

寄せられたご意見及び返答コメント（2025年度満足度調査）

事業所名：めやすばこ・きっず

～職員の対応～

【ご意見】設問1・2・3

- ・利用や懇談の際に来所した際、いつも笑顔で素敵な挨拶をしてくださいます。非常に良い印象を持っています。
- ・いつも笑顔で挨拶してくださっています。
- ・いつもにこやかに対応してくださってありがとうございます。
- ・動きやすい服装で対応されています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後も、お子様、保護者の皆様が気持ちよく通っていただけるよう、挨拶、笑顔、接遇を大切に心掛けてまいります。

【ご意見】設問3

- ・先生方からも「どうですか？」の声かけをしてくださったり、こちらからの話も聞いてくださる。

【返 答】

ご質問やご相談に対し、少しでも早くご返答できるよう心掛けております。引き続き、皆様からのお声かけに対応できるよう努めてまいります。

～環境・体制整備～

【ご意見】設問4

- ・もう少し広ければより良いかとは思いますが。
- ・十分に確保されているか…となると分かりませんが、必要なことは出来ている様なので良いと思います。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。お子様が安全に活動できるよう、環境面に配慮しながら、引き続き日々の活動に取り組んでまいります。

【ご意見】設問5

- ・日にもよりますが、少なくとも対応してくださっているのが良いと思います。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。当日のシフト等により職員数に若干の差はございますが、今後も安全面とサービスの質に配慮しながら、適切に支援ができるよう努めてまいります。

【ご意見】 設問 6

- ・トイレが増設され子供が使いやすくなっていて、トイレトレーニング中の子供にとってありがたいです。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。令和6年度から子ども用トイレを増設しました。お子様に合わせてトイレトレーニングがスムーズに行えるよう引き続き支援をしてまいります。

【ご意見】 設問 6・7

- ・学習、自由あそび、身体を動かす活動など、活動ごとに適切な場所とスペースを確保してくださっていて、その活動に集中できるようにカーテンやどこに何をいれる、出すことを写真で示されたり、とても工夫してくださっていると感じます。
- ・配慮されております。

【返 答】

めやすばこ・きっずでは TEACCH プログラムに基づき、お子様が生活しやすい環境構造を整えております。各エリアのイラストはお子様にとって分かりやすく、覚えやすいものとして果物や動物を使用しております。また、エリアのイラストと一緒にその場所でのような活動を行うのかを繰り返しの経験の中でお伝えし、安心して学べる環境を目指しています。その結果、お子様が自立してスケジュールを確認し、次の活動に参加することができております。ぜひ参観の際に室内のご様子もご覧いただければと思います。

～適切な支援の提供～

【ご意見】 設問 8

- ・子どもに合わせた目標を設定し、課題を出してくれるので子どもの成長を感じることができます。
- ・子どもの実態や家庭の意向などを踏まえて、それぞれの子供に合った支援計画や活動をしてくださっているといます。また活動実施中に子どもがなかなか活動が進まなかった際は、次回は取り組み方やサポートの仕方を工夫してくださっており、臨機応変な対応がありがたいです。

・親の不安なことでの話を聞きつつ、それに応じて対応してくださっていると思います。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後もお子様一人ひとりのご様子や目標、保護者の皆様のニーズに応じて適切な支援ができるように精進してまいります。

【ご意見】 設問 8

・専門性というところでは、特化した専門の方がいらっしゃるわけではないので、専門性のある支援とは言えないです。専門的なこと聞きたい（リハビリだけでは聞き取れない）ので、そのような場があればいいなと思います。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。ご満足のいただける支援内容となっておらず、大変申し訳ありません。職員は専門的な知識を学ぶため勉強会・研修等に参加し、お子様の特性に合わせた個別支援を提供しております。今後もお子様一人ひとりに合わせた専門性の高い支援を提供できるよう職員一同精進してまいります。

【ご意見】 設問 9

・（支援プログラムに）沿っていると思います。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。事業所の支援目標を示した支援プログラムを公表させていただいております。今後も支援プログラムに沿った支援を提供できるよう努めてまいります。

