

利用者アンケート調査結果について

平成30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。

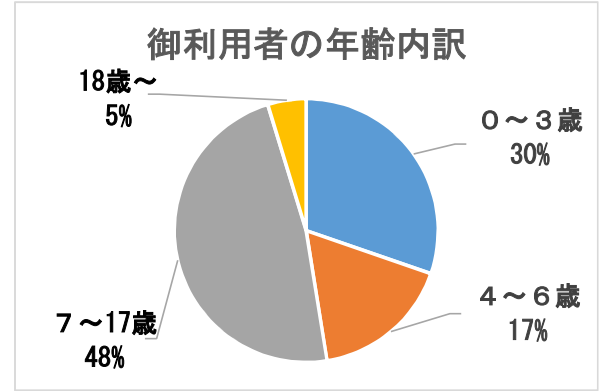
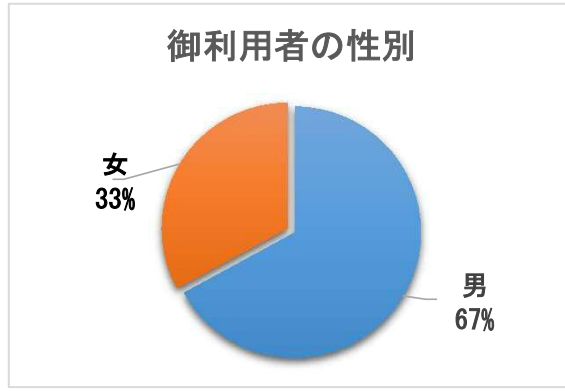
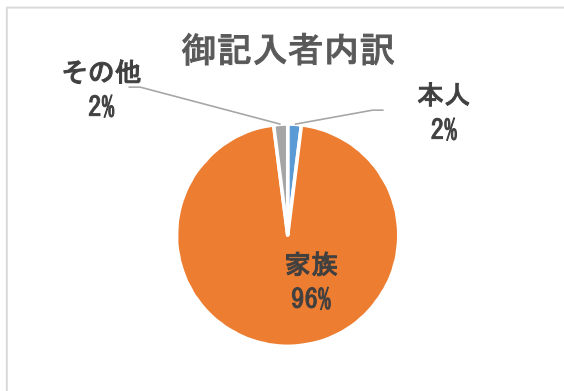
御回答いただいたアンケート結果につきましては、今後の医療・福祉サービス改善の参考にさせていただき、より良いサービス提供、向上に努めてまいりたいと考えております。今後とも、御意見、御要望をお聞かせくださいますよう、よろしくお願い申し上げます。

県立総合療育相談センター 所長 牧野 ゆり子

- 実施期間 平成29年11月6日(月)～12月15日(金)
- 対象者 当センターの医療・福祉サービスを利用した御本人、御家族又は保護者の方
- 調査方法 当センター総合受付にアンケート用紙を整備し、対象者に協力を依頼しました。総合受付横に回収箱を設置し、随時、受付しました。
- 調査内容 (1)施設・設備 (2)予約・受付・会計 (3)職員の対応 (4)病棟 (5)当センターホームページ (6)当センターの利用の6項目について調査を実施し、自由意見欄への記載もお願いしました。
- 回答総数 301件

