

令和7年度 顧客満足度調査（アンケート）の調査結果

1. 調査概要について

令和7年度は、調査票の項目を再度精査し、基本属性の項目に変更はありませんが、満足度を聴きとる質問項目については内容を変更して実施しました。

年度	令和7年度
調査方法	郵送・Google フォーム入力式
調査実施期間	①令和7年10月20日～10月31日（回答期間：11日） ②令和7年11月25日～12月26日（回答期間：約1ヵ月）
調査票配布数・回収数・回答率	①47件/237件（回答率19.8%） ②154件/234件（回答率：66.7%）
有効とされる平均回答率	ネットによる調査：20～30% （満足度調査の場合は25～40%目安）
集計最終日	令和7年12月26日

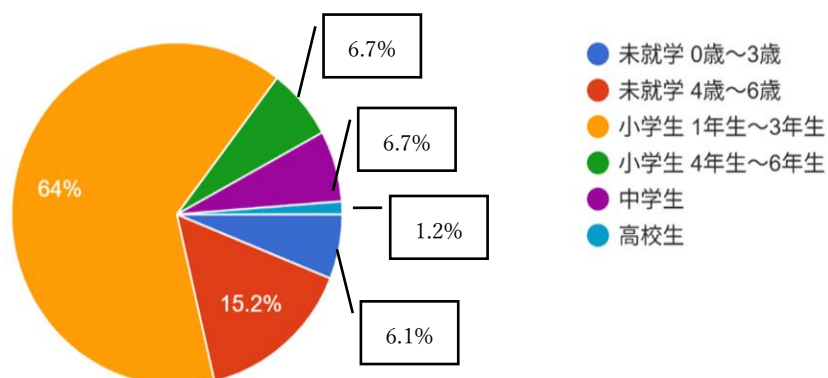
2. 調査の回答結果について

（基本属性についての質問）

A.あなた自身やお子様のことについて伺います。

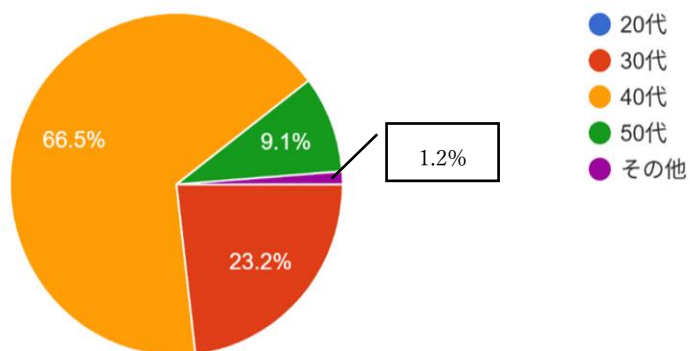
1. お子様の年代・学年を教えてください。（令和7年10月現在）

164件の回答



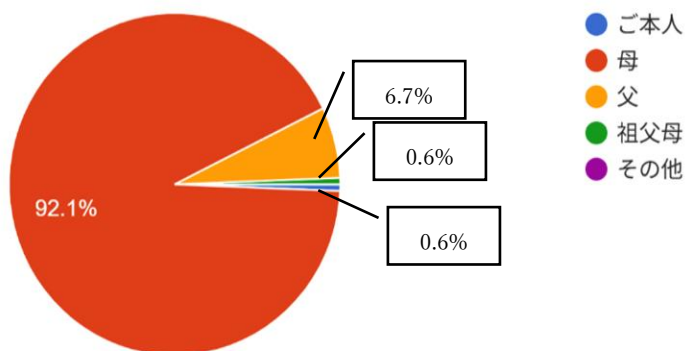
