

平成28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
訪問介護	1. 安心して、サービスを受けているか	947	55	8	18	0	1028
	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	826	118	26	58	0	1028
	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	836	115	14	63	0	1028
	4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	928	59	8	33	0	1028
	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	818	93	5	112	0	1028
	6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	924	68	8	28	0	1028
	7. 利用者のプライバシーは守られているか	879	92	5	52	0	1028
	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	860	96	8	64	0	1028
	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	798	124	15	91	0	1028
	10. 利用者の不満や要望は対応されているか	806	98	10	114	0	1028
	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	592	187	48	201	0	1028
訪問入浴介護	1. 入浴の際の体調には配慮があるか	17	1	0	0	0	18
	2. 入浴スタッフの入浴の介助は、安心か	17	1	0	0	0	18
	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	18	0	0	0	0	18
	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	3	0	2	0	18
	5. 入浴スタッフの接遇・態度は適切か	17	1	0	0	0	18
	6. 病気やけがをした際の入浴スタッフの対応は信頼できるか	17	1	0	0	0	18
	7. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	15	2	0	1	0	18
	8. 利用者のプライバシーは守られているか	14	3	0	1	0	18
	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	16	1	0	1	0	18
	10. サービス内容や計画に関する入浴スタッフの説明はわかりやすいか	15	1	0	2	0	18
	11. 利用者の不満や要望は対応されているか	13	0	0	5	0	18
	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	10	1	1	6	0	18
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	984	124	28	22	0	1158
	2. 事業所や看護師等に、相談しやすいか	1019	100	25	14	0	1158
	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	1023	105	16	14	0	1158
	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	908	181	26	43	0	1158
	5. 看護師等の接遇・態度は適切か	1084	55	5	14	0	1158
	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	972	111	6	69	0	1158
	7. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	1051	56	4	47	0	1158
	8. 利用者のプライバシーは守られているか	996	97	4	61	0	1158
	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	972	104	12	70	0	1158
	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	943	145	14	56	0	1158
	11. 利用者の不満や要望は対応されているか	960	107	10	81	0	1158
	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	700	250	58	150	0	1158
特定施設 ホーム入居者 ケアハウス (有料老人)	1. 食事介助には、満足しているか	65	16	2	1	0	84
	2. 入浴介助は安心できるか	67	15	1	1	0	84
	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	61	19	2	2	0	84
	4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	59	17	5	3	0	84
	5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	78	4	1	1	0	84
	6. 職員の接遇・態度は適切か	68	13	2	1	0	84
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	65	17	0	2	0	84
	8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	51	22	0	11	0	84
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	64	20	0	0	0	84
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	78	6	0	0	0	84
	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	39	25	9	11	0	84
	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	37	25	4	18	0	84
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	51	23	2	8	0	84
	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	18	12	42	12	0	84
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	2143	91	16	28	0	2278
	2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	2060	164	19	35	0	2278
	3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	1967	231	35	45	0	2278
	4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	2151	72	27	28	0	2278
	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	1867	201	22	188	0	2278
	6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	2103	113	17	45	0	2278
	7. 利用者のプライバシーは守られているか	2043	152	10	73	0	2278
	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	1970	179	17	112	0	2278
	9. 利用者の不満や要望は対応されているか	1954	165	14	145	0	2278
	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	1501	401	122	254	0	2278
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	4582	645	118	91	0	5436
	2. 食事の献立や食事介助は満足か	4445	655	176	160	0	5436
	3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	4741	345	77	273	0	5436
	4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	3845	1044	265	282	0	5436
	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	3515	1303	207	411	0	5436
	6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	4815	401	52	168	0	5436
	7. 職員の接遇・態度は適切か	4844	374	72	146	0	5436
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	4535	367	44	490	0	5436
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	3501	713	72	1150	0	5436
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	4786	376	51	223	0	5436
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	4458	485	45	448	0	5436
	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	4203	615	128	490	0	5436
	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	4103	790	105	438	0	5436
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	4200	552	84	600	0	5436
	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	2783	997	443	1213	0	5436

地域密着型通所介護	1. 利用時の過ごし方は、個人のペースに合っているか	159	14	1	3	0	177
	2. 食事の献立や食事介助は満足か	138	22	4	13	0	177
	3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	158	10	1	8	0	177
	4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	118	41	7	11	0	177
	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	113	43	8	13	0	177
	6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	149	18	3	7	0	177
	7. 職員の接遇・態度は適切か	162	10	0	5	0	177
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	149	11	0	17	0	177
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	111	31	0	35	0	177
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	157	10	0	10	0	177
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	147	17	0	13	0	177
	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	144	17	1	15	0	177
	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	133	28	2	14	0	177
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	143	16	0	18	0	177
	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	37	10	39	0	177
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	1175	435	70	69	0	1749
	2. 食事の献立や食事介助は満足か	1222	360	82	85	0	1749
	3. 日常生活に楽しみな行事や活動があるか	569	625	260	295	0	1749
	4. 利用中の活動・リハビリは、家での生活に役立つものか	862	561	187	139	0	1749
	5. 利用中には、必要に応じた介助を受けているか	1434	202	30	83	0	1749
	6. 個人の身体状況や要望は把握されているか	1346	305	39	59	0	1749
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	1514	145	14	76	0	1749
	8. 職員の接遇・態度は適切か	1496	158	25	70	0	1749
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	1322	198	23	206	0	1749
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	957	312	19	461	0	1749
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	1420	206	20	103	0	1749
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	1345	221	13	170	0	1749
