

## サービス満足度調査 集計結果

( 児童部門 )

事業所名:めやすばこひ・よ・りきつず

事業種別:児童発達支援

		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？	30	0	0	0	0
2	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	29	1	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？	29	1	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？	24	4	2	0	0
5	職員の配置数や専門性は適切ですか？	28	0	0	2	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？	25	1	1	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？	27	1	1	0	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？	29	1	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？	24	3	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	2	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？	27	2	0	1	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？	20	1	4	5	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？	29	1	0	0	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？	28	1	0	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？	25	3	0	2	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？	28	1	0	0	1
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	0	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？	28	1	0	0	1

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？	28	2	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？	29	1	0	0	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？	27	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？	30	0	0	0	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？	24	1	1	4	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	0	5	0
25	子どもは通所を楽しみにしていますか？	28	2	0	0	0
26	事業所の支援に満足していますか？	27	2	0	1	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？	30	0	0	0	0
合 計		735	35	9	27	4

配布数	回収数	回収率
32 部	30 部	93.8 %

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：めやすばこ ひ・よ・り きっず

～職員の対応～

【ご意見】設問1

- ・いつも気持ちの良いあいさつをしてくれています。

【返 答】

職員の挨拶をお褒めいただきありがとうございます。“来てくれてありがとう”“いらっしゃい、待っていたよ”の気持ちが皆様に伝わるよう、お出迎えさせていただきます。

【ご意見】設問3

- ・どの先生もとても親身になってくださり、困り事を相談するとアドバイスをくださったり、子供に合ったやり方を一緒に試行錯誤してくださるので、とても助かっています。
- ・活動後、しっかり丁寧に口頭でも伝えて下さるのでありがたいです。
- ・いつ電話してもすごく明るく受け入れて下さり、私自身も肯定して頂き、いつも励まされています！！

【返 答】

励みになるお言葉ありがとうございます。楽しく安心して通える場所となっていれば、とても嬉しく思います。保護者の皆様の声が現場で働く我々の力となります。

【ご意見】設問3

- ・送迎対応していただいている為、職員の方と直接お話する機会が減ったので、今後直接迎へに行く日を持たたらと思うのですが、なかなか仕事の調整ができず、すみません。

【返 答】

保護者の方が、お子様の様子を知りたいと思っけていても、お仕事のご都合がつかないこともあると思います。お預かりしているお子様を支援する事が我々の仕事です。ひ・よ・りに通っていただくことで、お子様の育ちを一緒に支えさせてください。

～環境・体制整備～

【ご意見】設問4・6

- ・仕切りで多少の空間を変えることができるが、全体的に活動スペースが狭く感じる。
- ・活動別にスペースが分けられていますが、建物自体が活動するにはせまい様に思います。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。ひ・よ・りの建物自体が小さく、室内の限られたスペースを使用しているため、狭く感じられるのも、ごもっともだと思います。建物を変えることは難しいので、狭い中でも楽しく活動できる内容を考え、子ども達の学びにつなげていきたいと考えております。

**【ご意見】 設問 4**

・空間を上手く分けており子ども達が行動しやすく、また、先生の目が届く様になっており安心して登園することができています。

**【返 答】**

お返事ありがとうございます。ひ・よ・りの室内の中で、どの空間で何をするのか子ども達に分かりやすく伝えられるよう、心掛けています。目も心も行き届く支援を重ねさせていただきます。

**【ご意見】 設問 5**

・おおむね意見はありませんが、文章の内容で引っかかりがあり、親としてつらいことがありました。文書は残るものなのでとくに気を配るべきかと思えます。

**【返 答】**

ご意見ありがとうございます。連絡帳の文章で辛い思いを抱かせてしまい、大変申し訳ありませんでした。保護者の皆様との連携のツールとして、連絡帳は欠かせないものとなります。連絡等を読み返して辛いお気持ちにならないよう、配慮して内容を記載させていただきます。今後もお子様の育ちを共に支え合えるよう、よろしく願いいたします。

