

平成25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】 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	5264	1063	392	99	0	6818
	2. 日常生活に必要な介助を受けているか	5266	682	381	489	0	6818
	3. 施設の生活はくつろげるか	4545	1262	584	427	0	6818
	4. 職員は日常的に、健康状態を気にしているか	4642	980	765	431	0	6818
	5. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	5265	704	176	673	0	6818
	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	4870	874	214	860	0	6818
	7. 利用者の気持ちは尊重されているか	5117	1078	220	403	0	6818
	8. 職員の対応は丁寧か	5370	1021	196	231	0	6818
	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	2119	1090	1687	1922	0	6818
	10. 【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	1243	385	97	188	0	1913
	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	339	171	62	111	0	683
	12. 不満や要望を事業者(施設)に言いやすいか	4518	1080	567	654	0	6819
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	4384	1229	358	847	0	6818
	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	1114	399	3877	1427	0	6817
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	190	34	17	1	0	242
	2. 入浴の時間は、快適か	190	23	21	8	0	242
	3. 日常生活に必要な介助を受けているか	186	33	20	3	0	242
	4. 施設の生活はくつろげるか	171	39	24	8	0	242
	5. 職員は日常的に、健康状態を気にしているか	158	52	26	6	0	242
	6. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	190	30	6	16	0	242
	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	97	56	51	38	0	242
	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	157	55	13	17	0	242
	9. 利用者の気持ちは尊重されているか	165	56	12	9	0	242
	10. 職員の対応は丁寧か	183	46	6	7	0	242
	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	78	64	52	48	0	242
	12. 【個別の計画について説明を受けた方に】 個別の計画に関しての説明はわかりやすかったか	63	22	2	6	0	93
	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	63	24	2	7	0	96
	14. 不満や要望を職員に言いやすいか	153	54	27	8	0	242
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	160	54	17	11	0	242
	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	44	13	156	29	0	242
訪問介護	1. 安心して、サービスを受けているか	1275	83	7	24	0	1389
	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	885	282	126	96	0	1389
	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	1031	207	77	74	0	1389
	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	1207	110	6	66	0	1389
	5. 利用者の気持ちは尊重されているか	1212	132	12	33	0	1389
	6. ヘルパーの対応は丁寧か	1262	86	4	37	0	1389
	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	1130	125	26	108	0	1389
	8. 【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	940	120	13	48	0	1121
	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	368	61	9	11	0	449
	10. 不満や要望を事業者に言いやすいか	980	219	81	109	0	1389
	11. 利用者の不満や要望は対応されているか	1076	141	22	150	0	1389
	12. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	687	119	449	134	0	1389
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	62	5	2	2	0	71
	2. 事業所や看護師等に、相談しやすいか	67	3	0	1	0	71
	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	66	4	0	1	0	71
	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	64	4	2	1	0	71
	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	64	4	0	3	0	71
	6. 利用者の気持ちは尊重されているか	69	1	0	1	0	71
	7. 看護師等の対応は丁寧か	70	1	0	0	0	71
	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	57	8	0	6	0	71
	9. 【個別の訪問看護計画について説明を受けた方に】 個別の計画に関しての説明はわかりやすかったか	55	2	1	2	0	60
	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	40	1	2	0	0	43
	11. 不満や要望を事業者に言いやすいか	54	8	3	6	0	71
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	59	5	1	6	0	71
13. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	45	3	19	4	0	71	
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	5887	1110	248	169	0	7414
	2. 食事の献立や食事介助は満足か	5929	955	208	322	0	7414
	3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	5511	741	482	680	0	7414
	4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	5211	1354	401	448	0	7414
	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	4583	1861	336	634	0	7414
	6. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	5272	669	63	1410	0	7414
	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	4732	1159	419	1104	0	7414
	8. 利用者の気持ちは尊重されているか	6318	619	56	421	0	7414
	9. 職員の対応は丁寧か	6574	400	45	395	0	7414
	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	4879	1177	296	1062	0	7414
	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	4130	669	86	223	0	5108
	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	2056	288	26	109	0	2479
	13. 不満や要望を職員に言いやすいか	5394	1072	294	654	0	7414
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	5542	962	119	791	0	7414
	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	3330	523	2817	743	0	7413
【ショートステイ】 短期入所生活介護	1. 利用時の過ごし方は、個人のペースに合っているか	1031	376	80	75	0	1562
	2. 食事の献立や食事介助は満足か	1077	334	57	94	0	1562
	3. 日常生活に楽しみな行事や活動があるか	529	572	260	201	0	1562
	4. 利用中の活動・リハビリは、家での生活に役立つものか	647	562	179	174	0	1562
	5. 利用中には、必要に応じた介助を受けているか	995	252	156	159	0	1562
	6. 個人の身体状況や要望を把握しているか	1206	244	44	68	0	1562
	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	975	331	90	166	0	1562
	8. 利用者の気持ちは尊重されているか	1261	217	26	58	0	1562
	9. 職員の対応は丁寧か	1355	130	19	58	0	1562
	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	715	69	12	23	0	819
	11. 不満や要望を事業者(施設)に言いやすいか	1039	327	96	100	0	1562
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	1142	262	39	119	0	1562
	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	759	97	592	114	0	1562

