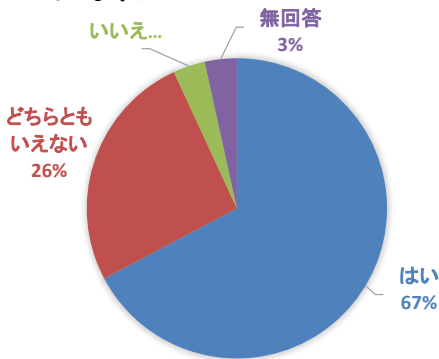


相談員の対応

番号 1

はい	39
どちらともいえない	15
いいえ	2
無回答	2

相談員とはコミュニケーションがとれていますか？



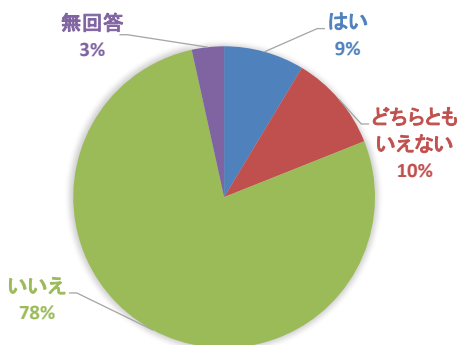
【ご意見】

- 前の相談と変わったので、まだよく話をしていません。通りいっぺんの事だけ話しました。
- 担当の方がとても優しく、何でも言えて心が軽くなります。
- ていねいな対応を下される（モニタリング）
- 担当者が忙しいようなので、あまり話が出来ないです。
- 今年度から、担当の相談員さんが変わったのであまりお会いできていないのでこれからだと思います。
- 担当ではないが、相そうの悪い職員がいる。
- 私の方が、あまりご相談に行くことが無いので、とれているとは言えないかもです。

番号 2

はい	5
どちらともいえない	6
いいえ	45
無回答	2

体調が悪い時、一人ではどうにも出来ない時に、相談員に助けを求めたことがありますか
(はい⇒番号 3 へ、いいえ⇒番号 4 へ)

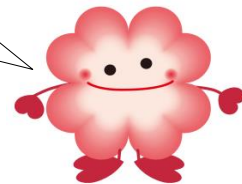


【ご意見】

- たまたま困る案件に出会ってないのですが、万が一の時には必ず助けてくれる気がしています。
- まだ、相談しなければならないほどになった事が無いから。
- お母さんをお願いをして病院にいった。

ご相談に乗りますので
いつでもご連絡下さい

緊急時は担当者以外でも
対応いたします。



番号 3

はい	5
どちらともいえない	0
いいえ	0
無回答	0

2で「はい」と答えた方にお聞きします。どんな時に助けを求めましたか？

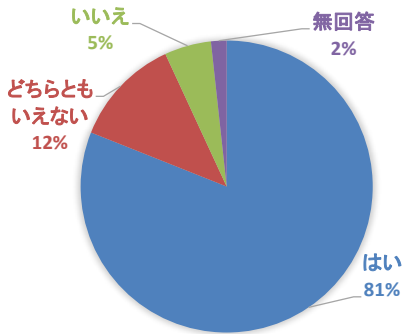
【ご意見】

- 介護する側が大きく体調をくずし、入院を余儀なくされた時に助けを求めました。
- 家族の緊急入院の時、助けていただき、ほんとうにありがとうございました。
- いろんな時です。
- よくやっています。
- 体調の悪い時に相談しました。

番号 4

はい	47
どちらともいえない	7
いいえ	3
無回答	1

相談員は、笑顔で対応していますか？不快な印象を与えていませんか？



【ご意見】

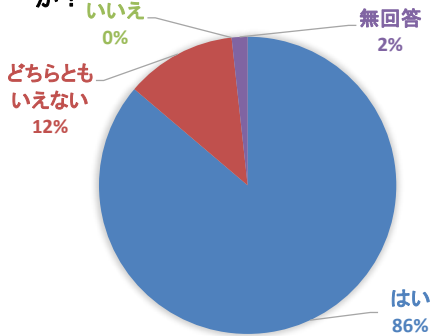
- 事務的で少しぎこちない気がしました。
- とても穏やかで知識も豊かなので、頼りやすいです。
- せいけつ感あふれるいつも笑顔
- 優しいけど忙しいようです。
- 不相そうに対応している。不快である。
- いつも笑顔で話してくださいます。

