

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 令和2年2月10日～令和2年2月21日
 (2) 配布部数 46部
 (3) 回収部数 42部
 (4) 回収率 91.3%

2. 調査結果

【環境・サービスについて】

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。	元年度	69.0%	23.8%	7.1%	0.0%
	30年度	51.0%	40.8%	6.1%	2.0%
② 施設は安心・安全な利用への配慮ができていますか。	元年度	69.0%	23.8%	4.8%	2.4%
	30年度	65.3%	22.4%	10.2%	2.0%
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。	元年度	71.4%	23.8%	4.8%	0.0%
	30年度	63.3%	28.6%	6.1%	2.0%
④ 施設の食事はおいしいですか。	元年度	57.1%	33.3%	9.5%	0.0%
	30年度	53.1%	34.7%	12.2%	0.0%
⑤ 楽しみにしている日中活動や行事などがありますか。	元年度	59.5%	14.3%	26.2%	0.0%
	30年度	44.9%	18.4%	34.7%	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。	元年度	57.1%	35.7%	7.1%	0.0%
	30年度	51.0%	38.8%	8.2%	2.0%
② 職員は気持ちの良いあいさつをしていますか。	元年度	61.9%	31.0%	7.1%	0.0%
	30年度	67.3%	24.5%	6.1%	2.0%
③ 身だしなみは施設職員として適切ですか。	元年度	57.1%	38.1%	4.8%	0.0%
	30年度	71.4%	24.5%	0.0%	4.1%
④ 職員は、親切・ていねいに対応していますか。	元年度	64.3%	35.7%	0.0%	0.0%
	30年度	61.2%	28.6%	8.2%	2.0%
⑤ 職員は、いきいきと働いているように見えますか。	元年度	59.5%	28.6%	11.9%	0.0%
	30年度	63.3%	28.6%	6.1%	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	どちらでもない (◎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。	元年度	23.8%	9.5%	66.7%	0.0%
	30年度	18.4%	14.3%	63.3%	4.1%
② 入浴・更衣・排泄など場面でプライバシーを守るように配慮されていますか。	元年度	81.0%	16.7%	2.4%	0.0%
	30年度	77.6%	20.4%	0.0%	2.0%
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。	元年度	81.0%	11.9%	4.8%	2.4%
	30年度	77.6%	12.2%	4.1%	6.1%
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。	元年度	71.4%	19.0%	9.5%	0.0%
	30年度	63.3%	30.6%	4.1%	2.0%
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。	元年度	52.4%	0.0%	45.2%	2.4%
	30年度	61.2%	8.2%	26.5%	4.1%

【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。	元年度	28.6%	23.8%	33.3%	7.1%	7.1%	0.0%
	30年度	36.7%	22.4%	28.6%	8.2%	2.0%	2.0%

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 令和元年12月 1日～令和2年1月31日
- (2) 配布部数 28部
- (3) 回収部数 18部
- (4) 回収率 64.2%

2. 調査結果

【環境・サービスについて】

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。	元年度	66.7%	11.1%	16.7%	5.6%
	30年度	69.6%	30.4%	0.0%	0.0%
② 病院は安心・安全な利用への配慮ができていますか。	元年度	83.3%	11.1%	5.6%	0.0%
	30年度	87.0%	13.0%	0.0%	0.0%
③ 病院は、あなたのからだの調子を日頃から気に向け、適切な対応していますか。	元年度	94.4%	0.0%	5.6%	0.0%
	30年度	95.7%	0.0%	0.0%	4.3%
④ (入院中の) 病院の食事はおいしいですか。	元年度	61.1%	33.3%	5.6%	0.0%
	30年度	69.6%	26.1%	0.0%	4.3%

