

利用者調査の結果

福祉サービス種別: 児童発達支援・放課後等デイサービス

事業所名(施設名): エコール親愛

1 調査概要

調査対象者	利用者本人		
調査方法	利用者調査票		
利用者総数(人)	18人	利用者アンケートの記入をお願いし、 直接の聞き取りは行いませんでした。	
調査対象者数(人)	18人		
有効回答者数(人)	18人		
利用者総数に対する回答者割合(%)	100%		

2 利用者調査全体のコメント

ほとんどの利用者は、当施設の支援や職員の対応に満足していますが、一部の利用者は満足しているとは言えないようです。
すべての利用者に対して満足する支援内容や、職員対応を行うことは難しいと思われませんが、より多くの利用者に満足していただけるよう、今後も、利用者アンケートなどの結果を活かし、支援の向上を目指すことを期待します。また、利用年数の長い利用者が多いことから、地域の子どもの受け入れ場所として、信頼されていることが伺えます。

3 利用者調査の結果

調査項目 コメント	実数			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当(あて はまらない)
問1 活動は楽しいですか	16人 89%	2人 11%	0人 0%	0人 0%
概ね、楽しいと感じているようです。「いいえ」という方がいないということは素晴らしいことだと思います。				
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	13人 76%	2人 12%	0人 0%	2人 12%
13人の方は「はい」と答えています。4人の方はそうではないと感じているようです。今後検討されることを希望します。				
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	18人 100%	0人 0%	0人 0%	0人 0%
丁寧な言葉使いや対応をされていることが伺えます。				
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	17人 94%	1人 6%	0人 0%	0人 0%
概ね、対応できていると思います。今後も、より一層努力されることを希望します。				
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	16人 89%	2人 11%	0人 0%	0人 0%
概ね、対応できていると思います。今後も、ひとりでも多くの方に満足していただける支援を希望します。				
問6 活動で困ったとき、助けてくれますか	18人 100%	0人 0%	0人 0%	0人 0%
全員が「はい」と答えていることは素晴らしいと思います。				
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	14人 78%	4人 22%	0人 0%	0人 0%
全員が「はい」というのは難しいと思いますが、4人の方についても、「相談できる職員がいる」と答えられるようになると良いと思います。				

調査項目		実数					
コメント		はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当(あて はまらない)		
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	10人 59%	3人 17%	4人 24%	0人 0%		
困ったことを外の人に相談することについては、課題があるようです。相談しやすい環境づくりを希望します。							
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	13人 72%	5人 28%	0人 0%	0人 0%		
どちらとも言えないと答えた5人の方に対しては、目標や計画について、わかりやすい説明を行うことを希望します。							
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	12人 67%	6人 33%	0人 0%	0人 0%		
問い9と同様、わかりやすい説明と、納得していただいているかの確認が求められます。							
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	14人 78%	4人 22%	0人 0%	0人 0%		
4人の方について、わかりやすい説明ができているかについては、見直しの必要があるように思います。							
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	11人 61%	7人 39%	0人 0%	0人 0%		
どちらとも言えないと答えた7人の方について、見直しの必要があるように思います。							
問13	説明を聞いて、ここに通ってみようと思いましたが	13人 76%	4人 24%	0人 0%	0人 0%		
多くの方が、通ってみたいと思えるような、わかりやすい説明ができるよう工夫等の余地があると思います。							
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	14人 78%	4人 22%	0人 0%	0人 0%		
全員が「はい」というのは難しいと思いますが、4人の方についても、気軽に話ができる環境作りができると良いと思います。							
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	16人 89%	2人 11%	0人 0%	0人 0%		
概ね対応できていると思いますが、2人の方についても、「はい」と言っていただけの対応ができると良いと思います。							
		大変満足	満足	どちらとも いえない	不満	大変不満	無回答
総合評価 #REF!		11人 61%	6人 33%	1人 6%	0人 0%	0人 0%	0人 0%

日頃お感じになっている施設に対するご意見・ご要望、ご自由にお書き下さい。

○子供の気持ちに沿った支援をしてくださり、本人も楽しんで通所できております。家族も安心してお任せしています。ありがとうございます。
 ○いつも適切な対応をしてくれてありがとうございます。楽しく通えて、お友達など増えてうれしいです。
 ○一人ひとりに寄り添って、サービスのニーズに応えていただいています。
 ○コロナ禍では、できる活動を探って楽しませていただきました。いろいろな経験が今につながっています。
 ○今は祖母がいるので、休み中の引き渡し等ができますが、この先のことを考えると、10時開所(長期休み)のところ、もう少し早めてもらえたらうれしいと思います。状況(職員体制や労働時間)にもかかわるところですので対応が難しいかとは思っています。

今回の調査についてお気づきになった点など、ご自由にお書き下さい。