

福祉サービス利用者意向調査 調査結果報告書

事業所名 つづきワイワイ広場（障害：通所）

平成31年1月7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 30 年 8 月 1 日 ～ 平成 30 年 8 月 31 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	つづきワイワイ広場（通所）（18-104）
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	つづきワイワイ 広場 (障害：通所 18-104)	調査票 配付数	48 名	返送 通数	32 通	回収率	67%
------	------------------------------------	------------	------	----------	------	-----	-----

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 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 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 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59%、「全体的に満足である」が31%で、満足とする回答は合計で91%と高い利用者満足度を得ていると判断できる（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9%ある。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は、少数ではあるが、2つ以上のカテゴリで不満傾向をも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うかがえる。これらの不満の内容をサービス提供上の課題にとらえ、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、「生活を楽しめるようになった」が69%、「安心して生活できるようになった」が47%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：60件、努力を期待したい点：32件、その他意見：34件の合計126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」「医療面」「余暇活動・行事の充実」「環境」「送迎」が挙げられている。

他方、努力を期待したい点でも「職員のかかわりやサービス提供姿勢」「送迎」「入浴」が挙げられている。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91%と高いが、回答者からは一部改善を望む事項も挙がっている。

個別の項目をみると、「職員への意見や希望を伝えること」、「施設での日中の過ごし方についての選択の自由」、「送迎について」、「日中のプログラムや作業訓練」などにおいて、現状における不満が高い傾向にある。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示した。

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、本人以外が97%（母：94%、父：3%）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、9項目中8項目で満足度が8割を超えているが、反面、14「職員に自分の意見や希望を伝える」で13%、15「日中の過ごし方を自分で選べる」25%と不満が挙がっている。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、24項目中17項目で満足度が8割を超えている。各設問の満足度に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判断できる。

不満と回答した項目を中心に内容を項目別に見ると、趣味活動や外出支援の実感に繋がる項目である23①「日中活動の充実」が13%、②「日中活動の自由な選択」16%と不満がある。これは、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組み、個々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。

また、24④「時間通りの送迎」に28%の不満があるが、交通事情や丁寧な対応をすることにより、送迎時間の前後は考えられるが、その原因について確認したうえで、その時々状況説明が求められる。

これらは調査では不満傾向しか見られなかった項目であることから、不満発生の要因を検証し、新たな課題として、取り組むことが求められる。

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 9 割以上の高い満足度を示している。事業所のサービスへの期待では「医療面への安心」「介護をしてくれる人の確保への不安」「日常生活への安心」など生活の基幹となる部分への支援に高い期待が示されている。将来の生活の仕方に関わる相談支援や情報提供も含め、利用者の満足の実感を高めるような支援の内容、体制の充実が一層求められる。

●課題の把握と解決に向けて

今回の調査では回収率が 68%だったが、より回収率を上げるためにサービス利用者のサービスに対する関心度合いを高めるよう、サービス内容の充実を図っていくことが求められる。

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	30	0	0	0	0	1	32
%	0%	0%	3%	94%	0%	0%	0%	0%	3%	100%

2. 利用者の性別

	男性	女性	無回答	回答総数
人数	20	11	1	32
%	63%	34%	3%	100%

3. 利用者の年齢

	6歳未満	6歳～15 歳	16歳～ 19歳	20歳代	無回答	回答総数
人数	1	20	7	3	1	32
%	3%	63%	22%	9%	3%	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	2	28	1	1	32
%	6%	88%	3%	3%	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	15	16	1	32
%	47%	50%	3%	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	18	5	1	0	3	5	32
%	56%	16%	3%	0%	9%	16%	100%

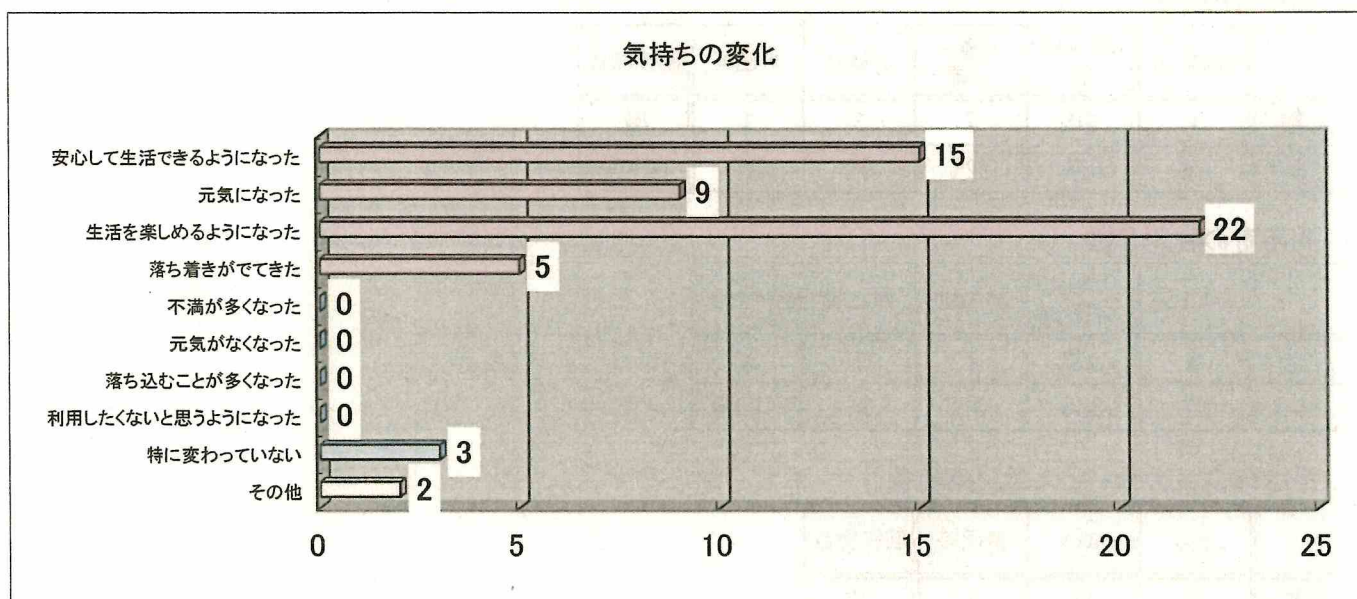
○本調査の回答者は、父と母の合計がおよそ10割となっている(表1)。
○利用者の年齢については、6歳から15歳が約6割となっている(表3)。
○利用年数については、1年以上7年未満の利用者がおよそ9割となっている(表4)。
○この事業所以外の同種類のサービスの利用経験については、「ない」と回答した人が5割となっている(表5)。
○週の利用回数では、週1回の利用がおよそ6割となっている(表6)。

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 いるので	職員が親 切なので	以前に利 用してい たので	知人にす すめられ たので	その他	回答者 総数
人数	15	7	4	19	12	1	5	10	32
%	47%	22%	13%	59%	38%	3%	16%	31%	

8. サービス利用前後での気持ちの変化(複数回答)

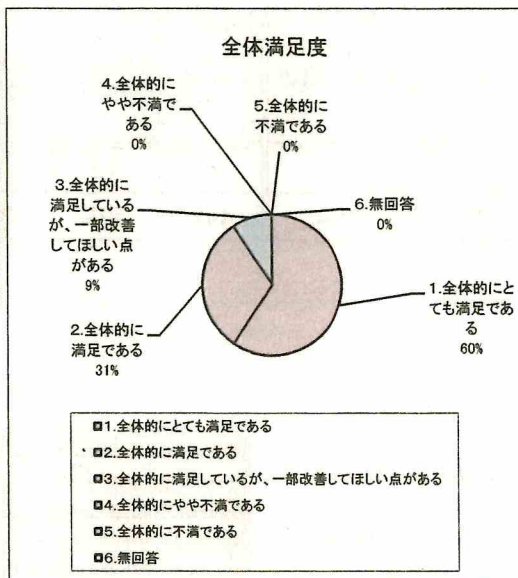
	安心して生 活できるよ うになった	元気にな った	生活を楽し めるよう になった	落ち着きが でてきた	不満が多 くなった	元気がな くなった	落ち込むこ とが多 くなった	利用したく ないと思 うよう になった	特に変わ っていない	その他	回答者 総数
人数	15	9	22	5	0	0	0	0	3	2	32
%	47%	28%	69%	16%	0%	0%	0%	0%	9%	6%	



○事業所の選択理由については、「施設設備が整っている」「家の近くなので」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、「生活を楽しめるようになった」「安心して生活できるようになった」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.全体的にとても満足である	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	32	19	10	3	0	0	0
%	100%	59%	31%	9%	0%	0%	0%
比率	100%	91%		9%			0%



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	31	0	31	0
		%	97%	0%	97%	0%
	不満	人数	1	0	1	0
		%	3%	0%	3%	0%
2.日常生活支援サービスについて	満足	人数			32	0
		%			100%	0%
	不満	人数			0	0
		%			0%	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