	13. サービス内容に関する職員の説明はわかりやすいか	1243	324	37	145	0	1749
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	1213	294	31	211	0	1749
	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	786	399	151	413	0	1749
指定介護老人福祉施設（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	5864	1046	407	218	0	7535
	2. 日常生活に必要な介助を受けているか	5984	711	236	604	0	7535
	3. 施設の生活はくつろげるか	5114	1239	575	607	0	7535
	4. 職員は日常的に、健康状態を気にしているか	5198	987	669	681	0	7535
	5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	6553	359	69	554	0	7535
	6. 職員の接遇・態度は適切か	5877	1018	260	380	0	7535
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	5862	648	168	857	0	7535
	8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	4056	965	176	2338	0	7535
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	5631	1021	238	645	0	7535
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	5387	761	161	1226	0	7535
	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	2035	1139	1446	2915	0	7535
	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	1682	1260	1389	3204	0	7535
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	4899	1093	415	1128	0	7535
	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	1192	714	2969	2660	0	7535
	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	153	38	15	0	0
2. 入浴の時間は、快適か		162	28	10	6	0	206
3. 日常生活に必要な介助を受けているか		169	17	8	12	0	206
4. 施設の生活はくつろげるか		151	34	14	7	0	206
5. 職員は日常的に、健康状態を気にしているか		163	21	16	6	0	206
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		139	29	17	21	0	206
7. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか		196	7	2	1	0	206
8. 職員の接遇・態度は適切か		169	20	7	10	0	206
9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか		175	18	2	11	0	206
10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか		143	18	6	39	0	206
11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか		177	24	3	2	0	206
12. 利用者のプライバシーは守られているか		172	16	4	14	0	206
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		94	40	20	52	0	206
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		86	32	27	61	0	206
15. 利用者の不満や要望は対応されているか		142	25	18	21	0	206
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		46	31	86	43	0	206
軽費老人ホーム（A型）	1. 食事の献立は工夫があるか	275	135	53	6	0	469
	2. 入浴時間は個人の状況に応じた設定になっているか	343	58	52	16	0	469
	3. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	273	127	40	29	0	469
	4. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	323	99	19	28	0	469
	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	303	113	35	18	0	469
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	379	68	13	9	0	469
	7. 職員の接遇・態度は適切か	368	79	12	10	0	469
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	364	66	6	33	0	469
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	195	163	36	75	0	469
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	331	95	13	30	0	469
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	341	68	8	52	0	469
	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	238	104	28	99	0	469
	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	256	99	33	81	0	469
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	255	116	31	67	0	469
	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	164	107	77	121	0	469

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	15	5	1	0	0	21
	2. 入浴時間は個人の状況に応じた設定になっているか	18	0	3	0	0	21
	3. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	14	2	1	4	0	21
	4. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	11	7	2	1	0	21
	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	15	3	2	1	0	21
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	15	2	3	1	0	21
	7. 職員の接遇・態度は適切か	17	4	0	0	0	21
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	13	5	1	2	0	21
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	10	5	3	3	0	21
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	14	4	2	1	0	21
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	14	4	1	2	0	21
	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	11	7	1	2	0	21
	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	13	3	2	3	0	21
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	12	4	3	2	0	21
	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	11	3	1	6	0	21
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	112	80	33	2	0	227
	2. 入浴の時間は、快適か	166	34	19	8	0	227
	3. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	128	66	28	5	0	227
	4. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	139	59	14	15	0	227
	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	165	46	13	3	0	227
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	177	43	4	3	0	227
	7. 職員の接遇・態度は適切か	183	33	7	4	0	227
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	162	35	8	22	0	227
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	100	63	26	38	0	227
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	163	46	7	11	0	227
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	175	31	5	16	0	227
	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	99	52	10	66	0	227
	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	111	49	9	58	0	227
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	127	61	16	23	0	227
	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	66	49	46	66	0	227
都市型軽費老人ホーム	1. 食事の献立は工夫があるか	4	7	4	1	0	16
	2. 入浴の時間は、快適か	7	4	4	1	0	16
	3. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	8	4	2	2	0	16
	4. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	11	3	1	1	0	16
	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	11	3	1	1	0	16
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	11	4	0	1	0	16
	7. 職員の接遇・態度は適切か	9	5	1	1	0	16
	8. 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
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	8	3	4	1	0	16
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	8	7	1	0	0	16
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	13	2	0	1	0	16
	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	8	6	0	2	0	16
	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	8	3	1	4	0	16
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	8	6	2	0	0	16
	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	9	5	2	0	0	16
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	1250	481	219	66	0	2016
	2. 入浴時間は個人の状況に応じた設定になっているか	1563	255	106	92	0	2016
	3. 施設に、楽しみな行事や活動があるか	1092	334	443	147	0	2016
	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	1376	322	184	134	0	2016
	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	1296	426	206	88	0	2016
	6. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	1289	375	188	164	0	2016
	7. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	1617	248	67	84	0	2016
	8. 職員の接遇・態度は適切か	1466	359	114	77	0	2016
