

福祉サービス利用者意向調査 調査結果報告書

事業所名 みどりワイワイ広場（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 15 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	みどりワイワイ広場（通所）（18-103）
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	みどりワイワイ 広場 (障害：通所 18-103)	調査票 配付数	44 名	返送 通数	21 通	回収率	48%
------	------------------------------------	------------	------	----------	------	-----	-----

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会からのコメント

● 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 24%、「全体的に満足である」が 52%で、満足とする回答は合計で 76%と相応の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 24%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、すべてのカテゴリで 100%満足を得ている。全体としては相応の満足が得られていると判断できる。

<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 81%、「安心して生活できるようになった」が 57%であり、相応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：30 件、努力を期待したい点：15 件、その他意見：7 件の計 52 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・行事の充実」「医療面」「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」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76%あるが、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100%（母：100%）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7項目で満足度が8割を超えているが、その一方で、14「職員に自分の意見や希望を伝える」で24%、15「日中の過ごし方を自分で選べる」43%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、24項目中13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と判断できる。

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19%、②「日中活動の自由な選択」43%、③「日中活動の変化」38%、④「年間行事の充実」33%と不満傾向が高い。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、24①「時間通りの送迎」に14%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8割以上の高い満足度を示しているものの、33「サービス内容変更時の説明」に10%の不満がある。事業所のサービスへの期待では「介護をしてくれる人の確保への不安」「医療面への安心」「将来への不安の解消」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48%に留まったことから、回収率が上がらなかった要因を調査し、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	0	21	0	0	0	0	0	21
%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	100%

2. 利用者の性別

	男性	女性	無回答	回答総数
人数	11	10	0	21
%	52%	48%	0%	100%

3. 利用者の年齢

	0～5歳	6～15歳	16～19歳	20歳代	無回答	回答総数
人数	0	11	5	5	0	21
%	0%	52%	24%	24%	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	2	11	8	0	21
%	10%	52%	38%	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	8	13	0	21
%	38%	62%	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	9	10	1	0	1	0	21
%	43%	48%	5%	0%	5%	0%	100%

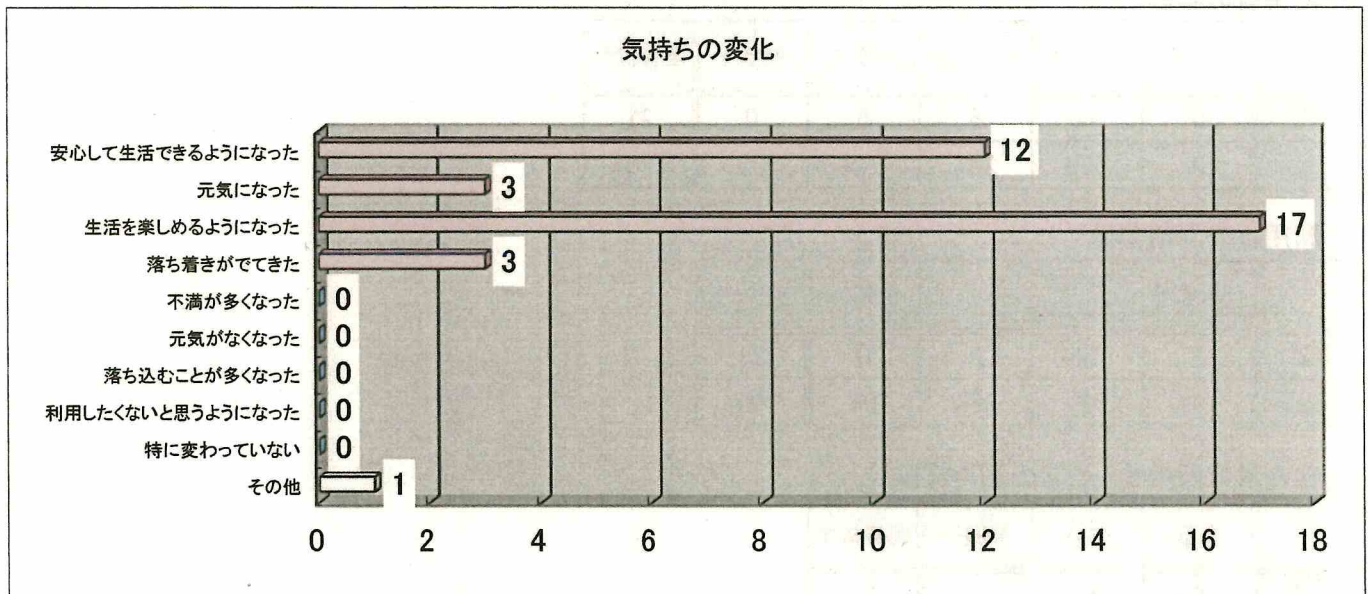
○本調査の回答者は、母が100%となっている(表1)。
○利用者の年齢については、6歳～15歳が約5割となっている(表3)。
○利用年数については、1年以上7年未満の利用者が約5割となっている(表4)。
○この事業所以外の同種類のサービスの利用経験については、「ない」と回答した人が約6割となっている(表5)。
○週の利用回数では、週1回と週2回の合計の利用が約9割となっている(表6)。

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	9	6	0	4	10	3	2	7	21
%	43%	29%	0%	19%	48%	14%	10%	33%	

8. サービス利用前後での気持ちの変化(複数回答)

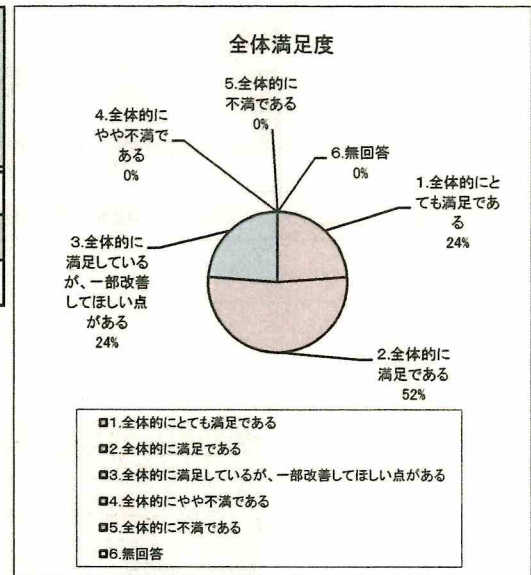
	安心して生活できるようになった	元気になった	生活を楽しめるようになった	落ち着きがでてきた	不満が多くなった	元気がなくなった	落ち込むことが多くなった	利用したくないと思うようになった	特に変わっていない	その他	回答者総数
人数	12	3	17	3	0	0	0	0	0	1	21
%	57%	14%	81%	14%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	



○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」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がない(表8)。

9. 事業所のサービス全体への満足度

区分	合計	1.全体的にとっても満足である	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	21	5	11	5	0	0	0
%	100%	24%	52%	24%	0%	0%	0%
比率	100%	76%		24%			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	21	0	21	0
		%	100%	0%	100%	0%
	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			21	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.全体的にとっても満足である	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	5	11	5	0	0	0
		%	24%	52%	24%	0%	0%	0%
	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	5	11	5	0	0	0
		%	24%	52%	24%	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	5	11	5	0	0	0
		%	24%	52%	24%	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」の合計がおよそ8割となっている。