利用者アンケート調査結果

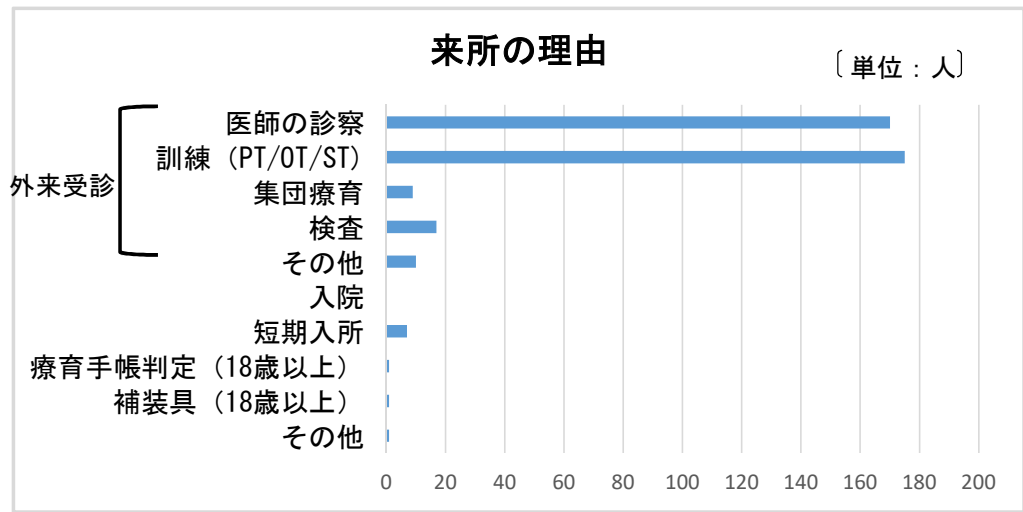
御記入者及び御利用された方について



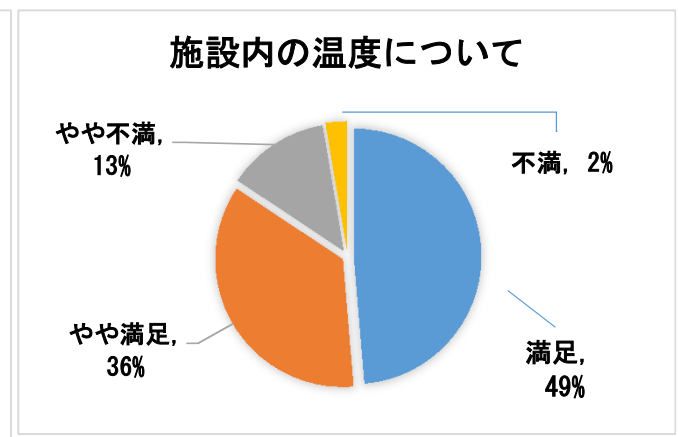
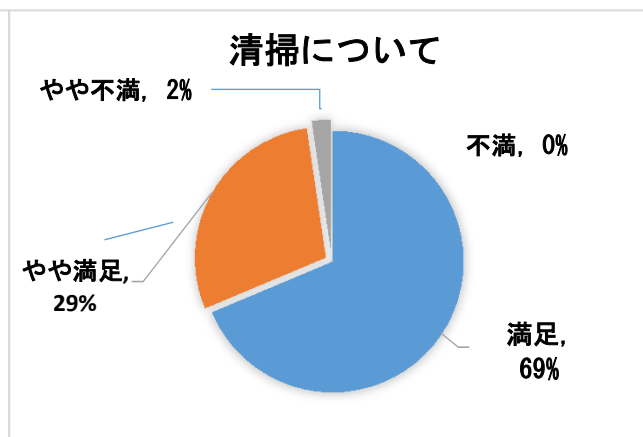
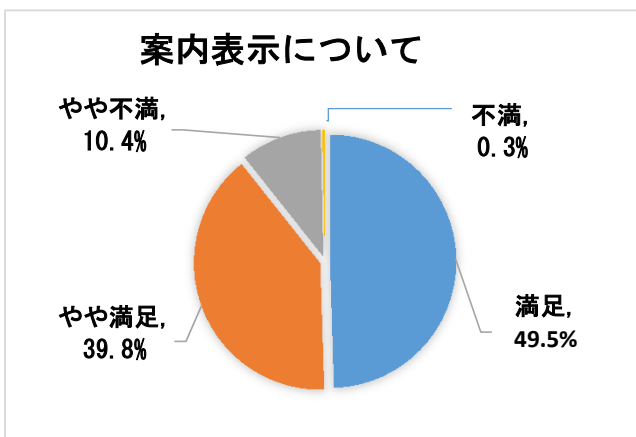
来所された理由について

