

# 令和7年度利用者 アンケート調査結果



朝霞市社協マスコット  
アーシャ♥るくるん

はあとぴあ障害者相談支援センター

## 令和7年度 利用者アンケート調査結果から

実施期間：令和8年1月30（金）～令和8年2月27日（金）

回収方法：郵送又は期間中に訪問回収およびはあとびあ作業所通所者については、通所時回収

配布人数： 172人（計画相談利用者）

回答者数： 87人 ※うちアンケートフォーム回答者数 38人（回収率 50.5%）

### 【主なご意見、ご希望から】

ご意見1 「いつも沢山話を聞いて頂き自分でも子供の成長を振り返りができるので、モニタリングはいい機会だなと思います。」

#### (回答)

ご意見ありがとうございます。モニタリングでは、皆さまご多用の中でご協力いただきましてありがとうございます。私達も、モニタリング等でお話をお伺いする中で、成長を近くで見守ることができ、大変嬉しく思います。

引き続き、モニタリングの中で普段の様子や成長した姿等を、お気軽にお話ししていただければと思います。

ご意見2 「現在の担当の方はとても良く話を聞いてくださり、良い方で本当に良かったと思っています。ずっと担当でいてくださることを希望します。」

#### (回答)

ご意見ありがとうございます。温かいお言葉をいただき、誠にありがとうございます。

「担当を替えないでほしい」といったご要望は今回実施したアンケートでも多数頂いています。

心苦しいところではありますが、当センターの職員は、朝霞市社会福祉協議会の職員ですので、人事異動がございます。ご不便とご迷惑をおかけしますがご理解とご協力の程よろしく願いいたします。

担当が変わっても出来る限りスムーズな移行となるように、正確な申し送りと引継ぎを行ってまいります

ご意見3 「イベントは本当に勉強になります。そして特にイベントの後に個別相談させてもらいたいことがあります。お忙しいかと思いますがメールなどでご連絡させていただいても差し支えないでしょうか。」

(回答)

ご意見ありがとうございます。講演会等に参加していただきありがとうございます。気になることや、質問があれば、担当の相談員にお気軽にご連絡ください。担当相談員で回答が難しい内容であれば、講師や専門職に確認してから回答させていただければと思います。

ご意見4) (企画して欲しいイベント等)

「施設見学会や親なきあと等、個々の未来への見通しできるイベント。我が家が今のうちに準備しておくべきことや未来の可能性を知りたいです。遠い未来のようで、ずっと引っかけのあることなので、ざっと見通したいなあといつも思います」

(回答)

ご意見ありがとうございます。施設見学会やで講師を招いて「親なきあと」をテーマに講演を行っています。毎年ご好評をいただき、来年度も同様の事業実施を考えております。  
開催時期等決まりましたら、お知らせいたします。

総括

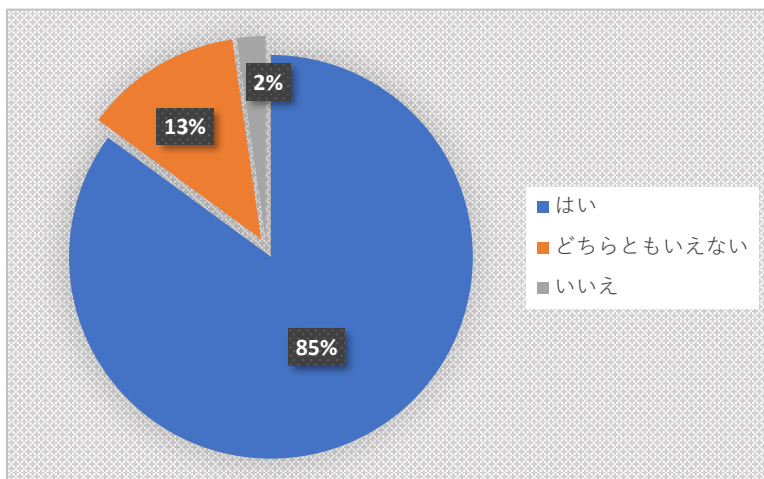
この度はアンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。皆様からの温かいお言葉や率直なご意見をいただき、大変ありがたく拝見いたしました。今後も皆様に安心してご利用いただけるよう、いただいたご意見をセンター職員で共有するとともに、サービス向上に努めてまいります。引き続きどうぞよろしく願いいたします。

