

令和2年度 利用者調査結果

児童養護施設

項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当
1. 食事の時間が楽しいひとときになっているか	60%	27%	9%	4%	0%
2. 施設での時間の使い方や衣服・物の所有について、職員は意見を尊重してくれているか	65%	20%	7%	8%	0%
3. 子どもの年齢や特性、個別事情に応じて生活や規則内容等の説明を受けているか	65%	18%	8%	9%	0%
4. 自立に向けた支援について、多様な選択肢から情報提供や相談対応がなされているか	65%	17%	8%	11%	0%
5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	60%	23%	11%	6%	0%
6. 職員の接遇・態度は適切か	64%	21%	8%	7%	0%
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	76%	12%	5%	6%	0%
8. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	61%	20%	12%	8%	0%
9. 子どもの気持ちを受け止め、尊重した対応がされているか	64%	20%	8%	8%	0%
10. 子どものプライバシーは守られているか	66%	16%	8%	11%	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	62%	15%	8%	14%	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	56%	19%	8%	17%	0%

令和2年度 利用者調査結果

児童養護施設

項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当
13. 自らの権利について、さまざまな機会をとらえて職員はわかりやすく教えてくれるか	57%	16%	12%	14%	0%
14. 子どもの不満や要望は対応されているか	60%	21%	9%	10%	0%
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	60%	15%	13%	13%	0%