

## H29年度 支援サービス満足度調査

### 1. 職員の質・環境・体制整備に関して

		回答欄(あてはまるものに○をつけて下さい)			
		気になる点が多い	少し気になる	ほぼ満足	とても満足
1	職員はきちんと挨拶をしていますか	件	1	16	75
		%	0	17	82
2	職員は笑顔で対応できていますか	件		20	72
		%	0	22	78
3	職員の電話対応は適切で丁寧ですか	件	3	27	62
		%	0	29	67
4	職員は人に不快感を与えない身だしなみで支援をしていますか	件	1	25	66
		%	0	27	72
5	職員は適切な言葉づかいで対応できていますか	件	2	21	69
		%	0	23	75
6	職員は十分な知識、専門性を持って支援をしていますか	件	6	47	40
		%	0	51	43
7	職員は気の利いた、細かい気配りができていますか	件	1	32	55
		%	1	35	60
8	家庭への配布物は分かりやすく、適切な頻度・タイミングで出されていますか	件	2	34	50
		%	2	38	56
9	連絡帳の記述は読みやすく、的確な内容で記述されていますか	件	2	35	47
		%	2	40	54
10	活動室等のスペースが十分に確保されていますか	件	1	37	45
		%	1	41	50
11	事業所の設備等は、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	件	7	41	37
		%	0	48	44

2. サービス内容(適切な支援の提供)・保護者への説明・非常時の対応

		回答欄(あてはまるものに○をつけて下さい)				
		気になる点が多い	少し気になる	ほぼ満足	とても満足	
12	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、支援計画が作成されていますか	件	1	2	43	45
		%	1	2	47	49
13	活動プログラムが固定化されないように工夫されていますか	件	1	5	42	40
		%	1	6	48	45
14	放課後児童クラブや児童館との交流や障害のいない子どもと活動する機会がありますか	件	4	22	34	7
		%	6	33	51	10
15	活動の内容・利用者負担等について丁寧な説明がなされましたか	件		7	43	40
		%	0	8	48	44
16	日ごろから子どもの状況を保護者と伝えあい、子どもの発達状況や課題について共通認識できていますか	件		2	41	48
		%	0	2	45	53
17	利用者や家族の要望や不満、利用者に関する心配事などを相談しやすい雰囲気がありますか	件		6	35	49
		%	0	7	39	54
18	保護者に対して面談や育児に関する助言等の支援は行われていますか	件		6	38	44
		%	0	7	43	50
19	保護者会等の開催等により保護者同士の連携が取れるように支援されていますか	件	8	35	19	10
		%	11	49	26	14
20	事業所や送迎時に連絡した際、用件が迅速に担当職員に伝わり、必要な対応ができていますか	件	1	7	38	44
		%	1	8	42	49
21	利用者の家族からの要望や不満にきちんと対応していますか	件		3	36	52
		%	0	3	40	57
22	定期的に広報やHP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していますか	件		9	42	33
		%	0	11	50	39
23	利用者個人の身辺処理等の支援に満足していますか	件		5	39	46
		%	0	6	43	51
24	安心と安全に配慮した送迎をしてくれていますか	件	1	2	35	42
		%	1	3	44	53

25	個人情報取り扱いには十分注意していますか	件		6	35	51
		%	0	7	38	55
26	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・説明がされていますか。	件	3	9	36	40
		%	3	10	41	45
27	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	件	3	26	26	19
		%	4	35	35	26

### 3. 総合評価

		回答欄(あてはまるものに○をつけて下さい)				
		気になる点が多い	少し気になる	ほぼ満足	とても満足	
28	総合的に考えて、バンブーでのサービスに満足していますか	件		3	28	58
		%	0	3	31	65
29	今後もバンブーでサービスを続けたいと思いますか	件		1	18	68
		%	0	1	21	78
30	昨年度のアンケート結果が今年度のサービスに反映されていましたか	件		5	33	30
		%	0	7	49	44

