

## 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は、横浜市との協約にもとづき、診療部門、通園部門、幼稚園・保育所への支援事業の利用者、関係機関の方を対象に、センターが提供しているサービスについて、小児部門で統一した利用者満足度調査を実施しました。

以下、横浜市戸塚地域療育センターの結果を報告します。

## 1 調査概要

| 部門・事業   | 対象                                  | 配布数 | 回収数 | 回収率   |
|---------|-------------------------------------|-----|-----|-------|
| 診療部門    | H21.11.26 から 2 週間の期間に診療所を利用された児の保護者 | 130 | 68  | 52.3% |
| 通園部門    | 通園施設の利用児の保護者                        | 108 | 107 | 99.1% |
| 幼・保への支援 | 戸塚・栄・泉区内の幼稚園・保育所                    | 79  | 61  | 77.2% |

## 2 結果概要

## (1) 全項目における平均点(いずれも 5 点満点)

- ア 診療部門 3.9 点
- イ 通園部門 4.1 点
- ウ 幼稚園・保育所への支援 3.7 点

## (2) 結果概要

## ア 診療部門・通園部門

いずれの部門も多くの項目で、「満足」、「どちらかといえば満足」が 7 割以上を占めています。

しかし、いずれも部門でも、「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」、「苦情解決制度に関する説明について」、「要望や苦情を受けるための取組みについて」の項目では、「普通」と答えた方が多くなっています。特に苦情や要望への説明、取組みについては、それが顕著となっています。

## イ 幼稚園・保育所への支援

「助言の内容が、職員にとって具体的でわかりやすいものであったか」の項目では、「満足」、「どちらかといえば満足」が 8 割以上を占めていますが、その反面、「巡回訪問の実施時期や実施回数」の項目は満足度が低くなっています。

また、「現在の協力関係」、「センターに関する総合的な満足度」も低くなっていますが、これについては、園からセンターを紹介した際に、待機期間が長いことが不満だから、と意見を書かれた園が多数ありました。

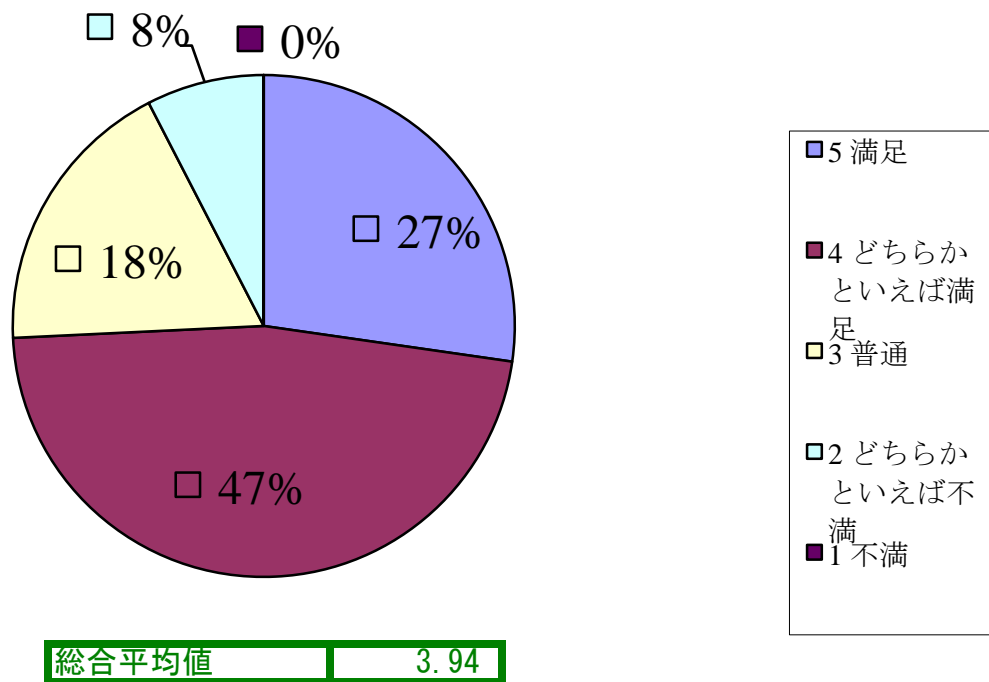
この結果を分析し、引き続き施設運営やサービスの充実、改善を図っていきます。

## 横浜戸塚地域療育センター満足度調査結果（診療部門）

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  | H21.11.26 | 手渡し  | 130 | H21.12.26 | 郵送   | 68  | 52.30% |