【認知症高齢者の共同生活介護】	1. 家族への情報提供はあるか	4231	222	42	27	0	4522
	2. 病気やケガ等緊急時の対応は、周知されているか	3872	440	145	65	0	4522
	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	3951	443	26	102	0	4522
	4. 利用者の気持ちは尊重されているか	4108	356	17	41	0	4522
	5. 職員の対応は丁寧か	4068	377	21	56	0	4522
	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	3536	730	132	120	0	4518
	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	3498	379	26	119	0	4022
	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	1173	170	12	71	0	1426
	9. 不満や要望を事業所に言いやすいか	3370	813	151	188	0	4522
	10. 利用者の不満や要望は対応されているか	3488	710	50	274	0	4522
	11. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	2412	477	1404	229	0	4522
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	1. ヘルパーや看護師が替わる場合も、安定的なサービスになっているか	178	71	43	8	0	300
	2. いつでも通報ができ、依頼・相談等に対応されているか	256	30	6	8	0	300
	3. ヘルパー、看護師等から必要な情報提供・助言を受けているか	236	39	16	9	0	300
	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	265	24	5	6	0	300
	5. 利用者の気持ちは尊重されているか	256	36	3	5	0	300
	6. ヘルパーや看護師等の対応は丁寧か	273	22	2	3	0	300
	7. 個別の定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	242	43	8	7	0	300
	8. 【個別の定期巡回・随時対応型訪問介護看護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	196	61	5	12	0	274
	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	115	48	8	9	0	180
	10. 不満や要望を事業所に言いやすいか	226	54	15	5	0	300
	11. 利用者の不満や要望は対応されているか	238	48	6	8	0	300
	12. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	159	40	91	10	0	300
複合型サービス	1. 予定外の利用要求に柔軟な対応がされているか	40	2	0	2	0	44
	2. 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	35	9	0	0	0	44
	3. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	36	5	0	3	0	44
	4. 職員から必要な情報提供・助言を受けているか	36	5	0	3	0	44
	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	39	5	0	0	0	44
	6. 利用者の気持ちは尊重されているか	39	5	0	0	0	44
	7. 職員の対応は丁寧か	43	1	0	0	0	44
	8. 個別の複合型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	36	3	2	3	0	44
	9. 【個別の複合型サービス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	35	5	0	3	0	43
	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	29	2	0	5	0	36
	11. 不満や要望を事業所に言いやすいか	38	3	0	3	0	44
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	37	5	0	2	0	44
	13. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	21	3	16	4	0	44
(有料)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	69	10	5	30	0	114
	2. 入浴介助は安心できるか	86	9	5	14	0	114
	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	78	9	7	20	0	114
	4. 職員は日常的に、健康状態を気にしているか	81	17	11	5	0	114
	5. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	95	8	2	9	0	114
	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	74	9	9	22	0	114
	7. 利用者の気持ちは尊重されているか	92	15	2	5	0	114
	8. 職員の対応は丁寧か	93	16	2	3	0	114
	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	42	20	17	35	0	114
	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	29	5	2	13	0	49
	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	-	-	-	-	-	-
	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	79	21	6	8	0	114
	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	79	17	3	15	0	114
	14. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	15	10	79	10	0	114
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	78	6	0	0	0	84
	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	3	0	0	0	84
	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	74	6	4	0	0	84
	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	74	8	0	2	0	84
	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	61	19	3	1	0	84
	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	71	7	3	3	0	84
	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	75	6	0	3	0	84
	8. 利用者の気持ちは尊重されているか	78	5	0	1	0	84
	9. 職員(福祉用具専門相談員)の対応は丁寧か	83	1	0	0	0	84
	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	27	2	0	0	0	29
	11. 不満や要望を事業所に言いやすいか	73	2	0	9	0	84
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	68	4	0	12	0	84
	13. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	44	9	20	11	0	84
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	2557	105	16	38	0	2716
	2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	2428	218	28	42	0	2716
	3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	2335	296	34	51	0	2716
	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	2493	136	7	80	0	2716
	5. 利用者の気持ちは尊重されているか	2504	139	14	59	0	2716
	6. ケアマネジャーの対応は丁寧か	2562	75	9	70	0	2716
	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	770	70	11	16	0	867
	8. 不満や要望を事業所に言いやすいか	2322	203	28	163	0	2716
	9. 利用者の不満や要望は対応されているか	2349	187	20	160	0	2716
	10. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	1453	282	774	207	0	2716
養護老人ホーム	1. 事業所内の環境は清潔で、快適か	1735	288	91	54	0	2168
	2. 食事の献立や食事介助など食事に満足しているか	1377	515	226	50	0	2168
	3. 入浴時間は個人の状況に応じた設定になっているか	1689	307	105	67	0	2168
	4. 施設に、楽しみな行事や活動があるか	1261	333	425	149	0	2168
	5. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	1649	305	112	102	0	2168
	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	1474	414	166	114	0	2168
	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	1372	515	201	80	0	2168
	8. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	1521	344	175	128	0	2168
	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	1326	451	194	197	0	2168
	10. 利用者の気持ちは尊重されているか	1468	473	113	114	0	2168
	11. 職員の対応は丁寧か	1573	430	74	91	0	2168
