

平成 30 年度 ひかり住吉 利用者保護者アンケート集計結果について

配布日 平成 30 年 12 月 1 日から順次配布

回収期限 平成 30 年 12 月 29 日

配布数 利用者保護者 36 家庭

回収方法 返信用封筒同封による

回収数 21 枚 (回収率 58.3%)

集計日 平成 31 年 (2019 年) 1 月 5 日

<項目別結果>

1. 「事業所の支援について」 <5 択>

良い	←	普通	→	悪い	無回答
15 人	4 人	2 人	0 人	0 人	0 人
71.4%	19.0%	9.5%	0%	0%	0%

- ・ こどものことをよく見て頂いてありがたいです。
- ・ 1 年生から通っているのもあって、理解していただけてます。
- ・ いつも子どもの好きな遊びに付き合っ下さり、助かります。夏休みも、普段行かない場所等にたくさん連れて行って下さり、色々な経験ができ、本人も楽しかったようです。
- ・ 特に無し。
- ・ もう少し、おもちゃや遊具があってもいいのかな？と、思いました。
- ・ 本人の意思を尊重して、柔軟に対応して下さって、こちらが申し訳ないのですが、とても有り難いです。
- ・ その時の子どもにあった支援をしてもらっています。
- ・ 素晴らしい支援です。
- ・ 無理な申し出にも快く対応して頂き助かってます。

2. 「スタッフの対応 (言葉遣い・服装・ご連絡等)」 <5 択>

良い	←	普通	→	悪い	無回答
15 人	4 人	2 人	0 人	0 人	0 人
71.4%	19.0%	9.5%	0%	0%	0%

- ・ 明るく元気なスタッフの方ばかりで気持ちが良いです。
- ・ いつも明るく気持ちいいです。
- ・ いつも丁寧過ぎるくらいにお話しして下さいます。
- ・ 特になし
- ・ 明るくて笑顔に癒やされます。
- ・ 言葉遣いも丁寧ですし、子どもと活動しやすい服装を着られているので、いいかと思いません。連絡もきちんとして頂けるので満足しています。
- ・ みなさん、ていねいで好感がもてます。
- ・ 街で偶然お会いした時にも、笑顔で声を掛けて下さったり、温かく接して下さいますので、とても安心感が有ります。地域では孤立しがちなところもあるので、それだけで嬉しい気持ちになれます。
- ・ しっかりしたスタッフさんばかりなので安心してます。
- ・ 若い先生が多いですが、皆さん丁寧です。帰宅時はひかりでの様子を教えて下さり、話せない子ですので聞くと嬉しく思います。

### 3. 「個人面談について」 <3 択>

あったほうがよい	しなくてよい	どちらでもない	無回答
8人	1人	12人	0人
38.0%	4.8%	57.1%	0%

- ・学校や家庭だけでは親の知らない一面に気付かされることもあるので、ある方が良いとは思いますが。
- ・必要なときをお願いします。
- ・私としては1年に2回位、個人面談ができる機会があればいいと思います。
- ・その都度、必要に応じてであると安心できます。
- ・希望者のみでいいかと思います。
- ・ケース会議で皆様とお話しして、やはり直接会って話すのは大事と思いました。
- ・利用させていただいている時の様子を（本人がいない場所で）じっくり聞くことが出来、相談させて頂くこともできるので、有ったほうがよいと思います。
- ・お送りの時に話してくれますが、子どもの事はもっといっぱい聞きたいので、あった方が嬉しいです。
- ・連絡帳や日々の送り迎えの時、伝えたいことは言えるので、わざわざしなくてもよい。
- ・決まってはしていませんが、必要な時に時間を作って実施して頂いてますので、今のままでも良いです。

