

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・きつず

■集計結果

		配布数	回収数	回収率	
		37	37	100%	
	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？	37			
②	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	37			
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			
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？	30	6		1
⑤	職員の配置数や専門性は適切ですか？	33	4		
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？	34	2		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？	35	1		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			6
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			7
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			6
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？	31			6

	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？	20	3	3	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？	29	1		7
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			7
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	5	3	9
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	6
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？	30	1		6
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？	28	1		8
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？	30			7
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			6
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？	29	1		7
㉒	個人情報の取扱いに十分注意されていますか？	27	4		6
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	4	1	6
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？	21	2	1	13

	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？	33	3		1
②⑥	事業所の支援に満足していますか？	35	1		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？	36			1

■各チェック項目へのご意見

①～③職員の対応

<p>【ご意見】 常によく話を聞いて下さいます。</p>
<p>【返 答】 ご記入ありがとうございます。ご家族の方がお話をしてくださることで、ご家庭や園での様子が分かり、療育の場で今必要な支援や配慮について考えていくことができます。</p>
<p>【ご意見】 感謝しかありません。ありがとうございます。</p>
<p>【返 答】 温かいお言葉ありがとうございます。お子さまの成長をご家族の方と一緒に感じさせて頂けていることに私たちも感謝しております。</p>

④～⑦環境・体制整備

<p>【ご意見】 新しいスタッフからの説明（当日の様子）は少し伝わりにくく、分かりにくいことがあった。</p>
<p>【返 答】 十分な説明ができておらず、大変申し訳ございません。ご家族の方にしっかりとお子さまの様子をお伝えできるよう、指導してまいります。また、お子さまの様子、行動を専門的な面から捉えお伝えしていけるように、職員一同、知識の向上を目指してまいります。</p>

⑧～⑫適切な支援の提供

<p>【ご意見】 ⑫はしていないと思われま。</p>
<p>【返 答】 現在、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は設けておりません。お子さまのほとんどが園を併用しておられるので、保護者の方から園でのお友だちとのやりとりをお聞きしたり、定期的に園への見学を行うことで、集団における課題を探ってまいります。</p>

②③～②④非常時等の対応

【ご意見】

おそらく？よくわかりません。（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？）

【返 答】

十分な説明ができておらず、大変申し訳ございません。年に6回避難訓練（地震、火災、水害、不審者）を実施しております。非常事態発生の場合、職員が内容に合わせて、避難誘導、初期消火等を行い、外に避難した後は、点呼、怪我の確認、訓練のお話を行っています。

【ご意見】

避難、救出について保護者に周知されているのか不明です。

【返 答】

十分な説明ができておらず、大変申し訳ございません。避難訓練を実施した際は、その時の様子について保護者の方に口頭でお伝えをさせて頂いております。しかし、実施する曜日が不定期なため、避難訓練をめやすばこで経験されていないお子さまもおられると思います。今後は可能な限り、より多くのお子さまが訓練に参加できるように訓練実施日を調整致します。

【ご意見】

訓練等は実施されている様だが、どのように実施され、結果どうだったか知らされたことはない。

【返 答】

十分な説明ができておらず、大変申し訳ございません。今後は、避難訓練を実施した際は、保護者の方にその時のお子様の様子や避難方法についてしっかりとお伝えさせて頂きます。

■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】

いつも子供だけでなく保護者にも寄りそっていただき、感謝しています。子供も先生が大好きで、より所になっています。その時々々の困り事をすぐに課題に取り入れていただき助かっています。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。めやすばこがより所の一つになっていること、私たちも大変嬉しく感じます。お子さまだけでなく、保護者の方のご心配や不安が少しでも軽減できるようお手伝いできたらと思います。

