

平成24年度  
障害者生活支援センターたかまつ  
アンケート集計結果  
(利用者)

- 調査期間

平成25年1月25日～2月8日（×切）

- 調査方法

返信用封筒を同封したアンケートを対象者宅に送付。

- 対象

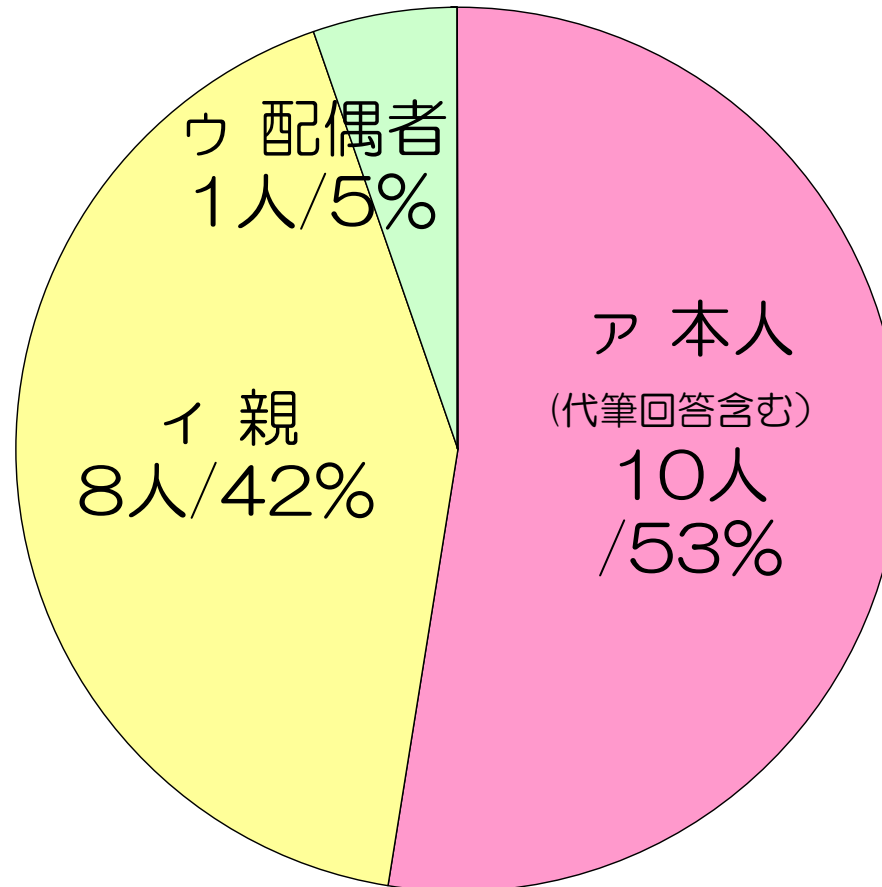
平成24年6月から12月末までの間に、計画相談ケースとして支援センターたかまつと契約した利用者。

