

令和2年度 外来利用者アンケート結果

I 調査の概要

- 1 実施期間 令和3年1月18日（月）～2月19日（金）
- 2 対象者 当センターの医療・福祉サービス利用者、家族又は保護者
- 3 調査内容 接遇に関するアンケート調査について、スマートフォンやタブレットからの e-kanagawa 電子申請による QR コード読込または紙の用紙（総合受付で配布し回収箱に投函）による回答調査
- 4 調査内容 利用者及び回答者の属性、利用頻度、スタッフの対応、総合満足度等 18 問
- 5 回答総数 152 件（電子申請 150 件、紙の用紙 2 件）

II 調査結果

1 利用者及び回答者の属性

(1) 利用者の性別と年齢

利用者の性別は、男女ともほぼ同じ割合であった。

年齢別にみると、[7歳～12歳]が3割で最も多かった。

	0歳～3歳	4歳～6歳	7歳～12歳	13歳～18歳	19歳以上	計（割合）
男性	16	17	29	13	1	76人（49.4%）
女性	26	17	17	14	1	75（48.7%）
無回答	1		1	1		3（1.9%）
計 （割合）	43人 (27.9%)	34 (22.1%)	47 (30.5%)	28 (18.2%)	2 (1.3%)	154人（100%）

(2) 回答者

回答者は母が9割を占めていた。

父	母	祖母	その他	無回答	計
9	140	1	1	1	152
5.9%	92.1%	0.7%	0.7%	0.7%	100%

（本人、祖父の回答者はなし）

(3) 来所の目的（複数回答可）

来所者の約4割が「訓練」や「医師の診察」を目的とし、「検査や評価」が3割で続いた。

医師の診察	訓練	検査や評価 (PT・OT・ST・心理)	療育手帳	補装具	その他	計
60	66	48	4	32	5	215件
39.5%	43.4%	31.6%	2.6%	21.1%	3.3%	

(4) 利用した交通手段（複数回答可）

自家用車を利用しているの来所者が約9割であった。

自家用車	公共交通機関 (電車・バス)	センター 送迎車	タクシー	徒歩や自転車	その他	計
136	10	8	4	4	1	163件
89.5%	6.6%	5.3%	2.6%	2.6%	0.7%	

(5) 来所回数

来所回数は11回以上が6割を大きく超えた。

はじめて	2回～5回	6回～10回	11回以上	計
10	24	19	99	152
6.6%	15.8%	12.5%	65.1%	100%

(6) 当センターを知ったきっかけ（複数回答可）

来所のきっかけは、5割が「医療機関からの紹介」で、次いで3割が「市町村や学校から」であった。

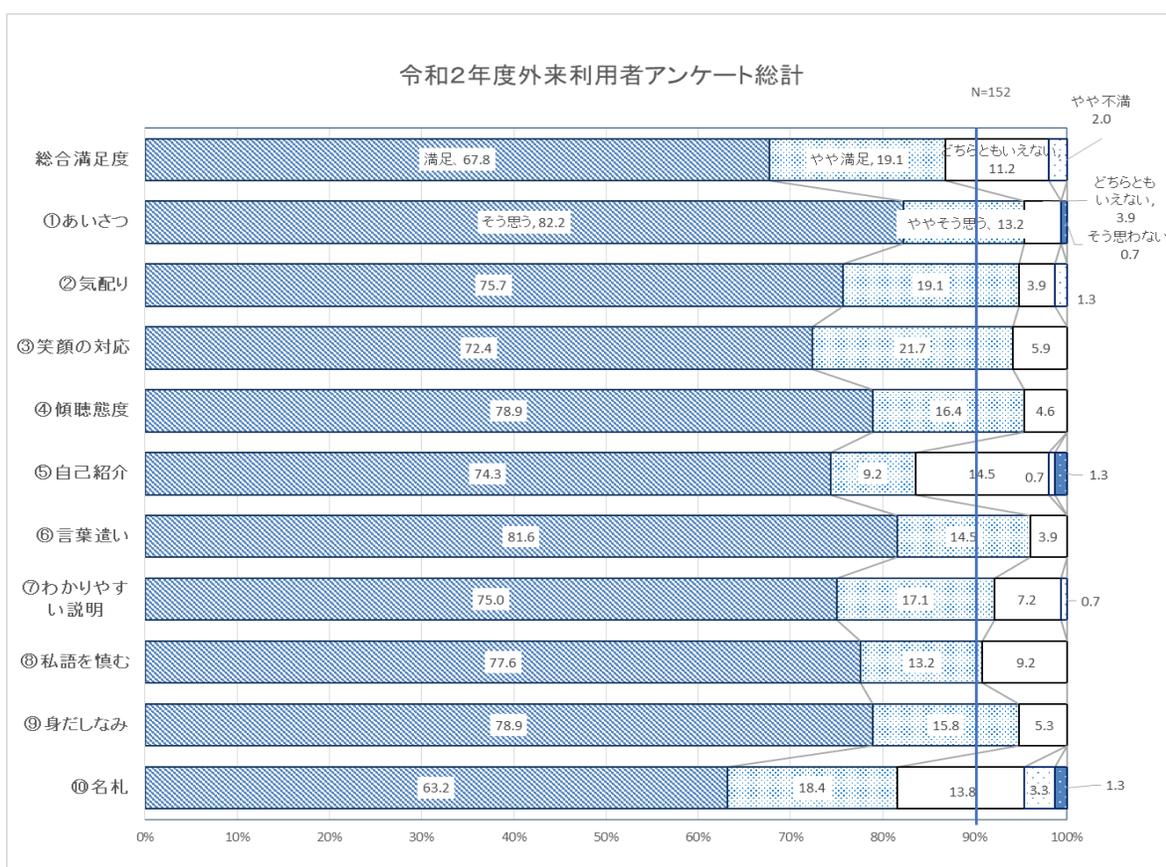
医療機関からの紹介	市町村や学校から	知人から	ホームページを見て	その他	計
78	47	8	21	6	160件
51.3%	30.9%	5.3%	13.8%	3.9%	

