

利用者調査の結果

福祉サービス種別:放課後等デイサービス

事業所名:パドルダッククラブ

1 調査概要

調査対象者:保護者が子どもの気持ちになって回答
調査方法:郵送アンケート方式
利用者総数(27人)
調査対象者数(27人)
有効回答者数(14人)
利用者総数に対する回答者割合(51.9%)

※回答内容の割合は四捨五入してあるため、合計が100%とならない場合もあります。

2 利用者調査全体のコメント

管理者の経験に裏打ちされた利用児童への対応や支援内容に、多くの保護者が満足しています。
 一方、満足度の高いパドルダッククラブにおいて、「どちらともいえない」という回答もちらほら見られます。
 職員の資質向上において専門的な研修も必要ですが、内部環境全般についての現状の見直しや検討が必要と思います。

3 利用者調査の結果

基本サービスについて

調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
問1	活動は楽しいですか	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答
		13	1	0	0
		92.9%	7.1%	0.0%	0.0%
・「子どもにとって一番楽しい所です」という回答が多く寄せられており、好評です。					
問2	他の人に知られたくないことの秘密を守るなど、約束が守られていますか	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答
		11	2	1	0
		78.6%	14.3%	7.1%	0.0%
・守秘義務等について疑問を感じている回答が寄せられています。個人情報保護法などの周知度・理解度について検討の必要を感じます。					
問3	職員は、丁寧(乱暴な言葉を使ったり、命令したり、呼び捨てにしない)に接してくれますか	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答
		14	0	0	0
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
・職員の優しや・温かさが好評の証しと思われます。					
問4	職員はあなたの決めたことを大切にしてくれますか	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答
		14	0	0	0
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
・保護者の意向に沿った支援がなされていると感じます。					

問 5	職員はみんな同じようにあなたに接してくれますか	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		13	1	0	0
		92.9%	7.1%	0.0%	0.0%
<p>・おおむね好評ですが、隣の芝生は立派に見えることもあります。定期的な面談だけでなく、ガイドラインに沿う保護者アンケートの実施や保護者会などの取り組みの必要を感じます。</p>					
問 6	活動で困ったとき、助けてくれますか	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		14	0	0	0
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
<p>・「子どもが行くのを楽しみにしています」という回答もあり、好評な結果です。</p>					
問 7	あなたの気持ちをわかってくれる(相談できる)職員がいますか	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		14	0	0	0
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
<p>・「子どもも親もパドルダッククラブの職員に出会えてよかった」という回答や感謝の言葉が寄せられており、好評な結果です。</p>					
問 8	困ったことを外の人(第三者委員など)にも相談できますか	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		9	3	2	0
		64.3%	21.4%	14.3%	0.0%
<p>・第三者委員の周知は進んでいるようですので、何らかの形で顔を合わせる機会を作る必要を感じます。</p>					

年間目標について

問 9	あなたの目標や計画について、職員はいっしょに考え、わかりやすく説明してくれましたか	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		11	3	0	0
		78.6%	21.4%	0.0%	0.0%
<p>・計画についての周知・理解は進んでいるようなので、長期目標・短期目標だけでなく、具体的な段階を示すスモールステップを明記することで理解や納得も増すと思われます。</p>					
問 10	あなたの目標や計画は、いつもあなたが納得できるものになっていますか	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		11	3	0	0
		78.6%	21.4%	0.0%	0.0%
<p>・問9と同様。</p>					

ご利用前の情報提供について

問 11	利用する前に、施設での生活やサービス内容など、知りたいことについてわかりやすい説明がありましたか	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		13	1	0	0
		92.9%	7.1%	0.0%	0.0%
・事前説明等が行われている様子ですので、その際に、習得支援する日常生活の基本動作について説明を加えるなどして、家庭とパドルダッククラブとの間で違いがない事の確認は必要と思います。					
問 12	施設のサービスなどの考え方を知る機会（説明、掲示など）がありましたか	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		13	1	0	0
		92.9%	7.1%	0.0%	0.0%
・施設サービスの考え方については説明がなされているようですので、パドルダッククラブの理念や方針が常に保護者と職員の間で違いの無いようにする取り組みは期待したいところです。					
問 13	説明を聞いて、ここに通ってみようと思いましたが	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		14	0	0	0
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
・「医療行為をしてくれる所が無い」という回答もありますが、説明を経てそれぞれが、パドルダッククラブのサービス内容に納得して利用を決めたことが集計結果からも分かります。					

不満や要望への対応について

※ご自身にトラブル等の経験がない場合でも、施設全体の状況からご回答ください。

問 14	あなたは不満や要望を、職員に気軽に話すことができますか	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		11	3	0	0
		78.6%	21.4%	0.0%	0.0%
・ご意見では感謝の言葉が多く上がっているものの、「どちらともいえない」という意見があることについて見直しや検討が必要と思います。					
問 15	職員は不満や要望に対して、きちんと対応してくれていますか	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		12	2	0	0
		85.7%	14.3%	0.0%	0.0%
・好評な結果ですが、設備面での不安や心配の回答も寄せられていますので、今後の対応が期待されます。					