

平成28年度 利用者満足度アンケート調査結果について

1. 調査概要

- (1)実施時期 平成28年12月 1日～平成29年2月7日
- (2)配布部数 445部
- (3)回収部数 383部
- (4)回収率 86.1%

	心セ	養老	救護	東山	視力	児童発達	診療	法人全体
配布数	49	94	96	13	33	110	50	445
回収数	49	87	83	9	29	76	50	383
回収率	100.0%	92.6%	86.5%	69.2%	87.9%	69.1%	100.0%	86.1%

※発達障害者支援センターについては、項目等が他と異なるため、集計対象からは除いています。

2. 調査結果（数値）

(1)職員の対応・接遇について

項目	区分	心セ	養老	救護	東山	視力	児童発達	診療	法人全体
① 職員の言葉遣いは、ていねい ですか。	はい	51.0%	65.5%	50.6%	66.7%	58.6%	81.6%	86.0%	65.8%
	ふつう	44.9%	29.9%	42.2%	22.2%	41.4%	18.4%	4.0%	29.5%
	いいえ	4.1%	1.1%	6.0%	11.1%	0.0%	0.0%	2.0%	2.6%
	未回答	0.0%	3.4%	1.2%	0.0%	0.0%	0.0%	8.0%	2.1%
② 職員は気持ちの良いあいさつ をしていますか。	はい	55.1%	73.6%	66.3%	77.8%	55.2%	92.1%	82.0%	73.1%
	ふつう	42.9%	21.8%	27.7%	22.2%	44.8%	7.9%	10.0%	23.2%
	いいえ	2.0%	3.4%	3.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.8%
	未回答	0.0%	1.1%	2.4%	0.0%	0.0%	0.0%	8.0%	1.8%
③ 身だしなみは施設職員として 適切ですか。	はい	59.2%	65.5%	62.7%	77.8%	62.1%	80.3%	88.0%	70.0%
	ふつう	32.7%	32.2%	33.7%	22.2%	27.6%	19.7%	4.0%	25.8%
	いいえ	6.1%	2.3%	2.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.8%
	未回答	2.0%	0.0%	1.2%	0.0%	10.3%	0.0%	8.0%	2.3%
④ 職員は、親切・ていねいに対応 していますか。	はい	55.1%	72.4%	56.6%	77.8%	48.3%	92.1%	84.0%	70.5%
	ふつう	34.7%	24.1%	36.1%	22.2%	44.8%	6.6%	6.0%	23.8%
	いいえ	10.2%	1.1%	6.0%	0.0%	6.9%	0.0%	2.0%	3.7%
	未回答	0.0%	2.3%	1.2%	0.0%	0.0%	1.3%	8.0%	2.1%
⑤ 職員は、いきいきと働いている ように見えますか。	はい	61.2%	78.2%	67.5%	44.4%	41.4%	76.3%	74.0%	73.4%
	ふつう	32.7%	18.4%	25.3%	44.4%	41.4%	23.7%	16.0%	20.9%
	いいえ	6.1%	2.3%	4.8%	11.1%	13.8%	0.0%	2.0%	3.4%
	未回答	0.0%	1.1%	2.4%	0.0%	3.4%	0.0%	8.0%	2.3%
⑥ 職員の電話対応は、適切です か。 (東山・こどものみ)	はい	—	—	—	66.7%	—	89.5%	82.0%	85.2%
	ふつう	—	—	—	22.2%	—	10.5%	10.0%	11.1%
	いいえ	—	—	—	0.0%	—	0.0%	0.0%	0.0%
	未回答	—	—	—	11.1%	—	0.0%	8.0%	3.7%

