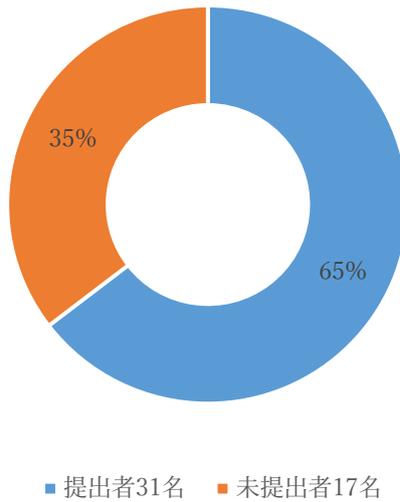


放課後等デイサービス
ご利用満足度アンケート結果
2018

一般社団法人 みつより

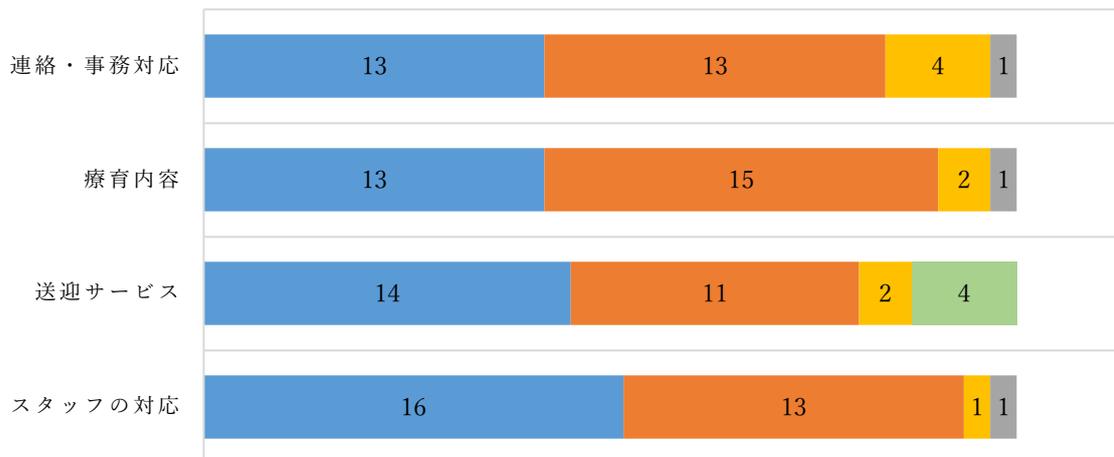
放課後等デイサービス JOJO

アンケート配布数48名



アンケート結果

■ とてもよい ■ よい ■ ふつう ■ よくない ■ 未回答



保護者さまからのご意見 JOJO

文句なしです。子どももいつも楽しく利用させていただいています。スタッフのみなさんもいつも笑顔で送迎の時も楽しくお話ししてくださいます。

ありがとうございます。これからも笑顔を絶やさずスタッフ一同努めてまいります。これからもよろしく願い致します。

いつもお世話になっております。JOJO さんが大好きで通わせていただいていることに感謝します。ありがとうございます。

こちらこそ、ありがとうございます。お子さまの大好きな場所が JOJO であることを誇りに思っています。これからもますます好きになっていただけるよう頑張ります。

療育の活動内容が事前に分かると嬉しいです。

日々の活動内容は、毎朝のミーティングで話し合い、当日来られるお子さま（キャンセルも含め）を考慮して療育内容の調整を行なっていますので、事前にお伝えすることは難しい状況です。ただ、特別プログラムを提供している夏休みや冬休みのご利用時には、事前にお伝えすることができる日もあるかと思っておりますので、少しでもご要望に添えるよう努力していきます。