【ご意見】 設問 10

・聞き取りを行ったうえで作成してくださっています。

【返 答】

めやすばこ・きっずでは年に2回の懇談・参観を開催させていただいております。その際に家庭や園での困りごとをお伺いし、その課題に沿った支援計画を作成させていただいております。今後もお子様が地域で暮らしていくために必要なスキルを保護者の方と一緒に考えながら支援を提供できるよう努めてまいります。

【ご意見】 設問 11

・（「本人支援」、「家族支援」、「移行支援」で示す支援内容からこどもの支援に必要な項目が適切に設定され、その上で、具体的な支援内容が設定されているか？）少し質問が難しく…ですが、先生方なら適切にしてくださっていると思います。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。質問内容が分かりにくく、申し訳ありません。児童発達支援計画はお子様への直接支援だけではなく、ご本人を取り巻く環境への支援目標を入れさせていただいております。また、当事業所ではご家族や通園されている園との情報共有も大切にしております。今後ともご協力の程、よろしくお願いいたします。

【ご意見】 設問 12

・「専門的支援実施」でも取り上げてくださり様子を教えてください。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。昨年度より、児童発達支援計画と専門的支援実施計画を作成させていただいております。経験年数が長く、より専門性の高い職員が対応させていただき、お子様の特性に合わせた支援の提供に努めております。

【ご意見】 設問 13

・定期的に設定して下さっており、固定化されているようには感じません。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。様々な活動を経験する中でお子様が楽しみながら学べるよう、日々の活動内容を創意工夫させていただいております。活動内容は週ごとに設定しており、電子連絡帳（アプリ）でお伝えさせていただいております。引き続き、お子様の意欲を引き出せるような活動を提供できるように努めてまいります。

【ご意見】 設問 14

・園見学や活動の記録の共有をしてくださっていて、療育でしていることを保育園でも取り入れてくださっていて、子どもが集団生活に慣れていけるように工夫していると感じます。
・それぞれの園からきているので良いと思います。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。園生活等を通じて様々な子どもたちと関わる経験を普段から積んでいる方も多いかと思います。また、様々な園から通所させていただいており、事業所内でも他園のお友達と深く関わる事ができています。今後も園生活を維持することができるように必要に応じて相談、サポートさせていただければと思います。

～保護者への説明等～

【ご意見】 設問 15

・（運営規程、支援プログラム、利用者負担等について）時間をつくってくださり説明してくれます。

【返 答】

ご利用開始時には運営規定や利用者負担等についてご説明を行っております。ご理解いただく中でご不明な点等がございましたら、いつでもお尋ねください。

【ご意見】 設問 16

・(支援内容について) 懇談の時にしっかり説明して下さる。

【返 答】

お忙しい中、懇談にご参加いただきありがとうございます。お子様の目標について、保護者の皆様と共有させていただき、個別支援計画に沿って支援を提供しております。懇談ではご家庭でのお子様の様子をお伺いし、ご家庭でできそうなことを一緒に考えさせていただいております。困ったことや出来たことなど、どんな些細なことでもお聞かせいただけますと幸いです。

【ご意見】 設問 17

- ・ペアレントトレーニングは残念ながら、なかなか参加しづらい時間のため参加できていない。
- ・参加はできていませんが行われています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。ペアレントトレーニングの開催時間が参加しづらい時間帯とのことで、大変申し訳ございません。今年度より、児童部門での保護者向け勉強会のアンケートを配布させていただいております。保護者の皆様にご参加いただきやすい日時や開催方法などをお伺いし、より多くの方がご参加いただけるよう検討させていただきます。その他ご意見、ご要望等ございましたら、遠慮なく職員へお申し付けください。

【ご意見】 設問 18・19

- ・家とは違う姿や頑張っている姿を教えてくださいるのでうれしいです。
- ・来所や面談の際に保護者の困り感に寄り添い、療育ではどんな工夫をしていけるか、どんな活動につなげられるかを考えてくださっていると感じます。ありがとうございます。