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	1527	272	81	136	0	2016
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	1013	497	147	359	0	2016
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	1307	456	124	129	0	2016
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	1402	350	87	177	0	2016
	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	782	375	290	569	0	2016
	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	783	399	265	569	0	2016
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	1178	478	159	201	0	2016
	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	743	331	564	378	0	2016
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	573	64	7	7	0	651
	2. 予定外の利用要求に柔軟な対応がされているか	538	59	5	49	0	651
	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	505	110	11	25	0	651
	4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	577	55	3	16	0	651
	5. 職員の接遇・態度は適切か	565	59	14	13	0	651
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	570	53	3	25	0	651
	7. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	458	91	5	97	0	651
	8. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	578	55	4	14	0	651
	9. 利用者のプライバシーは守られているか	537	75	3	36	0	651
	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	554	52	13	32	0	651
	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	523	81	13	34	0	651
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	532	73	9	37	0	651
	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	363	133	49	106	0	651

（認知症高齢者共同生活介護）	1. 家族への情報提供はあるか	4494	275	84	56	0	4909
	2. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	4265	525	78	41	0	4909
	3. 職員の接遇・態度は適切か	4365	424	70	50	0	4909
	4. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	4234	435	48	192	0	4909
	5. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	3355	733	31	790	0	4909
	6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	4407	404	31	67	0	4909
	7. 利用者のプライバシーは守られているか	4191	472	29	217	0	4909
	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	4140	491	96	182	0	4909
	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	4148	564	79	118	0	4909
	10. 利用者の不満や要望は対応されているか	3983	543	62	321	0	4909
	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	2533	1088	461	827	0	4909
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	241	63	19	6	0	329
	2. いつでも通報ができ、依頼・相談等に対応されているか	260	48	6	15	0	329
	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	247	64	9	9	0	329
	4. ヘルパーや看護師等の接遇・態度は適切か	257	55	12	5	0	329
	5. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	249	62	3	15	0	329
	6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	266	52	4	7	0	329
	7. 利用者のプライバシーは守られているか	275	39	4	11	0	329
	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	272	41	5	11	0	329
	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	247	57	11	14	0	329
	10. 利用者の不満や要望は対応されているか	254	55	5	15	0	329
	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	181	85	36	27	0	329
看護小規模多機能型居宅介護	1. 予定外の利用要求に柔軟な対応がされているか	89	11	2	5	0	107
	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	87	17	2	1	0	107
	3. 職員から必要な情報提供・助言を受けているか	99	6	1	1	0	107
	4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	95	10	2	0	0	107
	5. 職員の接遇・態度は適切か	95	11	1	0	0	107
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	96	6	1	4	0	107
	7. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	77	11	1	18	0	107
	8. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	100	6	1	0	0	107
	9. 利用者のプライバシーは守られているか	92	11	1	3	0	107
	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	100	3	3	1	0	107
	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	90	12	2	3	0	107
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	92	9	2	4	0	107
	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	66	13	8	20	0	107
居宅介護	1. サービスに安心感があるか	8	4	4	0	0	16
	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	9	2	4	1	0	16
	3. 事業所の連絡・伝達は安定的に実施されているか	7	5	3	1	0	16
	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	9	4	3	0	0	16
	5. ヘルパーの接遇・態度は適切か	7	5	4	0	0	16
	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	9	2	5	0	0	16
	7. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	7	6	3	0	0	16
	8. 利用者のプライバシーは守られているか	5	7	4	0	0	16
	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	10	3	3	0	0	16
	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	11	1	3	1	0	16
	11. 利用者の不満や要望は対応されているか	6	8	2	0	0	16
	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	7	2	4	3	0	16
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	296	55	8	20	0	379
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	291	57	8	23	0	379
	3. 事業所の生活に安心感があるか	313	47	8	11	0	379
	4. 利用時の過ごし方は個人のペースに合っているか	264	78	10	27	0	379
	5. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	289	52	4	34	0	379
	6. 職員の接遇・態度は適切か	304	39	7	29	0	379
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	271	47	3	58	0	379
	8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	205	57	5	112	0	379
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	306	38	10	25	0	379
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	264	45	5	65	0	379
	11. サービス内容に関する職員の説明はわかりやすいか	259	60	6	54	0	379
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	243	66	8	62	0	379
	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	173	74	22	110	0	379
生活介護	1. 利用者は困ったときに支援を受けているか	1509	164	27	140	0	1840
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	1360	228	34	218	0	1840
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	1324	339	46	131	0	1840
	4. 【生活介護】 事業所での活動は楽しいか	1544	181	28	87	0	1840
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	1320	273	45	202	0	1840
	19. 職員の接遇・態度は適切か	1440	197	46	157	0	1840
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	1446	143	27	224	0	1840
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	1125	258	40	417	0	1840
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	1495	175	21	149	0	1840
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	1266	203	30	341	0	1840
	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	1276	176	63	325	0	1840
	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	1189	229	57	365	0	1840
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	1254	267	43	276	0	1840
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	748	328	227	537	0	1840	

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	44	5	0	0	0	49
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	44	4	1	0	0	49
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	37	9	2	1	0	49
	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	5	0	0	0	49
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	41	5	2	1	0	49
	19. 職員の接遇・態度は適切か	42	2	2	3	0	49
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	33	10	1	5	0	49