**【ご意見】 設問 5**

・STやOT etc.おられたら、もっと心強いです。

**【返 答】**

ご意見ありがとうございます。現時点でST、OT等の専門職の採用予定はありませんが、必要に応じて現在関わられている専門職の方々と情報を共有しながら支援にあたっております。また、法人内外の研修等を通じて職員の専門性の向上にも努めてまいります。ご理解の程よろしく願いいたします。

(児童部門統括責任者 渡辺 洋介)

～適切な支援の提供～

**【ご意見】 設問 8**

・子供の吸収力と成長スピードは、本当に個人差があるので、今の時期のかかわり方がど

れだけ重要なのかという事が先生方のかかわり方から伝わってきます。(すごく成長しています!!)

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。子どもの成長って本当に素晴らしいです。子どもは必ず成長します。その中でひ・よ・りと家庭とで連携し、子ども達が正しいコミュニケーションの方法を学んでくれる事が私たちの願いです。子どもの成長は、自転車の様だと感じる事があります。保護者・子どもが自転車のタイヤの様に、片方だけが回っていても片方が回りにくいと前へ進みにくいです。互いが成長することがお子様の育ちの重要なポイントなのではないでしょうか。保護者の方から「私が成長した!!」という言葉を知った時、とても嬉しくなります。私たちが自転車のオイルのような、ギアのような存在として、お子様の成長の一助となれば幸いです。

**【ご意見】 設問 8.9.10**

・支援計画も子供に合っており、寄り添っている計画をしてくれています。計画も沿った支援であり、その場に合わせ他のことも随時行ってくれており、助かっています。

・私の意見もしっかり組み込んでくださって、丁寧に支援してくださっているの、ありがたいです。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。お子様が得意な事はもちろん、ちょっと苦手だなと感じていても少し取り組んでみようと思える支援を心掛けています。苦手だと感じる気持ち、苦手でも少しできた事などをしっかりと褒めながら、お子様が自分の気持ちの揺らぎに気付ける支援を大切にしていきます。

**【ご意見】 設問 10**

・グループ活動がメインの日が毎回なので、個別の支援の時間がもう少し増えると嬉しいです。

**【返 答】**

ご意見ありがとうございます。もし、午後のご利用児であれば、小集団でのルールのある活動が徐々に増えてまいります。小学校に向けて、小集団の中で学校を意識した活動をしつつ、その中で職員がマンツーマンで側につき、小集団の中での個別支援を行なっている場合もあります。保護者の方へご説明できておらず、申し訳ありませんでした。もちろん、個別課題の時間もそれぞれのお子様に合わせて取らせていただきます。お子様の学びをより深めることができるよう、今後ともよろしく願いいたします。

【ご意見】 設問 12

- ・ 普段、通っているため必要ない。

【返 答】

日頃、園へ通われているとのことで交流が必要ないのご意見ありがとうございます。今年度は、他事業所（きっず、きっずⅡ）との合同のイベントや他事業所との保護者懇親会なども開催いたしました。保護者同士の横のつながりの場となれば幸いです。

～保護者への説明等～

【ご意見】 設問 13.14

- ・ 運営、支援計画等丁寧な説明をしていただき、また、随時相談に乗ってくださり心配事を一緒に考えてもらえとても助かってます。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。保護者の皆様と一緒にお子様の育ちの為の計画を考え、共に支援させていただきます。

【ご意見】 設問 15

- ・ 「トレーニング」というほど重くとらえていませんが、日々の話や相談の中で「こういう時はこういう風に言えばいいですよ～」と教えてもらっていると思います。ありがたいです。

【返 答】

日々の活動の振り返りの中で、保護者の皆様に家庭でできることをお伝えできているならば、嬉しく思います。

児童部門の勉強会で、保護者向けの研修も行なっております。都合が合えばご参加いただき、家族支援について知っていただければと思います。

【ご意見】 設問 15・18

- ・ 研修の案内はいただくのですが、平日や複数回のはなかなか参加が難しく、今後活用させていただけたらと思っています。
- ・ 夫婦共働きで実質勉強会などには参加できておりません。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。お仕事をされていると、なかなか勉強会への参加が難しい事も多いと思います。不参加でもレジメが必要な場合には、ひ・よ・りの職員へお声がけくださると準備ができますので、ご検討ください。

