

2023年 利用者様アンケート 集計結果

社会福祉法人 榎の会 部門連携会議 責

2023年5月15日～10月13日の期間で法人全体に関するアンケートとご利用いただいている事業に関してのアンケートにご協力いただきました。

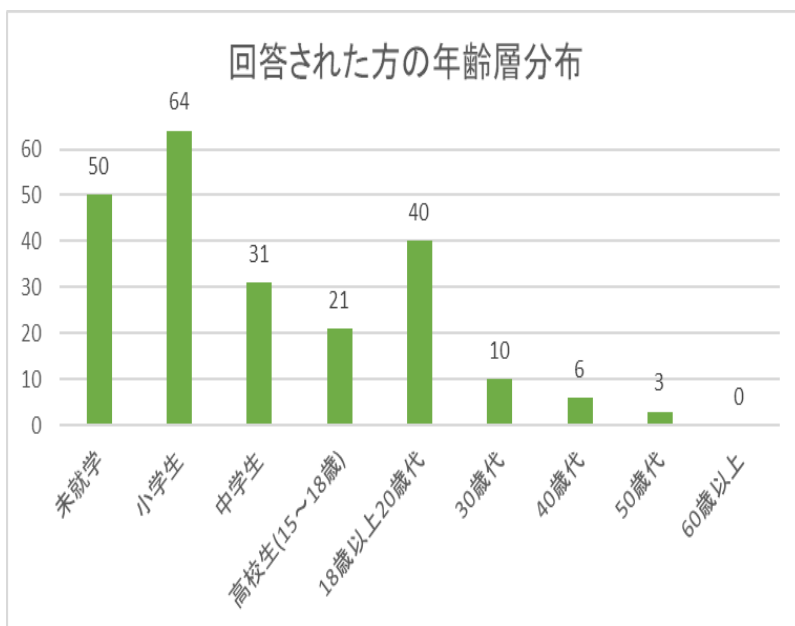
WEBでのアンケートを気軽にご利用いただけた方、回答への困難さが高まった方それぞれおられたかと思いますが、法人全体のアンケートには225名の方にご回答いただきました。大変貴重なご意見を賜り誠にありがとうございます。皆様から頂戴したご意見を今後の法人内の各事業運営に反映させていきたいと考えております。各設問に関する集計結果と主なご意見をご報告いたします。

《法人全体アンケート》

設問1 利用されている事業・サービスについてあてはまるものを全て選んでください（複数回答可）

クリニック外来	194	きらめきの里	32
短期入所（ショートステイ）	33	プレイルーム にれのかい	5
セラピー入院	14	くりむど〜なっつ	11
地域連携室	2	ど〜なっつ neo	9
理学療法（PT）	51	ど〜なっつ	4
作業療法（OT）	44	ルビーノ	35
言語聴覚療法（ST）	28	サファイア	12
あけぼの	8	あーち	7
おおぞら（大地）	20	ヘルパータック	18
ひまわり	7	発達相談 きらめきの里・相談室 あ〜てる	32
グループホーム はびねす	2	相談室 きらら	4