	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	862	431	400	475	0	2168
	13. 【個別の計画について説明を受けた方に】 個別の計画に関しての説明はわかりやすかったか	695	237	67	45	0	1044
	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	207	62	15	14	0	298
	15. 不満や要望を職員に言いやすいか	1378	435	234	121	0	2168
	16. 利用者の不満や要望は対応されているか	1298	531	187	152	0	2168
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	912	147	838	271	0	2168	

軽費老人ホーム（A型）	1. 事業所内の環境は清潔で、快適か	354	83	9	29	0	475
	2. 食事の献立は工夫があるか	333	91	33	18	0	475
	3. 入浴時間は個人の状況に応じた設定になっているか	354	72	33	16	0	475
	4. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	373	67	13	22	0	475
	5. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	307	124	22	22	0	475
	6. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	369	69	15	22	0	475
	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	328	107	20	20	0	475
	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	396	48	8	23	0	475
	9. 利用者の気持ちは尊重されているか	344	95	16	20	0	475
	10. 職員の対応は丁寧か	386	63	11	15	0	475
	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	229	110	42	87	0	468
	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	200	33	6	21	0	260
	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	40	10	1	2	0	53
	14. 不満や要望を職員に言いやすいか	262	116	47	50	0	475
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	251	131	29	64	0	475
	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	230	24	162	59	0	475
軽費老人ホーム（B型）	1. 事業所内の環境は清潔で、快適か	43	12	3	14	0	72
	2. 職員に、気軽に相談や依頼をできるか	40	19	8	5	0	72
	3. 入浴時間は個人の状況に応じた設定になっているか	51	9	3	9	0	72
	4. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	43	13	7	9	0	72
	5. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	36	18	8	10	0	72
	6. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	37	14	12	9	0	72
	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	45	13	7	7	0	72
	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	10	6	5	0	72
	9. 利用者の気持ちは尊重されているか	37	20	11	4	0	72
	10. 職員の対応は丁寧か	52	8	4	8	0	72
	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	30	15	12	15	0	72
	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	21	13	5	4	0	43
	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	8	2	3	0	0	13
	14. 不満や要望を職員に言いやすいか	35	19	10	8	0	72
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	32	16	13	11	0	72
	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	41	4	14	13	0	72
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	182	37	6	3	0	228
	2. 食事の献立は工夫があるか	138	57	29	4	0	228
	3. 入浴の時間は、快適か	175	35	14	4	0	228
	4. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	156	48	17	7	0	228
	5. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	161	56	8	3	0	228
	6. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	155	53	12	8	0	228
	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	175	42	4	7	0	228
	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	199	23	4	2	0	228
	9. 利用者の気持ちは尊重されているか	171	48	8	1	0	228
	10. 職員の対応は丁寧か	197	24	4	3	0	228
	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	140	53	15	20	0	228
	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	27	6	2	0	146
	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	24	3	2	0	0	29
	14. 不満や要望を職員に言いやすいか	148	51	23	6	0	228
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	150	54	16	8	0	228
	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	111	16	94	7	0	228
都市型軽費老人ホーム	1. 事業所内の環境は清潔で、快適か	7	3	0	0	0	10
	2. 食事の献立は工夫があるか	4	5	1	0	0	10
	3. 入浴の時間は、快適か	8	1	0	1	0	10
	4. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	8	1	1	0	0	10
	5. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	8	2	0	0	0	10
	6. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	8	2	0	0	0	10
	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	6	3	1	0	0	10
	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	10	0	0	0	0	10
	9. 利用者の気持ちは尊重されているか	5	5	0	0	0	10
	10. 職員の対応は丁寧か	5	4	1	0	0	10
	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	5	1	0	4	0	10
	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	0	0	0	0	0	0
	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	8	2	0	0	0	10
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	5	5	0	0	0	10
	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	3	0	7	0	0	10
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	25929	2177	327	303	0	28736
	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	23462	3825	1201	248	0	28736
	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	22259	2990	852	2635	0	28736
	4. 子どもの体調変化への対応（処置・連絡）は、十分か	24399	3076	783	478	0	28736
	5. 安全対策が十分取られていると思うか	20848	6230	1257	401	0	28736
	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	20715	5991	1762	268	0	28736
	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	22765	4569	1159	243	0	28736
	8. 保護者の考えを聞く姿勢があるか	23200	4264	738	534	0	28736
	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	23470	3255	398	1613	0	28736
	10. 一人ひとりの子どもは大切にされていると思うか	25498	2690	237	311	0	28736
	11. 職員の対応は丁寧か	24656	3279	524	277	0	28736
	12. 要望や不満を事業所に言いやすいか	16549	8373	2707	1107	0	28736
	13. 利用者の要望や不満はきちんと対応されているか	17910	7243	1287	2296	0	28736
	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	17759	1733	8398	846	0	28736
	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	7389	1361	289	129	0	9168