## H29年度 支援サービス満足度調査

### 1. 職員の質・環境・体制整備に関して

- 出掛ける際のタイムテーブルがあると、子供達も見通しがたてられるかなと思いました。
- 問11/入口から子供がふざけて出て行ってしまわないか心配です。すぐ前は車も多く通るので・・・
- 問5/丁寧語を使っただけであれば十分だと思います。あまりへり下られたり、尊敬語が使われると違和感を感じます。
- 利用予定日の送迎時間・活動内容の連絡メモがもらえない時があり、後日、電話で連絡があるかと待っていてもない場合があり、前日に確認の電話をしたことがあったので、確認していただけたらと思います。こちらも遠慮している部分があるので、今後は聞きたいことは、ちゃんと聞こうと思いました。
- 皆さん、いつも元気で明るいので、とても話しやすく雰囲気も良く子どももとても居心地が良いようです。
- 職員の皆さんは、本当に明るく感じが良くて素敵なお方ばかりです。子どものこともすごく理解して対応して頂いているので感謝しています。
- 問6/職員さんがどれくらいの知識があるのか認識しておらず、どの程度専門的な話をしたらいいのか分からない。
- 問11/活動スペースと勉強の部屋の仕切りが危ない。木の角材がそのまま設置されている状態なので、角をカバーするクッション材を貼るか、やすりをかけて角をとるなどした方が良くと思います。現にわが子が頭をぶつけて心配になりました。
- 連絡帳の記述は、書いて下さる職員によって内容の差が大きい。
- 安心して子供を預けることができます。子どもも職員の方とのやりとりをととても楽しんでいるようです。

## 2. サービス内容（適切な支援の提供）・保護者への説明・非常時へ対応

- 訓練をしているということをお聞きしたことがありません。実際はどうですか？
- 間 13/日々何をしているのかは、詳しくは知らないで分からない。
- 最近、子どもの感情が少し不安定であるが、きちんと対応してくださり、様子を教えてくれ、どんな対応をしたのかを教えてくれるのでうれしいです。
- 保護者同士の交流の場がないので、年に1度でも良いので、保護者が集まれる場が作れると嬉しいのです。【例：クリスマス会・情報交換会などしていただきたいです】
- バンブーフエスタ、アルバイト、夏のキャンプなど、色々なイベント企画に感謝です。貴重な体験をたくさん提供してもらえました。

## 3. 総合評価

- 新しい方の名前がわかりません。写真入りで紹介していただけるとありがたいです。
- 成人の事業を来年度こそはお願いします。
- 筑波山のような本格的なものでもよいので、近隣の山や鎌倉のハイキングなどお願いしたいです。
- 職員の方の対応にとっても満足しています。いつもきちんと丁寧にその日の内容を説明して頂いているので安心して通わせることができます。こちらの話にも、笑顔で聞いて頂けるので安心して相談できるので助かります。
- 利用回数が少なく、良く知らないというのが本音です。月に1・2回の利用なので配布物や提出期限の時期やタイミングが合わないことが多いため、締め切り前に利用日が来るよう、配布のタイミングにご配慮いただけるとありがたいです。送迎時または、連絡帳と一緒に渡されて開封してから締切が次の利用日より前で慌てて問い合わせることが多いので、ご検討をお願いします。
- 日中たのしい様子が家庭で見せない笑顔を知るのが、大変うれしく、いつも丁寧に教えていただいております。行動だけでなく、心の色などよくよく見て下さっているのを感じます。
- 大変よく面倒をみていただき、ありがとうございます。家庭で、外に連れて遊びに行くことが難しいので、いろいろな所へおでかけして、経験させてもらえて感謝しています。
- いつも色々と気にかけてくれてありがとうございます。バンブーのおかげで本人も楽しめています。

