



HARBOR
REGIONAL CENTER

2024年11月



個人および家族の 経験および満足度 に関する調査 23-24年度

結果報告

個人および家族の経験および満足度に関する調査 23/24 年度
結果報告
2024 年十一月

背景

Harbor Regional Center（以下「Harbor」といいます）における作業は、私達のビジョン、使命、および価値観の表明に基づいて行われます。さらに、私達は 2022 年三月に Harbor の理事会で採択された 2023 年から 2026 年までの戦略計画によっても導かれます。この計画は、個人と家族の経験と満足度の向上、サービス調整の強化、リソース開発の増加、コミュニティによる関与の強化など、いくつかの重要な分野に重点を置いています。Harbor の [ウェブサイト](#) の「About Us（当センターについて）」のセクションで、これらの声明と戦略計画をお読みになることをお勧めします。

私達は、サービスを提供する個人や家族からの声を聞き、フィードバックを受け取ることに専心しています。その方法の一つはアンケート調査です。これは、戦略計画に関する私達の作業が、サービスを提供する個人や家族にプラスの影響を与えているかどうかを確認するために私達が使用する第一の手段です。

Harbor は、2024 年五月と六月に、サービスの提供先であるすべての個人と家族に対し、「個人および家族の経験および満足度の調査」を配布しました。この調査は、次の四つの分野に焦点を当てたものです：

コミュニケーションおよび情報の伝達：アンケートのこのセクションでは、私達が提供する情報の内容、情報へのアクセスと理解が容易かどうか、そしてサービスおよびサポートの情報に基づく意思決定に役立ったかどうかについてのフィードバックをお願いしています。

顧客サービス：このセクションでは、過去六ヶ月間に Harbor のスタッフから受けた顧客サービスの質、特にプロフェッショナリズム、前向きな姿勢、敬意、そしてコミュニケーションの分野についてのご意見をお尋ねしています。

個人中心のサービス計画：このセクションでは、個人／家族サービス計画（IFSP）または個人別プログラム計画（IPP）のミーティング中に個人中心のサービス計画プロセスに関して経験したことに焦点を当てました。個人中心のサービス計画プロセスは、個人、家族、およびサービス・コーディネーターを含むサポートの輪が協力して、個人主導の、個人にとって重要な事項を含む IFSP または IPP の作成に役立つことを目的としています。

Harbor のプロバイダー・コミュニティが持つ多様性：アンケートのこのセクションでは、ケース・マネジメントに加えて、Harbor が資金を提供するサービスを受ける人々に対し、特に Harbor からサービスを受ける個人をサポーターする Harbor のサービスプロバイダーの多様性に関するあなたの見解をお尋ねします。

アンケート調査を作成した後、私達は、私達がサービスを提供するすべての人が調査にアクセスし、記入を奨励されることを確実にするためのプロセスを実施しました。

アンケートが配布される前に、私達は Harbor からの個人別ビデオメッセージと E メール通信を作成し、私達がサービスを提供するすべての個人および家族と共有しました。2024 年春の「Harbor Happenings」ニュースレターでも、私達はアンケート調査に関する情報を共有し、調査に回答して私達にフィードバックを提供するよう呼びかけました。

五月中旬に、アンケート調査は E メールおよび/または郵便により、複数の言語で、私達がサービスを提供するすべての個人と家族に配布されました。アンケート調査は六月中旬までオンラインで利用できましたが、私達は調査への回答が郵便で届く六月末まで待ってから、結果のまとめを開始しました。

結果の見どころ

このサマリーには、結果の詳細なプレゼンテーションが添付されています。そのプレゼンテーションの注目される点をいくつか紹介します。

回答：私達は 721 件のアンケートを受け取りました。アンケートは匿名でしたが、アンケートの最後に、回答者は当社からの電話を要求し、自分の連絡先情報を記入することができました。受け取られた 721 件のアンケートのうち、122 人が私達のケース・マネジメント担当マネージャーの一人からの電話を要求し、折り返し電話を受け取りました。

統計データ：アンケート回答者の大多数（66%）は家族であり、30%は Harbor から直接サービスを受けた個人でした。彼らの約半数は、Harbor から 10 年以上サービスを受けていると答えています。六十パーセント（60%）は 22 歳以上の個人です。アンケート回答者の民族と第一言語は、いくつかの例外を除き、Harbor のサービスを受けている人たち全員の民族と第一言語と概ね一致しています。アンケート回答者の 38%がヒスパニック系であると自認している一方、Harbor がサービスを提供している全対象者の 45%がヒスパニック系であると自認しています。アンケート回答者の 20%がアジア系であると自認している一方、Harbor がサービスを提供している全対象者の 14%がアジア系であると自認しています。Harbor からサービスの提供を受ける人々が主に使用している二つの言語は、英語が 81%、スペイン語が 17%です。アンケート回答者のうち、78%は英語が第一言語であると回答し、14%はスペイン語が第一言語であると回答しました。

主な結果：

全般：Harbor に関する全般的な経験と満足度を評価するよう求められた場合に、合計 88%が「良い」、「優れている」、「非常に優れている」と評価しました。

コミュニケーションおよび情報の伝達：合計で 81%の人が、Harbor から提供される情報および資料に「満足している」または「非常に満足している」と回答しています。

