

サービス満足度調査 集計結果

(児童部門)

事業所名:めやすばこきつずぷらす
事業種別:放課後等デイサービス

		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?	51	1	0	0	0
2	職員の服装、身だしなみは適切ですか?	52	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?	50	2	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?	41	5	0	6	0
5	職員の配置数や専門性は適切ですか?	36	7	0	9	0
6	事業所の設備等は、スロープや手すりの配置などバリアフリー化の配慮が適切ですか?	28	10	1	13	0
7	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、放課後等デイサービス計画が作成されていますか?	51	1	0	0	0
8	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?	47	2	0	3	0
9	放課後児童クラブや児童館との交流や、障害のない子どもと活動する機会がありますか?	14	5	13	20	0
10	支援の内容、利用者負担等について丁寧な説明がなされていますか?	48	2	0	2	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?	50	2	0	0	0
12	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?	50	2	0	0	0
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?	38	5	1	8	0
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?	47	4	0	1	0
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?	47	5	0	0	0
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?	46	4	0	2	0
17	個人情報の取扱いに十分注意されていますか?	46	1	0	5	0
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?	47	3	0	2	0
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?	50	1	0	1	0
20	子どもは通所を楽しみにしていますか?	38	12	1	1	0

21	事業所の支援に満足していますか？	48	4	0	0	0
22	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？	49	2	0	1	0
合 計		974	80	16	74	0

配布数	回収数	回収率
63 部	52 部	82.5 %

～職員の対応～

【ご意見】 設問 1

いつもニコニコ笑顔で迎えてくれる。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後もお子様、保護者様が安心してご利用していただけるような挨拶、笑顔を徹底してまいります。

【ご意見】 設問 2

活動しやすそうな服でされている。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後も適切な身だしなみを心掛けてまいります。

【ご意見】 設問 3

- ・いつでも話を聞いてくださり、子どもの待つ時間などまで配慮して下さる。
- ・いつも私の話に耳を傾けてくださいます。悩みや困り事など、一緒に解決策を考えてくれ、早急に対応していただけるので子供も私も救われています。

【返 答】

過分なお言葉恐縮です。保護者様からお聞かせいただくお話の時間は私たち職員にとっても、とても貴重な時間となっております。今後もどんな些細な事でも、色々とお聞かせいただけますと幸いです。いつでもお声かけください。

～環境・体制整備～

【ご意見】 設問 4

広いとは言えないが、逆にすれ違う時など走ったりすると危ないなど伝えられている。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。部屋の広さについてですが、制度の基準上、定員や年齢に見合った活動スペースを確保しております。危険のないようにどう行動すればいいか必要なことを伝え、できた時はしっかりと褒めることで、危険予測や生活する上でどう振る舞えば良いかを考える機会になればと思っております。

【ご意見】 設問 4

中のことはあまりよく分からないが、不自由を感じたことはありません。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。普段は支援の場ということになかなか中に入って見ていただく機会が設けられず、申し訳ございません。今年度も参観月を設けております。是非、その際に確認していただけますと幸いです。

【ご意見】 設問 5

先生方は教えて欲しいことに丁寧に答えてくれる。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後もお子様の様子を教えていただき、一緒に考えさせていただけたらと思います。そのためにも、職員の専門性の向上にもより一層、努めてまいります。

【ご意見】 設問 5

専門性については、異動が多いのでよくわかりません。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。異動に関しまして申し訳ありません。私たち職員は、事業所内勉強会、部門勉強会、外部研修などを通して日々専門性の向上に努めております。異動がありましても事業所での対応は質が下がることのないよう、今後も学びを深めて行けたらと思います。

【ご意見】 設問 6

バリアフリーではない。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。室内は段差が無い設計とはなっておりますが、手すりやスロープの設置といった点でご意見の通り、不十分な点もあるかと存じます。今後ご利用していただくお子様にとって、過ごしやすい環境を随時検討し、必要に応じて改善をまいります。お気づきの点等ございましたらご遠慮なくお申し付けください。

～適切な支援の提供～

【ご意見】 設問 7

- ・期間ごとに本人のその時の困り事などを中心に組んで下さっている。
- ・子どもの興味、関心のあるものを上手く課題に取り入れながら必要な支援を受けられることは親としてとてもありがたいです。参考になります。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。お子さんの興味、関心のある事を活用して課題に取り組む事で意欲に繋がり、色々なことに取り組めるようにしていきたいと考えております。興味、関心のある事はお子様の強みにも繋がりますので、今後も、取り入れながらお子様の学びに繋がるよう、保護者様と一緒に考えさせていただければと思います。

【ご意見】 設問 8

夏休みの自由研究など、課題のサポートがとても助かりました。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今年度、初めての取り組みとして夏休みの宿題サポートを行いました。普段の療育と違った取り組みの中で、お子様と関わらせていただき、サポ