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	7042	466	51	139	0	7698
	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	5979	1326	313	80	0	7698
	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	6192	520	98	888	0	7698
	4. 子どもの体調変化への対応（処置・連絡）は、十分か	6878	524	80	216	0	7698
	5. 安全対策が十分取られていると思うか	6137	1310	131	120	0	7698
	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	6413	999	176	110	0	7698
	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	6811	728	105	54	0	7698
	8. 保護者の考えを聞く姿勢があるか	6776	727	74	121	0	7698
	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	6455	668	46	529	0	7698
	10. 一人ひとりの子どもは大切にされていると思うか	7224	407	22	45	0	7698
	11. 職員の対応は丁寧か	7194	423	48	33	0	7698
	12. 要望や不満を事業所に言いやすいか	5267	1716	349	366	0	7698
	13. 利用者の要望や不満はきちんと対応されているか	5619	1245	125	709	0	7698
	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	3993	377	3092	236	0	7698
	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	3623	370	66	51	0	4110
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	49	3	1	3	0	56
	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	45	7	2	2	0	56
	3. 乳幼児の様子は家庭に連絡されているか	41	10	3	2	0	56
	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	44	6	1	5	0	56
	5. 保護者等からの相談を聞いてくれているか	51	2	0	3	0	56
	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	45	6	0	5	0	56
	7. 一人ひとりの子どもは大切にされていると思うか	50	4	0	2	0	56
	8. 職員の対応は丁寧か	51	3	0	2	0	56
	9. 不満や要望を職員に言いやすいか	43	11	0	2	0	56
	10. 保護者の不満や要望はきちんと対応されているか	46	6	0	4	0	56
	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	32	1	22	1	0	56
	12. 個別の計画を作成するとき、職員と話し合いをしたか	38	3	12	3	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	26	3	0	0	0	29
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	184	59	18	5	0	266
	2. 就労に関する必要な支援がされているか	131	75	31	29	0	266
	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	198	55	11	2	0	266
	4. 必要に応じて、子育て支援が柔軟に行われているか	161	72	22	11	0	266
	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	123	63	12	68	0	266
	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	147	68	41	10	0	266
	7. 安心して生活できるよう支援がされているか	194	47	20	5	0	266
	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	204	44	11	7	0	266
	9. 利用者の気持ちは尊重されているか	158	79	24	5	0	266
	10. 職員の対応は丁寧か	188	67	8	3	0	266
	11. 不満や要望を職員に言いやすいか	117	80	61	8	0	266
	12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	131	84	32	19	0	266
	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	179	14	65	8	0	266
	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	210	37	7	12	0	266
	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	186	36	4	9	0	235
	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	97	15	5	1	0	118
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	43	11	2	9	0	65
	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	36	12	4	13	0	65
	3. 施設での生活は子どもの自主性が尊重されているか	152	35	9	25	0	221
	4. 学校生活に関する支援がされているか	118	36	16	51	0	221
	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	36	11	3	15	0	65
	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	47	7	3	8	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	129	38	4	50	0	221
	8. 一人ひとりの子どもは大切にされているか	141	37	4	39	0	221
	9. 職員の対応は丁寧か	177	24	7	13	0	221
	10. 不満や要望を職員に言いやすいか	113	36	43	29	0	221
	11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	103	57	13	48	0	221
	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	66	21	87	47	0	221
	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	99	34	24	64	0	221
	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	60	13	1	7	0	81
	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	53	4	1	9	0	67
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	1309	663	201	76	0	2249
	2. 施設での生活は子どもの自主性が尊重されているか	1335	561	166	187	0	2249
	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	1406	484	211	148	0	2249
	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	778	244	71	84	0	1177
	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	1458	441	145	205	0	2249
	6. 一人ひとりの子どもは大切にされているか	1305	571	146	227	0	2249
	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	1023	361	182	153	0	1719
	8. 職員の対応は丁寧か	1388	497	227	137	0	2249
	9. 不満や要望を職員に言いやすいか	1135	552	435	127	0	2249
	10. 子どもの不満や要望はきちんと対応されているか	1105	632	277	235	0	2249
	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	1267	239	481	262	0	2249
	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	1288	359	234	366	0	2247
	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	859	257	55	49	0	1220
	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	224	54	9	17	0	304

児童自立生活援助事業（自立援助ホム）	1. 食事の時間がくつろげるひとときになっているか	20	16	5	1	0	42
	2. ホムでの生活は子どもの自主性が尊重されているか	24	13	4	1	0	42
	3. 子どもの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	23	11	3	5	0	42
	4. 職員を信頼して話せるか	22	10	10	0	0	42
	5. 就労に関する支援は役に立っているか	23	8	4	7	0	42
	6. 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	28	9	5	0	0	42
	7. 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	18	8	13	3	0	42
	8. 職員の対応は丁寧か	32	7	2	1	0	42
	9. 不満や要望を職員に言いやすいか	23	9	8	2	0	42
	10. 子どもの不満や要望はきちんと対応されているか	22	11	7	2	0	42
	11. 第三者委員など外部の苦情窓口(ホム職員以外の大人)にも相談できることを知っているか	20	2	17	3	0	42
	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	29	8	3	2	0	42
	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	24	3	0	2	0	29
