

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・ぶるーむ
事業種別:地域生活支援事業

		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？	26	0	0	0	0
2	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	26	0	0	0	0
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？	22	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？	14	2	0	10	0
5	職員の配置数や専門性は適切ですか？	8	5	0	13	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？	10	3	0	13	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？	9	2	0	15	0
8	送迎対応(時間、運転、職員の対応等)に満足していますか？	17	4	2	3	0
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？	8	6	0	11	1
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？	17	5	0	4	0
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？	18	7	1	0	0
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？	7	6	6	7	0
13	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？	16	5	1	4	0
14	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？	16	7	1	2	0
15	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？	18	1	1	6	0
16	個人情報の取扱いに十分注意されていますか？	20	1	0	5	0

17	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	0	10	0
18	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？	9	3	1	13	0
19	子どもは通所を楽しみにしていますか？	19	4	0	3	0
20	事業所の支援に満足していますか？	22	3	0	1	0
21	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？	25	1	0	0	0
合 計		338	74	13	120	1

配布数	回収数	回収率
34 部	26 部	76.5 %

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：めやすばこ・ぶるーむ

～職員の対応～

【ご意見】設問①

どの職員さんも明るく挨拶をして下さり、安心して子供をお願いできると感じます。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後ご利用者様や保護者様が安心してご利用していただけるように事業所の温かい雰囲気づくりに努めてまいります。

～環境・体制整備～

【ご意見】設問④

新しい場所に移ってから室内を見たことがないため、全くわからない。できれば見学させてほしかった。

【返 答】

この度は、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。移転についての案内の中で事業所内の見学が可能なことを記載させていただきましたが、口頭での説明が不十分だったかと思えます。事業所内の見学はいつでも可能ですので、見学を希望される場合はお気軽に職員までお声掛けいただければと思います。宜しく願いいたします。

【ご意見】設問⑤

いつも人が足りないのかな、大変そうだなと感じます。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。制度で定められている人員配置基準以上の人員は常に配置しておりますが、ご指摘の通り職員の休み等により人手に余裕がない日もございます。ご迷惑をおかけすることもあるかと思えますが、活動内容や室内環境など検討を続けながら、安心して通っていただける事業所作りに努めてまいります。

【ご意見】設問⑤

子供より、「トイレが3カ所もあり、不安な時は先生が助けてくれる」と聞きました。その時々で子供の気持ちを受け止めて支援して下さる様子が伝わっており、有難く思っています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。お子様やご家族に安心してご利用していただくために、お子様の気持ちに寄り添った支援を心掛けております。今後も安全にご利用ができるように支援力の向上に努めてまいります。

【ご意見】設問⑤

他の事業所に比べて専門性があると思います。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後も法人内や外部の研修へ参加するなど、職員の専門性の向上に努めてまいります。

～適切な支援の提供～

【ご意見】設問⑧

限られた人数の職員配置の中で送迎をして下さるのはとても大変なことと思います。仕事をしている保護者にとっては送迎していただけることは非常に助かりますが、子供が到着時に同乗しているお子さんが寝そべっていたりすると、職員の先生方のご苦勞が心配になります。

【返 答】

ご心配をおかけしてしまい申し訳ありません。送迎の最中に眠ってしまうケース、車内で少しでも安心できる場所を求めて横になるケースなど様々ではありますが、シートベルトの着用や安心安全な環境設定などを可能な限り行ったうえで安全運転を徹底してまいります。今後とも宜しく願いいたします。

【ご意見】設問⑧

送迎時のジュニアシートの使用など子供の体型、身長に合わせて利用するなど安全な配慮をお願いします。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。送迎時に安全に運行させていただくために、ご利用者様の体型に合ったジュニアシートやチャイルドシートの再考を行ってまいります。今後と

もよろしくお願いいたします。

【ご意見】設問⑧

年々送迎時間に制限ができてきているのが残念です。特に長期休みの朝の迎え時間が利用を開始した頃に比べ1時間遅くなってしまい、仕事の都合がつきにくいので、仕事復帰がネックになっています。