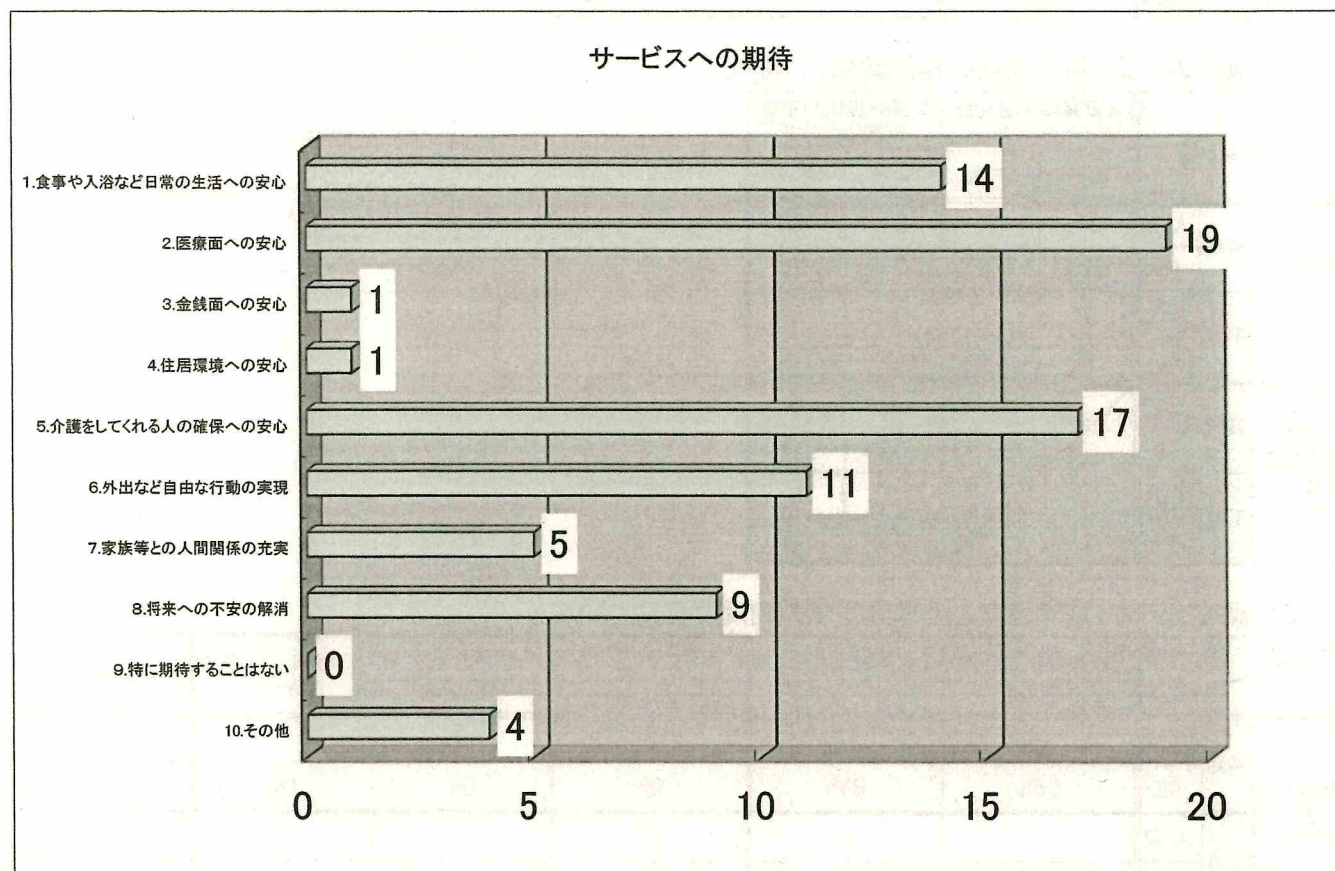
			1.全体的にとても満足である	2.全体的に満足である	3.全体的に満足しているが、一部改善してほしい点がある	4.全体的にやや不満である	5.全体的に不満である	6.無回答
1.職員とのかわりについて	満足	人数	18	10	3	0	0	0
		%	56%	31%	9%	0%	0%	0%
	不満	人数	1	0	0	0	0	0
		%	3%	0%	0%	0%	0%	0%
2.日常生活支援サービスについて	満足	人数	19	10	3	0	0	0
		%	59%	31%	9%	0%	0%	0%
	不満	人数	0	0	0	0	0	0
		%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
3.情報提供や相談支援について	満足	人数	19	10	3	0	0	0
		%	59%	31%	9%	0%	0%	0%
	不満	人数	0	0	0	0	0	0
		%	0%	0%	0%	0%	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9割となっている。「不満」「やや不満」と回答した人はいなかったが、およそ1割の回答者が「満足しているものの一部改善を望む事項がある」としている（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、総じて「満足」という回答にはなっているものの、「Ⅰ職員とのかわり」について1名が「不満」としている。3つのカテゴリでの相関関係でみると、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））。

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	32	14	19	1	1	17	11	5	9	0	4
%		44%	59%	3%	3%	53%	34%	16%	28%	0%	13%



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 日常の生 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
6歳未満	1	人数	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
		%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%
6歳～15歳	20	人数	9	14	1	1	12	8	2	6	0	2
		%	45%	70%	5%	5%	60%	40%	10%	30%	0%	10%
16歳～19歳	7	人数	4	3	0	0	4	3	3	3	0	1
		%	57%	43%	0%	0%	57%	43%	43%	43%	0%	14%
20歳代	3	人数	1	2	0	0	0	0	0	0	0	1
		%	33%	67%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	33%

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 日常の生 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	2	人数	1	1	0	0	2	1	1	0	0	0
		%	50%	50%	0%	0%	100%	50%	50%	0%	0%	0%
1年以上 7年未満	28	人数	12	17	1	1	14	10	4	9	0	4
		%	43%	61%	4%	4%	50%	36%	14%	32%	0%	14%
7年以上	1	人数	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0
		%	100%	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%

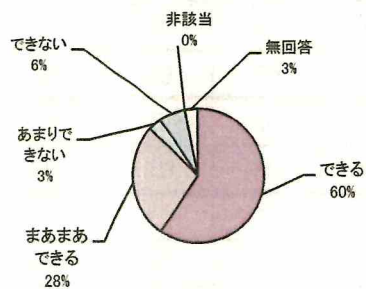
○事業所のサービスへの期待については、「医療面への安心」「介護してくれる人の確保への安心」「日常の生活への安心」に期待が寄せられている(表10)。

○年齢別状況では、年齢による傾向はみられず、全年齢で期待は特定の項目に集中している(表10-①)。

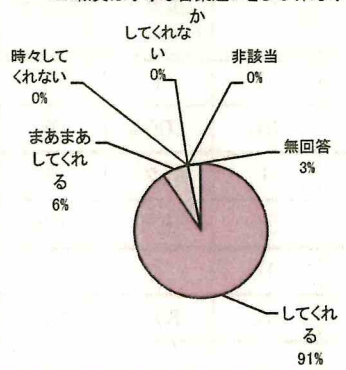
○利用年数別状況では、年数による期待値の傾向はみられず、期待は特定の項目に集中している(表10-②)。

1. 職員とのかかわりについて伺います。

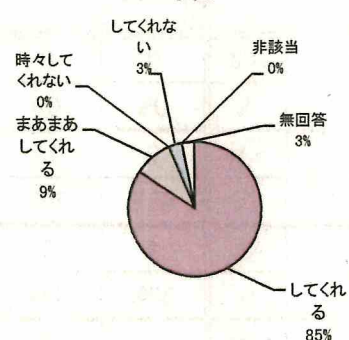
11. 職員とは気軽に話したり、親交をもつことができますか



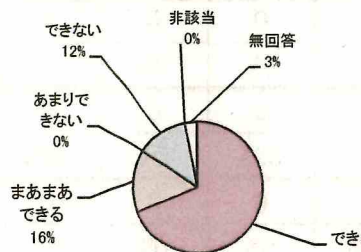
12. 職員は丁寧な言葉遣いをしてくれますか



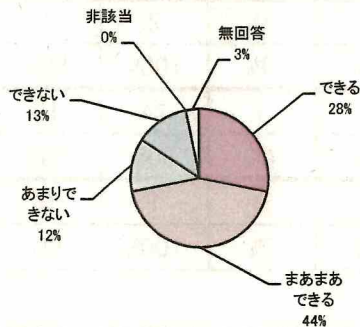
13. 職員は疑問や質問にすぐ回答してくれますか



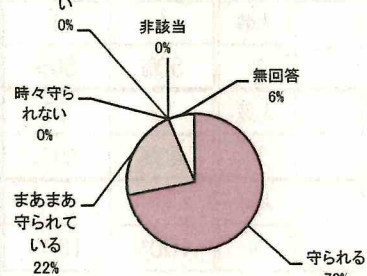
14. 職員に対して、自分の意見や希望をさまざまな手段で伝えることができますか



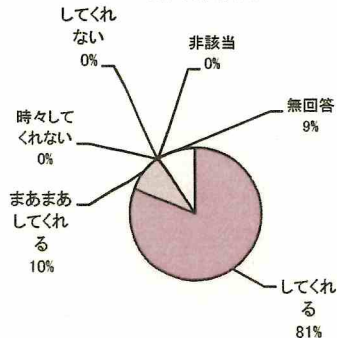
15. 施設での日中の過ごし方について自分で選んだり、決めたりすることができますか



