

アンケート

1-1 (相談室内はいつも清潔でしょうか)					
	はい	どちらとも	いいえ	行ったことがない	無回答
外部	62(58.5%)	6(5.7%)	1(0.9%)	32(30.2%)	5(4.7%)
内部	50(56.2%)	7(7.9%)	0(0%)	19(21.3%)	13(14.6%)
合計	112(57.4%)	13(6.7%)	1(0.5%)	51(26.2%)	18(9.2%)

回答数	
外部	106
内部	89
計	195

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	どちらとも	いいえ	行ったことがない	無回答
外部	58(54.7%)	10(9.4%)	0(0%)	29(27.4%)	9(8.5%)
内部	51(57.3%)	5(5.6%)	2(2.2%)	15(16.9%)	16(18.0%)
合計	109(55.9%)	15(7.7%)	2(1.0%)	44(22.6%)	25(12.8%)

2-1 (職員の言葉づかい、対応は丁寧ですか)				2-2 (職員に要望などをいつでも気軽に話すことができますか)				
	はい	どちらとも	いいえ	無回答	はい	どちらとも	いいえ	無回答
外部	97(91.5%)	6(5.7%)	0(0%)	3(2.8%)	83(78.3%)	16(15.1%)	3(2.8%)	4(3.8%)
内部	64(71.9%)	6(6.7%)	0(0%)	19(21.3%)	55(61.8%)	10(11.2%)	6(6.7%)	18(20.2%)
合計	161(82.6%)	12(6.2%)	0(0%)	22(11.3%)	138(70.8%)	26(13.3%)	9(4.6%)	22(11.3%)

2-3 (職員は親身になって、あなたの相談を聞いてくれますか。また、すぐに動いてくれますか。)				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はありますか)				
	はい	どちらとも	いいえ	無回答	ない	どちらとも	ある	無回答
外部	89(84.0%)	11(10.4%)	2(1.9%)	4(3.8%)	100(94.3%)	2(1.9%)	0(0%)	4(3.8%)
内部	58(65.2%)	11(12.3%)	1(1.1%)	19(21.3%)	66(74.2%)	4(4.5%)	1(1.1%)	18(20.2%)
合計	147(75.4%)	22(11.3%)	3(1.5%)	23(11.8%)	166(85.1%)	6(3.1%)	1(0.5%)	22(11.3%)

3-1 (同意書等(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)				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	どちらとも	いいえ	無回答	はい	どちらとも	いいえ	無回答
外部	94(88.7%)	7(6.6%)	2(1.9%)	3(2.8%)	66(62.3%)	23(21.7%)	7(6.6%)	10(9.4%)
内部	63(70.8%)	7(7.9%)	1(1.1%)	18(20.2%)	56(62.9%)	10(11.2%)	3(3.3%)	20(22.5%)
合計	157(80.5%)	14(7.2%)	3(1.5%)	21(10.8%)	122(62.6%)	33(16.9%)	10(5.1%)	30(15.4%)

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ていますか)				3-4 (あなたの個人情報や権利を守る取り組みをしてくれていますか)				
	はい	どちらとも	いいえ	無回答	はい	どちらとも	いいえ	無回答
外部	76(71.7%)	18(17.0%)	2(1.9%)	10(9.4%)	89(84.0%)	9(8.5%)	0(0%)	8(7.5%)
内部	59(66.3%)	10(11.2%)	0(0%)	20(22.5%)	64(71.9%)	5(5.6%)	1(1.1%)	19(21.3%)
合計	135(69.2%)	28(14.4%)	2(1.0%)	30(15.4%)	153(78.5%)	14(7.2%)	1(0.5%)	27(13.8%)

4 (利用者にとって「サポートセンターコンパス北斗」は、良い事業所だと思いますか。)								
	とてもよい	よい	どちらとも	やや悪い	とても悪い	いいえ	無回答	わからない
外部	50(47.2%)	43(40.6%)	7(6.6%)	0(0%)	1(0.9%)	0(0%)	4(3.8%)	1(0.9%)
内部	40(44.9%)	24(27.0%)	6(6.7%)	0(0%)	1(1.1%)	0(0%)	18(20.2%)	0(0%)
合計	90(46.2%)	67(34.4%)	13(6.7%)	0(0%)	2(1.0%)	0(0%)	22(11.3%)	1(0.5%)

・自由記載欄

北斗に対して日頃お感じになっている、ご意見、ご要望、苦情等があれば、自由にお書きください。
(遠慮なく、忌憚のないご意見をお寄せ下さい。)

ご意見	北斗 回答欄
・対応については丁寧で、何も問題はないのですが、担当者が毎年変わっているように思う。こちらは何年も続くことなので、ずっと同じ方にみて頂いた方が、事情も把握して頂き、先の事も考えていけるかと思えます。	今後はなるべく短期間の担当変更とならないように配慮致します。
・時々、本人と距離を置きたくなる時があります。(後々はグループホームに入れたい)今は家で一緒にいますが、家に居る時の対応をお願いしたいと思えます。	個別の訪問時により細かくお伺いし、対応策を考えていきます。
・土曜日の午前中だけでも、相談等対応してもらえると、本人は平日勤務なので、助かります。	予約を入れていただければ対応可能です。説明不足で申し訳ありませんでした。
・とても忙しそうなので、人数を増やせればと思えます。	随時人数を増やすよう求人をしております。ご不便のないよう注意致します。
・担当者、研修生の方はとても真面目で感じもよく、良いと思えます。事務的には(書類)2年前と同じ事を、去年も今年も言う箇所があり、少々不安な所もあります。また、担当者が変わった時に引継ぎがされていたのか等々、気になります。	ご不安が生じ、申し訳ありません。引継ぎやお話の進め方についても、ご負担のないよう注意致します。
・自分の気持ちをしっかりと伝えることができないから悩んでいます。気持ちがイライラしています。	いろいろな方法で行いながら、伝えやすい方法を一緒に考えていけたらと思えます。
・話をしたい時に、来てほしい。(週2回ぐらい)	対応をしっかりできる時には対応させていただきます。
・悩みや困ったことに対する相談をどうやったら解決できるか、具体策を迅速に提示していただけると助かります。	相談員でケースを共有する機会を週に1回設けています。相談員の様々な意見交流でなるべく早い提案を心掛けます。
・提案型の北斗になってほしい。	
・電話にて様子を聞き取りする時がありますが、突然の電話では「ありません」としか言えません。	申し訳ありませんでした。ご負担の度合いを確認し、しっかり面談という形で対応させていただきます。
・たまに話がくいちがいがありますが、あとからわかるようになります。	申し訳ありませんでした。わかりやすい言葉、ゆっくりと話す事、理解しやすいようにお伝えするよう気を付けます。
・不在が多く、電話が繋がらない。	ご不便をお掛けし、申し訳ありませんでした。留守番電話に入れていただければ、必ず折り返しのお電話を致します。
・どのような問題で相談したらよいのかわかりません。困った時に相談にのって下さるところがあると、心強いです。	モニタリング以外でも、ご連絡いただければ対応致します。いつでもご相談ください。