

福祉サービス利用者意向調査 調査結果報告書

事業所名 つづきの家 はびねす（障害：通所）

平成 30 年 3 月 16 日

社会福祉法人神奈川県社会福祉協議会

貴事業所における利用者調査結果について

1. 調査の状況

調査は次のとおり実施しました。

調査期間	平成 29 年 11 月 27 日 ～ 平成 29 年 12 月 18 日
調査方法	所定の調査票（アンケート）による
調査対象事業所名	つづきの家 はびねす（通所）（17-108）
調査対象者の匿名化	調査は無記名で行い、調査結果から回答者について個人が特定化される場合は、県社協で匿名化をはかった。
アンケート調査票の送付	対象者には事業所を経由して調査票を配付した。
アンケート調査票の回収	記入済みの調査票は対象者から直接、県社協に郵送された。

2. 回収の状況

事業所名	つづきの家 はびねす (障害：通所 17-108)	調査票 配付数	17 名	返送 通数	12 通	回収率	70.6%
------	------------------------------------	------------	------	----------	------	-----	-------

3. 調査結果の詳細

別紙をご参照ください。

※参考：表 1～表 10－(2)までの表の見方について

表 1	本調査の回答者の属性（利用者との続柄）を単純集計したものです。 ※利用者本人の意向が強く表されているものか、家族の期待が強く表されているものかなどの傾向を示します。
表 2	利用者の性別を単純集計したものです。
表 3	利用者の年齢を単純集計したものです。
表 4	利用者の利用年数を単純集計したものです。
表 5	同種のサービスを提供する他の事業所の利用経験の有無を単純集計したものです。 ※複数のサービスを比較したうえでの回答結果であるかの傾向を示します。
表 6	週の利用回数を単純集計したものです(通所サービスのみ)。
表 7	事業所の選択理由(複数回答)を単純集計したものです。 設問別に回答者総数に占める（単純集計数/回答者総数）割合（％）を算出しています。 ※サービスの選択理由が積極的な理由か、消極的な理由かなどの傾向を示します。
表 8	サービス利用前後での気持ちの変化（複数回答）を単純集計したものです。 設問別に回答者総数に占める（単純集計数/回答者総数）割合（％）を算出しています。 ※サービス利用によるプラス作用の変化、マイナス作用の変化の状況を示します。
表 9	事業所のサービス全体への満足度を単純集計したものです。 ※サービス全体への満足度は事業所に対する利用者の思い、印象を示します。

表 9-(1)	調査カテゴリ（Ⅰ職員とのかかわり、Ⅱ日常生活支援サービス、Ⅲ情報提供・相談支援）について、カテゴリ同士の満足度をクロス集計したものです。 (例：表の見方) <table><tr><th colspan="2" rowspan="2">カテゴリ</th><th colspan="2">2. 日常生活支援サービス</th></tr><tr><th>満 足</th><th>不 満</th></tr><tr><td rowspan="2">1. 職 員 と の か わ り</td><td>満 足</td><td>カテゴリ 1 が「満 足」で 2 も「満足」</td><td>カテゴリ 1 は「満足」 だが 2 は「不満」</td></tr><tr><td>不 満</td><td>カテゴリ 1 は「不 満」だが、2 は「満 足」</td><td>カテゴリ 1 は不満で 2 も「不満」</td></tr></table> ※二重線部分は不満傾向（太線部分は、多面的な不満傾向）をもつ回答者がいる可能性を示します。	カテゴリ		2. 日常生活支援サービス		満 足	不 満	1. 職 員 と の か わ り	満 足	カテゴリ 1 が「満 足」で 2 も「満足」	カテゴリ 1 は「満足」 だが 2 は「不満」	不 満	カテゴリ 1 は「不 満」だが、2 は「満 足」	カテゴリ 1 は不満で 2 も「不満」	調査カテゴリ別満足度は、Ⅰ職員とのかかわり Ⅱ日常生活支援サービス、Ⅲ情報提供・相談支援の各設問の回答について次の基準に従って点数化しています。 「満足」・・・・・・3点 「まあ満足」・・・1点 「やや不満」・・・マイナス1点 「不満」・・・・・・マイナス3点 「介助を受けていない」及び「無回答」・・・0点 個人別にカテゴリ単位で点数を合計した結果がプラスの場合は「満足」、マイナスの場合は「不満」としています。
カテゴリ				2. 日常生活支援サービス											
		満 足	不 満												
1. 職 員 と の か わ り	満 足	カテゴリ 1 が「満 足」で 2 も「満足」	カテゴリ 1 は「満足」 だが 2 は「不満」												
	不 満	カテゴリ 1 は「不 満」だが、2 は「満 足」	カテゴリ 1 は不満で 2 も「不満」												
表 9-(2)	調査カテゴリ（Ⅰ職員とのかかわり、Ⅱ日常生活支援サービス、Ⅲ情報提供・相談支援）の満足度と、事業所のサービス全体への満足度をクロス集計したものです。 ※サービス全体に「一部満足はしているが改善を望む」「やや不満」「不満」とした回答者のカテゴリ別での「満足」「不満」の状況を示します。														
表 10	事業所のサービスへの期待(複数回答)を単純集計したものです。 設問別に回答者総数に占める（単純集計数/回答者総数）割合（％）を算出しています。 ※事業所のサービスに対する回答者の期待の状況を示します。														
表 10-(1)	利用者の年齢と事業所のサービスへの期待(複数回答)をクロス集計したものです。 ※利用者の年齢により事業所のサービスに対する期待値に変化や特徴的な傾向があるかを示します。														
表 10-(2)	利用者の利用年数と事業所のサービスへの期待(複数回答)をクロス集計したものです。 ※利用年数により事業所のサービスに対する期待値に変化や特徴的な傾向があるかを示します。														

4. 調査結果をうけての本部からのコメント

● アンケート調査全体の傾向

<利用者満足度について>

・「全体的にとっても満足である」が 33%、「全体的に満足である」が 25%で、満足とする回答は 58%であり、満足とする回答者は5割台にとどまっている。(表 9)。

<不満傾向について>

・「全体的に不満である」という回答はなく、「全体的に満足しているが、一部改善してほしい点がある」との回答が 17%、「全体的に満足しているものの一部改善を望む」という回答が 8%ある。さらにカテゴリ別 (Ⅰ.職員とのかかわり、Ⅱ.日常の生活支援サービス、Ⅲ.情報提供や相談支援) の満足度の相関関係でも、少数ではあるが、不満傾向を持つ回答者がいることから、多面的な不満を持つ利用者がある可能性が窺える。これらの不満内容をサービス提供上の課題ととらえ解決に取り組むことが求められる。

<サービス利用前後での気持ちの変化について>

・サービス利用前後での気持ちの変化の設問では、「安心して生活できるようになった」「生活を楽めめるようになった」でそれぞれ 58%であり、相應の生活が確保されていることがうかがえるものの、生活のより一層の充実が求められる (表 8)。

<自由意見>

- ・自由意見では、よい点：11 件、努力を期待したい点：12 件、その他意見：10 件の計 33 件が寄せられた。
- ・よい点としては、「職員のかかわりやサービス提供姿勢」、「余暇活動の充実」「安心して過ごせる環境」が挙げられている。他方、努力を期待したい点としても、「職員のかかわりやサービス提供姿勢」、「入浴サービスの再開」、について挙げられている。このように利用者の様々な思いが反映される自由意見は、期待や不満の内容分析に際して、貴重な情報として有効な活用が求められる。

● 調査結果が示す傾向、課題と今後の対応

サービス全体への満足度は6割台にとどまっており、回答者からは一部改善を望む事項も挙げられている。今後、より一層のサービスの質の向上をめざし課題分析の資として、不満の高い項目を中心に総評を次に記述した。

個別の項目をみると、自分の生活の仕方に関する選択、決定の自由度に関することについて、現状における不満が高い傾向にある。今後は、限られた時間、人員の中で、利用者とのコミュニケーションを上手くとっていくため、組織としてのルール作り及び各職員の能力向上が求められる。なお、その主要な事案について記述する。

① 回答者の属性から利用者の真の思いが受け止められるサービスの質の向上のために

本調査の回答者の状況をみると、本人以外でほぼ100%（父：8%、母：83%、その他：8%）となっている。したがって、本調査の結果は回答者が施設サービスへの“求めていた機能”に対して面会等の短時間で感じた印象であり、その結果が示す傾向や課題は利用者の真の思いを探るための貴重な資源と位置付け、十分な活用が期待されている。

② サービス提供の過程における利用者の意向確認手法の確立と職員への周知

職員とのかかわりでは、設問中7項目で満足度が8割を超えているが、その一方で、15「日中の過ごし方を自分で選べる」25%、14「自分の意見や希望をさまざまな手段で伝えることができる」17%と不満が高くなっている。これは今日の施設経営を取り巻く環境も一因と考えるが、サービス提供時の職員の多忙さが結果として利用者の実感の質を低下させているといえる。

今後は意思表示が困難な方への配慮も含め、利用者の意向尊重の重要性を認識し、サービス提供の過程における意向確認のあり方（マニュアルへの明記と個別支援計画への明示など）について検討し、職員への周知が求められる。

③ 日常生活の実感の質の向上に向けた創意工夫あるサービスの展開

日常の生活支援サービスでは、設問中15項目で満足度が8割を超えており、各設問の満足度のばらつきが多いものの、サービスを利用していない（介助を受けていない）回答者も一定数いるため、全体としては相応の満足が得られていると判断できる。

