

# H30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

		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	アイランド	0	0	4	22
		next	0	1	5	12
		3だー	0	1	7	12
		ぶち	0	0	1	11
		合計	0	2	17	57
2	職員は笑顔で対応できていますか	アイランド	0	1	4	21
		next	0	0	7	11
		3だー	0	1	9	10
		ぶち	0	0	2	10
		合計	0	2	22	52
3	職員の電話対応は適切で丁寧ですか	アイランド	0	1	5	20
		next	0	2	6	10
		3だー	0	1	10	9
		ぶち	0	1	1	9
		合計	0	5	22	48
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	アイランド	0	0	8	18
		next	0	0	8	10
		3だー	0	1	10	9
		ぶち	0	0	1	11
		合計	0	1	27	48
5	職員は適切な言葉づかいで対応できていますか	アイランド	0	0	5	21
		next	0	0	6	12
		3だー	0	1	10	9
		ぶち	0	0	1	11
		合計	0	1	22	53
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	アイランド	0	1	12	13
		next	0	3	8	7
		3だー	0	1	12	7
		ぶち	0	1	2	9
		合計	0	6	34	36
7	職員は気の利いた、細かい気配りができていますか	アイランド	0	1	10	15
		next	0	2	8	8
		3だー	0	1	10	9
		ぶち	0	0	3	9
		合計	0	4	31	41
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	アイランド	0	3	7	16
		next	1	1	7	9
		3だー	0	2	10	8
		ぶち	0	1	4	7
		合計	1	7	28	40
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	アイランド	0	4	11	11
		next	0	2	11	5
		3だー	0	1	11	7
		ぶち	0	1	3	7
		合計	0	8	36	30
10	活動室等のスペースが十分に確保されていますか	アイランド	0	3	13	10
		next	0	5	9	2
		3だー	0	1	9	9
		ぶち	0	0	4	8
		合計	0	9	35	29
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	アイランド	0	1	12	11
		next	0	5	9	2
		3だー	0	0	11	8
		ぶち	0	0	5	6
		合計	0	6	37	27

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

			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	アイランド	0	0	12	13
		next	0	0	10	8
		3だー	0	0	7	13
		ぶち	0	0	4	8
		合計	0	0	33	42
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	アイランド	1	1	12	11
		next	0	3	10	5
		3だー	0	2	10	8
		ぶち	0	1	3	8
		合計	1	7	35	32
14	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	アイランド	1	6	8	5
		next	0	10	4	0
		3だー	3	9	7	0
		ぶち	1	2	0	1
		合計	5	27	19	6
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ていましたか	アイランド	0	1	13	11
		next	0	4	9	5
		3だー	0	1	9	10
		ぶち	0	1	3	8
		合計	0	7	34	34
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	アイランド	0	3	9	13
		next	0	2	11	5
		3だー	0	2	9	9
		ぶち	0	0	2	10
		合計	0	7	31	37
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	アイランド	0	2	8	15
		next	0	1	9	8
		3だー	0	1	8	11
		ぶち	0	0	2	10
		合計	0	4	27	44
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	アイランド	0	4	8	13
		next	0	1	9	8
		3だー	0	0	9	11
		ぶち	0	1	3	8
		合計	0	6	29	40
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	アイランド	4	5	6	7
		next	3	9	4	0
		3だー	0	6	9	3
		ぶち	1	0	4	4
		合計	8	20	23	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	アイランド	0	5	7	13
		next	0	3	9	6
		3だー	0	4	7	9
		ぶち	0	1	4	5
		合計	0	13	27	33
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	アイランド	0	0	11	14
		next	0	2	7	9
		3だー	0	1	10	9
		ぶち	0	0	3	8
		合計	0	3	31	40
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	アイランド	0	4	9	12
		next	0	3	9	6
		3だー	0	1	13	6
		ぶち	0	1	4	4
		合計	0	9	35	28

