

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
（児童発達支援）

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）	58人		
調査対象者数（人）	58人		
有効回答者数（人）	31人		
利用者総数に対する回答者割合（%）	53.4 %		

2 利用者調査全体のコメント

	<p>▪ 調査票の記入者は「母」とする方が回答者全体の90.3%であった。いただいた回答の中で、当センター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」で35.4%、次いで「4～5歳未満」が16.1%、「2～3歳未満」と「5～6歳未満」がそれぞれ12.9%となっている。また、子どもさんの在籍期間は「1年未満」が32.2%、「1～2年未満」が29.0%、「2～3年未満」が16.1%、「3～4年未満」と「4～5年未満」がそれぞれ6.5%等となっている。回答を頂いた子どもさんの療育手帳の区分はA1の方が4名（12.9%）、B1の方が4名（12.9%）、B2の方が8名（25.8%）、手帳なしという方が10名（32.3%）という状況であった。</p> <p>▪ 「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」とする保護者の合計が94%と満足度はかなり高い。「日々感謝しております」「とても感謝しております」「いつもありがとうございます」「感謝しかありません」等の声が寄せられている。</p> <p>▪ 満足度が高い項目として「お子さんにあった食事方法（食事時間、食器・用具、食べやすい工夫、介助方法等）」になっていますか」「運動遊びを通して、運動発達の促進や健康の維持・促進が十分に行なわれていると思いますか」「お子さんの発達に合わせた豊かな感性を育む活動・遊び等が行なわれていますか」「他の人に知られたくないことの秘密を守るなど、プライバシーが守られていますか」「緊急時（災害・病気・ケガなど）への対応は十分ですか」「職員は、お子さんに丁寧（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」「お子さんの気持ちをわかってくれる（相談できる）職員がいますか」「施設には、のびのびできる雰囲気がありますか」「施設ではお子さんの意思が尊重されていますか」「日課や行事予定等が分かるようになっていきますか」「お子さんの成長ぶりや目標について、十分な情報提供・説明がありますか」「お子さんが施設でどのような生活を送っているのかについて、施設から十分な情報提供がありますか」「家族は施設を随時見学することができますか」「進路を考えると、職員は適切な情報を提供し、また親身になって相談に乗ってくれますか」「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）」「お子さん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」「施設の役割やサービスなどの考え方を知る機会がありましたか」「説明を聞いて、施設を利用してみようと思いましたが」「家族が不満や要望を職員に言いやすい雰囲気がありますか」「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」という20項目が上げられる。当センターとして目指す「早期発見・早期支援」「ライフ・ステージに応じた支援」「身近で療育や支援のできる体制」「家族支援」等について職員が熱意と誠意をもって実践しており、保護者との信頼関係が醸成されていることが窺える。</p>		
--	---	--	--

3 利用者調査の結果

＜基本的なサービスについて＞

（注）回答の実数の合計が30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	お子さんにあった食事方法（食事時間、食器・用具、食べやすい工夫、介助方法等）になっていますか	29	1	0	0
		97%	3%	0%	0%
	・回答を頂いたほとんどの方が食事方法について「あっている」としている。この項目について意見・要望などは上がっていない。				
問2	運動遊びを通して、運動発達の促進や健康の維持・促進が十分に行なわれていると思いますか	31	0	0	0
		100%	0%	0%	0%
	・この項目についてもほとんどの方が「十分に行なわれている」と満足度は高い。「通ってからと子どもが変わり、鉄棒ができるようになったり成長がすごいです」「色々なことができるようになっていく子供の成長を感じられ、日々感謝しております」などの声が上がっている。				
問3	お子さんの発達に合わせた豊かな感性を育む活動・遊び等が行なわれていますか	30	1	0	0
		97%	3%	0%	0%
	・この項目についてもほとんどの方が「行なわれている」としている。「子供の小さな成長も一緒に喜んでいただいたり、親より真剣にできることを増やす努力をしてもらってとてもありがたいです」「子供の成長発達のために、将来1つでも自分でできることが増えるように、根拠に基づいた方法でケアをしていくように感じています」「子供も毎日楽しそうに過ごしています」「にじいろキッズらいふに通っているおかげで、本人の発達に関すること全てを支援してもらい、家族で信頼を寄せています」等、満足の声が寄せられている。				