色々なことを考えて、体験させていただいてとても感謝です。

ありがとうございます。これからもたくさんの体験をしていただけるようスタッフ一同がんばります。

いつもお世話になりありがとうございます。子どもも喜んで行かせていただいています。

ありがとうございます。お子さまが喜んで来ていただけることを、大変嬉しく思います。これからももっと楽しい JOJO を目指していきます。

おやつはどんなものを食べていますか。持って帰って来る時もあります。お煎餅は個包装ですが、たまに湿っているものもあります。JOJO さんではないかもしれませんが…。

おやつは「夢屋」という駄菓子屋形式で、10 円から 50 円以内のおやつをお子さま自身で選んでいただくかたちをとっています（100 円以内）。賞味期限などはいつも確認し提供させていただいていますが、おせんべいが湿っているなどの確認まで十分にできていませんでした。今後、保管状況を見直しご提供する前にひとつ開封して確認するなど徹底してまいります。

子どもに対しての温かい真摯な対応に感謝しかありません。いつもありがとうございます。

こちらこそありがとうございます。私たちにできることがあれば何なりとお申しつけください。お子さまの成長を私たちも楽しみにしています。

いつも本当にありがとうございます。子どもの様子にいつも細やかに気づき配慮してくださっているので安心して利用させてもらうことができます。

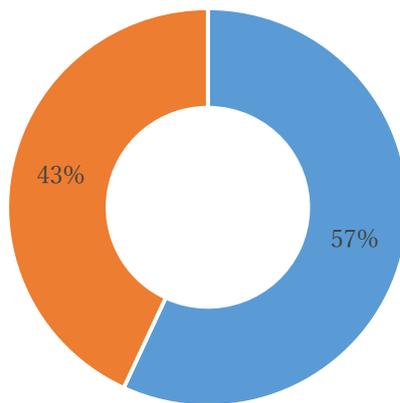
ありがとうございます。これからも長く安心してご利用いただけるよう、スタッフ一同がんばります。

スタッフさんとの会話の中で「すみません」とよく使う方がいらっしゃいます。謝罪の必要のない場面でも使われるのが気になります。丁寧な感じは伝わってくるのですが、他の言葉におきかえても…とは思いますが。

貴重なご意見ありがとうございます。保護者さまとお話させていただくときの緊張のあらわれかもしれません。確かに「すみません」はネガティブな印象がありますね。伝えたい言葉を正しく話せるように意識し、訓練していきたいと思えます。

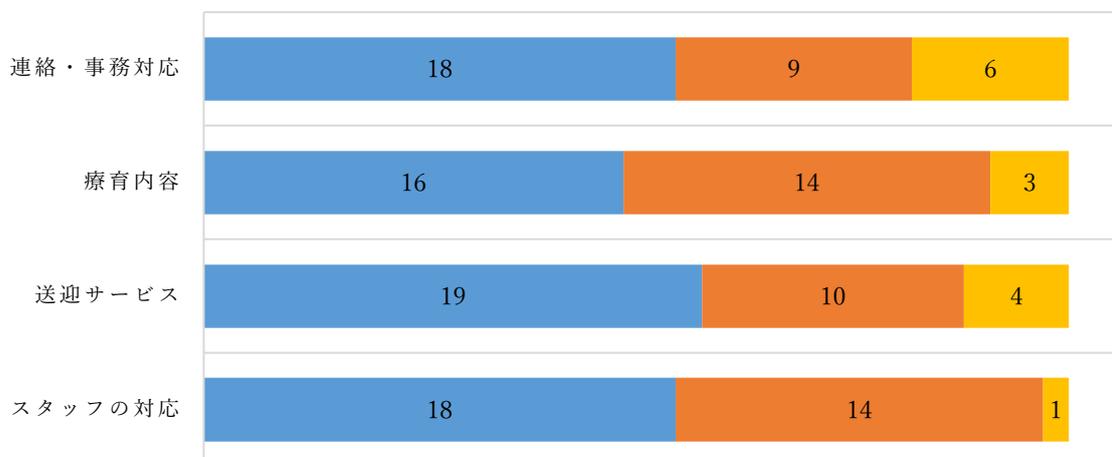
放課後等デイサービス JOJOLABO

アンケート配布数58名



アンケート結果

■とてもよい ■よい ■ふつう ■よくない ■未回答



保護者さまからのご意見 JOJOLABO

いつもお世話になります。スタッフのみなさんに温かく接して頂いて感謝しています。親がなかなか連れて行ってあげられない企画の経験も色々させてもらえていつも楽しんで帰ってきます。

