

小児部門満足度調査の結果について

横浜市リハビリテーション事業団では、このたび横浜市との協約に基づき、リハビリテーションセンター小児部門、戸塚・北部・西部の各地域療育センターにおいて、サービス向上を目的に利用者満足度調査を実施しました。

リハセンター分について、その結果を報告します。

1 調査概要

(1) 調査対象

- ア 通園施設・・・通園3施設の利用児保護者
- イ 診療所・・・平成20年11月17日から30日までの間、リハセンター小児外来を利用された高校生以下の方またはその保護者
- ウ 関係機関・・・港北区内の幼稚園、保育所

2 結果概要

(通園部門)

- ・ 利用開始、診療、通園施設サービスの各段階で、ほとんどの項目で「満足」「どちらかといえば満足」が7割から9割を占めました。特に「職員の接し方」については、ほぼ9割と高い数値でした。しかし「医師の診察について」、「クラス編成や通園形態について」は満足度がやや低い数値となっています。
- ・ 保護者対象の勉強会、支援の一貫性、苦情・要望への対応については、「満足」「どちらかといえば満足」が、項目によっては4割強の項目もあり、診療等と比較すると、低い満足度となっています。
- ・ 総合的な満足度については平均値4.3点（5点満点）となっています。

(診療所)

- ・ 利用開始、診療について、ほとんどの項目で「満足」「どちらかといえば満足」が7割以上を占めました。「職員の接し方」については、8割半ばの数値となっています。
- ・ 保護者対象の勉強会、支援の一貫性、苦情・要望への対応については、各項目について「普通」の回答が多くなっています。
- ・ 総合的な満足度については平均値4.0点（5点満点）となっています。

(関係機関)

- ・ ほとんどの項目で「満足」「どちらかといえば満足」が5割程度でした。しかし、「助言等の内容がわかりやすかった」については「満足」「どちらかといえば満足」が9割を占め、高い評価をいただきました。
- ・ 総合的な満足度については平均値3.7点（5点満点）となっています。

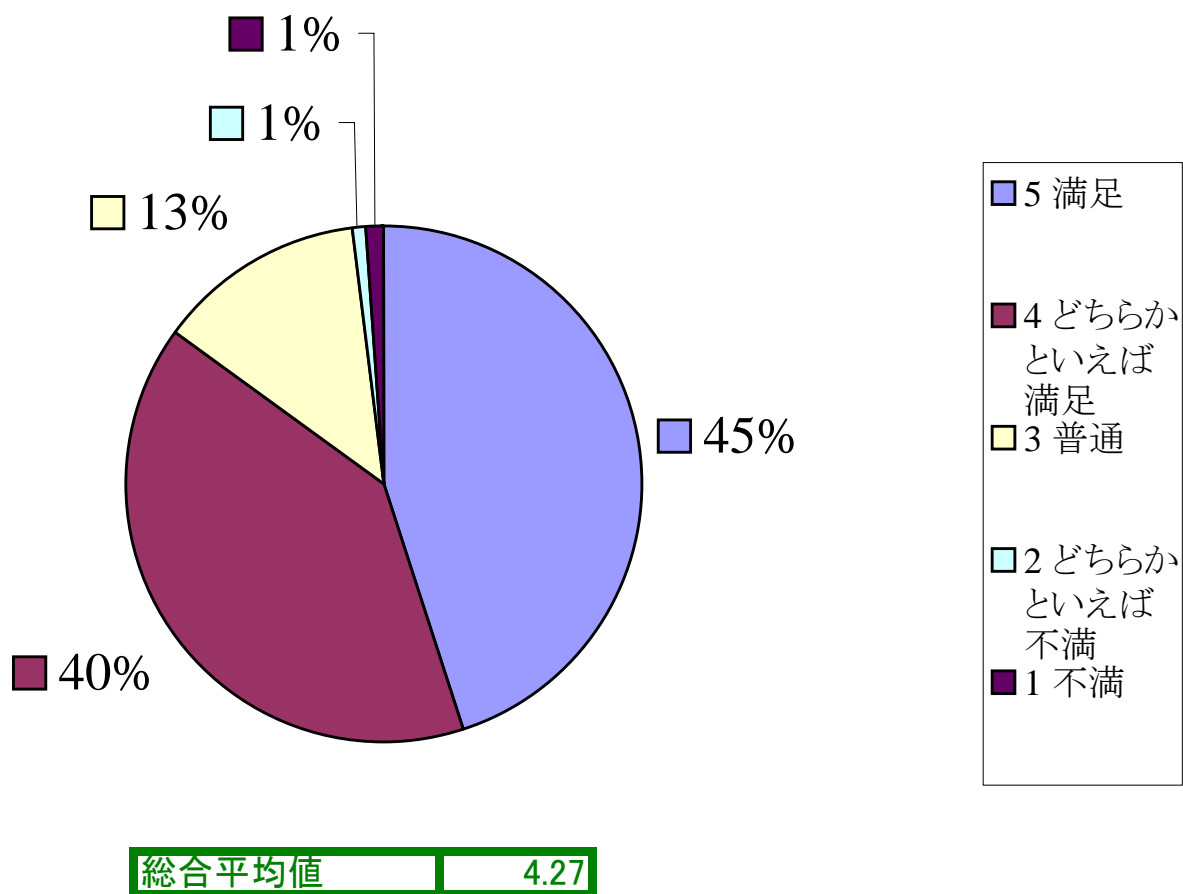
※ 今回の結果を分析し、施設運営の充実、改善を図ってまいります。また、満足度調査は来年度も行う予定です。