来所された方の来所理由を伺ったところ、右のとおり外来受診（医師の診察、訓練（PT/OT/ST））を目的に来所された方が大多数でした。

医師の診察と同時に、訓練（PT/OT/ST）を実施される場合もあり、重複回答された方も含め延べ人数で集計しています。



1 施設・設備について

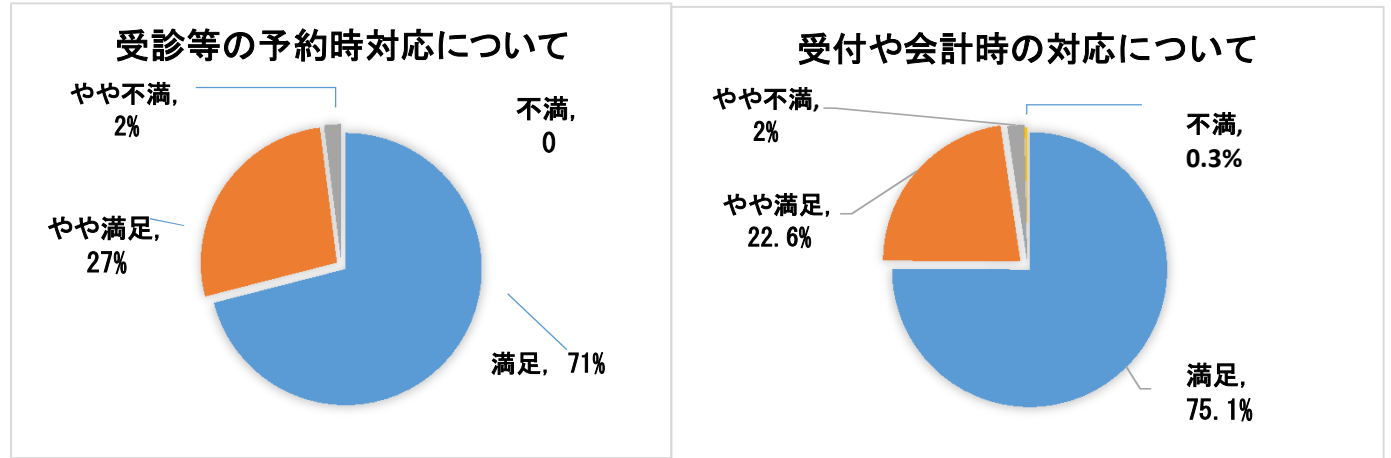


施設・設備については、多くの方に「満足」及び「やや満足」とのお答えをいただいておりますが、「案内や表示」及び「施設内の温度」に対しては15%前後の方からは「やや不満」及び「不満」とのお答えがありました。

施設内温度については、外気温及び来所されているお子さんの体調に合わせて温度調整して欲しいと自由意見欄への記載もいただいているところですが、空調機の性能から小まめな温度調節が難しい状況もあります。できる限り外気温に合わせて延長等の対応を取りたいと思います。

