

平成24年度 利用者調査回答人数

単位:人

サービス種別	項目	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答	非該当	計
【特別養護老人ホーム】	1. 食事の献立や食事介助など食事に満足しているか	5033	999	346	80	0	6458
	2. 日常生活に必要な介助を受けているか	4977	690	309	490	0	6466
	3. 施設の生活はくつろげるか	4390	1161	466	447	0	6464
	4. 職員は日常的に、健康状態を気にしているか	4372	1033	593	468	0	6466
	5. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	4996	676	163	631	0	6466
	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	4310	915	237	1006	0	6468
	7. 利用者の気持ちは尊重されているか	4815	1025	223	405	0	6468
	8. 職員の対応は丁寧か	5049	1043	202	172	0	6466
	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	1885	1059	1649	1873	0	6466
	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	1005	418	100	304	0	1827
	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	295	159	53	228	0	735
	12. 不満や要望を事業者(施設)に言いやすいか	4258	1127	524	557	0	6466
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	4181	1303	316	666	0	6466
	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	939	333	3706	1488	0	6466
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	201	52	20	0	0	273
	2. 入浴の時間は、快適か	225	31	15	2	0	273
	3. 日常生活に必要な介助を受けているか	209	31	18	15	0	273
	4. 施設の生活はくつろげるか	185	61	21	6	0	273
	5. 職員は日常的に、健康状態を気にしているか	189	44	40	0	0	273
	6. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	228	32	10	3	0	273
	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	145	58	52	18	0	273
	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	195	47	25	6	0	273
	9. 利用者の気持ちは尊重されているか	213	48	9	3	0	273
	10. 職員の対応は丁寧か	222	36	13	2	0	273
	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	109	63	67	34	0	273
	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	73	21	6	1	0	101
	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	75	12	9	4	0	100
	14. 不満や要望を職員に言いやすいか	187	41	40	5	0	273
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	195	57	16	5	0	273
	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	43	21	187	22	0	273
訪問介護	1. 安心して、サービスを受けているか	1758	116	12	76	0	1962
	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	1266	340	177	179	0	1962
	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	1441	292	95	134	0	1962
	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	1697	145	12	107	0	1961
	5. 利用者の気持ちは尊重されているか	1675	178	16	93	0	1962
	6. ヘルパーの対応は丁寧か	1737	130	12	83	0	1962
	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	1609	148	40	165	0	1962
	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	1282	181	11	69	0	1543
	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	418	81	10	17	0	526
	10. 不満や要望を事業者に言いやすいか	1358	308	103	193	0	1962
	11. 利用者の不満や要望は対応されているか	1501	212	34	215	0	1962
	12. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	980	168	640	174	0	1962
訪問入浴介護	1. 入浴の際の体調には配慮があるか	16	1	0	0	0	17
	2. 入浴スタッフの入浴の介助は、安心か	15	2	0	0	0	17
	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	14	1	1	1	0	17
	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	13	2	2	0	0	17
	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	3	0	0	0	17
	6. 利用者の気持ちは尊重されているか	17	0	0	0	0	17
	7. 入浴スタッフの対応は丁寧か	17	0	0	0	0	17
	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	13	3	1	0	0	17
	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	12	1	0	2	0	15
	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	-	-	-	-	-	-
	11. 不満や要望を事業者に言いやすいか	12	2	0	3	0	17
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	14	2	0	1	0	17
	13. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	8	1	6	2	0	17
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	160	11	3	4	0	178
	2. 事業所や看護師等に、相談しやすいか	165	8	3	2	0	178
	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	158	17	2	1	0	178
	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	154	18	2	4	0	178
	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	159	11	0	8	0	178
	6. 利用者の気持ちは尊重されているか	166	7	2	3	0	178
	7. 看護師等の対応は丁寧か	169	6	1	2	0	178
	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	153	17	2	6	0	178
	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	146	12	2	10	0	170
	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	62	8	1	14	0	85
	11. 不満や要望を事業者に言いやすいか	151	15	4	8	0	178
	12. 利用者の不満や要望に対応されているか	149	15	1	13	0	178
	13. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	96	13	56	13	0	178

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	6809	1146	250	229	0	8434
	2. 食事の献立や食事介助は満足か	6849	1029	222	334	0	8434
	3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	6311	743	529	851	0	8434
	4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	5998	1539	366	531	0	8434
	5. 個別プランに基づいたデイサービスの活動・リハビリは、家での生活に役立つか	5292	2111	326	705	0	8434
	6. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	6114	682	78	1558	0	8432
	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	5474	1265	466	1229	0	8434
	8. 利用者の気持ちは尊重されているか	7217	660	66	491	0	8434
	9. 職員の対応は丁寧か	7495	434	39	466	0	8434
	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	5667	1285	311	1171	0	8434
	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	4910	717	71	236	0	5934
	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	2227	276	25	178	0	2706
