

15 利用者満足度アンケート調査結果について

心身障害者福祉センター

1. 調査概要

- (1) 実施時期 平成30年12月25日～平成31年1月25日
- (2) 配布部数 50部
- (3) 回収部数 49部
- (4) 回収率 98%

2. 調査結果

【環境・サービスについて】※新規

項目	年度	回答			
		はい	ふつう	いいえ	未回答
① 施設は清潔で快適な環境になっていますか。	30年度	51.0%	40.8%	6.1%	2.0%
	29年度	-	-	-	-
② 施設は安心・安全な利用への配慮ができていますか。	30年度	65.3%	22.4%	10.2%	2.0%
	29年度	-	-	-	-
③ 職員は、あなたのからだの調子を日頃から気にかけて、適切な対応していますか。	30年度	63.3%	28.6%	6.1%	2.0%
	29年度	-	-	-	-
④ 施設の食事はおいしいですか。	30年度	53.1%	34.7%	12.2%	0.0%
	29年度	-	-	-	-
⑤ 楽しみにしている日中活動や行事などがありますか。	30年度	44.9%	18.4%	34.7%	2.0%
	29年度	-	-	-	-

【職員の対応・接遇について】

項目	年度	回答			
		はい	ふつう	いいえ	未回答
① 職員の言葉遣いは、ていねいですか。	30年度	51.0%	38.8%	8.2%	2.0%
	29年度	43.5%	52.2%	4.3%	0.0%
② 職員は気持ちの良いあいさつをしていますか。	30年度	67.3%	24.5%	6.1%	2.0%
	29年度	63.0%	26.1%	10.9%	0.0%
③ 身だしなみは施設職員として適切ですか。	30年度	71.4%	24.5%	0.0%	4.1%
	29年度	58.7%	34.8%	4.3%	2.2%
④ 職員は、親切・ていねいに対応していますか。	30年度	61.2%	28.6%	8.2%	2.0%
	29年度	52.2%	32.6%	15.2%	0.0%
⑤ 職員は、いきいきと働いているように見えますか。	30年度	63.3%	28.6%	6.1%	2.0%
	29年度	63.0%	30.4%	6.5%	0.0%

【人権の尊重・プライバシーの保護について】

項目	年度	回答			
		はい	ふつう	いいえ	未回答
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。	30年度	18.4%	14.3%	63.3%	4.1%
	29年度	34.8%	-	65.2%	0.0%
② 入浴・更衣・排泄の場面でプライバシーを守るように配慮されていますか。	30年度	77.6%	20.4%	0.0%	2.0%
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プライバシーは守られていますか。	29年度	87.0%	-	13.0%	0.0%
③ 職員はあなたや家族に関する他の人に知られたくない秘密などのプライバシーは守っていますか。	30年度	77.6%	12.2%	4.1%	6.1%
	29年度	89.1%	-	8.7%	2.2%
④ 施設を利用するにあたって、あなたの不安や要望は伝えやすいですか。	30年度	63.3%	30.6%	4.1%	2.0%
④ あなたの不安や要望は伝えやすいですか。	29年度	76.1%	-	17.4%	6.5%
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。	30年度	61.2%	8.2%	26.5%	4.1%
	29年度	71.7%	-	28.3%	0.0%

【全体的な満足度について】

項目	年度	回答					
		満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	未回答
施設サービス全般について満足されていますか。	30年度	36.7%	22.4%	28.6%	8.2%	2.0%	2.0%
	29年度	50.0%	30.4%	-	13.0%	6.5%	0.0%

心身障害者福祉センター附属リハビリテーション病院

1. 調査概要

- (1) 実施時期 平成30年12月1日～平成31年1月31日
- (2) 配布部数 23部
- (3) 回収部数 23部
- (4) 回収率 100%

2. 調査結果

【環境・サービスについて】※新規

項目	年度	回答			
		はい	ふつう	いいえ	未回答
① 病院は清潔で快適な環境になっていますか。	30年度	69.6%	30.4%	0.0%	0.0%
	29年度	-	-	-	-
② 病院は安心・安全な利用への配慮ができていますか。	30年度	87.0%	13.0%	0.0%	0.0%
	29年度	-	-	-	-
③ 病院は、あなたのからだの調子を日頃から気かけ、適切な対応していますか。	30年度	95.7%	0.0%	0.0%	4.3%
	29年度	-	-	-	-
④ (入院中の) 病院の食事はおいしいですか。	30年度	69.6%	26.1%	0.0%	4.3%
	29年度	-	-	-	-

