

利用者満足度調査報告 (平成27年度 通所部門)

公益財団法人横浜市総合保健医療財団
横浜市総合保健医療センター
サービス向上委員会

ごあいさつ

昨年に実施いたしました満足度調査では、大変多くの方にご協力いただき、改めて御礼申し上げます。

今回の調査結果およびいただいたご意見については、各部門で課題を検討し更なるサービス向上に努めてまいります。

ありがとうございました。

横浜市総合保健医療センター サービス向上委員会

調査目的

- 利用者の声を把握し、サービスの向上を図ることを目的に実施しました。毎年実施することで経年変化を捉え業務の改善につなげていきます。

調査方法

- 当センターに通所されている方に対し、無記名アンケートを実施
- 会計窓口及び利用されている部門で調査票を配布
- 会計窓口及び北玄関の2か所に設置された回収箱にて回収

実施期間

- 平成27年12月14日(月)から18日(金)までの5日間

対象者

- 調査期間中に下記の部門を利用された方
 - ①外来
 - ②精神科デイケア
 - ③港北区生活支援センター
 - ④就労訓練(港風舎)
 - ⑤就労支援センター(ぱーとなー)
 - ⑥シニアフィットネス
 - ⑦老人保健施設 通所リハビリテーション

アンケート結果

共通項目

配布数

• 総数 494	
(内訳)	
①外来	282
②精神科デイケア	68
③港北区生活支援センター	6
④就労訓練(港風舎)	18
⑤就労支援センター(ぱーとなー)	11
⑥シニアフィットネス	72
⑦老人保健施設 通所リハビリテーション	37

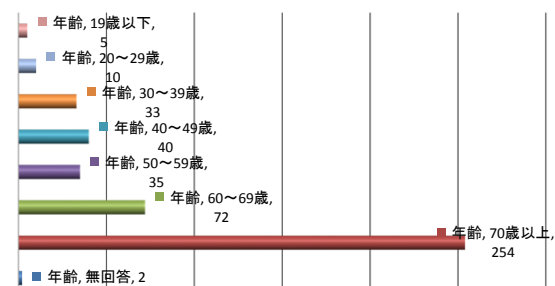
回収

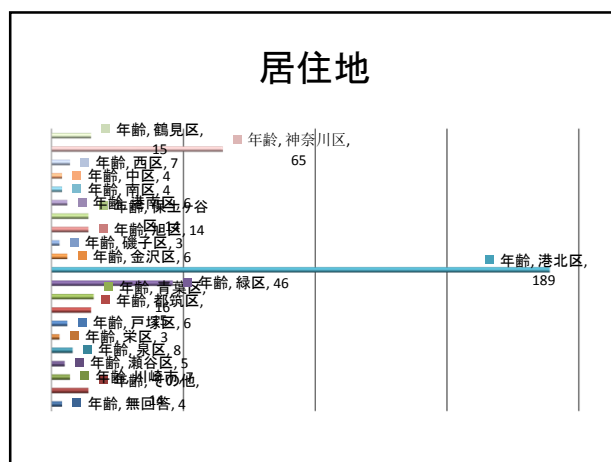
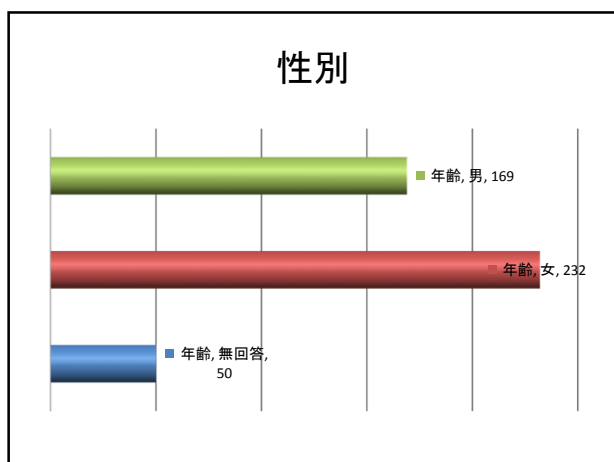
- 総数 451
- 回収率 91.3%

回収(内訳)

(内訳)	451
①外来	273
②精神科デイケア	45
③港北区生活支援センター	7
④就労訓練(港風舎)	13
⑤就労支援センター(ぱーとなー)	11
⑥シニアフィットネス	63
⑦老人保健施設 通所リハビリテーション	37
※無回答	2