顧客サービス：過去六ヶ月間の顧客サービス体験を評価するよう求められた場合に、合計 88%が「良い」、「非常に良い」、「非常に優れている」と評価しました。

個人中心のサービス計画: : サービス・コーディネーターが個人/家族サービス計画 (IFSP) または個人別プログラム計画 (IPP) の作成に熟練しているか、そして IFSP/IPP が個人中心になっているかを尋ねたところ、合計 87%の人が同意または強い同意を示しました。

Harbor のプロバイダー・コミュニティが持つ多様性: 自分のニーズや好みに最も合うサービスプロバイダーを決める前に、複数のプロバイダーから選択できるかどうかという質問に対して、64%の人が同意または強い同意を示しました。「Harbor にはコミュニティのさまざまな文化や言語のニーズに対応できるサービスプロバイダーがいる」という考えに、合計で 85%の人が同意または強い同意を示しました。

概要

これらの貴重なフィードバックを共有して下さったすべての個人、家族、およびサポートの輪にいる皆さん全員に感謝を申し上げます。これからも、年間を通じて行われるアンケート調査、リスニングセッション、フォーカスグループにより、引き続きフィードバックの共有をお願いします。

Harbor の戦略計画の実施に取り組む中で、私達はすべての分野で改善に取り組みます。戦略的な目標および目的に向けた進捗に関する最新情報は、理事会の会議で四半期ごとに共有されます。

Harbor の理事会とスタッフに成り代わりまして、Harbor Regional Center の将来を形成するための、皆様とのパートナーシップに感謝を申し上げます。



Patrick Ruppe
Harbor Regional Center
エグゼクティブ・ディレクター
Patrick.Ruppe@harborrc.org

背景

HARBORの戦略計画 2023年度から2026年度まで

- 2022年3月 理事会により採択済み
<https://www.harborrc.org/strategic-plan>
- 重点とされる分野、目標、目的
 - 個人および家族の経験および満足度の向上*
 - サービス手配の強化*
 - リソース開発の拡大*
 - 地域社会との連携の強化

* 現在の調査で取り上げられている重点分野



背景

調査プロセス

- 2024年5月 Harborのサービスを受けているすべての個人および家族に対してエグゼクティブ・ディレクターよりビデオメッセージを送信
- 2024年5月初旬 「Harbor Happenings」 ニュースレターの記事を掲載
- 2024年5月中旬 個人および家族に対し、複数言語のアンケートをEメール／郵便で送付
- アンケートは2024年6月中旬まで実施
- アンケート終了時に折り返しの電話を依頼した122名の回答者と対話