不満と回答した項目を中心に内容を見ると、項目別の状況では、26②「休憩したい時や一人になりたい時などに落ち着けるスペースがある」に42%と高い不満がある。毎日の多くを施設の中で過ごす利用者にとってゆったりと落ち着ける場所は必然的に要求が高くなり、集団生活の中で相反するとはいえ、利用者の実感の質を高める基礎として意向の尊重や環境に変化をつけるための工夫に取り組むことが重要である。26③「周囲の人々との人間関係」にも不満があるが、人の欲求の多くは他者との「関係」に関わる要求であり、施設という集団生活の中では、他者からの安心安全、他者との交流（親和）と他者から尊敬されたいという広範な「関係」欲求が集中して表出されるという特徴がある。このため不満も生じやすくなるが、これらの要求は他者とのかかわり無くしては充足し得ないものであるので、対人サービス事業者、特に集団でのサービス提供においてはこの特徴を踏まえて「個々人にとっての快適な環境づくり」が求められる。

他に23①～③「日中のプログラム変化」、24④「希望に合わせての送迎」、22④「介助の仕方への希望」、についての項目で不満がみられる。これらの不満は、サービス利用に際して「生活の豊かさ」という実感を伴うことへの期待の表れであり、生活に楽しみやメリハリをもたらすための取り組み、個々人の生活観を重視した支援プログラムの充実が求められる。

④ 利用者の実感の向上のための相談支援の充実

相談・情報提供支援では、いずれの設問でも高い満足度を示しているものの、31「利用前の情報提供」、35「暮らし方についてともに考えてくれる」にそれぞれ17%不満がある。

サービスへの期待で「医療面への安心」「介護をしてくれる人の確保」「日常生活の安心」「自

由な行動の実現」などの生活の基幹となる部分への支援に高い期待が寄せられており、今後とも、利用者の満足の実感を高めるような相談支援の内容、体制の充実がより一層、求められる

●課題の把握と解決に向けて

今後、この調査結果をもとにしたサービスの自己点検・自己分析に取り組むにあたっては、「満足」回答と「まあ満足」回答の比率の差に着目し、満足度向上の要点を探ることや個別の意見をもとにサービスの質的向上への具体的方策を検討することが望まれる。

上記のコメントを参考に、サービスの質の向上に向けた取り組みを進められるよう期待する。

別紙 調査結果の詳細

1. 回答者の属性

	本人	配偶者	父	母	兄弟姉妹	子	子の 配偶者	孫	その他	回答総数
人数	0	0	1	10	0	0	0	0	1	12
%	0%	0%	8%	83%	0%	0%	0%	0%	8%	100%

2. 利用者の性別

	男性	女性	無回答	回答総数
人数	5	7	0	12
%	42%	58%	0%	100%

3. 利用者の年齢

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳以上	無回答	回答総数
人数	0	10	1	1	0	0	12
%	0%	83%	8%	8%	0%	0%	100%

4. 利用者の利用年数

	1年未満	1年以上 7年未満	7年以上	無回答	回答総数
人数	0	10	2	0	12
%	0%	83%	17%	0%	100%

5. 他の事業所のサービスの利用経験

	ある	ない	無回答	回答総数
人数	5	7	0	12
%	42%	58%	0%	100%

6. 週の利用回数(通所サービス・在宅サービスのみ)

	週1回	週2回	週3回	週4回	週5回 以上	無回答	回答総数
人数	0	0	1	4	7	0	12
%	0%	0%	8%	33%	58%	0%	100%

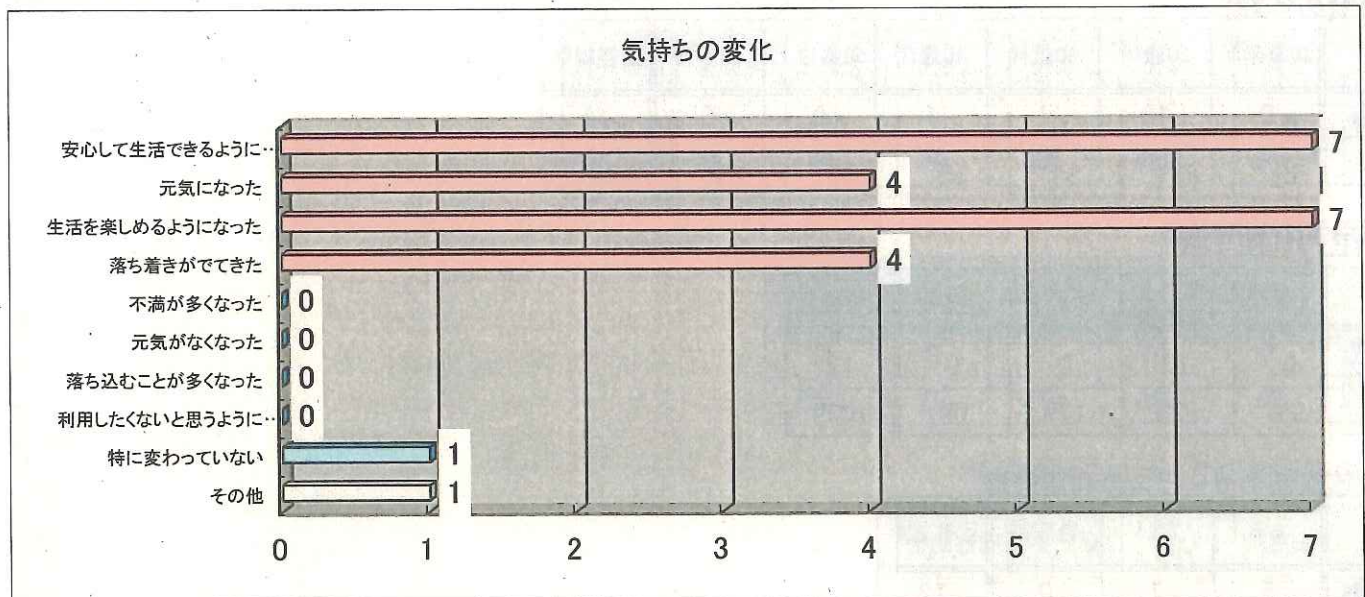
○本調査の回答者は、本人以外が100%を占め、そのうち、父・母の合計が約9割となっている(表1)。
○利用者の年齢については、20歳代が8割強となっている(表3)。
○利用年数については、1年以上7年未満の利用者が8割強となっている(表4)。
○この事業所以外の同種類のサービスの利用経験については、「ない」と回答した人が約6割となっている(表5)。
○週の利用回数では、週5回以上の利用が約6割となっている(表6)。

7. この事業所を選んだ理由(複数回答)

	家の近くなので	評判が良いので	ケアマネジャー等に紹介されたので	施設設備が整っている	職員が親切な	以前に利用していた	知人にすすめられた	その他	回答者総数
人数	5	5	2	5	6	1	0	5	12
%	42%	42%	17%	42%	50%	8%	0%	42%	

8. サービス利用前後での気持ちの変化(複数回答)

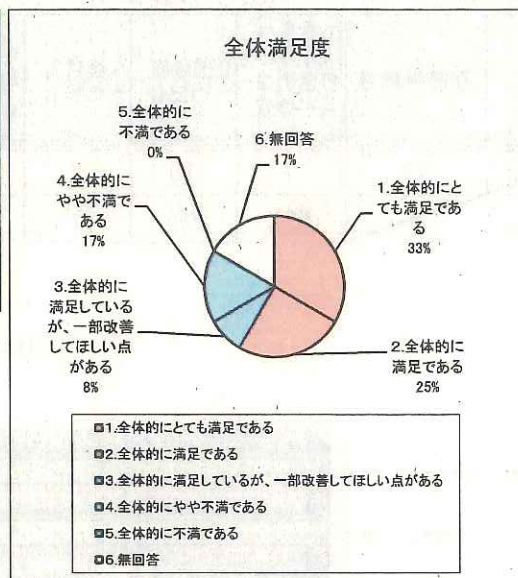
	安心して生活できるようになった	元気になった	生活を楽しめるようになった	落ち着きがでてきた	不満が多くなった	元気がなくなった	落ち込むことが多くなった	利用したくないと思うようになった	特に変わっていない	その他	回答者総数
人数	7	4	7	4	0	0	0	0	1	1	12
%	58%	33%	58%	33%	0%	0%	0%	0%	8%	8%	



○事業所の選択理由については、「職員が親切なので」「家の近くなので」「評判が良いので」「施設設備が整っている」があげられている(表7)。
 ○サービス利用前後の気持ちの変化については、「安心して生活できるようになった」「生活を楽しめるようになった」といったプラスの変化があったという回答があげられている。マイナス作用については回答はない(表8)。

9. 事業所のサービス全体への満足度

区分	合計	1.全体的にととも満足である	2.全体的に満足である	3.全体的に満足しているが、一部改善してほしい点がある	4.全体的にやや不満である	5.全体的に不満である	6.無回答
人数	12	4	3	1	2	0	2
%	100%	33%	25%	8%	17%	0%	17%
比率	100%	58%		25%			17%



9-(1). 調査カテゴリ別満足度の相関関係について

			2.日常生活支援サービスについて		3.情報提供や相談支援について	
			満足	不満	満足	不満
1.職員とのかわりについて	満足	人数	11	1	11	1
		%	92%	8%	92%	8%
	不満	人数	0	0	0	0
		%	0%	0%	0%	0%
2.日常生活支援サービスについて	満足	人数			10	1
		%			83%	8%
	不満	人数			1	0
		%			8%	0%

9-(2). 調査カテゴリ別満足度と全体満足度の相関関係について

			1.全体的にととも満足である	2.全体的に満足である	3.全体的に満足しているが、一部改善してほしい点がある	4.全体的にやや不満である	5.全体的に不満である	6.無回答
1.職員とのかわりについて	満足	人数	4	3	1	2	0	2
		%	33%	25%	8%	17%	0%	17%
	不満	人数	0	0	0	0	0	0
		%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
2.日常生活支援サービスについて	満足	人数	4	3	1	1	0	2
		%	33%	25%	8%	8%	0%	17%
	不満	人数	0	0	0	1	0	0
		%	0%	0%	0%	8%	0%	0%
3.情報提供や相談支援について	満足	人数	4	3	1	1	0	2
		%	33%	25%	8%	8%	0%	17%
	不満	人数	0	0	0	1	0	0
		%	0%	0%	0%	8%	0%	0%

