

平成20年度 利用者調査回答人数

単位:人

サービス種別	項目	はいの合計	どちらともいえないの合計	いいえの合計	無回答の合計	非該当の合計	計
【特別養護老人ホーム】 指定介護老人福祉施設	1. 食事の献立や食事介助など食事に満足しているか	4666	1001	372	103	0	6142
	2. 日常生活に必要な介助を受けているか	4606	708	380	448	0	6142
	3. 施設の生活はくつろげるか	4214	1027	491	410	0	6142
	4. 職員は日常的に、健康状態を気にしているか	4173	846	758	365	0	6142
	5. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	4657	756	203	526	0	6142
	6. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	4067	1028	261	786	0	6142
	7. 利用者の気持ちは尊重されているか	4511	986	267	378	0	6142
	8. 職員の対応は丁寧か	4678	987	235	242	0	6142
	9. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	1628	1168	1670	1676	0	6142
	10. 【個別の計画について説明を受けた方に】 個別の計画についての説明はわかりやすかったか	987	420	133	275	0	1815
	11. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	283	128	67	216	0	694
	12. 不満や要望を事業者（施設）に言いやすいか	3874	1128	631	509	0	6142
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	3809	1285	359	689	0	6142
	14. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	979	465	3603	1095	0	6142
介護老人保健施設	1. 食事の献立や食事介助など食事に満足しているか	276	61	20	4	0	361
	2. 入浴の時間は、快適か	269	57	30	5	0	361
	3. 日常生活に必要な介助を受けているか	270	41	32	18	0	361
	4. 施設の生活はくつろげるか	232	87	25	17	0	361
	5. 職員は日常的に、健康状態を気にしているか	233	55	60	13	0	361
	6. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	273	43	22	23	0	361
	7. 退所後の在宅復帰に向けたリハビリや相談は、計画的に行われているか	186	60	90	25	0	361
	8. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	239	66	23	33	0	361
	9. 利用者の気持ちは尊重されているか	245	72	23	21	0	361
	10. 職員の対応は丁寧か	252	69	16	24	0	361
	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	137	71	96	57	0	361
	12. 【個別の計画について説明を受けた方に】 個別の計画についての説明はわかりやすかったか	97	28	4	34	0	163
	13. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	79	18	8	34	0	139
	14. 不満や要望を職員に言いやすいか	205	85	49	22	0	361
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	215	92	27	27	0	361
	16. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	52	31	255	23	0	361
訪問介護	1. 安心して、サービスを受けているか	1714	94	12	51	0	1871
	2. ヘルパーが替わる場合も、安定的なサービスになっているか	1137	372	174	188	0	1871
	3. 事業所やヘルパーは必要な情報提供・相談・助言をしているか	1348	291	97	135	0	1871
	4. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	1573	154	11	133	0	1871
	5. 利用者の気持ちは尊重されているか	1607	165	13	86	0	1871
	6. ヘルパーの対応は丁寧か	1642	128	18	83	0	1871
	7. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	1515	168	27	161	0	1871
	8. 【個別の計画について説明を受けた方に】 個別の計画についての説明はわかりやすかったか	1317	193	24	36	0	1570
	9. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	449	79	7	87	0	622
	10. 不満や要望を事業者に言いやすいか	1277	286	122	186	0	1871
	11. 利用者の不満や要望は対応されているか	1348	215	54	254	0	1871
	12. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	802	180	663	226	0	1871
訪問入浴介護	1. 入浴の際の体調には配慮があるか	75	3	2	6	0	86
	2. 入浴スタッフの入浴の介助は、安心か	77	4	0	5	0	86
	3. 入浴時間の変更の際、利用者へきちんと連絡されているか	74	3	3	6	0	86
	4. 事業所や入浴スタッフは必要な情報提供・相談・助言をしているか	56	13	8	9	0	86
	5. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	73	7	0	6	0	86
	6. 利用者の気持ちは尊重されているか	77	3	0	6	0	86
	7. 入浴スタッフの対応は丁寧か	78	4	0	4	0	86
	8. 個別の訪問入浴計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	76	4	1	5	0	86
	9. 【個別の訪問入浴計画について説明を受けた方に】 個別の計画についての説明はわかりやすかったか	66	3	0	0	0	69
	10. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	24	5	0	1	0	30
	11. 不満や要望を事業者に言いやすいか	61	11	2	12	0	86
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	63	7	0	16	0	86
	13. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	41	7	27	11	0	86
訪問看護	1. 看護に関する必要な情報提供を受けているか	83	9	0	1	0	93
	2. 事業所や看護師等に、相談しやすいか	86	7	0	0	0	93
	3. 訪問する回数や時間は、要望や状況に応じて調整することができるか	82	7	2	2	0	93
	4. 医療処置や介護方法などサービス内容についての説明はわかりやすいか	86	6	1	0	0	93
	5. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	82	9	0	2	0	93
	6. 利用者の気持ちは尊重されているか	88	4	0	1	0	93
	7. 看護師等の対応は丁寧か	91	1	0	1	0	93
	8. 個別の訪問看護計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	82	9	0	2	0	93
	9. 【個別の訪問看護計画について説明を受けた方に】 個別の計画についての説明はわかりやすかったか	80	11	0	0	0	91
	10. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	17	2	0	0	0	19
	11. 不満や要望を事業者に言いやすいか	65	16	3	9	0	93
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	72	8	0	13	0	93
	13. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	34	12	32	15	0	93

通所介護【デイサービス】	1. 利用時の過ごし方は、個人のペースに合っているか	6104	1041	211	337	0	7693
	2. 食事の献立や食事介助は満足か	6182	943	200	368	0	7693
	3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	5611	729	519	834	0	7693
	4. 利用中の楽しいな行事や活動があるか	5164	1490	363	676	0	7693
	5. 個別プランに基づいたサービスの活動・リハビリは、家での生活に役立つか	4558	2035	316	784	0	7693
	6. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	5450	804	55	1384	0	7693
	7. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	4938	1137	426	1192	0	7693
	8. 利用者の気持ちは尊重されているか	6545	555	49	544	0	7693
	9. 職員の対応は丁寧か	6821	360	28	484	0	7693
	10. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	4700	1211	266	1516	0	7693
	11.【個別の計画について説明を受けた方に】 個別の計画についての説明はわかりやすかったか	3943	584	45	277	0	4849
	12.【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	1898	237	17	189	0	2341
	13. 不満や要望を職員に言いやすいか	5564	1043	279	807	0	7693
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	5621	961	109	1002	0	7693
	15. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	2791	593	3104	1205	0	7693
短期入所生活介護【ショートステイ】	1. 利用時の過ごし方は、個人のペースに合っているか	742	243	38	43	0	1066
