

平成21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	4717	992	411	78	0	6198
	2. 日常生活に必要な介助を受けているか	4802	651	350	395	0	6198
	3. 施設の生活はくつろげるか	4342	1075	444	337	0	6198
	4. 職員は日常的に、健康状態を気にしているか	4233	892	726	347	0	6198
	5. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	4806	670	224	498	0	6198
	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	4166	975	281	776	0	6198
	7. 利用者の気持ちは尊重されているか	4546	1010	289	353	0	6198
	8. 職員の対応は丁寧か	4728	1052	249	169	0	6198
	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	1787	1041	1670	1700	0	6198
	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	1067	411	150	164	0	1792
	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	289	128	49	134	0	600
	12. 不満や要望を事業者(施設)に言いやすいか	4080	1034	623	461	0	6198
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	4017	1178	403	600	0	6198
	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	1060	332	3696	1110	0	6198
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	253	36	24	3	0	316
	2. 入浴の時間は、快適か	246	39	23	8	0	316
	3. 日常生活に必要な介助を受けているか	257	20	18	21	0	316
	4. 施設の生活はくつろげるか	216	54	32	14	0	316
	5. 職員は日常的に、健康状態を気にしているか	239	29	40	8	0	316
	6. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	260	26	8	22	0	316
	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	194	33	59	30	0	316
	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	242	31	17	26	0	316
	9. 利用者の気持ちは尊重されているか	252	43	9	12	0	316
	10. 職員の対応は丁寧か	257	43	10	6	0	316
	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	155	33	79	49	0	316
	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	111	19	6	6	0	142
	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	95	24	6	39	0	164
	14. 不満や要望を職員に言いやすいか	224	30	34	28	0	316
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	223	47	12	34	0	316
	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	57	14	217	28	0	316
訪問介護	1. 安心して、サービスを受けているか	1438	83	12	28	0	1561
	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	967	300	172	122	0	1561
	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	1125	238	113	84	0	1560
	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	1317	140	12	91	0	1560
	5. 利用者の気持ちは尊重されているか	1339	144	6	72	0	1561
	6. ヘルパーの対応は丁寧か	1381	107	12	61	0	1561
	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	1234	121	46	160	0	1561
	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	1019	127	19	64	0	1229
	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	65	15	58	0	587
	10. 不満や要望を事業者に言いやすいか	1063	255	86	157	0	1561
	11. 利用者の不満や要望は対応されているか	1153	171	27	210	0	1561
	12. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	709	126	543	183	0	1561
訪問入浴介護	1. 入浴の際の体調には配慮があるか	66	2	0	1	0	69
	2. 入浴スタッフの入浴の介助は、安心か	63	3	0	3	0	69
	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	63	1	2	3	0	69
	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	53	7	5	4	0	69
	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	58	5	0	6	0	69
	6. 利用者の気持ちは尊重されているか	60	4	1	4	0	69
	7. 入浴スタッフの対応は丁寧か	65	1	0	3	0	69
	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	59	3	0	7	0	69
	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	58	0	0	4	0	62
	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	25	3	0	0	0	28
	11. 不満や要望を事業者に言いやすいか	53	4	1	11	0	69
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	56	2	0	11	0	69
	13. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	33	3	24	9	0	69
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	248	18	3	6	0	275
	2. 事業所や看護師等に、相談しやすいか	256	13	2	4	0	275
	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	249	15	2	9	0	275
	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	248	15	3	9	0	275
	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	251	13	0	11	0	275
	6. 利用者の気持ちは尊重されているか	263	4	1	7	0	275
	7. 看護師等の対応は丁寧か	262	5	0	8	0	275
	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	239	18	2	16	0	275
	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	200	16	4	6	0	226
	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	91	12	2	1	0	106
	11. 不満や要望を事業者に言いやすいか	223	25	6	21	0	275
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	229	21	1	24	0	275
	13. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	140	24	90	21	0	275

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	6572	1083	267	264	0	8186
	2. 食事の献立や食事介助は満足か	6617	1029	255	285	0	8186
	3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	6071	706	564	845	0	8186
	4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	5716	1483	408	579	0	8186
	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	4998	2050	366	772	0	8186
	6. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	5823	632	86	1645	0	8186
	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	5440	1098	455	1193	0	8186
	8. 利用者の気持ちは尊重されているか	7041	613	51	481	0	8186
	9. 職員の対応は丁寧か	7313	386	37	450	0	8186
	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	5357	1263	336	1230	0	8186
	11.【個別の計画について説明を受けた方に】 個別の計画に関しての説明はわかりやすかったか	4513	640	74	375	0	5602
	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	2047	261	22	117	0	2447
	13. 不満や要望を職員に言いやすいか	5920	1102	363	801	0	8186
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	6126	945	137	978	0	8186
	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	3195	513	3501	973	0	8182
