

平成30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	1,058	70	13	8	0	1,149
	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	927	143	32	47	0	1,149
	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	947	126	27	49	0	1,149
	4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	1,052	71	9	17	0	1,149
	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	939	116	13	81	0	1,149
	6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	1,014	71	16	48	0	1,149
	7. 利用者のプライバシーは守られているか	943	104	9	93	0	1,149
	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	924	109	16	100	0	1,149
	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	931	115	21	82	0	1,149
	10. 利用者の不満や要望は対応されているか	934	95	15	105	0	1,149
	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	684	205	79	181	0	1,149
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	78	18	3	4	0	103
	2. 事業所や看護師等に、相談しやすいか	81	14	2	6	0	103
	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	84	13	1	5	0	103
	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	76	18	3	6	0	103
	5. 看護師等の接遇・態度は適切か	93	6	1	3	0	103
	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	84	13	0	6	0	103
	7. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	84	15	0	4	0	103
	8. 利用者のプライバシーは守られているか	83	13	1	6	0	103
	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	84	11	3	5	0	103
	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	85	10	1	7	0	103
	11. 利用者の不満や要望は対応されているか	80	16	1	6	0	103
	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	70	18	3	12	0	103
（有料）特定老人施設入居者生活介護（ハウジング）	1. 食事介助には、満足しているか	52	4	0	5	0	61
	2. 入浴介助は安心できるか	50	7	0	4	0	61
	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	51	4	0	6	0	61
	4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	51	5	1	4	0	61
	5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	59	1	0	1	0	61
	6. 職員の接遇・態度は適切か	50	8	2	1	0	61
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	53	7	0	1	0	61
	8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	44	5	2	10	0	61
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	50	8	1	2	0	61
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	53	4	1	3	0	61
	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	36	4	17	4	0	61
	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	31	5	13	12	0	61
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	49	5	2	5	0	61
	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	6	24	9	0	61

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
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	178	12	3	1	0	194
	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	177	14	1	2	0	194
	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	168	17	5	4	0	194
	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	177	12	3	2	0	194
	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	171	17	0	6	0	194
	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	169	17	3	5	0	194
	7. 職員（福祉用具専門相談員）の接遇・態度は適切か	188	5	0	1	0	194
	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	135	23	0	36	0	194
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	180	11	0	3	0	194
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	172	14	0	8	0	194
	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	172	14	3	5	0	194
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	162	11	2	19	0	194
	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	117	37	8	32	0	194
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	2,713	120	17	46	0	2,896
	2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	2,621	197	22	56	0	2,896
	3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	2,520	276	36	64	0	2,896
	4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	2,748	90	14	44	0	2,896
	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	2,412	237	16	231	0	2,896
	6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	2,658	128	15	95	0	2,896
	7. 利用者のプライバシーは守られているか	2,575	163	16	142	0	2,896
	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	2,532	205	18	141	0	2,896
	9. 利用者の不満や要望は対応されているか	2,531	170	23	172	0	2,896
	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	1,964	473	129	330	0	2,896
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	3,899	558	121	116	0	4,694
	2. 食事の献立や食事介助は満足か	3,845	579	136	134	0	4,694
	3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	4,147	258	42	247	0	4,694
	4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	3,273	876	264	281	0	4,694
	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	2,991	1,093	206	404	0	4,694
	6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	4,095	388	34	177	0	4,694
	7. 職員の接遇・態度は適切か	4,215	312	39	128	0	4,694
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	3,886	280	30	498	0	4,694
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	3,012	585	56	1,041	0	4,694
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	4,075	351	33	235	0	4,694
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	3,764	417	42	471	0	4,694
	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	3,471	587	72	564	0	4,694
	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	3,432	652	95	515	0	4,694
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	3,571	512	71	540	0	4,694
	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	2,337	929	373	1,055	0	4,694

