

令和3年度の利用者アンケートにご協力いただきまして、ありがとうございました。  
 以下の通り、集計結果を開示いたします。  
 いただいたご意見を真摯に受け止め、今後もより良いサービスの提供に努めて参ります。

利用サービス	小川事業所 生活介護 <回収件数19件>
評価基準	A・・・大変良いと感じ、満足している B・・・完璧とまではいかないものの、おおむね良いと感じる C・・・まだまだ改善点が多いように感じ、今後に期待したい 非・・・非該当であるため、回答なし

1. 利用するサービスについて

質問事項	A	B	C	非
我が子のことを良くみている	12	6	0	1
つばさでの様子を良く伝えてもらえる(様子がわかる)	6	11	1	1
嫌がることなく、楽しく通えている	8	10	0	1
活動内容(プログラム)がしっかりとしている	9	8	0	2
専門指導や個別指導など、希望に沿って受けることができる	6	9	0	4
給食は、味つけ・分量・色どり・栄養バランス・価格等が良い	6	5	1	7
送迎では危険や不安を感じず、安心して利用できている	12	4	0	3
サービスに関する要望等にきめ細やかに対応してくれている	9	8	0	2
事業所都合ではなく、利用者本位のサービス提供をしている	9	10	0	0
個別支援計画は、我が子の実情とニーズに応じた内容である	13	6	0	0
個別支援計画は、適切なサイクルで作成され、控えを受けとっている	14	4	0	1
自由記述欄(ご意見をお聞かせください)				
<p>■送迎の際の座席ですが、うちは興奮すると手を出してしまうこともあるので、(当然考えていただいているとは思いますが)隣に座る利用者さんや職員の方にもお心配りをいただけると安心です。改めてお願いします。</p> <p>■尿失禁したときに、服を洗濯してくれるのでとても助かります。</p> <p>■ペースを合わせ待ってくれるので本当に助かります。</p> <p>■給食は食べたことがないのでわかりません。</p> <p>■給食では栄養バランス、いろどりなども良く見た目にも美味しそうで食欲をそそります。献立大変かとは思いますがよろしくお願いします。</p> <p>■子どもに寄り添い(時間をかけ)ありがたいです。</p> <p>■利用者さんが増えたり、新しい職員の方が入ったりしたときは連絡帳などを通して伝えて欲しいです。</p>				

2. 職員について

質問事項	A	B	C	非
挨拶を欠かさないなど、礼儀正しく対応している	15	3	0	1
言葉づかいが正しく、物腰柔らかで丁寧な言い方をしている	13	5	0	1
明るく元気で、愛想良く笑顔で対応している	12	6	0	1
姿勢・態度・立ち居振る舞いなどが謙虚である	12	6	0	1
身だしなみが整っており、清潔感がある	15	3	0	1
サービスの提供に係る知識や技能を十分に有している	9	6	2	2
親身になって相談にのってもらえている	11	6	0	2
伝えたことや要望したことに即対応してくれている	12	6	6	1
自由記述欄（ご意見をお聞かせください）				
<p>■利用している部署だけでなく、他利用の子どもたちにも声かけをしたり、その子の特性を把握しているのは凄いと感じています。ありがとうございます。</p> <p>■あまり接してないので返答ができません。</p> <p>■大丈夫ですよの声に助かっています。</p> <p>■活動内容が変更になって外出するとき、いつも職員から電話をいただきました。発作などでいつも時間に行けないこともあり、とても嬉しかったです。（数年前のことです。）</p> <p>■利用者さん一人ひとりの特性の情報共有がなされているかどうか、疑問に思ったことがあります。</p>				

3. 建物・環境について

質問事項	A	B	C	非
清掃・環境整備が行き届いており、きれいな環境である	13	6	0	0
建物・敷地内は安全が確保されており、安心できる環境である	14	5	0	0
掲示物などの装飾品は最小限に抑えられている	12	5	0	2
感染症の対策（消毒・除菌・加湿・換気など）が十分に講じられている	13	5	0	1
視覚的にわかりやすい表示の工夫が施されている	12	5	0	2
活動部屋や庭は十分なスペースが確保されている	13	6	0	0
自由記述欄（ご意見をお聞かせください）				
<p>■つばさ内で一緒に活動していないので良くわかりません。</p> <p>■季節の花を植えたり、玄関にも花が添えてあったり、心が和みます。</p> <p>■利用者の方が増え、部屋が少し狭いかなと感じます。</p> <p>■見学に行ったときにきれいで広くて驚きました。道路からの様子と全然違ったので奥の方も広い！</p> <p>■活動部屋は人数によっては狭いように思う。</p> <p>■冬は水道水で手洗い、歯磨きは冷たいのでお湯が出るといいと思います。</p>				

4. 情報提供・管理について

質問事項	A	B	C	非
つばさだより・月案・説明会等を通じ、子育てに関する情報発信がある	13	5	1	0
ほげんだより等を通じ、健康管理・感染症対策に関する情報発信がある	7	9	1	2
個人情報の取り扱いについて、きちんと管理されている	10	7	0	2
開かれた運営で、どんなことをしているかが見える（わかる）	8	9	0	2

## 自由記述欄（ご意見をお聞かせください）

- つばさだよりの活動紹介に載せる写真は利用者を平等に載せてほしい。
- つばさだよりのほけんだよりの情報がない。
- アンケートをとるのはいいと思いますがそのことについて回答がなく残念です。書面でいただけるとありがたいです。  
(なかなかホームページを見ることはないの！)
- アンケートなどは投書箱などを置き、入れてもらう方が本音を書けると思います。
- 今後も開かれた運営であることを望みます。
- 確かめようもないので評価に困ってしまいました。すみません。

## 5. 総合評価について

つばさの「長所」と思う点を教えてください

- 子どもにあった活動を考えてくれるところや、無理にやらせないところ。
- 一人では置いておけないので預かってくれるだけで助かる。
- 職員の方々が明るく元気に接してくれる。
- 明るくハキハキしていて好感がもてますね。
- こちらの立場を考えて通いやすいよう細かく対応してくれる。
- 子どもに合った対応をしてくれたので、通えるようになった。
- 困りごとに対して対応してくれた。
- 職員の方がとても明るく笑顔で接してくれるのでありがたい。
- 本人のできることを伸ばす指導をいただいている。
- スタッフさんからドライバーさんまで一人ひとりがわかってくれてありがたいです。
- 職員が明るく優しい。
- 子どもが楽しく通える環境だと思います。
- 発作があるので職員が少ないと目が届かないのではと不安ですが、職員が多いので安心して預けられる。
- 活動にMTとOTがある。
- 利用者アンケートを通して意見を聞いてくれる。

つばさの「短所」と思う点を教えてください

- 休日、早朝、夕方の利用が難しい点。
- 情報の発信がない。
- 短所ではなく要望なのですが、連絡帳に元気で過ごしていただいただけではなく、こんなところを指導しましたなどを書いてほしい。
- もう少し、病気のこと（内容）や特徴を分かってもらいたいです。  
(でも今は満足が大きいです)
- これはお願いです。職員のみなさんの輪を意識して頂ければ、、、
- お風呂やヘアカットのサービスがあるとみんな助かると思います！！
- 帰りが早い。
- 特にない（3件）

つばさに点数をつけるとしたら何点になりますか

**91.0**点 / 100点