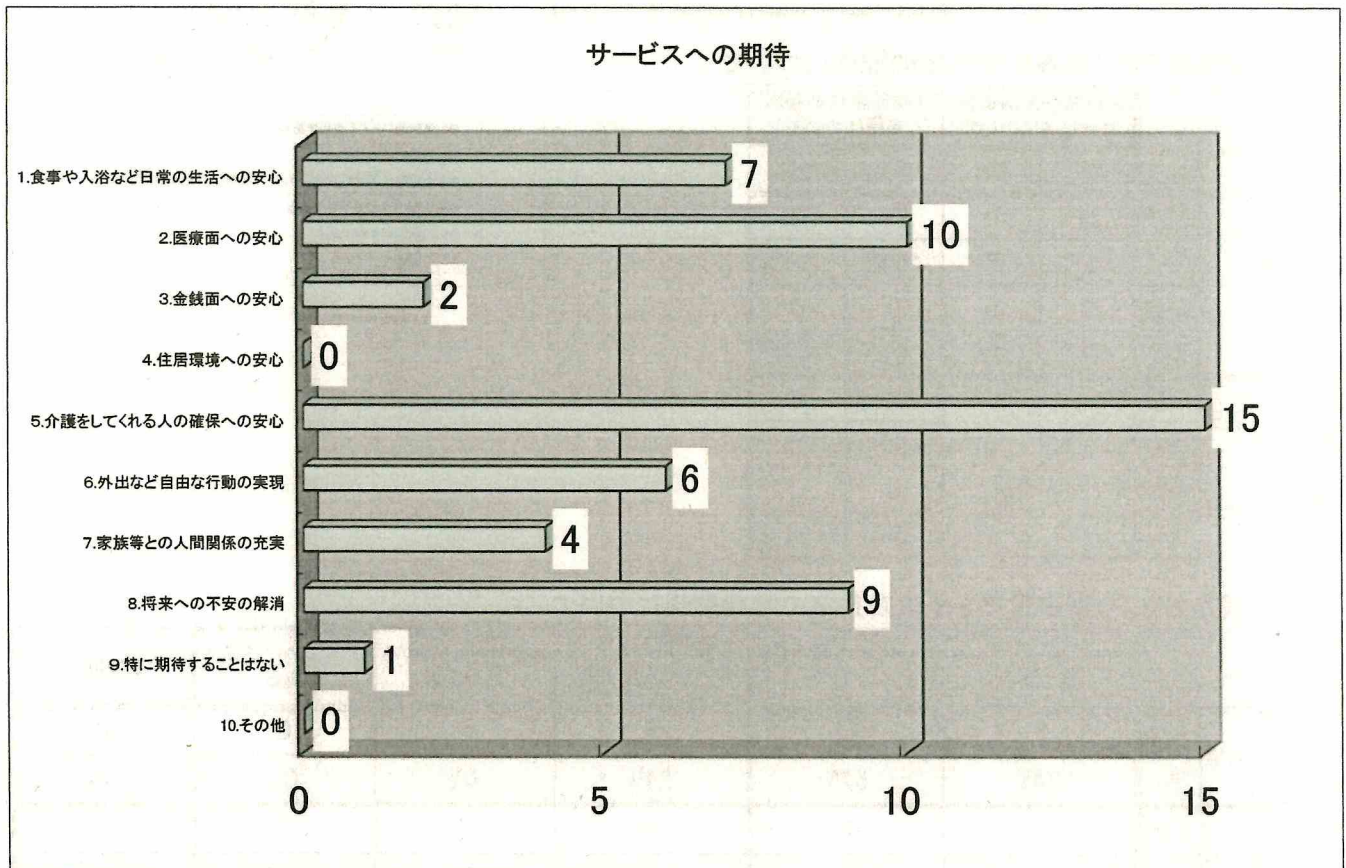
「不満」「やや不満」と回答した人はいなかったが、ほか約2割の回答者が「満足しているものの一部改善を望む事項がある」としている(表9)。

○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、すべてのカテゴリで「満足」となっている(表9-1)。

○全体満足度との相関関係から、「一部改善を望む」とした回答者について、カテゴリ別での不満回答はない(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	21	7	10	2	0	15	6	4	9	1	0
%		33%	48%	10%	0%	71%	29%	19%	43%	5%	0%



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
0歳～5歳	0	人数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
6歳～15歳	11	人数	4	5	2	0	7	2	1	5	0	0
		%	36%	45%	18%	0%	64%	18%	9%	45%	0%	0%
16歳～19歳	5	人数	3	1	0	0	3	2	1	2	1	0
		%	60%	20%	0%	0%	60%	40%	20%	40%	20%	0%
20歳代	5	人数	0	4	0	0	5	2	2	2	0	0
		%	0%	80%	0%	0%	100%	40%	40%	40%	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

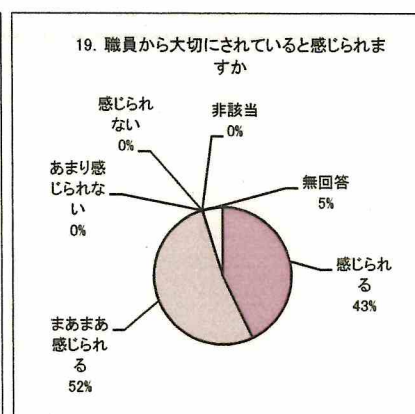
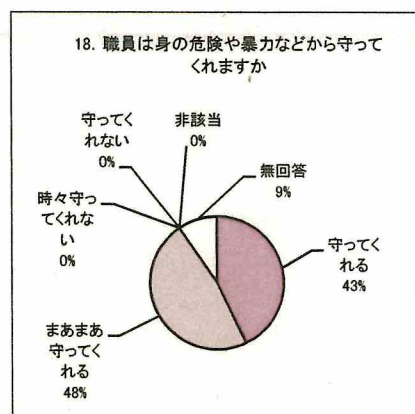
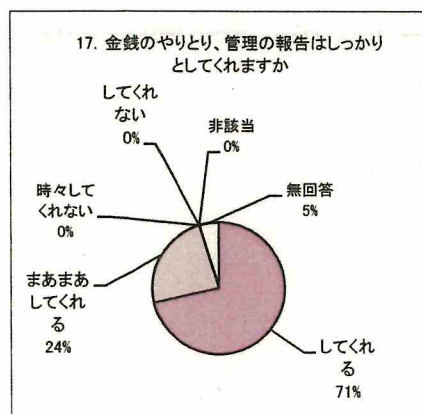
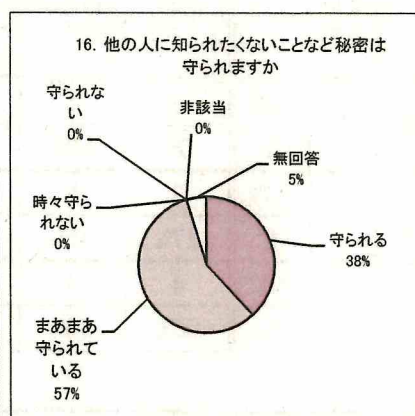
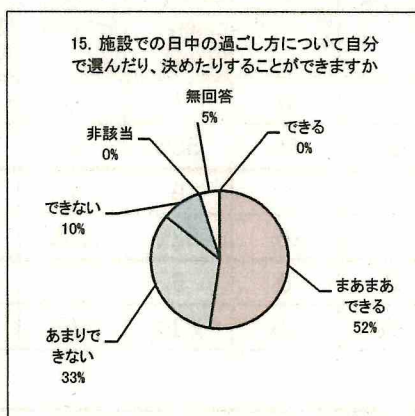
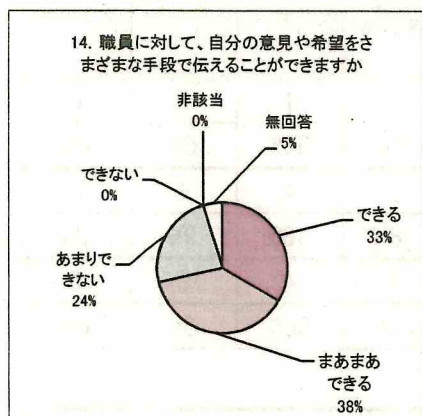
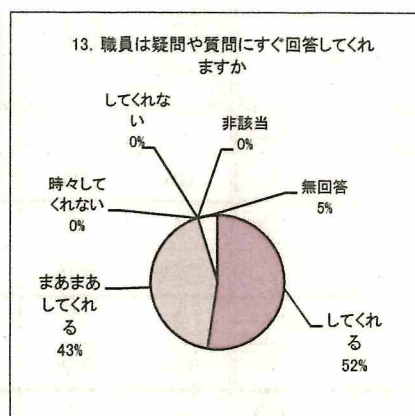
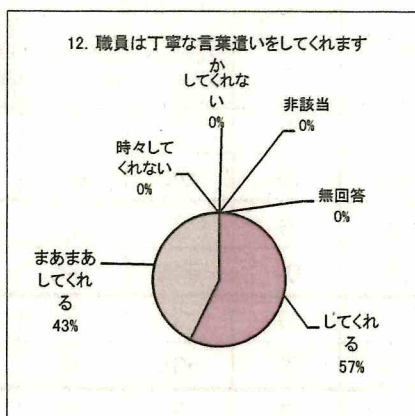
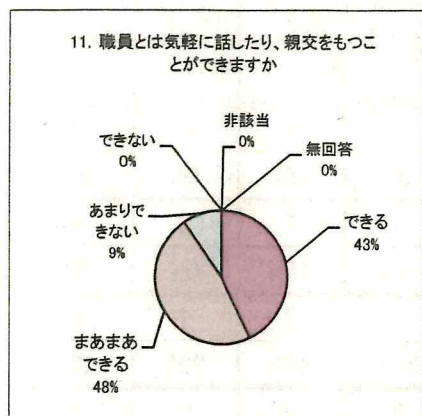
区分	合計 人数		1.食事や 入浴など 日常の生 活への安 心	2.医療面 への安心	3.金銭面 への安心	4.住居環 境への安 心	5.介護をし てくれる人 の確保へ の安心	6.外出な ど自由な 行動の実 現	7.家族等 との人間 関係の充 実	8.将来へ の不安の 解消	9.特に期 待すること はない	10.その他
1年未満	2	人数	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
		%	0%	50%	0%	0%	50%	0%	0%	50%	0%	0%
1年以上 7年未満	11	人数	3	5	2	0	9	2	2	4	1	0
		%	27%	45%	18%	0%	82%	18%	18%	36%	9%	0%
7年以上	8	人数	4	4	0	0	5	4	2	4	0	0
		%	50%	50%	0%	0%	63%	50%	25%	50%	0%	0%