ートできたことは私たち職員にとっても学びになりました。お子様や保護者の方のお手伝いが出来て嬉しく思います。

【ご意見】 設問 8

季節の行事や様々な取り組みをしていただいてありがたいと思います。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。様々な取り組みや、季節を感じられる取り組みの中から、今後もお子様の学びに繋がる活動をしていきたいと考えております。

【ご意見】 設問 9

障がいのない子との交流はないが、学校等で触れ合えているので問題はない。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。限られた時間での事業運営にご理解を賜りましてありがとうございます。今後もお子様に必要なことを職員で考えながら取り組ませていただきます。

【ご意見】 設問 10

最初の時にしっかりわかりやすく時間をかけて説明して下さっている。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後もしっかりご説明させていただいた上で、保護者の方に納得していただける支援をさせていただけるよう努めてまいります。疑問に思うこと等ございましたらいつでもお声かけください。

【ご意見】 設問 11

活動の後には、10～15分で本人の出来た所、課題に思うところなど話してもらえる。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。お子様の様子などを保護者の方と情報共有しながら、一緒に考えさせていただけたらと思います。

～保護者への説明等～

【ご意見】 設問 12

学期ごとに懇談をしてくださり、本人の様子やこちらの不安なことなどしっかり話を聞いたりしてくださる。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。お子様の様子や保護者の方のお話から、今後、何に取り組んでいくかを考えることができます。時間が足りない時には、懇談や電話という対応も出来ますので、遠慮なくお申し付けください。

【ご意見】 設問 12

とにかく担当の先生の言葉があたたかく、ずっと入ってくるので話していると悩みもモヤモヤも気持ちがラクになります。なにより我が子のことをよく分かってくれていて、

私のことを「お母さんすごいです」と言ってくれたり…。何かあればいつでも相談しよう！したい！と思える場所、先生と出会えて嬉しく思っています。

【返 答】

過分なお言葉恐縮です。私たち職員も保護者の方とお話を励みとしております。保護者の方にそのように思っただけの場所、職員となれるように今後とも努力してまいります。

【ご意見】 設問 13

父母の会は都合が悪く参加できていないが、案内はもらっている。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後も保護者の方に参加していただける会を設けたいと思います。ご都合が合いましたらご参加いただけたらと思います。

【ご意見】 設問 14

- ・子どものその時その時の悩みや困ったことなどを相談しても親切に聞いてくれ、通所日などに問題点の内容を含んだ対応などで様子を教えていただけるのでとても助かります。
- ・子どもが家庭で暴れだしたり、納得できなかつたりした際、電話で子どもへの対応を相談でき、とても助かっている。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。その時の悩みことや困りごとに対し、できるだけ早く対応したいと考えております。何かありましたらいつでもご相談ください。

【ご意見】 設問 14

学校とも療育から連絡をとってほしい。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。学校見学は年 1 回行かせていただくようにしておりますが、前期に行けていない事もありご迷惑をおかけしております。日程の調整を行いながら見学や必要に応じて電話で対応をさせていただけたらと思っております。

【ご意見】 設問 17

個人情報も関わったお友だちも「お友達と〇〇の活動を」など気にかけているのが分かる。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後もお子様、保護者様の個人情報の保護に努めてまいります。

～非常時等の対応～

【ご意見】 設問 19

活動にも組み込まれており、慎重な子どもには定期的にしていただけるのはありがたい。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。避難訓練は例年4回（火災・地震・水害・不審者対策）実施をしております。1週間単位で実施をさせて頂き、たくさんのお子様に参加して頂いております。今後も避難訓練の実施を始めとしたお子様の安心・安全を第一に考えた事業所運営を行ってまいります。

～満足度～

【ご意見】 設問 20

先生方のことは大好きだが気分がのらない時やいつもの曜日でない行き渋りがある。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。「今日、何をするか分からないから・・・」、「どんなお友だちがいるか心配・・・」等、お子様によって「行きたくない」理由がそれぞれあると思います。お子様の行き渋りの原因について、一緒に考えさせていただけますと幸いです。また、原因と思われることへの対応についても、保護者様と一緒に考えさせていただければと思います。

【ご意見】 設問 20

楽しく通えています。残り少なくなってきたので中学生になったらどうしようという不安もあります。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。卒業後も、随時相談を受け付けておりますので、お気軽にご連絡をしていただけたらと思います。

【ご意見】 設問 20

子どもが安心して自分を認めてもらえる場所としてもありがたく思っています。ありがとうございます。

【返 答】

過分なお言葉恐縮です。お子様にとって、安心して通っていただける場所、信頼できる職員となれていること、大変有り難く存じます。今後も、お子様、保護者様のご様子、お気持ちに寄り添った支援をおこない、安心して通っていただける場所となるよう努めてまいります。