- 配布枚数 41枚

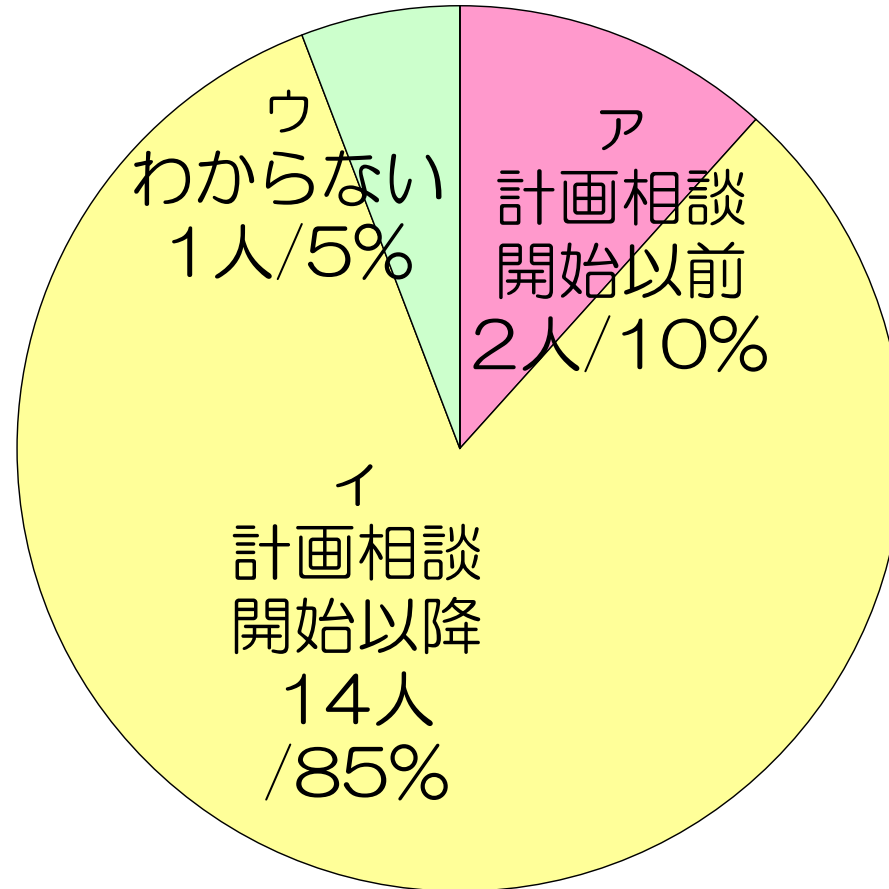
- 回収枚数 19枚

- 回収率 46.3%

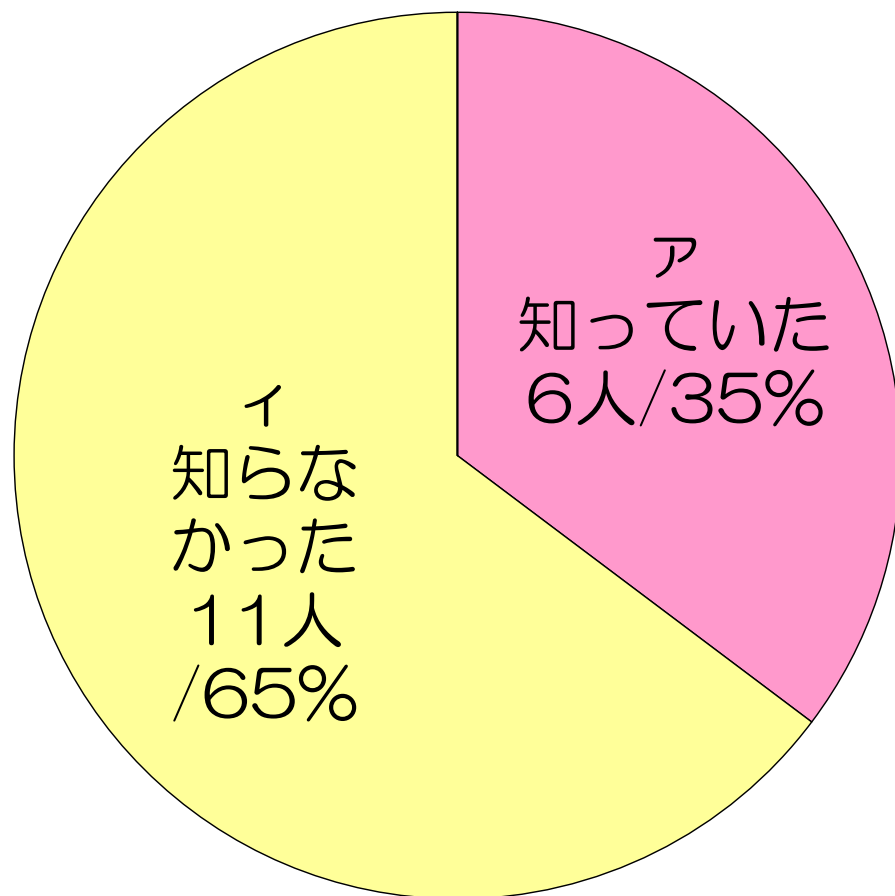
1) このアンケートに答えているあなたの立場は、  
次のうちどれですか



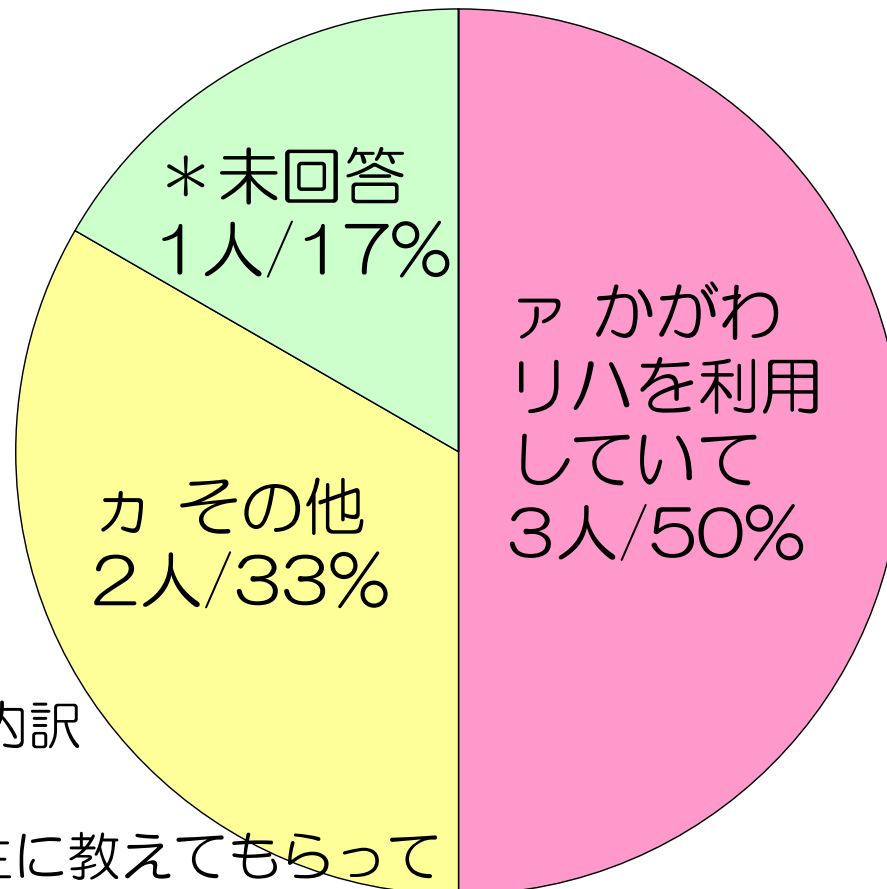
2) 支援センターたかまつを  
はじめて利用したのはいつですか



3) 行政への障害福祉サービスの申請以前から、  
支援センターたかまつを知っていましたか



3-※上記で知っていたと回答された方のみお答えください)  
どのようにして、支援センターたかまつを知りましたか

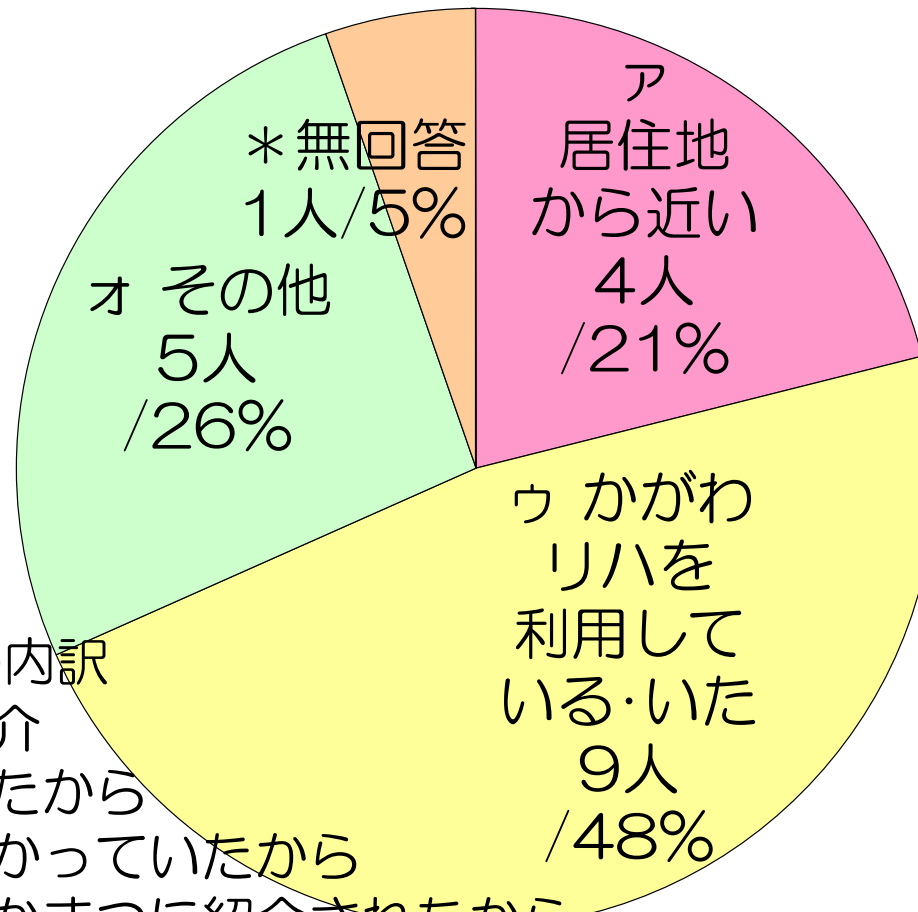


\*「カ その他」の内訳

- ・高松市報をみて
- ・高校の担任の先生に教えてもらって

\*「イ 友人や知人が支援センターたかまつを利用して」「ウ 行政職員からの情報提供」「エ 医療・福祉関係者からの情報提供」「オ 支援センターたかまつからの案内物（ホームページ・広報紙）をみて」との回答はいずれもなし

#### 4) なぜ、契約先として 支援センターたかまつを選びましたか

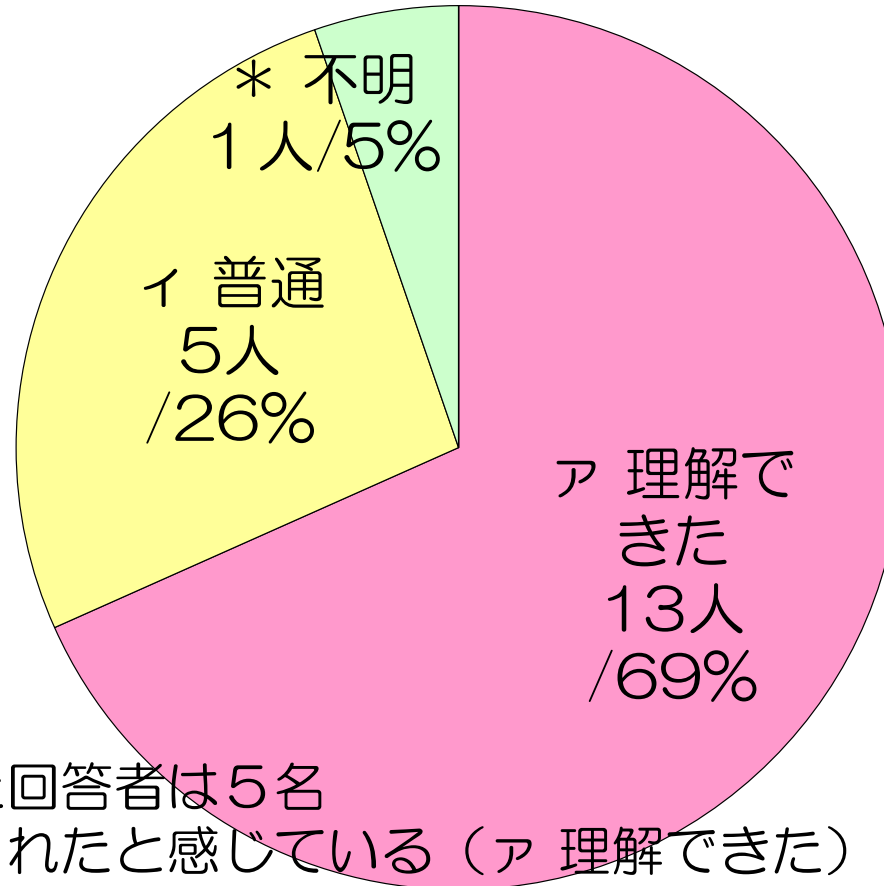


\* 「オ その他」の内訳

- ・ 市役所からの紹介
- ・ 市の職員に聞いたから
- ・ 在宅就労をみつかったから
- ・ 支援センターたかまつに紹介されたから
- ・ 姉の主人の姉がリハセンターに関わりがあったから