【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	804	261	49	55	0	1169
	2. 食事の献立や食事介助は満足か	848	210	40	71	0	1169
	3. 日常生活に楽しみな行事や活動があるか	425	424	161	159	0	1169
	4. 利用中の活動・リハビリは、家での生活に役立つものか	515	391	127	136	0	1169
	5. 利用中には、必要に応じた介助を受けているか	794	169	93	113	0	1169
	6. 個人の身体状況や要望を把握しているか	929	166	26	48	0	1169
	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	789	197	59	124	0	1169
	8. 利用者の気持ちは尊重されているか	972	126	16	55	0	1169
	9. 職員の対応は丁寧か	1028	82	10	49	0	1169
	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	518	64	5	32	0	619
	11. 不満や要望を事業者（施設）に言いやすいか	784	203	66	116	0	1169
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	852	172	20	125	0	1169
	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	510	78	463	118	0	1169
【認知症高齢者グループホーム （認知症対応型共同生活介護）】	1. 家族への情報提供はあるか	2767	184	42	23	0	3016
	2. 病気やケガ等緊急時の対応は、周知されているか	2584	269	111	52	0	3016
	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	2645	284	17	70	0	3016
	4. 利用者の気持ちは尊重されているか	2738	238	15	25	0	3016
	5. 職員の対応は丁寧か	2703	256	19	38	0	3016
	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	2323	489	78	124	0	3014
	7.【個別の計画について説明を受けた方に】 個別の計画に関しての説明はわかりやすかったか	2229	219	13	89	0	2550
	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	638	84	6	45	0	773
	9. 不満や要望を事業所に言いやすいか	2162	608	97	149	0	3016
	10. 利用者の不満や要望は対応されているか	2255	517	39	205	0	3016
	11. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	1359	334	1111	212	0	3016
【有料老人ホーム・ケアハウス （特定施設入居者生活介護）】	1. 食事介助には、満足しているか	16	4	1	0	0	21
	2. 入浴介助は安心できるか	20	1	0	0	0	21
	3. 食事、入浴以外の日常生活で必要な介助を受けているか	14	2	0	5	0	21
	4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	18	2	1	0	0	21
	5. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	15	2	2	2	0	21
	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	13	4	0	4	0	21
	7. 利用者の気持ちは尊重されているか	20	1	0	0	0	21
	8. 職員の対応は丁寧か	20	1	0	0	0	21
	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	15	3	3	0	0	21
	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関しての説明はわかりやすかったか	7	5	0	3	0	15
	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】 介護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	0	0	3	0	6
	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	2	1	0	0	21
	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	19	0	0	2	0	21
	14. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	7	4	10	0	0	21
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	82	5	0	4	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	79	5	1	6	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	67	15	6	3	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	77	8	0	6	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・助言は十分か	54	21	6	10	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	64	14	3	10	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	79	6	0	6	0	91
	8. 利用者の気持ちは尊重されているか	77	8	1	5	0	91
	9. 職員（福祉用具専門相談員）の対応は丁寧か	85	2	0	4	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】 事業所の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	3	0	0	0	40
	11. 不満や要望を事業者に言いやすいか	71	9	2	9	0	91
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	68	9	1	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	48	8	19	16	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	2805	148	23	72	0	3048
	2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	2668	253	34	93	0	3048
	3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	2484	374	58	132	0	3048
	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	2714	173	13	148	0	3048
	5. 利用者の気持ちは尊重されているか	2790	150	20	88	0	3048
	6. ケアマネジャーの対応は丁寧か	2885	74	9	80	0	3048
	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	890	96	16	164	0	1166
	8. 不満や要望を事業者に言いやすいか	2529	223	53	243	0	3048
	9. 利用者の不満や要望は対応されているか	2524	234	30	260	0	3048
	10. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	1373	284	1045	346	0	3048

養護老人ホーム	1. 事業所内の環境は清潔で、快適か	1932	314	95	49	0	2390
	2. 食事の献立や食事介助など食事に満足しているか	1524	547	262	57	0	2390
	3. 入浴時間は個人の状況に応じた設定になっているか	1903	293	118	76	0	2390
	4. 施設に、楽しみな行事や活動があるか	1415	334	448	193	0	2390
	5. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	1869	314	100	107	0	2390
	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	1697	428	144	121	0	2390
	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	1617	491	188	94	0	2390
	8. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	1721	394	141	134	0	2390
	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	1496	481	207	206	0	2390
	10. 利用者の気持ちは尊重されているか	1664	508	125	93	0	2390
	11. 職員の対応は丁寧か	1743	450	99	98	0	2390
	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	859	444	551	536	0	2390
	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	606	153	39	54	0	852
	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	194	45	15	14	0	288
	15. 不満や要望を職員に言いやすいか	1510	430	289	161	0	2390
	16. 利用者の不満や要望は対応されているか	1453	546	190	201	0	2390
	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	839	147	1088	316	0	2390
軽費老人ホーム（A型）	1. 事業所内の環境は清潔で、快適か	407	67	13	26	0	513
	2. 食事の献立は工夫があるか	368	93	22	30	0	513
	3. 入浴時間は個人の状況に応じた設定になっているか	384	75	38	16	0	513
	4. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	392	83	17	21	0	513
	5. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	321	136	30	26	0	513