- 明るく元気なスタッフさんがたくさんいらっしゃる現場だと思います。ぜひ長く勤められるようそして子どもたちと笑顔で接しられるよう皆さんで助け合ってください。
- 職員の方々が明るく、生き生きと疲弊しないように支援して下さることが、子どもたちにとっては一番だと思います。風通しのいい元気なバンブーさんであって欲しいと思います。
- 皆さまには大変お世話になりました。いつも楽しい計画で色々な所に連れて行ってもらい子どもはいつも「楽しかった～」と言っていました。
- 間 15/利用者負担について、私も初めに聞けばよかったのですが、具体的な金額を知らずに始めさせて頂き、ぶちに変わったときの値上げも（職員の人数が増えたから？）お知らせがないままでしたので、少しモヤッとしました。私の知識が至らないせいももちろんあります。お金のことなので事前にお知らせを頂けたら、きちんと受け入れられたと思います。利用内容はとてもとても満足しています。それこそ多くの職員の方に関わって頂けて本人もとてもよい刺激になったと思います。事業所に通うことに一度も嫌がらず、楽しく通えたと思います。母自身、信頼して安心して預けることができました。
- 甲山さんの言葉使いが丁寧で、気持ちが良いです。それが、親に対してだけでなく子供にもです。特に子供はマネをするので、キレイな言葉使い、気を使いますが日常的に聞いてほしいものです。
- 衛生面が少し気になりました。階段を登る際、手すりを使うのですが、汚れていて手が黒くなってしまいました。それを職員の方に伝えたら、すぐにそうじしてくれたので良かったのですが、子どもは全然触りそうにない所も触るので（次に行った時、他の所を触ってまた手を汚しました）、もう少し、範囲を広げて掃除をしていただけたらと思いました。
- 3ヶ月や6ヶ月毎にでも面談をして頂き、現状や今後の課題をバンブーさんと共有できる機会が欲しいです。（サービス利用後に活動内容や子どもの様子を教えていただけるのですが、もう少し長いスパンで成長について話し合いたいかと・・・）今現在は、子どもが幼稚園よりも通うのが楽しみくらい職員の方々にもよくして頂き、活動も喜んでいきます。
- 職員の方はとても親切で子どもも楽しそうです。1つだけお願いしたいのは、私が利用を忘れている場合があり、その時はお電話をいただけると幸いです。（忘れてる私が一番ダメです）
- 作業療法士の方がいて体のことについて、教えていただけるのはとても嬉しいですが、ただ、教えていただいたことを改善していくにあたってもう少し、具体的に（やったらいい運動・動きなど）教えていただければ嬉しいと思う。全体的には満足
- 料金について、1,999円など用意するのがとても大変なので、1円繰り上げ（できないと思いますが・・・）するとかダメなら「お釣りを用意する」とかしていただけると負担がだいぶ減ります。なんならおつりいららないと思うくらいです。不満はそこだけです。

- 毎週活動内容を考えて下さったり、送迎時間を紙面で伝えて下さったり、すごいことだなと思います。送迎時間を書いて下さっているのもその時間を意識しながら朝、準備をすることができます。活動内容は市政だよりとかにのっているイベント（きぼーるとか公園とかお祭りとか）に参加するのも楽しいかなと思ったりします。今の活動内容にはもちろん満足しています。
- 現在の放課後等デイサービスについては、様々なチャレンジ（イベント）をしていただいて大変満足しています。
- 放課後等デイサービスの話からはずれませんが、子どもも卒業後は「就業・生活支援」が必要になります。バンブーさんのこれまでの取り組み状況から、就業・生活支援サービス分野への取り組みを切に期待します。
- いつも丁寧に対応して下さいます。悩みや相談事をノートに記載した際の返事がとても考えられていたもので、プロ意識を感じたこともあります。
- 全体的に色々な活動を考えてくださり、体を動かすこと、なかなか家では体験させてあげられないことなどをしたり、それに合わせて子どもの支援をしてくれてとてもありがたく思っています。子どもも事業所に行くのを楽しみにしている様子なので安心してしています。
- 延長利用をしたり、天気の悪い日や急な学校のお休みのも快く対応して下さっているのも、これ以上要望やお願いなどとしては申し訳ないかなと思っているのですが、遠慮しながらもお話ししたいことは言っていかなければいけないとも思いますので、今後、何かあったら相談させていただこうと思います。
- バンブーさんでは、週末や長期休みに色々な場所へ連れてって下さるので子どもも良い経験になり嬉しいです。
- 先日、他のお子さんの支援計画表が間違っていて入っていたので、今後気を付けていただけると嬉しいです。
- 活動終了後、職員との話、1時間にどんな内容のことをしたのか、ゆっくり聞きたいです。次の時間帯の活動もあるため、中々ゆっくり話せないのが気になります。（仕方ないですが）玄関のドア、ドアを押さえながらの話は子どものため、きちんと話せないのも、どうかならないかと思っています。
- いつも楽しみにしていて、帰って来てからも満足そうです。保護者の希望（身体を動かしてほしいなど）をきちんと取り入れて下さりありがたいです。
- 作業療法士さんなどにみてもらい安心しております。保育所の先生方とはまた違う視点でも見てもらえて助かっています。また、複数の方と接している（協力してもらっている）という気持ちから、私の不安も減りました。話ができるという場所ができてとても良かったと思っています。
- たくさん相談にのっていただきありがとうございました。子どもの特性を見抜いた上での対応、とてもありがたかったです。感謝しております。
- 職員さん全員がとても熱心に子どもと接して下さり、大変感謝しております。
- 色々な活動を通して成長することができました。