○事業所のサービス全体に対する満足度については、「とても満足」「満足」の合計が約6割となっている。「全体的に不満」と回答した人はいなかったが、「やや不満」と回答した人が2名、「満足しているものの一部改善を望む事項がある」と回答した人が1名いる（表9）。

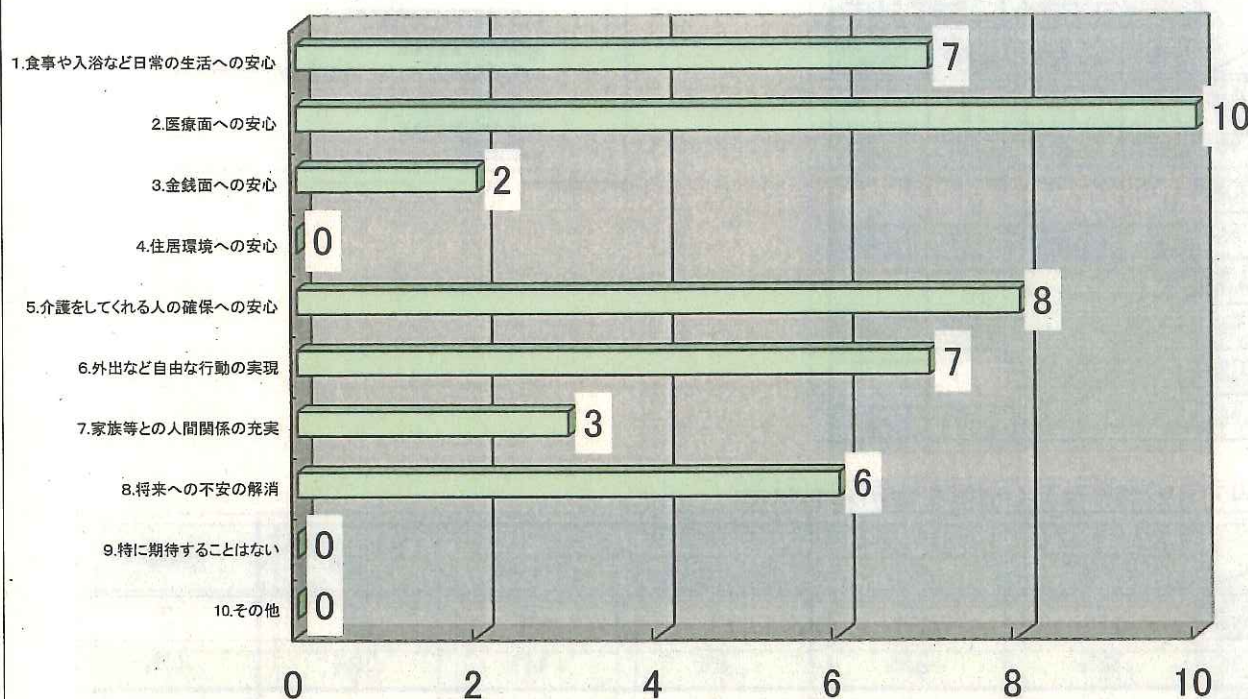
○カテゴリ別（Ⅰ職員とのかわり、Ⅱ日常生活支援サービス、Ⅲ情報提供・相談支援）の満足状況では、「Ⅱ日常生活支援サービス」では1名、「Ⅲ情報提供・相談支援」では1名が「不満」としている。さらに3つのカテゴリの相関関係をみると、2つ以上のカテゴリを重複して不満傾向をもつ回答者はいない（表9-（1））。

○全体満足度との相関関係では、カテゴリ別で「不満」としている回答者は「やや不満」に集中している（表9-（2））。

10. 事業所のサービスへの期待(複数回答)

区分	回答者総数	1.食事や入浴など日常生活への安心	2.医療面への安心	3.金銭面への安心	4.住居環境への安心	5.介護をしてくれる人の確保への安心	6.外出など自由な行動の実現	7.家族等との人間関係の充実	8.将来への不安の解消	9.特に期待することはない	10.その他
人数	12	7	10	2	0	8	7	3	6	0	0
%		58%	83%	17%	0%	67%	58%	25%	50%	0%	0%

サービスへの期待



10- (1). 年齢別にみた、事業所のサービスへの期待(複数回答) ※年齢無回答の分は除く

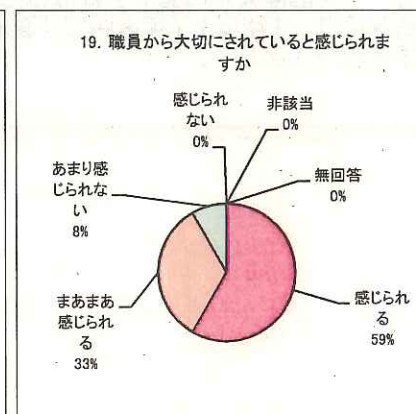
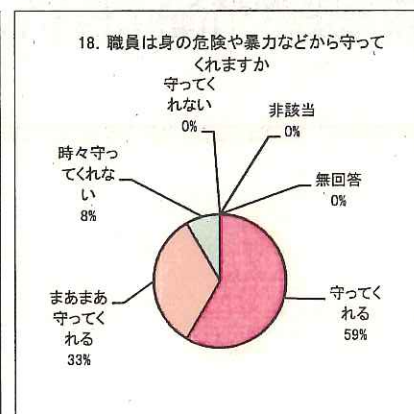
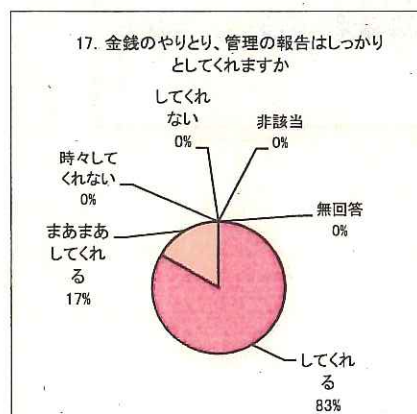
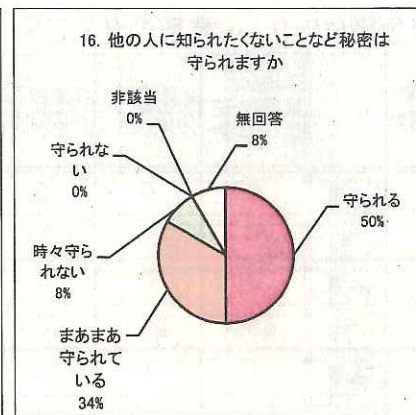
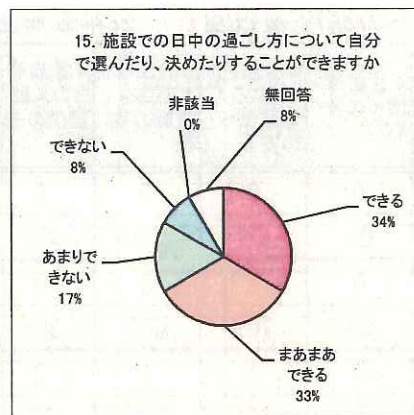
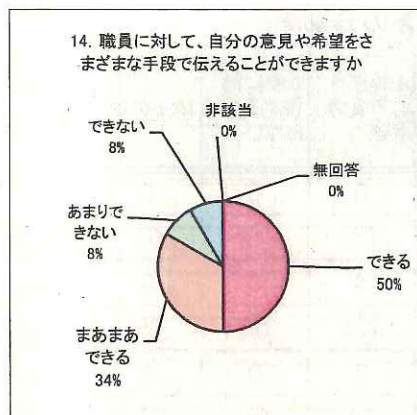
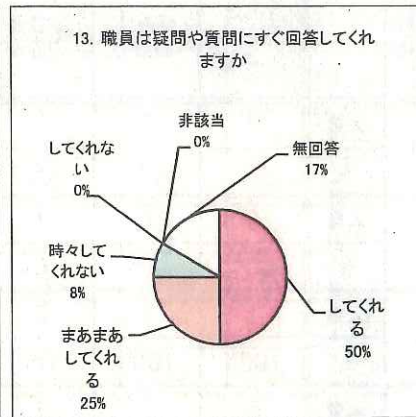
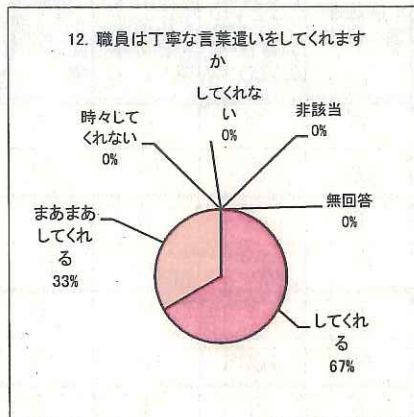
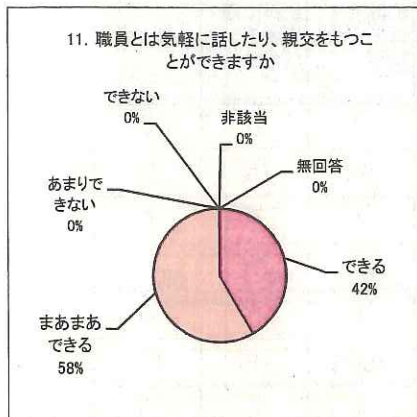
区分	合計 人数		1.食事や 入浴など 日常生活への 安心	2.医療面 への安心	3.金銭面 への安心	4.住居環 境への安 心	5.介護をし てくれる人 の確保への 安心	6.外出な ど自由な 行動の実 現	7.家族等 との人間 関係の充 実	8.将来へ の不安の 解消	9.特に期 待すること はない	10.その他
20歳未満	0	人数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
20歳代	10	人数	6	8	1	0	6	6	2	4	0	0
		%	60%	80%	10%	0%	60%	60%	20%	40%	0%	0%
30歳代	1	人数	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0
		%	100%	100%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	0%	0%
40歳代	1	人数	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0
		%	0%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
50歳以上	0	人数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

