

※特定の項目のみ無回答の方がいたため、総数に変動があります。

① 面談時の相談員の言葉遣いや態度は適切でしたか？					総数	
とても満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	101	
88	13	0	0	0		
87.1%	12.9%	0.0%	0.0%	0.0%		
② 電話応対時の相談員の対応は適切でしたか？					総数	
とても満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	93	
72	9	12	0	0		
77.4%	9.7%	12.9%	0.0%	0.0%		
③ 相談内容に適切に対応してくれていると感じますか？					総数	
とても満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	101	
81	15	4	1	0		
80.2%	14.9%	4.0%	1.0%	0.0%		
④ 支援の内容やサービスの内容を分かりやすく説明されましたか？					総数	
とても満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	102	
74	20	8	0	0		
72.5%	19.6%	7.8%	0.0%	0.0%		
⑤ 個人情報について配慮されていると感じましたか？					総数	
とても満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	100	
79	16	5	0	0		
77.5%	15.7%	4.9%	0.0%	0.0%		
⑥ ご自身の状況や状態に適した希望に沿った計画を立ててもらえていると感じましたか？					総数	
とても満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	101	
77	19	5	0	0		
75.5%	18.6%	4.9%	0.0%	0.0%		
⑦ 何で『相談室こすもす』を知りましたか？ (ときわこども発達センターもときわ病院に含みます)					総数	
ときわ病院	知人の紹介	法人外民間機関	行政機関	その他	100	
75	1	11	8	5		
75.0%	1.0%	11.0%	8.0%	5.0%		
⑧ 総じて『相談室こすもす』の支援に満足していますか？					総数	
とても満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	99	
76	17	5	0	1		
74.5%	16.7%	4.9%	0.0%	1.0%		
⑨ 『相談室こすもす』を親しい人にも紹介したいと思いますか？					総数	
とても満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	100	
65	21	13	0	1		
63.7%	20.6%	12.7%	0.0%	1.0%		

記述回答

- ・ 家に来てくれた相談支援専門員の方が利用計画案に対してとても分かりやすく説明してくれたので助かりました。
- ・ 本当にいつもありがとうございます。心より感謝を致します。
- ・ ありがとうございます。
- ・ 特に無し。
- ・ A T M、スマートフォン等が自分の手に入ってとてもうれしい気持ちでいます。
- ・ いつも親切に対応してくださって有難うございます

豊平区福祉支援課や保健センターでも、こよう相談先を教えず、半年間位、自分で探したり、保育園先生にも相談したりして悩んでいた。行政からこよう機関があると情報とか貰えたら凄く助かると思います。今回相談出来て本当に良かったと思います。

- ・ いつも親身になって話を聴いてくださってありがとうございます。しっかり話を聴いてアセスメントして具体的な目標の設定をしていただきわかりやすいです。困った際にはすぐ連絡して下さい！と声を掛けてくださるのも安心できます。
- ・ 相談員さんがあまり入れ替わらない今の状態をずっと続けて行って欲しいと思います。
- ・ 調子が悪かったのであまり細かいことを話せなかったが、ていねいな対応だった。
- ・ いつも親身になって相談に乗って頂き、子供とのやり取りも子供の緊張がほぐれるよう心をくだいて頂いてありがたく思っています。これからも、どうぞよろしく願いいたします。
- ・ お世話になっており、満足しています。これからもよろしく願いします。
- ・ お子さんのいる主婦の相談員さんの方が、いろいろと共感してもらえて話やすいです。
- ・ 日頃からお世話になっており、頼りにさせていただいています。
- ・ ごめんなさい。正直、相談室は、何のために、必要なのか、わかりません。

考察

概ね90%以上の方々に満足していると、回答いただけました。

一方で対応に『不満』という意見もありました。この貴重なご意見を真摯に受け止め、接遇や相談支援専門員としての資質向上の研修への参加や人材育成に取り組み、今後より一層皆様に満足していただけるよう、励みたいと考えております。