

平成26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
【特別介護老人福祉施設 （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	5704	1069	416	167	0	7356
	2. 日常生活に必要な介助を受けているか	5699	692	231	734	0	7356
	3. 施設の生活はくつろげるか	4944	1230	540	642	0	7356
	4. 職員は日常的に、健康状態を気にしているか	4933	975	735	713	0	7356
	5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	6217	405	87	647	0	7356
	6. 職員の接遇・態度は適切か	5629	1001	323	403	0	7356
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	5576	676	178	926	0	7356
	8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	4088	943	174	2151	0	7356
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	5371	1013	245	684	0	7313
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	5216	715	143	1282	0	7356
	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	2097	1099	1584	2576	0	7356
	12. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	1728	1176	1447	3005	0	7356
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	4785	1138	414	1019	0	7356
	14. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	1221	640	3370	2125	0	7356
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	182	56	8	1	0	247
	2. 入浴の時間は、快適か	175	51	14	7	0	247
	3. 日常生活に必要な介助を受けているか	189	43	5	10	0	247
	4. 施設の生活はくつろげるか	168	43	27	9	0	247
	5. 職員は日常的に、健康状態を気にしているか	170	48	25	4	0	247
	6. 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	149	38	38	22	0	247
	7. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	223	15	5	4	0	247
	8. 職員の接遇・態度は適切か	189	37	17	4	0	247
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	188	35	5	19	0	247
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	157	50	5	35	0	247
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	191	40	10	6	0	247
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	197	32	4	14	0	247
	13. 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	104	53	49	41	0	247
	14. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	89	56	49	53	0	247
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	173	49	8	17	0	247
	16. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	34	32	131	50	0	247
訪問介護	1. 安心して、サービスを受けているか	1004	53	6	21	0	1084
	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	888	114	23	59	0	1084
	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	892	108	12	72	0	1084
	4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	860	65	116	43	0	1084
	5. 病気やけがをした際のヘルパーの対応は信頼できるか	891	92	10	91	0	1084
	6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	963	70	3	48	0	1084
	7. 利用者のプライバシーは守られているか	914	96	7	67	0	1084
	8. 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	909	86	12	77	0	1084
	9. サービス内容や計画に関するヘルパーの説明はわかりやすいか	881	114	11	78	0	1084
	10. 利用者の不満や要望は対応されているか	889	86	10	99	0	1084
	11. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	663	182	66	173	0	1084
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	135	21	4	0	0	160
	2. 事業所や看護師等に、相談しやすいか	144	13	2	1	0	160
	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	136	18	5	1	0	160
	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	127	25	7	1	0	160
	5. 看護師等の接遇・態度は適切か	134	10	16	0	0	160
	6. 病気やけがをした際の看護師等の対応は信頼できるか	131	16	2	11	0	160
	7. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	144	7	5	4	0	160
	8. 利用者のプライバシーは守られているか	138	15	2	5	0	160
	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	132	18	3	7	0	160
	10. サービス内容や計画に関する看護師等の説明はわかりやすいか	129	24	1	6	0	160
	11. 利用者の不満や要望は対応されているか	137	12	3	8	0	160
	12. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	102	27	6	25	0	160
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	5900	935	188	186	0	7209
	2. 食事の献立や食事介助は満足か	5811	889	199	310	0	7209
	3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	6264	476	113	356	0	7209
	4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	5022	1331	352	504	0	7209
	5. 個別プランに基づいた事業所の活動・リハビリは、家での生活に役立つか	4645	1692	276	596	0	7209
	6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	6273	562	75	299	0	7209
	7. 職員の接遇・態度は適切か	5798	520	578	313	0	7209
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	5993	437	36	743	0	7209
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	4745	836	67	1561	0	7209
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	6306	528	38	337	0	7209
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	5813	661	54	681	0	7209
	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	5454	769	150	836	0	7209
	13. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	5373	937	147	752	0	7209
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	5620	753	85	751	0	7209
	15. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	3567	1311	592	1739	0	7209

【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	1104	407	72	76	0	1659
	2. 食事の献立や食事介助は満足か	1160	353	59	87	0	1659
	3. 日常生活に楽しみな行事や活動があるか	581	584	276	218	0	1659
	4. 利用中の活動・リハビリは、家での生活に役立つものか	799	556	170	134	0	1659
	5. 利用中には、必要に応じた介助を受けているか	1311	218	44	86	0	1659
	6. 個人の身体状況や要望を把握しているか	1261	292	33	73	0	1659
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	1394	150	17	98	0	1659
	8. 職員の接遇・態度は適切か	1189	197	172	101	0	1659
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	1266	193	24	176	0	1659
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	948	283	22	406	0	1659
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	1312	243	20	84	0	1659
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	1250	225	13	171	0	1659
	13. サービス内容に関する職員の説明はわかりやすいか	1112	297	23	227	0	1659
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	1199	264	21	175	0	1659
	15. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	712	374	194	379	0	1659
【認知症対応型共同生活介護 （グループホーム）】	1. 家族への情報提供はあるか	4400	253	61	39	0	4753
	2. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	4139	507	68	39	0	4753
	3. 職員の接遇・態度は適切か	3655	443	580	75	0	4753
	4. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	4088	454	50	161	0	4753
	5. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	3262	762	35	694	0	4753
	6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	4256	430	23	44	0	4753
	7. 利用者のプライバシーは守られているか	4122	431	30	170	0	4753
	8. 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	4071	460	56	166	0	4753
	9. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	4014	570	65	104	0	4753
	10. 利用者の不満や要望は対応されているか	3816	591	55	291	0	4753
	11. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	2479	1099	470	705	0	4753
【特定施設入居者生活介護 （有料老人ホーム）】	1. 食事介助には、満足しているか	60	22	10	7	0	99
	2. 入浴介助は安心できるか	84	8	3	4	0	99
	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	70	18	4	7	0	99
	4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	66	18	12	3	0	99
	5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	90	6	3	0	0	99
	6. 職員の接遇・態度は適切か	78	13	7	1	0	99
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	79	15	3	2	0	99
	8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	69	15	6	9	0	99
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	84	10	1	4	0	99