2 アンケート結果

(1) 総合満足度と全体の状況

センター利用の総合満足度については、「満足」と「やや満足」をあわせた『満足』(103件)は8割を超え(86.9%)、「どちらともいえない」(17件)の11.2%と「やや不満」(3件)の2%を大きく上回った。

回答	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	計
回答数(件)	103	29	17	3	-	152
割合(%)	67.8	19.1	11.2	2.0	-	100



個々の項目についてみると、「そう思う」と「ややそう思う」をあわせた『そう思う』では、[⑥言葉遣い—スタッフは丁寧な言葉遣いをしていましたか?]が96.1%で最も高く、次いで[①あいさつ—スタッフはきちんと挨拶ができていますか?]が95.4%、[④傾聴態度—スタッフは皆さまの話をしっかり聞いていますか?]が95.3%と9割を大きく超え、その他の項目についても、9割を超えたものが多かった。

一方 [⑤自己紹介—スタッフは初めてお会いした時に、自己紹介をしましたか?] と [⑩名札—スタッフの名札は見やすい位置につけていましたか?] の2項目では、『そう思う』が8割台となった。

(2) 結果の詳細

① あいさつ

【設問】 スタッフはきちんと挨拶ができていますか？

「そう思う」と「ややそう思う」をあわせた『そう思う』が145件で95%を超え、「そう思わない」が1件となった。

回答	そう思う	やや そう思う	どちらとも いけない	ややそう 思わない	そう 思わない	計
回答数(件)	125	20	6	-	1	152
割合(%)	82.2	13.2	3.9	-	0.7	100

② 気配り

【設問】 スタッフは気配りができていますか？

『そう思う』が144件で94.8%、「ややそう思わない」が2件となった。

回答	そう思う	やや そう思う	どちらとも いけない	ややそう 思わない	そう 思わない	計
回答数(件)	115	29	6	2	-	152
割合(%)	75.7	19.1	3.9	1.3	-	100

③ 笑顔の対応

【設問】 スタッフは笑顔で対応していますか？

『そう思う』が143件で94.1%、「どちらともいけない」が9件で5.9%となった。

回答	そう思う	やや そう思う	どちらとも いけない	ややそう 思わない	そう 思わない	計
回答数(件)	110	33	9	-	-	152
割合(%)	72.4	21.7	5.9	-	-	100

④ 傾聴

【設問】 スタッフは皆さまの話をしっかり聞いていますか？

『そう思う』が 145 件 95%を超え、「どちらともいえない」が 7 件であった。

回答	そう思う	やや そう思う	どちらとも いえない	ややそう 思わない	そう 思わない	計
回答数(件)	120	25	7	-	-	152
割合(%)	78.9	16.4	4.6	-	-	100

⑤ 自己紹介

【設問】 スタッフは初めてお会いした時に、自己紹介をしましたか？

『そう思う』が 127 件で 83.5%、「どちらともいえない」が 22 件で 14.5%、「そう思わない」と「ややそう思わない」をあわせた『そう思わない』が 3 件であった。

回答	そう思う	やや そう思う	どちらとも いえない	ややそう 思わない	そう 思わない	計
回答数(件)	113	14	22	1	2	152
割合(%)	74.3	9.2	14.5	0.7	1.3	100

⑥ 言葉遣い

【設問】 スタッフは丁寧な言葉遣いをしていましたか？

『そう思う』が 146 件で 96.1%、「どちらともいえない」が 6 件であった。

回答	そう思う	やや そう思う	どちらとも いえない	ややそう 思わない	そう 思わない	計
回答数(件)	124	22	6	-	-	152
割合(%)	81.6	14.5	3.9	-	-	100

⑦ わかりやすい説明

【設問】 スタッフはわかりやすい言葉で説明していますか？

『そう思う』が 140 件で 92.1%、「どちらともいえない」が 11 件で 7.2%、「ややそう思わない」が 1 件であった。

回答	そう思う	やや そう思う	どちらとも いけない	ややそう 思わない	そう 思わない	計
回答数(件)	114	26	11	1	-	152
割合(%)	75.0	17.1	7.2	0.7	-	100