10- (2). 利用年数別にみた、事業所のサービスへの期待(複数回答) ※年数無回答の分は除く

区分	合計 人数		1.食事や 入浴など 日常生活への 安心	2.医療面 への安心	3.金銭面 への安心	4.住居環 境への安 心	5.介護をし てくれる人 の確保への 安心	6.外出な ど自由な 行動の実 現	7.家族等 との人間 関係の充 実	8.将来へ の不安の 解消	9.特に期 待すること はない	10.その他
1年未満	0	人数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
1年以上 7年未満	10	人数	6	9	1	0	7	6	3	4	0	0
		%	60%	90%	10%	0%	70%	60%	30%	40%	0%	0%
7年以上	2	人数	1	1	1	0	1	1	0	2	0	0
		%	50%	50%	50%	0%	50%	50%	0%	100%	0%	0%

○事業所のサービスへの期待については、「医療面への安心」「介護してくれる人の確保への安心」「日常生活への安心」「外出など自由な行動の実現」「将来への不安の解消」に期待が寄せられている(表10)。
○年齢別状況では、「医療面への安心」がほぼ全年代で高い期待値である(表10- (1))。
○利用年数別状況では、1年以上7年未満で「医療面への安心」「介護してくれる人の確保への安心」への期待値が高い(表10- (2))。

1. 職員とのかかわりについて伺います。



1. 職員とのかかわりについて伺います。

11. 職員とは気軽に話したり、親交をもつことができますか。

できる	まあまあできる	あまりできない	できない	非該当	無回答	回答総数
5	7	0	0	0	0	12
42%	58%	0%	0%	0%	0%	100%
100%		0%		0%	0%	100%

12. 職員は丁寧な言葉遣いをしてくれますか。

してくれる	まあまあしてくれる	時々してくれない	してくれない	非該当	無回答	回答総数
8	4	0	0	0	0	12
67%	33%	0%	0%	0%	0%	100%
100%		0%		0%	0%	100%

13. 職員は疑問や質問にすぐ回答してくれますか。

してくれる	まあまあしてくれる	時々してくれない	してくれない	非該当	無回答	回答総数
6	3	1	0	0	2	12
50%	25%	8%	0%	0%	17%	100%
75%		8%		0%	17%	100%

14. 職員に対して、自分の意見や希望をさまざまな手段で伝えることができますか。

できる	まあまあできる	あまりできない	できない	非該当	無回答	回答総数
6	4	1	1	0	0	12
50%	33%	8%	8%	0%	0%	100%
83%		17%		0%	0%	100%

15. 施設での日中の過ごし方について自分で選んだり、決めたりすることができますか。

できる	まあまあできる	あまりできない	できない	非該当	無回答	回答総数
4	4	2	1	0	1	12
33%	33%	17%	8%	0%	8%	100%
67%		25%		0%	8%	100%

16. 他の人に知られたくないことなど秘密は守られますか。

守られる	まあまあ守られている	時々守られない	守られない	非該当	無回答	回答総数
6	4	1	0	0	1	12
50%	33%	8%	0%	0%	8%	100%
83%		8%		0%	8%	100%

17. 金銭のやりとり、管理の報告はしっかりとしてくれますか。

してくれる	まあまあしてくれる	時々してくれない	してくれない	非該当	無回答	回答総数
10	2	0	0	0	0	12
83%	17%	0%	0%	0%	0%	100%
100%		0%		0%	0%	100%

18. 職員は身の危険や暴力などから守ってくれますか。

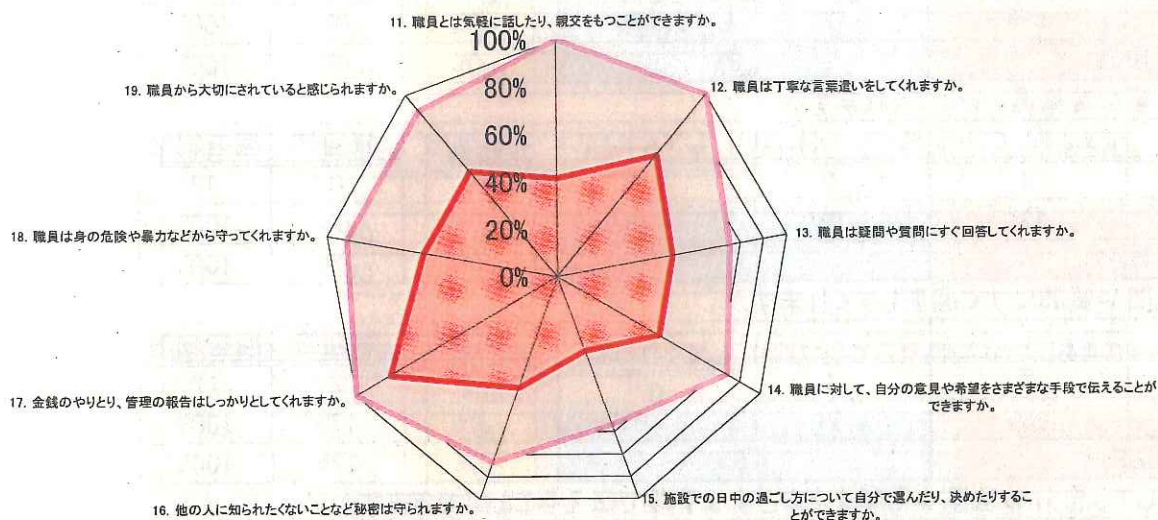
守ってくれる	まあまあ守ってくれる	時々守ってくれない	守ってくれない	非該当	無回答	回答総数
7	4	1	0	0	0	12
58%	33%	8%	0%	0%	0%	100%
92%		8%		0%	0%	100%

19. 職員から大切にされていると感じられますか。

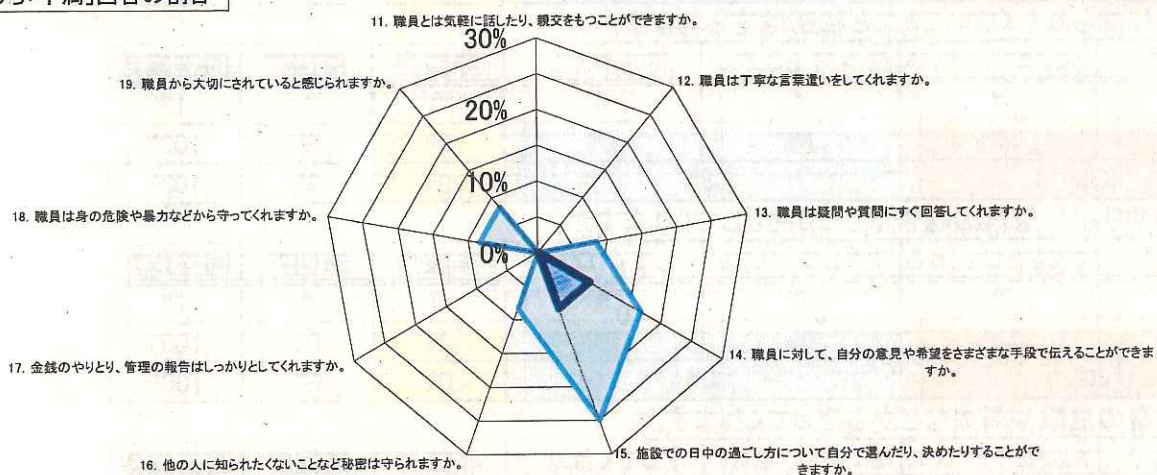
感じられる	まあまあ感じられる	あまり感じられない	感じられない	非該当	無回答	回答総数
7	4	1	0	0	0	12
58%	33%	8%	0%	0%	0%	100%
92%		8%		0%	0%	100%

