

2014年度、満足度調査を行いました。

今回、法人として初めて満足度調査を実施しました。2014年の11～12月に配布回収し、386枚の調査票を回収することが出来ました。全部署でとりくみ、多くの利用者の方にご協力いただきました。

各部署まんべんなく利用者のお声を頂くことが出来ました(表1)。

設問項目の中からいくつか抜粋してご報告します。

今回寄せられた回答者のほとんどが保護者のかたが記入しています。男女比は6:4、年齢構成は図3のようになっていました。やはり就学前と就学後のお子さんが多く中学年になると減っていきませんが、成人後の世代で増加しています。就学後や成人後の継続的な支援をどのようにしていくかを考えていく必要があると感じました。

図1 記入者が保護者か本人か

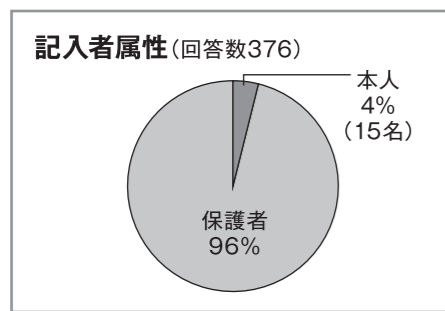


図2 利用者本人の男女比

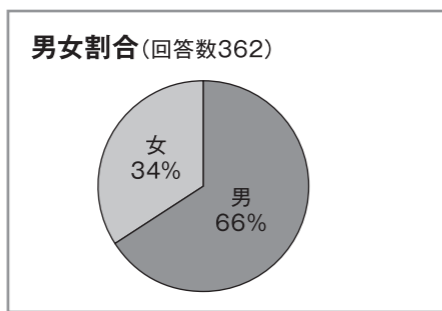
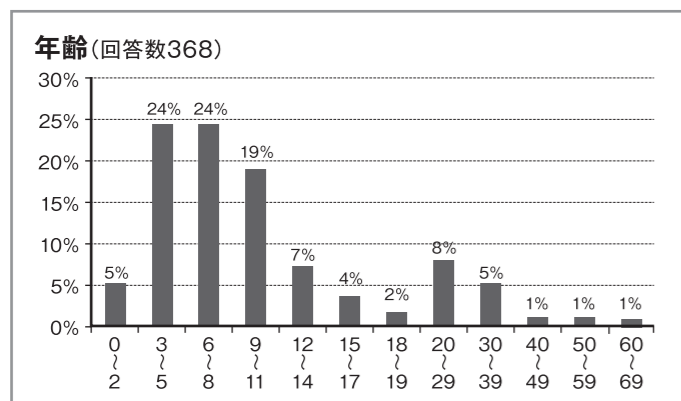


図3 利用者の年齢分布



どこで楡の会を紹介されたかをお聞きしたところ(図4)、やはり健診が最も多い結果でした。区役所で紹介されたという人の中にはこのような意見もありました。「自宅近所の病院にかけたら半年待ちと言われ、他の病院も半年、一年待ちと言われた。『すぐ来て』と言っただけなのが楡の会でした。ととても助かりました。本当に嬉しかったんです」。

利用していて良いと感じるところという質問には以下のようなお声を頂戴しました。7割の方から職員の対応を評価していただいています。専門性の高さを評価いただき、スタッフに信頼を寄せていただいています。

表1 配布数、回収数、利用者数

部署	回収数	配布数	利用者数
きらめきの里	23	56	46
発達相談きらめき	2		
プレイルーム	9	44	27
ど~なっつ	13	21	18
ルビーノ			85
サフィラ	134	150	55
ボンベえにわ	6	14	7
あーち	12	20	13
さうす	1	6	5
おおぞら	20	45	19
大地	1	9	8
あけほの	4	10	7
らふ		1	2
みずほ園	4	9	10
外来受付			248
外来診察			254
PT			84
OT	139		75
ST			63
入院			29
短期入所			44
病後児デイ	1		9
ヘルパータック	3	60	19
パレット	15		21
相談室きらら			6
あ~てる	1		19
地域医療連携室			13