【ご意見】設問 16

・保護者の話をしっかりと聞いてくれ、共感してもらえたり、アドバイスをいただけて感謝しています。家でも取り組めるようなワークやカードも作っていただいて忙しい中でも家でも実践できているので、ありがたいです。

・相談した事について次回の利用の時には提案やアイテムを頂き、実際に行った事に対しての振り返り等…ほんとに『今、困っていること』と『今』解決に導いてくれます。

【返 答】

お子様の家庭での困りごとの『今』への支援は、お子様もご家族も生活しやすくなる一端と考えています。幼児期の『今』だからこそ、沢山の経験を積んでほしい・沢山の「できた」を感じてほしい・沢山の人の関わり愛されていると感じてほしい、沢山の『今』への支援を積み重ね、ひ・よ・りでの経験を持って、巣立ってほしいと願っています。

【ご意見】設問 18

・施設内の懇親会は、すごく良かったです。同年代の保護者のお話や先輩ママのお話を聞けてとても勉強になりました。同じ小学校へ就学される保護者の方がいらっしやっただので、就学迄の動きを共有できることがなかなかないので有難い機会を作っていただけて嬉しかったです。

【返 答】

懇親会へのご参加ありがとうございます。参加されたどの保護者の方も色々な悩みを抱えながらも前向きに、一番は子どものためと思い行動してくださっているのがとても伝わりました。人に悩みや相談をするのは、大人の私たちも勇気のいることです。ですが、人に話すことで気持ちが少し軽くなったり、他者の意見を聞く中で視野が広がったりしたのを感じられたのではないのでしょうか。私たちは、就学前までしか関わる事ができません。その中で、横の繋がりの機会を持っていただけることが願いです。

【ご意見】設問 15.17

・いろいろな研修会や茶話会を企画して下さり、勉強になりました。

【返 答】

研修や茶話会を通じて、沢山の学びや出会いがあったのではないのでしょうか。ご都合が合えば、またご参加いただければ幸いです。

～非常時等の対応～

【ご意見】設問 23.24

・緊急マニュアルの説明、避難訓練等行われていると思います。

**【返 答】**

避難訓練は、3ヶ月に一度一週間をあてて 水害・火災・地震・不審者 などの訓練を行なっています。連絡帳などに、“避難訓練をおこないました”と記載してある際に、実施しています。事前に避難の方法やルール、避難した後の行動などを学んで実施しています。もしもの際に、安全に避難できるように、今後も訓練を重ねていきます。

～満足度～

**【ご意見】 設問 25**

・子供はとても楽しみに、そして心から安心して通っています。とても親子共々満足しています。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。今後もお子様が楽しく参加できて学びにもなる活動を企画してまいります。

**【ご意見】 設問 25.26**

・子ども自身は楽しく通所しているようです。送迎がないので、共働き、仕事の内容によっては正直難しいです。

**【返 答】**

ご意見ありがとうございます。送迎に関しましては、車の台数も少なく、家庭状況に合わせて限られた方がご利用になられている状態です。ご意向に沿えず、ご迷惑をおかけしております。ご理解とご協力をよろしくお願いいたします。

**【ご意見】 設問 26.27**

・親への支援も手厚く困り事を話すと合った方法の提案をしてもらえて本当に通えてよかったです。小学校入学後は放デイの数も少なく、不安があります・・・。

・放デーをもう1つ増やして欲しいです。(茶屋町あたりに)

今年度で最後なのがとても寂しい位満足しています。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。新たな放課後等デイサービス事業所について多くのご要望をいただいておりますが、現在事業展開の予定はありません。ご期待に沿えず大変申し訳ありません。就学後のご利用先に関してご希望される場合は、職員から当法人が運営している「めやすばこ きっずぷらす」、また地域の事業所の情報提供をさせていただく等少しでもお力になれるよう対応させていただきますので、その際にはご相談ください。

(児童部門統括責任者 渡辺 洋介)



