

令和6年度 まんてんの星相談室 満足度調査アンケート 集計結果報告

15名中 8名回収 回収率 53%

集計結果

① サービスの利用や制度についての説明はわかりやすいですか。

回答が3又は4の人数

- | | | | |
|-------------------|-------|---|---|
| 1. わかる。 | | 5 | |
| 2. どちらかと言うとわかる。 | | 3 | 0 |
| 3. どちらかと言うとわからない。 | | 0 | |
| 4. わからない。 | | 0 | |

【コメント】

- ・やさしくていねいに話して下さいます
- ・分かりやすく説明していただきました。
- ・直接会ってせつめいをうけているから。
- ・制度について知らない事も多く、説明してもらってもその意味がわからない時もある

② 各サービス事業所の内容を十分説明してくれますか。

- | | | | |
|--------------------|-------|---|---|
| 1. してくれる。 | | 6 | |
| 2. どちらかと言うとしてくれる。 | | 2 | 0 |
| 3. どちらかと言うとしてくれない。 | | 0 | |
| 4. してくれない。 | | 0 | |

【コメント】

- ・十分説明してくれました。

③ 担当職員の対応(あいさつ、言葉遣い、電話応対等)に失礼はないですか。

- | | | | |
|----------------------|-------|---|---|
| 1. 失礼なことはない。 | | 7 | |
| 2. どちらかと言うと失礼なことはない。 | | 1 | 0 |
| 3. どちらかと言うと失礼なことがある。 | | 0 | |
| 4. 失礼なことがある。 | | 0 | |

【コメント】

- ・いつも丁寧に対応していただいています。
- ・最初の時はちょっと早口言葉みたいでよく聞き取れなかったけど今はいいかな
- ・全くありません

④ あなた(利用者ご本人やその家族)の身になって、話を十分に聴いてくれますか。

- | | | | |
|---------------------|-------|---|---|
| 1. 聴いてくれる。 | | 6 | |
| 2. どちらかと言うと聴いてくれる。 | | 2 | 0 |
| 3. どちらかと言うと聴いてくれない。 | | 0 | |
| 4. 聴いてくれない。 | | 0 | |

【コメント】

- ・聞き取りも細かくメモをしていて、きちんと聞いてくれます。
- ・会う機会は少ないですけど聴いてくれる

⑤ 各事業所と連絡を取り合い、今の自分たち(利用者ご本人やその家族)の状況を十分わかって
くれていますか。

- | | | | |
|---------------------|-------|---|---|
| 1. わかってきている。 | | 6 | |
| 2. どちらかと言うとわかってくれる。 | | 2 | 0 |
| 3. どちらかと言うとわかってくれない | | 0 | |
| 4. わかっていていない。 | | 0 | |

【コメント】

- ・利用し始めたばかりなのですが、連絡などを取り合って現状はあくしてくれてます。

⑥ 困ったとき、何かあったときに迅速に対応してくれますか。

- | | | | |
|--------------------|-------|---|---|
| 1. してくれる。 | | 6 | |
| 2. どちらかと言うとしてくれる。 | | 1 | 0 |
| 3. どちらかと言うとしてくれない。 | | 0 | |
| 4. してくれない。 | | 0 | |
| 5. 特に困ったことがなかった。 | | 1 | |

【コメント】

⑦ 相談したことについて、情報提供をしてくれていますか。

- | | | | |
|--------------------|-------|---|---|
| 1. してくれる。 | | 6 | |
| 2. どちらかと言うとしてくれる。 | | 1 | 0 |
| 3. どちらかと言うとしてくれない。 | | 0 | |
| 4. してくれない。 | | 0 | |
| 5. 特に相談することがなかった。 | | 1 | |

【コメント】

・「わからないことがわからない」ので新しいサービスや使ったことのないサービスの紹介をしてほしい

⑧ 利用しているサービス事業所に対する希望・要望・不満(苦情)を、その事業所へうまく伝えてくれていますか。

- | | | | |
|----------------------|-------|---|---|
| 1. 伝えてくれている | | 4 | |
| 2. どちらかと言うと伝えてくれている。 | | 3 | 0 |
| 3. どちらかと言うと伝えてくれない。 | | 0 | |
| 4. 伝えてくれない。 | | 0 | |
| 5. 特に伝えてほしいことがなかった。 | | 1 | |

【コメント】

⑨ 職員は約束を守りますか。

- | | | | |
|----------------------|-------|---|---|
| 1. 守る | | 6 | |
| 2. どちらかと言うと伝えてくれている。 | | 1 | 0 |
| 3. どちらかと言うと伝えてくれない。 | | 0 | |
| 4. 守らない。 | | 0 | |
| 5. 特にはなかった。 | | 1 | |

【コメント】

そのほか自由記入欄コメント

・⑦に書いた通りなのですが、他の保護者は色々な情報を知っている様で私は何を相談しているのかも分かりません。
・今のところ問題ないと思う
・連絡手段にLINEがあれば、気軽に担当の方に相談や日程などの調整ができるかなと思います。
・今のところ満足しています。
・利用者本人やまたその家族の状況を理解してくれた上でのアドバイスや選択肢をしていただけていつも安心して
いる。

アンケートでいただいたご意見について

アンケートにご協力いただきました皆様ありがとうございました。
お困りごとや気になること等をご相談いただきましたら、都度サービス等の情報提供をさせていただきたいと存じます。
連絡手段におけるメッセージツールの利用については、LINEはございませんが必要な場合はメールでの対応もさせていただきます。ご希望がございましたら担当相談員にお伝えください。