○事業所のサービスへの期待については、「介護してくれる人の確保への安心」「医療面への安心」「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、20歳代で、「介護してくれる人の確保への安心」「医療面への安心」について期待値が高い(表10-①)。

○利用年数別状況では、1年以上7年未満で「介護してくれる人の確保への安心」について期待値が高い(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
9	10	2	0	0	0	21
43%	48%	10%	0%	0%	0%	100%
90%		10%		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
12	9	0	0	0	0	21
57%	43%	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
11	9	0	0	0	1	21
52%	43%	0%	0%	0%	5%	100%
95%		0%		0%	5%	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
7	8	5	0	0	1	21
33%	38%	24%	0%	0%	5%	100%
71%		24%		0%	5%	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
0	11	7	2	0	1	21
0%	52%	33%	10%	0%	5%	100%
52%		43%		0%	5%	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
8	12	0	0	0	1	21
38%	57%	0%	0%	0%	5%	100%
95%		0%		0%	5%	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
15	5	0	0	0	1	21
71%	24%	0%	0%	0%	5%	100%
95%		0%		0%	5%	100%

18. 職員は身の危険や暴力などから守ってくれますか。

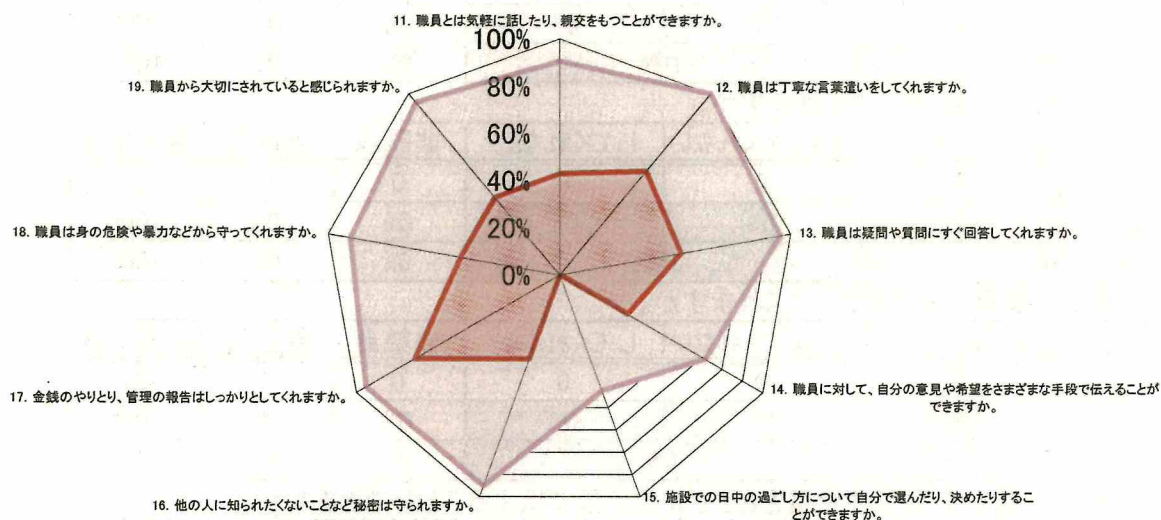
守ってくれる	まあまあ守ってくれる	時々守ってくれない	守ってくれない	非該当	無回答	回答総数
9	10	0	0	0	2	21
43%	48%	0%	0%	0%	10%	100%
90%		0%		0%	10%	100%

19. 職員から大切にされていると感じられますか。

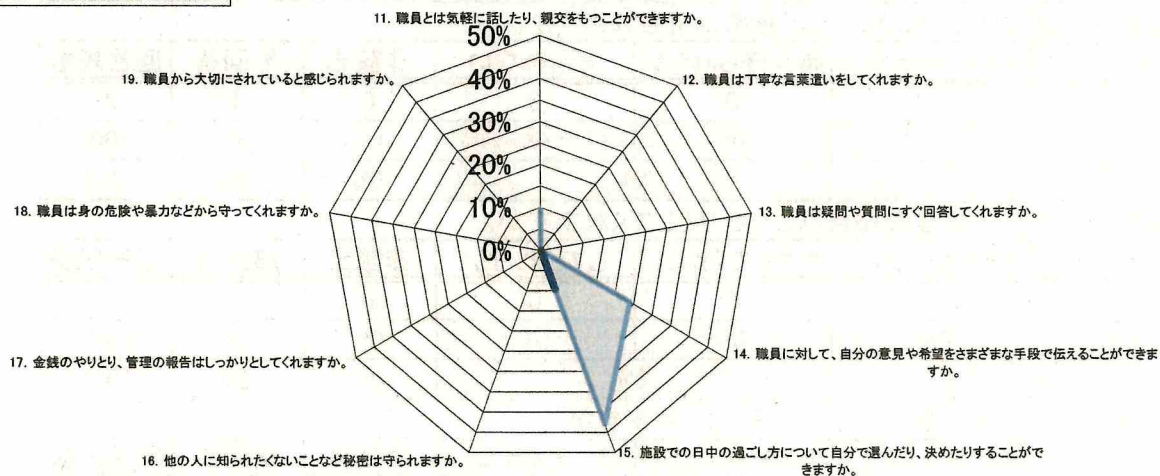
感じられる	まあまあ感じられる	あまり感じられない	感じられない	非該当	無回答	回答総数
9	11	0	0	0	1	21
43%	52%	0%	0%	0%	5%	100%
95%		0%		0%	5%	100%

