

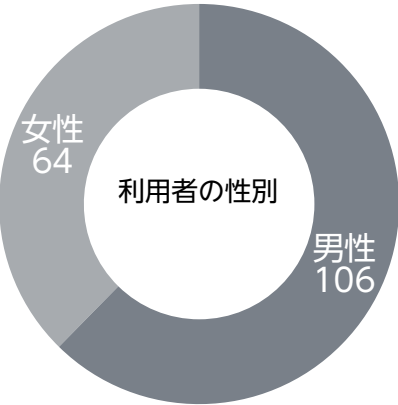
# 2020年度 利用者アンケート報告

2021年4月28日

2020年度、法人全体で利用者アンケートを実施しました。ご協力に感謝いたします。

回答数：163名

回答数は163名、利用者様の性別の割合は男性106人、女性64人でした(きょうだいをふくめた延べ人数)。

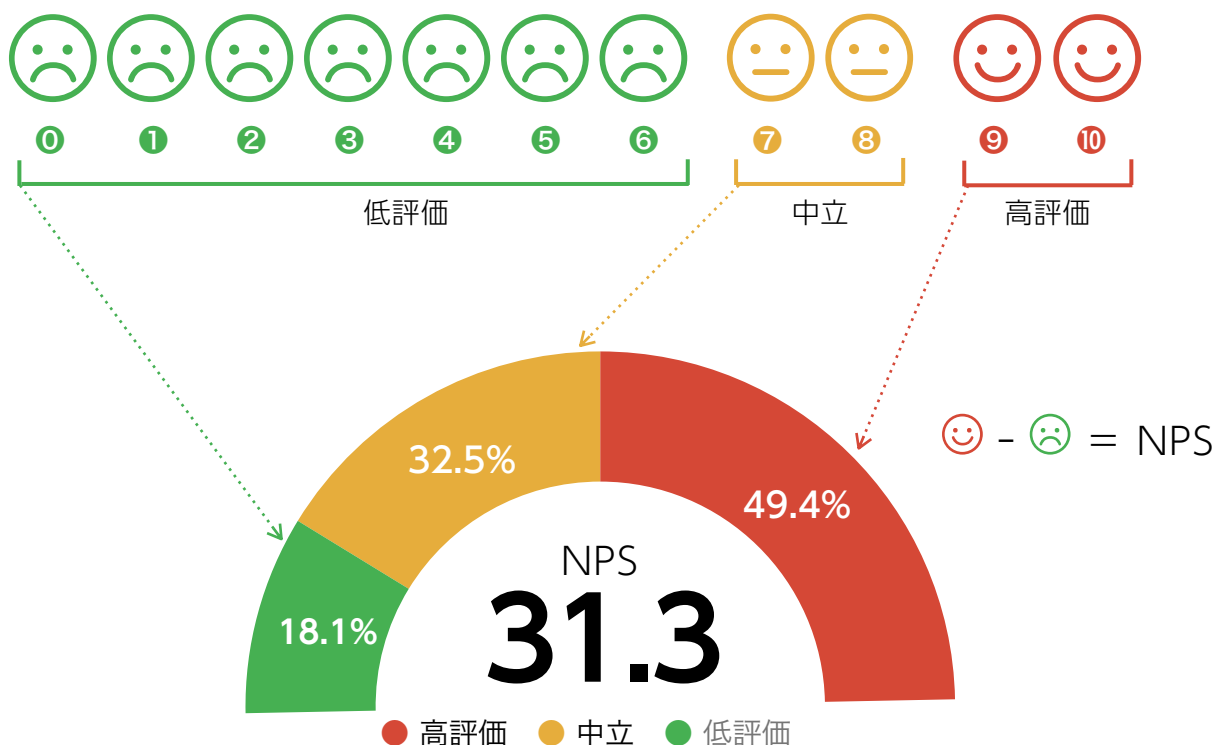


今回は、NPSという手法を用いて“楡の会が提供している支援やサービスにどれくらい好意や信頼を持っているか？”を測りました。楡の会の支援・サービスを他の人に薦めたいかを0～10点で評価してもらい、満足度の指標としました。

