

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） 児童発達支援センター
蓮の音こども園
(児童発達支援)

1 調査概要

調査対象者	保護者	
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）	40人	
調査対象者数（人）	39人	
有効回答者数（人）	35人	
利用者総数に対する回答者割合（%）	89.7 %	

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88.6%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「4～5歳未満」で45.7%、次いで「3～4歳未満」と「5～6歳未満」がそれぞれ20.0%、「6歳以上」が8.6%、「2～3歳未満」が2.9%となっている。また、子どもさんの在籍期間は「1年未満」と「1～2年未満」がそれぞれ31.4%、「2～3年未満」が28.6%、「3～4年未満」が5.7%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B1の方とB2の方がそれぞれ22.9%、A1の方が11.4%、A2の方が2.9%、手帳なしという方が31.4%という状況であった。また、身体障がい者手帳上の障がいの程度では3級の方が8.6%、2級の方が5.7%、手帳なしという方が51.4%となっている。身体障がい者手帳上の障がい名では肢体不自由という方が8.6%、内部障がいという方が2.9%、手帳なしという方が40.0%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、回答を頂いた方のうちの97%の方が「大変満足」あるいは「満足」としており、満足度としてはかなり高いように思われる。「日頃、常にありがたく感じています」「子どもも親も安心して通うことができます。職員の皆様のおかげです。ありがとうございます」「いつも良くしてもらっていて本当に感謝してもしきれない気持ちです」「不満はありません」等、満足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」「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」「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）」「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」「障がい児者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」「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14項目が上げられる。当センターとして目指す「障がいの早期発見と早期発達支援の提供」「家族支援の充実」「甘露保育園との日常的な関わり」等について職員が熱意と誠意をもって取り組み、「社会環境の浄化と円満な人格の形成」という法人基本理念の主旨の下、また、「共に生きる」というスローガンに沿い、保護者との信頼関係を醸成しつつ未来ある子どもたちの発達支援に努めていることが窺える。

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	回答	回答数	(%)	グラフ
	コ メ ン ト				
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	はい	33 件	94%	
		どちらともいえない	0 件	0%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない	2 件	6%	

・回答を頂いたほとんどの方94%の方が食事方法について「あっている」としている。「わからない」と回答された方も含めて、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	はい	33 件	94%	
		どちらともいえない	1 件	3%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない	1 件	3%	

・この項目についても94%の方が「十分に行なわれている」と満足度は高い。「子ども達に依じての遊びなど工夫がある。職員の方々が温かく接してくれる」との声が上がっている。「はい」としつつ、「外で遊ぶ時間がもう少しあるといい。体が大きくなってくると体力が余ってしまう。もっと動いて疲れると睡眠や食事がしっかりとれる気がします」との期待の声が聞かれている。