2. アンケートにご協力いただいている方の年齢を教えてください。

164 件の回答



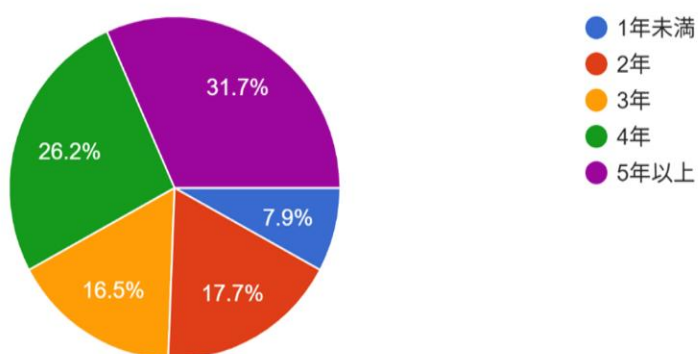
3. アンケートにご協力いただいている方の続柄を教えてください。

164 件の回答



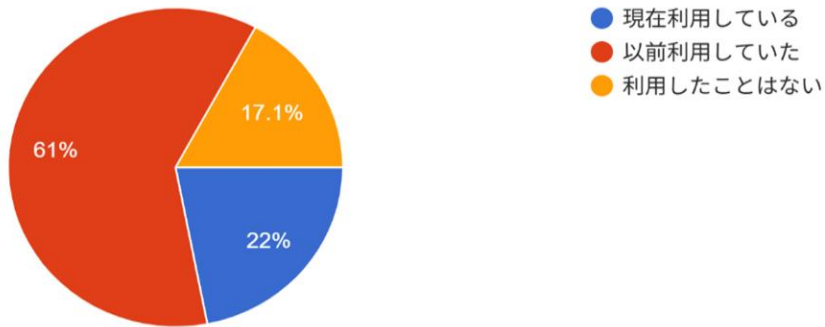
4. 「相談支援事業所 相談室こうめ」をご利用の期間はどのくらいですか？

164 件の回答



5. ぷらみんぼーとの療育を現在ご利用または以前にご利用されていたことはありますか？

164件の回答

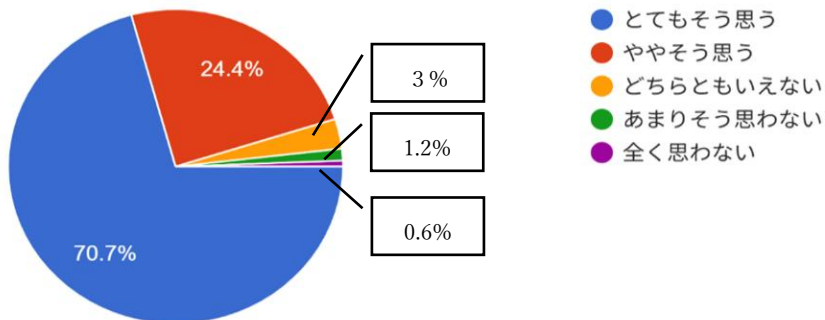


(満足度についての質問)

B.相談支援事業所相談室こうめについて伺います。

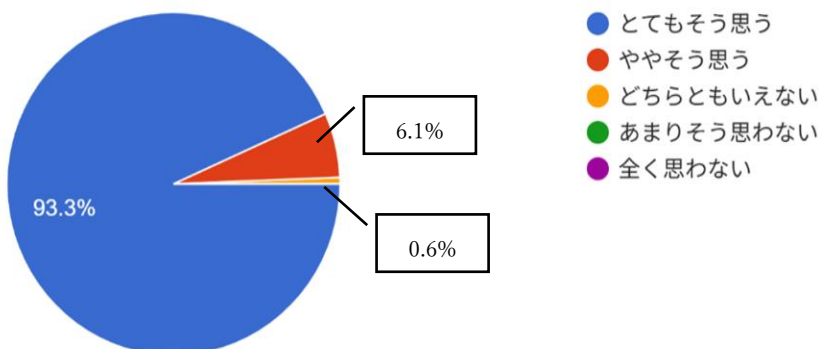
1. 「相談支援事業所 相談室こうめ」のサービスに満足されていますか？ (満足度)

164件の回答



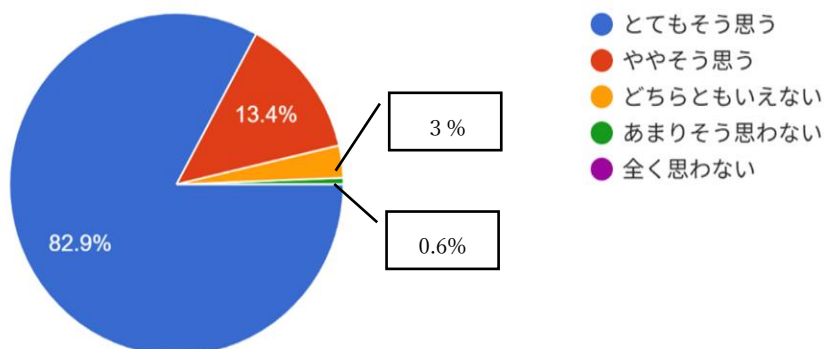
2. 職員の接遇 (態度、言葉遣い、身だしなみ等) は適切ですか？ (接遇)