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

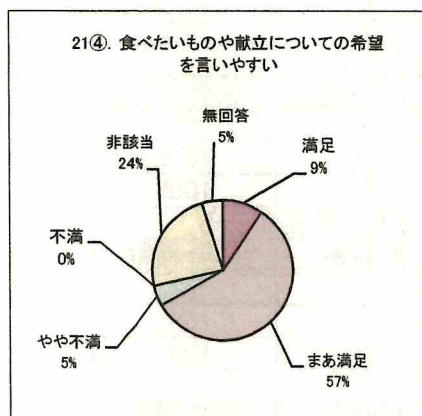
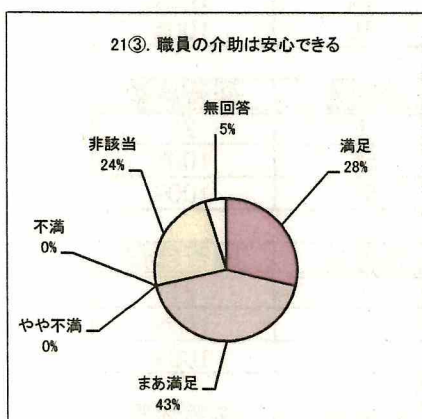
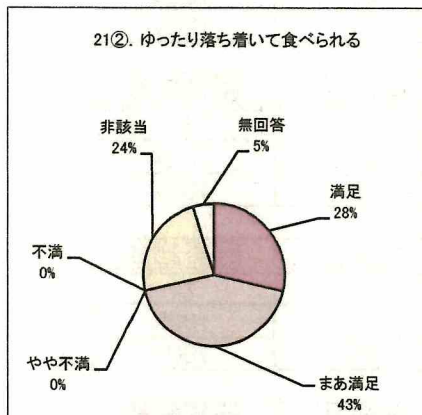
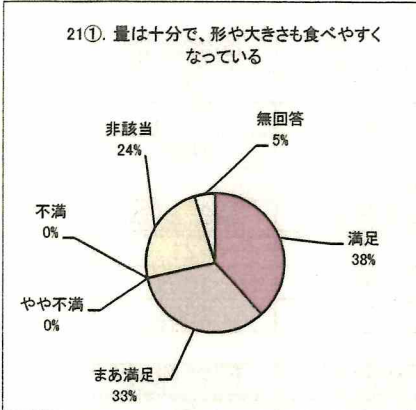


- 「不満」「やや不満」の合計
- 合計のうち「不満」回答の割合

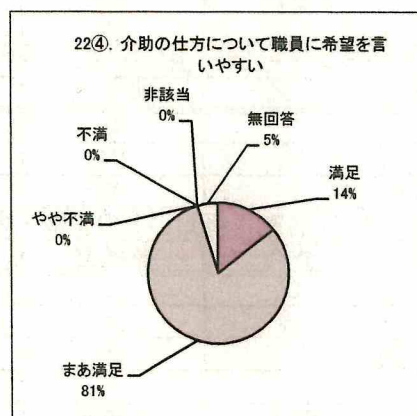
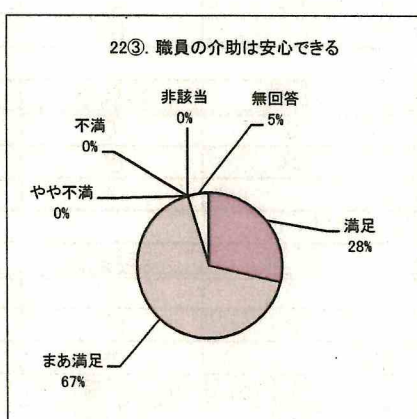
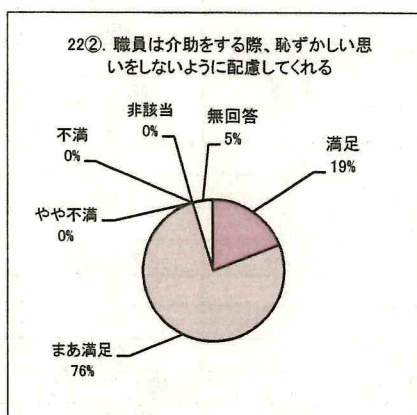
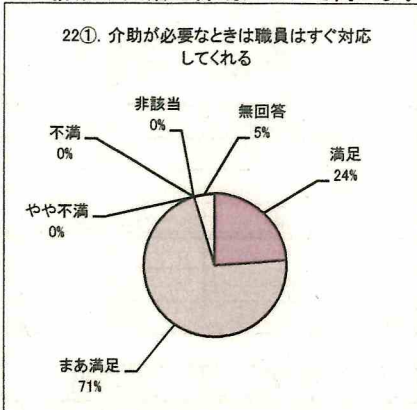


2. 日常生活支援サービスについて伺います。

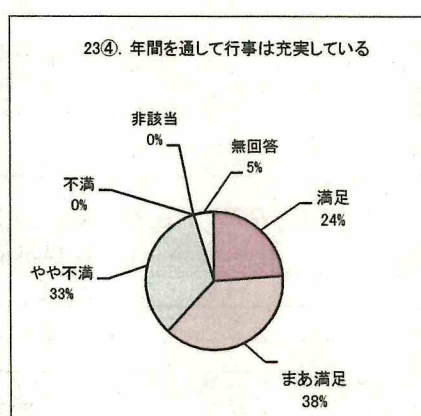
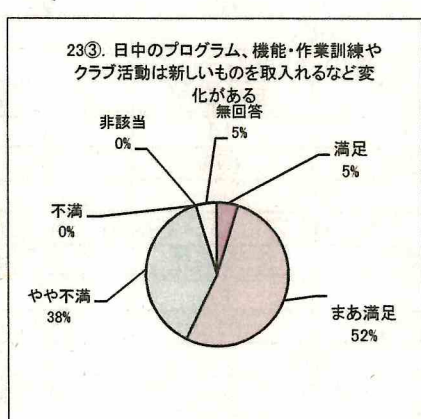
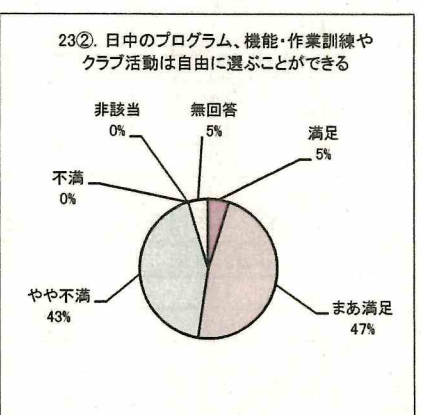
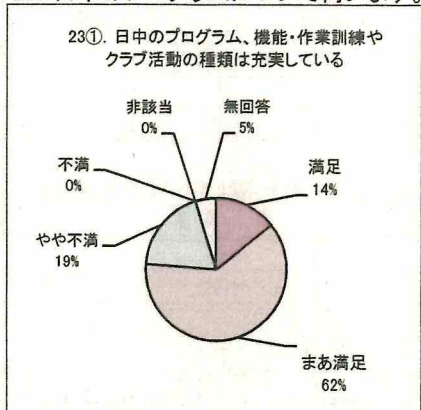
21. 食事について伺います。