※ご意見につきましては、原文をそのまま記載しています。個人が特定できる氏名等については一部変更しています。

### 【設問1】 担当の相談員とは、コミュニケーションがとれていますか？

#### 【集計結果】

はい	74 人
どちらともいえない	11 人
いいえ	2 人
未回答	0 人



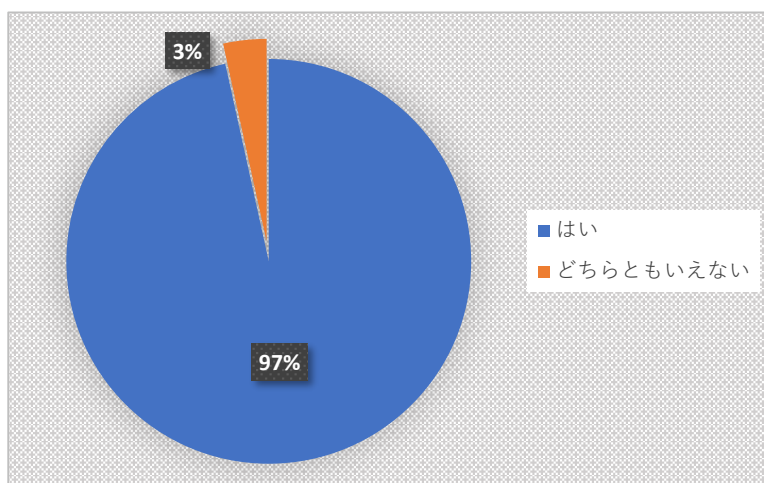
#### 【ご意見】

- うまく話せない事がある    ○TEL以外は、あまりお話しする事もないので    ○特にないです。(他1名)
- たぶん、とれていると思います。    ○すごく良くしてもらってます。相談しやすいし話しがしやすいです。
- 面談時、細やかに現状の話を丁寧に聞いてくださって感謝しております
- 職員さんが変わられて2回位の面談なので、なんとも言えない。    ○計画策定時は情報交換を行っています
- 何かあって電話(連絡)すると必ずでて下さり感謝しています。モニタリングの時はしっかりと話をきいて下さり元気です。    ○我が子のことを本当に良く理解してくださっていて安心しています。
- いつも沢山話を聞いて頂き自分でも子供の成長の振り返りが出来るので、モニタリングは良い機会だなと思います

### 【設問2】 相談員は、言葉遣いや身だしなみはきちんとしていますか？

#### 【集計結果】

はい	84 人
どちらともいえない	3 人
いいえ	0 人
未回答	0 人



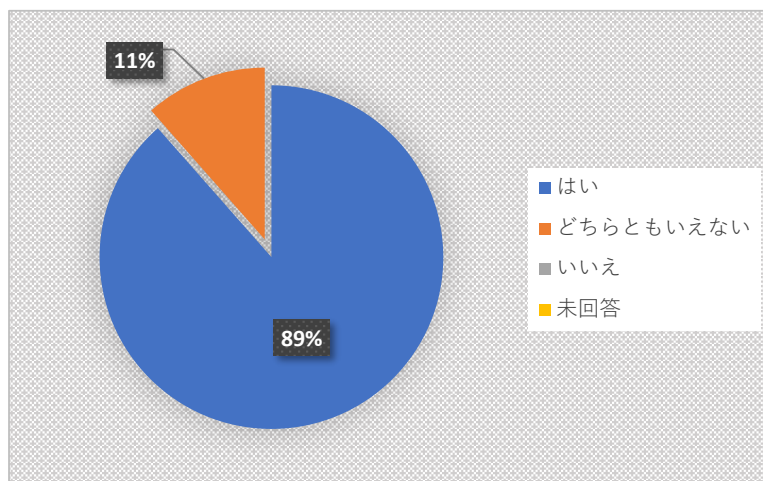
#### 【ご意見】

- とくにありません    ○相談員の言葉遣いや身だしについては言うことはありません
- とっても話しやすいです。    ○とても綺麗です。
- いつも穏やかでとても話しやすいです。ありがたいことに長くご担当いただき、共通の話題があまりに多いこともあり、まるで学生時代からのお付き合いのような親しみを感じます。

