

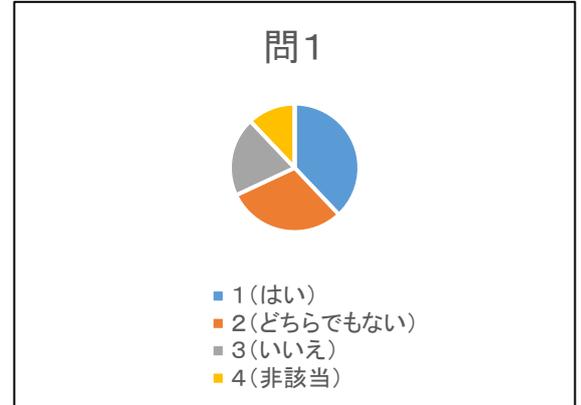
令和2年度 倉敷地域生活支援センター 利用者満足度調査 集計結果 (計画相談)

回答数： 50

問1：「倉敷地域生活支援センター」を利用する前に「倉敷地域生活支援センター」の情報は簡単に手に入れることが出来ましたか？

1(はい)	2(どちらでもない)	3(いいえ)	4(非該当)	未記入	合計
19	15	10	6	0	50
38%	30%	20%	12%	0%	100%

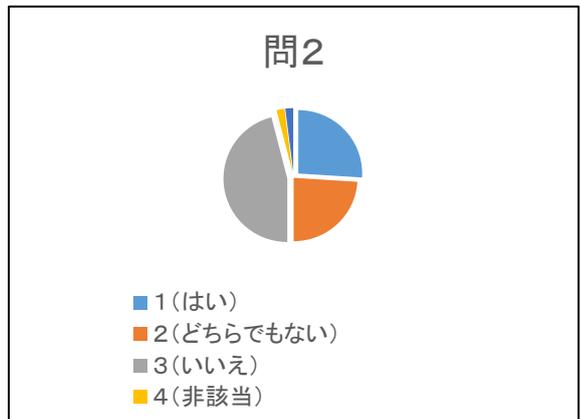
自由記述：



問2：「倉敷地域生活支援センター」が皆さんからの相談を受けるにあたって、大切に行っていること(理念や基本方針)を知っていますか？

1(はい)	2(どちらでもない)	3(いいえ)	4(非該当)	未記入	合計
13	12	23	1	1	50
26%	24%	46%	2%	2%	100%

自由記述：



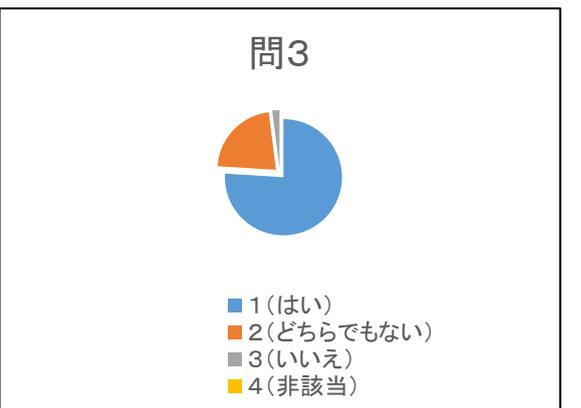
問3：あなたの「サービス等利用計画」(以下、計画)を作るとき、あなたの状況や要望を相談支援専門員(以下、相談員)はよく聞いてくれていると思いますか？