高評価(9～10点)の割合から、低評価(0～6点)の割合を引いた数値が NPS (Net Promoter Score)になります。

他業種のNPS値はマイナスになることが多い中で、**31.3**という値は、楡の会が皆さんに支持されているといえる結果でした。

※ NPSは全般的に低い数値になることが多く、21の業界の中で最大値がプラスとなったのは、「ネット銀行：27.9」「パーソナルコンピューター：4.2」「ハイクラスホテル：3.8」の3業界のみです。

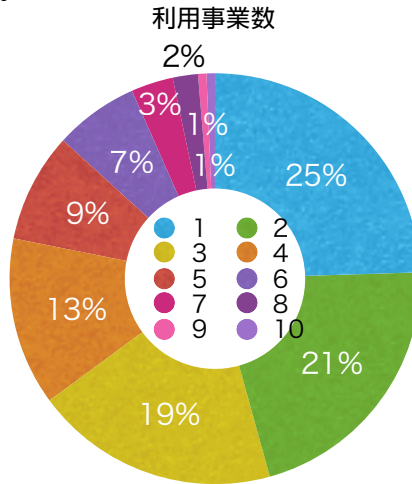


**利用事業**

利用している事業・サービスは右の表の通りです。福祉事業は契約が必要で定員が決まっているため、契約の無いクリニックやPT・OT・STなどに比べると人数が少なくなります。

複数のサービスを利用される方が多く、1つのみの方は25%しかおりません。平均は2.8事業でした。

平均利用事業数：2.8



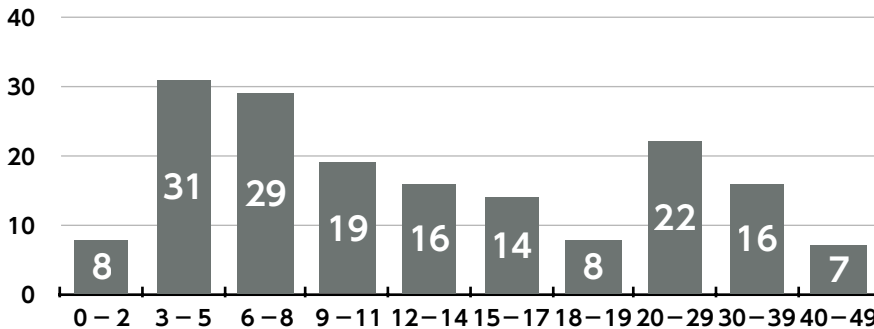
利用している事業・サービス

利用サービス	数
クリニック診察	117
クリニック 歯科	52
短期入所(ショートステイ)	21
セラピー入院	10
理学療法(PT)	44
作業療法(OT)	44
言語聴覚療法(ST)	34
病後児デイ	0
きらめきの里	22
プレイルーム	14
ど〜なっつ	1
くりーむど〜なっつ	0
ルビーノ	8
サフィラ	15
あーち	3
ポンペえにわ	1
生活介護おおぞら(大地)	18
共同作業所らふ	4
生活介護あけぼの	2
ヘルパータック	17
グループホームはびねす	4
ひまわり(えすと)	8
ど〜なっつneo(えすと)	5
相談室あ〜てる	10
相談室きらら	7
訪問看護(パレット)	7
こころの相談室	0
ときめき広場	1

