

# H30年度 喜楽舎利用者アンケート集計結果

調査票に回答された方はどなたかお聞かせください。

- サービス利用者本人
- 本人が家族や介助者と相談しながら回答
- 家族が本人の気持ちを推察して回答
- その他 ( )

25	/
15	
37	
0	
無回答	30

現在ご利用されているサービスについておたずねします

## 《サービスの提供》

- 問1. サービスは安心してうけることができますか
- 問2. ヘルパーが替わっても、いつもと同じ手順、方法でサービスが提供されていますか

・全く話さない為、何があったかわからないので何とも言えな

- 問3. 事業所に言ったことがヘルパーにきちんと伝わっていますか

・送迎のキャンセルなどが、時々伝わっていない事がある。

- 問4. 事業所やヘルパーは、必要な情報提供や相談、助言をしてくれますか

## 《利用者個人の尊重》

- 問5. 他の人に見られたくないことや秘密などプライバシーが守られていますか
- 問6. サービス提供にあたって、あなたの気持ちを大切にしてくれていると思いますか
- 問7. ヘルパーは乱暴な言葉を使ったり命令したり、呼び捨てにしないで、あなたに丁寧に接してくれますか

・一人の職員さんが呼び捨てにする。

- 問8. 訪問の計画を作る時、あなたの状況やあなたや家族の要望をよく聞いてくれましたか

- ◆個別の目標や計画について、説明がありましたか

はい	どちらとも いえない	いいえ	ヒガイトウ 非該当	ムカイトウ 無回答
87	14	1	2	1
74	20	1	1	5
85	13	1	0	6
86	14	1	1	3

はい	どちらとも いえない	いいえ	ヒガイトウ 非該当	ムカイトウ 無回答
82	14	3	4	3
90	11	2	2	0
83	4	4	2	2
70	15	0	4	18

はい	62	いいえ	5	無回答
				33

トイ セツメイ  
問9. その説明は、わかりやすかったですか

はい	どちらとも いえない	いいえ	ヒガイトウ 非該当	ムカイトウ 無回答
73	16	1	2	11
はい	どちらとも いえない	いいえ	ヒガイトウ 非該当	ムカイトウ 無回答
29	1	46		30
23		5		77
28	7	0	0	67

リヨウマエ タイオウ  
《利用前の対応》

◆過去1年以内にこの事業所を利用し始めましたか

◆利用前に、サービス内容や利用方法について説明がありましたか

トイ リヨウマエ ナイヨウ リヨウホウホウ セツメイ  
問10. 利用前のサービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったですか

フマン ヨウボウ タイオウ  
《不満・要望の対応》

トイ フマン ヨウボウ ジギョウシヨ イ  
問11. 不満や要望を事業所に言いやすいですか

トイ ジギョウシヨ フマン ヨウボウ タイオウ  
問12. 事業所は不満や要望にきちんと対応してくれますか

はい	どちらとも いえない	いいえ	ヒガイトウ 非該当	ムカイトウ 無回答
71	13	8	1	11
69	18	5	1	11

問11・

ソウゴウテキ カンソウ キ  
《総合的な感想についてお聞きします》

〔1〕現在利用しているサービスを総合的にみて、どの程度満足していますか。

タイヘンマンゾク 大変満足	マンゾク 満足	どちらとも いえない	フマン 不満	タイヘフマン 大変不満
32	50	14	2	0

〔2〕日頃お感じになっている事業所に対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください。

- ・子供が喜んで通っているので、親としても安心して利用できます。
- ・すごく楽しいです。
- ・〇〇さん(支援員)が都合が悪く、お買い物に行けない日は、他のスタッフに頼んでカラフルタウンへ連れて行ってもらいたいです。
- ・もっと時間を増やしてほしい。
- ・伝わっているか不安です。話は聞いてもらってよかったです。
- ・いつも皆さんによくして頂いただきうれしく思っています。ありがとうございます。
- ・小さい頃から見ていただいているので子供の性格、パニックになるパターンもわかって頂いているので、安心してサービスを受けています。ありがとうございます。
- ・いつもありがとうございます。
- ・色々な面に対応してもらっています。ときどきではありますが、スタッフの調整やすくない為に祝日などのお願いができない時がありましたので・・・それ以外は大変助かっています。ありがとうございます。
- ・感情の伝達が微妙で、意思疎通も少なく、介助して頂くものも大変難しいと思います。いつもお世話して頂く中で本人の喜怒哀楽を見つけてもらいながら気長におつきあいして頂けたら嬉しく思います。笑顔の出る場所があることはとてもありがたくやさしい気配りの対応で感謝しています。
- ・日々の様子を本人からしか聞く事ができないので職員の方や、ほかの利用者さんとの関わりをみたりする機会がほしいと思います。(参観日のような)
- ・安心して子供をお願いできるので感謝しています。
- ・練習として、お泊りをしてほしい。
- ・元気で行けるうちはよろしくお願いします。
- ・いつも丁寧に対応して頂き、本人も家族も安心して利用できています。本人も利用を楽しみにしているのでその様子を見ていると事業所さんの対応も見えてくるので今まで続けて利用できたらと思います。

[3] 今回の調査についてお気づきになった点など、ご自由にお書きください。

- ・アンケートが書きにくいです。もう少しわかりやすく書いてください。
- ・わからない事が多い。
- ・今回のアンケート用紙は非常に見にくいです。



ムカイウ  
無回答

5