### 総合的な満足度について

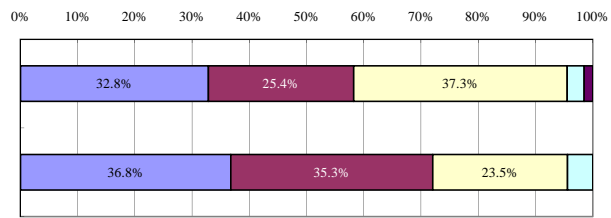


## 設問別回答比

### 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

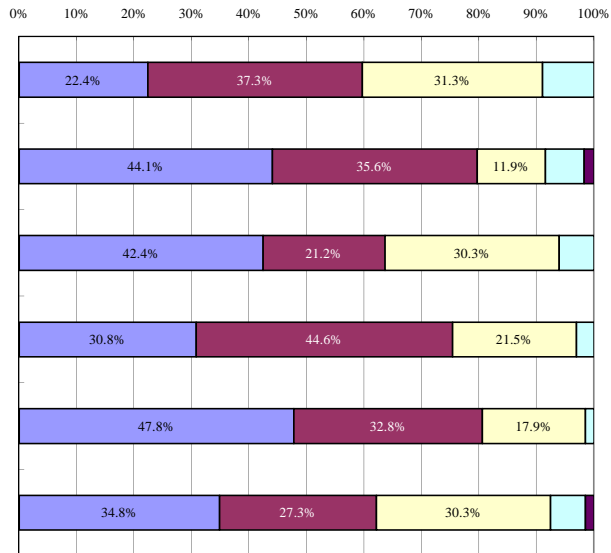
(2)訓練指導(心理、理学、作業、言語聴覚療法)について

(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

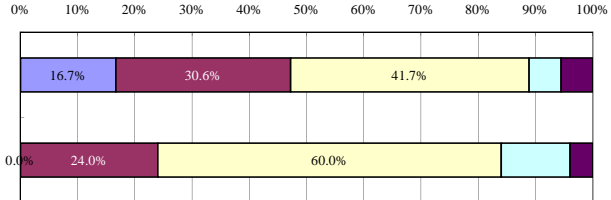
(6)保護者精神的負担、心理的負担への配慮について



### 3 保護者対象の勉強会等について

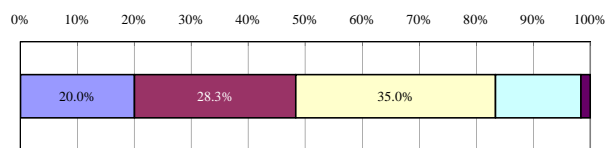
(1)保護者を対象とした勉強会等について

(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

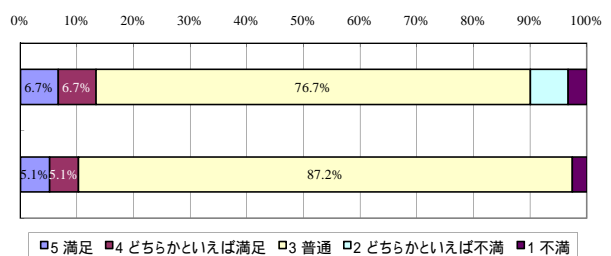
センター全体の職員間、各職種間の連携や支援(サービス)の一貫性について



### 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

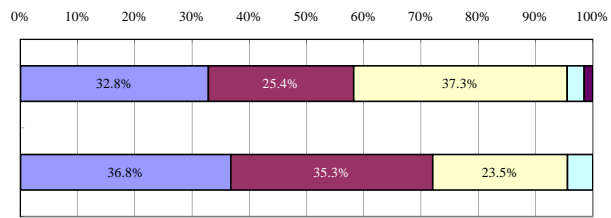
|                      |     |                                   |      |
|----------------------|-----|-----------------------------------|------|
| 利用開始に関する事項           | 2 件 | 活動プログラム等について                      | 0 件  |
| センター利用開始後の相談、質問への対応  | 1 件 | 保護者の相談・質問等への対応について                | 0 件  |
| 医師・診察について            | 0 件 | スタッフのお子さんへの接し方について                | 0 件  |
| 心理職・心理療法について         | 1 件 | 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) | 1 件  |
| PT・理学療法について          | 3 件 | 保護者対象の勉強会について                     | 1 件  |
| OT・作業療法について          | 0 件 | 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  |
| SP・言語療法について          | 0 件 | 他通園・外来グループ関連事項                    | 6 件  |
| 他診察訓練指導関係(精神的配慮含む)   | 2 件 | 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)    | 17 件 |
| 外来グループ(診療所の集団療育)について | 0 件 | 苦情・要望への対応(苦情解決制度説明・意見箱設置他)        | 0 件  |
| 個別支援計画について           | 0 件 | それ以外(これまで上記項目にないもの)               | 5 件  |
|                      |     | 合計                                | 39 件 |