【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。長期休暇中のご利用時間ですが、できる限りご利用者様のご希望に沿った時間帯での調整を行っておりますが、他のご利用者様との兼ね合いでどうしてもご希望通りの時間帯での送迎を行うことが難しい場合も出てくるかと思えます。その際は、事前に保護者様に送迎時間のご相談をさせていただきます。ご迷惑をおかけすることもあるかと思えますが、今後ともご理解、ご協力の程よろしくお願いいたします。

【ご意見】設問⑧

送迎の迎えの時に車のドアを開けるとシートベルトが外れていることがあり、職員からは本人がさっき外したことを説明されたが、本人は理解できる知的レベルではないので、いつ外したのか怪しいし事故が起こった時に危険で不安です。

【返 答】

この度は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。送迎中のご利用者様に対して、職員が定期的にシートベルトの確認を行っており、シートベルトが外れている際には停車して付け直しを行っています。しかし、今一度乗車時、停車時などにシートベルトの確認を徹底してまいります。

また、保護者様同意の上でシートベルトロックを行うことも可能ですので、お気軽に職員までお声掛けいただければと思います。よろしくお願いいたします。

【ご意見】設問⑨

夏休みは他の事業所のように水遊びやプール、かき氷等あればいいと思うが、安全第一なので難しいのかなと思う。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。夏休みの活動についてですが、ぶるーむでも毎年水遊びやかき氷作りを行っています。他にもヨーヨー釣りやお菓子のつかみ取り、輪投げ等のイベントも行っておりますが、イベントの期間を1週間と設定させていただいているため、曜日によっては参加できない方もいらっしゃるかと思います。今後はできる限りご利用者の皆様に楽しんでいただけるよう、イベント期間の延長やプールの検討を行っていきたいと思います。よろしくお願いいたします。

～保護者への説明等～

【ご意見】設問⑪

夏休み中の長時間預けていた時など、1日何をしていたのかなど、何も説明が無く全くわからない。送迎で忙しそうなので情報を聞きづらい。

【返 答】

この度は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。今後はご自宅まで送らせていただいた際に、活動内容やご様子をお伝えできるように職員間で伝達事項等の不備がないよう情報共有に努めてまいります。

【ご意見】設問⑫

来月の希望表の紙を渡してくれないことがある。20日を過ぎてももらえないので、SMSで希望を送信している。他の事業所と比べて不安に思う。

【返 答】

書類の配布についてご迷惑をおかけしてしまい申し訳ありませんでした。今後はお渡し漏れがないように、余裕をもって書類を配布できるように努めてまいります。

【ご意見】設問⑬

- ・連絡帳を確認されたときは、「見ました」や「了解です」の一言を記入していただければより安心します。
- ・連絡帳の年号が平成で、特に何も記入してないことが多い。必要なかと疑問。
- ・購入した手帳やファイルは何のためにあるのでしょうか？何も書かれていないし、めやす箱での子供の様子は全くわかりません。

【返 答】

この度は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。事業所の方針として、連絡帳の記入にあてる時間をご利用者様一人ひとりの支援に注ぎたいと考えております。そのため、連絡帳には保護者様から事業所あてにお伝えしたいこと(体調の変化についてやご利用のキャンセル等)をご記入いただき、職員が連絡帳を確認後に返答させていただくといった連絡用ツールとして活用させていただければと思っております。ご記入いただいた内容には必ずお返事を記入するように職員間で徹底してまいります。事前に連絡帳の詳しい用途の説明ができておらず大変申し訳ありませんでした。

1日のご利用者様の様子については、保護者様に対して詳しくお伝えできるように職員間でご利用者様の様子を共有したうえで、送迎を行う職員が責任をもってお伝えさせていただきます。ご理解ご協力の程よろしくお願いたします。

～非常時等の対応～

【ご意見】設問⑱

避難訓練の実施を職員さんからお話をしていただき、対策をされていることが分かり安心しています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。避難訓練は年に4回(火災、水害、震災、不審者対策)を想定して行っています。突然の事態にも対応できるよう、今後も継続して取り組んでまいります。