図4 利用者本人の男女比

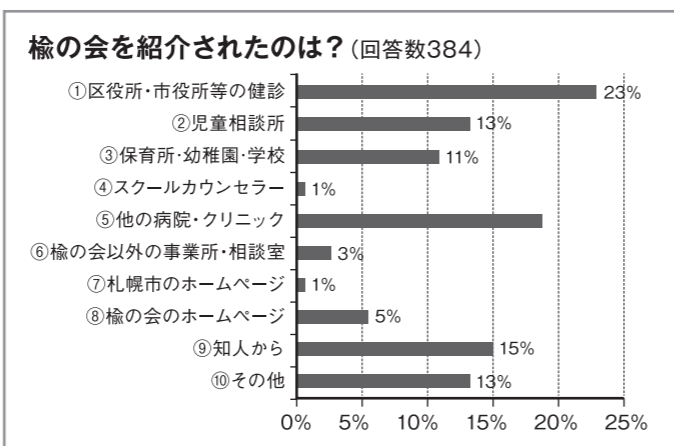
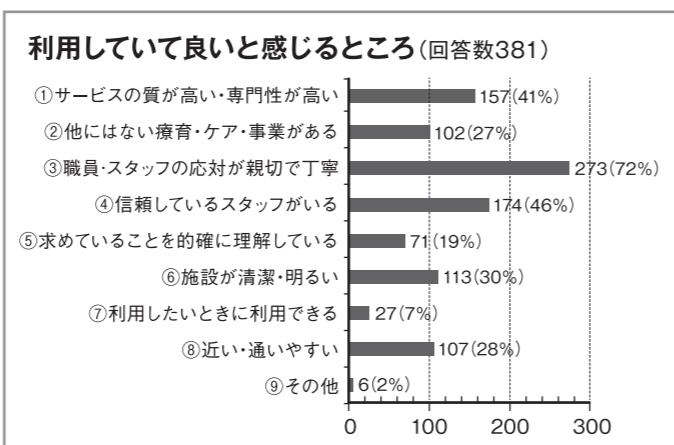