	2. 食事の献立や食事介助は満足か	771	195	49	51	0	1066
	3. 日常生活に楽しいな行事や活動があるか	426	365	164	111	0	1066
	4. 利用中の活動・リハビリは、家での生活に役立つものか	440	391	121	114	0	1066
	5. 利用中には、必要に応じた介助を受けているか	706	172	91	97	0	1066
	6. 個人の身体状況や要望を把握しているか	839	157	27	43	0	1066
	7. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	719	188	44	115	0	1066
	8. 利用者の気持ちは尊重されているか	886	114	11	55	0	1066
	9. 職員の対応は丁寧か	934	70	19	43	0	1066
	10.【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	520	49	9	71	0	649
	11. 不満や要望を事業者(施設)に言いやすいか	733	184	50	99	0	1066
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	758	176	22	110	0	1066
	13. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	446	91	416	113	0	1066
【認知症高齢者グループホーム】	1. 家族への情報提供はあるか	2406	171	31	24	0	2632
	2. 病気やケガ等緊急時の対応は、周知されているか	2216	275	67	74	0	2632
	3. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	2307	267	8	50	0	2632
	4. 利用者の気持ちは尊重されているか	2358	227	13	34	0	2632
	5. 職員の対応は丁寧か	2369	217	12	34	0	2632
	6. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	2048	419	77	88	0	2632
	7.【個別の計画について説明を受けた方に】 個別の計画についての説明はわかりやすかったか	1934	194	14	82	0	2224
	8.【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	570	71	16	70	0	727
	9. 不満や要望を事業所に言いやすいか	1899	541	72	120	0	2632
	10. 利用者の不満や要望は対応されているか	1987	444	27	174	0	2632
	11. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	1181	344	967	140	0	2632
(有料老人ホーム・ケアハウス)	1. 食事介助には、満足しているか	29	4	6	4	0	43
	2. 入浴介助は安心できるか	35	4	1	3	0	43
	3. 食事、入浴以外の日常生活に必要な介助を受けているか	30	7	1	5	0	43
	4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	31	7	0	5	0	43
	5. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	33	3	1	6	0	43
	6. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	25	4	0	14	0	43
	7. 利用者の気持ちは尊重されているか	32	5	0	6	0	43
	8. 職員の対応は丁寧か	29	7	2	5	0	43
	9. 個別の特定施設サービス計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	9	4	0	30	0	43
	10.【個別の特定施設サービス計画について説明を受けた方に】 個別の介護の計画についての説明はわかりやすかったか	2	4	0	0	0	6
	11.【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	2	3	0	0	0	5
	12. 介護サービスに関する不満や要望をホームに言いやすいか	18	9	2	14	0	43
	13. 利用者の介護サービスに関する不満や要望は対応されているか	15	10	1	17	0	43
	14. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	3	2	9	29	0	43
福祉用具貸与・特定福祉用具販売	1. 福祉用具選定時、機能や注意点についての利用者や家族への説明はわかりやすかったか	86	4	0	1	0	91
	2. 福祉用具選定時、職員(福祉用具専門相談員)は、身体状況や生活環境を聞いているか	81	8	1	1	0	91
	3. 使用開始後の福祉用具の適合状況についての確認を受けたか	77	9	3	2	0	91
	4. 福祉用具の調整後、職員(福祉用具専門相談員)の使用説明はわかりやすかったか	83	5	0	3	0	91
	5. 事業所の職員(福祉用具専門相談員)からの情報提供・相談・助言は十分なか	62	20	5	4	0	91
	6. 定期的な調整確認により、福祉用具の状態は、良好に保たれているか	68	16	1	6	0	91
	7. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	72	13	0	6	0	91
	8. 利用者の気持ちは尊重されているか	78	9	0	4	0	91
	9. 職員(福祉用具専門相談員)の対応は丁寧か	88	2	0	1	0	91
	10.【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	30	3	0	1	0	34
	11. 不満や要望を事業者に言いやすいか	72	11	1	7	0	91
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	69	9	0	13	0	91
	13. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	40	10	34	7	0	91
居宅介護支援	1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	2695	142	17	70	0	2924
	2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	2519	267	33	105	0	2924
	3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	2360	380	55	129	0	2924
	4. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	2609	167	12	136	0	2924
	5. 利用者の気持ちは尊重されているか	2663	168	14	79	0	2924
	6. ケアマネジャーの対応は丁寧か	2773	81	5	65	0	2924
	7.【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	767	87	7	97	0	958
	8. 不満や要望を事業者に言いやすいか	2446	229	64	185	0	2924
	9. 利用者の不満や要望は対応されているか	2466	212	28	218	0	2924
	10. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	1303	298	1017	306	0	2924

養護老人ホーム	1. 事業所内の環境は清潔で、快適か	1792	383	111	65	0	2351
	2. 食事の献立や食事介助など食事に満足しているか	1512	544	234	61	0	2351
	3. 入浴時間は個人の状況に応じた設定になっているか	1860	276	124	91	0	2351
	4. 施設に、楽しみな行事や活動があるか	1415	364	428	144	0	2351
	5. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	1753	335	128	135	0	2351
	6. 日常生活に必要な各種情報を、施設からの情報提供により知ることができるか	1630	407	141	173	0	2351
	7. 利用者の状況に応じた見守り、声かけは行われているか	1559	486	196	110	0	2351
	8. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	1679	319	205	148	0	2351
	9. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	1389	512	216	234	0	2351
	10. 利用者の気持ちは尊重されているか	1643	446	125	140	0	2354
	11. 職員の対応は丁寧か	1710	404	117	120	0	2351
	12. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	866	466	530	499	0	2361
	13.【個別の計画について説明を受けた方に】 個別の計画についての説明はわかりやすかったか	658	200	74	86	0	1018
	14.【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	186	37	8	17	0	248
	15. 不満や要望を職員に言いやすいか	1434	452	284	181	0	2351
	16. 利用者の不満や要望は対応されているか	1396	521	193	241	0	2351
	17. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	803	180	1054	314	0	2351
経費老人ホーム（A型）	1. 事業所内の環境は清潔で、快適か	340	74	11	13	0	438
	2. 食事の献立は工夫があるか	328	85	16	9	0	438
	3. 入浴時間は個人の状況に応じた設定になっているか	332	71	30	5	0	438
	4. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	322	80	16	20	0	438
	5. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	278	108	28	24	0	438
	6. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	327	76	25	10	0	438
	7. 利用者の状況に応じた見守り、声かけは行われているか	302	109	17	10	0	438
	8. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	351	47	8	32	0	438