【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。	元年度	88.9%	5.6%	0.0%	5.6%
	30年度	87.0%	8.7%	0.0%	4.3%
② 職員は気持ちの良いあいさつをしていますか。	元年度	72.2%	16.7%	5.6%	5.6%
	30年度	91.3%	8.7%	0.0%	0.0%
③ 身だしなみは病院職員として適切ですか。	元年度	72.2%	16.7%	5.6%	5.6%
	30年度	100.0%	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。	元年度	83.3%	11.1%	0.0%	5.6%
	30年度	100.0%	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。	元年度	77.8%	11.1%	5.6%	5.6%
	30年度	95.7%	4.3%	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	どちらでもない (㊟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。	元年度	5.6%	0.0%	94.4%	0.0%
	30年度	8.7%	4.3%	82.6%	4.3%
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。	元年度	83.3%	5.6%	11.1%	0.0%
	30年度	91.3%	8.7%	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。	元年度	83.3%	5.6%	0.0%	11.1%
	30年度	95.7%	4.3%	0.0%	0.0%
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。	元年度	94.4%	0.0%	5.6%	0.0%
	30年度	73.9%	17.4%	0.0%	8.7%
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。	元年度	72.2%	0.0%	22.2%	5.6%
	30年度	52.2%	21.7%	26.1%	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
病院全般について満足されていますか。	元年度	44.4%	22.2%	11.1%	0.0%	5.6%	16.7%
	30年度	69.6%	26.1%	0.0%	0.0%	0.0%	4.3%

洛南寮 養護老人ホーム

1. 調査概要

- (1) 実施時期 令和元年12月1日～令和2年1月27日
 (2) 配布部数 89部
 (3) 回収部数 80部
 (4) 回収率 89.8%

2. 調査結果

【環境・サービスについて】

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。	元年度	53.8%	41.3%	5.0%	0.0%
	30年度	56.7%	31.1%	3.3%	8.9%
② 施設は安心・安全な利用への配慮ができていますか。	元年度	68.8%	23.8%	5.0%	2.5%
	30年度	58.9%	27.8%	3.3%	10.0%
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。	元年度	68.8%	20.0%	8.8%	2.5%
	30年度	63.3%	24.4%	5.6%	6.7%
④ 施設の食事はおいしいですか。	元年度	53.8%	27.5%	15.0%	3.8%
	30年度	51.1%	25.6%	14.4%	8.9%
⑤ 楽しみにしている日中活動や行事などがありますか。	元年度	41.3%	27.5%	31.3%	0.0%
	30年度	42.2%	22.2%	25.6%	10.0%

【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。	元年度	67.5%	27.5%	3.8%	1.3%
	30年度	58.9%	31.1%	2.2%	7.8%
② 職員は気持ちの良いあいさつをしていますか。	元年度	76.3%	20.0%	2.5%	1.3%
	30年度	60.0%	30.0%	2.2%	7.8%
③ 身だしなみは施設職員として適切ですか。	元年度	73.8%	21.3%	3.8%	1.3%
	30年度	56.7%	33.3%	2.2%	7.8%
④ 職員は、親切・ていねいに対応していますか。	元年度	67.5%	25.0%	5.0%	2.5%
	30年度	60.0%	28.9%	0.0%	11.1%
⑤ 職員は、いきいきと働いているように見えますか。	元年度	77.5%	17.5%	3.8%	1.3%
	30年度	65.6%	23.3%	2.2%	8.9%

【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	どちらでもない (㊦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。	元年度	18.8%	15.0%	65.0%	1.3%
	30年度	12.2%	23.3%	55.6%	8.9%
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。	元年度	80.0%	13.8%	3.8%	2.5%
	30年度	70.0%	18.9%	1.1%	10.0%
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。	元年度	76.3%	20.0%	2.5%	1.3%
	30年度	66.7%	22.2%	0.0%	11.1%
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。	元年度	58.8%	26.3%	7.5%	7.5%
	30年度	52.2%	33.3%	4.4%	10.0%
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。	元年度	56.3%	0.0%	36.3%	7.5%
	30年度	60.0%	16.7%	15.6%	7.8%