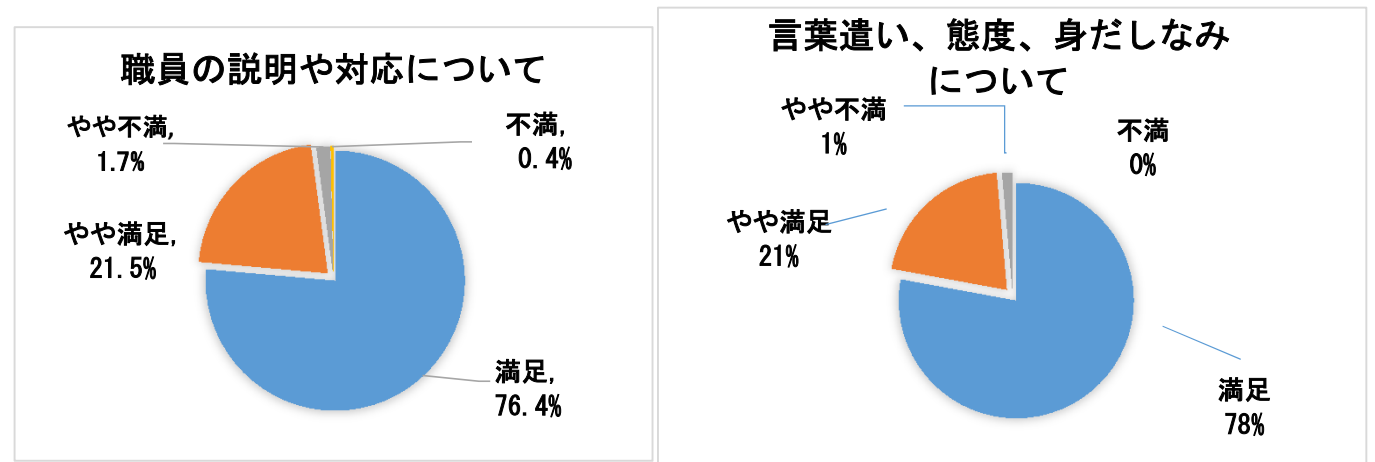
2 予約・受付・会計について

受診等の予約時対応（電話・窓口対応）及び受付や会計時対応（窓口対応）については、いずれも「満足」又は「やや満足」というお答えが大半でした。ただし、「やや不満」又は「不満」というお答えもありましたことから、引き続き、利用者の方々それぞれの状況を受け止め、適切な対応を取るよう努めてまいります。



3 職員の対応について

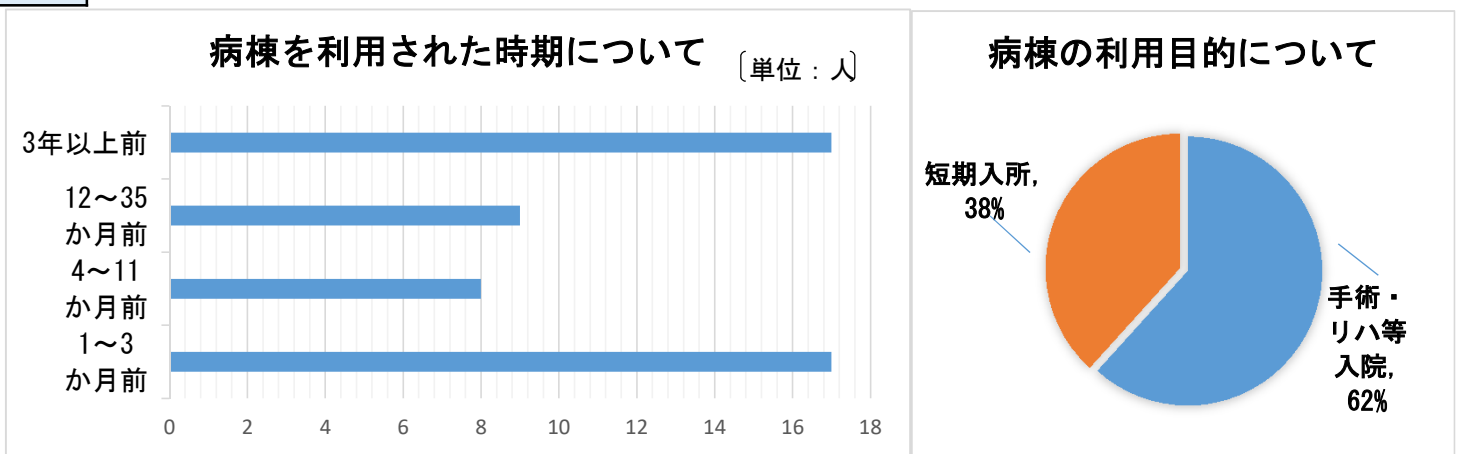
職員の対応については、いずれも「満足」又は「やや満足」というお答えが大半でした。ただし、「やや不満」又は「不満」というお答えもありましたことから、引き続き、利用者の方々それぞれの状況を受け止め、適切な対応を取るよう努めてまいります。