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	36	10	1	2	0	49
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	37	10	1	1	0	49
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	41	6	1	1	0	49
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	39	8	1	1	0	49	
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	38	7	3	1	0	49	
26. 利用者の不満や要望は対応されているか	35	11	1	2	0	49	
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	34	7	5	3	0	49	
宿泊型自立訓練	1. 利用者は困ったときに支援を受けているか	114	34	2	2	0	152
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	115	27	8	2	0	152
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	97	38	14	3	0	152
	7.【宿泊型自立訓練】 事業所での活動が生活する力の向上に役立っているか	122	24	4	2	0	152
	8.【宿泊型自立訓練】 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	134	14	0	4	0	152
	9.【宿泊型自立訓練】 職員が利用者の家族等に連絡をする場合、方法や内容等についてあらかじめ利用者の希望が聞かれているか	94	21	5	32	0	152
	10.【宿泊型自立訓練】 休日など余暇の支援は、利用者の自立後の生活に役立つものになっているか	99	33	10	10	0	152
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	88	44	17	3	0	152
	19. 職員の接遇・態度は適切か	107	37	4	4	0	152
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	118	24	4	6	0	152
21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	91	38	10	13	0	152	
22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	111	34	6	1	0	152	
23. 利用者のプライバシーは守られているか	122	24	4	2	0	152	
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	113	23	5	11	0	152	
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	21	4	12	0	152	
26. 利用者の不満や要望は対応されているか	96	39	9	8	0	152	
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	102	23	23	4	0	152	
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	82	8	3	1	0	94
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	80	10	4	0	0	94
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	65	19	7	3	0	94
	11.【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	77	13	4	0	0	94
	12.【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	52	22	8	12	0	94
	13.【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	43	12	4	35	0	94
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	74	11	9	0	0	94
	19. 職員の接遇・態度は適切か	78	13	3	0	0	94
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	69	13	8	4	0	94
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	53	17	5	19	0	94
22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	76	15	3	0	0	94	
23. 利用者のプライバシーは守られているか	74	15	4	1	0	94	
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	76	10	4	4	0	94	
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	65	18	8	3	0	94	
26. 利用者の不満や要望は対応されているか	71	12	7	4	0	94	
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	53	20	12	9	0	94	
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	195	20	4	8	0	227
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	194	23	3	7	0	227
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	174	41	6	6	0	227
	14.【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	187	27	3	10	0	227
	15.【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	166	37	13	11	0	227
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	180	31	14	2	0	227
	19. 職員の接遇・態度は適切か	169	32	19	7	0	227
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	192	18	6	11	0	227
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	149	33	7	38	0	227
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	188	25	8	6	0	227
23. 利用者のプライバシーは守られているか	183	27	6	11	0	227	
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	164	34	9	20	0	227	
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	148	36	19	24	0	227	
26. 利用者の不満や要望は対応されているか	162	33	14	18	0	227	
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	110	29	60	28	0	227	
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	3605	450	139	136	0	4330
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	3581	469	122	158	0	4330
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	3046	903	228	153	0	4330
	16.【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	2886	894	225	325	0	4330
	17.【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	2907	693	396	334	0	4330
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	3407	551	211	161	0	4330
	19. 職員の接遇・態度は適切か	3470	537	178	145	0	4330
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	3517	400	125	288	0	4330
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	2951	635	195	549	0	4330
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	3495	516	140	179	0	4330
23. 利用者のプライバシーは守られているか	3385	478	125	342	0	4330	
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	3146	515	220	449	0	4330	
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	2887	670	235	538	0	4330	
26. 利用者の不満や要望は対応されているか	3144	655	190	341	0	4330	
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	2064	674	994	598	0	4330	

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	3498	376	138	162	0	4174
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	3432	427	99	216	0	4174
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	2976	784	228	186	0	4174
	4.【生活介護】 事業所での活動は楽しいか	715	99	19	59	0	892
	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	74	12	1	0	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	154	58	7	6	0	225
	7.【宿泊型自立訓練】 事業所での活動が生活する力の向上に役立っているか	32	6	2	1	0	41
	8.【宿泊型自立訓練】 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	30	5	4	2	0	41
	9.【宿泊型自立訓練】 職員が利用者の家族等に連絡をする場合、方法や内容等についてあらかじめ利用者の希望が聞かれているか	33	1	2	5	0	41
	10.【宿泊型自立訓練】 休日など余暇の支援は、利用者の自立後の生活に役立つものになっているか	28	6	3	4	0	41
	11.【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	292	51	9	14	0	366
	12.【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	163	80	37	86	0	366
	13.【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	224	61	30	51	0	366
	14.【就労継続支援A型】 事業所での活動が働くうえで知識の習得や能力の向上に役立っているか	106	37	14	4	0	161
	15.【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	32	23	7	0	161
	16.【就労継続支援B型】 事業所での活動が働くうえで知識の習得や能力の向上に役立っているか	1714	398	117	173	0	2402
	17.【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	1560	371	261	210	0	2402
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	3323	502	138	211	0	4174
	19. 職員の接遇・態度は適切か	3323	514	165	172	0	4174
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	3316	387	102	369	0	4174
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	2743	594	146	691	0	4174
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	3386	468	123	197	0	4174
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	3198	431	124	421	0	4174
	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	3046	480	184	464	0	4174
	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	2881	572	208	513	0	4174
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	2979	610	183	402	0	4174
	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	1929	634	858	753	0	4174