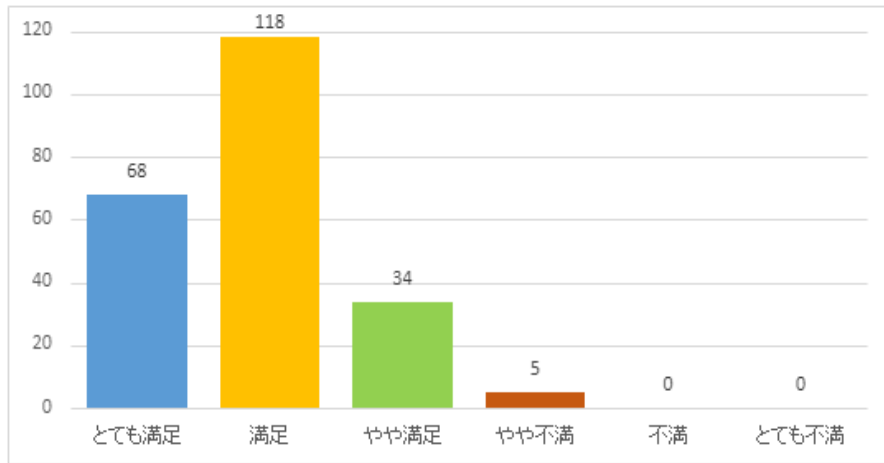
設問2 利用している方について、あてはまるものを選んでください



各福祉サービスをご利用いただいている方は、榎の会こどもクリニックの診察も並行してご利用いただくことが多いため、利用事業所としてはクリニック（外来）の利用が一番多い形となりました。

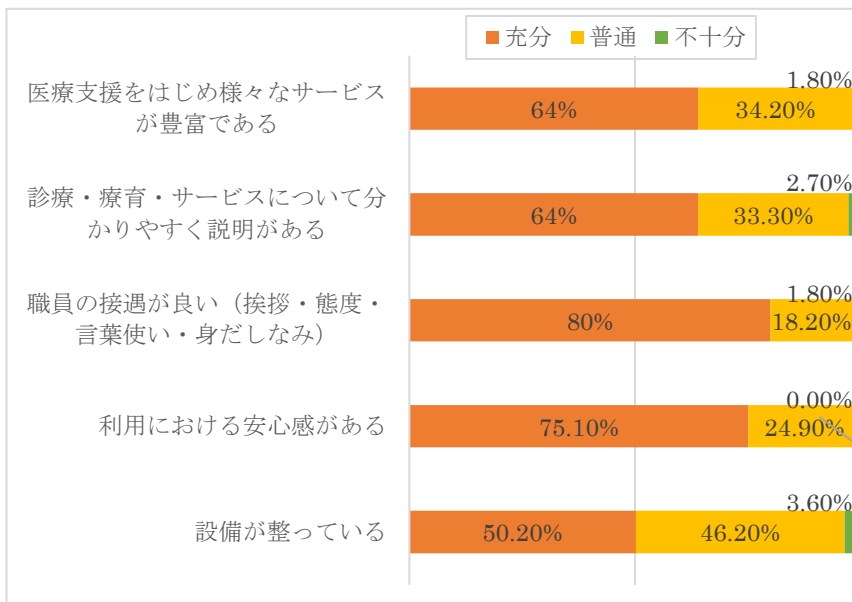
今回、二次元バーコードを読み込んでオンラインにて回答いただく形か、オンライン回答が困難な場合は職員が聞き取る形をとったため、契約（利用者）人数に比して回答が集まらない事業所も見られ、今後のアンケートの周知・回答の方法は検討していく必要があると思われました。

設問3 楡の会全体の満足度について、あてはまるものを選んでください



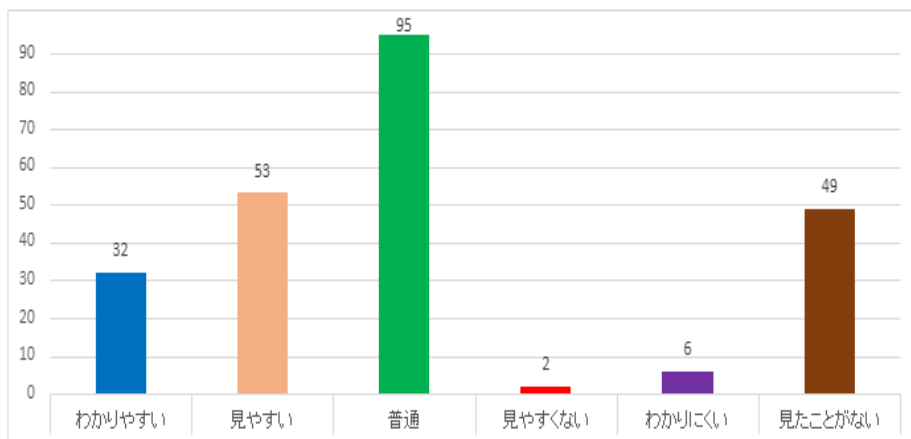
全体として、とても満足・満足・やや満足をあわせると 98%と高い満足度をいただきました。不満及びとても不満という方がいなかったことは大変ありがたいことと受け止めております。利用者様やご家族が今後のご利用にあたって、さらに満足いただけるよう職員一同尽力してまいります。