(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】 設問**

・もし可能なら、名字だけ or 下の名前だけでも良いので、ネームプレートを着用いただければありがたい。会報で、先生の紹介がありましたが、祖母がお迎え等でどの先生とお話したのか共有しにくい事があった。

**【返 答】**

ご意見ありがとうございます。早急に職員用の名札を導入させていただきました。名札を付ける事で、職員の顔と名前を一致させていただければ幸いです。

**【ご意見】 設問**

・来年からの通所先をどうするかなど、5・6月頃から担当の先生メインで相談に乗ってもらっていました。10月になってから管理者の先生から保育園や幼稚園が難しいなら、センターも視野に入れた方が…というアドバイスを受け、少し焦りました。多分、私(母)の日々の生活のことも考えて下さり、私自身あまり相談もしなかったもので、色々気遣ってくださった結果だと思うので、怒っているとかではないですが、もっと早めに管理者の先生に相談しておけばよかったな…と思いました。でも、いつも子どもにも私(母)にも優しく温かく対応して下さる先生(みんな)には感謝ばかりです。勝手なことを言いましたが、進路相談今後は早めにしようと思うきっかけになりました!!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。進路選択については、色々悩む事も多いと思います。管理者のアドバイスを受け、お気持ちが変わる事があったんですね。時期としては遅くはないですが、気持ちが焦るというのわかります。様々な視点から見て、お子様の育ちを支えたいという我々の気持ちが伝わって、このような温かいお言葉をいただけたと感じています。保護者の方は、お子様にとって“最善の道を…”と悩まれますが、我々は、悩む時間や過程が大切だと考えています。悩んだ結果で出た答えがお子様にとっての一番だと思います。今後も力いっぱい応援させてください。

**【ご意見】 設問**

・通所日が祝日や定休日とかぶることがあり、振替日の対象にならないので、振替しやすくなれば良いなと思いました。

**【返 答】**

ご意見ありがとうございます。次月の予定表から、祝日や定休日での振替も可能と記載しております。振替日の対象でない事はなかったのですが、こちらの説明が足りず申し訳

ありませんでした。振替できますので、振替可能日を記載してください。(ですが、他の利用児の利用状況によって必ず振替できるものではない事をご了承ください。)

振替が可能な場合、こちらからお声掛けさせていただきます。

**【ご意見】 設問**

・園や家での困り事をよく聞いてくれて、アドバイスや本人へふり返りをしてくれるところがひよりへ行かせてよかったと思う所です。

個別の指導は少ないと思う時もあるので、個々に合った個別の指導はこんな事をしたとか教えて欲しいです。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。家や園での困り事、しっかりとひ・よ・りへ伝えてくださり、ありがとうございます。家や園の課題を我々が知らないと、課題解決への道筋が立てられません。これからも、是非お知らせください。個別の時間に関しましては、内容をしっかりとお伝えできるように、対応させていただきます。

**【ご意見】 設問**

・送迎がないことは、我が家としては仕事に支障をきたし、負担となりつつあります。子どものために療育が必要なことは重々承知しております。(現在水曜午前に通所、その後は園からも休んでほしいと言われ、休ませております。)

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。ご出産、その他の理由により送迎を実施しているケースもありますが、職員人数、公用車台数等の理由からご家族による送り迎えをお願いしております。保護者の皆様にはご負担をおかけしますが、ご理解ご協力いただけると幸いです。

**【ご意見】 設問**

・毎回参加したい位、良い勉強会です。今後も引き続きお願いします。

施設の先生方も皆さん良い先生ばかりで、子供も嫌と言った事は一度もありません。別の施設へ通われている子の保護者から「実はつねられていた」という事を聞き、手が掛かる子なので(わが子が)、「そういう事もあるんだ」「恐いな～」と思った事はありますが先生方をうたがった事は一度も無い位信頼してます☆

私の意見をいつも聞いてくださって、反映して下さった大満足です。いつも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。お子様が楽しんで利用し、その中で学びが沢山あることが大切と考えています。保護者の皆様とお話しをする時間があることで、よりお子