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	80	13	4	2	0	99
	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	40	19	11	29	0	99
	12. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	28	17	13	41	0	99
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	65	18	7	9	0	99
	14. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	13	24	32	30	0	99
【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	102	11	0	9	0	122
	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	102	10	1	9	0	122
	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	103	7	4	8	0	122
	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	102	10	2	8	0	122
	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	98	15	1	8	0	122
	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	103	6	4	9	0	122
	7. 職員（福祉用具専門相談員）の接遇・態度は適切か	107	9	4	2	0	122
	8. 病気やけがをした際の職員（福祉用具専門相談員）の対応は信頼できるか	74	14	4	30	0	122
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	110	10	1	1	0	122
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	100	11	1	10	0	122
	11. サービス内容に関する職員（福祉用具専門相談員）の説明はわかりやすいか	111	6	1	4	0	122
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	104	6	0	12	0	122
	13. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	63	21	6	32	0	122
【居宅介護支援事業】	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	2239	106	18	31	0	2394
	2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	2164	166	27	37	0	2394
	3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	2041	254	44	55	0	2394
	4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	1981	90	239	84	0	2394
	5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	1986	210	29	169	0	2394
	6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	2170	111	15	98	0	2394
	7. 利用者のプライバシーは守られているか	2093	175	12	114	0	2394
	8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	1996	178	17	203	0	2394
	9. 利用者の不満や要望は対応されているか	2080	155	24	135	0	2394
	10. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	1502	392	241	259	0	2394

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	1300	442	214	37	0	1993
	2. 入浴時間は個人の状況に応じた設定になっているか	1581	237	101	74	0	1993
	3. 施設に、楽しい行事や活動があるか	1129	337	389	138	0	1993
	4. 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	1353	324	186	130	0	1993
	5. 利用者の状況に応じた見守り、声かけは行われているか	1306	406	198	83	0	1993
	6. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	1297	346	171	179	0	1993
	7. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	1534	267	84	108	0	1993
	8. 職員の接遇・態度は適切か	1346	341	196	110	0	1993
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	1484	268	84	157	0	1993
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	1038	432	157	366	0	1993
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	1323	424	117	129	0	1993
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	1342	338	106	207	0	1993
	13. 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	784	426	311	472	0	1993
	14. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	815	382	276	520	0	1993
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	1197	461	157	178	0	1993
	16. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	696	272	629	396	0	1993
軽費老人ホーム(A型)	1. 食事の献立は工夫があるか	291	130	51	18	0	490
	2. 入浴時間は個人の状況に応じた設定になっているか	376	51	36	27	0	490
	3. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	316	108	38	28	0	490
	4. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	351	93	24	22	0	490
	5. 利用者の状況に応じた見守り、声かけは行われているか	332	100	39	19	0	490
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	404	59	11	16	0	490
	7. 職員の接遇・態度は適切か	354	68	42	26	0	490
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	402	45	12	31	0	490
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	228	145	28	89	0	490
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	353	92	16	29	0	490
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	387	57	7	39	0	490
	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	273	86	36	95	0	490
	13. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	263	107	41	79	0	490
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	278	122	26	64	0	490
	15. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	199	97	83	111	0	490
軽費老人ホーム(B型)	1. 職員に、気軽に相談や依頼をできるか	21	7	0	1	0	29
	2. 入浴時間は個人の状況に応じた設定になっているか	23	5	1	0	0	29
	3. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	16	10	1	2	0	29
	4. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	19	8	0	2	0	29
	5. 利用者の状況に応じた見守り、声かけは行われているか	18	9	2	0	0	29
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	18	9	1	1	0	29
	7. 職員の接遇・態度は適切か	22	4	2	1	0	29
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	22	4	1	2	0	29
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	16	7	5	1	0	29
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	22	5	2	0	0	29
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	21	8	0	0	0	29
	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	19	6	1	3	0	29
	13. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	20	8	0	1	0	29
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	19	8	1	1	0	29
	15. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	14	7	3	5	0	29
軽費老人ホーム(ケアハウス)	1. 食事の献立は工夫があるか	108	70	57	7	0	242
	2. 入浴の時間は、快適か	184	34	17	7	0	242
	3. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	139	65	31	7	0	242
	4. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	153	53	24	12	0	242
	5. 利用者の状況に応じた見守り、声かけは行われているか	161	60	17	4	0	242
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	199	37	4	2	0	242
	7. 職員の接遇・態度は適切か	162	43	30	7	0	242
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	171	46	6	19	0	242
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	102	74	31	35	0	242
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	171	52	14	5	0	242
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	202	25	9	6	0	242
	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	110	62	11	59	0	242
	13. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	120	60	11	51	0	242
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	139	66	16	21	0	242
	15. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	91	63	36	52	0	242

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	28241	2126	348	178	0	30893
	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	24270	4959	1321	343	0	30893
	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	23576	3338	1065	2914	0	30893
	4. 安全対策が十分取られていると思うか	22443	6725	1350	375	0	30893
	5. 行事日程の設定は、保護者の状況に対する配慮は十分か	22727	6084	1838	244	0	30893
	6. 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	24154	5137	1386	216	0	30893
	7. 保護者の考えを聞く姿勢があるか	24822	4633	893	545	0	30893
	8. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	26598	3293	706	296	0	30893
	9. 職員の接遇・態度は適切か	24250	4051	2190	402	0	30893
	10. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	26178	3381	747	587	0	30893
	11. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	20511	6471	1032	2879	0	30893
