

お客様満足度アンケート

R6.11

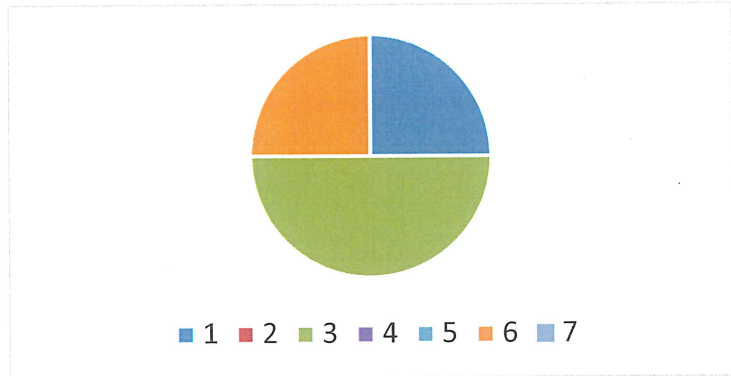
事業所名 (障害児入所施設 野村学園)

配布数 5 名 回答数 4 名 回答率 80%

ご記入者 ご利用者 名 ご家族等 名

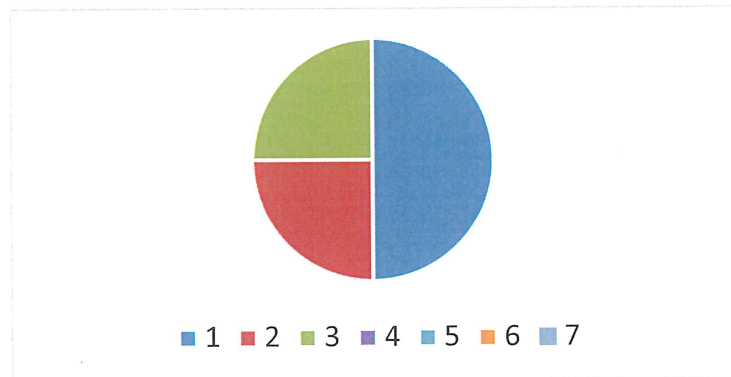
1. 施設（事業所）は清潔になっていますか

①十分満足している	1 名
②ほぼ満足している	0
③普通	2
④少し不満である	0
⑤不満である	0
⑥わからない	1
未記入	0



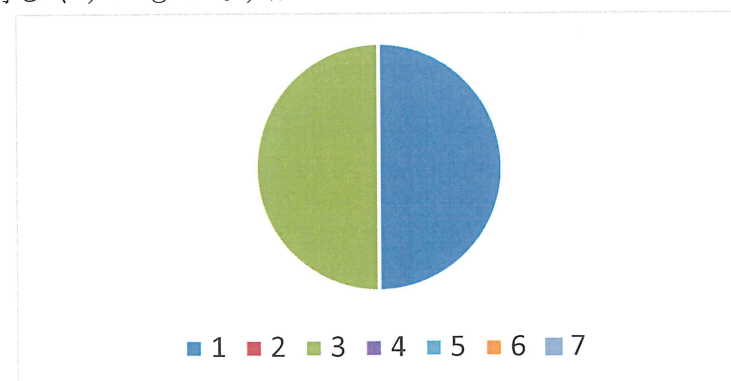
2. 施設（事業所）は明るい雰囲気ですか

①十分満足している	2 名
②ほぼ満足している	1
③普通	1
④少し不満である	0
⑤不満である	0
⑥わからない	0
未記入	0



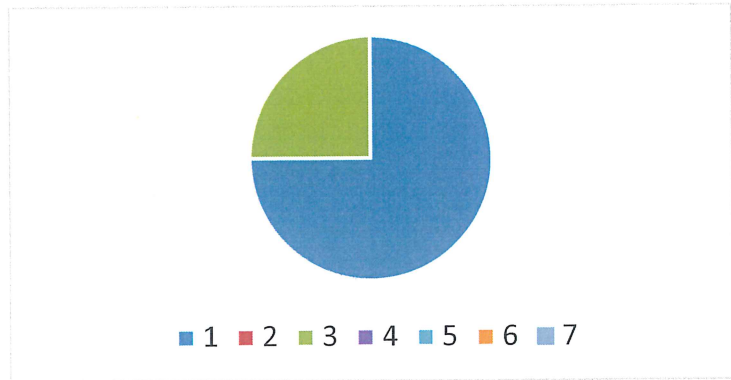
3. 施設（事業所）の構造や設備は利用しやすいものですか

①十分満足している	2 名
②ほぼ満足している	0
③普通	2
④少し不満である	0
⑤不満である	0
⑥わからない	0
未記入	0



4. 職員の対応は親切ですか（電話等も含めて）

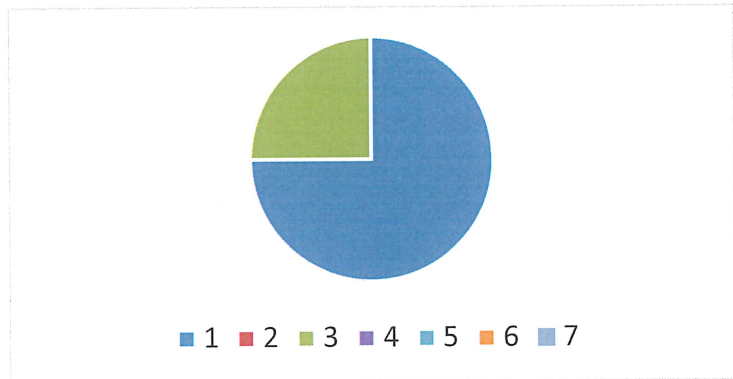
①十分満足している	3名
②ほぼ満足している	0
③普通	1
④少し不満である	0