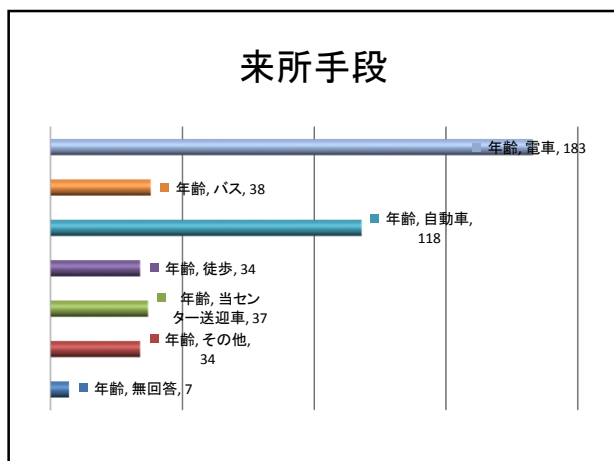
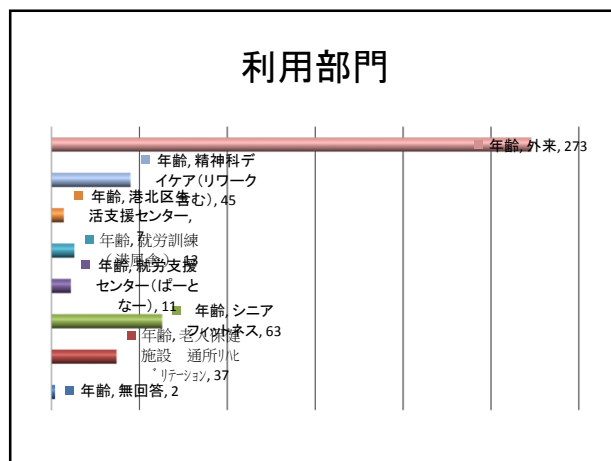
年齢





居住地

- 港北区が189人と全体の41.9%を占める。
- 港北区、神奈川区、緑区、鶴見区、都筑区の近隣5区で73.2%を占めている。
- 全体で見ると北部地域に居住されている方が多い。



来所手段

- 全体の約4割が電車での来所である。
- 次いで多いのが自動車の26.2%である。認知症の専門外来を行っており高齢者が多いこと、地下に無料の駐車場があることが影響していると思われる。
- 今回のアンケート結果では、ラポールの福祉バスを利用し、来所されている利用者が3名いらっしゃいました。

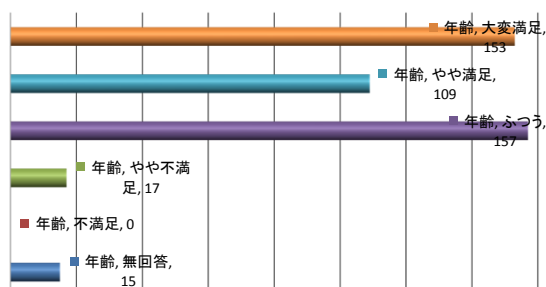
選んだ理由



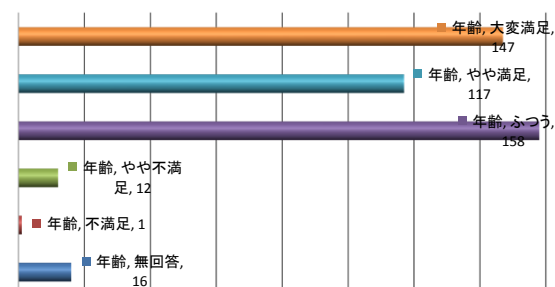
選んだ理由

- 「主治医や知人、その他からの紹介」が155人、全体に対する割合は、34.4%、インターネットを除いた割合は68.6%であった。
- 「専門医がいるから」が19人、全体に対する割合は、4.2%である。
- 「インターネット」が225人、全体に対する割合は、49.9%である。
- 「評判が良い」が19人、全体に対する割合は、3.3%である。