⑧ 私語を慎む

【設問】 スタッフは皆さまの前での私語は謹んでいましたか？

『そう思う』が138件で90.8%、「どちらともいけない」が14件で9.2%となった。

回答	そう思う	やや そう思う	どちらとも いけない	ややそう 思わない	そう 思わない	計
回答数(件)	118	20	14	-	-	152
割合(%)	77.6	13.2	9.2	-	-	100

⑨ 身だしなみ

【設問】 スタッフは清潔感のある身だしなみをしていましたか？

『そう思う』が148件で94.7%、「どちらともいけない」が8件で5.3%となった。

回答	そう思う	やや そう思う	どちらとも いけない	ややそう 思わない	そう 思わない	計
回答数(件)	120	24	8	-	-	152
割合(%)	78.9	15.8	5.3	-	-	100

⑩ 名札

【設問】 スタッフの名札は見やすい位置につけていましたか？

『そう思う』が124件で81.6%、「どちらともいけない」が21件で13.8%、「そう思わない」と「ややそう思わない」をあわせた『そう思わない』が7件であった。

回答	そう思う	やや そう思う	どちらとも いけない	ややそう 思わない	そう 思わない	計
回答数(件)	96	28	21	5	2	152
割合(%)	63.2	18.4	13.8	3.3	1.3	100

(3) その他自由意見

職員の対応

<良い評価をいただいたもの>

- ・本人だけではなく、家族の気持ちに寄り添ってくれてありがたいです。
- ・いつも親身にお話しを聞いていただき感謝している。今後ともよろしくお願いします。
- ・初めての利用で不安でしたが暖かい対応でとても嬉しかった。
- ・出来ない部分ではなく、出来ている成長を沢山見つけてくれるので、ありがたいです。
- ・スタッフの方々はとても良くしていただいている。
- ・スタッフさんは大変よいと思う。
- ・皆さん声をかけて下さり、いつも気持ちよく通わせて頂いています。

<改善を必要とするご意見>

- ・どうかという先生が多いと思う。
- ・処方箋や予約のスタッフが仕事を優先しがちで逆に気をつかう。
- ・愛想無く態度が良く感じない職員がいる。稀ですが不快に思います。
- ・思春期の娘に会うたび『また大きくなったねー。抜かされちゃったよー』などと言わないで頂きたい。本人気にするようになり親としても不快です。身体について小さい・大きい・痩せた・太ったなどの言葉を言うのはデリカシーに欠けると思う。
- ・駐車場で来訪者に挨拶もせずスマホを見て歩き煙草の男性職員が居た。自動ドアの所で一緒になっても、エレベーターと一緒に乗っても挨拶もなし。名札をしている時は挨拶をした方がいいと思います。そんな男性が数人います。
- ・センター送迎車の運転手の対応が悪い。挨拶なし、口調が怖い、いつもムスツとしている。そのためいくらセンター内のスタッフの対応が良くても台無しです。

受付スタッフ

<良い評価をいただいたもの>

- ・入口の受付の方はとても丁寧。
- ・受付の皆さんの愛想が良く子どもに対しても笑顔でうまく接して下さり(『いってらっしゃい』などの声掛けや検温等)で、モチベーションが上がり助かりました。ありがとうございました。
- ・総合受付の方は毎回「バイバイ」と手を振って下さり、娘は嬉しそうにしています。これからも、宜しくお願いします。
- ・受付の方の笑顔に癒やされます。

電話対応

<改善を必要とするご意見>

- ・電話での問合せなどの際ほとんどの方は丁寧で優しい印象なのですが、冷たい(怖い)感じを受ける時があります。
- ・電話対応の人が暗くてつめたいです。

建物・設備

<改善を必要とするご意見・ご要望>

- ・1階の受付付近が薄暗くて雰囲気あまり良くない。
- ・屋根付きの駐車場が出来たのはありがたいが、(建物までの)通路がないので雨にうたれてしまう。ぜひ屋根付きの通路もお願いします。
- ・訓練のおもちゃがかなり古い。
- ・兄弟利用しているが、予約した名前と違う黄色いファイルを何度も渡されたり、保険証が違っているとコピーを取られる事が何回もあった。受付もカルテも手書きで診察券などの番号と紐付けされていない為、苗字だけで判断しているのではないかと思う。予約も全て人の手を介して手書きの物で誰かのダブルチェック待ちです。

シャトル(送迎車)

<改善を必要とするご意見>

- ・送迎車のセンター発車時刻が路線バスの俣野原発車時刻とかぶっていたり、9時50分六会発は10時の予約にギリギリの到着になってしまう。改善して欲しい。
- ・送迎バスの時間が限られているので、増やしていただけると助かります。

その他

<ご要望・ご提案>

- ・共働きで通うのは辛いので、土日対応希望します。
- ・平塚在住ですが、施設が遠く通うのが大変です。他にも療育センターが出来たら良いのと思います。