(2) 人権の尊重・プライバシーの保護について

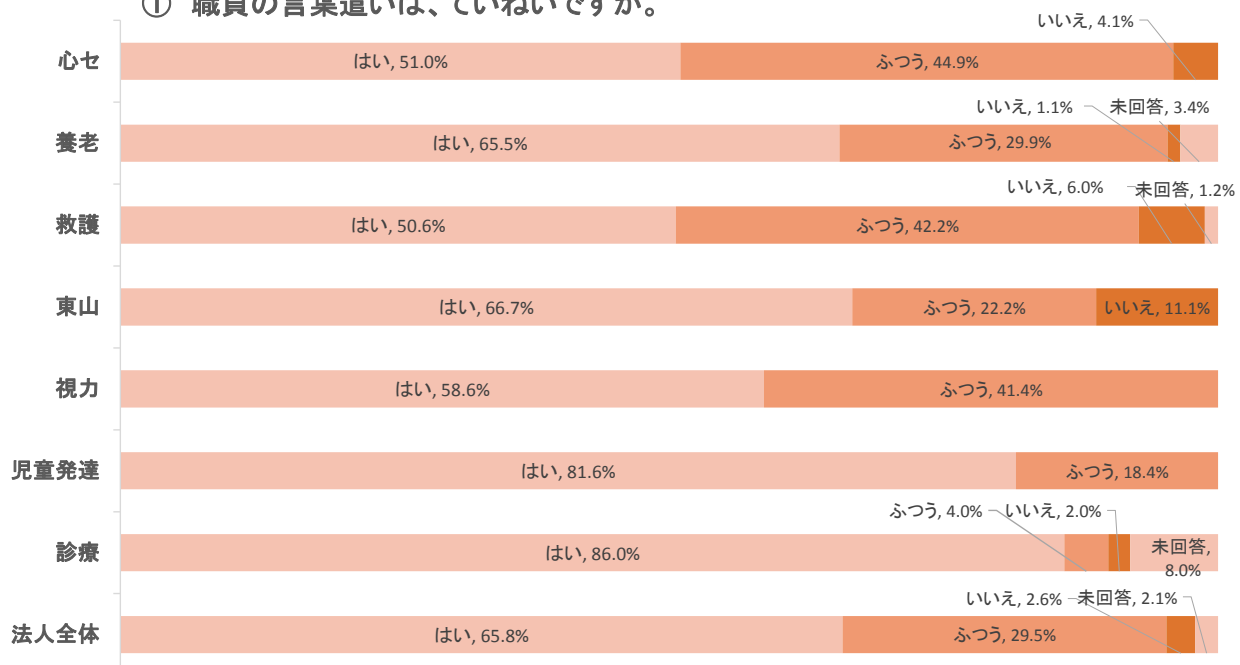
項目	区分	心セ	養老	救護	東山	視力	児童発達	診療	法人全体
① 職員に無視されたり、えらそうな態度をとられるなど、不快な思いをされたことはありますか。	はい	46.9%	31.0%	38.6%	11.1%	48.3%	9.2%	6.0%	27.9%
	いいえ	53.1%	69.0%	60.2%	88.9%	48.3%	89.5%	86.0%	70.2%
	未回答	0.0%	0.0%	1.2%	0.0%	3.4%	1.3%	8.0%	1.8%
② 排泄・更衣・入浴などの身体介護や職員との日頃のやりとりの中で(施設を利用するにあたって個々の)プライバシーは守られていますか。	はい	83.7%	88.5%	86.7%	77.8%	75.9%	97.4%	90.0%	88.3%
	いいえ	16.3%	10.3%	9.6%	22.2%	24.1%	2.6%	2.0%	9.7%
	未回答	0.0%	1.1%	3.6%	0.0%	0.0%	0.0%	8.0%	2.1%
③ 職員にはあなた(お子様)の家族に関する秘密は守ってもらえていますか。	はい	91.8%	88.5%	89.2%	88.9%	79.3%	97.4%	90.0%	90.3%
	いいえ	8.2%	4.6%	4.8%	11.1%	17.2%	2.6%	2.0%	5.5%
	未回答	0.0%	6.9%	6.0%	0.0%	3.4%	0.0%	8.0%	4.2%
④ あなた(お子様)の不安や要望は伝えやすいですか。	はい	77.6%	79.3%	80.7%	77.8%	62.1%	88.2%	86.0%	80.7%
	いいえ	22.4%	17.2%	18.1%	22.2%	34.5%	10.5%	4.0%	16.4%
	未回答	0.0%	3.4%	1.2%	0.0%	3.4%	1.3%	10.0%	2.9%
⑤ 何か困ったことがあったとき、相談できる場所を知っていますか。	はい	71.4%	39.1%	62.7%	55.6%	79.3%	81.6%	70.0%	64.2%
	いいえ	28.6%	56.3%	34.9%	33.3%	17.2%	18.4%	22.0%	32.6%
	未回答	0.0%	4.6%	2.4%	11.1%	3.4%	0.0%	8.0%	3.1%

項目	区分	心セ	養老	救護	東山	視力	児童発達	診療	法人全体
施設サービス全般について満足されていますか。	満足	44.9%	44.8%	48.2%	44.4%	20.7%	52.6%	22.0%	42.3%
	やや満足	24.5%	29.9%	32.5%	33.3%	55.2%	38.2%	18.0%	31.9%
	やや不満	18.4%	17.2%	6.0%	22.2%	17.2%	5.3%	2.0%	10.7%
	不満	8.2%	3.4%	3.6%	0.0%	3.4%	0.0%	0.0%	2.9%
	未回答	4.1%	4.6%	9.6%	0.0%	3.4%	3.9%	58.0%	12.3%

