

令和元年度（2019年度）利用者調査結果

乳児院

項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当
1. 生活環境は乳幼児にとって安全な設備になっているか	79%	15%	0%	5%	0%
2. 防犯等の対策がとられ、乳幼児が安心して生活できる環境となっているか	79%	10%	5%	5%	0%
3. 乳幼児の様子は家庭に連絡されているか	79%	13%	5%	3%	0%
4. 乳幼児との面会や外出、外泊には、保護者等の希望を聞いてくれているか	77%	15%	5%	3%	0%
5. 保護者等からの相談を聞いてくれているか	92%	3%	3%	3%	0%
6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	85%	13%	3%	0%	0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	95%	5%	0%	0%	0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	79%	10%	5%	5%	0%
9. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	79%	15%	3%	3%	0%
10. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	79%	8%	0%	13%	0%
11. 個別の計画作成時に、利用者の状況や要望を聞かれているか	67%	5%	10%	18%	0%
12. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	62%	13%	8%	18%	0%

令和元年度（2019年度）利用者調査結果

乳児院

項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当
13. 保護者の不満や要望は対応されているか	74%	8%	10%	8%	0%
14. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	59%	13%	15%	13%	0%