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	2367	253	113	272	0	3005
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	2401	209	77	318	0	3005
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	2095	406	215	289	0	3005
	4.【生活介護】 事業所での活動は楽しいか	2102	266	141	276	0	2785
	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	20	2	2	4	0	28
	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	6	0	0	5	0	11
	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	15	0	0	1	0	16
	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	7	4	1	4	0	16
	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	12	1	2	1	0	16
	10.【就労継続支援A型】 事業所での活動が働くうえで知識の習得や能力の向上に役立っているか	3	2	0	1	0	6
	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	1	1	0	0	6
	12.【就労継続支援B型】 事業所での活動が働くうえで知識の習得や能力の向上に役立っているか	89	20	4	10	0	123
	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	69	18	21	15	0	123
	14.【施設入所支援】 食事の時間は楽しみにしているか	2040	249	127	121	0	2537
	15.【施設入所支援】 休日や夜間に、好きなことができるか	1973	176	65	323	0	2537
	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	1729	231	108	469	0	2537
	17.【施設入所支援】 職員が利用者の家族等に連絡をする場合、方法や内容等についてあらかじめ利用者の希望が聞かれているか	1376	228	89	844	0	2537
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	2432	216	78	279	0	3005
	19. 職員の接遇・態度は適切か	2224	418	139	224	0	3005
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	2358	198	64	385	0	3005
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	1761	355	90	799	0	3005
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	2201	332	106	366	0	3005
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	1953	285	82	685	0	3005
	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	1522	290	202	991	0	3005
	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	1347	336	204	1118	0	3005
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	1955	369	171	510	0	3005
	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	1243	241	546	975	0	3005
共同生活援助(グループホーム)	1. 利用者は困ったときに支援を受けているか	85	4	2	3	0	94
	2. 利用者は、主体的な活動が尊重されているか	81	5	5	3	0	94
	3. グループホームでの生活はくつろげるか	78	7	4	5	0	94
	4. 職員が利用者の家族等に連絡をする場合、方法や内容等についてあらかじめ利用者の希望が聞かれているか	67	8	1	18	0	94
	5. グループホーム内の清掃、整理整頓は行き届いているか	83	7	0	4	0	94
	6. 職員の接遇・態度は適切か	86	2	1	5	0	94
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	79	6	2	7	0	94
	8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	62	13	1	18	0	94
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	82	4	1	7	0	94
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	74	6	0	14	0	94
	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	54	12	4	24	0	94
	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	50	12	4	28	0	94
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	76	7	1	10	0	94
	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	40	9	27	18	0	94

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	221	50	5	2	0	278
	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	266	12	0	0	0	278
	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	257	15	1	5	0	278
	4. 事業所に通うことで、子どもに社会性(人と人の関わり合いやルール等)が身についているか	253	20	1	4	0	278
	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	254	20	3	1	0	278
	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	236	30	6	6	0	278
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	230	37	10	1	0	278
	8. 職員の接遇・態度は適切か	262	14	1	1	0	278
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	243	9	0	26	0	278
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	218	22	2	36	0	278
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	268	7	1	2	0	278
	12. 子どものプライバシーは守られているか	245	15	6	12	0	278
	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	254	8	4	12	0	278
	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	256	16	2	4	0	278
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	229	18	6	25	0	278
	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	167	43	26	42	0	278
児童発達支援センター(主に利用者が重症心身障害児または肢体不自由児)	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	164	11	0	0	0	175
	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	150	22	0	3	0	175
	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	147	21	3	4	0	175
	4. 事業所に通うことで、子どもに社会性(人と人の関わり合いやルール等)が身についているか	114	44	5	12	0	175
	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	158	14	2	1	0	175
	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	114	49	10	2	0	175
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	141	25	7	2	0	175
	8. 職員の接遇・態度は適切か	165	9	0	1	0	175
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	164	9	0	2	0	175
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	93	23	2	57	0	175
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	158	14	0	3	0	175
	12. 子どものプライバシーは守られているか	150	18	3	4	0	175
	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	156	16	2	1	0	175
	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	140	30	4	1	0	175
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	132	30	4	9	0	175
	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	99	40	17	19	0	175
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	195	13	1	1	0	210
	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	193	14	2	1	0	210
	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	175	32	3	0	0	210
	4. 事業所に通うことで、子どもに社会性(人と人の関わり合いやルール等)が身についているか	168	37	5	0	0	210
	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	180	25	5	0	0	210
	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	162	36	12	0	0	210
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	193	12	0	5	0	210
	8. 職員の接遇・態度は適切か	187	14	4	5	0	210
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	171	23	3	13	0	210
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	162	30	3	15	0	210
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	188	13	3	6	0	210
	12. 子どものプライバシーは守られているか	180	20	3	7	0	210
	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	189	14	4	3	0	210
	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	183	20	6	1	0	210
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	178	23	4	5	0	210
	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	151	37	13	9	0	210
児童発達支援事業(主に利用者が重症心身障害児または肢体不自由児)	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	5	0	0	0	0	5
	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	0	0	0	0	5
	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	0	0	0	0	5
	4. 事業所に通うことで、子どもに社会性(人と人の関わり合いやルール等)が身についているか	3	2	0	0	0	5
	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	2	3	0	0	0	5
	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	2	1	0	0	5
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	3	1	1	0	0	5
	8. 職員の接遇・態度は適切か	4	1	0	0	0	5
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	5	0	0	0	0	5
	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	2	0	5