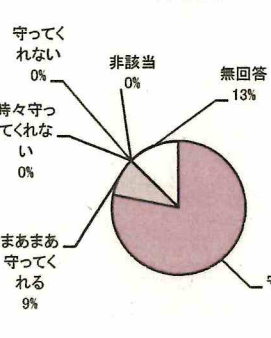
16. 他の人に知られたくないことなど秘密は守られますか



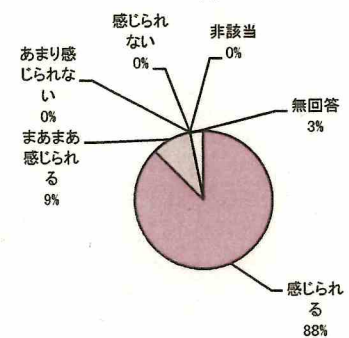
17. 金銭のやりとり、管理の報告はしっかりとしてくれますか



18. 職員は身の危険や暴力などから守ってくれますか



19. 職員から大切にされていると感じられますか



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
19	9	1	2	0	1	32
59%	28%	3%	6%	0%	3%	100%
88%		9%		0%	3%	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
29	2	0	0	0	1	32
91%	6%	0%	0%	0%	3%	100%
97%		0%		0%	3%	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
27	3	0	1	0	1	32
84%	9%	0%	3%	0%	3%	100%
94%		3%		0%	3%	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
22	5	0	4	0	1	32
69%	16%	0%	13%	0%	3%	100%
84%		13%		0%	3%	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
9	14	4	4	0	1	32
28%	44%	13%	13%	0%	3%	100%
72%		25%		0%	3%	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
23	7	0	0	0	2	32
72%	22%	0%	0%	0%	6%	100%
94%		0%		0%	6%	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
26	3	0	0	0	3	32
81%	9%	0%	0%	0%	9%	100%
91%		0%		0%	9%	100%

18. 職員は身の危険や暴力などから守ってくれますか。

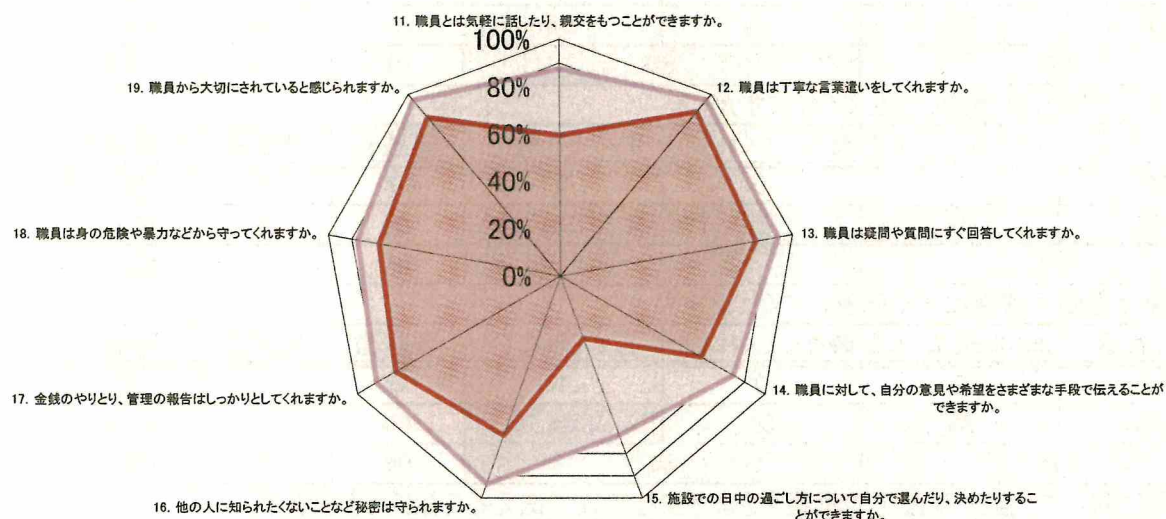
守ってくれる	まあまあ守ってくれる	時々守ってくれない	守ってくれない	非該当	無回答	回答総数
25	3	0	0	0	4	32
78%	9%	0%	0%	0%	13%	100%
88%		0%		0%	13%	100%

19. 職員から大切にされていると感じられますか。

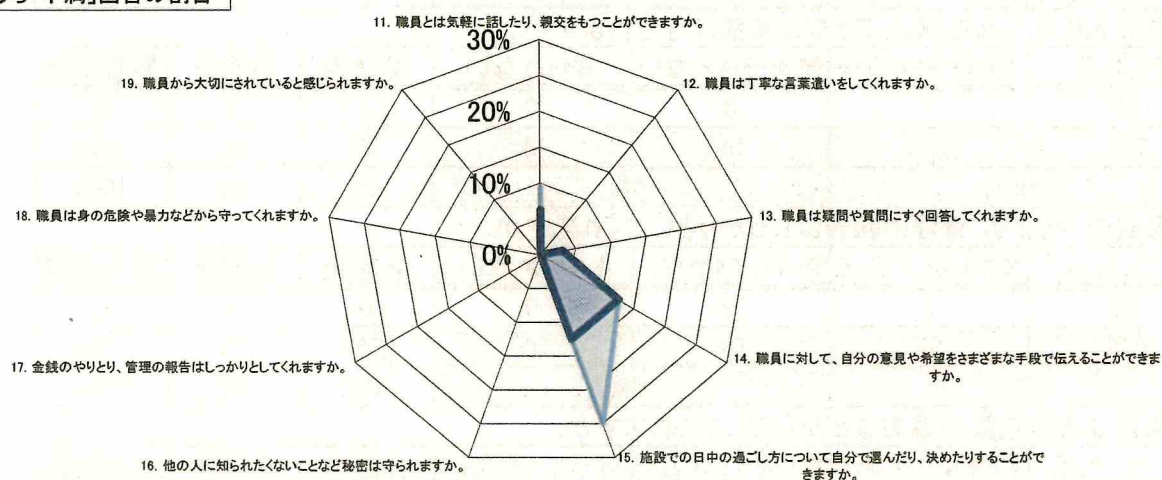
感じられる	まあまあ感じられる	あまり感じられない	感じられない	非該当	無回答	回答総数
28	3	0	0	0	1	32
88%	9%	0%	0%	0%	3%	100%
97%		0%		0%	3%	100%