【ご意見】

どの先生も、いつも親切に対応して下さり、困っている事、気になっている事、何でも相談にのってくれるので心強いです。今年度で卒業なので、今からとてもさみしいです。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。お子さまやご家族の方が少しでも安心して小学校生活を送ることができるよう、残りの期間、今できる課題に取り組み自信につながるサポートをしてまいります。また、進学先の小学校や放課後等デイサービス等へ、お子様の様子や必要な配慮についての移行書

を作成し、引き続き配慮して頂けるようにしっかりとお伝えさせていただきます。

【ご意見】

いつもお迎えの時間に子供の様子や困り事に丁寧に対応して下さることに感謝しております。建物の構造上仕方ないのかもしれませんが、お迎えの時間に玄関で混雑してしまい、子供が話している時間に待ちきれずにウロウロしてしまい、周囲を気にして対応して下さる先生とのお話が中断したりしてしまいます。先生方もお迎えの時間をずらして下さったり子供に絵本などで対応して下さったりと、配慮して下さっているようですが…。お迎えの時間の玄関の混雑が少し解消できたらと思いました。

【返 答】

配慮が行き届いておらず、大変申し訳ございません。玄関スペースを広くするとともに、保護者の方が気を遣われずにお話ができるように、お話が終わる少し前にお子さまにお声をかけさせて頂き待ち時間を少なくできるよう検討してまいります。

【ご意見】

仕事の関係で迎えが遅くなっていつもご迷惑をかけているのですが、丁寧に活動内容や当日の様子を説明して下さり、時には相談に乗っていただいたりいつも感謝しております。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。お仕事でお忙しい中、送迎をしてくださっていることに感謝しております。ご家族の方と直接お会いして、その日の様子や困り感、対応についてお話をさせて頂けるので、共通認識の中で統一した支援ができていると感じています。今後もご家族の方が安心してご相談して頂けるように努めてまいります。

【ご意見】

4月から通い始めて、だいぶ環境にも慣れとても楽しく過ごせれているようです。これからもよろしくお祈りします。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。お子さまが安心して過ごすことができることを第一に考え、その中で苦手な課題にも取り組んでいくことができるよう、できた達成感を感じてもらえるよう、必要な支援をそれぞれ個々に考えてまいります。

【ご意見】

何を食べてるか知りたいので、何のおやつを食べたのか記入してもらえると嬉しいです。

【返 答】

配慮が行き届いておらず大変申し訳ございません。今後は連絡帳のおやつの欄に食品名の記入をさせて頂き、ご家族の安心につなげてまいります。

【ご意見】

経験の差もあってか、先生によっては丁寧さや配慮に疑問を感じることも稀にありますが、個々に対して非常に迅速で丁寧で温かいご支援、ご指導をして頂いており、大変感謝しております。先輩先生方がどのような声かけの仕方をされているか、声のトーン、大きさ、話す速さ、注目させる時の手段等々、後輩先生方に成長して頂けると、さらに安心して利用させて頂けます。

【返 答】

不安に感じさせる対応をしてしまい、大変申し訳ございません。頂いたご意見を真摯に受け止め、今後安心して通っていただけるよう、声かけ、配慮、支援方法等指導してまいります。また、職員一同、専門的な視点からお子さまの様子を捉え、ご家族の相談に適切にお答えできるよう、勉強会等に参加し知識を身に付けていく努力をしてまいります。

【ご意見】

いつも熱心に向き合って下さるので、とても安心しています。本人も成長している感じが目に見えています。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。日々お子さまと関わる時間が多いご家族の方の愛情があつてのことと感じます。今後もお子さまの成長に関わらせて頂けることに感謝し、満足して頂ける支援に取り組んでまいります。

【ご意見】

いつも丁寧に対応してくださり、子どもの成長も感じられ、いい先生方に出会えたおかげだと日々感じています。感謝の気持ちでいっぱいです。今後もよろしくお願い致します。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。安心して過ごすことができるご家庭があるからこそ、苦手な事に取り組まなければならない療育の時間も頑張ることができるのだと思います。今後もお子さまの成長に関わらせて頂けることに感謝し、満足して頂ける支援に取り組んでまいります。