164件の回答



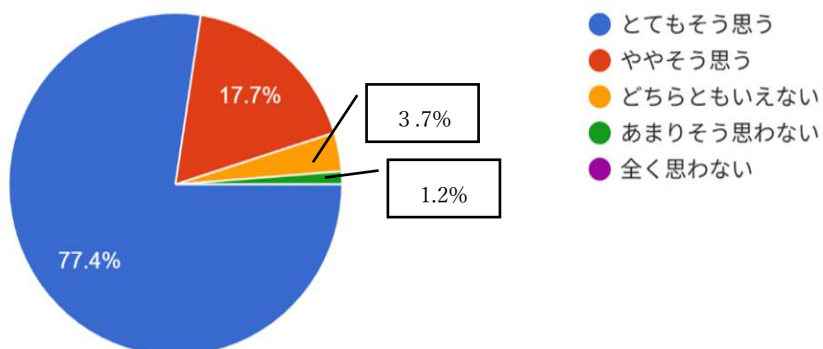
3. ご本人、ご家族が困ったときや、何か要望があ...して相談することができますか？（安心・安全）

164 件の回答



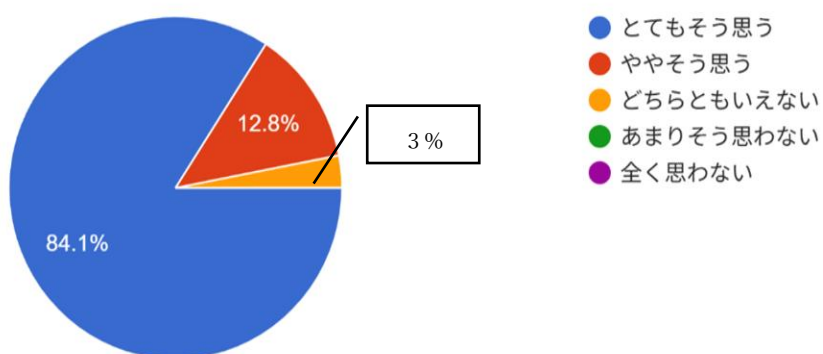
4. 相談や要望に対して、素早く対応していますか？（タイムリー）

164 件の回答

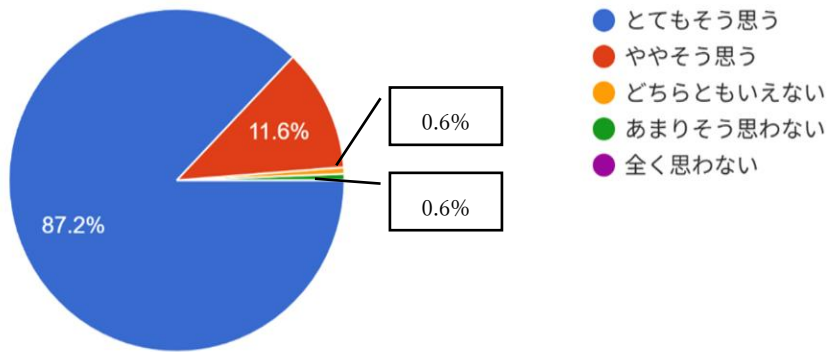


5. 面談の場面など、相談支援の中でプライバシーの配慮はされていますか？（プライバシー）

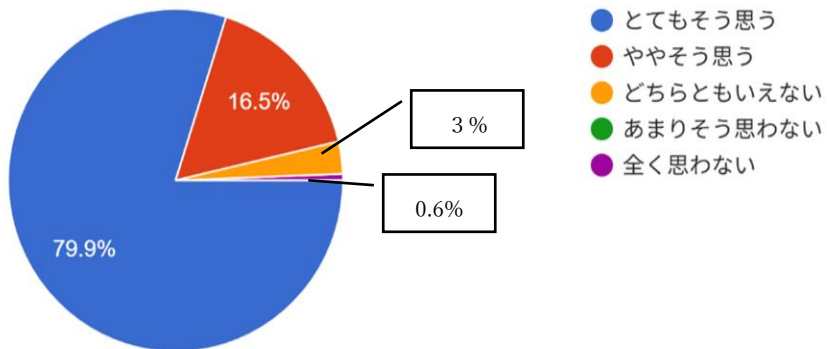
164 件の回答



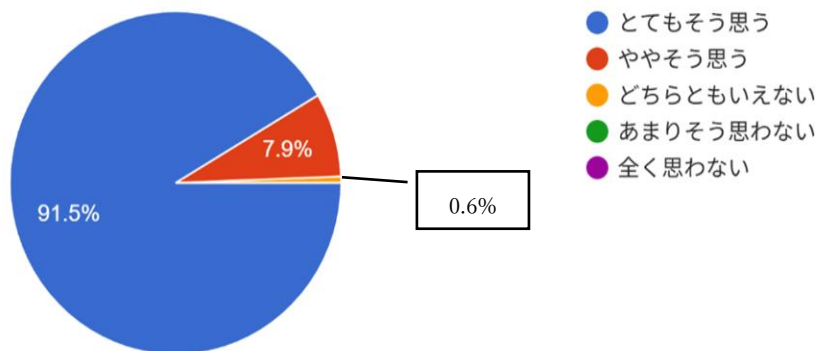