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

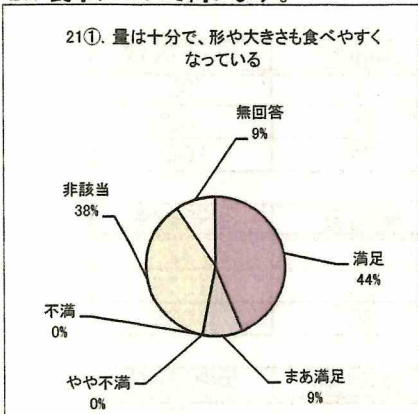


- 「不満」「やや不満」の合計
- 合計のうち「不満」回答の割合

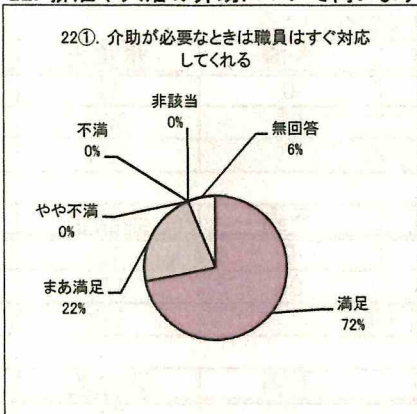


2. 日常の生活支援サービスについて伺います。

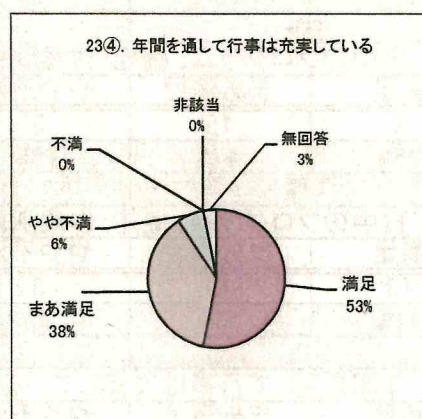
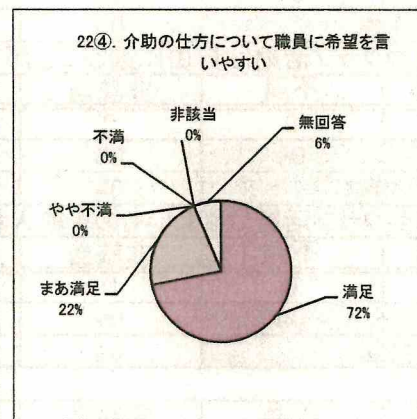
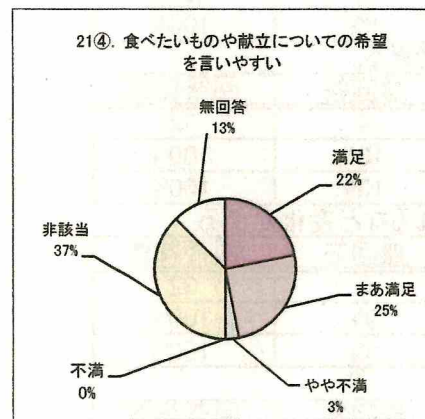
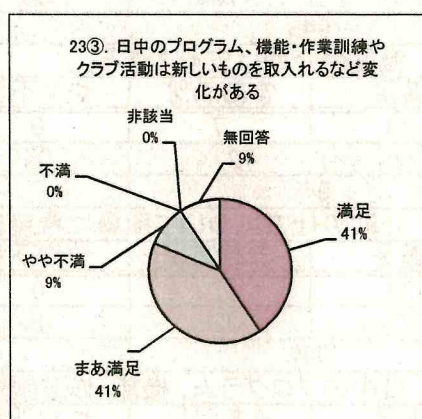
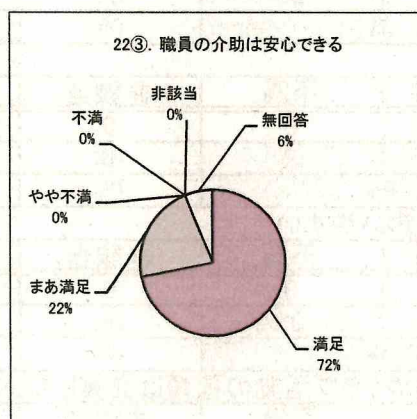
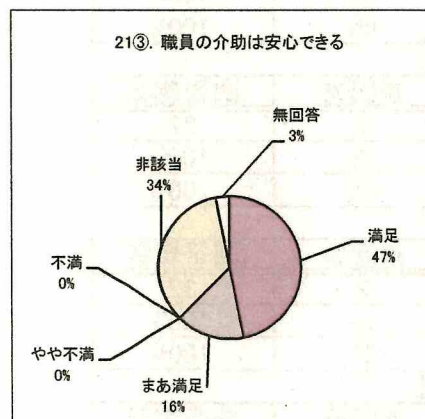
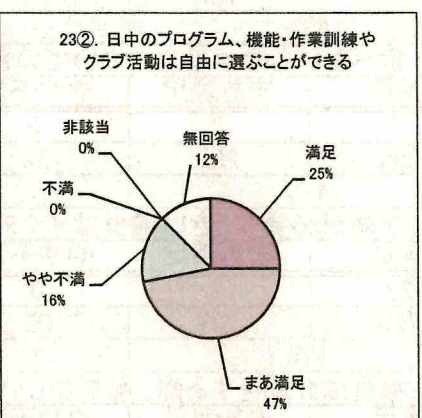
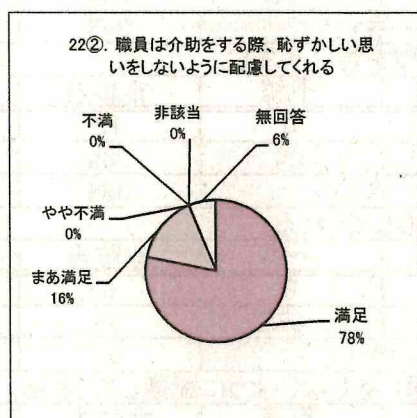
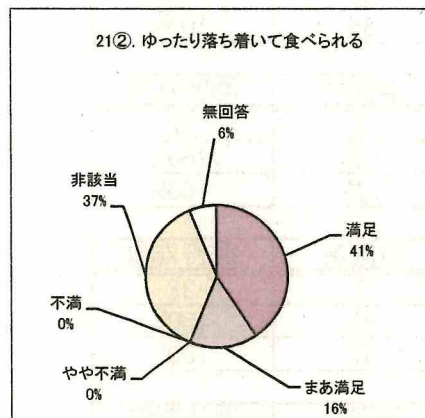
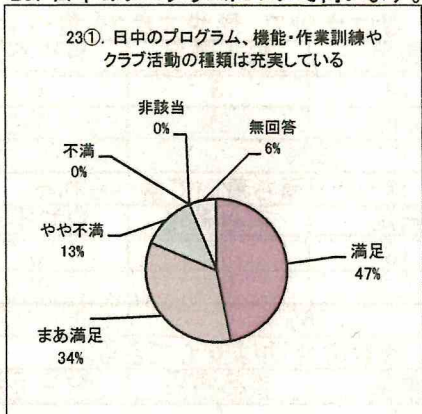
21. 食事について伺います。



22. 排泄や入浴の介助について伺います。



23. 日中のプログラムについて伺います。



2. 日常の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
14	3	0	0	12	3	32
44%	9%	0%	0%	38%	9%	100%
53%		0%		38%	9%	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
13	5	0	0	12	2	32
41%	16%	0%	0%	38%	6%	100%
56%		0%		38%	6%	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
15	5	0	0	11	1	32
47%	16%	0%	0%	34%	3%	100%
63%		0%		34%	3%	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
7	8	1	0	12	4	32
22%	25%	3%	0%	38%	13%	100%
47%		3%		38%	13%	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
23	7	0	0	0	2	32
72%	22%	0%	0%	0%	6%	100%
94%		0%		0%	6%	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
25	5	0	0	0	2	32
78%	16%	0%	0%	0%	6%	100%
94%		0%		0%	6%	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
23	7	0	0	0	2	32
72%	22%	0%	0%	0%	6%	100%
94%		0%		0%	6%	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
23	7	0	0	0	2	32
72%	22%	0%	0%	0%	6%	100%
94%		0%		0%	6%	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
15	11	4	0	0	2	32
47%	34%	13%	0%	0%	6%	100%
81%		13%		0%	6%	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
8	15	5	0	0	4	32
25%	47%	16%	0%	0%	13%	100%
72%		16%		0%	13%	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。

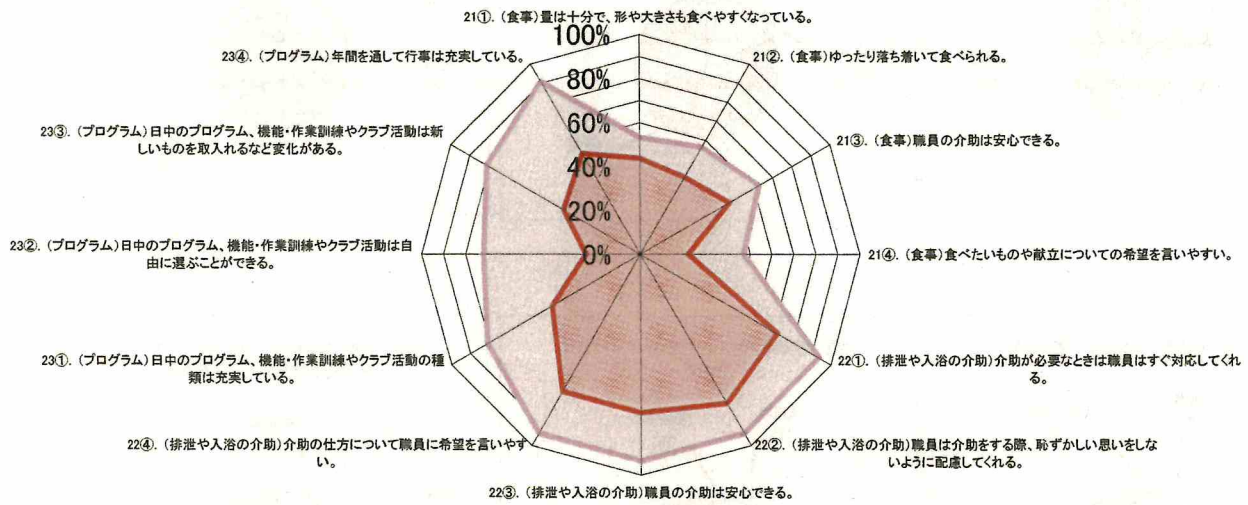
満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
13	13	3	0	0	3	32
41%	41%	9%	0%	0%	9%	100%
81%		9%		0%	9%	100%