	9. 利用者の気持ちは尊重されているか	295	106	10	27	0	438
	10. 職員の対応は丁寧か	338	66	6	28	0	438
	11. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	172	118	48	100	0	438
	12.【個別の計画について説明を受けた方に】 個別の計画についての説明はわかりやすかったか	154	32	14	18	0	218
	13.【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	50	11	3	2	0	66
	14. 不満や要望を職員に言いやすいか	241	106	42	49	0	438
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	223	135	18	62	0	438
	16. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	187	34	157	60	0	438
経費老人ホーム（B型）	1. 事業所内の環境は清潔で、快適か	33	7	2	23	0	65
	2. 職員に、気軽に相談や依頼をできるか	52	10	1	2	0	65
	3. 入浴時間は個人の状況に応じた設定になっているか	47	8	3	7	0	65
	4. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	44	15	4	2	0	65
	5. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	50	6	7	2	0	65
	6. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	48	10	3	4	0	65
	7. 利用者の状況に応じた見守り、声かけは行われているか	50	14	1	0	0	65
	8. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	58	5	1	1	0	65
	9. 利用者の気持ちは尊重されているか	48	16	1	0	0	65
	10. 職員の対応は丁寧か	62	3	0	0	0	65
	11. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	34	13	6	12	0	65
	12.【個別の計画について説明を受けた方に】 個別の計画についての説明はわかりやすかったか	24	8	2	8	0	42
	13.【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	0	0	0	0	0	0
	14. 不満や要望を職員に言いやすいか	43	11	6	5	0	65
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	41	17	1	6	0	65
	16. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	31	1	17	16	0	65
経費老人ホーム（ケアハウス）	1. 事業所内の環境は清潔で、快適か	170	16	0	1	0	187
	2. 食事の献立は工夫があるか	140	29	5	13	0	187
	3. 入浴の時間は、快適か	143	22	7	15	0	187
	4. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	118	40	15	14	0	187
	5. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	117	46	19	5	0	187
	6. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	128	29	14	16	0	187
	7. 利用者の状況に応じた見守り、声かけは行われているか	133	34	7	13	0	187
	8. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	154	21	3	9	0	187
	9. 利用者の気持ちは尊重されているか	139	36	6	6	0	187
	10. 職員の対応は丁寧か	143	34	1	9	0	187
	11. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	66	33	48	40	0	187
	12.【個別の計画について説明を受けた方に】 個別の計画についての説明はわかりやすかったか	39	7	0	1	0	47
	13.【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	16	6	0	1	0	23
	14. 不満や要望を職員に言いやすいか	109	41	23	14	0	187
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	109	53	11	14	0	187
	16. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	58	16	99	14	0	187
小規模多機能型居宅介護	1. 利用者個人の状況が把握されているか	227	30	2	8	0	267
	2. 予定外の利用要求に柔軟な対応がされているか	208	26	1	32	0	267
	3. 通いや泊りの際の過ごし方は、個人のペースに合っているか	199	49	6	13	0	267
	4. サービスの利用は、在宅での生活を継続するのに役立つものか	215	33	5	14	0	267
	5. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	205	38	2	22	0	267
	6. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	222	24	1	20	0	267
	7. 利用者の気持ちは尊重されているか	239	24	0	4	0	267
	8. 職員の対応は丁寧か	249	12	3	3	0	267
	9. 個別の小規模多機能型居宅介護計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	223	18	5	21	0	267
	10.【個別の小規模多機能型居宅介護計画について説明を受けた方に】 個別の計画についての説明はわかりやすかったか	173	32	3	8	0	216
	11.【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	125	20	0	11	0	156
	12. 不満や要望を事業者に言いやすいか	194	50	10	13	0	267
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	200	38	6	23	0	267
	14. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	108	31	107	21	0	267

知的障害児施設	1. 利用者の様子や支援の内容についての十分な説明があるか	141	58	8	3	0	210
	2. 家族の精神的サポートへの取り組みは十分か	99	79	22	10	0	210
	3. 緊急時への対応は十分か	135	62	7	6	0	210
	4. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	143	55	6	6	0	210
	5. 利用者の気持ちは尊重されていると思うか	119	72	15	4	0	210
	6. 職員の対応は丁寧か	147	51	6	6	0	210
	7. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	137	51	11	11	0	210
	8. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	110	18	0	7	0	135
	9. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	24	8	0	3	0	35
	10. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	110	76	18	6	0	210
	11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	111	74	13	12	0	210
	12. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	132	18	54	6	0	210
第二種自閉症児施設	1. 利用者の様子や支援の内容についての十分な説明があるか	17	4	1	0	0	22
	2. 家族の精神的サポートへの取り組みは十分か	7	13	1	1	0	22
	3. 緊急時への対応は十分か	17	4	1	0	0	22
	4. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	17	5	0	0	0	22
	5. 利用者の気持ちは尊重されていると思うか	16	6	0	0	0	22
	6. 職員の対応は丁寧か	18	4	0	0	0	22
	7. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	17	4	0	1	0	22
	8. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	17	1	0	0	0	18
	9. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	4	0	1	0	0	5
	10. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	8	11	2	1	0	22
	11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	15	5	1	1	0	22
	12. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	20	1	0	1	0	22
知的障害児通園施設	1. 身体の機能や健康の維持・促進は十分に行われているか	215	55	1	5	0	276
	2. 子どもの発達に合わせた豊かな感性を育む支援が行われているか	235	36	3	2	0	276
	3. 社会性(人と人の関わり合いやルール等)を学ぶ支援が行われているか	211	56	4	5	0	276
	4. 子どもの様子や支援の内容についての十分な説明があるか	239	29	5	3	0	276
	5. 子どもの進路相談への対応は十分行われているか	163	66	10	37	0	276
	6. 保護者の精神的サポートへの取り組みは十分か	190	64	15	7	0	276
	7. 子どもの体調変化への対応(処置・連絡)などは十分か	224	24	2	26	0	276
	8. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	240	22	5	9	0	276
	9. 一人ひとりの子どものよいところを見つけて伝えてくれるか	259	13	2	2	0	276