\* 「イ 通学・通所先に近いから」「エ 友人や知人が支援センターたかまつを利用しているから」との回答はいずれもなし

## 5) 契約時の相談員の説明は、理解しやすいものでしたか

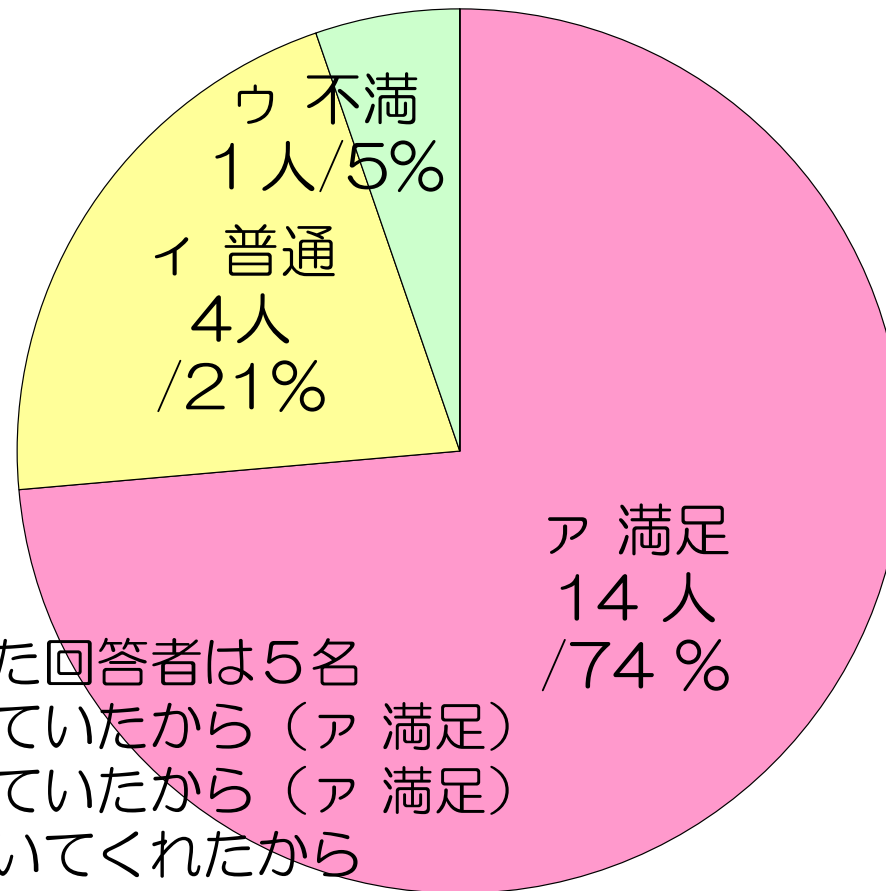


\*理由まで記入した回答者は5名

- ・丁寧に対応してくれたと感じている (ア 理解できた)
- ・分かりやすく説明してくれたから (ア 理解できた)
- ・丁寧で分かりやすかったです (ア 理解できた)
- ・よく話を聞いてくれた (ア 理解できた)
- ・特になし (イ 普通)



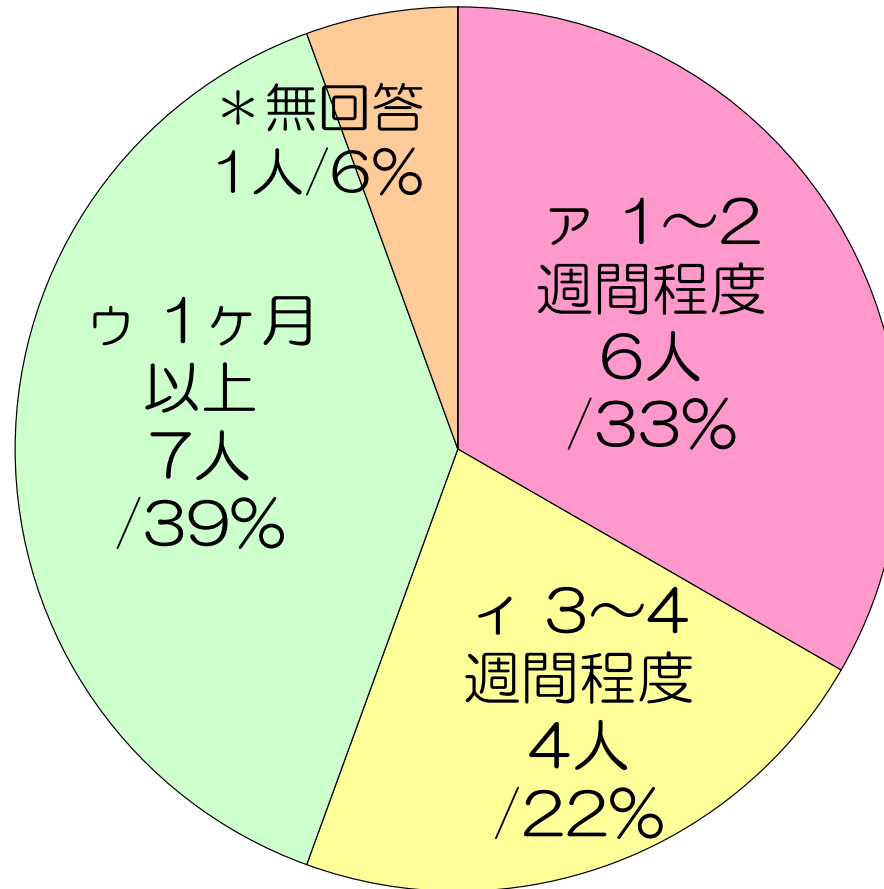
6) サービス利用計画案に記載された内容は、満足できるものでしたか



\*理由まで記入した回答者は5名

- ・ニーズを満たしていたから (ア 満足)
- ・希望通りとなっていたから (ア 満足)
- ・細かく丁寧に書いてくれたから  
見学も1人なら不安ですが、一緒に助かりました (ア 満足)
- ・特になし (イ 普通)
- ・時間が短い! (ウ 不満)

7) 支援センターたかまつとの契約後、障害福祉サービスの利用開始までにどのくらい時間がかかりましたか



## 7-※上記の時間についてどのように感じていますか)

ア 1～2週間程度・・・6名。いずれも「ア スムーズである」と感じている。

\*理由まで記入した回答者は2名。

- ・仕事が早かった。・特になし。

イ 3～4週間程度・・・4名。2名が「イ 妥当である」と感じており、1名が「ウ 時間がかかりすぎである」と感じている。1名は無回答。

\*理由まで記入した回答者は2名

- ・夏休み利用できるよう早くしてくれました。すぐ利用できたらよいのですが（イ 妥当である）。
- ・働く意欲があるのに待たされるのは嫌だと思いました（ウ 時間がかかりすぎである）。

ウ 1ヶ月以上・・・7名。1名が「ア スムーズである」と感じており、「イ 妥当である」「ウ 時間がかかりすぎである」と感じている利用者が、それぞれ3名ずついる。

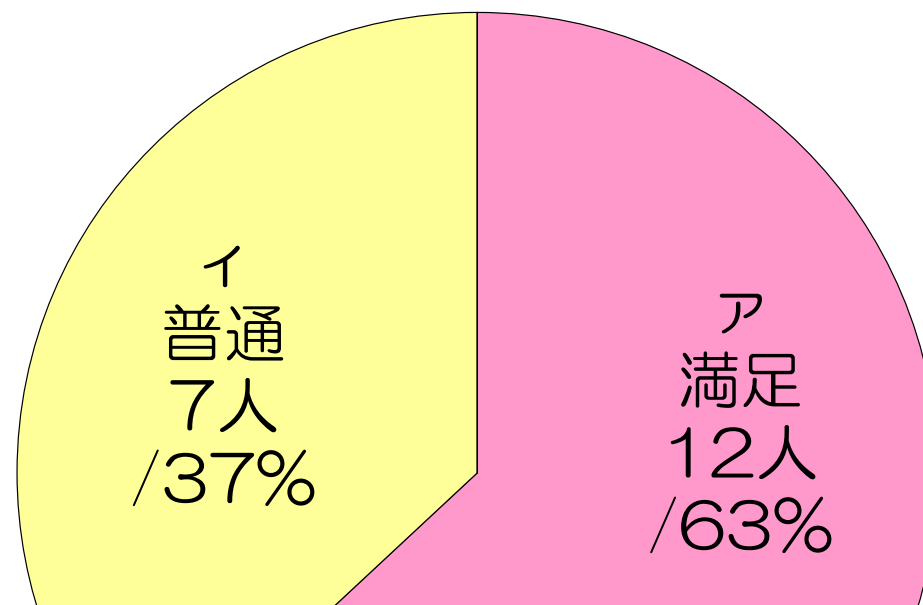
\*理由まで記入した回答者は2名。

- ・スムーズだから（ア スムーズである）
- ・市役所の認定に時間がかかったような気がする（ウ 時間がかかりすぎである）。

→3～4週間以内に利用開始できれば、利用者の満足度は概ね保たれる。

サービス利用計画案の提出期限を守ることは、利用者の支援センターたかまつに対する評価を維持するためにも重要である。

## 8) サービス利用開始前のケア会議は、満足できる内容でしたか

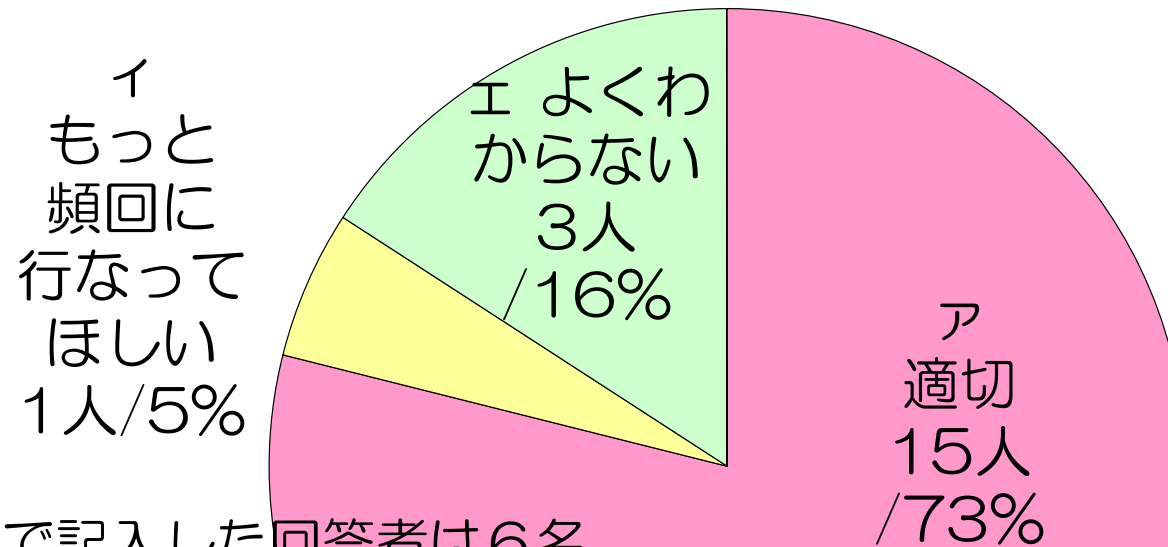


\*理由まで記入した回答者は5名

- ・分かりやすく説明してくれたから (ア 満足)
- ・特に不満理由がない (ア 満足)
- ・とてもよかったですと思います (ア 満足)
- ・丁寧です。わざわざ会議に来てくれてわかりやすく私の聞きたいことも上手く説明してくれてすごい良いです (ア 満足)
- ・特になし (イ 普通)