【ご意見】 設問 21

サービスとして送迎もしていただけるとありがたいです。また、学校終わりに急いで送迎しても開始時間に間に合わないことがあるため、実際のサービスを受ける時間が短くなりがちなことがあります。他の時間や日を選択できない状況なので、そこだけ残念に思います。

【返 答】

ご満足いただける体制になっておらず、申し訳ありません。送迎サービスに関してですが、「車を所有していないので通えない」「ご病気で運転が難しい」等の特別な理由のある方に限って提供させていただいております。大変申し訳ございませんが、現時点では送迎のご協力ができないことをご理解いただきますようお願い申し上げます。また、利用曜日、時間に関してですが、今年度の変更が難しいため、来年度以降に調整させていただけると幸いです。申し訳ありませんが、ご理解の程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】

- ・いつも、こちらの不安なこと、困っていることなどの話をしっかりと聞いてくださり、その場で…あるいは次までにアドバイスをくださり本当に助かっています。家では、なかなか切り替えに関して難しいことがある中、めやすばこでは頑張っていたり、本人にとっても良い影響を与えてくださっています。家で母の私でも実行できそうなことなどを分かりやすく教えて下さったりと親子共々助けられています。本当にありがとうございます。
- ・子どもの発達のことでの心配なことがある時、相談できる方がおり、しかも丁寧に一緒に考えてくれるめやすばこ きっずぶらすの職員の方がいてくれるのは、とてもありがたいです。
- ・いつも行くのを楽しみにしています。先生方の優しい声かけのおかげでどうい苦手がありません、どうしていくのがいいのか本人なりに理解しようとしているようで助かっています。
- ・時に、子ども本人だけでなく親側の精神的サポートもしていただいたりしてとてもありがたく思います。
- ・親子共々、いつも支えられていて大変感謝しております。日々出てくる悩みにも優しく寄りそってくださり、解決するための色々なアイデアや提案をしてくださるので大変助かっています。今後とも宜しく願いいたします。
- ・いつも助けていただいています。支援の仕方が見えにくいタイプの子なので少しでもお尋ねすれば先生よりお返事があり、それをたよりに育児しています。いつもありがとうございます。
- ・子どものことを丁寧にみていただけて満足しています。
- ・担当の先生が親の相談に毎回の確かなアドバイスをくださり、いつも助けられている。支えられている安心感から、ひとりで問題を抱え込まなくていいんだと勇気ももらっている。

・いつもありがとうございます。学校訪問や保護者の相談、子どもへの対応などいつもたくさんの方のことを教えてくださり、とても感謝しています。子どもにとっても安心できる居場所になっていると思います。

【返 答】

過分なお言葉恐縮です。ご家庭や学校生活でのお子様のご様子やお悩み事はどんな小さなことでも支援の手がかり、お子様を理解するためのヒントになります。職員にとっても良い気付きとなりますので、是非たくさんお聞かせください。また、お子様の特性や苦手だけでなく、良い所や強みも保護者様とたくさん共有させていただき、保護者様に分かりやすいお伝えの仕方、お子様・保護者様のお気持ちに寄り添った支援ができるよう、職員一同努めてまいりますので、今後もよろしく願いいたします。

【ご意見】

いつも私たち親子に寄り添った形で支援して下さい、本当に感謝しています。先の事（小学校中学年以降のこと）が不安なのでまたご相談させてください。

【返 答】

過分なお言葉恐縮です。今後のお子様のことでも不安に思われることはあると思います。些細なことでも職員にお話していただき、一緒に考えさせていただけたらと思います。

【ご意見】

スーパーのお客様のご意見のような形で、定期的にお悩み相談コーナーみたいなものがあると、他の親子さんの悩みも知れて、知識が増えそうな気がします。なかなか、直接聞いたりできないので、他の方の悩みから、自分も学びを得たいです。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。現在は、保護者の方からのお話などでお受けした相談事の中で多いものを、ぷらす通信でご紹介するという形で対応させていただいております。また、保護者の方の茶話会も年2回予定しております。可能であれば、そちらにもご参加いただき共有していただきたいと思っております。

【ご意見】

活動内容の報告を聞く時間に他の保護者の方と重なる時、他の方の声が大きくて先生の話が聞き取りにくい時があります。仕方ない事だと思いますが…気になる時があります。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。お話の時間に、聞き取りにくいなどのご不便をお掛けして申し訳ありません。保護者の方にとっても大切なお時間になっております。その時間を有意義なものとするよう、玄関中の人数や声の大きさをお願いしております。今後お願いを継続したり、職員も気をつけたりすることで、環境を整えたいと思っております。今後も、お気づきのことがありましたら、何でもおっしゃってください。

