

## 16 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29年12月 1日～平成30年2月9日  
 (2)配布部数 473部  
 (3)回収部数 425部  
 (4)回収率 89.9%

	心セ	養老	救護	東山	視力	児童発達	診療	法人全体
配布数	46	93	95	16	31	92	100	473
回収数	46	79	88	8	31	73	100	425
回収率	100.0%	84.9%	92.6%	50.0%	100.0%	79.3%	100.0%	89.9%

※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

#### (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	43.5%	68.4%	55.7%	75.0%	45.2%	82.2%	87.0%	68.2%
	ふつう	52.2%	31.6%	42.0%	25.0%	51.6%	17.8%	11.0%	30.1%
	いいえ	4.3%	0.0%	2.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%
	未回答	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.2%	0.0%	2.0%	0.7%
② 職員は気持ちの良いあいさつ をしていますか。	はい	63.0%	69.6%	63.6%	75.0%	41.9%	95.9%	85.0%	73.9%
	ふつう	26.1%	25.3%	28.4%	25.0%	54.8%	4.1%	13.0%	21.6%
	いいえ	10.9%	5.1%	5.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.3%
	未回答	0.0%	0.0%	2.3%	0.0%	3.2%	0.0%	2.0%	1.2%
③ 身だしなみは施設職員として 適切ですか。	はい	58.7%	69.6%	70.5%	75.0%	61.3%	91.8%	90.0%	76.7%
	ふつう	34.8%	27.8%	26.1%	12.5%	32.3%	8.2%	8.0%	20.2%
	いいえ	4.3%	2.5%	1.1%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	1.4%
	未回答	2.2%	0.0%	2.3%	0.0%	6.4%	0.0%	2.0%	1.6%
④ 職員は、親切・ていねいに対応 していますか。	はい	52.2%	70.9%	64.8%	75.0%	41.9%	91.8%	85.0%	72.5%
	ふつう	32.6%	26.6%	31.8%	25.0%	45.2%	8.2%	13.0%	23.3%
	いいえ	15.2%	2.5%	3.4%	0.0%	9.7%	0.0%	0.0%	3.5%
	未回答	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.2%	0.0%	2.0%	0.7%
⑤ 職員は、いきいきと働いている ように見えますか。	はい	63.0%	78.5%	62.5%	75.0%	29.0%	86.3%	74.0%	73.2%
	ふつう	30.4%	19.0%	28.4%	12.5%	51.6%	13.7%	23.0%	21.9%
	いいえ	6.5%	2.5%	8.0%	12.5%	16.1%	0.0%	1.0%	4.0%
	未回答	0.0%	0.0%	1.1%	0.0%	3.2%	0.0%	2.0%	0.9%
⑥ 職員の電話対応は、適切です か。 (東山・こどものみ)	はい	—	—	—	75.0%	—	93.2%	82.0%	86.2%
	ふつう	—	—	—	25.0%	—	6.8%	16.0%	12.7%
	いいえ	—	—	—	0.0%	—	0.0%	0.0%	0.0%
	未回答	—	—	—	0.0%	—	0.0%	2.0%	1.1%