【職員の対応・接遇について】

項目	年度	回答			
		はい	ふつう	いいえ	未回答
① 職員の言葉遣いは、ていねいですか。	30年度	87.0%	8.7%	0.0%	4.3%
	29年度	-	-	-	-
② 職員は気持ちの良いあいさつをしていますか。	30年度	91.3%	8.7%	0.0%	0.0%
	29年度	-	-	-	-
③ 身だしなみは病院職員として適切ですか。	30年度	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	29年度	-	-	-	-
④ 職員は、親切・ていねいに対応していますか。	30年度	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	29年度	-	-	-	-
⑤ 職員は、いきいきと働いているように見えますか。	30年度	95.7%	4.3%	0.0%	0.0%
	29年度	-	-	-	-

【人権の尊重・プライバシーの保護について】

項目	年度	回答			
		はい	ふつう	いいえ	未回答
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。	30年度	8.7%	4.3%	82.6%	4.3%
	29年度	-	-	-	-
② 入浴・更衣・排泄の場面でプライバシーを守るように配慮されていますか。	30年度	91.3%	8.7%	0.0%	0.0%
	29年度	-	-	-	-
③ 職員はあなたや家族に関する他の人に知られたくない秘密などのプライバシーは守っていますか。	30年度	95.7%	4.3%	0.0%	0.0%
	29年度	-	-	-	-
④ 病院を利用するにあたって、あなたの不安や要望は伝えやすいですか。	30年度	73.9%	17.4%	0.0%	8.7%
	29年度	-	-	-	-
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。	30年度	52.2%	21.7%	26.1%	0.0%
	29年度	-	-	-	-

【全体的な満足度について】

項目	年度	回答					
		満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	未回答
病院全般について満足されていますか。	30年度	69.6%	26.1%	0.0%	0.0%	0.0%	4.3%
	29年度	-	-	-	-	-	-

洛南寮 養護老人ホーム

1. 調査概要

- (1) 実施時期 平成30年12月1日～平成31年1月25日
- (2) 配布部数 94部
- (3) 回収部数 90部
- (4) 回収率 95.7%

2. 調査結果

【環境・サービスについて】※新規

項目	年度	回答			
		はい	ふつう	いいえ	未回答
① 施設は清潔で快適な環境になっていますか。	30年度	56.7%	31.1%	3.3%	8.9%
	29年度	-	-	-	-
② 施設は安心・安全な利用への配慮ができていますか。	30年度	58.9%	27.8%	3.3%	10.0%
	29年度	-	-	-	-
③ 職員は、あなたのからだの調子を日頃から気にかけて、適切な対応していますか。	30年度	63.3%	24.4%	5.6%	6.7%
	29年度	-	-	-	-
④ 施設の食事はおいしいですか。	30年度	51.1%	25.6%	14.4%	8.9%
	29年度	-	-	-	-
⑤ 楽しみにしている日中活動や行事などがありますか。	30年度	42.2%	22.2%	25.6%	10.0%
	29年度	-	-	-	-

【職員の対応・接遇について】

項目	年度	回答			
		はい	ふつう	いいえ	未回答
① 職員の言葉遣いは、ていねいですか。	30年度	58.9%	31.1%	2.2%	7.8%
	29年度	68.4%	31.6%	0.0%	0.0%
② 職員は気持ちの良いあいさつをしていますか。	30年度	60.0%	30.0%	2.2%	7.8%
	29年度	69.6%	25.3%	5.1%	0.0%
③ 身だしなみは施設職員として適切ですか。	30年度	56.7%	33.3%	2.2%	7.8%
	29年度	69.6%	27.8%	2.5%	0.0%
④ 職員は、親切・ていねいに対応していますか。	30年度	60.0%	28.9%	0.0%	11.1%
	29年度	70.9%	26.6%	2.5%	0.0%
⑤ 職員は、いきいきと働いているように見えますか。	30年度	65.6%	23.3%	2.2%	8.9%
	29年度	78.5%	19.0%	2.5%	0.0%