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
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	792	62	18	20	0	892
	2. 日常生活で必要な介助を受けているか	670	42	61	119	0	892
	3. 利用中に参加したい行事や活動があるか	420	187	158	127	0	892
	4. 事業所での活動は、在宅生活の継続に役立つか	725	106	27	34	0	892
	5. 職員から必要な情報提供・助言を受けているか	677	116	47	52	0	892
	6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	776	68	4	44	0	892
	7. 職員の接遇・態度は適切か	814	39	7	32	0	892
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	739	51	3	99	0	892
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	589	96	16	191	0	892
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	801	49	5	37	0	892
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	749	61	11	71	0	892
	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	679	91	23	99	0	892
	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	668	110	33	81	0	892
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	730	63	14	85	0	892
	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	475	143	86	188	0	892
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	875	255	48	48	0	1,226
	2. 食事の献立や食事介助は満足か	886	231	57	52	0	1,226
	3. 日常生活に楽しみな行事や活動があるか	417	428	187	194	0	1,226
	4. 利用中の活動・リハビリは、家での生活に役立つものか	627	385	119	95	0	1,226
	5. 利用中には、必要に応じた介助を受けているか	1,062	103	13	48	0	1,226
	6. 個人の身体状況や要望は把握されているか	976	182	30	38	0	1,226
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	1,075	87	9	55	0	1,226
	8. 職員の接遇・態度は適切か	1,068	93	7	58	0	1,226
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	948	116	14	148	0	1,226
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	672	230	13	311	0	1,226
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	1,027	127	10	62	0	1,226
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	950	138	8	130	0	1,226
	13. サービス内容に関する職員の説明はわかりやすいか	864	231	20	111	0	1,226
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	887	158	14	167	0	1,226
	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	543	293	80	310	0	1,226

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
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	5,879	1,128	406	170	0	7,583
	2. 日常生活で必要な介助を受けているか	6,066	737	206	574	0	7,583
	3. 施設の生活はくつろげるか	5,172	1,282	575	554	0	7,583
	4. 職員は日常的に、健康状態を気にしているか	5,278	1,089	615	601	0	7,583
	5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	6,595	383	76	529	0	7,583
	6. 職員の接遇・態度は適切か	6,034	1,004	234	311	0	7,583
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	5,926	728	154	775	0	7,583
	8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	4,100	1,003	186	2,294	0	7,583
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	5,678	1,072	228	605	0	7,583
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	5,510	738	190	1,145	0	7,583
	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	2,035	1,209	1,465	2,874	0	7,583
	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	1,799	1,290	1,346	3,148	0	7,583
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	4,881	1,260	430	1,012	0	7,583
	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	1,270	803	3,145	2,366	0	7,584
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	270	45	18	5	0	338
	2. 入浴の時間は、快適か	263	46	18	11	0	338
	3. 日常生活で必要な介助を受けているか	266	31	9	32	0	338
	4. 施設の生活はくつろげるか	211	68	30	29	0	338
	5. 職員は日常的に、健康状態を気にしているか	242	38	28	30	0	338
	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	184	55	20	79	0	338
	7. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	297	14	1	26	0	338
	8. 職員の接遇・態度は適切か	274	37	10	17	0	338
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	268	19	5	46	0	338
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	204	22	7	105	0	338
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	266	34	11	27	0	338
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	247	26	5	60	0	338
	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	115	54	41	128	0	338
	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	122	43	37	136	0	338
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	218	47	16	57	0	338
	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	52	41	138	107	0	338

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
軽費老人ホーム（A型）	1. 食事の献立は工夫があるか	208	110	61	6	0	385
	2. 入浴時間は個人の状況に応じた設定になっているか	283	57	40	5	0	385
	3. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	277	64	31	13	0	385
	4. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	251	89	23	22	0	385
	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	265	84	30	6	0	385
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	304	70	7	4	0	385
	7. 職員の接遇・態度は適切か	314	57	9	5	0	385
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	296	50	8	31	0	385
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	184	104	29	68	0	385
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	276	74	16	19	0	385
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	312	42	10	21	0	385
	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	202	85	23	75	0	385
	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	204	93	23	65	0	385
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	229	93	20	43	0	385
	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	144	74	72	95	0	385
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	131	85	27	5	0	248
	2. 入浴の時間は、快適か	191	27	15	15	0	248
	3. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	136	67	35	10	0	248
	4. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	163	49	15	21	0	248
	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	172	53	16	7	0	248
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	198	35	2	13	0	248
	7. 職員の接遇・態度は適切か	189	26	20	13	0	248
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	172	33	7	36	0	248
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	94	73	26	55	0	248
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	169	51	13	15	0	248
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	189	28	11	20	0	248
	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	113	59	13	63	0	248
	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	115	65	10	58	0	248
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	142	54	22	30	0	248
	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	75	54	57	62	0	248