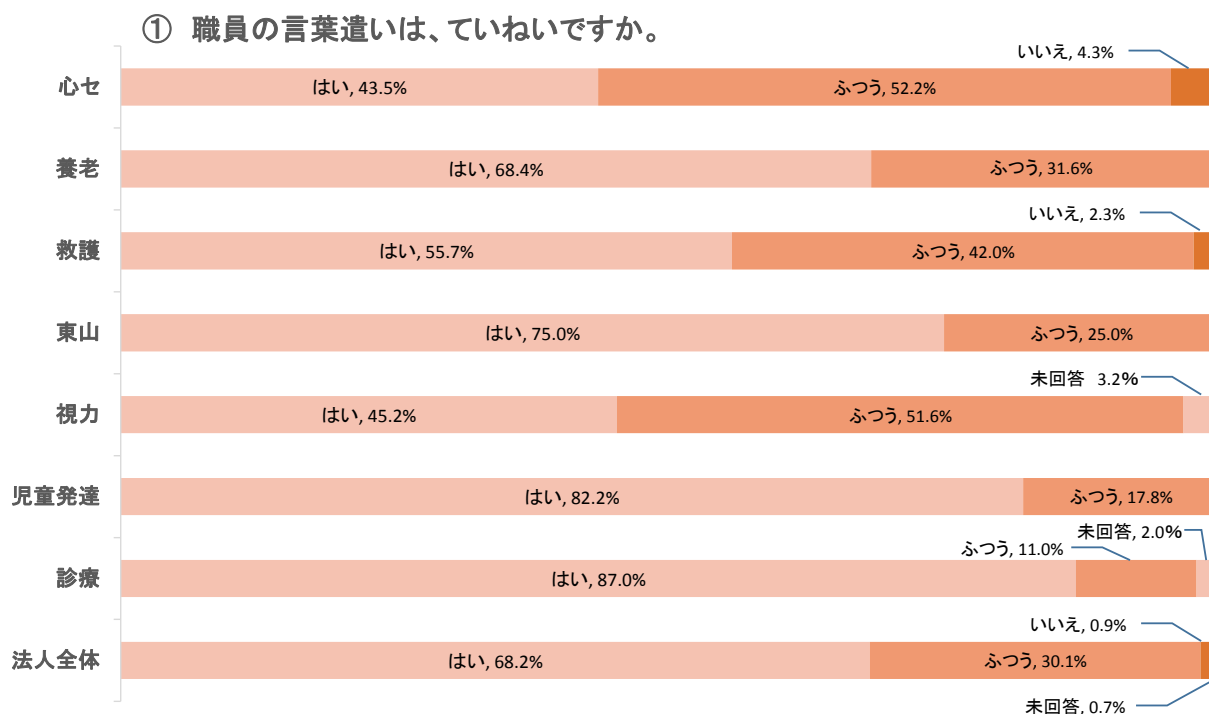
## (2)人権の尊重・プライバシーの保護について

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	34.8%	31.6%	29.5%	12.5%	22.6%	11.0%	6.0%	20.9%
	いいえ	65.2%	64.6%	69.3%	87.5%	74.2%	89.0%	94.0%	77.9%
	未回答	0.0%	3.8%	1.1%	0.0%	3.2%	0.0%	0.0%	1.2%
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	87.0%	92.4%	88.6%	87.5%	71.0%	97.3%	98.0%	91.5%
	いいえ	13.0%	1.3%	10.2%	12.5%	25.8%	0.0%	2.0%	6.4%
	未回答	0.0%	6.3%	1.1%	0.0%	3.2%	2.7%	0.0%	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	89.1%	91.1%	92.0%	87.5%	83.9%	95.9%	99.0%	93.2%
	いいえ	8.7%	3.8%	5.7%	12.5%	9.7%	1.4%	1.0%	4.2%
	未回答	2.2%	5.1%	2.3%	0.0%	6.4%	2.7%	0.0%	2.6%
④ あなた(お子様)の不安や要望は伝えやすいですか。	はい	76.1%	82.3%	83.0%	62.5%	54.8%	95.9%	95.0%	84.7%
	いいえ	17.4%	12.7%	14.8%	25.0%	41.9%	2.7%	4.0%	12.2%
	未回答	6.5%	5.1%	2.3%	12.5%	3.2%	1.4%	1.0%	3.1%
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	71.7%	57.0%	87.5%	75.0%	64.5%	82.2%	90.0%	77.9%
	いいえ	28.3%	43.0%	12.5%	0.0%	32.3%	17.8%	8.0%	20.9%
	未回答	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	3.2%	0.0%	2.0%	1.2%

