

平成29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	929	58	7	14	0	1,008
	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	818	124	19	47	0	1,008
	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	823	113	12	60	0	1,008
	4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	918	62	8	20	0	1,008
	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	804	114	1	89	0	1,008
	6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	888	83	6	31	0	1,008
	7. 利用者のプライバシーは守られているか	849	98	1	60	0	1,008
	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	830	82	21	75	0	1,008
	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	802	128	17	61	0	1,008
	10. 利用者の不満や要望は対応されているか	815	110	8	75	0	1,008
	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	608	173	72	155	0	1,008
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	443	63	12	17	0	535
	2. 事業所や看護師等に、相談しやすいか	473	44	11	7	0	535
	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	469	46	11	9	0	535
	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	428	75	13	19	0	535
	5. 看護師等の接遇・態度は適切か	497	29	3	6	0	535
	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	456	46	5	28	0	535
	7. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	490	30	3	12	0	535
	8. 利用者のプライバシーは守られているか	470	37	0	28	0	535
	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	456	47	6	26	0	535
	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	444	71	7	13	0	535
	11. 利用者の不満や要望は対応されているか	462	40	7	26	0	535
	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	344	104	30	57	0	535
特定 施設 ホーム 入居 者 ケ生 ア活 ハウ ス(有 料老 人	1. 食事介助には、満足しているか	54	6	6	1	0	67
	2. 入浴介助は安心できるか	54	4	3	6	0	67
	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	49	5	5	8	0	67
	4. 職員は日常的に、健康状態を気にしているか	55	4	5	3	0	67
	5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	64	1	2	0	0	67
	6. 職員の接遇・態度は適切か	61	4	2	0	0	67
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	59	4	2	2	0	67
	8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	55	5	2	5	0	67
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	62	3	1	1	0	67
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	61	3	1	2	0	67
	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	42	9	7	9	0	67
	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	40	14	6	7	0	67
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	55	8	3	1	0	67
	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	33	8	5	21	0	67
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	97	12	4	2	0	115
	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	93	16	4	2	0	115
	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	95	15	3	2	0	115
	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	98	9	4	4	0	115
	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	96	13	4	2	0	115
	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	97	10	2	6	0	115
	7. 職員(福祉用具専門相談員)の接遇・態度は適切か	101	6	1	7	0	115
	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	92	12	1	10	0	115
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	102	4	2	7	0	115
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	96	8	2	9	0	115
	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	98	6	2	9	0	115
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	88	15	2	10	0	115
	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	26	10	16	0	115
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	2,278	91	9	34	0	2,412
	2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	2,197	161	18	36	0	2,412
	3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	2,101	231	25	55	0	2,412
	4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	2,267	87	25	33	0	2,412
	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	1,989	168	20	235	0	2,412
	6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	2,242	92	10	68	0	2,412
	7. 利用者のプライバシーは守られているか	2,147	114	3	148	0	2,412
	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	2,111	173	7	121	0	2,412
	9. 利用者の不満や要望は対応されているか	2,117	131	13	151	0	2,412
	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	1,613	380	100	319	0	2,412

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
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	4,800	704	159	99	0	5,762
	2. 食事の献立や食事介助は満足か	4,758	713	141	150	0	5,762
	3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	5,108	339	57	258	0	5,762
	4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	4,052	1,103	293	314	0	5,762
	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	3,667	1,431	217	447	0	5,762
	6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	5,079	432	55	196	0	5,762
	7. 職員の接遇・態度は適切か	5,117	420	56	169	0	5,762
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	4,824	373	34	531	0	5,762
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	3,743	803	73	1,143	0	5,762
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	5,025	452	41	244	0	5,762
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	4,653	585	40	484	0	5,762
	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	4,444	668	91	559	0	5,762
	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	4,325	802	96	539	0	5,762
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	4,420	647	80	615	0	5,762
	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	3,003	1,130	383	1,246	0	5,762
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	732	75	14	18	0	839
	2. 日常生活で必要な介助を受けているか	587	34	64	154	0	839
	3. 利用中に参加したい行事や活動があるか	367	175	155	142	0	839
	4. 事業所での活動は、在宅生活の継続に役立つか	655	118	21	45	0	839
	5. 職員から必要な情報提供・助言を受けているか	673	109	27	30	0	839
	6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	739	73	6	21	0	839
	7. 職員の接遇・態度は適切か	774	45	6	14	0	839
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	699	48	7	85	0	839
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	544	95	11	189	0	839
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	764	48	3	24	0	839
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	717	65	6	51	0	839
	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	656	96	17	70	0	839
	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	651	115	14	59	0	839
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	659	74	10	96	0	839
	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	426	133	80	200	0	839
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	1,016	367	60	50	0	1,493
	2. 食事の献立や食事介助は満足か	1,061	305	62	65	0	1,493
	3. 日常生活に楽しい行事や活動があるか	570	483	219	221	0	1,493
	4. 利用中の活動・リハビリは、家での生活に役立つものか	760	461	153	119	0	1,493
	5. 利用中には、必要に応じた介助を受けているか	1,233	173	24	63	0	1,493
	6. 個人の身体状況や要望は把握されているか	1,157	259	32	45	0	1,493
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	1,302	119	11	61	0	1,493
	8. 職員の接遇・態度は適切か	1,278	136	15	64	0	1,493
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	1,148	166	10	169	0	1,493
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	797	276	9	411	0	1,493
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	1,218	179	16	80	0	1,493
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	1,160	183	4	146	0	1,493
	13. サービス内容に関する職員の説明はわかりやすいか	1,035	285	26	147	0	1,493
