



2025年10月

個人および家族の経験と 満足度調査 24-25 年度

結果報告

個人および家族の経験と満足度調査 24/25 年度
結果報告
2025 年 10 月

背景

Harbor Regional Center (Harbor) での活動は、私たちの未来像、使命、価値観の声明に基づいて行われます。さらに私たちは、2022 年 3 月に Harbor の理事会によって採択された 2023 ～ 2026 年の戦略計画に従って行動します。この計画はいくつかの重要な分野に重点を置いています。個人と家族の経験と満足度の向上、サービスの調整の強化、リソース開発の増加、コミュニティの関与の強化です。Harbor の [ウェブサイト](#) の「会社概要」セクションにあるこれらの指針をお読みになることをお勧めします。

私たちは献身的に、私たちがサービスを提供する個人や家族からのフィードバックに耳を傾け、それを受け取ります。私たちがそれを実行する方法の 1 つはアンケート調査です。これは、戦略計画に関する私たちの取り組みが、私たちが支援する個人や家族に良い影響を与えているかどうかを確認するために使用する主な手段です。

2025 年 4 月と 5 月に、Harbor は、私たちがサービスを提供するすべての個人と家族に、第 2 回年次個人および家族体験と満足度調査を配布しました。調査では以下の 4 つの分野に焦点を当てました。

情報の伝達と配信: 調査のこのセクションでは、私たちが提供する情報の内容、その情報へのアクセスと理解が容易かどうか、サービスやサポートについて十分な情報に基づいた決定を下すのに役立ったかどうかについてのフィードバックを求めました。

顧客サービス: このセクションでは、過去 6 か月間に Harbor のスタッフから受けた顧客サービスの質について、特にプロ意識、前向きな姿勢、敬意、コミュニケーションの領域について質問しました。

個人中心のサービスプランニング: このセクションでは、個別家族サービス計画 (IFSP) または個別プログラム計画 (IPP) の会議中に、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プロセスは、個人、家族、そしてサービスコーディネーターを含むサポートの環を支援し、個人によって指示され、個人にとって重要なものを含む IFSP または IPP を開発するために協力する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の多様性: ケースマネジメントに加えて Harbor 資金によるサービスを受けている人々に、調査のこのセクションでは、Harbor のサービス提供者、特に Harbor のサービスを受けている個人をサポートする提供者の多様性についての意見を尋ねました。

調査が配布される前に、私たちは Harbor からの電子メール通信を作成し、私たちがサービスを提供するすべての個人と家族に共有しました。4 月中旬に、この調査は、私たちがサービスを提供するすべての個人と家族に、電子メールおよび/または郵便で複数の言語で配布されました。調査は 5 月中旬までオンラインで実施され、郵送による調査が届く 6 月初旬まで待ってから結果の集計を開始しました。参加を促進するため、調査期間中はリマインダーの電子メールも送信されました。

結果のハイライト

この概要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。以下にそのプレゼンテーションのハイライトをいくつか紹介します。

回答: 912 件のアンケートを受け取りました。返信率は 6% です。調査は匿名でしたが、調査の最後に、参加者は私たちからの電話をリクエストし、連絡先情報を記入することができました。受け取った 912 件のアンケートのうち、110 件 (15%) の回答者が私たちのケース管理マネージャーからの折り返しの電話を依頼し、電話を受けました。

人口統計: 調査回答者の 4 分の 3 (76%) は家族であり、20% は Harbor から直接サービスを受けた個人でした。回答者の 44% は、Harbor のサービスを 10 年以上受けていると答えました。61% は 21 歳以下の個人でした。調査回答者の民族性と第一言語は、いくつかの例外を除き、Harbor のサービスを受けている全員の民族性と第一言語とほぼ一致していました。調査回答者の 31% がヒスパニック系であると自認していますが、Harbor がサービスを提供している個人の総数の 50% がヒスパニック系であると自認しています。調査回答者の 26% がアジア系であると自認していますが、Harbor がサービスを提供している個人の総数の 18% がアジア系であると自認しています。Harbor のサービス対象者の二つの主な言語は、英語が 82%、スペイン語が 16% です。調査に参加した人のうち、85% が英語を第一言語と回答し、9% がスペイン語を第一言語と回答しました。

主な結果

全体: Harbor での全体的な経験と満足度を評価するよう求められたとき、合計 87% がそれを「良い」、「非常に良い」、または「極めて優れている」と評価しました。

情報の伝達と配信: 合計 82% が、Harbor が提供する情報と資料に「満足している」、または「非常に満足している」と回答しました。

顧客サービス: 過去 6 か月間のカスタマー サービス体験を評価するよう求められたところ、合計 87% が「良い」、「非常に良い」または「極めて優れている」と評価しました。

個人中心のサービスプランニング: サービスコーディネーターが個別家族サービス計画 (IFSP) または個別プログラム計画 (IPP) の作成に熟練しているか、また IFSP/IPP が人中心であるかを尋ねたところ、合計 88% が「同意する」、または「強く同意する」と答えました。

Harbor のプロバイダーコミュニティの多様性: 自分のニーズや好みに最も合うプロバイダーを決定する前に、複数のプロバイダーから選択できたかという質問に対して、62% が「同意する」、または「強く同意する」と答えました。合計 86%が、Harbor には私たち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すことができるサービスプロバイダーがいると信じていると答えました。