【返 答】

温かいお言葉をありがとうございます。保護者の皆様にはお迎えの際にお時間をいただき、日々の様子を共有させていただいております。伺ったご様子を踏まえて、お子様一人一人に合わせた支援と一緒に検討できればと思います。今後もどんな些細な事でもお聞かせいただけると幸いです。

【ご意見】 設問 20

- ・(職員から共感的な支援は) 先生によってバラつきがある。
- ・私たち親の話をしっかり聞いて下さり、助言や共感しながら支援して下さる。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。ご満足いただける対応ができておらず、大変申し訳ございません。職員によってバラつきがあるとのことをご意見を真摯に受け止め、職員一人一人が意識を高められるよう努めてまいります。今後とも職員の対応等で気になることがございましたら、遠慮なくご意見いただくと幸いです。

【ご意見】 設問 21

- ・家族向けのイベントはある。兄弟児向けのイベントや交流はない。
- ・家族が参加できる活動や兄弟同士で参加できるイベントもして下さっている。

【返 答】

ご記入いただきありがとうございます。めやすばこ・きっずぷらす(放課後等デイサービス)との合同イベントや、事業所内イベントではご兄弟がご参加いただける機会もございます。今後ともご家族でご参加いただける楽しいイベントを企画していきますので、ご参加お待ちしております。

【ご意見】 設問 22・23

- ・相談に関してはしっかりと聞き対応して下さる。
- ・配慮されています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後ともご相談いただいた際には、迅速かつ丁寧に対応させていただけるよう努めてまいります。気になることや悩みなど、どんな些細なことでもお聞かせいただくと幸いです。

【ご意見】 設問 24

- ・インスタ等でも発信されているので、していると思います。

【返 答】

昨年度より法人のインスタグラムを開設しております。また法人広報誌や児童部門のみんなの広報誌でも事業所の活動や職員の紹介などを掲載しております。めやすばこ・きっずの活動だけでなく、他事業所の活動なども掲載しておりますので、お時間のある際にまたご覧いただくと幸いです。

【ご意見】 設問 25

- ・個人情報もしっかり管理されていると思います。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。個人情報の管理をはじめとする権利擁護につきましては、事業所の全職員で定期的に研修を行っております。今後もお子様、保護者の皆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 26

- ・聞いたことがないため（事故の発生もない）わかりません。
- ・子どもたちに合ったやり方で安全に見守りつつ実施してくださっています。

【返 答】

ご記入いただきありがとうございます。マニュアル等のご説明が不十分で大変申し訳ございません。契約時にご説明させていただき他、玄関入口に緊急時対応マニュアル等を自由に閲覧できるよう設置させていただいております。ご不明な点等ございましたら、職員にお申し付けください。

【ご意見】 設問 29

- ・小さな怪我やぶつけた等でもきちんと説明してくださっています。

【返 答】

お子様が怪我をした際には、迅速な手当と保護者様への報告を行っております。今後もお子様の安全配慮に努めてまいります。気になることがございましたら、いつでも職員にお声かけください。

～満足度～

【ご意見】 設問 30・31・32

- ・先生に伝えれば話を聞いてくれるとわかってきたので安心して通えています。
- ・早くめやす箱に行きたい！と言い、めやすばこ・きっずでの活動を楽しみにしています。
- ・とっても楽しみに通えています。
- ・子供はめやすばこに行く日をたのしみにしています。
- ・兄弟も来所していたことがあり、是非同じ療育先でお世話になりたいと希望し入所しました。入所するまで、子どもは園生活や行事で不安感やパニックになることがありましたが、今は療育も園も楽しんで色々な活動に取り組もうとしていますと感じます。ま

た、療育の活動などを通じて、他の人とコミュニケーションを取ることの楽しさも体感していると思います。いつもありがとうございます。

- ・親に寄り添ってもらえるめやすばこに感謝しています。

【返 答】

温かいお言葉の数々、誠にありがとうございます。お子様が笑顔で楽しく通ってくださることが私たちの一番の願いです。今後もお子様に楽しんで通っていただけるよう、職員一同精進してまいります。

