

ニコニコアンケート (*^_^*)

集計結果

対象者：平成28年11月時点で弊社とご契約の方 全44世帯

対応数：30世帯（回答率：68%）

本アンケートは、兄弟児での利用の場合でも1世帯1枚のアンケートとして配布いたしました。各項目の人数は、回答枚数としてご認識ください。

また、コメントにつきましては、同様なケースにつきましては要約させていただいておりますので、ご容赦ください。

1. 利用事業所について

ヘルパーステーション	17名（回答率：70%）
相談支援事業所	10名（回答率：59%）
放課後等デイサービス	13名（回答率：92%）

2. 利用に関して総合的な満足度

解約を考えている	0名
ちょっともの足りない	0名
普通	2名（7%）
満足している	11名（37%）
大変満足している	17名（57%）

3. 「2」のよければ理由を記載してください

普通

- ・まだ利用していないので分かりません（ヘルパー）

満足している

- ・特になし（ヘルパー）
- ・丁寧に掃除をしてくれて、満足です（ヘルパー）
- ・相談にも乗ってくれ、中立に意見してくれる（相談）
- ・長期休暇のお出かけが多く、楽しみにしている（放デイ）

大変満足している

- ・ヘルパーさんが親切で、いろんな悩みも聞いてくれる（ヘルパー）
- ・仕事が早い（ヘルパー）
- ・何をしても良いかわからない時に、様々な情報をくれる（ヘルパー）
- ・運動の必要性を理解し、対応してくれる（ヘルパー）
- ・いつも親身になって相談に乗ってくれる（相談）

- ・一つ一つのアドバイスがありがたい（相談）
- ・相談員さんに親切に話を聞いてもらい、とてもありがたいです（相談）
- ・子どもが利用をととても満足している。「グローリー大好きが口癖」（放デイ）
- ・次回利用を楽しみに学習や生活面への自立に向けて成長している（放デイ）
- ・社会参加できる活動が多く、その際、公共の場でのマナーや集団行動におけるルールなどを学びにつながるように意識して支援してくれている（放デイ）
- ・本人が活動や関わりを楽しみにしている（放デイ）
- ・情緒の安定や移植などもうれしく思っています（放デイ）
- ・料理（おやつ作り）は、本物の包丁などを使い、この能力に合わせ対応していただき、良い経験になります。（放デイ）
- ・利用時間が長いので、助かります。（放デイ）
- ・行事も興味が持てるものが多く、子どもも楽しみにしています。（放デイ）
- ・契約に関する手続きなども丁寧に説明していただいた。（放デイ）
- ・職員が一生懸命に取り組んでいて、子どもも楽しく通えています。（放デイ）
- ・自宅までの送迎があるので、助かっています。（放デイ）
- ・利用者の要望に応じてくれる。（共通）
- ・急な変更やキャンセルでも気持ちよく対応してくれる（ヘルパー、放デイ）

4. 利用事業所に対する要望 および 回答

- ・ヘルパーの土日対応を充実してほしい
- ・ヘルパーの夜間対応を充実してほしい

（回答）ヘルパーの人員確保に苦慮しております。現在は、ほとんどが休日出勤または時間外でヘルパーが動いております。出来るだけ多くのご要望にお応えしたいところですが、個別に対応させていただきたいと考えております。

- ・相談支援事業所の土日対応を充実してほしい

（回答）当社の相談支援事業は、相談員1名体制で平日9時～16時の営業で大分市より指定を受けております。また、当面は1名体制のまま継続していく方向性であり、現状を大きく変えることはできません。更新やモニタリングなど、時期が明確なケースにつきましては、出来るだけご希望の時間帯に添えるように調整を図りますのでお早めにご相談ください。

- ・放課後等デイサービスの祝日営業を希望する
- ・学校休業日の朝の受け入れ時間をもっと早くしてほしい

（回答）多数のご希望を頂いております。今回のご要望を踏まえ、祝日や早朝の対応につきましては前向きに検討したいと考えております。明確な方向性が決定次第、デイサービス利用の方々へお知らせいたします。（時期未定）

- ・利用料金の明細が分かりづらい

(回答) 多数のご意見を頂戴しております。確かに、すべてのサービスにおいて明細の項目が分かりづらいところが多いと思います。現状は、法律および条例に基づいた項目をそのまま記載しております。記載内容（特に加算関係）で
ご不明な点がありましたら、お気軽に管理者までお尋ねください。

当面、現状維持で考えておりますが、分かりやすい文言に変更できないか
行政担当者等へ相談していきたくと考えております。

- ・将来的に、就労支援やグループホームの開設を希望する

(回答) 弊社は、2015年5月にヘルパーステーションを開設して以来、2016年2月
に相談支援事業、3月に放課後等デイサービスを開設してきております。これ
は、生活介護、就労支援、グループホームなどの開設ビジョンの中でのい
わゆる道半ばであり、小規模の事業所から少しずつ会社も職員も成長してい
った積み重ねで通所や入所施設の開設、運営維持につながると思い、少しず
つ皆様と前に進んでおります。就労の場、親亡きあとの悩みを少しでも一緒
に解決できるように皆様のご協力を頂きながら、精進して参りたいと存じま
す。

5. その他（質問含）

- ・（放課後等デイサービスの利用）下校時間が遅く、利用時間が短い日に
利用するのはご迷惑じゃないでしょうか？

(回答) 利用時間が短い時だからできる支援もあります！

…栄光の架け橋12月号で掲載。

- ・相談支援って計画作成以外、どこからどこまで対応していただけますか？

(回答) 事業内容としては、「障害福祉サービス等を申請した障害者（児）について、
サービス等利用計画の作成、及び支給決定後のサービス等利用計画の見直し
（モニタリング）を行う。」とされています。お1人お1人のより良い生活を
送るためのご提案のために、生活歴や病歴を踏まえ、要望等をお聞きしサー
ビス等利用計画の作成を行います。つまり、福祉サービスで対応できる・で
きない関係なくお話しをお聞きしますが、基本的には福祉サービスおよびそ
の他の公的サービスで対応できる範囲でのご提案までとなります。たとえば、
子育てに悩まれている方のお話しを聞いて、その結果がサービス等利用計画
に反映される事案であれば一緒にサービスの見直しを行います。そうでな
い時は、子育て支援の行政機関や相談機関へ相談窓口を変えていただくこと
もあります。

- ・グローリーさんも、「親の会」を作ったりしませんか？

(回答) 現時点では、そのような考えはありません。しかし、「親の会」というものは、当事者同士での情報交換により、進路などの将来に役立つ情報だけでなく、日々の家庭内でのお子様との会話でも、知っている人の話であれば、より会話が弾み和やかになるメリットも存分に感じられます。そのメリットは活かしていきたいと考えますので、「親の会設立」でなく、保護者同士が顔を合わせやすい環境は作っていききたいと考えております。(例) 法改正にともなう事業所説明会など

- ・これ以上はない対応をありがとうございます。
- ・デイサービスのプログラムに沿って、退屈することなく成長しています。
- ・放課後等デイサービスというサービスがあるとは知りませんでした。今、とても満足しているので反面、早くから療育を受けていればとも思います。今後も、色々な情報を提供してもらえると嬉しいです。

最後に

皆様のご協力を持ちまして、多くの激励とご要望を頂くことが出来、深く感謝申し上げます。皆様の声をもとに、当社は今まで以上にサービスの向上と、将来ビジョンを共有できる関係を皆様と築きたいと存じますので、これからも変わらぬご支援の程よろしくお願いいたします。

平成29年3月1日

株式会社G l o r y . 2 0 1 5

代表取締役 平川 奉也