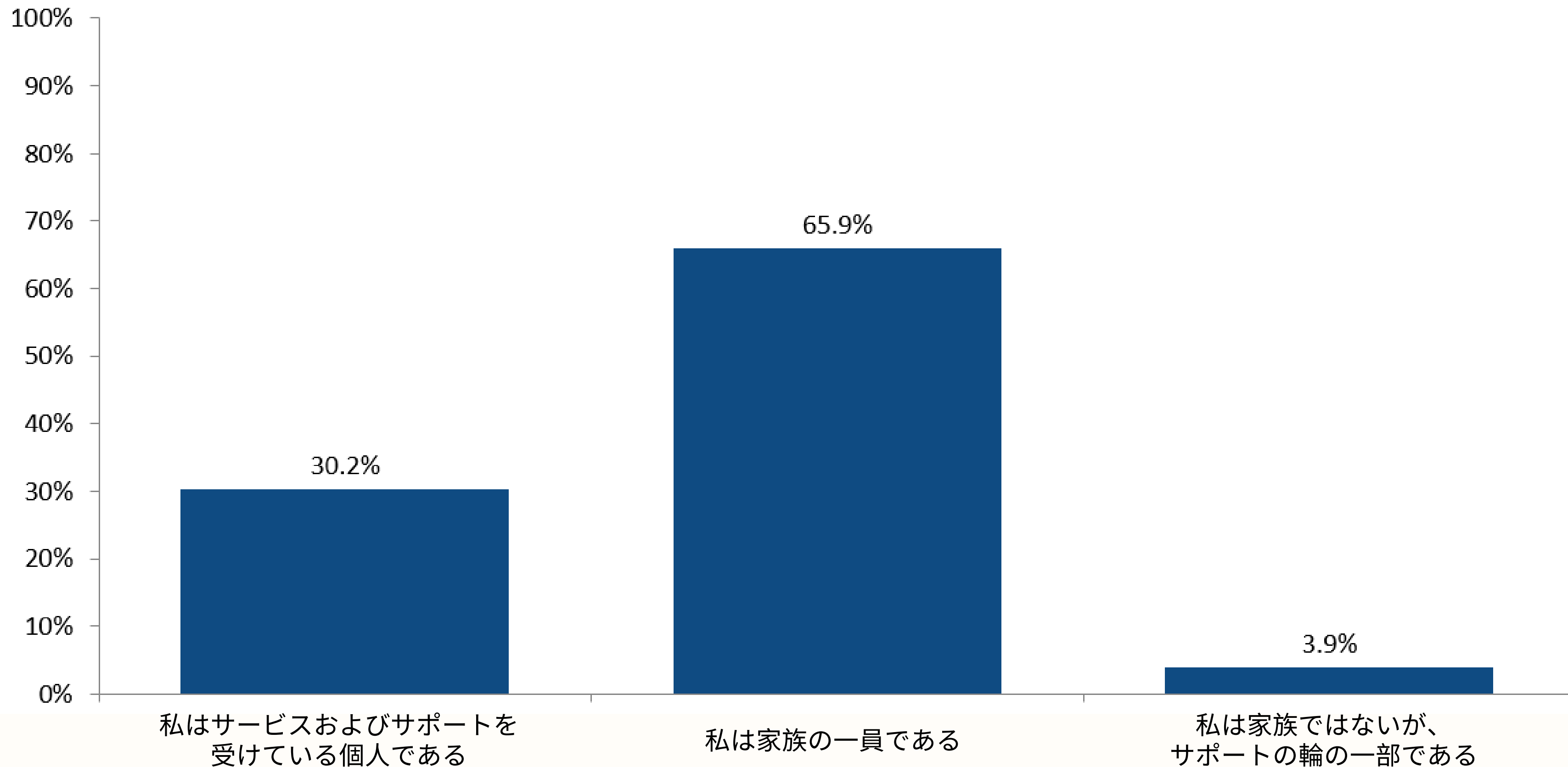
2024年11月

アンケート回答者の 統計データ

アンケートには721件の回答がありました

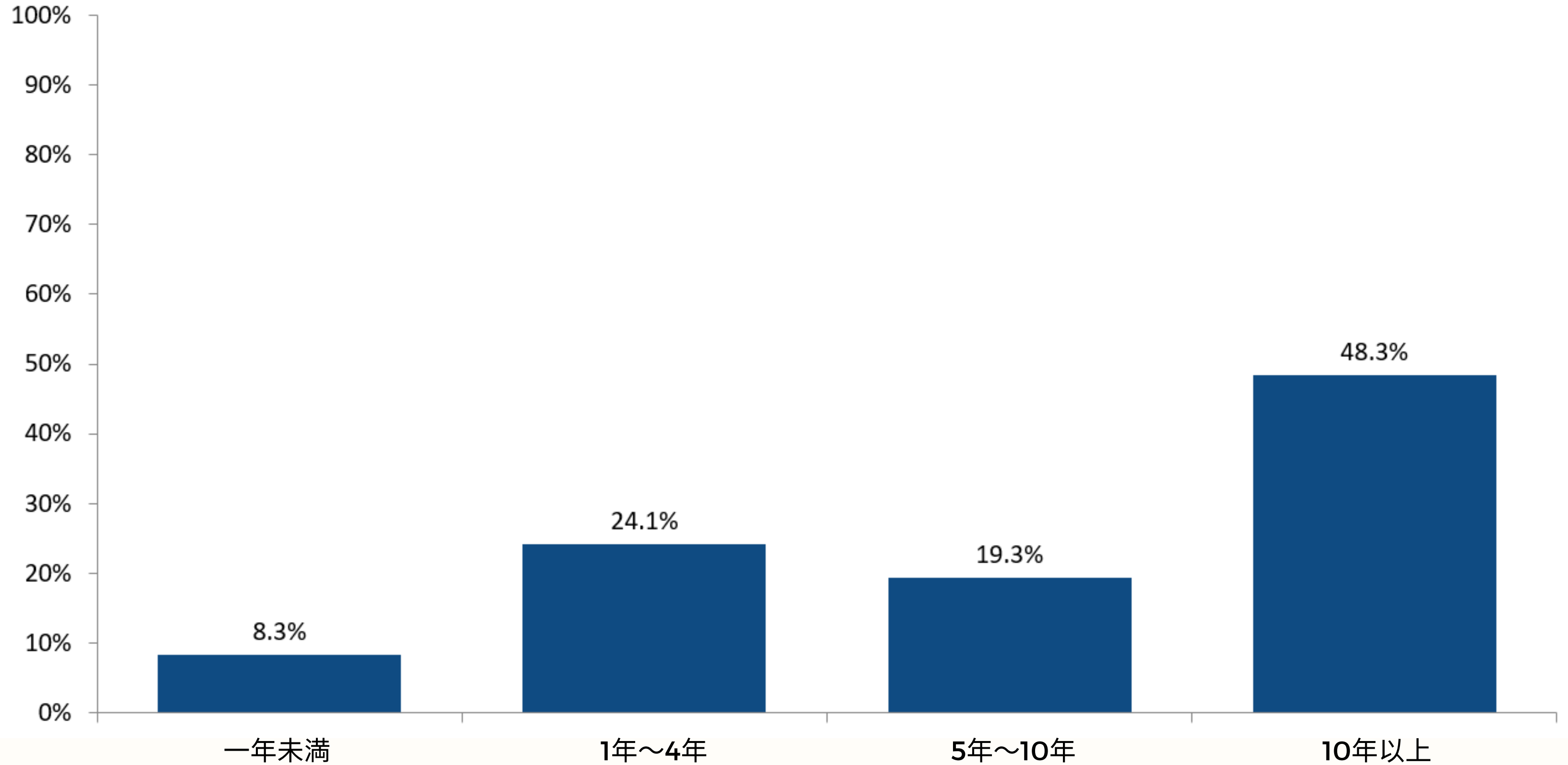