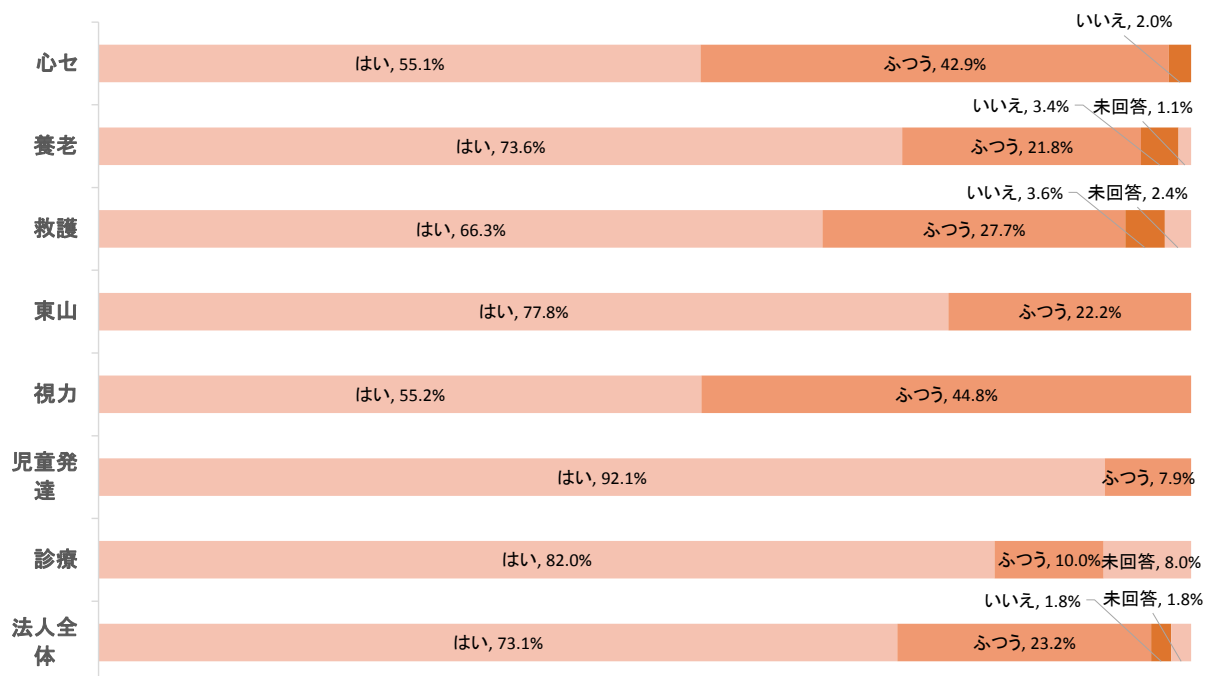
3. 調査結果 (グラフ)