	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	21	2	0	2	0	25
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	112	30	8	2	0	152
	2. 家族の精神的サポートへの取り組みは十分か	80	53	13	6	0	152
	3. 緊急時への対応は十分か	103	37	8	4	0	152
	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	119	24	4	5	0	152
	5. 利用者の気持ちは尊重されていると思うか	98	41	9	4	0	152
	6. 職員の対応は丁寧か	120	28	1	3	0	152
	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	117	27	2	6	0	152
	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	17	2	2	0	131
	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	16	5	1	1	0	23
	10. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	97	38	10	7	0	152
	11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	103	34	6	9	0	152
	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	103	14	28	7	0	152
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	0	0	0	18
	2. 家族の精神的サポートへの取り組みは十分か	8	10	0	0	0	18
	3. 緊急時への対応は十分か	16	2	0	0	0	18
	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	16	2	0	0	0	18
	5. 利用者の気持ちは尊重されていると思うか	15	3	0	0	0	18
	6. 職員の対応は丁寧か	15	3	0	0	0	18
	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	13	4	1	0	0	18
	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	1	0	0	0	15
	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	12	4	1	1	0	18
	11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	15	3	0	0	0	18
	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	16	0	2	0	0	18
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	198	28	5	4	0	235
	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	201	26	3	5	0	235
	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	195	26	9	5	0	235
	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	197	33	5	0	0	235
	5. 子どもの進路相談への対応は十分行われているか	144	61	9	21	0	235
	6. 保護者の精神的サポートへの取り組みは十分か	160	58	13	4	0	235
	7. 子どもの体調変化への対応(処置・連絡)などは十分か	195	20	1	19	0	235
	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	9	4	10	0	235
	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	215	15	2	3	0	235
	10. 職員の対応は丁寧か	214	14	1	6	0	235
	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	221	7	4	3	0	235
	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	214	8	1	3	0	226
	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	72	11	0	0	0	83
	14. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	136	64	20	15	0	235
	15. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	156	48	8	23	0	235
	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	177	9	44	5	0	235
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	16	3	0	1	0	20
	2. 日常の活動等は楽しいか	19	1	0	0	0	20
	3. 日常生活には自由度があるか	19	1	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	19	1	0	0	0	20
	5. 利用者の気持ちは尊重されているか	15	5	0	0	0	20
	6. 職員の対応は丁寧か	18	2	0	0	0	20
	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	18	2	0	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	18	1	0	0	0	19
	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	2	0	0	0	6
	10. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	11	8	1	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	17	2	1	0	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	7	1	12	0	0	20
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	84	9	1	6	0	100
	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	75	23	1	1	0	100
	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	76	19	3	2	0	100
	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	86	12	0	2	0	100
	5. 子どもの進路相談への対応は十分行われているか	51	22	12	15	0	100
	6. 保護者の精神的サポートへの取り組みは十分か	47	40	10	3	0	100
	7. 保護者の価値観を理解する姿勢があるか	83	14	2	1	0	100
	8. 子どもの体調変化への対応(処置・連絡)などは十分か	88	6	0	6	0	100
	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	85	9	2	4	0	100
	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	88	10	1	1	0	100
	11. 職員の対応は丁寧か	89	9	1	1	0	100
	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	95	4	0	1	0	100
	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	88	9	1	2	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	31	5	0	0	0	36
	15. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	58	29	11	2	0	100
	16. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	63	27	5	5	0	100
	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	47	7	44	2	0	100

障害児入所支援（旧施設） 児施設（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	453	60	9	6	0	528
	2. 家族の精神的サポートへの取り組みは十分か	309	107	20	92	0	528
	3. 緊急時への対応は十分か	404	86	10	28	0	528
	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	444	58	7	19	0	528
	5. 利用者の気持ちは尊重されていると思うか	407	96	12	13	0	528
	6. 職員の対応は丁寧か	469	49	7	3	0	528
	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	430	52	11	35	0	528
	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	386	38	3	5	0	432
	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	35	1	0	1	0	37
	10. 不満や要望を事業所（施設）に言いやすいか	358	100	38	32	0	528
	11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	375	97	14	42	0	528
	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	312	34	126	56	0	528
障害児通所支援（旧施設） 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	208	17	4	0	0	229
	2. 家族の精神的サポートへの取り組みは十分か	109	92	18	10	0	229
	3. 利用者の体調変化への対応（処置・連絡）などは十分か	207	18	4	0	0	229
	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	178	36	6	9	0	229
	5. 利用者の気持ちは尊重されていると思うか	161	56	9	3	0	229
	6. 職員の対応は丁寧か	201	25	3	0	0	229
