

令和7年度 グロー東近江相談支援事業所 利用者満足度調査 集計結果

○集計期間:令和8年1月23日(金)~同年2月13日(金)

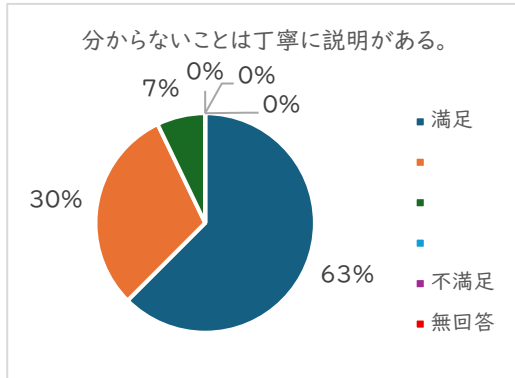
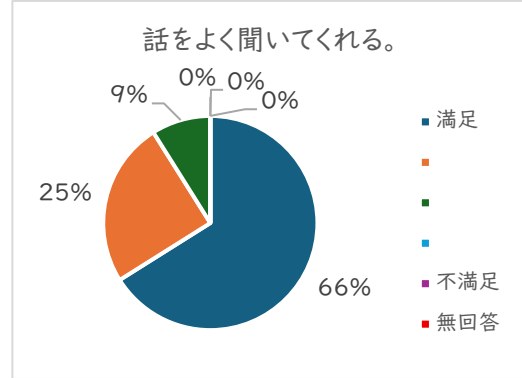
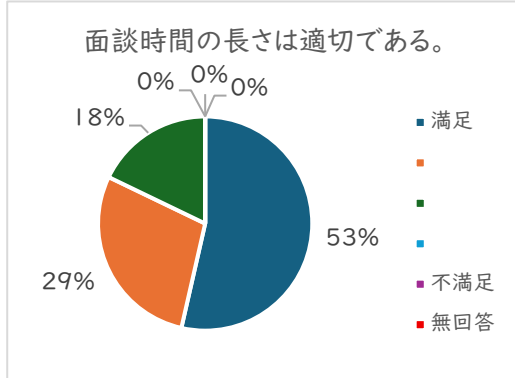
○実施方法:調査票を郵送または使送もしくは面談時に記入

○対象者数:83名(令和7年12月末現在利用契約者)

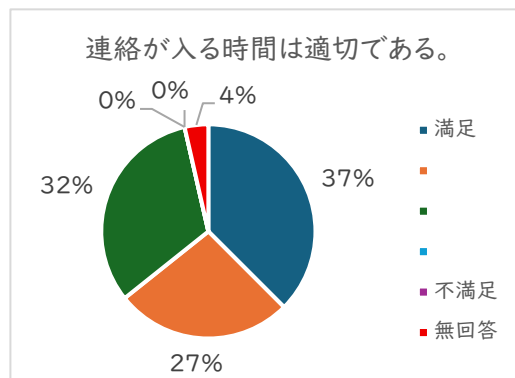
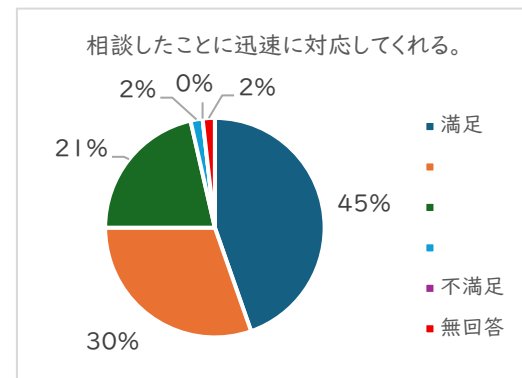
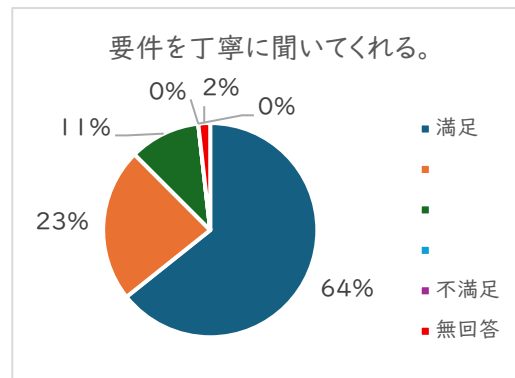
○回答数:56名(回答率:67.5%)

○結果

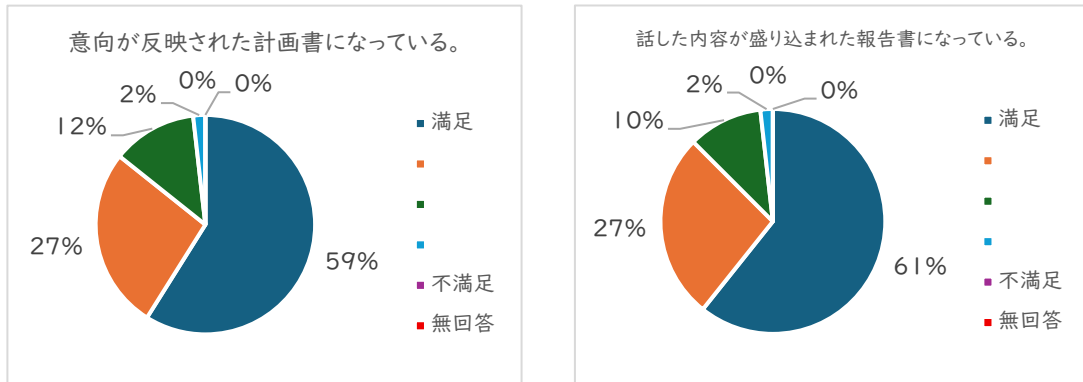
【訪問、面談時について】



【電話連絡時について】



## 【書面の内容について】



### ○自由記述

- ・こちらの希望や意思を汲んでもらって、さらにその先を考えた支援内容を提案してもらえていてありがたいです。
- ・今後も利用者の方々が快適にストレスなく過ごせるやり方で支援してもらいたと思います。
- ・いつも丁寧に悩み事にアドバイスくださり助かっています。勧めていただいたヘルパー事業所も毎回楽しんでいます。いつも丁寧に話をして相談に乗っていただいています。
- ・今後とも本人が暮らしやすい生活が送れるよう一緒に支援していただけますようよろしくお願いします。
- ・いつも話を聞いてくれるのでうれしいです。
- ・いつも傾聴くださりありがとうございます。
- ・面談が終わってから追加で何か思いつくことがあるので、面談終了から少し反映までに猶予がほしい。
- ・話をきちんと聞いてくれて、良き相談員さんです。

### ○担当者より

今回の調査では、前々回、前回と異なる内容で回答していただき、当所で作成している「サービス等利用計画案」「サービス等利用計画」「モニタリング報告書」に関する設問を新たに用意した。

電話連絡に関する事項においては、対応力の遅さや連絡を入れる時間帯の工夫について指摘があり、相談支援専門員1名の事業所であるが故の弊害が露呈した結果となった。

訪問、面談時に関する事項での回答より、昨年度から相談員が減少したが、丁寧な対応を開所から心掛け、短い時間の中でも真摯に対応していたことが、利用者から評価される形となった。

今年度は利用者数が昨年度末から11名増え、2月末までに利用者が87名当所と契約している。定期的なモニタリング月の訪問、面談だけでなく、個々に応じた聞き取りや会議等、障害福祉サービスを適切に利用できるよう、丁寧に対応してきたことが評価されたのだと思われる。