【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。	元年度	43.8%	21.3%	15.0%	3.8%	1.3%	15.0%
	30年度	41.1%	14.4%	26.7%	2.2%	0.0%	15.6%

洛南寮 救護施設

1. 調査概要

- (1) 実施時期 令和元年12月1日～令和元年1月27日
 (2) 配布部数 93部
 (3) 回収部数 87部
 (4) 回収率 93.5%

2. 調査結果

【環境・サービスについて】

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。	元年度	57.5%	36.8%	5.7%	0.0%
	30年度	50.0%	40.5%	9.5%	0.0%
② 施設は安心・安全な利用への配慮ができていますか。	元年度	62.1%	25.3%	10.3%	2.3%
	30年度	61.9%	26.2%	11.9%	0.0%
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。	元年度	69.0%	23.0%	4.6%	3.4%
	30年度	63.1%	26.2%	10.7%	0.0%
④ 施設の食事はおいしいですか。	元年度	51.7%	35.6%	6.9%	5.7%
	30年度	58.3%	31.0%	10.7%	0.0%
⑤ 楽しみにしている日中活動や行事などはありますか。	元年度	52.9%	21.8%	21.8%	3.4%
	30年度	48.8%	29.8%	20.2%	1.2%

【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。	元年度	56.3%	42.5%	1.1%	0.0%
	30年度	63.1%	28.6%	8.3%	0.0%
② 職員は気持ちの良いあいさつをしていますか。	元年度	63.2%	27.6%	6.9%	2.3%
	30年度	63.1%	23.8%	13.1%	0.0%
③ 身だしなみは施設職員として適切ですか。	元年度	64.4%	28.7%	4.6%	2.3%
	30年度	67.9%	26.2%	4.8%	1.2%
④ 職員は、親切・ていねいに対応していますか。	元年度	64.4%	35.6%	0.0%	0.0%
	30年度	67.9%	21.4%	10.7%	0.0%
⑤ 職員は、いきいきと働いているように見えますか。	元年度	67.8%	26.4%	4.6%	1.1%
	30年度	63.1%	28.6%	7.1%	1.2%

【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	どちらでもない (@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。	元年度	27.6%	18.4%	54.0%	0.0%
	30年度	19.0%	22.6%	57.1%	1.2%
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。	元年度	71.3%	16.1%	10.3%	2.3%
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。	30年度	70.2%	23.8%	6.0%	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。	元年度	81.6%	11.5%	6.9%	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。	30年度	77.4%	17.9%	4.8%	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。	元年度	60.9%	25.3%	9.2%	4.6%
④ 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%
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。	元年度	73.6%	0.0%	21.8%	4.6%
	30年度	72.6%	15.5%	10.7%	1.2%

【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。	元年度	29.9%	19.5%	29.9%	2.3%	2.3%	16.1%
	30年度	42.9%	21.4%	29.8%	2.4%	3.6%	0.0%

東山母子生活支援施設

1. 調査概要

- (1) 実施時期 令和2年1月20日～令和2年2月4日
 (2) 配布部数 14部
 (3) 回収部数 10部
 (4) 回収率 71.4%

2. 調査結果

【環境・サービスについて】

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。	元年度	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	30年度	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%
② 施設は安心・安全な利用への配慮ができていますか。	元年度	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%
	30年度	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%
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。	元年度	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%
	30年度	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%
④ 楽しみにしている日中活動や行事などがありますか	元年度	70.0%	20.0%	10.0%	0.0%
	30年度	72.7%	27.3%	0.0%	0.0%
⑤ 職員の電話対応は、適切ですか。	元年度	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%
	30年度	90.9%	9.1%	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。	元年度	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%
	30年度	90.9%	9.1%	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。	元年度	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	30年度	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%
③ 身だしなみは施設職員として適切ですか。	元年度	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	30年度	90.9%	9.1%	0.0%	0.0%
④ 職員は、親切・ていねいに対応していますか。	元年度	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	30年度	90.9%	9.1%	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。	元年度	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%
	30年度	63.6%	36.4%	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	どちらでもない (㊟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。	元年度	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
	30年度	9.1%	9.1%	81.8%	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。	元年度	90.0%	10.0%	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。	30年度	90.9%	0.0%	9.1%	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。	元年度	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%
	30年度	81.8%	18.2%	0.0%	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。	元年度	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%
	30年度	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%
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。	元年度	80.0%	0.0%	20.0%	0.0%
	30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					
		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。	元年度	50.0%	20.0%	20.0%	0.0%	0.0%	10.0%
	30年度	72.7%	27.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