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	5	0	0	0	0	5
	12. 子どものプライバシーは守られているか	3	2	0	0	0	5
	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	3	2	0	0	0	5
	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	4	1	0	0	0	5
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	3	2	0	0	0	5
	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	4	1	0	0	0	5
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	117	18	5	6	0	146
	2. 事業所での仲間との関わりは楽しいか	97	34	2	13	0	146
	3. 職員は、話し相手や、相談相手になってくれるか	105	18	2	21	0	146
	4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	112	19	3	12	0	146
	5. 職員の接遇・態度は適切か	117	17	3	9	0	146
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	116	14	0	16	0	146
	7. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	95	20	1	30	0	146
	8. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	116	18	0	12	0	146
	9. 子どものプライバシーは守られているか	94	19	0	33	0	146
	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	122	14	1	9	0	146
	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	117	14	4	11	0	146
	12. 子どもの不満や要望は対応されているか	114	14	1	17	0	146
	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	68	27	14	37	0	146

障害児多機能型事業所	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	242	39	3	4	0	288
	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	250	36	1	1	0	288
	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	228	54	2	4	0	288
	4. 事業所に通うことで、子どもに社会性(人と人の関わり合いやルール等)が身につけているか	211	63	7	7	0	288
	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	236	42	7	3	0	288
	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	197	62	19	10	0	288
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	246	32	7	3	0	288
	8. 職員の接遇・態度は適切か	258	24	4	2	0	288
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	248	13	4	23	0	288
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	198	32	8	50	0	288
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	258	26	1	3	0	288
	12. 子どものプライバシーは守られているか	233	26	2	27	0	288
	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	243	26	10	9	0	288
	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	238	30	12	8	0	288
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	217	40	11	20	0	288
	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	159	54	28	47	0	288
福祉型障害児入所施設(旧知的障害児入所施設)	1. 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	115	38	18	4	0	175
	2. 家族への精神的なサポートの取り組みは十分か	98	51	18	8	0	175
	3. 緊急時の対応体制は信頼できるか	122	32	15	6	0	175
	4. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	98	61	12	4	0	175
	5. 職員の接遇・態度は適切か	130	30	12	3	0	175
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	124	37	10	4	0	175
	7. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	99	54	12	10	0	175
	8. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	123	38	10	4	0	175
	9. 子どものプライバシーは守られているか	132	31	4	8	0	175
	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	131	31	7	6	0	175
	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	127	32	11	5	0	175
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	121	35	14	5	0	175
	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	82	44	34	15	0	175
福祉型障害児入所施設(旧第二種自閉児入所施設)	1. 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	12	2	1	0	0	15
	2. 家族への精神的なサポートの取り組みは十分か	12	2	1	0	0	15
	3. 緊急時の対応体制は信頼できるか	13	1	1	0	0	15
	4. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	13	0	1	1	0	15
	5. 職員の接遇・態度は適切か	14	0	1	0	0	15
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	14	0	1	0	0	15
	7. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	13	2	0	0	0	15
	8. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	14	0	1	0	0	15
	9. 子どものプライバシーは守られているか	13	1	0	1	0	15
	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	14	0	1	0	0	15
	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	0	2	1	0	15
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	13	1	1	0	0	15
	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	13	1	1	0	0	15
福祉型障害児入所施設(旧ろうあ児施設)	1. 食事の時間が楽しいひとときになっているか	17	8	3	0	0	28
	2. 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	26	1	1	0	0	28
	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	17	7	1	0	0	25
	4. 子どもの年齢や特性、個別事情に応じて、施設での規則等の大切さについて、説明を受けているか	16	8	3	1	0	28
	5. 施設では楽しい行事や活動があるか	19	6	3	0	0	28
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	9	11	7	1	0	28
	7. 職員の接遇・態度は適切か	13	12	3	0	0	28
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	18	7	3	0	0	28
	9. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	15	11	2	0	0	28
	10. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	15	10	3	0	0	28
	11. 子どものプライバシーは守られているか	18	7	3	0	0	28
	12. 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	16	8	2	2	0	28
	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	18	7	2	1	0	28
	14. 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	20	6	1	1	0	28
	15. 子どもの不満や要望は対応されているか	16	11	1	0	0	28
	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	13	12	2	1	0	28
医療型障害児入所施設(旧肢体不自由児施設)	1. 食事の時間が楽しいひとときになっているか	-	-	-	-	-	-
	2. 日常生活の介助は、安心して受けられるか	-	-	-	-	-	-
	3. 施設では楽しい行事や活動があるか	-	-	-	-	-	-
	4. 日常生活には自由度があるか	-	-	-	-	-	-
	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	-	-	-	-	-	-
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	-	-	-	-	-	-
	7. 職員の接遇・態度は適切か	-	-	-	-	-	-
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	-	-	-	-	-	-
	9. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	-	-	-	-	-	-
	10. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	-	-	-	-	-	-
	11. 子どものプライバシーは守られているか	-	-	-	-	-	-
	12. 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	-	-	-	-	-	-
	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	-	-	-	-	-	-
	14. 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	-	-	-	-	-	-
	15. 子どもの不満や要望は対応されているか	-	-	-	-	-	-
	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	-	-	-	-	-	-

医療型障害児入所施設（旧重症心身障害児入所施設）	1. 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	297	68	10	8	0	383
	2. 家族への精神的なサポートの取り組みは十分か	228	90	17	48	0	383
	3. 緊急時の対応体制は信頼できるか	301	57	8	17	0	383
	4. 施設内の清掃・整理整頓は行き届いているか	299	63	10	11	0	383
	5. 職員の接遇・態度は適切か	338	28	9	8	0	383
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	320	44	7	12	0	383
	7. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	196	43	4	140	0	383
	8. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	296	64	6	17	0	383
	9. 子どものプライバシーは守られているか	312	40	5	26	0	383
	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	303	46	8	26	0	383
	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	314	41	8	20	0	383
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	275	62	7	39	0	383
	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	185	79	28	91	0	383
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	36772	2506	463	235	0	39976