\*「ウ 不満」との回答はなし

## 9) あなたのモニタリングは、適切に行なわれていますか

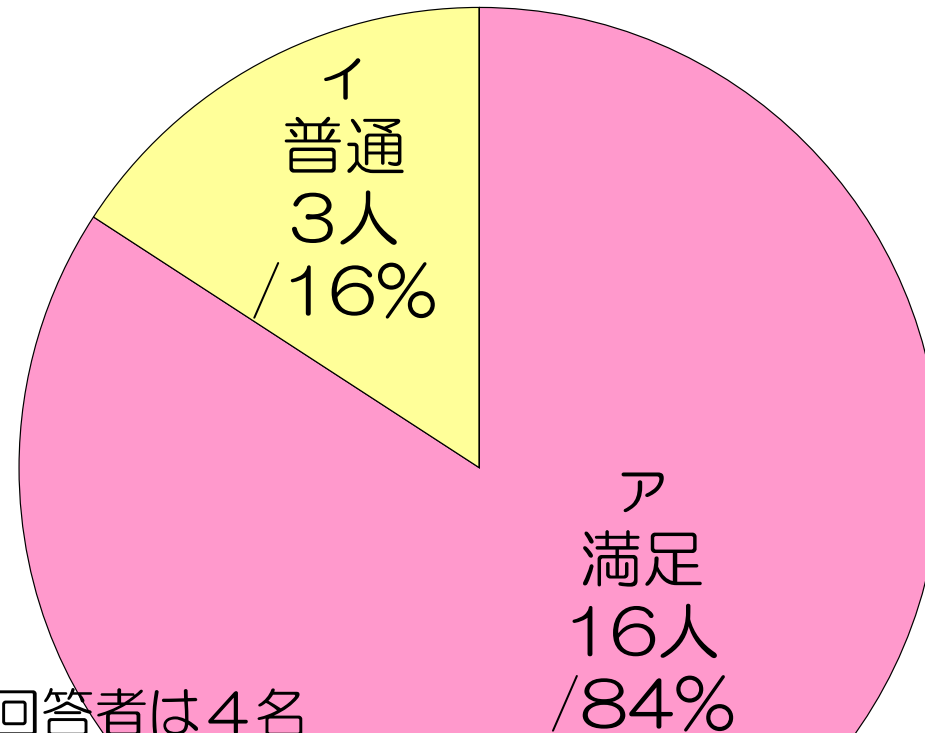


\*理由まで記入した回答者は6名

- ・しょっちゅうは必要ない (ア 適切)
- ・適切だったから (ア 適切)
- ・3ヶ月で適当だと感じている (ア 適切)
- ・少し間があきすぎかなと思ったときもありましたが…  
本人が久しぶりに会えて楽しそうに色々話をするので、ちょうど良いのかなーと思います (ア 適切)
- ・特になし (ア 適切)
- ・もっと現場に来て様子を見てほしいです (イ もっと頻回に行なってほしい)

\*「ウ もう少し期間をあけてもよい」との回答はなし

# 10) あなたや、あなたの周囲の人たちに対する 相談員の言葉や態度は適切ですか

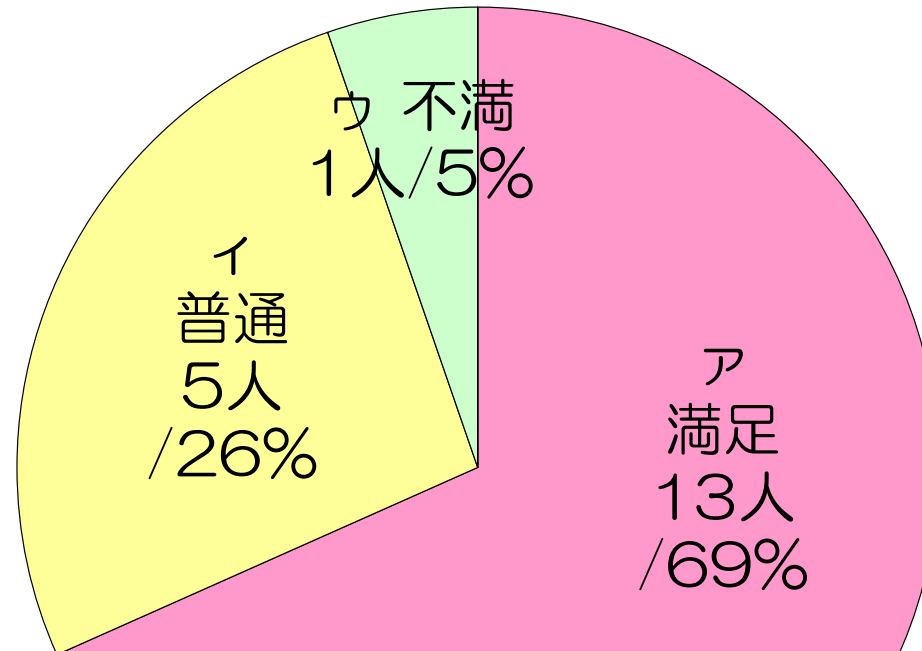


\*理由まで記入した回答者は4名

- ・聞き上手だった (ア 適切)
- ・優しく丁寧だったから (ア 適切)
- ・兄弟の事も色々あり悩んでいたのですが、相談にのってもらい兄弟関係もデイに行くようになり良くなりました (ア 適切)
- ・特になし (イ 普通)

\*「ウ 不満」との回答はなし

# 11) 相談後の対応（例えば、相談中に約束した内容を、期日を守って対応するなど）は、満足できるものになっていますか



\*理由まで記入した回答者は5名

- ・わからないことがあってこちらから電話をしたときも、丁寧に対応してくれている（ア 満足）
- ・希望通りできているから（ア 満足）
- ・何を聞いて良いか分からない時、代わりに聞いてくれました（ア 満足）
- ・相談者の立場になって親身に考えてくれていると思います（ア 満足）
- ・電話対応が悪いときがあった  
電話の返事を待っていたのにすっぽかされた（ウ 不満）

## 12) このアンケートに対するご意見等あれば、 ご自由にお書き下さい

\*回答者5名。

- このままでサービスを同じレベルで続けて行って欲しいです。
- 全てに対して、初めての事で、相談員に対することにしても比べることができないので、素直に、満足、適切、と感じたままに記入した。
- すごく良くしてもらい、もっと早くから利用したらよかったですと思います。もっとみんなに知ってもらってどんどん利用したら良いと思いました。でも直ぐ連絡が取れない所が少し困りました。後で電話してくれるので良いのですが…これからもよろしくお願いします。
- そんなに担当者と接触していないのでよくわからない。
- 郵送先を下記にしてほしいと書いて、住所を記した回答者（無記名）1名。



# まとめ①

- ・ 2) 8割強（14人/85%）が計画相談開始後に初めて支援センターたかまつを利用した。
- ・ 3) 障害福祉サービスの申請以前から、支援センターたかまつを知っていたという回答者は6人（35%）に止まる。
- ・ 3-※) 上記6人のうち、半数はリハセンター利用者である。
- ・ 4) 契約先として支援センターたかまつを選んだ理由の約半数（9人/48%）が「リハセンターを利用している・いた」からであり、「居住地に近いから（4人/21%）」がそれに次いでいる。

→計画相談の導入により今後自動的に利用者の確保はできるが、アンケート結果からみる支援センターたかまつの認知度は未だ十分とは言えない。委託相談支援事業所としては今後も継続したPRの必要性がある。