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	1,053	239	22	179	0	1,493
	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	634	349	132	378	0	1,493
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	5,915	1,115	420	205	0	7,655
	2. 日常生活で必要な介助を受けているか	6,080	790	234	551	0	7,655
	3. 施設の生活はくつろげるか	5,276	1,249	578	552	0	7,655
	4. 職員は日常的に、健康状態を気にしているか	5,357	1,013	700	585	0	7,655
	5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	6,620	382	70	583	0	7,655
	6. 職員の接遇・態度は適切か	6,060	992	231	372	0	7,655
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	5,997	743	156	759	0	7,655
	8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	4,413	967	161	2,114	0	7,655
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	5,760	1,011	275	609	0	7,655
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	5,592	735	175	1,153	0	7,655
	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	2,253	1,191	1,423	2,788	0	7,655
	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	1,952	1,276	1,349	3,079	0	7,656
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	5,021	1,190	382	1,062	0	7,655
	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	1,377	813	3,087	2,378	0	7,655

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
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	136	17	9	2	0	164
	2. 入浴の時間は、快適か	134	18	8	4	0	164
	3. 日常生活に必要な介助を受けているか	146	8	3	7	0	164
	4. 施設の生活はくつろげるか	122	25	9	8	0	164
	5. 職員は日常的に、健康状態を気にしているか	121	19	17	7	0	164
	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	81	26	24	33	0	164
	7. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	153	3	0	8	0	164
	8. 職員の接遇・態度は適切か	129	25	9	1	0	164
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	141	12	3	8	0	164
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	91	12	5	56	0	164
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	133	19	7	5	0	164
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	127	18	5	14	0	164
	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	39	21	24	80	0	164
	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	42	20	24	78	0	164
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	127	22	2	13	0	164
	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	29	5	59	71	0	164
軽費老人 ホーム（A型）	1. 食事の献立は工夫があるか	233	136	70	4	0	443
	2. 入浴時間は個人の状況に応じた設定になっているか	324	66	40	13	0	443
	3. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	292	102	37	12	0	443
	4. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	298	103	27	15	0	443
	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	299	94	41	9	0	443
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	356	66	14	7	0	443
	7. 職員の接遇・態度は適切か	355	71	15	2	0	443
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	353	57	15	18	0	443
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	199	135	42	67	0	443
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	312	90	15	26	0	443
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	354	52	8	29	0	443
	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	225	91	22	105	0	443
	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	218	101	28	96	0	443
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	250	111	18	64	0	443
	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	168	75	90	110	0	443
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	94	72	31	12	0	209
	2. 入浴の時間は、快適か	153	32	16	8	0	209
	3. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	115	56	25	13	0	209
	4. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	126	38	25	20	0	209
	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	127	52	20	10	0	209
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	156	40	9	4	0	209
	7. 職員の接遇・態度は適切か	166	26	11	6	0	209
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	151	26	17	15	0	209
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	80	72	29	28	0	209
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	139	49	11	10	0	209
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	153	39	5	12	0	209
	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	74	53	15	67	0	209
	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	82	49	15	63	0	209
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	108	57	14	30	0	209
	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	64	44	46	55	0	209
都市型 軽費老人 ホーム	1. 食事の献立は工夫があるか	74	25	7	1	0	107
	2. 入浴の時間は、快適か	85	14	3	5	0	107
	3. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	61	28	13	5	0	107
	4. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	80	14	9	4	0	107
	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	85	14	6	2	0	107
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	99	5	1	2	0	107
	7. 職員の接遇・態度は適切か	80	17	7	3	0	107
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	78	13	7	9	0	107
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	56	28	4	19	0	107
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	65	28	2	12	0	107
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	85	15	2	5	0	107
	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	42	21	10	34	0	107
	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	46	17	13	31	0	107
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	74	17	7	9	0	107
	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	45	31	18	13	0	107

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
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	1,149	402	224	52	0	1,827
	2. 入浴時間は個人の状況に応じた設定になっているか	1,413	225	112	77	0	1,827
	3. 施設に、楽しい行事や活動があるか	957	346	383	141	0	1,827
	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	1,169	312	206	140	0	1,827
	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	1,147	398	206	76	0	1,827
	6. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	1,151	354	179	143	0	1,827
	7. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	1,447	221	73	86	0	1,827
	8. 職員の接遇・態度は適切か	1,308	359	103	57	0	1,827
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	1,363	275	81	108	0	1,827
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	912	437	149	329	0	1,827
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	1,180	400	126	121	0	1,827
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	1,257	321	88	161	0	1,827
	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	639	415	266	507	0	1,827
	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	682	366	238	541	0	1,827
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	1,051	454	167	155	0	1,827
	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	672	302	473	380	0	1,827
小規模多機能型居宅介護（介護予防含む）	1. 予定外の利用要求に柔軟な対応がされているか	650	69	14	51	0	784
	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	624	110	19	31	0	784
	3. 日常生活に必要な介助を受けているか	685	68	14	17	0	784
	4. 職員から必要な情報提供・助言を受けているか	620	121	22	21	0	784
	5. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	647	89	6	42	0	784
	6. 職員の接遇・態度は適切か	677	70	8	29	0	784
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	651	60	5	68	0	784
	8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	502	106	12	164	0	784
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	667	74	6	37	0	784