こちらこそありがとうございます。これからもお子さまに喜んでいただけるような企画をどんどん考えていきたいと思えます。

JOJOLABO さんはあまり利用できていませんが、スタッフの方々の対応はとても丁寧です。

ありがとうございます。まだまだじゅうぶんではありませんが、スタッフ一同でいねいな対応を目指しておりますので、とても嬉しいご意見です。

意見は全くございません。丁寧で温かいご対応に感謝しております。いつも本当に有難うございます。

励ましのお言葉ありがとうございます。これからもスタッフ一同、力を合わせてより良い JOJOLABO を作り上げていきたいと思えます。

子どものことをよく考えて対応してくださっているのでとても満足しています。子どもも楽しいと言って通っているので本当に感謝しています。送迎サービスもあるのでとても安心しています。

お子さまに楽しんでいただけることが、一番の喜びです。今後もお子さまに合わせたプログラムを企画し、楽しく過ごしていただけるようがんばります。

送迎時間を仕事や兄弟の都合に合わせて考慮していただき、とても助かります。療育内容も写真付きのメールでも分かりやすく、本人の様子がよく伝わってくるのでありがたいです。

こちらこそありがとうございます。今後も、少しでもご利用時のお子さまの様子をお伝えできるよう、写真やメールの内容を充実させていきます。

いつもよくして下さいととても感謝しています。

こちらこそありがとうございます。これからも安心してご利用いただけるようがんばります。

いつも楽しみに行かせて頂いております。スタッフの方々、周りのお友達に出会えたことを感謝しております。いつもありがとうございます。

励ましのお言葉、ありがとうございます。私たちもお子さまや保護者さまとの出会いを心から感謝しています。今後とも楽しく安心して過ごせる場所となるようスタッフ一同がんばります。

子どもはいつも楽しく利用させていただいています。送迎の時のスタッフさんもみんないつも笑顔で楽しくお話ししてください。文句なし！です。

文句なし！のお言葉、ありがとうございます。とても心強く思います。何よりお子さまが楽しくご利用いただけることがスタッフにとって最高の喜びです。

メールで様子を伝えていただけるのはありがたいです。いい方法だと思います。

ありがとうございます。療育内容や活動報告など、より一層理解していただけるようメール内容も工夫していきたいと思います。

以前、キャンセルを FAX で送った時はメールでキャンセル承知しましたと連絡をもらいましたが、先日 FAX でキャンセルをした時はメールがありませんでした。どちらかに統一してほしいです。電話でキャンセルした方がいいのでしょうか？

ご不便をおかけし、大変申し訳ございません。FAX を受け取った際は、メールにてご連絡をさせていただいています。電話でご連絡をいただくのが一番確実かと思いますが、FAX でご連絡いただいた際も確実にメールでお返事させていただけるよう努めてまいります。

友達とのコミュニケーションがまだ苦手で、普段集団での遊び（特にルールのある遊び）への参加がなかなか難しい息子ですが、毎回工夫されていて楽しめる遊びを用意してくださり、おかげさまで楽しく集団の遊び（運動クラブの活動など）に参加させていただき有難いです。クッキングやお出かけ、制作（芸術クラブ）等もあり、活動内容も様々で、先生方も優しく接してくださり、毎回楽しく通わせていただいています。

嬉しいお言葉をありがとうございます。お子さまの傾向や興味に合わせてプログラムを提供するように心がけていますが、これからも無理強いすることなくお子さまのペースに合わせてゆっくりとすすめていきたいと思っています。今後ともよろしく願いいたします。