調査項目		回答	回答数	(%)	グラフ
コメント					
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	はい	34 件	97%	
		どちらともいえない	1 件	3%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない	0 件	0%	
<p>・この項目についても97%の方が「行なわれている」としている。「通い始めてから少しずつできることが増えてきている。とてもありがたいです」「常に子ども中心に考えその子のペースに合わせてもらい感謝しています。できないこともどうしたらできるようになるか、いろんな対策を提示していただき、親も勉強になります」等、満足の声が寄せられている。</p>					
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	はい	30 件	86%	
		どちらともいえない	3 件	9%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない	2 件	6%	
<p>・回答を頂いたうちの86%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」「わからない」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。</p>					
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	はい	24 件	69%	
		どちらともいえない	5 件	14%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない	6 件	17%	
<p>・回答を頂いたうちの69%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・要望などは上がっていない。</p>					
問6	緊急時(災害・病気・ケガなど)への対応は十分ですか	はい	28 件	80%	
		どちらともいえない	4 件	11%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない	3 件	9%	
<p>・こちらの項目にはついては「何か問題があった時もすぐに電話して下さいませ」等、回答をいただいた方の80%の方が「緊急時への対応が十分である」としている。「どちらともいえない」とする方から「職員が不審者訓練や避難訓練等を実施してくれておりますが、緊急時の引き渡し訓練は1度もないので心配だ」との声が寄せられている。「わからない」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。</p>					
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	はい	31 件	89%	
		どちらともいえない	4 件	11%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない	0 件	0%	
<p>・この項目についても89%の方が「丁寧に接してくれる」としている。どちらともいえない」「わからない」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。</p>					
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)	はい	32 件	91%	
		どちらともいえない	1 件	3%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない	2 件	6%	
<p>・こちらの項目にはついては回答をいただいた方のうちの91%の方が「同じように接してくれる」としている。「スタッフの皆さんがとても優しく親身になって下さり、楽しく安心して通うことができます」「先生方はとても親身になって対応して下さいありがとうございます」「どの先生方も親身になってご対応いただいております。本当にありがとうございます」等の満足の声が聞かれている。一方、「職員全員が同じように接してくれているのかは疑問に感じる部分があり、適切な対応ではないのではないか、人数的にも時間的にも仕方のないことなのかと思ってしまう場面もあります。そしてどの子にも平等に接していただけるようお願いしたいと思います」との声が上がっている。</p>					
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	はい	34 件	97%	
		どちらともいえない	1 件	3%	
		いいえ	0 件	0%	
		わからない	0 件	0%	
<p>・97%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。</p>					

《施設の雰囲気について》

調査項目	回答	回答数	(%)	グラフ
コメント				
問10 施設には、のびのびできる雰囲気がありますか	はい	34 件	97%	
	どちらともいえない	1 件	3%	
	いいえ	0 件	0%	
<p>・この項目について97%の方が「のびのびできる雰囲気がある」としている。「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。</p>				
問11 施設ではお子さんの意思が尊重されていますか	はい	33 件	94%	
	どちらともいえない	1 件	3%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない	1 件	3%	
<p>・94%の保護者が「意思が尊重されている」と回答している。「どちらともいえない」「わからない」とする方がいるが、具体的な意見・要望は上がっていない。</p>				

《利用中の情報提供について》

調査項目	回答	回答数	(%)	グラフ
コメント				
問12 日課や行事予定等が分かるようになっていますか	はい	35 件	100%	
	どちらともいえない	0 件	0%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない	0 件	0%	
<p>・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。こちらの項目については具体的な意見・要望は上がっていない。</p>				
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	はい	34 件	97%	
	どちらともいえない	1 件	3%	
	いいえ	0 件	0%	
<p>この項目については「どの部分ができた、困っていることの共有を親、先生の間でできているので支援しやすいです」との声があり、97%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。「どちらともいえない」とする方がいるが、具体的な意見・要望は上がっていない。</p>				
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	はい	33 件	94%	
	どちらともいえない	2 件	6%	
	いいえ	0 件	0%	
<p>・この項目については94%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」としており、「毎日子どもの様子を教えてくれるので安心して預けることができます」「毎日連絡帳に1日の様子や給食の様子を丁寧に書いて下さり、どんな様子で過ごしていたのかとても分かりやすく感謝しています。家でもそれを見て子どもに聞いてみたり、真似をしたりして楽しんでいます」との声が寄せられている。「どちらともいえない」とする方から、具体的な意見・要望は上がっていない。</p>				
問15 家族は施設を随時見学することができますか	はい	30 件	86%	
	どちらともいえない	3 件	9%	
	いいえ	2 件	6%	
<p>・こちらの項目については回答をいただいたうちの86%の方が「随時見学することができる」としている。「実際不可能なことは承知なのですが、子どもたちにバシバシに隠れて園での生活や活動を見てみたいです」と、期待の声が上がっている。「どちらともいえない」「いいえ」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。</p>				