	6. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	403	75	17	18	0	513
	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	350	124	23	16	0	513
	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	416	67	12	18	0	513
	9. 利用者の気持ちは尊重されているか	347	126	18	22	0	513
	10. 職員の対応は丁寧か	395	90	7	21	0	513
	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	186	151	43	133	0	513
	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	167	38	6	63	0	274
	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	52	9	2	11	0	74
	14. 不満や要望を職員に言いやすいか	270	147	46	50	0	513
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	273	149	27	64	0	513
	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	255	31	175	52	0	513
軽費老人ホーム（B型）	1. 事業所内の環境は清潔で、快適か	44	10	2	21	0	77
	2. 職員に、気軽に相談や依頼をできるか	55	10	7	5	0	77
	3. 入浴時間は個人の状況に応じた設定になっているか	54	7	8	8	0	77
	4. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	52	12	5	8	0	77
	5. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	43	18	10	6	0	77
	6. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	44	15	13	5	0	77
	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	43	20	7	7	0	77
	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	57	10	1	9	0	77
	9. 利用者の気持ちは尊重されているか	52	14	6	5	0	77
	10. 職員の対応は丁寧か	57	12	3	5	0	77
	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	24	19	7	27	0	77
	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	25	4	4	0	0	33
	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	41	13	14	9	0	77
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	35	20	11	11	0	77
	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	35	5	29	8	0	77
軽費老人ホーム（ケアハウス）	1. 事業所内の環境は清潔で、快適か	276	37	4	12	0	329
	2. 食事の献立は工夫があるか	209	95	20	5	0	329
	3. 入浴の時間は、快適か	271	24	16	18	0	329
	4. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	195	81	29	24	0	329
	5. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	221	77	16	15	0	329
	6. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	225	73	13	18	0	329
	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	225	84	11	9	0	329
	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	282	22	7	18	0	329
	9. 利用者の気持ちは尊重されているか	234	68	10	17	0	329
	10. 職員の対応は丁寧か	274	40	5	10	0	329
	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	128	81	40	80	0	329
	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	96	26	4	5	0	131
	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	32	8	0	3	0	43
	14. 不満や要望を職員に言いやすいか	199	79	28	23	0	329
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	189	89	16	35	0	329
	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	103	26	163	37	0	329
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	488	45	5	3	0	541
	2. 予定外の利用要求に柔軟な対応がされているか	434	39	7	61	0	541
	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	411	103	8	19	0	541
	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	482	44	5	10	0	541
	5. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	442	63	10	26	0	541
	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	478	47	2	14	0	541
	7. 利用者の気持ちは尊重されているか	498	40	1	2	0	541
	8. 職員の対応は丁寧か	512	25	2	2	0	541
	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	431	61	14	35	0	541
	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	384	59	9	20	0	472
	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	249	31	6	21	0	307
	12. 不満や要望を事業者に言いやすいか	420	86	12	23	0	541
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	434	71	6	30	0	541
	14. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	252	47	216	26	0	541

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	156	55	14	0	0	225
	2. 家族の精神的サポートへの取り組みは十分か	110	82	24	9	0	225
	3. 緊急時への対応は十分か	140	61	15	9	0	225
	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	148	61	7	9	0	225
	5. 利用者の気持ちは尊重されていると思うか	121	72	28	4	0	225
	6. 職員の対応は丁寧か	156	50	17	2	0	225
	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	169	30	14	12	0	225
	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	151	26	2	6	0	185
	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	32	9	0	1	0	42
	10. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	124	69	23	9	0	225
	11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	128	71	12	14	0	225
	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	141	9	64	11	0	225
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	20	1	2	0	0	23
	2. 家族の精神的サポートへの取り組みは十分か	13	7	2	1	0	23
	3. 緊急時への対応は十分か	19	4	0	0	0	23
	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	20	2	1	0	0	23
	5. 利用者の気持ちは尊重されていると思うか	17	6	0	0	0	23
	6. 職員の対応は丁寧か	20	3	0	0	0	23
	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	16	3	2	2	0	23
	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	14	2	0	0	0	16
	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	6	1	0	0	0	7
	10. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	11	11	1	0	0	23
	11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	17	4	1	1	0	23
	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	21	1	1	0	0	23
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	129	28	4	5	0	166
	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	140	19	4	3	0	166
	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	138	21	1	6	0	166
	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	155	8	2	1	0	166