【ご意見】

来年、同年齢の子供がいればありがたいです。

【返 答】

ご要望に沿った対応ができておらず、大変申し訳ございません。来年度の調整をしていく上で、ご家族のご希望と、個々のニーズ、課題、目標に合わせて利用日の調整ができたらと思います。お子さま同士の関わりの中で、社会性やコミュニケーション力も育てて行けるように配慮してまいります。

【ご意見】

いつもきめ細かく見ていただけて感謝しています。新しい発見があつたり、私自身も勉強になっています。今後ともよろしくお願い致します。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。小さな変化や成長が見られた時は、私たちもとても嬉しく感じます。できていることを見逃さないようにし、そのことをお子さまに伝えることで自信につながればと感じます。

【ご意見】

いつもありがとうございます。我が子の子供の担当は〇〇先生です。兄弟ともにお世話になっています。我が子のことを本当によく見て下さり、親よりも理解して下さっているように思います。先日も息子の運動会の前日に「頑張ってるね」とお守りを手わたして下さいました。心のこもったプレゼントに本当に感動しました。そのおかげで子供も頑張れました。また私（母親）が辛い時も常に話

を聞いて下さり一緒に泣いてくれる〇〇先生、本当に頼りにしています。感謝しかありません。他の先生もみなさん声を掛けて下さり、めやすばこ・きっずに通うことができ幸せです。

【返 答】

温かいお言葉ありがとうございます。お子さまが園や療育の場で頑張ることができているのは、安心できるご家族の存在があるからこそです。私たちもお子さまが苦手なことを頑張る姿を見て、大切な時期に関わらせて頂いていることを実感しております。今後もお子さまにとって今必要な支援を考えながら、また、ご家族の方が信頼して話してくださることに、しっかりとお答えすることができるよう努力してまいります。

【ご意見】

先生方は、子供の気持ちを一番に考えて下さり、調子の良い時も悪い時もその時々で出来る活動をさせて下さっています。頑張るばかりではなく、しんどい時には、楽しみを優先したり、その子のその時の状況を考えたカリキュラムを組んで下さるので、いつの間にか自信がついて「1人で行けるよ～、全部頑張ってくるね～」と自然と言える様になりました。親として、気長に無理なく良い方向へ導いて下さる事は、とてもうれしく思います。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。お子さまの言葉をお聞きし、私たちも大変嬉しく思います。常に側で支えられているご家族のみなさんは、不安になることも多々あると思います。スモールステップで目標を立てながら、お子さま自身、またご家族の方も達成感を感じられるように、支援方法を考えてまいります。

【ご意見】

利用時間に柔軟な対応をして頂いてとても助かっています。きょうだいがいても無理なく利用できるのが本当に嬉しいです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。ご家族の方に送迎をご負担して頂いているため、できる限りの配慮ができたらと思っております。今後も利用時間にお困りの方は、可能な限り対応をさせていただきますので、ご相談ください。

【ご意見】

いつもありがとうございます。

【返 答】

お忙しい中、目を通して頂きありがとうございます。

【ご意見】

駐車場が狭すぎると感じます。児童の安全確保が考えられていない様に感じます。他事業所で駐車場で他の親の車にひかれて亡くなった子がいるそうです。安心して送迎できる環境を考えてからの支援だと感じます。

【返 答】

駐車場の件で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。今後敷地外の駐車場確保も検討し、安全してご利用していただけるよう改善を図ってまいります。

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】

放課後デイをもっと増やしてほしい。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。大変申し訳ございませんが、現時点で新たに放課後等デイサービスの事業所開設予定はございません。しかし、多くの方からのご意見を受け来年度以降段階的にご利用対象児を小学校6年生までに引き上げる方向で計画をしています。今後も皆様のご意見や地域のニーズ等も考えながら一つずつできることを行ってまいります。

(児童部門統括より返答)