

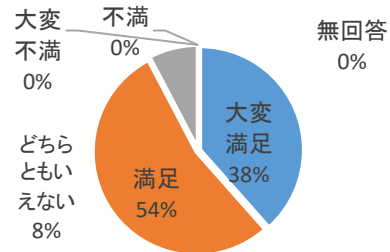
令和4年度
利用者満足度調査（倉敷発達障がい者支援センター）

調査期間：R4.11月～12月
調査方法：郵送・メール・手渡し
回答数：26名／71名
有効回答数：100%

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	質問項目				
	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？	6	11	8	1	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？	9	6	19	1	0
3 職員の話し方はわかりやすいと思いますか？	24	2	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？	1	2	23	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？	23	3	0	0	0
6 センターに相談をしてよかったと思いますか？	25	1	0	0	0
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？	25	9	1	0	0
8 職員はあなたが不満や要望を伝えるときちゃんと対応してくれていると思いますか？	21	3	0	2	0
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？	7	4	15	0	0

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

皆様よりいただいたご意見

- ・なかなか予約が取りにくい。
- ・よく話を聞いて下さり、相談にのってもらえていると思う。
- ・親身になって良くしてくれて有難い。
- ・もっとたくさんの方が偏見な目でみないで同じように接してほしい
- ・要望は特にありません。
- ・家族と一緒に話を伺ったので、担当の方が家庭訪問をして下さったことが大変ありがたかったです。
- ・つめが甘い感じがする。
- ・私を担当してくださっている方の対応がとても良くて、私のお母さんが言っていました。私の為に分かりやすい説明、メモ、言葉選別に感謝しています。これからも支援をお願いします！
- ・障がい年金や障がい者手帳のこと等、どこの窓口に行ったら良いか詳しく説明して頂け、大変助かりました。分からない事が多いので相談できる窓口があると安心します。いつもありがとうございます。
- ・長い目で見て頂き、何かにつまづいた時相談に行けるようにお願いします。
- ・勉強会等あれば参加したいと思っています。
- ・アンケートの目的が良く判らない。例えば全てが否定的な回答であったとした場合は何をしようとしているのか？単なる点数稼ぎのアンケートなら止めた方がよい。
- ・質問用紙の解答欄の1, 2, 3, 4の幅を均一にしてもらえると助かります。
- ・もう少しベテランの人を置いてほしい。
- ・いつも丁寧に対応に頂いているので特にありません。

センターからの回答・御礼

対応についてのご意見や予約・受け入れに関するご意見、加えて本調査の目的やその結果のフィードバックについてのご意見も大変貴重な指摘ありがとうございます。
結果として予約の取りにくさについては例年お声をいただいております。今後も具体的に面談頻度やその必要性をご本人・ご家族とお話する機会を意識して作って参りたいと思います。少ない人員ではありますが、皆様からのお声は必要な支援を求める期待と捉えております。地域に必要なサポート体制についても考えていかなければと改めて痛感いたしました。どのようなサポートを嬉しいと感じて下さったのか、どのような人によるサービスが必要なのか、センターだけで抱えず市内各種の事業所や当事者の皆様、ご家族、地域の方々と共に考え動いていくセンターを今後も目指してまいりますので引き続きのご理解・ご協力をよろしくお願いいたします。