子どもが楽しく過ごさせてもらっていることは、帰ってきた時の表情でよくわかります。いつもありがとうございます。最近、言葉でも伝わるが増えてきましたが、写真カードで示すとより伝わり易いことも多いです。トイレには行きたいくないけどトイレ→iPad など次の楽しみがわかりやすくボードで示されていると、トイレも頑張ってくれたり…。これからも視覚の支援よろしく願いいたします。いつも PECS のファイルを使っただきありがたいです。本人の思いを伝えることが出来る手段を持つことは、言葉のない娘にとってとても大切なことだと思います。これからもさらにカードを増やしてより複雑な思いを伝えていけるようになればと思います。言葉のない子、言葉だけでは十分に伝えられない子のために、もっと PECS が広がって欲しいなと願っています。

貴重なご意見をありがとうございます。視覚支援（特に PECS）は難しい分野でもありますが、保護者さまからのお力やご指導をいただきながら、更に視覚支援を充実させていけるようスタッフも学びつつ成長していきたいです。お子さまに合った視覚支援カードをご準備いただいていること、改めて感謝しています。

5 月からお世話になりありがとうございます。前日にどの先生が送迎に来てくださるか連絡していただき、子どもの安心につながっています。メールで様子を伝えてくださり、また写真も送って下さるので嬉しいです。なかなか直接お話させていただく機会がなく残念です。質問に対しては、丁寧に対応してくださり助かっています。本人の課題点や、関わりの工夫の仕方など具体的にアドバイスしていただけると嬉しいです。本人にとってもっと楽しい居場所になってくれることを願っています。

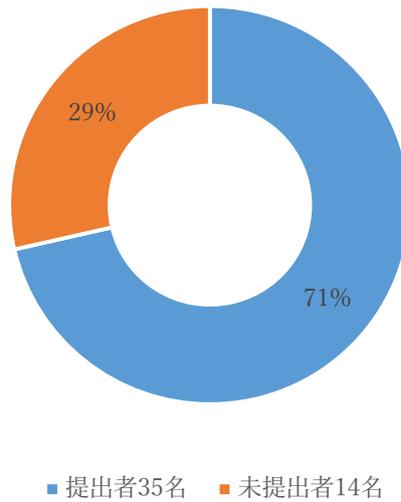
いつもありがとうございます。気づいたことは送迎時やメール、お電話でお伝えさせていただいています。現在より具体的な情報提供を目指して新しいシステム導入のための準備をしています。日頃のお子さまの様子や情報を分析して個別支援計画の充実につなげていきたいと思っています。

子どもの名前が書かれた紙を裏紙として利用されているのか、子どもが持って帰って来たことがありました。

大変申し訳ございませんでした。個人情報に記載された用紙はすべてシュレッダーにて破棄していますが、このようなことが起きてしまい申し訳ございません。日頃の療育に関する書類は最低限度の印刷に留めスタッフとシェアし、漏洩がないよう対策に努めています。今後、このようなことが起こらないようより一層務めてまいります。