【人権の尊重・プライバシーの保護について】

項目	年度	回答			
		はい	ふつう	いいえ	未回答
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せんか。	30年度	12.2%	23.3%	55.6%	8.9%
	29年度	31.6%	-	64.6%	3.8%
② 入浴・更衣・排泄の場でプライバシーを守るように配慮されていますか。	30年度	70.0%	18.9%	1.1%	10.0%
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プライバシーは守られていますか。	29年度	92.4%	-	1.3%	6.3%
③ 職員はあなたや家族に関する他の人に知られたくない秘密などのプライバシーは守っていますか。	30年度	66.7%	22.2%	0.0%	11.1%
③ 職員にはあなたの家族に関する秘密は守ってもらえていますか。	29年度	91.1%	-	3.8%	5.1%
④ 施設を利用するにあたって、あなたの不安や要望は伝えやすいですか。	30年度	52.2%	33.3%	4.4%	10.0%
④ あなたの不安や要望は伝えやすいですか。	29年度	82.3%	-	12.7%	5.1%
⑤ 何か困ったことがあったとき、相談できるところを知っていますか。	30年度	60.0%	16.7%	15.6%	7.8%
	29年度	57.0%	-	43.0%	0.0%

【全体的な満足度について】

項目	年度	回答					
		満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	未回答
施設サービス全般について満足されていますか。	30年度	41.1%	14.4%	26.7%	2.2%	0.0%	15.6%
	29年度	55.7%	29.1%	-	6.3%	0.0%	8.9%

洛南寮 救護施設

1. 調査概要

- (1) 実施時期 平成30年12月1日～平成31年1月25日
 (2) 配布部数 91部
 (3) 回収部数 84部
 (4) 回収率 92.3%

2. 調査結果

【環境・サービスについて】※新規

項目	年度	回答			
		はい	ふつう	いいえ	未回答
① 施設は清潔で快適な環境になっていますか。	30年度	50.0%	40.5%	9.5%	0.0%
	29年度	-	-	-	-
② 施設は安心・安全な利用への配慮ができていますか。	30年度	61.9%	26.2%	11.9%	0.0%
	29年度	-	-	-	-
③ 職員は、あなたのからだの調子を日頃から気かけ、適切な対応していますか。	30年度	63.1%	26.2%	10.7%	0.0%
	29年度	-	-	-	-
④ 施設の食事はおいしいですか。	30年度	58.3%	31.0%	10.7%	0.0%
	29年度	-	-	-	-
⑤ 楽しみにしている日中活動や行事などはありますか。	30年度	48.8%	29.8%	20.2%	1.2%
	29年度	-	-	-	-

【職員の対応・接遇について】

項目	年度	回答			
		はい	ふつう	いいえ	未回答
① 職員の言葉遣いは、ていねいですか。	30年度	63.1%	28.6%	8.3%	0.0%
	29年度	55.7%	42.0%	2.3%	0.0%
② 職員は気持ちの良いあいさつをしていますか。	30年度	63.1%	23.8%	13.1%	0.0%
	29年度	63.6%	28.4%	5.7%	2.3%
③ 身だしなみは施設職員として適切ですか。	30年度	67.9%	26.2%	4.8%	1.2%
	29年度	70.5%	26.1%	1.1%	2.3%
④ 職員は、親切・ていねいに対応していますか。	30年度	67.9%	21.4%	10.7%	0.0%
	29年度	64.8%	31.8%	3.4%	0.0%
⑤ 職員は、いきいきと働いているように見えますか。	30年度	63.1%	28.6%	7.1%	1.2%
	29年度	62.5%	28.4%	8.0%	1.1%