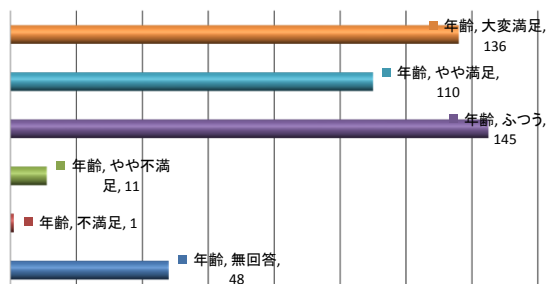
冷暖房



照明



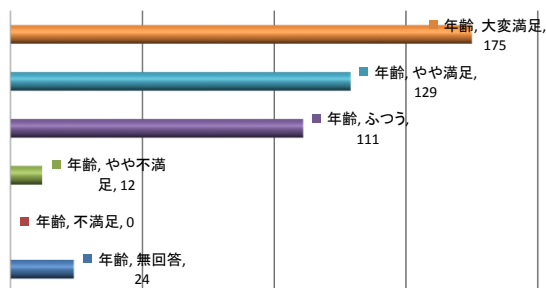
案内表示



冷暖房、照明、案内表示

- 冷暖房では全体の92.9%が「大変満足」「やや満足」「ふつう」と感じている。
- 照明では全体の93.6%が「大変満足」「やや満足」「ふつう」と感じている。照明が暗いというコメント5件いただいています。
- 案内表示では全体の86.7%が「大変満足」「やや満足」「ふつう」と感じている。

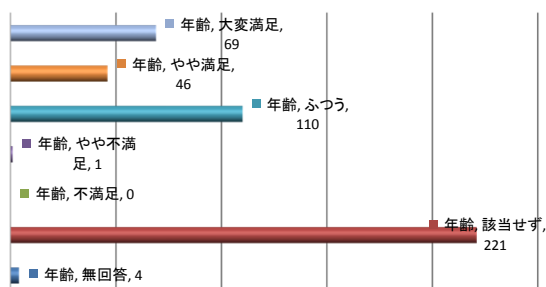
清掃



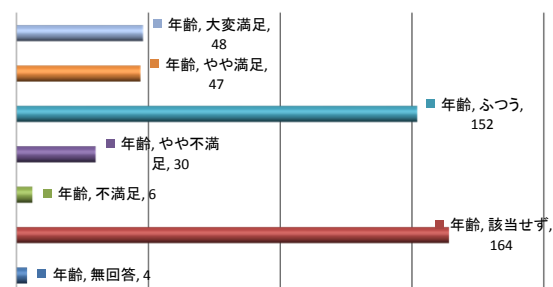
清掃

- 全体の92.0%が「大変満足」「やや満足」「ふつう」と感じている。
- 「清掃が行き届いていない箇所」として、「トイレの便器」、「トイレの洗面所」、「地域精神デイケア集団療法室・女子更衣室・女性静養室」、「1階共用部分のテーブル」等のコメントが寄せられています。

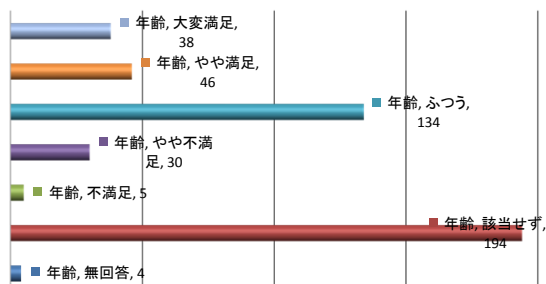
車椅子・カート



売店



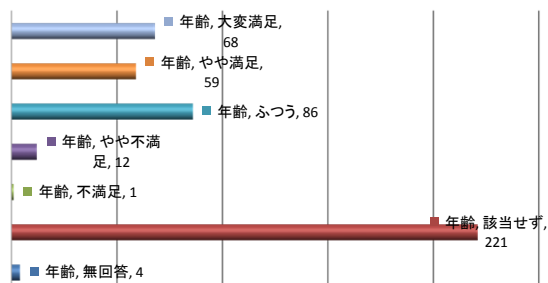
食堂



売店・食堂

- 「大変満足」「やや満足」の占める割合が、売店では全体の21.1%、食堂では18.6%であった。
- 「該当せず」の割合が売店では36.4%、食堂では43.0%と半数以上を占めており、この結果だけで判断するのは難しい。
- 自由記載では、メニューに対する希望等がみられました。