	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	31737	6070	1733	436	0	39976
	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	30304	4070	1209	4393	0	39976
	4. 安全対策が十分取られていると思うか	29325	8364	1735	552	0	39976
	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	29903	7487	2249	337	0	39976
	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	32087	6168	1448	273	0	39976
	7. 職員は保護者の考えを聞く姿勢があるか	33004	5420	936	616	0	39976
	8. 施設内の清掃・整理整頓は行き届いているか	34680	4127	842	327	0	39976
	9. 職員の接遇・態度は適切か	33646	4733	1262	335	0	39976
	10. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	34741	3796	803	636	0	39976
	11. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	27307	7490	1150	4029	0	39976
	12. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	34604	4333	586	453	0	39976
	13. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	31912	4495	755	2814	0	39976
	14. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	32453	5702	1250	571	0	39976
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	28838	6423	1346	3369	0	39976
	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	19943	7792	4132	8109	0	39976
認定こども園	1. 運動や休息の配分は、子どもの発達の状態や在園時間に応じて工夫されているか	1570	277	83	13	0	1943
	2. 園での活動は、子どもの教育や心身の発達に役立っているか	1787	124	19	13	0	1943
	3. 園での活動は、子どもが興味や関心を持って行えるようになっているか	1784	128	16	15	0	1943
	4. 提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか	1541	255	97	50	0	1943
	5. 園の生活の中で、身近な自然や社会と十分関わっているか	1597	259	75	12	0	1943
	6. 保育時間の変更が急ぎよくなった場合、開園時間内において、園の可能な限り、柔軟に対応されていると思うか	1438	239	77	189	0	1943
	7. 安全対策が十分取られていると思うか	1415	382	119	27	0	1943
	8. 園の活動に保護者が参加しやすいよう、工夫されているか	1362	423	140	18	0	1943
	9. 子どもの教育・保育について家庭と園に信頼関係があるか	1515	326	70	32	0	1943
	10. 施設内の清掃・整理整頓は行き届いているか	1686	197	44	16	0	1943
	11. 職員の接遇・態度は適切か	1604	263	59	17	0	1943
	12. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	1642	197	40	64	0	1943
	13. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	1256	396	70	221	0	1943
	14. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	1675	220	31	17	0	1943
	15. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	1567	205	40	131	0	1943
	16. 教育・保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	1528	314	72	29	0	1943
	17. 利用者の不満や要望は対応されているか	1325	353	79	186	0	1943
	18. 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	752	409	334	448	0	1943
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	5391	257	31	44	0	5723
	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	4568	962	134	59	0	5723
	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	4458	414	65	786	0	5723
	4. 安全対策が十分取られていると思うか	4651	894	96	82	0	5723
	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	4886	671	115	51	0	5723
	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	5116	523	57	27	0	5723
	7. 職員は保護者の考えを聞く姿勢があるか	5143	461	46	73	0	5723
	8. 施設内の清掃・整理整頓は行き届いているか	5162	468	55	38	0	5723
	9. 職員の接遇・態度は適切か	5224	403	69	27	0	5723
	10. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	5218	330	42	133	0	5723
	11. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	4050	713	40	920	0	5723
	12. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	5319	331	28	45	0	5723
	13. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	4725	469	39	490	0	5723
	14. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	5074	537	70	42	0	5723
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	4535	596	62	530	0	5723
	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	2710	1180	487	1346	0	5723
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	213	48	22	7	0	290
	[母親調査]2. 就労に関する必要な支援がされているか	162	49	37	42	0	290
	[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	221	45	18	6	0	290
	[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	205	40	28	17	0	290
	[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	132	36	18	104	0	290
	[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	164	72	48	6	0	290
	[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	212	49	24	5	0	290
	[母親調査]8. 施設内の清掃・整理整頓は行き届いているか	212	52	22	4	0	290
	[母親調査]9. 職員の接遇・態度は適切か	214	50	24	2	0	290
	[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	191	62	18	19	0	290
	[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	105	72	28	85	0	290
	[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	204	54	27	5	0	290
	[母親調査]13. 利用者のプライバシーは守られているか	203	49	23	15	0	290
	[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	206	43	20	21	0	290
	[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	201	51	19	19	0	290
	[母親調査]16. 利用者の不満や要望は対応されているか	178	61	34	17	0	290
	[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	51	26	18	0	290

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	32	13	4	4	0	53
	[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	28	17	0	8	0	53
	[児童調査]3. 学校生活に関する支援がされているか	137	30	11	32	0	210
	[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	29	15	0	9	0	53
	[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	36	11	1	5	0	53
	[児童調査]6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	153	31	16	10	0	210
	[児童調査]7. 職員の接遇・態度は適切か	148	39	10	13	0	210
	[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	139	32	8	31	0	210
	[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	128	35	14	33	0	210
	[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	139	33	10	28	0	210
	[児童調査]11. 子どものプライバシーは守られているか	132	31	16	31	0	210
	[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	101	36	10	63	0	210
	[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	96	32	15	67	0	210
	[児童調査]14. 子どもの不満や要望は対応されているか	109	52	16	33	0	210
	[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	76	35	47	52	0	210
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	1437	681	211	79	0	2408
	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	1549	474	215	170	0	2408
	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	901	253	63	72	0	1289
	4. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	1521	544	241	102	0	2408
	5. 職員の接遇・態度は適切か	1494	587	220	107	0	2408
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	1797	391	132	88	0	2408
	7. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	1431	583	249	145	0	2408
	8. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	1521	530	183	174	0	2408
	9. 子どものプライバシーは守られているか	1558	449	166	235	0	2408
	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	1471	438	153	346	0	2408
	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	1303	521	174	410	0	2408
	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	1104	354	133	134	0	1725
	13. 子どもの不満や要望は対応されているか	1295	595	300	218	0	2408
	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	1302	436	342	328	0	2408
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	78	43	15	1	0	137
