

利用者アンケート自由記載欄意見の集計及び対応について

平成31年3月

このたび、当センターを御利用されている皆さまの御意見を伺うため、アンケート調査を実施いたしました。御回答いただいたアンケート自由記載欄意見について、集計を行うとともに次のとおり対応してまいります。今後の医療・福祉サービス改善の参考にさせていただき、より良いサービス提供、向上に努めてまいりたいと考えております。

県立総合療育相談センター所長 牧野 ゆり子

平成29年度 利用者アンケート自由記載欄意見の集計

区分1	区分2	■ 意見	対応等
1 設備	空調	1 ・エアコンは外気温に合わせて利用できるようにしてほしい。	空調機の性能から小まめな温度調節は難しい状況ですが、可能な範囲内で、外気温に応じて空調機の運転時間を延長するなどの対応をとることとしました。
1 設備	空調	2 ・施設内の温度、何月～という区切りで空調するのはどうか。外気をみて親切な対応をお願いする。体温調整できない子もいる。	
1 設備	空調	3 ・空調については、月で区切らず使用してほしい。その日の気温に応じて。	
1 設備	空調	4 ・夏は暑すぎ。	
1 設備	空調	5 ・冷暖房は、時期ではなく、衣類での調整は難しいので、当日の温度で空調設定を希望。	
1 設備	空調	6 ・冷暖房をもう少ししっかりし、障害の子が苦にならずに過ごせるように。	
1 設備	空調	7 ・エアコンはその時の気温で入れてほしい。	
1 設備	空調	8 ・暑さ、寒さに子どもは敏感なので、こまめに温度調整できるようにしてほしい。	
1 設備	空調	9 ・体温調節のできない子も来ているので、暖房を早い時間に切らないでほしい。	
1 設備	照明等	10 ・センター内の雰囲気暗く、もっと明るく入りやすくしてほしい。	1階総合受付付近の照明をより多く点灯することとしました。また、降雨時にはエントランスホール吹き抜けの照明を点灯しています。
1 設備	照明等	11 ・受付の色合いがもっと明るいとよい。小児専門病院のようなかわいらしく明るいイメージ。	
1 設備	照明等	12 ・節電はわかるが、受付が暗くイメージが悪い。	
1 設備	照明等	13 ・利用している人はいろいろな不安や悩みを持ちながら来ているので、センター内は明るく好感もてる環境にしていきたい。	
1 設備	施設	14 ・リハビリ前後食事できるスペースほしい。（電子レンジ・椅子等）	1階正面玄関奥の待合スペースにテーブルを設置しましたので、御利用ください。
1 設備	施設	15 ・飲食ができるスペース（テーブルやイス）があるとよい。椅子しかないので不便。	
1 設備	施設	16 ・薄暗い。食事のスペース（テーブル）がほしい。	
1 設備	トイレ等	17 ・おむつ替えをするのに、2階トイレのベビーベッドが低すぎる。高いのに変えてほしい。	施設・設備の整備を直ちに行うことは難しい状況です。今後の課題とさせていただきます。なお、手洗用ソープについては、利用者の皆様が利用されるトイレ等に設置していきます。
1 設備	トイレ等	18 ・小さい子ども2人連れているので、トイレがもっと利用しやすいとよい。	
1 設備	トイレ等	19 ・全てのトイレ、手洗い場に手洗い用ソープを置いてほしい。	
1 設備	トイレ等	20 ・トイレの便座が冷たいので、冬場は便座を温める機能をつけて頂けると助かります。	
1 設備	トイレ等	21 ・トイレに大きなベットが設置されてよかった。	