駐車場

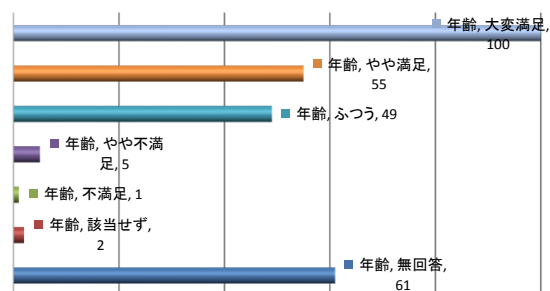


駐車場

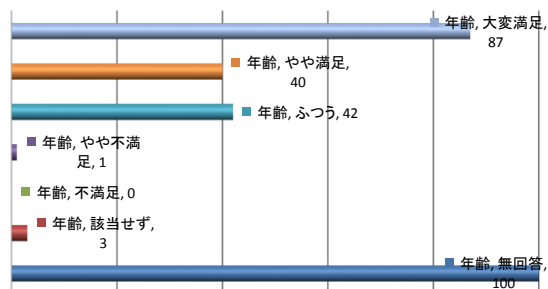
- 「大変満足」「やや満足」が28.2%である。
- 「該当せず」が49.0%占めているため、その数字を除いた場合、「大変満足」「やや満足」が55.2%である。
- 自由記載では、「暗い」というコメントをいただいています。

外来

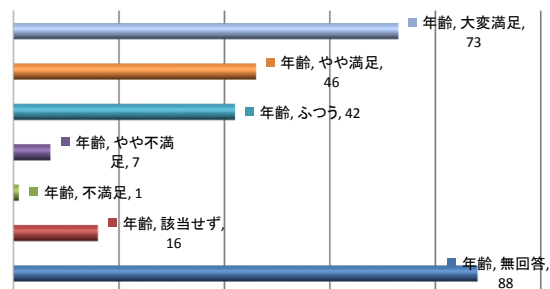
予約「予約時間」



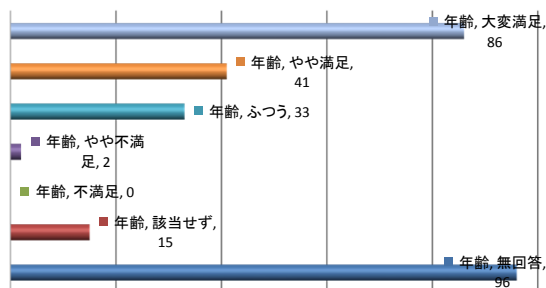
予約「予約時の対応」



受付(総合相談室)「待ち時間」



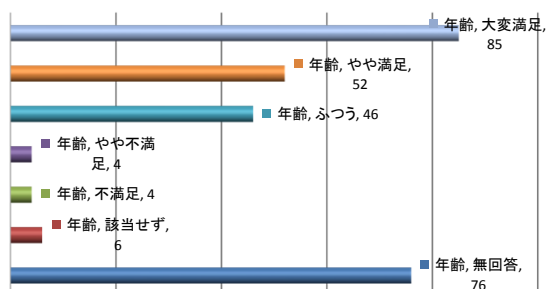
受付(総合相談室)「職員の対応」



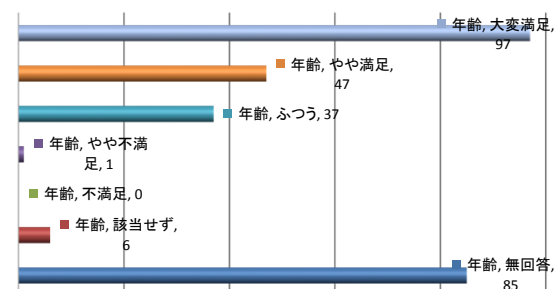
総合相談室

- 全体の59.0%の方が「大変満足」「やや満足」「ふつう」と回答しているが、無回答が32.2%もあり、無回答を除いた場合、87.0%の方が「大変満足」「やや満足」「ふつう」回答となっている。
- 全体の2.9%の方が「不満足」「やや不満足」と回答しているが、無回答の32.2%を除いた場合、4.3%の方が「不満足」「やや不満足」と感じている。