**年齢**

年齢分布は小学校入学を境に人数が減っていき、20歳以降が増えるのが楡の会の利用者年齢の特徴と言えます。

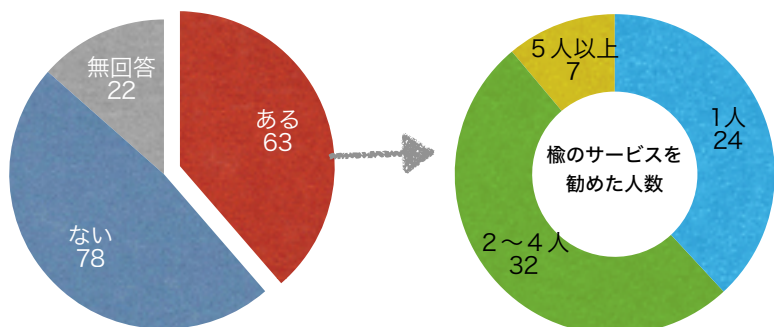
利用者様年齢分布



**楡の会を勧めたことがあるか**

楡の会を友人・知人に勧めたことのある方は全体で163名中 63名もいらっしやいました。複数名に勧めて頂いた方も39名いらっしやいました。感謝いたします。

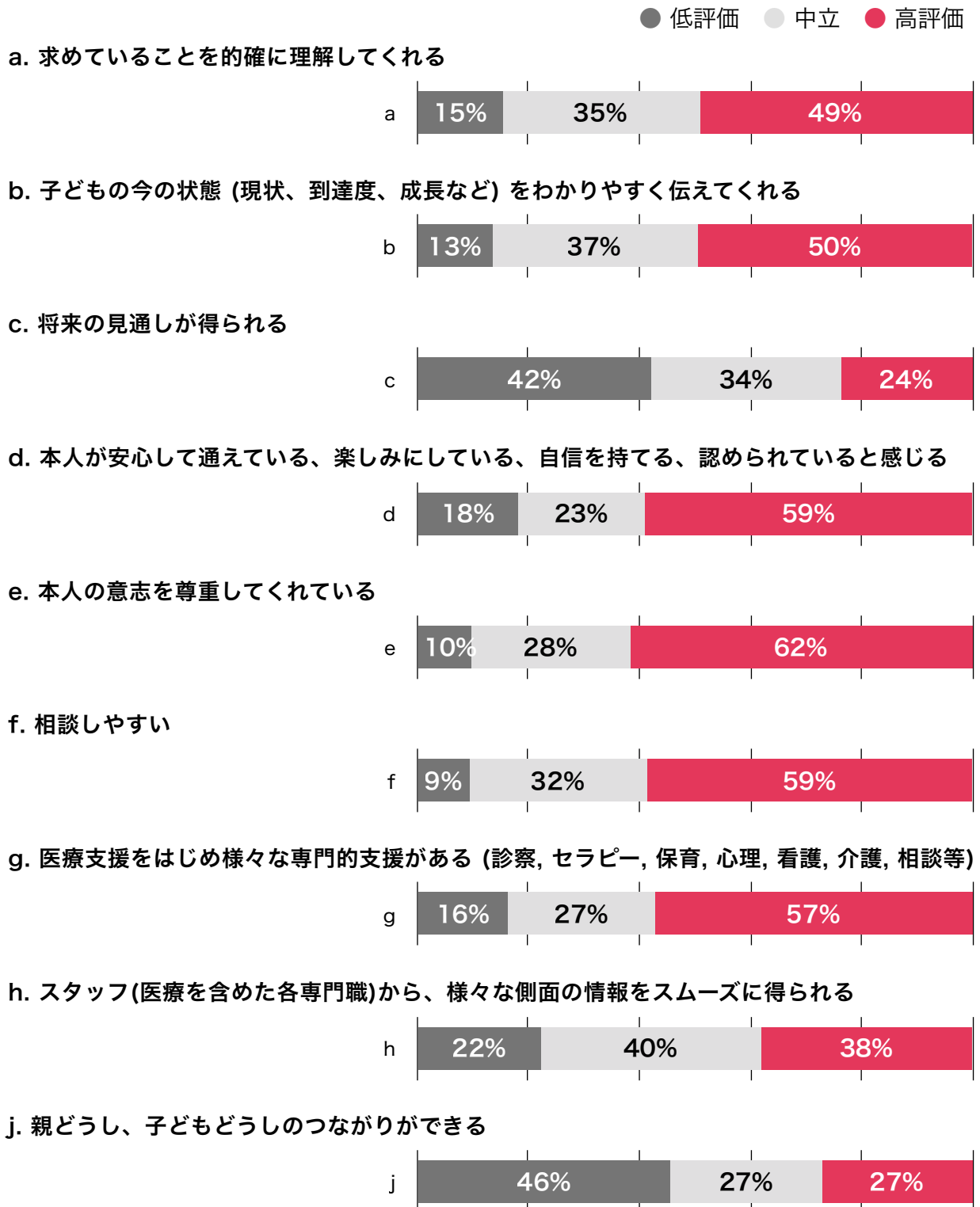
楡の会のサービスを人に勧めたことがあるか



楡の会は利用者の皆さんに高く評価して頂いていることが分かりました。ただし“支持されているからよい”のではなく、今後力を入れていかなければならないこともわかりました。

以下についてお伺いしたところ、項目によって満足度は異なっています。特に、c、j、h についてはこれからも力を入れていかなければならない分野だと考えます。

様々な専門的支援はあるが、それぞれの連携や結びつきをさらに強めていかなければなりません。また、将来について見通せる情報や支援をもっと提供する必要があると考えます。



最後に、自由記述で頂いた声からいくつか抜粋します。

**◆利用者様の状況を的確にとらえ、必要な支援を提供出来ているとの声を頂きました。ご本人だけでなくご家族を含め、社会との繋がり、居場所をつくることができた、孤独からの解放のお手伝いが出来たとの声も頂きました。**

- 自分の子供が自閉症なのでは？と気づいた時、まわりに同じく自閉症の子供を持つママ友はいませんでした。自閉症の子供のことをわかる人もまわりに誰もいませんでした。主人も自分の子供が自閉症であるかもしれないとずーっと認めてくれませんでした。この世の中で、自分と、この子、たった2人だけの気がして、ずーっと、ずーっと、孤独で、不安で、苦しかったです。