まとめ

この貴重なフィードバックを共有してくださったすべての個人、家族、サポートメンバーの皆様に感謝申し上げます。年間を通じて実施するアンケート、リスニングセッション、フォーカスグループを通じて、引き続きフィードバックをお寄せください。

Harbor の戦略計画の実施を継続する中で、私たちはあらゆる分野での改善に引き続き注力していきます。戦略目標および目的に向けた進捗状況の最新情報は、理事会会議で四半期ごとに共有されます。

Harbor の理事会、スタッフ、そして私自身を代表して、Harbor Regional Center の将来を形作るために共に働く皆様のパートナーシップに感謝申し上げます。



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2023～2026年戦略計画

- 理事会で採択 2022年3月
<https://www.harborrc.org/strategic-plan>
- 重点分野、目標、目的
 - 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*
 - コミュニティ関与の強化

* 調査で取り上げた重点分野



背景

調査プロセス

- 2024年4月上旬にHarborサービスを受けるすべての個人と家族にエグゼクティブディレクターから電子メール
- 2024年4月中旬に、個人および家族に複数の言語でアンケートを電子メールまたは郵送で送付
- 調査は2024年5月末まで実施
- 調査終了時に折り返しの電話を希望した110人の回答者と会話





2025年10月

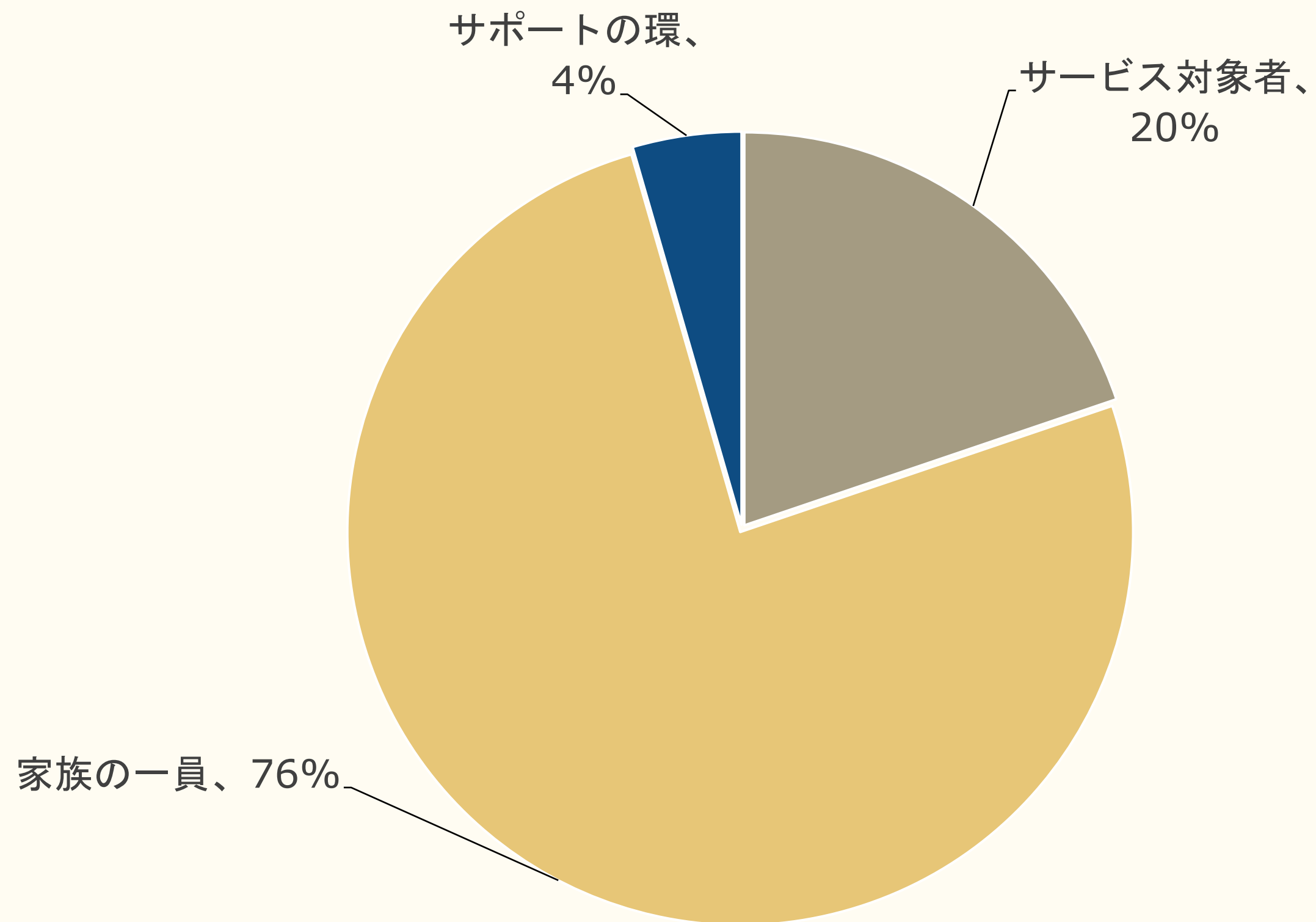
調査回答者の人口統計

912件のアンケート回答を受領

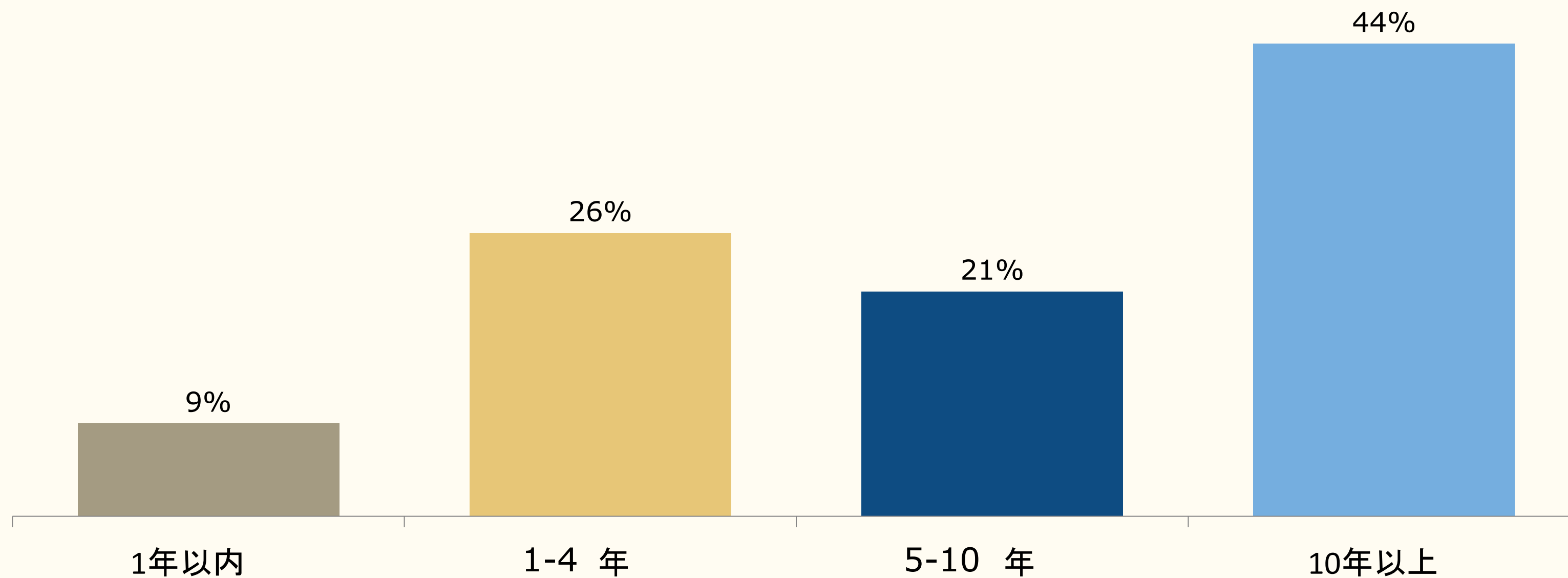




あなたに最も当てはまる記述は何ですか?

