

令和3年度 利用者調査結果

児童養護施設

| 項目                                         | はい  | どちらとも<br>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                    | 63% | 25%           | 8%  | 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 | 71% | 17%           | 5%  | 7%  | 0%  |
| 3. 子どもの年齢や特性、個別事情に応じて生活の約束ごとの説明を受けているか     | 69% | 17%           | 6%  | 8%  | 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  | 68% | 14%           | 8%  | 10% | 0%  |
| 5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか                    | 63% | 21%           | 10% | 5%  | 0%  |
| 6. 職員の接遇・態度は適切か                            | 69% | 18%           | 6%  | 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                  | 78% | 12%           | 4%  | 7%  | 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                 | 65% | 19%           | 8%  | 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              | 69% | 17%           | 5%  | 9%  | 0%  |
| 10. 子どものプライバシーは守られているか                     | 70% | 14%           | 5%  | 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            | 64% | 14%           | 7%  | 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             | 57% | 18%           | 7%  | 18% | 0%  |

令和3年度 利用者調査結果

児童養護施設

| 項目                                         | はい  | どちらとも<br>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 | 62% | 14%           | 9%  | 14% | 0%  |
| 14. 子どもの不満や要望は対応されているか                     | 63% | 19%           | 8%  | 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   | 64% | 12%           | 10% | 14% | 0%  |