	12. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	26262	3649	550	432	0	30893
	13. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	24479	3789	599	2026	0	30893
	14. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	24375	4806	1102	610	0	30893
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	21901	5517	1173	2302	0	30893
	16. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	15593	6246	3540	5514	0	30893
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	7386	440	58	92	0	7976
	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	6116	1490	272	98	0	7976
	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	6357	502	85	1032	0	7976
	4. 安全対策が十分取られていると思うか	6287	1424	161	104	0	7976
	5. 行事日程の設定は、保護者の状況に対する配慮は十分か	6750	964	178	84	0	7976
	6. 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	7028	797	108	43	0	7976
	7. 保護者の考えを聞く姿勢があるか	7083	710	71	112	0	7976
	8. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	7075	737	95	69	0	7976
	9. 職員の接遇・態度は適切か	6874	656	387	59	0	7976
	10. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	7154	552	84	186	0	7976
	11. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	5441	1085	79	1371	0	7976
	12. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	7377	496	39	64	0	7976
	13. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	6537	670	47	722	0	7976
	14. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	6943	859	116	58	0	7976
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	6187	912	116	761	0	7976
	16. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	3413	1506	873	2184	0	7976
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	49	5	2	1	0	57
	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	4	3	2	0	57
	3. 乳幼児の様子は家庭に連絡されているか	40	9	7	1	0	57
	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	40	12	1	4	0	57
	5. 保護者等からの相談を聞いてくれているか	54	3	0	0	0	57
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	52	2	1	2	0	57
	7. 職員の接遇・態度は適切か	56	1	0	0	0	57
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	46	8	1	2	0	57
	9. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	52	4	0	1	0	57
	10. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	51	4	0	2	0	57
	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	41	8	0	8	0	57
	12. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	41	11	0	5	0	57
	13. 保護者の不満や要望は対応されているか	44	10	1	2	0	57
	14. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	36	14	1	6	0	57
母子生活支援施設（母親用）	[母親調査]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	226	65	15	9	0	315
	[母親調査]2. 就労に関する必要な支援がされているか	176	63	39	37	0	315
	[母親調査]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	240	43	22	10	0	315
	[母親調査]4. 必要に応じて、子育て支援が柔軟に行われているか	211	62	27	15	0	315
	[母親調査]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	163	59	23	70	0	315
	[母親調査]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	183	77	46	9	0	315
	[母親調査]7. 安心して生活できるよう支援がされているか	248	45	19	3	0	315
	[母親調査]8. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	243	46	17	9	0	315
	[母親調査]9. 職員の接遇・態度は適切か	217	56	34	8	0	315
	[母親調査]10. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	209	55	25	26	0	315
	[母親調査]11. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	124	88	38	65	0	315
	[母親調査]12. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	224	59	27	5	0	315
	[母親調査]13. 利用者のプライバシーは守られているか	228	56	23	8	0	315
	[母親調査]14. 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	226	58	19	12	0	315
	[母親調査]15. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	225	57	17	16	0	315
	[母親調査]16. 利用者の不満や要望は対応されているか	179	77	35	24	0	315
	[母親調査]17. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	195	49	54	17	0	315

母子生活支援施設（児童用）	[児童調査]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	33	10	1	4	0	48
	[児童調査]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	26	15	1	6	0	48
	[児童調査]3. 学校生活に関する支援がされているか	136	41	18	32	0	227
	[児童調査]4.【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	27	12	1	8	0	48
	[児童調査]5.【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	35	8	2	3	0	48
	[児童調査]6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	164	40	11	12	0	227
	[児童調査]7. 職員の接遇・態度は適切か	159	32	23	13	0	227
	[児童調査]8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	160	29	7	31	0	227
	[児童調査]9. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	133	36	16	42	0	227
	[児童調査]10. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	157	37	7	26	0	227
	[児童調査]11. 子どものプライバシーは守られているか	138	30	12	47	0	227
	[児童調査]12. 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	114	36	12	65	0	227
	[児童調査]13. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	105	41	15	66	0	227
	[児童調査]14. 子どもの不満や要望は対応されているか	140	38	9	40	0	227
	[児童調査]15. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	88	33	36	70	0	227
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	1491	615	197	97	0	2400
	2. 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	1495	521	198	186	0	2400
	3.【中学生以上の方に】 将来に関する支援は、子どもの個別の要望や事情に応じて行われているか	910	233	61	65	0	1269
	4. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	1534	530	239	97	0	2400
	5. 職員の接遇・態度は適切か	1420	552	295	133	0	2400
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	1781	356	126	137	0	2400
	7. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	1387	566	265	182	0	2400
	8. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	1519	539	152	190	0	2400
	9. 子どものプライバシーは守られているか	1544	433	195	228	0	2400
	10. 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	1406	441	198	355	0	2400
	11. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	1192	520	258	430	0	2400
	12.【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	1132	341	167	188	0	1828
	13. 子どもの不満や要望は対応されているか	1357	577	255	211	0	2400
	14. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	1292	421	337	350	0	2400
児童自立支援施設	1. 食事の時間が楽しいひとときになっているか	103	55	8	0	0	166
	2. 楽しいと思う行事や活動はあるか	139	23	3	1	0	166
	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	133	26	7	0	0	166
	4. 職員を信頼して話せるか	72	54	35	5	0	166
	5.【中学生以上の方に】 将来に関する支援は、子どもの個別の要望や事情に応じて行われているか	122	29	4	3	0	158
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	115	32	17	2	0	166
	7. 職員の接遇・態度は適切か	84	51	24	7	0	166
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	102	43	17	4	0	166
	9. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	79	61	20	6	0	166
	10. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	86	51	21	8	0	166
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	103	35	16	12	0	166
	12. 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	71	44	18	33	0	166
	13. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	70	50	18	28	0	166
	14.【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	65	26	49	26	0	166
	15. 子どもの不満や要望は対応されているか	72	39	45	10	0	166
	16. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	66	25	47	28	0	166
児童自立生活援助事業（自立援助ホーム）	1. 食事の時間がくつろげるひとときになっているか	37	20	4	1	0	62
	2. 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	40	14	4	4	0	62