	10. 職員の対応は丁寧か	255	20	1	0	0	276
	11. 個別の目標や計画を作成する際に、子どもや保護者の状況や要望を聞かれているか	254	16	3	3	0	276
	12. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	245	9	7	2	0	263
	13. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	79	24	4	5	0	112
	14. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	150	95	20	11	0	276
	15. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	186	67	3	20	0	276
	16. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	188	16	61	11	0	276
肢体不自由児施設	1. 日常生活の介助は、安心して受けられるか	5	1	0	0	0	6
	2. 日常の活動等は楽しいか	4	2	0	0	0	6
	3. 日常生活には自由度があるか	5	1	0	0	0	6
	4. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	5	1	0	0	0	6
	5. 利用者の気持ちは尊重されているか	5	1	0	0	0	6
	6. 職員の対応は丁寧か	5	1	0	0	0	6
	7. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者の状況や要望を聞かれているか	2	2	0	2	0	6
	8. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	3	0	0	0	0	3
	9. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	0	0	0	0	0	0
	10. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	5	1	0	0	0	6
	11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	4	2	0	0	0	6
	12. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	2	1	1	2	0	6
肢体不自由児通園施設	1. 食事の提供は、子どもの状況等を考慮しているか	137	21	2	4	0	164
	2. 身体の機能や健康の維持・促進は十分に行われているか	108	54	1	1	0	164
	3. 子どもの発達に合わせた豊かな感性を育む支援が行われているか	122	37	4	1	0	164
	4. 子どもの様子や支援の内容についての十分な説明があるか	116	41	3	4	0	164
	5. 子どもの進路相談への対応は十分行われているか	83	51	6	24	0	164
	6. 保護者の精神的サポートへの取り組みは十分か	83	63	13	5	0	164
	7. 保護者の価値観を理解する姿勢があるか	125	33	2	4	0	164
	8. 子どもの体調変化への対応(処置・連絡)などは十分か	143	13	1	7	0	164
	9. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	119	30	7	8	0	164
	10. 一人ひとりの子どものよいところを見つけて伝えてくれるか	146	16	1	1	0	164
	11. 職員の対応は丁寧か	141	18	3	2	0	164
	12. 個別の目標や計画を作成する際に、子どもや保護者の状況や要望を聞かれているか	136	20	1	7	0	164
	13. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	125	24	0	5	0	154
	14. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	28	6	3	1	0	38
	15. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	81	64	14	5	0	164
	16. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	80	63	11	10	0	164
	17. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	70	17	71	6	0	164
重症心身障害児施設	1. 利用者の様子や支援の内容についての十分な説明があるか	377	87	5	16	0	485
	2. 家族の精神的サポートへの取り組みは十分か	243	146	16	80	0	485
	3. 緊急時への対応は十分か	353	91	12	29	0	485
	4. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	398	61	7	19	0	485
	5. 利用者の気持ちは尊重されていると思うか	355	102	11	17	0	485
	6. 職員の対応は丁寧か	407	63	6	9	0	485
	7. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	337	82	19	47	0	485
	8. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	326	36	2	24	0	388
	9. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	56	12	1	4	0	73
	10. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	327	123	21	14	0	485
	11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	357	92	14	22	0	485
	12. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	223	61	183	18	0	485
1. 利用者の様子や支援の内容についての十分な説明があるか	131	32	3	2	0	168	

重症心身障害者(者)通所施設	2. 家族の精神的サポートへの取り組みは十分か	85	65	16	2	0	168
	3. 利用者の体調変化への対応(処置・連絡)などは十分か	154	12	1	1	0	168
	4. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	136	25	2	5	0	168
	5. 利用者の気持ちは尊重されていると思うか	117	43	5	3	0	168
	6. 職員の対応は丁寧か	146	19	1	2	0	168
	7. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	132	26	4	6	0	168
	8.【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	129	10	1	3	0	143
	9.【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	27	7	1	1	0	36
	10. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	96	58	10	4	0	168
	11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	111	48	3	6	0	168
	12. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	90	10	64	4	0	168
	精神障害者生活訓練施設	1. 訓練など日常の活動は充実しているか	10	2	1	0	0
2. 必要などき職員からの相談・支援は十分か		7	5	1	0	0	13
3. 自立支援は利用者の個別の要望や状況に応じて行われているか		8	3	2	0	0	13
4. 利用者同士の交流など施設の仲間との関わりは、気持ちの安定に役立っているか		7	4	2	0	0	13
5. 家族に連絡等をする場合、内容や方法等についてあらかじめ利用者の希望をきいているか		4	4	5	0	0	13
6. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか		8	5	0	0	0	13
7. 利用者の気持ちは尊重されているか		8	4	1	0	0	13
8. 職員の対応は丁寧か		10	2	1	0	0	13
9. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者の状況や要望をきかれているか		9	3	1	0	0	13
10.【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか		11	2	0	0	0	13
11.【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか		6	0	0	0	0	6
12. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか		7	5	1	0	0	13
13. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか		8	4	1	0	0	13
14. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか		2	2	9	0	0	13
精神障害者通所授産施設	1. 仕事など日常の活動は充実しているか	29	12	5	0	0	46
	2. 工賃・給料等の支払い方法がわかりやすく説明されているか	41	2	3	0	0	46
	3. 必要などき職員からの相談・支援は十分か	35	10	1	0	0	46
	4. 利用者同士の交流など施設の仲間との関わりは、気持ちの安定に役立っているか	28	16	2	0	0	46
	5. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	35	7	4	0	0	46
	6. 利用者の気持ちは尊重されているか	35	9	2	0	0	46
	7. 職員の対応は丁寧か	39	4	3	0	0	46
	8. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者の状況や要望を聞かれているか	24	11	8	3	0	46
	9.【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	27	8	1	1	0	37
	10.【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	3	2	0	0	0	5
	11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	25	16	5	0	0	46