1(はい)	2(どちらでもない)	3(いいえ)	4(非該当)	未記入	合計
38	11	1	0	0	50
76%	22%	2%	0%	0%	100%

自由記述：

・以前は全く私の話を聞いていませんでした。モニタリング報告書の作成の時の項目のみ聞くのみ。その他の要望は雑談扱いでしたが苦情申告してからは改善されました。

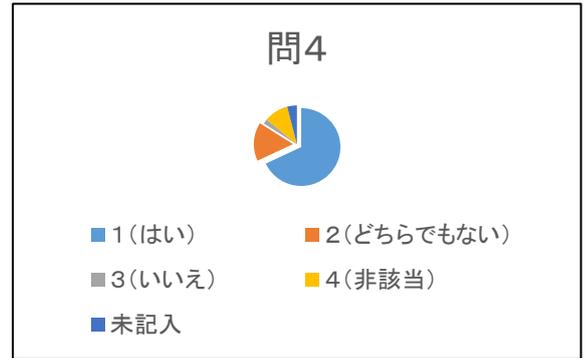
・現在は利用計画がどのようになっているのか家族はわかりません。



問4：相談員は「計画」を作るとき、ご家族の状況や要望をよく聞いてくれていると思いますか？

1(はい)	2(どちらでもない)	3(いいえ)	4(非該当)	未記入	合計
34	8	1	5	2	50
68%	16%	2%	10%	4%	100%

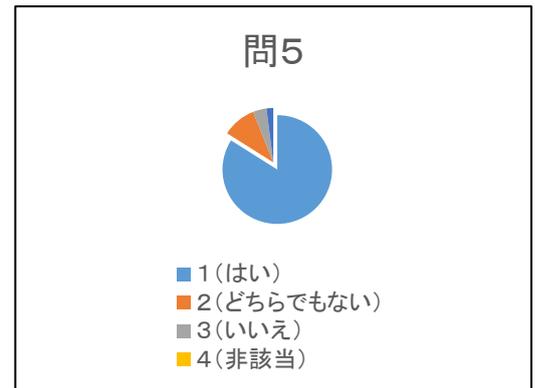
自由記述:



問5：相談員からの「計画」についての説明は分かりやすいと思いますか？

1(はい)	2(どちらでもない)	3(いいえ)	4(非該当)	未記入	合計
42	5	2	0	1	50
84%	10%	4%	0%	2%	100%

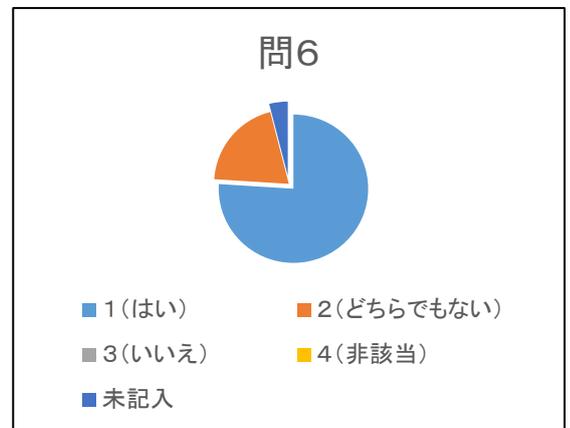
自由記述:



問6：「計画」にのっているそれぞれのサービス内容についての説明は分かりやすいと思いますか？

1(はい)	2(どちらでもない)	3(いいえ)	4(非該当)	未記入	合計
38	10	0	0	2	50
76%	20%	0%	0%	4%	100%

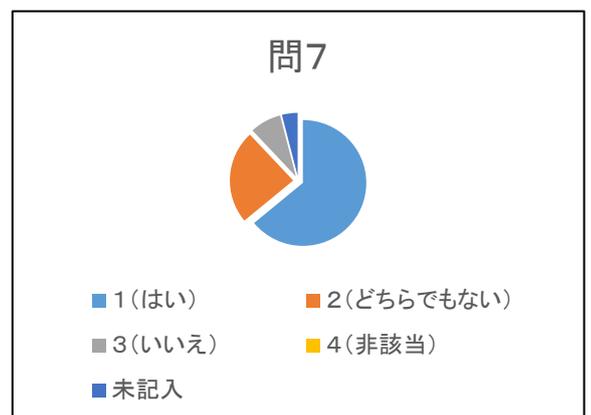
自由記述:



問7：「計画」に組み込まれていたサービス内容について、満足していますか？

1(はい)	2(どちらでもない)	3(いいえ)	4(非該当)	未記入	合計
32	12	4	0	2	50
64%	24%	8%	0%	4%	100%

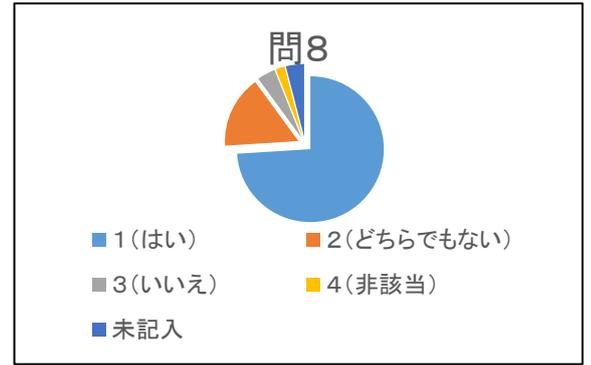
自由記述:



問8：相談員はあなたが利用しているサービスについてあなたやご家族の意見をよく聞いていますか？

1(はい)	2(どちらでもない)	3(いいえ)	4(非該当)	未記入	合計
37	8	2	1	2	50
74%	16%	4%	2%	4%	100%

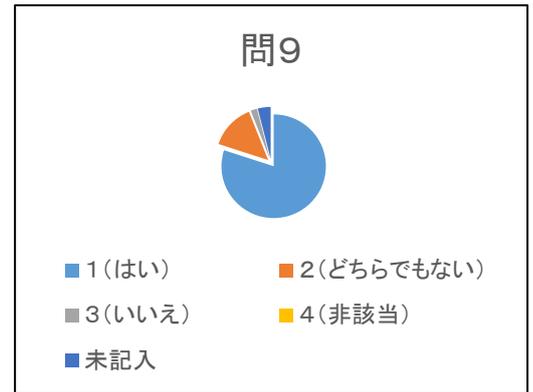
自由記述:



問9：あなたは、相談員の言葉づかいや態度、服装などが適切だと思いますか？

1(はい)	2(どちらでもない)	3(いいえ)	4(非該当)	未記入	合計
40	7	1	0	2	50
80%	14%	2%	0%	4%	100%

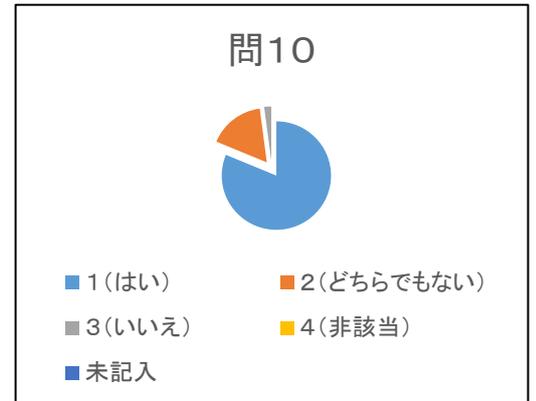
自由記述:



問10：相談員はあなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか？

1(はい)	2(どちらでもない)	3(いいえ)	4(非該当)	未記入	合計
39	8	1	0	0	48
81%	17%	2%	0%	0%	100%

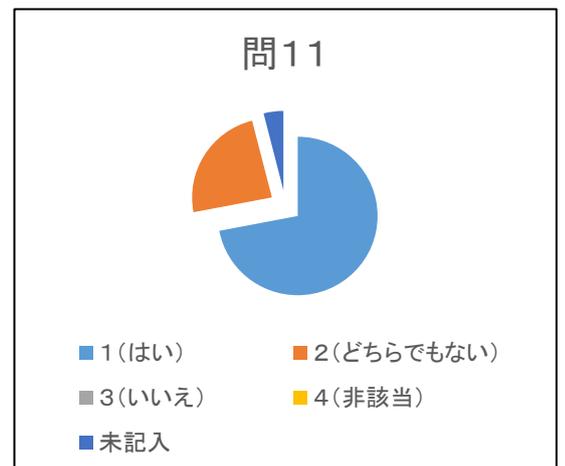
自由記述:



問11：あなたやご家族のプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を相談員は守ってくれていると思いますか？

1(はい)	2(どちらでもない)	3(いいえ)	4(非該当)	未記入	合計
36	12	0	0	2	50
72%	24%	0%	0%	4%	100%

自由記述:

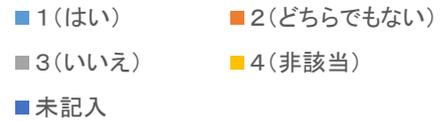


問12：あなたやご家族が不満に思ったことや要望を伝えると、相談員はきちんと対応してくれていると思いますか？

1(はい)	2(どちらでもない)	3(いいえ)	4(非該当)	未記入	合計
38	9	1	0	2	50
76%	18%	2%	0%	4%	100%

自由記述:

問12



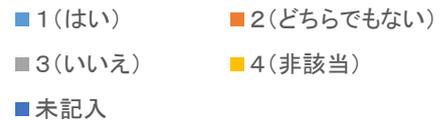
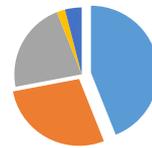
問13：あなたやご家族が困った時、相談員以外の外部の役所の苦情窓口や第三者委員などにも相談できることを相談員から分かりやすく教えてもらっていると思いますか？

1(はい)	2(どちらでもない)	3(いいえ)	4(非該当)	未記入	合計
22	14	11	1	2	50
44%	28%	22%	2%	4%	100%

自由記述:

・今でも経過で自然に懇談している

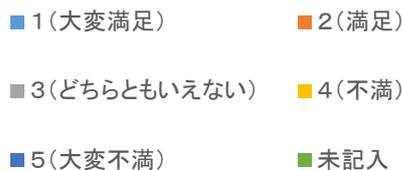
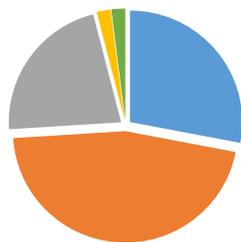
問13



【問】現在利用している「倉敷地域生活支援センター」を総合的にみて、どの程度満足していますか？

1(大変満足)	2(満足)	3(どちらともいえない)	4(不満)	5(大変不満)	未記入	合計
14	23	11	1	0	1	50
28%	46%	22%	2%	0%	2%	100%

問



日頃お感じになっている「倉敷地域生活支援センター」に対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください。

自由記述：

- ・個人の守秘義務を守り保ってほしいと思います。
- ・担当の相談員は訪問される時いつもにこやかで段取りも良く思っていることを形にしてくれるのでありがたい。今後も頼りにしています。よろしくお願いします。
- ・担当相談員がとてもやさしくしてくれています。毎日電話をしてくれたり助かってます。
- ・今はそちらに行くことが全くないのでわかりかねる。地活が関わらないとサービスが利用できないのか理解していないのでアンケートを書く時毎年2重登録をしているのではないかと疑問を感じている。
- ・何をサポートしているのかまだよくわかっていない、何かあれば相談できるという安心感は常にあります。
- ・子どもの事、仕事の事、引っ越しの事を相談したい。
- ・満足しています。
- ・話をよく聞いてくださる。
- ・相談員さんが私自身の事を親身になって考えてくれていることはありがたいです。
- ・大変丁寧な対応にいつも感謝しております。
- ・耳が不自由でコミュニケーションをとるのに困難を感じており将来に不安を感じる
- ・本人の望む施設を探すようにしてほしい。
- ・以前は全く私の話を聞いていませんでした。モニタリング報告書の作成の時の項目のみ聞くのみ。その他の要望は雑談扱いでしたが苦情申告してからは改善されました。
- ・現在は利用計画がどのようになっているのか家族はわかりません。