	3. 職員を信頼して話せるか	31	20	9	2	0	62
	4. 就労に関する支援は役に立っているか	40	15	2	5	0	62
	5. ホーム内の清掃、整理整頓は行き届いているか	46	8	8	0	0	62
	6. 職員の接遇・態度は適切か	38	15	8	1	0	62
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	43	10	1	8	0	62
	8. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	24	13	5	20	0	62
	9. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	43	13	3	3	0	62
	10. 子どものプライバシーは守られているか	43	7	9	3	0	62
	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	39	7	6	10	0	62
	12. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	36	12	4	10	0	62
	13. 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	19	10	22	11	0	62
	14. 子どもの不満や要望は対応されているか	33	15	6	8	0	62
	15. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	37	9	12	4	0	62

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	44	12	14	5	0	75
	2. 施設の生活はくつろげるか	39	19	14	3	0	75
	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	48	18	6	3	0	75
	4. 家族関係の調整に係る支援は役に立っているか	35	12	8	20	0	75
	5. 精神的サポートは役に立っているか	44	15	13	3	0	75
	6. 性について理解を深める機会は役に立っているか	28	24	8	15	0	75
	7. 職員を信頼して話せるか	40	17	16	2	0	75
	8. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	52	14	6	3	0	75
	9. 職員の接遇・態度は適切か	46	20	8	1	0	75
	10. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	46	20	7	2	0	75
	11. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	32	21	17	5	0	75
	12. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	44	24	5	2	0	75
	13. 利用者のプライバシーは守られているか	53	11	6	5	0	75
	14. 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	59	8	6	2	0	75
	15. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	51	15	4	5	0	75
	16. 利用者の不満や要望は対応されているか	38	25	9	3	0	75
	17. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	50	13	8	4	0	75
救護施設	1. 食事はおいしいか	467	135	112	5	0	719
	2. 日常生活に楽しみな行事や活動があるか	521	46	138	14	0	719
	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	42	48	23	0	719
	4. 日常生活で必要な支援を受けているか	608	32	30	49	0	719
	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	539	33	84	63	0	719
	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	445	107	77	90	0	719
	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	332	68	271	48	0	719
	8. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	596	67	28	28	0	719
	9. 職員の接遇・態度は適切か	563	88	50	18	0	719
	10. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	611	44	30	34	0	719
	11. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	523	72	34	90	0	719
	12. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	548	101	43	27	0	719
	13. 利用者のプライバシーは守られているか	566	60	40	53	0	719
	14. 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	428	81	88	122	0	719
	15. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	414	81	82	142	0	719
	16. 利用者の不満や要望は対応されているか	518	104	53	44	0	719
	17. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	405	40	203	71	0	719
更生施設	1. 食事はおいしいか	99	96	36	7	0	238
	2. 生活ルールは、利用者の生活状況に応じて臨機応変か	131	75	27	5	0	238
	3. 施設の行事は楽しいか	45	108	65	20	0	238
	4. 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	110	81	37	10	0	238
	5. 自立に向けての就職支援が得られているか	82	67	32	57	0	238
	6. 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	104	78	23	33	0	238
	7. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	121	62	36	19	0	238
	8. 職員の接遇・態度は適切か	88	75	57	18	0	238
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	118	76	21	23	0	238
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	79	94	38	27	0	238
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	124	81	16	17	0	238
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	127	76	19	16	0	238
	13. 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	106	83	22	27	0	238
	14. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	94	90	24	30	0	238
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	100	80	40	18	0	238
	16. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	108	71	36	23	0	238
宿所提供施設	1. 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	48	8	0	1	0	57
	2. 施設から日々の生活に役立つ情報が得られているか	40	16	0	1	0	57
	3. 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	35	14	2	6	0	57
	4. 【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	4	7	1	19	0	31
	5. 退所に向けた支援を受けているか	38	8	5	6	0	57
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	44	11	1	1	0	57
	7. 職員の接遇・態度は適切か	41	7	6	3	0	57
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	43	8	0	6	0	57
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	27	15	0	15	0	57
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	47	6	1	3	0	57
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	51	2	2	2	0	57
	12. 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	42	11	1	3	0	57
	13. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	40	13	2	2	0	57
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	39	11	1	6	0	57
	15. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	40	11	2	4	0	57

居宅介護	1. サービスに安心感があるか	20	2	0	0	0	22
	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	16	2	2	2	0	22
	3. 事業所の連絡・伝達は安定的に実施されているか	19	1	1	1	0	22
	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	16	6	0	0	0	22
	5. ヘルパーの接遇・態度は適切か	15	3	4	0	0	22
	6. 病気やけがをした際のヘルパーの対応は信頼できるか	18	3	0	1	0	22
	7. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	20	1	0	1	0	22
	8. 利用者のプライバシーは守られているか	17	2	1	2	0	22
	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	14	4	1	3	0	22
	10. サービス内容や計画に関するヘルパーの説明はわかりやすいか	14	3	2	3	0	22
	11. 利用者の不満や要望は対応されているか	16	3	0	3	0	22
	12. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	9	4	2	7	0	22
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	208	52	7	16	0	283
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	213	42	6	22	0	283
	3. 事業所の生活に安心感があるか	228	39	5	11	0	283
	4. 利用時の過ごし方は個人のペースに合っているか	182	66	12	23	0	283
	5. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	227	31	5	20	0	283
	6. 職員の接遇・態度は適切か	209	42	15	17	0	283
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	203	31	5	44	0	283
	8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	150	50	4	79	0	283
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	226	30	5	22	0	283
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	204	33	5	41	0	283
	11. サービス内容に関する職員の説明はわかりやすいか	193	46	8	36	0	283
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	191	50	5	37	0	283
	13. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	129	61	21	72	0	283
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	1265	150	20	9	0	1444
	2. 予定外の利用要求に柔軟な対応がされているか	1185	123	14	122	0	1444
	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	1160	207	25	52	0	1444
	4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	1261	122	12	49	0	1444
	5. 職員の接遇・態度は適切か	1181	119	112	32	0	1444
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	1210	142	11	81	0	1444
	7. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	973	205	9	257	0	1444
	8. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	1284	119	9	32	0	1444
	9. 利用者のプライバシーは守られているか	1192	155	15	82	0	1444