	5. 子どもの進路相談への対応は十分行われているか	114	25	2	25	0	166
	6. 保護者の精神的サポートへの取り組みは十分か	100	48	9	9	0	166
	7. 子どもの体調変化への対応(処置・連絡)などは十分か	147	8	2	9	0	166
	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	135	14	2	15	0	166
	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	150	9	1	6	0	166
	10. 職員の対応は丁寧か	148	12	1	5	0	166
	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	151	9	0	6	0	166
	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	149	3	0	0	0	152
	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	66	9	0	0	0	75
	14. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	100	43	15	8	0	166
	15. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	114	27	7	18	0	166
	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	120	9	30	7	0	166
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	10	0	0	0	0	10
	2. 日常の活動等は楽しいか	9	1	0	0	0	10
	3. 日常生活には自由度があるか	9	1	0	0	0	10
	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	10	0	0	0	0	10
	5. 利用者の気持ちは尊重されているか	10	0	0	0	0	10
	6. 職員の対応は丁寧か	9	1	0	0	0	10
	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	10	0	0	0	0	10
	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	10	0	0	0	0	10
	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	0	1	0	5
	10. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	8	2	0	0	0	10
	11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	8	1	0	1	0	10
	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	1	0	6	3	0	10
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	93	13	6	2	0	114
	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	83	25	6	0	0	114
	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	87	24	2	1	0	114
	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	77	30	7	0	0	114
	5. 子どもの進路相談への対応は十分行われているか	58	33	4	19	0	114
	6. 保護者の精神的サポートへの取り組みは十分か	52	44	15	3	0	114
	7. 保護者の価値観を理解する姿勢があるか	83	25	4	2	0	114
	8. 子どもの体調変化への対応(処置・連絡)などは十分か	97	10	0	7	0	114
	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	81	23	1	9	0	114
	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	98	13	3	0	0	114
	11. 職員の対応は丁寧か	95	17	1	1	0	114
	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	94	16	2	2	0	114
	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	85	10	0	5	0	100
	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	26	9	4	1	0	40
	15. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	48	49	15	2	0	114
	16. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	49	43	12	10	0	114
	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	61	11	39	3	0	114
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	474	84	12	10	0	580
	2. 家族の精神的サポートへの取り組みは十分か	308	145	28	99	0	580
	3. 緊急時への対応は十分か	437	90	15	38	0	580
	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	466	80	6	28	0	580
	5. 利用者の気持ちは尊重されていると思うか	416	106	14	44	0	580
	6. 職員の対応は丁寧か	483	57	7	33	0	580
	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	428	77	21	54	0	580
	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	407	46	5	2	0	460
	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	4	0	3	0	63
	10. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	379	140	40	21	0	580
	11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	409	107	23	41	0	580
	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	284	34	205	57	0	580

重症心身障害児(者)通所施設	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	147	24	2	5	0	178
	2. 家族の精神的サポートへの取り組みは十分か	99	63	8	8	0	178
	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	11	0	178
	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	149	15	0	14	0	178
	5. 利用者の気持ちは尊重されていると思うか	135	32	5	6	0	178
	6. 職員の対応は丁寧か	156	16	2	4	0	178
	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	149	18	5	6	0	178
	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	138	11	1	5	0	155
	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	31	6	2	1	0	40
	10. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	117	40	17	4	0	178
	11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	120	41	8	9	0	178
	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	116	2	57	3	0	178
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	8	3	0	0	0	11
	2. 必要とき職員からの相談・支援は十分か	9	2	0	0	0	11
	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	0	0	0	11
	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	2	2	0	0	11
	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	8	2	0	1	0	11
	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	3	0	0	0	11
	7. 利用者の気持ちは尊重されているか	9	2	0	0	0	11
	8. 職員の対応は丁寧か	10	1	0	0	0	11
	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	10	1	0	0	0	11
	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	9	1	0	0	0	10
	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	5	1	0	2	0	8
	12. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	8	1	1	1	0	11
	13. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	8	1	0	2	0	11
	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	5	0	5	1	0	11
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	40	21	10	0	0	71
	2. 日常生活には自由度があるか	48	16	4	3	0	71
	3. 訓練など日常の活動は充実しているか	40	19	10	2	0	71
	4. 必要とき職員からの相談・支援は十分か	34	26	10	1	0	71
	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	25	24	14	8	0	71
	6. 施設の設備は安心して使えるか	45	14	12	0	0	71
