

平成 20 年度小児部門統一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、横浜市との協約に基づき、横浜市総合リハビリテーションセンター小児部門、横浜市地域療育センター（戸塚、北部、西部）において、サービス向上を目的に統一した利用者満足度調査を実施しました。

以下、横浜市西部地域療育センターの結果を報告します。

1 調査対象

- (1) 通園施設：知的障害児通園施設、肢体不自由児通園施設
- (2) 診療所：平成 20 年 11 月 25 日から 12 月 5 日の間に、診療所を利用された 0 歳から小学校 6 年生までの方（保護者）
- (3) 関係機関：巡回訪問を行った幼稚園、保育所

2 結果概要

(1) 通園施設

全体をとおし、「満足」「どちらかといえば満足」が 7 割から 8 割を占めました。「職員のお子さんへの接し方について」「保護者を対象とした勉強会等について」で、いずれも 8 割を超えていました。

反対に、「医師の診察について」は 5 割台、苦情・要望への対応については 4 割台となっています。

総合的な満足度は、5 点満点中 4.25 点でした。

(2) 診療所

センター利用開始から診療については、「満足」「どちらかといえば満足」が概ね 7 割から 9 割の結果となっています。

特に、訓練指導（心理、理学、作業、言語聴覚療法について）は 9 割を超えています。

通園施設と同様に「医師の診察について」は 5 割台、苦情・要望への対応については 4 割台から 5 割台となっています。

総合的な満足度は、5 点満点中 4.23 点でした。

(3) 関係機関

技術支援の助言等の内容は 8 割強と高い結果で出ていますが、全体をとおして「満足」「どちらかといえば満足」が 5 割から 6 割と低めとなっています。

総合的な満足度は、5 点満点中 3.78 点でした。

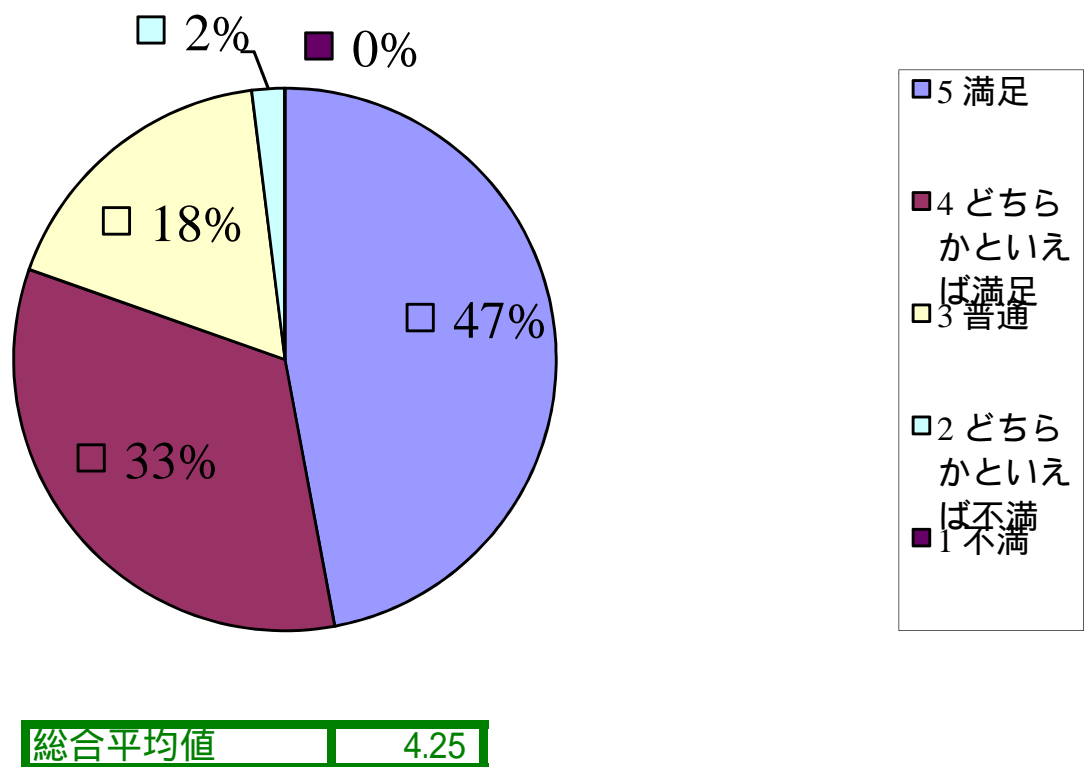
今回の結果を分析し、引き続き施設運営の改善及び充実を図ってまいります。

横浜西部地域療育センター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	H20.11.25	手渡し	87	H20.12.19	その他	82	94.25%
肢体通園	H20.11.25	手渡し	111	H20.12.19	その他	104	93.69%
難聴通園							