## まとめ②

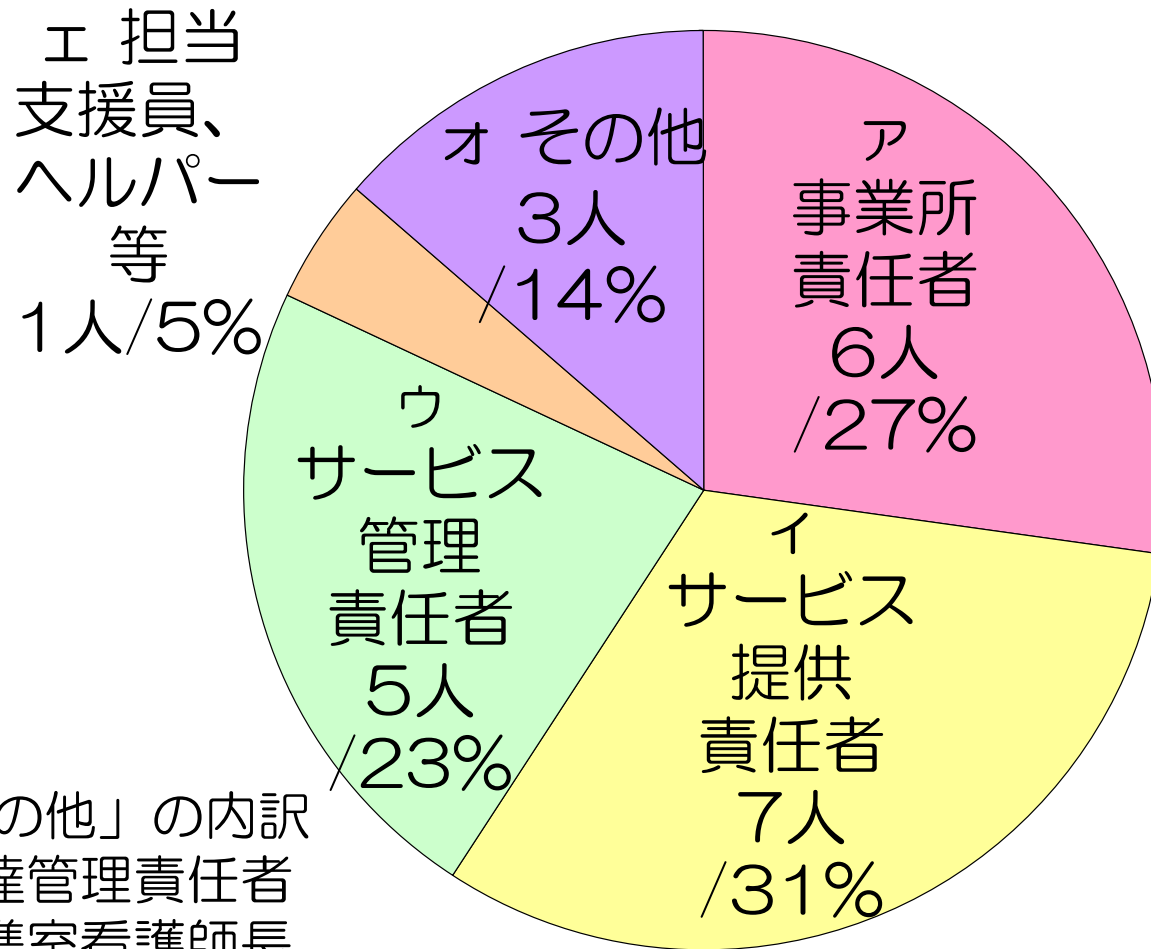
- ・ 5) 約7割（13人/69%）が契約時の相談員の説明について、「理解できた」と回答。
- ・ 6) 約7割（14人/74%）がサービス利用計画案に記載された内容について、「満足」と回答。1名が「不満」と回答。
- ・ 8) 約6割（12人/63%）がサービス利用開始前のケア会議について、「満足」と回答。
- ・ 9) 約7割（15人/73%）がモニタリング期間について、「適切」と回答。
- ・ 10) 約8割（16人/84%）が相談員の言葉や態度は「適切」と評価。
- ・ 11) 約7割（13人/69%）が相談後の対応について、「満足」と評価。1名が「不満」と回答。

→計画相談に関する相談員の対応として、利用者から一定の評価はあるものの、不満と回答した利用者も1名おり、今後も研鑽が必要である。

平成24年度  
障害者生活支援センターたかまつ  
アンケート集計結果  
(障害福祉サービス事業所)

- 調査期間  
平成25年1月25日～2月8日（×切）
- 調査方法  
返信用封筒を同封したアンケートを対象事業所に送付。
- 対象  
平成24年6月から12月末までの間に、計画相談ケースとして支援センターたかまつと契約した利用者が契約する障害福祉サービス事業所担当者。
- 配布枚数 33枚
- 回収枚数 22枚
- 回収率 66.6%