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
都市型軽費老人ホーム	1. 食事の献立は工夫があるか	18	3	6	0	0	27
	2. 入浴の時間は、快適か	25	1	1	0	0	27
	3. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	17	4	4	2	0	27
	4. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	25	0	2	0	0	27
	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	20	2	4	1	0	27
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	24	3	0	0	0	27
	7. 職員の接遇・態度は適切か	23	4	0	0	0	27
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	25	2	0	0	0	27
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	21	5	0	1	0	27
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	21	4	1	1	0	27
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	23	2	2	0	0	27
	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	16	3	6	2	0	27
	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	19	3	3	2	0	27
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	23	3	1	0	0	27
	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	17	1	9	0	0	27
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	1,087	384	201	22	0	1,694
	2. 入浴時間は個人の状況に応じた設定になっているか	1,331	210	92	61	0	1,694
	3. 施設に、楽しい行事や活動があるか	914	322	314	144	0	1,694
	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	1,151	267	139	137	0	1,694
	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	1,110	345	173	66	0	1,694
	6. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	1,088	302	141	163	0	1,694
	7. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	1,348	206	67	73	0	1,694
	8. 職員の接遇・態度は適切か	1,249	302	89	54	0	1,694
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	1,316	193	72	113	0	1,694
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	885	339	121	349	0	1,694
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	1,122	343	104	125	0	1,694
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	1,218	236	76	164	0	1,694
	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	611	299	209	575	0	1,694
	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	619	290	167	618	0	1,694
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	1,003	366	145	180	0	1,694
	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	572	213	451	458	0	1,694

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
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	659	86	10	53	0	808
	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	675	92	23	18	0	808
	3. 日常生活で必要な介助を受けているか	715	56	13	24	0	808
	4. 職員から必要な情報提供・助言を受けているか	688	90	17	13	0	808
	5. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	702	74	11	21	0	808
	6. 職員の接遇・態度は適切か	729	66	7	6	0	808
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	708	58	5	37	0	808
	8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	590	99	10	109	0	808
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	716	69	0	23	0	808
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	686	78	4	40	0	808
	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	691	78	12	27	0	808
	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	640	119	23	26	0	808
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	653	100	17	38	0	808
	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	441	148	101	118	0	808
（認知症高齢者グループホーム） 認知症対応型共同生活介護	1. 家族への情報提供はあるか	4,743	288	50	39	0	5,120
	2. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	4,423	563	96	38	0	5,120
	3. 職員の接遇・態度は適切か	4,619	416	64	21	0	5,120
	4. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	4,456	407	60	197	0	5,120
	5. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	3,478	692	41	909	0	5,120
	6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	4,589	426	44	61	0	5,120
	7. 利用者のプライバシーは守られているか	4,397	491	26	206	0	5,120
	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	4,308	553	90	169	0	5,120
	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	4,281	640	72	127	0	5,120
	10. 利用者の不満や要望は対応されているか	4,180	563	61	316	0	5,120
	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	2,640	1,136	464	880	0	5,120
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	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	296	58	16	7	0	377
	2. いつでも通報ができ、依頼・相談等に対応されているか	271	81	14	11	0	377
	3. 職員から必要な情報提供・助言を受けているか	280	79	10	8	0	377
	4. 職員の接遇・態度は適切か	324	42	9	2	0	377
	5. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	305	54	7	11	0	377
	6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	300	65	5	7	0	377
	7. 利用者のプライバシーは守られているか	312	50	2	13	0	377
	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	288	74	4	11	0	377
	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	270	83	12	12	0	377
	10. 利用者の不満や要望は対応されているか	290	71	5	11	0	377
	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	189	113	48	27	0	377

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
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	136	16	0	10	0	162
	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	127	26	4	5	0	162
	3. 日常生活に必要な介助を受けているか	152	4	1	5	0	162
	4. 職員から必要な情報提供・助言を受けているか	127	28	4	3	0	162
	5. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	136	19	1	6	0	162
	6. 職員の接遇・態度は適切か	141	17	1	3	0	162
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	144	9	3	6	0	162
	8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	107	20	3	32	0	162
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	145	12	1	4	0	162
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	134	15	4	9	0	162
	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	131	21	5	5	0	162
	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	123	21	11	7	0	162
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	127	24	2	9	0	162
	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	86	32	14	30	0	162
居宅介護	1. サービスに安心感があるか	78	7	3	0	0	88
	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	60	14	7	7	0	88
	3. 事業所の連絡・伝達は安定的に実施されているか	71	13	3	1	0	88
	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	66	14	2	6	0	88
	5. ヘルパーの接遇・態度は適切か	77	7	3	1	0	88
	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	61	12	2	13	0	88
	7. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	74	7	3	4	0	88
	8. 利用者のプライバシーは守られているか	65	9	7	7	0	88
	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	66	13	3	6	0	88
	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	67	13	4	4	0	88
	11. 利用者の不満や要望は対応されているか	68	8	5	7	0	88
	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	46	16	8	18	0	88
短期入所	1. 食事の時間が楽しいひとときになっているか	651	151	23	58	0	883
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	652	140	15	76	0	883
	3. 事業所の生活に安心感があるか	693	128	20	42	0	883
	4. 利用時の過ごし方は個人のペースに合っているか	580	215	26	62	0	883
	5. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	694	120	16	53	0	883
	6. 職員の接遇・態度は適切か	720	106	13	44	0	883
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	575	130	17	161	0	883
	8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	422	165	12	284	0	883
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	683	127	12	61	0	883
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	609	127	10	137	0	883
	11. サービス内容に関する職員の説明はわかりやすいか	576	164	20	123	0	883
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	547	173	17	146	0	883
	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	346	187	73	277	0	883