様の事を知る事ができています。今後もよりご満足いただける支援を目指して、精進してまいります。

**【ご意見】 設問**

・職員の方々は、基本的に子どもをほめて、よいことを伝えて下さるので、親としてもうれしく、精神的にも安心してすごすことができている、が、時には子どもの直したほうがよい所などダメな部分も伝えてもらおうと、親はショックかもしれませんが、現実と向き合うことが出来るかなと思います。

ここ数年、管理者の方がよく変わったりで、不安もありましたが、それぞれのカラーもでて、それも必要なのだと感じました。今の管理者の方になって、新たに外出で「買い物」へ出ていくプログラムやいろいろなイベントごとが増えて、子どもも親もとても楽しみが増えて嬉しかったです。

来年、小学校へ上がるため、もう通えなくなるのが非常に残念です。

職員の方々には、本当によくしていただき、感謝しかありません。きっと、しっかり研修もされていて、さすが大きな法人さんだなと感じています。

大変なお仕事だと思いますが、どうぞがんばって下さい。

**【返 答】**

ご記入ありがとうございます。お子様の課題点も伝えてくださいとお言葉、とても嬉しく拝見しました。お子様の課題に向き合う保護者のお気持ち、辛い場面も多いと思います。ですが、お子様のことを考え、支えていきたいという思いが伝わりました。保護者の皆様が辛くならないように、ですが今後、学齢期→成人期へと成長していく過程で、課題となる部分を解決するために今できることを一緒に考えさせてください。

管理者への温かいお言葉もありがとうございます。管理者として“皆の笑顔”を支えるという信念があります。これから先、就学するお子様がひ・よ・りで学ばれた事を礎に成長していくてくれることを切に願っています。

**【ご意見】 設問**

・日々ご支援いただきありがとうございます。ひよりの先生方に支えられ、日々子どもが成長する姿を見ることができていることが、何よりも私たち家族の支えになっております。これからもよろしくお願い致します。

・親の悩みもよく聞いて下さって、気持ちがとても楽になります。子どもも、ひよりきつずに通い始めてずいぶん落ち着いてきて、親子関係も良くなってきている実感があり、とても感謝しています。

・いつも細かく帰りのお話し頂くこと、連絡帳でのやりとり、子供の様子を知る事ができて大変ありがたいです。

・いつもありがとうございます。通う様になって日々の生活が楽に過ごせるようになりました。本人も楽しみに行っている、これからもよろしく申し上げます。

・いつも大変お世話になっております。日ごろから子ども、親にていねいに対応して下さいありがとうございます。子どもはめやす箱の利用を楽しみにしており、課題にも楽しく取り組んでいます。先生方の手厚いサポートのおかげで子どものできることがぐんと増えました。親も悩み事をいつでも聞いてもらうことが出来て、とてもありがたいです。これからもよろしくお願い致します。

・子供も通所をいつも楽しみにしており、切り替えなどもお陰様でよくなってきていて、通所の効果を感じています！園訪問もいつも詳しく内容を書いて頂いて、園での今の様子を知れてありがたいです。

・いつも、先生方には息子のことをしっかり考えて下さり、感謝しかありません。この半年、息子もとても成長する事ができました。いつも、ありがとうございます。

・いつもお世話になりありがとうございます。不安な事にもよりそって下さって、話を聞いて下さって感謝しています。

#### 【返 答】

沢山の温かいお言葉、ありがとうございます。皆様のお言葉が、職員一同の励みとなります。沢山の不安の中で子育てに悩み迷いながらも、子どものためにと療育へ繋げてくださった保護者の皆様には感謝しかありません。沢山の事業所の中から、めやすばこひ・よ・りきつずを選んでくださったことが、この出会いに繋がっていると感じています。

ひ・よ・りを巣立っていく際に、ここでの出会い・思い出・学びが皆様の心に残り、“大丈夫！！何とかなる！”とお子様も保護者の皆様も思えることが願いです。困った時には“誰かに頼って良いんだ”と、人へ頼ることを忘れないでください。いつでもひ・よ・りはここにあります。ひ・よ・りは、お子様と家族の皆様の支えとなれるよう、今後も精一杯支援させていただきます。