そんな時に、楡の会を知り、通わせていただけることになり、先生方との出会い、同じ思いを持つママ友との出会いのおかげで、子供への接し方、声のかけ方、自立するための教え方など、いろんなことを教えていただき、出会わせていただき、後ろ向きだった自分が、前向きに子供のことを考えられるようになり、心も軽くなることができました。子供本人も最初は無表情ばかりだったのが、笑顔の多い子にかわらせていただきました。子供本人も楽しそうで、私自身も楽しく、明るくさせていただき、本当にいつも助けて頂いてばかりです。楡の会は、今もずーっと私たち親子の心の支えです。子供がいつも笑顔で落ち着いていられるのは、いつも楡の会が変わらずにずっとそばにいていただけたからです。本当に、大事な、大きな出会いでした。
- 息子をはじめ、私達家族を世の中と繋げてくれた。居場所を作って頂き感謝しています。なかなか家族だけでは力が足りず、パレットさんやヘルパータックさんを利用させて頂いています。それができるようになったのも相談室あーてるの方が助けてくれたからです。まだまだお世話になりますのでよろしくお願い致します。
- おおぞらでお世話になっておりますが本人の心の落ち込みを職員の皆様が気長に良く理解して下さって接して下さいました。まだまだ揺らぎはあるものの本来の笑顔が戻って参りまして、本当に親も救われた思いです。

**◆親同士が繋がれていると評価される一方で、より一層求められてもいます。**

- 発達障害など持っている子育てサロンもなかなか肩身が狭く、親同士も子育ての仕方が違うのでどこまで許しているものか難しいが、ここは療育と子育てサロンのような感じがあり、親同士も互いの子に対して理解があるし一石二鳥だと思うから。
- クリニックの待合室でよく目にする姿は、子供の様子を見守りながら親同志がそれぞれの子どもの近況や心配ごとを話している姿です。（コロナ対策で今は難しいですが）名残惜しそうに別れる親子もあるので親子（母子）が気がねなくおしゃべりができる休憩コーナーがあると良いのと思いました。
- 保護者同士が気軽に相談し合えるコミュニティ・グループや掲示板(ネット)があれば、支援級の情報を集める際に便利で助かります。

