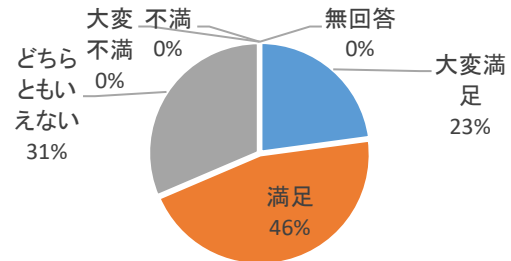


令和3年度 利用者満足度調査（倉敷発達障がい者支援センター）

調査期間：R3.11月～12月
 調査方法：郵送・メール・手渡し
 回答数：35名/99名
 有効回答数：94%

回答方法	人数	%
本人の考えを回答した。	21	60%
本人とご家族の考えを半々くらいで回答した。	3	9%
ご家族の考えを回答した。	11	31%
支援者が本人、ご家族の考えを聞きながら回答した。	0	0%
その他	0	0%
無回答	0	0%
合計	35	100%

質問項目	回答				
	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答
1 センターがどんなことをするところなのか、事前情報が手に入れやすかったと思いますか？	12	7	12	4	0
2 センターが皆さんの相談を受けるにあたって大切にしていること（理念や基本方針）を知っていますか？	12	5	16	1	1
3 職員の話し方はわかりやすいと思いますか？	30	5	0	0	0
4 今までに職員の態度で嫌な思いをしたことがありますか？	3	1	31	0	0
5 職員はあなたの気持ちを大切にしながら相談に乗ってくれていると思いますか？	27	6	0	1	1
6 センターに相談をしてよかったと思いますか？	26	5	2	1	1
7 職員はあなたのご家族のプライバシーも守ってくれていると思いますか？	27	3	2	1	2
8 職員はあなたが不満や要望を伝えるとききちんと対応してくれていると思いますか？	24	7	2	1	1
9 センターの対応について困ったり嫌なことがあった時苦情窓口や第三者委員などにも相談ができることを知っていますか？	11	7	13	3	1



10 総合的な満足度について
 大変満足・満足・どちらともいえない・不満・大変不満

11 「センターへのご意見ご要望」に対するセンターからのお答え

- ・利用者の継続的サポートが不足している。
- ・面談がもう少したくさんあるといいと思う。面談時振り返りをするが、間が空くと振り返ろうにも忘れてしまう。モヤモヤする。面談することによって安心したい。
 ⇒安心の場ととらえていただけていることについて大変うれしく思いますがご不安にさせてしまっている状況と受け止めました。今後は特に、ご面談の目的や見直しをご利用の皆様と確認しながら進めていきたいと思えます。
 ⇒相談件数に追いついていない状況については、当センターだけでなく他機関とも共有すべき地域の課題と受け止めております。貴重なご意見ありがとうございます。
- ・情報発信をもっとしてください。
 ⇒皆様が求めておられる情報が何かを面談の中からも吸い上げていきたいと思えます。是非今後もご意見いただきたいです。
- ・利用者情報を他部門の関係機関と共有する運営を構築してください。
- ・支援センターより、他機関を紹介され、利用するようになってから、結局そちらとの関りが殆どないのですが、日々の心配事や悩みなど、また気軽に話してもいいのか考えています…。連絡を遠慮してしまいます…。
 ⇒ごもっともなご意見です。当センター以外の関係機関との連携については重要なことと受け止めております。ご本人のご意向を大切にしながら連携機関と共有すべき優先事項を精査して共有には慎重にあたりたいと考えております。
 ⇒相談自体をご遠慮されているということで、相談方法についても繋がりがやすい方法を検討していけたらと思えます。
- ・日頃、担当の方に相談する事に対して真摯に誠実に受け答えを返して頂けていますので安心して相談できています。
- ・本当はもっと長く色々相談したいですが、その時一番必要なことを選んでサポートしてくれる
 ⇒ありがとうございます。日頃皆様とのお面談では職員も学ぶことや刺激を受けることばかりで貴重な時間と認識しております。
 ⇒長く、切れ目なくつながる相談の在り方については模索中です。その一環として今年度より「かたり場」という座談会も始めてみました。面談の場とは別の機会も構築していけたらと思えます。どうぞ今後もご意見をいただければ幸いです。