	12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	32	12	2	0	0	46
	13. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	9	10	27	0	0	46
精神障害者小規模通所授産施設	1. 仕事など日常の活動は充実しているか	12	4	2	0	0	18
	2. 工賃・給料等の支払い方法がわかりやすく説明されているか	15	1	2	0	0	18
	3. 必要などき職員からの相談・支援は十分か	6	10	2	0	0	18
	4. 利用者同士の交流など施設の仲間との関わりは、気持ちの安定に役立っているか	8	8	2	0	0	18
	5. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	14	4	0	0	0	18
	6. 利用者の気持ちは尊重されているか	8	9	1	0	0	18
	7. 職員の対応は丁寧か	13	4	1	0	0	18
	8. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者の状況や要望を聞かれているか	10	5	2	1	0	18
	9.【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	5	3	0	0	0	8
	10.【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	7	0	0	0	0	7
	11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	4	7	7	0	0	18
	12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	6	10	2	0	0	18
	13. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	9	2	7	0	0	18
身体障害者更生施設(肢体不自由者)	1. メニューや食事方法など利用者の状態に合ったものか	12	10	0	0	0	22
	2. 日常生活には自由度があるか	12	8	2	0	0	22
	3. 訓練など日常の活動は充実しているか	13	4	4	1	0	22
	4. 必要などき職員からの相談・支援は十分か	10	8	4	0	0	22
	5. 自立支援は利用者の個別の要望や状況に応じて行われているか	10	6	6	0	0	22
	6. 施設の設備は安心して使えるか	16	4	2	0	0	22
	7. 家族に連絡等をする場合、内容や方法等についてあらかじめ利用者の希望をきいているか	10	5	2	5	0	22
	8. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	12	7	3	0	0	22
	9. 利用者の気持ちは尊重されているか	15	3	4	0	0	22
	10. 職員の対応は丁寧か	18	2	1	1	0	22
	11. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者の状況や要望を聞かれているか	17	4	1	0	0	22
	12.【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	11	4	0	1	0	16
	13.【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	14	3	0	0	0	17
	14. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	12	6	4	0	0	22
	15. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	10	10	2	0	0	22
16. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	12	1	8	1	0	22	

身体障害者更生施設（視覚障害者）	1. メニューや食事方法など利用者の状態に合ったものか	57	4	2	2	0	65
	2. 日常生活には自由度があるか	58	4	1	2	0	65
	3. 訓練など日常の活動は充実しているか	56	8	0	1	0	65
	4. 必要など職員からの相談・支援は十分か	57	6	1	1	0	65
	5. 自立支援は利用者の個別の要望や状況に応じて行われているか	43	3	5	14	0	65
	6. 家族に連絡等をする場合、内容や方法等についてあらかじめ利用者の希望をきいているか	44	6	11	4	0	65
	7. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	46	5	11	3	0	65
	8. 利用者の気持ちは尊重されているか	46	13	4	2	0	65
	9. 職員の対応は丁寧か	58	4	1	2	0	65
	10. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者の状況や要望を聞かれているか	59	3	2	1	0	65
	11.【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	53	4	0	0	0	57
	12.【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	14	1	0	0	0	15
	13. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	48	12	4	1	0	65
	14. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	46	15	3	1	0	65
	15. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	51	8	5	1	0	65
身体障害者更生施設（聴覚・言語障害者）	1. メニューや食事方法など利用者の状態に合ったものか	16	2	1	0	0	19
	2. 日常生活には自由度があるか	18	0	0	1	0	19
	3. 必要など職員からの相談・援助は十分か	13	5	1	0	0	19
	4. 訓練など日常の活動は充実しているか	16	1	2	0	0	19
	5. 自立支援は利用者の個別の要望や状況に応じて行われているか	14	1	3	1	0	19
	6. 施設の設備は安心して使えるか	14	2	3	0	0	19
	7. 家族に連絡等をする場合、内容や方法等についてあらかじめ利用者の希望をきいているか	12	1	2	4	0	19
	8. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	13	1	4	1	0	19
	9. 利用者の気持ちは尊重されているか	13	3	2	1	0	19
	10. 職員の対応は丁寧か	14	3	1	1	0	19
	11. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者の状況や要望を聞かれているか	15	4	0	0	0	19
	12.【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	15	0	1	0	0	16
	13.【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	5	0	0	0	0	5
	14. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	11	3	5	0	0	19
	15. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	12	5	2	0	0	19
16. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	10	0	9	0	0	19	
身体障害者更生施設（内部障害者）	1. メニューや食事方法など利用者の状態に合ったものか	37	36	7	5	0	85
	2. 日常生活には自由度があるか	63	17	4	1	0	85
	3. 訓練など日常の活動は充実しているか	58	21	5	1	0	85
	4. 必要など職員からの相談・支援は十分か	45	30	9	1	0	85
	5. 自立支援は利用者の個別の要望や状況に応じて行われているか	52	27	4	2	0	85
	6. 家族に連絡等をする場合、内容や方法等についてあらかじめ利用者の希望をきいているか	36	31	7	11	0	85
	7. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	38	33	13	1	0	85
	8. 利用者の気持ちは尊重されているか	39	37	8	1	0	85
	9. 職員の対応は丁寧か	51	27	6	1	0	85
	10. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者の状況や要望を聞かれているか	57	23	3	2	0	85
	11.【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	36	12	0	0	0	48
	12.【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	19	9	1	1	0	30
	13. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	46	24	11	4	0	85
	14. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	36	38	6	5	0	85
	15. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	59	7	12	7	0	85
身体障害者療護施設	1. メニューや食事方法など利用者の状態に合ったものか	161	38	53	5	0	257
	2. 日常生活には自由度があるか	200	23	34	0	0	257
	3. 訓練など日常の活動は充実しているか	144	46	56	11	0	257
	4. 必要など職員からの相談・支援は十分か	150	47	55	5	0	257
	5. 自立支援は利用者の個別の要望や状況に応じて行われているか	127	44	61	25	0	257
	6. 施設の設備は安心して使えるか	196	31	23	7	0	257
	7. 家族に連絡等をする場合、内容や方法等についてあらかじめ利用者の希望をきいているか	173	21	21	42	0	257
	8. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	163	44	39	11	0	257
	9. 利用者の気持ちは尊重されているか	151	50	48	8	0	257
	10. 職員の対応は丁寧か	155	60	35	7	0	257
	11. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者の状況や要望を聞かれているか	128	35	43	51	0	257
	12.【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	99	15	12	1	0	127
