

令和2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	89%	6%	3%	3%	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	81%	8%	3%	8%	0%
3. 乳幼児の様子は家庭に連絡されているか	83%	17%	0%	0%	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	58%	28%	8%	6%	0%
5. 保護者等からの相談を聞いてくれているか	94%	6%	0%	0%	0%
6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	94%	3%	0%	3%	0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	94%	0%	3%	3%	0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	86%	11%	3%	0%	0%
9. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	86%	14%	0%	0%	0%
10. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	81%	14%	0%	6%	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	58%	31%	6%	6%	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	67%	25%	6%	3%	0%

令和2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	75%	22%	0%	3%	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	61%	25%	11%	3%	0%