【人権の尊重・プライバシーの保護について】

項目	年度	回答			
		はい	ふつう	いいえ	未回答
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。	30年度	19.0%	22.6%	57.1%	1.2%
	29年度	29.5%	-	69.3%	1.1%
② 入浴・更衣・排泄の場面でプライバシーを守るように配慮されていますか。	30年度	70.2%	23.8%	6.0%	0.0%
	29年度	88.6%	-	10.2%	1.1%
③ 職員はあなたや家族に関する他の人に知られたくない秘密などのプライバシーは守っていますか。	30年度	77.4%	17.9%	4.8%	0.0%
	29年度	92.0%	-	5.7%	2.3%
④ 施設を利用するにあたって、あなたの不安や要望は伝えやすいですか。	30年度	58.3%	35.7%	6.0%	0.0%
	29年度	83.0%	-	14.8%	2.3%
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。	30年度	72.6%	15.5%	10.7%	1.2%
	29年度	87.5%	-	12.5%	0.0%

【全体的な満足度について】

項目	年度	回答					
		満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	未回答
施設サービス全般について満足されていますか。	30年度	42.9%	21.4%	29.8%	2.4%	3.6%	0.0%
	29年度	50.0%	37.5%	-	8.0%	2.3%	2.3%

東山母子生活支援施設

1. 調査概要

- (1) 実施時期 平成31年1月22日～平成31年2月4日
 (2) 配布部数 14部
 (3) 回収部数 11部
 (4) 回収率 79%

2. 調査結果

【環境・サービスについて】※新規

項目	年度	回答			
		はい	ふつう	いいえ	未回答
① 施設は清潔で快適な環境になっていますか。	30年度	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%
	29年度	-	-	-	-
② 施設は安心・安全な利用への配慮ができていますか。	30年度	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%
	29年度	-	-	-	-
③ 職員は、あなたのからだの調子を日頃から気かけ、適切な対応していますか。	30年度	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%
	29年度	-	-	-	-
④ 楽しみにしている日中活動や行事などはありますか	30年度	72.7%	27.3%	0.0%	0.0%
	29年度	-	-	-	-
⑤ 職員の電話対応は、適切ですか。	30年度	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%
	29年度	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%

【職員の対応・接遇について】

項目	年度	回答			
		はい	ふつう	いいえ	未回答
① 職員の言葉遣いは、ていねいですか。	30年度	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%
	29年度	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%
② 職員は気持ちの良いあいさつをしていますか。	30年度	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%
	29年度	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%
③ 身だしなみは施設職員として適切ですか。	30年度	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%
	29年度	75.0%	12.5%	12.5%	0.0%
④ 職員は、親切・ていねいに対応していますか。	30年度	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%
	29年度	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%
⑤ 職員は、いきいきと働いているように見えますか。	30年度	63.6%	36.4%	0.0%	0.0%
	29年度	75.0%	12.5%	12.5%	0.0%

【人権の尊重・プライバシーの保護について】

項目	年度	回答			
		はい	ふつう	いいえ	未回答
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せんか。	30年度	9.1%	9.1%	81.8%	0.0%
	29年度	12.5%	-	87.5%	0.0%
② 施設を利用するにあたって、あなたのプライバシーは守られていますか。	30年度	90.9%	0.0%	9.1%	0.0%
② 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。	29年度	87.5%	-	12.5%	0.0%
③ 職員はあなたや家族に関する他の人に知られたくない秘密などのプライバシーは守っていますか。	30年度	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%
③ 職員にはあなたの家族に関する秘密は守ってもらえていますか。	29年度	87.5%	-	12.5%	0.0%
④ 施設を利用するにあたって、あなた（お子様）の不安や要望は伝えやすいですか。	30年度	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%
④ あなたの不安や要望は伝えやすいですか。	29年度	62.5%	-	25.0%	12.5%
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。	30年度	63.6%	18.2%	9.1%	9.1%
	29年度	75.0%	-	0.0%	25.0%

【全体的な満足度について】

項目	年度	回答					
		満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	未回答
施設サービス全般について満足されていますか。	30年度	72.7%	27.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	29年度	62.5%	12.5%	-	0.0%	12.5%	12.5%