今回の調査について、お気づきになった点、調査をよりよいものにするために必要なご意見などをご自由にお書きください。

自由記述：

- ・聴覚障害者に理解いただけたらいいなとおもう。

「倉敷地域生活支援センター」で相談している方のお持ちの障がい種別（複数回答有り）

1. 身体障がい	14
2. 知的障がい	23
3. 精神障がい	11
4. 難病	0
5. その他	1
6. 回答したくない	0
未記入	1
合計	50

障がい種別



- 1. 身体障がい
- 2. 知的障がい
- 3. 精神障がい
- 4. 難病
- 5. その他
- 6. 回答したくない
- 未記入

今回、回答して下さった方法

1. 本人の考えを回答した。	27
2. 本人とご家族の考えを半々くらいで回答した。	7
3. ご家族の考えを回答した。	11
4. 支援者が本人、ご家族の考えを聞きながら回答した。	3
5. その他	1
未記入	1
合計	50

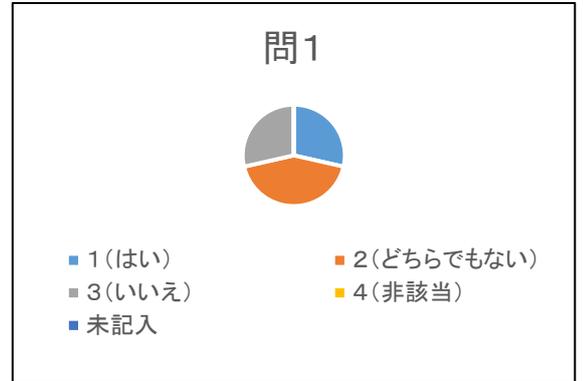
令和2年度 倉敷地域生活支援センター 利用者満足度調査 集計結果 (サロン)

回答数： 7

問1：「倉敷地域生活支援センターサロン」（以下、サロン）を利用する前に「サロン」の情報は簡単に手に入れることが出来ましたか？

1(はい)	2(どちらでもない)	3(いいえ)	4(非該当)	未記入	合計
2	3	2	0	0	7
29%	43%	29%	0%	0%	100%

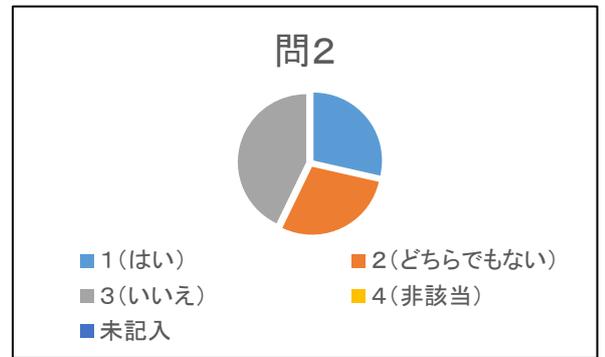
自由記述：
 ・病院に行くまで知らなかった。
 ・いろんな所に行った。西部やはばたきやいろいろ



問2：「サロン」が大切にしていること（理念や基本方針）を知っていますか？

1(はい)	2(どちらでもない)	3(いいえ)	4(非該当)	未記入	合計
2	2	3	0	0	7
29%	29%	43%	0%	0%	100%

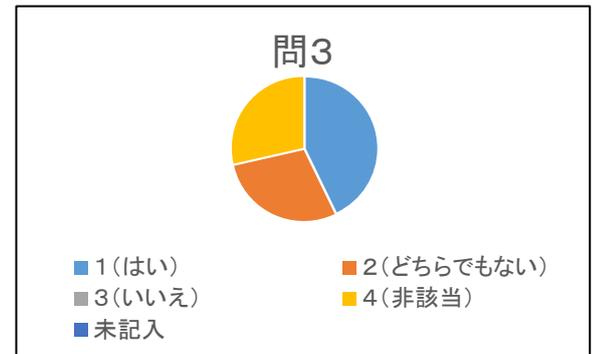
自由記述：
 ・担当相談員がよくきいてくれる
 ・担当相談員がよくきいてくれるだいたいどこも同じだが少し違うところもある。