1. 職員とのかかわりについて伺います。

- 「満足」「まあ満足」の合計
- 合計のうち「満足」回答の割合

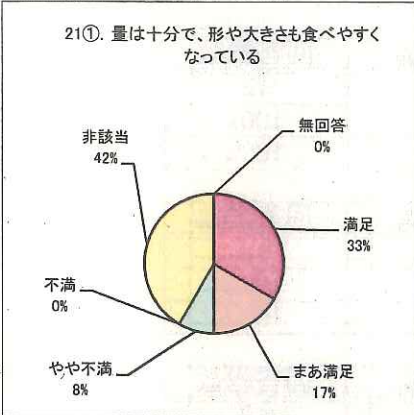


- 「不満」「やや不満」の合計
- 合計のうち「不満」回答の割合

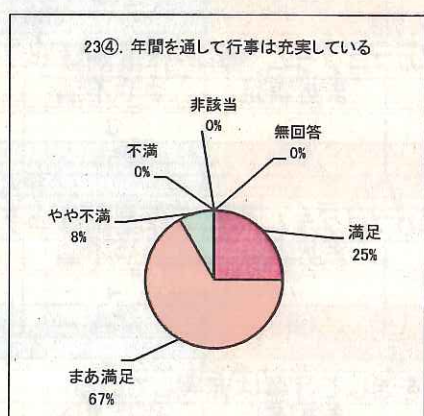
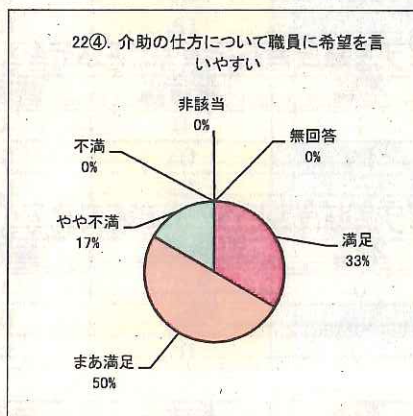
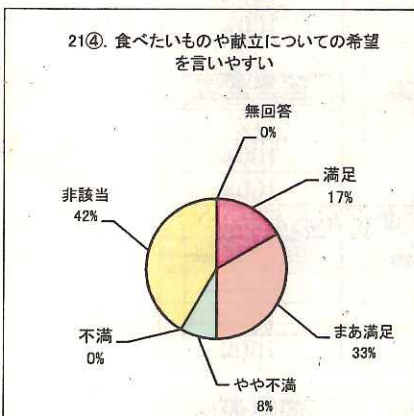
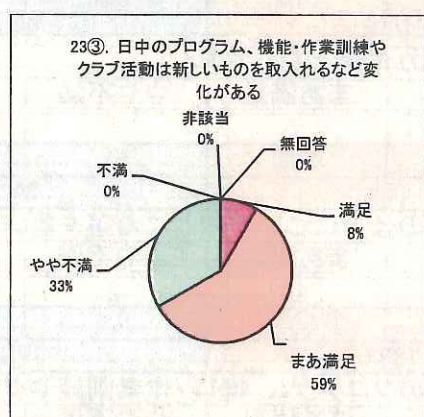
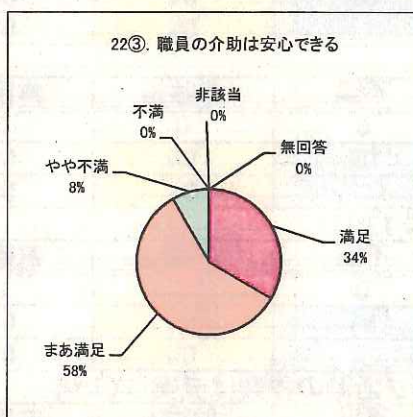
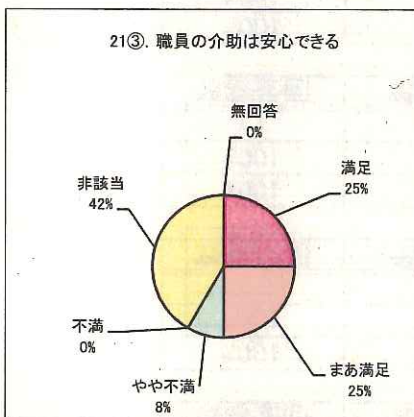
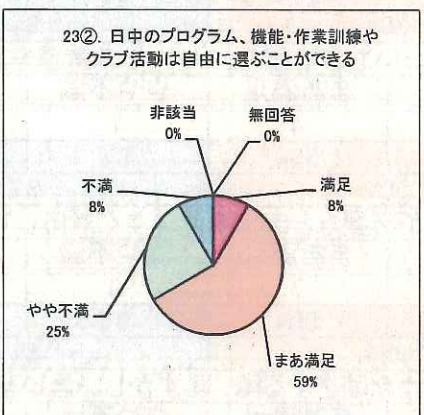
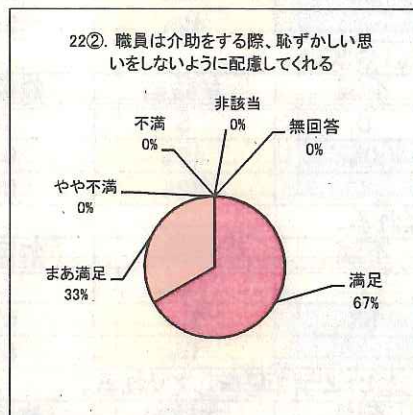
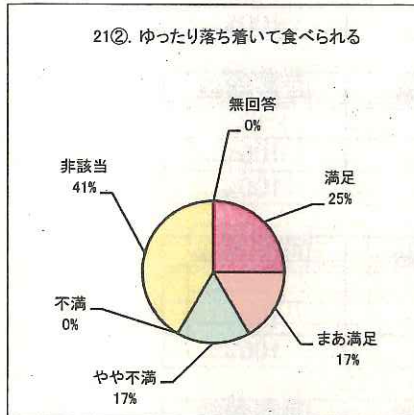
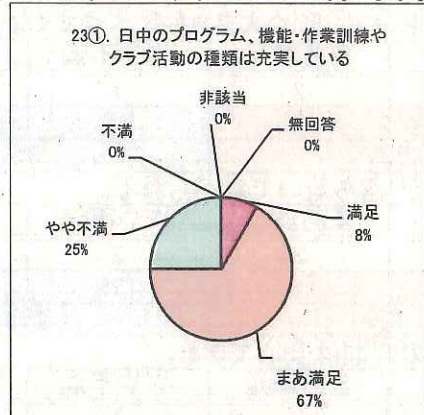
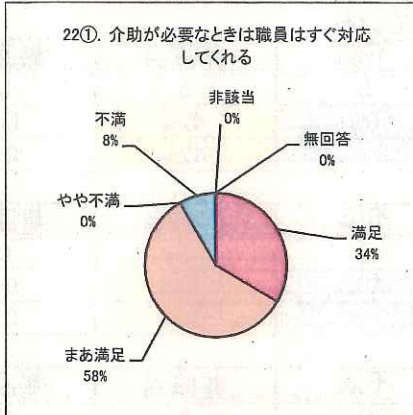


2. 日常生活支援サービスについて伺います。

21. 食事について伺います。



22. 排泄や入浴の介助について伺います。



2. 日常生活支援サービスについて伺います。

21①. 量は十分で、形や大きさも食べやすくなっている。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
4	2	1	0	5	0	12
33%	17%	8%	0%	42%	0%	100%
50%		8%		42%	0%	100%

21②. ゆったり落ち着いて食べられる。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
3	2	2	0	5	0	12
25%	17%	17%	0%	42%	0%	100%
42%		17%		42%	0%	100%

21③. 職員の介助は安心できる。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
3	3	1	0	5	0	12
25%	25%	8%	0%	42%	0%	100%
50%		8%		42%	0%	100%

21④. 食べたいものや献立についての希望を言いやすい。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
2	4	1	0	5	0	12
17%	33%	8%	0%	42%	0%	100%
50%		8%		42%	0%	100%

22①. 介助が必要なときは職員はすぐ対応してくれる。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
4	7	0	1	0	0	12
33%	58%	0%	8%	0%	0%	100%
92%		8%		0%	0%	100%

22②. 職員は介助をする際、恥ずかしい思いをしないように配慮してくれる。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
8	4	0	0	0	0	12
67%	33%	0%	0%	0%	0%	100%
100%		0%		0%	0%	100%

22③. 職員の介助は安心できる。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
4	7	1	0	0	0	12
33%	58%	8%	0%	0%	0%	100%
92%		8%		0%	0%	100%

22④. 介助の仕方について職員に希望を言いやすい。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
4	6	2	0	0	0	12
33%	50%	17%	0%	0%	0%	100%
83%		17%		0%	0%	100%

23①. 日中のプログラム、機能・作業訓練やクラブ活動の種類は充実している。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
1	8	3	0	0	0	12
8%	67%	25%	0%	0%	0%	100%
75%		25%		0%	0%	100%

23②. 日中のプログラム、機能・作業訓練やクラブ活動は自由に選ぶことができる。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
1	7	3	1	0	0	12
8%	58%	25%	8%	0%	0%	100%
67%		33%		0%	0%	100%

23③. 日中のプログラム、機能・作業訓練やクラブ活動は新しいものを取り入れるなど変化がある。

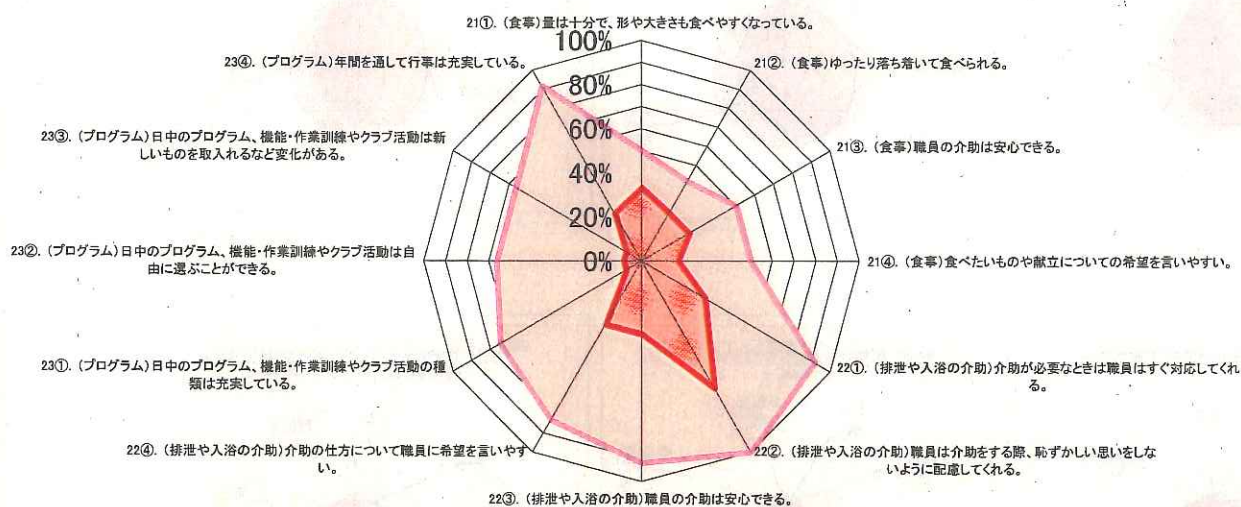
満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
1	7	4	0	0	0	12
8%	58%	33%	0%	0%	0%	100%
67%		33%		0%	0%	100%