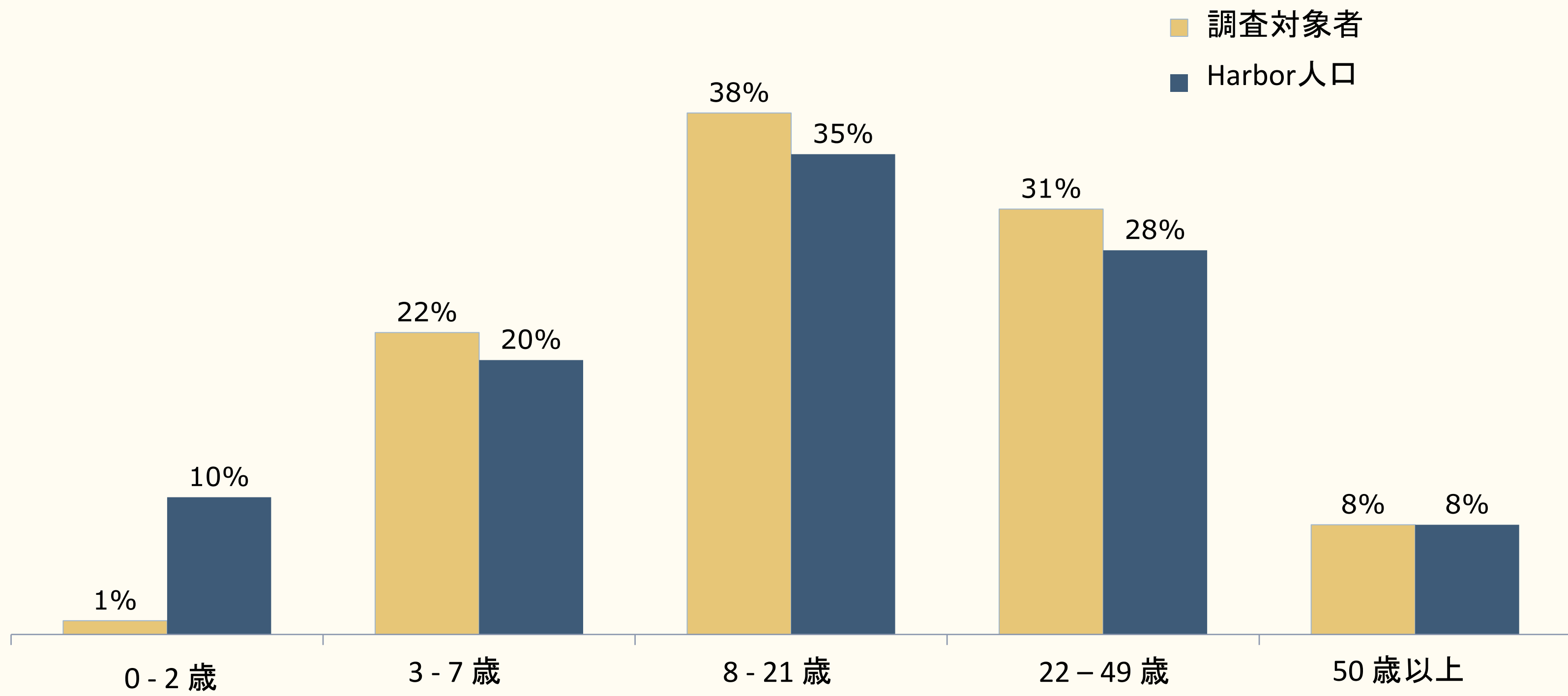


Harbor Regional Center でサービスを受けてどれくらいになりますか?

