

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12月1日～令和2年12月27日
- (2) 配布部数 46部
- (3) 回収部数 44 部
- (4) 回収率 95.7%

2. 調査結果

【環境・サービスについて】

項 目	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。	61.4%	31.8%	6.8%	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。	68.2%	25.0%	6.8%	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、適切な対応をしていますか。	65.9%	27.3%	6.8%	0.0%
④ 施設の食事はおいしいですか。	59.1%	29.5%	11.4%	0.0%
⑤ 日中活動や行事は楽しいですか。	56.8%	27.3%	13.6%	2.3%

【職員の対応・接遇について】

項 目	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。	56.8%	38.6%	4.5%	0.0%
② 職員は気持ちの良いあいさつをしていますか。	65.9%	27.3%	6.8%	0.0%
③ 職員は、親切・ていねいに対応していますか。	63.6%	25.0%	11.4%	0.0%
④ 職員は、いきいきと働いているように見えますか。	61.4%	29.5%	9.1%	0.0%

【人権の尊重・プライバシーの保護について】

項 目	回答			
	はい	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すか。	20.5%	68.2%	11.4%	0.0%
② 入浴・更衣・排泄等の生活場面で、プライバシーを守るよう配慮されていますか。	77.3%	11.4%	11.4%	0.0%
③ あなたや家族に関する他の人に知られたくない秘密（個人情報）の保護に関して配慮されていますか。	75.0%	11.4%	13.6%	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。	70.5%	4.5%	25.0%	0.0%
⑤ 施設サービスについて不満や何らかの訴えをしたいとき、苦情解決の仕組みがあることをご存知ですか。	61.4%	36.4%		2.3%

【全体的な満足度について】

項 目	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。	43.2%	9.1%	34.1%	9.1%	0.0%	4.5%

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2年11月～令和2年12月
- (2) 配布部数 31部
- (3) 回収部数 22部
- (4) 回収率 71.0%

2. 調査結果

【環境・サービスについて】

項 目	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。	77.3%	22.7%	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。	86.4%	4.5%	4.5%	4.5%
③ 職員は、あなたのからだの調子を日頃から気にかけ、適切な対応をしていますか。	95.5%	4.5%	0.0%	0.0%
④ （入院中の）病院の食事はおいしいですか。	72.7%	27.3%	0.0%	0.0%

【職員の対応・接遇について】

項 目	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。	81.8%	18.2%	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。	95.5%	4.5%	0.0%	0.0%
③ 職員は、親切・ていねいに対応していますか。	95.5%	4.5%	0.0%	0.0%
④ 職員は、いきいきと働いているように見えますか。	86.4%	13.6%	0.0%	0.0%

【人権の尊重・プライバシーの保護について】

項 目	回答			
	はい	ふつう (③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すか。	9.1%	13.6%	54.5%	22.7%
② 施設を利用するにあたって、あなたのプライバシーを守るように配慮されていますか。	77.3%	18.2%	4.5%	0.0%
③ 施設を利用するにあたって何か困ったことがあったとき、あなたの不安や要望を相談できるところを知っていますか。	59.1%	36.4%		4.5%

【全体的な満足度について】

項 目	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。	63.6%	9.1%	9.1%	0.0%	0.0%	18.2%

洛南寮 養護老人ホーム

1. 調査概要

- (1) 実施時期 令和2年11月1日～令和2年12月31日
 (2) 配布部数 85部
 (3) 回収部数 76部
 (4) 回収率 89.4%

2. 調査結果

【環境・サービスについて】

項 目	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。	61.8%	30.3%	5.3%	2.6%
② 施設は安心・安全な利用への配慮ができていますか。	65.8%	27.6%	3.9%	2.6%
③ 職員は、あなたのからだの調子を日頃から気にかけ、適切な対応をしていますか。	61.8%	26.3%	10.5%	1.3%
④ 施設の食事はおいしいですか。	52.6%	31.6%	14.5%	1.3%
⑤ 日中活動や行事は楽しいですか。	55.3%	27.6%	11.8%	5.3%

【職員の対応・接遇について】

項 目	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。	68.4%	25.0%	6.6%	0.0%
② 職員は気持ちの良いあいさつをしていますか。	76.3%	14.5%	7.9%	1.3%
③ 職員は、親切・ていねいに対応していますか。	68.4%	25.0%	5.3%	1.3%
④ 職員は、いきいきと働いているように見えますか。	69.7%	23.7%	3.9%	2.6%