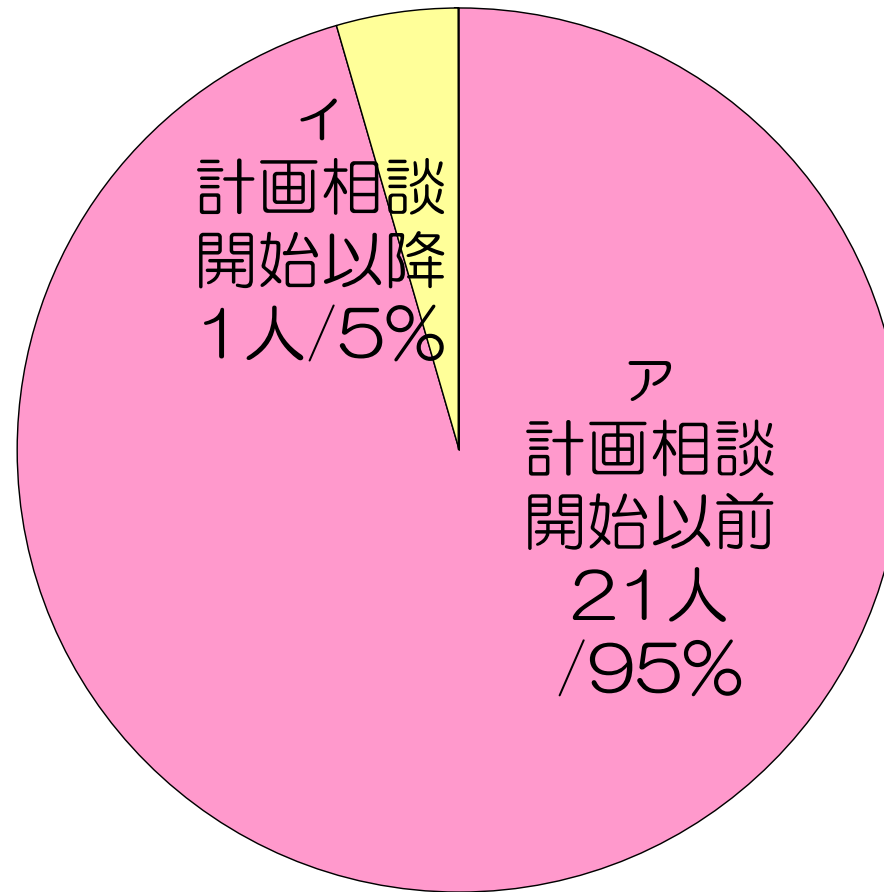
1) このアンケートに答えているあなたの立場は、  
次のうちどれですか



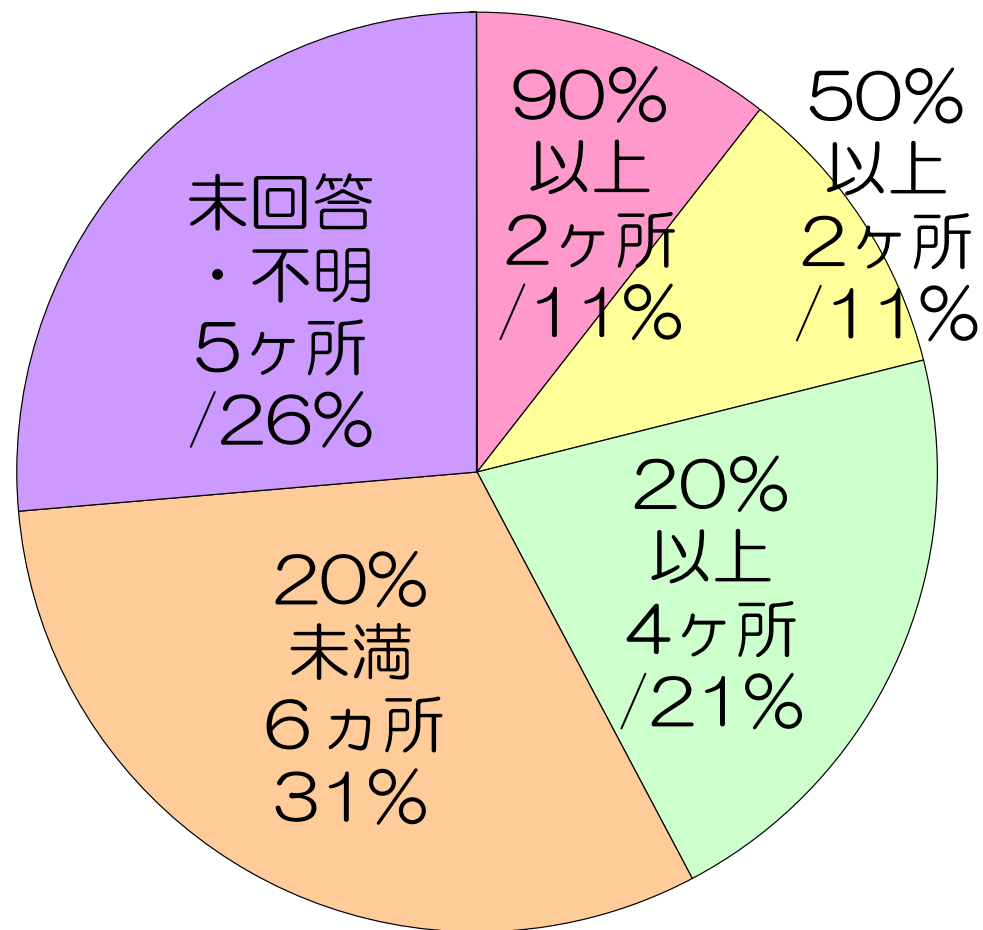
\* 「オ その他」の内訳

- ・ 児童発達管理責任者
- ・ 地域連携室看護師長
- ・ ア 事業所責任者、ウ サービス管理責任者を兼任

## 2) 支援センターたかまつを知ったのはいつですか

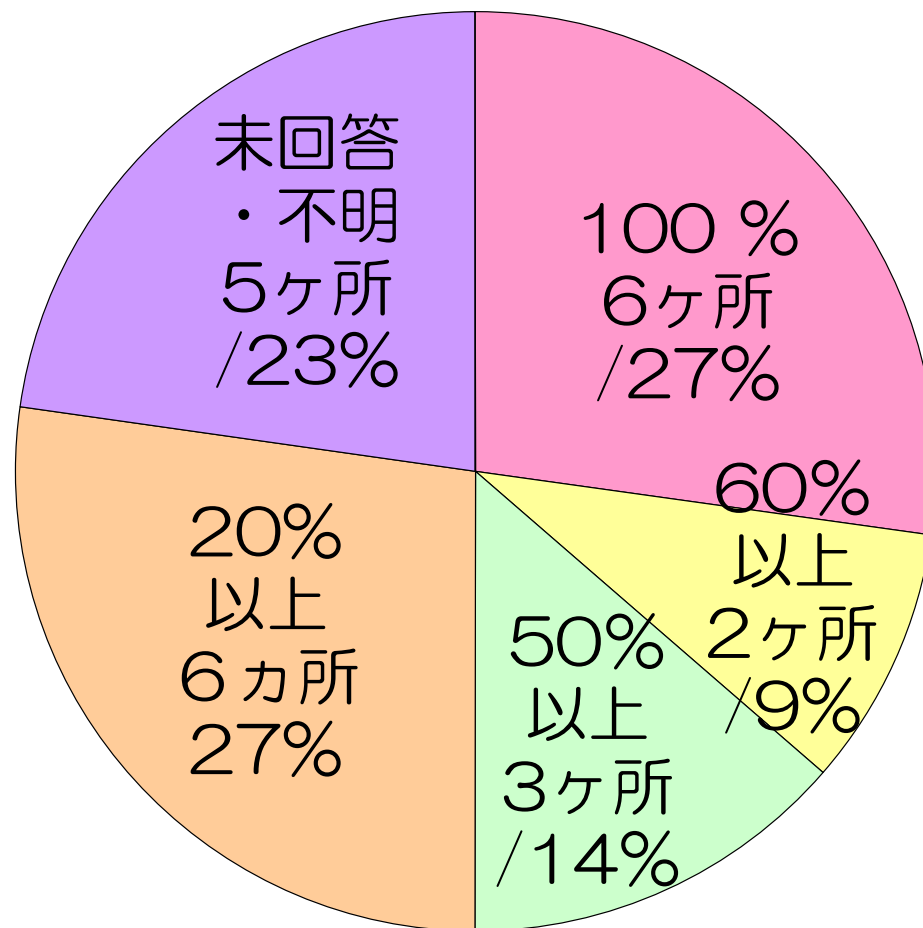


### 3) 平成24年12月末時点での貴事業所の利用者のうち、計画相談ケースは何例ありますか



\* 各事業所の利用者のうち、計画相談ケースの割合を計算して表記。

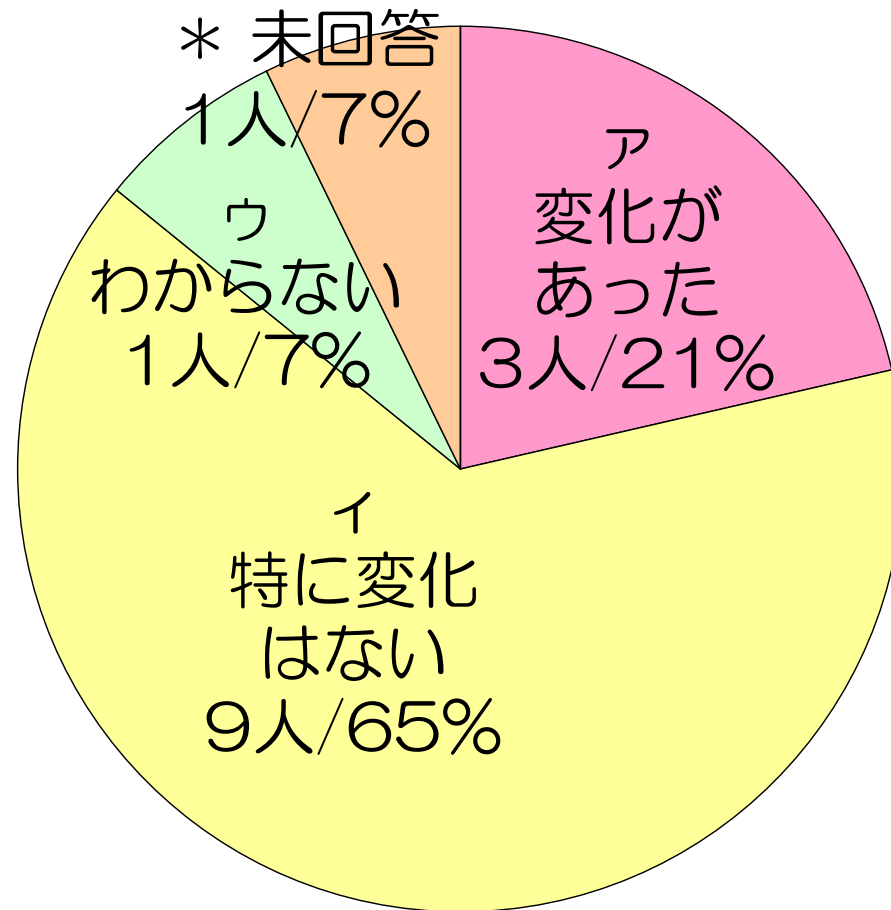
### 3-※また、支援センターたかまつのケースはそのうちの何例ですか)



\*各事業所の計画相談ケースのうち、支援センターたかまつが占める割合を計算して表記。



4) 計画相談が開始されたことによって、  
業務に変化がありましたか

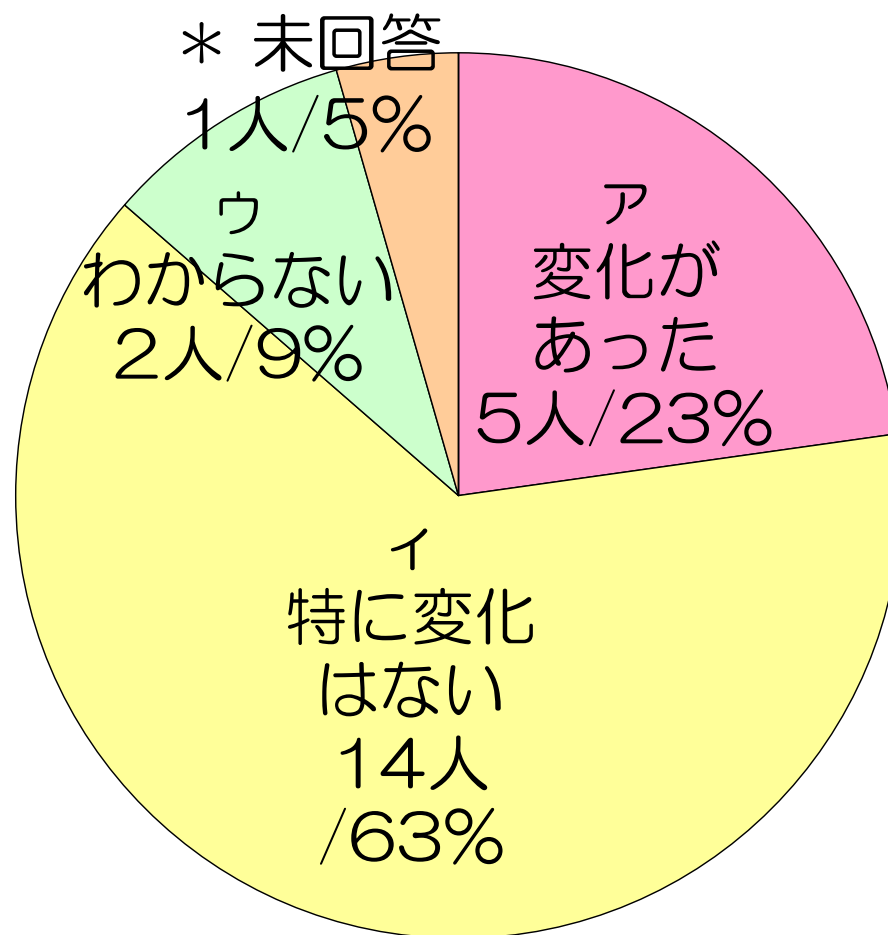


## 4-※上記で変化があったと回答された方のみお答えください) どのような変化を感じていますか

3名中3名が回答。

- ・モニタリングで、利用者が施設以外に相談できる場・人ができ、よかったと思うが、事業者側としては、今までより業務量が少し増えた、というところ。
  - ・個別支援計画がたてやすかった。
  - ・相談支援事業所との協議など、連携することが増えた。会合の回数が多くなった。
- \*未回答者1名より「支援内容がより明確になり利用者の意識も変わってきているようです」との記述あり。