### 4. 「休日支援の17:00 延長について」

- ・仕事をしているので長期休暇中も17時以降の送りで助かってます。日曜日は他のデイが休みだったり、送りの時間がいつもより早かったりするので、ひかりさんが17時までなのはとてもありがたいです。日曜日にもレスパイトすることができました。
- ・夏は少し気温が下がる、日が落ちる前に帰ってくるので良いとは思っていたのですが、冬は真っ暗で、気温が下がる時間帯なので、もう少し早い方がいいのかと思っています。
- ・夏休み、冬休み、春休みの長期休暇は助かります。仕事もギリギリ、迎えがなくなり有り難いです。
- ・親としてはゆっくりできますので、助かります。
- ・とても助かる。
- ・助かっています。
- ・とても助かると思います。
- ・とてもありがたいです。
- ・以前、17:00前に家に着いたのでびっくりしました。スタッフの対応がその時時間を見てなかったのか「エッ！？そうです？」だったので残念でした。
- ・引き続き17時を希望します。
- ・いいと思います。
- ・この1時間で、時間の使い方が変わりました。有り難いです。
- ・とても有り難い。用事があるので助かる。利用時間が長くなったので子どもも喜んでいる。
- ・助かります。
- ・とても良いです。お陰で祝日も長期休暇も通常通り働かせて頂けてとても有り難いです。
- ・助かっております。

## 5. 「ひかり住吉へのご意見・ご要望について」

- ・子どもも楽しく過ごせているようで安心しておまかせできます。ありがとうございます。
- ・いつも良くして頂いて本当にありがとうございます。こちらの都合で色々と対応して下さるので、助かっています。これからもどうぞよろしくお願い致します。
- ・ずっと利用していたいきいきが今後なくなり、平日はひかり住吉1本になります。長期休暇が入ると心配になります。皆様はどうされてるのでしょうか？
- ・子どもの事の相談や、どう対応すればいいのか、分らない時など、いつもアドバイスなどをくれてとても助かっています。
- ・今後ともよろしく。
- ・不登校や学校へ行きづらさを抱えている＝障がいではありませんが行政では対応しきれない細かなケアや支援を受けれるといいのにな…と思います。不登校の生徒が将来心の病気になるのを予防するためにも必要だと思います。学校や行政は形式ばかりで子どもの心を理解していません。
- ・いつもお世話になりありがとうございます。安心して子どもを預ける事が最大の喜びです。親も子どももひかりさんにつながりと信頼がおけるので、とても感謝しています。これからも宜しくお願い致します。
- ・送迎の都合なども無理をきいていただき、本当にありがとうございます。事業所見学もとても将来の参考になりました。先日、じらふのママレモンズで、年金・区分認定の勉強会があり、多くの方が参加されていました。とても大切なのですが、難しいテーマで、もし、ひかりでもしていただけるならうれしいです。とても1回の勉強会で理解しきれものではないですね…。
- ・いつも良い支援をしていただきありがとうございます。
- ・本当にスタッフの方、一生懸命、支援して下さい感謝しています。子ども本人もデイという居場所ができ、慣れ、生活の質の向上があります。(家だとずーっとTVなので)
- ・親の私以上に色々気に掛けて頂き、また経験豊かな先生方の意見にいつも助けられています。いつもありがとうございます。これからも宜しくお願い致します。

### <まとめ>

皆様、お忙しい年末にアンケートにご協力いただき、本当にありがとうございました。

- 1.「支援について」ですが、お褒めの言葉を数多く頂戴し、ありがとうございます。全体支援、個別支援、日課予定、支援ツール（おもちゃを含む）等を大切にしながら日々支援させて頂いておりましたが、一番大切にしているものは「本人の意思決定を尊重すること」です。無理強いは何も生みません。本人が選択し決定するということが大切です。勿論それは「好きにさせておく」という単なる見守りではありません。モチベーションを起こさせるきっかけ作りやそのための支援ツールも重要だと思っております。
- 2.「スタッフの対応」ですが、毎年「丁寧過ぎる」というご意見を頂戴しますが、言葉と対応は一致することが多いです。関係性の中でのフランクな言葉もあるかも知れませんが、フランクな言葉にはフランクな行動支援に繋がるリスクもありますので、常に注意するように全職員で留意しています。
- 3.「個人面談」については毎年意見の分かれるところですが、今年も年度末2月頃から希望される方に個別面談を予定しております。後日また申し込み票を配布させて頂きます。ご好評のビデオ参観？もその場でご覧いただければと思います。勿論、不定期のご相談も随時承りますのでご遠慮なくお申し付け下さい。
- 4.「17時延長」についてですが、多くの方からご好評を頂いており、スタッフ一同大変嬉し