	13. 不満や要望を職員に言いやすいか	6209	1134	312	779	0	8434
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	6429	934	123	948	0	8434
	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	3784	554	3192	904	0	8434
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	1060	351	64	61	0	1536
	2. 食事の献立や食事介助は満足か	1087	312	61	76	0	1536
	3. 日常生活に楽しみな行事や活動があるか	554	561	229	192	0	1536
	4. 利用中の活動・リハビリは、家での生活に役立つものか	612	563	187	174	0	1536
	5. 利用中には、必要に応じた介助を受けているか	1039	261	94	142	0	1536
	6. 個人の身体状況や要望を把握しているか	1214	234	30	58	0	1536
	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	987	306	69	174	0	1536
	8. 利用者の気持ちは尊重されているか	1250	211	13	62	0	1536
	9. 職員の対応は丁寧か	1335	115	19	67	0	1536
	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	687	81	6	21	0	795
	11. 不満や要望を事業者(施設)に言いやすいか	1021	303	76	136	0	1536
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	1077	273	44	142	0	1536
	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	755	85	565	131	0	1536
認知症対応型共同生活介護 (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	3641	231	51	34	0	3957
	2. 病気やケガ等緊急時の対応は、周知されているか	3425	331	127	74	0	3957
	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	3405	408	34	110	0	3957
	4. 利用者の気持ちは尊重されているか	3555	330	27	45	0	3957
	5. 職員の対応は丁寧か	3579	304	21	53	0	3957
	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	3064	642	126	125	0	3957
	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	3004	306	26	114	0	3450
	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	1127	169	13	111	0	1420
	9. 不満や要望を事業所に言いやすいか	2929	689	147	192	0	3957
	10. 利用者の不満や要望は対応されているか	2991	629	56	266	0	3942
	11. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	2075	430	1244	208	0	3957
有料老人ホーム 特定施設入居者生活介護 (ケアハウス)	1. 食事介助には、満足しているか	41	7	2	31	0	81
	2. 入浴介助は安心できるか	58	7	0	16	0	81
	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	47	3	6	25	0	81
	4. 職員は日常的に、健康状態を気にしているか	67	6	4	4	0	81
	5. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	70	4	4	3	0	81
	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	68	6	3	4	0	81
	7. 利用者の気持ちは尊重されているか	70	9	1	1	0	81
	8. 職員の対応は丁寧か	71	7	2	1	0	81
	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	30	8	28	15	0	81
	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	23	1	0	1	0	25
	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	5	3	0	2	0	10
	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	61	12	5	3	0	81
	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	59	13	6	3	0	81
	14. 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	68	2	0	81
福祉用具貸与	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	121	8	0	4	0	133
	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	120	9	0	4	0	133
	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	107	15	8	3	0	133
	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	114	12	0	7	0	133
	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	89	33	8	3	0	133
	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	101	20	7	5	0	133
	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	115	9	0	9	0	133
	8. 利用者の気持ちは尊重されているか	115	12	1	5	0	133
	9. 職員(福祉用具専門相談員)の対応は丁寧か	125	4	0	4	0	133
	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	31	7	0	1	0	39
	11. 不満や要望を事業者に言いやすいか	102	17	1	13	0	133
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	103	13	0	17	0	133
	13. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	49	20	52	12	0	133

居宅介護支援事業者	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	2791	104	8	64	0	2967
	2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	2667	196	31	73	0	2967
	3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	2530	296	37	104	0	2967
	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	2707	145	12	103	0	2967
	5. 利用者の気持ちは尊重されているか	2715	143	10	99	0	2967
	6. ケアマネジャーの対応は丁寧か	2799	68	5	95	0	2967
	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	798	87	7	160	0	1052
	8. 不満や要望を事業者に言いやすいか	2547	194	46	180	0	2967
	9. 利用者の不満や要望は対応されているか	2579	185	17	186	0	2967
	10. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	1558	259	893	257	0	2967
養護老人ホーム	1. 事業所内の環境は清潔で、快適か	1428	264	82	56	0	1830
	2. 食事の献立や食事介助など食事に満足しているか	1214	386	190	40	0	1830
	3. 入浴時間は個人の状況に応じた設定になっているか	1440	210	117	63	0	1830
	4. 施設に、楽しい行事や活動があるか	1032	309	376	113	0	1830
	5. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	1410	256	85	79	0	1830
	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	1313	297	143	77	0	1830
	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	1243	373	156	58	0	1830
	8. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	1309	298	137	86	0	1830
	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	1124	380	161	165	0	1830
	10. 利用者の気持ちは尊重されているか	1295	353	110	72	0	1830
	11. 職員の対応は丁寧か	1367	324	72	67	0	1830
	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	698	339	428	365	0	1830
	13. 【個別の計画について説明を受けた方に】 個別の計画に関する説明はわかりやすかったか	500	150	66	42	0	758
	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	200	42	10	5	0	257
	15. 不満や要望を職員に言いやすいか	1173	369	206	82	0	1830
	16. 利用者の不満や要望は対応されているか	1150	431	137	112	0	1830