【ご意見】

母がフルタイムのため、先生方と対面で密なコミュニケーションを定期的にとるのが難しいですが、メールや電話でフォローしてくださるので助かっています。息子は通う先

(学校、児童クラブ、習い事など)への行き渋りを訴えることがよくありますが、きつずぶらすだけは行き渋りがありません。本人が自分のことを正しく理解してもらって、受け止めてもらえている安心できる場になっているのだと思います。支援の環境をしっかりと準備していただけていることに感謝しています。

【返 答】

過分なお言葉恐縮です。お子様にとって、過ごしやすい場所、安心できる場所、楽しめる場所となっていること、とても嬉しく思います。今後とも、学校や家庭以外の身近な場所として、皆様に安心して通っていただけるよう努めてまいります。また、直接お話しできない時は、今後もメールや電話での対応、連絡帳への記入などで対応させていただきたいと思います。今後ともよろしく願いいたします

【ご意見】

息子が納得できないことや嫌なことがあった時に、プチパニックをおこし、家で暴れたり、物を壊したりすることがある。対応を相談するため、電話をする事がある。先生が、息子の考え方の傾向をよく理解しておられ、対応方法を教えて下さるので、とても助かる。いつもありがとうございます。

【返 答】

過分なお言葉恐縮です。困った時に相談していただけることを大変嬉しく思います。きつずぶらすでは、お子様の特性に合わせた支援を心掛け、その時にどう対応したらよいか、そうなる前にどうしたら良いかを活動に合わせて考え取り組んでいます。必ずしも、上手く行くことばかりではありませんが、その時に少しでもお力になればと思います。今後もお子様にあった支援の方法の検討・実施、保護者様との情報共有に努めてまいります。何かありましたらいつでもご相談ください。

【ご意見】

- ・いつも丁寧に対応してくださってありがとうございます。春にめやすばこを上の子が卒業しましたが「めやすばこへ行く」のスケジュールがなくなったことでしばらく混乱していました。急にピタッと終わるのは、本人がとてもしんどいので徐々に良かったです。例えば、中1の1学期で終わる(学校生活がガラリと変わるので本人の様子も見ながらアドバイスが頂けたら嬉しいです。)とか…。考えてないと返答がありそうですが。検討いただけたら幸いです。
- ・利用は小学生までなので中学生になっても通える場所があればいいなと思います。
- ・18才くらいまで通える療育があれば良いなと思います。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。急に終了になることによる不安もあることと思います。急な終了ではなく、6年生の3学期に利用日数を減らして様子を見るなど、今できる形で対応させていただけたらと思います。中学生以上の受け入れに関しましては、療育の専門性の維持・向上、及びニーズ精査の観点等を理由に現在のところ予定はございません。ご期待に沿えず申し訳ありません。今後も利用終了後に、お子様、保護者の皆様が活用していただける仕組みを検討してまいります。

【ご意見】

・先生の異動が短期的で少し多いかなと思います。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。これまで職員の異動でご心配をお掛けして申し訳ございませんでした。6年間のご利用の中で、職員の異動により担当が変わることがやむを得ず生じることがあります。お子様も保護者の皆様にも不安な気持ちを抱かせてしまうかもしれません。普段よりお子様のことを職員一同で考えさせていただくことにより、担当が変わっても同じ支援を行なえるよう努めて参りますので、今後ともよろしく願いいたします。

【ご意見】

夏休みの宿題サポートやわくわく自由研究があり、課題（宿題）に向き合う時間がもてました。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。夏休みの宿題のお手伝いができ、事業所側もとても楽しい時間となりました。今年度、初めての試みとして開催させていただき、ご不便をおかけしたかもしれませんが、来年度も開催できたらと考えております。

【ご意見】

工夫したイベントがふえてとても助かります。家での実践はなかなか難しいので、週一だとしてもサポートしていただいております。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今年初めてになるイベントなどを行ない、皆様からご好評いただき、職員一同嬉しく思っております。今後も、色々なことを企画してまいりますのでよろしく願いいたします。

【ご意見】

夏休みの過ごし方を今回、本人にスケジュール、時間の取り方（宿題など）を考えさせてくださったので、それをもとに毎日生活するようになって良かったです。親と決めることもいいのですが、親の意見や意思を伝えてしまって本人の意思じゃなくなってしまう。反発されてしまう事もあるので、ある程度は、許容して任せてしまった方が良かったと思いました。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。夏休みのスケジュールをご家庭で活用していただけたようでうれしく思います。年齢を重ねるにつれ、自分のスケジュールを自分で決めたり、スケジュールに沿って生活する力が必要になってきます。将来を見据えて、少しずつお子様自身に任せていくことも必要な時期かもしれません。また、何かありましたら一緒に考えさせていただきますので、いつでもご相談ください。