23④. 年間を通して行事は充実している。

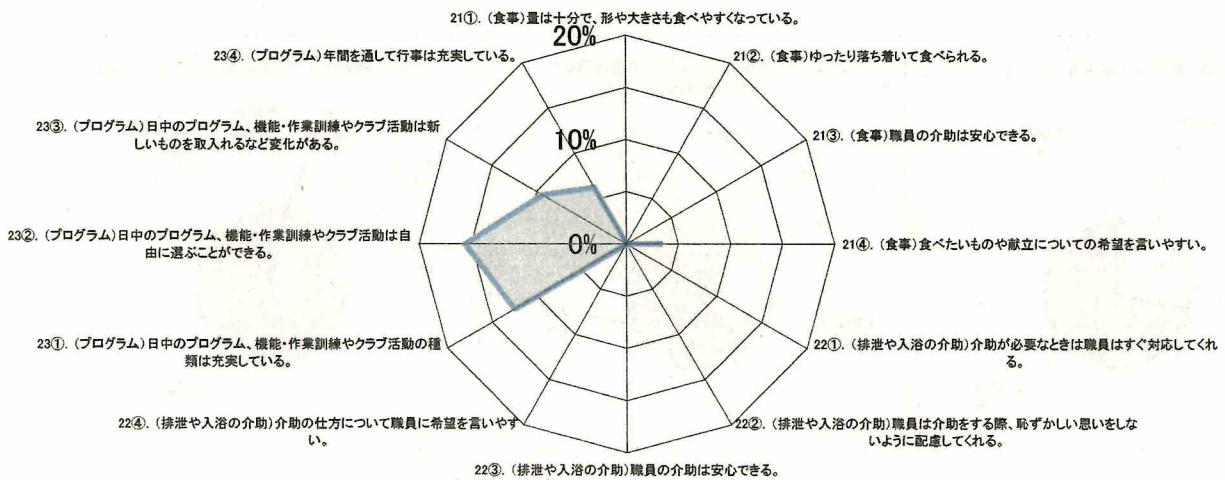
満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
17	12	2	0	0	1	32
53%	38%	6%	0%	0%	3%	100%
91%		6%		0%	3%	100%

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

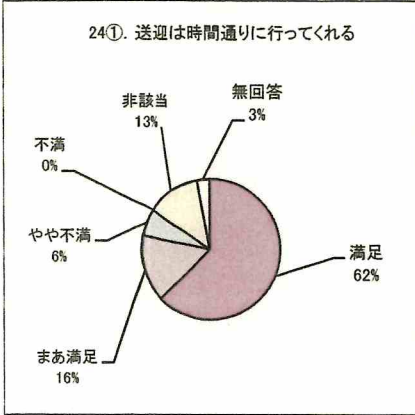


- 「不満」「やや不満」の合計
- 合計のうち「不満」回答の割合

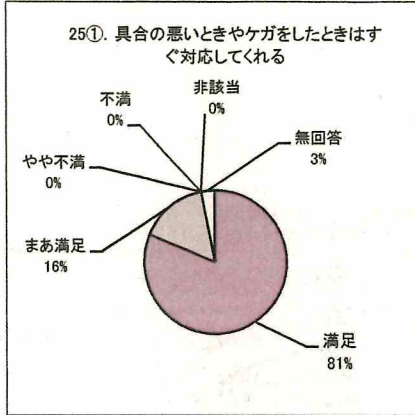


2. 日常の生活支援サービスについて伺います。

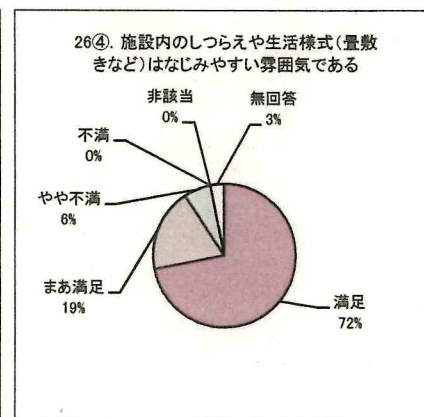
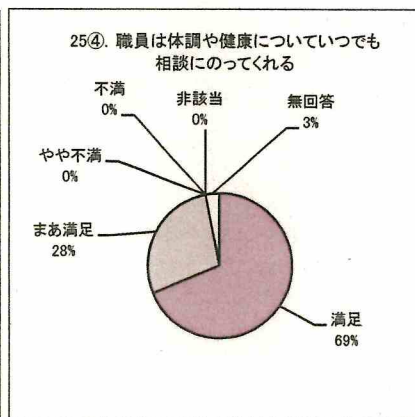
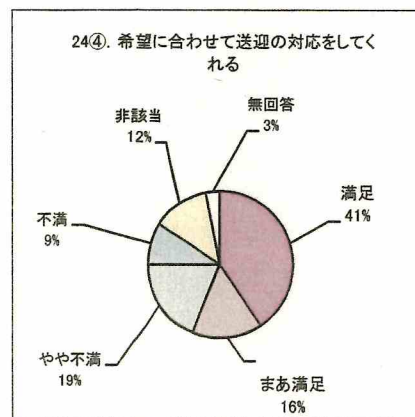
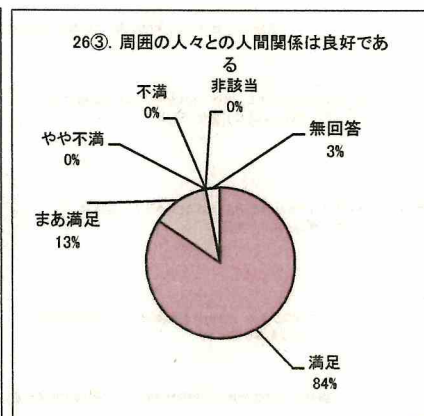
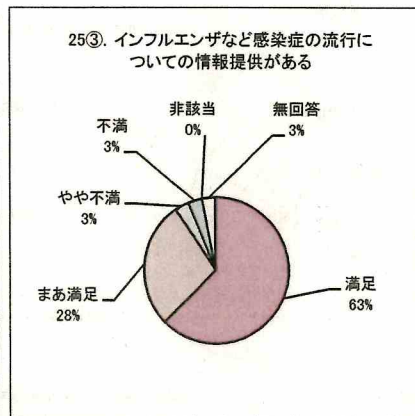
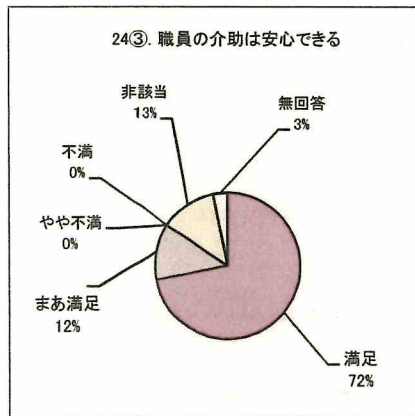
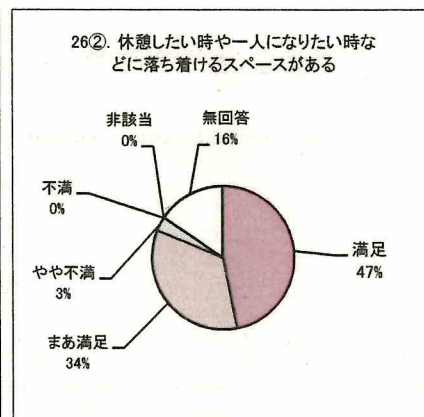
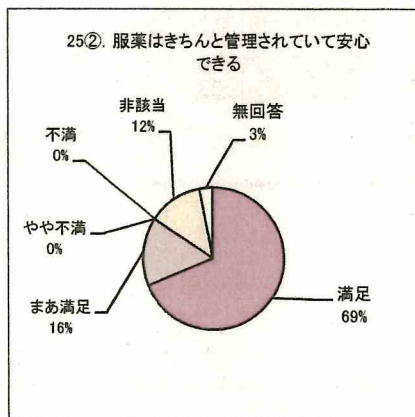
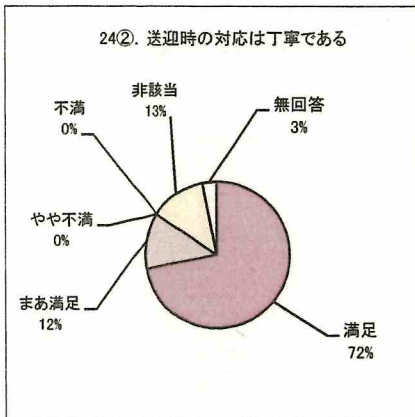
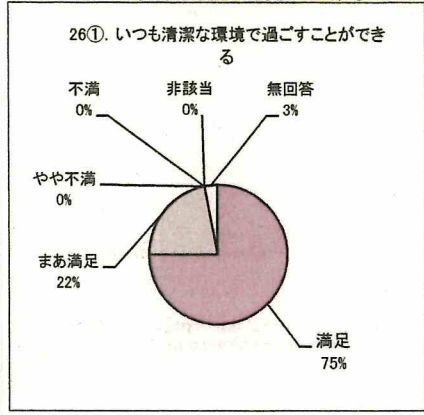
24. 送迎について伺います。



