

# 平成 26 年度 障害者生活支援センターたかまつ利用者アンケート集計結果

## ○ 方法

往復ハガキを利用。

## ○ 対象者

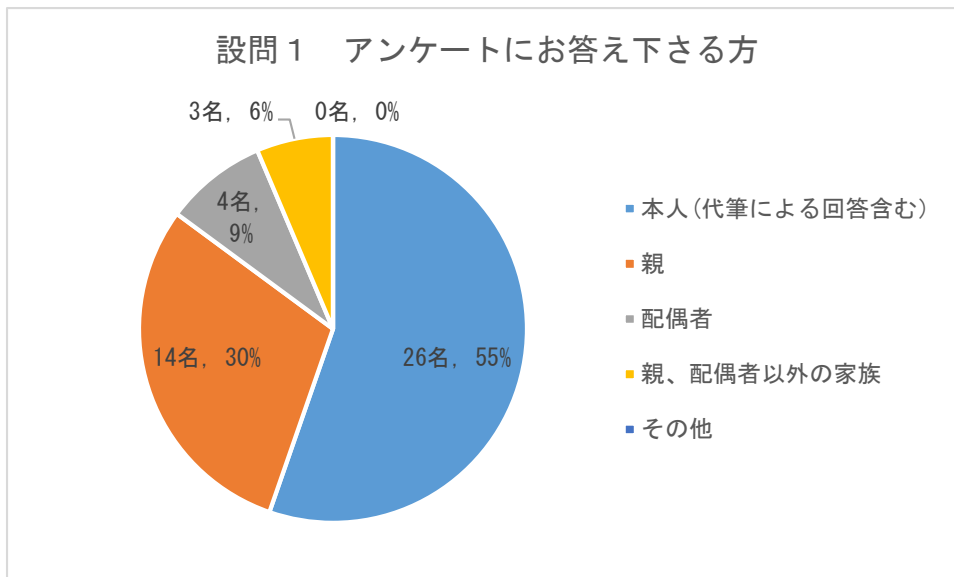
平成 26 年 1 月～平成 26 年 12 月末時点で、新規で計画相談の契約を結び、12 月末までに担当者会議まで行った 82 名と、同期間に新規で委託相談支援を利用した 2 名の計 84 名。(契約が終了している利用者を含む)