	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	1201	150	35	58	0	1444
	11. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	1116	224	39	65	0	1444
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	1162	176	15	91	0	1444
	13. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	782	293	169	200	0	1444
生活介護	1. 利用者は困ったときに支援を受けているか	1377	145	34	113	0	1669
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	1251	199	47	172	0	1669
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	1228	273	42	126	0	1669
	4. 【生活介護】 事業所での活動は楽しいか	1408	159	23	79	0	1669
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	1237	231	43	158	0	1669
	19. 職員の接遇・態度は適切か	1219	174	128	148	0	1669
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	1338	131	34	166	0	1669
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	1068	231	37	333	0	1669
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	1349	152	23	145	0	1669
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	1223	156	36	254	0	1669
	24. 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	1149	180	68	272	0	1669
	25. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	1083	200	76	310	0	1669
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	1168	230	48	223	0	1669
27. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	769	226	242	432	0	1669	
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	1	0	1	0	27
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	18	3	0	6	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	21	4	0	2	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	21	3	1	2	0	27
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	25	2	0	0	0	27
	19. 職員の接遇・態度は適切か	20	1	5	1	0	27
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	26	0	0	1	0	27
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	19	3	0	5	0	27
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	26	0	0	1	0	27
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	24	2	0	1	0	27
	24. 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	24	2	0	1	0	27
	25. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	20	4	1	2	0	27
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	24	3	0	0	0	27
27. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	15	3	6	3	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	131	22	6	1	0	160	
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	116	30	8	6	0	160	
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	95	42	9	14	0	160	
	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	121	26	5	8	0	160	
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	126	21	6	7	0	160	
	19. 職員の接遇・態度は適切か	95	31	31	3	0	160	
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	115	27	6	12	0	160	
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	98	27	9	26	0	160	
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	121	27	9	3	0	160	
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	119	23	8	10	0	160	
	24. 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	117	27	10	6	0	160	
	25. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	115	25	9	11	0	160	
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	106	28	16	10	0	160	
	27. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	81	30	39	10	0	160	
	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	230	28	2	1	0	261
		2. 事業所の設備は安心して使えるか	228	24	8	1	0	261
		3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	177	67	13	4	0	261
		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	225	27	7	2	0	261
		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	142	70	11	38	0	261
		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	120	30	12	99	0	261
		18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	232	22	7	0	0	261
		19. 職員の接遇・態度は適切か	199	26	34	2	0	261
		20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	239	17	0	5	0	261
		21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	184	32	11	34	0	261
		22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	228	27	4	2	0	261
		23. 利用者のプライバシーは守られているか	232	24	5	0	0	261
		24. 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	210	35	12	4	0	261
25. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか		202	37	18	4	0	261	
26. 利用者の不満や要望は対応されているか		213	33	12	3	0	261	
27. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか		136	54	57	14	0	261	
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	149	22	5	1	0	177
		2. 事業所の設備は安心して使えるか	151	21	4	1	0	177
		3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	127	37	11	2	0	177
		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	132	31	9	5	0	177
		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	121	24	23	9	0	177
		18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	143	25	8	1	0	177
		19. 職員の接遇・態度は適切か	133	26	14	4	0	177
		20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	148	11	2	16	0	177
		21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	123	21	5	28	0	177
		22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	139	29	5	4	0	177
		23. 利用者のプライバシーは守られているか	135	29	2	11	0	177
	24. 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	102	30	35	10	0	177	
	25. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	93	34	25	25	0	177	
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	131	26	6	14	0	177	
	27. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	69	15	83	10	0	177	
	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	3239	480	112	154	0	3985
		2. 事業所の設備は安心して使えるか	3224	510	102	149	0	3985
		3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	2792	803	245	145	0	3985
		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	2621	832	253	280	0	3986
		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	2638	684	397	261	0	3980
		18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	3089	586	178	132	0	3985
		19. 職員の接遇・態度は適切か	2949	562	334	140	0	3985
		20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	3240	405	94	246	0	3985
		21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	2652	662	151	520	0	3985
		22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	3210	489	130	156	0	3985
		23. 利用者のプライバシーは守られているか	3103	464	112	306	0	3985
		24. 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	2842	514	237	392	0	3985
25. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか		2655	610	281	439	0	3985	
26. 利用者の不満や要望は対応されているか		2818	665	175	327	0	3985	
27. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか		1824	627	1022	512	0	3985	

都市型軽費老人ホーム	1. 食事の献立は工夫があるか	36	4	5	0	0	45
	2. 入浴の時間は、快適か	36	1	2	6	0	45
	3. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	31	6	7	1	0	45
	4. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	33	5	7	0	0	45
	5. 利用者の状況に応じた見守り、声かけは行われているか	35	3	7	0	0	45
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	44	0	1	0	0	45
	7. 職員の接遇・態度は適切か	41	2	2	0	0	45
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	41	2	2	0	0	45