視力障害者福祉センター

1. 調査概要

- (1) 実施時期 平成30年12月21日～平成31年1月11日
 (2) 配布部数 31部
 (3) 回収部数 30部
 (4) 回収率 96.8%

2. 調査結果

【環境・サービスについて】※新規

項目	年度	回答			
		はい	ふつう	いいえ	未回答
① 施設は清潔で快適な環境になっていますか。	30年度	36.7%	50.0%	10.0%	3.3%
	29年度	-	-	-	-
② 施設は安心・安全な利用への配慮ができていますか。	30年度	43.3%	30.0%	23.3%	3.3%
	29年度	-	-	-	-
③ 職員は、あなたのからだの調子を日頃から気にかけて、適切な対応していますか。	30年度	60.0%	33.3%	3.3%	3.3%
	29年度	-	-	-	-
④ 施設の食事はおいしいですか。	30年度	43.3%	50.0%	3.3%	3.3%
	29年度	-	-	-	-
⑤ 楽しみにしている日中活動や行事などがありますか。	30年度	20.0%	36.7%	40.0%	3.3%
	29年度	-	-	-	-

【職員の対応・接遇について】

項目	年度	回答			
		はい	ふつう	いいえ	未回答
① 職員の言葉遣いは、ていねいですか。	30年度	50.0%	46.7%	0.0%	3.3%
	29年度	45.2%	51.6%	0.0%	3.2%
② 職員は気持ちの良いあいさつをしていますか。	30年度	40.0%	50.0%	3.3%	6.6%
	29年度	41.9%	54.8%	0.0%	3.2%
③ 身だしなみは施設職員として適切ですか。	30年度	43.3%	50.0%	0.0%	6.6%
	29年度	61.3%	32.3%	0.0%	6.5%
④ 職員は、親切・ていねいに対応していますか。	30年度	43.3%	43.3%	10.0%	3.3%
	29年度	41.9%	45.2%	9.7%	3.2%
⑤ 職員は、いきいきと働いているように見えますか。	30年度	30.0%	53.3%	10.0%	6.6%
	29年度	29.0%	51.6%	16.1%	3.2%

【人権の尊重・プライバシーの保護について】

項目	年度	回答		
		はい	いいえ	未回答
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せんか。	30年度	30.0%	63.3%	6.7%
	29年度	22.6%	74.2%	3.2%
② 施設を利用するにあたって、あなたのプライバシーは守られていますか。	30年度	56.7%	26.7%	16.7%
② 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。	29年度	71.0%	25.8%	3.2%
③ 職員はあなたや家族に関する他の人に知られたくない秘密などのプライバシーは守っていますか。	30年度	73.3%	16.7%	10.0%
③ 職員にはあなたの家族に関する秘密は守ってもらえていますか。	29年度	83.9%	9.7%	6.4%
④ 施設を利用するにあたって、あなたの不安や要望は伝えやすいですか。	30年度	63.3%	33.3%	3.3%
④ あなたの不安や要望は伝えやすいですか。	29年度	54.8%	41.9%	3.2%
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。	30年度	83.3%	13.3%	3.3%
	29年度	64.5%	32.3%	3.2%

【全体的な満足度について】

項目	年度	回答					
		満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	未回答
施設サービス全般について満足されていますか。	30年度	26.7%	20.0%	20.0%	23.3%	6.6%	3.3%
	29年度	29.0%	25.8%	-	25.8%	16.1%	3.2%

こども発達支援センター 児童発達

1. 調査概要

- (1) 実施時期 平成30年1月7日～平成31年1月25日
- (2) 配布部数 86部
- (3) 回収部数 72部
- (4) 回収率 83%

2. 調査結果

【環境・サービスについて】※新規

項目	年度	回答			
		はい	ふつう	いいえ	未回答
① 施設は清潔で快適な環境になっていますか。	30年度	84.7%	9.7%	0.0%	5.6%
	29年度	-	-	-	-
② 施設は安心・安全な利用への配慮ができていますか。	30年度	93.1%	6.9%	0.0%	0.0%
	29年度	-	-	-	-
③ 職員は、あなたのからだの調子を日頃から気にかけ、適切な対応していますか。	30年度	87.5%	11.1%	1.4%	0.0%
	29年度	-	-	-	-
④ 施設の食事はおいしいですか。	30年度	69.4%	4.2%	0.0%	26.4%
	29年度	-	-	-	-
⑤ 楽しみにしている日中活動や行事などがありますか。	30年度	80.6%	18.1%	0.0%	1.4%
	29年度	-	-	-	-
⑥ 職員の電話対応は、適切ですか。	30年度	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%
	29年度	93.2%	6.8%	0.0%	0.0%