視力障害者福祉センター

1. 調査概要

- (1) 実施時期 令和元年12月～令和2年1月
- (2) 配布部数 25部
- (3) 回収部数 25部
- (4) 回収率 100.0%

2. 調査結果

【環境・サービスについて】

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。	元年度	52.0%	32.0%	16.0%	0.0%
	30年度	36.7%	50.0%	10.0%	3.3%
② 施設は安心・安全な利用への配慮ができていますか。	元年度	56.0%	16.0%	28.0%	0.0%
	30年度	43.3%	30.0%	23.3%	3.3%
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。	元年度	72.0%	16.0%	12.0%	0.0%
	30年度	60.0%	33.3%	3.3%	3.3%
④ 施設の食事はおいしいですか。	元年度	64.0%	32.0%	4.0%	0.0%
	30年度	43.3%	50.0%	3.3%	3.3%
⑤ 楽しみにしている日中活動や行事などがありますか。	元年度	28.0%	28.0%	40.0%	4.0%
	30年度	20.0%	36.7%	40.0%	3.3%

【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。	元年度	68.0%	20.0%	12.0%	0.0%
	30年度	50.0%	46.7%	0.0%	3.3%
② 職員は気持ちの良いあいさつをしていますか。	元年度	56.0%	40.0%	4.0%	0.0%
	30年度	40.0%	50.0%	3.3%	6.7%
③ 身だしなみは施設職員として適切ですか。	元年度	64.0%	24.0%	4.0%	8.0%
	30年度	43.3%	50.0%	0.0%	6.7%
④ 職員は、親切・ていねいに対応していますか。	元年度	68.0%	20.0%	12.0%	0.0%
	30年度	43.3%	43.3%	10.0%	3.3%
⑤ 職員は、いきいきと働いているように見えますか。	元年度	40.0%	44.0%	12.0%	4.0%
	30年度	30.0%	53.3%	10.0%	6.7%

【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	どちらでもない (㊦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。	元年度	24.0%	4.0%	72.0%	0.0%
	30年度	30.0%	0.0%	63.3%	6.7%
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。	元年度	40.0%	36.0%	20.0%	4.0%
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。	30年度	56.7%	0.0%	26.7%	16.7%
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。	元年度	76.0%	16.0%	8.0%	0.0%
	30年度	73.3%	0.0%	16.7%	10.0%
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。	元年度	52.0%	28.0%	20.0%	0.0%
④ あなたの不安や要望は伝えやすいですか。	30年度	63.3%	0.0%	33.3%	3.3%
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。	元年度	72.0%	0.0%	28.0%	0.0%
	30年度	83.3%	0.0%	13.3%	3.3%

【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。	元年度	36.0%	12.0%	20.0%	12.0%	16.0%	4.0%
	30年度	26.7%	20.0%	20.0%	23.3%	6.7%	3.3%

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 令和2年1月8日～令和2年1月24日
- (2) 配布部数 86部
- (3) 回収部数 73部
- (4) 回収率 84.8%