横浜市総合リハビリテーションセンター通園施設満足度調査結果について

横浜市との協約にもとづき、次の要領で満足度調査を実施し、下表の結果を得ました。

部門名	配布開始日	配布方法	配布数	回収締切日	回収方法	回収数	回収率
知的通園	H20.11.10	手渡し	51	H20.12.19	回収箱	40	78.43%
肢体通園	H20.11.10	手渡し	24	H20.11.28	回収箱	23	95.83%
難聴通園	H20.11.10	手渡し	56	H20.11.28	回収箱	37	66.07%

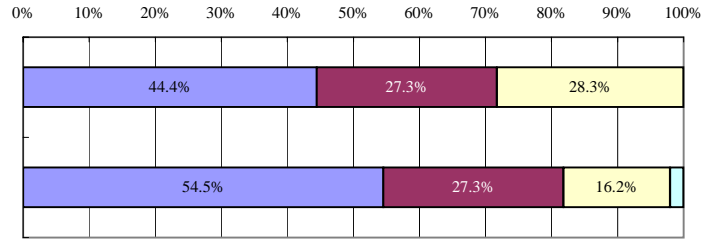
総合的な満足度について



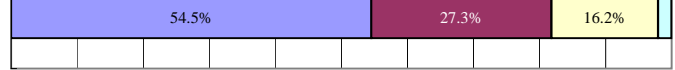
設問別回答比

1センターの利用開始にあたって

(1)センターの利用開始にあたっての説明について

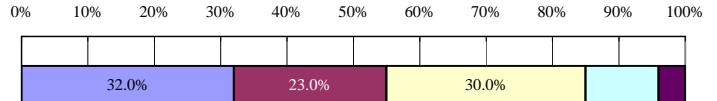


(2)センター利用開始後の相談、質問への対応について



2センターの診療について

(1)医師の診察について



(2)訓練指導(心理療法、理学療法、作業療法、言語聴覚療法)について



(3)保護者の相談・質問への対応について



(4)職員のお子さんへの接し方について

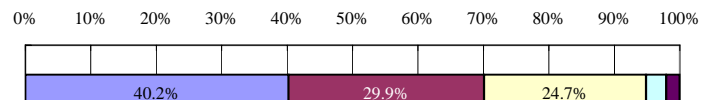


(5)保護者精神的負担、心理的負担への配慮について

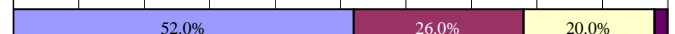


3センターの通園施設サービスについて

(1)クラス編成や通園形態(単独通園・親子通園の設定等)について



(2)(通園施設の)個別支援計画の内容について



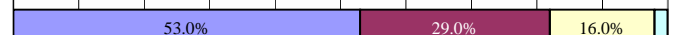
(3)日々の通園プログラムの内容について



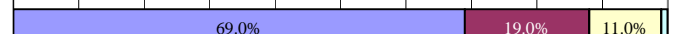
(4)お子さんの様子や支援内容等に関する情報提供について



(5)保護者の相談・質問への対応について



(6)お子さんへの接し方について



