

平成23年度 利用者調査結果
母子生活支援施設(母親用)

項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当
1. 生活するために必要な支援(家事・生活知識・相談・助言など)があるか	71%	19%	9%	1%	0%
2. 就労に関する必要な支援がされているか	51%	26%	13%	10%	0%
3. 母子関係をより良いものにするための支援がされているか	72%	17%	8%	4%	0%
4. 必要に応じて、子育て支援が柔軟に行われているか	68%	20%	9%	3%	0%
5. 学校生活に関する支援は十分か	50%	22%	6%	23%	0%
6. 職員の勤務交代等があっても、依頼をしたことは別の職員から支援を得られているか	54%	29%	13%	4%	0%
7. 安心して生活できるよう支援は十分か	73%	20%	7%	0%	0%
8. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	75%	15%	6%	5%	0%
9. 利用者の気持ちは尊重されているか	58%	27%	11%	4%	0%
10. 職員の対応は丁寧か	74%	18%	5%	3%	0%
11. 不満や要望を職員に言いやすいか	45%	30%	21%	4%	0%
12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	46%	33%	10%	11%	0%
13. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	58%	5%	31%	5%	0%
14. 個別の目標や計画を作成するとき、利用者の要望は聞かれているか	77%	13%	5%	4%	0%
15. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	73%	21%	3%	4%	0%
16. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	73%	9%	2%	16%	0%

平成22年度 利用者調査結果
母子生活支援施設(児童用)

項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当
1.【中学生以上の方に】 生活するために必要な支援があるか	60%	26%	9%	6%	0%
2.【中学生以上の方に】 母子関係をより良いものにするための支援がされているか	49%	38%	4%	9%	0%
3. 施設での生活は子どもの自主性が尊重されているか	58%	23%	6%	14%	0%
4. 学校生活に関する支援は十分か	55%	20%	11%	15%	0%
5.【中学生以上の方に】 依頼をしたことは、職員の勤務交代等があっても別の職員から支援を受けられるか	55%	34%	4%	6%	0%
6.【中学生以上の方に】 職員の支援は、落ち着いて生活することに役に立っているか	55%	28%	11%	6%	0%
7. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	59%	17%	8%	17%	0%
8. 一人ひとりの子どもは大切にされているか	63%	20%	6%	12%	0%
9. 職員の対応は丁寧か	65%	17%	13%	5%	0%
10. 不満や要望を職員に言いやすいか	43%	22%	22%	12%	0%
11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	46%	25%	10%	19%	0%
12. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	27%	12%	44%	17%	0%
13. 個別の目標や計画を作成するとき、利用者の状況や要望は聞かれているか	51%	14%	18%	17%	0%
14.【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	62%	14%	5%	19%	0%
15.【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	57%	9%	7%	28%	0%