

たかまつ 利用者アンケート結果 2025年度

■送付数223件 ■回答数46.6%

1 このアンケートにお答えくださる方

	件数	構成比
01本人（代筆による回答含む）	42	40.4%
02親	48	46.2%
03配偶者	3	2.9%
04親、配偶者以外の家族	7	6.7%
グループホーム職員	1	1.0%
後見人	1	1.0%
施設職員	1	1.0%
成年後見人	1	1.0%
総計	104	100.0%

2 相談支援専門員の姿勢や態度はいかがですか

	件数	構成比
01満足	71	68.3%
02普通	28	26.9%
03不満	2	1.9%
04どちらとも言えない	3	2.9%
総計	104	100.0%

3 計画相談支援は、満足するものになっていますか

	件数	構成比
01満足	69	66.3%
02普通	28	26.9%
03不満	3	2.9%
04どちらとも言えない	4	3.8%
総計	104	100.0%

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

	件数	構成比
01満足	63	60.6%
02普通	25	24.0%
03不満	5	4.8%
04どちらとも言えない	11	10.6%
総計	104	100.0%

5 たかまつや相談支援専門員に対するご意見をお願いします（例）電話がなかなかつながらないなど

- ・ 変化の多い近年ですが、都度寄り添って良い提案をくださいます
- ・ 穏やかで話しやすいので助かります。
- ・ いつもありがとうございます。自宅に来ていただき、とても助かっています。今後ともよろしく願いいたします。

いつもお世話になっており、日頃のご支援には感謝しております。

その上で、率直な意見としてお伝えさせていただきます。

担当者の方によって、支援の姿勢や寄り添い方に差を感じる場合があります。

以前の担当者は、一つ一つの課題に対して親身に耳を傾け、前向きな視点で丁寧に対応してくださっていました。そのため現在は、「前の担当者の時は、もっと前向きに考えてもらえていたのに」と感じてしまう場面があります。

現在の担当者にも、寄り添った対応をしていただけたと感じることはありますが、全体としては十分な信頼関係が築けているとは感じられず、相談をしても今後の見通しが持てないまま、不安が残ることがあります。

また、担当の方から「無理」「できない」といった言葉が使われることがありますが、相談支援という立場でそのような表現が用いられることには、強い違和感を覚えます。

利用者や家族にとって、その言葉は努力や可能性を否定されたように受け取れ、解決に向けた糸口が見いだせません。できる限り、そのような表現は控えていただきたいと考えています。

利用者にとって相談支援は、最後の砦とも言える存在の一つだと思っています。

だからこそ、形式的な対応ではなく、利用者の立場に立ち、可能性を閉ざすことなく、前を向いて進んでいけるような支援が求められていると感じています。

どうか、利用者一人ひとりが努力することを諦めずにいられるよう、寄り添った支援を改めてお願いしたいです。よろしくお願いいたします。

- ・ いつも支援ありがとうございます。 今後も身近な支援をお願い致します。
- ・ いつも迅速に対応して頂き、また、親切に相談にのって頂きありがとうございます。
- ・ いつも丁寧に対応してくださり感謝しております
- ・ お任せしています。
- ・ こちらの要望に対して行動が早く、助かります。
- ・ なかなか、会っての対話はできていませんが、信頼しています。
- ・ やりとりするツールがいまだ固定電話だけというのが不便に感じます。
スマホ、メール、LINEなどでやりとりできるとうれしいです。
- ・ よくやってくれていると思います。こちらの要望に対して行動が早く、助かります。
- ・ 以前も同じことを指摘させていただいたことがありますが、個人情報管理をきちんと行って欲しいです。
今回は、封筒の名前が違うまま、郵送されて来ました。また、郵便番号相違（5年前に住んでいた住所の郵便番号と思われる）。
以前は、引越ししたにも関わらず、住所が訂正されていないまま（数年経過していた時）、転送される形で送付されて来ました。
こういった個人情報の取り扱いについて、軽視されていると感じると不安になります。
- ・ 屋根付きの駐車場が欲しいです。また、警備員や支援員による案内や移動支援、雨の日の傘をさす支援があると助かります。
高知のキッズバリフリフェスタのような福祉機器展を兼ねたイベントの開催を切にお願いしたいです。
香川総合リハビリセンターでは、小児の言語障害や摂食嚥下障害に対する言語聴覚士によるリハビリが就学を機に強制的に終了となります。しかし、その後のフォローアップ体制ができていないため、保護者は情報難民となります。
特に、嚥下障害に関する知識があるかないかで、健康寿命は変わってきます。小児の摂食嚥下障害に関するセミナーの定期開催をお願いしたいです。
- ・ 会話中に急に友達と会話しているような表現になることがあります。例えば、そうなんだとか。 悪気は無くその人の癖だとは思いますが、気にする人もいると思うので、気をつけてください。
- ・ 義務も権利もそちらにはないので永久にいらないうです
- ・ 今すぐには 思い付きません
- ・ 今の相談員が、自分に合っていると感じます。
- ・ 私は分からなかったらTELしてことづける時がありますが、かならず返答がかえってきます。
- ・ 事業所の情報に詳しいプロの方というイメージでいたけれど、そうでもないのかな…と思うことが時々あります。こちらは素人なので、詳しい情報が欲しかったりするけれど、結局自分で見学とか行って情報収集しいないといけないんだなあ…と。
- ・ 持ち人数が増えたのか、他の業務が増えたのか、年々丁寧さがなくなり、支援計画、評価等も遅れ遅れになっているのが残念です。
- ・ 自分の悩みを相談したい時担当の相談員のかたが不在の時電話を取ってくれた職員の方に相談して大丈夫かとまどいます。

- ・ 自分担当の相談支援員の方が自分の聞いてほしくない質問をしてくることです。
- ・ 十分な対応をしていただいています
ありがとうございます
- ・ 新たなサービス先を探しているが、事業所と直接やりとりして動きがないときは、その後どうしたらいいかわからない
- ・ 全く不満は無いです。
- ・ 相談やお願いしたことの返事が長期間来ないことが多い。
決まっていれば決まっていと一言途中報告が欲しいです。
いつも仕事が遅いと思います。
話が進みません。
- ・ 相談員が変わり、あまり話をしていないのでわかりません。
- ・ 相談事の返答がなかなか来ません。
- ・ 定期的に連絡や提案をきちんとしてきてくれるので行事や学校の事に追われてるので助かります。ありがとうございます。
- ・ 不都合なことはありません。
丁寧な対応をして頂いています。
- ・ 変わったところなのでわかりません。
- ・ 訪問は 年1~2回 でも良いと思います。
これからも よろしく願いいたします。
- ・ 頼りなさを感じずにはいられない いざとゆうとき(親に何かあったとき 例)入院 事故)など本当に緊急対応できるのか?してもらえるのか?不安です