

サポートセンターコンパス北斗 平成28年度利用者満足度調査最終結果

回収	177	配布	236	回収率	75%
----	-----	----	-----	-----	-----

1、事業所内について

1-1 相談室内はいつも清潔でしょうか。	はい	127	72%
	どちらとも言えない	14	8%
	いいえ	0	0%
	行ったことがない	25	14%
	無回答	11	6%
	計	177	100%
1-2 相談室内は話しやすい雰囲気になっていますか。	はい	129	73%
	どちらとも言えない	11	6%
	いいえ	0	0%
	行ったことがない	24	14%
	無回答	13	7%
	計	177	100%

2、職員の対応について

2-1 職員の言葉づかい、対応は丁寧ですか。	はい	168	95%
	どちらとも言えない	7	4%
	いいえ	0	0%
	無回答	2	1%
	計	177	100%
2-2 職員に要望などいつでも気軽に話すことができますか。	はい	157	89%
	どちらとも言えない	17	11%
	いいえ	1	1%
	無回答	2	1%
	計	177	101%
2-3 職員は親身になって、相談を聞いてくれますか。	はい	160	90%
	どちらとも言えない	13	8%
	いいえ	0	0%
	無回答	4	2%
	計	177	101%
2-4 職員から気持ちを傷つけられたことや、乱暴な扱いを受けたことがありますか。	ない	161	91%
	どちらとも言えない	9	5%
	ある	4	2%
	無回答	3	2%
	計	177	100%

3、施設の運営について

3-1 同意書(計画相談支援をご利用の方は、契約内容や重要事項を含む)について、丁寧な説明を受けていますか。	はい	156	88%
	どちらとも言えない	14	8%
	いいえ	2	1%
	無回答	5	3%
	計	177	100%
3-2 苦情の申し立て先や虐待防止に関する相談窓口について、丁寧な説明を受けていますか。	はい	119	67%
	どちらとも言えない	34	19%
	いいえ	9	5%
	無回答	15	8%
	計	177	100%
3-3 あなたの苦情や要望について、しっかりと対応してくれますか。	はい	138	78%
	どちらとも言えない	16	9%
	いいえ	2	1%
	無回答	21	12%
	計	177	100%
3-4 あなたの個人情報や権利を守る取り組みをしていますか。	はい	143	81%
	どちらとも言えない	17	10%
	いいえ	2	1%
	無回答	15	8%
	計	177	100%

#### 4、全体的な印象について

4-1 利用者にとって「サポートセンターコンパス北斗」は、良い施設だと思いますか。	とても良い	98	55%
	良い	61	34%
	どちらとも言えない	10	6%
	やや悪い	1	1%
	とても悪い	0	0%
	無回答	7	4%
	計	177	100%

#### 自由記載欄

自由記載欄にご意見がありました。

8月

何かと、お忙しい支援相談員の方なのですが、ゆっくりと、じっくりとお話や相談をしたいのですが、せかせかとは言わないが、時間に追われているようで……。一人ひとりにゆったりとした感じでお話(雑談)、相談ができれば良いなと思います。

9月

・いつも快く相談にのっていただき、ありがたいです。親が高齢になっていき、不安が募ってきているので、長期的・安定的な見守りをお願いしたいです。

・親身に相談にのって動いてくださり、大変心強く思っています。

・いつもお世話になっております。まだまだ、相談にのっていただきたいので、よろしくお願い致します。

10月

・いつも要望を言っても対応してくれています。いろいろな個人の相談にも乗ってもらい感謝しています。

11月

・わからない事なども、わかりやすく教えてくれるので助かります。グループホーム、施設などの良い所、悪い所、その方の感じたままの気持ちを言ってもらえるので、役に立ちます。

・いつも本当にお世話になっております。これからもアドバイス、ご指導をよろしくお願い致します。

・いつもお世話になっております。いろいろありますが、今後ともよろしくお願い致します。

12月

・いつもありがとうございます。今後ともよろしくお願い致します。

1月

・支援の事業所が増え、ありがたいことだと思っておりますが、支援の専門性が薄れているのを感じていて、関わる人材の再教育を望んでいるところです。ショートステイの受け入れをしてくださる事業所が少なく継続、増設を望んでいます。

・いつも丁寧にお話して下さり、また、こちらのちょっとした不安に気付いて、心配して下さりアドバイスを頂き感謝しています。

・コンパス北斗のサービス支援を利用する機会は今のところありませんが、予期せぬことが起きたりした時は利用をさせていただきたいと考えております。

・感謝しておりますが、対応が少し遅く感じます。

・利用者も年を取り、その親は大変。運動会は草むらの所でなく、近くにしてほしい。

・洗濯と掃除を頑張ります。

・北斗はとても素晴らしい北斗だと思います。これからも色々な相談をしていきたいと思っております。

・どのような事でもきちんと対応して下さるので、信頼がおけます。

・現在は家族が何とか元気で過ごせていますが、これから先、何があるか分かりませんので、そんな時、是非ご指導ください。

・家庭の事、子供の事等どこまで話したらよいのか判らない。(先々の事を思うと不安になるが話しにくい)

・いつも、細かなところまで、本人の必要を意識しつつ、対応して下さり、感謝しています。

・丁寧に対応して下さり、利用者にも寄り添って下さり、定期的に同じ話を何度も聞いてくださり、話せる場所があるだけでも心が安心します。

・いつも親切に対応していただき、ありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。

・いつも親身になって下さり、ありがとうございます。

・日頃は大変お世話になっております。毎日が落ち着いた気持ちで作業に参加できることに感謝しております。先生方のご指導のお陰と思っております。短期入所には今まで利用していませんが、まず、日中一時の利用を経験させたいと思っております。そして将来入所を希望する中で、家庭でも励ましながら頑張らせたいと思っております。

・お世話になります。満足しています。よろしくお願い致します。

- ・他の相談事業所を利用しているお友達(お母さん)から、あまり親身になって相談にのってもらえてないとお話を聞きました。北斗さんを利用している我が家では、とても気持ちよく、温かい支援をしていただけているので本当にありがたいと思っています。これからも是非長いお付き合い、ご協力をよろしくお願いいたします。
- ・ショートステイを使い切ってしまったから、お葬式があったのですが、とても親切に対応していただき、ありがたかったです。
- ・いつも、ありがとうございます。今後ともよろしくお願いいたします。
- ・いつも子供(けやきワークセンター)がお世話になっております。同意書(計画支援書)は、とてもいねいに、また、子供の様子など分かるように書いて下さっていますが、ふだん親子ともども、あまり接点がないように思えます。
- ・今後も継続して相談にのってもらいたい。川村先生に相談にのってもらいたい。
- ・いつも、ありがとうございます。大変助かっています。これからもよろしくお願いいたします。
- ・働いている敷地内にあるので、とても安心です。行事などの時お話もできるのでとても助かります。皆さん、とても話しやすい感じです。
- ・私たちには話をしてくれませんが、職員の態度が悪いです。気を付けてください。大きな声で利用者に対して、大きな声で怒鳴らないでください。機嫌が悪いと話もしてくれませんが、ご機嫌がいい時は、6棟の利用者と話を笑顔でしています。