相談員の対応

番号 5

はい	50
どちらともいえない	7
いいえ	0
無回答	1

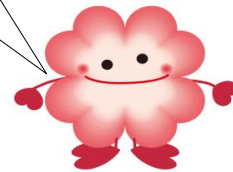
相談員は、あなたの気持ちを尊重していますか？話を丁寧に聞いてくれますか？



【ご意見】

- 聞き上手だなあといつも思います。
- 最後までしっかり話をきいてくれます。
- 忙しいようです。

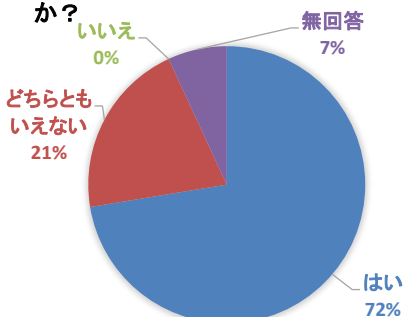
不快な気分にはさせてしまい
申し訳ございません。
相談員は常に、皆様のお話を丁寧に聞こうと心掛けています。



番号 6

はい	42
どちらともいえない	12
いいえ	0
無回答	4

相談員は、あなたの気持ちを尊重していますか？丁寧に話を聞いてくれますか？



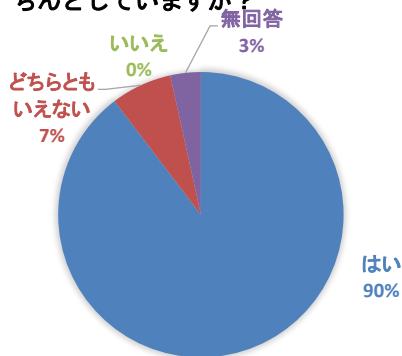
【ご意見】

- どこまでの範囲？
- 担当の方が変わってから、1回だけしか面談していないのでわからない。
- 気持ちを察して余計なことは言わず、最後までしっかり話を聞いてくれる。
- 別に相談もしていない。

番号7

はい	52
どちらともいえない	4
いいえ	0
無回答	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？

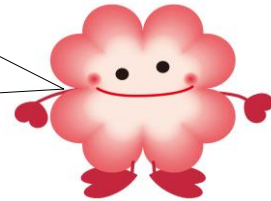


【ご意見】

きちんとしている。

身だしなみにや言葉遣いの研修を毎年実施しています！

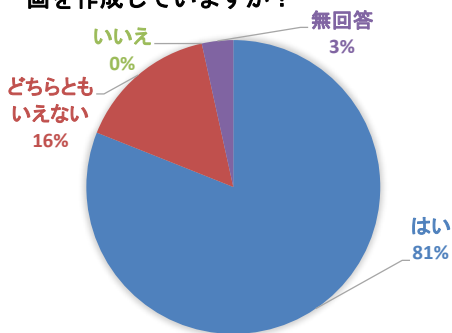
気になる点ございましたら、ご指摘ください。



番号8

はい	47
どちらともいえない	9
いいえ	0
無回答	2

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？



【ご意見】

色々相談をしたことは有りません。

我が子の特徴をとらえて下さっていて、ご理解いただいた計画だと思えます。

きちんとしてくれます。

都合の悪い日を聞いてくれ、施設に行く日をきめてもらっています。

有難いと感謝している。

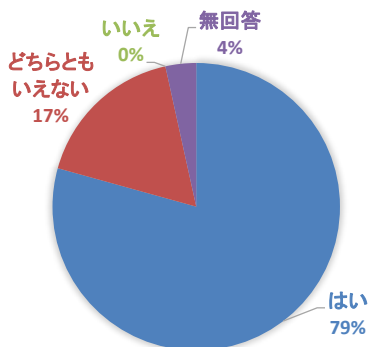
わからない。

計画作成・事業所の対応

番号9

はい	46
どちらともいえない	10
いいえ	0
無回答	2

相談員は、あなたの要望や不満など、きちんに対応してくれますか？



【ご意見】

特に要望、不満などありません。

きちんとしてくれます。

心配りが有難く感謝しています。

相談員の方がかわってまだよくわかりません。

親の考え方と違うことには、対応はないと思うこともあります。

番号10 その他、ご意見・ご希望などありましたら、お気軽にお聞かせ下さい。

【本人からのご意見・ご希望等】※本人回答1名

売店を見に来てくれてよかったです。

【家族からのご意見・ご希望等】※家族回答19名

色々と指導して頂いておりますので、有難いと思って居ります。今後ともよろしくお願い致します。

しっかり対応してもらっています。今後もよろしく申し上げます。

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。

1～5の質問、本人に聞いても理解出来てないようで、どなたが相談員担当な方かも解りません。年に1回の時も、パートの人は出席してないし、名前も解りませんし、ノートにも名前が無いのでどんな人が接しているのか解らないので、白紙で提出します。