	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	43	13	4	11	0	71
	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	33	13	10	15	0	71
	9. 利用者の気持ちは尊重されているか	32	19	11	9	0	71
	10. 職員の対応は丁寧か	35	17	11	8	0	71
	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	36	12	8	15	0	71
	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	32	4	5	1	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	17	2	2	1	0	22
	14. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	26	23	19	3	0	71
	15. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	33	21	14	3	0	71
	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	54	2	14	1	0	71
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	15	3	1	1	0	20
	2. 日常生活には自由度があるか	19	1	0	0	0	20
	3. 訓練など日常の活動は充実しているか	18	2	0	0	0	20
	4. 必要とき職員からの相談・支援は十分か	17	3	0	0	0	20
	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	16	1	1	2	0	20
	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	5	1	0	14	0	20
	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	17	1	0	2	0	20
	8. 利用者の気持ちは尊重されているか	17	2	1	0	0	20
	9. 職員の対応は丁寧か	19	1	0	0	0	20
	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	18	2	0	0	0	20
	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	18	0	1	0	0	19
	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	0	0	0	0	14
	13. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	18	1	1	0	0	20
	14. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	18	0	0	2	0	20
	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	14	1	3	2	0	20
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	11	5	1	0	0	17
	2. 日常生活には自由度があるか	12	3	1	1	0	17
	3. 必要とき職員からの相談・援助は十分か	14	2	0	1	0	17
	4. 訓練など日常の活動は充実しているか	9	7	0	1	0	17
	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	7	6	2	2	0	17
	6. 施設の設備は安心して使えるか	13	1	1	2	0	17
	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	0	0	5	0	17
	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	3	1	0	0	17
	9. 利用者の気持ちは尊重されているか	9	3	4	1	0	17
	10. 職員の対応は丁寧か	12	3	1	1	0	17
	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	9	7	1	0	0	17
	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	3	1	0	0	0	4
	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や職員に言いやすいか	11	2	3	1	0	17
	15. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	10	3	3	1	0	17
	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	11	1	5	0	0	17

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	31	26	11	4	0	72
	2. 日常生活には自由度があるか	53	11	6	2	0	72
	3. 訓練など日常の活動は充実しているか	43	17	10	2	0	72
	4. 必要とき職員からの相談・支援は十分か	40	21	7	4	0	72
	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	38	22	10	2	0	72
	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	14	4	18	0	72
	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	36	20	12	4	0	72
	8. 利用者の気持ちは尊重されているか	31	31	6	4	0	72
	9. 職員の対応は丁寧か	42	24	2	4	0	72
	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	45	16	4	7	0	72
	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	21	12	0	2	0	35
	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	10	11	1	1	0	23
	13. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	25	27	13	7	0	72
	14. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	33	26	5	8	0	72
	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	40	6	21	5	0	72
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	213	63	41	20	0	337
	2. 日常生活には自由度があるか	243	43	34	17	0	337
	3. 訓練など日常の活動は充実しているか	195	64	40	38	0	337
	4. 必要とき職員からの相談・支援は十分か	197	74	49	17	0	337
	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	155	65	52	65	0	337
	6. 施設の設備は安心して使えるか	267	26	22	22	0	337
	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	197	30	22	88	0	337
	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	212	53	38	34	0	337
	9. 利用者の気持ちは尊重されているか	189	79	43	26	0	337
	10. 職員の対応は丁寧か	206	72	45	14	0	337
	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	156	32	49	100	0	337
	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	118	18	11	9	0	156
	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	3	0	0	5	0	8
	14. 不満や要望を事業所（施設）に言いやすいか	186	59	60	32	0	337
	15. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	186	74	44	33	0	337
	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	167	11	99	60	0	337
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	181	60	59	6	0	306
	2. 日常生活には自由度があるか	255	21	23	7	0	306
	3. 仕事など日常の活動は充実しているか	210	47	32	17	0	306
	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	207	33	37	29	0	306
	5. 必要とき職員からの相談・支援は十分か	192	60	33	21	0	306
	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	114	46	115	31	0	306
	7. 施設の設備は安心して使えるか	244	25	28	9	0	306
	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	173	32	22	79	0	306
	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	215	48	35	8	0	306
	10. 利用者の気持ちは尊重されているか	203	59	34	10	0	306
	11. 職員の対応は丁寧か	226	56	19	5	0	306
	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	207	26	57	16	0	306
	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	174	21	9	1	0	205
	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	7	2	5	1	0	15
	15. 不満や要望を事業所（施設）に言いやすいか	183	57	49	17	0	306
	16. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	183	66	31	26	0	306
	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	236	7	54	9	0	306