以下のどの記述があなたに最も該当しますか？



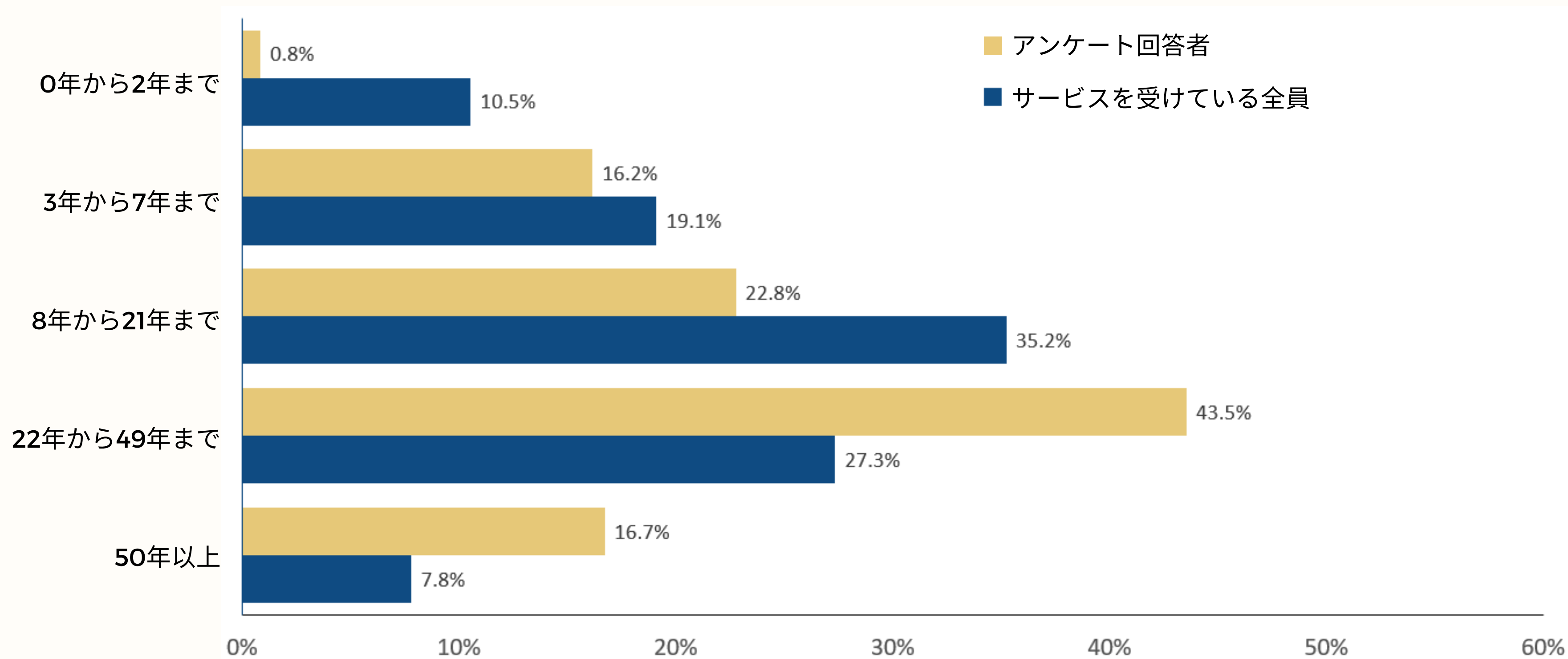
あなたはどれだけの期間、*Harbor Regional Center*から サービスを受けていますか？