2. 調査結果

【環境・サービスについて】

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。	元年度	84.9%	13.7%	0.0%	1.4%
	30年度	84.7%	9.7%	0.0%	5.6%
② 施設は安心・安全な利用への配慮ができていますか。	元年度	90.4%	9.6%	0.0%	0.0%
	30年度	93.1%	6.9%	0.0%	0.0%
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。	元年度	98.6%	1.4%	0.0%	0.0%
	30年度	87.5%	11.1%	1.4%	0.0%
④ 施設の食事はおいしいですか。	元年度	84.9%	1.4%	0.0%	13.7%
	30年度	69.4%	4.2%	0.0%	26.4%
⑤ 楽しみにしている日中活動や行事などがありますか。	元年度	80.8%	13.7%	4.1%	1.4%
	30年度	80.6%	18.1%	0.0%	1.4%
⑥ 職員の電話対応は、適切ですか。	元年度	80.8%	13.7%	4.1%	1.4%
	30年度	88.9%	11.1%	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。	元年度	97.3%	2.7%	0.0%	0.0%
	30年度	91.7%	8.3%	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。	元年度	91.8%	8.2%	0.0%	0.0%
	30年度	91.7%	8.3%	0.0%	0.0%
③ 身だしなみは施設職員として適切ですか。	元年度	94.5%	5.5%	0.0%	0.0%
	30年度	90.3%	9.7%	0.0%	0.0%
④ 職員は、親切・ていねいに対応していますか。	元年度	98.6%	1.4%	0.0%	0.0%
	30年度	91.7%	8.3%	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。	元年度	89.0%	9.6%	0.0%	1.4%
	30年度	86.1%	13.9%	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	どちらでもない (◎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。	元年度	4.1%	9.6%	86.3%	0.0%
	30年度	8.3%	5.6%	86.1%	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。	元年度	100.0%	0.0%	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。	30年度	84.7%	13.9%	0.0%	1.4%
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。	元年度	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
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。	30年度	88.9%	9.7%	0.0%	1.4%
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。	元年度	91.8%	8.2%	0.0%	0.0%
④ お子様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%
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。	元年度	94.5%	0.0%	4.1%	1.4%
	30年度	87.5%	8.3%	1.4%	2.8%

【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。	元年度	71.2%	23.3%	2.7%	0.0%	0.0%	2.7%
	30年度	65.3%	22.2%	4.2%	0.0%	0.0%	8.3%

こども発達支援センター 診療

1. 調査概要

- (1) 実施時期 令和2年1月14日～令和2年1月16日
- (2) 配布部数 100部
- (3) 回収部数 99部
- (4) 回収率 99.0%

2. 調査結果

【環境・サービスについて】

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。	元年度	81.8%	11.1%	0.0%	7.1%
	30年度	79.5%	20.5%	0.0%	0.0%
② 施設は安心・安全な利用への配慮ができていますか。	元年度	83.8%	9.1%	0.0%	7.1%
	30年度	85.2%	14.8%	0.0%	0.0%
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。	元年度	75.8%	14.1%	0.0%	10.1%
	30年度	72.7%	21.6%	0.0%	5.7%
④ 職員の電話対応は、適切ですか。	元年度	81.8%	10.1%	0.0%	8.1%
	30年度	87.5%	6.8%	1.1%	4.5%

【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。	元年度	83.8%	8.1%	0.0%	8.1%
	30年度	89.8%	10.2%	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。	元年度	86.9%	4.0%	1.0%	8.1%
	30年度	88.6%	11.4%	0.0%	0.0%
③ 身だしなみは施設職員として適切ですか。	元年度	87.9%	4.0%	0.0%	8.1%
	30年度	89.8%	10.2%	0.0%	0.0%
④ 職員は、親切・ていねいに対応していますか。	元年度	86.9%	5.1%	0.0%	8.1%
	30年度	85.0%	13.0%	0.0%	2.0%
⑤ 職員は、いきいきと働いているように見えますか。	元年度	71.7%	17.2%	1.0%	10.1%
	30年度	70.5%	28.4%	0.0%	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	どちらでもない (◎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。	元年度	9.1%	3.0%	78.8%	9.1%
	30年度	4.5%	5.7%	88.6%	1.1%
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。	元年度	86.9%	3.0%	0.0%	10.1%
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。	30年度	83.0%	17.0%	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。	元年度	86.9%	3.0%	0.0%	10.1%
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。	30年度	83.0%	14.8%	0.0%	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。	元年度	73.7%	15.2%	2.0%	9.1%
④ お子様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%
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。	元年度	77.8%	0.0%	12.1%	10.1%
	30年度	72.7%	13.6%	13.6%	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。	元年度	30.3%	10.1%	9.1%	1.0%	0.0%	49.5%
	30年度	46.6%	20.5%	22.7%	2.3%	0.0%	8.0%