5) 計画相談が開始されたことによって、  
業務に対する意識に変化がありましたか



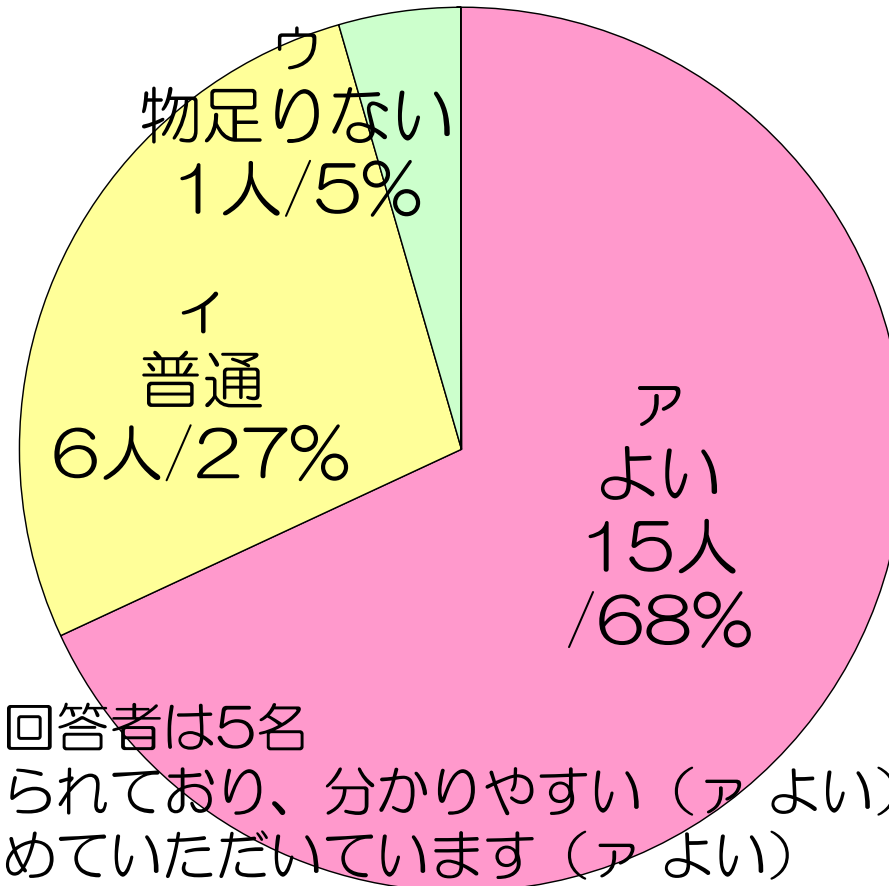
5-※上記で変化があったと回答された方のみお答えください)  
どのような変化を感じていますか

5名中5名が回答。

- ・ケアマネジメントの意識が高まった。
- ・困ったことがあった場合、相談できるという安心感ができた。
- ・利用までの開始まで1ヶ月くらい手続きにかかるようになった。  
手続きに時間を要する。
- ・ケース会議の数が増えた。
- ・訪問介護計画書の作成がスムーズに行なえる。

\*未回答者1名より「相談窓口が明確になり、すぐ対応して頂き適切なアドバイスが頂けよりよい支援ができます」との記述あり。

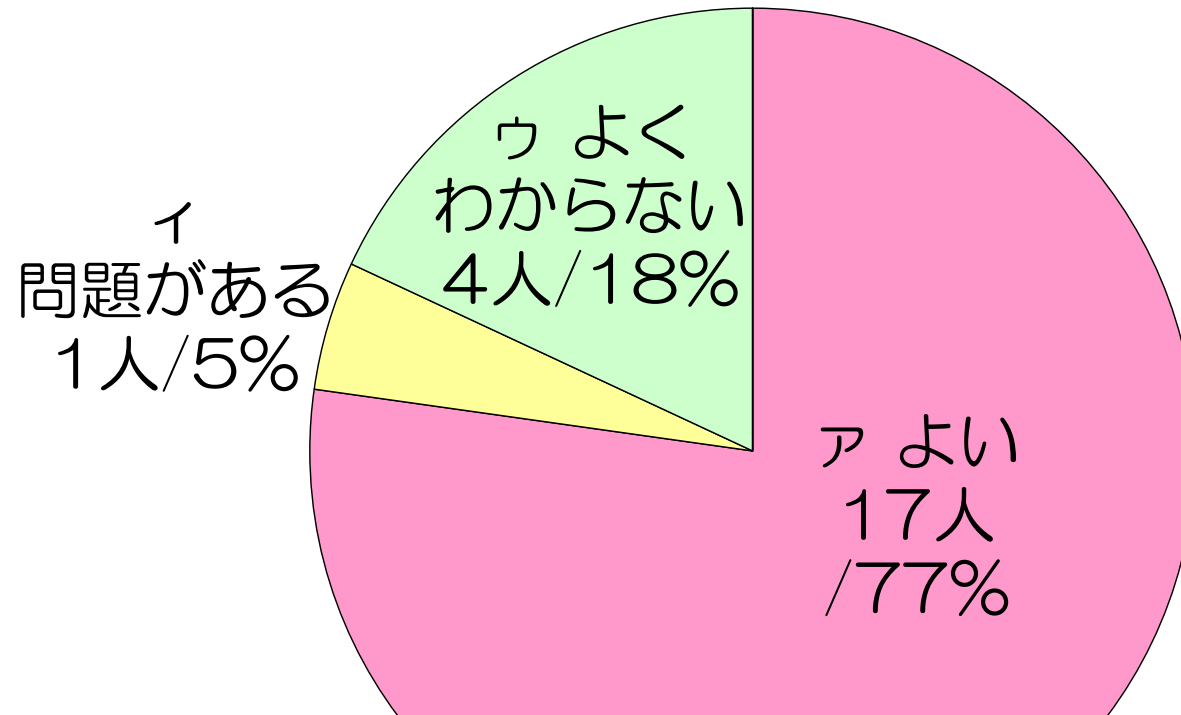
## 6) 支援センターたかまつの相談員が作成したサービス等利用計画案を見て、どのように感じていますか



\*理由まで記入した回答者は5名

- ・的確に目標が立てられており、分かりやすい (ア よい)
- ・分かりやすくまとめていただいています (ア よい)
- ・判りやすい (ア よい)
- ・支援方針、意向等を共通として捉えられ連携が行ないやすい (ア よい)
- ・表現 (語尾等) がやわらか (ア よい)

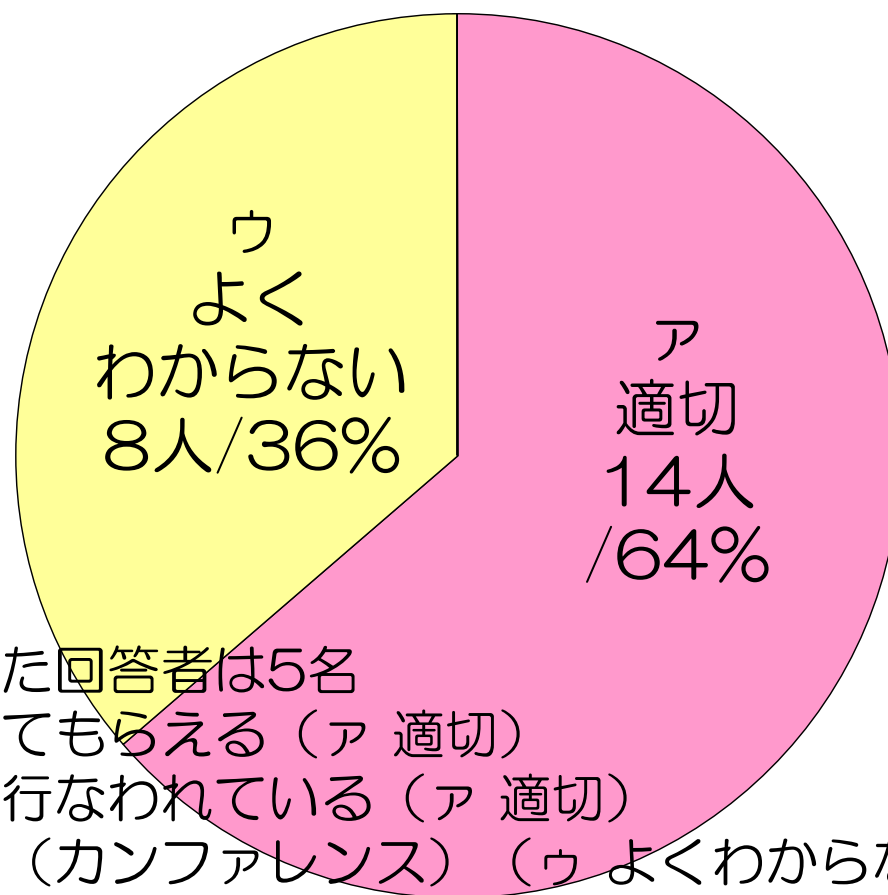
## 7) 支援センターたかまつの相談員が行なうケア会議に、問題を感じることはありますか