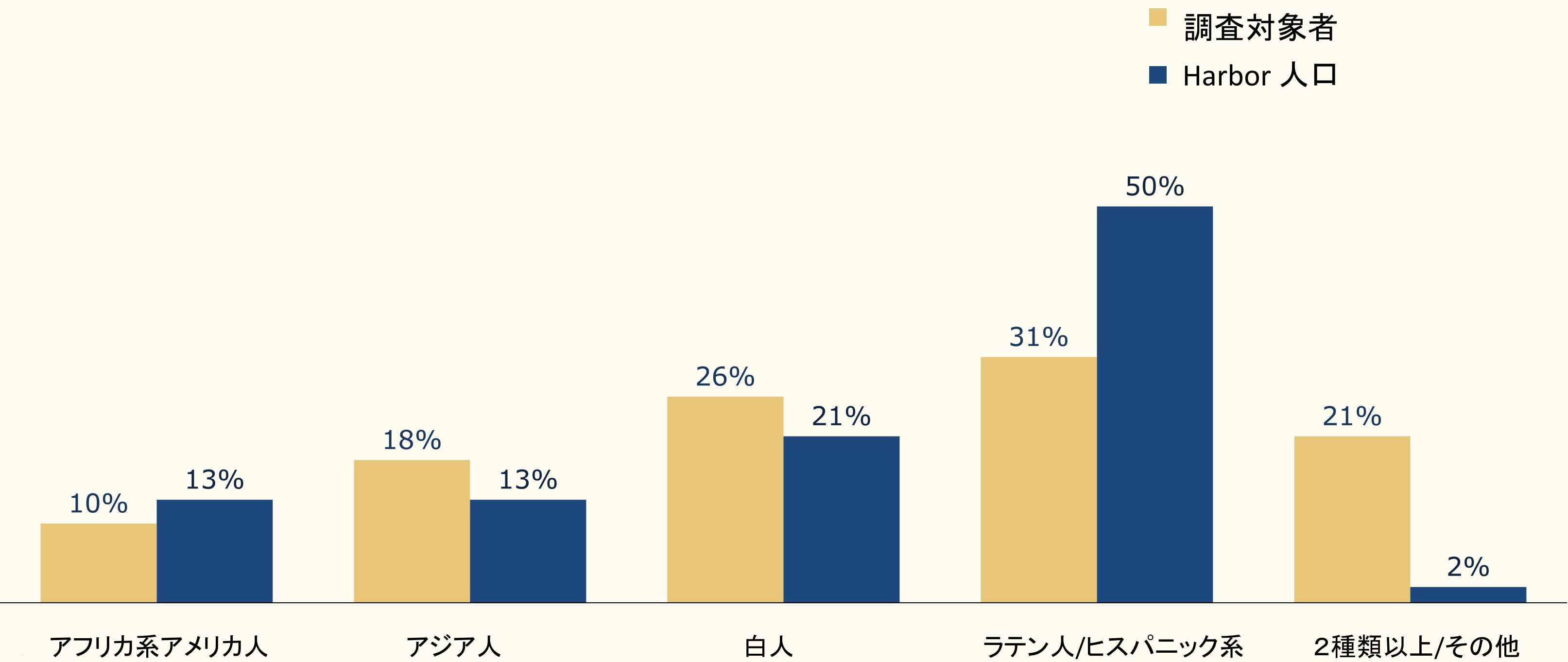




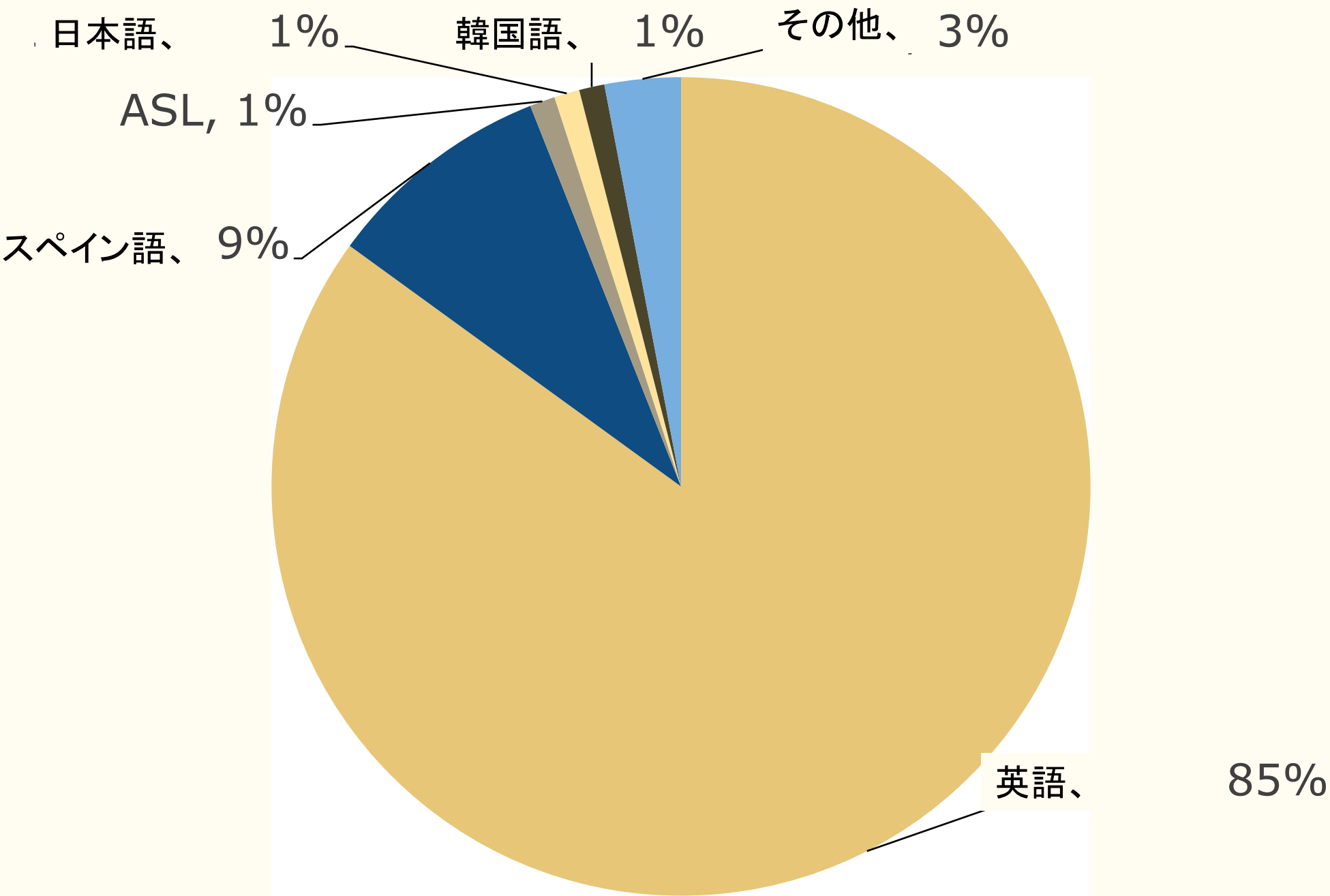
Harborがサービスを提供する全個人の年齢に対する 調査対象者の年齢



Harborがサービスを提供する全個人の民族性に対する 調査対象者の民族性



