

### 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:アイビス

#### 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(28人)
調査対象者数(28人) ※回答内容の割合は四捨五入してあるため、
有効回答者数(12人) 合計が100%とならない場合もあります。
利用者総数に対する回答者割合(42.9%)

#### 2 利用者調査全体のコメント

保護者の思いや職員の接遇については満足度が高い結果となっています。しかし、第三者委員についての回答結果は理解している方が半数であり、その周知度を上げたり、別のバイパスを含めて、定期的に伝える取り組みなどは期待したいところです。

#### 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
		11	1	0	0
		91.7%	8.3%	0.0%	0.0%
・概ね好評ですが、「スポーツなどの運動をしていただきたい」という回答もあります。支援サービス全体がバランスよく計画・日課に組み込まれて実施されているか、関係職員の日々の振り返りを含めて見直し・検討の必要があると思います。					
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
		9	2	0	1
		75.0%	16.7%	0.0%	8.3%
・「どちらともいえない」という回答があることについて、現状の見直しや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
		12	0	0	0
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
・好評な結果となっています。					
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
		12	0	0	0
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
・好評な結果ですが、次回の利用日につながる日々の振り返りが続くことを期待します。					

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
		9	3	0	0
		75.0%	25.0%	0.0%	0.0%
・「どちらともいえない」という回答があることについて、現状の見直しや検討の必要を感じます。					
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
		11	1	0	0
		91.7%	8.3%	0.0%	0.0%
・「どちらともいえない」という回答があることについて、連絡帳の記載内容や保護者とアイビスとの情報共有について、現状の見直しや検討の必要を感じます。					
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
		11	1	0	0
		91.7%	8.3%	0.0%	0.0%
・概ね職員を信頼している様子で、「急に心配になった時でも相談できる」「家族が心配する前に、事前に職員から話がある」という回答も寄せられています。					
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
		6	4	0	2
		50.0%	33.3%	0.0%	16.7%
・「どちらともいえない」という回答があることについて、現状の見直しや検討の必要を感じます。					

#### 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
		10	1	1	0
		83.3%	8.3%	8.3%	0.0%
・一人ひとりの児童の計画を保護者にわかりやすく説明している様子が窺えますが、「いいえ」という回答があることに、現状の説明方法について検討が期待されます。					
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
		8	2	1	1
		66.7%	16.7%	8.3%	8.3%
・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。					

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
		7	3	0	2
		58.3%	25.0%	0.0%	16.7%
・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、家庭とアイビス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
		7	2	1	2
		58.3%	16.7%	8.3%	16.7%
・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、アイビス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
		9	1	0	2
		75.0%	8.3%	0.0%	16.7%
・概ね好評ですが、問11、問12についての検討も必要でしょう。					

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
		8	3	0	1
		66.7%	25.0%	0.0%	8.3%
・「どちらともいえない」という回答があることについて、現状の見直しや検討の必要を感じます。					
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
		10	1	0	1
		83.3%	8.3%	0.0%	8.3%
・「どちらともいえない」という回答があることについて、現状の見直しや検討の必要を感じます。					