【ご意見】 設問 33

- ・これからも利用させていただけるとありがたいです。

【返 答】

励みになるお言葉をありがとうございます。お子様の大切な時期の成長に関わらせていただけていることを大変うれしく思います。いただいたお言葉に慢心せず、今後もより良い支援を提供できるよう研鑽に励んでまいります。

(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】

- ・子どもが指示通りに行動せず、扱いづらい場合でも、子どもの意見を聞いて丁寧に対応していただけてありがたいです。子育ての相談にもたくさん乗っていただき、私の心の拠り所でもあります。フェスでは以前お世話になった先生に久しぶりにお会いできて楽しかったです。先生に子どもがおすすめで選んだ指輪を購入されていて、子どもが先生とおそろいと喜んでいました。来年もぜひ参加させていただきたいと思います。

【返 答】

嬉しいお言葉をありがとうございます。めやすばこ・きっずでは保護者の皆様との情報共有を大切にしております。ご家庭での困りごとや就学に向けての不安なことなど、懇談以外でも随時ご相談を受け付けております。お気軽にお申し付けください。また、めやすばこフェスタにもご参加いただきありがとうございました。楽しんでいただけたようで嬉しく思います。来年度も是非ご参加ください。

【ご意見】

- ・活動報告で子どもが成長している様子を感じられます。他の子供、年の差がある子供同士でも共に接する中で、コミュニケーションや協調性を学んでいると思います。
- ・子供の様子を日々見ていただき、困り感のあるところを確認し、適切な支援計画を立て

たり、実際に有益な支援をしていただいていると感じています。子どもも、めやす箱で学んだことを家でも実践するなど成長を感じています。(手伝いをお願いする、人の持ち物は声をかける等)

- ・療育に行くようになり、以前と比べると落ち着いたと思います。少しずつできる事や理解も増えていると思います。感謝しています。
- ・子どもが苦手な活動にも、先生が少しずつ興味を持てるように誘っていただき、参加することができるようになりました。ありがとうございます！
- ・特性のある子どもたちにいつも粘り強くあたたかく接していただき、ありがとうございます。精神的に大変なこともあるかと思いますが、子どものこれからにとって、とても大切な居場所、スタッフさんだと思うので、今後ともよろしく願います。
- ・子供一人ひとりに向き合ってください本当に感謝しております。不安なことや苦手なことにも向き合ってください、少しずつ不安なこと、苦手なことを克服しつつあります。通い始めて3年目、本当に目に見えて成長を感じることができております。残りの時間もよろしく願います。
- ・いつも丁寧に対応していただきありがとうございます。子どもたちもめやす箱を楽しみにしているようです。家でもめやす箱でのことをはなしてくれそうです。2ひりが一緒ではない方が集中できるようですので、来年は午前中で二人が別々になるよう組んでいただけるとありがたいです。今後ともよろしく願います。
- ・いつも丁寧に関わってくださっていると思います。どなたも子供にやさしく接していただき、指導も分かりやすく感謝しています。
- ・いつも大変お世話になりありがとうございます。子どもがいつもとても楽しみに通所しています。
- ・どの職員の方も優しく丁寧に対応していただき、とても安心しています。今日まで何とかやってこれたのは職員の方々のおかげです。本当にありがとうございます。

【返 答】

保護者の皆様からの嬉しいお言葉の数々に職員一同、喜びで胸がいっぱいになっております。お子様が楽しみに通ってくださることが私たちの一番の願いです。私たちは、日々皆様の大切なお子様と関りながら、一人一人に合った支援方法や声のかけ方を模索しております。保護者の皆様が園や家庭での様子を教えてください、その子自身の支援のヒントとなります。いつも多くのことを教えていただき、感謝しております。これからも、お子様の将来を一緒に考えてきながら、保護者の皆様と共に歩んでいきたいと思っております。今後ともよろしく願います。

