

## 長崎県福祉サービス第三者評価 利用者調査結果（施設種別）

評価機関名 有限会社 医療福祉評価センター

事業所名称	社会福祉法人 長崎慈光園 こども発達支援センター ホープ
-------	------------------------------

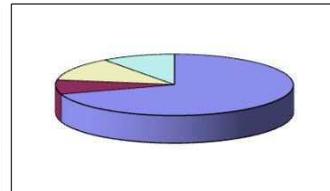
調査の対象・方法	<p>対象：利用者家族全員</p> <p>方法：利用者家族へ、記入の依頼を行う。</p>
----------	--

調査実施期間	令和元年8月8日～10月25日
--------	-----------------

利用者総数（人）	75
調査対象者数（人）	75
有効回答数（人）	75
回収率（%）	100

アンケート結果平均

はい	919件	83.0%
どちらとも いえない	74件	6.0%
いいえ	76件	7.0%
わからない	44件	4.0%



総 評	<p>「職員は親切、丁寧に対応してくれますか。」という質問に対し、「はい」の回答が一番高かった。</p>
-----	--

長崎県福祉サービス第三者評価 利用者調査結果（障害児・者施設用）

事業所名称	こども発達支援センター ホープ	有効回答数	75 人
-------	-----------------	-------	------

評価対象	No	質問項目	回 答	回答数	(%)	
全サービス共通項目						
施設の理念・基本方針	1	施設の理念や方針について、知っていますか。	はい		43 件	57 %
			どちらともいえない		19 件	25 %
			いいえ		3 件	4 %
			わからない		8 件	11 %
			無回答		2 件	3 %
	2	【はいの場合】施設の方針は、自分にとって適切だと思いますか	はい		74 件	99 %
			どちらともいえない		0 件	0 %
			いいえ		0 件	0 %
			わからない		0 件	0 %
			無回答		1 件	1 %
職員の対応	3	職員は親切、丁寧に対応してくれますか。	はい		74 件	99 %
			どちらともいえない		0 件	0 %
			いいえ		0 件	0 %
			わからない		0 件	0 %
			無回答		1 件	1 %
	4	職員は何かにつけ気軽に声をかけてくれますか。	はい		65 件	87 %
			どちらともいえない		4 件	5 %
			いいえ		0 件	0 %
			わからない		4 件	5 %
			無回答		2 件	3 %
プライバシーへの配慮	5	「あなたが秘密にしたいこと」を他人に知られないように配慮してくれますか。	はい		68 件	91 %
			どちらともいえない		3 件	4 %
			いいえ		1 件	1 %
			わからない		1 件	1 %
			無回答		2 件	3 %
	6	職員が居室にはいるときにノック又は了解を求めますか。	はい		73 件	98 %
			どちらともいえない		0 件	0 %
			いいえ		0 件	0 %
			わからない		1 件	1 %
			無回答		1 件	1 %
利用者の意向の尊重	7	職員はあなた(あなたの意思)を大切にしてくれますか。	はい		64 件	85 %
			どちらともいえない		5 件	7 %
			いいえ		0 件	0 %
			わからない		4 件	5 %
			無回答		2 件	3 %
	8	施設の中では「自分のしたいことができる雰囲気」がありますか。	はい		66 件	88 %
			どちらともいえない		6 件	9 %
			いいえ		1 件	1 %
			わからない		1 件	1 %
			無回答		1 件	1 %
	9	困ったことを相談できる職員がいますか。	はい		68 件	91 %
			どちらともいえない		2 件	3 %
			いいえ		0 件	0 %
			わからない		4 件	5 %
			無回答		1 件	1 %