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. 日常の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
20	5	2	0	4	1	32
63%	16%	6%	0%	13%	3%	100%
78%		6%		13%	3%	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
23	4	0	0	4	1	32
72%	13%	0%	0%	13%	3%	100%
84%		0%		13%	3%	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
23	4	0	0	4	1	32
72%	13%	0%	0%	13%	3%	100%
84%		0%		13%	3%	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
13	5	6	3	4	1	32
41%	16%	19%	9%	13%	3%	100%
56%		28%		13%	3%	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
26	5	0	0	0	1	32
81%	16%	0%	0%	0%	3%	100%
97%		0%		0%	3%	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
22	5	0	0	4	1	32
69%	16%	0%	0%	13%	3%	100%
84%		0%		13%	3%	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
20	9	1	1	0	1	32
63%	28%	3%	3%	0%	3%	100%
91%		6%		0%	3%	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
22	9	0	0	0	1	32
69%	28%	0%	0%	0%	3%	100%
97%		0%		0%	3%	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
24	7	0	0	0	1	32
75%	22%	0%	0%	0%	3%	100%
97%		0%		0%	3%	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
15	11	1	0	0	5	32
47%	34%	3%	0%	0%	16%	100%
81%		3%		0%	16%	100%

26③. 周囲の人々との人間関係は良好である。

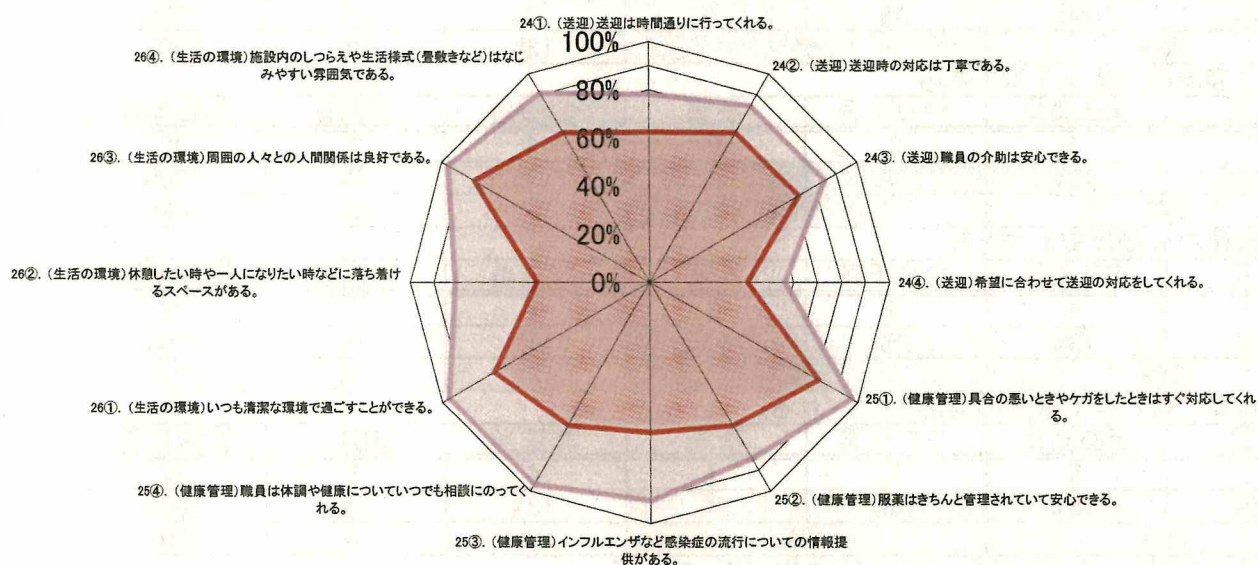
満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
27	4	0	0	0	1	32
84%	13%	0%	0%	0%	3%	100%
97%		0%		0%	3%	100%

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。

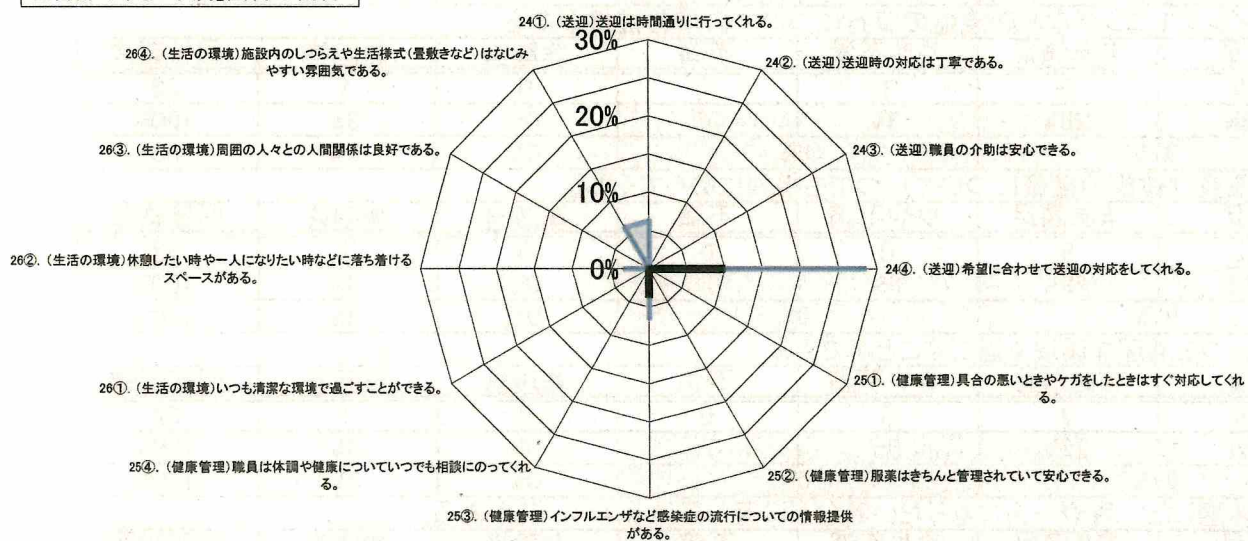
満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
23	6	2	0	0	1	32
72%	19%	6%	0%	0%	3%	100%
91%		6%		0%	3%	100%

2. 日常生活支援サービスについて伺います。

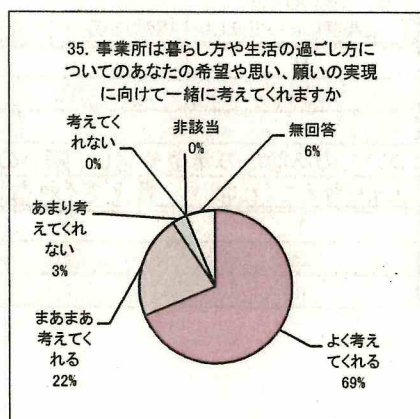
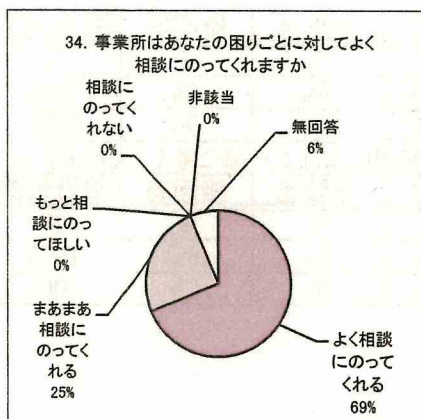
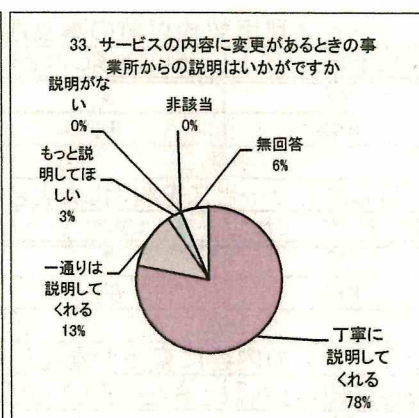
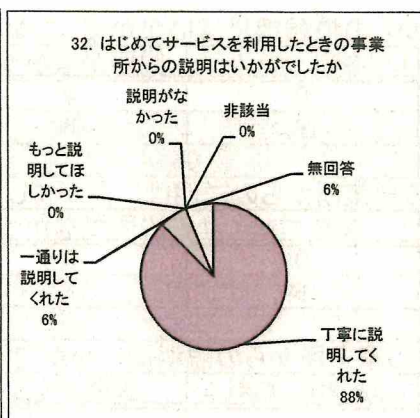
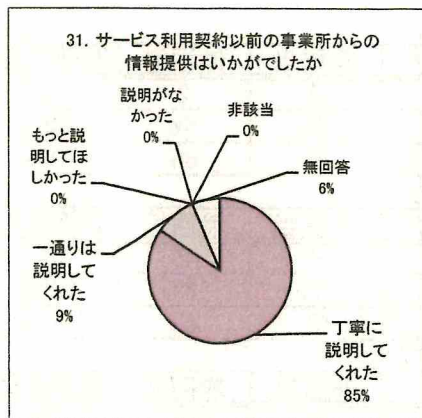
■「満足」「まあ満足」の合計
 ■合計のうち「満足」回答の割合