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	654	77	5	48	0	784
	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	647	76	26	35	0	784
	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	618	112	20	34	0	784
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	614	100	12	58	0	784
	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	411	187	69	117	0	784
（認知症高齢者グループホーム）	1. 家族への情報提供はあるか	4,649	295	72	44	0	5,060
	2. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	4,392	541	97	30	0	5,060
	3. 職員の接遇・態度は適切か	4,527	439	62	32	0	5,060
	4. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	4,355	444	58	203	0	5,060
	5. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	3,459	740	36	825	0	5,060
	6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	4,522	427	29	82	0	5,060
	7. 利用者のプライバシーは守られているか	4,384	444	33	199	0	5,060
	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	4,266	525	87	182	0	5,060
	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	4,211	639	74	136	0	5,060
	10. 利用者の不満や要望は対応されているか	4,046	580	50	384	0	5,060
	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	2,679	1,089	470	822	0	5,060
定期巡回・随時対応型訪問介護	1. 職員が替わる場合も、安定的なサービスになっているか	214	47	9	6	0	276
	2. いつでも通報ができ、依頼・相談等に対応されているか	218	45	8	5	0	276
	3. 職員から必要な情報提供・助言を受けているか	193	64	12	7	0	276
	4. 職員の接遇・態度は適切か	218	45	8	5	0	276
	5. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	214	46	4	12	0	276
	6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	226	41	4	5	0	276
	7. 利用者のプライバシーは守られているか	228	35	3	10	0	276
	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	204	59	4	9	0	276
	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	199	68	4	5	0	276
	10. 利用者の不満や要望は対応されているか	202	57	5	12	0	276
	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	142	90	22	22	0	276
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	86	9	2	5	0	102
	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	84	12	4	2	0	102
	3. 日常生活に必要な介助を受けているか	89	8	4	1	0	102
	4. 職員から必要な情報提供・助言を受けているか	82	14	4	2	0	102
	5. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	84	14	3	1	0	102
	6. 職員の接遇・態度は適切か	86	8	5	3	0	102
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	87	8	2	5	0	102
	8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	66	19	1	16	0	102
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	86	12	1	3	0	102
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	85	9	2	6	0	102
	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	77	19	1	5	0	102
	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	81	15	1	5	0	102
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	77	14	2	9	0	102
	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	53	19	13	17	0	102

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
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	161	41	10	16	0	228
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	157	44	9	18	0	228
	3. 事業所の生活に安心感があるか	179	28	10	11	0	228
	4. 利用時の過ごし方は個人のペースに合っているか	136	63	12	17	0	228
	5. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	169	34	7	18	0	228
	6. 職員の接遇・態度は適切か	186	25	8	9	0	228
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	157	32	4	35	0	228
	8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	116	41	3	68	0	228
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	183	20	8	17	0	228
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	159	26	1	42	0	228
	11. サービス内容に関する職員の説明はわかりやすいか	149	36	8	35	0	228
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	146	38	13	31	0	228
	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	83	49	25	71	0	228
生活介護	1. 利用者は困ったときに支援を受けているか	1,607	197	33	130	0	1,967
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	1,476	247	40	204	0	1,967
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	1,448	319	55	145	0	1,967
	4. 【生活介護】 事業所での活動は楽しいか	1,634	207	32	94	0	1,967
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	1,457	261	53	196	0	1,967
	19. 職員の接遇・態度は適切か	1,550	214	48	155	0	1,967
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	1,570	152	36	209	0	1,967
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	1,183	274	50	460	0	1,967
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	1,560	193	35	179	0	1,967
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	1,390	196	38	343	0	1,967
	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	1,330	188	50	399	0	1,967
	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	1,249	228	57	433	0	1,967
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	1,323	298	42	304	0	1,967
	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	839	306	202	620	0	1,967
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	154	10	1	2	0	167
	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	122	28	9	8	0	167
	3. 事業所に通うことで、利用者の情緒が安定しているか	144	16	2	5	0	167
	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	159	6	0	2	0	167
	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	141	19	3	4	0	167
	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	100	51	10	6	0	167
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	99	49	11	8	0	167
	8. 職員の接遇・態度は適切か	137	18	4	8	0	167
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	125	23	8	11	0	167
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	60	26	3	78	0	167
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	132	24	2	9	0	167
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	117	23	4	23	0	167
	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	134	19	6	8	0	167
	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	137	17	3	10	0	167
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	121	32	4	10	0	167
	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	87	36	15	29	0	167
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	16	3	0	0	0	19
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	17	1	1	0	0	19
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	17	1	0	1	0	19
	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	19	0	0	0	0	19
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	18	0	0	1	0	19
	19. 職員の接遇・態度は適切か	19	0	0	0	0	19
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	18	0	0	1	0	19
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	16	0	0	3	0	19
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	16	0	1	2	0	19
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	16	1	0	2	0	19
	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	15	1	0	3	0	19
	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	14	1	0	4	0	19
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	16	1	0	2	0	19
	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	11	2	2	4	0	19
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	96	11	3	3	0	113
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	88	14	4	7	0	113
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	64	31	3	15	0	113
	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	84	17	4	8	0	113
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	86	16	3	8	0	113
	19. 職員の接遇・態度は適切か	89	18	5	1	0	113