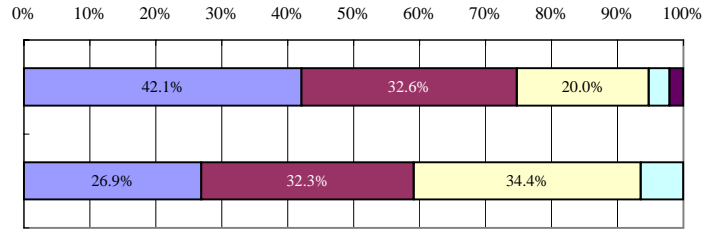
(7)保護者の精神的、心理的負担への配慮について



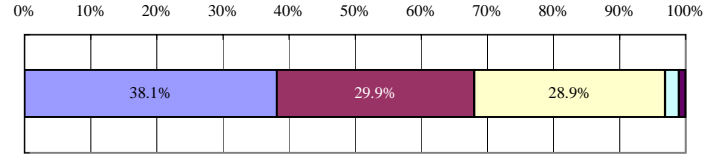
■ 5 満足 ■ 4 どちらかといえば満足 □ 3 普通 □ 2 どちらかといえば不満 ■ 1 不満

4保護者対象の勉強会等について

(1)保護者を対象とした勉強会等について

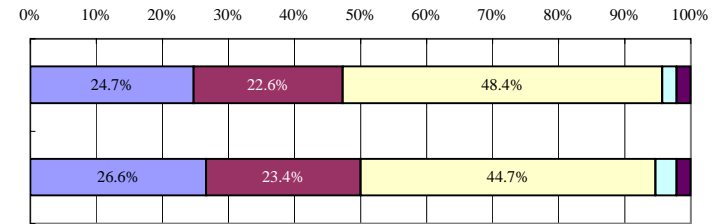


(2)保護者の自主的な活動や、地域の資源活用への支援について



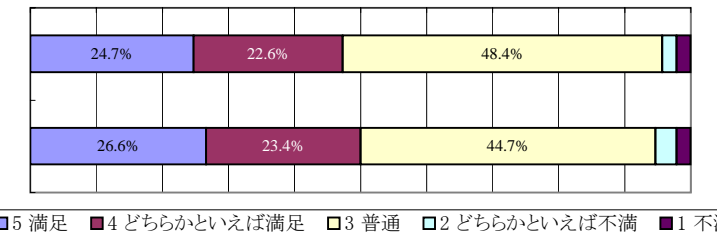
5支援の一貫性等について

(1)センター全体の職員間、各職種間の連携や支援(サービス)の一貫性について



6苦情・要望への対応について

(1)苦情解決制度(第三者委員への苦情申し立て)に関する説明について



(2)要望や苦情を受けるための取組(懇談会の開催、意見箱の設置、アンケート等)について

■ 5 満足 ■ 4 どちらかといえば満足 ■ 3 普通 ■ 2 どちらかといえば不満 ■ 1 不満

自由意見

①利用開始に関する事項	1件	⑪通園の活動プログラム等について	1件
②(スタッフの)相談、質問への対応	0件	⑫通園スタッフの相談等への対応について	0件
③医師・診察について	2件	⑬通園スタッフのお子さんへの接し方について	0件
④心理職・心理療法について	0件	⑭通園スタッフの保護者への対応等について(情報提供・心理的負担への)	1件
⑤PT・理学療法について	0件	⑮通園の保護者対象の勉強会について	3件
⑥OT・作業療法について	0件	⑯通園の保護者の自主的活動について(地域社会資源の利用含む)	0件
⑦SP・言語療法について	0件	⑰他通園関連事項	11件
⑧他診察訓練指導関係(精神的配慮含む)	1件	⑱センター全体のサービスについて(各職員・職種間の連携を含む)	1件
⑨通園の通園形態(親子通園他)/クラス編成等について	6件	⑲苦情・要望への対応(苦情解決制度説明・意見箱設置他)	0件
⑩通園の個別支援計画について	0件	⑳それ以外(これまで上記項目にないもの)	3件
		合計	30件