\*理由まで記入した回答者は3名

- ・調整段階から丁寧にさせていただいています (ア 問題はない)
- ・実際出席したことがないため (ウ よくわからない)
- ・質問に質問で返して下さる時に少し?と考えたことがあります (ウ よくわからない)

## 8) 計画相談ケースのモニタリングは、 適切に行なわれていますか

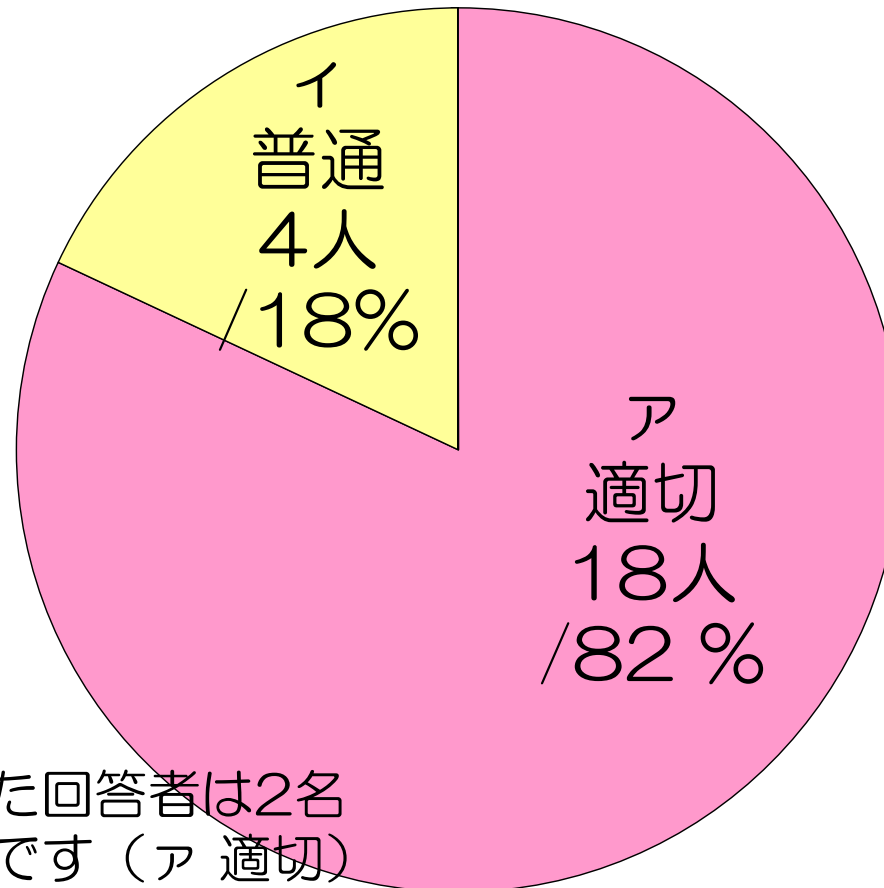


\*理由まで記入した回答者は5名

- ・話を詳しく聞いてもらえる (ア 適切)
- ・当初の予定通り行なわれている (ア 適切)
- ・1回もない状態 (カンファレンス) (ウ よくわからない)
- ・まだ初回のモニタリングが実施されていない (ウ よくわからない)
- ・いずれのケースも日が浅いため (ウ よくわからない)

\*「イ 不適切」との回答はなし

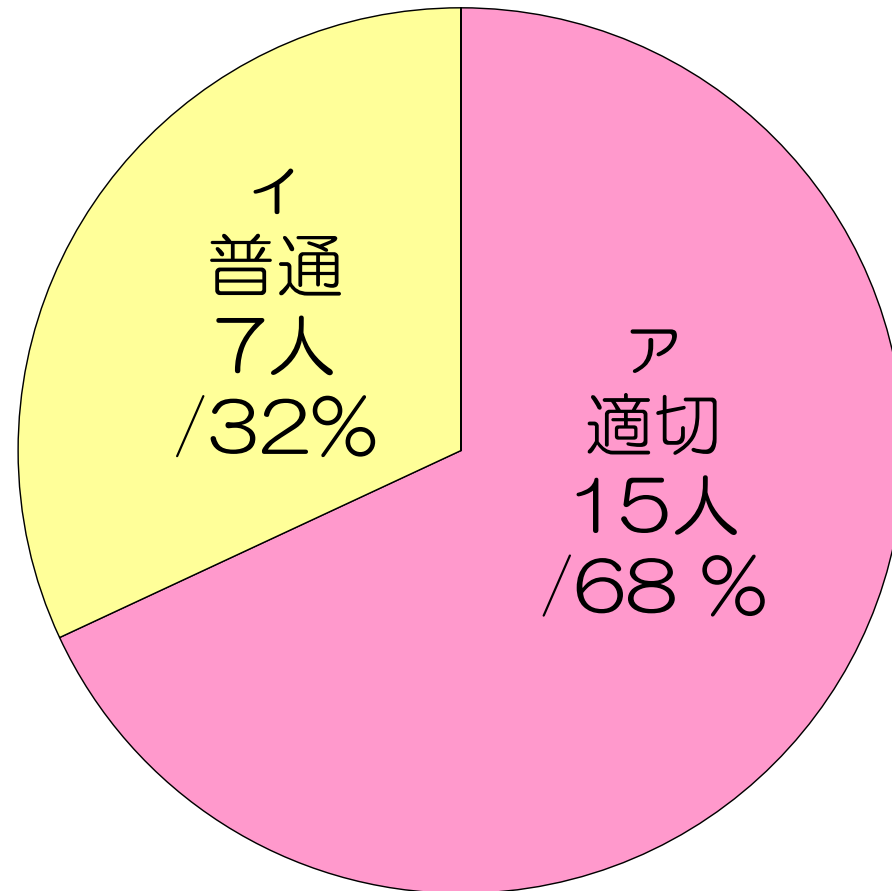
9) 本人や家族、貴事業所担当者に対する  
相談員の言葉や態度は適切ですか



- \*理由まで記入した回答者は2名
- ・とても良かったです (ア 適切)
- ・丁寧に対応してもらっている (ア 適切)
- \*「ウ 不満」との回答はなし



10) 相談後の対応（例えば、相談中に約束した内容を、期日を守って対応するなど）は、満足できるものになっていますか



- \*理由まで記入した回答者は1名
- ・とても良くしていただいています（ア 満足）
- \*「ウ 不満」との回答はなし

# 11) 計画相談やこのアンケートに対する ご意見等あれば、ご自由にお書き下さい

\*回答者3名。

・特にありません（サービス提供責任者）。

・段階的な移行とはいえ、施設入所者も計画相談支援の対象となることで、1施設で相当の人数を相談支援事業所に計画作成の依頼をお願いすることになります。そこで多少の混乱は生じると思いますが、施設と相談支援事業所とが連携してスムーズに計画作成からモニタリングの流れにもっていかれたらと思います。また今後は施設での個別支援計画と相談支援事業所のサービス等利用計画の作成、モニタリングを連動させる必要があるため、その方法（ケース会議の時期や作成方法など）を双方で協議しながら進めていきたいと思っていますので、よろしく願います（サービス管理責任者）。

・私どもの事業所もまた障害福祉サービスを始めて間もないので、わからない事もあるのですが「障害者生活支援センター」の相談支援専門員さんの計画相談は分かりやすく適切だったと思います。（サービス提供責任者）

# まとめ①

- ・ 2) 21名(95%)が計画相談開始以前から支援センターたかまつを知っていたと回答。

→障害福祉サービス事業所における支援センターたかまつの認知度は高い。

- ・ 4) 6割強(9人/65%)が、計画相談が開始後の業務について特に変化はないと回答。
- ・ 5) 6割強(14人/63%)が、計画相談の開始後の業務について意識の変化はないと回答。

→計画相談導入後に、業務の変化や意識の変化を自覚した障害福祉サービス事業者は比較的少数である。

## まとめ②

- ・ 6) 支援センターたかまつの相談員が作成したサービス等利用計画案について、約7割（15人/68%）がよいと回答。1名が「物足りない」と回答。
- ・ 7) 支援センターたかまつの相談員が行なうケア会議について、約7割（17人/77%）が「よい」と回答。1名が「問題がある」と回答。
- ・ 8) モニタリングについて、約6割（14人/64%）が「適切」に行なわれていると回答し、約4割（8人/36%）が「よくわからない」と回答。  
→初回モニタリングの時期に至らないケースが少なからずあった。
- ・ 9) 約8割（18人/82%）が本人や家族、担当者に対する相談員の言葉や態度は適切と評価。
- ・ 10) 約7割（15人/68%）が相談後の対応について「適切」と評価。

→計画相談に関する相談員の対応として、事業者からも一定の評価があるものの、「物足りない」「問題がある」と回答した事業者も1名おり、今後も研鑽が必要である。