障害のある子を持つ親としてなかなかオープンにしづらいことが多いのですが、はあとぴあの職員の方々は明るく穏やかに接して下さるので、こちらも明るい気持ちで前進することができています。いつも感謝しています。ありがとうございます！！

いつもありがとうございます。担当の女性職員さんが産休で男性職員さんが代わりに受け持ってくれています。悩み事、困った事の相談も嫌な顔をせず聞いて下さり感謝しています。子供の通う生活介護事業所は仕事がワンパターン（畑、ごみ拾い）なのでスタミナもないしつらそうです。（今年の担当支援員さんは対応が×の方です）もっとお出かけの機会、レク等増やしてほしいと面談等で伝えていきます。子どもも「しんどい、つまらない」が多くなると自傷が増えたりトイレのこもるので・・・学校や学童に通っていた時は、沢山出かけて様々な体験をしていました。他の施設に移る・・・という難しい子なので・・・また、色々聞いてください。

色々問題はありますが、生活していく上での難しい点、他人とのコミュニケーションがうまくいかない点、言葉の不自由な事、こだわり等、普通ではない事の方が多いので、注意しながら治していますが、あまり本人が苦しまないように生活出来ればと考えています。作業所にいけば仕事が有るので楽しいようです。今月は、ワイパーの仕事で勝又(?)にいったとか、お話しするようになっていますが、実習生がいつ迄来るのかとても気にしているみたいです。以前傷付けられた事があって、心の傷になって怖いみたいです。

相談員がどこの病院に行けとか言ってきた時がありました。どこに行こうか、こちらのかってでしょ。

ちょっとした疑問でも質問でも、ていねいに答えて下さる（電話）。モニタリングの時もしっかり最後まで聞いて下さるので、悩みが解決できて良いです。

いつも丁寧にご対応いただき、有難うございます。今後も知らないことなどいろいろと教えていただけたらと思います。宜しくお願いいたします。

これからも相談にのって頂きたいです。

私（母）の方がもう、娘の世話が大変です。皆様（先生方）のご指導をいただきがんばります。

「はあとぴあ障害者相談支援センター」の業務へのご意見、ご希望とは少し外れますが～、実は「社会福祉協議会」が地域福祉の向上を図る主体的な存在であることは理解できます。しかし、「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。と云いますのは、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。そのようなことから、もっと市民の多様な要望に応えられるよう、社協の建物、設備をはじめ、その組織や事業内そして、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えます。

受給者証を更新する際に支援計画を作成するために相談員さんにお会いしますが、受給者証の期限が切れるギリギリにご連絡頂くことが多いので、もう少し早くお電話いただくと助かります。お忙しいのに丁寧に対応してくださり、いつもありがとうございます。

最近相談員、職員とあまり話をしていないので、具体的にはわかりません。

1年ごとに担当の方が変わるので、せめて2～3年ごとに変わる方が本人の成長もよく分かるだろうし、引継ぎに多くの時間を取られないと思う。激務で離職率の高い職場であるなら、協議会全体の環境改善が必要だと思います。個人的にはデイサービスへのヒアリングもしていただいて、第三者としてのチェック機能を果たしていただいていると感じています。今のところありませんが今後緊急事態などで支援が必要になった時、仲介していただけることを望んでいます。皆様、大変なお仕事だとは思いますが、お体に気をつけて支援が必要な利用者とその家族の力になって、いただきたいと思えます。今後とも宜しくお願いいたします。

相談員の方はあまり変わってほしくないです。

スタッフが変わらないで欲しいです。

すべてが、粹にはまった考えのように思っています。もう少し、融通性があってもいいかな(?)と思えます。ただ、すべてが本人次第なので、何とも言えません。