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	90	11	4	8	0	113
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	64	16	7	26	0	113
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	92	17	4	0	0	113
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	83	20	8	2	0	113
	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	86	16	5	6	0	113
	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	84	22	3	4	0	113
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	84	20	6	3	0	113
	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	62	18	22	11	0	113

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
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	23	5	11	0	153
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	108	23	15	7	0	153
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	98	37	10	8	0	153
	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	123	17	8	5	0	153
	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	129	12	3	9	0	153
	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	109	17	7	20	0	153
	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	94	35	10	14	0	153
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	88	38	22	5	0	153
	19. 職員の接遇・態度は適切か	98	41	8	6	0	153
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	105	21	9	18	0	153
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	84	27	12	30	0	153
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	102	37	8	6	0	153
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	115	24	6	8	0	153
	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	114	26	3	10	0	153
	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	114	25	4	10	0	153
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	93	39	11	10	0	153
	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	93	26	14	20	0	153
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	258	37	5	3	0	303
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	258	34	6	5	0	303
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	192	95	9	7	0	303
	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	261	37	3	2	0	303
	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	140	75	12	76	0	303
	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	126	33	8	136	0	303
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	258	36	6	3	0	303
	19. 職員の接遇・態度は適切か	255	38	8	2	0	303
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	254	25	11	13	0	303
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	187	53	11	52	0	303
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	251	46	3	3	0	303
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	258	30	7	8	0	303
	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	256	37	4	6	0	303
	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	235	54	4	10	0	303
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	230	48	8	17	0	303
	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	166	75	32	30	0	303
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	185	21	3	2	0	211
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	185	21	2	3	0	211
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	162	40	8	1	0	211
	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	161	38	9	3	0	211
	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	161	29	15	6	0	211
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	172	27	8	4	0	211
	19. 職員の接遇・態度は適切か	173	27	9	2	0	211
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	184	11	7	9	0	211
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	141	29	8	33	0	211
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	178	24	6	3	0	211
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	171	31	3	6	0	211
	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	142	30	12	27	0	211
	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	137	31	14	29	0	211
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	163	33	6	9	0	211
	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	133	23	43	12	0	211
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	3,282	417	101	126	0	3,926
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	3,229	430	106	161	0	3,926
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	2,752	815	231	128	0	3,926
	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	2,541	774	249	362	0	3,926
	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	2,670	623	322	311	0	3,926
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	3,074	531	152	169	0	3,926
	19. 職員の接遇・態度は適切か	3,178	458	169	121	0	3,926
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	3,158	319	95	354	0	3,926
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	2,608	554	168	596	0	3,926
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	3,133	467	117	209	0	3,926
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	3,005	416	116	389	0	3,926
	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	2,873	441	154	458	0	3,926
	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	2,674	555	162	535	0	3,926
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	2,827	581	160	358	0	3,926
	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	1,907	608	760	651	0	3,926

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
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	3,833	427	111	207	0	4,578
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	3,758	436	131	253	0	4,578
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	3,287	815	243	233	0	4,578
	4.【生活介護】 事業所での活動は楽しいか	853	98	17	59	0	1,027
	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	56	2	1	1	0	60
	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	91	15	2	2	0	110
	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	17	4	2	1	0	24
	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	14	4	3	3	0	24
	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	10	7	3	4	0	24
	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	15	5	2	2	0	24
	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	37	12	10	0	351
	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	182	70	30	69	0	351
	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	223	51	18	59	0	351
	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	138	22	4	8	0	172
	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	118	31	13	10	0	172
	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	1,951	524	131	199	0	2,805
	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	1,919	402	266	218	0	2,805
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	3,639	535	145	259	0	4,578
	19. 職員の接遇・態度は適切か	3,696	510	155	217	0	4,578
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	3,619	355	101	503	0	4,578
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	2,940	602	154	882	0	4,578
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	3,633	517	120	308	0	4,578
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	3,476	440	116	546	0	4,578
	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	3,292	459	198	629	0	4,578
