

〔利用者調査(児童発達支援)：障害児多機能型事業所〕

平成30年度

《事業所名：小金井市児童発達支援センターきらり》

調査対象

在籍数22名、世帯数22世帯を対象とした。

調査方法

アンケート用紙を事業所より配布してもらい、回答後、返信用封筒にて直接評価機関に返送する方法を取った。

利用者総数	22
利用者家族総数(世帯)	22
共通評価項目による調査対象者数	22
共通評価項目による調査の有効回答者数	19
利用者家族総数に対する回答者割合(%)	86.4

利用者調査全体のコメント

アンケート調査の結果から、多くの項目で肯定的な回答が得られている。サービスの提供では、事業所で行う活動は子どもが興味や関心を持てるものであり、情緒面の発達に役立っていることに満足している様子がうかがえた。また、子育てに関する情報や家族への精神的サポートに高く満足している状況もうかがえる。安心・快適性では、ケガをしたときや体調を崩した際の職員の対応は信頼できることや、利用者個人の尊重では、事業所では子どもの気持ちや考えを大切にされた対応がされていること、また個別の計画の作成や見直しの際には、子どもや家族の意見や要望を聞いてくれていること等、複数の項目で回答者全員が「はい」と回答している。不満や要望に関しても、職員に伝えやすく、その後の対応も行われていると感じている様子が見受けられた。なお、困ったことなどを外部の窓口に相談できるしくみが周知されているかについては、他の項目より「はい」を選択した利用者が少なくなっている。総合的な感想では、事業所への満足度について、「大変満足」の回答が最も多く、次いで「満足」となっている。

利用者調査結果

共通評価項目	実数			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当
1. 事業所に通うことが、子どもの身体の機能や健康の維持・促進の役に立っているか	18	1	0	0
19名の利用者のうち、18名が「はい」としており、事業所に通うことが子どもの身体機能や健康状態に良い影響を与えていると回答している。その他、1名が「どちらともいえない」と回答している。自由意見では、半年でこんなに変わるのかと驚いているという声が聞かれた。その他、慣れない集団生活で体調を崩すことはあったが、これから慣れていけば変わってくると思うという意見もあった。				
2. 事業所での活動は、子どもが興味や関心を持てるものになっているか	19	0	0	0
19名の利用者、全員が「はい」としており、事業所で行う活動は子どもが興味や関心を持てるものになっていると回答している。自由意見では、子どもの性格を考慮しながら、グループや個別活動の内容を考えてもらっているという声や、毎日登園するのが楽しくて仕方がない様子だという意見が聞かれた。また、音楽や粘土等の感覚遊びが好きなようで、家でも歌ったり、よろこんで絵の具や粘土で遊んでいるという声もあった。				
3. 事業所に通うことが、子どもの情緒面での発達(感情のコントロールを身につける等)の役に立っているか	19	0	0	0
19名の利用者、全員が「はい」としており、事業所に通うことで、子どもが感情のコントロールを身につける等、情緒面の発達に役立っていると回答している。自由意見では、通い始めた頃と比べて、我慢をすることを覚えたという声や、スムーズに気持ちの切り替えができるようになったという意見が聞かれた。				
4. 事業所に通うことで、子どもに社会性(人と人との関わり合いやルール等)が身についているか	18	1	0	0
19名の利用者のうち、18名が「はい」としており、子どもが人とかかわり方やルールなど社会性を身につけていると回答している。その他、1名が「どちらともいえない」と回答している。自由意見では、以前に比べれば攻撃的な行動も減ったが、貸し借りや順番などのルールはまた難しいので、これから学んでいければと思うという声が聞かれた。				