6. 相談支援専門員は契約の内容において、十分な説明をしていますか？（相談に対する説明）
164件の回答



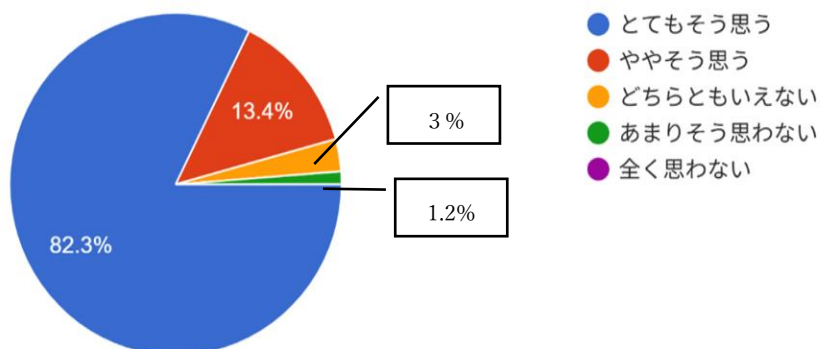
7. 相談支援専門員は利用している（これから利用...やすく説明していますか？（サービスの説明）
164件の回答



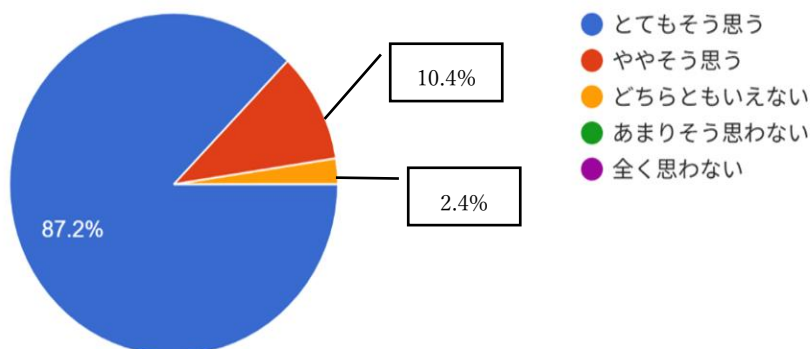
8. 相談支援専門員は、作成した計画書について説...を交付していますか？（計画書の説明・同意）
164件の回答



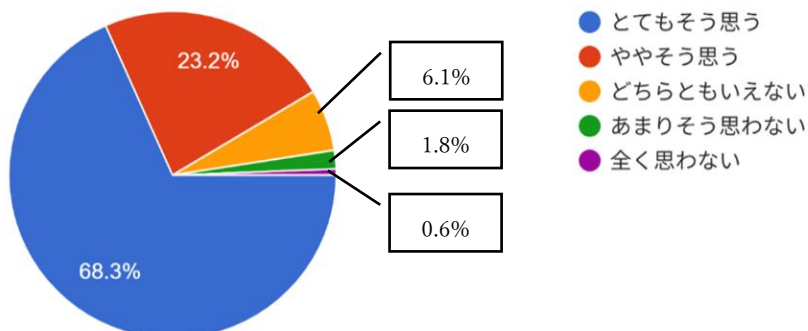
9. 相談支援専門員は、定期的なモニタリング、1...ていますが、相談の頻度は適切ですか？（頻度）
164件の回答