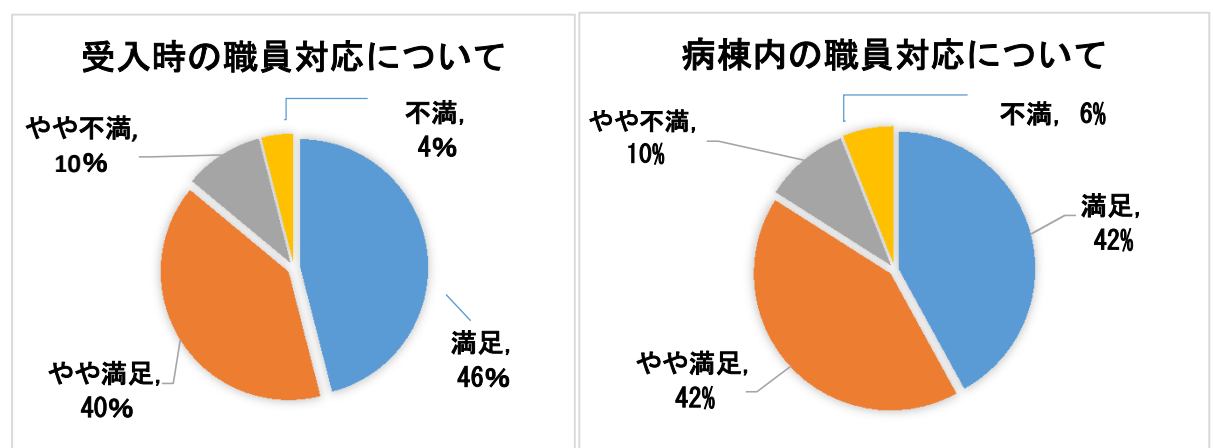
【病棟を利用された（ことがある）方にお伺いします。】

4 病棟について

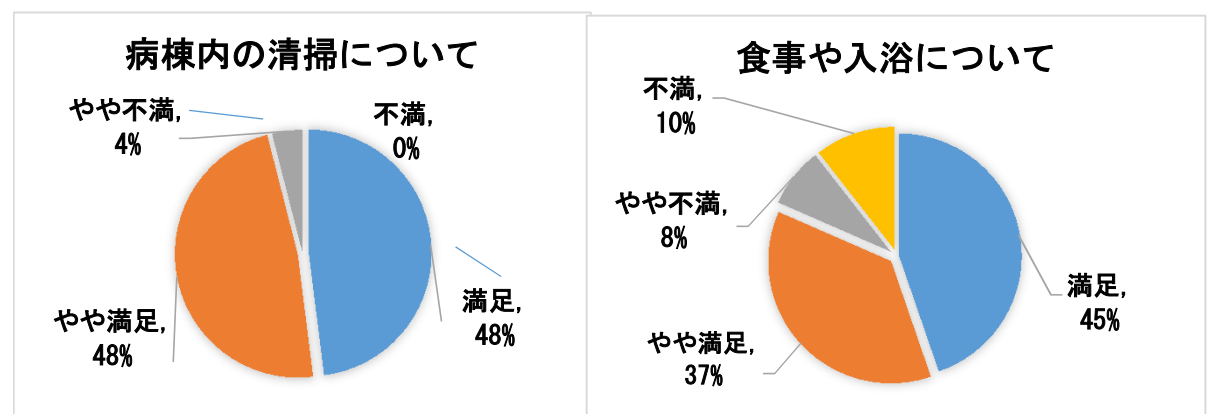
病棟を利用された方について利用時期を伺ったところ、右のとおりでした。



病棟を御利用される際には、総合受付から病棟へ御案内し、御家庭での様子やお子さんの体調、持ち物等の確認をさせていただいております。職員対応について、「不満」又は「やや不満」とのお答えもありました。御家族及び御利用者への対応には十分に留意し、気持ちよく御利用いただけるよう心掛けているところですが、全ての御家族及び御利用者へ御満足いただけるよう努めてまいります。