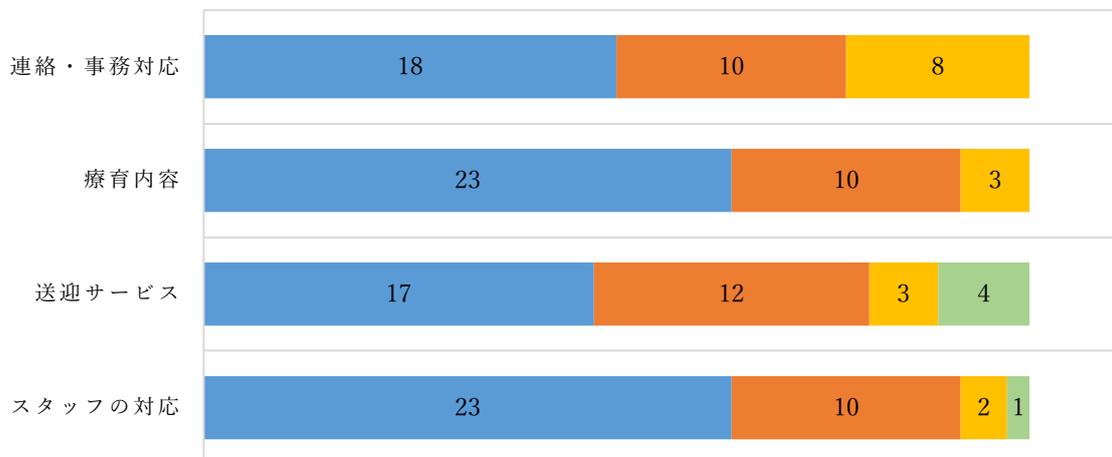
放課後等デイサービス JOJO EXPERIENCE

アンケート配布数49名



アンケート結果

■ とてもよい ■ よい ■ ふつう ■ よくない ■ 未回答



保護者さまからのご意見 JOJO EXPERIENCE

土曜日にイベントばかりでなく、プログラミングや英語などしっかりやる日を作ってほしいです。いつも本当にありがとうございます。

貴重なご意見をありがとうございます。JOJO EXPERIENCE では平日が完全塾ということもあり、土曜日はイベントやお出かけを企画し、バランスをとっています。保護者さまからのご意見も参考にしながら、しっかり学ぶことも考慮し土曜日の行事を企画していきます。

土曜日は勉強以外のカリキュラムをされているようですが、週1 ほぼ土曜日のみ利用が多いので、勉強チーム or 課外活動チームなど選択できると尚、ありがたいと思います。そして、もしできれば送迎場所をマンション前から部屋の前まで来て頂けるとありがたいです。

いつもご利用いただきありがとうございます。土曜日の過ごし方に関しては上記でも記載させていただきましたように、ご意見を参考にさせていただきながら企画していきます。また送迎場所に関しては、基本的に保護者さまの受け入れが可能ということが条件となっており、次のお子さまの送迎を控えているということもあり、すべてマンション前でのお引き渡しということで統一させていただいています。ご了承ください。

JOJOLABO に比べて静かなので、子ども落ち着けて有難いです。本人が車酔いしやすいので、できれば帰りを早い順番にして頂けたらすごく有難いです。

JOJO EXPERIENCE に来られるお子さまは、「勉強をする」というはっきりとした目的意識を持って来られるので、比較的落ち着いて療育に取り組んでいただける環境をお子さまたちが作り出してくれています。送迎に関しては、当日の送迎ルートによって意向に添えない日もあるかと思いますが、お子さまの状況を考慮し、できる限り対応していけるよう努めていきます。

今後ともよろしくお願いします。

こちらこそ、これからもよろしく願いいたします。

いつもお世話になり、ありがとうございます。先日ふたりの先生が急に辞められたときは少し驚きましたが、丁寧に対応して頂き安心しました。

急なスタッフの退社で大変ご迷惑とご心配をおかけしてしまったこと、申し訳なく思っています。何よりお子さまに動揺を与えないよう、スタッフ一同取り組んできました。新しいスタッフとも、より一層力を合わせて良い事業所を作り上げていけるようがんばります。

いつも息子のことをよく見て下さってありがとうございます。

こちらこそ、ありがとうございます。ご利用時には、お子さまの体調や気持ちなどを大切にしつつ療育に取り組んでいます。JOJO EXPERIENCE で体調など配慮すべきことなどございましたら、いつでもお伝えください。

いつもお世話になり、ありがとうございます。これからもよろしく願いいたします。

こちらこそ、ありがとうございます。引き続きよろしく願い致します。

いつもお世話になりありがとうございます。プログラミングが大好きでお友達やスタッフの方が大好きで、喜んで行かせていただいている事に感謝しております。今後ともよろしく願いいたします。

こちらこそ、ありがとうございます。プログラミングを通して技術だけではなく仕組みを理解することで思考の整理がしやすくなったり、自信を持って他の分野にも取り組んでおられる姿を見て、スタッフ一同とても喜んでいきます。引き続き、楽しんで取り組んでいただけるよう努めてまいります。