【設問3】 相談員は、あなたや家族のプライバシーに配慮し、あなたの気持ちを尊重していますか？  
話を丁寧に聞いてくれますか？

【集計結果】

はい	77 人
どちらともいえない	10 人
いいえ	0 人
未回答	0 人



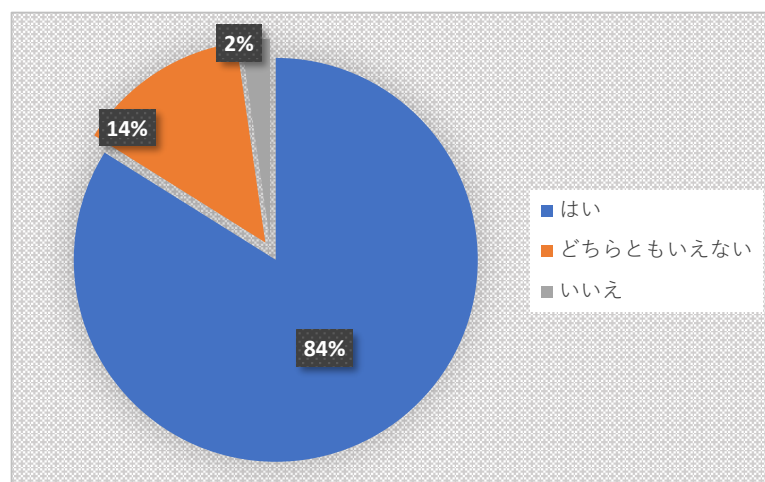
【ご意見】

- 状況があまりわからない事がある(家族)    ○まあまあ、きいてくれていると思います。
- 
- 余計なことは言わないスタンスで、ていねいに助言して下さりしっかりと話しをきいて下さって感謝しています。
- 
- いつも聞いてくれます。    ○プライバシーの管理もご配慮も素晴らしいと思います。
- 
- とくにありません    ○とても丁寧に聞いていただいています
- 