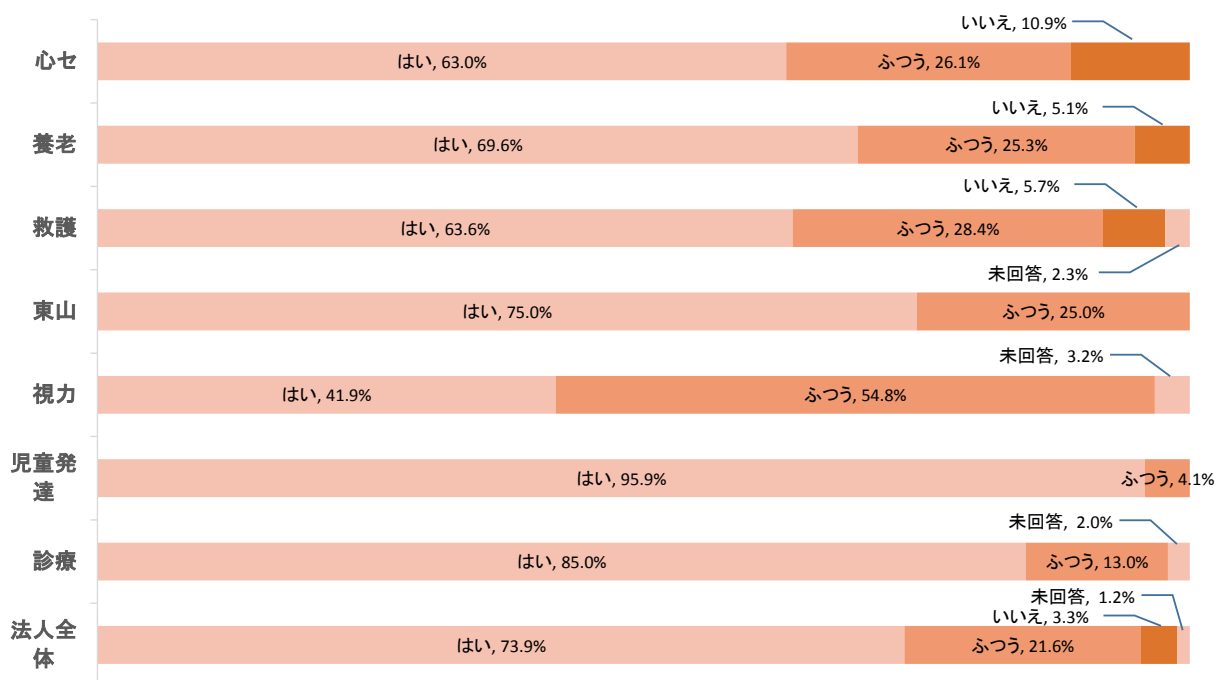
項目	区分	心セ	養老	救護	東山	視力	児童発達	診療	法人全体
施設サービス全般について満足されていますか。	満足	50.0%	55.7%	50.0%	62.5%	29.0%	64.4%	43.0%	50.6%
	やや満足	30.4%	29.1%	37.5%	12.5%	25.8%	31.5%	26.0%	30.1%
	やや不満	13.0%	6.3%	8.0%	0.0%	25.8%	0.0%	6.0%	7.5%
	不満	6.5%	0.0%	2.3%	12.5%	16.1%	0.0%	0.0%	2.6%
	未回答	0.0%	8.9%	2.3%	12.5%	3.2%	4.1%	25.0%	9.2%