【人権の尊重・プライバシーの保護について】

項 目	回答			
	はい	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すか。	23.7%	59.2%	14.5%	2.6%
② 入浴・更衣・排泄等の生活場面で、プライバシーを守るよう配慮されていますか。	78.9%	6.6%	13.2%	1.3%
③ あなたや家族に関する他の人に知られたくない秘密（個人情報）の保護に関して配慮されていますか。	72.4%	7.9%	17.1%	2.6%
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。	61.8%	13.2%	21.1%	3.9%
⑤ 施設サービスについて不満や何らかの訴えをしたいとき、苦情解決の仕組みがあることをご存知ですか。	38.2%	56.6%		5.3%

【全体的な満足度について】

項 目	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。	38.2%	17.1%	26.3%	3.9%	3.9%	10.5%

洛南寮 救護施設

1. 調査概要

- (1) 実施時期 令和3年1月～
- (2) 配布部数 88部
- (3) 回収部数 82部
- (4) 回収率 93.2%

2. 調査結果

【環境・サービスについて】

項 目	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。	54.9%	34.1%	8.5%	2.4%
② 施設は安心・安全な利用への配慮ができていますか。	58.5%	26.8%	13.4%	1.2%
③ 職員は、あなたのからだの調子を日頃から気にかけて、適切な対応をしていますか。	62.2%	28.0%	8.5%	1.2%
④ 施設の食事はおいしいですか。	57.3%	29.3%	13.4%	0.0%
⑤ 日中活動や行事は楽しいですか。	41.5%	45.1%	9.8%	3.7%

【職員の対応・接遇について】

項 目	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。	62.2%	29.3%	7.3%	1.2%
② 職員は気持ちの良いあいさつをしていますか。	61.0%	26.8%	9.8%	2.4%
③ 職員は、親切・ていねいに対応していますか。	53.7%	35.4%	9.8%	1.2%
④ 職員は、いきいきと働いているように見えますか。	63.4%	29.3%	6.1%	1.2%

【人権の尊重・プライバシーの保護について】

項 目	回答			
	はい	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すか。	23.2%	59.8%	15.9%	1.2%
② 施設を利用するにあたって、あなたのプライバシーを守るよう配慮されていますか。	64.6%	9.8%	24.4%	1.2%
③ 施設を利用するにあたって何か困ったことがあったとき、あなたの不安や要望を相談できる場所を知っていますか。	74.4%	23.2%		2.4%

【全体的な満足度について】

項 目	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。	29.3%	23.2%	39.0%	2.4%	3.7%	2.4%

東山母子生活支援施設

1. 調査概要

- (1) 実施時期
- 令和2年12月10日～令和2年12月23日
- (2) 配布部数
- 13部
- (3) 回収部数
- 8部
- (4) 回収率
- 61.5%

2. 調査結果

【環境・サービスについて】

項 目	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。	75.0%	25.0%	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。	75.0%	25.0%	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、適切な対応をしていますか。	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%
④ 施設が企画する行事等は楽しいですか。	75.0%	12.5%	12.5%	0.0%
⑤ 職員の電話対応は、適切ですか。	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%

【職員の対応・接遇について】

項 目	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。	87.5%	12.5%	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。	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%
③ 職員は、親切・ていねいに対応していますか。	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%
④ 職員は、いきいきと働いているように見えますか。	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%

【人権の尊重・プライバシーの保護について】

項 目	回答			
	はい	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すか。	0.0%	87.5%	12.5%	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。	87.5%	0.0%	12.5%	0.0%
③ あなたや家族に関する他の人に知られたくない秘密（個人情報）の保護に関して配慮されていますか。	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。	62.5%	12.5%	25.0%	0.0%
⑤ 施設サービスについて不満や何らかの訴えをしたいとき、苦情解決の仕組みがあることをご存知ですか。	50.0%	50.0%		0.0%

【全体的な満足度について】

項 目	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。	75.0%	0.0%	12.5%	12.5%	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2年12月21日～令和3年1月7日
- (2) 配布部数
- 22部
- (3) 回収部数
- 21部
- (4) 回収率
- 95.5%

2. 調査結果

【環境・サービスについて】

項 目	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。	52.4%	33.3%	9.5%	4.8%
② 施設は安心・安全な利用への配慮ができていますか。	42.9%	42.9%	9.5%	4.8%
③ 職員は、あなたのからだの調子を日頃から気にかけて、適切な対応をしていますか。	52.4%	33.3%	9.5%	4.8%
④ 施設の食事はおいしいですか。	52.4%	33.3%	9.5%	4.8%
⑤ 施設が企画する行事等は楽しいですか。	19.0%	52.4%	23.8%	4.8%