10. 相談支援専門員は、ご本人、ご家族の話を十分に聴いていますか？（傾聴）
164件の回答

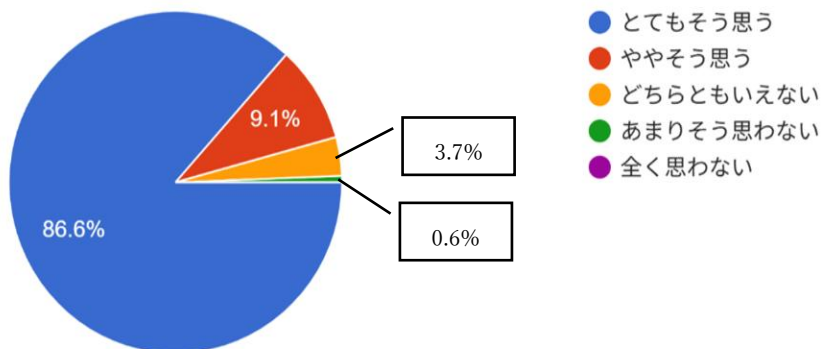


11. 「相談支援事業所 相談室こうめ」を利用した...の改善が図られたと感じられますか？（効果）
164件の回答



12. 今後も「相談支援事業所 相談室こうめ」を利用したいと思いますか？（今後）

164件の回答



13. 最後にその他ご意見がありましたら、ご記入ください。（自由記述）

自由記述では、53件の回答をいただきました。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。ご意見の中で、相談室こうめとして内容を検討し、ご回答させていただきます。

ご意見等	相談室こうめとしてのご回答
①相談支援専門員さんとの相性もあるので、利用者側が指名したり、選べるように、定期的に見直しのタイミングを設けてほしい。こちらから担当を変えてほしいとは言いづらいです。	①相談支援専門員は担当できるご利用者様の人数に限界があり、指名制や選択制を取り入れることは難しい状況です。新たに相談支援専門員が採用された際や異動など人員が変更になった際は、見直しを行っております。担当相談支援専門員についてご意見がございましたら、まずは管理者または苦情受付担当者まで、ご相談いただきますよう、お願いいたします。
②担当の方によってずいぶんと差がある印象です。私は担当してくださる方が変わったりあまり接点がない印象ですが、他の担当の方からいただいた情報で、今も通える放デイに出会うことができましたのでそこはとても感謝しております。	②すべての相談支援専門員が質の高いサービスを提供できるように相談支援技術の向上を目指し、相談支援専門員によって差が生じないように努めてまいります。また、担当変更をした際などには、単に引継ぎを行うだけでなく、安心して相談していただけるよう取り組んでまいります。
③利用者によって考えはそれぞれかと思いますが、モニタリング以外にも定期的にその時期に応じた気になりそうなこと(成長に合わせた療育施設の追加、変更、就学に向けた動きかた等)をメール、電話などでヒアリングしてもらえるとより安心感が増すと思います。特に第一子で右も左も分からない立場としては、声がけをしてもらえることで助かる場面が多いと感じました。	③モニタリング時にご連絡を差し上げることが現状ではありますが、お電話でお話やお会いした折に、今後の見通しや課題となりそうなことも共有することで、適切なタイミングでご相談がお受けできるかと思っております。ご意見をいただき、ありがとうございます。お困りごとがあればお気軽にご相談ください。

<p>④正直、メリットが感じられないです。モニタリングも、ただまとめているだけに感じます。すごく役に立つ情報を提供してもらえない感じもしません。困った事を話しても、精神科の先生に相談しては？と言われても、そんな事わかってるよ、としか思えない。もっとこういうサービスがある、とか専門的なことを教えてほしい。</p>	<p>④ご利用者様や保護者、ご家族様のお困りのことや必要とされていること、ご家族の思いを汲み取れず申し訳ありませんでした。改めて、相談の姿勢を見直し、「相談してよかった」と思っただけのよう取り組んでまいります。</p> <p>また、相談支援専門員としてお答えできることだけに限らず、医療機関や他の福祉機関とも協力しながら支援をしていきたいと考えています。その方法について一緒に考えさせていただきます。</p>
--	--

<相談支援専門員としての役割について>

私たち相談支援専門員は、ご本人やご家族の思い、希望をお聞きしながら、安心してご本人らしい生活ができるようお手伝いしていきたいと考えています。

モニタリング時期以外でもご心配なことや気になることがあった時は、ご相談いただければ一緒に考えさせていただきますし、信頼していただけるように努めてまいります。また、私たちの力だけでは限界があるため、必要に応じて関係機関の皆様にもご相談しながら、ご本人やご家族も含めた一つのチームとして協力し、ご本人にとってより良い生活ができるように支えていきます。至らない点も多々あるかと思いますが、これからもどうぞよろしくお願ひ申し上げます。