## 3. 調査結果(グラフ)

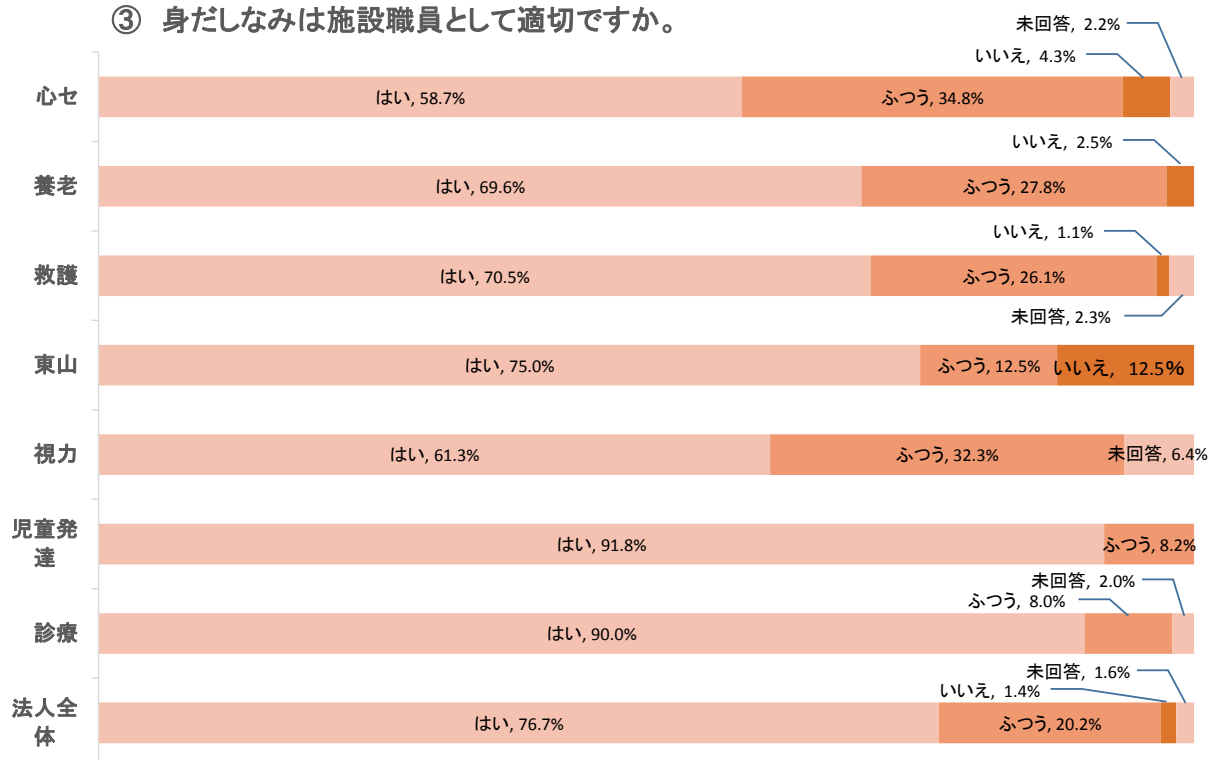
### (1)職員の対応・接遇について



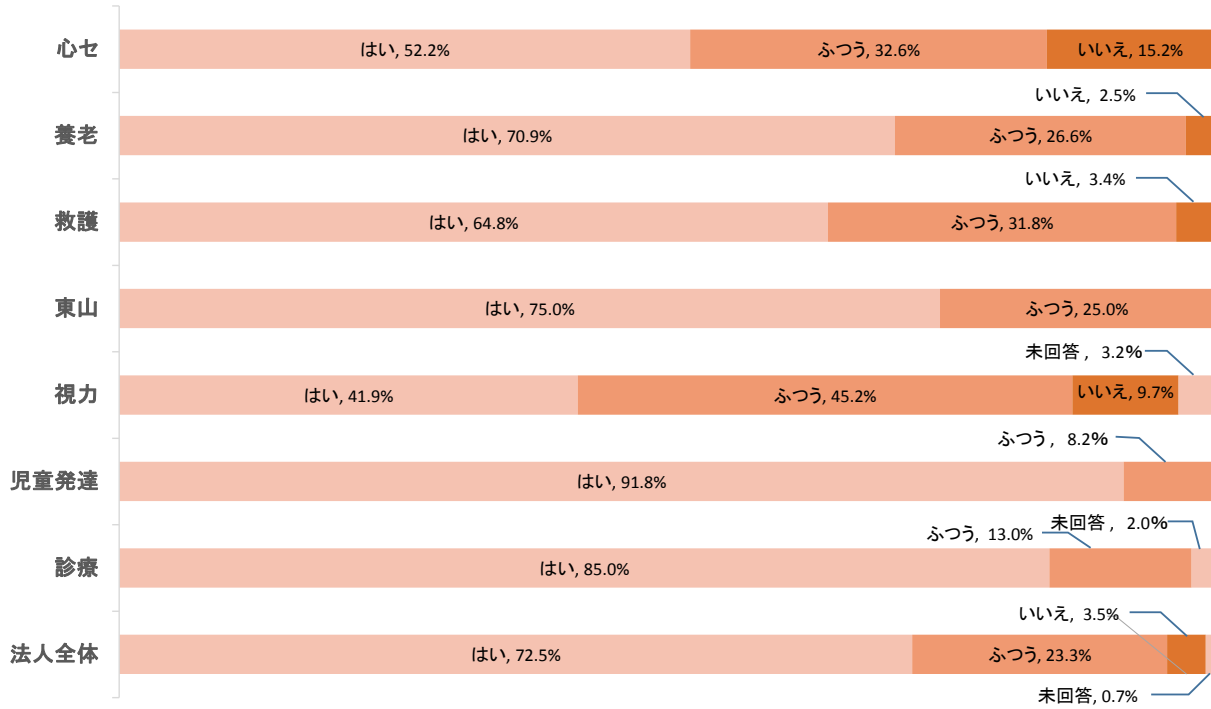