	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	710	98	832	190	0	1830
軽費老人ホーム（A型）	1. 事業所内の環境は清潔で、快適か	332	60	8	29	0	429
	2. 食事の献立は工夫があるか	298	92	27	12	0	429
	3. 入浴時間は個人の状況に応じた設定になっているか	322	65	29	13	0	429
	4. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	326	70	13	20	0	429
	5. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	266	121	21	21	0	429
	6. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	323	74	19	13	0	429
	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	294	97	26	12	0	429
	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	356	43	6	24	0	429
	9. 利用者の気持ちは尊重されているか	304	95	18	12	0	429
	10. 職員の対応は丁寧か	342	64	8	15	0	429
	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	169	105	58	97	0	429
	12. 【個別の計画について説明を受けた方に】 個別の計画に関する説明はわかりやすかったか	160	37	9	8	0	214
	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	33	9	1	0	0	43
	14. 不満や要望を職員に言いやすいか	218	104	49	58	0	429
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	210	122	27	70	0	429
	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	192	30	138	69	0	429
軽費老人ホーム（B型）	1. 事業所内の環境は清潔で、快適か	11	6	0	15	0	32
	2. 職員に、気軽に相談や依頼をできるか	22	6	3	1	0	32
	3. 入浴時間は個人の状況に応じた設定になっているか	25	3	3	1	0	32
	4. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	18	9	1	4	0	32
	5. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	19	6	2	5	0	32
	6. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	20	6	2	4	0	32
	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	20	7	3	2	0	32
	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	25	2	1	4	0	32
	9. 利用者の気持ちは尊重されているか	18	8	2	4	0	32
	10. 職員の対応は丁寧か	22	5	1	4	0	32
	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	16	5	4	7	0	32
	12. 【個別の計画について説明を受けた方に】 個別の計画に関する説明はわかりやすかったか	15	2	0	0	0	17
	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. 不満や要望を職員に言いやすいか	15	6	5	6	0	32
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	17	7	3	5	0	32
	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	21	0	7	4	0	32

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	178	29	4	8	0	219
	2. 食事の献立は工夫があるか	116	74	22	7	0	219
	3. 入浴の時間は、快適か	179	20	15	5	0	219
	4. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	129	50	20	20	0	219
	5. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	146	42	15	16	0	219
	6. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	145	52	13	9	0	219
	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	154	44	12	9	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	181	18	4	16	0	219
	9. 利用者の気持ちは尊重されているか	144	58	4	13	0	219
	10. 職員の対応は丁寧か	175	31	4	9	0	219
	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	107	36	47	29	0	219
	12. 【個別の計画について説明を受けた方に】 個別の計画に関する説明はわかりやすかったか	66	9	3	13	0	91
	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	22	3	0	1	0	26
	14. 不満や要望を職員に言いやすいか	134	38	28	19	0	219
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	129	59	9	22	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	89	15	105	10	0	219
保育所 (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	30390	2632	399	380	0	33801
	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	27408	4649	1433	310	0	33800
	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	25798	3830	1134	3038	0	33800
	4. 子どもの体調変化への対応(処置・連絡)は、十分か	28908	3539	830	523	0	33800
	5. 安全対策が十分取られていると思うか	24607	7308	1380	505	0	33800
	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	24186	7138	2161	315	0	33800
	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	26736	5419	1349	296	0	33800
	8. 保護者の考えを聞く姿勢があるか	27222	5085	880	613	0	33800
	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	27562	3935	460	1843	0	33800
	10. 一人ひとりの子どもは大切にされていると思うか	29914	3223	309	354	0	33800
	11. 職員の対応は丁寧か	28959	3885	633	323	0	33800
	12. 要望や不満を事業所に言いやすいか	19246	9935	3288	1331	0	33800
	13. 利用者の要望や不満はきちんと対応されているか	21100	8509	1425	2766	0	33800
	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	20714	1987	10149	950	0	33800
	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	9013	1644	342	265	0	11264
認証保育所 (A・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	6791	491	69	125	0	7476
	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	5601	1407	384	84	0	7476
	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	5966	519	94	897	0	7476
	4. 子どもの体調変化への対応(処置・連絡)は、十分か	6691	487	87	211	0	7476
	5. 安全対策が十分取られていると思うか	5884	1317	160	115	0	7476
	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	6074	1064	215	123	0	7476
	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	6574	731	114	57	0	7476
	8. 保護者の考えを聞く姿勢があるか	6572	707	82	115	0	7476
	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	6213	593	52	618	0	7476
	10. 一人ひとりの子どもは大切にされていると思うか	7035	376	19	46	0	7476
	11. 職員の対応は丁寧か	7020	385	43	28	0	7476
	12. 要望や不満を事業所に言いやすいか	5095	1690	337	354	0	7476
	13. 利用者の要望や不満はきちんと対応されているか	5354	1265	155	702	0	7476
	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	3559	403	3271	243	0	7476
	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	3475	431	72	38	0	4016
乳幼児	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	58	8	2	0	0	68