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	31	4	7	3	0	45
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	38	3	4	0	0	45
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	41	1	3	0	0	45
	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	31	3	5	6	0	45
	13. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	30	3	7	5	0	45
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	35	6	3	1	0	45
	15. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	21	0	14	10	0	45
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	3	0	0	1	0	4
	2. 日常の活動等は楽しいか	2	2	0	0	0	4
	3. 日常生活には自由度があるか	1	0	2	1	0	4
	4. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	3	0	0	1	0	4
	5. 職員の接遇・態度は適切か	1	2	0	1	0	4
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	3	0	0	1	0	4
	7. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	1	0	0	3	0	4
	8. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	2	1	0	1	0	4
	9. 利用者のプライバシーは守られているか	1	0	0	3	0	4
	10. 個別の計画作成時に、子どもの状況や要望を聞かれているか	0	0	0	4	0	4
	11. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	0	0	0	4	0	4
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	1	1	0	2	0	4
	13. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	0	0	2	2	0	4
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	125	32	10	1	0	168
	2. 家族の精神的サポートへの取り組みは十分か	82	51	19	16	0	168
	3. 緊急時への対応は十分か	85	56	10	17	0	168
	4. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	102	46	18	2	0	168
	5. 職員の接遇・態度は適切か	124	19	21	4	0	168
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	117	34	12	5	0	168
	7. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	98	50	9	11	0	168
	8. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	122	37	7	2	0	168
	9. 利用者のプライバシーは守られているか	127	33	3	5	0	168
	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	132	22	9	5	0	168
	11. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	118	40	9	1	0	168
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	115	34	10	9	0	168
	13. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	85	40	24	19	0	168
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	15	5	0	0	0	20
	2. 家族の精神的サポートへの取り組みは十分か	12	7	1	0	0	20
	3. 緊急時への対応は十分か	18	2	0	0	0	20
	4. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	19	1	0	0	0	20
	5. 職員の接遇・態度は適切か	19	1	0	0	0	20
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	15	4	1	0	0	20
	7. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	10	7	0	3	0	20
	8. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	18	1	1	0	0	20
	9. 利用者のプライバシーは守られているか	18	1	0	1	0	20
	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	17	2	1	0	0	20
	11. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	18	2	0	0	0	20
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	16	2	1	1	0	20
	13. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	15	1	2	2	0	20
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	387	75	10	11	0	483
	2. 家族の精神的サポートへの取り組みは十分か	276	118	19	70	0	483
	3. 緊急時への対応は十分か	218	154	27	84	0	483
	4. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	392	71	14	6	0	483
	5. 職員の接遇・態度は適切か	405	44	28	6	0	483
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	402	62	9	10	0	483
	7. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	243	66	8	166	0	483
	8. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	400	66	9	8	0	483
	9. 利用者のプライバシーは守られているか	400	55	7	21	0	483
	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	399	59	11	14	0	483
	11. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	400	71	7	5	0	483
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	344	83	10	46	0	483
	13. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	217	97	39	130	0	483

定期巡回・随時対応型訪問介護	1. 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	436	96	30	11	0	573
	2. いつでも通報ができ、依頼・相談等に対応されているか	475	76	14	8	0	573
	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	452	90	16	15	0	573
	4. ヘルパーや看護師等の接遇・態度は適切か	445	80	36	12	0	573
	5. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	460	76	9	28	0	573
	6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	489	71	4	9	0	573
	7. 利用者のプライバシーは守られているか	470	87	3	13	0	573
	8. 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	463	81	9	20	0	573
	9. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	431	112	17	13	0	573
	10. 利用者の不満や要望は対応されているか	451	88	11	23	0	573
	11. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	345	134	52	42	0	573
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	66	3	2	6	0	77
	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	61	11	3	2	0	77
	3. 職員から必要な情報提供・助言を受けているか	62	11	2	2	0	77
	4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	67	7	1	2	0	77
	5. 職員の接遇・態度は適切か	59	9	7	2	0	77
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	68	3	1	5	0	77
	7. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	50	8	3	16	0	77
	8. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	67	7	1	2	0	77
	9. 利用者のプライバシーは守られているか	61	8	0	8	0	77
	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	59	6	1	11	0	77
	11. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	55	10	1	11	0	77
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	61	9	0	7	0	77
	13. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	30	23	7	17	0	77
児童発達支援事業	1. 事業所に通うことが、子どもの身体の機能や健康の維持・促進の役に立っているか	72	4	1	1	0	78
	2. 事業所での活動は、子どもが興味や関心を持てるものになっているか	71	4	2	1	0	78
	3. 事業所に通うことが、子どもの情緒面での発達(感情のコントロールを身につける等)の役に立っているか	62	13	2	1	0	78
	4. 事業所に通うことで、子どもに社会性(人と人との関わり合いやルール等)が身についているか	46	29	2	1	0	78
	5. 子どもの様子や支援内容(体調変化時の対応含む)について、事業所と情報共有できているか	66	7	2	3	0	78
	6. 家族に対する精神的なサポート(子育てに関する悩み相談や進路相談、家族間交流の機会の提供等)は役に立っているか	54	16	6	2	0	78
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	69	7	1	1	0	78
	8. 職員の接遇・態度は適切か	67	5	5	1	0	78
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	66	5	2	5	0	78
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	51	15	3	9	0	78
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	69	5	2	2	0	78
	12. 子どものプライバシーは守られているか	63	5	3	7	0	78
	13. 個別の計画作成時に、子どもや家族の状況や要望を聞かれているか	69	3	3	3	0	78
	14. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	60	9	7	2	0	78
	15. 子どもの不満や要望は対応されているか	56	14	5	3	0	78
	16. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	40	17	11	10	0	78
児童発達支援センター	1. 事業所に通うことが、子どもの身体の機能や健康の維持・促進の役に立っているか	140	12	1	1	0	154
	2. 事業所での活動は、子どもが興味や関心を持てるものになっているか	137	9	3	5	0	154
	3. 事業所に通うことが、子どもの情緒面での発達(感情のコントロールを身につける等)の役に立っているか	124	21	3	6	0	154
	4. 事業所に通うことで、子どもに社会性(人と人との関わり合いやルール等)が身についているか	118	29	2	5	0	154
	5. 子どもの様子や支援内容(体調変化時の対応含む)について、事業所と情報共有できているか	134	17	2	1	0	154
	6. 家族に対する精神的なサポート(子育てに関する悩み相談や進路相談、家族間交流の機会の提供等)は役に立っているか	121	21	6	6	0	154
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	134	10	7	3	0	154
	8. 職員の接遇・態度は適切か	136	9	7	2	0	154
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	129	12	2	11	0	154
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	113	15	3	23	0	154
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	142	9	1	2	0	154