⑤不満である	0
⑥わからない	0
未記入	0



・子どものことを大切にして下さり、寄り添いながらご支援いただいていると感じます。

5. 職員の言葉遣いは丁寧ですか

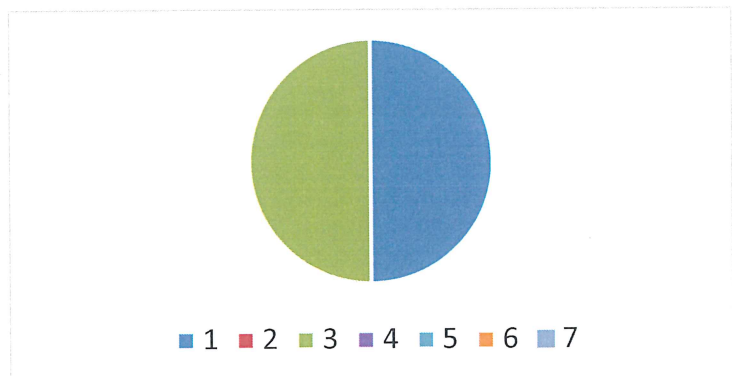
①十分満足している	3名
②ほぼ満足している	0
③普通	1
④少し不満である	0
⑤不満である	0
⑥わからない	0
未記入	0



・いつも丁寧でご配慮いただいていると思います。

6. 職員に気軽に相談できますか

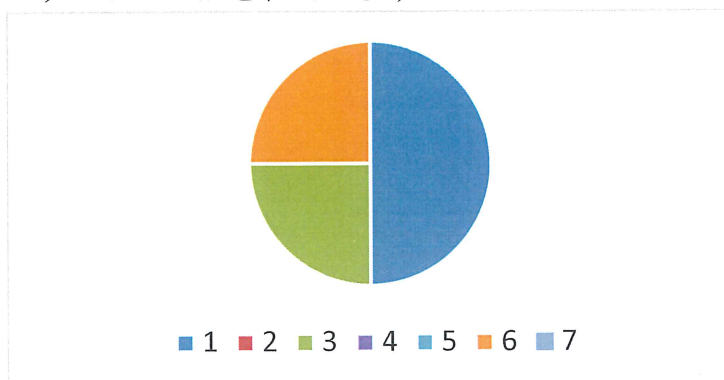
①十分満足している	2名
②ほぼ満足している	0
③普通	2
④少し不満である	0
⑤不満である	0
⑥わからない	0
未記入	0



・身近で子ども事をよく知って下さっている方々に、気になる事など色々と相談ができて安心していきます。

7. ご利用者やご家族と、職員はコミュニケーションがとれていますか

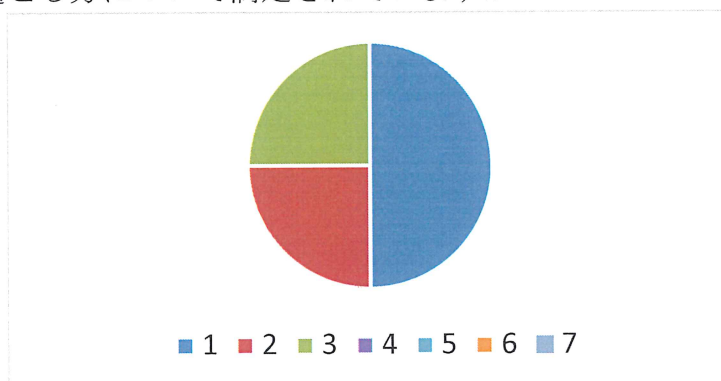
①十分満足している	2名
②ほぼ満足している	0
③普通	1
④少し不満である	0
⑤不満である	0
⑥わからない	1
未記入	0



- ・お電話で子どものことなどご報告いただき、様子がよく伝わります。
- ・野村学園には、コロナ感染の流行で行っていないので他の職員の方もあまり知らないの、利用者さんも知らない人が多いのでわかりかねます。

