

令和元年度利用者 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

令和元年度 利用者アンケート調査結果から

実施期間：令和元年12月13日（金）～令和2年2月4日（火）

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： 96人（計画相談利用者）

回答者数： 58人（回収率 60.4%）

【主なご意見、ご希望から】

① 「緊急時に預けることが出来る場所が近くにあればと思います。」

（回答）

緊急ショートにつきましては、朝霞市内の「つぐみ」というグループホームで対応をしています。朝霞市に登録が必要となりますので登録希望の場合は担当相談員までご相談下さい。新たに出来る施設等の情報が得られましたら、相談時にご案内できればと思います。尚、昨年実施しました、近隣施設見学会を令和2年度も開催する予定ですので、ご参加いただき参考としていただければ幸いです。

② 「相談員の方はあまり変わってほしくないです。」

（回答）

同様のご意見を複数いただきました。相談員に対する信頼と評価であると受け止めると同時に、異動等でご迷惑をおかけして申し訳ありません。相談支援センター職員が朝霞市社会福祉協議会の職員である以上、どうしても定期的な異動が発生してしまいます。一人の相談員が長く担当することでの安心感やメリットもありますが、変わることで新しい発見を得るといったこともあるかと思えます。ご理解いただければ幸いです。

③ 「「はあとびあ障害者相談支援センター」業務への意見、希望とは少し外れませんが、「社協」全体の具体的な事業、活動内容等はあまり知られていないように思います。社協の中に売店、お風呂、その他様々な設備や機能があることなど社協に行って、初めて知りました。もっと市民の多様な要望に応えられるよう、建物、設備、その組織や事業内容、利用方法等々を一括取りまとめ、年に一回でも広報をして頂くと市民にとって大変有益であり、有難いことだと思います。」

(回答)

社協全体へのご意見、ありがとうございます。社協では相談支援センターをはじめ、作業所、児童館、老人福祉センター他の指定管理事業を受託運営しています。広報紙(4.7.10.1月発行)「社協あさか」、ホームページ、Twitter、Facebookといった方法で発信をさせていただいておりますが、皆様からのご期待の大きさと広報周知がまだまだであることを肝に銘じて、活動の充実を図ってまいります。

④ 「不相そうに対応している。不快である。」(原文ママ)

(回答)

不快な思いをされたとのこと、申し訳ありません。頂きましたご意見を真摯に受け止めて、毎年行っている職員会議での身だしなみやマナーについての研修会のみならず、普段から表情や身だしなみ、言葉遣いといったことに気を配りご不快な思いを与えないように気を付けてまいります。

○ 総括

お忙しい中、アンケートへのご協力を頂きまして誠に有り難うございます。様々なご意見を頂戴しました。「しっかり対応してもらっている」「悩みが解決できて良い」といった評価をいただき、お役に立てたことと大変喜ばしく思います。一方で、「あまり話していない」「期限ギリギリでの連絡が多く、もう少し早く連絡が欲しい」といったご意見もいただき、改善をしていかなければならない部分だと思っております。今後も引き続き、相談員のスキル向上と、気軽に相談できる関係を構築出来るように一層精進して参ります。こちらからも何かございましたらいつでもお気軽にご相談、ご連絡をお待ちしております。