知的身体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あるか	842	72	23	18	0	955
	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	707	119	80	49	0	955
	3. 必要とき職員からの相談・支援は十分か	752	110	36	57	0	955
	4. 施設の設備は安心して使えるか	807	80	19	49	0	955
	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	708	108	21	118	0	955
	6. 利用者の気持ちは尊重されているか	747	125	23	60	0	955
	7. 職員の対応は丁寧か	837	64	16	38	0	955
	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	646	95	93	121	0	955
	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	546	65	15	43	0	669
	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	75	33	1	1	0	110
	11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	640	168	65	82	0	955
	12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	678	135	42	100	0	955
	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	395	53	371	136	0	955
知的障害者入所更生施設	1. 食事の時間は楽しんでいるか	1172	89	52	16	0	1329
	2. 日常生活には自由度があるか	1139	83	47	60	0	1329
	3. 活動は楽しいか	1091	118	78	42	0	1329
	4. 利用者は必要ときに支援を受けているか	1021	149	82	77	0	1329
	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	945	196	60	128	0	1329
	6. 利用者の気持ちは尊重されているか	1022	178	75	54	0	1329
	7. 職員の対応は丁寧か	1066	152	71	40	0	1329
	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	698	193	245	193	0	1329
	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	525	81	26	50	0	682
	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	18	3	7	18	0	46
	11. 不満や要望を事業所（施設）に言いやすいか	889	188	164	88	0	1329
	12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	902	241	84	102	0	1329
	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	550	118	489	172	0	1329

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	300	25	4	14	0	343
	2. 活動は楽しいか	298	29	2	14	0	343
	3. 利用者は必要ときに支援を受けているか	259	35	7	42	0	343
	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	206	40	7	90	0	343
	5. 利用者の気持ちは尊重されているか	245	40	5	53	0	343
	6. 職員の対応は丁寧か	286	16	5	36	0	343
	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	194	37	12	100	0	343
	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	171	29	0	17	0	217
	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	26	9	0	1	0	36
	10. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	201	48	23	71	0	343
	11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	208	50	7	78	0	343
	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	118	24	70	131	0	343
知的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	44	2	2	0	0	48
	2. 日常生活には自由度があるか	40	2	0	6	0	48
	3. 仕事など日常の活動はやりがいがあるか	41	3	3	1	0	48
	4. 工資・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	27	8	8	5	0	48
	5. 利用者は必要ときに支援を受けているか	39	3	2	4	0	48
	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	18	12	3	15	0	48
	7. 施設の設備は安心して使えるか	39	5	0	4	0	48
	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	37	4	3	4	0	48
	9. 利用者の気持ちは尊重されているか	41	2	2	3	0	48
	10. 職員の対応は丁寧か	43	3	0	2	0	48
	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	27	13	3	5	0	48
	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	20	6	0	2	0	28
	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	40	3	1	4	0	48
	15. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	36	5	3	4	0	48
	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	33	4	5	6	0	48
知的障害者通所	1. 個別の就労支援(就職・転職等)は行われているか	102	38	16	2	0	158
	2. 利用者は必要ときに支援を受けているか	98	36	22	2	0	158
	3. 自立に向けたプログラムは充実しているか	75	60	20	3	0	158
	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	87	36	29	6	0	158
	5. 利用者の気持ちは尊重されているか	80	41	32	5	0	158
	6. 職員の対応は丁寧か	77	46	29	6	0	158
	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	102	34	19	3	0	158
	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	88	32	8	1	0	129
	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	10	8	0	0	46
	10. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	65	51	39	3	0	158
	11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	73	51	31	3	0	158
	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	85	27	43	3	0	158
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	47	8	1	0	0	56
	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	39	8	5	4	0	56
	3. 事業者の連絡・伝達は安定的に実施されているか	51	3	2	0	0	56
	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	44	7	2	3	0	56
	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	38	8	1	9	0	56
	6. 利用者の気持ちは尊重されているか	38	8	2	8	0	56
	7. 職員の対応は丁寧か	49	3	0	4	0	56
	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	49	3	1	3	0	56
	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	28	3	1	3	0	35
	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	9	1	0	1	0	11
	11. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	41	10	3	2	0	56
	12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	45	7	1	3	0	56
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	122	37	3	9	0	171
	2. 施設の設備は安心して使えるか	129	29	4	9	0	171
	3. 施設の生活に安心感があるか	144	19	2	6	0	171
	4. 利用時の過ごし方は個人のペースに合っているか	102	51	11	7	0	171
	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	121	23	4	23	0	171
	6. 利用者の気持ちは尊重されているか	135	27	3	6	0	171
	7. 職員の対応は丁寧か	141	20	1	9	0	171
	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	55	5	0	10	0	70
	9. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	99	38	10	24	0	171
	10. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	101	37	5	28	0	171