8. ご利用者の当施設（事業所）での過ごし方について満足されていますか

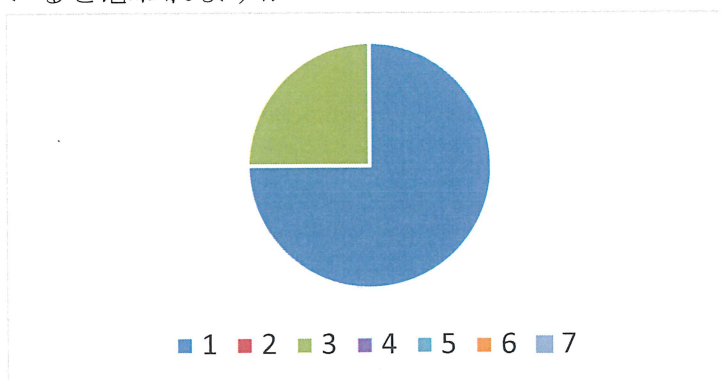
①十分満足している	2名
②ほぼ満足している	1
③普通	1
④少し不満である	0
⑤不満である	0
⑥わからない	0
未記入	0



- ・楽しく元気にしている様で、良い環境で過ごさせていると思います。

9. プライバシー、個人情報を守られていると思えますか

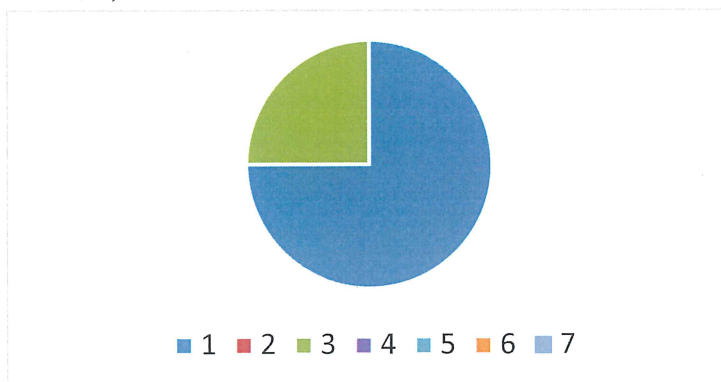
①十分満足している	3名
②ほぼ満足している	0
③普通	1
④少し不満である	0
⑤不満である	0
⑥わからない	0
未記入	0



- ・その都度、確認のご連絡をいただけて安心しています。

10. 医務（看護師）の対応に満足されていますか

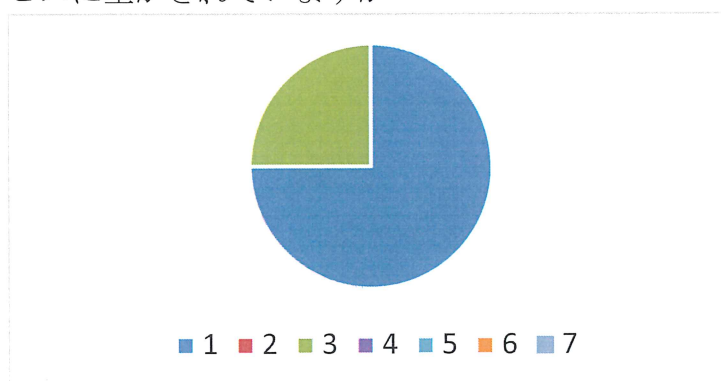
①十分満足している	3名
②ほぼ満足している	0
③普通	1
④少し不満である	0
⑤不満である	0
⑥わからない	0
未記入	0



・安定している状態が続いていて満足しています。

11. ご利用者やご家族の意向は、サービスに活かされていますか

①十分満足している	3名
②ほぼ満足している	0
③普通	1
④少し不満である	0
⑤不満である	0
⑥わからない	0
未記入	0



・子どもと保護者の意向を汲み、個人に合わせたご支援により落ち着いてできる事が増えています。

12. 日頃お感じになっている施設に対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください

<保護者>

- ・①発達面や医療の介入等について施設側の考えと親の考えと学校側の考えとそれぞれ相違があり、時々、戸惑うことがある。
- ・園の方には、もう何年も前から行ってないですが、きちんと見て下さり助かってます。支援学校行事も行けたり体調悪くて行けなかったりとありますが、なるべく行けるようにしています。
11/9支援学校の文化祭に行きました。帰る前に子どもに会えましたが嫌がられて話も出来ませんでした。母親として失格やなと涙が出るほどにつくづく思いました。こんな息子ですがよろしく願います。
- ・いつもお世話になり、有難うございます。面会について、時間を頂きまして有難うございます。これからも宜しく願います。

13. 施設に対するご意見・ご要望への回答

- ・①発達面や医療の介入等について施設側の考えと親の考えと学校側の考えとそれぞれ相違があり、時々、戸惑うことがある。

⇒学校が実施されている保護者懇談会に職員が出席して先生と懇談を行っています。

保護者さんの中には懇談会に出席される方もおられます。

今まで懇談日を保護者さんと別にして対応しておりました。

今後は可能な限り3者（保護者・学校・学園）で懇談が行えるよう日程調整していきたいと思います。

入所児童の子どもたちの成長を共有出来るように対応していきたいと思います。