

## 平成 28 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

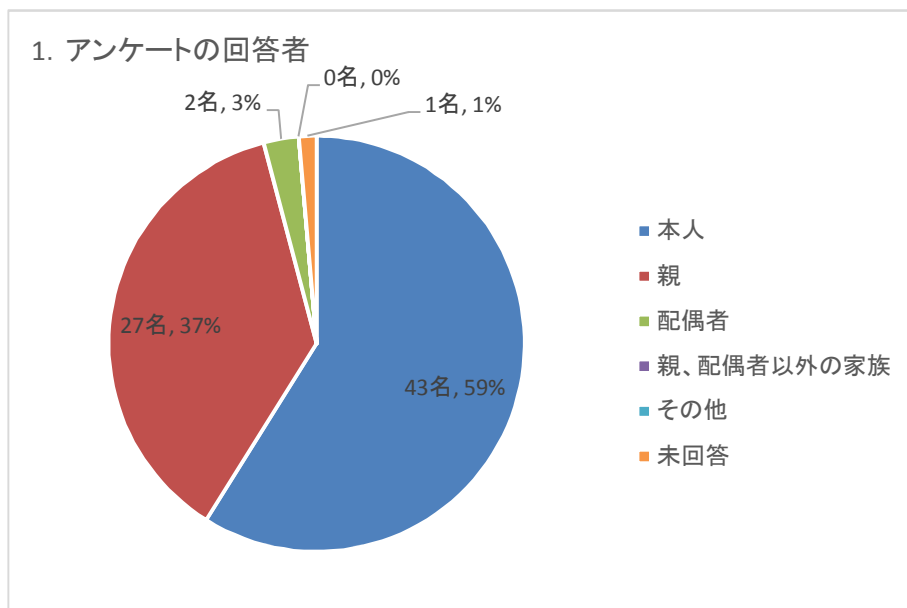
平成 29 年 1 月末時点で、計画相談支援を契約中の利用者 191 名。

### ○回収率

37%（送付 191 件中、返信数 73 件） H27 年度回収率 44%

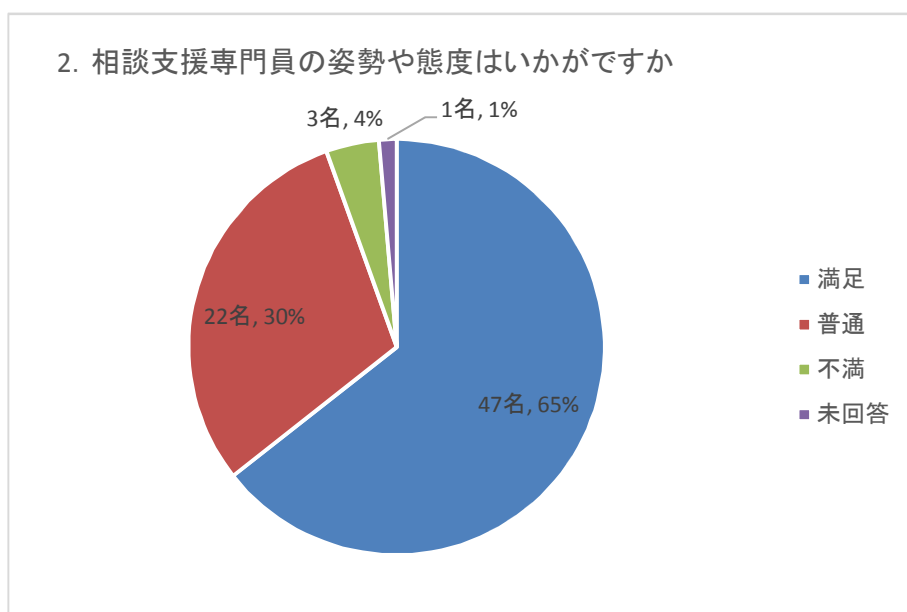
### アンケート集計結果より

#### 設問 1 アンケートにお答え下さる方



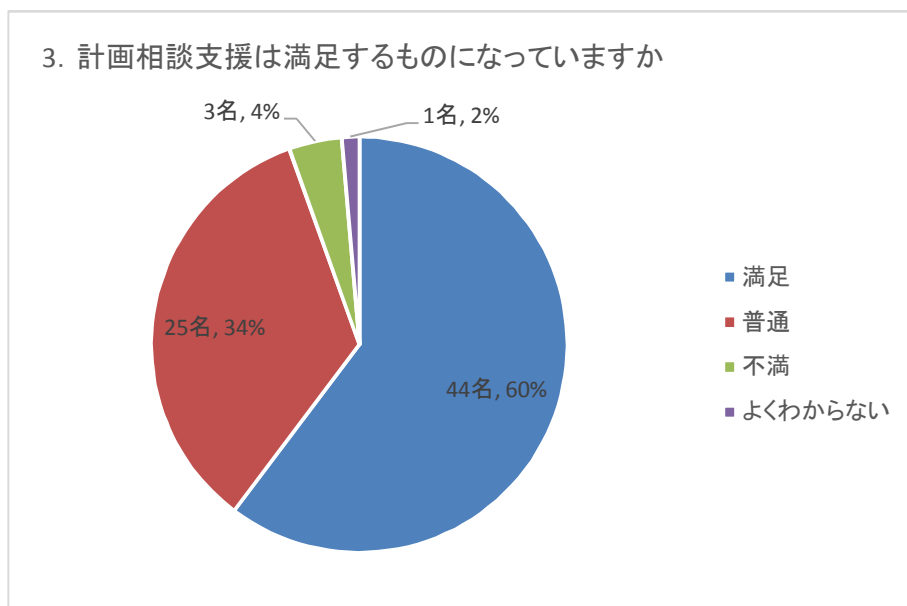
内訳は、“本人（代筆による回答含む）”が 43 名（59%）、“親” 27 名（37%）、“配偶者” 2 名（3%）、不明 1 名（1%）“親、配偶者以外の家族” 0 名（0%）、その他 0 名でした。