② 職員は気持ちの良いあいさつをしていますか。



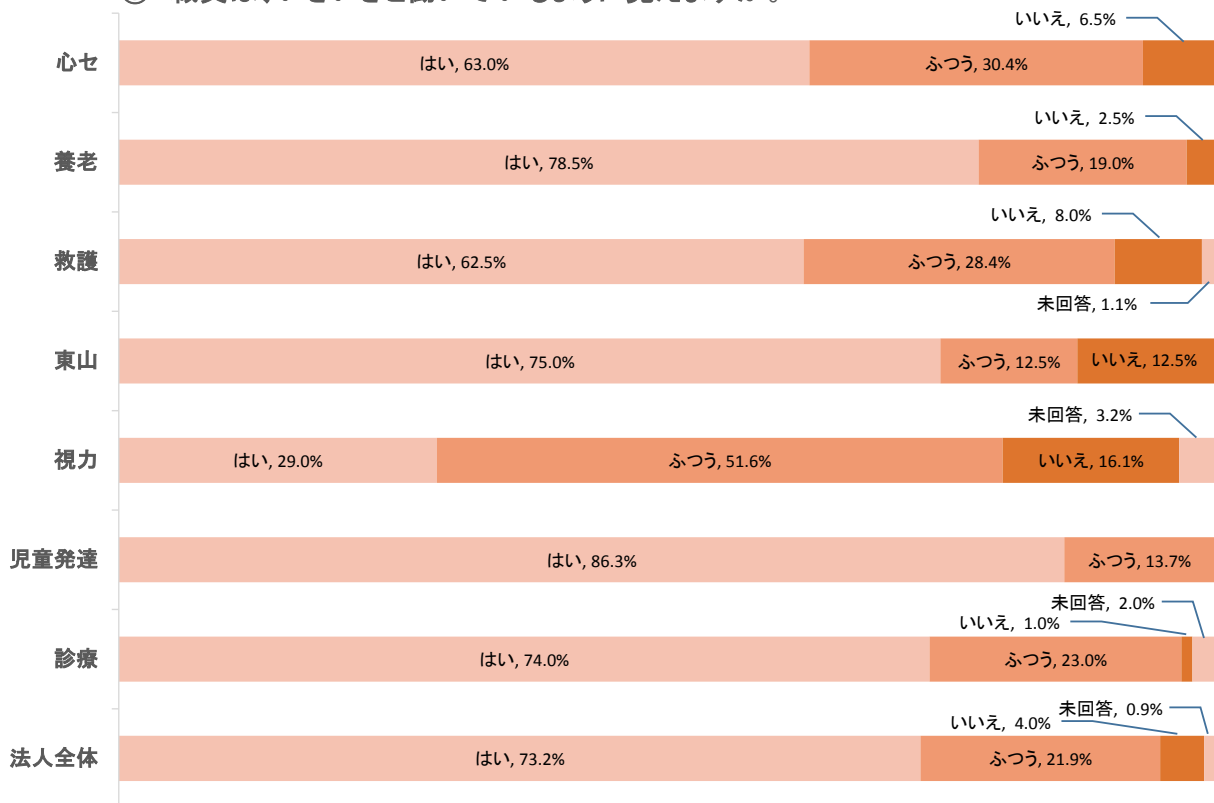
③ 身だしなみは施設職員として適切ですか。



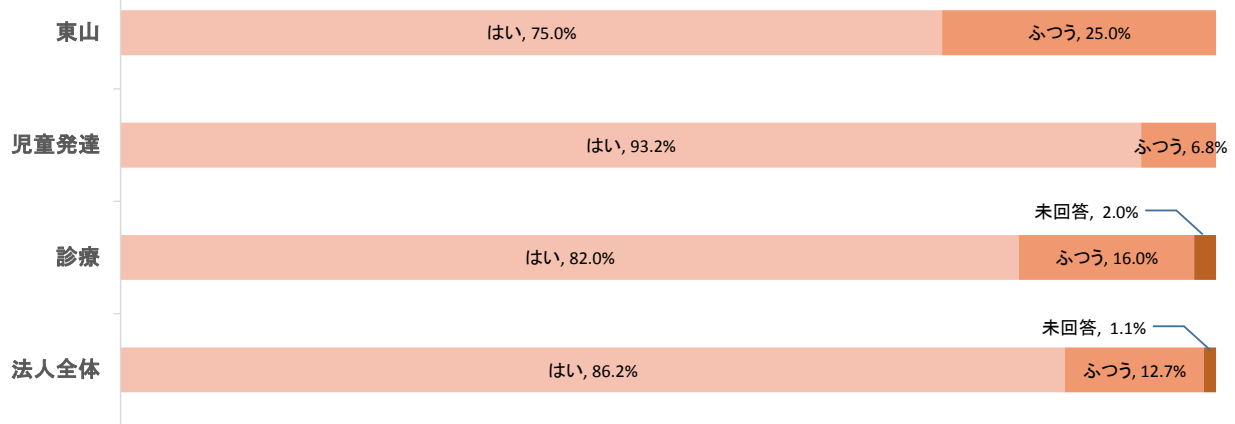