## 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

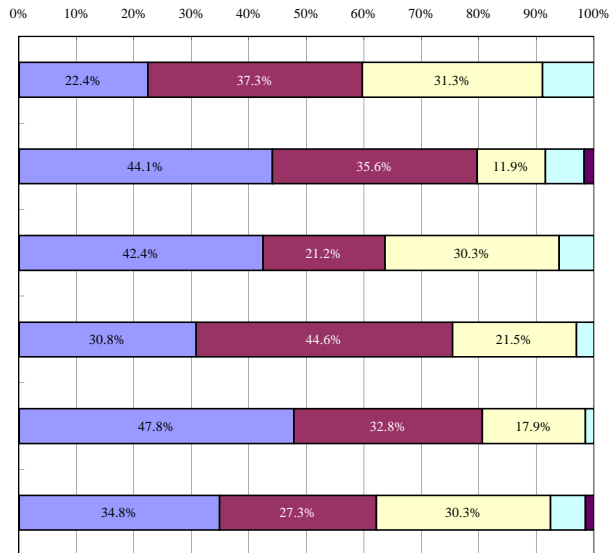
(2)訓練指導(心理、理学、作業、言語聴覚療法)について

(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

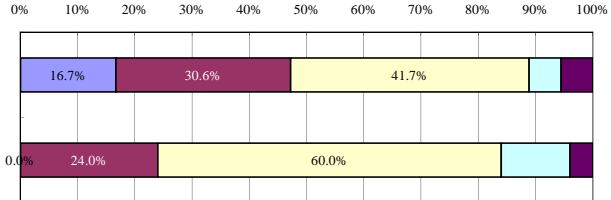
(6)保護者精神的負担、心理的負担への配慮について



### 3 保護者対象の勉強会等について

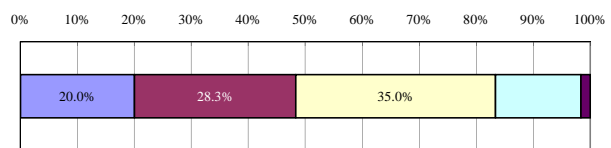
(1)保護者を対象とした勉強会等について

(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

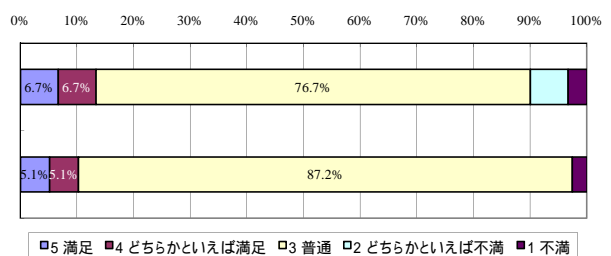
センター全体の職員間、各職種間の連携や支援(サービス)の一貫性について



### 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

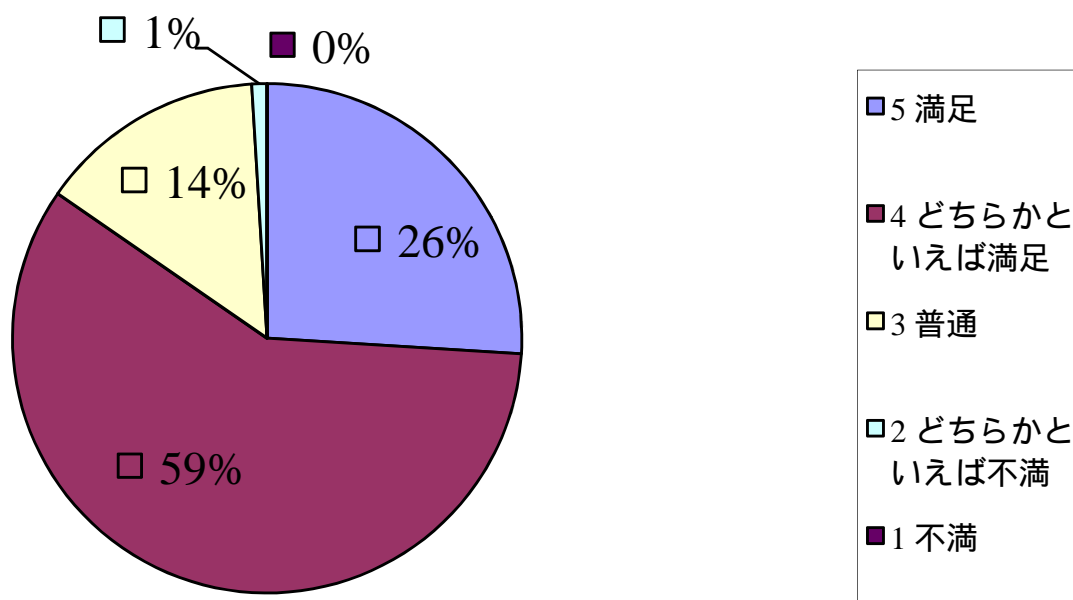
|                      |    |                                   |     |
|----------------------|----|-----------------------------------|-----|
| 利用開始に関する事項           | 2件 | 活動プログラム等について                      | 0件  |
| センター利用開始後の相談、質問への対応  | 1件 | 保護者の相談・質問等への対応について                | 0件  |
| 医師・診察について            | 0件 | スタッフのお子さんへの接し方について                | 0件  |
| 心理職・心理療法について         | 1件 | 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) | 1件  |
| PT・理学療法について          | 3件 | 保護者対象の勉強会について                     | 1件  |
| OT・作業療法について          | 0件 | 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  |
| SP・言語療法について          | 0件 | 他通園・外来グループ関連事項                    | 6件  |
| 他診察訓練指導関係(精神的配慮含む)   | 2件 | 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)    | 17件 |
| 外来グループ(診療所の集団療育)について | 0件 | 苦情・要望への対応(苦情解決制度説明・意見箱設置他)        | 0件  |
| 個別支援計画について           | 0件 | それ以外(これまで上記項目にないもの)               | 5件  |
|                      |    | 合計                                | 39件 |

## 横浜戸塚地域療育センター満足度調査結果（通園部門）

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 | H21.11.26 | 手渡し  | 80  | H21.12.19 | 手渡し  | 79  | 98.80%  |
| 肢体通園 | H21.11.26 | 手渡し  | 28  | H21.12.19 | 手渡し  | 28  | 100.00% |