2024年11月

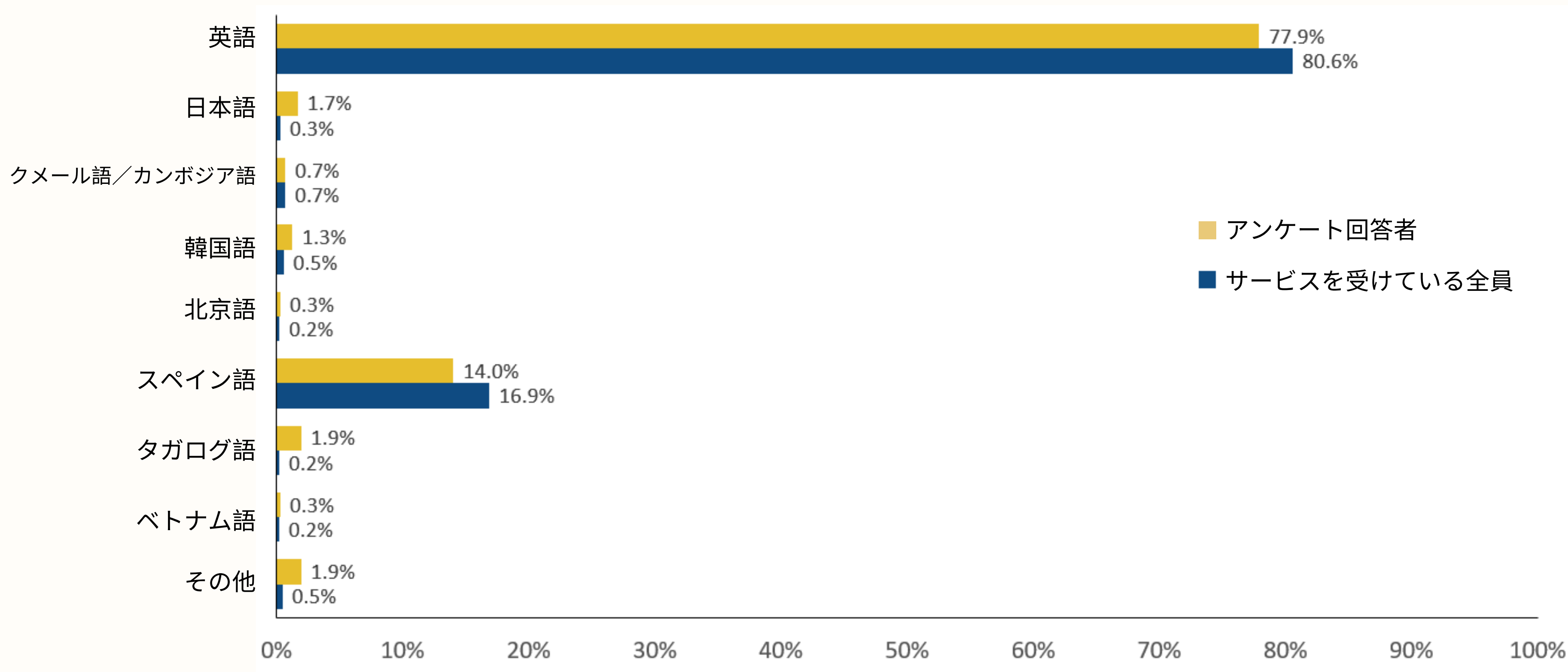




Harborからサービスを受けている全員と、 アンケート回答者における比率



Harborからサービスを受けている全員の優先言語と アンケート回答者の優先言語





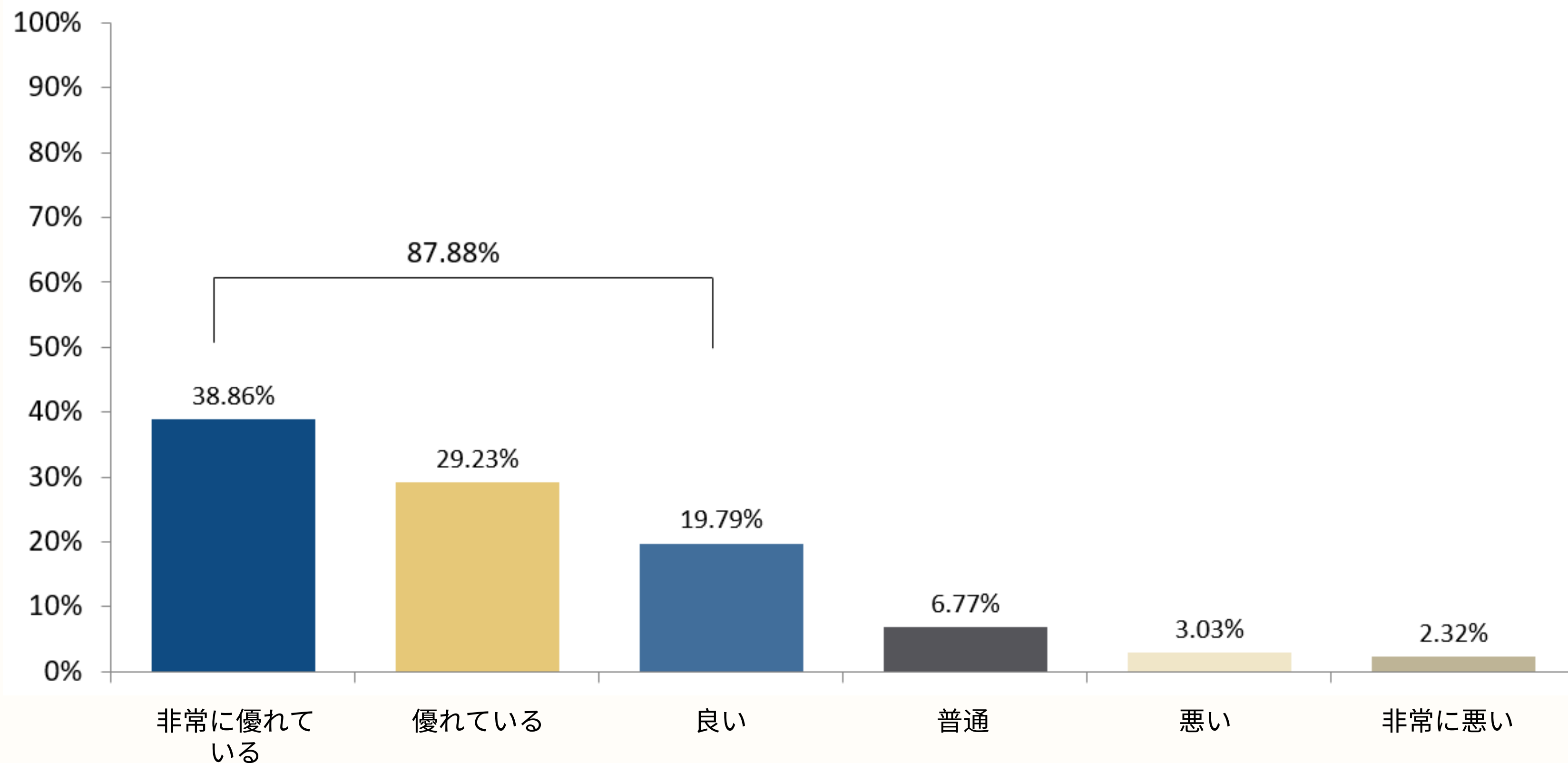
2024年11月

全般的な
経験
および
満足度