【職員の対応・接遇について】

項 目	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。	52.4%	33.3%	4.8%	9.5%
② 職員は気持ちの良いあいさつをしていますか。	52.4%	28.6%	9.5%	9.5%
③ 職員は、親切・ていねいに対応していますか。	61.9%	19.0%	9.5%	9.5%
④ 職員は、いきいきと働いているように見えますか。	38.1%	42.9%	9.5%	9.5%

【人権の尊重・プライバシーの保護について】

項 目	回答			
	はい	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すか。	33.3%	52.4%	9.5%	4.8%
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。	52.4%	14.3%	28.6%	4.8%
③ あなたや家族に関する他の人に知られたくない秘密（個人情報）の保護に関して配慮されていますか。	61.9%	23.8%	9.5%	4.8%
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。	42.9%	14.3%	38.1%	4.8%
⑤ 施設サービスについて不満や何らかの訴えをしたいとき、苦情解決の仕組みがあることをご存知ですか。	66.7%	23.8%		9.5%

【全体的な満足度について】

項 目	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。	19.0%	28.6%	23.8%	9.5%	9.5%	9.5%

1. 調査概要

- (1) 実施時期
- 令和2年11月1日～令和2年12月31日
- (2) 配布部数
- 86部
- (3) 回収部数
- 72部
- (4) 回収率
- 83.7%

2. 調査結果

【環境・サービスについて】

項 目	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。	91.7%	8.3%	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。	94.4%	5.6%	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、適切な対応をしていますか。	95.8%	4.2%	0.0%	0.0%
④ 施設の食事はおいしいですか。	73.6%	4.2%	0.0%	22.2%
⑤ 日中活動や行事は楽しいですか。	90.3%	6.9%	1.4%	1.4%
⑥ 職員の電話対応は、適切ですか。	95.8%	2.8%	0.0%	1.4%

【職員の対応・接遇について】

項 目	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。	95.8%	4.2%	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。	95.8%	4.2%	0.0%	0.0%
③ 職員は、親切・ていねいに対応していますか。	97.2%	2.8%	0.0%	0.0%
④ 職員は、いきいきと働いているように見えますか。	90.3%	9.7%	0.0%	0.0%

【人権の尊重・プライバシーの保護について】

項 目	回答			
	はい	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すか。	4.2%	90.3%	5.6%	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。	94.4%	1.4%	4.2%	0.0%
③ あなたや家族に関する他の人に知られたくない秘密（個人情報）の保護に関して配慮されていますか。	94.4%	0.0%	4.2%	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。	90.3%	1.4%	8.3%	0.0%
⑤ 施設サービスについて不満や何らかの訴えをしたいとき、苦情解決の仕組みがあることをご存知ですか。	76.4%	23.6%		0.0%

【全体的な満足度について】

項 目	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。	77.8%	13.9%	4.2%	0.0%	0.0%	4.2%

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11月1日～令和2年12月31日
- (2) 配布部数 102部
- (3) 回収部数 102部
- (4) 回収率 100.0%

2. 調査結果

【環境・サービスについて】

項 目	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。	82.4%	17.6%	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。	88.2%	9.8%	1.0%	1.0%
③ 職員は、あなたのからだの調子を日頃から気にかけ、適切な対応をしていますか。	81.4%	16.7%	1.0%	1.0%
④ 職員の電話対応は、適切ですか。	92.2%	7.8%	0.0%	0.0%

【職員の対応・接遇について】

項 目	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。	92.2%	7.8%	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。	86.3%	13.7%	0.0%	0.0%
③ 職員は、親切・ていねいに対応していますか。	88.2%	11.8%	0.0%	0.0%
④ 職員は、いきいきと働いているように見えますか。	61.8%	28.4%	0.0%	9.8%

【人権の尊重・プライバシーの保護について】

項 目	回答			
	はい	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すか。	8.8%	89.2%	2.0%	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。	94.1%	1.0%	4.9%	0.0%
③ あなたや家族に関する他の人に知られたくない秘密（個人情報）の保護に関して配慮されていますか。	93.1%	2.0%	3.9%	1.0%
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。	85.3%	1.0%	13.7%	0.0%
⑤ 施設サービスについて不満や何らかの訴えをしたいとき、苦情解決の仕組みがあることをご存知ですか。	26.5%	73.5%		0.0%

【全体的な満足度について】

項 目	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。	51.0%	23.5%	9.8%	1.0%	0.0%	14.7%