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
生活介護	1. 利用者は困ったときに支援を受けているか	1,415	136	36	96	0	1,683
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	1,307	198	49	129	0	1,683
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	1,247	270	53	113	0	1,683
	4. 【生活介護】 事業所での活動は楽しいか	1,428	168	17	70	0	1,683
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	1,275	237	56	115	0	1,683
	19. 職員の接遇・態度は適切か	1,416	141	42	84	0	1,683
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	1,373	125	35	150	0	1,683
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	1,076	224	41	342	0	1,683
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	1,386	151	30	116	0	1,683
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	1,261	171	23	228	0	1,683
	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	1,195	161	61	266	0	1,683
	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	1,167	172	42	302	0	1,683
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	1,126	292	41	224	0	1,683
	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	707	275	219	482	0	1,683
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	75	8	1	0	0	84
	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	54	26	3	1	0	84
	3. 事業所に通うことで、利用者の情緒が安定しているか	68	15	1	0	0	84
	4. 事業所での人との関わりは、利用者の良い影響を与えているか	78	4	1	1	0	84
	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	68	15	1	0	0	84
	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	50	26	8	0	0	84
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	61	19	3	1	0	84
	8. 職員の接遇・態度は適切か	65	15	2	2	0	84
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	58	17	7	2	0	84
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	37	17	3	27	0	84
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	66	15	2	1	0	84
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	60	13	2	9	0	84
	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	61	17	4	2	0	84
	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	63	13	4	4	0	84
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	59	16	6	3	0	84
	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	41	19	12	12	0	84

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
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	12	4	1	0	0	17
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	12	3	1	1	0	17
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	9	5	2	1	0	17
	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	14	1	2	0	0	17
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	14	3	0	0	0	17
	19. 職員の接遇・態度は適切か	13	2	1	1	0	17
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	11	3	1	2	0	17
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	6	5	1	5	0	17
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	14	2	0	1	0	17
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	14	2	0	1	0	17
	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	1	0	17
	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	12	3	1	1	0	17
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	13	4	0	0	0	17
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	6	4	2	5	0	17	
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	107	21	7	3	0	138
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	117	15	5	1	0	138
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	84	39	12	3	0	138
	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	107	23	8	0	0	138
	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	113	15	4	6	0	138
	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	73	18	16	31	0	138
	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	89	27	16	6	0	138
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	95	24	19	0	0	138
	19. 職員の接遇・態度は適切か	99	25	12	2	0	138
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	107	18	7	6	0	138
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	78	29	12	19	0	138
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	103	21	9	5	0	138
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	111	20	5	2	0	138
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	105	13	10	10	0	138	
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	97	19	11	11	0	138	
26. 利用者の不満や要望は対応されているか	89	24	18	7	0	138	
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	90	18	18	12	0	138	

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
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	192	20	4	1	0	217
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	186	21	6	4	0	217
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	131	60	16	10	0	217
	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	174	28	8	7	0	217
	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	111	50	15	41	0	217
	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	80	37	16	84	0	217
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	171	31	10	5	0	217
	19. 職員の接遇・態度は適切か	182	24	7	4	0	217
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	177	24	4	12	0	217
	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	32	10	26	0	217
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	179	29	5	4	0	217
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	179	28	4	6	0	217
	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	178	24	7	8	0	217
	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	164	36	12	5	0	217
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	161	40	10	6	0	217
	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	117	44	32	24	0	217
	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	117	21	1	1	0
2. 事業所の設備は安心して使えるか		104	31	4	1	0	140
3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか		96	36	5	3	0	140
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		108	25	6	1	0	140
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		116	16	6	2	0	140
18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか		115	15	9	1	0	140
19. 職員の接遇・態度は適切か		115	22	3	0	0	140
20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか		119	17	1	3	0	140
21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか		94	28	6	12	0	140
22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか		111	25	2	2	0	140
23. 利用者のプライバシーは守られているか		115	19	4	2	0	140
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		110	25	1	4	0	140
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		106	25	4	5	0	140
26. 利用者の不満や要望は対応されているか		102	29	5	4	0	140
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	88	25	26	1	0	140	

