

利用者調査の結果

福祉サービス種別 障がい児支援施設
事業所名（施設名） にじいろキッズらいふ
（保育所等訪問支援）

1 調査概要

調査対象者	利用者本人		
調査方法	アンケート方式	* 利用者へのご案内で手順、記入方法などを説明。	
利用者総数（人）	20人		
調査対象者数（人）	20人		
有効回答者数（人）	14人		
利用者総数に対する回答者割合（%）	70.0 %		

2 利用者調査全体のコメント

・調査票の記入者は「母」とする方が回答者全体の92.9%であった。いただいた回答の中で、事業所を利用する子どもさんの年齢として多いのは「3～4歳未満」と「4～5歳未満」ならびに「5～6歳未満」がそれぞれ21.4%で、「6歳以上」が35.7%となっている。また、子どもさんの利用期間は「1年未満」が50.0%、「1～2年未満」が21.4%、「2～3年未満」が14.3%、「3～4年未満」と「5～6年未満」がそれぞれ7.1%等となっている。

・「現在利用している施設のサービスを総合的に見て、どの程度満足していますか」という総合的な問に対しての感想では、「大変満足」と「満足」とする方の合計が93%と満足度はかなり高い。「支援の内容に関してはとても満足している」「ありがたいです」「これからも宜しくお願い致します」等の声が寄せられている。

・満足度が高い項目として「お子さんが利用している訪問支援サービスについて訪問支援員は、支援の内容に加え、保育園等での子どもの姿及び周りの子どもやスタッフの関わりの様子を丁寧に伝えてくれますか」「訪問支援員は、お子さんや家族のプライバシーを守っていますか」「訪問支援員は、お子さんや家族のことを気づかってくれていますか」「訪問支援員は、要望したことなどに対応してくれていますか」「事業所や訪問支援員は保育園と共同し、生活に関する情報提供・相談・助言などをしてくれますか」「訪問支援員の支援を受けるようになって、お子さんの保育園や学校などでの様子は変わりましたか」「事業所では支援計画をつくる時、お子さんの状況や、お子さんや家族の要望をよく理解してくれましたか」「利用計画について、事業所から十分な説明がありましたか」「サービスを利用する際の情報（公開情報）は入手しやすかったですか」「この事業所を利用することを決める前に、サービス内容や利用方法についての説明は十分ありましたか」「契約の際、内容について十分説明がありましたか」という11項目が上げられる。当事業所として法人の基本的視点に盛られている「私たちは、地域やその他の関係機関と連携し、より充実したサービスが受けられるよう努めます」、また、目指す「早期発見・早期支援」「身近で療育や支援のできる体制」「保健・医療・教育・福祉の連携」「家族支援」等を実践し、更に、障がいのある子どもたちの地域社会への参加・包容（インクルージョン）を推進するために保育所等との連携を密にし、保育や教育の効果を最大限に引き出そうとしている。

3 利用者調査の結果

＜訪問支援員の対応についてお聞きします＞

（注）回答の実数の合計が14人に満たない項目には無回答という方がいます。

調 査 項 目	実 数 （人）			
コ メ ン ト	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
問 1 お子さんが利用している訪問支援サービスについて訪問支援員は、支援の内容に加え、保育園等での子どもの姿及び周りの子どもやスタッフの関わりの様子を丁寧に伝えてくれますか	14	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・回答を頂いたほとんどの方が「支援の内容に加え、保育園等での子どもの姿及び周りの子どもやスタッフの関わりの様子を丁寧に伝えてくれる」としている。この項目について「園での様子を細かく伝えて下さり、助かっています。また、園の先生にも子供が何を困っているか、手伝いの必要のないことを伝えて下さり、ありがたいです。これからも宜しくお願い致します」との満足の声が寄せられている。				
問 2 訪問支援員は、誰でも丁寧に接してくれていますか	12	2	0	0
	86%	14%	0%	0%
・こちらの項目にはついては回答をいただいた方の86%の方が「丁寧に接してくれる」としている。「いつも丁寧に対応していただき感謝しています。ありがとうございます」との声が上がっている。また、満足しつつ「連絡が不十分だなと感じることはありますが、どの先生も子供に親身に接していて、支援の内容に関してはとても満足しています。知識のある方が多く、困っていることに対する相談にもたくさんのご意見をいただけます」との声も寄せられている。一方、「人間なので合う合わないがあると思います。家族に寄り添うという面では感じられません。共感まではいかないにしろ、それぞれの家庭の理解はしてほしいです」との要望が上がっている。				
問 3 訪問支援員は、お子さんや家族のプライバシーを守っていますか	14	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・ほとんどの方が「プライバシーを守っている」としている。この項目について意見・要望などは頂いていない。				

