

令和元年度 蕨市障害者相談支援事業 利用者満足度調査結果報告

【調査概要】

1. 調査の目的

社会福祉法人蕨市社会福祉協議会で実施している相談支援事業の業務改善並びに資質向上に向け契約利用者様の声を把握し、今後のよりよいサービス提供に活用するため。

2. 調査の実施方法

- (1)調査期間:令和2年1月6日から令和2年1月31日まで
- (2)調査対象:上記期間内で特定障害児者相談支援事業にて支援を行った契約利用者様28名が対象。
- (3)調査方法:
 - ①相談支援を行った際、契約利用者様に調査票の内容を説明、その場で記入、回収する。
 - ②相談支援を行った際、契約利用者様に調査票の内容を説明、後日回収する。

3. 調査結果

配布部数:28部

回収部数:28部(回収率:100%)

4. 調査内容

当法人独自の15項目による調査および自由記述。

5. 総合分析

総合的な利用満足度については、「満足」及び「やや満足」(項目によって回答欄の答え方に違い有り)が7割を超えており、概ね利用者様の満足を得ていると言えるが、6割程度の項目もあるため、今後相談支援

事業として、検討すべき課題も存在しているように感じる結果となった。

詳細内容は、以下のとおりです。

1. 利用者様(ご本人)についての質問

回答者はご本人様が50%、ご家族様が43%となっており、ご本人様が回答できない年齢の方も多く、半数弱が回答者はご家族様になっていることが分かります。

年齢は41歳～50歳の方が約30%、続いて0歳～10歳の方が約20%というように、利用者様の年齢幅がとても広がっています。

障害者種別では、知的障害が半数強を占めており、続いて身体、精神、発達、難病と続いています。調査対象の種別は知的障害が多かったのですが、支援対象は知的障害だけでなく、幅広く支援を行っています。回収率については支援を行った際に対面・回収する方法と、後日回収する方法の2種類を行いました。前回同様100%の回収率となりました。

また、各項目とも「無回答」が1～2名いますが、選択肢に当てはまる回答が見当たらない、回答したくないという事が想像されます。いずれにしろ、回答した方の意思表出にはなっていると判断しています。

2. 相談経路についての質問

市役所からの紹介が約50%、続いて関係機関からの紹介が約20%となっており、前回の調査とほぼ同じ結果となっています。今後もより一層関係機関等と連携し、支援協力が円滑に行えるよう努めます。

3. 契約内容説明についての質問

「分かりやすい」「まあまあ分かりやすい」が合わせて90%を超えており、前回の結果より大幅に改善された項目だと言えます。「どちらともいえない」はあるものの、「分かりにくい」「やや分かりにくい」の回答はなくなりました。今後も引き続き、特定相談支援事業の支援内容を分かりやすく説

明し、ご理解を頂けるよう努力していきたいと思えます。

4. 計画・支援についての質問

ご本人様やご家族様の意向を取り入れて計画作成しているか？計画に沿って適切にモニタリングが行われているか？相談支援専門員は親身に話を聞いているか？との問いに対しては、「満足」「やや満足」が各項目とも合わせて90%を超えているため、概ね意向に沿った計画作成や意思疎通を図りながらの支援が出来ていると思えます。

「やや満足」「やや行われている」「まあまあ聞いてくれる」「やや出来ている」という回答には消極的なニュアンスも含まれているため、今後の支援に際しては、ご本人様、ご家族様の思いをより真摯に受け止め、困った時だけでなく、何もない時でも親身に話しを聴く姿勢を忘れずに支援させていただきたいと思えます。

5. 情報提供についての質問

相談支援専門員は適切な情報提供が出来ているか、また個人情報への配慮はなされているかの質問では、「出来ている」「やや出来ている」、「配慮されている」「まあまあ配慮されている」との回答が合わせて90%を大きく上回りました。相談支援専門員が創意工夫をした結果、前回より良い結果が表われたのだと思えます。今後もより多くの情報提供がなせるように努力し、個人情報への配慮は細心の注意を払っていききたいと思えます。

6. 相談支援専門員の対応や態度についての質問

相談支援専門員の言葉遣いや挨拶、態度、身なりについての質問に対しては、「適切だ」「まあまあ適切だ」との回答が約90%になっており、前回より下回る結果となりました。ご本人様やご家族様から選ばれ、この人に相談して良かったと思える対応や態度を取れるよう、事業所全体で取り組むべき課題だと捉えて、相談支援専門員全員で検討していきたい

と思います。

面談時間等の約束を守っているかどうかについての質問に「守られている」「まあまあ守られている」との回答が合わせて100%となっており、相談支援専門員の対応にはご満足を頂いていると思われます。

今後も引き続き、ご本人様、ご家族様に気持ちよく支援を受け入れてもらえるよう努めてまいります。

7. 生活についての質問

ご本人の生活の維持改善の質問には「出来ている」、「やや出来ている」との回答が合わせて97%となり、前回より良い結果になっているが、「出来ていない」との回答が変わらず4%ある事から、今後も丁寧な支援を行っていくよう相談支援専門員各自が努力していきたいと思ひます。

8. 今後についての質問

「利用したいと思う」「どちらともいえない」の回答が合わせて97%となり、前回より3%低い結果となりました。ドリーマ松原を利用して良かった、今後も利用したいと、より多くの方に感じて頂けるような支援を心掛けていきたいと思ひます。