	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	3	1	0	68
	3. 乳幼児の様子は家庭に連絡されているか	53	5	8	2	0	68
	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	45	12	8	3	0	68
	5. 保護者等からの相談を聞いてくれているか	63	4	1	0	0	68
	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	56	7	3	2	0	68
	7. 一人ひとりの子どもは大切にされていると思うか	56	9	3	0	0	68
	8. 職員の対応は丁寧か	55	7	5	1	0	68
	9. 不満や要望を職員に言いやすいか	44	14	8	2	0	68
	10. 保護者の不満や要望はきちんと対応されているか	33	16	1	18	0	68
	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	34	1	28	5	0	68
	12. 個別の計画を作成するとき、職員と話し合いをしたか	42	8	15	3	0	68
	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	23	2	1	2	0	28

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	198	76	18	4	0	296
	2. 就労に関する必要な支援がされているか	153	74	30	39	0	296
	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	212	63	15	6	0	296
	4. 必要に応じて、子育て支援が柔軟に行われているか	184	72	25	15	0	296
	5. 学校生活に対する施設からの支援は役に立っているか	132	54	29	81	0	296
	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	172	80	33	11	0	296
	7. 安心して生活できるよう支援がされているか	212	57	23	4	0	296
	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	223	55	10	8	0	296
	9. 利用者の気持ちは尊重されているか	174	94	21	7	0	296
	10. 職員の対応は丁寧か	219	59	13	5	0	296
	11. 不満や要望を職員に言いやすいか	128	86	71	11	0	296
	12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	136	105	35	20	0	296
	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	167	20	102	7	0	296
	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	209	49	22	16	0	296
	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	173	48	9	3	0	233
	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	101	31	4	0	0	136
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	24	9	1	3	0	37
	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	22	8	3	4	0	37
	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	37	5	22	0	171
	4. 学校生活に関する支援がされているか	103	27	13	28	0	171
	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	7	1	8	0	37
	6. 【中学生以上の方に】 安心して生活できるよう支援がされているか	24	5	5	3	0	37
	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	118	17	9	27	0	171
	8. 一人ひとりの子どもは大切にされているか	114	31	7	19	0	171
	9. 職員の対応は丁寧か	127	21	9	14	0	171
	10. 不満や要望を職員に言いやすいか	73	35	44	19	0	171
	11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	74	45	14	38	0	171
	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	48	22	75	26	0	171
	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	83	26	25	37	0	171
	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	58	10	3	5	0	76
	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	42	2	5	2	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	1086	768	251	107	0	2212
	2. 施設での生活は子どもの自主性が尊重されているか	1130	674	215	193	0	2212
	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	1217	588	241	166	0	2212
	4. 【中学生以上の方に】 自立支援は、子どもの個別の要望や事情に応じて行われているか	751	305	86	86	0	1228
	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	1308	500	196	208	0	2212
	6. 一人ひとりの子どもは大切にされているか	1120	628	200	264	0	2212
	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	923	457	222	186	0	1788
	8. 職員の対応は丁寧か	1218	548	292	154	0	2212
	9. 不満や要望を職員に言いやすいか	947	609	512	144	0	2212
	10. 子どもの不満や要望はきちんと対応されているか	909	728	325	250	0	2212
	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	1144	289	538	241	0	2212
	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	1181	442	233	356	0	2212
	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	754	297	54	85	0	1190
	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	240	86	16	16	0	358
障害児入所支援（旧知的障害児施設）	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	121	27	8	4	0	160
	2. 家族の精神的サポートへの取り組みは十分か	70	65	15	10	0	160
	3. 緊急時への対応は十分か	106	37	10	7	0	160
	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	116	32	5	7	0	160
	5. 利用者の気持ちは尊重されていると思うか	86	57	10	7	0	160
	6. 職員の対応は丁寧か	120	29	7	4	0	160
	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	116	24	11	9	0	160
	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	116	16	0	1	0	133
	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	13	4	0	1	0	18
	10. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	97	42	14	7	0	160
	11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	108	29	10	13	0	160
	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	10	27	7	0	160
障害児入所支援（旧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	14	4	1	1	0	20
	2. 家族の精神的サポートへの取り組みは十分か	10	8	2	0	0	20
	3. 緊急時への対応は十分か	18	2	0	0	0	20
	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	3	0	0	0	20
	5. 利用者の気持ちは尊重されていると思うか	16	4	0	0	0	20
	6. 職員の対応は丁寧か	17	3	0	0	0	20
	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	2	1	0	0	20
	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	12	2	0	0	0	14
	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	0	0	4
	10. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	15	3	2	0	0	20
	11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	13	5	0	2	0	20
	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	1	1	0	0	20

障害児通所支援（旧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	125	16	3	2	0	146
	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	138	7	0	1	0	146
