

施設名 神戸市発達障害者中部相談窓口

2023年度 満足度調査集計結果及び公表シート

調査期間 2023年 11月 1日～ 11月 30日

配布数 30

回収数 13

回収率 43.3%

(うち白紙1)

		チェック項目	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	ご意見集約	チェック項目に対する施設の現状評価	ご意見を踏まえた改善目標・内容
1、 接遇 (職員の接し方)	1	職員の言葉づかいに満足されていますか？	7	1	2	1	0			
	2	職員の対応に満足されていますか？	7	2	1	2	0			
	3	その他、接遇（職員の接し方）についてご意見・ご感想があればお書きください	<ul style="list-style-type: none"> 娘が電話相談して、私が伺ったが、事前にTelして行くべきだった。他の方が、確認して、対応していただいた。 何もかも否定されては、よけいにしんどくなる。人にもよるが、発達障害だからといって上から目線でみないで欲しい。 感謝しています。 支援NPOから窓口での相談をすることで生活のサポートをしてもらうように勧められたが、初回面談で「相談内容がわからないのでサポートできない」と突っ張ねられた。 面談時間に遅れてしまいましたが大変に対応していただきました。 					概ね高評価をいただきありがとうございました。職員の対応に「不満」を持たれた方もいらっしゃることを真摯に受け止めてまいります。	相談者の方が不快に感じることがないようにより一層接遇に気を付けてまいります。	
		チェック項目	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	ご意見集約	チェック項目に対する施設の現状評価	ご意見を踏まえた改善目標・内容
2、 支援内容	1	個別支援計画の内容に満足されていますか？								
	2	事業所の支援に満足されていますか？								
	3	その他、支援内容についてご意見・ご感想があればお書きください								
		チェック項目	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	ご意見集約	チェック項目に対する施設の現状評価	ご意見を踏まえた改善目標・内容
3、 環境について	1	事業所内の清潔感・衛生面・整理整頓に満足されていますか？	7	3	0	1	0			
	2	トイレなどの設備は使いやすいですか？	1	2	3	0	0			
	3	その他、環境についてご意見・ご感想があればお書きください	<ul style="list-style-type: none"> 1Fのトイレは男女別に使いやすくして欲しい 2階のロビーの本がごちゃごちゃして少しみずらい&とりづらい。もう少し本のバリエーションがほしいです。 同建物に入っている機関や部署が多すぎるためか名前が混乱する。 					ロビーの本は定期的に整理、見直しを行ってまいります。センター内には複数の部署があり、わかりにくい場合は職員にお声かけください。	トイレのウォシュレットが故障しており、取り換えを行います。今後も相談者の方が利用しやすい環境を整えてまいります。	

		チェック項目	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	ご意見集約	チェック項目に対する施設の現状評価	ご意見を踏まえた改善目標・内容
5、 情報提供、 説明等	1	事業所からの情報提供に満足していますか？	5	2	5	0	0			
	2	意見や希望・要望を伝えやすいですか？						※2022年版のアンケート書式を送付したため該当項目がありませんでした。		
	3	支援内容や問い合わせに対する職員の説明に満足されていますか？	6	3	2	1	0			
	4	その他、情報提供や説明についてご意見・ご感想があればお書きください	<ul style="list-style-type: none"> ・障害者支援と、発達障害者支援の区別が相談者には、分からず、同じフロアーにいるのであれば、話の途中でも、説明してほしいと思ったのはうれしかったです。 ・とても丁寧に聞いて下さり、具体的なアドバイスをいただけるので、とても助かっています。 ・いつもお世話になって大変感謝しています。私にとっての心の寄り所になっています。本当にありがとうございます。 ・助言がやや高圧的に感じられることがあった。また職員の価値観の主張がすぎるところもあると思う。 ・気持ちの整理が進む助言をいただき、客観的な視点を持つことができました。 					職員の説明が不十分で、相談者の方が高圧的に感じることもあり、助言方法を見直す必要を感じております。	情報提供時に職員の説明が不快に感じるがあったようです。相談者の方にわかりやすく、丁寧な対応を心がけてまいります。	
		総合満足度	22.8	9.0	9.0	3.5	0.0			

ご協力ありがとうございました