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
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	2,993	321	72	91	0	3,477
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	2,915	353	87	122	0	3,477
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	2,511	678	174	114	0	3,477
	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	2,442	621	154	260	0	3,477
	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	2,393	533	291	260	0	3,477
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	2,825	407	122	123	0	3,477
	19. 職員の接遇・態度は適切か	2,846	396	131	104	0	3,477
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	2,886	266	73	252	0	3,477
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	2,371	482	125	499	0	3,477
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	2,874	374	81	148	0	3,477
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	2,799	333	82	263	0	3,477
	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	2,651	339	135	352	0	3,477
	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	2,502	424	154	397	0	3,477
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	2,563	495	133	286	0	3,477
	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	1,747	469	776	485	0	3,477
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	3,387	398	94	234	0	4,113
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	3,295	386	91	341	0	4,113
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	2,997	682	208	226	0	4,113
	4. 【生活介護】 事業所での活動は楽しいか	860	67	22	89	0	1,038
	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	62	3	3	1	0	69
	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	97	10	1	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	20	3	1	0	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	19	3	0	2	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か	10	7	1	6	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	13	5	3	3	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	236	55	8	8	0	307
	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	153	88	21	45	0	307
	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	179	41	19	68	0	307
	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	87	26	6	7	0	126
	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	79	19	19	9	0	126
	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	1,667	452	116	181	0	2,416
	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	1,626	355	222	213	0	2,416
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	3,183	493	113	324	0	4,113
	19. 職員の接遇・態度は適切か	3,261	492	146	214	0	4,113
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	3,228	322	85	478	0	4,113
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	2,585	500	163	865	0	4,113
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	3,242	427	117	327	0	4,113
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	3,048	391	100	574	0	4,113
	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	2,747	448	178	740	0	4,113
	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	2,550	535	199	829	0	4,113
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	2,872	538	188	515	0	4,113
	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	1,774	523	839	977	0	4,113

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
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	2,452	237	118	284	0	3,091
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	2,360	229	82	420	0	3,091
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	2,128	397	223	343	0	3,091
	4. 【生活介護】 事業所での活動は楽しいか	2,203	247	140	278	0	2,868
	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	33	9	1	1	0	44
	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	5	1	3	4	0	13
	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	7	0	0	1	0	8
	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	5	2	0	1	0	8
	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	7	1	0	0	0	8
	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	0	0	0	0	3
	11. 【就労継続支援A型】 給料（工賃）等の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか	3	0	0	0	0	3
	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	62	7	3	8	0	80
	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	65	5	4	6	0	80
	14. 【施設入所支援】 食事の時間は楽しみにしているか	2,083	224	116	125	0	2,548
	15. 【施設入所支援】 休日や夜間に、好きなことができるか	2,006	164	62	316	0	2,548
	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	1,789	222	93	444	0	2,548
	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	1,443	202	141	774	0	2,560
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	2,450	214	86	341	0	3,091
	19. 職員の接遇・態度は適切か	2,314	360	166	251	0	3,091
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	2,388	193	57	453	0	3,091
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	1,816	289	128	858	0	3,091
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	2,305	307	100	379	0	3,091
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	2,096	281	94	620	0	3,091
	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	1,662	281	235	913	0	3,091
	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	1,529	295	235	1,032	0	3,091
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	2,075	336	157	523	0	3,091
	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	1,440	220	567	864	0	3,091
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	915	129	43	63	0	1,150
	2. 利用者は、主体的な活動が尊重されているか	886	155	47	62	0	1,150
	3. グループホームでの生活はくつろげるか	865	170	74	41	0	1,150
	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	661	138	59	292	0	1,150
	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	911	129	39	71	0	1,150
	6. 職員の接遇・態度は適切か	879	167	55	49	0	1,150
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	897	105	48	100	0	1,150
	8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	693	161	55	241	0	1,150
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	872	154	44	80	0	1,150
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	779	159	43	169	0	1,150
	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	710	153	96	191	0	1,150
	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	643	184	90	233	0	1,150
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	753	186	63	148	0	1,150
	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	517	157	256	220	0	1,150