区分1	区分2	■ 意見		対応等
1 設備	その他	22	・売店がほしい。	当センター利用者数から売店の設置は難しい状況であることを御理解ください。
1 設備	その他	23	・車椅子利用スペースが少ない。	
1 設備	その他	24	・矢印、フロアの案内等が足りない。初めて来る時、行き先がわかりにくい。	
1 設備	その他	25	・待合室に子ども向けの本をもっと置いてほしい。	
2 バス	利用者	26	・送迎バスは、ここを利用している人が全て乗っても良いのかわかりづらい。	当センター、中央児童相談所を利用する全ての皆様が利用できることを、総合受付に掲示するとともに、「時刻表」にその旨を表示しました。
2 バス	本数等	27	・シャトルバスの便数をもう少し増やしてほしい。	
2 バス	本数等	28	・シャトルバスをありがたく利用しているが、運行時間が集団療育や診察、訓練の開始時間と合わない。例えば、9時は六会駅を25分と50分だが、後半を40分くらいになるような時間の組み方にしてほしい。	
2 バス	本数等	29	・シャトルバスの本数増えるとよい。	
2 バス	本数等	30	・送迎バスが少なく不便。	
2 バス	本数等	31	・バスの便が少なく、会計で待たされると、バスを40分くらい待たなければならない時が何度もあった。なんとかならないか。	
2 バス	本数等	32	・シャトルバスの出る時間を少し気にかけてもらいたい。	
2 バス	経路	33	・藤沢駅からの送迎バスがあると、通いやすくありがたい。	
3 給食		34	・病棟の食事の量、総カロリーばかり気にして、量が少なく、子どもがかわいそう。	いただいた御意見をもとに、可能な範囲内で改善に努めます。
3 給食		35	・食事のレパートリーが少なすぎだったよう。	
3 給食		36	・入院中の食事やおやつについて、カロリー等計画されていると思うが、野菜を増やし、満足感のあるものにしてほしい。	
3 給食		37	・入院中の食事は大変不満と本人が言っていた（味、量）。	
3 給食		38	・病棟のミキサー食、きれいで食べやすそう。	

区分1		区分2		■ 意見	対応等
4 サービス	利用頻度等	39	・子どもの学校や親の仕事に考慮し、土日や夕方診療をやるべき。公立だからという理由はあまりにも時代遅れ。		当センターとしては可能な限りご期待に沿うような対応に努めております。一方、夜間・土日の診療は難しい状況であることを御理解ください。
4 サービス	利用頻度等	40	・月1の利用だが、できれば2~3回通えるとよい。		
4 サービス	利用頻度等	41	・PT、OTの回数が増えしてほしい。		
4 サービス	利用頻度等	42	・独歩ができるようになると卒業と聞いたが、もう少し長く診てほしい。		
4 サービス	利用頻度等	43	・もう少し利用頻度が多くできるといい。		
4 サービス	利用頻度等	44	・短期入所の受け入れに体制に不満。条件が厳しすぎて預けるのがストレスになった。		
4 サービス	予約	45	・予約が取りにくい点や、グループでの支援がないことなどが改善されるととても良い。		予約方法の改善に向けた検討は進めますが、費用等の課題も多いことから、直ちにご要望に沿うことは難しい状況であることを御理解ください。
4 サービス	予約	46	・PT、OTの予約がネット予約のように空き状況がわかればよい。		
4 サービス	予約	47	・半年先まで予約できるとよい。		
4 サービス	待ち時間	48	・薬ができるまでの時間が長い。		日頃から迅速な対応に努めていますが、複数の利用者の方がいらっしゃる場合等は、お時間をいただくこともありますことを御理解ください。
4 サービス	待ち時間	49	・会計が遅い。いつも20分くらい待たされる。		
4 サービス	情報発信	50	・例えば小グループで発達気になる子どもと遊ぶ企画に心理が参加し、親の悩みに対応。こうした企画の案内(チラシ)を県内の保育園、幼稚園、学校、市民センター、小児科などに置いてあれば、気になる人は手に取りやすい。		今後一層、当センターのイベント等の発信や、他機関の情報収集にも努めてまいります。
4 サービス	情報発信	51	・支援センター(通所)の紹介や詳しいことがわかればなおよい。		
4 サービス	情報発信	52	・PT、ST、OTにお世話になっている。掲示板見るが地域の情報をもっと知りたい。同じような境遇の保護者で話せる場がほしい。		