いです。一部の方からは「早めがいい」とのご意見を頂戴しておりますが、どうぞ遠慮なく個別のご希望のお送り時間をお知らせ下さい。出来る限り送迎させていただきます。また、「時間前に送って来た。」のご意見を頂き、大変申し訳ありません。その日が行事外出だったのか等調査し、再発防止に努めます。匿名郵便でも結構ですので、いつだったのかお知らせ頂けると幸いです。(思い違い、説明不足、失念等、ミスはミスとしてしっかり記録して、原因とその対策を立て実施・教育を重ねていくことで、事業所の完成度を上げて行きたいと思っております。)

#### 5. 「ひかり住吉へのご意見・ご要望」について

- 小学生まではいきいき教室がありますが、中学校からはなくなります。中学進学される方皆さんが大変お悩みになる事案です。更に中学は学級担任から教科担任になり、その子の個性特性の申し送りも大変です。ここでは全て書ききれませんが、またどうぞ個別でご相談下さい。現にひかりが対応している利用者の方もいらっしゃいます。
- おうちでの養育相談も承ります。「行動には必ず意味がある。」問題行動だけに着眼せず、できるだけ広い視点で原因を推察していくことが必要です。必要に応じて医療との連携やTEACCHやPECS、ABA等の支援技法を学校、ご家庭、デイ事業所が共通で使用することもご提案させて頂いております。また本人だけでなく、ごきょうだいの問題も大変重要な課題です。相談支援事業所をキイとしてサービス担当者会議を開催して、その場で情報を共有することも大切だと考えます。
- 学校に行けていないお子さんへの支援は確かに難しい支援です。先ほども書きましたが、無理強い絶対避けなければなりません。もし、「ひかりに行きたい。」と、その子が発信したならば、できる限りそのタイミングを大切にしてお利用いただけるようにして送迎しています。また、「もう帰りたい。」と発信されれば同じくお送りしております。つまり、お子さんからの勇氣ある発信に周りの大人や環境が直ぐに応じ、その子が「発信したら環境が思うようになった。」という成功体験を数多く積ませてあげる支援が重要だと考えているからです。曜日の決まった予約で、結局来れないのであれば、学校に行けない、部屋から出られないお子さんの支援は絶対に間に合わないと思います。時にこのような支援を「甘やかし」と指摘されることもありますが、逆に追い詰めればその子の心は将来どうなるのか？と私は意見しています。
- 私共が強く信頼している障がい児療育の大先輩の方から、「療育とはおかあちゃん支援」と教わったことがあります。先ずは主たる養育者の方が家の中で明るく太陽のような存在だと、子どもも家族も自然と明るくなります。時にお母様からご相談のメールを頂戴しますが、その送信時間を見ると、深夜0時20分とかに送信されています。つまり、お子さんや、ご主人ご家族の用事が全て終わって、ようやく自分の時間になれるのがその位の時間なのでしょう。勿論その時間で送信されてもひかりは応答することが出来ないことはご存知の上で、でも誰かに自分の悩みや気持ちを聞いてもらいたくて送ってこられるのだと思います。繋がりを大切に、6. 3. 3の12年を一緒に歩んで行きたいです。
- 各種勉強会についてのご意見も頂戴しました。大変参考になりました！是非次年度は実現したいと思います。曜日や時間帯等難しい点もありますが、同法人の施設見学会を含め、将来像（年金、区分認定等）についての説明会等も企画実施したいと思います。住之江木の実園や敷津浦学園、成人、児童、通所、入所、介護支援、相談支援等での経験から皆様からのご相談と一緒に考える勉強会も良いかも知れませんね。その時はどうぞふるってご参加下さいませ。