	13.【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	0	0	0	0	0	0
	14. 不満や要望を事業所（施設）に言いやすいか	137	45	67	8	0	257
	15. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	131	56	52	18	0	257
16. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	136	8	102	11	0	257	
身体障害者入所授産施設	1. メニューや食事方法など利用者の状態に合ったものか	214	82	46	9	0	351
	2. 日常生活には自由度があるか	296	33	7	15	0	351
	3. 仕事など日常の活動は充実しているか	230	78	31	12	0	351
	4. 工賃・給料の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか	230	56	40	25	0	351
	5. 必要など職員からの相談・支援は十分か	234	86	24	7	0	351
	6. 自立支援は利用者の個別の要望や状況に応じて行われているか	131	103	92	25	0	351
	7. 施設の設備は安心して使えるか	272	51	18	10	0	351
	8. 家族に連絡等をする場合、内容や方法等についてあらかじめ利用者の希望をきいているか	214	61	35	41	0	351
	9. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	205	85	43	18	0	351
	10. 利用者の気持ちは尊重されているか	197	117	31	6	0	351
	11. 職員の対応は丁寧か	252	77	16	6	0	351
	12. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者の状況や要望を聞かれているか	214	80	35	22	0	351
	13.【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	171	41	16	4	0	232
	14.【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	11	3	0	2	0	16
	15. 不満や要望を事業所（施設）に言いやすいか	195	106	43	7	0	351
16. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	205	105	28	13	0	351	
17. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	223	22	89	17	0	351	

知的障害者通所授産施設	1. 仕事など日常の活動はやりがいが持てるか	1796	201	44	39	0	2080
	2. 工賃・給料の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか	1372	354	221	133	0	2080
	3. 必要など職員からの相談・支援は十分か	1619	267	80	114	0	2080
	4. 施設の設備は安心して使えるか	1666	227	65	122	0	2080
	5. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	1456	334	57	233	0	2080
	6. 利用者の気持ちは尊重されているか	1637	261	55	127	0	2080
	7. 職員の対応は丁寧か	1780	155	61	84	0	2080
	8. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者の状況や要望をきかれているか	1332	319	164	265	0	2080
	9. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	1075	180	46	50	0	1351
	10. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	85	44	0	8	0	137
	11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	1430	356	143	151	0	2080
	12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	1506	330	71	173	0	2080
	13. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	693	199	916	272	0	2080
知的障害者入所更生施設	1. 食事の時間は楽しみにしているか	1452	108	53	30	0	1643
	2. 日常生活には自由度があるか	1380	91	63	109	0	1643
	3. 活動は楽しいか	1362	135	66	80	0	1643
	4. 利用者は必要ときに支援を受けているか	1233	211	83	116	0	1643
	5. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	1076	261	52	254	0	1643
	6. 利用者の気持ちは尊重されているか	1223	199	64	157	0	1643
	7. 職員の対応は丁寧か	1255	211	89	88	0	1643
	8. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者の状況や要望を聞かれているか	767	265	219	392	0	1643
	9. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	494	85	38	68	0	685
	10. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	34	1	3	45	0	83
	11. 不満や要望を事業所（施設）に言いやすいか	1067	239	175	162	0	1643
	12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	1073	265	110	195	0	1643
	13. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	586	160	581	316	0	1643
知的障害者通所更生施設	1. 食事の時間は楽しみにしているか	451	46	6	14	0	517
	2. 活動は楽しいか	429	68	4	16	0	517
	3. 利用者は必要ときに支援を受けているか	416	65	11	25	0	517
	4. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	329	97	8	83	0	517
	5. 利用者の気持ちは尊重されているか	396	70	8	43	0	517
	6. 職員の対応は丁寧か	437	31	10	39	0	517
	7. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者の状況や要望を聞かれているか	341	65	24	87	0	517
	8. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	294	48	4	8	0	354
	9. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	72	9	2	4	0	87
	10. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	331	91	43	52	0	517
	11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	360	90	7	60	0	517
	12. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	191	53	191	82	0	517
知的障害者通所観察	1. 個別の就労支援（就職・転職等）は行われているか	120	42	16	4	0	182
	2. 利用者は必要ときに支援を受けているか	111	54	14	3	0	182
	3. 自立に向けたプログラムは充実しているか	82	71	22	7	0	182
	4. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	103	48	27	4	0	182
	5. 利用者の気持ちは尊重されているか	87	59	29	7	0	182
	6. 職員の対応は丁寧か	85	54	41	2	0	182
	7. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者の状況や要望をきかれているか	115	46	13	8	0	182
	8. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	85	28	12	2	0	127
	9. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	28	14	5	0	0	47
	10. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	62	46	61	13	0	182
	11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	77	70	31	4	0	182
	12. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	88	37	51	6	0	182
居宅介護（障害者自立支援法）	1. サービスに安心感があるか	25	3	0	0	0	28
	2. ヘルパーが替わる場合も、安定的なサービスが提供されているか	21	4	2	1	0	28
	3. 事業者の連絡・伝達は安定的に実施されているか	17	5	0	6	0	28
	4. 事業所やヘルパーから、必要な情報提供や相談、助言を受けているか	19	5	3	1	0	28
	5. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	24	4	0	0	0	28
	6. 利用者の気持ちは尊重されているか	25	3	0	0	0	28
	7. 職員の対応は丁寧か	27	1	0	0	0	28
	8. 個別の目標や計画は、利用者や家族の状況や要望を聞いてくれているか	22	5	0	1	0	28
	9. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	20	3	0	1	0	24
	10. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	2	0	0	0	0	2
	11. 不満や要望を事業所（施設）に言いやすいか	18	5	3	2	0	28
	12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	18	5	2	3	0	28