(1) 職員の対応・接遇について

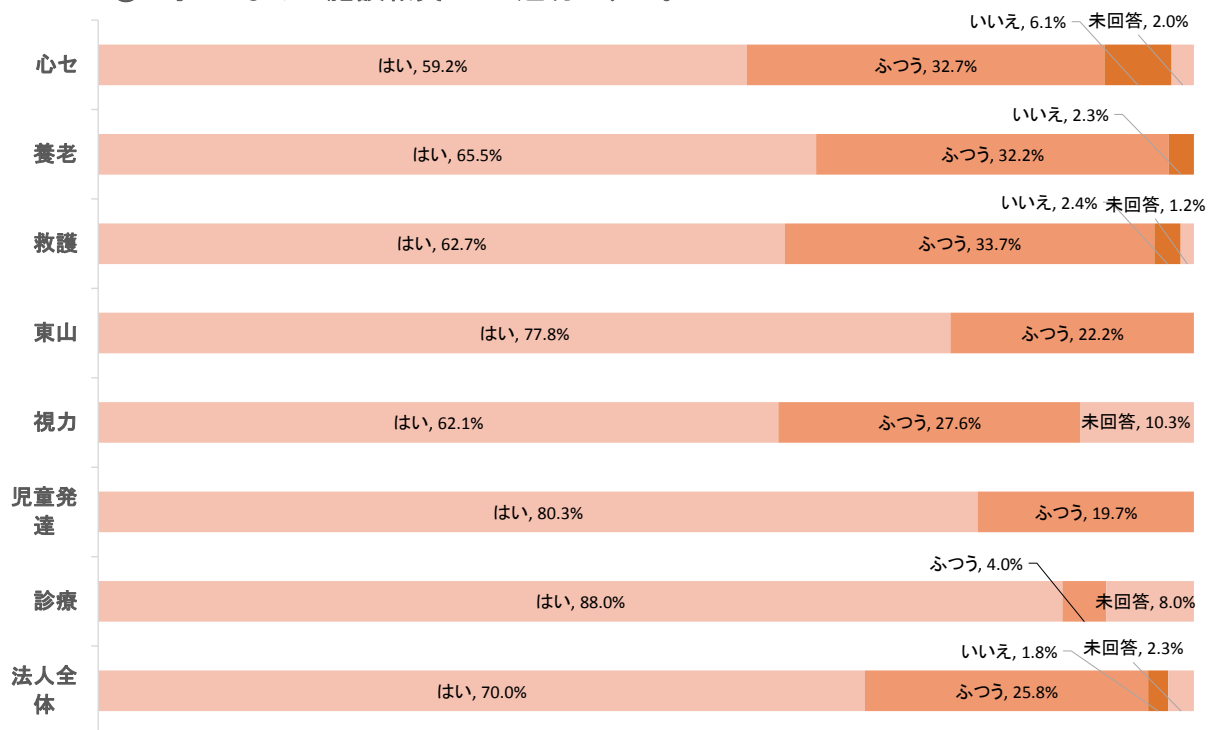
① 職員の言葉遣いは、ていねいですか。



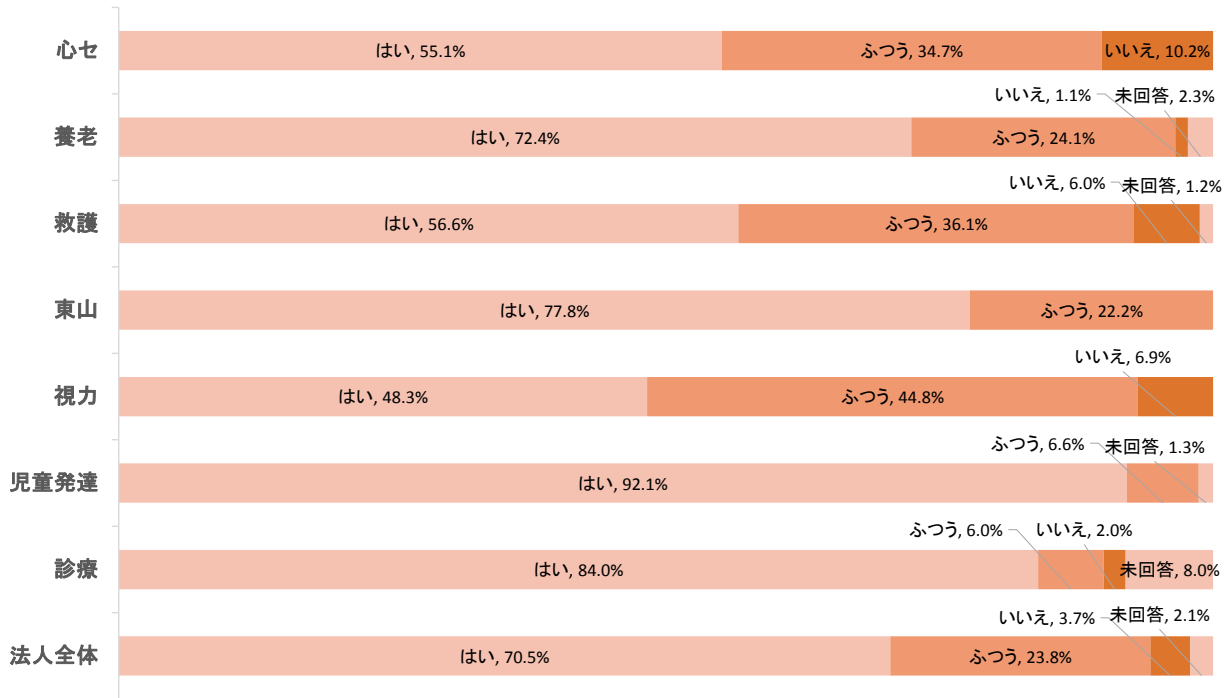