	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	133	13	0	0	0	146
	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	135	10	0	1	0	146
	5. 子どもの進路相談への対応は十分に行われているか	99	28	3	16	0	146
	6. 保護者の精神的サポートへの取り組みは十分か	101	40	2	3	0	146
	7. 子どもの体調変化への対応（処置・連絡）などは十分か	137	4	1	4	0	146
	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	5	0	6	0	146
	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	142	3	0	1	0	146
	10. 職員の対応は丁寧か	140	5	0	1	0	146
	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	134	8	0	4	0	146
	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	136	6	0	0	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	47	6	0	0	0	53
	14. 不満や要望を事業所（施設）に言いやすいか	108	29	4	5	0	146
	15. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	125	14	0	7	0	146
	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	118	4	21	3	0	146
障害児入所支援（旧肢体不自由児施設）	1. 日常生活の介助は、安心して受けられるか	-	-	-	-	-	-
	2. 日常の活動等は楽しいか	-	-	-	-	-	-
	3. 日常生活には自由度があるか	-	-	-	-	-	-
	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. 利用者の気持ちは尊重されているか	-	-	-	-	-	-
	6. 職員の対応は丁寧か	-	-	-	-	-	-
	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	-	-	-	-	-	-
	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	-	-	-	-	-	-
	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	-	-	-	-	-	-
	10. 不満や要望を事業所（施設）に言いやすいか	-	-	-	-	-	-
	11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	-	-	-	-	-	-
	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	-	-	-	-	-	-
障害児通所支援（旧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	86	15	3	6	0	110
	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	23	3	1	0	110
	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	91	15	3	1	0	110
	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	95	10	4	1	0	110
	5. 子どもの進路相談への対応は十分に行われているか	55	33	4	18	0	110
	6. 保護者の精神的サポートへの取り組みは十分か	57	41	10	2	0	110
	7. 保護者の価値観を理解する姿勢があるか	91	15	2	2	0	110
	8. 子どもの体調変化への対応（処置・連絡）などは十分か	98	5	1	6	0	110
	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	94	12	0	4	0	110
	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	104	4	1	1	0	110
	11. 職員の対応は丁寧か	103	5	2	0	0	110
	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	99	9	1	1	0	110
	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	93	9	0	1	0	103
	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	6	0	1	0	33
	15. 不満や要望を事業所（施設）に言いやすいか	62	36	9	3	0	110
	16. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	70	24	5	11	0	110
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	43	6	59	2	0	110	
障害児入所支援（旧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	380	73	6	5	0	464
	2. 家族の精神的サポートへの取り組みは十分か	233	110	17	104	0	464
	3. 緊急時への対応は十分か	340	87	7	30	0	464
	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	385	50	10	19	0	464
	5. 利用者の気持ちは尊重されていると思うか	355	91	11	7	0	464
	6. 職員の対応は丁寧か	397	60	6	1	0	464
	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	340	73	11	40	0	464
	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	353	32	1	3	0	389
	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	21	4	0	1	0	26
	10. 不満や要望を事業所（施設）に言いやすいか	302	119	23	20	0	464
	11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	332	89	11	32	0	464
	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	303	21	110	30	0	464
障害児通所支援（通所施設）（旧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	118	19	4	1	0	142
	2. 家族の精神的サポートへの取り組みは十分か	60	64	12	6	0	142
	3. 利用者の体調変化への対応（処置・連絡）などは十分か	116	14	5	7	0	142
	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	116	17	3	6	0	142
	5. 利用者の気持ちは尊重されていると思うか	101	29	8	4	0	142
	6. 職員の対応は丁寧か	122	16	2	2	0	142
	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	122	14	2	4	0	142
	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	119	11	0	6	0	136
	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	18	1	1	18	0	38
	10. 不満や要望を事業所（施設）に言いやすいか	76	49	11	6	0	142
	11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	92	39	5	6	0	142
	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	110	5	21	6	0	142

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	62	18	31	2	0	113
	2. 施設の生活はくつろげるか	61	32	20	0	0	113
	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	21	7	7	0	113
	4. 家族関係の調整に係る支援は役に立っているか	60	18	6	29	0	113
	5. 健康状態について相談しやすいか	69	23	15	6	0	113
	6. 精神的サポートは役に立っているか	75	26	10	2	0	113
	7. 性について理解を深める機会は役に立っているか	47	28	18	20	0	113
	8. 職員を信頼して話せるか	60	36	14	3	0	113
	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	73	23	17	0	0	113
	10. 利用者の気持ちは尊重されているか	68	36	9	0	0	113
	11. 職員の対応は丁寧か	71	34	8	0	0	113
	12. 不満や要望を職員に言いやすいか	53	31	27	2	0	113
	13. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	68	30	11	4	0	113
	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	91	2	20	0	0	113
	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	86	11	11	5	0	113
	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	74	11	1	1	0	87
	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	38	9	0	1	0	48
救護施設	1. 食事はおいしいか	431	139	79	2	0	651
	2. 日常生活に楽しみな行事や活動があるか	450	70	121	10	0	651
	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	540	50	52	9	0	651