④ 職員は、親切・ていねいに対応していますか。



⑤ 職員は、いきいきと働いているように見えますか。

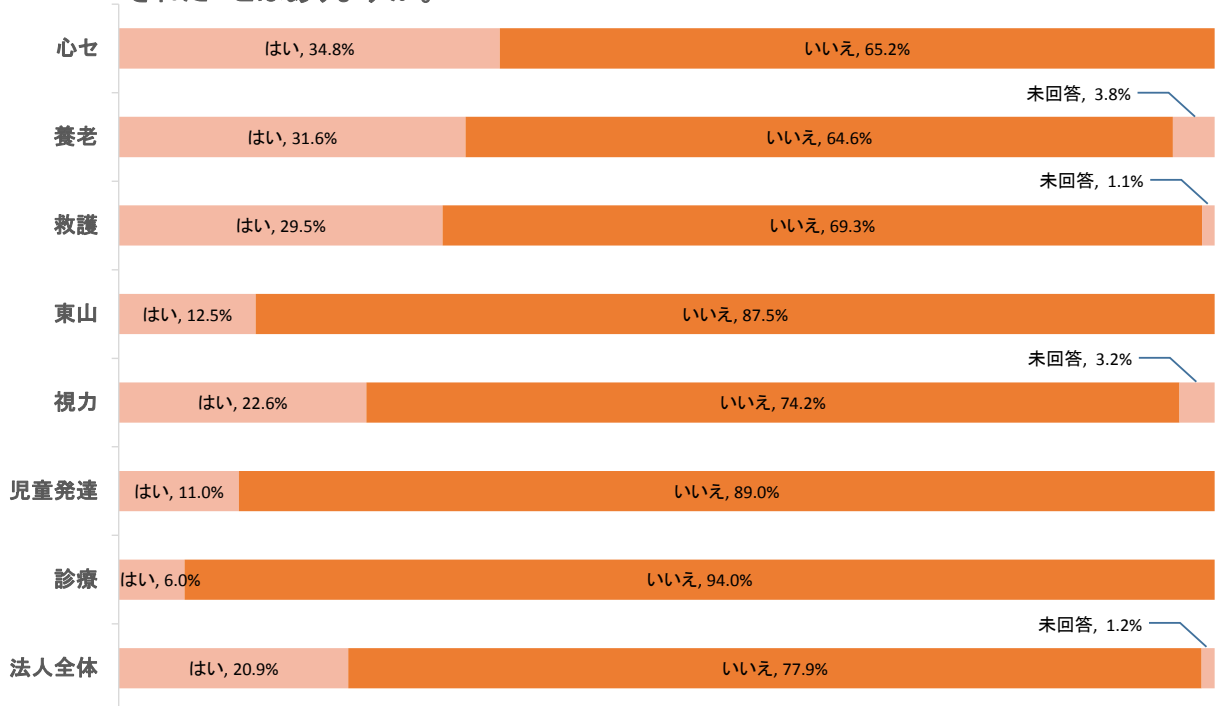


⑥ 職員の電話対応は、適切ですか。(東山・こどものみ)