いつもお世話になり、ありがとうございます。子どもにも、保護者にもいつも丁寧に接していただけ、感謝の気持ちで一杯です。4月から学年が上がり、6時間授業が増えたため、JOJO EXPERIENCEでの活動時間がとても短くなってしまいました。その時に、少しでも息子が通いやすくなるようにと曜日や時間帯を考えて調整していただけたことがとても有難かったです。

JOJO EXPERIENCEのご利用は、基本的には曜日固定となっています。学年が変わったり進学して学校が変わることを想定し、6月から新しいご利用曜日希望の案内をお渡ししています。現在のところ、毎年行う予定です。新しい環境に合わせてお子さまが一番ご利用しやすい曜日を選んでいただけるよう考えています。また学期の途中やお子さまの変化に合わせて曜日の変更もさせていただきます。

可能であるならば、メールに今日の様子の写真をつけていただけると、その日の本人からの話と親の話がかみ合っ
て話がスムーズです。

貴重なご意見をありがとうございます。現在写真の添付等含め、新しいシステムの導入を進めています。整い次第
ご案内させていただきます。

いつも子どもが楽しみに通わせていただいているので大変感謝しております。説明が苦手なので、出来事などを家
であまり語らないのですが、先生方から頂くメールで様子がよくわかり助かっています。今後ともよろしく願
いします。

こちらこそ、ありがとうございます。メールは当日療育に関わったスタッフが責任をもって内容を記載しています。
これからも、お子さまのご様子や活動内容をわかりやすくお伝えしていけるよう工夫していきたいと思
います。

放課後等デイサービス
保護者向け自己評価表
2018

一般社団法人 みつより

環境・体制整備

| チェック項目 | はい | どちらとも 言えない | いいえ |
|---|----|---------------|-----|
| 1. 子どもの活動スペースは十分に確保されていますか | 76 | 21 | 1 |
| 2. 職員の配置数や専門性は適切ですか | 75 | 22 | 0 |
| 3. 事業所は、スロープや手すりの設置などバリアフリー化の配慮が適切になされていますか | 80 | 15 | 1 |

適切な支援の提供

| チェック項目 | はい | どちらとも 言えない | いいえ |
|--|----|---------------|-----|
| 4. 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、個別支援計画が作成されていますか | 95 | 4 | 0 |
| 5. 活動プログラムが固定化しないよう工夫されていますか | 88 | 11 | 0 |
| 6. 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 | 16 | 60 | 20 |

保護者への説明等

| チェック項目 | はい | どちらとも 言えない | いいえ |
|---|----|---------------|-----|
| 7. 支援内容や利用者負担等について丁寧な説明がなされていましたか | 93 | 6 | 0 |
| 8. 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 | 84 | 15 | 0 |
| 9. 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 | 71 | 26 | 1 |
| 10. 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 | 50 | 41 | 7 |
| 11. 子どもや保護者からの苦情について、対応の体制を整備するとともに、子どもや保護者に周知・説明し、苦情があった場合に迅速かつ適切に対応していますか | 69 | 29 | 0 |
| 12. 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 | 87 | 12 | 0 |
| 13. 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 | 76 | 11 | 1 |
| 14. 個人情報に十分注意されていますか | 91 | 8 | 0 |

非常時の対応

| チェック項目 | はい | どちらとも 言えない | いいえ |
|--|----|---------------|-----|
| 15. 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を策定し、保護者に周知・説明されていますか | 54 | 50 | 4 |
| 16. 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 | 60 | 34 | 1 |

満足度

| チェック項目 | はい | どちらとも 言えない | いいえ |
|-----------------------|----|---------------|-----|
| 17. 子どもは通所を楽しみにしていますか | 88 | 11 | 0 |
| 18. 事業所の支援に満足していますか | 96 | 8 | 0 |

JOJO・JOJOLABO・JOJO EXPERIENCE ご利用の保護者さまの合計回答となっています。