Harborがサービスを提供する全個人の希望言語に対する 調査回答者の希望言語

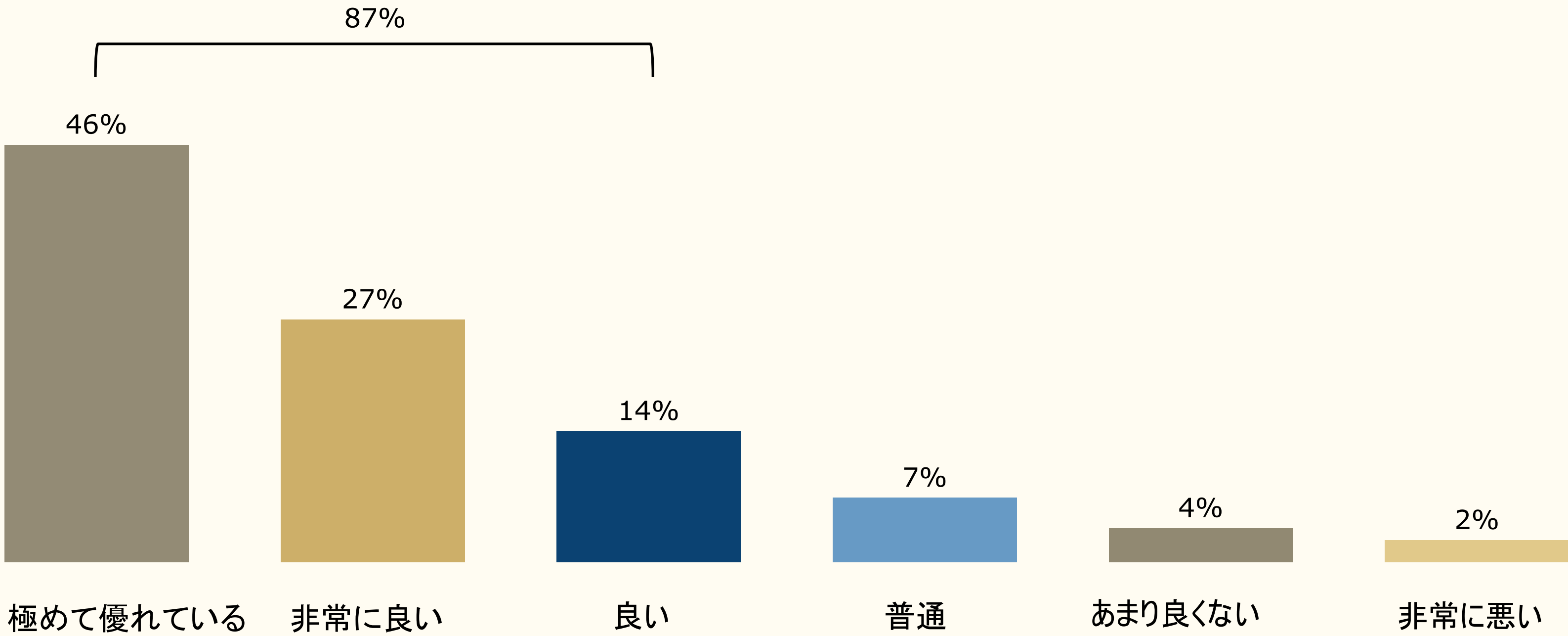




全体的な経験 と満足度



Harbor Regional Centerでの 全体的な経験と満足度を評価してください