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 他の人に知られたくないことの秘密を守るなど、プライバシーが守られていますか	28	3	0	0
	90%	10%	0%	0%
・回答を頂いたうちの90%の方が「プライバシーが守られている」としている。「どちらともいえない」とする方も含め、この項目について意見・要望などは頂いていない。				
問 5 (更衣や排泄などで)お子さんが恥ずかしい思いをしないような配慮がありますか	25	1	0	4
	83%	3%	0%	13%
・回答を頂いたうちの83%の方が「配慮がされている」としている。この項目についても「どちらともいえない」とする方を含め、意見・要望などは頂いていない。				
問 6 緊急時(災害・病気・ケガなど)への対応は十分ですか	29	0	0	2
	94%	0%	0%	6%
・こちらの項目にはについては回答をいただいた方の94%の方が「緊急時への対応が十分である」としている。「わからない」とする方もいるが、この項目について具体的な意見・要望などは上がっていない。				
問 7 職員は、お子さんに丁寧(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	31	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・この項目についてもほとんどのの方が「丁寧に接してくれる」としている。「毎日丁寧に説明してくれます」「子供のことをとてもよく見て下さり、感謝しています」「1日1日を大切に子供と過ごして下さいのことがよく分かり、安心して預けています。先生方の丁寧で熱意のある姿から、自分ももっと子供にこういうことをしてあげたいという気持ちや、毎日頑張れる気持ちになれることに感謝でいっぱいです」「1人1人を丁寧に見ていただいて、親としてとても感謝しております」等、多くの声が寄せられている。				
問 8 職員はみんな同じようにお子さんに接してくれますか(人によって言うことが違うということはありませんか)	27	3	1	0
	87%	10%	3%	0%
・こちらの項目にはについては回答をいただいた方のうちの87%の方が「同じように接してくれる」としている。「先生方、職員の皆様には子供の様子を理解し親身になって関わって下さっていると感じています。特に担任の先生に対しては、子供が信頼を寄せていると感じています。親としても安心して通園することができています」「子供がにじいろキッズらいるに行くといつも安心します。先生も優しいです。いつもありがとうございます」「たくさんの先生方に関わっていただくことで本人の成長にとっても繋がっています。先生方も非常に熱心にご指導下さり、連携をしっかりと取りながら運営して下さい」「いつも先生たちに明るく声を掛けていただき感謝しています。担任の先生が大好きで、にじいろが休みの日は「えー」と言っています」「担任の先生が愛情を持って子供に接してくれ、家族に対しても親身になって話を聞いてくれます」等の満足の声が聞かれている。一方、「先生によって技量の差を感じる。去年の先生はベテランだったが今年の先生は新人の先生なので不安を感じる」ことが多い。とても良く見ていただいているが、新人の先生へのサポートを法人としてどう対応されているのか気になります(職員の配置や1人当たりの見る人数など)。障害がある子供たちで特別なサポートが必要になる子供たちなので新人の先生に任せるには不安があります」との声が上がっている。				
問 9 お子さんの気持ちをわかってくれる(相談できる)職員がいますか	30	1	0	0
	97%	3%	0%	0%
・ほとんどの保護者が「気持ちをわかってくれる職員がいる」と回答している。「どちらともいえない」とする方を含め、この項目について具体的な意見・要望は上がっていない。				

◀施設の雰囲気について▶

問 10 施設には、のびのびできる雰囲気がありますか	31	0	0	
	100%	0%	0%	
・この項目についてもほとんどのの方が「のびのびできる雰囲気がある」としている。「いつも明るい雰囲気の中で様々な活動を通して色々な経験をする事ができ、子供の成長する姿を見られることが嬉しいです」「細かな所まで、良く見て下さる職員さんが多いので子供ものびのびと過ごさせてもらっていると感じます」「通い始めたばかりだが、療育を行うための環境が整っている(人・物どちらも)と感じる」等の満足の声が寄せられている。				
問 11 施設ではお子さんの意思が尊重されていますか	30	0	1	0
	97%	0%	3%	0%
・ほとんどの保護者が「意思が尊重されている」と回答している。「施設での活動についても子供の気持ちを尊重しながら、楽しく参加できるように工夫して下さい」と感じています」との声が聞かれている。「いいえ」とする方がいるが、具体的な意見・要望は上がっていない。				

《利用中の情報提供について》

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12	日課や行事予定等が分かるようになっていますか	31	0	0	/
		100%	0%	0%	
・回答を頂いたほとんどの方が日課や行事予定等について「分かるようになっている」としている。「コロナ禍でなかなか行事など子供たちの成長を感じる場面は減ってしまいましたが、安心安全で楽しく子供たちが過ごせる場所を作っていただいて感謝しかありません」との声が聞かれている。					
問13	お子さんの成長ぶりや目標について、十分な情報提供・説明がありますか	31	0	0	/
		100%	0%	0%	
・この項目についてもほとんどの方が成長ぶりや目標について「十分な情報提供・説明がある」としている。この項目についても意見・要望などは上がっていない。					
問14	お子さんが施設でどのような生活を送っているのかについて、施設から十分な情報提供がありますか	31	0	0	/
		100%	0%	0%	
・この項目についてもほとんどの方がどのような生活を送っているのかについて「十分な情報提供がある」としている。この項目についても意見・要望などは上がっていない。					
問15	家族は施設を随時見学することができますか	28	2	1	/
		90%	6%	3%	
・こちらの項目については回答をいただいたうちの90%の方が「随時見学することができる」としている。「どちらともいえない」とする方もいるが、具体的な意見・要望などは上がっていない。					
問16	進路を考えるときに、職員は適切な情報を提供し、また親身になって相談に乗ってくれますか	29	2	0	/
		94%	6%	0%	
・こちらの項目についても回答をいただいたうちの94%の方が「随時見学することができる」としている。「どちらともいえない」とする方もいるが、この項目についても具体的な意見・要望などは上がっていない。					

《家族支援について》

問17	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)	26	3	0	/
		90%	10%	0%	
・こちらの項目については回答をいただいたうちの90%の方が「サポートがある」としている。「子供との日々の生活における悩み事を相談すると、いつも親身になって対応していただきとても感謝しています」スタッフの方が知識や経験が豊富で、困っていることや疑問など些細な相談でも親身になって適切なアドバイスをしてくれるので、日々の生活で深刻な状況になることがない。困ったことがあってもその都度解決していきける」「日ごろの悩みも先生からすぐにアドバイスをいただける、先生方の専門性にも満足しています」との声が寄せられている。「どちらともいえない」とする方もいるが、具体的な意見・要望などは上がっていない。					
問18	保護者同士の交流の機会は十分にありますか	11	15	5	/
		35%	48%	16%	
・こちらの項目については回答をいただいたうち、「どちらともいえない」と「いいえ」とする方の合計が64%と、新型コロナウイルスの影響により保護者同士の交流の機会について自粛傾向にあることが窺える。この項目について具体的な意見・要望などは上がっていない。					