	12. 子どものプライバシーは守られているか	141	8	3	2	0	154
	13. 個別の計画作成時に、子どもや家族の状況や要望を聞かれているか	136	11	5	2	0	154
	14. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	133	16	3	2	0	154
	15. 子どもの不満や要望は対応されているか	128	18	2	6	0	154
	16. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	97	28	15	14	0	154
放課後等デイサービス	1. 事業所での活動は楽しく、興味を持てるものとなっているか	-	-	-	-	-	-
	2. 事業所での仲間との関わりは楽しいか	-	-	-	-	-	-
	3. 職員は、話し相手や、相談相手になってくれるか	-	-	-	-	-	-
	4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	-	-	-	-	-	-
	5. 職員の接遇・態度は適切か	-	-	-	-	-	-
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	-	-	-	-	-	-
	7. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	-	-	-	-	-	-
	8. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	-	-	-	-	-	-
	9. 子どものプライバシーは守られているか	-	-	-	-	-	-
	10. 個別の計画作成時に、子どもや家族の状況や要望を聞かれているか	-	-	-	-	-	-
	11. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	-	-	-	-	-	-
	12. 子どもの不満や要望は対応されているか	-	-	-	-	-	-
	13. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	-	-	-	-	-	-

児童発達支援事業（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）（児童発達支援）	1. 事業所に通うことが、子どもの身体の機能や健康の維持・促進の役に立っているか	7	0	0	0	0	7
	2. 事業所での活動は、子どもが興味や関心を持てるものになっているか	5	2	0	0	0	7
	3. 事業所に通うことが、子どもの情緒面での発達（感情のコントロールを身につける等）の役に立っているか	5	1	0	1	0	7
	4. 事業所に通うことで、子どもに社会性（人と人との関わり合いやルール等）が身についているか	7	0	0	0	0	7
	5. 子どもの様子や支援内容（体調変化時の対応含む）について、事業所と情報共有できているか	6	1	0	0	0	7
	6. 家族に対する精神的なサポート（子育てに関する悩み相談や進路相談、家族間交流の機会の提供等）は役に立っているか	2	4	1	0	0	7
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	6	0	1	0	0	7
	8. 職員の接遇・態度は適切か	6	1	0	0	0	7
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	5	1	0	1	0	7
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	2	1	0	4	0	7
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	4	2	0	1	0	7
	12. 子どものプライバシーは守られているか	4	1	0	2	0	7
	13. 個別の計画作成時に、子どもや家族の状況や要望を聞かれているか	6	0	0	1	0	7
	14. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	6	0	0	1	0	7
	15. 子どもの不満や要望は対応されているか	1	5	0	1	0	7
	16. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	1	3	2	1	0	7
児童発達支援事業（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）（生活介護（重点））	1. 事業所に通うことが、利用者の身体の機能や健康の維持・促進の役に立っているか	15	0	0	0	0	15
	2. 事業所での活動は、利用者が興味や関心を持てるものになっているか	13	1	1	0	0	15
	3. 事業所に通うことで、利用者の情緒が安定しているか	11	4	0	0	0	15
	4. 事業所での人との関わりは、利用者に良い影響を与えているか	9	4	0	2	0	15
	5. 利用者の様子や支援内容（体調変化時の対応含む）について、事業所と情報共有できているか	15	0	0	0	0	15
	6. 家族に対する精神的なサポート（介護に関する悩み相談や、家族間交流の機会の提供等）は役に立っているか	10	4	0	1	0	15
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	9	3	2	1	0	15
	8. 職員の接遇・態度は適切か	13	2	0	0	0	15
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	13	0	0	2	0	15
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	6	2	0	7	0	15
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	14	1	0	0	0	15
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	15	0	0	0	0	15
	13. 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	13	2	0	0	0	15
	14. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	14	1	0	0	0	15
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	14	1	0	0	0	15
	16. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	12	2	0	1	0	15
児童発達支援センター（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）（児童発達支援）	1. 事業所に通うことが、子どもの身体の機能や健康の維持・促進の役に立っているか	29	1	0	0	0	30
	2. 事業所での活動は、子どもが興味や関心を持てるものになっているか	27	3	0	0	0	30
	3. 事業所に通うことが、子どもの情緒面での発達（感情のコントロールを身につける等）の役に立っているか	28	1	1	0	0	30
	4. 事業所に通うことで、子どもに社会性（人と人との関わり合いやルール等）が身についているか	23	5	1	1	0	30
	5. 子どもの様子や支援内容（体調変化時の対応含む）について、事業所と情報共有できているか	28	2	0	0	0	30
	6. 家族に対する精神的なサポート（子育てに関する悩み相談や進路相談、家族間交流の機会の提供等）は役に立っているか	22	7	1	0	0	30
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	22	6	2	0	0	30
	8. 職員の接遇・態度は適切か	25	4	0	1	0	30
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	28	2	0	0	0	30
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	17	1	0	12	0	30
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	28	1	0	1	0	30
	12. 子どものプライバシーは守られているか	24	5	0	1	0	30
	13. 個別の計画作成時に、子どもや家族の状況や要望を聞かれているか	28	1	1	0	0	30
	14. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	26	2	1	1	0	30
	15. 子どもの不満や要望は対応されているか	23	5	0	2	0	30
	16. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	15	7	1	7	0	30
児童発達支援センター（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）（生活介護（重点））	1. 事業所に通うことが、利用者の身体の機能や健康の維持・促進の役に立っているか	16	0	0	0	0	16
	2. 事業所での活動は、利用者が興味や関心を持てるものになっているか	15	1	0	0	0	16
	3. 事業所に通うことで、利用者の情緒が安定しているか	15	1	0	0	0	16
	4. 事業所での人との関わりは、利用者に良い影響を与えているか	16	0	0	0	0	16
	5. 利用者の様子や支援内容（体調変化時の対応含む）について、事業所と情報共有できているか	14	2	0	0	0	16
	6. 家族に対する精神的なサポート（介護に関する悩み相談や、家族間交流の機会の提供等）は役に立っているか	10	6	0	0	0	16
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	15	1	0	0	0	16
	8. 職員の接遇・態度は適切か	13	1	1	1	0	16
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	10	4	1	1	0	16
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	10	1	0	5	0	16
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	13	2	0	1	0	16
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	14	0	1	1	0	16
	13. 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	14	0	2	0	0	16
	14. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	14	2	0	0	0	16
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	13	0	2	1	0	16
	16. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	9	5	0	2	0	16

医療型児童発達支援センター（主たる利用者が重症心身障害児または児童発達支援センター）	1. 事業所に通うことが、子どもの身体の機能や健康の維持・促進の役に立っているか	113	7	0	1	0	121
	2. 事業所での活動は、子どもが興味や関心を持てるものになっているか	102	19	0	0	0	121
	3. 事業所に通うことが、子どもの情緒面での発達（感情のコントロールを身につける等）の役に立っているか	105	15	1	0	0	121
	4. 事業所に通うことで、子どもに社会性（人と人との関わり合いやルール等）が身につけているか	81	35	2	3	0	121
	5. 子どもの様子や支援内容（体調変化時の対応含む）について、事業所と情報共有できているか	108	11	2	0	0	121
	6. 家族に対する精神的なサポート（子育てに関する悩み相談や進路相談、家族間交流の機会の提供等）は役に立っているか	78	33	9	1	0	121
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	90	25	5	1	0	121
	8. 職員の接遇・態度は適切か	99	8	11	3	0	121
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	104	9	5	3	0	121
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	70	19	0	32	0	121
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	112	9	0	0	0	121
	12. 子どものプライバシーは守られているか	102	10	2	7	0	121
	13. 個別の計画作成時に、子どもや家族の状況や要望を聞かれているか	105	13	2	1	0	121
	14. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	103	15	2	1	0	121
	15. 子どもの不満や要望は対応されているか	90	21	4	6	0	121
	16. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	53	38	19	11	0	121
医療型児童発達支援センター（主たる利用者が重症心身障害児または児童発達支援センター）	1. 事業所に通うことが、利用者の身体の機能や健康の維持・促進の役に立っているか	29	1	0	0	0	30
	2. 事業所での活動は、利用者が興味や関心を持てるものになっているか	24	6	0	0	0	30
	3. 事業所に通うことで、利用者の情緒が安定しているか	26	4	0	0	0	30
	4. 事業所での人との関わりは、利用者に良い影響を与えているか	14	15	0	1	0	30
	5. 利用者の様子や支援内容（体調変化時の対応含む）について、事業所と情報共有できているか	29	1	0	0	0	30
	6. 家族に対する精神的なサポート（介護に関する悩み相談や、家族間交流の機会の提供等）は役に立っているか	18	9	1	2	0	30
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	24	4	1	1	0	30
	8. 職員の接遇・態度は適切か	27	1	1	1	0	30
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	26	3	0	1	0	30
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	10	1	0	19	0	30
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	25	3	1	1	0	30