② 職員は気持ちの良いあいさつをしていますか。



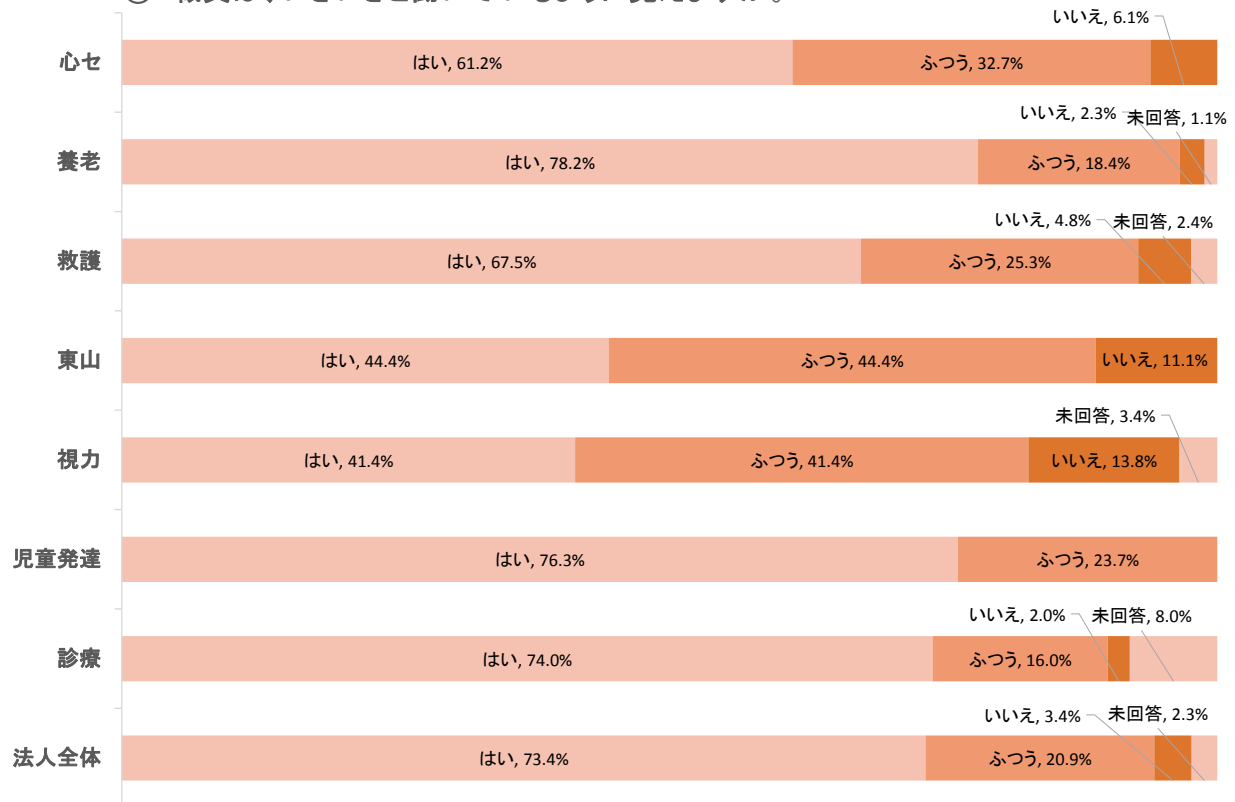
③ 身だしなみは施設職員として適切ですか。



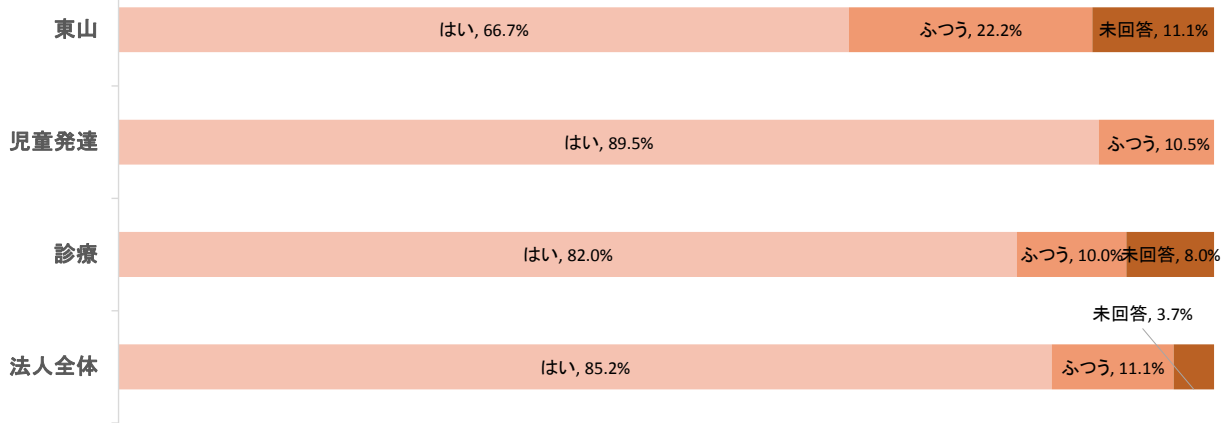