【職員の対応・接遇について】

項目	年度	回答			
		はい	ふつう	いいえ	未回答
① 職員の言葉遣いは、ていねいですか。	30年度	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%
	29年度	82.2%	17.8%	0.0%	0.0%
② 職員は気持ちの良いあいさつをしていますか。	30年度	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%
	29年度	95.9%	4.1%	0.0%	0.0%
③ 身だしなみは施設職員として適切ですか。	30年度	90.3%	9.7%	0.0%	0.0%
	29年度	91.8%	8.2%	0.0%	0.0%
④ 職員は、親切・ていねいに対応していますか。	30年度	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%
	29年度	91.8%	8.2%	0.0%	0.0%
⑤ 職員は、いきいきと働いているように見えますか。	30年度	86.1%	13.9%	0.0%	0.0%
	29年度	86.3%	13.7%	0.0%	0.0%

【人権の尊重・プライバシーの保護について】

項目	年度	回答			
		はい	ふつう	いいえ	未回答
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せんか。	30年度	8.3%	5.6%	86.1%	0.0%
	29年度	11.0%	-	89.0%	0.0%
② 施設を利用するにあたって、あなたのプライバシーは守られていますか。	30年度	84.7%	13.9%	0.0%	1.4%
② 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。	29年度	97.3%	-	0.0%	2.7%
③ 職員はあなたや家族に関する他の人に知られたくない秘密などのプライバシーは守っていますか。	30年度	88.9%	9.7%	0.0%	1.4%
③ 職員にはお子様や家族に関する秘密は守ってもらえていますか。	29年度	95.9%	-	1.4%	2.7%
④ 施設を利用するにあたって、あなたの不安や要望は伝えやすいですか。	30年度	86.1%	13.9%	0.0%	0.0%
④ およ様の不安や要望は伝えやすいですか。	29年度	95.9%	-	2.7%	1.4%
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。	30年度	87.5%	8.3%	1.4%	2.8%
	29年度	82.2%	-	17.8%	0.0%

【全体的な満足度について】

項目	年度	回答					
		満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	未回答
施設サービス全般について満足されていますか。	30年度	65.3%	22.2%	4.2%	0.0%	0.0%	8.3%
	29年度	64.4%	31.5%	-	0.0%	0.0%	4.1%

こども発達支援センター 診療

1. 調査概要

- (1) 実施時期 平成30年12月1日～平成31年1月25日
- (2) 配布部数 100部
- (3) 回収部数 88部
- (4) 回収率 88%

2. 調査結果

【環境・サービスについて】※新規

項目	年度	回答			
		はい	ふつう	いいえ	未回答
① 施設は清潔で快適な環境になっていますか。	30年度	79.5%	20.5%	0.0%	0.0%
	29年度	-	-	-	-
② 施設は安心・安全な利用への配慮ができていますか。	30年度	85.2%	14.8%	0.0%	0.0%
	29年度	-	-	-	-
③ 職員は、あなたのからだの調子を日頃から気かけ、適切な対応していますか。	30年度	72.7%	21.6%	0.0%	5.7%
	29年度	-	-	-	-
④ 職員の電話対応は、適切ですか。	30年度	87.5%	6.8%	1.1%	4.5%
	29年度	82.0%	16.0%	0.0%	2.0%

【職員の対応・接遇について】

項目	年度	回答			
		はい	ふつう	いいえ	未回答
① 職員の言葉遣いは、ていねいですか。	30年度	89.8%	10.2%	0.0%	0.0%
	29年度	87.0%	11.0%	0.0%	2.0%
② 職員は気持ちの良いあいさつをしていますか。	30年度	88.6%	11.4%	0.0%	0.0%
	29年度	85.0%	13.0%	0.0%	2.0%
③ 身だしなみは施設職員として適切ですか。	30年度	89.8%	10.2%	0.0%	0.0%
	29年度	90.0%	8.0%	0.0%	2.0%
④ 職員は、親切・ていねいに対応していますか。	30年度	85.0%	13.0%	0.0%	2.0%
	29年度	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%
⑤ 職員は、いきいきと働いているように見えますか。	30年度	70.5%	28.4%	0.0%	1.1%
	29年度	74.0%	23.0%	1.0%	2.0%