	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	74	6	57	34	0	171
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	168	40	4	7	0	219
	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	173	41	2	3	0	219
	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	169	38	5	7	0	219
	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	170	39	8	2	0	219
	5. 子どもの進路相談への対応は十分行われているか	117	53	15	34	0	219
	6. 保護者の精神的サポートへの取り組みは十分か	114	68	24	13	0	219
	7. 子どもの体調変化への対応(処置・連絡)などは十分か	169	22	1	27	0	219
	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	178	26	7	8	0	219
	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	194	19	3	3	0	219
	10. 職員の対応は丁寧か	203	12	2	2	0	219
	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	185	23	5	6	0	219
	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	181	19	2	1	0	203
	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	84	11	4	1	0	100
	14. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	125	70	17	7	0	219
	15. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	148	46	4	21	0	219
	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	48	21	138	12	0	219

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	26692	2816	305	332	0	30145
	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	23891	4617	1374	263	0	30145
	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	22294	3860	1101	2890	0	30145
	4. 子どもの体調変化への対応(処置・連絡)は、十分か	25219	3611	775	540	0	30145
	5. 安全対策が十分取られていると思うか	20659	7592	1377	517	0	30145
	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	20391	7514	1983	257	0	30145
	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	23401	5303	1215	226	0	30145
	8. 保護者の考えを聞く姿勢があるか	23824	4919	854	548	0	30145
	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	23789	4054	400	1902	0	30145
	10. 一人ひとりの子どもは大切にされていると思うか	26166	3394	254	331	0	30145
	11. 職員の対応は丁寧か	25167	4071	618	289	0	30145
	12. 要望や不満を事業所に言いやすいか	15481	10016	3335	1313	0	30145
	13. 利用者の要望や不満はきちんと対応されているか	17458	8706	1263	2718	0	30145
	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	16162	1538	11590	855	0	30145
	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	8132	1702	282	176	0	10292
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	3476	273	26	74	0	3849
	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	2723	831	247	48	0	3849
	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	3166	236	34	413	0	3849
	4. 子どもの体調変化への対応(処置・連絡)は、十分か	3439	257	43	110	0	3849
	5. 安全対策が十分取られていると思うか	2975	737	65	72	0	3849
	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	3129	571	89	60	0	3849
	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	3332	420	66	31	0	3849
	8. 保護者の考えを聞く姿勢があるか	3332	403	50	64	0	3849
	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	3126	397	21	305	0	3849
	10. 一人ひとりの子どもは大切にされていると思うか	3570	244	13	22	0	3849
	11. 職員の対応は丁寧か	3559	258	18	14	0	3849
	12. 要望や不満を事業所に言いやすいか	2532	958	199	160	0	3849
	13. 利用者の要望や不満はきちんと対応されているか	2715	714	66	354	0	3849
	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	1635	191	1915	108	0	3849
	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	1851	274	29	43	0	2197
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	105	10	1	0	0	116
	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	88	20	3	5	0	116
	3. 乳幼児の様子は家庭へ十分に連絡されているか	81	27	6	2	0	116
	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	93	14	4	3	0	114
	5. 保護者等からの相談は十分に聞いているか	100	12	2	2	0	116
	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	99	12	2	3	0	116
	7. 一人ひとりの子どもは大切にされていると思うか	104	10	2	0	0	116
	8. 職員の対応は丁寧か	108	6	2	0	0	116
	9. 不満や要望を職員に言いやすいか	80	24	7	5	0	116
	10. 保護者の不満や要望はきちんと対応されているか	91	16	3	6	0	116
	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	55	8	50	3	0	116
	12. 個別の計画を作成するとき、職員と話し合いをしたか	73	19	16	8	0	116
	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	8	1	0	0	59
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	174	56	9	4	0	243
	2. 就労に関する必要な支援がされているか	120	71	27	25	0	243
	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	175	47	15	6	0	243
	4. 必要に応じて、子育て支援が柔軟に行われているか	174	39	14	16	0	243
	5. 学校生活に関する支援は十分か	121	51	16	55	0	243
	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	140	71	21	11	0	243
	7. 安心して生活できるよう支援は十分か	178	47	12	6	0	243
	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	178	44	15	6	0	243
	9. 利用者の気持ちは尊重されているか	135	75	22	11	0	243
	10. 職員の対応は丁寧か	192	33	15	3	0	243
	11. 不満や要望を職員に言いやすいか	107	77	49	10	0	243
	12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	107	91	28	17	0	243
	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	140	16	82	5	0	243
	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	181	40	13	9	0	243
	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	135	39	3	13	0	190
	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	79	15	1	10	0	105
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	23	11	0	2	0	36
	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	18	15	1	2	0	36
	3. 施設での生活は子どもの自主性が尊重されているか	107	44	12	16	0	179
	4. 学校生活に関する支援は十分か	111	35	10	23	0	179
	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	20	12	1	3	0	36
	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	20	10	3	3	0	36
	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	114	31	6	28	0	179