	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	3,127	554	195	702	0	4,578
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	3,220	639	182	537	0	4,578
	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	2,240	599	817	922	0	4,578
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	2,419	240	122	316	0	3,097
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	2,339	207	95	456	0	3,097
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	2,104	399	207	387	0	3,097
	4.【生活介護】 事業所での活動は楽しいか	2,229	240	132	242	0	2,843
	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	32	3	1	1	0	37
	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	9	2	1	2	0	14
	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	4	1	0	0	0	5
	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	3	0	0	2	0	5
	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	3	0	0	2	0	5
	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	4	0	1	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	4	1	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	68	8	2	5	0	83
	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	5	6	2	0	83
	14.【施設入所支援】 食事の時間は楽しんでいるか	2,136	206	120	154	0	2,616
	15.【施設入所支援】 休日や夜間に、好きなことができるか	1,996	149	68	403	0	2,616
	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	1,706	257	115	538	0	2,616
	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	1,378	178	123	937	0	2,616
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	2,438	177	74	408	0	3,097
	19. 職員の接遇・態度は適切か	2,269	379	153	296	0	3,097
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	2,408	160	62	467	0	3,097
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	1,761	280	102	954	0	3,097
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	2,239	277	126	455	0	3,097
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	2,011	255	93	738	0	3,097
	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	1,566	257	189	1,085	0	3,097
	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	1,443	285	179	1,190	0	3,097
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	2,007	337	162	591	0	3,097
	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	1,445	202	507	943	0	3,097
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	145	15	12	17	0	189
	2. 利用者は、主体的な活動が尊重されているか	156	15	8	10	0	189
	3. グループホームでの生活はくつろげるか	151	14	15	9	0	189
	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	116	12	10	51	0	189
	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	151	16	6	16	0	189
	6. 職員の接遇・態度は適切か	146	25	8	10	0	189
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	151	11	3	24	0	189
	8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	122	14	6	47	0	189
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	139	21	12	17	0	189
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	133	16	9	31	0	189
	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	104	15	11	59	0	189
	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	96	13	9	71	0	189
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	125	17	18	29	0	189
	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	74	3	52	60	0	189

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
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	333	35	3	2	0	373
	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	340	29	2	2	0	373
	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	309	56	1	7	0	373
	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	296	67	7	3	0	373
	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	332	35	4	2	0	373
	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	271	74	17	11	0	373
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	341	28	3	1	0	373
	8. 職員の接遇・態度は適切か	352	19	2	0	0	373
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	283	29	1	60	0	373
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	257	33	1	82	0	373
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	345	23	2	3	0	373
	12. 子どものプライバシーは守られているか	328	18	2	25	0	373
	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	326	34	5	8	0	373
	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	329	30	5	9	0	373
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	272	52	8	41	0	373
	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	210	69	29	65	0	373
児童発達支援センターまたは 肢体不自由児者(主たる利用者が重 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	13	0	0	0	0	13
	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	13	0	0	0	0	13
	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	13	0	0	0	0	13
	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	10	2	0	1	0	13
	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	12	1	0	0	0	13
	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	13	0	0	0	0	13
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	9	3	1	0	0	13
	8. 職員の接遇・態度は適切か	13	0	0	0	0	13
	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	0	0	13
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	8	0	0	5	0	13
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	12	1	0	0	0	13
	12. 子どものプライバシーは守られているか	10	3	0	0	0	13
	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	13	0	0	0	0	13
	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	12	1	0	0	0	13
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	11	0	0	2	0	13
	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	11	2	0	0	0	13
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 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	159	4	2	0	0	165
	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	132	28	2	3	0	165
	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	140	19	3	3	0	165
	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	100	43	9	13	0	165
	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	153	9	3	0	0	165
	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	112	38	12	3	0	165
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	125	30	8	2	0	165
	8. 職員の接遇・態度は適切か	152	9	2	2	0	165
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	153	5	2	5	0	165
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	89	19	2	55	0	165
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	148	10	2	5	0	165
	12. 子どものプライバシーは守られているか	143	14	2	6	0	165
	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	149	9	4	3	0	165
	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	145	14	3	3	0	165
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	134	18	4	9	0	165
	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	105	27	18	15	0	165
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	218	9	3	2	0	232
	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	211	20	0	1	0	232
	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	194	33	5	0	0	232
	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	197	29	4	2	0	232
	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	203	23	5	1	0	232
	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	173	35	18	6	0	232
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	208	17	5	2	0	232
	8. 職員の接遇・態度は適切か	211	14	5	2	0	232
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	198	16	4	14	0	232