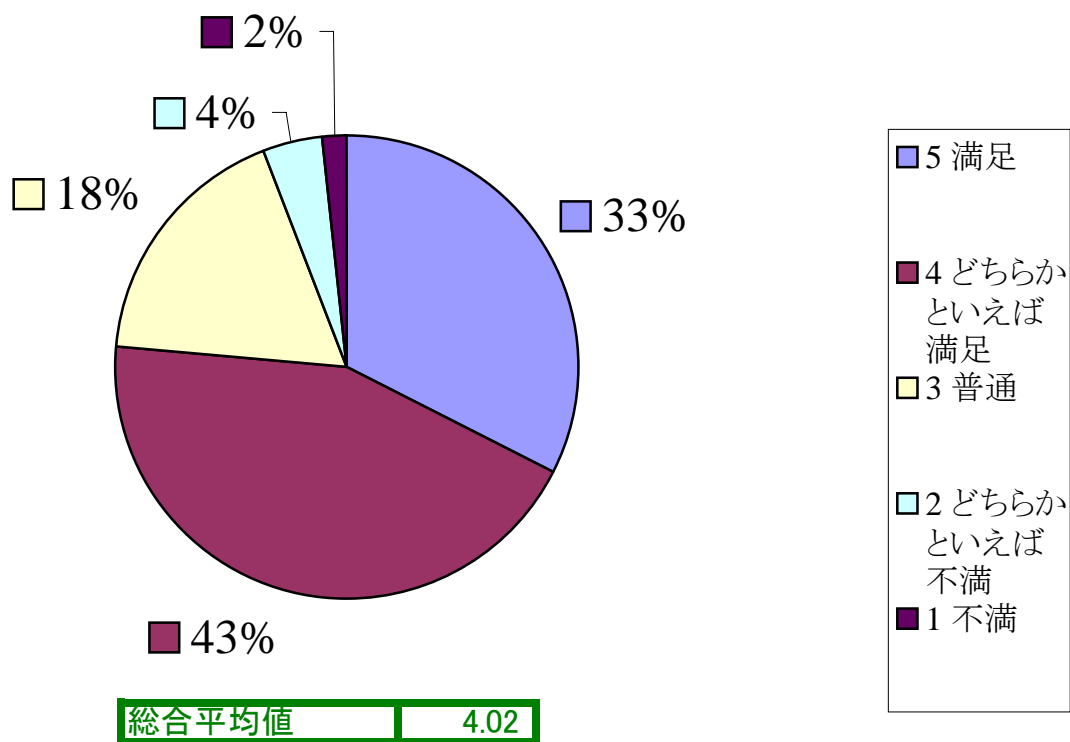
診療所(小児部門)満足度調査結果について

横浜市との協約にもとづき、次の要領で満足度調査を実施し、下表の結果を得ました。

部門名	配布開始日	配布方法	配布数	回収締切日	回収方法	回収数	回収率
診療所	H20.11.17	手渡し	269	H20.12.8	その他	190	70.63%