設問4 満足度の理由について、あてはまるものを選んでください。



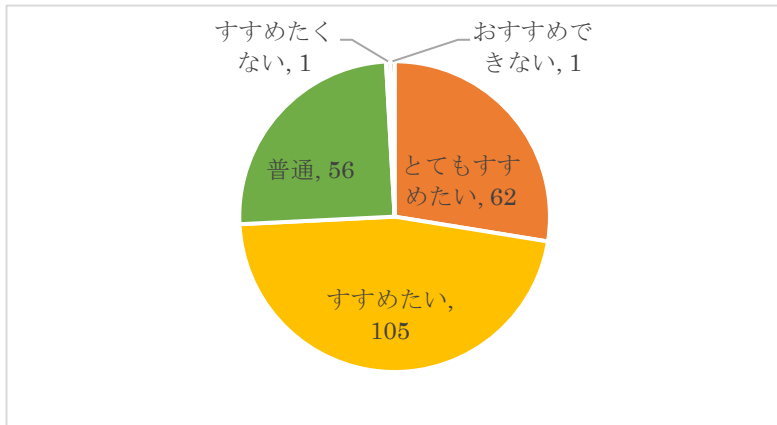
【利用における安心感】と【職員の接遇が良い】では 75%以上の方々から充分と選んでいただいたことは、職員の励みにもなる高評価と考えます。一方【診療・療育・サービスについて分かりやすく説明がある】では、不十分の割合が他と比べて高いことから、まだまだ不足している部分があると痛感しております。今後は更に利用者様とご家族に寄り添ったわかりやすく丁寧な説明をこころがけて参ります。

設問5 楡の会のホームページについて、あてはまるものを選んでください



気軽に当法人の活動内容や必要な情報を閲覧いただけるようホームページにて情報発信を継続してまいります。～子育てのヒント～やクリニックで実施しておりますワクチンに関する情報等、随時発信していますので、この機会に是非ご覧ください。

設問6 木の会全体のおすすめ度について、あてはまるものを選んでください



とてもすすめたい・すすめたい・普通を合わせ99%の評価をいただきました。ご利用者様・ご家族様のお気持ちに寄り添い、安心してご利用していただけるよう、職員一同身を引き締めて今後も継続していきたく思います。

設問7 木の会全体を通してご質問・ご要望・ご意見等ございましたらご記載ください。

自由記載欄には、39件の回答をお寄せいただきました。日頃の支援の内容に感謝の意を記載いただいたものが多く一方で各事業所及び職員へのご要望や不安に感じられていることなども寄せられたため、抜粋・要約した内容をご紹介します。

***事業間の情報共有が以前に比べ円滑に感じることや保護者を含めて不安な気持ちなどに寄り添った対応が得られていると感じているほか、今後も頼りにしていきたいというご意見**

職員一同、今後も気を引き締めて日々の支援に真摯に向き合っていきたいと考えています。温かいご意見ありがとうございました。

***クリニックの予約や予約変更、各事業所の欠席・キャンセルの連絡など電話以外での方法のご提案。**

Wi-Fiの設置や利用者用スリッパの提供などのご希望

メールやSNS等を利用した欠席等の連絡に関しては、行き違い等なく法人内医療・福祉の事業において個人情報保護に留意しながら情報を取り扱うことの難しさなどの観点から現状では難しい状況です。また、福祉サービスにおける通所事業に関しては「欠席時対応加算」などの兼ね合いもございますので、直接ご本人・保護者様とのやりとりが必要な場合もございます。説明が不十分だったこともあるかと存じますので、今後よりわかりやすくご説明できるよう心掛けてまいります。