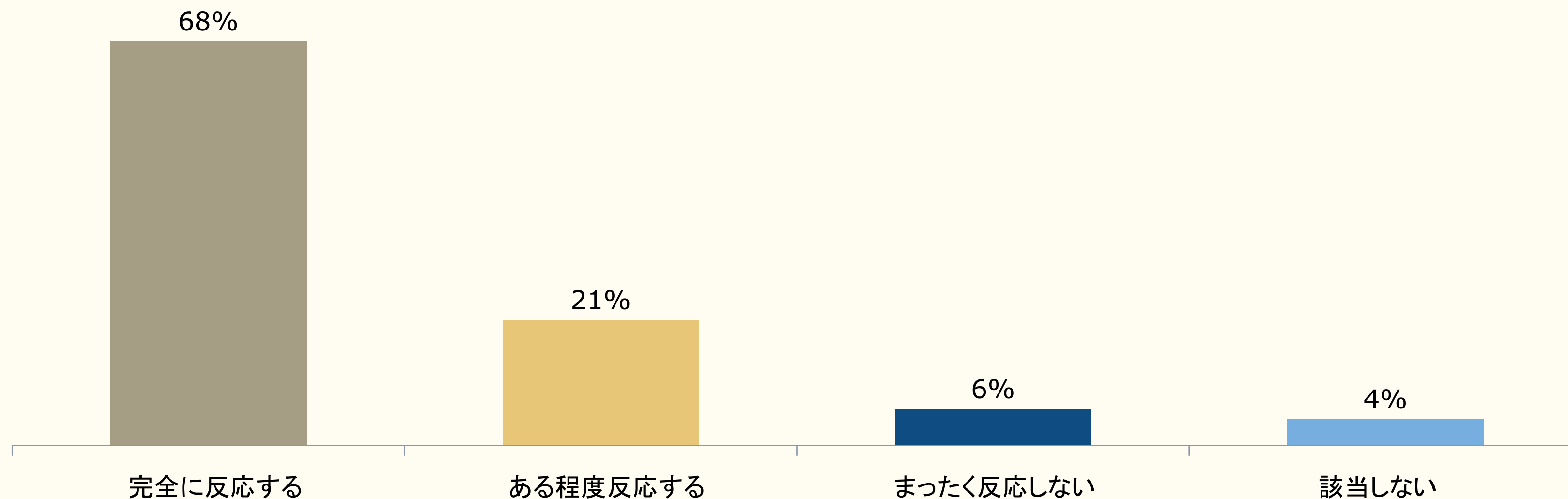
情報とコミュニケーション

調査のこのセクションでは、Harborが提供する情報の内容、その情報へのアクセスと理解が容易かどうか、個人や家族がサービスやサポートについて十分な情報に基づいた決定を下すのに役立つかどうかについてのフィードバックを求めました。