■「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。



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い	説明がなかった	非該当	無回答	回答総数
27	3	0	0	0	2	32
84%	9%	0%	0%	0%	6%	100%
94%		0%		0%	6%	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い	説明がなかった	非該当	無回答	回答総数
28	2	0	0	0	2	32
88%	6%	0%	0%	0%	6%	100%
94%		0%		0%	6%	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
25	4	1	0	0	2	32
78%	13%	3%	0%	0%	6%	100%
91%		3%		0%	6%	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。

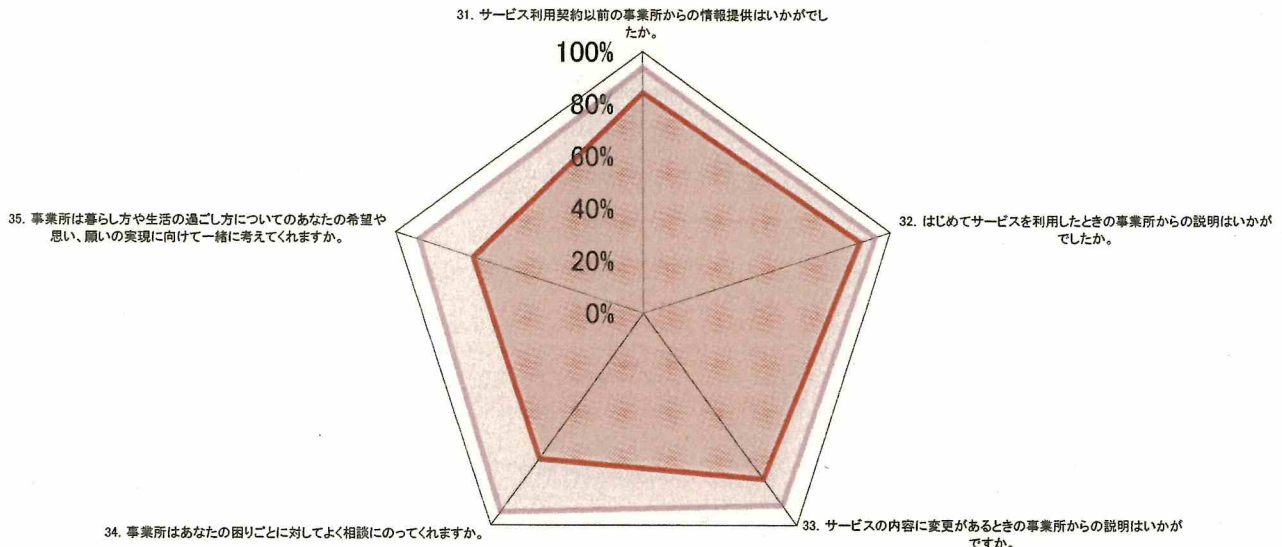
よく相談にのってくれる	まあまあ相談にのってくれる	もっと相談にのってほしい	相談にのってくれない	非該当	無回答	回答総数
22	8	0	0	0	2	32
69%	25%	0%	0%	0%	6%	100%
94%		0%		0%	6%	100%

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。

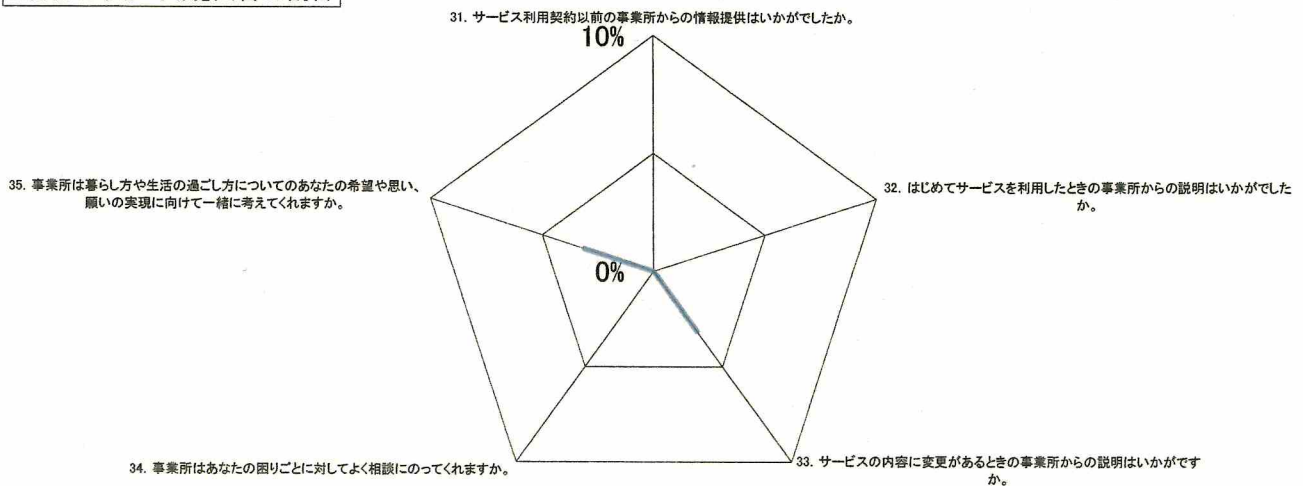
よく考えてくれる	まあまあ考えてくれる	あまり考えてくれない	考えてくれない	非該当	無回答	回答総数
22	7	1	0	0	2	32
69%	22%	3%	0%	0%	6%	100%
91%		3%		0%	6%	100%

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	スタッフが親切、ていねい。説明もていねい。
2		介助者の方達の明るさや子供の良い所を笑いに变えてくれる。
3		困っている事を伝えたと、すぐに対応してくれる所です。
4		安心して預けられている。
5		職員や看護師さんがいつも元気で明るくて良いと思います。
6		他の子と違って体を動かす事が大好きで、話したり。起き上がったりは出来ませんが、アイコンタクトで色々訴える事をキチンと伝わって色々汲み取ってくれるので、ありがたいです。
7		多機能型拠点で医療的ケアをしてくださる施設なので、ゆっくり落ち着ける場所として安心して利用している。
8		同じようなケアが必要な友人がたくさんできた様子で、楽しみにして通っている。
9		発信を自発的にできない子供たちに日々楽しめるよう、様々な工夫をして、ほっとかしにせず愛情をもってくれています。
10		食事のアレルギー対応もしっかりして提供してくれるので、利用する日に準備することも少なく、気軽に利用できること。
11		体調に配慮しつつ本人が楽しめるように工夫してくれるところ。
12		ワイワイ広場は、スタッフ、お友だちとワイワイみんなで楽しく過ごせるので、いつもいい表情で帰宅します。
13		家族の急な用事の時など預かっていただき助かっています。
14		長期休業中に出かける所があるのはありがたいです。
15		施設内でいろんな方（職員さん）が声をかけてくれる。
16		日常の生活の様子をノートに書いてくれて、報告してもらえるので、その日にやった事などが分かって非常に良いです。
17		本人は言葉を話すことができないが、意見をくみ取る様に努力してくれていて、とてもありがたい。できないながらもコミュニケーション能力が上がっていると思う。
18		親の付き添いが出来ないところで、他のお子さん達と過ごす事ができるととても大切な時間、もう少し利用回数を増やしてあげたいのですが、なかなか時間を作ってあげられません。
19		家族の買物等日常生活に必要な事ができていなかった。
20		管理者や職員が変わっても、いつも丁寧に対応してくれる。年に数回程度の利用ですが、よく引き継がれていて心配した事はない。これからも利用したいと思う。
21		スタッフの方々が明るく優しい。
22		日中の過ごし方も充実していて、子供も楽しそうなのが見て分かります。