【設問4】 相談員は、あなたの要望を反映した計画を作成していますか？

【集計結果】

はい	78 人
どちらともいえない	7 人
いいえ	1 人
未回答	1 人



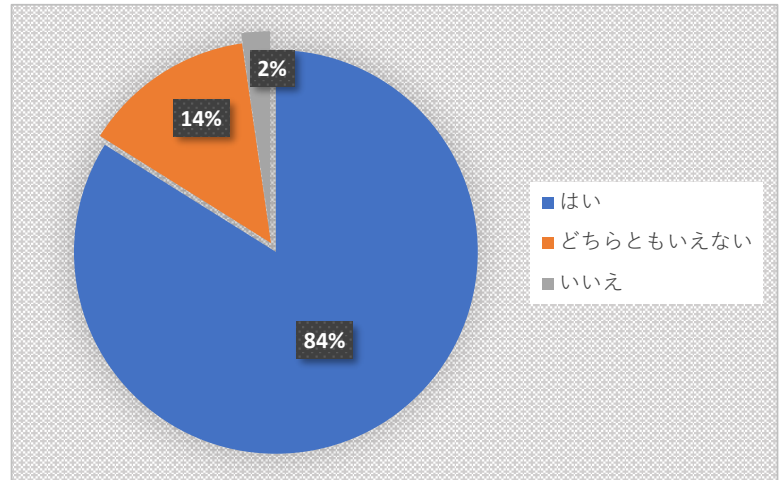
【ご意見】

- できない事が多い    ○お世話になってまだ日が浅いので
- 
- 本人(?)
-

【設問5】 事業所は、要望や不満などあなたの思いに寄り添って、きちんと対応してくれますか？

【集計結果】

はい	73 人
どちらともいえない	12 人
いいえ	2 人
未回答	0 人



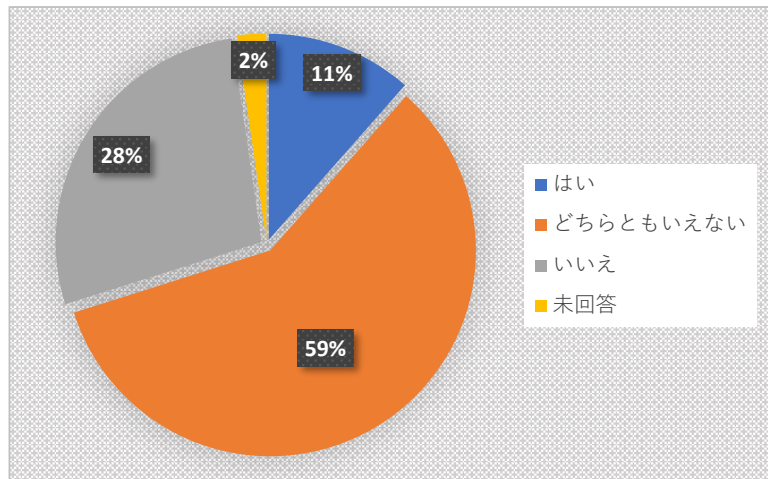
【ご意見】

- 標準が何かわからない事がある ○本人(?)
- 
- 担当者が短期間で変るので少し不満です
- 
- ちゃんと対応して下さります。 ○対応してくれています。

【設問6】 現在ご利用中のサービス以外で、利用したいサービスやあったらいいなと思うサービスはありますか？

【集計結果】

はい	10 人
どちらともいえない	51 人
いいえ	24 人
未回答	2 人



【ご意見】

- 今のところ、満足です。 ○特にありません。(他2名)
- 
- 身体を動かす、スポーツができるサービスの支援や情報
- 
- わくわくドームなどで障害のある子供向けのスポーツ教室(水泳など)してほしい。
- 
- 無理かと思いますがショートステイする所があるといいです。
- 
- 日常生活で不便だなと思うことが少なからずあっても、では、どういったことが助けになるか...具体的に思うとなかなか出ないものです。
- 
- 胃ろうなので医療ケアのあるショートステイが理想
- 
- イベントは本当に勉強になります。そして、特にイベント後に個別に相談させてもらいたいことが浮かぶことがあり、お忙しいとは思いますがメールなどでご連絡させていただいても差し支えないでしょうか。
- 
- 今年度は新たに移動支援の利用を始めたため、今のところは考えておりません。本人の様子も見つつ、必要に応じて他のサービスも検討していきたいと思っています。

【設問7】 企画してほしいイベント等ありますか？あればご記入をお願いします。  
(例：施設見学会、親なき後の講演会 等)

○高年齢の住まいについて ○特になし(他6名)

○余り出かけることもないと思いますが、施設見学会等取りくんで戴けたらと思います。

○施設見学会は出来るだけ実現していただきたく思います。

○もし出来たら個人の悩み事の相談会等有れば幸いです。(特に精神面でのです)

○相談員の担当が短期間で変わるので

○就労に向けて今やっておいたほうが良いことなど。インクルーシブな社会

○親なき後の講演会(他2名)

○障害のある子を持つ家族のお茶会など、情報交換の場として。

○新しくできた施設等があれば、見学会をお願いしたいです。

○グループホームなどの見学。B型の施設の見学 ○施設見学です

○子どもが成長していくと、どんなイベントがどのタイミングで発生し、必要な支援は、どういった流れで受けられるのか、イメージがわくような内容の話がききたい。例えば、「小学校入学」というイベントが発生するとした場合に、いつ頃にどんな説明会が開催されて、その後どんなスケジュールで入学までに他のイベントがあって、といった話があると、どのタイミングでいつまでに何を留意して、考えておく必要があるか分かる。自分から積極的に調べないと知り得ない情報が多いので、おおよそでもいいので、大人になるまで、なった後にどんな流れで進んでいくのか情報がもらえる場があったらいいなと思いました。

○要介護に合った施設見学会 ○同世代の同じ悩みを持つ方々との集まりや講座

○障害者を抱えている家族の交流会もしくは、座談会 ○高校、大学等成人するまでの進路の勉強会

○発達障害の人を受け入れている高校、大学、企業などの先生や担当者の方の話を聞いて見たいです。合理的配慮をどこまで受け入れているか？本人や家族とどう連携して学べるように支援しているかなど。

○施設見学会や親なきあとなどの後、個々の未来への見通しできる相談イベント。我が家が今のうちに準備しておくべきことや未来の可能性を知りたいです。遠い未来のようで、ずっと引っかかりのあることなので、ざっと見通したいなあとも思っています。

○私自身が仕事で参加出来なかったり、考えていない。 ○成年後見についての勉強会、講演会

○まだ子供が低学年なので分かりません。でも、去年行けなかった子供向けのイベントをまたやって貰いたいです(キッチンカー、ワークショップ、小動物の動物ふれあい等)

【設問8】その他、ご意見・ご希望などありましたら、お気軽にお聞かせください。

○話し合いが土日でも可能になれば家族全体が多くを共有できる事が多くなると思います。人なので、お互いに合う合わないと思うので、100%合わなければ課題も多いと思いますが、人のローテーション(事前確認要)も選択として必要かと考えます。

○本人は、アンケートの意味がよくわかっていないと思います。親はあまり先生との接点が少ないのでわからない事の方が多いです。家庭の事情は、さまざままで生涯を共に過せるのは、ほんの1部だけで皆たいへんだと思います。家でわ色々手伝ってくれる事が多く助かっています。私は、現在人生を共に生きていきたいし、健康第一と考え