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11月1日～令和2年12月31日
- (2) 配布部数
- 43部
- (3) 回収部数
- 29部
- (4) 回収率
- 67.4%

2. 調査結果

【環境・サービスについて】

項 目	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。	100.0%	0.0%	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。	96.6%	3.4%	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向け、適切な対応をしていますか。	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
④ 日中活動や行事は楽しいですか。	89.7%	10.3%	0.0%	0.0%
⑤ 職員の電話対応は、適切ですか。	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%

【職員の対応・接遇について】

項 目	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。	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。	96.6%	3.4%	0.0%	0.0%
③ 職員は、親切・ていねいに対応していますか。	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
④ 職員は、いきいきと働いているように見えますか。	89.7%	10.3%	0.0%	0.0%

【人権の尊重・プライバシーの保護について】

項 目	回答			
	はい	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すか。	6.9%	93.1%	0.0%	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。	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
③ あなたや家族に関する他の人に知られたくない秘密（個人情報）の保護に関して配慮されていますか。	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。	93.1%	0.0%	6.9%	0.0%
⑤ 施設サービスについて不満や何らかの訴えをしたいとき、苦情解決の仕組みがあることをご存知ですか。	86.2%	13.8%		0.0%

【全体的な満足度について】

項 目	回答					
	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	未回答
項 目	86.2%	13.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

発達障害者支援センター

1. 調査概要

- (1) 実施時期 令和2年11月2日～令和2年12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

【職員の対応・接遇について】

項 目	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。	94.7%	5.3%	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。	89.5%	10.5%	0.0%	0.0%
③ 職員は、親切・ていねいに対応していますか。	94.7%	5.3%	0.0%	0.0%
④ 職員は、いきいきと働いているように見えますか。	84.2%	15.8%	0.0%	0.0%