スリッパの提供は、感染対策およびスリッパの衛生管理の徹底などの観点から現状では導入する予定はございませんが、利用者様が都度ご持参のうえご利用いただくことは可能ですのでご協力いただけますと幸いです。

Wi-Fiの設置に関しては、以前もご意見をいただいておりますが、セキュリティ上導入が難しく今後も導入予定はございません。

***職員の対応に不満を感じているほか、セラピーに入れないことで不安を感じているご意見**

職員からのご不信を抱かせるような対応がありましたこと、大変申し訳ありませんでした。診察やセラピー等場面での具体的な助言をご希望いただいていることや直接処遇にあたらぬ職員の対応についてご意見いただいていることを職員間で共有のうえ、職員の資質向上に努めてまいります。

また、ご希望の個別セラピー開始までの流れやお待ちいただく期間などについて、説明が不十分だったことと思われま。わかりやすい説明を心がけるほか、利用者様のお気持ちに寄り添った対応の向上を目指して

接遇などの研修の機会を今後も継続いたします。

*職員 の離職 や人員 に余裕がみられないことに対する不安

各サービス・事業で、利用開始までにお待たせすることや担当職員の変更などでご不安な思いをおかけしてしまい申し訳ございません。

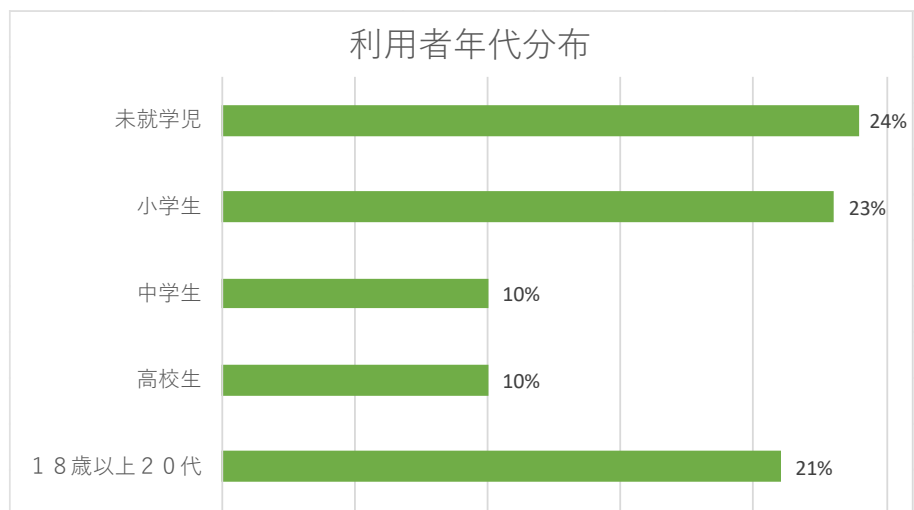
離職にともなって利用ができなくなるのではないかと考えておられる方や事業の質が下がるのではないかと心配されているお声のほか、働きやすい環境をお願いしたいと職員のことを気遣ってくださるお声をいただきました。利用者様に安心してサービス利用いただける職場づくりを目指してまいります。今後もご意見がございましたら遠慮なくお知らせいただきますようご協力をお願いいたします。

*木の会のサービスが発展していくことのご要望

近隣市町村への事業展開やサービスの利用できる日数や人数の増加など、現在の当法人のサービスがより拡充して継続していくことをご希望いただくご意見が多数寄せられました。皆様からご期待いただいていることを職員一同で励みとして、より一層ご満足いただける医療・福祉サービスの提供ができるよう努めてまいります。

