

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
（放課後等デイサービス）

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）	43人		
調査対象者数（人）	43人		
有効回答者数（人）	22人		
利用者総数に対する回答者割合（%）	51.82%		

2 利用者調査全体のコメント

▪ 回答していただいた利用者の年齢で多いのは「12歳」と「13歳」でそれぞれ3名(13.6%)ずつで、次いで「7歳」「10歳」「11歳」「14歳」がそれぞれ2名(9.1%)ずつとなっている。また、利用者の通所在籍期間については「7年」という方が4名(18.2%)と最も多く、その前後の「6年」「8年」という方が数名となっている。頂いた回答者のうちの療育手帳の区分はA1の方が16名(72.7%)、B1とB2、手帳なしという方がそれぞれ1名(4.5%)状況であった。また、身体障害者手帳に記載された障がいの程度は1級の方が11名(50%)、2級の方が3名(13.6%)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、「とてもよい」と「ややよい」とする利用者の合計が100%と満足度はかなり高い。「素晴らしい施設に通い続けたい」「素晴らしい事業所であると思っています」等の声が寄せられている。

▪ 満足度が高い項目として「活動(かっどう)は楽(たの)しいですか」「他(た)の人(ひと)に知(し)られたくないことの秘密(ひみつ)を守(まも)るなど、約束(やくそく)が守(まも)られていますか」「職員(しょくいん)は、丁寧(ていねい)（乱暴(らんぼう)な言葉(ことば)を使(つか)ったり、命令(めいれい)したり、呼(よ)び捨(す)てにしない)に接(せつ)してくれますか」「あなたの目標(もくひょう)や計画(けいかく)について、職員(しょくいん)はいっしょに考(かん)がえわかりやすく説明(せつめい)してくれましたか」「利用(りよう)する前(まえ)に、施設(しせつ)での生活(せいかつ)やサービス内容(ないよう)など、知(し)りたいことについてわかりやすい説明(せつめい)がありましたか」「説明(せつめい)を聞(き)いて、ここに通(かよ)ってみようと思(おも)いましたか」という6項目が上げられる。運営する法人の基本理念にある「利用者様本位のニーズに合った福祉サービスの提供に努めます」及び基本的視点として掲げている「私たちは、利用者や家族の声を大切に、利用者と同様な立場で信頼関係を築きます」などを基に、保護者とも連携しつつ、利用者一人ひとりが好きな活動を続けそれが利用者の自立に繋がるように全職員が親身になってまた熱意をもって支援に取り組んでいることが窺える。

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22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)			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
問 1 活動(かっどう)は楽(たの)しいですか	21	1	0	/
	95%	5%	0%	/
・この項目については95%の方が「楽しい」としている。「肢体不自由児が快適に過ごせる施設は限られています。いつも楽しく色々な活動をしていただいています」との満足の声が寄せられている。「どちらともいえない」とする方からの意見・要望は上がっていない。				
問 2 他(た)の人(ひと)に知(し)られたくないことの秘密(ひみつ)を守(まも)るなど、約束(やくそく)が守(まも)られていますか	17	0	1	/
	94%	0%	6%	/
・この項目については94%の方が「約束が守られている」としている。「いいえ」とする方からの意見・要望は上がっていない。				
問 3 職員(しょくいん)は、丁寧(ていねい)（乱暴(らんぼう)な言葉(ことば)を使(つか)ったり、命令(めいれい)したり、呼(よ)び捨(す)てにしない)に接(せつ)してくれますか	19	0	2	/
	90%	0%	10%	/
・この項目についても90%の方が「丁寧に接してくれている」としている。「対応などは特に問題ないと思います。子供も嫌がることもなく行けています」「親切、親身なスタッフさんは大勢いらっしゃるの、素晴らしい事業所であると思っています」等の声が聞かれている。「いいえ」とする方がいるが、意見・要望は上がっていない。				