④ 職員は、親切・ていねいに対応していますか。



⑤ 職員は、いきいきと働いているように見えますか。

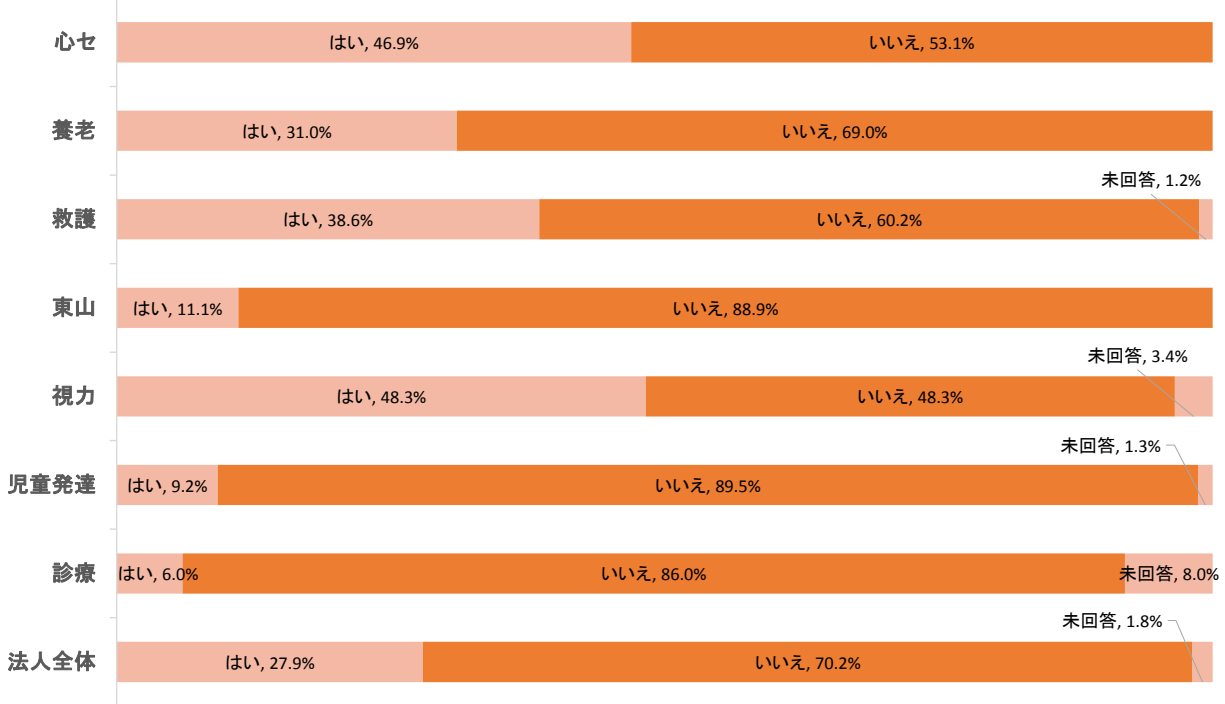


⑥ 職員の電話対応は、適切ですか。(東山・こどものみ)