《各事業アンケート》

【木の会子どもクリニック外来】総回答数 71 件



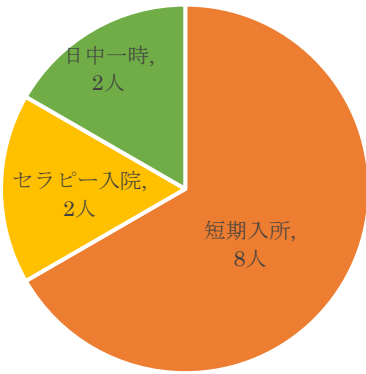
・当院を知ったきっかけは、他院からの紹介が最も多く、知人からの紹介・保健センター・インターネット・保育園からの紹介と続く。

・当院を選んだ理由は、紹介・家から近い・早く受診ができる・評判を聞いての順であった。

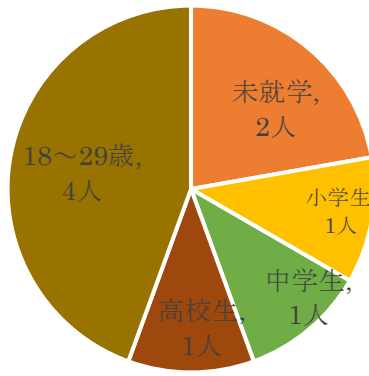
*いただいたご意見

- ・予約電話がつながりにくい、受付での混雑についてのご提案。
- ・支払い方法についてクレジットカードの利用希望。
- ・医師も看護師も受付のかたも対応がよく、ほかの人にも勧めたいと思ったとの評価をいただいた。

