

令和2年度 利用者調査結果

母子生活支援施設

| 項目 | はい | どちらとも いえない | いいえ | 無回答 | 非該当 |
|--|-----|---------------|-----|-----|-----|
| 〔母親調査〕 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 | 80% | 14% | 3% | 3% | 0% |
| 〔児童調査〕 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 | 87% | 8% | 3% | 3% | 0% |
| 〔母親調査〕 2. 就労に関する必要な支援がされているか | 61% | 18% | 6% | 15% | 0% |
| 〔児童調査〕 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 | 68% | 24% | 0% | 8% | 0% |
| 〔母親調査〕 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 | 80% | 11% | 4% | 6% | 0% |
| 〔児童調査〕 3. 学校生活に関する支援がされているか | 71% | 10% | 4% | 14% | 0% |
| 〔母親調査〕 4. 必要に応じて、子育て支援が柔軟に行われているか | 73% | 17% | 4% | 7% | 0% |
| 〔児童調査〕 4. 【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 | 74% | 13% | 5% | 8% | 0% |
| 〔母親調査〕 5. 学校生活に対する施設からの支援は役に立っているか | 49% | 12% | 5% | 34% | 0% |
| 〔児童調査〕 5. 【中学生以上の方に】☒ 安心して生活できるよう支援がされているか | 76% | 21% | 0% | 3% | 0% |
| 〔母親調査〕 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 | 64% | 26% | 8% | 1% | 0% |
| 〔児童調査〕 6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか | 84% | 6% | 3% | 6% | 0% |

令和2年度 利用者調査結果

母子生活支援施設

| 項目 | はい | どちらとも いえない | いいえ | 無回答 | 非該当 |
|--|-----|---------------|-----|-----|-----|
| 〔母親調査〕 7. 安心して生活できるよう支援がされているか | 85% | 11% | 2% | 1% | 0% |
| 〔児童調査〕 7. 職員の接遇・態度は適切か | 80% | 9% | 1% | 10% | 0% |
| 〔母親調査〕 8. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか | 86% | 9% | 4% | 1% | 0% |
| 〔児童調査〕 8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか | 69% | 11% | 3% | 16% | 0% |
| 〔母親調査〕 9. 職員の接遇・態度は適切か | 83% | 12% | 3% | 2% | 0% |
| 〔児童調査〕 9. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか | 57% | 16% | 3% | 25% | 0% |
| 〔母親調査〕 10. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか | 67% | 13% | 5% | 15% | 0% |
| 〔児童調査〕 10. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか | 70% | 12% | 5% | 13% | 0% |
| 〔母親調査〕 11. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか | 41% | 19% | 5% | 35% | 0% |
| 〔児童調査〕 11. 子どものプライバシーは守られているか | 60% | 14% | 5% | 21% | 0% |
| 〔母親調査〕 12. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか | 79% | 14% | 6% | 1% | 0% |
| 〔児童調査〕 12. 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 | 54% | 10% | 7% | 29% | 0% |

令和2年度 利用者調査結果

母子生活支援施設

| 項目 | はい | どちらとも いえない | いいえ | 無回答 | 非該当 |
|---|-----|---------------|-----|-----|-----|
| 〔母親調査〕 13. 利用者のプライバシーは守られているか | 79% | 13% | 4% | 4% | 0% |
| 〔児童調査〕 13. 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 | 50% | 16% | 5% | 30% | 0% |
| 〔母親調査〕 14. 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 | 85% | 9% | 4% | 2% | 0% |
| 〔児童調査〕 14. 子どもの不満や要望は対応されているか | 58% | 16% | 6% | 19% | 0% |
| 〔母親調査〕 15. 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 | 81% | 12% | 3% | 5% | 0% |
| 〔児童調査〕 15. 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 | 45% | 12% | 12% | 30% | 0% |
| 〔母親調査〕 16. 利用者の不満や要望は対応されているか | 58% | 18% | 8% | 16% | 0% |
| 〔母親調査〕 17. 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 | 71% | 13% | 9% | 7% | 0% |