			気になる点が多い	少し気になる	ほぼ満足	とても満足
23	利用者個人の身辺処理等の支援に満足していますか	アイランド	0	2	8	14
		next	0	2	10	6
		3だー	0	1	10	9
		ぶち	0	0	3	8
		合計	0	5	31	37
24	安心と安全に配慮した送迎をしてくれていますか	アイランド	0	0	9	16
		next	0	2	10	6
		3だー	0	1	10	9
		ぶち	0	0	1	5
		合計	0	3	30	36
25	個人情報の取り扱いには十分注意していますか	アイランド	0	0	10	15
		next	0	1	9	8
		3だー	0	1	10	9
		ぶち	0	0	3	8
		合計	0	2	32	40
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。	アイランド	0	0	11	13
		next	0	3	8	6
		3だー	0	1	10	9
		ぶち	0	1	4	7
		合計	0	5	33	35
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	アイランド	1	5	7	8
		next	0	6	5	3
		3だー	0	7	10	3
		ぶち	1	2	3	2
		合計	2	20	25	16

### 3. 総合評価

			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	アイランド	0	1	9	16
		next	0	2	8	8
		3だー	0	1	6	12
		ぶち	0	0	4	7
		合計	0	4	27	43
29	今後もバンブーでサービスを続けたいと思えますか	アイランド	0	0	6	20
		next	0	1	6	11
		3だー	0	0	4	15
		ぶち	0	0	3	8
		合計	0	1	19	54
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	アイランド	0	2	7	12
		next	0	3	7	5
		3だー	0	1	8	6
		ぶち	0	0	3	4
		合計	0	6	25	27

## H30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

- いつも気持ちいいあいさつと笑顔をありがとうございます。最近、ポジティブの配布が無く淋しいです。職員の方々の考えや思い、実際に子ども達と体験した時の記事など掲載されているので、楽しみにしています。負担のない範囲で、もう少し発信して下さいと嬉しいです。
- 職員の方によって差がある感じがします。
- 以前より連絡帳に、その日の様子をしっかり書いていただけるようになってとてもありがたいです。
- 少し、髪の毛が臭う（ベトベトした感じもあり、数日洗っていないかなと思うような見た目）方がいたことがあります。
- 送迎は2名の職員さんが交替で行ってくれているので、活動時には何名の職員さんで対応しているのか、他にどんな職員の方がいらっしゃるのか知りたいです。
- 職員が若いためか、活動が非常にアクティブです。特に屋外活動については、親が対応しづらい場所（公園・海）へもチャレンジして頂いて感謝しています。
- 皆さん、どの方もとても親切にさせていただいて、子ども自身もバンブーさんが迎えに来てくれると、足取り軽く出かけてくれるのは安心してしています。
- 問9/たまに無記名な時がありますが、送迎時に毎回詳しく活動内容や様子を教えてくださるので、特に気にはなっていません。

### 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

- 書類の不備をお伝えしたが、再度、同じ不備がありました。お忙しいかと思いますが、きちんと目を通して意識していただきたいです。
- 保護者会ってありましたか？
- 必要な訓練・・・本人が行われた（受けた）ことがないと言っていますが・・・
- 送迎時や日中預かりの際の連絡事項で、マメにTelなどいただいて、丁寧だと感じております。時間帯的に夜遅い場合などは、メールなどの手段をとるのも良いのではないのでしょうか。

### 3. 総合評価

- 職員のみなさん輝いています。これからも期待しています。
- プールの活動を増やしてもらいたい。
- 思春期のエネルギーのもっていき方に困っていることを相談していた。
- 温水プール活動の取り入れ・大きな公園での運動の機会を増やしていただきありがたいです。夏休みもプールを中心にお願いしたいです。
- ハイキング等の低登山のイベントをお願いしたいです。本格的でなくて良いので、千葉県内で体を動かせるところが良いです。学校では、富山に登りました。