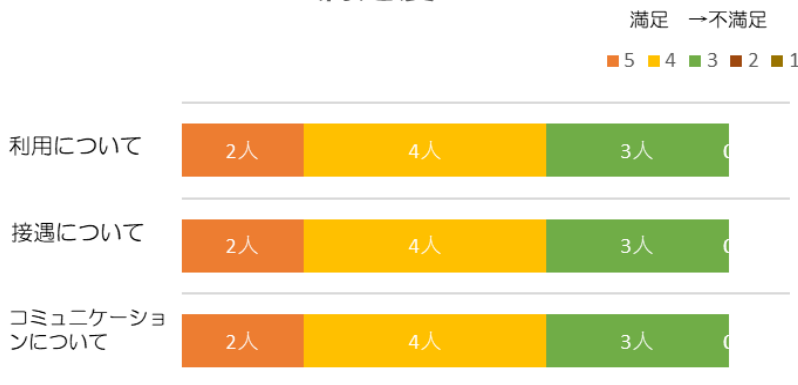
利用内容



回答年齢層



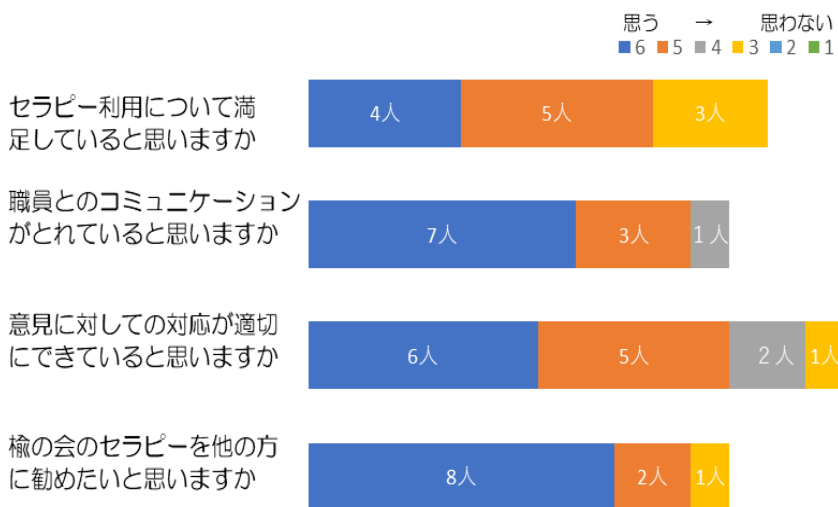
満足度



*いただいたご意見

- ・安心して預けられ、兄弟との時間がゆっくりとれたり短期入所の時間があることで、また頑張ろうと思える貴重な時間であるのご評価をいただいています。
- ・利用回数や宿泊日数がひろがらないことや閉鎖日へのご意見を含め人的環境の安定を望む声をいただいています。
- ・法人内他部署との情報共有が薄いと感じられたり本人が寝たきりではなくベッドから離れる時間も工夫してほしいといったご意見をいただきました。

ハビリテーション満足度



*いただいたご意見

- ・各職種に対し、子どもの様子を良く見て、質問にも詳しく回答が得られていて安心という評価
- ・セラピー室内の環境面について、室内に虫がいることやおもちゃのレパトリーが少ないという指摘
- ・就学と共に終了するのではなく柔軟にセラピーが受けられる体制のご希望

【生活介護事業おおぞら】

・ 58名配布のうち18家庭からの回答。

	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない
活動等のスペースは十分に確保されていますか	72.20%	16.70%		11.10%
職員の配置や専門性は適切ですか	44.40%	38.90%	16.70%	
個別支援計画書は、ご本人のニーズや課題が分析された上で作成されていますか	61.60%	33.30%	5.60%	
活動内容が固定化されなよう工夫されていますか	44.40%	38.90%	11.10%	5.60%
医療面に関することで利用者ご本人への対応は安心できるものですか	66.70%	28.70%		5.60%
当事業所の支援について満足されていますか	72.20%	22.20%		5.60%
現在の利用回数・利用曜日について満足されていますか	61.10%	33.30%	5.60%	

*いただいたご意見

- ・ 職員の気配りや対応のほかセラピーや診察を効率よく行う工夫などについて感謝の声
- ・ 利用回数を増やしてほしいというご要望

【生活介護事業あけぼの】

・ 28名配布のうち4家庭からの回答

	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない
活動等のスペースは十分に確保されていますか	11.10%	33.30%		55.60%
職員の配置や専門性は適切ですか	44.40%			55.60%
個別支援計画書は、ご本人のニーズや課題が分析された上で作成されていますか	33.30%	11.10%		55.60%
活動内容が固定化されなよう工夫されていますか	44.40%			55.60%
医療面に関することで利用者ご本人への対応は安心できるものですか	33.30%	11.10%		55.60%
当事業所の支援について満足されていますか	44.40%			55.60%
現在の利用回数・利用曜日について満足されていますか	33.30%	11.10%		55.60%

*いただいたご意見

- ・ 行事など楽しく充実した生活を送ることができているというご感想
- ・ 仕事として本人のやりがいになる活動を求める声や室内及びエレベーターが狭いというご意見

【生活介護事業ひまわり】

・ 18名配布のうち6家庭から回答

	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない
活動等のスペースは十分に確保されていますか	66.70%			33.30%
職員の配置や専門性は適切ですか	44.40%	22.20%		33.30%
個別支援計画書は、ご本人のニーズや課題が分析された上で作成されていますか	55.60%	11.10%		33.30%
活動内容が固定化されなよう工夫されていますか	66.70%			33.30%
医療面に関することで利用者ご本人への対応は安心できるものですか	33.30%	33.30%		33.30%
当事業所の支援について満足されていますか	66.70%			33.30%
現在の利用回数・利用曜日について満足されていますか	55.60%	11.10%		33.30%