受付(外来)「待ち時間」



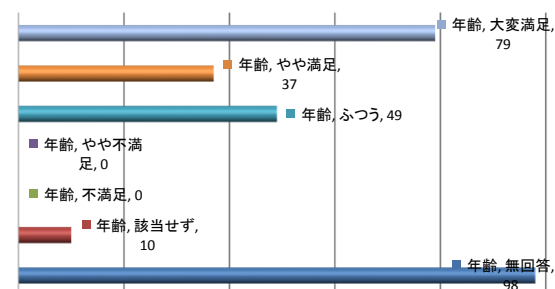
受付(外来)「職員の対応」



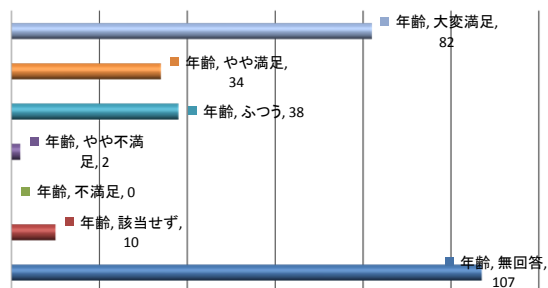
受付(外来)

- 待ち時間では、全体の67.0%の方が「大変満足」「やや満足」「ふつう」と回答しているが、無回答が27.8%もあり、無回答を除いた場合、92.9%の方が「大変満足」「やや満足」「ふつう」と感じている。
- 職員の対応では、全体の66.3%の方が「大変満足」「やや満足」「ふつう」と回答しているが、無回答の31.1%を除いた場合、96.3%の方が「大変満足」「やや満足」「ふつう」と感じている。

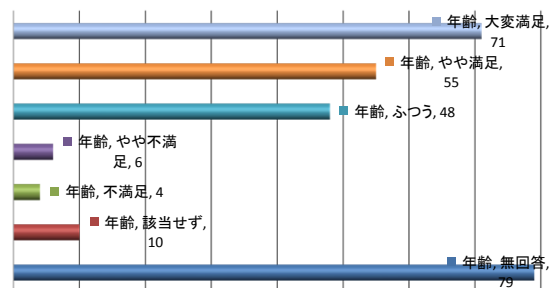
受付(2階検査)「待ち時間」



受付(2階検査)「職員の対応」



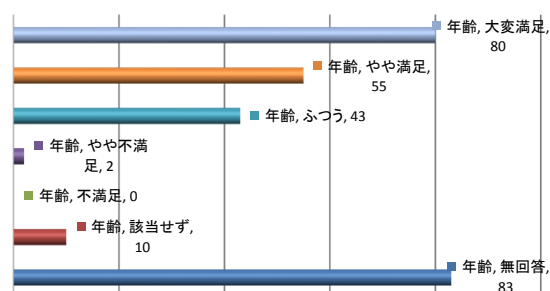
診察「待ち時間」



診察「待ち時間」

- 全体の63.7%の方が「大変満足」「やや満足」「ふつう」と回答しているが、無回答の28.9%を除いた場合、89.7%の方が「大変満足」「やや満足」「ふつう」と感じている。

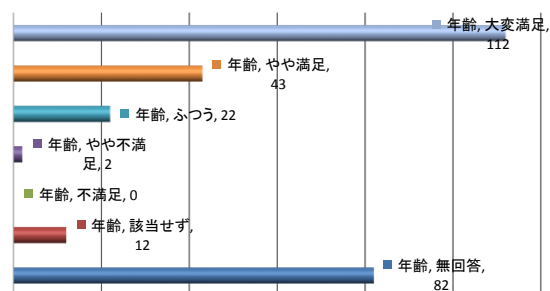
診察「診察の長さ」



診察「診察の長さ」

- 全体の65.2%の方が「大変満足」「やや満足」「ふつう」と回答しているが、無回答の30.4%を除いた場合、93.7%の方が「大変満足」「やや満足」「ふつう」と感じている。