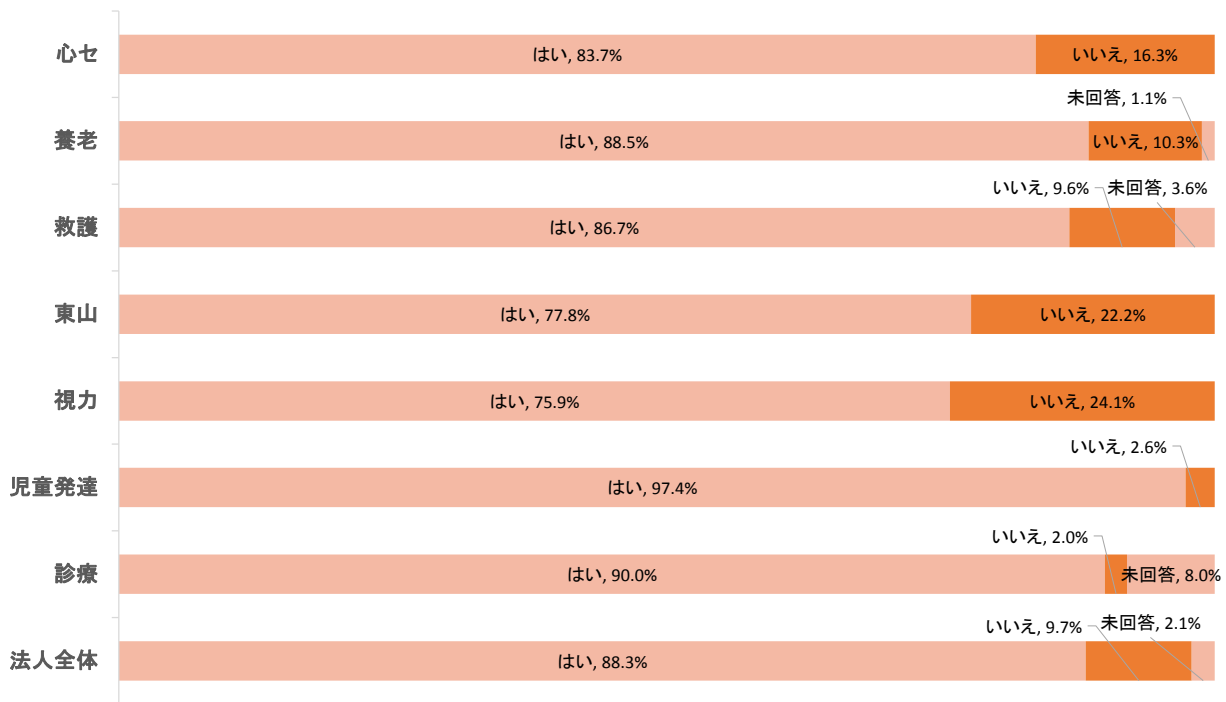


(2) 人権の尊重・プライバシーの保護について

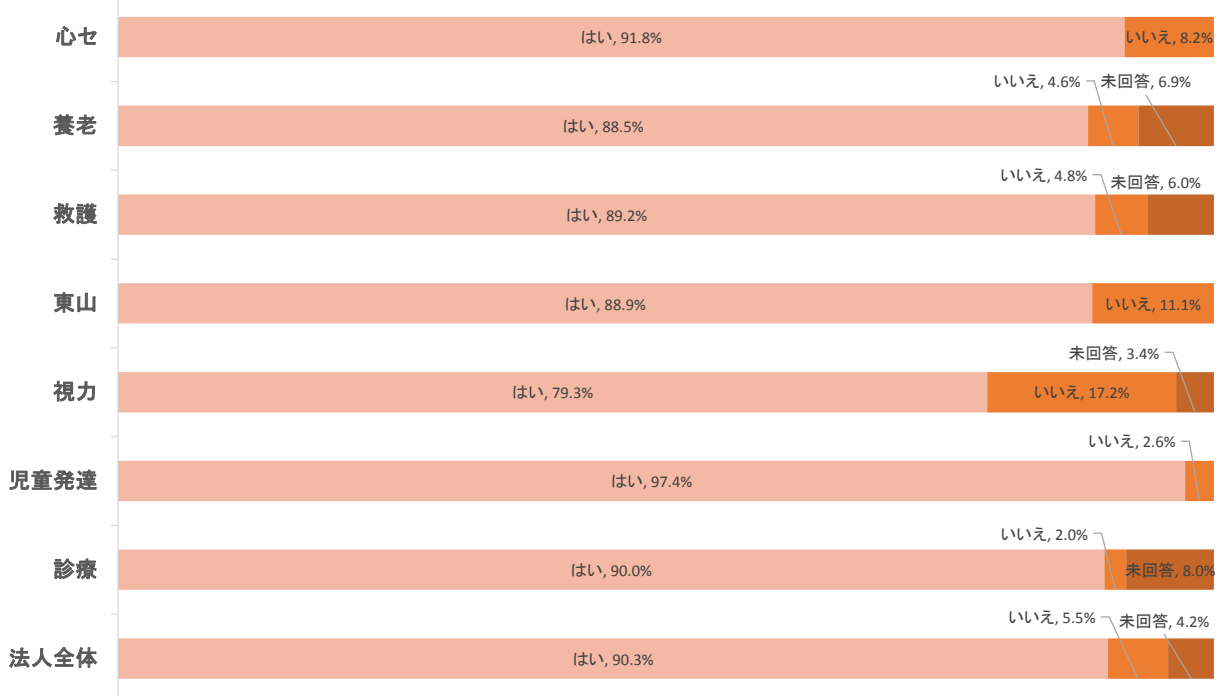
① 職員に無視されたり、えらそうな態度をとられるなど、不快な思いをされたことはありますか。