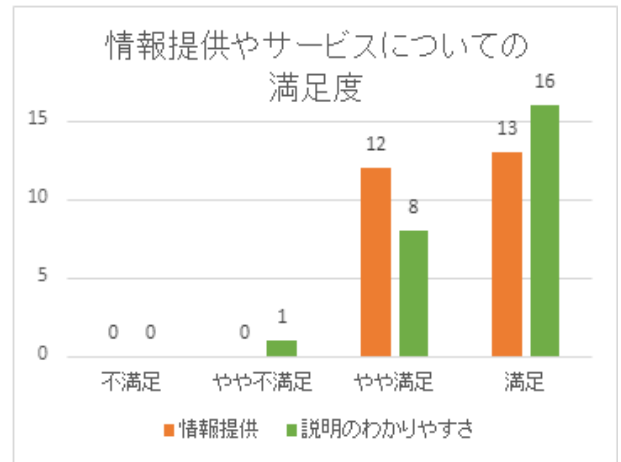
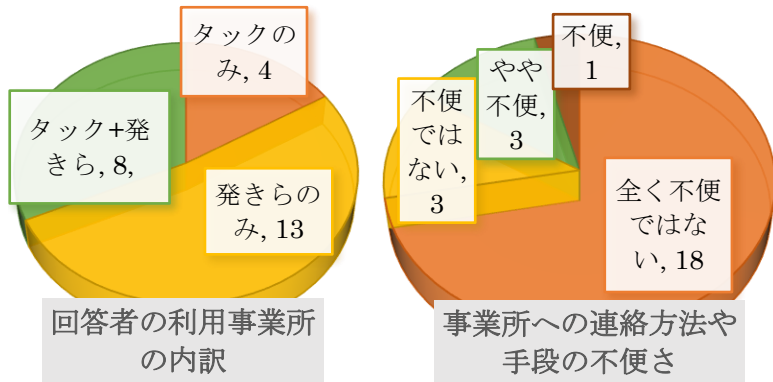
【共同生活援助はびねす】

総回答数2名

		はい	どちらとも いえない
本人と保護者のニーズが客観的に分析されたうえで、個別支援計画が作成されていますか。		50.00%	50.00%
支援の内容、利用者負担等について丁寧な説明がなされましたか		50.00%	50.00%
職員の言葉遣い、表情等の接遇面に適切な対応がされていますか		100.00%	
はびねすの暮らし・支援に満足していますか			100.00%
本人は、はびねすでの生活を楽しみにしていますか		50.00%	50.00%

【居宅介護事業所ヘルパータック・発達相談きらめきの里（相談室あ〜てる）】

総回答数25名



※いただいたご意見

連絡手段の不便さに関しては、お電話をいただいてもすぐにつながらない側面や発達相談きらめきの里は連絡手段としてメールは採用していないことなどが考えられます。ヘルパータックにおいても法人支給携帯電話でのメールなため写真添付ができると助かるといったご意見をいただいています。

基本的には個別支援が中心である事業体であるため直接ご意見をいただける機会を得られており、今後も信頼いただけるよう支援を継続していきたいと考えております。

【児童発達支援センターきらめきの里】

総回答数 24名

良い点・満足な点		不満な点・改善点			
療育内容が良い	16名	特にない	12名		
こどもが楽しみ	18名	子どもの登園渋り	2名		
こどもの成長を実感	21名	相談しにくい	4名	療育内容の改善	1名
親も成長できる	22名	療育内容の意図	1名	先生の高負担	1名
相談しやすい	20名	送迎	1名	極稀だが納得いかない対応	1名
ホールで伸び伸び遊べる	1名	延長料金が高い	1名	体調回復後の再登園のための他病院受診が大変だった	1名

※いただいたご意見

・様々な感触あそびなど療育内容や取り組み方を充実していることや声のかけ方や対応などの工夫がなされており、家庭でも取り組んだり向き合い方が学べるといったご評価をいただきました。