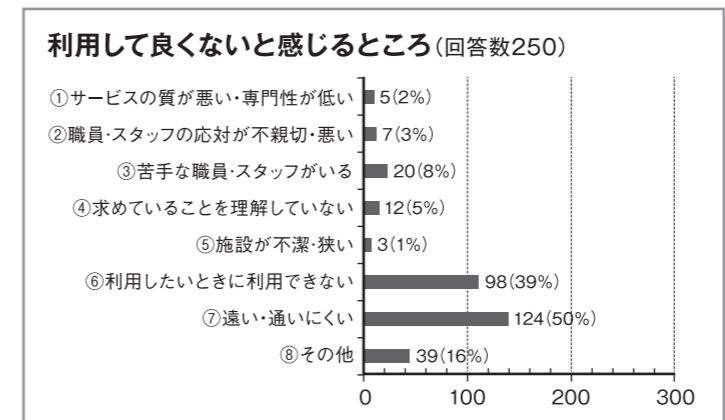
図5 良いと感じるところ



「良くないと感じる」に答えた人は、「良い」と比べて少なく、評価していただいている方が上回っていました。

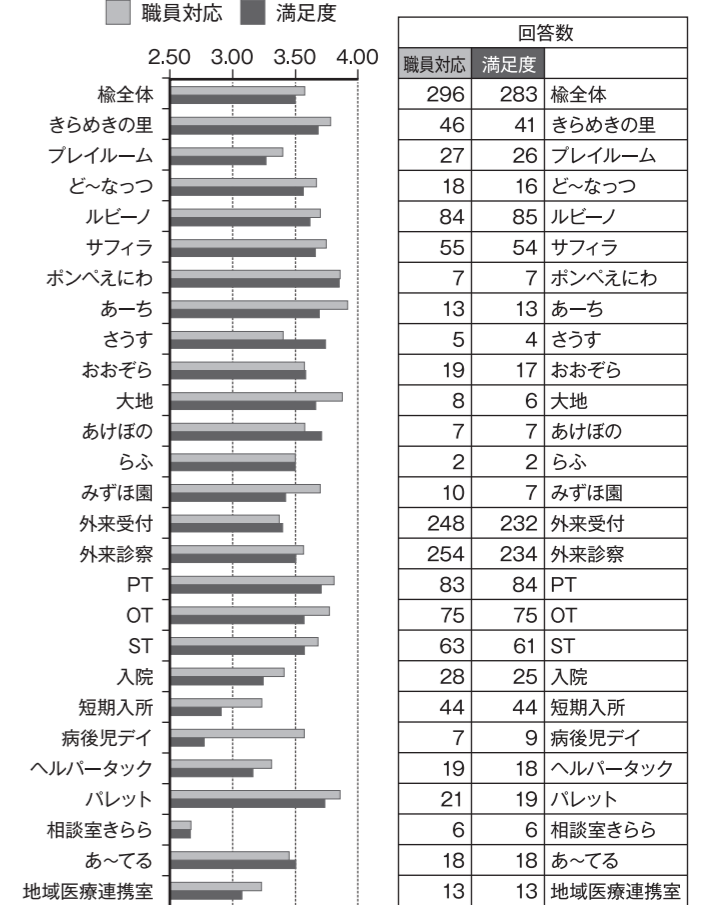
不満な点としては、「遠い、通にくい」が124人、「利用したいときに利用できない」が98人となっています。地理的な問題、定員の問題などがあり、送迎や受入体制が課題と推察されます。

図6 良くないと感じるところ



職員の対応や事業全体の満足度を1~4(4が最も良い評価)で評価していただきました(図7)。薄いグレーが職員の対応、濃いグレーが事業そのものの満足度です。楡全体で見ると、職員の対応が3.57、事業満足度は3.51となっています。事業毎に回答の人数が違うため一律に評価は出来ませんが、事業によってはもっと質を高めるべきといえます。職員の対応には満足しているが、そのサービスの満足度はそれよりも低いという事業がありました。まだ受け止め切れていないニーズがあり改善の余地があるという結果ではないかと受け止めています。

表7 職員対応と事業の満足度



最後に、自由記述欄にあった声をいくつか紹介したいと思います。

「子どものことをよく理解できるようになった。母親の私が前向きになった。世界が広がった。相談できる、信じる人や息子のことをお願いできる方々に会えた。誰かに頼っていいと思えるようになった」という声を頂きました。お子さんだけでなく保護者の方も含めた支援を掲げている私たちには、非常に嬉しいご意見です。

一方で、「態度が威圧的」、「表情が暗い」、「遠い」、「利用したいときに利用できない」、「予約が取りづらい」などの意見も頂きました。職員一人ひとりが対応を工夫することで減らせる不満・不安があれば、仕事の組み立てを変えたり、組織として新たなチャレンジをしないと解決できないこともあります。皆さんの声にしっかりと向き合っ、より質の高い支援が出来るようにしていきたいと考えます。

また、担当者の変更への不安も寄せられていました。担当者が変わったとき「子どもへの対応に困っているのが顔に出ていて任せていいか不安になった」という声が寄せられましたが、別の方から「担当の先生が短期間で変わられたことがあり、私もですが、本人が地味に、でも確実に戸惑っていて、当時は私が不安に思いました。しかし後任の先生が誠実で、セラピーを受ける本人が全幅の信頼を寄せて、逆に私がほっとできました」という声を頂きました。どの事業であっても担当や職員の入れ替わりは避けられないことで、利用者の方だけでなく職員も不安を抱く場面です。けれどその時に職員の対応によって不安を信頼に変えることができることをはっきりと示していただけた声でした。今回の調査では、回収数386件に対して調査に協力いただいた6割の方が文章で意見を寄せて下さいました。楡の会の事業・サービスに対して積極的に期待や激励をお持ちの方が多いことが読み取れます。この期待に応えられるように提供する支援の内容や質を磨いていかなければならないと身の引き締まる思いです。ご協力ありがとうございました。