Harbor Regional Centerとの全般的な経験と満足度を どのように評価しますか



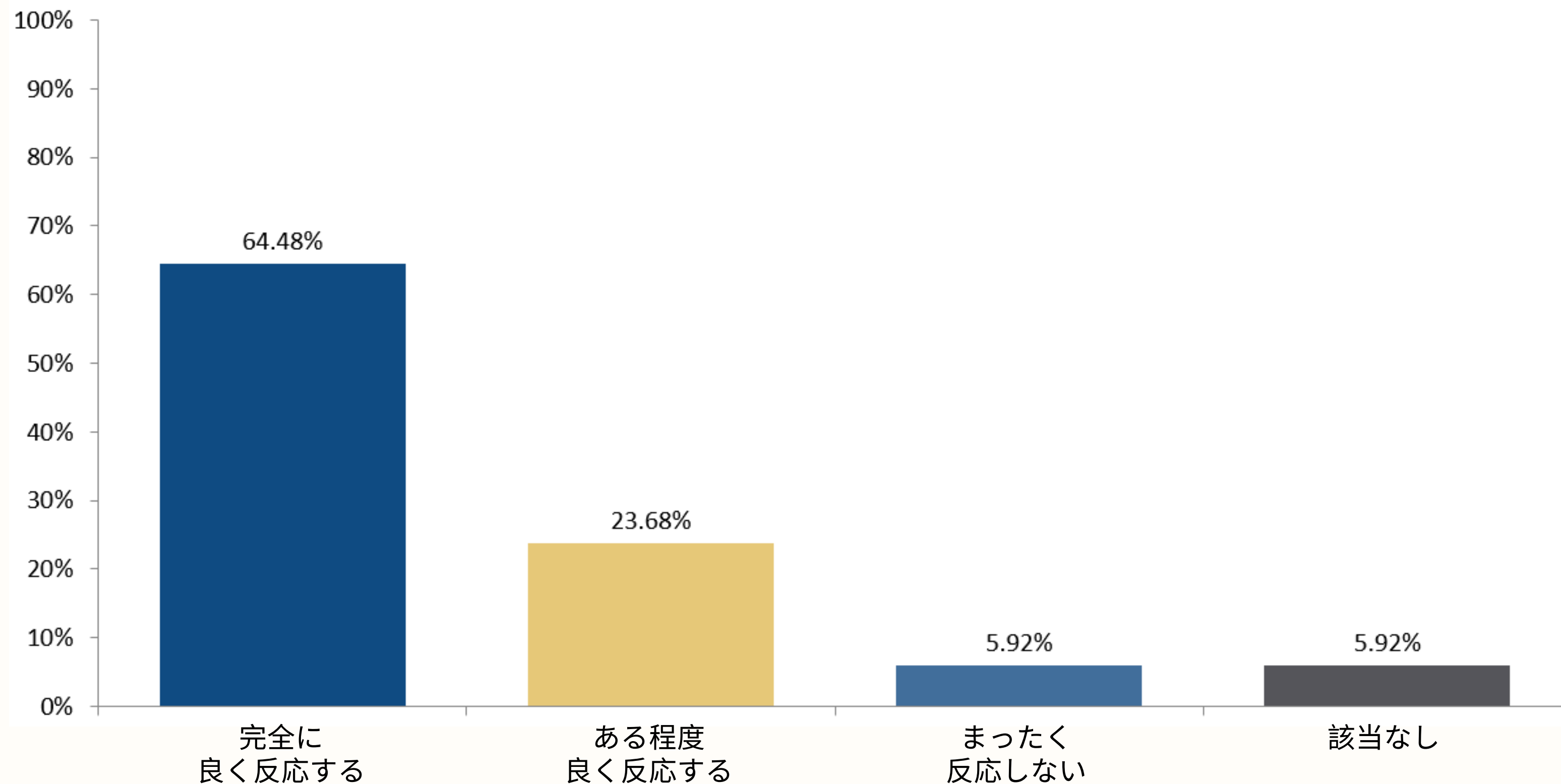
情報および コミュニケーション

アンケートのこのセクションでは、Harborが提供する情報の内容、情報へのアクセスと理解が容易かどうか、そしてサービスおよびサポートの情報に基づく個人および家族の意思決定に役立ったかどうかについてのフィードバックをお願いします。