5. 子どもの様子や支援内容(体調変化時の対応含む)について、事業所と情報共有できているか	19	0	0	0
19名の利用者、全員が「はい」としており、子どもの様子や体調に変化があった際の支援内容など、事業所と情報共有ができていると回答している。自由意見では、毎日何をしたのか、どのような様子だったかを教えてくれるし、面談も頻繁で安心できるという声が聞かれた。また、日頃から連絡帳で普段の生活を知らせ合っているので安心しているという意見もあった。				
6. 家族に対する精神的なサポート(子育てに関する悩み相談や進路相談、家族間交流の機会の提供等)は役に立っているか	19	0	0	0
19名の利用者、全員が「はい」としており、子育てに関する情報や家族への精神的サポートが役立っているという意見が聞かれた。自由意見では、いつも親身になって話を聞いてくれるという声や、相談できるつながりが他にないので助かっているという意見が聞かれた。その他、保護者会の回数が多いので、たまに負担に感じることがあるという意見もあった。				
7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	19	0	0	0
19名の利用者、全員が「はい」としており、食事場所やトイレなど、事業所内は清潔に保たれ整理がされていると回答している。				
8. 職員の接遇・態度は適切か	17	2	0	0
19名の利用者のうち、17名が「はい」としており、職員の接し方や声をかける際の言葉遣い、服装などは適切なものであると回答している。その他、2名が「どちらともいえない」、と回答している。自由意見では、気になったことはないという声があった。				
9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	19	0	0	0
19名の利用者、全員が「はい」としており、ケガをしたときや体調を崩した際の職員の対応は信頼できると回答している。自由意見では、自分だったら放置してしまうようなささいなことも対応してくれているという声や、何かあればすぐに連絡してくれるので安心しているという意見が聞かれた。				
10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	15	1	0	3
利用者間でトラブルなどがあった場合の職員の対応が信頼できるかについて、19名の利用者のうち、15名が「はい」、1名が「どちらともいえない」、2名が「非該当」と回答している。自由意見では、信頼しているので任せているという声が聞かれた。その他、まだ大きな問題が起きたことがないためわからないという意見もあった。なお、1名の利用者は無回答であった。				

11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	19	0	0	0
19名の利用者、全員が「はい」としており、事業所では子どもの気持ちや考えを大切にされた対応がされていると回答している。自由意見では、集団に慣れるまで個別スペースを作ってくれて、とてもありがたかったという声が聞かれた。また、気持ちを無視していると感じたことは一度もないという意見もあった。				
12. 子どものプライバシーは守られているか	19	0	0	0
19名の利用者、全員が「はい」としており、子どもや家族のプライバシーに配慮された対応がされていると回答している。自由意見では、あまりプライバシーについて思うことはないが、注意を払ってくれていると思うという声が聞かれた。				
13. 個別の計画作成時に、子どもや家族の状況や要望を聞かれているか	19	0	0	0
19名の利用者、全員が「はい」としており、個別の計画を作成したり見直しをする場合は、子どもや家族の意見や要望を聞いてくれていると回答している。				
14. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	19	0	0	0
19名の利用者、全員が「はい」としており、個別のサービス計画に対する職員の説明はわかりやすいと回答している。自由意見では、とても細かく伝えてくれるという声や、長く時間をとってくれて、丁寧に説明してもらっているという意見が聞かれた。				
15. 利用者の不満や要望は対応されているか	18	1	0	0
19名の利用者のうち、18名が「はい」としており、不満や要望は伝えやすく、その後の対応も行われていると回答している。その他、1名が「どちらともいえない」と回答している。				
16. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	9	5	0	5
困ったことなどを外部の窓口で相談できるしくみが周知されているかについて、19名の利用者のうち、9名が「はい」、5名が「どちらともいえない」、3名が「非該当」と回答している。なお、2名の利用者は無回答であった。				

調査対象

全利用者を対象とした。

調査方法

アンケート用紙を事業所より配布してもらい、回答後、返信用封筒にて直接評価機関に返送する方法を取った。

利用者総数

50

共通評価項目による調査対象者数

アンケート	聞き取り	計
50		50
21		21
42.0	0.0	42.0

共通評価項目による調査の有効回答者数

利用者総数に対する回答者割合(%)

利用者調査全体のコメント

アンケート調査の結果から、ほとんどの項目で肯定的な回答が得られている。サービスの提供では、事業所の職員は子どもと話をしたり、困ったときには相談にのってくれることに満足している様子がうかがえた。安心・快適性では、職員の接し方や声をかける際の言葉遣い、服装などは適切なものであり、子ども同士でトラブルなどがあつた場合の職員の対応も信頼できると多くの利用者が回答している。利用者個人の尊重では、個別の計画を作成や見直しをする場合は、子どもや家族の意見や要望を聞いてくれており、その後の説明もわかりやすいと回答した利用者が多い。不満や要望については、職員に伝えやすく、その後の対応も行われていると多くの利用者が感じている。なお、困ったことなどを外部の窓口相談できるしくみが周知されているかについては、他の項目より「はい」を選択した利用者が少なくなっている。総合的な感想では、事業所への満足度について、「大変満足」の回答が最も多く、次いで「満足」「どちらともいえない」となっている。