食事や入浴については、他の質問に比べ、「不満」又は「やや不満」とお答えの割合が高くなっています。自由意見欄へも記載いただいた御意見を踏まえ、改善に努めてまいります。3年以上前に御利用された方から最近（1~3か月前）御利用された方まで、多くの方から御回答いただき、ありがとうございました。

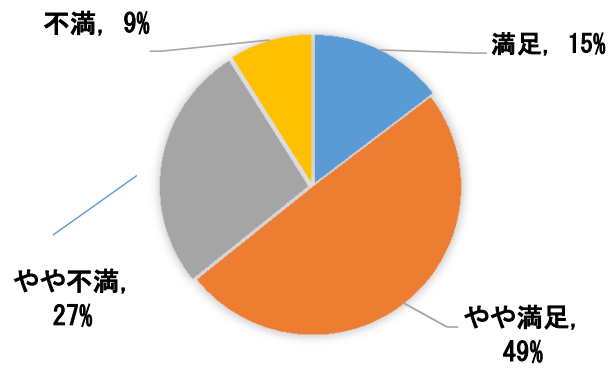


5 とうせんたー ほーむぺーじ
当センターのホームページについて

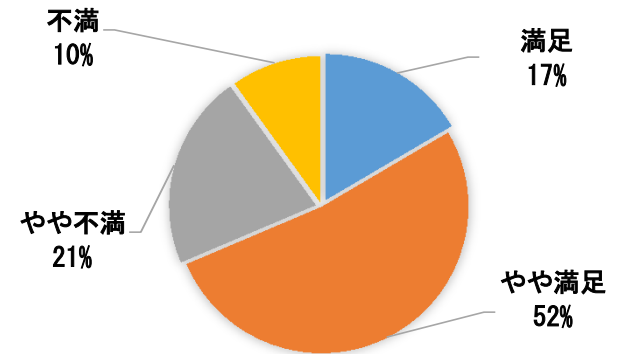
当センターホームページについては、「不満」及び「やや不満」が30%強となっており、皆さまがお調べになりたい情報を適切に御提供できていない状況と認識しています。

システム上の制限もありますが、必要な情報を確実にお届けできるよう随時リニューアルを行い、改善に努めてまいります。

ホームページの見やすさについて



必要な情報収集について



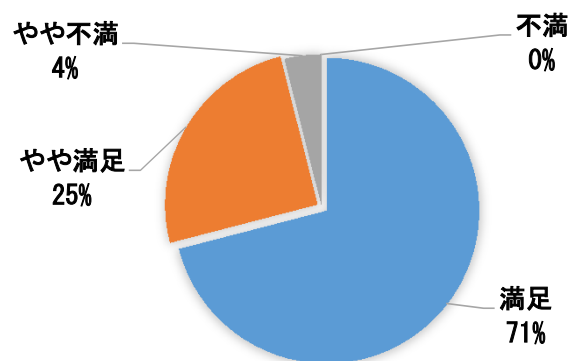
6 とうせんたー ごりよう
当センターの御利用について

当センターの御利用について、96%の方から「満足」及び「やや満足」とのご回答をいただきました。

御家族・御利用者の皆さまからの評価やメッセージは、職員の日々の仕事へのやりがいやモチベーション向上につながります。

今回いただいたアンケート結果を踏まえ、今後も医療・福祉サービス改善に努めてまいります。

当センターの御利用について



【自由意見欄の御意見、御要望につきましては、別途、報告させていただきます。】