短期入所（障害者自立支援法）	1. 食事の時間が楽しいひとときになっているか	70	20	4	4	0	98
	2. 施設の設備は安心して使えるか	79	13	0	6	0	98
	3. 施設の生活に安心感があるか	82	11	2	3	0	98
	4. 利用時の過ごし方は個人のペースに合っているか	58	23	12	5	0	98
	5. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	72	17	1	8	0	98
	6. 利用者の気持ちは尊重されているか	77	16	2	3	0	98
	7. 職員の対応は丁寧か	83	9	1	5	0	98
	8. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	37	4	8	5	0	54
	9. 不満や要望を事業所（施設）に言いやすいか	61	20	6	11	0	98
	10. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	74	13	1	10	0	98
	11. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	52	8	28	10	0	98

児童デイサービス （障害者自立支援法）	1. 身体の機能や健康の維持・促進は十分に行われているか	48	6	2	0	0	56
	2. 子どもの発達に合わせた豊かな感性を育む支援が行われているか	48	6	1	1	0	56
	3. 社会性（人と人との関わり合いやルール等）を学ぶ支援が行われているか	46	10	0	0	0	56
	4. 子どもの様子や支援の内容についての十分な説明があるか	41	15	0	0	0	56
	5. 子どもの進路相談への対応は十分行われているか	41	12	2	1	0	56
	6. 保護者の精神的サポートへの取り組みは十分か	40	12	4	0	0	56
	7. 子どもの体調変化への対応（処置・連絡）などは十分か	49	7	0	0	0	56
	8. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	51	4	1	0	0	56
	9. 一人ひとりの子どものよいところを見つけて伝えてくれるか	51	4	1	0	0	56
	10. 職員の対応は丁寧か	53	3	0	0	0	56
	11. 個別の目標や計画を作成する際に、子どもや保護者の状況や要望を聞かれているか	48	7	1	0	0	56
	12. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	52	4	0	0	0	56
	13. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	17	5	2	3	0	27
	14. 不満や要望を事業所（施設）に言いやすいか	32	23	1	0	0	56
	15. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	44	12	0	0	0	56
	16. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	18	3	35	0	0	56
認可保育所	1. 提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか	20292	2142	261	244	0	22939
	2. 保育所の生活で身近な自然や社会と十分関わっているか	18826	3098	817	198	0	22939
	3. 保育時間の変更は、保護者の状況に柔軟に対応されているか	17280	3201	705	1753	0	22939
	4. 子どもの体調変化への対応（処置・連絡）は、十分か	19413	2637	534	355	0	22939
	5. 安全対策が十分取られていると思うか	14925	6529	1083	402	0	22939
	6. 行事日程の設定は、保護者の状況に対する配慮は十分か	15688	5653	1375	223	0	22939
	7. 子どもの保育について家庭と保育所に信頼関係があるか	18130	3871	753	185	0	22939
	8. 保護者の考えを聞く姿勢があるか	18306	3704	506	423	0	22939
	9. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	18074	3196	279	1390	0	22939
	10. 一人ひとりの子どもは大切にされていると思うか	19919	2520	196	304	0	22939
	11. 職員の対応は丁寧か	19320	2980	368	271	0	22939
	12. 要望や不満を事業所に言いやすいか	12026	7694	2279	940	0	22939
	13. 利用者の要望や不満はきちんと対応されているか	13511	6722	842	1864	0	22939
	14. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	10433	1384	10476	646	0	22939
	15. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	6057	1255	204	250	0	7766
認証保育所A型・B型	1. 提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか	3182	301	24	67	0	3574
	2. 保育所の生活で身近な自然や社会と十分関わっているか	2567	764	195	48	0	3574
	3. 保育時間の変更は、保護者の状況に柔軟に対応されているか	2978	265	31	300	0	3574
	4. 子どもの体調変化への対応（処置・連絡）は、十分か	3188	257	36	93	0	3574
	5. 安全対策が十分取られていると思うか	2590	798	98	88	0	3574
	6. 行事日程の設定は、保護者の状況に対する配慮は十分か	2808	587	109	70	0	3574
	7. 子どもの保育について家庭と保育所に信頼関係があるか	3109	383	63	19	0	3574
	8. 保護者の考えを聞く姿勢があるか	3127	352	48	47	0	3574
	9. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	2929	381	18	246	0	3574
	10. 一人ひとりの子どもは大切にされていると思うか	3311	225	12	26	0	3574
	11. 職員の対応は丁寧か	3309	230	16	19	0	3574
	12. 要望や不満を事業所に言いやすいか	2347	929	188	110	0	3574
	13. 利用者の要望や不満はきちんと対応されているか	2514	712	70	278	0	3574
	14. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	1395	248	1813	118	0	3574
	15. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	1704	215	42	54	0	2015
乳児院	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	59	6	0	1	0	66
	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	48	16	0	2	0	66
	3. 乳幼児の様子は家庭へ十分に連絡されているか	43	14	8	1	0	66
	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	52	9	2	3	0	66
	5. 保護者等からの相談は十分に聞いているか	56	6	2	2	0	66
	6. サービス提供にあたって、子どもと保護者のプライバシーは守られているか	60	4	0	2	0	66
	7. 一人ひとりの子どもは大切にされていると思うか	59	5	0	2	0	66
	8. 職員の対応は丁寧か	60	5	0	1	0	66
	9. 不満や要望を職員に言いやすいか	48	12	6	0	0	66
	10. 保護者の不満や要望はきちんと対応されているか	51	9	3	3	0	66
	11. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	38	1	25	2	0	66
	12. 個別の計画を作成するとき、職員と話し合いをしたか	40	15	8	3	0	66
	13. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	21	4	0	0	0	25
母子生活支援施設（母親用）	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	193	79	18	5	0	295
	2. 就労に関する必要な支援がされているか	150	96	38	11	0	295
	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	194	77	16	8	0	295
	4. 必要に応じて、子育て支援が柔軟に行われているか	186	70	26	13	0	295
	5. 学校生活に関する支援は十分か	147	77	16	55	0	295
	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	165	76	48	6	0	295
	7. 安心して生活できるよう支援は十分か	204	63	25	3	0	295
	8. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	218	49	17	11	0	295
	9. 利用者の気持ちは尊重されているか	167	90	31	7	0	295
	10. 職員の対応は丁寧か	213	57	17	8	0	295
	11. 不満や要望を職員に言いやすいか	133	92	62	8	0	295
	12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	131	113	32	19	0	295
	13. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	161	12	114	8	0	295
	14. 個別の目標や計画を作成するとき、利用者の要望は聞かれているか	221	49	20	5	0	295
	15. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	172	59	7	4	0	242
	16. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	92	19	5	5	0	121

母子生活支援施設（児童用）	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	25	17	2	0	0	44
	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	21	15	6	2	0	44
	3.施設での生活は子どもの自主性が尊重されているか	116	60	10	4	0	190