総合的な満足度について

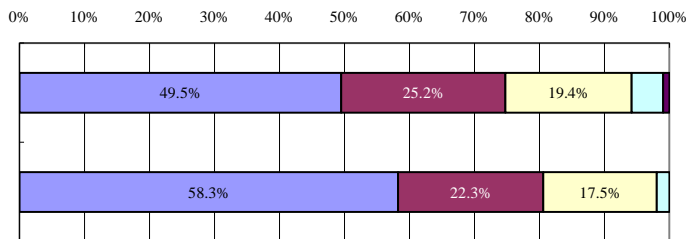


設問別回答比

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

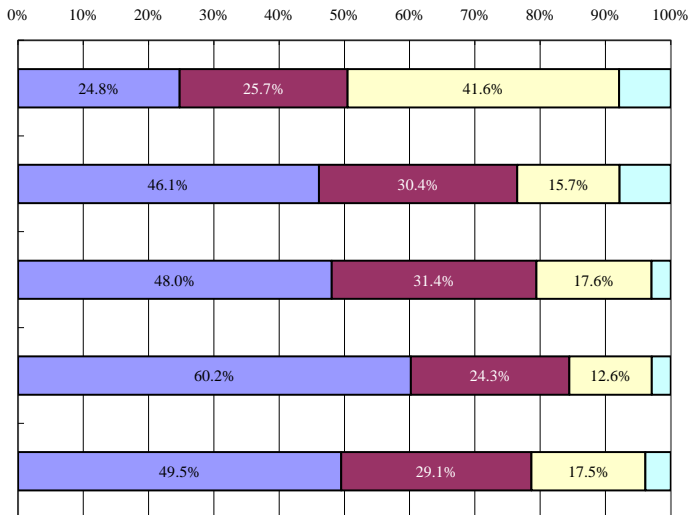
(1)医師の診察について

(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

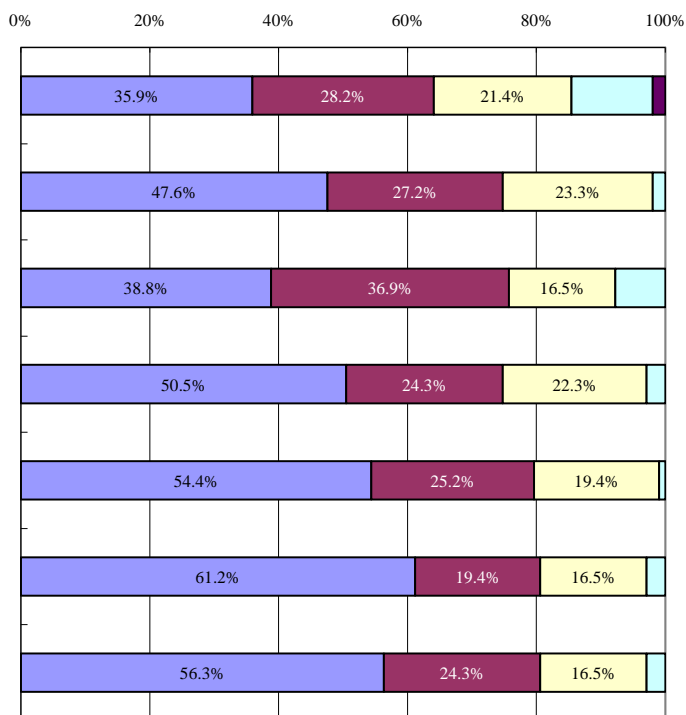
(3)日々の通園プログラムの内容について

(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

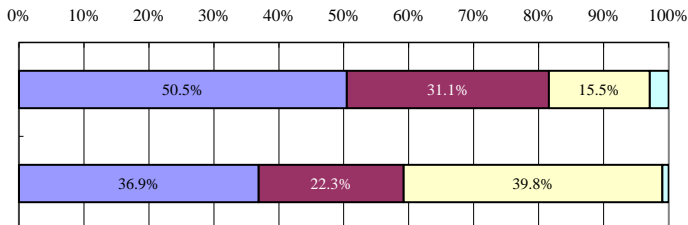


■5 満足 ■4 どちらかといえば満足 □3 普通 □2 どちらかといえば不満 ■1 不満

4保護者対象の勉強会等について

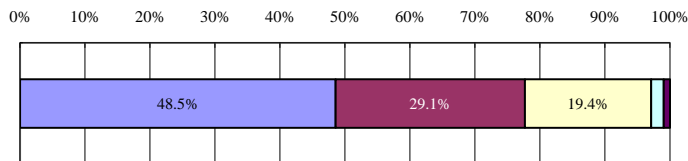
(1)保護者を対象とした勉強会等について

(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

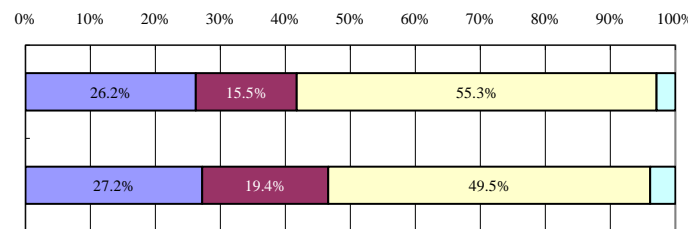
(1)センター全体の職員間、各職種間の連携や支援(サービス)の一貫性について



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	0件	⑪通園の活動プログラム等について	2件
②(スタッフの)相談、質問への対応	1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	0件	⑬通園スタッフのお子さんへの接し方について	9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)	6件
⑤PT・理学療法について	1件	⑮通園の保護者対象の勉強会について	1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	13件
⑧他診察訓練指導関係(精神的配慮含む)	0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)	3件
⑨通園の通園形態(親子通園他)/クラス編成等について	4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)	11件
		合計	51件

横浜西部地域療育センター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	H20.11.27	手渡し	150	H20.12.25	郵送	97	64.67%

回収は郵送と手渡し

総合的な満足度について

