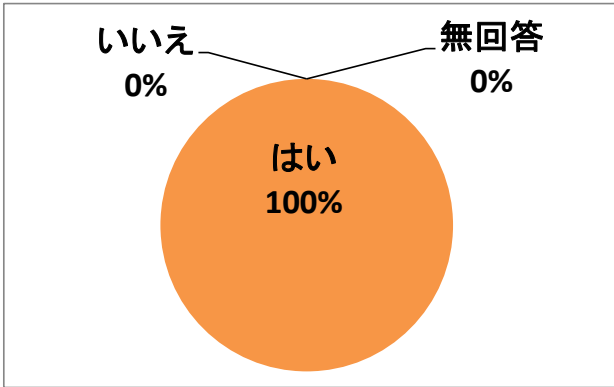


対象部署:	相談支援
-------	------

配布数	94
回答数	67

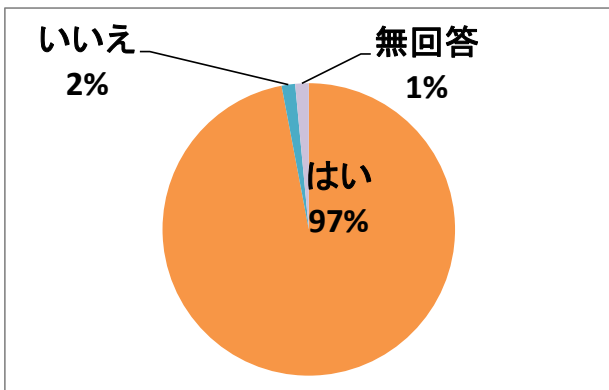
回答率	71%
-----	-----

1. スタッフは笑顔で元気にあいさつができていますか？



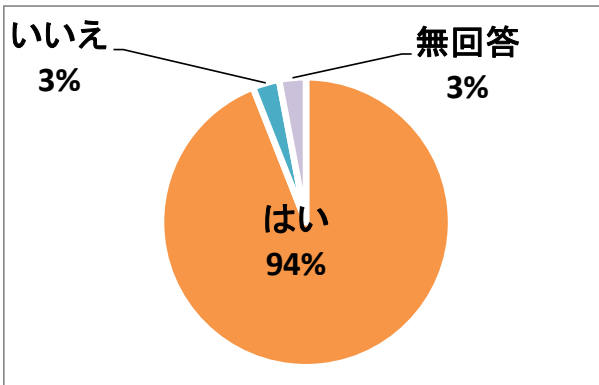
はい	67
いいえ	0
無回答	0

2. スタッフの対応(電話、窓口、サービス提供時)は適切だと思われますか？



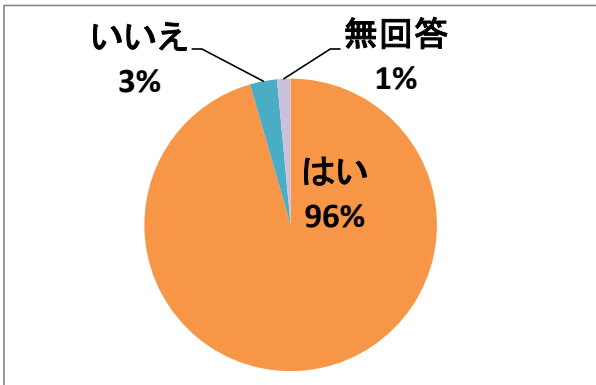
はい	65
いいえ	1
無回答	1

3. 担当スタッフは困っておられることや苦情、サービスへの要望に対して丁寧に对应できていますか？



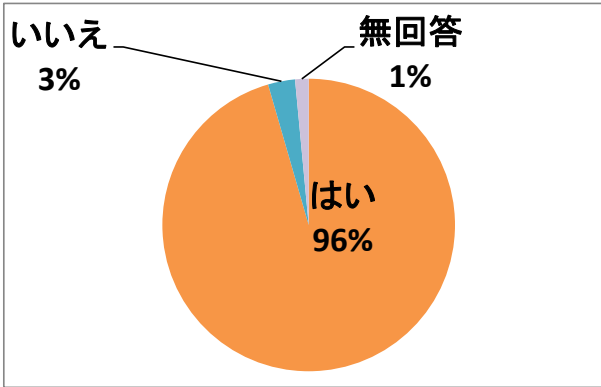
はい	63
いいえ	2
無回答	2

4. スタッフはご本人やご家族の依頼に対して責任をもって対応ができていますか？



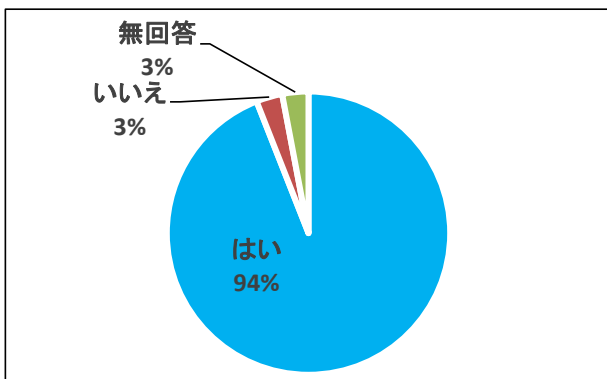
はい	64
いいえ	2
無回答	1

5. ご利用いただいているサービスは満足できるものになっていますか？



はい	64
いいえ	2
無回答	1

6. 担当の相談支援員に対し、色々な、相談(発達・進路・計画など)ができていますか？



はい	63
いいえ	2
無回答	2

6. 担当の相談支援員に対し、色々な、相談(発達・進路・計画など)ができていますか？

・年に1回くらい相談させてもらっていますが、半年に1回くらいお話できればいいなあと思います。とても忙しそうなので、コンタクトを取るのに気が引けます。
 ・いつも親身になって面談して下さい、感謝しています。
 ・知識、経験が豊富で、進路の相談も私たちが知らないことまで丁寧に教えていただき、子どもの人生が豊かになるように感じ、感謝しています。
 ・忙しいことが分かっているだけに、なかなか相談しづらいと感じています。相談支援や児発・デイ等の体制の拡充を切に願います。

7. ご意見やご要望などお聞かせください。(自由記述)

・いつも丁寧に相談にのって頂き、ありがとうございます。2回目の発達検査では成長も見られ、療育のおかげであると思います。今後とも進級のことなど相談にのっていただけるとありがたいです。
 ・発達検査の結果を教えてくださいと嬉しいです。いつも色々聞いていただき、心の拠り所となっています。