【人権の尊重・プライバシーの保護について】

項目	年度	回答			
		はい	ふつう	いいえ	未回答
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せんか。	30年度	4.5%	5.7%	88.6%	1.1%
	29年度	6.0%	-	94.0%	0.0%
② 施設を利用するにあたって、あなたのプライバシーは守られていますか。	30年度	83.0%	17.0%	0.0%	0.0%
② 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。	29年度	98.0%	-	2.0%	0.0%
③ 職員はあなたや家族に関する他の人に知られたくない秘密などのプライバシーは守っていますか。	30年度	83.0%	14.8%	0.0%	2.3%
③ 職員にはお子様や家族に関する秘密は守ってもらえていますか。	29年度	99.0%	-	1.0%	0.0%
④ 施設を利用するにあたって、あなたの不安や要望は伝えやすいですか。	30年度	73.9%	25.0%	0.0%	1.1%
④ お子様の不安や要望は伝えやすいですか。	29年度	95.0%	-	4.0%	1.0%
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。	30年度	72.7%	13.6%	13.6%	0.0%
	29年度	90.0%	-	8.0%	2.0%

【全体的な満足度について】

項目	年度	回答					
		満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	未回答
施設サービス全般について満足されていますか。	30年度	46.6%	20.5%	22.7%	2.3%	0.0%	8.0%
	29年度	43.0%	26.0%	-	6.0%	0.0%	25.0%

発達障害者支援センター

1. 調査概要

- (1) 実施時期 平成30年12月10日～平成31年1月31日
- (2) 配布部数 13部
- (3) 回収部数 13部
- (4) 回収率 100%

2. 調査結果

【環境・サービスについて】※新規

項目	年度	回答				
		はい	ふつう	いいえ	どちらでもない	未回答
① 職員の言葉遣いは、ていねいですか。	30年度	100.0%	0.0%	0.0%	—	0.0%
	29年度	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
② 職員は気持ちの良いあいさつをしていますか。	30年度	100.0%	0.0%	0.0%	—	0.0%
	29年度	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
③ 身だしなみは施設職員として適切ですか。	30年度	100.0%	0.0%	0.0%	—	0.0%
	29年度	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
④ 職員は、親切・ていねいに対応していますか。	30年度	100.0%	0.0%	0.0%	—	0.0%
	29年度	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
⑤ 職員は、いきいきと働いているように見えますか。	30年度	69.2%	30.8%	0.0%	—	0.0%
	29年度	90.9%	0.0%	0.0%	9.1%	0.0%

【人権の尊重・プライバシーの保護について】

項目	年度	回答				
		はい	ふつう	いいえ	どちらでもない	未回答
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せんか。	30年度	23.1%	0.0%	76.9%	—	0.0%
	29年度	9.1%	-	90.9%	0.0%	0.0%
② 相談のあとに不安が軽減したり問題解決につながっていますか。	30年度	84.6%	15.4%	0.0%	—	0.0%
	29年度	90.9%	-	9.1%	0.0%	0.0%
③ 職員はあなたや家族に関する他の人に知られたくない秘密などのプライバシーは守っていますか。	30年度	100.0%	0.0%	0.0%	—	0.0%
③ 職員にはあなたの家族に関する秘密は守ってもらえていますか。	29年度	100.0%	-	0.0%	0.0%	0.0%
④ 施設を利用するにあたって、あなたの不安や要望は伝えやすいですか。	30年度	84.6%	15.4%	0.0%	—	0.0%
④ あなたの不安や要望は伝えやすいですか。	29年度	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
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。	30年度	53.8%	38.5%	7.7%	—	0.0%
	29年度	63.6%	-	18.2%	9.1%	9.1%

【全体的な満足度について】

項目	年度	回答					未回答
		満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	
施設サービス全般について満足されていますか。	30年度	46.2%	38.5%	7.7%	0.0%	0.0%	7.7%
	29年度	100.0%	0.0%	-	0.0%	0.0%	0.0%