	4. 日常生活で必要な支援を受けているか	519	58	52	22	0	651
	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	382	42	177	50	0	651
	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	395	106	76	74	0	651
	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	320	50	250	31	0	651
	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	523	64	31	33	0	651
	9. 利用者の気持ちは尊重されているか	492	91	49	19	0	651
	10. 職員の対応は丁寧か	520	88	33	10	0	651
	11. 不満や要望を職員に言いやすいか	454	102	79	16	0	651
	12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	460	115	47	29	0	651
	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	355	37	219	40	0	651
	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	317	90	159	85	0	651
	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	220	63	31	20	0	334
	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	38	7	4	2	0	51
	更生施設	1. 食事はおいしいか	219	171	47	16	0
2. 生活ルールは、利用者の生活状況に応じて臨機応変か		299	90	47	17	0	453
3. 施設の行事は楽しいか		128	153	127	45	0	453
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		283	96	21	53	0	453
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		264	129	41	19	0	453
6. 自立に向けての就職支援が得られているか		206	110	44	93	0	453
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		203	119	45	86	0	453
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		259	114	36	44	0	453
9. 利用者の気持ちは尊重されているか		231	133	42	47	0	453
10. 職員の対応は丁寧か		326	58	31	38	0	453
11. 不満や要望を職員に言いやすいか		226	123	58	46	0	453
12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか		230	108	49	66	0	453
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		192	37	171	53	0	453
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		232	101	60	60	0	453
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		206	86	19	15	0	326
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		201	72	12	16	0	301
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	73	7	1	14	0
	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	84	10	1	0	0	95
	3. 施設から日々の生活に役立つ情報が得られているか	67	21	7	0	0	95
	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	67	13	5	10	0	95
	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	5	4	1	0	24
	6. 退所に向けた支援を受けているか	53	18	8	16	0	95
	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	80	5	3	7	0	95
	8. 利用者の気持ちは尊重されているか	69	12	7	7	0	95
	9. 職員の対応は丁寧か	78	5	6	6	0	95
	10. 不満や要望を職員に言いやすいか	52	24	8	11	0	95
	11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	64	14	1	16	0	95
	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	45	2	41	7	0	95
	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	62	19	8	6	0	95
	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	63	10	3	1	0	77
	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	72	5	0	0	0	77

居宅介護	1. サービスに安心感があるか	34	3	0	2	0	39
	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	29	7	1	2	0	39
	3. 事業者の連絡・伝達は安定的に実施されているか	31	5	1	2	0	39
	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	27	7	2	3	0	39
	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	10	1	4	0	39
	6. 利用者の気持ちは尊重されているか	35	3	0	1	0	39
	7. 職員の対応は丁寧か	35	2	0	2	0	39
	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聞かれているか	32	2	0	5	0	39
	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ついての説明はわかりやすかったか	24	4	2	3	0	33
	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	0	0	0	0	0	0
	11. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	27	7	3	2	0	39
	12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	31	5	1	2	0	39
短期入所	1. 食事の時間が楽しいひとときになっているか	118	30	3	8	0	159
	2. 施設の設備は安心して使えるか	116	28	5	10	0	159
	3. 施設の生活に安心感があるか	132	21	2	4	0	159
	4. 利用時の過ごし方は個人のペースに合っているか	97	51	8	3	0	159
	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	119	23	3	14	0	159
	6. 利用者の気持ちは尊重されているか	129	22	1	7	0	159
	7. 職員の対応は丁寧か	138	10	2	9	0	159
	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	56	4	0	9	0	69
	9. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	105	31	5	18	0	159
	10. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	114	28	1	16	0	159
	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	91	17	35	16	0	159
障害児通所支援(旧児童デイサービス)	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	262	77	3	6	0	348
	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	288	53	6	1	0	348
	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	288	48	6	6	0	348
	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	295	42	8	3	0	348
	5. 子どもの進路相談への対応は十分行われているか	178	116	19	35	0	348
	6. 保護者の精神的サポートへの取り組みは十分か	213	107	20	8	0	348
	7. 子どもの体調変化への対応(処置・連絡)などは十分か	246	52	1	49	0	348
	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	293	36	2	17	0	348
	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	319	26	0	3	0	348
	10. 職員の対応は丁寧か	331	15	0	2	0	348
	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	318	15	8	7	0	348
	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ついての説明はわかりやすかったか	297	26	2	1	0	326
	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	117	23	0	1	0	141
	14. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	197	108	27	16	0	348