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	179	24	2	27	0	232
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	218	8	4	2	0	232
	12. 子どものプライバシーは守られているか	208	16	2	6	0	232
	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	218	10	2	2	0	232
	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	208	19	3	2	0	232
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	195	23	9	5	0	232
	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	165	38	13	16	0	232

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
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）	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	34	2	0	0	0	36
	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	31	3	1	1	0	36
	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	30	5	1	0	0	36
	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	30	6	0	0	0	36
	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	32	2	0	2	0	36
	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	27	6	1	2	0	36
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	34	1	1	0	0	36
	8. 職員の接遇・態度は適切か	34	2	0	0	0	36
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	28	5	1	2	0	36
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	24	0	0	12	0	36
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	36	0	0	0	0	36
	12. 子どものプライバシーは守られているか	34	1	0	1	0	36
	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	33	3	0	0	0	36
	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	32	3	1	0	0	36
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	29	3	0	4	0	36
	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	19	4	3	10	0	36
放課後等 デイサービス	1. 事業所での活動は楽しく、興味の持てるものとなっているか	190	20	2	2	0	214
	2. 事業所での仲間との関わりは楽しいか	173	34	5	2	0	214
	3. 職員は、話し相手や、相談相手になってくれるか	176	17	2	19	0	214
	4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	175	27	1	11	0	214
	5. 職員の接遇・態度は適切か	177	23	1	13	0	214
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	178	19	0	17	0	214
	7. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	153	30	1	30	0	214
	8. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	186	16	2	10	0	214
	9. 子どものプライバシーは守られているか	147	21	3	43	0	214
	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	171	16	7	20	0	214
	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	166	26	6	16	0	214
	12. 子どもの不満や要望は対応されているか	163	25	2	24	0	214
	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	98	37	23	56	0	214
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	285	38	3	2	0	328
	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	285	37	3	3	0	328
	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	259	56	5	8	0	328
	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	238	74	7	9	0	328
	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	286	30	7	5	0	328
	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	215	69	18	26	0	328
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	293	22	3	10	0	328
	8. 職員の接遇・態度は適切か	294	23	7	4	0	328
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	221	17	2	88	0	328
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	191	26	2	109	0	328
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	303	16	2	7	0	328
	12. 子どものプライバシーは守られているか	271	26	2	29	0	328
	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	287	21	5	15	0	328
	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	274	36	7	11	0	328
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	241	25	8	54	0	328
	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	186	37	37	68	0	328
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	85	25	9	3	0	122
	2. 家族への精神的なサポートの取り組みは十分か	73	34	9	6	0	122
	3. 緊急時の対応体制は信頼できるか	86	22	10	4	0	122
	4. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	62	41	13	6	0	122
	5. 職員の接遇・態度は適切か	95	19	5	3	0	122
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	86	28	5	3	0	122
	7. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	67	38	8	9	0	122
	8. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	91	27	3	1	0	122
	9. 子どものプライバシーは守られているか	85	30	1	6	0	122
	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	97	18	5	2	0	122
	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	91	23	5	3	0	122
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	86	26	4	6	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	62	33	18	9	0	122
福祉型障害閉症児入所施設（旧第二種自閉症児入所施設）	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	17	1	0	0	0	18
	2. 家族への精神的なサポートの取り組みは十分か	16	1	1	0	0	18
	3. 緊急時の対応体制は信頼できるか	16	1	1	0	0	18
	4. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	18	0	0	0	0	18
	5. 職員の接遇・態度は適切か	18	0	0	0	0	18
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	16	1	0	1	0	18
	7. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	17	0	0	1	0	18
	8. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	17	0	0	1	0	18
	9. 子どものプライバシーは守られているか	16	1	0	1	0	18
	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	15	2	0	1	0	18
	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	16	1	0	1	0	18
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	15	2	0	1	0	18
	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	12	5	0	1	0	18

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
療養型障害児入所施設（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	12	2	0	0	0	14
	2. 日常生活の介助は、安心して受けられるか	14	0	0	0	0	14
	3. 施設では楽しい行事や活動があるか	10	3	1	0	0	14
	4. 日常生活には自由度があるか	13	1	0	0	0	14
	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	5	2	0	0	0	7
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	14	0	0	0	0	14
	7. 職員の接遇・態度は適切か	13	1	0	0	0	14
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	14	0	0	0	0	14
	9. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	12	2	0	0	0	14
	10. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	11	2	0	1	0	14
	11. 子どものプライバシーは守られているか	10	3	1	0	0	14
	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	6	7	1	0	0	14
	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	5	9	0	0	0	14
	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	11	3	0	0	0	14
	15. 子どもの不満や要望は対応されているか	9	4	1	0	0	14
	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	6	5	3	0	0	14
療養型障害児入所施設（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	506	94	10	9	0	619
	2. 家族への精神的なサポートの取り組みは十分か	419	141	23	36	0	619
	3. 緊急時の対応体制は信頼できるか	524	66	12	17	0	619
	4. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	519	75	20	5	0	619
	5. 職員の接遇・態度は適切か	557	50	8	4	0	619
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	527	63	7	22	0	619
	7. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	328	72	3	216	0	619
	8. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	516	80	7	16	0	619
	9. 子どものプライバシーは守られているか	531	48	3	37	0	619
	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	522	70	5	22	0	619
	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	511	79	8	21	0	619
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	450	96	13	60	0	619
	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	302	131	50	136	0	619
保育所（認可保育所）	1. 保育所での活動は、子どもの心身の発達に役立っているか	38,835	1,367	167	144	0	40,513