問3：あなたの生活状況や要望を支援員はよく聞いてくれていると思いますか？

1(はい)	2(どちらでもない)	3(いいえ)	4(非該当)	未記入	合計
3	2	0	2	0	7
43%	29%	0%	29%	0%	100%

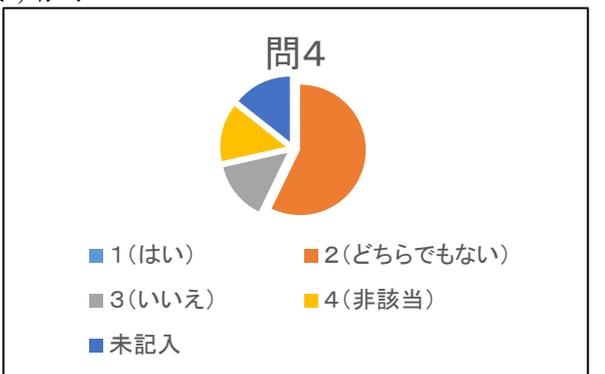
自由記述：
 ・全部は聞いてはくれない。すべて自分の思う通りには聞いてはくれない。



問4：支援員はご家族の状況や要望をよく聞いてくれていると思いますか？

1(はい)	2(どちらでもない)	3(いいえ)	4(非該当)	未記入	合計
0	4	1	1	1	7
0%	57%	14%	14%	14%	100%

自由記述：
 ・支援も限界があるのですべては聞いてはくれないと思う。



問5：サロン活動の説明は分かりやすいと思いますか？

1(はい)	2(どちらでもない)	3(いいえ)	4(非該当)	未記入	合計
4	1	1	0	1	7
57%	14%	14%	0%	14%	100%

自由記述:

・わかりやすい人とわかりにくい人がいる

問5



■ 1(はい) ■ 2(どちらでもない)
 ■ 3(いいえ) ■ 4(非該当)
 ■ 未記入

問6：サロン利用規約の説明は分かりやすいと思いますか？

1(はい)	2(どちらでもない)	3(いいえ)	4(非該当)	未記入	合計
1	3	0	2	1	7
14%	43%	0%	29%	14%	100%

自由記述:

・ノンアルはOKなのか

→(サロンより回答)法的には酒類に分類されないが20歳未満が飲むことは薦められていない飲み物であるため念のため控えてください。

問6



■ 1(はい) ■ 2(どちらでもない)
 ■ 3(いいえ) ■ 4(非該当)
 ■ 未記入

問7：サロンの内容について、満足していますか？

1(はい)	2(どちらでもない)	3(いいえ)	4(非該当)	未記入	合計
2	1	1	2	1	7
29%	14%	14%	29%	14%	100%

自由記述:

・満足することとしないことがあるので見極めたいと思う。

問7



■ 1(はい) ■ 2(どちらでもない)
 ■ 3(いいえ) ■ 4(非該当)
 ■ 未記入

問8：あなたは、支援員の言葉づかいや態度、服装などが適切だと思いますか？

1(はい)	2(どちらでもない)	3(いいえ)	4(非該当)	未記入	合計
3	2	0	1	1	7
43%	29%	0%	14%	14%	100%

自由記述:

・服装は問題なし、仕事に対する態度が良くない職員がいる。

・服装は問題なし、仕事に対する態度が良くない職員がいる。言葉遣いや態度、服装は自由のほうがいい。できるだけやさしい人がいい。

問8



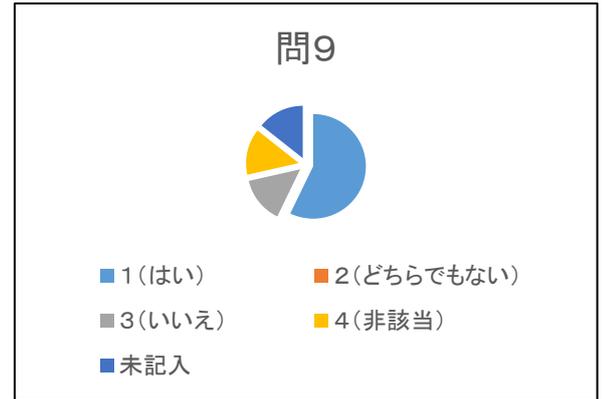
■ 1(はい) ■ 2(どちらでもない)
 ■ 3(いいえ) ■ 4(非該当)
 ■ 未記入

問9：支援員はあなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか？

1(はい)	2(どちらでもない)	3(いいえ)	4(非該当)	未記入	合計
4	0	1	1	1	7
57%	0%	14%	14%	14%	100%

自由記述:

・そう思いたいがよくわからないときもあるので見極めたい。

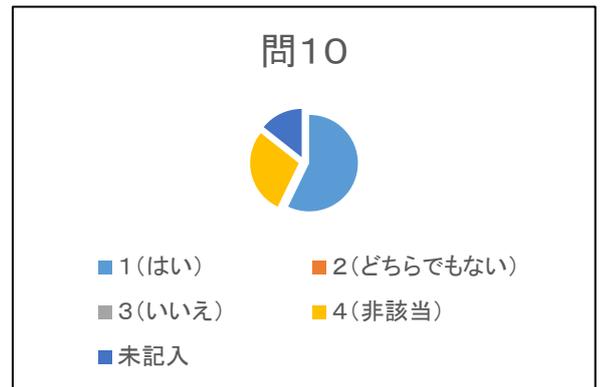


問10：あなたやご家族のプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を支援員は守ってくれていると思いますか？

1(はい)	2(どちらでもない)	3(いいえ)	4(非該当)	未記入	合計
4	0	0	2	1	7
57%	0%	0%	29%	14%	100%

自由記述:

・守ってくれていることを信じたい。あまりそういうことを考えたくない。

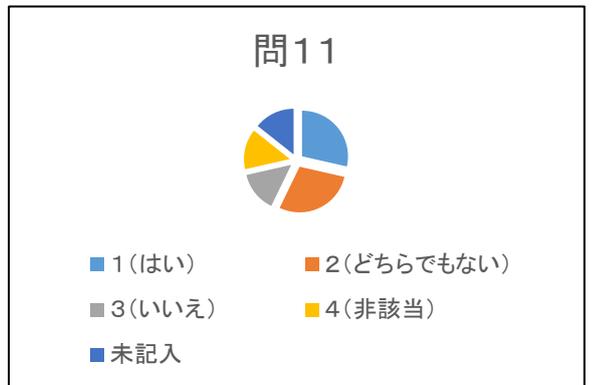


問11：あなたやご家族が不満に思ったことや要望を伝えると、支援員はきちんと対応してくれていると思いますか？

1(はい)	2(どちらでもない)	3(いいえ)	4(非該当)	未記入	合計
2	2	1	1	1	7
29%	29%	14%	14%	14%	100%

自由記述:

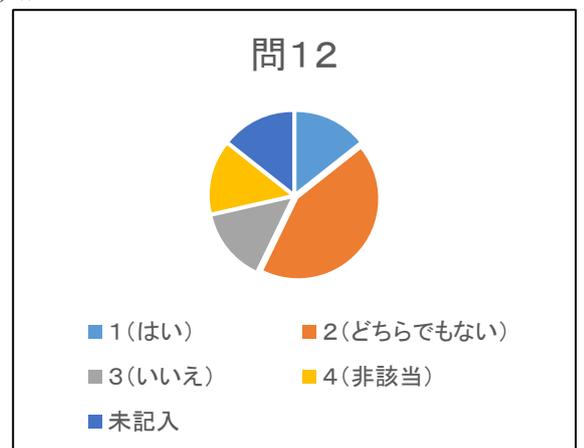
・不満や要望はいくらでもあるのでいくつかを言ってから怒りを抑えたいと思う。



問12：あなたやご家族が困った時、支援員以外の外部の役所の苦情窓口や第三者委員などにも相談できることを支援員から分かりやすく教えてもらっていると思いますか？

1(はい)	2(どちらでもない)	3(いいえ)	4(非該当)	未記入	合計
1	3	1	1	1	7
14%	43%	14%	14%	14%	100%

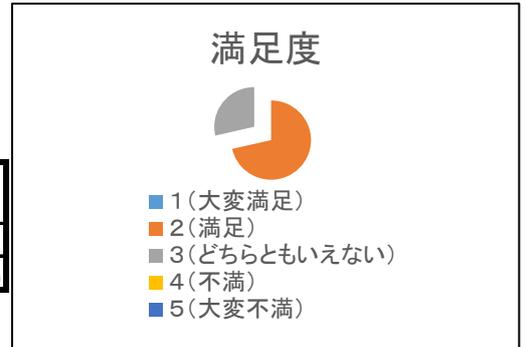
自由記述:



＜総合的な感想についてお聞きします＞

【1】現在利用している「サロン」を総合的にみて、どの程度満足していますか？

1(大変満足)	2(満足)	3(どちらともいえない)	4(不満)	5(大変不満)	未記入	合計
0	5	2	0	0	0	7
0%	71%	29%	0%	0%	0%	100%



【2】日頃お感じになっている「倉敷地域生活支援センター」に対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください。

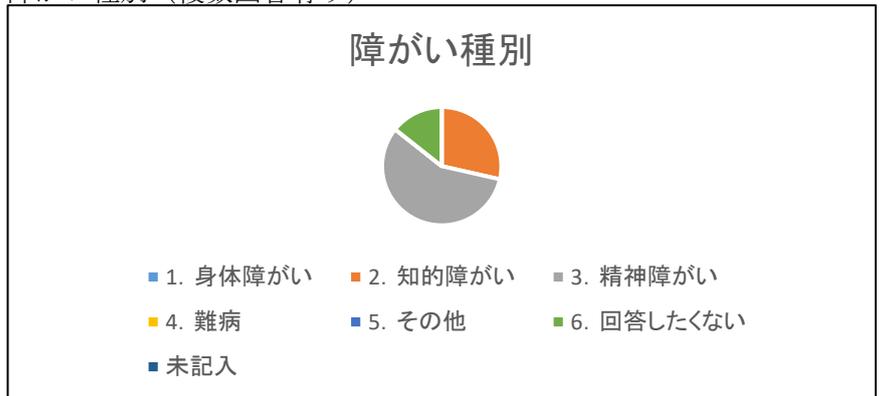
自由記述：
 ・自転車置き場を設置して欲しい
 ・もっと自分の意見を聞いて欲しいと思う。コロナで仕方がないことでなかなか難しいと思う。
 ・サロンの開所時間を1時間延ばしてほしい。バス旅行を年2回に増やしてほしい。

【3】今回の調査について、お気づきになった点、調査をよりよいものにするために必要なご意見などをご自由にお書きください。

自由記述：
 ・書くのが苦手な方にはヒアリングをして回答してもらえばより意見を集められると思う。

【4】「サロン」を利用している方のお持ちの障がい種別（複数回答有り）

1. 身体障がい	0
2. 知的障がい	2
3. 精神障がい	4
4. 難病	0
5. その他	0
6. 回答したくない	1
未記入	0
合計	7



【5】今回、回答して下さった方法

1. 本人の考えを回答した。	2
2. 本人とご家族の考えを半々くらいで回答した。	2
3. ご家族の考えを回答した。	0
4. 支援者が本人、ご家族の考えを聞きながら回答した。	2
5. その他	0
未記入	0
合計	6