22. 排泄や入浴の介助について伺います。



23. 日中のプログラムについて伺います。



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
8	7	0	0	5	1	21
38%	33%	0%	0%	24%	5%	100%
71%		0%		24%	5%	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
6	9	0	0	5	1	21
29%	43%	0%	0%	24%	5%	100%
71%		0%		24%	5%	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
6	9	0	0	5	1	21
29%	43%	0%	0%	24%	5%	100%
71%		0%		24%	5%	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	12	1	0	5	1	21
10%	57%	5%	0%	24%	5%	100%
67%		5%		24%	5%	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
5	15	0	0	0	1	21
24%	71%	0%	0%	0%	5%	100%
95%		0%		0%	5%	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
4	16	0	0	0	1	21
19%	76%	0%	0%	0%	5%	100%
95%		0%		0%	5%	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
6	14	0	0	0	1	21
29%	67%	0%	0%	0%	5%	100%
95%		0%		0%	5%	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
3	17	0	0	0	1	21
14%	81%	0%	0%	0%	5%	100%
95%		0%		0%	5%	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
3	13	4	0	0	1	21
14%	62%	19%	0%	0%	5%	100%
76%		19%		0%	5%	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	10	9	0	0	1	21
5%	48%	43%	0%	0%	5%	100%
52%		43%		0%	5%	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。

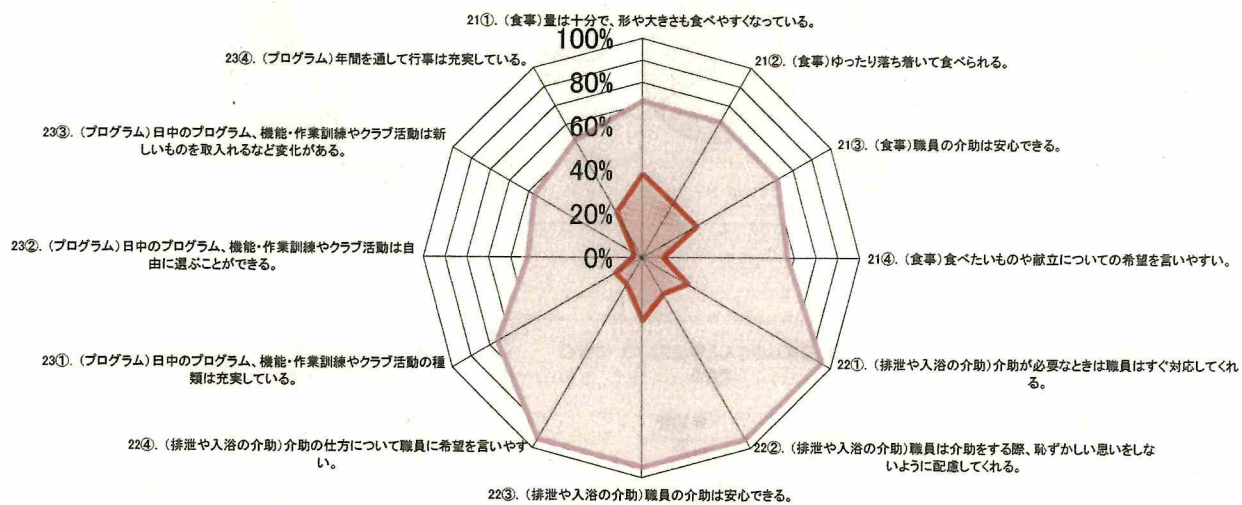
満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
1	11	8	0	0	1	21
5%	52%	38%	0%	0%	5%	100%
57%		38%		0%	5%	100%

23④. 年間を通して行事は充実している。

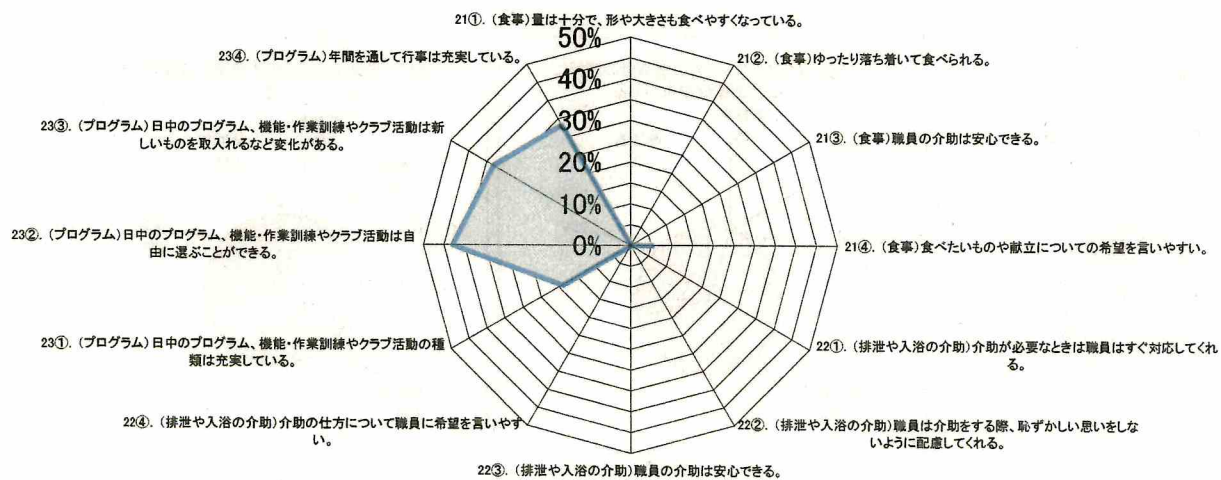
満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
5	8	7	0	0	1	21
24%	38%	33%	0%	0%	5%	100%
62%		33%		0%	5%	100%