## ○ 回収率

56% (送付数 84 枚中、返却数 47 枚) 昨年度回収率 60%

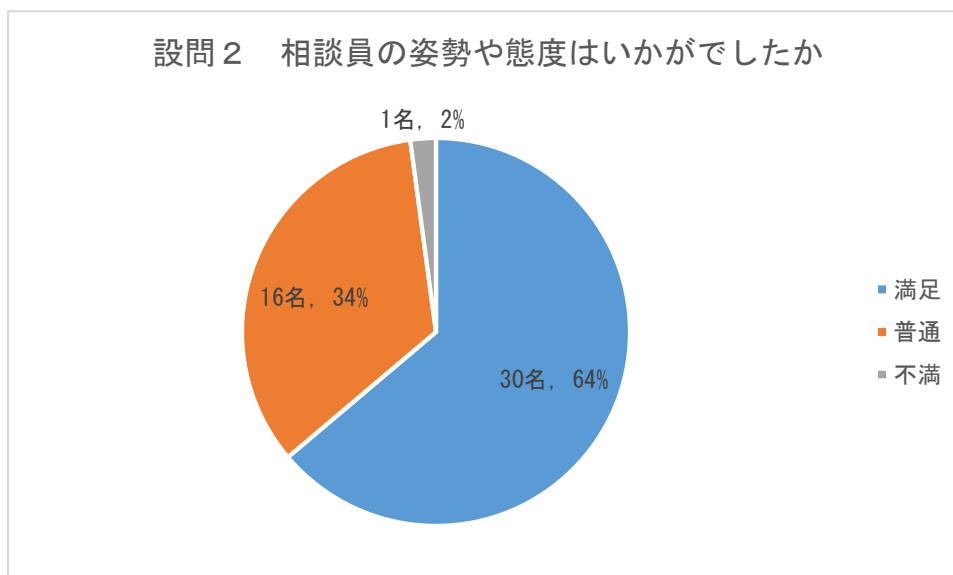
## アンケート集計結果より

### 設問 1 アンケートにお答え下さる方



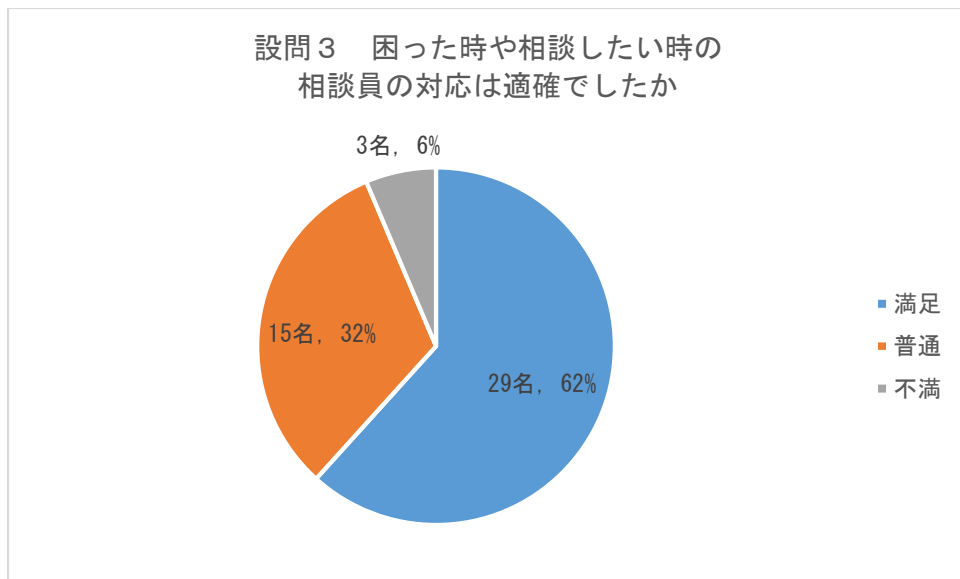
回答者内訳は、“本人(代筆による回答含む)”が 26 名(55%)と一番多く、次に“親”14 名(30%)、“配偶者”4 名(9%)、“親、配偶者以外の家族”3 名(6%)でした。“その他”は 0 名でした。

### 設問 2 相談員の姿勢や態度はいかがでしたか



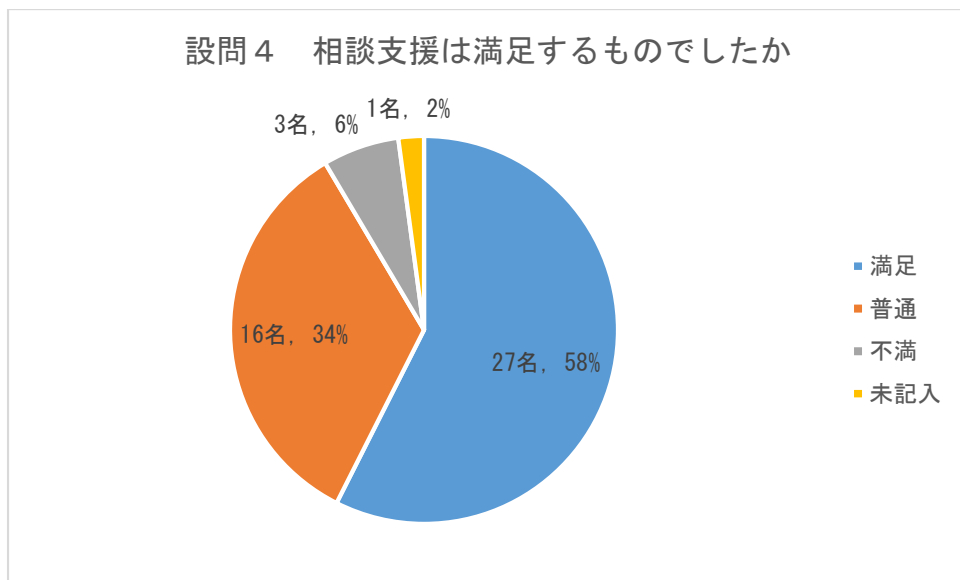
相談員の姿勢や態度については、“満足”が30名（64%）、“普通”が16名（34%）、“不満”が1名（2%）でした。