	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	201	19	5	4	0	229
	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	181	4	2	4	0	191
	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	29	8	0	0	0	37
	10. 不満や要望を事業所（施設）に言いやすいか	134	65	22	8	0	229
	11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	140	68	7	14	0	229
	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	173	8	42	6	0	229
障害児入所支援（旧らうあ児施設）	1. 食事の時間が楽しいひとときになっているか	7	7	2	0	0	16
	2. 施設での生活は子どもの自主性が尊重されているか	6	8	2	0	0	16
	3. 子どもの年齢や特性に応じた方法でコミュニケーションがとられているか	11	2	3	0	0	16
	4. 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	6	6	3	1	0	16
	5. 子どもの年齢や特性、個別事情に応じて、生活や規則内容等についてわかりやすい説明を受けているか	5	2	7	2	0	16
	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	6	6	2	2	0	16
	7. 一人ひとりの子どもは大切にされているか	7	7	2	0	0	16
	8. 職員の対応は丁寧か	11	3	2	0	0	16
	9. 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	6	7	2	1	0	16
	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	2	6	1	1	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	1	4	1	0	0	6
	12. 不満や要望を職員に言いやすいか	4	6	6	0	0	16
	13. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	3	8	4	1	0	16
	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	9	3	3	1	0	16
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	45	13	25	1	0	84
	2. 施設の生活はくつろげるか	32	27	24	1	0	84
	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	49	15	14	6	0	84
	4. 家族関係の調整に係る支援は役に立っているか	32	12	8	32	0	84
	5. 健康状態について相談しやすいか	48	17	16	3	0	84
	6. 精神的サポートは役に立っているか	43	23	15	3	0	84
	7. 性について理解を深める機会は役に立っているか	24	25	22	13	0	84
	8. 職員を信頼して話せるか	40	23	19	2	0	84
	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	54	10	17	3	0	84
	10. 利用者の気持ちは尊重されているか	41	27	14	2	0	84
	11. 職員の対応は丁寧か	53	13	15	3	0	84
	12. 不満や要望を職員に言いやすいか	40	19	24	1	0	84
	13. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	39	22	18	5	0	84
	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	76	0	6	2	0	84
	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	62	5	8	9	0	84
	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	51	6	1	3	0	61
	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	22	1	2	0	0	25
救護施設	1. 食事はおいしいか	495	151	79	8	0	733
	2. 日常生活に楽しみな行事や活動があるか	505	71	130	27	0	733
	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	606	59	36	32	0	733
	4. 日常生活で必要な支援を受けているか	621	29	24	59	0	733
	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	452	40	122	119	0	733
	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	394	122	52	165	0	733
	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	385	69	219	60	0	733
	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	557	87	30	59	0	733
	9. 利用者の気持ちは尊重されているか	523	140	48	22	0	733
	10. 職員の対応は丁寧か	580	93	46	14	0	733
	11. 不満や要望を職員に言いやすいか	503	110	80	40	0	733
	12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	500	132	52	49	0	733
	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	385	26	278	44	0	733
	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	354	85	182	112	0	733
	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	277	53	14	5	0	349
	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	33	12	1	0	0	46
更生施設	1. 食事はおいしいか	233	190	67	12	0	502
	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	124	30	20	0	502
	3. 施設の行事は楽しいか	170	131	154	47	0	502
	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	342	98	28	34	0	502
	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	281	150	59	12	0	502
	6. 自立に向けての就職支援が得られているか	249	128	62	63	0	502
	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	228	139	50	85	0	502
	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	291	120	52	39	0	502
	9. 利用者の気持ちは尊重されているか	260	167	45	30	0	502
	10. 職員の対応は丁寧か	345	100	32	25	0	502
	11. 不満や要望を職員に言いやすいか	275	122	80	25	0	502
	12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	254	150	55	43	0	502
	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	252	69	140	41	0	502
	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	246	127	77	52	0	502
	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	249	70	26	14	0	359
	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	194	64	9	4	0	271

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	85	14	3	19	0	121
	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	95	18	5	3	0	121
	3. 施設から日々の生活に役立つ情報が得られているか	85	26	6	4	0	121
	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	70	29	5	17	0	121
	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	20	11	2	1	0	34
	6. 退所に向けた支援を受けているか	63	22	8	28	0	121
	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	104	7	5	5	0	121
	8. 利用者の気持ちは尊重されているか	100	16	1	4	0	121
	9. 職員の対応は丁寧か	109	5	3	4	0	121
	10. 不満や要望を職員に言いやすいか	78	28	13	2	0	121
	11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	87	24	4	6	0	121
	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	65	8	38	10	0	121
	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	71	24	12	14	0	121
	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する説明はよく理解できたか	66	15	4	1	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	78	10	0	0	0	88
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	164	65	9	10	0	248
	2. 施設の設備は安心して使えるか	184	46	6	12	0	248
	3. 施設の生活に安心感があるか	184	44	13	7	0	248
	4. 利用時の過ごし方は個人のペースに合っているか	147	72	17	12	0	248
	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	187	33	3	25	0	248