23④. 年間を通して行事は充実している。

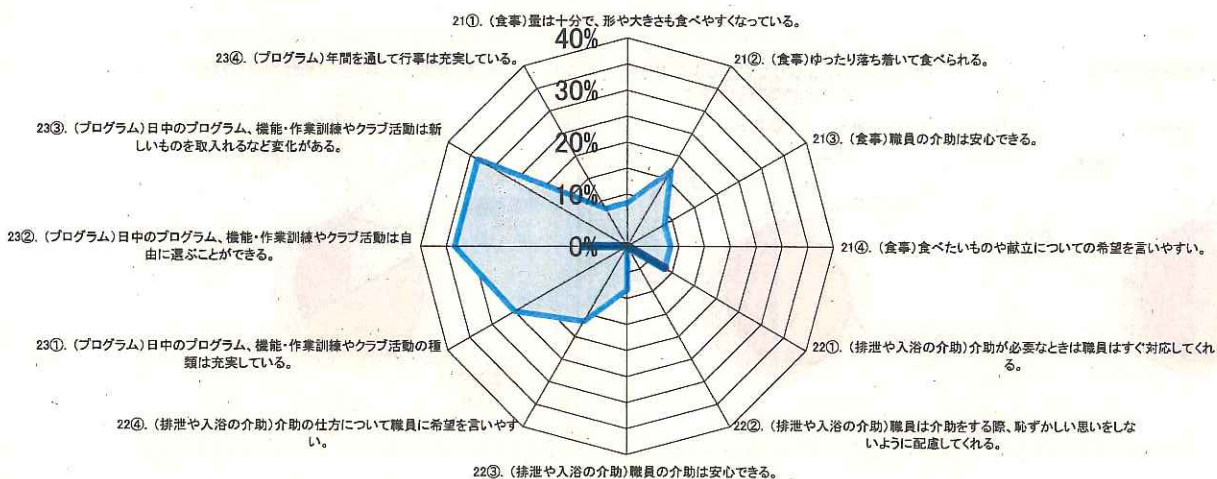
満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
3	8	1	0	0	0	12
25%	67%	8%	0%	0%	0%	100%
92%		8%		0%	0%	100%

2. 日常の生活支援サービスについて伺います。

■「満足」「まあ満足」の合計
 ■合計のうち「満足」回答の割合

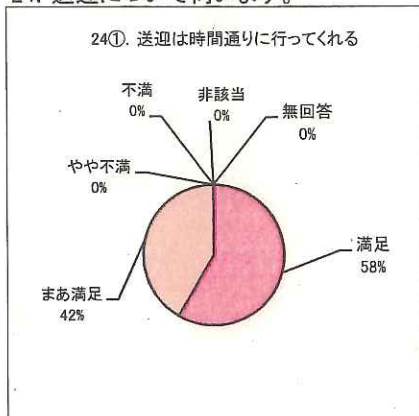


■「不満」「やや不満」の合計
 ■合計のうち「不満」回答の割合

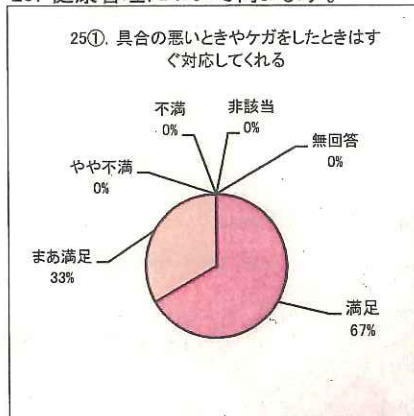


2. 日常生活支援サービスについて伺います。

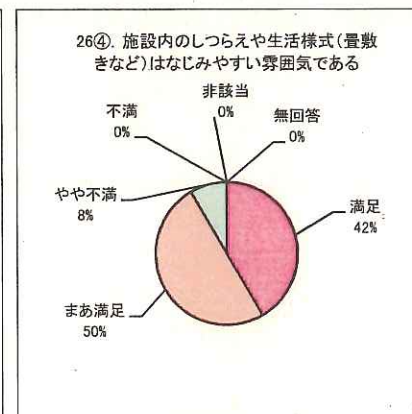
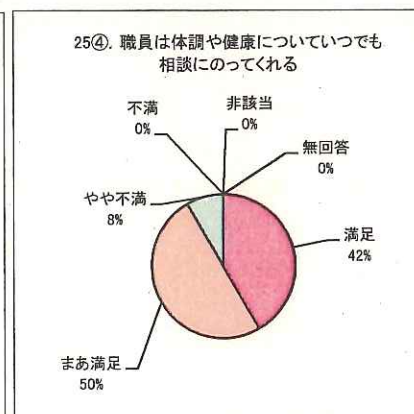
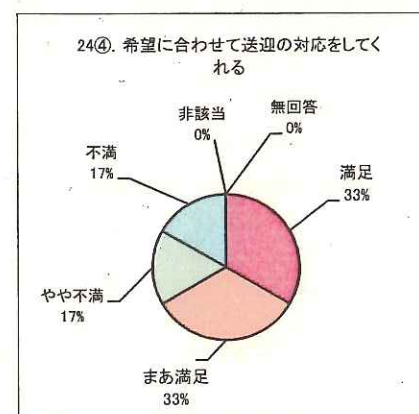
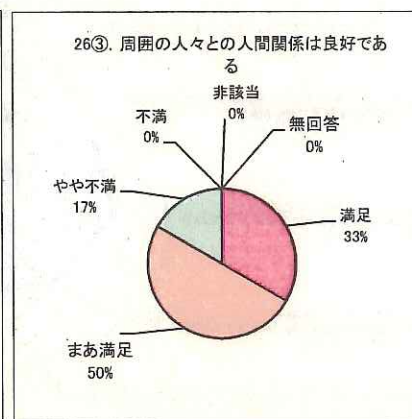
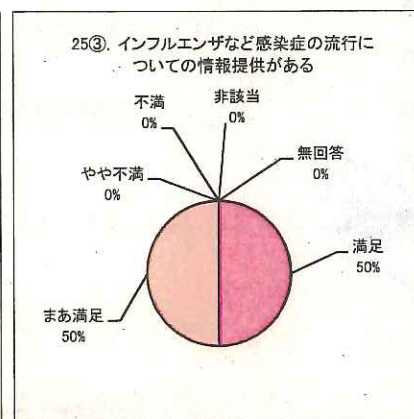
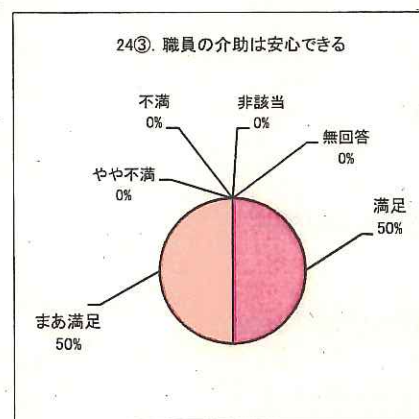
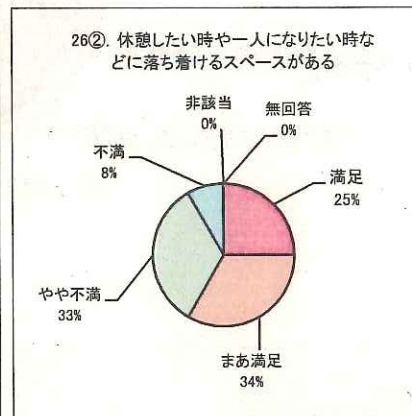
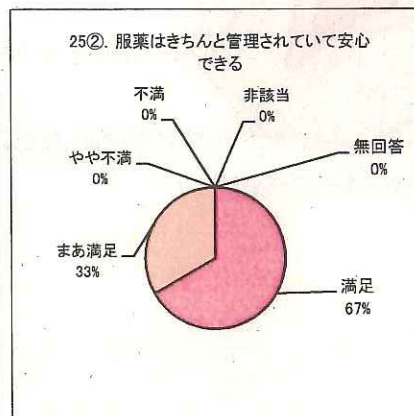
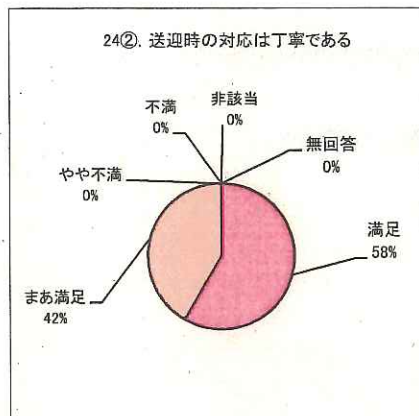
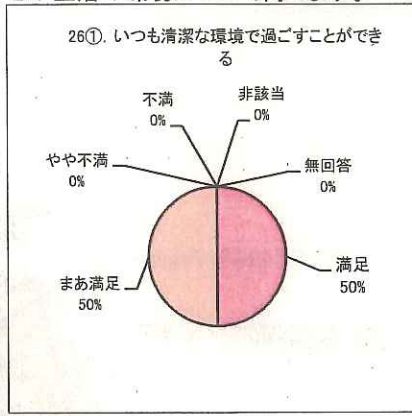
24. 送迎について伺います。



25. 健康管理について伺います。



26. 生活の環境について伺います。



2. 日常生活支援サービスについて伺います。

24①. 送迎は時間通りに行ってくれる。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
7	5	0	0	0	0	12
58%	42%	0%	0%	0%	0%	100%
100%		0%		0%	0%	100%

24②. 送迎時の対応は丁寧である。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
7	5	0	0	0	0	12
58%	42%	0%	0%	0%	0%	100%
100%		0%		0%	0%	100%