て、できるだけ情きょうを見ながら生活しています。わからない事も多いので、センターでわ色々お世話になってい  
ると思います。余暇活動とか、旅行等もとても楽しんでます。センターに行くのも自分で準備しています。色々あり  
がとう御座居ます。

○本人への聞き取りも？マークな感じなので私(母)の思った感じを記入しました。

○今回の回答用紙に満足な回答が出来ず申し訳ございませんでした。自分自身がわからない事ばかりですので  
もう少し勉強しなくては思いました。

○精神面での個人の(個人個人)の悩み事の個人相談会等が今後有れば幸いに存じます。ハートピアのスタッフの  
皆様心から本当にご苦労様(おつかれ様)です。どちらとも言えない分からないが有って心から本当に申し訳ござ  
いせん。(本当にごめんなさい。)

○いつも丁寧に対応していただきありがとうございます。今後ともよろしくお願い致します。

○担当者の方になれていろいろ話しができるようになりました。この時期になると移動が心配です。なるべくなら  
短い期間の移動や担当者が変わるのはさけていただきたいなどお願いします。

○いつも親切に対応して頂きましてありがとうございます。障害者と健常者が共にうまく生活でき助けあえる日がくる  
ことを願ってます。障害のある子を持つ親として、隔たりのない社会になることを希望し、今、自分にできることや  
悩んでる人への相談、話し相手になれればと思います。同じような状況の人達のコミュニケーションができる機会が  
あればと思います。

○現在の担当の方はとても良く話しを聞いてくださり良い方で本当に良かったと思っています。ずっと担当でいてくだ  
さる事を希望します。〈お願い〉担当者が退職され何も知らず新しい担当者になりました。やめられる時一言知ら  
せていただき、次の担当者を知らせていただきかったです。

○これまで複数の相談員さんにお世話になっています。ありがとうございます。初対面の時に名刺をくださる方が  
ほとんどですが、いただけなかったことがあったので、できれば名刺をいただくと助かります。面談の件などで電  
話したい時に相談員さんのお名前が思い出せず、失礼になってしまったことがあるので、よろしくお願いします。

○受給者証の更新のときにいろいろな書類を書いて申請しますが、相談員さんによって書類の記入～申請までの  
流れに違いがあり、どうすればいいのか(自分は何をすればいいのか)よく分からず戸惑うことがあります。例えば、  
サービス利用計画は相談員さんが、その他の書類は家族が記入して別々に市役所に提出したことがありますが、  
すべての書類を相談員さんと家族が対面で、1つずつ確認して記入したことがありました。←このケースではすべて  
の書類を相談員さんが提出してくださいました。相談員さんが替わるたびに、次の申請はどう行うのかと迷うので、  
申請までの流れを事前にはっきりと示していただけると大変助かります。

○担当の方がかわるので、せめて2年は続けてもらいたい。

○地域に入所施設が欲しいです。

○相談員さん達の努力に感謝あるのみです。今後とも宜しくお願い致します

○いつもお世話になっております。モニタリングの際には毎回元気をもらい前進できます。いつもありがとうございます

---

寒い日が続きますので体調に気をつけてお仕事なさってください。全力で応援しています。いつも感謝しています。

---

○いまいち何を解決してくれる場所かよくわからない。

---

○いつも相談に乗って頂きありがとうございます。困ったり悩んだ時にいつでも相談に乗っていただけることが何より心強いです。これからもよろしくお願ひいたします

---

○相談員さんには本当に良くしていただき、家族一同心から信頼しています。息子が珍しく自分から近づく数少ない信頼してる大人です。可能な限りずっとご担当いただけることを願っています。いつも明るい気持ちをありがとうございます！

---

○今は私も娘自身も元気に仕事をしているが、今後、年をとって仕事を止めたり、病気を患って入院したりしたらと思うととても不安感があるので、なんとかしたいと思う事がある。

---

○以前より、余暇を充実させるためのサービスを相談員さんと考えてきましたが、今年度は相談員さんのご尽力で移動支援の事業所を紹介していただきありがとうございました。まだ数回の利用ですが、本人も楽しい時間を過ごせているようです。これからもよろしくお願ひいたします。

---

○3～4ヶ月おきにモリタリングをして話を聞いて頂けると助かります

---

○特になし。(他4名)

---

【回答者】

ご本人	24 人
ご家族	60 人
未回答	3 人