【人権の尊重・プライバシーの保護について】

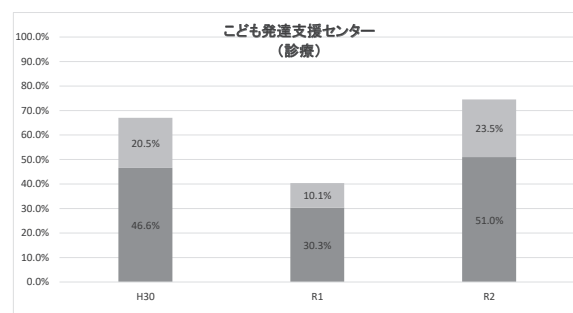
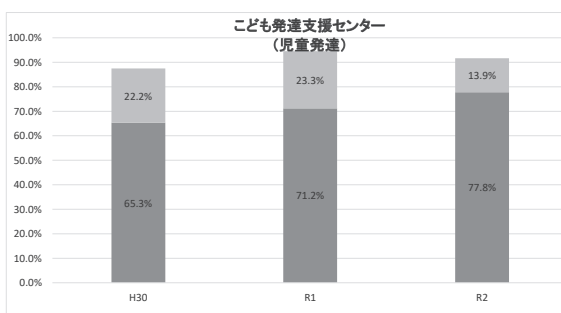
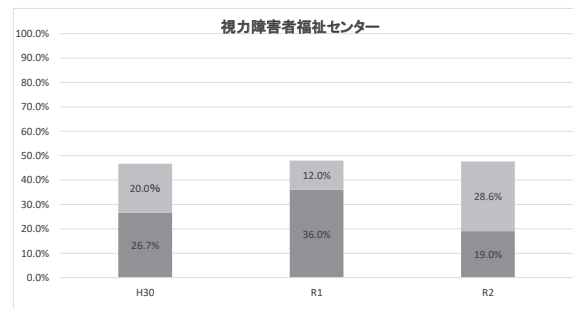
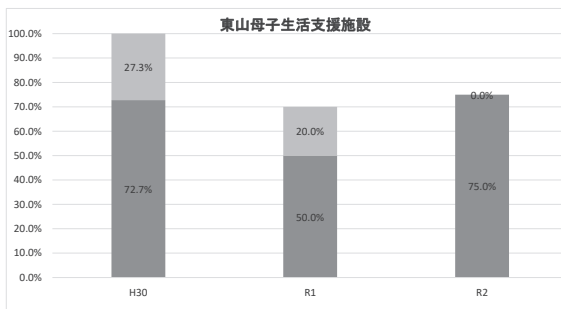
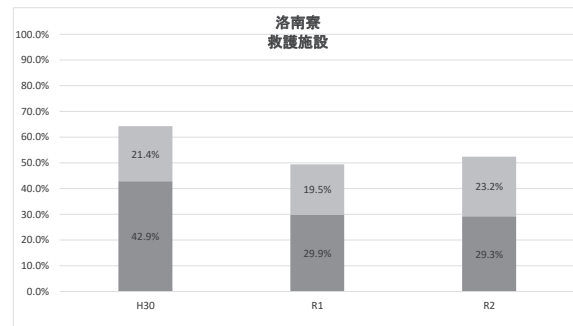
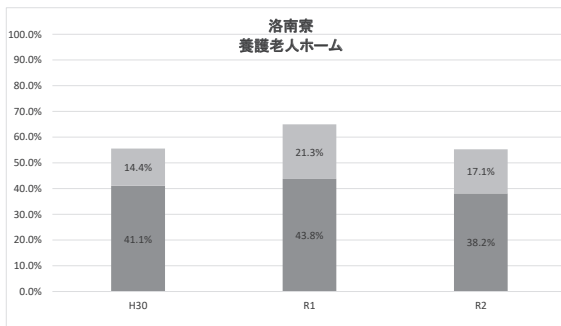
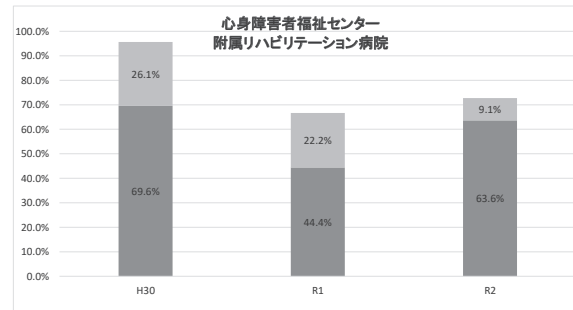
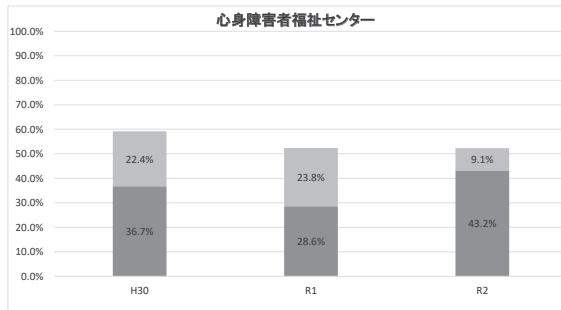
項 目	回答			
	はい	いいえ	どちらでもない	未回答
① 職員に無視されたり、えらそうな態度をとられるなど、不快な思いをされたことはありますか。	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
② 相談のあとに、不安が軽減したり問題解決につながっていますか。	78.9%	5.3%	10.5%	5.3%
③ 施設サービスについて不満や何らかの訴えをしたいとき、苦情解決の仕組みがあることをご存知ですか。	42.1%	52.6%		5.3%

【全体的な満足度について】

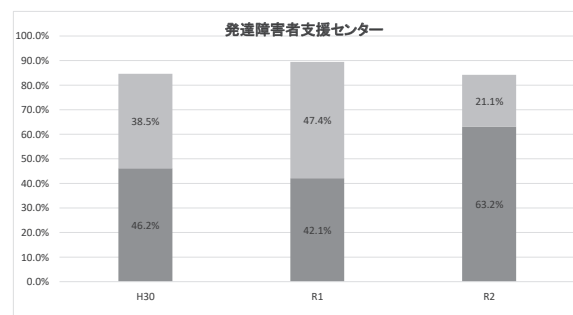
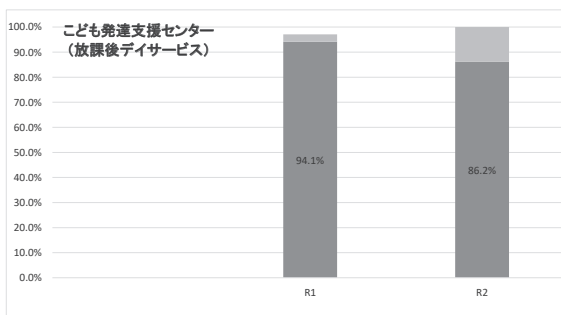
項 目	回答					
	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	未回答
施設サービス全般について満足されていますか。	63.2%	21.1%	10.5%	5.3%	0.0%	0.0%

各施設別「満足」「やや満足」と回答した者の推移

■ 満足 ■ やや満足



注) R1は未回答の割合が49.5%。本項目の質問がアンケートの裏面にあったことによる。



注) H30年10月開所。