	15. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	226	83	8	31	0	348
	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	112	27	196	13	0	348
小規模多機能型居宅介護(介護予防含む)	1. 利用者個人の状況が把握されているか	985	85	9	12	0	1091
	2. 予定外の利用要求に柔軟な対応がされているか	860	87	16	128	0	1091
	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	820	212	20	39	0	1091
	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	932	82	16	61	0	1091
	5. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	875	131	14	71	0	1091
	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	956	99	2	34	0	1091
	7. 利用者の気持ちは尊重されているか	987	81	7	16	0	1091
	8. 職員の対応は丁寧か	999	74	4	14	0	1091
	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	890	115	27	59	0	1091
	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	774	104	21	49	0	948
	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	396	66	1	48	0	511
	12. 不満や要望を事業者に言いやすいか	846	158	28	59	0	1091
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	885	124	16	66	0	1091
	14. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	519	94	391	87	0	1091
生活介護	1. 利用者は困ったときに支援を受けているか	1207	138	25	82	0	1452
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	1114	164	33	141	0	1452
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	1070	251	42	89	0	1452
	4. 【生活介護】 事業所での活動は楽しいか	1241	149	23	39	0	1452
	18. 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	1043	147	15	247	0	1452
	19. 利用者の気持ちは尊重されているか	1185	146	20	101	0	1452
	20. 職員の対応は丁寧か	1253	89	29	81	0	1452
	21. 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	1008	122	59	263	0	1452
	22. 【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ついての説明はわかりやすかったか	900	94	23	75	0	1092
	23. 【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	114	14	9	30	0	167
	24. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	979	207	88	178	0	1452
25. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	1013	190	45	204	0	1452	
26. 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	570	66	482	334	0	1452	

自立訓練 (機能訓練)	1. 利用者は困ったときに支援を受けているか	25	2	0	0	0	27
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	24	3	0	0	0	27
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	20	5	1	1	0	27
	5.【自立訓練(機能訓練)】 事業所での活動が生活する力の向上に役立っているか	26	0	1	0	0	27
	18. 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	26	1	0	0	0	27
	19. 利用者の気持ちは尊重されているか	26	1	0	0	0	27
	20. 職員の対応は丁寧か	26	0	1	0	0	27
	21. 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	1	2	0	0	27
	22.【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	22	1	0	0	0	23
	23.【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
	24. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	20	3	2	2	0	27
	25. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	24	0	1	2	0	27
26. 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	3	12	0	0	27	
自立訓練 (生活訓練)	1. 利用者は困ったときに支援を受けているか	35	4	1	0	0	40
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	32	7	0	1	0	40
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	25	12	2	1	0	40
	6.【自立訓練(生活訓練)】 事業所での活動が生活する力の向上に役立っているか	35	4	1	0	0	40
	18. 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	1	0	2	0	40
	19. 利用者の気持ちは尊重されているか	29	9	0	2	0	40
	20. 職員の対応は丁寧か	37	3	0	0	0	40
	21. 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	35	3	1	1	0	40
	22.【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	5	0	2	0	35
	23.【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	5	1	0	0	22
	24. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	28	10	2	0	0	40
	25. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	28	10	2	0	0	40
26. 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	16	1	20	3	0	40	
就労移行支援	1. 利用者は困ったときに支援を受けているか	151	25	6	3	0	185
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	155	20	6	4	0	185
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	120	52	8	5	0	185
	7.【就労移行支援】 事業所での活動が就労に向けた知識の習得や能力の向上に役立っているか	138	31	10	6	0	185
	8.【就労移行支援】 職場見学・職場実習等の、事業所外での体験は充実しているか	84	35	15	51	0	185
	9.【就労移行支援】 工賃等の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか	62	24	36	41	0	163
	18. 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	157	12	5	11	0	185
	19. 利用者の気持ちは尊重されているか	151	25	3	6	0	185
	20. 職員の対応は丁寧か	161	16	4	4	0	185
	21. 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	129	16	20	20	0	185
	22.【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	108	21	3	19	0	151
	23.【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	24	4	26	0	129
24. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	109	42	16	18	0	185	
25. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	124	29	10	22	0	185	
26. 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	13	106	18	0	185	
就労継続支援 (A型)	1. 利用者は困ったときに支援を受けているか	48	5	1	5	0	59
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	49	6	4	0	0	59
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	42	10	6	1	0	59
	10.【就労継続支援A型】 事業所での活動が働くうえでの知識の習得や能力の向上に役立っているか	49	5	1	4	0	59
	11.【就労継続支援A型】 給料(工賃)等の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか	36	12	10	1	0	59
	18. 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	5	0	6	0	59