区分1	区分2	■ 意見	対応等
4 サービス	職員対応	53	今後とも当センター職員は、利用者の方々それぞれの状況を受け止め、適切な対応を図るよう努めてまいります。
4 サービス	職員対応	54	
4 サービス	職員対応	55	
4 サービス	職員対応	56	
4 サービス	職員対応	57	
4 サービス	職員対応	58	
4 サービス	職員対応	59	
4 サービス	職員対応	60	
4 サービス	職員対応	61	
4 サービス	職員対応	62	
4 サービス	職員対応	63	
4 サービス	職員対応	64	
4 サービス	職員対応	65	
4 サービス	職員対応	66	
4 サービス	職員対応	67	
4 サービス	職員対応	68	
4 サービス	職員対応	69	
4 サービス	職員対応	70	
4 サービス	職員対応	71	
4 サービス	職員対応	72	
4 サービス	職員対応	73	
4 サービス	職員対応	74	
4 サービス	職員対応	75	
4 サービス	職員対応	76	
4 サービス	職員対応	77	
4 サービス	職員対応	78	

区分1		区分2		■ 意見	対応等
4 サービス	その他	79	・県の予算厳しいかもしれないが、もっと利用しやすくしてほしい。職員のふところだけ暖かくしないでほしい。税金だから。		今後とも当センター職員は、利用者の方々それぞれの状況を受け止め、適切な対応を図るよう努めてまいります。
4 サービス	その他	80	・発達等、心配なことがあって来所、ほっとする。		
4 サービス	その他	81	・困っているときに助けてもらい本当にありがたい。		
4 サービス	その他	82	・いつも気持ちよく利用している。		
4 サービス	その他	83	・(病棟で)教育指導なのか、子どもの目の前できつめに注意している姿を見て、「新人さんがかわいそう」と言っていた。理解できる子もいるので、気を付けた方がよい。		
4 サービス	その他	84	・これからの人生を一緒に歩んでいく家族に寄り添い、そのままの気持ち等を考慮してほしい。		
4 サービス	その他	85	・いつもお世話になってます。安心して用事ができる。		
4 サービス	その他	86	・とてもよくしてもらっている。ありがたい。		
4 サービス	その他	87	・本人が楽しく過ごせて安心している。		
4 サービス	その他	88	・実際利用できるまでになかなかすんなりいかなかった。		
4 サービス	その他	89	・今はセンターに通うこと自体が苦痛だが、本人のために頑張って通い続けたい。		
4 サービス	その他	90	・本人が楽しく過ごせて安心している。		
4 サービス	その他	91	・いつも親身に接してもらい、障害の子をもって前向きに子育てできるのもこの施設のおかげ。		
4 サービス	その他	92	・難しい子育てだが、多くの専門家の方からいろいろな視点でアドバイスをいただき、大変助かっている。		
4 サービス	その他	93	・子どもの発達を心配している母はたくさんいる。ネットで調べてより心配になるが、どうしていいかわからない。		
4 サービス	その他	94	・いつもありがとう。		
4 ホームページ		95	・ホームページ、詳しい情報がない。		当センターのホームページは30年度当初に大幅なリニューアルを行うとともに、その後も随時改善に努めてまいります。
4 ホームページ		96	・ホームページがありきたりで、どのような雰囲気なのかとか、医師の変更とか、わかりやすいものにしてほしい。		
4 ホームページ		97	・ホームページは情報が探しにくい。バスの時刻表もわかりやすいものを載せてほしい。		
5 アンケート		98	・いろんな意見があっても改善されない。アンケートも無駄ではと思った。アンケートやるからにはしっかり改善してほしい。		次回アンケートを行う際には、回答欄等についても十分検討します。また、アンケートでいただいた御意見をすべて反映することは難しいと思いますが、できるところから実施してまいります。
5 アンケート		99	・4段階でなく、普通があると答えやすい。「やや満足」「やや不満」どちらでもないのがほとんど。		
6 その他		100	・病棟食事・入浴はみたことがないので不明。		
6 その他		101	・利用してよかったかは選べないので、よいも悪いもわからない。		