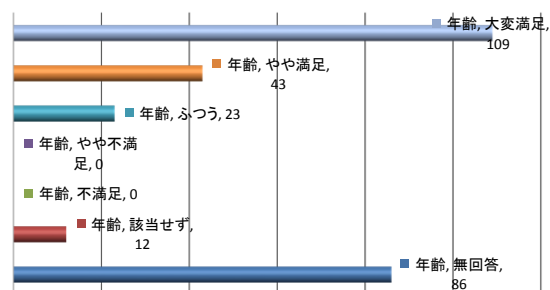
医師「説明」



医師「説明」

- 全体の56.8%の方が「大変満足」「やや満足」と回答しているが、無回答の30.0%を除いた場合、81.2%の方が「大変満足」「やや満足」と感じている。

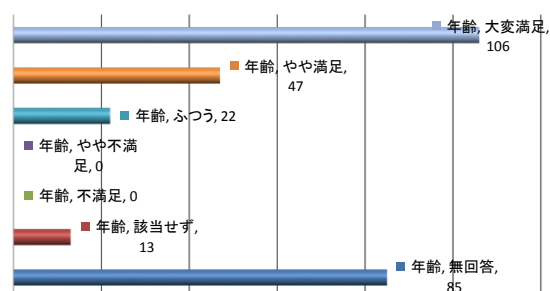
医師「対応」



医師「対応」

- 全体の55.7%の方が「大変満足」「やや満足」と回答しているが、無回答の31.5%を除いた場合、81.3%の方が「大変満足」「やや満足」と感じている。
- 「不満足」「やや不満足」の方は今回の調査では0.0%でした。

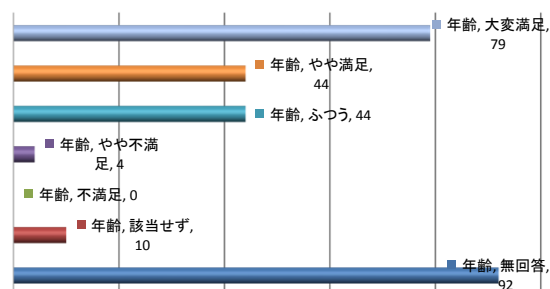
看護師「対応」



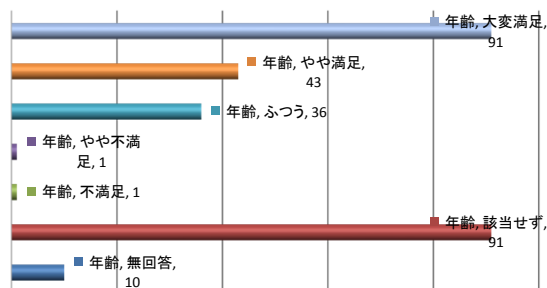
看護師「対応」

- 全体の56.0%の方が「大変満足」「やや満足」と回答しているが、無回答の31.1%を除いた場合、81.4%の方が「大変満足」「やや満足」と感じている。
- 「不満足」「やや不満足」の方は今回の調査では0.0%でした。

検査部門「待ち時間」



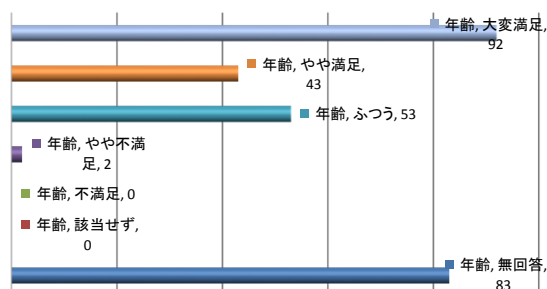
検査部門「職員の対応」



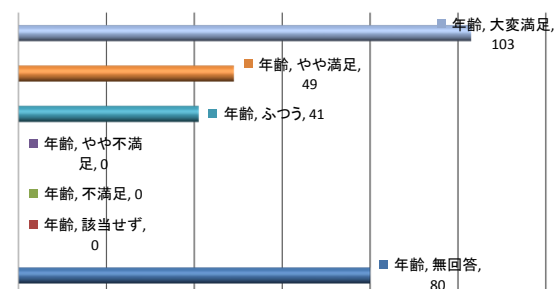
検査部門

- 「待ち時間」では全体の45.1%の方が「大変満足」「やや満足」と回答しているが、無回答の33.7%を除いた場合、68.0%の方が「大変満足」「やや満足」と感じている。
- 「職員の対応」では全体の49.1%の方が「大変満足」「やや満足」と回答しているが、無回答の33.3%を除いた場合、73.6%の方が「大変満足」「やや満足」と感じている。

会計「待ち時間」



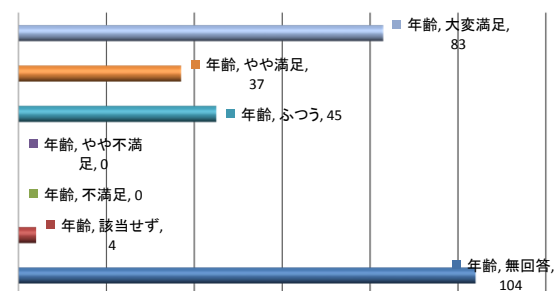
会計「職員の対応」



会計

- 「待ち時間」では全体の49.5%の方が「大変満足」「やや満足」と回答しているが、無回答の30.4%を除いた場合、71.1%の方が「大変満足」「やや満足」と感じている。
- 「職員の対応」では全体の55.7%の方が「大変満足」「やや満足」と回答しているが、無回答の29.3%を除いた場合、78.8%の方が「大変満足」「やや満足」と感じている。