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

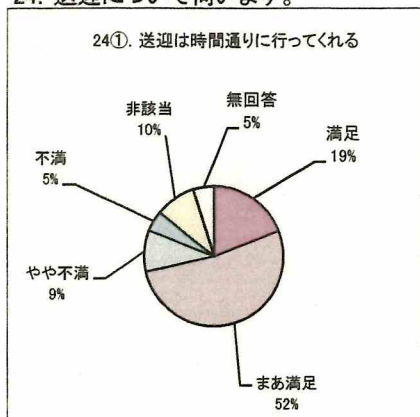


- 「不満」「やや不満」の合計
- 合計のうち「不満」回答の割合

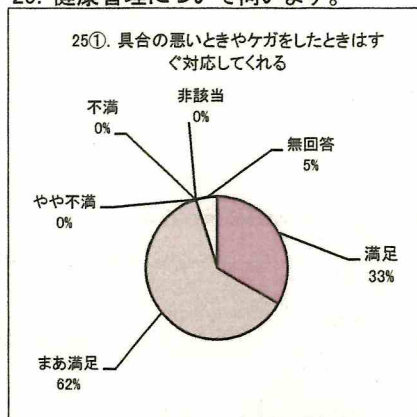


2. 日常の生活支援サービスについて伺います。

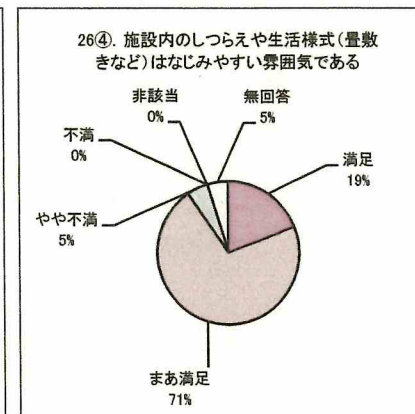
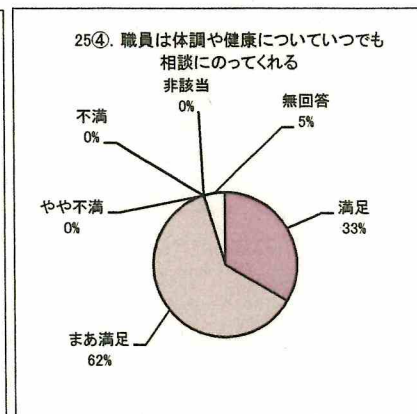
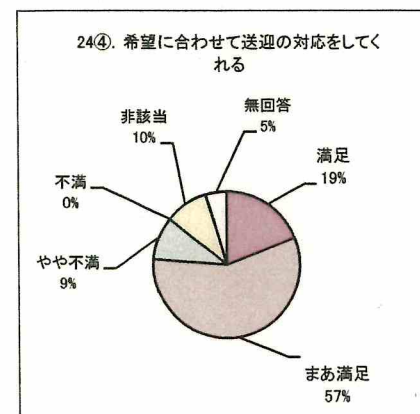
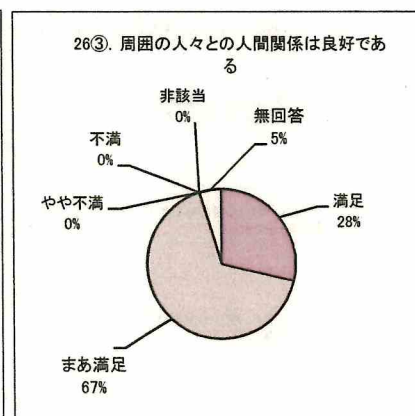
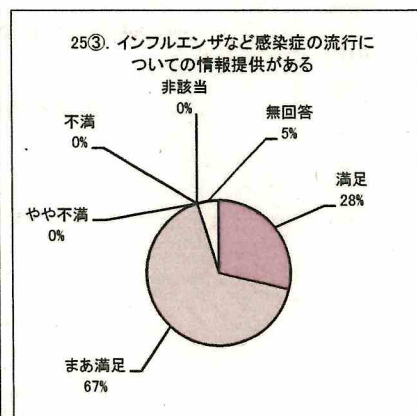
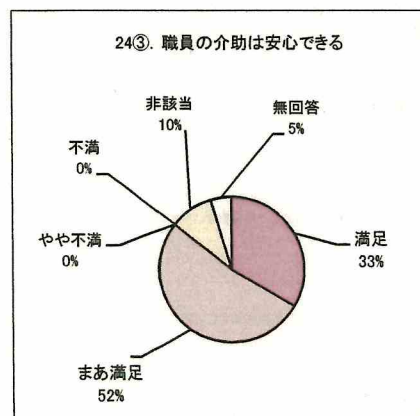
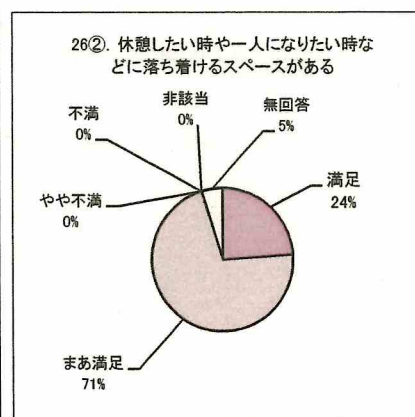
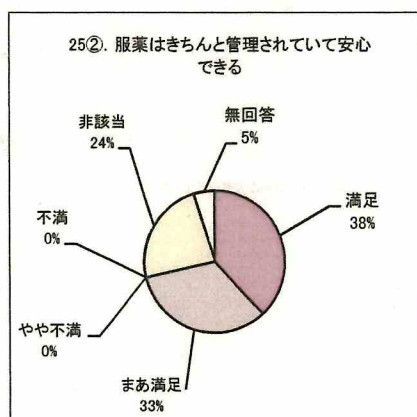
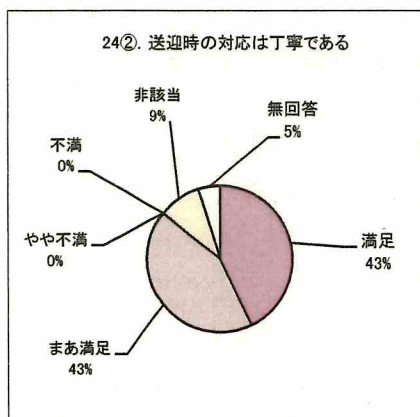
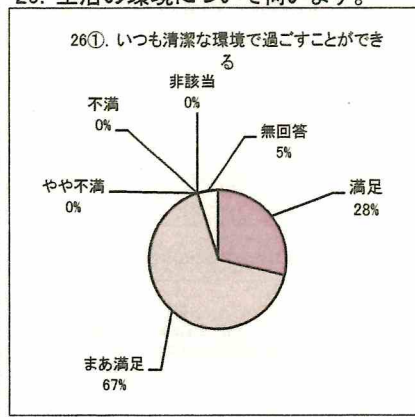
24. 送迎について伺います。



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
4	11	2	1	2	1	21
19%	52%	10%	5%	10%	5%	100%
71%		14%		10%	5%	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
9	9	0	0	2	1	21
43%	43%	0%	0%	10%	5%	100%
86%		0%		10%	5%	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
7	11	0	0	2	1	21
33%	52%	0%	0%	10%	5%	100%
86%		0%		10%	5%	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	12	2	0	2	1	21
19%	57%	10%	0%	10%	5%	100%
76%		10%		10%	5%	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
7	13	0	0	0	1	21
33%	62%	0%	0%	0%	5%	100%
95%		0%		0%	5%	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	7	0	0	5	1	21
38%	33%	0%	0%	24%	5%	100%
71%		0%		24%	5%	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	14	0	0	0	1	21
29%	67%	0%	0%	0%	5%	100%
95%		0%		0%	5%	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
7	13	0	0	0	1	21
33%	62%	0%	0%	0%	5%	100%
95%		0%		0%	5%	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	14	0	0	0	1	21
29%	67%	0%	0%	0%	5%	100%
95%		0%		0%	5%	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
5	15	0	0	0	1	21
24%	71%	0%	0%	0%	5%	100%
95%		0%		0%	5%	100%

26③. 周囲の人々との人間関係は良好である。

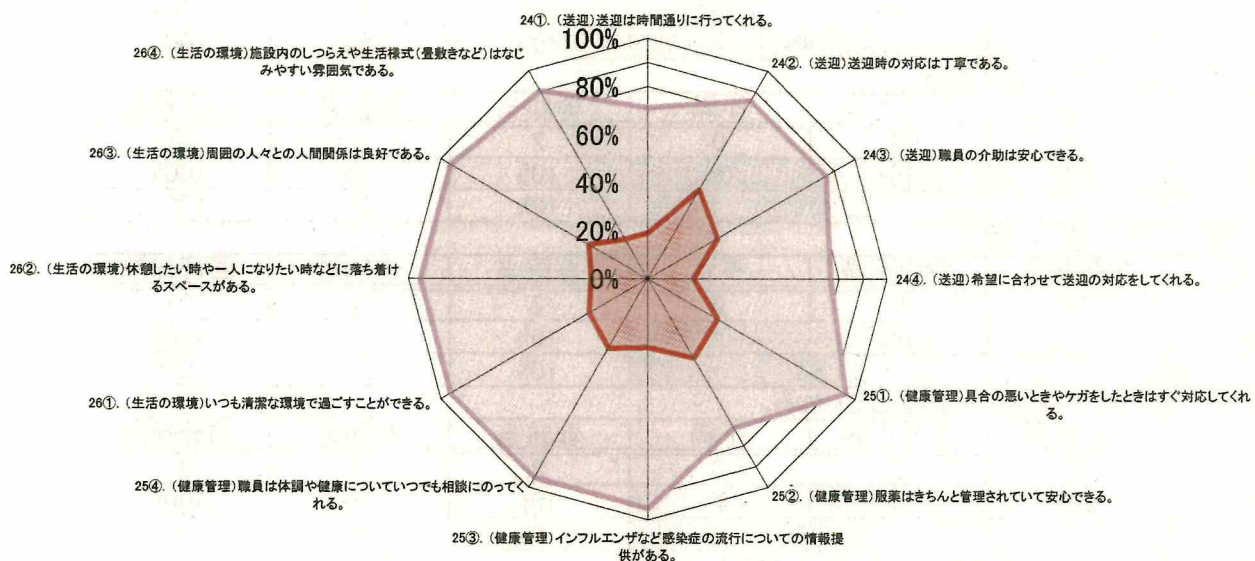
満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
6	14	0	0	0	1	21
29%	67%	0%	0%	0%	5%	100%
95%		0%		0%	5%	100%