- ぜひ、成人施設をお願いします。
- 職員の他に作業療法士も月1ではあるが、来て下さるということはとても助かります。
- 連絡帳が記入されていない時があるのでよろしくお願いします。
  
- 仕事の都合で本当に困った時に即対応して下さったバンブーさんには感謝しております。どれだけ心強かったことか……。震災復興支援、バンブークラブ活動など、他の事業所にはない取り組みには竹嶋さん他スタッフさんたちの熱意を感じております。子どもの主治医（都内）も「そこまでやる事業所は都内でも聞いたことがない」と驚き、感心しておりました。今後もぜひ継続、または新しいことにチャレンジして子どもたちにいろいろな体験をさせてあげて下さい。数ある事業所の中でも「バンブーさんはNo.1!!!」です。
- 皆さん、いつも明るく一生懸命で、子どもも話す側としていつも安心して見守れています。時には、職員の方の頑張りに元気づけられることもありありがたいです。子どもは、複数放デイに通っていますが、正直なところバンブーが一番のお気に入りのようです。今後もバンブーらしく、更なるチャレンジを期待しています。
- 子どもの様子を丁寧に見て下っていると思うし、母親の話も親身に聞いて下さっているので、とても感謝しています。
- 進学して、泣く泣く利用日を1日減らしました。理由としては、学校へのお迎えが不可能になっているからです。仕事をしながらの私には、学校への直接のお迎えは、とても安心できるもので進学してからもできたらお願いしたかったです。自立という面から見ても都賀駅まで自力で公共交通機関利用という形でも良いとは思いますが、できたら今は安心を取りたいです。なので仕方なく他事業所で1日増やしました。下校は登校と違い、集団で帰ることは難しいと思っています、4月からの利用がまだ心配です。でも、バンブーさんの利用を全くなくすのは避けたく……。悩みますね。
- 沼倉さんの活動は月に何回とか決まっていますか？専門的なことが沼倉さんのときしかしっかり見ていない（わからない）？ように思うことがあります。沼倉さんと関わる時間を増やして欲しい。
- 横田さん・秋山さんいつも優しく接して下さるので、気持ちよく利用ができます。
- バンブーさんは職員のみなさんが親切で優しいと思っています。こちらが何か困っている時、迅速に対応してくれるのも心強いです。
- これから就労支援の方も目指してもらえると、とてもうれしく思います。
- バンブーの成人施設でお世話になりたかったです。
- ヘアカラーが明るすぎる。
- 連絡ノートの内容を送迎時の帰りに長時間話されるとなかなか家に入れず、困るので同じ内容ならノートだけで十分です。

- 職員の方たちは、子ども一人一人によく目配りができていると思いますし、何より子ども達への視線が暖かい。また、子どもの成長のためのアドバイスや提案を積極的にいただけるのもうれしいです。
- 毎回、アクティブに活動して下っているので、特に夏休みなどはスタッフの方の体に負担がかかっていないか心配しています。これからもバンブーらしく、でも無理のない範囲で楽しく活動していただけたらなと思います。
- 職員の方々がとても良く支援して下さっているので、毎回楽しく利用しています。