

(3) その他自由意見

ご利用者の皆さまから多数の暖かいお言葉や、より良い施設となるためのご意見をいただき、深く感謝しております。ご意見の概要についてご紹介いたします。

なお、いただいたご意見は、センター内で共有し、さらなる改善を目指して職員一同努力してまいります。

職員の対応

＜良い評価をいただいたもの＞	
<ul style="list-style-type: none"> ・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＞	＜センターの対応＞
<ul style="list-style-type: none"> ・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。稀ですが不快に思う。 ・どうかという先生が多いと感じる。 	<p>業務優先になり、複数の利用者の皆様に不快な思いをさせてしまったことに対して、お詫び申し上げます。今後も皆さまが気持ちよく当センターを利用できるよう、職員一同努力してまいります。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・娘に会うたびに、『また大きくなったね』等の言葉で話しかけることはやめてほしい。思春期となり身体を形容する表現は、本人も気にするようになり親としても不快です。 	<p>お子さまの成長を喜ぶ気持ちから職員がおかけした言葉が、不快な気持ちにさせてしまったことに対してお詫び申し上げるとともに、今後は、相手の気持ちに十分に配慮します。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場で来訪者に挨拶もせずスマホを見て歩き煙草の職員（名札あり）が居た。自動ドアやエレベーターで一緒になっても、挨拶もなし。挨拶をした方がいいと思う。そんな男性が数人います。 	<p>センターでは、3階に会議室や研修室があり、そこを利用する外部の職員についても、名札を付けております。今後はセンターの職員のみならず、すべての職員にあいさつを徹底するよう指導してまいります。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<p>安全運転を第一にあいさつの徹底と利用される方々への暖かい心遣いができるよう指導してまいります。</p>

受付スタッフ

<p><良い評価をいただいたもの></p> <ul style="list-style-type: none"> • 入口の受付(総合受付)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>	<センターの対応>
<ul style="list-style-type: none"> • 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冷たいです。 	<p>一部の職員の不十分な対応により不快な思いをされたことに対し、お詫び申し上げます。電話によるご説明は、お顔を拝見できないことを念頭に置き、すべての職員が常に明るく丁寧な対応ができるよう指導してまいります。</p>

建物・設備

<改善を必要とするご意見>	<センターの対応>
<ul style="list-style-type: none"> • 1階の受付付近が薄暗くて雰囲気あまり良くない。 	<p>建築の意匠から、照明器具が配置されており、現状では受付カウンターでの必要な照度は保たれております。</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 兄弟利用の時に予約の名前と違うファイルが用意され、保険証の写しを何回も取られた。受付もカルテも手書きで(システム化されておらず)人の手を介してのダブルチェックで行うため、待つ必要がある。 	<p>診療における事故防止の観点から複数職員によるチェック、読み合わせを行っております。また、当所は、相談センターの診療所として運営しており、病院のような機能的な医事システムの導入が難しいところから、ご利用される方をお待たせすることになりお詫び申し上げます。</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 訓練のおもちゃがかなり古い。 	<p>診断や訓練でお子さまが使用するおもちゃについては、安全性(壊れない、怪我をさせない)や衛生面(消毒・滅菌できる)を第一に考慮する必要があり、その上で、与えられた予算の中での買い替えとなっていることをご了承ください。</p>

<ul style="list-style-type: none"> • 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。 	<p>駐車場の屋根は、県の太陽光発電の普及事業により民間業者へ貸し付けています。そして、多くの太陽光が当たるよう建物から離れた位置に屋根を作り発電装置が設置されました。そのため、センターとしては、駐車場歩道への屋根の設置は現状では想定しておりません。</p>
--	---

シャトル(送迎車)

<改善を必要とするご意見>	<センターの対応>
<ul style="list-style-type: none"> • 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重なっている。また、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。 • 送迎車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。 	<p>運行時刻は、診療時間や近隣の路線バスの停車時刻を考慮し、見直しを行いました。（令和3年4月1日改正）</p> <p>また、現状での利用者が1日平均20人（1回あたり1人）のため、10往復を維持することとし、増便は難しいと考えております。</p>

その他

<ご要望・ご提案>	<センターの対応>
<ul style="list-style-type: none"> • 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。 	<p>一般病院の診療とは異なり、療育や機能訓練を行うためには、お子さんの状況に応じ、医師や看護師だけでなく、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、心理士や保育士など多くのスタッフを配置する必要があります。平日の診療に加え、土日に診療を行うためには、スタッフの増員や会計システムの変更など多くの対応が必要となり県全体の取組みとして検討する必要があることから、現状では難しいと考えております。</p> <p>同様に新しい施設の設置についても県全体の福祉のしくみとして検討する必要があります。</p> <p>このようなご意見をいただいたことを県の関係課にお伝えします。</p>