24③. 職員の介助は安心できる。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
6	6	0	0	0	0	12
50%	50%	0%	0%	0%	0%	100%
100%		0%		0%	0%	100%

24④. 希望に合わせて送迎の対応をしてくれる。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
4	4	2	2	0	0	12
33%	33%	17%	17%	0%	0%	100%
67%		33%		0%	0%	100%

25①. 具合の悪いときやケガをしたときはすぐ対応してくれる。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
8	4	0	0	0	0	12
67%	33%	0%	0%	0%	0%	100%
100%		0%		0%	0%	100%

25②. 服薬はきちんと管理されていて安心できる。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
8	4	0	0	0	0	12
67%	33%	0%	0%	0%	0%	100%
100%		0%		0%	0%	100%

25③. インフルエンザなど感染症の流行についての情報提供がある。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
6	6	0	0	0	0	12
50%	50%	0%	0%	0%	0%	100%
100%		0%		0%	0%	100%

25④. 職員は体調や健康についていつでも相談にのってくれる。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
5	6	1	0	0	0	12
42%	50%	8%	0%	0%	0%	100%
92%		8%		0%	0%	100%

26①. いつも清潔な環境で過ごすことができる。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
6	6	0	0	0	0	12
50%	50%	0%	0%	0%	0%	100%
100%		0%		0%	0%	100%

26②. 休憩したい時や一人になりたい時などに落ち着けるスペースがある。

満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
3	4	4	1	0	0	12
25%	33%	33%	8%	0%	0%	100%
58%		42%		0%	0%	100%

26③. 周囲の人々との人間関係は良好である。

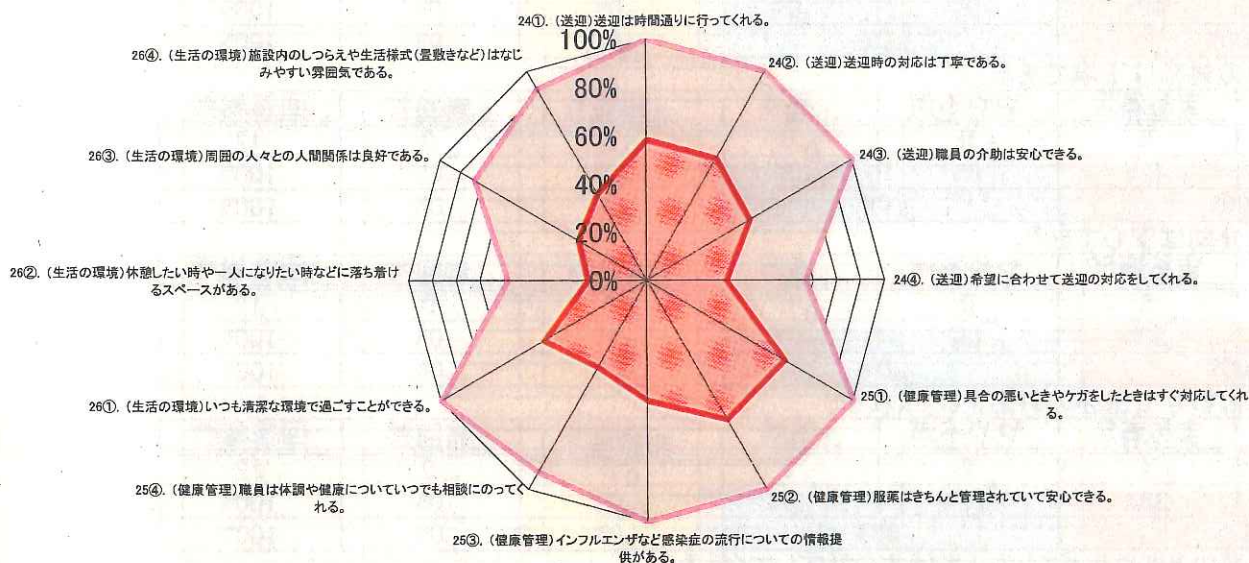
満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
4	6	2	0	0	0	12
33%	50%	17%	0%	0%	0%	100%
83%		17%		0%	0%	100%

26④. 施設内のしつらえや生活様式(畳敷きなど)はなじみやすい雰囲気である。

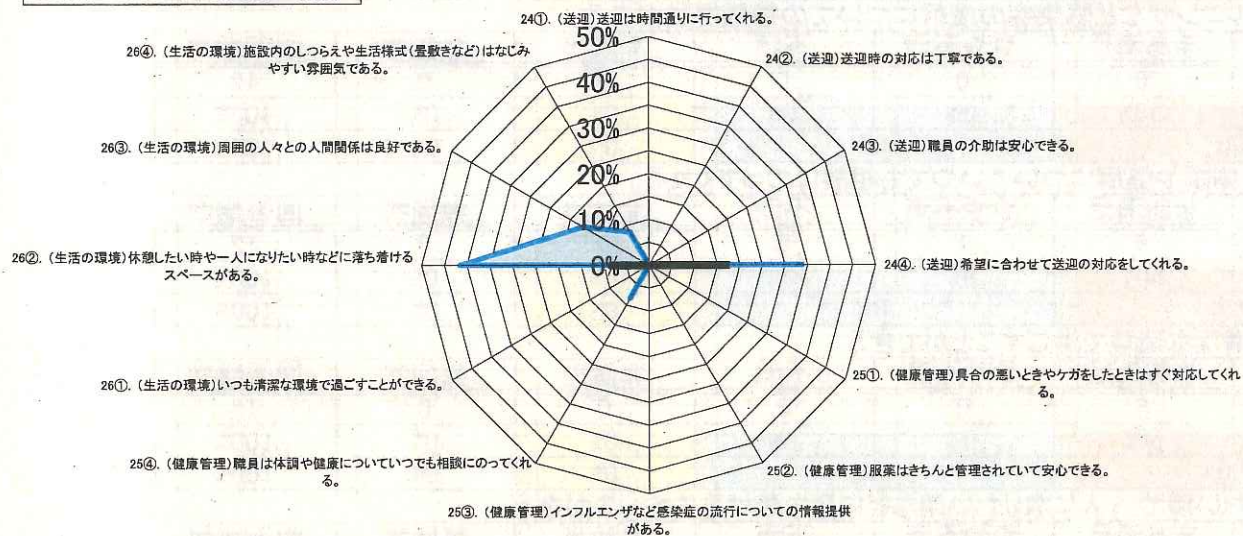
満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
5	6	1	0	0	0	12
42%	50%	8%	0%	0%	0%	100%
92%		8%		0%	0%	100%

2. 日常生活支援サービスについて伺います。

■「満足」「まあ満足」の合計
■合計のうち「満足」回答の割合

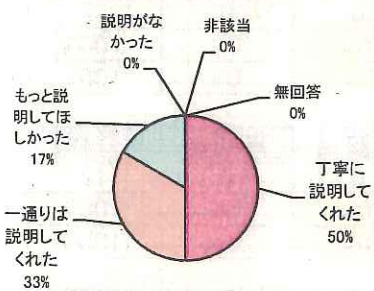


■「不満」「やや不満」の合計
■合計のうち「不満」回答の割合

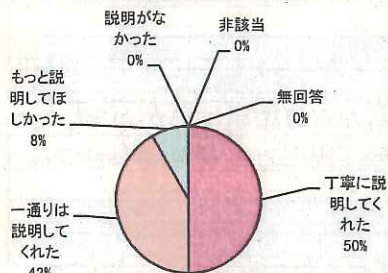


3. 事業所の情報提供(たとえば費用負担、契約内容、制度改正に関する情報などを教えてくれること)や相談支援(たとえば生活上の課題や介護・支援計画についての話し合いなど)について伺います。

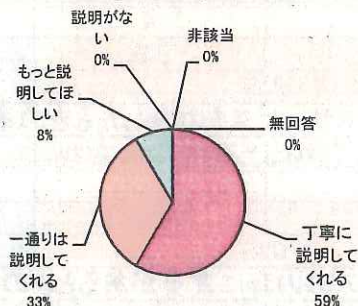
31. サービス利用契約以前の事業所からの情報提供はいかがでしたか



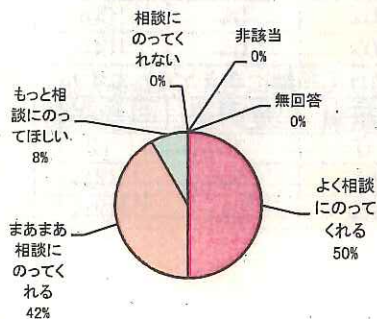
32. はじめてサービスを利用したときの事業所からの説明はいかがでしたか



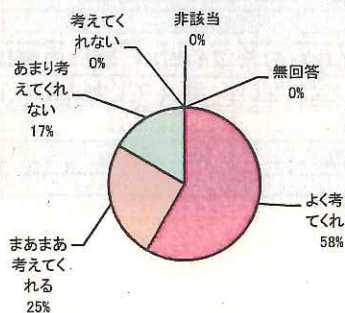
33. サービスの内容に変更があるときの事業所からの説明はいかがですか



34. 事業所はあなたの困りごとに対してよく相談にのってくれますか



35. 事業所は暮らし方や生活の過ごし方についてのあなたの希望や思い、願いの実現に向けて一緒に考えてくれますか



3. 事業所の情報提供(たとえば費用負担、契約内容、制度改正に関する情報などを教えてくれること)や相談支援(たとえば生活上の課題や介護・支援計画についての話し合いなど)について伺います。

31. サービス利用契約以前の事業所からの情報提供はいかがでしたか。

丁寧に説明してくれた	一通りは説明してくれた	もっと説明してほしかった	説明がなかった	非該当	無回答	回答総数
6	4	2	0	0	0	12
50%	33%	17%	0%	0%	0%	100%
83%		17%		0%	0%	100%