### 総合的な満足度について



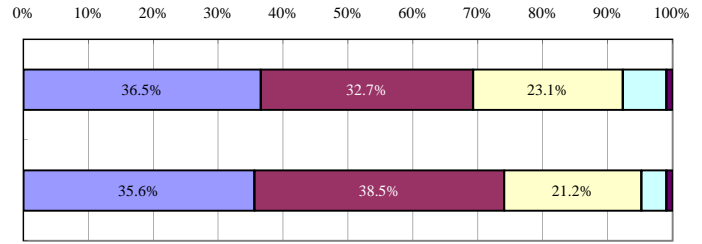
総合平均値 4.10

## 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

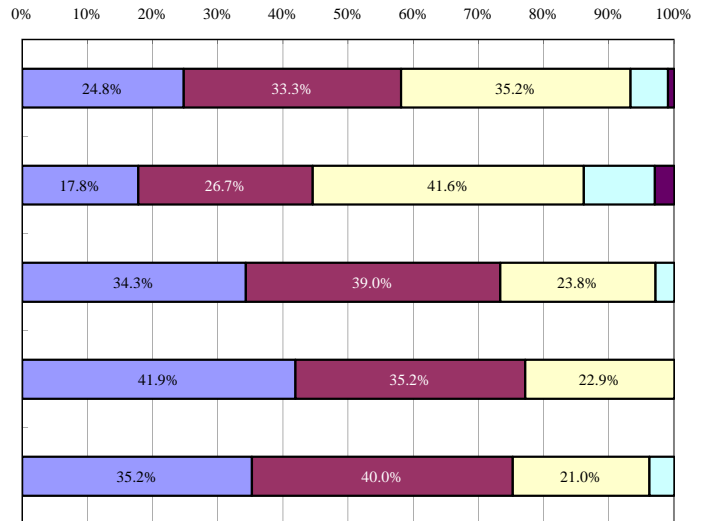
(1)医師の診察について

(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)個別支援計画の内容について

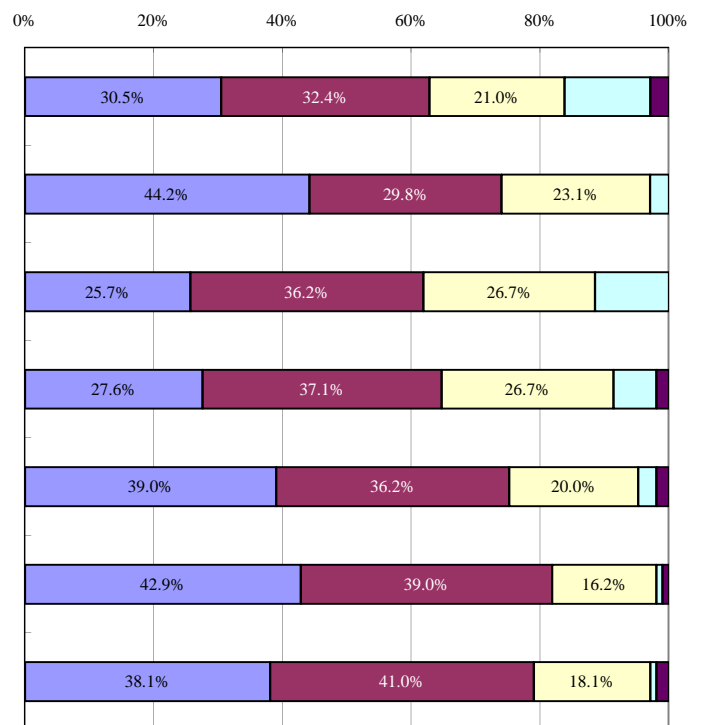
(3)日々の通園プログラムの内容について

(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

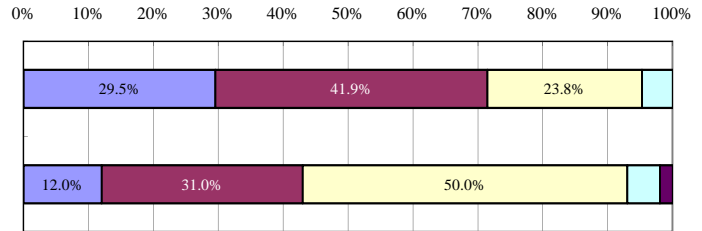
(7)保護者の精神的、心理的負担への配慮について



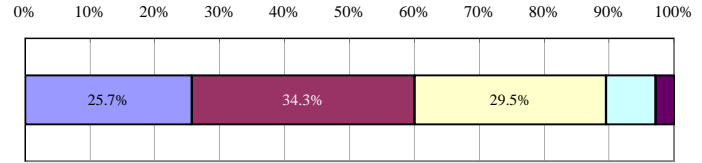
■5満足 ■4どちらかといえば満足 □3普通 □2どちらかといえば不満 ■1不満