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。

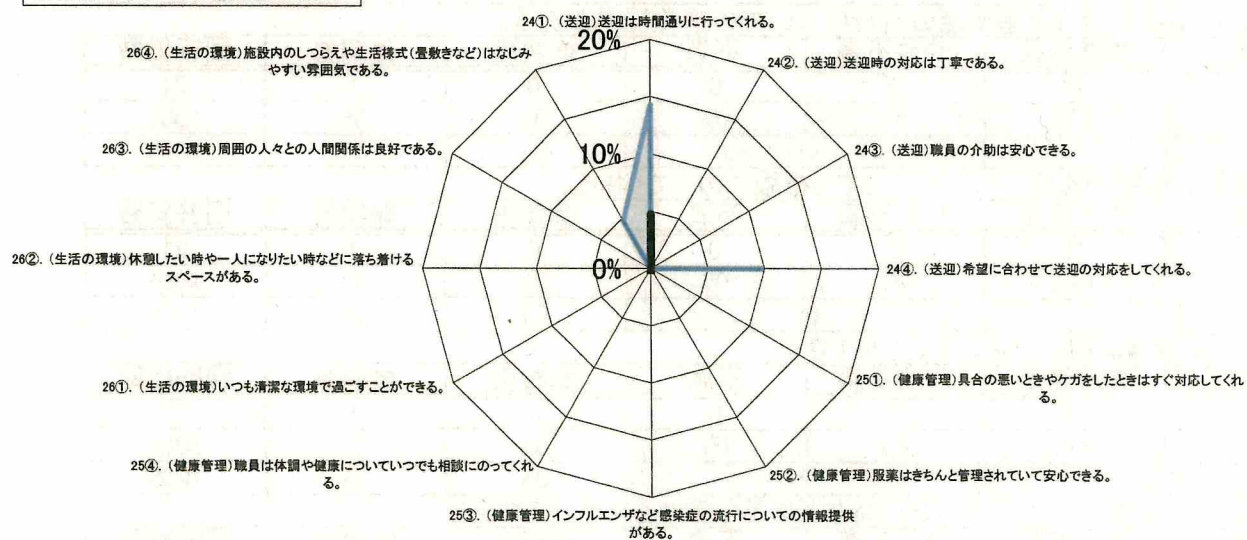
満足	まあ満足	やや不満	不満	非該当	無回答	回答総数
4	15	1	0	0	1	21
19%	71%	5%	0%	0%	5%	100%
90%		5%		0%	5%	100%

2. 日常の生活支援サービスについて伺います。

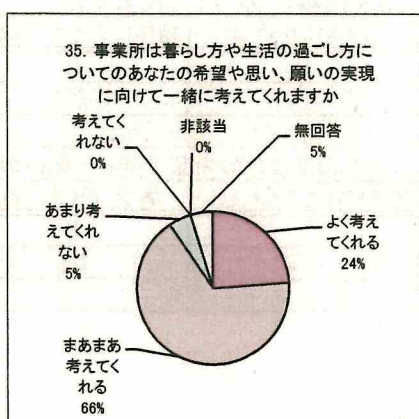
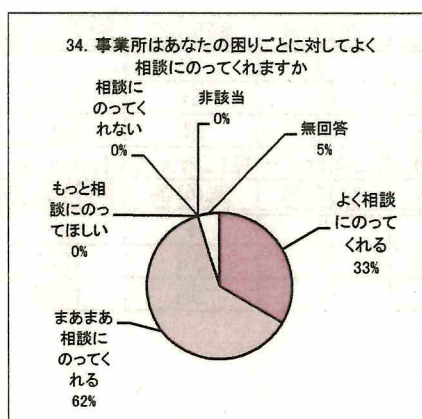
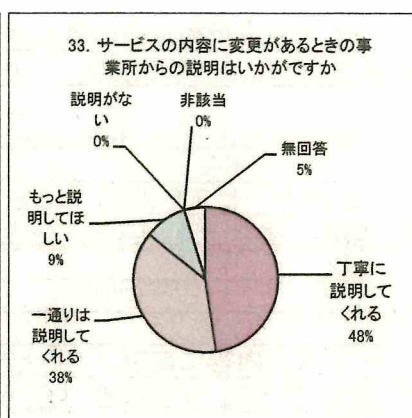
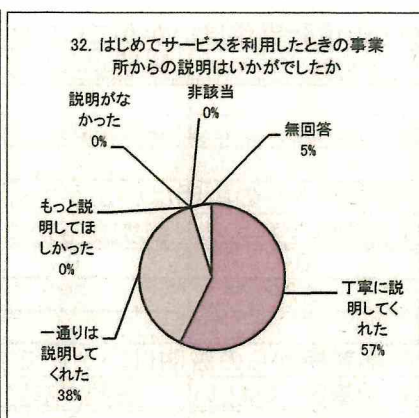
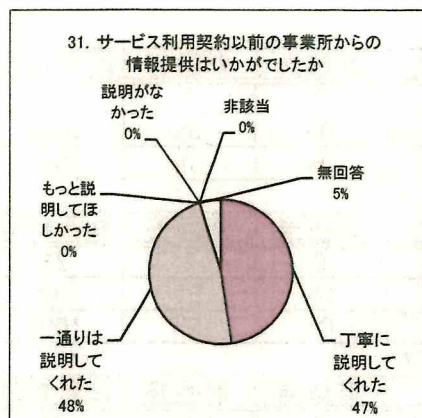
■「満足」「まあ満足」の合計
 ■合計のうち「満足」回答の割合



■「不満」「やや不満」の合計
 ■合計のうち「不満」回答の割合



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
10	10	0	0	0	1	21
48%	48%	0%	0%	0%	5%	100%
95%		0%		0%	5%	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
12	8	0	0	0	1	21
57%	38%	0%	0%	0%	5%	100%
95%		0%		0%	5%	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
10	8	2	0	0	1	21
48%	38%	10%	0%	0%	5%	100%
86%		10%		0%	5%	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。

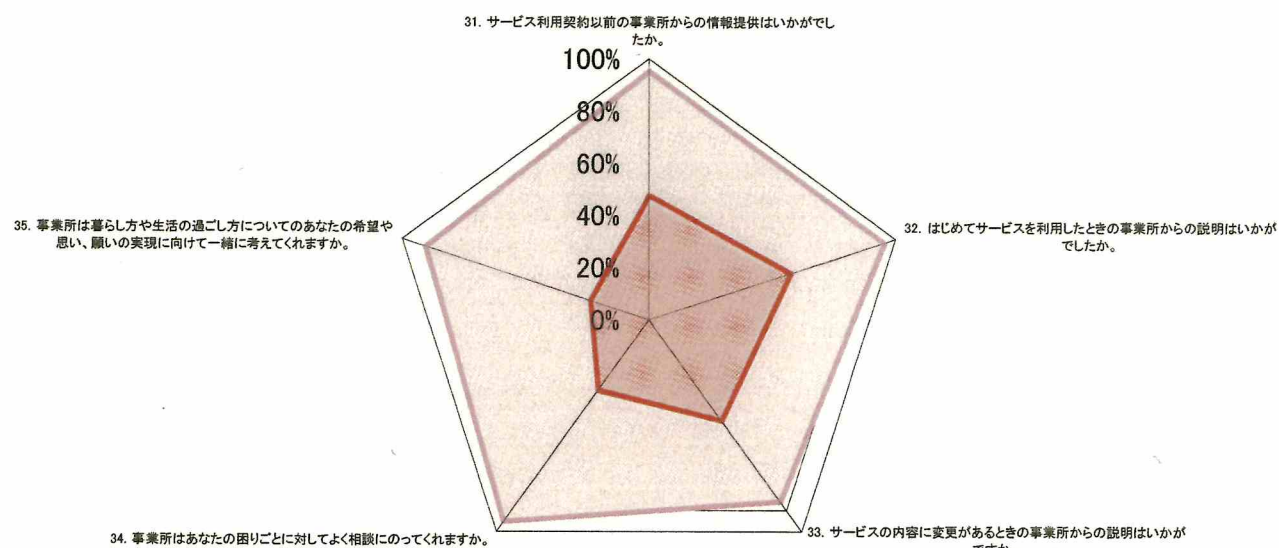
よく相談にのってくれる	まあまあ相談にのってくれる	もっと相談にのってほしい	相談にのってくれない	非該当	無回答	回答総数
7	13	0	0	0	1	21
33%	62%	0%	0%	0%	5%	100%
95%		0%		0%	5%	100%