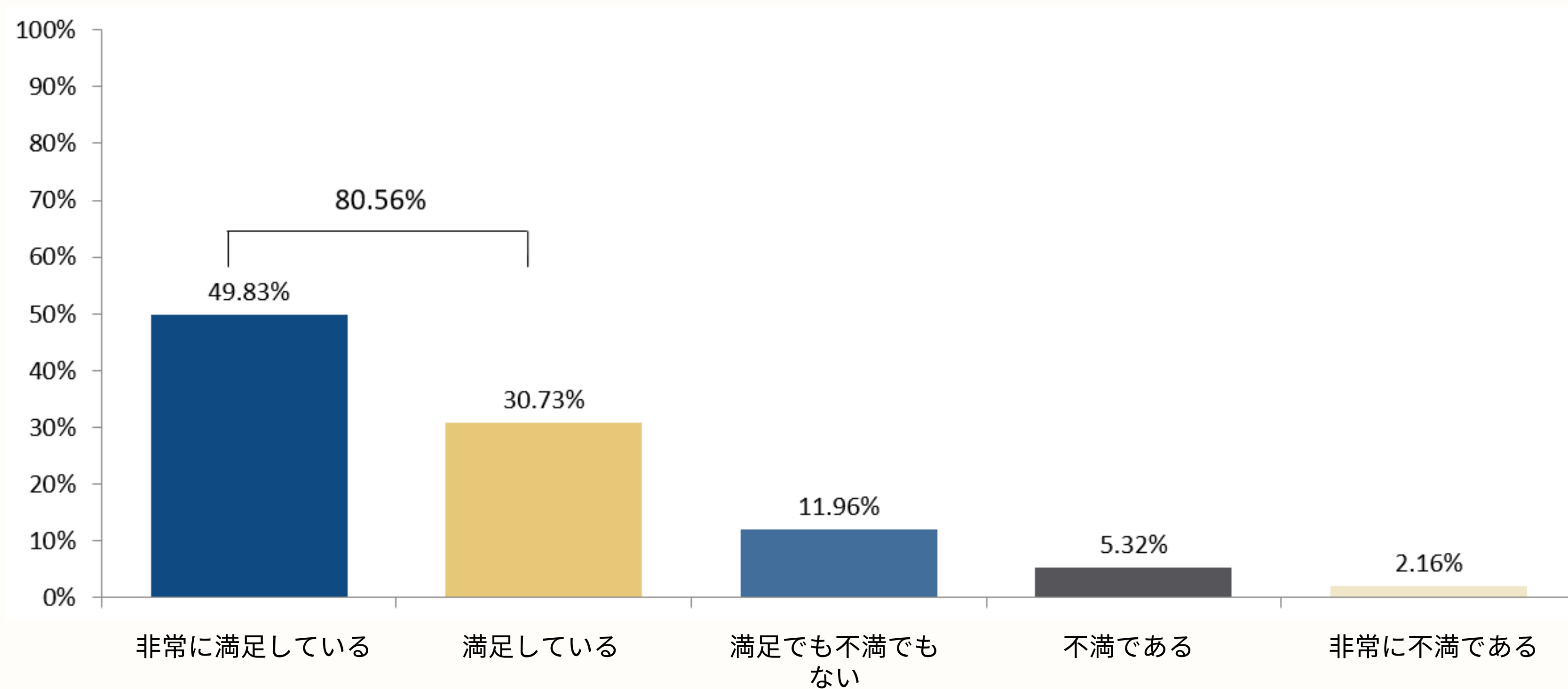




あなたが情報や資料を要求した場合に、*Harbor* はどの程度反応が良いですか（どの程度迅速かつ積極的に反応しますか）



全般的に、*Harbor*が提供する情報および資料に、あなたはどの程度満足していますか





The Harborから提供される情報は...	同意する	強く同意する
サービスやサポートに関して私が情報に基づく判断を下すことに役立つ。	34%	49%
私の文化を尊重している。	34%	52%
個人中心である（私のニーズ、価値観、好みを重視している）。	33%	49%
容易に理解できる。	35%	50%
私との関連性がある。	37%	45%
Harborのコミュニティーが持つ文化的多様性に配慮している。	32%	47%



現在、*Harbor*からの情報はどのように入手していますか？ それは好まれる方法ですか？

情報を受け取る方法	現在の方法	好まれる方法
Eメール	57%	62%
Harborのサービス・コーディネーター	54%	48%
Harborのニュースレター	29%	28%
Harborのチラシおよびカタログ	28%	27%
Harborのファクトシート	15%	16%
Harborのウェブサイト	13%	12%
Harborのその他のスタッフ	9%	8%
テキストメッセージ	8%	21%
Facebook	4%	4%
ブログ	3%	2%
Instagram	2%	4%