調査項目		回答	回答数	(%)	グラフ
コメント					
問16	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	はい	30 件	88%	
		どちらともいえない	4 件	12%	
		いいえ	0 件	0%	
<p>・こちらの項目については「子の将来や日常生活も真剣に向き合っていたいただき大変助かっています」との満足の声があり、回答をいただいた方のうちの88%の方が「随時見学することができる」としている。一方、「子どもの進路に関して、自分が子の様子を見てどう思うか、生活面でどの程度自立していればよいのか、どの進路を選べばよいかなどの情報を提供してくれない。そのため自力で先輩のお母さんなどから情報を集めるほかに困る」とする意見が上がっている。</p>					

《家族支援について》

調査項目		回答	回答数	(%)	グラフ
コメント					
問17	障がい児者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)	はい	32 件	91%	
		どちらともいえない	3 件	9%	
		いいえ	0 件	0%	
<p>・こちらの項目については回答をいただいたうちの91%の方が「サポートがある」としている。「子どものみならず保護者にも気を遣っていただいています」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。</p>					
問18	保護者同士の交流の機会は十分にありますか	はい	28 件	80%	
		どちらともいえない	6 件	17%	
		いいえ	1 件	3%	
<p>・こちらの項目については回答をいただいたうちの80%の方が「交流の機会は十分にある」としているが、「どちらともいえない」と「いいえ」とする方の合計が20%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。この項目については具体的な意見・要望などは上がっていない。</p>					

《年間目標について》

調査項目		回答	回答数	(%)	グラフ
コメント					
問19	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	はい	34 件	97%	
		どちらともいえない	1 件	3%	
		いいえ	0 件	0%	
<p>・この項目についても目標や計画について「いっしょに考えわかりやすく説明してくれた」とする方が97%となっており満足度は高い。「どちらともいえない」とする方から「モニタリングが少なくて相談する場が少ない、時間がない → 改善策が見当たらず解決できないことが多い」との意見が寄せられている。</p>					

《利用前の情報提供についてお聞きします》

◆過去1年以内にこの施設を利用し始めましたか。
 1. はい ↓ 2. いいえ → 問23へ

調査項目		回答	回答数	(%)	グラフ
コメント					
問20	利用する前に、施設での生活や支援内容など、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	18 件	72%	
		どちらともいえない	6 件	24%	
		いいえ	1 件	4%	
<p>・「過去1年以内にこの施設を利用し始めた」と回答した方への設問であるが、回答をいただいたうちの72%の方が「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」「いいえ」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。</p>					
問21	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	はい	19 件	100%	
		どちらともいえない	0 件	0%	
		いいえ	0 件	0%	
<p>・同じく「過去1年以内にこの施設を利用し始めた」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施設の役割やサービスなどの考え方を「知る機会があった」としている。こちらの項目については具体的な意見・要望などは上がっていない。</p>					

調査項目		回答	回答数	(%)	グラフ
コメント					
問22	説明を聞いて、施設を利用してみようと思いましたか	はい	18 件	95%	
		どちらともいえない	1 件	5%	
		いいえ	0 件	0%	
<p>・同じく「過去1年以内にこの施設を利用し始めた」と回答した方への問であるが、回答をいただいた95%の方が「施設を利用してみようと思った」としている。「どちらともいえない」とする方もいるが、具体的な意見・要望などは上がっていない。満足度に関わる具体的な声は上がっていない。</p>					

《トラブル等への対応について》

調査項目		回答	回答数	(%)	グラフ
コメント					
問23	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	はい	29 件	88%	
		どちらともいえない	4 件	12%	
		いいえ	0 件	0%	
<p>・こちらの項目については「何か困りごとがあれば相談に乗ってくれ、子どもも園に入るととても成長しました。感謝しています」等、回答をいただいたうちの88%の方が「言いやすい雰囲気がある」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。</p>					
問24	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	31 件	94%	
		どちらともいえない	2 件	6%	
		いいえ	0 件	0%	
<p>・こちらの項目については94%の方が「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」とする方もいるが、具体的な意見・要望などは上がっていない。</p>					