- バンブーさんとの付き合いも残り少なくなり、さみしいです。今まで通り楽しんでもらいたいと思っています。お手数おかけいたしますが、よろしくお願いいたします。
- 卒業イベントのTDLですが、大好きなのに人ごみが苦手なのか、小5以降は行きたがりません。でも、バンブーさんの活動は行くと言っています。前もって話をしておいて頂けるとありがたいです。
- 子どもがパニックになって帰ってくる時に、学校→Aさん→Bさん→家庭への引き継ぎの中で、状況がよく掴めず、学校とそれぞれに何回か確認することがありました。主観が中心になった引き継ぎだと分かりにくくなったためだと思います。主観的状況・客観的状況・アセスメントをはっきりさせることを意識して頂くと分かりやすくなるのではないのでしょうか。
- 来年度は成人施設ができ、異動もあると思いますが、今までどおり子ども達たちのために頑張って頂きたいです。
- 長期の休みや土曜日など、外に出掛けることが多いので、少し体調がよくない時、室内でおとなしく過ごさせて下さいができないため、休みことになってしまうのが残念です。
- 色々なところに連れてっていただき、本人が意外なところが好きなことが発覚したりよい経験をつむことが出来てとても感謝しております。
- 今後もバンブーさんの更なる活躍を期待しています。私に関わっているすべての職員の方、皆さんとも良い方達なので、とても感謝しています。これからもよろしくお願いいたします。
- サポートして下さる皆さまには感謝の気持ちでいっぱいです。今後ともよろしくお願いいたします。
- バンブーさん主催の参加型親子プログラム(例/運動会・ダンス大会など)、子と親と事業所が関われるイベントがあったら楽しいかなあとと思います。ご負担かもしれませんが考えてみてください。また、そういう会の時に大学生・高校生などの若いボラさんを巻き込むことで人員確保の手立てとなればいいですね。
- いつもお世話になりまして、ありがとうございます。
- 子どもがバンブーに行くのを楽しみにしており、職員方との信頼関係ができているのだと安心しています。また、1日活動では、色々な場所に連れて行っていただき、感謝しています。
- ベストサポートの職員の皆さんからいつも穏やかで、安心感のある支援をしていただいています。
- 感情の起伏の激しい子どもですが、バンブーさんから帰ってくると、いつも「満足した穏やかな表情」なのが好印象です。人が好きな方「人と共感できること」で(バンブーさんで)大きな満足感を得ているのではないかと、親として感じています。
- 思春期に入るこの時期としては、1番必要な環境をバンブーさんで見つけられたらと思います。
- いつもかわいがってくれてありがとうございます。毎日嫌がることなくデイにも行っています。
- 職員のみなさん、いつも一生懸命子ども達と接して下さり、ありがとうございます。いつも明るい笑顔でこちらも元気をいただきます。
- 変化していくバンブー(年々、規模が拡がっているような)それだけ需要が多いということですね。
- たくさん外出の機会を作ってください感謝しています。
- 職員の方がすぐやめてしまったりしてそこが気になります。
- 職員の方には、本当に良くして頂いています。
- 竹村さんは、お話し(悩み事)をよく聞いてくださり、支援によく反映して下さっている。
- 悩んでいることに、きちんと対応策を考えて下さり、助かっています。