～満足度～

【ご意見】設問⑳

- ・子供はぶる一むさんへの通所を楽しみにしており、今後も引き続き利用をさせていただきたく思っています。
- ・安心して預けることができ助かっています。
- ・学校に迎えに行ってもらい、帰りは家まで送っていただき本当にありがたいです。これからもよろしくお願い致します。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後も皆様に楽しく通っていただけるよう、ご利用者様一人一人に合った余暇の提案を行ってまいります。今後ともよろしく願いいたします。

(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】

時々帰ってきた子供の鼻水が出ていたり、手や体がとても冷たいことがあります。暑いや寒いなどの言葉を言えないので、もう少し気を付けていただきたいです。

【返 答】

この度はご心配をおかけしてしまい、申し訳ありませんでした。今後はお子様の様子に合わせてエアコンの温度調節や、お子様の体に直接風が当たらないように吹き出し口の調整を行う等、より一層注意をはらって送迎をさせていただきます。よろしく願いいたします。

【ご意見】

送迎の様子を見ているも 1 人の職員で何人もの利用者を乗せて運転しており、忙しくて余裕がないのがわかる。可能なら職員を増やしていただき、安全第一で運営してほしいです。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。安心安全にご利用いただけるように、今後の事業所の運営状況を踏まえつつ検討してまいります。その時々でできる最大限のサービス提供を行えるよう努めてまいりますので、今後ともよろしく願いいたします。

【ご意見】

日中一時支援という限られたサービスの中で最大限の工夫をされて運営をされていると思いますので、保護者として協力できることがあればできるだけのことしたいと思います。子供が送迎時に予定より大幅に遅れて帰宅をすることがあり、先生方が事前にお電話を下さる等して下さるのですが、子供が言うには「お迎えにくる子のお母さんが時間になってもこなかったから出発ができなかった」とのこと、そういったことが度々あります。利用者側も自分の都合ばかりでなく、時間を守る等職員さんの負担になるようなことはなるべく避けてお互い気持ちよく利用ができれば良いのになと思います。先生方には感謝しかありません。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。いつも送迎のお時間でご迷惑をおかけしてしまい申し訳ありません。その日ごとの職員状況にもよるかと思いますが、今後は可能な限り送り出しを行う職員と送迎を行う職員を分けたくうえで調整をさせていただくように努めてまいります。

【ご意見】

- ・ 現職員の先生方は、皆さん親切で優しく受け入れて下さるので、ありがたいです。
- ・ 先生方に優しく接していただいているので、ありがたいです。感謝しています。
- ・ 重度の子、手のかかる子は他の事業所での利用を断られることも多い中、預かっていただけて助かっています。
- ・ 大人になっても利用ができ、助かっています。本人も毎日楽しんで通っています。お家のように過ごさせていただいています。
- ・ 固定曜日外の利用に柔軟に対応していただき、本当に助かります。ありがとうございます。
- ・ いつも楽しく通わせていただいています。ありがとうございます
- ・ 子供はぶるーむさんで好きな遊びがあるので、通うことを楽しみにしています。職員の皆さんがいつも優しく接して下さるので、感謝しています。大人になっても使えるよう

になったのが、環境の変化に敏感な我が子にとってはとてもありがたいと思っています。これからもよろしくお願いします。

- ・何年も利用させていただいていますが、子供が楽しく通うことができ、ありがたい気持ちでいっぱいです。送迎時も子供の様子を教えて下さり、安心して利用させてもらっています。これからも娘のことを、どうぞよろしくお願いいたします。
- ・毎日ぶるーむを楽しみにしています。日頃家庭ではできない子供たちとの関わりを通して、お手伝いやお世話をすることにやりがいを感じ、自分を必要として下さる職員さんたちに感謝をしている毎日です。ありがとうございます。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。皆様からいただいたお言葉を励みに今後ご利用者様に楽しく余暇を過ごしていただけるよう、新しい活動の企画や、余暇グッズの充実を行い、更なるサービスの質の向上に努めてまいります。