 ・お忙しい中、寄り添ってお話を聞いていただき感謝しています。
 ・いつも温かいお声掛けと、わかりやすく色々ご説明くださり、ありがとうございます。担当していただけて本当に良かったです。大変なお仕事だと思いますが、それを感じさせないスペシャリストな対応に、とても救われています。
 ・最近お会いしていないので、⑤以降は答えられません。
 ・前回約束の時間にきて頂けなくて予定が合わず、それきり何の連絡もないです。
 ・忙しい中、急に連絡をすることが多々あるのですが、嫌な対応をすることもなく、いつも親身になって頂いています。
 ・宿題や試験勉強についても、ご支援いただき、ありがとうございました。
 ・摂津へ引っ越してきて、こどもの支援先が見つからず絶望していた時に親身になり話を聞いていただき、今ではこどもは楽しく通えています。子どもの接し方もとても上手で、見習うことばかりです。
 ・小学校の個人面談に入って頂いたり、情報共有しながら助けて頂いています。
 ・今後とも、第三者的な視点でのアドバイスを頂けると大変ありがたいです。
 ・いつも相談にのって下さり、とても心強く励みになります。いつもすぐに動いていただき、感謝しています。
 ・学校での様子も見て頂き、学校の先生との連携もできるとありがたいなあと思います。

施設からの回答

たくさんの方々にご回答いただき、大変ありがたく思っています。日頃からできるだけ多くのご利用者様のご相談をお受けできるように心掛けていますが、適切な時にきちんと対応できていたかということに対しては、反省する点が多くあると感じています。共通設問・独自質問においては、挨拶等の対応については全ての方に満足いただいています。スタッフの対応については、約4%の方が「いいえ」もしくは「無回答」となっており、満足されていない結果となりました。ご意見として、「忙しそう、声を掛けるのに気が引ける」「約束の時間にきてもらえず、その後連絡がない」という意見があり、時間調整などが上手いっておらず、その後のフォローが足りなかった結果と捉えています。その他96%の方には満足いただける支援を提供できていることから、現在評価している「親身になって相談にのってもらえる」「知識、経験が豊富で丁寧に教えていただき、子どもの人生が豊かになるように感じる」など部分を今後も継続して取り組んでいくと同時に、当事者やご家族からの訴えが少ない方に対してのアプローチ方法や、時間調整の仕方を検討し、より満足していただけるサービス提供を目指していきます。