- バンブークラブの費用が高いかな・・・
- バンブーさんは、休日に色々な場所へ連れてってくださり、子どもも様々な経験が出来るのが、魅力の一つですが、最近、おこづかい等少し高く感じます。特に長期休暇は出費が多くなるので、出来れば1回1,500円程度にさせていただけると嬉しいです。
- 施設見学会や障害児向けの勉強会等があると嬉しいです。
- 保護者交流会があるといいなと思います。
- 夏休み等、長期の休みも色々な活動をしてくれて、本人も楽しんでますし、家族も助かっています。これからも様々な活動を続けてください。
- いつも子供が楽しく利用できるようにして頂きありがとうございます。
- 少し前から気になっていたのですが、自宅に送って来ていただく際、子どもを車から降ろす時、車道側のドアを開ける職員と自宅側のドアを開ける職員がいらっしゃいます。どちらかいうと自宅側を開けた方が、子どもがとびだしてたまたま走ってきた車とぶつかるといった危険も減るかと思えます。送迎時のヒヤリハットについても職員方で話し合って安全な方法を共有していただけるとありがたいです。
- 長期休みのお昼ご飯を自分で選んで、他のみなさんと食べたり、学校のある時もバラエティに富んだおやつを提供していただいたことで、偏食気味の子どもの食が広がるきっかけとなりました。
- 活動内容も色々工夫しており、外出が好きな子どもにとっては、良い刺激をたくさんいただいていると思います。
- 子どもや保護者のことを第一に考えてくださり、ぶちの職員さんたちにはすごく助けられ感謝の気持ちでいっぱいです。普段、保育園の利用が多い中でも子どもはぶちの職員さん（先生と呼んでいます）の方が心をひらいている感じがあります。  
ぶちの帰りに「楽しかった？」と聞くと笑顔で大きく「うん！！」と言っている子どもを見て、ぶちと出会えて良かったと思います。
- 職員さんが1名しか書けなく、すごく悩みましたが、今回は自分自身が大変助けられた職員の氏名を書かせていただきました。ですが、ぶちの職員さんたちみなさん私や子どもの中では輝いていて、期待しているばかりです。今後ともよろしく願いいたします。
- 職員が退職され慌ただしいと思う中、これまでの職員さんを中心にぶちの職員方には、色々な話を聞いて頂いたり、感謝の気持ちでいっぱいです。全ての職員方に感謝と期待の気持ちを抱いています。
- 先日、行われたお母さんたちの座談会もとてもよかったです。また、こういった企画があると嬉しいです。
- 子どもは、ばんぶーに通うことを本当に楽しみにしております。今年の4月から小学校へ通います。正直、親としては不安だらけではありますが。バンブーに通うことができなくなることも、とても残念です。小学校へ行っても、たまに職員たちに会わせてあげたいと考えております。いつも本当にありがとうございます。感謝しております。
- いつもありがとうございます。皆さんとても丁寧に対応していただき、とても感謝しています。ただ、職員さんの数も多く顔と名前が一致しません。いつも名前を言っていたので覚えることができず申し訳なく思っています。