	6. 利用者の気持ちは尊重されているか	204	30	4	10	0	248
	7. 職員の対応は丁寧か	207	29	3	9	0	248
	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	88	14	1	2	0	105
	9. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	132	70	16	30	0	248
	10. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	166	51	3	28	0	248
	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	133	14	78	23	0	248
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	183	30	6	6	0	225
	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	193	28	1	3	0	225
	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	189	33	2	1	0	225
	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	195	29	1	0	0	225
	5. 子どもの進路相談への対応は十分行われているか	121	69	8	27	0	225
	6. 保護者の精神的サポートへの取り組みは十分か	131	71	15	8	0	225
	7. 子どもの体調変化への対応(処置・連絡)などは十分か	167	17	0	41	0	225
	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	187	24	5	9	0	225
	9. 一人ひとりの子どものおよところを見つけて伝えてくれるか	214	10	0	1	0	225
	10. 職員の対応は丁寧か	202	20	2	1	0	225
	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	202	16	1	6	0	225
	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する説明はわかりやすかったか	200	15	1	2	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	76	14	0	2	0	92
	14. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	134	61	19	11	0	225
	15. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	148	48	4	25	0	225
	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	130	8	74	13	0	225
小規模多機能型居宅介護(介護予防も含む)	1. 利用者個人の状況が把握されているか	1199	124	15	22	0	1360
	2. 予定外の利用要求に柔軟な対応がされているか	1053	122	14	171	0	1360
	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	1010	270	31	49	0	1360
	4. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	1096	155	15	94	0	1360
	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	1198	106	10	46	0	1360
	6. 利用者の気持ちは尊重されているか	1214	119	8	19	0	1360
	7. 職員の対応は丁寧か	1256	76	11	17	0	1360
	8. 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	1087	144	30	90	0	1351
	9. 【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】個別の計画に関する説明はわかりやすかったか	797	139	12	59	0	1007
	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	463	75	16	22	0	576
	11. 不満や要望を事業者に言いやすいか	1039	213	35	73	0	1360
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	1056	196	29	79	0	1360
	13. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	656	129	456	119	0	1360
生活介護	1. 利用者は困ったときに支援を受けているか	1173	136	30	91	0	1430
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	1052	190	39	149	0	1430
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	1064	235	43	88	0	1430
	4. 【生活介護】事業所での活動は楽しいか	1212	139	31	48	0	1430
	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	935	213	22	261	0	1431
	19. 利用者の気持ちは尊重されているか	1148	156	30	96	0	1430
	20. 職員の対応は丁寧か	1204	113	31	82	0	1430
	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	923	139	65	303	0	1430
	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する説明はわかりやすかったか	860	84	12	75	0	1031
	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	67	10	3	32	0	112
	24. 不満や要望を事業者(施設)に言いやすいか	917	238	78	197	0	1430
25. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	974	198	41	217	0	1430	
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	590	117	388	335	0	1430	

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	92	9	1	1	0	103
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	78	7	3	15	0	103
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	65	26	6	6	0	103
	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	85	13	2	3	0	103
	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	82	18	1	2	0	103
	19. 利用者の気持ちは尊重されているか	87	13	1	2	0	103
	20. 職員の対応は丁寧か	92	7	3	1	0	103
	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	88	7	2	6	0	103
	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	62	12	2	3	0	79
	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	34	12	0	10	0	56
24. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	76	16	4	7	0	103	
25. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	75	16	4	8	0	103	
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	27	11	57	8	0	103	
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	70	2	1	1	0	74
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	64	5	1	4	0	74
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	63	7	2	2	0	74
	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	64	8	0	2	0	74
	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	36	5	10	23	0	74
	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	45	2	8	19	0	74
	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	57	5	1	11	0	74
	19. 利用者の気持ちは尊重されているか	63	4	0	7	0	74
	20. 職員の対応は丁寧か	65	6	0	3	0	74
	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	63	5	3	3	0	74
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	50	4	0	2	0	56	
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	26	3	0	3	0	32	
24. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	50	13	5	6	0	74	
25. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	50	7	6	11	0	74	
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	28	11	28	7	0	74	
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	111	12	3	1	0	127
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	108	14	2	3	0	127
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	89	28	8	2	0	127