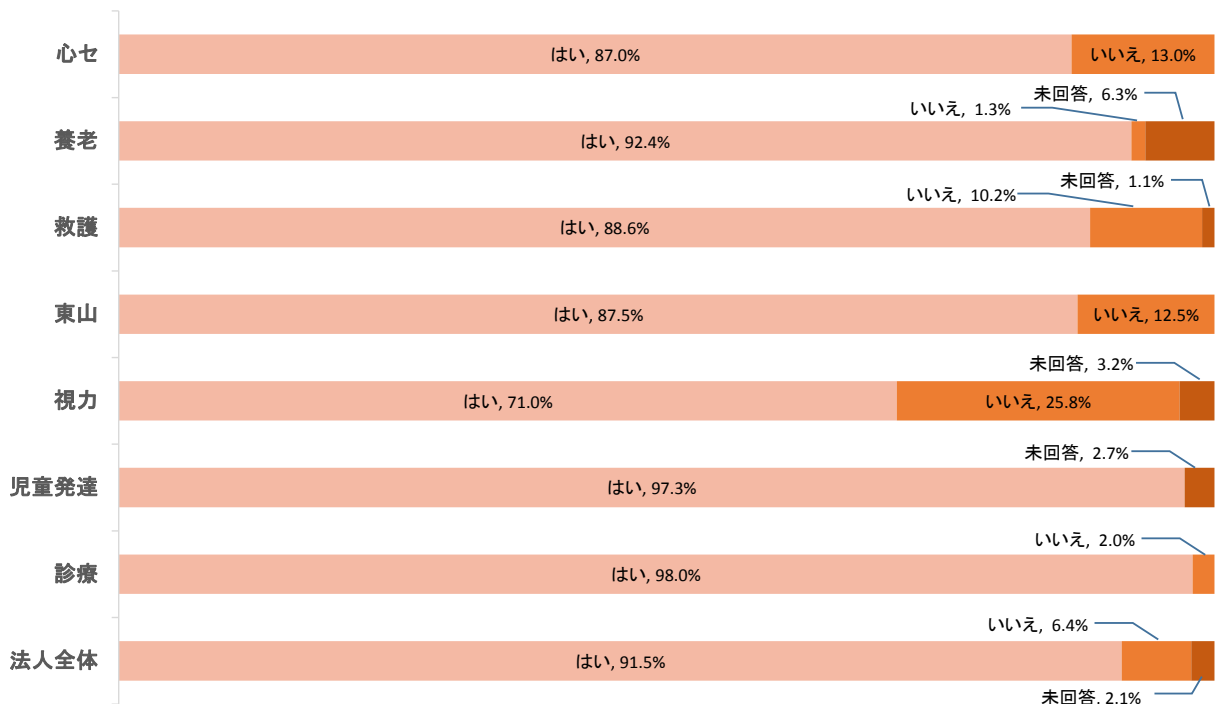


(2) 人権の尊重・プライバシーの保護について

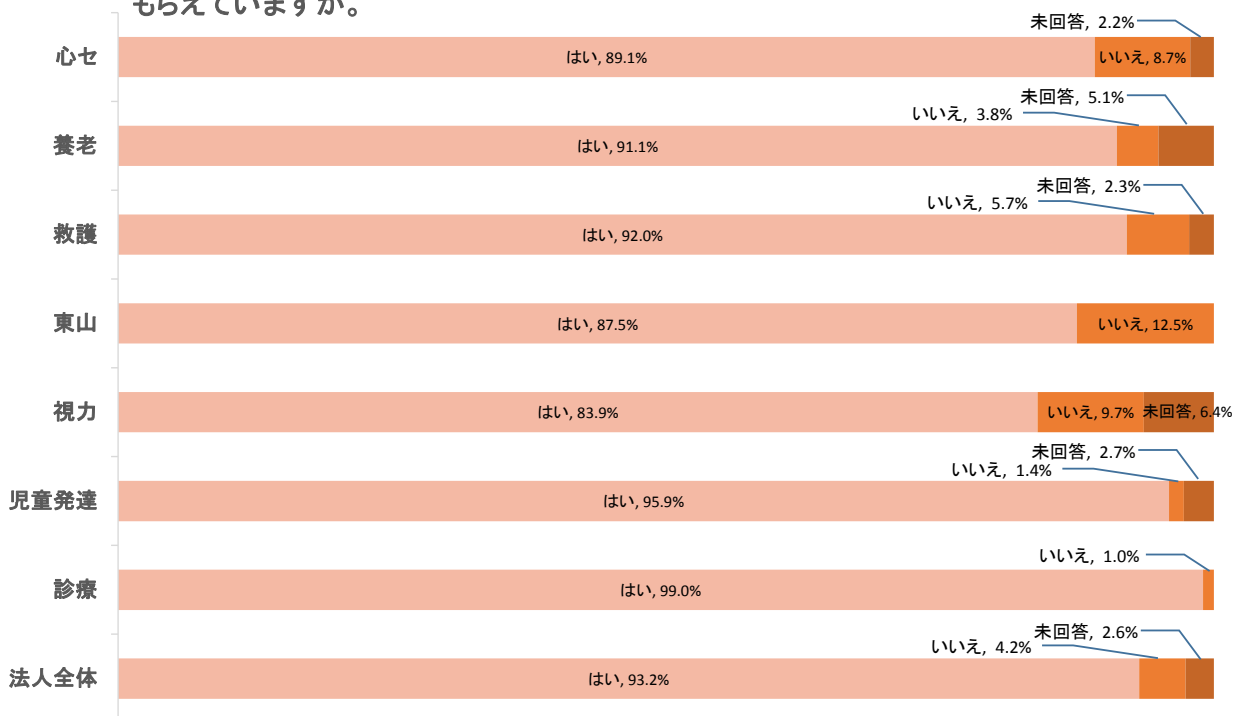
① 職員に無視されたり、えらそうな態度をとられるなど、不快な思いをされたことはありますか。