	2. 楽しいと思う行事や活動はあるか	113	13	6	5	0	137
	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	96	27	10	4	0	137
	4. 職員を信頼して話せるか	58	44	33	2	0	137
	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	79	23	9	9	0	120
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	93	28	14	2	0	137
	7. 職員の接遇・態度は適切か	51	46	38	2	0	137
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	75	32	21	9	0	137
	9. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	68	30	25	14	0	137
	10. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	69	36	24	8	0	137
	11. 子どものプライバシーは守られているか	92	19	19	7	0	137
	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	31	17	18	0	137
	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	63	33	21	20	0	137
	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	63	24	26	24	0	137
	15. 子どもの不満や要望は対応されているか	56	38	35	8	0	137
	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	25	25	28	0	137
児童自立生活援助事業（自立援助ホ）	1. 食事の時間がくつろげるひとときになっているか	35	11	2	0	0	48
	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	5	3	0	0	48
	3. 職員を信頼して話せるか	29	13	6	0	0	48
	4. 就労に関する支援は役に立っているか	35	10	1	2	0	48
	5. ホーム内の清掃、整理整頓は行き届いているか	35	9	4	0	0	48
	6. 職員の接遇・態度は適切か	36	9	3	0	0	48
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	36	8	2	2	0	48
	8. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	30	6	3	9	0	48
	9. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	36	10	2	0	0	48
	10. 子どものプライバシーは守られているか	39	7	2	0	0	48
	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	37	10	1	0	0	48
	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	8	2	2	0	48
	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	21	9	11	7	0	48
	14. 子どもの不満や要望は対応されているか	32	11	5	0	0	48
	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	31	6	7	4	0	48
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	31	4	0	0	0	35
	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	28	6	1	0	0	35
	3. 乳幼児の様子は家庭に連絡されているか	28	4	3	0	0	35
	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	26	6	2	1	0	35
	5. 保護者等からの相談を聞いてくれているか	31	3	0	1	0	35
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	31	4	0	0	0	35
	7. 職員の接遇・態度は適切か	30	4	1	0	0	35
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	29	5	1	0	0	35
	9. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	31	4	0	0	0	35
	10. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	29	4	1	1	0	35
	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	23	7	3	2	0	35
	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	21	10	1	3	0	35
	13. 保護者の不満や要望は対応されているか	27	5	1	2	0	35
	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	22	8	3	2	0	35

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	18	5	16	0	0	39
	2. 施設の生活はくつろげるか	8	19	11	1	0	39
	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	21	13	3	2	0	39
	4. 家族関係の調整に係る支援は役に立っているか	11	11	7	10	0	39
	5. 精神的サポートは役に立っているか	15	12	11	1	0	39
	6. 性について理解を深める機会は役に立っているか	11	10	8	10	0	39
	7. 職員を信頼して話せるか	10	13	10	6	0	39
	8. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	10	14	11	4	0	39
	9. 職員の接遇・態度は適切か	18	10	8	3	0	39
	10. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	15	13	9	2	0	39
	11. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	6	14	14	5	0	39
	12. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	16	14	9	0	0	39
	13. 利用者のプライバシーは守られているか	21	11	5	2	0	39
	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	17	12	6	4	0	39
	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	23	9	4	3	0	39
	16. 利用者の不満や要望は対応されているか	12	18	9	0	0	39
	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	20	7	10	2	0	39
救護施設	1. 食事はおいしいか	509	141	63	4	0	717
	2. 日常生活に楽しみな行事や活動があるか	521	55	112	29	0	717
	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	590	47	60	20	0	717
	4. 日常生活に必要な支援を受けているか	601	28	36	52	0	717
	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	499	36	71	111	0	717
	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	462	75	65	115	0	717
	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	352	57	250	58	0	717
	8. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	612	50	30	25	0	717
	9. 職員の接遇・態度は適切か	561	103	34	19	0	717
	10. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	593	48	28	48	0	717
	11. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	458	54	24	181	0	717
	12. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	565	80	34	38	0	717
	13. 利用者のプライバシーは守られているか	575	49	26	67	0	717
	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	410	46	89	172	0	717
	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	390	52	75	200	0	717
	16. 利用者の不満や要望は対応されているか	495	88	53	81	0	717
	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	396	18	209	94	0	717
更生施設	1. 食事はおいしいか	240	165	82	14	0	501
	2. 生活ルールは、利用者の生活状況に応じて臨機応変か	287	134	60	20	0	501
	3. 施設の行事は楽しいか	112	219	128	42	0	501
	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	258	155	75	13	0	501
	5. 自立に向けての就職支援が得られているか	209	143	59	90	0	501
	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	230	138	75	58	0	501
	7. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	258	138	66	39	0	501
	8. 職員の接遇・態度は適切か	310	106	43	42	0	501
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	269	120	52	60	0	501
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	167	181	69	84	0	501
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	277	135	50	39	0	501
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	283	140	41	37	0	501
	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	242	156	46	57	0	501
	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	236	158	62	45	0	501
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	243	156	64	38	0	501
	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	249	127	75	50	0	501
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	82	15	3	1	0	101
	2. 施設から日々の生活に役立つ情報が得られているか	68	25	8	0	0	101
	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	71	18	6	6	0	101
	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	19	10	5	11	0	45
	5. 退所に向けた支援を受けているか	55	15	7	24	0	101
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	84	11	5	1	0	101
	7. 職員の接遇・態度は適切か	88	9	3	1	0	101
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	66	22	6	7	0	101
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	53	28	4	16	0	101
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	80	16	3	2	0	101
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	78	18	1	4	0	101
	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	68	21	3	9	0	101
	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	67	26	1	7	0	101
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	74	15	4	8	0	101
	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	70	19	5	7	0	101

※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。