽しみながら様々なことにチャレンジして経験を積める環境設定や活動の設定に努めて参ります。

■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】

母子共に通所を楽しみにしています。子供はひよりで教えてもらったことを園や家でも実践しています。親はささいな事でも先生に相談できて安心します。これからもよろしくお願い致します。

【返 答】

お母様も楽しみにしてくださっているとお言葉、とても嬉しいです。園やご家庭で実践ができるのは、保護者様の取り組み方や促しがお子様にとって分かりやすく、ちゃんと手がかりとなっているからこそだと思います。何でもご相談いただける場所であり続けられるよう、一層努力して参ります。今後も宜しくお願い致します。

【ご意見】

いつもたのしみに通所しています。先生たちも優しく、状況なども詳しく説明して下さり頼りになります。いつもありがとうございます。放課後デイもあればうれしいです。

【返 答】

嬉しいお言葉ありがとうございます。お子様に楽しく通っていただくことはもちろんのこと、保護者の皆様にとっても「もっと話をしたい」「また来たい」と感じていただけるような事業所でありたいと思っています。放課後等デイサービスについては法人内にめやすばこきっずぷらすという事業所で実施をしております。具体的な内容についてご質問などありましたら、お気軽に職員にご相談ください。

(児童部門統括より返答)

【ご意見】

ひよりを利用させて頂いています。「ふりかえり」を建物の外でするため、子供が出てきてあぶないです。また、天候（雨、暑さ、これからは風や寒さもかな？）が気になり、先生の話集中できない時もあります。利用を開始してまだ半年程なので分からないことが多いですが、あのスペースの改善（子供が飛び出さない様ゲートを設ける、もう少し厚い壁を設ける等）または他の場所を設けることは難しいのでしょうか？たぶん、今までにも十分議論されているとは思いますが…。

【返 答】

ご協力いただきいつもありがとうございます。振り返りに付いて、保護者と職員の話の内容を気にしてしまうお子様がおられたり、話し声や大人の存在感などがお子様の活動の妨げとならないよう、外での振り返りとさせて頂いております。天候や環境によってご迷惑おかけいたしますこと、大変申し訳ございませんがご理解くださいますよう、お願い申し上げます。なるべくお子様が外で待つ時間を短くできるよう、室内での活動や振り返りの時間について調整しながら改善、安全につなげたいと思っております。駐車場におきましては子供の飛び出しや、走らないこと、はれる（隣建物）のスロープへの出入りなどについて、保護者の方にも声かけや手をつないでもらうなど多々ご協力いただきながらではありますが、安心して振り返りができるよう努めさせていただきますので、今後もよろしくお願い致します。

【ご意見】

幼稚園を利用しながらだと幼稚園を少し早く早退しないと14:00～にまにあわないので、（いそいで帰らないといけない）14:30～16:30のわくがあるとうれしい。古い家を改装してやっているので、施設が古くなっていたりする。子どもが活動中に窓ガラスが割れたりしたことがあったので、安全管理をしっかりしてほしい。利用後に、毎回、先生が、今日の子どもの様子や活動内容などしっかりと話をしてくれるので、わかりやすい。こちらの話をしっかりと聞いてくれる保護者とのコミュニケーションをきちんととれるところはよいと思います。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。窓ガラスが割れた際、不安に感じさせてしまい申し訳ございませんでした。以降、窓の枠に子どもが登らないよう、環境面を整えさせていただきました。建物自体は古いのですが安全や清潔、衛生面に配慮しながら管理して参ります。午後の受入時間について、お子様が帰られたあとに情報共有のための職員の話合いの時間や支援ツールの準備・改善の時間を設けていただいている為、ご利用時間を16:00までと設定させていただいております。園との併用に関してご不便をおかけして申し訳ありませんが、ご理解ご協力の程よろしくようお願い申し上げます。また、振り返りに付いて、励みになるコメントをありがとうございます。保護者様とお話の中で気付かされることや、新たな発見がたくさんあります。一緒に子どもの成長を見守らせていただければ、いつも感謝しております。

【ご意見】

いつも親切に的確な指導、アドバイスをして下さりありがとうございます。今後とも、よろしくおねがいします。

【返 答】

いつもご協力くださりありがとうございます。保護者様の視点と、支援者の視点の共有ができてこ

そ、お子様にとって分かりやすい支援に繋がると思います。今後もたくさんお話をし、一緒に考えさせていただければと思います。懇談や見学など、ご希望があればいつでもおっしゃってください。

【ご意見】

通所により、子どもに変化が見られています。楽しみに通っているのが嬉しいです。

【返 答】

楽しみに通って来てくださっているとのこと、私たちも嬉しいです。お子様の変化は保護者様の声かけや関わり方にも変化があつてのことだと思います。大好きなお父さん、お母さんから褒められて、応援してもらえることがお子様の自信に繋がっていると思います。今後も宜しくお願い致します。

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】

ペアレントトレーニングの場があればぜひ参加したいです。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。来年度の児童部門の勉強会の中でペアレントトレーニングの実施を検討していきます。次年度も勉強会の企画を行って参りますので、お時間があればぜひご参加いただければと思います。

(児童部門統括より返答)

【ご意見】

小学6年生くらいまで支援してもらえると助かる。

【返 答】

貴重なご意見ありがとうございます。現在めやす箱では放課後等デイサービスめやすばこきっずぷらす利用対象年齢に関して、小学3年生までとさせて頂いておりますが、皆様からのご要望を受け31年度からは4年生まで、その後段階的に6年生までの引き上げを検討しています。今後、具体的なスケジュールが決まり次第随時発信をさせて頂きます。今後も皆様の声や地域のニーズなどを整理しながらサービスの改善を図っていきたくと考えております。将来のことなどに関するお悩み事や不安などがございましたら、お気軽に職員にご相談下さい。

(児童部門統括より返答)

【ご意見】

施設のすぐ隣に住んでいるのですが、車の出入りがとても多く、家の目の前を車が通っています。車の音なども気になるし、子どもがいるので、さくもないし、子どもを安易に外に出せない感があります。あと、施設のまわりに車がたくさん止まっている。これらのことは仕方ないかなあと思っています。

【返 答】

事業所の運営にご理解、ご協力いただき誠にありがとうございます。敷地内に2つの事業所があり、安全のために一方通行とさせて頂いている為、近隣の方々には不便を感じさせてしまい申し訳ございません。お子様も多く住まわれているため、周囲の安全確認についてめやす箱職員はもちろんのこと、ご利用者様への呼びかけもさせていただきます。今後も宜しくお願い申し上げます。