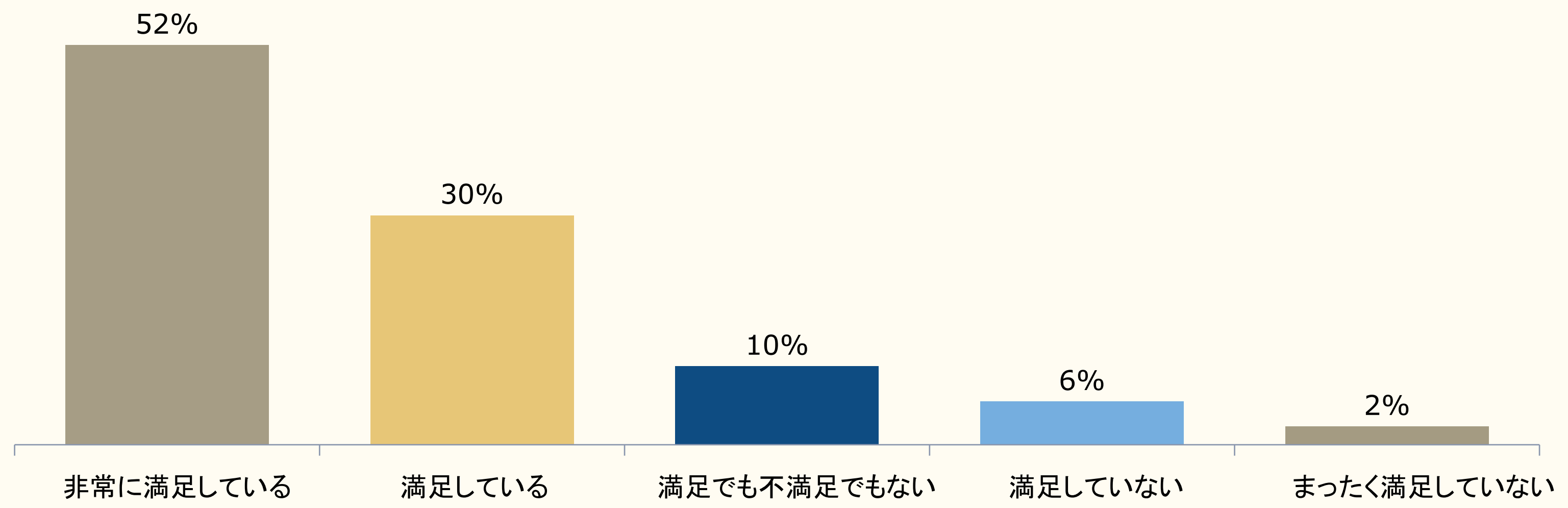


情報や資料を リクエストしたときの Harborの反応性(つまり、どれだけ迅速かつ積極的か)





全体的に、Harbor が提供する情報と資料にどの程度満足していますか?



Harborより 提供される情報...	同意する	強く同意する
サービスとサポートについて十分な情報に基づいた決定を下すのに役立ちます。	33%	50%
私の文化を尊重してくれます。	31%	52%
人を中心に据えています（自分のニーズ、価値観、好みに焦点を当てています）。	33%	50%
わかりやすいです。	36%	50%
私にとって関連性があります。	34%	48%
Harborのコミュニティの文化的多様性に配慮します。	31%	48%

Harborからの情報が現在どのように、どこで受信されているかに対し、 好ましい受信方法

情報を受け取る方法	現在	好ましい
電子メール	65%	72%
Harborサービスコーディネーター	58%	53%
Harbor ニュースレター	25%	22%
Harborのチラシとパンフレット	28%	27%
Harbor ファクトシート	19%	19%
Harbor ウェブサイト	13%	10%
その他のHarbor スタッフ	9%	7%
テキストメッセージ	8%	21%
フェイスブック	3%	4%
ブログ	2%	2%
インスタグラム	1%	3%