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	224	8	2	1	0	235
	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	223	11	1	0	0	235
	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	219	13	1	2	0	235
	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	209	23	1	2	0	235
	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	216	17	2	0	0	235
	6. 家族に対する精神的サポート（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	199	27	6	3	0	235
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	186	40	4	5	0	235
	8. 職員の接遇・態度は適切か	219	12	3	1	0	235
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	205	10	2	18	0	235
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	190	21	2	22	0	235
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	222	7	2	4	0	235
	12. 子どものプライバシーは守られているか	203	18	4	10	0	235
	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	13	1	3	0	235
	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	219	11	2	3	0	235
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	196	20	2	17	0	235
	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	176	21	13	25	0	235
医療 重症 児童 発達 障害 児 ま た は 肢 体 （ 主 た る 利 用 者 が	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	153	4	1	0	0	158
	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	133	24	0	1	0	158
	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	127	24	3	4	0	158
	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	111	34	6	7	0	158
	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	143	14	1	0	0	158
	6. 家族に対する精神的サポート（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	104	40	10	4	0	158
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	120	28	8	2	0	158
	8. 職員の接遇・態度は適切か	140	13	4	1	0	158
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	145	9	1	3	0	158
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	88	22	0	48	0	158
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	145	9	1	3	0	158
	12. 子どものプライバシーは守られているか	129	22	0	7	0	158
	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	139	13	2	4	0	158
	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	138	16	2	2	0	158
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	111	35	3	9	0	158
	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	90	42	8	18	0	158

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	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	268	17	1	5	0	291
	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	272	18	1	0	0	291
	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	242	38	3	8	0	291
	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	242	36	2	11	0	291
	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	267	19	3	2	0	291
	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	228	49	6	8	0	291
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	265	22	3	1	0	291
	8. 職員の接遇・態度は適切か	275	14	2	0	0	291
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	247	6	2	36	0	291
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	223	23	2	43	0	291
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	269	15	2	5	0	291
	12. 子どものプライバシーは守られているか	260	15	3	13	0	291
	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	261	17	3	10	0	291
	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	261	23	2	5	0	291
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	233	28	3	27	0	291
	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	182	48	24	37	0	291

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）	（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	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（人と人との関わり合いやルール等）が身についているか	5	0	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	5	0	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	4	1	0	0	0	5
		7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	5	0	0	0	0	5
		8. 職員の接遇・態度は適切か	5	0	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	4	1	0	0	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	4	1	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	5	0	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
（生活介護）	（生活介護）	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	13	1	0	0	0	14
		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	11	2	1	0	0	14
		3. 事業所に通うことで、利用者の情緒が安定しているか	14	0	0	0	0	14
		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	0	0	0	0	14
		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	0	0	0	0	14
		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	11	3	0	0	0	14
		7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	9	5	0	0	0	14
		8. 職員の接遇・態度は適切か	14	0	0	0	0	14
		9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	12	1	0	1	0	14
		10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	8	0	0	6	0	14
		11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	12	2	0	0	0	14
		12. 利用者のプライバシーは守られているか	13	0	0	1	0	14
		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	12	2	0	0	0	14
		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	1	0	14
		15. 利用者の不満や要望は対応されているか	11	3	0	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	10	2	0	2	0	14