No.	質問	回答
23	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	適宜連絡もいただけて、活動の様子も知らせてくれるので安心です。
24		この事業所は、子供の意志を尊重して、1人になる時間を作ってくれたり、みんなで楽しめる工夫を考えたりしてくれているので、子供はとても楽しく過ごしている。
25		ずっと横になっているより身体的精神的にとっても効果的であると思います。
26		とても有難く感謝します。
27		この事業所のサービスについて安全、安心。すべてにおいて（食介、運動、トイレ、人材、活動中のおしゃべり）。
28		飲食介助が難しがる本人なのですが、家族に留守番を頼むよりも、その日の本人の最善の摂取量を介助してくれます。本人が安心して様子。
29		ある程度までの体調の良し悪しなら家と同様に安心して過ごせる場所の様子です。何よりも本人が体調不良であって学校は休みたがっても、こちらの事業所には行きたい…と訴えてくるくらいですから。
30		ほめて伸ばしてくれるところ。
31		本人の好むことを良く理解しようとしてくれる。
32		広々とした清潔感あるスペースで過ごす事が出来る。
33		医療ケア児も受け入れて下さり、職員みなさんも元気で明るくて優しく接して下さるので、安心してお願いする事ができます。
34		ナースがいて安心。
35		医療行為対応がきちんとしていること。
36		親の通院時に時間の優遇をしてくれる。
37		体調、体質、ここにあわせてよく対応して下さいます。
38		看護師さんがいて、診療所もあるので、安心してお任せできるところ。
39		診療所が併設されているので安心感がある。
40		診療所が併設されているので良い。
41		医療行為を丁寧にしてくれます。
42		医療ケアがある子どもで、自分で色々表現ができないが、ちょっとした機嫌を読みとってくれるので、安心しておまかせすることができる。
43		医療ケアがある子どもに対応してもらえるため、安心してあずける事が出来る。
44		利用者の年齢がバラバラなので、いい意味で上下関係がいい刺激になっている。
45		学校の先生や親以外の人と関わりがもてる。

No.	質問	回答
46	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んでいる点	季節によって、色々なイベントやプログラムを用意してくれているので、本人もあきずに過ごしていると思います。
47		土曜日の日中も色々なレクを考えていてくれて、楽しいようです。
48		長い休みの時、色々なイベントをしてくれて、本人も楽しいようで、とても良い顔で帰ってきてありがたいです。
49		長期休暇（学校の）時期には特にいろいろなプログラムがあり、楽しめるところ。
50		月別に合った行事を前もって知らせてくれて、親も安心して子供と話せる。
51		色々なプログラムがあるので、本人も楽しそうに帰って来て、うれしい気持ちが親にも伝わってきます。
52		夏休みの期間のイベントもとても工夫されていて楽しく参加しています。
53		楽しいプログラムがあり、職員さんが笑顔で優しい。
54		外出等。
55		職員達が子どもの事をよく観察して下さる事やプログラムの学習を楽しくできるように考えてくれている。
56		活動することを大事にして下さっています。
57		おつかいやシュレッダーなど仕事をさせてもらえて、達成感をもたせてくれるところ。
58		学校や自宅への送迎サービスがあること。
59		送迎をしてくれる。
60		学校へお迎えに行ってくれる。
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	できれば週末に早い時間から預かって欲しいです（兄弟児の運動会の時等）。
2		いつも色々なことに取り組んで頂いているので、特に嫌な点はありません。
3		職員の数等で仕方ないと思いますが、使いたい時にお休みの日がある。
4		職員の体が心配です。
5		看護師さんの数を増やしてほしい。
6		床の上に横になるのではなく、利用者皆がベッド上でサービスを受けられるといいですね。
7		平日の午前に利用できると助かります。学校へ行ける時には学校へ行きますが、それよりも早い時間（登校前の時間帯8:00~10:00くらい）に用事がある時には、いつも大変苦労します。時間を広げて預けると、とても助かります。
8		長期休暇中の利用時間を長くしてもらいたい。

No.	質問	回答
9	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	時間をもう少し長くしてほしい。
10		土・日もやってほしい。
11		人材不足のためだと思うが、もう少しプログラムのな（調理、制作など）をやってもらえるとありがたいです。
12		何か短くても良いので、プログラムがあると良いなと思う。
13		泊りの日数を増やしてほしい。
14		定期利用の確保をしてほしいです（毎週〇曜日、必ず利用できる等…）。
15		日中の活動時間が短いこと。朝、夕方ともにもっと長い時間やってほしいです。
16		年間の休みは他の子も休みなので、通常の休みも取りづらいのが少し困る（夏休みとかGW）。しょうがないんですけどね…。
17		特に不満はありませんが、重心の子がたくさんいるので、イベントが少ない（長期休暇がメイン）。又、日常の活動が部屋の中が多いので、もう少し外へ出る活動を増やして欲しい。
18		利用回数が少なくしか入れてもらえない。
19		利用の頻度を多くできると良い。
20		一時（放課後）での利用ですが、もう少しイベントが多くなると子どもの楽しみが増えると思う。
21		入浴サービスを復活させてほしい。
22		できれば入浴をさせて頂きたいです。
23		入浴まで通所中に行ってもらえる日がくる事を望んでいます。
24		体のケア（PT）とかあると助かる。
25		遠いところは送迎がなく、車もなく遠いため平日の利用はできない。送迎も費用、時間もかかるので仕方ないと思うが、充実してもらえるとよいです。
26		朝のお迎え（長期休みの）を早くしてほしい。
27		朝のお迎え時間、早くなってほしい。
28		看護師さんの不足で送迎を保護者がやらなければいけないことが多い。
29		送迎してもらえない。
30		都筑区の方が対象のため、区外の方は自主送迎しなくてははいけない。
31		スペース的にももう少し余裕があれば良いかと思います。
32		駐車スペースがもう少し広いと助かります。

No.	質問	回答
1	その他、意見	もっと利用したい。定期的に利用したい。
2		家族が就業時に安全にあずかり、余暇活動を提供してくれること。
3		この事業所が利用できて本当に助かります。家族も本人も感謝です。これからも宜しくお願いします。
4		アンケートを通じて、食事、排泄の見学をしたいと思います。
5		スタッフさんは大変だと思いますが、愛をもって介護・介助して下さるので、長く（永く）お世話になりたいです。
6		利用希望者があまりに多く、ごくわずかししか通えません。施設側の問題ではなく、同様施設が本当に少ないので、仕方が無いのだと思います。願わくば、制度にする何らかの方法によって通える利用者、日数をもっと増やしていただければと思います。
7		いつも安心して預けることができ、本当にありがたく思っています。これからもずっと利用していきたいです。
8		素晴らしい理念の事業所です。利用者受け入れの拡大を期待しています。
9		邪魔なのかもしれませんが、働いている方が名札等をつけていないので、なかなか顔と名前が一致しません。職員さんなのかパートさんなのか看護師さんなのかも分かりません。
10		自分の時間を持てるようになった。
11		家族の行事に参加出来るようになった。
12		家族に仕事を休んでもらわなくてよかった。
13		サービスを利用するようになって、子供の行事への参加が出来るようになった。
14		制度や施設などの情報（アドバイス）を入手したいです。
15		家だけでなく他の人との接点が数回あると助かります。
16		当時は学校以外に行ける場が少なかった。
17		保護者にもにこやかなあいさつ等ありがとうございます。
18		本人が楽しく穏やかな時間を過ごさせて頂けることを願っている。
19		むずかしい問題ですが、良心的なこういったレベルの事業所が事業所の運営理念に添ってくれる人材を、人選してもやっていけるような有意義な助成をしてあげて欲しいです。
20		他の身内への申し訳なさetc.ストレスが半減。本人を頼み、他の身内へのフォローもさせてもらえました。
21		医療ケアをしてくれる。
22		医ケアがあって、重度の障害児が行ける場所は唯一、つづきの家だけです。どうかこれからも地域の障害児を支えてやって下さい。

No.	質問	回答
23	その他、意見	医療的ケアをお願いしたい。
24		医療行為があっても、日中、生活できる場がもっと増えてくれると良いです。
25		医療ケアができるデイが増えてほしい。
26		医療ケア児対象の施設が港北区にもほしい。どこも満員で受け入れてもらえない。
27		駐車場がせまい。他の区の同じ施設に比べてせまい。
28		送迎時間がおおよそでも、毎月予定に記載して頂けると助かります。
29		看護師が1人休業中で送迎ができないとこのことの連絡がありましたが、足りないのであれば補充して欲しい。
30		以前に障害（肢体不自由）の職員が送迎サービス（運転手）を行っていた。会話も難しく、転倒したらすぐに起き上がれるようには思えず、運転免許があるから運転すると言うのはいかなものか。しかも、施設からは説明なしで行われていた。初めての利用で知ったので、その人がいる間は送迎を利用しなかった。障害の程度と仕事内容は考えるべき。
31		医療ケアの必要な子どもの預り先が少なく、うちは少しこの事業所の場所は距離があり、帰りの送迎で家まで来てくれません。近くに受け入れができるといいと思っています。
32		丁寧に対応して下さるので、たまに違った環境も落ちついていられる。
33		特定の日に短時間みてる所が必要。
34		入浴があると大変助かる。