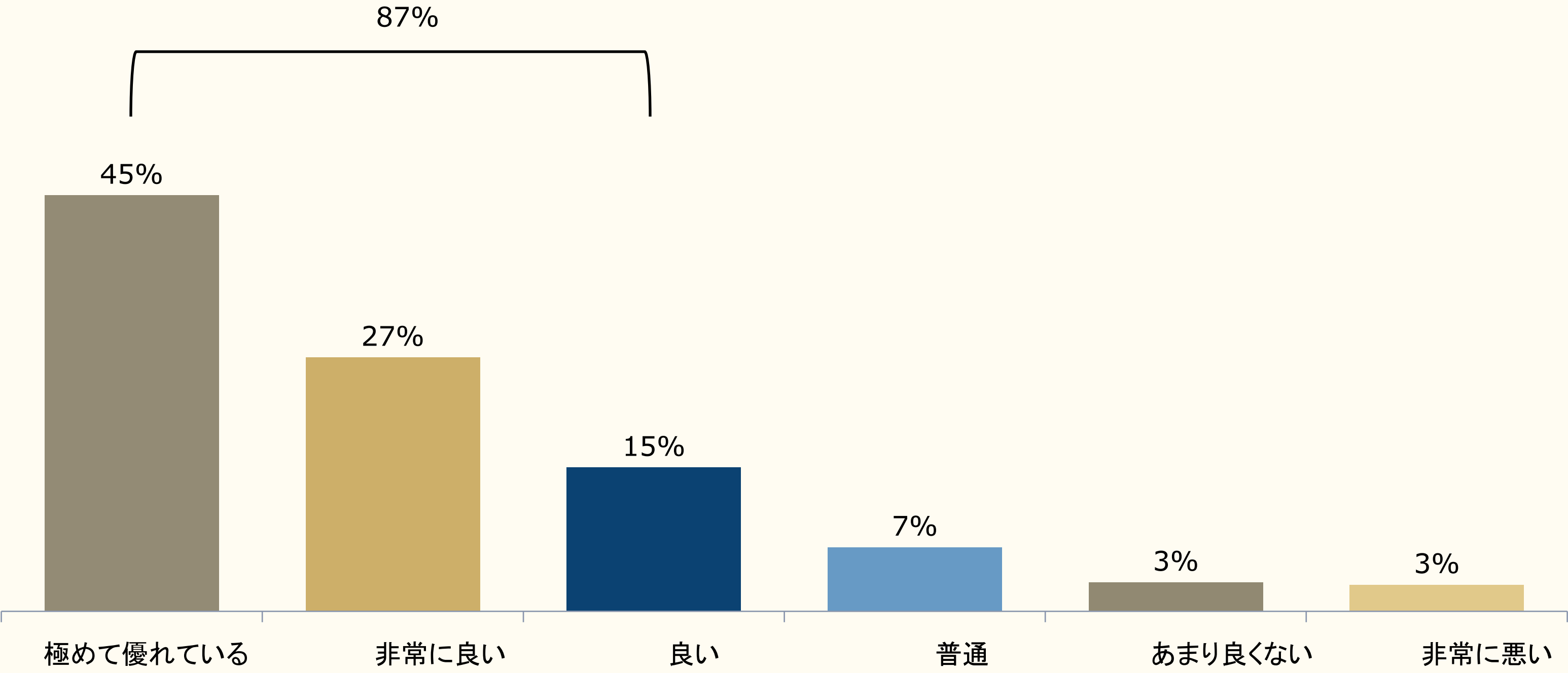
2025年10月

顧客サービス

調査の顧客サービスセクションでは、過去 6 か月間に Harborのスタッフから受けた顧客サービスの質について、特にプロ意識、前向きな姿勢、敬意、コミュニケーションの領域について質問しました。



過去6か月間の経験に基づく、Harborの顧客サービスを評価してください。



過去6か月間の経験に基づく、Harborの顧客サービス...	通常	常に
スタッフは電子メール、電話、手紙にタイムリーに応答します。	17%	62%
スタッフは応対時に丁寧な対応をしてくれます。	14%	78%
誰かと話したいときにスタッフに連絡するのは簡単です。	21%	58%
スタッフは分かりやすく正確な情報を提供してくれます。	20%	65%
スタッフは私の問題や懸念に対処するための解決策や代替案を提案してくれます。	19%	62%
スタッフは私の文化や好みに配慮してくれます。	15%	69%
スタッフは私の希望する言語でコミュニケーションをとってくれます。	9%	86%
スタッフは私の懸念に耳を傾けてくれます。	16%	43%



2025年10月



個人中心のサービス計画

調査の3番目のセクションでは、自分自身や家族の個別家族サービス計画 (IFSP) または個別プログラム計画 (IPP) の会議中に、人中心のサービス計画プロセスで個人や家族が経験したことに焦点を当てました。

個人中心のサービスプランニング	同意する	強く同意する
IFSP/IPP 会議は私にとって都合の良い時間と場所で開催されました。	25%	69%
サービスコーディネーターが私の話を聞いてくれました。	22%	72%
私のサービスコーディネーターは、私にとって大切なことについて話す際に私をサポートしてくれました。	21%	72%
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ました。	21%	72%
私のサービスコーディネーターは、私や家族の IFSP/IPP の作成に熟練していました。	20%	67%
私/家族の IFSP/IPP は個人中心です (私のニーズ、価値観、好みに焦点を当てています)。	21%	67%
私/私の家族の IFSP/IPP は私/私の家族のニーズを満たしています。	22%	65%



2025年10月

サービスプロバイダーの多様性



調査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、ケース管理に加えて、Harborが資金提供するサービスを受ける人向けに特別に作成されました。Harborのサービス提供者、特にそれらを支援する人々の多様性についての意見を求められました。

Harborのプロバイダーコミュニティの多様性	同意する	強く同意する
自分のニーズと好みに最も合うプロバイダーを決める前に、いくつかのプロバイダーから選ぶことができました。	26%	36%
私のサービスプロバイダーは私の文化を尊重する方法で私をサポートしています。	29%	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ます。	25%	70%
私のサービスプロバイダーは、わかりやすい情報と資料を提供してくれます。	28%	62%
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ます。	29%	46%
Harborには、私たち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すことができるサービスプロバイダーがいると信じています。	30%	56%



2025年10月

結びの言葉

01

この貴重なフィードバックを提供してくださったすべての個人、家族、サポートメンバーに感謝します。

02

Harbor はコミュニティからのフィードバックに耳を傾け、それを受け取ることに尽力しています。
年間を通じて実施しているアンケートやフォーカス/リスニンググループを通じて、引き続きフィードバックを共有してください。

03

私たちは、[Harborの戦略計画](#)を継続的に実施する上であらゆる分野で改善に努めます。



今後の調査の更新については、
Harbor のウェブサイトを定期的
にご覧ください。