利用者調査結果

共通評価項目	実数			
	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答 非該当
1. 事業所での活動は楽しく、興味を持てるものとなっているか	17	3	1	0
21名の利用者のうち、17名が「はい」としており、事業所で行う活動や遊びは楽しく、興味を持てるものになっていると回答している。その他、3名が「どちらともいえない」、1名が「いいえ」と回答している。自由意見では、きらりに行くのをとても楽しみにしているという声が聞かれた。				
2. 事業所での仲間との関わりは楽しいか	16	3	2	0
友達や仲間と一緒に楽しく過ごせているかについて、21名の利用者のうち、16名が「はい」、3名が「どちらともいえない」、2名が「いいえ」と回答している。自由意見では、居場所ができたようで、学校から帰ると自ら宿題をカバンに詰めてきらりへ向かおうとするという声があつた。				

3. 職員は、話し相手や、相談相手になってくれるか	18	3	0	0
21名の利用者のうち、18名が「はい」としており、事業所の職員は子どもと話をしたり、困ったときには相談にのってくれたりすると回答している。その他、3名が「どちらともいえない」と回答している。自由意見では、とても親身になってもらい、助けられているという声が聞かれた。また、話をさえぎることなく、最後まで丁寧に聞いてくれるという意見もあった。				
4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	20	1	0	0
21名の利用者のうち、20名が「はい」としており、食事場所やトイレなど、事業所内は清潔に保たれ整理がされていると回答している。その他、1名が「どちらともいえない」と回答している。自由意見では、いつ来ても清潔感があり、気持ち良いという声が聞かれた。				
5. 職員の接遇・態度は適切か	20	0	0	1
21名の利用者のうち、20名が「はい」としており、職員の接し方や声をかける際の言葉遣い、服装などは適切なものであると回答している。なお、1名の利用者は無回答であった。				
6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	17	1	0	3
21名の利用者のうち、17名が「はい」としており、ケガをしたときや体調を崩した際の職員の対応は信頼できると回答している。その他、1名が「どちらともいえない」、3名が「非該当」と回答している。自由意見では、経験がないという声が聞かれた。				
7. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	20	1	0	0
21名の利用者のうち、20名が「はい」としており、子ども同士でトラブルなどがあった場合の職員の対応は信頼できると回答している。その他、1名が「どちらともいえない」と回答している。自由意見では、個々の対応はしっかりしてくれていると思うが、低学年の子どもが多いので少し雑然としたところがあるという声が聞かれた。				
8. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	18	2	0	1
21名の利用者のうち、18名が「はい」としており、事業所では子どもの気持ちや考えを大切にされた対応がされていると回答している。その他、2名が「どちらともいえない」と回答している。自由意見では、とても丁寧な対応をしてもらっているという声が聞かれた。なお、1名の利用者は無回答であった。				
9. 子どものプライバシーは守られているか	17	3	0	1
21名の利用者のうち、17名が「はい」としており、子どものプライバシーに配慮した対応がされていると回答している。その他、3名が「どちらともいえない」、1名が「非該当」と回答している。				

10. 個別の計画作成時に、子どもや家族の状況や要望を聞かれているか	20	0	0	1
21名の利用者のうち、20名が「はい」としており、個別の計画を作成したり見直しをする場合は、子どもや家族の意見や要望を聞いてくれていると回答している。その他、1名が「非該当」と回答している。				
11. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	20	0	0	1
21名の利用者のうち、20名が「はい」としており、個別のサービス計画に対する職員の説明はわかりやすいと回答している。その他、1名が「非該当」と回答している。				
12. 子どもの不満や要望は対応されているか	18	3	0	0
21名の利用者のうち、18名が「はい」としており、不満や要望は伝えやすく、その後の対応も行われていると回答している。その他、3名が「どちらともいえない」と回答している。				
13. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	13	4	1	3
困ったことなどを外部の窓口で相談できるしくみが周知されているかについて、21名の利用者のうち、13名が「はい」、4名が「どちらともいえない」、1名が「いいえ」、2名が「非該当」と回答している。自由意見では、経験がないと思うという声があった。なお、1名の利用者は無回答であった。				