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	22	7	1	0	0	30
	13. 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	28	2	0	0	0	30
	14. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	27	2	0	1	0	30
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	23	5	2	0	0	30
	16. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	16	8	2	4	0	30
障害児多機能型事業所（児童発達支援）	1. 事業所に通うことが、子どもの身体の機能や健康の維持・促進の役に立っているか	157	21	2	2	0	182
	2. 事業所での活動は、子どもが興味や関心を持てるものになっているか	160	21	1	0	0	182
	3. 事業所に通うことが、子どもの情緒面での発達（感情のコントロールを身につける等）の役に立っているか	142	35	1	4	0	182
	4. 事業所に通うことで、子どもに社会性（人と人との関わり合いやルール等）が身につけているか	127	48	2	5	0	182
	5. 子どもの様子や支援内容（体調変化時の対応含む）について、事業所と情報共有できているか	162	17	3	0	0	182
	6. 家族に対する精神的なサポート（子育てに関する悩み相談や進路相談、家族間交流の機会の提供等）は役に立っているか	121	42	12	7	0	182
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	158	13	4	7	0	182
	8. 職員の接遇・態度は適切か	142	16	16	8	0	182
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	140	15	1	26	0	182
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	115	26	5	36	0	182
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	160	11	3	8	0	182
	12. 子どものプライバシーは守られているか	158	10	3	11	0	182
	13. 個別の計画作成時に、子どもや家族の状況や要望を聞かれているか	160	11	3	8	0	182
	14. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	152	19	3	8	0	182
	15. 子どもの不満や要望は対応されているか	146	17	2	17	0	182
	16. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	106	42	12	22	0	182
障害児多機能型事業所（放課後等デイ）	1. 事業所での活動は楽しく、興味を持てるものとなっているか	93	11	2	0	0	106
	2. 事業所での仲間との関わりは楽しいか	60	15	2	29	0	106
	3. 職員は、話し相手や、相談相手になってくれるか	88	8	3	7	0	106
	4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	93	9	1	3	0	106
	5. 職員の接遇・態度は適切か	80	7	13	6	0	106
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	75	10	1	20	0	106
	7. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	65	5	2	34	0	106
	8. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	89	7	0	10	0	106
	9. 子どものプライバシーは守られているか	76	11	0	19	0	106
	10. 個別の計画作成時に、子どもや家族の状況や要望を聞かれているか	83	10	0	13	0	106
	11. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	83	8	0	15	0	106
	12. 子どもの不満や要望は対応されているか	85	12	1	8	0	106
	13. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	52	18	7	29	0	106

生活介護 (主たる利用者が重症心身障害者)	1. 事業所に通うことが、利用者の身体の機能や健康の維持・促進の役に立っているか	100	9	2	0	0	111	
	2. 事業所での活動は、利用者が興味や関心を持てるものになっているか	80	28	3	0	0	111	
	3. 事業所に通うことで、利用者の情緒が安定しているか	97	11	1	2	0	111	
	4. 事業所での人との関わりは、利用者に良い影響を与えているか	106	4	0	1	0	111	
	5. 利用者の様子や支援内容(体調変化時の対応含む)について、事業所と情報共有できているか	92	17	1	1	0	111	
	6. 家族に対する精神的なサポート(介護に関する悩み相談や、家族間交流の機会の提供等)は役に立っているか	55	41	10	5	0	111	
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	74	30	4	3	0	111	
	8. 職員の接遇・態度は適切か	87	17	6	1	0	111	
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	82	19	4	6	0	111	
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	44	24	0	43	0	111	
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	92	16	1	2	0	111	
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	92	8	4	7	0	111	
	13. 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	95	12	3	1	0	111	
	14. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	96	11	2	2	0	111	
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	83	16	6	6	0	111	
	16. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	59	23	13	16	0	111	
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	3337	384	84	188	0	3993	
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	3268	414	116	195	0	3993	
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	2876	735	210	172	0	3993	
	4. 【生活介護】 事業所での活動は楽しいか	656	81	20	72	0	829	
	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	34	4	0	0	0	38	
	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	67	12	2	1	0	82	
	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	333	44	8	23	0	408	
	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	222	72	24	90	0	408	
	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	251	59	30	68	0	408	
	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	81	20	4	1	0	106	
	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	80	15	10	1	0	106	
	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	1801	429	99	169	0	2498	
	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	1649	397	270	182	0	2498	
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	3167	455	163	208	0	3993	
	19. 職員の接遇・態度は適切か	3053	449	294	197	0	3993	
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	3194	330	101	368	0	3993	
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	2619	561	154	659	0	3993	
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	3143	490	117	243	0	3993	
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	3037	396	112	448	0	3993	
	24. 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	2731	478	224	560	0	3993	
	25. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	2554	550	250	639	0	3993	
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	2779	643	159	412	0	3993	
	27. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	1754	532	979	728	0	3993	
	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	2281	264	108	232	0	2885
		2. 事業所の設備は安心して使えるか	2241	230	77	337	0	2885
		3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	2031	379	214	261	0	2885
		4. 【生活介護】 事業所での活動は楽しいか	2115	236	120	202	0	2673
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		11	9	3	1	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		10	4	2	5	0	21	
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		13	6	3	0	0	22	
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		10	7	0	5	0	22	
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		13	1	6	2	0	22	
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		3	1	0	0	0	4	
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		4	0	0	0	0	4	
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		45	8	0	0	0	53	
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		47	5	0	1	0	53	
14. 【施設入所支援】 食事の時間は楽しみになっているか		2084	229	124	97	0	2534	
15. 【施設入所支援】 休日や夜間に、好きなことができるか		1991	179	68	296	0	2534	
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		1728	273	123	410	0	2534	
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		1468	197	85	784	0	2534	
18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか		2248	210	85	342	0	2885	
19. 職員の接遇・態度は適切か		2113	357	162	253	0	2885	
20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか		2242	186	77	380	0	2885	
21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか		1866	303	105	611	0	2885	
22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか		2145	289	106	345	0	2885	
23. 利用者のプライバシーは守られているか		1936	285	95	569	0	2885	
24. 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		1542	284	245	814	0	2885	
25. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか		1398	294	242	951	0	2885	
26. 利用者の不満や要望は対応されているか		1916	350	165	454	0	2885	
27. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか		1260	201	648	734	0	2843	

※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。