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
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	392	20	2	8	0	422
	2. 事業所での仲間との関わりは楽しいか	341	42	8	31	0	422
	3. 職員は、話し相手や、相談相手になってくれるか	347	41	2	32	0	422
	4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	358	34	5	25	0	422
	5. 職員の接遇・態度は適切か	369	33	2	18	0	422
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	359	24	3	36	0	422
	7. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	313	35	6	68	0	422
	8. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	380	23	0	19	0	422
	9. 子どものプライバシーは守られているか	302	31	1	88	0	422
	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	368	30	2	22	0	422
	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	371	26	5	20	0	422
	12. 子どもの不満や要望は対応されているか	348	40	2	32	0	422
	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	68	18	119	0	422
放課後等デイサービス（重症心身障害児または肢体不自由児）が	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	17	1	0	0	0	18
	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	10	6	2	0	0	18
	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	11	7	0	0	0	18
	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	11	7	0	0	0	18
	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	18	0	0	0	0	18
	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	9	8	1	0	0	18
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	16	0	1	1	0	18
	8. 職員の接遇・態度は適切か	17	1	0	0	0	18
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	15	3	0	0	0	18
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	9	4	0	5	0	18
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	17	1	0	0	0	18
	12. 子どものプライバシーは守られているか	16	1	0	1	0	18
	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	14	4	0	0	0	18
	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	4	0	0	0	18
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	16	2	0	0	0	18
	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	8	7	1	2	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	
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	200	14	2	3	0	219
		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	199	17	1	2	0	219
		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	192	23	0	4	0	219
		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	174	34	2	9	0	219
		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	200	14	2	3	0	219
		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	182	27	3	7	0	219
		7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	210	6	1	2	0	219
		8. 職員の接遇・態度は適切か	206	11	1	1	0	219
		9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	175	14	0	30	0	219
		10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	155	15	0	49	0	219
		11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	206	9	2	2	0	219
		12. 子どものプライバシーは守られているか	206	8	0	5	0	219
		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	208	5	2	4	0	219
		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	197	14	3	5	0	219
		15. 利用者の不満や要望は対応されているか	189	13	3	14	0	219
		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	149	37	7	26	0	219
	(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	138	16	2	4	0	160
		2. 事業所での仲間との関わりは楽しいか	125	15	5	15	0	160
		3. 職員は、話し相手や、相談相手になってくれるか	133	11	1	15	0	160
		4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	142	7	1	10	0	160
		5. 職員の接遇・態度は適切か	145	8	0	7	0	160
		6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	132	5	1	22	0	160
		7. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	129	8	3	20	0	160
		8. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	146	6	0	8	0	160
		9. 子どものプライバシーは守られているか	114	19	2	25	0	160
		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	138	8	0	14	0	160
		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	145	4	1	10	0	160
		12. 子どもの不満や要望は対応されているか	135	12	1	12	0	160
		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	84	17	8	51	0	160

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
障害児多機能型事業所（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	14	3	0	1	0	18
	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	16	2	0	0	0	18
	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	15	3	0	0	0	18
	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	12	5	0	1	0	18
	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	16	1	1	0	0	18
	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	5	10	2	1	0	18
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	18	0	0	0	0	18
	8. 職員の接遇・態度は適切か	15	1	2	0	0	18
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	14	1	0	3	0	18
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	7	3	0	8	0	18
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	16	0	1	1	0	18
	12. 子どものプライバシーは守られているか	16	0	0	2	0	18
	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	15	1	1	1	0	18
	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	16	0	1	1	0	18
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	12	4	1	1	0	18
	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	8	4	2	4	0	18
福祉型障害児入所施設（旧知的障害児施設）	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	55	25	7	0	0	87
	2. 家族への精神的なサポートの取り組みは十分か	51	27	7	2	0	87
	3. 緊急時の対応体制は信頼できるか	61	20	4	2	0	87
	4. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	59	16	8	4	0	87
	5. 職員の接遇・態度は適切か	72	13	2	0	0	87
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	64	15	6	2	0	87
	7. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	50	21	6	10	0	87
	8. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	67	15	3	2	0	87
	9. 子どものプライバシーは守られているか	72	10	2	3	0	87
	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	71	9	3	4	0	87
	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	63	17	4	3	0	87
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	59	21	3	4	0	87
	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	48	26	7	6	0	87
（旧）福祉型障害児入所施設	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	14	0	0	0	0	14
	2. 家族への精神的なサポートの取り組みは十分か	14	0	0	0	0	14
	3. 緊急時の対応体制は信頼できるか	12	1	0	1	0	14
	4. 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
	5. 職員の接遇・態度は適切か	12	0	0	2	0	14
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	13	1	0	0	0	14
	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	1	0	0	0	14
	8. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	13	0	0	1	0	14
	9. 子どものプライバシーは守られているか	13	1	0	0	0	14
	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	0	0	0	14
	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	13	1	0	0	0	14
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	13	0	0	1	0	14
	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	5	9	0	0	0	14