#### 設問 2 相談支援専門員の姿勢や態度はいかがですか



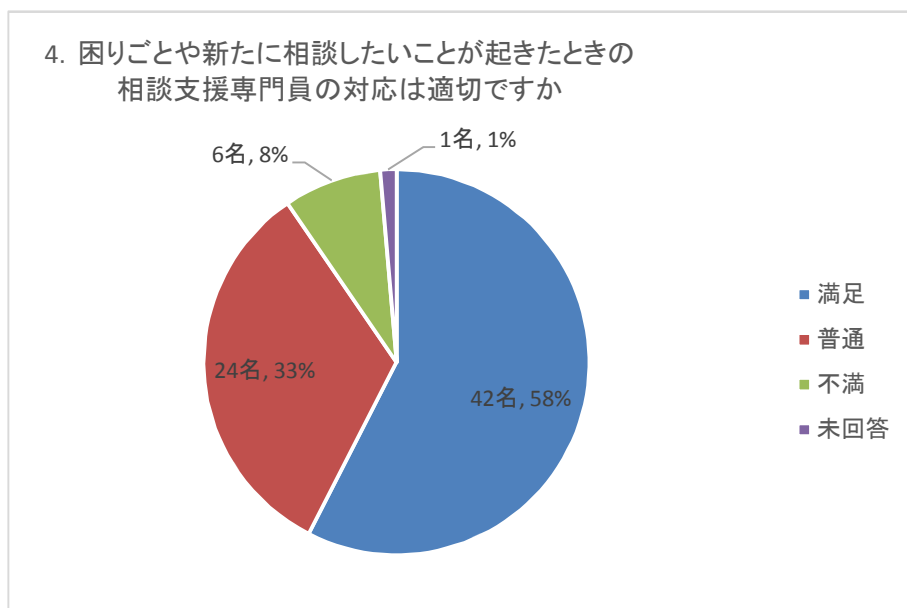
内訳は、“満足” 47 名（65%）、普通 22 名（31%）、不満 3 名（4%）、未回答 1 名（1%）でした。

### 設問3 計画相談支援は満足するものになっていますか



内訳は、“満足” 44名（60%）、“普通” 25名（34%）、不満 3名（4%）、よくわからない 1名（2%）でした。

### 設問4 困りごとや、新たに相談したいことが起きたときの相談支援専門員の対応は適切ですか



内訳は、“満足” 42名（53%）、“普通” 24名（33%）、“不満” 6名（6%）、“未回答” 1名（1%）でした。

### 設問5 自由記載（抜粋）

- ・電話相談にも快く対応してくれるし、病院でも退院後の相談にのってくれて感謝しています。（回答者：ご家族）
- ・市役所に提出する書類等でわからない事があるが親切に教えて頂き感謝しております。（回答者：ご家族）
- ・ご多忙の中、いつも細かい配慮をしていただきありがたく思っています。（回答者：ご本人）
- ・本人や親の困りごとに対して耳を傾け、親身になって対応して頂きたい。（回答者：ご本人）
- ・相談事にもよるのかわからないけれど、動いて欲しい時にすぐ動けないようです。（回答者：ご本人）
- ・できるだけ相談支援専門員の交代はしないで欲しいです。（回答者：ご本人）
- ・年に数回しか会わないのでアンケートに答えるのは難しいです。よくわかりません。（回答者：ご本人）

## ○まとめ

各設問で概ね“満足”というご意見を頂きましたが、不満と回答されている方もいらっしゃいました。

設問4「困りごとや、新たに相談したいことが起きたときの相談支援専門員の対応は適切ですか」では、他の設問に比べ不満が8%と高くなっています。設問5の自由意見でも、相談事にもよるのかわからないけれど、動いて欲しい時にすぐ動けないようであると意見を頂きました。今後は困りごとや相談事に、迅速・丁寧に対応することを心がけ、利用者の方に満足して頂けるように、気を引き締めて支援に当たりたいと思います。

皆さまの意見を真摯に受け止め、更なる相談支援の質の向上に繋げていきたいと思ひます。

アンケートにご協力くださった、皆様、本当にありがとうございました。