- 急な変更の時（自分が外出していて、帰りの時間に帰宅が間に合わなくなりそう・・・など）バンブーに連絡がとりにくい時があります。可能であれば、携帯電話（代表の方）教えていただくと助かります。他の兄弟の通院に付き添って、帰宅がギリギリになった時がありました。
- 生活介護事業への参入おめでとうございます。事業拡大と安定化に向けて課題も多いと思いますが、期待しています。また、障害者という切り口以外に、高齢者の相談窓口を作るなど、地域包括的な取り組み（チャレンジ）にも注目しています。
- 地域共生「グループホーム」作りに、保護者も参加して取り組まなければという思いになりました。
- 学年が上がってからの約8ヵ月は、私にとって子どもと向き合うことがすごく大変でした。情けなく思っています。2月に入り今また一步一步進みはじめた子どもですが、バンブーさんを利用して頂いてなければ私は、間違いを起こしてしまったかもしれません。また、お手数をおかけしてしまうかもしれませんが4月からもよろしく願いいたします。「行きたくない」「休んでもいい？」と聞いてくる時もありますが、こどもはバンブーさん大好きです。
- はじめて利用をしてから1年が経ち、いろいろ不安なこともありましたが、本人にとって、楽しめる場所や安心できる人達が増えて、利用してよかったと思っています。身内がいなかた環境も経験でき、成長につながることも多かったなと思います。
- 事業所は、都賀駅近隣にあり、大変立地は良いかと思いますが、道幅を狭く、尚且つ車の通りも割と多いので、安全面だけは今後も気を付けて頂ければと思います。
- いつも丁寧に対応してくださり、ありがとうございます。子どもが通うのが楽しいと言っています。先生方、どの方も色々と子どものペースに合わせてくれ細かい心遣いを感じます。
- 職員のみなさんがとても明るく元気があって活気のある！！事業所だと思います。バンブーフエスタでの様子を拝見してひしひしと！！伝わってきました。
- 外出や外食は大変だと思いますが、積極的に連れていただき色々な体験や経験をさせていただきとても感謝しております。
- 子どもが「バンブーさん行くの～」と言って利用を楽しみにしているので、今後とも利用を続けさせていただきます。よろしく願いいたします。
- バンブーのスタッフさんは、みな本当に気持ちの良い方ばかりで、細かい配慮も行き届いていて毎回安心して利用させていただいております。積極的に街に出て、市中の人々と関わる機会が多いのは、魅力的です。障害があっても当たり前前に社会の一員として暮らすそんな「理想の社会」実現の先駆者として、これからも一層頑張ってもらいたいと思います。
- 今年度入った職員さんは、この1年でとてもたくましくなりましたね。今後の活躍に期待しています。
- アメプロでもあげていただいたり、様子がよくわかってうれしいです。バンブーさんは、本当に皆さんきめ細やかな対応でいつも助かっています。ありがとうございます。
- 月に一度、OTさんが見て下さることが子どもも私もとても助かりありがたいです。複数の児童発達支援を利用しているのですが、他のところで教えてもらえない視点でご指導くださるので、今まで分からなかった子どもの不便さなどを知り普段の生活や練習に生かすことが出来ます。
- ぶちの職員は、とても親切で困っていること苦手なことを伝えると、それについて考えて下さるので、とてもありがたいです。

- 信頼している職員さんの事務作業が多いのか、なかなか児童発達支援に入ってもらえないのがとても残念です。
- メインで活動に関わっている以外の職員さんは、少しもの足りないなあと思ってしまう部分もあります。
- 先日、お話し会にも参加させていただいたのですが、とても良い会でした。心理士の先生が同席ですごいなあと思いました。他所の事業所より、圧倒的に良いお話し会で、とても考え方を十にすることができました。
- 丁寧な視点・親切な対応、いつも本当にありがたいと思っております。
- バンブークラブの活動、とても魅力的で素晴らしく、バンブーを利用させていただいてから毎年入っていました。しかし、今年度は残念ながら子どもの意見が“参加しない”から変わらず、そちらを尊重して（親としては泣く泣く）入りませんでした。希望を募って下さる時、活動が具体的に分かれれば（旅行先・手段・時期）子どもの想像がつきやすくより興味を持ってくれるのではないかなあと思います。普段の活動にプラスの活動なので職員の皆様のご負担になってしまわないよう願っています。来年度、親としてはぜひバンブークラブに入り、貴重な体験を1つでも多く子どもにさせたいと思っていますが、入るどうかは子どもの気持ち次第なので、あとは「子どもよ頼む」です。
- 生活介護事業所の開所おめでとうございます。というかありがとうございます。バンブーの取り組み、考え方、本当に素敵だなあと思います。日頃の生活の中では支援される側という立場しか感じる事ができないため、迷惑をかけていないかなど必要以上に考えすぎてします自分もいます。でも、こういう子たちにも支え合う力になれることを見つけて下さる場所を作っていただき、本当に素晴らしく感謝の気持ちでいっぱいです。子どもが高校卒業するころにはきっと定員いっぱいに入れませんが、放デイだけではなく、その先の人生もバンブーと関わっていけたら親としては安心できるなあと思っています。中度の障害児（者）も入れる事業所（居場所）もバンブーの中にできたらうれしなあと思います。
- 毎週ぶちに行くことをとても楽しみにしている子ども。ぶちに通い、今までできなかったことが少しずつ出来るようになりました。ここの職員たちは、親でもわからなかった様なことを発見して教えて下さったり、とても子どもをよく見ていてくれます。