こども発達支援センター 放課後等デイサービス

1. 調査概要

- (1) 実施時期 令和2年1月21日～令和2年1月25日
- (2) 配布部数 34部
- (3) 回収部数 34部
- (4) 回収率 100.0%

2. 調査結果

【環境・サービスについて】

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。	元年度	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	30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。	元年度	97.1%	2.9%	0.0%	0.0%
	30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。	元年度	97.1%	0.0%	0.0%	2.9%
	30年度	—	—	—	—
④ 楽しみにしている日中活動や行事などがありますか。	元年度	67.6%	29.4%	2.9%	0.0%
	30年度	—	—	—	—
⑤ 職員の電話対応は、適切ですか。	元年度	97.1%	2.9%	0.0%	0.0%
	30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。	元年度	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	30年度	—	—	—	—
② 職員は気持ちの良いあいさつをしていますか。	元年度	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	30年度	—	—	—	—
③ 身だしなみは施設職員として適切ですか。	元年度	97.1%	2.9%	0.0%	0.0%
	30年度	—	—	—	—
④ 職員は、親切・ていねいに対応していますか。	元年度	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	30年度	—	—	—	—
⑤ 職員は、いきいきと働いているように見えますか。	元年度	91.2%	5.9%	0.0%	2.9%
	30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	どちらでもない (◎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。	元年度	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
	30年度	—	—	—	—
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。	元年度	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	30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。	元年度	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	30年度	—	—	—	—
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。	元年度	97.1%	2.9%	0.0%	0.0%
	30年度	—	—	—	—
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。	元年度	88.2%	0.0%	8.8%	2.9%
	30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
施設サービス全般について満足されていますか。	元年度	94.1%	2.9%	0.0%	0.0%	0.0%	2.9%
	30年度	—	—	—	—	—	—

発達障害者支援センター

1. 調査概要

- (1) 実施時期 令和元年12月1日～令和2年1月28日
- (2) 配布部数 19部
- (3) 回収部数 19部
- (4) 回収率 100.0%

2. 調査結果

【環境・サービスについて】

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 職員の言葉遣いは、ていねいですか。	元年度	94.7%	5.3%	0.0%	—	0.0%
	30年度	100.0%	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。	元年度	84.2%	15.8%	0.0%	—	0.0%
	30年度	100.0%	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。	元年度	89.5%	10.5%	0.0%	—	0.0%
	30年度	100.0%	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。	元年度	89.5%	10.5%	0.0%	—	0.0%
	30年度	100.0%	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。	元年度	84.2%	15.8%	0.0%	—	0.0%
	30年度	69.2%	30.8%	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	どちらでもない (㊟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。	元年度	0.0%	0.0%	94.7%	5.3%	0.0%
	30年度	23.1%	0.0%	76.9%	-	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。	元年度	89.5%	0.0%	0.0%	10.5%	0.0%
	30年度	84.6%	15.4%	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。	元年度	100.0%	0.0%	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。	30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。	元年度	84.2%	0.0%	0.0%	10.5%	5.3%
④ 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%
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。	元年度	78.9%	0.0%	21.1%	0.0%	0.0%
	30年度	53.8%	38.5%	7.7%	-	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。	元年度	42.1%	47.4%	10.5%	0.0%	0.0%	0.0%
	30年度	46.2%	38.5%	7.7%	0.0%	0.0%	7.7%