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。

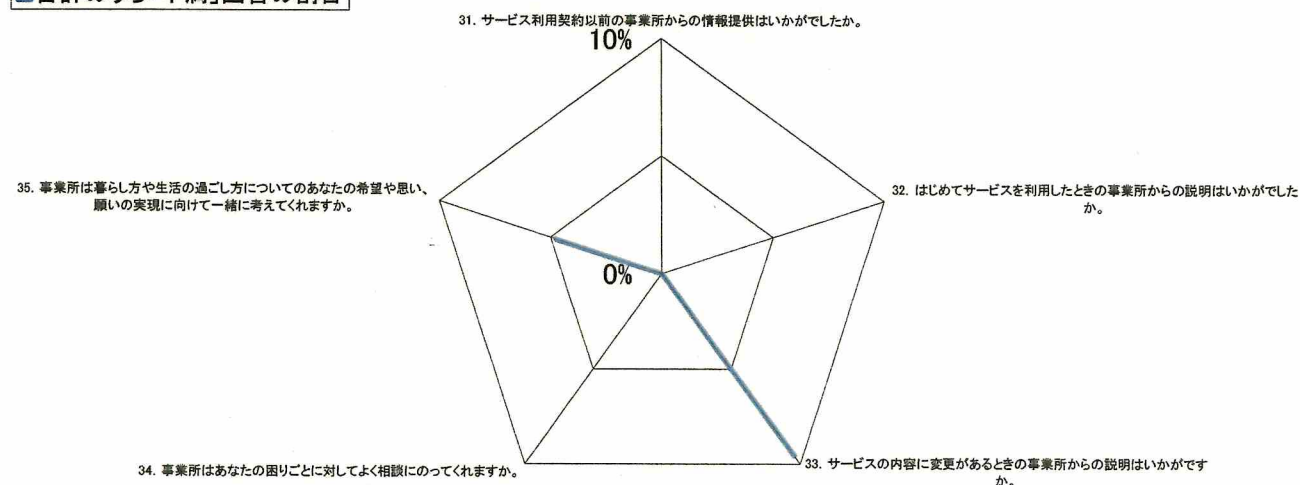
よく考えてくれる	まあまあ考えてくれる	あまり考えてくれない	考えてくれない	非該当	無回答	回答総数
5	14	1	0	0	1	21
24%	67%	5%	0%	0%	5%	100%
90%		5%		0%	5%	100%

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	長い年数利用しているので親子ともども安心感がある。
2		医療的対応も早いので、その点でも安心して依頼できる所は他にはない。
3		スタッフが笑顔で迎えてくれて安心して預けられます。
4		人数も手厚いので、体調面もよく見てくれています。
5		スタッフの皆さんの親しみやすい態度。
6		家族の体調が悪いときにみてくれます。感謝してます。
7		健康面での管理を重視していただけているので安心（ある程度の体調不良いつもみられる様子としてある部分を理解してもらっている）。
8		一人一人に合ったサービスを考えて提供してくれている。
9		食事介助、水分補給など基本的な介助をしっかり行って下さり、安心して子供を預けられる。
10		利用者本人が落ちついて過ごせる。
11		楽しめる工夫がある。
12		利用時間が30分増えたことで、活動内容が充実しているようでありがたい。
13		スタッフに余裕ができることは、利用者にとっても安心である。
14		スタッフが利用者に積極的に話しかけてくださるので、本人も利用が楽しいようです。
15		職員の方の対応は安心出来る。
16		外出の回数は中々増えないな～と思っていた所、出かけやすい環境が整い次第、フットワーク軽く外出してもらえるようになった。ほんの近場でも本人はとても満足している。
17		イベントの参加を楽しみにしています。
18		活動的に参加できるようなプログラムなどもあり、充実した時間を過ごす事ができて、とても楽しく過ごせている。
19		色々な人と交流できる。
20		英語の勉強をしてもらえる。
21		長い休みやイベント時は楽しい計画をしてくれている。
22		色タイイベントなど考えて下さり、子供も楽しく通っています。
23		看護師が常駐している。
24		家や学校とは違う環境で同年代の人達と触れあうこと。

No.	質問	回答
25	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	新しい刺激。
26		家族以外との関わりを増やしたいと思い、通わせています。
27		正直に言うと子供より重い障害の方が多いと思いますが、本人がわいわいに行くよと言うと、楽しみな様子で好きなんだなあとわかります。子供はイヤな時はイヤ！と表すので、逆に物を言わない分わかります。
28		学校、自宅への送迎がある。
29		車を持っていないので、学校→施設→自宅と送迎してもらえることがありがたいと思っています。
30		送迎サービスは家族の負担が減り、とても助かっている。
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	嫌な点はあまりないが、室内での活動が多いため、動きがある活動があればなおいいと思う。
2		日中の活動にいろんなプログラムを取り入れてくれたら嬉しいです。
3		活動面は本人が喜んでいれば良いと思うので、おまかせします。
4		土曜の送迎始まるとの事、期待大です。ぜひお願いしたいです。
5		泊りもやって欲しいです。
6		もう少し日常の中でもいろんなプログラムがあるといい。
7		看護師が1～2名に対し、医療ケアの利用者が多く、忙しそう。とても良く対応してくれるが、症状に対する意見が偏って大丈夫かな？と思う事がある。予算面もあるのだと思うが、看護師の人員を増やすべき。事故があってからでは遅い。
8		職員不足を感じています。
9		入浴サービスがあるといいなと思う。
10		次月の予約申し込めきりが早いわりには予約確定表が送られてくるのが遅い（毎月15日頃までにわかると助かります）。
11		利用日数（月の）を確実に毎月何日利用できるか決めていただけたら助かる。
12		希望しても入れないことが多々ある。
13		利用時間が長い時は、日中プログラムを充実させて欲しい。
14		帰宅時間、送迎時間に幅があるので、自宅到着10分前位に連絡がほしい。
15		ほぼありませんが、かなりいい意味でしっかりしすぎていて、変更などが聞かない部分（送迎など）でも、それは当たり前でこちらのエゴです。
1	その他、意見	子ども（利用者）の成長とともに、家族も高齢になりつつあるので、「緊急時にはいつでも」的な余裕があると心強い。
2		サービスを利用するようになって、精神的に負担の軽減になった。

No.	質問	回答
3	その他、意見	サービスを利用するようになって、介護のストレスが軽減された。
4		小さい時から利用しているので、本人も安心して過ごせる場所としてありがたいと思っています。
5		いつもお世話になり、本人の意向を聞いて頂いています。楽しんで通えていると思います。
6		休日（学校がない時）は時間をもっとのばしてほしい。
7		外出や調理など自由遊び以外のプログラムを増やして欲しいと思います。