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

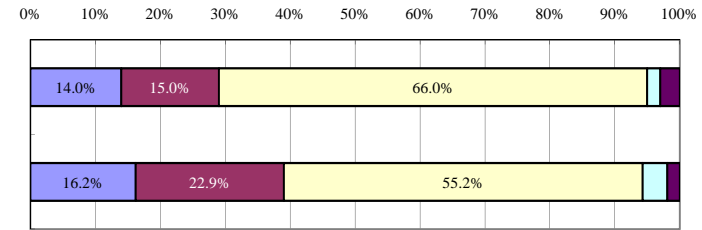


(2)保護者の自主的な活動や、地域の資源活用への支援について



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

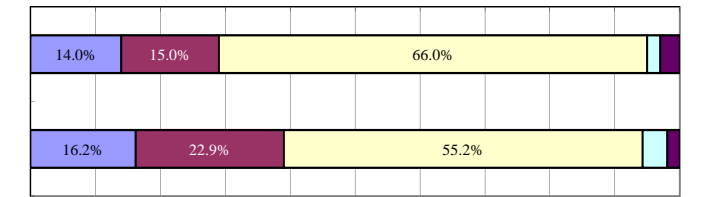


6苦情・要望への対応について

(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

■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

(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



自由意見

|                           |    |                                   |     |
|---------------------------|----|-----------------------------------|-----|
| 利用開始に関する事項                | 0件 | 通園の活動プログラム等について                   | 2件  |
| (スタッフの)相談、質問への対応          | 0件 | 通園スタッフの相談等への対応について                | 0件  |
| 医師・診察について                 | 4件 | 通園スタッフのお子さんへの接し方について              | 2件  |
| 心理職・心理療法について              | 0件 | 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) | 2件  |
| PT・理学療法について               | 0件 | 通園の保護者対象の勉強会について                  | 1件  |
| OT・作業療法について               | 2件 | 通園の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  |
| SP・言語療法について               | 0件 | 他通園関連事項                           | 30件 |
| 他診察訓練指導関係(精神的配慮含む)        | 0件 | 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)    | 0件  |
| 通園の通園形態(親子通園他)/クラス編成等について | 0件 | 苦情・要望への対応(苦情解決制度説明・意見箱設置他)        | 0件  |
| 通園の個別支援計画について             | 0件 | それ以外(これまで上記項目にないもの)               | 5件  |
|                           |    | 合計                                | 48件 |

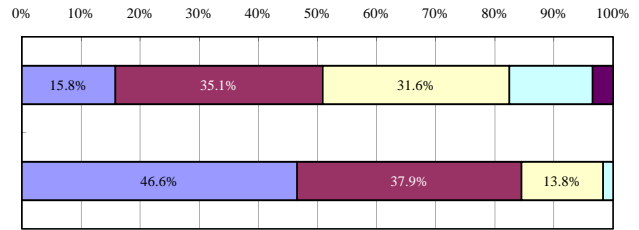


# 保育所・幼稚園への支援設問別回答比

## 1 巡回訪問による技術支援について

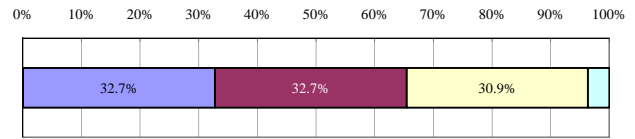
(1) 巡回訪問の実施時期や実施回数について

(2) 助言等の内容が、職員にとって具体的でわかりやすいものであったかについて



## 2 相談や研修への協力依頼等に関する対応について

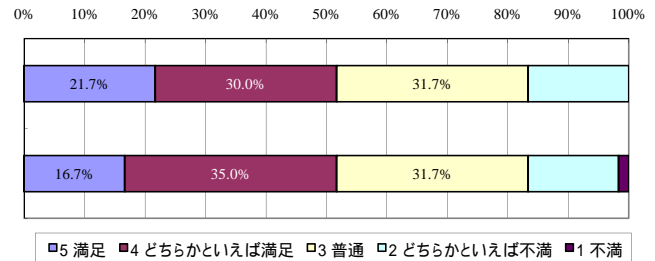
随時の相談や研修への協力依頼等に関する対応について



## 3 現状の協力関係やセンターの総合的な評価について

(1) 現状の協力関係について

(2) センターに関する総合的な満足度について



□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