【ご意見】

- ・難しいとは思いますが、送迎枠をもう少し増やしてくれると、働いている身からするととても助かる。

・園から療育先への迎えを希望したいが叶わない。仕事を休むのが難しい。個人的に兄弟が多いため、平日に仕事をして休日は子供たちに向き合いたい。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。送迎について、ご希望に沿えず大変申し訳ございません。職員人数の関係もあり、送迎枠は増やすことが難しいため、できる限り保護者の方の送迎をお願いさせていただいております。年度ごとにご希望をお伺いさせていただいておりますので、またご相談いただけると幸いです。ご理解ご了承の程、よろしくお願い申し上げます。

【ご意見】

・イベント参加費用も良心的で子どもも満足する内容となっている。少人数での利用であるため、子供の性格等も理解してくれていて、支援がとても行き届いている。成長も見られるので大変満足しています。しかし、団体（10人以上）になると支援内容が十分に発揮できず、困っています。

【返 答】

イベントへご参加いただきありがとうございます。事業所内イベントでは、お子様とそのご家族が楽しみながらご参加いただける企画を職員一同で検討しております。集団でのご参加が難しいお子様には、個別で対応させていただくことも可能ですのでご相談ください。

【ご意見】

・以前、学年が代わり担当の先生も変わり、今まで大好きだっためやす箱に「行きたくない」と言った息子。教室に入ることもできず癩癩を起してしまったことがありました。先生が声をかけてくださり、なんとか入ることが出来たものの、翌週から「行き渋るなこれは」と帰りの車中、不安な気持ちに…ですが、お迎えに行くとうちに先生が息子が何を不安に思っているのか、どうすれば以前のように安心して通うことができるかと教えてくださり、翌週から対応してくださいました。そのおかげでまた今、めやす箱の日が何より楽しみな日になっています。子どもに対しても親に対してもいつも寄り添ってくださり、本当にありがとうございます。

【返 答】

ご記入いただき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かけして申し訳ございませんでした。現在はお子様楽しく通ってくださっており、職員も大変嬉しく思っております。保護者の皆様にはご不安を抱かせないようお子様の引継ぎを丁寧に行い、担当が変わっても同じ支援を行えるよう努めてまいります。

【ご意見】

・もう少し視覚的に子供たちに分かりやすいように部屋の配置がされていけばなあと思います。いつも親身になってくださり、本当に助けになっております。ありがとうございます。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。ご満足いただける施設環境が整備できておらず、大変申し訳ございません。めやすばこ・きっずでは TEACCH プログラムに基づき、お子様が生活しやすい環境構造の整備を進めております。お子様の成長や様子に合わせて、定期的に構造変更を検討しております。ご意見・ご要望等ございましたら、ご相談いただくと幸いです。

～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】 設問

・きっずの先生方に不満はありませんが、めやすばこという事業所に不信感があります。相談員はあてにならないどころか、書類以外では関わってもらったら裏目に出るだけなので、離して考えてほしいです。話をしても意味がないと実感したので出来るだけ同席もしてほしくないです。

【返 答】

相談支援を含めたこれまでの対応で不信感を抱かせてしまい、大変申し訳ございません。お子様のサポートには法人内外様々な機関が関わらせていただいております。多角的な視点で、お子様にとっての最善の利益を追求していきたいと考えております。目の前のお子様、ニーズに対して真摯に対応し続けることで、少しずつでも信頼回復に努めてまいります。(児童部門統括責任者 蒲生 啓介)

【ご意見】 設問

・保育園から小学校と就学していくにあたり、ずっとめやす箱にお世話になりたいが枠が少なく利用できないかもしれないという不安がある。もっと枠を増やして欲しいなと思っています。

【返 答】

就学後のサービスについて、十分な受け入れ枠を確保することでできておらず、ご心配をお掛けしております。就学後サービスの新規展開について、これまでもご要望をいただいておりますが、現時点で新規事業展開の予定はございません。ご期待に沿えず大変申し訳ありません。新たな事業所開設の予定はございませんが、地域支援事業「めやすばこ・ふたば」ではサービスを利用されていない小学生を対象としたプレ教室を定期開催し

ております。ご興味ございましたら職員までいつでもお声掛けください。(児童部門統
括責任者 蒲生 啓介)