※回収は郵送と手渡し

総合的な満足度について

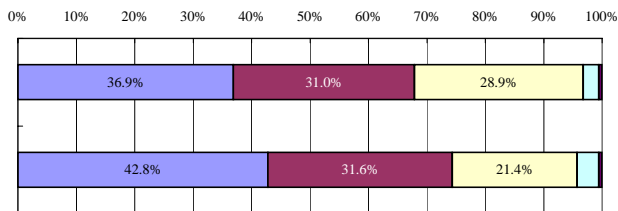


設問別回答比

1 センターの利用開始にあたって

(1) 利用開始にあたっての説明について

(2) 利用開始後の相談、質問への対応について



2 センターの診療について

(1) 医師の診察について

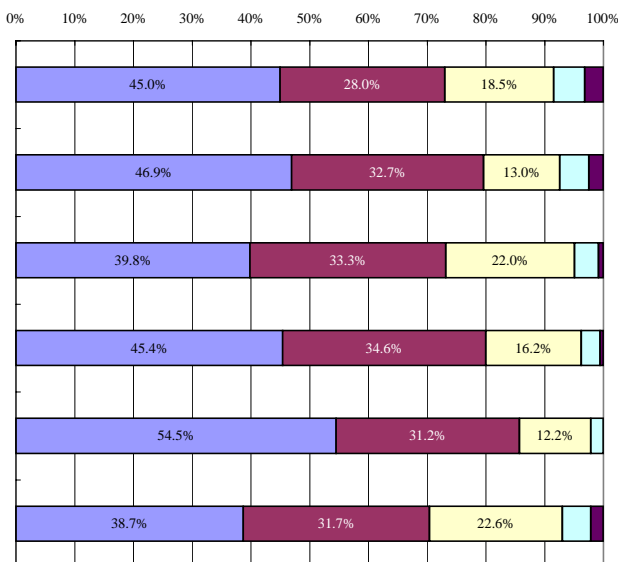
(2) 訓練指導(心理、理学、作業、言語聴覚療法)について

(3) 外来グループ(診療所の集団療育)について

(4) 保護者の相談・質問への対応について

(5) 職員の接し方について

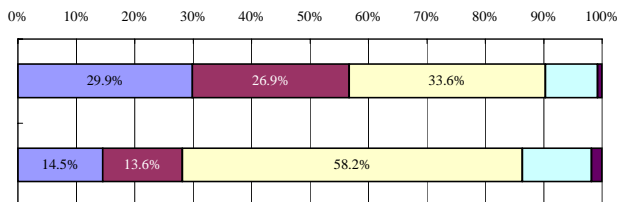
(6) 保護者精神的負担、心理的負担への配慮について



3 保護者対象の勉強会等について

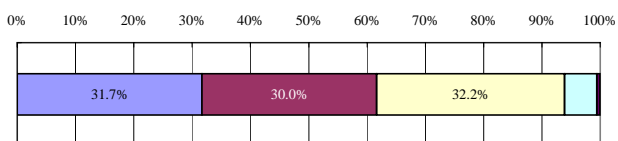
(1) 保護者を対象とした勉強会等について

(2) 保護者の自主的な活動や、地域の資源活用への支援について



4 支援の一貫性等について

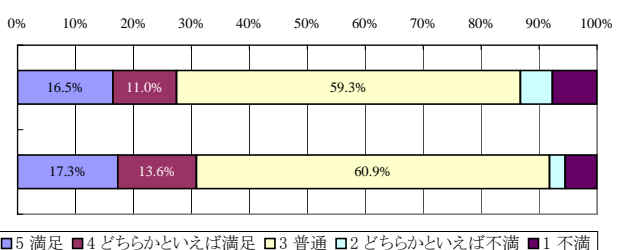
センター全体の職員間、各職種間の連携や支援(サービス)の一貫性について



5 苦情・要望への対応について

(1) 苦情解決制度(第三者委員への苦情申し立て)に関する説明について

(2) 要望や苦情を受けるための取り組み(懇談会の開催、意見箱の設置、アンケート等)について



■ 5 満足 ■ 4 どちらかといえば満足 □ 3 普通 □ 2 どちらかといえば不満 ■ 1 不満

自由意見

① 利用開始に関する事項	1 件	⑩ 活動プログラム等について	0 件
② センター利用開始後の相談、質問への対応	3 件	⑪ 保護者の相談・質問等への対応について	0 件
③ 医師・診察について	9 件	⑫ スタッフのお子さんへの接し方について	0 件
④ 心理職・心理療法について	2 件	⑬ スタッフの保護者への対応等について(情報提供・心理的負担への配慮)	0 件
⑤ PT・理学療法について	2 件	⑭ 保護者対象の勉強会について	2 件
⑥ OT・作業療法について	1 件	⑮ 保護者の自主的な活動について(地域社会資源の利用含む)	0 件
⑦ SP・言語療法について	0 件	⑯ 他通園・外来グループ関連事項	0 件
⑧ 他診察訓練指導関係(精神的配慮含む)	18 件	⑰ センター全体のサービスについて(各職員・職種間の連携を含む)	32 件
⑨ 外来グループ(診療所の集団療育)について	0 件	⑱ 苦情・要望への対応(苦情解決制度説明・意見箱設置他)	0 件
⑩ 個別支援計画について	0 件	⑲ その他(これまで上記項目にないもの)	26 件
		合計	96 件

関係機関(小児部門)満足度調査結果について

横浜市との協約にもとづき、次の要領で満足度調査を実施し、下表の結果を得ました。

部門名	配布開始日	配布方法	配布数	回収締切日	回収方法	回収数	回収率
関係幼稚園・保育園	H21.1.13	郵送	36	H21.1.31	郵送	31	86.11%

総合的な満足度について