	19. 利用者の気持ちは尊重されているか	50	6	0	3	0	59
	20. 職員の対応は丁寧か	51	2	3	3	0	59
	21. 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	38	5	6	10	0	59
	22.【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	35	6	1	0	0	42
	23.【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	15	1	1	1	0	18
	24. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	42	14	1	2	0	59
25. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	47	5	2	5	0	59	
26. 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	15	3	28	13	0	59	
就労継続支援 (B型)	1. 利用者は困ったときに支援を受けているか	2258	260	85	94	0	2697
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	2187	320	88	102	0	2697
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	1938	526	156	77	0	2697
	12.【就労継続支援B型】 事業所での活動が働くうえでの知識の習得や能力の向上に役立っているか	1975	461	128	133	0	2697
	13.【就労継続支援B型】 工賃等の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか	1888	348	282	179	0	2697
	18. 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	2062	297	73	265	0	2697
	19. 利用者の気持ちは尊重されているか	2149	366	74	108	0	2697
	20. 職員の対応は丁寧か	2303	257	69	68	0	2697
	21. 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	1934	258	187	318	0	2697
	22.【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	1632	229	54	105	0	2020
	23.【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	335	74	23	203	0	635
	24. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	1843	472	200	182	0	2697
25. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	1927	397	109	264	0	2697	
26. 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	855	190	1254	398	0	2697	

多機能型事業所	1. 利用者は困ったときに支援を受けているか	2108	226	63	113	0	2510	
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	2064	219	81	146	0	2510	
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	1917	371	123	99	0	2510	
	4. 【生活介護】 事業所での活動は楽しいか	328	31	6	27	0	392	
	5. 【自立訓練(機能訓練)】 事業所での活動が生活する力の向上に役立っているか	50	3	0	0	0	53	
	6. 【自立訓練(生活訓練)】 事業所での活動が生活する力の向上に役立っているか	44	12	4	4	0	64	
	7. 【就労移行支援】 事業所での活動が就労に向けた知識の習得や能力の向上に役立っているか	248	44	9	15	0	316	
	8. 【就労移行支援】 職場見学・職場実習等の、事業所外での体験は充実しているか	161	40	52	63	0	316	
	9. 【就労移行支援】 工賃等の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか	215	28	35	38	0	316	
	10. 【就労継続支援A型】 事業所での活動が働くうえでの知識の習得や能力の向上に役立っているか	70	6	2	4	0	82	
	11. 【就労継続支援A型】 給料(工賃)等の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか	61	12	3	6	0	82	
	12. 【就労継続支援B型】 事業所での活動が働くうえでの知識の習得や能力の向上に役立っているか	1133	263	72	118	0	1586	
	13. 【就労継続支援B型】 工賃等の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか	1116	170	167	133	0	1586	
	18. 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	1881	239	74	316	0	2510	
	19. 利用者の気持ちは尊重されているか	1989	304	77	140	0	2510	
	20. 職員の対応は丁寧か	2138	208	74	90	0	2510	
	21. 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	1646	254	183	427	0	2510	
	22. 【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	1377	209	69	114	0	1769	
	23. 【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	378	66	8	93	0	545	
	24. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	1719	409	177	205	0	2510	
	25. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	1784	376	76	274	0	2510	
	26. 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	923	162	1037	388	0	2510	
	障害者支援施設	1. 利用者は困ったときに支援を受けているか	2138	231	136	102	0	2607
		2. 事業所の設備は安心して使えるか	2145	246	77	139	0	2607
		3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	1903	421	200	83	0	2607
		4. 【生活介護】 事業所での活動は楽しいか	1899	267	135	96	0	2397
5. 【自立訓練(機能訓練)】 事業所での活動が生活する力の向上に役立っているか		17	4	1	2	0	24	
6. 【自立訓練(生活訓練)】 事業所での活動が生活する力の向上に役立っているか		24	2	1	2	0	29	
7. 【就労移行支援】 事業所での活動が就労に向けた知識の習得や能力の向上に役立っているか		22	4	1	0	0	27	
8. 【就労移行支援】 職場見学・職場実習等の、事業所外での体験は充実しているか		13	5	7	2	0	27	
9. 【就労移行支援】 工賃等の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか		19	4	2	2	0	27	
10. 【就労継続支援A型】 事業所での活動が働くうえでの知識の習得や能力の向上に役立っているか		-	-	-	-	-	-	
11. 【就労継続支援A型】 給料(工賃)等の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか		-	-	-	-	-	-	
12. 【就労継続支援B型】 事業所での活動が働くうえでの知識の習得や能力の向上に役立っているか		43	17	0	0	0	60	
13. 【就労継続支援B型】 工賃等の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか		49	5	5	1	0	60	
14. 【施設入所支援】 食事の時間は楽しみになっているか		1852	245	144	51	0	2292	
15. 【施設入所支援】 休日や夜間に、好きなことができるか		1955	150	72	115	0	2292	
16. 【施設入所支援】 利用者の個別の要望や状況に応じた支援を受けているか		1760	262	108	162	0	2292	
17. 【施設入所支援】 家族に連絡をする場合、方法や内容等についてあらかじめ利用者の希望をきいているか		1505	245	112	430	0	2292	
18. 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		1955	303	96	253	0	2607	
19. 利用者の気持ちは尊重されているか		2038	321	120	128	0	2607	
20. 職員の対応は丁寧か		2086	303	119	99	0	2607	
21. 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		1601	261	344	401	0	2607	
22. 【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		1269	153	60	223	0	1705	
23. 【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		87	13	2	194	0	296	
24. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか		1883	359	206	159	0	2607	
25. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか		1912	366	140	189	0	2607	
26. 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		1274	127	902	304	0	2607	

※利用者調査の有効回答者数が3未満のサービスは、プライバシーの保護のため回答内訳は表示せず「-」となっています。