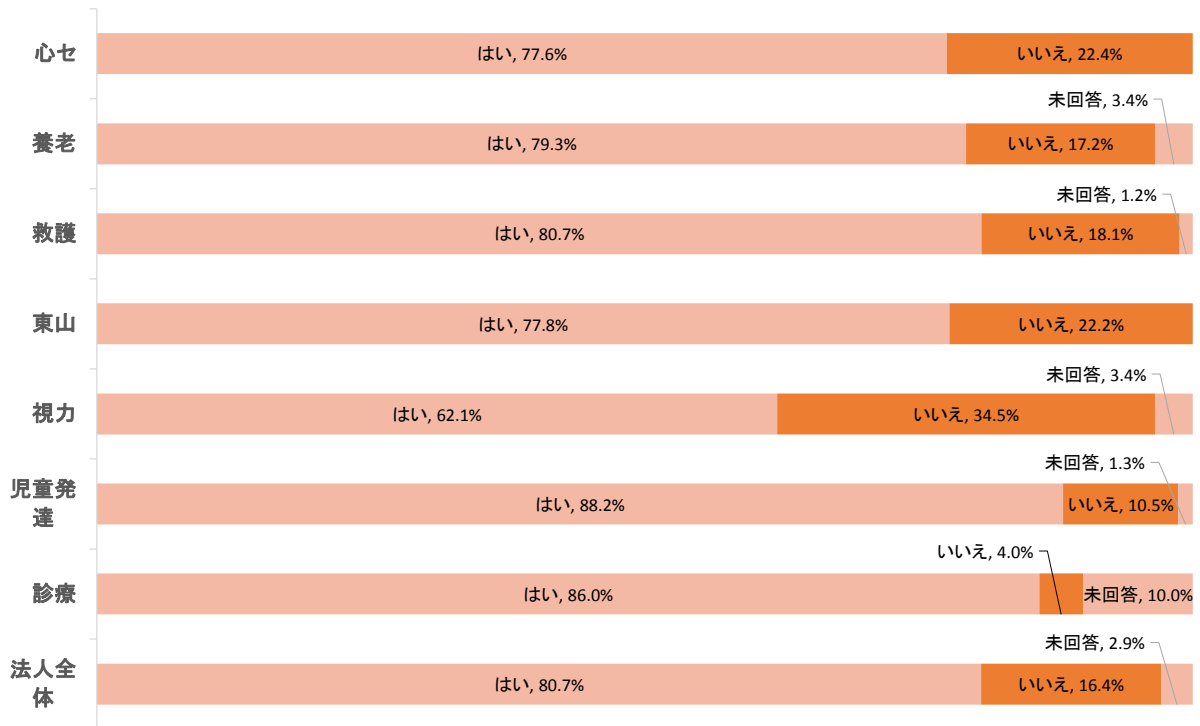
② 排泄・更衣・入浴などの身体介護や職員との 日頃のやりとりの中で
(施設を利用するにあたって個々の)プライバシーは守られていますか。



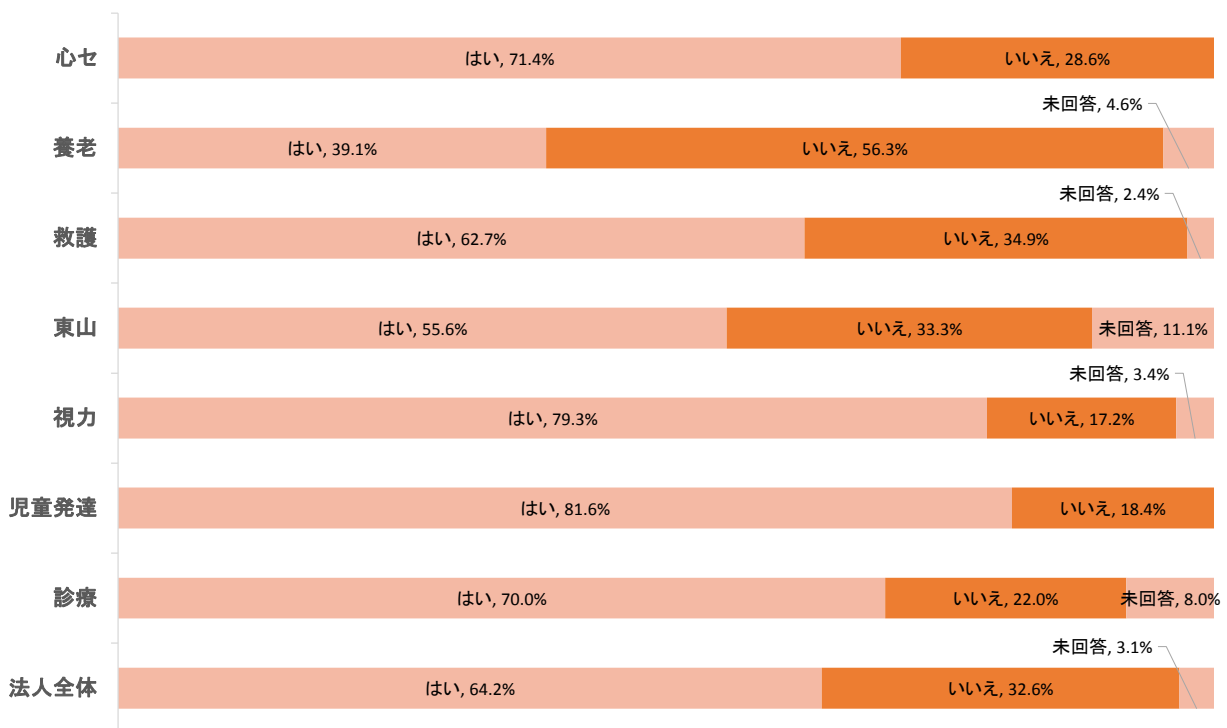
③ 職員にはあなた(お子様)の家族に関する秘密は守って
もらえていますか。



④ あなた(お子様)の不安や要望は伝えやすいですか。



⑤ 何か困ったことがあったとき、相談できる場所を知っていますか。



施設サービス全般について満足されていますか。