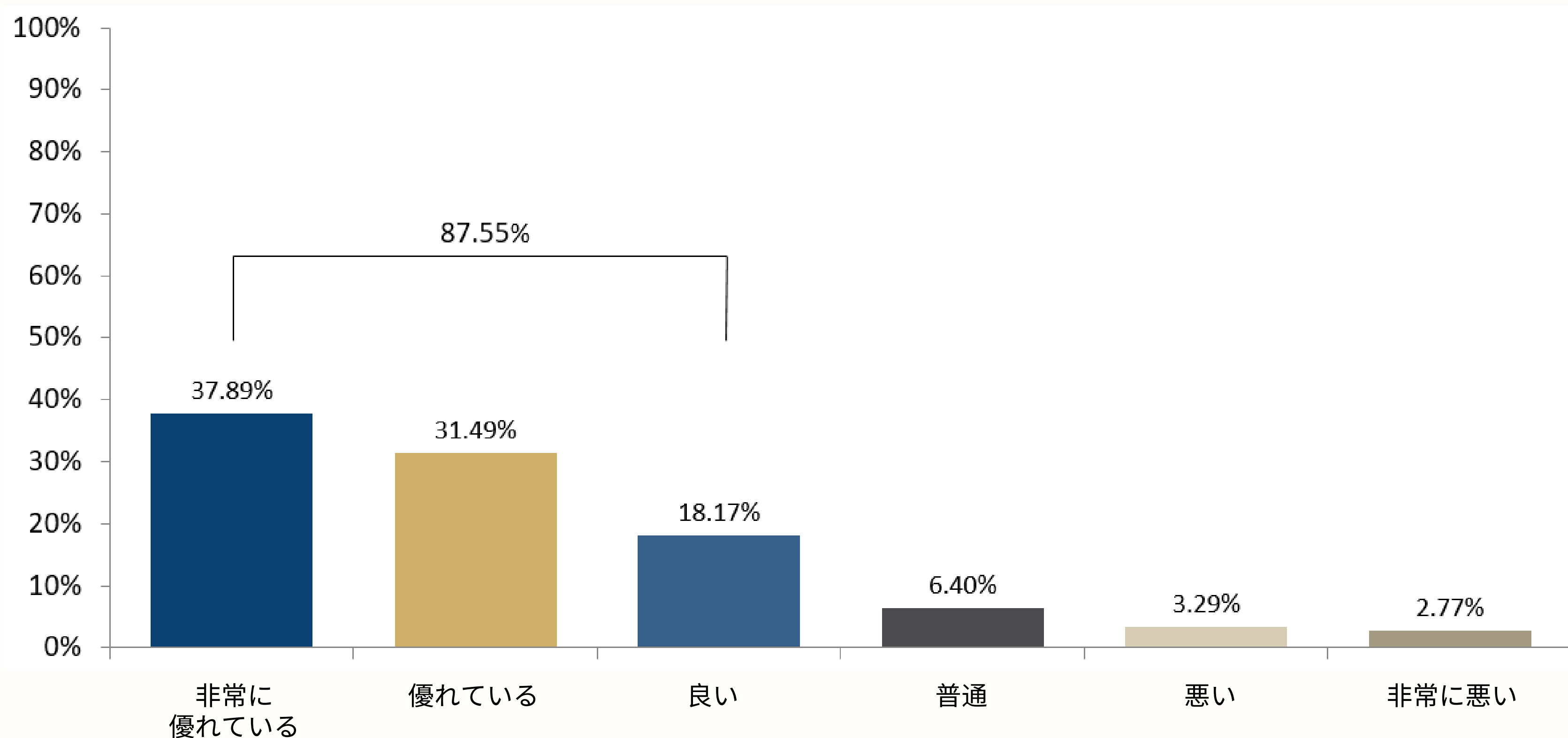
2024年11月

顧客サービス

アンケートの「顧客サービス」のセクションでは、過去六ヶ月間にHarborのスタッフから受けた顧客サービスの質、特にプロフェッショナリズム、前向きな姿勢、敬意、そしてコミュニケーションの分野についてのご意見をお尋ねしました。



過去六ヶ月間の経験に基づいて、あなたは *Harbor*の顧客サービスをどのように評価しますか





過去六ヶ月の経験に基づけば、Harborの顧客サービスは...	通常は そうである	必ず そうである
スタッフは、電子メール、電話、手紙に対して期限内に応答する。	23%	57%
スタッフはていねいに対応してくれる。	16%	75%
私が相談したい時に、スタッフとは容易に連絡が取れる。	21%	57%
スタッフは、容易に理解できる正確な情報を提供してくれる。	20%	64%
スタッフは、私の問題／懸念に対処するための 解決策／代替案を提供してくれる。	17%	61%
スタッフは、私の文化や好みに配慮してくれる。	17%	65%
スタッフは、私が優先する言語で私に連絡してくれる。	8%	84%
スタッフは、私の心配事を聞いてくれる。	14%	73%



2024年11月



個人中心の サービス計画

アンケート調査の第三セクションは、個人および家族が自分自身や家族の個人家族サービス計画（IFSP）または個人別プログラム計画（IPP）のミーティング中に、個人中心のサービス計画プロセスで経験したことに焦点を当てました。



個人中心のサービス計画	同意する	強く同意する
私のIFSP/IPPミーティングは、私にとって都合の良い時間および場所で開催された。	25%	67%
私のサービス・コーディネーターは、私の話を聞いてくれた。	23%	70%
私のサービス・コーディネーターは、私にとって重要な事項を話す際に私をサポートしてくれた。	22%	69%
私のサービス・コーディネーターは、私の選択と意見を尊重してくれた。	23%	69%
私のサービス・コーディネーターは、私の／私の家族のIFSP/IPPの策定において熟練していた。	23%	64%
私の／私の家族のIFSP/IPPは、個人中心（私のニーズ、価値観、好みを重視したもの）である。	25%	62%
私の／私の家族のIFSP/IPPは、私の／私の家族のニーズに適合している。	25%	61%



2024年11月



サービスプロバイダーの多様性

アンケートの最後のセクションは、Harborのプロバイダーコミュニティの多様性に関するものでした。このセクションは、ケース・マネジメントに加えて、Harborが資金を提供するサービスを受けている人を対象としています。Harborのサービスプロバイダー、特に彼らをサポートする者の多様性についての意見が求められました。



Harborのプロバイダーの コミュニティが持つ多様性:	同意する	強く同意する
私のニーズと好みに最も適した者が誰であるかを判断する前に、 いくつかのプロバイダーの中から選択することができた。	27%	37%
私のサービスプロバイダーは、私の文化を尊重した方法で 私をサポートしてくれる。	31%	59%
私のサービスプロバイダーは、私の希望する言語で コミュニケーションを取ってくれる。	25%	70%
私のサービスプロバイダーは、理解が容易な情報と資料を提供してくれる。	26%	64%
私のサービスプロバイダーには、さまざまな文化を持ち、 さまざまな言語を話すスタッフがいる。	27%	50%
Harborには、私達のコミュニティのさまざまな文化や言語のニーズを 満たせるサービスプロバイダーがいると私は信じている。	30%	55%



2024年11月

最後に

01

この貴重なフィードバックを提供してくれたすべての個人、家族、サポートの輪にいる皆様に感謝を申し上げます！

02

Harborはコミュニティからの意見に耳を傾け、フィードバックを受け取ることに尽力しています。

今後も、年間を通じて行われるアンケート調査、フォーカス／リスニング・グループを通じて、引き続きフィードバックの共有をお願いします。

03

私達は、Harborの戦略計画の実施を続けながら、あらゆる分野で改善に努めて行きます。



今後の調査の最新情報については、**Harborのウェブサイト**を定期的にご確認ください！