	2. 保育所での活動は、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	37,916	2,205	203	189	0	40,513
	3. 提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか	37,120	2,725	434	234	0	40,513
	4. 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	33,852	5,083	1,255	323	0	40,513
	5. 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	30,380	4,322	1,255	4,556	0	40,513
	6. 安全対策が十分取られていると思うか	30,144	8,205	1,701	463	0	40,513
	7. 行事日程の設定は、保護者の状況に対する配慮は十分か	30,247	7,737	2,137	392	0	40,513
	8. 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	32,459	6,242	1,481	331	0	40,513
	9. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	35,490	3,943	773	307	0	40,513
	10. 職員の接遇・態度は適切か	34,259	4,766	1,187	301	0	40,513
	11. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	35,167	3,825	873	648	0	40,513
	12. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	27,637	7,555	1,063	4,258	0	40,513
	13. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	35,448	4,097	544	424	0	40,513
	14. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	32,405	4,525	727	2,856	0	40,513
	15. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	32,787	5,928	1,287	511	0	40,513
	16. 利用者の不満や要望は対応されているか	28,825	6,674	1,431	3,583	0	40,513
	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	19,582	8,334	4,593	8,004	0	40,513
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	4,815	848	242	37	0	5,942
	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	5,656	243	25	18	0	5,942
	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	5,547	343	25	27	0	5,942
	4. 提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか	4,387	1,119	292	144	0	5,942
	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	5,030	696	163	53	0	5,942
	6. 保育時間の変更が急ぎょ必要になった場合、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	4,367	757	228	590	0	5,942
	7. 安全対策が十分取られていると思うか	4,233	1,297	307	105	0	5,942
	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	4,044	1,417	421	60	0	5,942
	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	4,551	1,085	237	69	0	5,942
	10. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	5,106	643	159	34	0	5,942
	11. 職員の接遇・態度は適切か	5,090	673	138	41	0	5,942
	12. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	4,976	666	127	173	0	5,942
	13. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	3,833	1,311	188	610	0	5,942
	14. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	5,108	709	72	53	0	5,942
	15. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	4,876	587	104	375	0	5,942
	16. 教育・保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	4,743	939	192	68	0	5,942
	17. 利用者の不満や要望は対応されているか	4,054	1,116	255	517	0	5,942
	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	2,123	1,315	1,260	1,244	0	5,942

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
認証 保育所 (A・B型)	1. 保育所での活動は、子どもの心身の発達に役立っているか	5,284	94	10	11	0	5,399
	2. 保育所での活動は、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	5,171	195	10	23	0	5,399
	3. 提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか	5,006	322	30	41	0	5,399
	4. 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	4,647	637	79	36	0	5,399
	5. 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	4,274	353	70	702	0	5,399
	6. 安全対策が十分取られていると思うか	4,368	843	116	72	0	5,399
	7. 行事日程の設定は、保護者の状況に対する配慮は十分か	4,683	563	83	70	0	5,399
	8. 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	4,875	436	59	29	0	5,399
	9. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	4,848	466	51	34	0	5,399
	10. 職員の接遇・態度は適切か	4,955	365	51	28	0	5,399
	11. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	4,923	303	37	136	0	5,399
	12. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	3,783	643	42	931	0	5,399
	13. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	5,067	271	17	44	0	5,399
	14. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	4,479	405	47	468	0	5,399
	15. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	4,810	466	71	52	0	5,399
	16. 利用者の不満や要望は対応されているか	4,272	530	67	530	0	5,399
	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	2,528	1,047	504	1,320	0	5,399
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	199	40	9	6	0	254
	[母親調査]2. 就労に関する必要な支援がされているか	146	52	19	37	0	254
	[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	199	37	8	10	0	254
	[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	181	40	18	15	0	254
	[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	119	36	13	86	0	254
	[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	153	64	28	9	0	254
	[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	197	44	6	7	0	254
	[母親調査]8. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	200	35	12	7	0	254
	[母親調査]9. 職員の接遇・態度は適切か	194	40	12	8	0	254
	[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	179	36	10	29	0	254
	[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	52	19	78	0	254
	[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	184	42	16	12	0	254
	[母親調査]13. 利用者のプライバシーは守られているか	190	34	14	16	0	254
	[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	197	33	3	21	0	254
	[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	187	36	6	25	0	254
	[母親調査]16. 利用者の不満や要望は対応されているか	164	55	12	23	0	254
	[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	167	34	27	26	0	254
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	31	8	2	4	0	45
	[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	8	5	4	0	45
	[児童調査]3. 学校生活に関する支援がされているか	125	26	13	36	0	200
	[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	5	3	10	0	45
	[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	33	6	2	4	0	45
	[児童調査]6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	150	16	15	19	0	200
	[児童調査]7. 職員の接遇・態度は適切か	145	28	10	17	0	200
	[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	132	18	8	42	0	200
	[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	123	31	10	36	0	200
	[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	144	20	7	29	0	200
	[児童調査]11. 子どものプライバシーは守られているか	122	18	11	49	0	200
	[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	90	22	10	78	0	200
	[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	92	21	10	77	0	200
	[児童調査]14. 子どもの不満や要望は対応されているか	106	28	15	51	0	200
	[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	70	27	29	74	0	200
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	1,462	655	213	78	0	2,408
	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	1,526	505	190	187	0	2,408
	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	956	246	56	63	0	1,321
	4. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	1,493	581	244	90	0	2,408
	5. 職員の接遇・態度は適切か	1,488	577	223	120	0	2,408
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	1,828	358	110	112	0	2,408
	7. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	1,425	548	275	160	0	2,408
	8. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	1,539	529	157	183	0	2,408
	9. 子どものプライバシーは守られているか	1,568	405	206	229	0	2,408
	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	1,470	407	165	366	0	2,408
	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	1,311	486	213	398	0	2,408