	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	97	20	2	8	0	127
	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	99	19	6	3	0	127
	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	106	12	1	8	0	127
	19. 利用者の気持ちは尊重されているか	109	15	2	1	0	127
	20. 職員の対応は丁寧か	105	20	1	1	0	127
	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	101	12	5	9	0	127
	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	79	9	3	3	0	94
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	37	8	0	1	0	46	
24. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	90	23	11	3	0	127	
25. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	94	19	4	10	0	127	
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	29	10	80	8	0	127	
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	3245	406	83	108	0	3842
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	3210	430	96	106	0	3842
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	2746	791	219	86	0	3842
	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	2802	679	185	176	0	3842
	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	2726	566	361	189	0	3842
	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	2935	468	77	362	0	3842
	19. 利用者の気持ちは尊重されているか	3091	505	90	156	0	3842
	20. 職員の対応は丁寧か	3293	353	104	92	0	3842
	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	2681	464	290	407	0	3842
	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	2272	359	57	117	0	2805
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	433	86	16	23	0	558	
24. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	2649	717	285	190	0	3841	
25. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	2821	591	157	273	0	3842	
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	1267	348	1936	291	0	3842	
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	3249	351	84	186	0	3870
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	3168	364	120	218	0	3870
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	2810	718	198	144	0	3870
	4.【生活介護】 事業所での活動は楽しいか	730	87	15	34	0	866
	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	69	15	2	1	0	87
	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	76	20	1	2	0	99
	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	272	43	10	7	0	332
	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	133	79	54	66	0	332
	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	204	49	37	42	0	332
	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	105	34	7	4	0	150
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	111	27	9	3	0	150	
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	1720	358	96	138	0	2312	
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	1568	283	286	175	0	2312	
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	2834	455	90	491	0	3870	
19. 利用者の気持ちは尊重されているか	3096	468	106	200	0	3870	
20. 職員の対応は丁寧か	3284	336	106	144	0	3870	
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	2693	385	276	516	0	3870	
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	2206	324	67	99	0	2696	
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	476	91	18	61	0	646	
24. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	2654	601	286	329	0	3870	
25. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	2723	569	156	422	0	3870	
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	1351	323	1642	554	0	3870	

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	2495	317	140	179	0	3131
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	2523	256	89	263	0	3131
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	2192	495	239	205	0	3131
	4. 【生活介護】 事業所での活動は楽しいか	2290	302	126	184	0	2902
	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	16	3	2	0	0	21
	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	13	2	0	3	0	18
	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	14	9	1	1	0	25
	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	9	7	4	5	0	25
	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	11	5	6	3	0	25
	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	5	0	0	0	0	5
	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	3	2	0	0	0	5
	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	73	6	3	0	0	82
	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	70	4	6	2	0	82
	14. 【施設入所支援】 食事の時間は楽しんでいるか	2186	281	154	127	0	2748
	15. 【施設入所支援】 休日や夜間に、好きなことができるか	2165	217	93	273	0	2748
	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	1977	319	142	310	0	2748
	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	1689	271	151	636	0	2747
	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	2210	365	111	445	0	3131
	19. 利用者の気持ちは尊重されているか	2342	406	140	243	0	3131
	20. 職員の対応は丁寧か	2384	425	127	195	0	3131
	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	1799	303	301	728	0	3131
	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	1420	196	56	152	0	1824
	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	104	16	4	41	0	165
	24. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	2065	436	290	340	0	3131
	25. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	2150	419	178	384	0	3131
	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	1568	154	886	523	0	3131

※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。