長崎県福祉サービス第三者評価 利用者調査結果（障害児・者施設用）

事業所名称		こども発達支援センター ホープ		有効回答数	75 人	
苦情受け付けの方法等	10	苦情がある場合の受付や解決の仕組みについて、説明がありましたか。	はい		57 件	76 %
			どちらともいえない		10 件	14 %
			いいえ		1 件	1 %
			わからない		4 件	5 %
			無回答		3 件	4 %
不満や要望への対応	11	不満や要望を気軽に話すことができますか。	はい		60 件	80 %
			どちらともいえない		4 件	5 %
			いいえ		1 件	1 %
			わからない		5 件	7 %
			無回答		5 件	7 %
	12	職員は不満や要望に対してきちんと対応してくれますか。	はい		57 件	77 %
			どちらともいえない		7 件	9 %
			いいえ		0 件	0 %
			わからない		7 件	9 %
			無回答		4 件	5 %
職員間の連携・サービスの標準化	13	あなたが要望したことが他の職員にも伝わっていますか。	はい		64 件	86 %
			どちらともいえない		7 件	9 %
			いいえ		1 件	1 %
			わからない		2 件	3 %
			無回答		1 件	1 %
	14	職員はみな同じように接触してくれますか（職員によって言うことやすることに違いがありませんか）。	はい		57 件	78 %
			どちらともいえない		7 件	9 %
			いいえ		0 件	0 %
			わからない		7 件	9 %
			無回答		3 件	4 %
事故の発生	15	施設の中で怪我をしたことがありますか。	はい		5 件	7 %
			どちらともいえない		1 件	1 %
			いいえ		67 件	90 %
			わからない		1 件	1 %
			無回答		1 件	1 %
	16	【はいの場合】怪我をした後の対応は適切でしたか。	はい		5 件	7 %
			どちらともいえない		0 件	0 %
			いいえ		0 件	0 %
			わからない		0 件	0 %
			無回答		75 件	93 %

## 長崎県福祉サービス第三者評価 利用者調査結果（障害児・者施設用）

事業所名称	こども発達支援センター ホープ	有効回答数	75 人
-------	-----------------	-------	------

### その他自由意見

- ・長期休暇(夏休みなど)の利用ですが、子供は久しぶりであっても喜んで「ホープ」に行きたがります。いつも、よくしていただいているので、居心地がいいのだと思います。感謝です。
- ・喜んで信頼して利用させて頂いています。
- ・毎回楽しんで行っているの、安心しています。
- ・施設に通うようになって、親子ともに変れました。ありがたいです。
- ・学校の勉強に沿った学習支援があれば嬉しいです。通級教室は利用していますが、2週間に1回の利用の為、なかなか時間が短いですね。
- ・とても親身に対応いただいています。近すぎたり、遠すぎたりせず、程よい距離感でとてもリラックスして通所できています。親子ともに、サポートが継続して受けられることをとても有難く思います。
- ・まだ検査の段階で、今日で2回目ですが、スタッフの方も気さくに話して下さいますので、子供も安心しているようです。
- ・とてもよくしてもらっています。子供ものびのびとできており、楽しく参加できているので安心です。
- ・子供の特性を理解して、上手く接してもらっています。些細なことでも、解決策を考えてもらい、子供も楽しく落ち着いて過ごしています。
- ・施設を利用するのは、少し抵抗がありましたが、子供自身も楽しみにしていますし、先生達もすぐ親身に対応して下さるので、助かっています。
- ・先生と話しをする時間が少しほしいと思っています。
- ・利用者の数に対して、スタッフが多数いらっしゃる、よく対応してもらっているが、外の運動場や体育館、夏休み中の外出や散歩、プールなどの活動が少ないと感じる。もう少し、外での活動を増やしてほしい。また、日ごろどのように過ごしているのか見てみたいと思う。参観できる機会もあってよいのではないのでしょうか。
- ・いつも大変よくしていただいています。
- ・土曜日でも利用できるようにしてほしい。職員の中でも、愛嬌がある、ないがあり、話しやすい人、話しにくい人がいる。
- ・職員の方は親切に対応してくださいませ。
- ・いつも子供のことを第一に考えてくださり、その子に合った方法など、親身になって考えて、次はこれでしてみようなど、すぐにいろいろ対応してもらえるので、子供達もホープに行くのが楽しみで、仕方ないようです。いつもありがとうございます。
- ・とても安心して、こちらの施設利用しています。利用する前は、手続きなど大変だと思うこともありましたが、そういう面でもっと利用しやすくなっていいのかなとも。町からも補助金でているので、それは難しいのでしょうか。
- ・職員の方からの、説明や配慮がすぐ行き届ており、安心して利用させて頂けます。子供自身も、のびのびと楽しそうです。一つ、ご要望をいえば、利用予定のとりにくさを痛感します。勤務をしているため、毎週同じ曜日に利用するのが、難しい場合があります。