

福祉サービス第三者評価 利用者調査結果について

1. 調査の状況

調査は次のとおり実施しました。

調査実施施設	逗子市子ども発達支援センター くろーばー
調査期間	令和7年10月2日～11月2日
調査方法	評価機関が定めた調査票（アンケート）による
調査対象	利用者の全保護者
調査対象者の匿名化	調査は無記名で行い、調査結果から回答者について個人が特定化される場合は、評価機関で匿名化を図った。
アンケート調査票の送付	事業所を経由して調査票を配付した。
アンケート調査票の回収	記入済みの調査票は直接、評価機関に郵送された。

2. 回収の状況

調査対象数	90 人	アンケート返送数	23 通	回収率	26 %
-------	------	----------	------	-----	------

3. 調査回答別の設問

性別

男	16 人	女	8 人	無回答	0 人
---	------	---	-----	-----	-----

年齢

3歳未満	0 人	3～6歳未満	3 人	6～12歳未満	15 人
12～18歳未満	6 人	18歳以上	0 人	その他	0 人
無回答	0 人				

利用期間

6ヶ月未満	2 人	6ヶ月～1年未満	2 人	1年～2年未満	3 人
2年～3年未満	1 人	3年～4年未満	5 人	5年以上	11 人
無回答	0 人				

アンケート回答者

父	1 人	母	21 人	父母一緒	1 人
その他	0 人	無回答	0 人		

4. 調査結果のとらえ方の留意点

第三者評価は、事業者でも利用者でもない、中立な立場にある第三者評価機関が、客観的な立場から調査を行った結果を総合的にとらえて評価を決定するものです。したがって、利用者への調査は、評価機関として評価の参考とするものであり、利用者の意見がそのまま評価結果とはなりません。なお、利用者調査（アンケート）の結果を事業所にお知らせする目的は、事業所の今後の運営の参考としていただくことになり、苦情や不満の把握やその解決を図ることではありません。

5. 個人情報の保護について

調査は無記名で実施し、調査結果から回答した利用者が特定されないように評価機関で調査結果の一部について匿名化を図っている場合があります。厳しい意見が寄せられた事で、意見の回答者を特定しようとしたり、誤解、曲解をしたりすることなどがないよう全職員への徹底をお願いいたします。

6. 調査結果の公表について

利用者調査（アンケート）調査結果の詳細については評価機関では公表はいたしません。利用者調査（アンケート）調査結果は事業所より機会を得て利用者に調査結果の概要や調査結果を受けての見直しなどの取り組み等をお伝えください。ただし、公表によって調査に協力した利用者 に不利益が生じることのないよう、十分なご配慮をお願いいたします。

7. 調査結果の自己分析

アンケート調査結果は、個々の意見が全体を代表しているものではなく、利用者からみた事業所の一部をあらわしているものではありませんが、まずは意見を受けとめていただく姿勢が大切と考えます。なお、調査結果を受け止めるにあたっては、次のような視点を参考にいただければと思います。

- ①利用者から支持されている部分には日頃どんな努力や工夫をしているかを確認し、支持される理由を分析してみる。
- ②改善を望まれている部分は、現状の取り組みをふりかえり、改善方策を前向きに考えるきっかけとする。あるいはすぐに改善する事が難しい場合も含めて、利用者 にどのような説明をするか（どのような説明が不足していたのか）を整理する。
- ③自己評価や自己分析と保護者の思いにひらきがなかった部分はないか、あるとすればその原因は何かを整理、分析する。



アンケート調査結果

設 問		はい	どちらとも いえない	いいえ
1	事業所の理念や基本方針を知っていますか	82.6%	17.4%	0.0%
		19 人	4 人	0 人
2	事業所の事業計画は知らされていますか	91.3%	8.7%	0.0%
		21 人	2 人	0 人
3	職員の言葉遣いや態度、服装などは適切だと思いますか	100.0%	0.0%	0.0%
		23 人	0 人	0 人
4	周辺地域、関係機関と事業所との関係は、良好であると思いますか	95.7%	4.3%	0.0%
		22 人	1 人	0 人
5	お子さんを大切にしながら対応してくれていると思いますか	100.0%	0.0%	0.0%
		23 人	0 人	0 人
6	お子さんやご家族のプライバシー（秘密）を守っていますか	100.0%	0.0%	0.0%
		23 人	0 人	0 人
7	相談したり、意見を言いやすい雰囲気ですか	95.7%	4.3%	0.0%
		22 人	1 人	0 人
8	苦情などを直接言えない場合、第三者委員（外部の苦情解決相談員）などに相談できることを知っていますか	95.7%	0.0%	4.3%
		22 人	0 人	1 人
9	意見や要望などに、きちんと対応してくれていますか	95.7%	4.3%	0.0%
		22 人	1 人	0 人
10	事業所は安心・安全対策に取り組んでいると思いますか	100.0%	0.0%	0.0%
		23 人	0 人	0 人
11	お子さんの障害の状況に応じた支援計画により日中活動などが出来ていると思いますか	100.0%	0.0%	0.0%
		23 人	0 人	0 人
12	食事、入浴、排泄、移動（移乗）などの支援はお子さんの状況に応じて適切に行われていると思いますか	87.0%	13.0%	0.0%
		20 人	3 人	0 人
13	事業所内は快適で心地よく過ごせるような環境になっていると思いますか	100.0%	0.0%	0.0%
		23 人	0 人	0 人
14	お子さんの健康管理を適切に行っていると思いますか	100.0%	0.0%	0.0%
		23 人	0 人	0 人
15	お子さんのための家族などとの連携や家族支援がされていますか	91.3%	8.7%	0.0%
		21 人	2 人	0 人
16	ここでの活動は、お子さんの生活する力の向上に役立っていると思いますか	100.0%	0.0%	0.0%
		23 人	0 人	0 人

設 問	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満
総合満足度は	87.0%	13.0%	0.0%	0.0%
	20 人	3 人	0 人	0 人

利用者アンケート自由記入欄（主な意見）

その他、意見・要望などがあれば記入してください	
1	・ いつもありがとうございます。
2	・ いつも心の支えになっております。本人もとても楽しんでいる様子をいつも丁寧に伝えて頂いております。
3	いつも子供に優しく接して下さりありがとうございます。親の話も聞いてくださり、子供の発達に関して親族に言われ心折れた時などは、くろーばーで子供のよい部分を褒めて伸ばしていただき心が明るくなりました。これからも子供をよろしく願います。
4	・ 出来れば、フィードバックより、帰りの送迎があるほうがよい。他はあるのになので、きつい。アンケートにも書いたが、改善されない。せめて、駅まででも送迎があると 助かる人は、多いかと思ひます。例えば、逗子駅・東逗子駅・神武寺駅。
5	通所して、目に見えて分かりやすい効果があるわけではありませんが、積み重ねていくことで効果が出ると思うので、長い目で見ていきたいと思ひます。専門の方に、子どもの様子についてご意見いただけるので、普段の育児において参考になることが一番の利点かなと思ひます。
6	・ 本人も親も楽しく通わせて頂いております。強いて言うのであれば、先生と話した事（気を付けて欲しいこと等）は、直接話した先生だけでなく、関わる先生間で共有して頂けると助かります。
7	・ 理念と方針を覚えていません・・・