プライバシーへの配慮

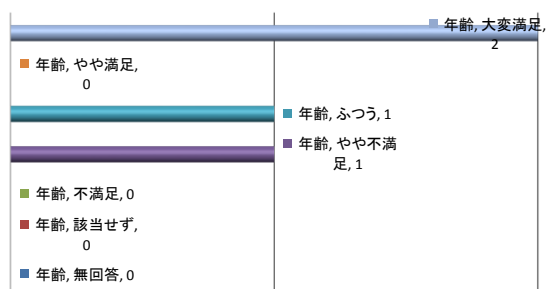


プライバシーへの配慮

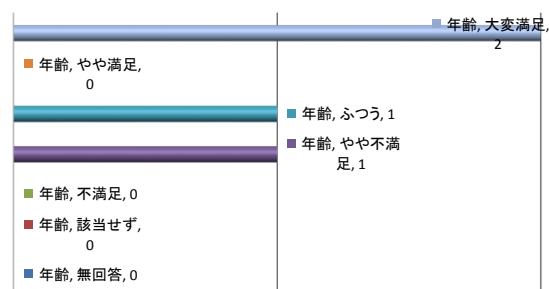
- 「待ち時間」では全体の44.0%の方が「大変満足」「やや満足」と回答しているが、無回答の38.1%を除いた場合、71.0%の方が「大変満足」「やや満足」と感じている。
- 「不満足」「やや不満足」の回答は無かった。

外来以外の利用者

生活支援センター（設備）



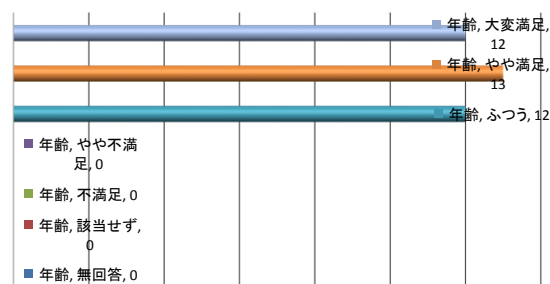
生活支援センター（対応）



生活支援センター

- 回答数が4件ではあるが「やや不満足」が1件、「不満足」は無かった。

地域精神デイケア（設備）



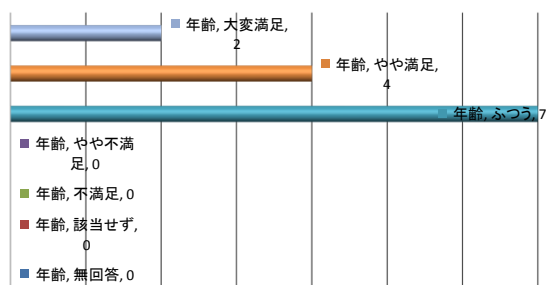
地域精神デイケア(対応)



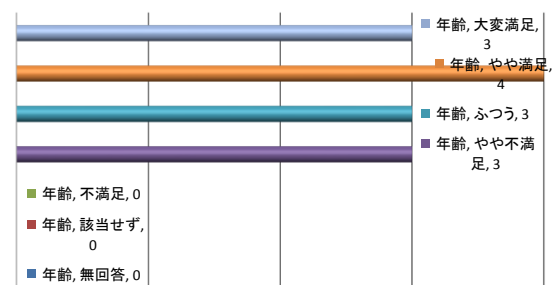
地域精神デイケア

- (設備)では、「不満足」、「やや不満足」の回答は無かった。
- (対応)では、「不満足」の回答は無かったが、「やや不満足」の回答が37件中1件あった。

就労訓練(設備)



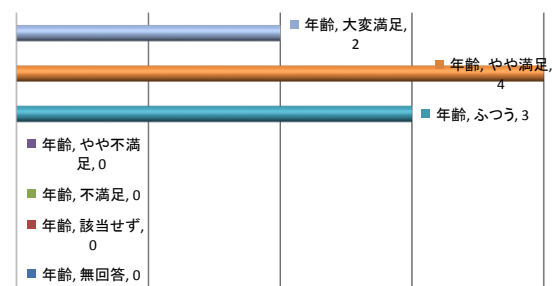
就労訓練(対応)