	8. 一人ひとりの子どもは大切にされているか	133	25	5	16	0	179
	9. 職員の対応は丁寧か	132	28	8	11	0	179
	10. 不満や要望を職員に言いやすいか	67	51	40	21	0	179
	11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	74	59	15	31	0	179
	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	67	21	65	26	0	179
	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	88	30	16	45	0	179
	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	57	15	2	12	0	86
	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	35	19	0	1	0	55

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	1111	824	257	77	0	2289
	2. 施設での生活は子どもの自主性が尊重されているか	1104	792	209	164	0	2289
	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	1253	618	262	136	0	2289
	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	697	354	93	70	0	1214
	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	1319	532	238	180	0	2289
	6. 一人ひとりの子どもは大切にされているか	1342	658	141	128	0	2289
	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	801	533	267	135	0	1736
	8. 職員の対応は丁寧か	1146	660	318	145	0	2289
	9. 不満や要望を職員に言いやすいか	906	670	583	110	0	2289
	10. 子どもの不満や要望はきちんと対応されているか	895	828	339	207	0	2289
	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	1052	380	632	205	0	2289
	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	1107	585	276	301	0	2289
	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	721	330	56	91	0	1198
	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	221	77	15	47	0	360
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	72	14	28	3	0	117
	2. 施設の生活はくつろげるか	56	30	31	0	0	117
	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	78	20	14	5	0	117
	4. 家族関係の調整に係る支援は役に立っているか	64	24	15	14	0	117
	5. 健康状態について相談しやすいか	86	12	15	4	0	117
	6. 精神的なケアに対する支援を受けているか	80	21	11	5	0	117
	7. 利用者が性について理解を深める機会があるか	76	2	26	13	0	117
	8. 異性について話せるような職員がいるか	38	16	38	25	0	117
	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	69	26	18	4	0	117
	10. 利用者の気持ちは尊重されているか	55	49	13	0	0	117
	11. 職員の対応は丁寧か	76	25	14	2	0	117
	12. 不満や要望を職員に言いやすいか	66	27	22	2	0	117
	13. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	74	31	10	2	0	117
	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	83	2	32	0	0	117
	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	85	14	12	6	0	117
	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	76	9	1	2	0	88
	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	34	4	7	1	0	46
救護施設	1. 食事はおいしいか	518	189	58	6	0	771
	2. 日常生活に楽しみな行事や活動があるか	514	108	127	22	0	771
	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	605	85	63	18	0	771
	4. 日常生活に必要な支援を受けているか	590	60	46	75	0	771
	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	489	80	107	95	0	771
	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	423	180	93	75	0	771
	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	354	91	285	41	0	771
	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	531	144	59	37	0	771
	9. 利用者の気持ちは尊重されているか	516	166	66	23	0	771
	10. 職員の対応は丁寧か	548	127	66	30	0	771
	11. 不満や要望を職員に言いやすいか	479	155	112	25	0	771
	12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	476	195	66	34	0	771
	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	388	43	286	54	0	771
	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	323	121	206	121	0	771
	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	208	58	18	9	0	293
	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	40	14	7	0	0	61
更生施設	1. 食事はおいしいか	184	207	94	52	0	537
	2. 生活ルールは、利用者の生活状況に応じて臨機応変か	328	138	48	23	0	537
	3. 施設の行事は楽しいか	169	137	173	58	0	537
	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	354	108	38	37	0	537
	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	271	168	81	17	0	537
	6. 自立に向けての就職支援が得られているか	212	141	65	119	0	537
	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	257	140	63	77	0	537
	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	266	176	59	36	0	537
	9. 利用者の気持ちは尊重されているか	250	177	58	52	0	537
	10. 職員の対応は丁寧か	398	62	42	35	0	537
	11. 不満や要望を職員に言いやすいか	247	180	78	32	0	537
	12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	273	171	50	43	0	537
	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	187	46	263	41	0	537
	14. 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	278	142	65	52	0	537
	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	230	111	25	6	0	372
	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	217	69	17	6	0	309
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	46	7	1	8	0	62
	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	49	9	3	1	0	62
	3. 施設から日々の生活に役立つ情報が得られているか	42	17	3	0	0	62
	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	37	18	3	4	0	62
	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	14	3	1	0	0	18
	6. 退所に向けた支援を受けているか	26	14	7	15	0	62
	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	48	8	0	6	0	62
	8. 利用者の気持ちは尊重されているか	37	19	2	4	0	62
	9. 職員の対応は丁寧か	49	5	3	5	0	62
	10. 不満や要望を職員に言いやすいか	35	14	7	6	0	62
	11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	35	18	3	6	0	62
	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	18	3	35	6	0	62
	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	32	15	7	8	0	62
	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	34	12	1	2	0	49
	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	39	8	0	0	0	47