### 設問3 困った時や相談したい時に相談員の対応は適確でしたか



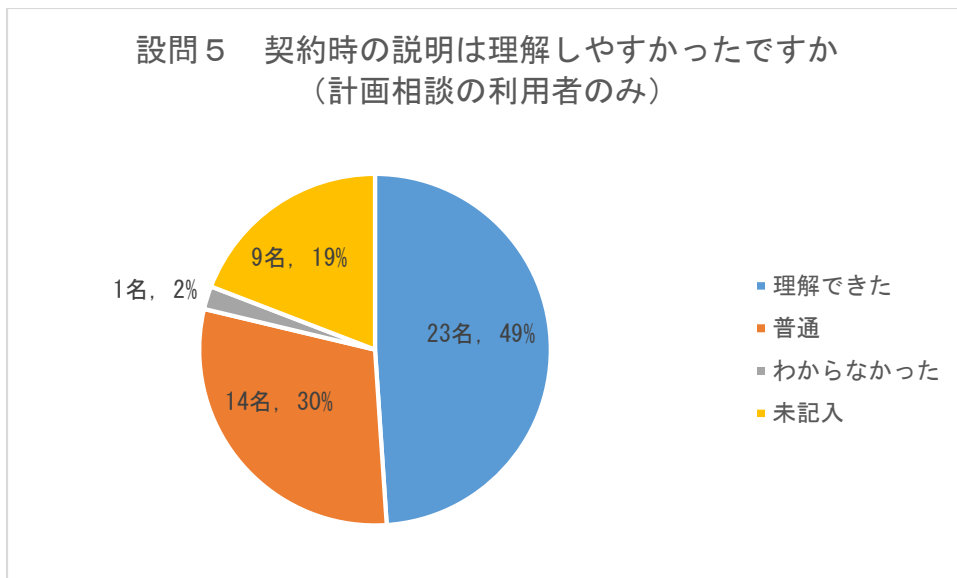
困った時や相談したい時の相談員の対応については、“満足”が29名（62%）、“普通”が15名（32%）、“不満”が3名（6%）でした。

### 設問4 相談支援は満足するものでしたか



相談支援については、“満足”が27名（62%）、“普通”が15名（32%）、“不満”が3名（6%）“未記入”が1名（2%）でした。

設問5 計画相談を利用の方のみお答え下さい。契約時の説明は理解しやすかったですか。



契約時の説明については、“理解できた”が23名(49%)、“普通”が14名(30%)、“わからなかった”が1名(2%)、“未記入”が9名(19%)でした。

設問6 その他、ご意見など、ご自由にお聞かせ下さい。(9件)

- ・近くに困った時、相談してもらえる支援センターがあって助かります。これからもよろしく(本人)
- ・いつも大変お世話になり感謝しております。スタッフの皆様、まだ寒い日が続きますがどうぞお体に気をつけてお過ごし下さいね。(親、配偶者以外の家族)
- ・大変お世話になりました。今の相談員の方がとても合っていて変えないで欲しいくらいです。これからもよろしくをお願いします。(本人)
- ・もっとわかりやすく説明してほしい(本人)
- ・対応は満足しているが・・・郵便物の宛名の漢字がいつも間違っている。データ管理がきちんとされていないような気がする・・・(本人)
- ・定期的な訪問なく、相談、質問をしても利用者の立場、心情により添った対応でなく、事務的、淡々とされていて温かみがない。時間の約束も守れない。信頼したいが難しいです。(親)
- ・次年度の継続の案内が不十分では?(親)
- ・病院へ行くこと、がん検診のこと相談(本人)
- ・相談員さんに特に不満はありませんでしたが、サービス支援を実際に受けられなかったのが残念です。(配偶者)

## ○ まとめ

今年度のアンケート調査は前年度検討した事(利用者の負担感など)を踏まえ、往復ハガキで実施し、質問項目も担当相談員の接遇面や相談支援などについて、内容を絞ったものにしました。

質問項目が減ったことで、利用者の負担も軽減できたと感じます。

質問2より、相談員の姿勢や態度について64%の方が“満足”と回答してくれており、今後も話しやすい雰囲気作りを心がけていきたいと思えます。

質問3、4より、おおむね“満足”の回答が得られましたが、個々のケースに丁寧に関わり、利用者に満足してもらえるよう、相談支援の質の向上をしていきたいと思えます。また、“不満”と感じている方がいらっしゃる事を相談員全員が認識して、今後、支援を行っていききたいと思えます。

また、自由記載にもあったように、利用者の状態に応じて利用の流れや、次年度の継続などについて、契約時や担当者会議が終わった後など、説明を行っていく必要があると感じました。

今回、アンケートの対象者を、初めて計画相談を利用された方、初めて支援センターたかまつを利用された方に絞ったものしましたが、対象者については次回、検討していきたいと思います。