	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	1,193	318	149	147	0	1,807
	13. 子どもの不満や要望は対応されているか	1,364	566	273	205	0	2,408
	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	1,380	391	306	331	0	2,408

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
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	71	43	20	3	0	137
	2. 楽しいと思う行事や活動はあるか	112	17	6	2	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	95	22	14	6	0	137
	4. 職員を信頼して話せるか	62	41	28	6	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	84	24	8	9	0	125
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	88	32	15	2	0	137
	7. 職員の接遇・態度は適切か	61	37	35	4	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	71	31	29	6	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	70	26	19	22	0	137
	10. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	68	32	26	11	0	137
	11. 子どものプライバシーは守られているか	95	22	11	9	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	81	16	28	12	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	64	37	28	8	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	92	17	20	8	0	137
	15. 子どもの不満や要望は対応されているか	58	31	38	10	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	80	17	25	15	0	137
児童自立生活援助事業 （官立援助ホー	1. 食事の時間がくつろげるひとときになっているか	39	9	3	0	0	51
	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	43	6	2	0	0	51
	3. 職員を信頼して話せるか	35	14	2	0	0	51
	4. 就労に関する支援は役に立っているか	42	8	1	0	0	51
	5. ホーム内の清掃、整理整頓は行き届いているか	36	10	4	1	0	51
	6. 職員の接遇・態度は適切か	39	10	2	0	0	51
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	42	8	1	0	0	51
	8. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	33	14	3	1	0	51
	9. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	42	9	0	0	0	51
	10. 子どものプライバシーは守られているか	42	6	3	0	0	51
	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	47	3	0	1	0	51
	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	45	5	0	1	0	51
	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	33	5	11	2	0	51
	14. 子どもの不満や要望は対応されているか	40	7	3	1	0	51
	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	38	4	9	0	0	51
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	60	8	0	2	0	70
	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	56	9	2	3	0	70
	3. 乳幼児の様子は家庭に連絡されているか	54	11	4	1	0	70
	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	50	13	2	5	0	70
	5. 保護者等からの相談を聞いてくれているか	65	4	0	1	0	70
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	60	8	0	2	0	70
	7. 職員の接遇・態度は適切か	64	4	1	1	0	70
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	58	8	2	2	0	70
	9. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	62	4	0	4	0	70
	10. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	63	3	0	4	0	70
	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	16	2	11	0	70
	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	42	12	3	13	0	70
	13. 保護者の不満や要望は対応されているか	53	12	0	5	0	70
	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	44	14	2	10	0	70
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	42	8	16	1	0	67
	2. 施設の生活はくつろげるか	39	19	9	0	0	67
	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	40	16	5	6	0	67
	4. 家族関係の調整に係る支援は役に立っているか	34	13	4	16	0	67
	5. 精神的サポートは役に立っているか	40	15	9	3	0	67
	6. 性について理解を深める機会は役に立っているか	20	17	11	19	0	67
	7. 職員を信頼して話せるか	37	20	9	1	0	67
	8. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	43	18	5	1	0	67
	9. 職員の接遇・態度は適切か	49	15	2	1	0	67
	10. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	48	11	6	2	0	67
	11. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	23	16	13	15	0	67
	12. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	43	17	7	0	0	67
	13. 利用者のプライバシーは守られているか	51	11	4	1	0	67
	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	49	9	5	4	0	67
	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	49	11	2	5	0	67
	16. 利用者の不満や要望は対応されているか	32	18	12	5	0	67
	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	48	7	11	1	0	67

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
救護 施設	1. 食事はおいしいか	470	116	72	3	0	661
	2. 日常生活に楽しみな行事や活動があるか	481	54	103	23	0	661
	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	552	41	50	18	0	661
	4. 日常生活で必要な支援を受けているか	543	38	29	51	0	661
	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	496	39	49	77	0	661
	6. 将来のことや利用者がやりたいと思うことの実現に向けて職員は協力的か	423	88	51	99	0	661
	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	286	61	208	106	0	661
	8. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	584	32	20	25	0	661
	9. 職員の接遇・態度は適切か	514	98	34	15	0	661
	10. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	541	38	17	65	0	661
	11. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	423	49	25	164	0	661
	12. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	512	74	43	32	0	661
	13. 利用者のプライバシーは守られているか	507	51	28	75	0	661
	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	378	25	53	205	0	661
	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	326	31	55	249	0	661
	16. 利用者の不満や要望は対応されているか	482	82	47	50	0	661
	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	362	22	154	123	0	661
更生 施設	1. 食事はおいしいか	316	218	101	12	0	647
	2. 生活ルールは、利用者の生活状況に応じて臨機応変か	386	175	67	19	0	647
	3. 施設の行事は楽しいか	189	261	162	35	0	647
	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	362	167	106	12	0	647
	5. 自立に向けての就職支援が得られているか	298	154	97	98	0	647
	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	326	177	86	58	0	647
	7. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	371	151	103	22	0	647
	8. 職員の接遇・態度は適切か	426	118	81	22	0	647
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	401	128	71	47	0	647
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	275	206	111	55	0	647
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	389	139	88	31	0	647
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	422	115	75	35	0	647
	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	375	142	77	53	0	647
	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	341	175	88	43	0	647
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	323	185	107	32	0	647
	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	324	174	106	43	0	647
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	71	13	2	3	0	89
	2. 施設から日々の生活に役立つ情報が得られているか	59	23	5	2	0	89
	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	58	14	4	13	0	89
	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	20	9	2	0	0	31
	5. 退所に向けた支援を受けているか	51	16	5	17	0	89
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	73	9	3	4	0	89
	7. 職員の接遇・態度は適切か	75	5	3	6	0	89
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	61	11	1	16	0	89
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	41	16	4	28	0	89
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	67	14	4	4	0	89
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	71	11	3	4	0	89
	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	58	14	5	12	0	89
	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	58	17	5	9	0	89
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	68	11	3	7	0	89
	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	61	13	6	9	0	89

※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。