・送迎車輛が自宅前まで来てほしい、職員が忙しそうで相談したいタイミングで相談できないといったご意見をいただいています。

【プレイルームにれのかい】 総回答数5名

良い点・満足な点

療育内容が良い	3名
こどもが楽しみ	5名
こどもの成長を実感	4名
相談しやすい	3名

*いただいたご意見

・子どものことをよく見ていただき、安心して楽しく通えているほか、子ども同士の関わりを通して成長する機会が得られていることや素敵な先生達に優しく見守ってもらっているとの評価をいただきました

【ルビーノ】 総回答数34名

良い点・満足な点		不満な点・改善点	
療育内容が良い	18名	今していることが何に繋がるのかわからない	2名
子どもが楽しみ・のびのびしている	25名	子どもの成長が感じられない	1名
子どもの成長を実感	20名	相談しても納得のいく対応を得られない	1名
親も成長できる・気づきが得られる	23名	特にない	30名
相談しやすい	26名		

*いただいたご意見

・子どもが先生を信頼している。困り事など親も子ども気軽に相談でき、親身に接して一緒に対策も考えてくれて気持ちが救われている。個別相談もゆっくり時間設定され、新たな気持ちで子どもに向き合っているとご評価いただいています。

・予約の電話の不便さやオンラインでの予約ができることを希望されるご意見をいただきました。

【あーち】 総回答数9名

良い点・満足な点	
療育内容が良い	9名
こどもが楽しみ	7名
こどもの成長を実感	7名
親も成長できる	5名
相談しやすい	8名

*いただいたご意見

・経験豊富なスタッフが家庭では難しい遊びの提供や子どもの気持ちに寄り添って能力を一生懸命に引き出して療育をしてくれている。

・身体をよく見てアドバイスをくれるほか半期ごとにももらう支援計画がとても参考になるとのご評価をいただいています。

【サフィラ】 総回答数13名

良い点・満足な点		不満な点・改善点	
療育内容が良い	8名	特にない	12名
こどもが楽しみ	8名	通所渋り	1名
こどもの成長を実感	11名		
親も成長できる	4名		
相談しやすい	10名		

*いただいたご意見

・職員が子どもそれぞれの成長や特性を理解しながら工夫している点が安心してお任せできます。

・子どもの日々の状態を汲み、部屋分けや行事の内容を変え向き合っていたり、親身に傾聴くださりアドバイスもいただけるので、参考になっています

【くりーむどーなっつ】 総回答数 11名

良い点・満足な点		不満な点・改善点	
療育内容が良い	8名	特にない	8名
こどもが楽しみ	10名	成長が感じられない	1名
こどもの成長を実感	5名	今が何に繋がるのか	1名
親も成長できる	5名	長期休暇時の帰宅が早い	1名
相談しやすい	9名		

*いただいたご意見

- ・おでかけや様々な活動で子どもが楽しく通えていることや職員に保護者も相談しやすいとのことご評価
- ・工場見学など様々な体験の充実のご希望

【どーなっつ】 総回答数 7名

良い点・満足な点		不満な点・改善点	
療育内容が良い	4名	特にない	4名
こどもが楽しみ	6名	利用時間が短い	2名
こどもの成長を実感	4名	保護者向支援の拡張	1名
親も成長できる	1名	建物が古い	1名
相談しやすい	5名		

*いただいたご意見

- ・親子療育の継続のご希望
- ・子どもが楽しんで通っていて、面談等保護者との時間もしっかりとれているとのことご評価
- ・長期休み期間の時間の延長のご希望

【どーなっつNeo】 総回答数 9名

	はい	いいえ	どちらでもない
ニーズに沿った支援計画	8名	0名	1名
丁寧な説明	9名	0名	0名
適切な接遇	9名	0名	0名
支援に満足	8名	0名	1名
本人が楽しみ	8名	0名	1名

*いただいたご意見

- ・(アンケート当時)長期休みに給食の導入のご希望
- ・家族の目線に立った支援のご希望