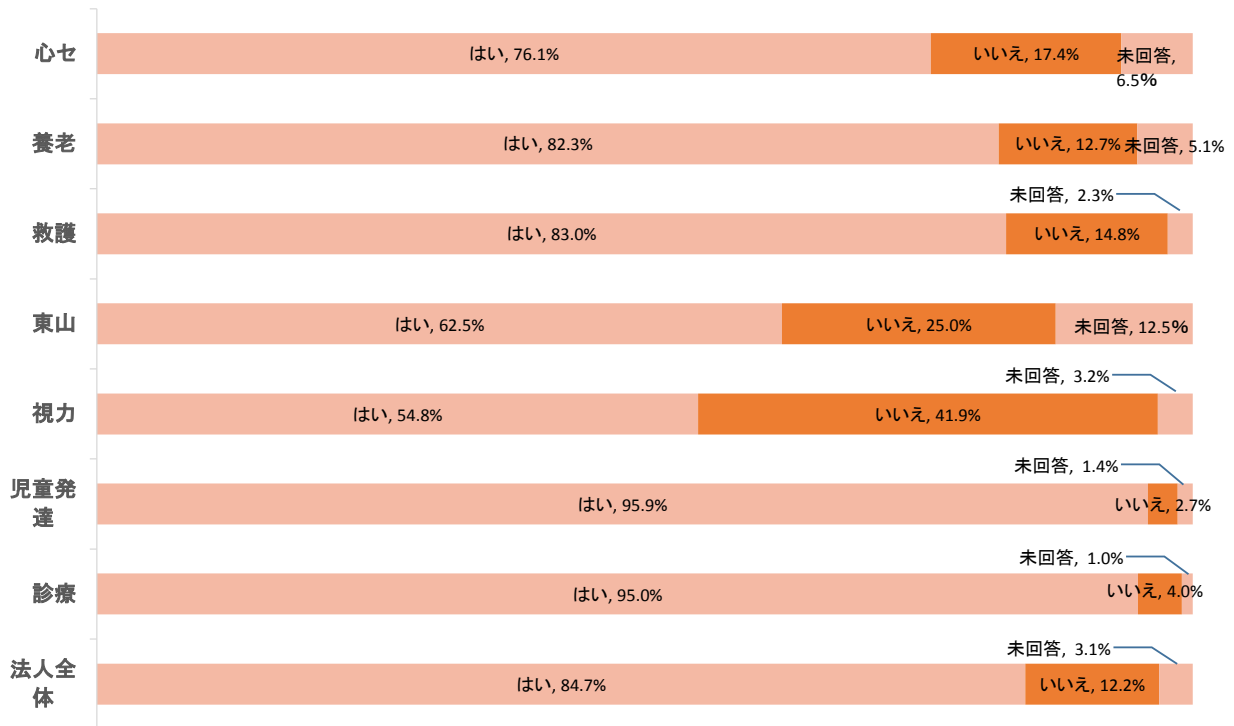
② 排泄・更衣・入浴などの身体介護や職員との 日頃のやりとりの中で  
(施設を利用するにあたって個々の)プライバシーは守られていますか。



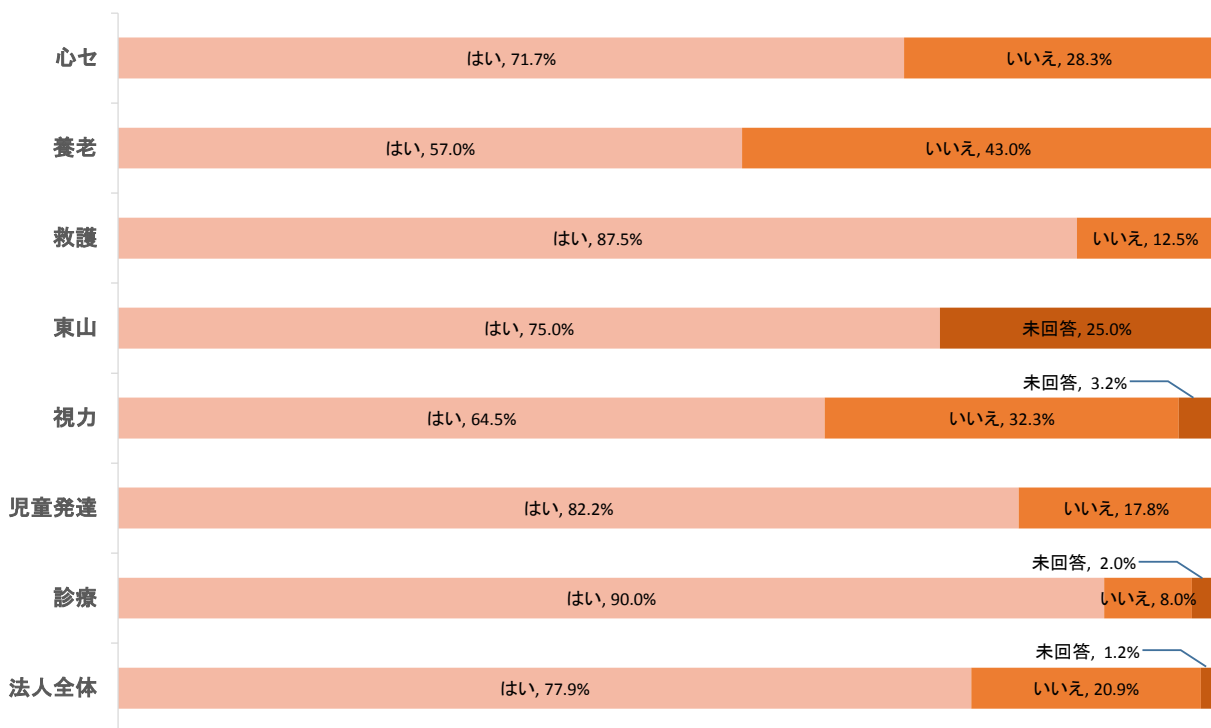
③ 職員にはあなた(お子様)の家族に関する秘密は守って  
もらえていますか。



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。