調査項目	実数 (人)			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
問4 訪問支援員は、お子さんや家族のことを気づかってくれていますか	14	0	0	
	100%	0%	0%	
・回答を頂いたほとんどの方が「気づかってくれる」としている。「サービスを利用していることで私自身1人で思い詰めることなく親子共々助けてもらっています」との満足の声寄せられている。				
問5 訪問支援員は、要望したことなどに対応してくれていますか	14	0	0	
	100%	0%	0%	
・こちらの項目についても回答を頂いたほとんどの方が「対応してくれている」としている。この項目についても意見・要望などは頂いていない。				
問6 訪問支援員との連絡は十分できていますか	10	3	0	1
	71%	21%	0%	7%
・こちらの項目にはついては回答をいただいた方の71%の方が「連絡は十分できている」としている。「訪問した日のことを詳しく話してくれます」「現在、園訪問を利用していただいておりますが、よく見ていただき報告いただいていると感じます。ありがとうございます」等、満足の声が上がっている。満足しつつも「とても親身になって話を聞いてくれるが、忙しさが伝わってくるので気軽に相談するのは遠慮してしまう」との支援員への配慮の言葉も寄せられている。				
問7 事業所や訪問支援員は保育園と共同し、生活に関する情報提供・相談・助言などをしてくれますか	13	1	0	
	93%	7%	0%	
・こちらの項目にはついては回答をいただいた方の93%の方が「情報提供・相談・助言などをしてくれる」としている。「学校とも良く連絡は取れているが、事業所を利用して学校訪問をしていただき、授業の様子や友人関係を見てもらい様子を伝えてもらいとても安心します。子供本人の説明と違うところもあり、学校訪問の説明を聞いて納得できることがたくさんあります」との声が上がっている。「どちらともいえない」とする方から意見・要望などは頂いていない。				

《訪問支援についてお聞きします》

問8 訪問支援員の支援を受けるようになって、お子さんの保育園や学校などでの様子は変わりましたか	13	1	0	
	93%	7%	0%	
・こちらの項目については回答を頂いた93%の方が「お子さんの保育園や学校などでの様子が変わった」としている。この項目について意見・要望などは頂いていない。				

《家族支援についてお聞きします》

問9 障がい児を抱える家族の精神面を支えるようなサポートがありますか(相談、共感、理解促進、情報提供等)	12	1	1	
	86%	7%	7%	
・回答を頂いた86%の方が「精神面を支えるようなサポートがある」としている。「どちらともいえない」「いいえ」とする方からの意見・要望などは頂いていない。				

《利用計画についてお聞きします》

問10 事業所では支援計画をつくる時、お子さんの状況や、お子さんや家族の要望をよく理解してくれましたか	14	0	0	
	100%	0%	0%	
・回答を頂いたほとんどの方が「要望をよく理解してくれた」としている。この項目についても意見・要望などは頂いていない。				

調査項目	実数 (人)			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
問11 利用計画について、事業所から十分な説明がありましたか	14	0	0	
	100%	0%	0%	
・こちらの項目についても回答を頂いたほとんどの方が「事業所から十分な説明があった」としている。この項目についても意見・要望などは頂いていない。				

《サービス利用前および開始時についてお聞きします》

◆過去1年以内にこの事業所を利用しましたか。
1. はい 2. いいえ → 問15へ
↓

調査項目	実数 (人)			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
問12 サービスを利用する際の情報(公開情報)は入手しやすかったですか	12	0	0	
	100%	0%	0%	
・「過去1年以内にこの事業所を利用始めた」と回答した方への設問であるが、回答をいただいたほとんどの方が「情報(公開情報)は入手しやすかった」としている。				
問13 この事業所を利用することを決める前に、サービス内容や利用方法についての説明は十分ありましたか	12	0	0	
	100%	0%	0%	
・同じく「過去1年以内にこの事業所を利用始めた」と回答した方への設問であるが、回答をいただいたほとんどの方が「利用することを決める前に、サービス内容や利用方法についての説明が十分にあった」としている。				
◆契約の時その場にいましたか。 1. はい 2. いいえ → 問15へ ↓				
問14 契約の際、内容について十分説明がありましたか	12	0	0	
	100%	0%	0%	
・こちらの項目については回答を頂いた方の殆どが「契約の際、内容について十分説明があった」としている。この項目について意見・要望などは頂いていない。				

《要望等への対応についてお聞きします》

*ご自身にトラブル等の経験がない場合でも、事業所の状況からご回答ください。

問15 サービスについて、苦情や要望を事業所に気軽に言うことができますか	8	5	0	
	62%	38%	0%	
・こちらの項目については回答を頂いた方の62%が「苦情や要望を事業所に気軽に言うことができる」としている。「どちらともえない」とする方も38%いるが意見・要望などは上がっていない。				
問16 事業所は、苦情や要望をよく聞いて対応してくれていますか	9	4	0	
	69%	31%	0%	
・こちらの項目については回答を頂いた方の69%が「苦情や要望をよく聞いて対応してくれている」としている。この項目についても「どちらともえない」とする方が31%いるが意見・要望などはいただいている。				