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4 職員(しょくいん)はあなたの決(き)めたことを大切(たいせつ)にしてくれますか	17	4	0	/
	81%	19%	0%	
・この項目については81%の方が「自分の決めたことを大切にしてくれる」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・要望は上がっていない。				
問5 職員(しょくいん)はみんな同(おな)じようにあなたに接(せつ)してくれますか	17	5	0	/
	77%	23%	0%	
・この項目については77%の方が「みんな同様に接してくれている」としている。「どちらともいえない」とする方から「にじいろキッズらいふさんは、複数の事業所(同事業体)が統合してできたものです。利用者さんもスタッフさんも多数おり、それぞれの部門ごとに独立した内容で支援サービスを組まれ、提供して下さっています。ただ、大所帯ということもあって、スタッフさんの入れ替わりも多く、情報の共有や引継ぎ等が(サービス提供レベルのバラつきも散見されることから)きちんと行われているのか不安に思う場合があります。正職員さん、パートさん、立場の違いはあろうかと思いますが、事業所各部門でチーム一丸となって、ほぼ同じ意識(支援サービスのクオリティ)の共有をお願いしたいと思います」と、長文の意見・要望が聞かれています。				
問6 活動(かつどう)で困(こま)ったとき、助(たす)けてくれますか	17	3	0	/
	85%	15%	0%	
・この項目については85%の方が「困ったときに助けてくれる」としている。「どちらともいえない」とする方から「土曜日に利用しているが、利用したいと思っていた日が休園日になっていることがあり、不便さを感じています(医ケアがあるため土曜日をメインに利用している)」との意見や「希望した日が全て利用できると良いのですが(土日、祝日など)」との要望などが寄せられている。				
問7 あなたの気持(きもち)をわかってくれる(相談(そうだん)できる)職員(しょくいん)がいますか	18	4	0	/
	82%	18%	0%	
・この項目については82%の方が「わかってくれる職員がいる」としている。「どちらともいえない」とする方からの意見・要望は上がっていない。				
問8 困(こま)ったことを外(そと)の人(ひと)(第三者(だいさんしゃ)委員(いいん)など)にも相談(そうだん)できますか	11	5	5	/
	52%	24%	24%	
・この項目については52%の方が「困ったことを外の人にも相談できる」としている。「どちらともいえない」「いいえ」とする方の合計が48%となっているが、特に第三者委員の存在や相談方法について知らない方が多いのではないと思われる。				

《年間(ねんかん)目標(もくひょう)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9 あなたの目標(もくひょう)や計画(けいかく)について、職員(しょくいん)はいっしょに考(かん)がえわかりやすく説明(せつめい)してくれましたか	21	1	0	/
	95%	5%	0%	
・この項目については95%の方が「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た」としている。「書面では出しているとは思いますが、スタッフの方が変わる時(特に4月の新年度)は紹介して頂きたい」との要望が上がっている。				
問10 あなたの目標(もくひょう)や計画(けいかく)は、いつもあなたが納得(なっとく)できるものになっていますか	18	4	0	/
	82%	18%	0%	
・この項目については82%の方が「目標や計画は納得できるものになっている」としている。「放デイは選べるほど施設がないため、競争の原理が働かない。よって状況改善のスピードが遅くなる。アンケートに『どちらともいえない』『いいえ』がついたとしても仕方がないかと感じている。車椅子の座り方、ケアの手技等、介護の基本がスタッフによりまちまちであり、利用当初の申し送り内容が少しずつずれてしまうのが、預けていて不安な点。専門員がいたとしてもスタッフ化して、人材が生かされていない。ケアの専門家目線のチェック等は期待できない。親がしっかりすることが必要。医ケア法への対応、施行後の施設の考え方を知りたい。また、新しく福祉の法改正等あった時にはスタッフに施設長から周知してほしい。スタッフの方に『知らなかった』と言われるのがっかりする」との長文の意見と要望が寄せられている。				

《ご利用前(りようまえ)の情報(じょうほう)提供(ていきょう)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11	利用(りよう)する前(まえ)に、施設(しせつ)での生活(せいかつ)やサービス内容(ないよう)など、知(し)りたいことについてわかりやすい説明(せつめい)がありましたか	20	1	0	
		95%	5%	0%	
・この項目については95%の方が「利用する前に、知りたいことについてわかりやすい説明があった」としている。「どちらともいえない」とする方からの意見・要望は上がっていない					
問12	施設(しせつ)のサービスなどの考(かん)がえ方(かた)を知(し)る機会(きかい)(説明(せつめい)、掲示(けいじ)など)がありましたか	18	3	1	
		82%	14%	5%	
・この項目については95%の方が「施設のサービスなどの考え方を知る機会、説明、掲示があった」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・要望は上がっていない。					
問13	説明(せつめい)を聞(き)いて、ここに通(か)よってみようと思(おも)いましたか	20	2	0	
		91%	9%	0%	
・91%の方が「説明を聞いて、ここに通ってみようと思った」としている。「どちらともいえない」とする方からの意見・要望は聞かれていない。					

《不満(ふまん)や要望(ようぼう)への対応(たいおう)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14	あなたは不満(ふまん)や要望(ようぼう)を職員(しょくいん)に気軽(きがる)に話(はな)すことができますか	12	9	1	
		55%	41%	5%	
・この項目については55%の方が「不満や要望を職員に気軽に話すことができる」としている。「どちらともいえない」と「いいえ」とする方の合計が46%となっているが意見・要望等は上がっていない。					
問15	職員(しょくいん)は不満(ふまん)や要望(ようぼう)に対(たい)してきちんと対応(たいおう)してくれていますか	17	5	0	
		77%	23%	0%	
・77%の方が「職員は不満や要望に対してきちんと対応してくれている」としている。「どちらともいえない」とする方からの意見・要望等は聞かれていない。					