	4.学校生活に関する支援は十分か	108	43	24	15	0	190
	5.【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	21	17	2	4	0	44
	6.【中学生以上の方に】職員の支援は、落ち着いて生活することに役に立っているか	25	15	4	0	0	44
	7.サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	134	34	14	8	0	190
	8.一人ひとりの子どもは大切にされているか	133	39	13	5	0	190
	9.職員の対応は丁寧か	145	27	16	2	0	190
	10.不満や要望を職員に言いやすいか	73	58	53	6	0	190
	11.利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	84	65	25	16	0	190
	12.第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	61	17	102	10	0	190
	13.個別の目標や計画を作成するとき、利用者の状況や要望は聞かれているか	90	47	32	21	0	190
	14.【個別の目標や計画について説明を受けた方に】個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	41	13	6	6	0	66
	15.【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	30	10	2	9	0	51
児童養護施設	1.食事の時間が楽しいひとときになっているか	1094	769	261	17	0	2141
	2.施設での生活は子どもの自主性が尊重されているか	976	880	256	29	0	2141
	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	1159	665	299	18	0	2141
	4.【中学生以上の方に】自立支援は、利用者の個別の要望や事情に応じて行われているか	578	337	136	18	0	1069
	5.サービス提供にあたって、子どものプライバシーは守られているか	1183	653	267	38	0	2141
	6.一人ひとりの子どもは大切にされているか	1276	644	187	34	0	2141
	7.【小学校4年生以上の方に】自らの権利について、職員はわかりやすく教えてくれたか	688	572	325	30	0	1615
	8.職員の対応は丁寧か	1034	694	359	54	0	2141
	9.不満や要望を職員に言いやすいか	857	699	559	26	0	2141
	10.子どもの不満や要望はきちんと対応されているか	802	934	374	31	0	2141
	11.第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	940	469	700	32	0	2141
	12.個別の目標や計画を作成するとき、子どもの要望は聞かれているか	1033	694	328	86	0	2141
	13.【個別の目標や計画について説明を受けた方に】個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	589	328	62	17	0	996
	14.【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	192	102	21	21	0	336
婦人保護施設	1.日常生活に楽しみな行事や活動があるか	57	18	27	2	0	104
	2.施設の生活はくつろげるか	34	37	32	1	0	104
	3.自立に向けた金銭管理に係る支援は役に立っているか	61	21	18	4	0	104
	4.家族関係の調整に係る支援は役に立っているか	44	22	25	13	0	104
	5.健康状態について相談しやすいか	69	17	17	1	0	104
	6.精神的なケアに対する支援を受けているか	56	32	14	2	0	104
	7.利用者が性について理解を深める機会があるか	71	7	22	4	0	104
	8.異性について話せるような職員がいるか	26	18	55	5	0	104
	9.サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	40	37	26	1	0	104
	10.利用者の気持ちは尊重されているか	50	34	19	1	0	104
	11.職員の対応は丁寧か	63	23	16	2	0	104
	12.不満や要望を職員に言いやすいか	55	23	25	1	0	104
	13.利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	49	29	23	3	0	104
	14.第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	79	2	22	1	0	104
	15.個別の目標や計画を作成するとき、利用者の状況や要望は聞かれているか	70	10	21	3	0	104
	16.【個別の目標や計画について説明を受けた方に】個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	50	16	0	1	0	67
	17.【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	17	9	1	0	0	27
救護施設	1.食事はおいしいか	443	136	72	3	0	654
	2.日常生活に楽しみな行事や活動があるか	451	65	121	17	0	654
	3.施設では、好きなことをして過ごせる時間や場所があるか	497	60	68	29	0	654
	4.日常生活に必要な支援を受けているか	505	59	66	24	0	654
	5.消費生活に役立つお金の使い方に関する支援があるか	416	71	125	42	0	654
	6.将来のことや利用者がやりたいと思うことの実現に向けて職員は協力的か	334	128	127	65	0	654
	7.友人、地域の人等施設職員以外の人と楽しい交流の機会があるか	366	55	202	31	0	654
	8.サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	431	115	77	31	0	654
	9.利用者の気持ちは尊重されているか	465	121	54	14	0	654
	10.職員の対応は丁寧か	494	102	44	14	0	654
	11.不満や要望を職員に言いやすいか	402	114	116	22	0	654
	12.利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	427	120	73	34	0	654
	13.第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	297	17	306	34	0	654
	14.個別の目標や計画を作成するとき、利用者の状況は聞かれているか	283	85	193	93	0	654
	15.【個別の目標や計画について説明を受けた方に】個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	182	40	32	8	0	262
	16.【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	47	13	7	8	0	75
更生施設	1.食事はおいしいか	212	185	81	11	0	489
	2.生活ルールは、利用者の生活状況に応じて臨機応変か	310	121	36	22	0	489
	3.施設の行事は楽しいか	142	164	153	30	0	489
	4.病気やけがなどの緊急時には、迅速に対応してくれるか	320	106	21	42	0	489
	5.施設内の生活は、安全性が確保され、安心して生活できるか	273	152	46	18	0	489
	6.自立に向けての就職支援が得られているか	235	136	54	64	0	489
	7.自立に向けて利用者自身による解決が困難な問題に対して支援があるか	235	144	51	59	0	489
	8.サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	286	140	38	25	0	489
	9.利用者の気持ちは尊重されているか	245	185	36	23	0	489
	10.職員の対応は丁寧か	363	77	36	13	0	489
	11.不満や要望を職員に言いやすいか	265	151	58	15	0	489
	12.利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	265	146	50	28	0	489
	13.第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	188	49	230	22	0	489
	14.個別の目標や計画を作成するとき、職員は利用者とはよく相談したか	264	135	54	36	0	489
	15.【個別の目標や計画について説明を受けた方に】個別の目標や計画に関しての説明はよく理解できたか	200	63	14	11	0	288
	16.【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	191	42	11	8	0	252

宿 所 提 供 施 設	1. 病気やけがなどの緊急時には、迅速に対応してくれるか	56	9	1	7	0	73
	2. 施設内の生活は、安全性が確保され、安心して生活できるか	62	9	2	0	0	73
	3. 施設から日々の生活に役立つ情報が得られているか	52	12	8	1	0	73
	4. 自立に向けて利用者自身による解決が困難な問題に対して支援があるか	54	10	3	6	0	73
	5. 【世帯に子ども(18歳未満)がいると答えた方に】 子育てに関するアドバイスを受けられるか	17	2	1	2	0	22
	6. 退所に向けた支援を受けているか	42	14	5	12	0	73
	7. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	61	8	1	3	0	73
	8. 利用者の気持ちは尊重されているか	61	10	1	1	0	73
	9. 職員の対応は丁寧か	67	5	1	0	0	73
	10. 不満や要望を職員に言いやすいか	42	18	9	4	0	73
	11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	53	15	1	4	0	73
	12. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	32	2	37	2	0	73
	13. 個別の目標や計画を作成するとき、職員は利用者によく相談したか	46	15	8	4	0	73
	14. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画に関しての説明はよく理解できたか	43	10	0	1	0	54
	15. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	41	2	1	0	0	44