32. はじめてサービスを利用したときの事業所からの説明はいかがでしたか。

丁寧に説明してくれた	一通りは説明してくれた	もっと説明してほしかった	説明がなかった	非該当	無回答	回答総数
6	5	1	0	0	0	12
50%	42%	8%	0%	0%	0%	100%
92%		8%		0%	0%	100%

33. サービスの内容に変更があるときの事業所からの説明はいかがですか。

丁寧に説明してくれる	一通りは説明してくれる	もっと説明してほしい	説明がない	非該当	無回答	回答総数
7	4	1	0	0	0	12
58%	33%	8%	0%	0%	0%	100%
92%		8%		0%	0%	100%

34. 事業所はあなたの困りごとに対してよく相談にのってくれますか。

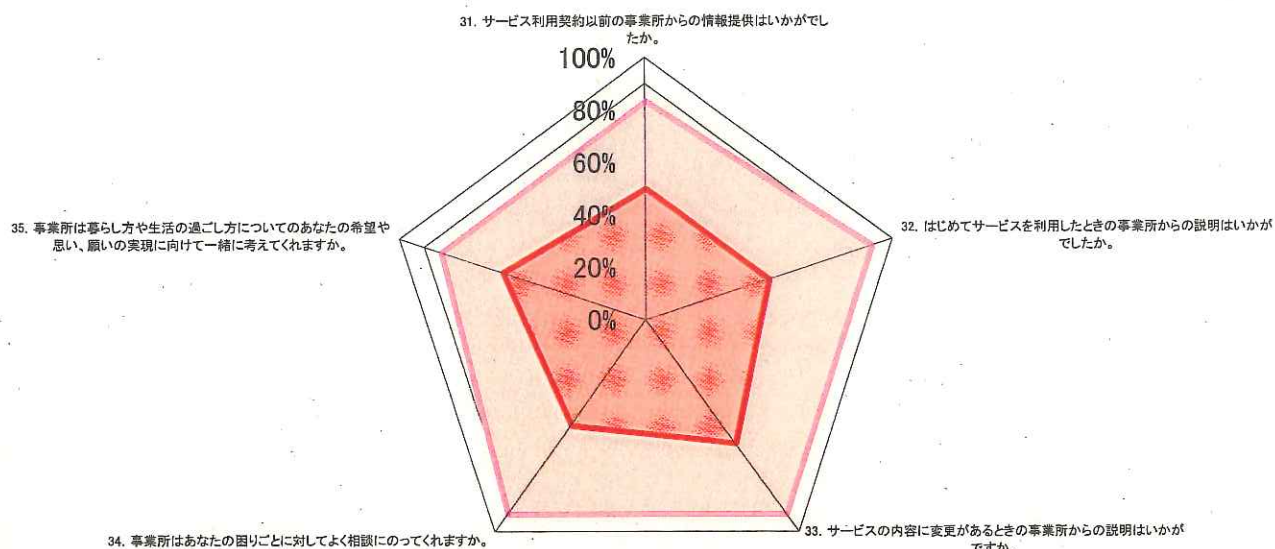
よく相談にのってくれる	まあまあ相談にのってくれる	もっと相談にのってほしい	相談にのってくれない	非該当	無回答	回答総数
6	5	1	0	0	0	12
50%	42%	8%	0%	0%	0%	100%
92%		8%		0%	0%	100%

35. 事業所は暮らし方や生活の過ごし方についてのあなたの希望や思い、願いの実現に向けて一緒に考えてくれますか。

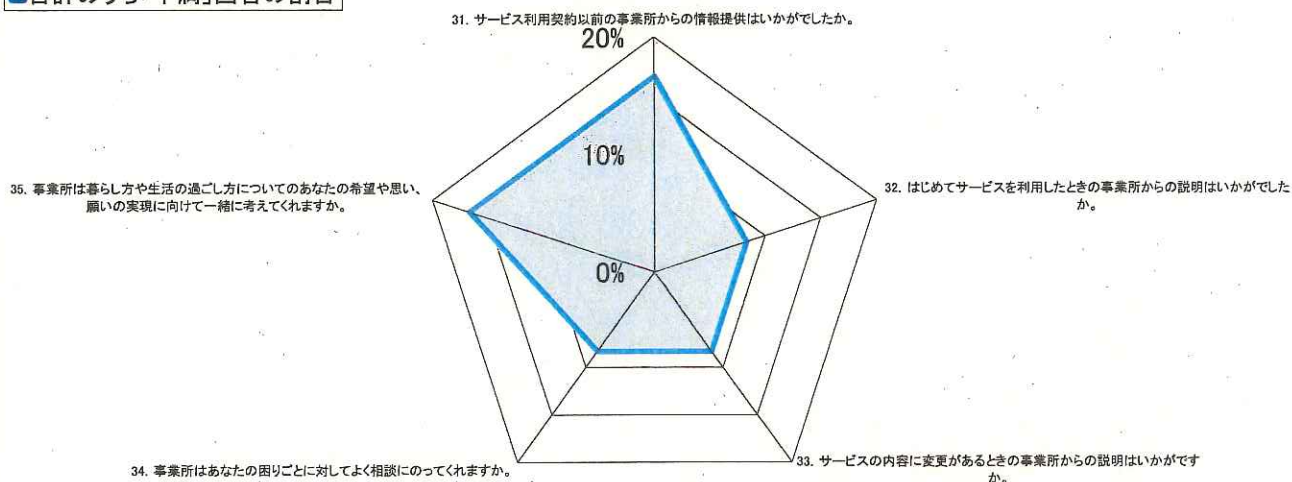
よく考えてくれる	まあまあ考えてくれる	あまり考えてくれない	考えてくれない	非該当	無回答	回答総数
7	3	2	0	0	0	12
58%	25%	17%	0%	0%	0%	100%
83%		17%		0%	0%	100%

3. 事業所の情報提供(たとえば費用負担、契約内容、制度改正に関する情報などを教えてくれること)や相談支援(たとえば生活上の課題や介護・支援計画についての話し合いなど)について伺います。

■「満足」「まあ満足」の合計
■合計のうち「満足」回答の割合



■「不満」「やや不満」の合計
■合計のうち「不満」回答の割合



No.	質問	回答
1	この事業所のサービスについて、良いところや日常生活で楽しみにしている点	スタッフが充分でない中、とてもよくしていただいていると思っています。
2		とても親切で丁寧な対応をしていただき大変感謝しております。
3		健康管理、送迎。
4		本人の気持、意見、要望を根気強く聞き取り、実際に移していただいている。また、本人、親の意思疎通の面でも適切に助言、サポートをいただいている。
5		とつても細かく見て頂いて助かっています。
6		送迎があるところ。
7		診療所が同じ建物内にあり、体調に不安があるときでも安心して過ごせること。
8		診療所が有り、看護師さんがいてくれるので、体調が悪くなったりした時にすぐ対応してもらえる。
9		明るくなごやかな雰囲気の中で過ごせる。
10		レクリエーションです。
11		ミニコンサートなど、ちょこちょこイベントがある点。
1	この事業所のサービスについて、改善してほしいところや嫌な点	バザー、年に2回など親の負担も多い。
2		できればスタッフの人数をふやして、ゆとりのある時間を利用者もスタッフもおくるとよいと思います。
3		気候の良い時の散歩や外出があまりできない。
4		職員さん看護師さんの人数を増やしてほしい。
5		費用負担が増えていく。
6		活動時間があと1時間長ければ良いのになと思います。本人のリズムにゆったりと対応出来る(時間的なこと)。
7		決まりがなく行き当たりばったり、命の危険もある。そんな時は家族から話をしてくれる様にもっていかなくてはならない。事務関係もずさん。言えば改善される事もあるが、元々ありえない事をしている。
8		入浴のサービスがないので、帰宅後家庭で親ひとりで入浴させています。入浴サービスは皆が必要としています。本当に困っています。
9		今の生活介護エリアは狭い。いつ事故がおきるかヒヤヒヤしている。市か国の基準か知らないが、1人当たりのスペースの現状を踏まえて改善して欲しい。車イス、マットに寝かせる日常の必要スペースを行政は全く理解していない。それと入所希望者が多いことは事実だが、行政が施設側に結果的に押し付けているのが現状。この種の受け入れ施設、特に重度重複障害児童の施設を増やすことを真剣に国も地方行政も取り組んでほしい。
10		食事の摂れない利用者は座位保持イスに座らせるだけ。待つ時間も支援時間なのだから工夫するべき。

11	この事業所のサービスについて、改善してほしいところや嫌な点	入浴サービスの再開を願います。
12		利用者の安心、安全を一番に考えて欲しい。
1	その他、ご意見	施設での生活に対する補助金が少なく、職員さんの人数が減ってしまって、職員さんが大変忙しそう。人手が少ないために、活動内容の充実がむずかしくなっている。補助金を増やしてほしい。
2		職員(支援員)に障害に関しての知識がなく不満。何度も同じ様なミスを繰り返す。
3		利用時間は選べず、送迎時間に左右される。
4		今年度は職員の夏季休業を職員一斉に行ったため、平日の休みが多く、利用日が減って不満。
5		同じ事の繰り返し。医療ケアを行える施設が少なく、競争もないため、利用者が行く所もないだろうと「驕りがある」からと思う。
6		この調査結果を公に発表して次の施策に反映していただきたい。「サービス利用」の定義があいまいで、調査結果が有効に利用できてないのではないかと思います。
7		責任者がしっかり指示が出来ず、なあなあになっている。これが向上しない原因だと思う。
8		心ない言動が多い。悪気はなさそうで謝罪されるが。
9		換気が悪く、排便した時のにおいが室内にこもっている時があるように思う。
10		ずっと家の中よりは嬉しそうですが、学校とは違い…。