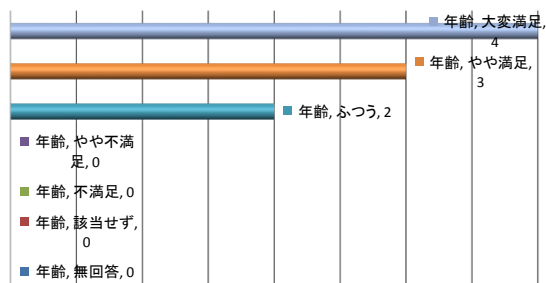
就労訓練

- (設備)では、「不満足」、「やや不満足」の回答は無かった。
- (対応)では、「不満足」の回答は無かったが、「やや不満足」の回答が13件中3件あった。

就労支援センター(設備)



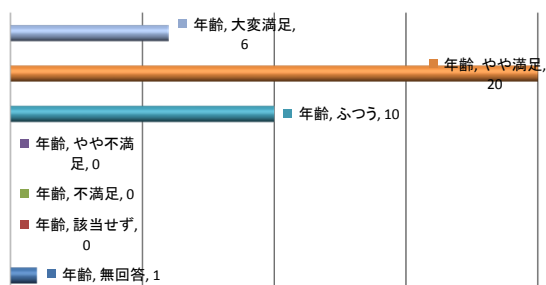
就労支援センター(対応)



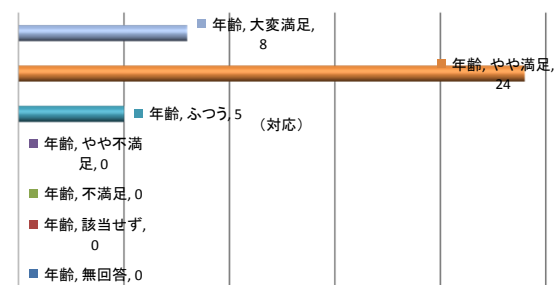
就労支援センター

- (設備) (対応) とともに、「不満足」、「やや不満足」の回答は無かった。

通所リハビリ(設備)



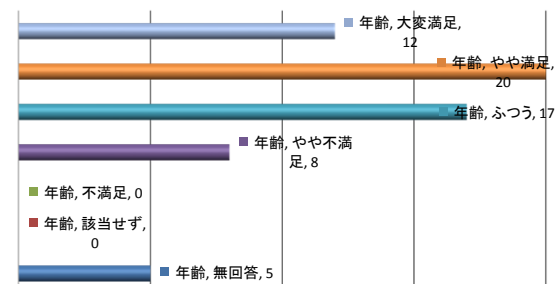
通所リハビリ(対応)



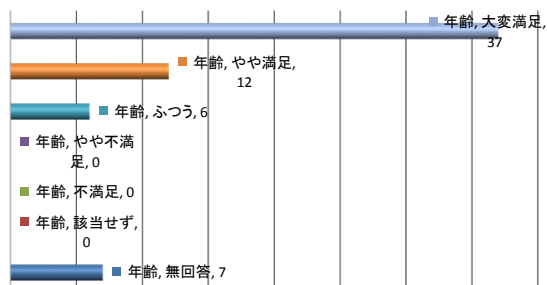
通所リハビリ

- (設備) (対応) とともに、「不満足」、「やや不満足」の回答は無かった。
- ただし、(設備) に関しては、無回答が1件あった。

シニアフィットネス(設備)



シニアフィットネス(対応)



シニアフィットネス

- (対応)には、「不満足」、「やや不満足」の回答は無かったが、(設備)に関しては、「やや不満足」の回答が62件中8件(12.9%)あった。

まとめ

まとめ

- 調査結果はほとんどの質問項目に対して高い評価を示しています。多くの利用者みなさまにはご満足いただき利用していただいていると今回の調査結果は示しています。
- ただし、一部の調査項目(「職員の対応」や「サービスの提供方法・内容」等)につきましては、コメント欄よりご意見をいただいている部分もございます。これらご指摘いただきました項目につきましては、関係部門との調整を行うなど、より良いサービスの提供方法について検討をおこなっていく予定です。
- 設備面においても、「暗い」「館内の場所によって温度が違う」「清掃の行き届いていない場所がある」等、コメント欄に頂いたご意見を参考に設備計画を進めたいと思います。