

地域支援課（発達相談きらめきの里・ヘルパータック・相談室きらら）  
サービス向上アンケート結果

配布数：63  
回収数：19  
（回収率 30%）

1. 職員の言葉遣いや表情・態度など接遇面で気になることがありますか

気になる事がある

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
				1人			3人		15人

気になる事はない

2. 接遇面で気になっている事をお聞かせください（一部抜粋）

（相談室きららの利用者様）  
・電話かけても出てくれない

⇒ 回答）電話に関しましては、以前からご意見をいただいている事柄です。  
事務所が留守にならないよう相談員の外勤を調整するなど対策を図っていますが、  
緊急の外勤で不在になる事や3回線全てが使用中である等対応が難しい場合もあります。

留守番電話にお名前とご用件を残していただければ、折り返す様にしております。  
ご理解とご協力をよろしくお願い致します。

3. 事業所への連絡方法や手段に不満はありますか

不満がある

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1人				2人			1人	2人	13人

不満はない

4. 事業所に相談した困りごとは、職員も一緒に解決に向けて考えてくれていますか

考えてくれていない

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1人							2人	1人	15人

考えてくれている

5. 職員への要望・希望・ご意見をお聞かせください（一部抜粋）

（ヘルパータックの利用者様）  
・頑張ってくれています。家族共々本当に支えられています

6. 事業所に対する要望・希望・ご意見をお聞かせください（一部抜粋）

（ヘルパータックの利用者様）  
・もう少し訪問の回数を増やしてもらえると助かるなあとします

⇒ 回答）訪問の回数等頻度と曜日や時間帯について、ご希望に沿えるよう可能な限り調整をしておりますが  
時間帯により集中している場合があります。  
緊急時や定期的な利用を増やしたい、というご要望や、予定している訪問時間の延長や変更等については柔軟に対応させていただきますので、事業所へご相談ください。

7. あなたは、（それぞれの）事業所を友人・知人にどの程度お勧めしたいと思いますか

勧めたくない

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
				3人			3人		12人

勧めたい

8. そのように評価された理由をご自由にお聞かせください（一部抜粋）

（発達相談きらめきの里の利用者様）

- ・定期的な相談以外でも、困った事がある時に相談でき、一緒に解決策を考えてくださる事

（ヘルパータックの利用者様）

- ・ヘルパーさんが明るく訪問時はとても楽しい時間を過ごせています  
利用している本人ともコミュニケーションが上手くとれていて安心感があります

楡の会の中で地域支援課は、ご家庭（地域）に訪問することが多い事業所です。  
今回、サービス向上のアンケートと一緒にご家庭での災害時への取り組みについても、  
簡単にお聞きさせていただきました。  
各家庭での備えの参考になればと思い、教えていただいた具体的な備えを掲載させていただきます。

◎ 停電など災害時における家庭での備えなど、対策について教えてください

対策をしていない	6人
対策をしている	13人

＜ している方の具体的な備え ＞

（きらめきの里の利用者様 回答）

- ・備蓄・連絡手段の確認
- ・医ケアの物品などまとめてある
- ・充電式の懐中電灯やランタン、子供たちの着替えなど準備している

（ヘルパータックの利用者様 回答）

- ・食、携帯トイレ、水
- ・呼吸器用予備バッテリーを用意している
- ・非常食やガスコンロ、電池で動くストーブ等の準備をしています
- ・部屋に懐中電灯、充電に関するもの etc
- ・充電式ミルサー、保存介護食
- ・サクシオンは電池式にした（予備として）

（相談室きららの利用者様 回答）

- ・水と食を置いてある
- ・ペットボトルや防災グッズを買った
- ・懐中電灯、電池は用意している、あとはカップ麺などの食料

ご協力ありがとうございました