**◆専門的な支援を評価して頂いている一方で、専門的なアドバイスの不足を感じてる方もいらっしゃいます。特に、将来の見通しを得られるための支援はより一層重視していく必要があります(3ページc参照)。**

- ヘルパーさんの質がとても高い。専門性と経験が他の事業所とは違う。
- 障害児の育児に対してとても専門性が高く、様々な支援や情報が得られると感じている。区役所などでは相談してもあまり親身に話を聞いてもらえなかったり、障害に対しての知識があまりなく解決しないことが多いですが、楡の会では、本当に障害児の家族によりそった対応や声かけをしてもらえて、とても助かっています。
- 将来が見えるようになればうれしい。
- (医師の)先生は話をしやすい。しいて言うと、専門的なアドバイスがほしい、もう少し具体的な意見や提案やアドバイスがあると、不安に思うときはとても助かります。見通しや困り事についてももう少し相談に(具体的に)

## 社会福祉法人 楡の会

のってほしい。※話はよく聞いて下さるのですが、導きが弱く、少し物足りなさを感じる。

- 現在の様子や状況については細かく教えていただき満足していますが、この先、何が足りないか、どういことを気をつけていけばいいのか、どこを伸ばしてあげたらいいのかなどもう少し具体的におしえて頂けると大変ありがたいと思います。集団行動などは家庭では体験できないのでこういう所はいいとか悪いのかなどおしえて頂けると学校などにもスムーズに連携していけるのかなと思いました。

**◆お子さんやご家族の時々状況に合わせ、より細やかな支援に力を入れる必要があります。支援の内容を楡の中だけに終わらせず、ライフステージや他の機関なども含めた生活の場に沿って位置づけることが必要です。将来にわたって生活・発達を立体的に見通せるようにする支援が求められています。**

- 様々な障害の方がいる中で、割と軽い方々へのフォローがないのと、親の方も遠慮ができてしまうと思う。「この程度で」不安に思っている相談しづらい。
- 身内、楡、園、保健センター、それぞれ言うことが違い、病院も各々診断基準がわかりにくく、入学の際も担当の先生が転勤してしまえばそれまでなので、育児に不安はつきもので、ある程度つき合いながら待つしかないと思うのと同時に、何の手段もなく無力感におちいる。せめて現状のわかりやすい説明と今やっていることには何の目的があるのか最終的には何を目的とするのかということの説明くらいはしてもらいたいと思うが、むずかしいとも考えている。基本的に皆さん不安なのでその気持ちを切り捨てないでほしい。
- 障害の程度によるが、あまりに楡以外との考え方が違い過ぎて、理解するのに時間がかかる。仮に理解できても楡以外にその考え方が通用しない。保護者は外の世界に何とかなじませたいので、なじむような訓練をしたいが、成果を実感できず焦燥感がつり、育児の不安と相まって追いつめられる。親世代は基本的にこれの考え方で育てられていない人間が多いと思うが、その育てられ方だと愛を実感できないと言われ、「では自分は愛が足りないのか?」「そんな人間が育児できるのか?」という不安を抱えることになり、そしてそういう親をフォローするものはない。
- 楡の会の各部門ごとは素晴らしい支援体制ですがその関係プレーが他部門ともっと共有できたら良いのと思っています。具体的には、デイサービスとショートステイへの情報共有や荷物の受け取り時間の緩和などで本人家族がもっと利用しやすくなると思います。
- 兄弟がいた場合、療育を受けていない方は(特に下の場合)、友人と遊べない、習い事ができない等どうしても時間を犠牲にしてしまう。また相手が小学生で、ある程度年齢がいつてしまうと個性が強くなっているので、必しも楡の療育が適切とは限らないのかと思う事がある。
- 療育を検討していましたが、親子での参加が絶対であったり、日数なども融通が利かなく、働いている家庭では通いにくいと感じました。子供の事を親身に考えてくれているなどの対応はとてもよいと思いますが、もう少し家庭の事情に合わせた取りくみができたらうれしいです。

以上、2020年度利用者アンケートについて報告させて頂きました。ご協力ありがとうございました。これ以外にも様々なご意見を頂きました。これらのご意見を今後の運営に活かして参ります。今後ともよろしく願いいたします。