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
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	0	1	0	0	3
	2. 日常生活の介助は、安心して受けられるか	2	0	1	0	0	3
	3. 施設では楽しい行事や活動があるか	3	0	0	0	0	3
	4. 日常生活には自由度があるか	3	0	0	0	0	3
	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	0	0	0	0	0	0
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	2	1	0	0	0	3
	7. 職員の接遇・態度は適切か	2	1	0	0	0	3
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	2	1	0	0	0	3
	9. 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	0	0	3
	10. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	2	1	0	0	0	3
	11. 子どものプライバシーは守られているか	2	1	0	0	0	3
	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	2	1	0	0	0	3
	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	2	1	0	0	0	3
	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	3	0	0	0	0	3
	15. 子どもの不満や要望は対応されているか	3	0	0	0	0	3
	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	1	1	0	0	3
医療型障害児入所施設 (旧重症心身障害児施設)	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	176	46	10	1	0	233
	2. 家族への精神的なサポートの取り組みは十分か	138	70	11	14	0	233
	3. 緊急時の対応体制は信頼できるか	182	36	6	9	0	233
	4. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	183	33	10	7	0	233
	5. 職員の接遇・態度は適切か	200	24	5	4	0	233
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	188	26	8	11	0	233
	7. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	124	35	3	71	0	233
	8. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	177	43	4	9	0	233
	9. 子どものプライバシーは守られているか	183	29	5	16	0	233
	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	185	33	8	7	0	233
	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	180	37	9	7	0	233
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	161	37	7	28	0	233
	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	118	47	15	53	0	233

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
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	47,121	1,427	168	147	0	48,863
	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	45,952	2,494	192	225	0	48,863
	3. 提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか	44,803	3,288	509	263	0	48,863
	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	40,886	6,065	1,529	383	0	48,863
	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	36,533	5,418	1,419	5,493	0	48,863
	6. 安全対策が十分取られていると思うか	36,325	9,915	2,060	563	0	48,863
	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	37,174	8,993	2,227	469	0	48,863
	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	39,266	7,511	1,700	386	0	48,863
	9. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	42,892	4,693	932	346	0	48,863
	10. 職員の接遇・態度は適切か	41,359	5,816	1,311	377	0	48,863
	11. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	42,626	4,513	980	744	0	48,863
	12. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	33,331	9,253	1,206	5,073	0	48,863
	13. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	42,833	4,944	605	481	0	48,863
	14. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	39,140	5,433	791	3,499	0	48,863
	15. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	39,525	7,160	1,630	548	0	48,863
	16. 利用者の不満や要望は対応されているか	35,182	7,733	1,668	4,280	0	48,863
	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	24,791	9,635	5,032	9,405	0	48,863
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	1,833	331	121	15	0	2,300
	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	2,157	123	12	8	0	2,300
	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	2,121	164	7	8	0	2,300
	4. 提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか	1,898	280	84	38	0	2,300
	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	1,809	366	115	10	0	2,300
	6. 保育時間の変更が急ぎよ必要になった場合、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	1,719	295	106	180	0	2,300
	7. 安全対策が十分取られていると思うか	1,612	517	142	29	0	2,300
	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	1,490	517	271	22	0	2,300
	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	1,699	435	142	24	0	2,300
	10. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	2,016	231	44	9	0	2,300
	11. 職員の接遇・態度は適切か	1,948	271	70	11	0	2,300
	12. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	1,914	276	65	45	0	2,300
	13. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	1,516	505	84	195	0	2,300
	14. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	1,957	289	43	11	0	2,300
	15. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	1,891	238	44	127	0	2,300
	16. 教育・保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	1,759	399	117	25	0	2,300
	17. 利用者の不満や要望は対応されているか	1,552	432	141	175	0	2,300
	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	855	518	442	485	0	2,300

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	4,597	92	5	9	0	4,703
	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	4,507	170	5	21	0	4,703
	3. 提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか	4,356	276	27	44	0	4,703
	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	3,930	632	96	45	0	4,703
	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	3,661	336	57	649	0	4,703
	6. 安全対策が十分取られていると思うか	3,843	738	71	51	0	4,703
	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	4,141	444	64	54	0	4,703
	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	4,227	393	61	22	0	4,703
	9. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	4,190	421	58	34	0	4,703
	10. 職員の接遇・態度は適切か	4,292	322	61	28	0	4,703
	11. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	4,286	253	32	132	0	4,703
	12. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	3,256	531	46	870	0	4,703
	13. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	4,389	263	18	33	0	4,703
	14. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	3,866	358	51	428	0	4,703
	15. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	4,155	427	73	48	0	4,703
	16. 利用者の不満や要望は対応されているか	3,729	428	75	471	0	4,703
	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	2,232	838	439	1,194	0	4,703
認可外 保育施設 (ベビー ホテル等)	1. 保育施設での活動は、子どもの心身の発達に応じたものとなっているか	37	5	0	1	0	43
	2. 保育施設での活動は、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	36	5	0	2	0	43
	3. 【保育施設からの食事提供を受けている方のみ】 提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか	32	3	1	7	0	43
	4. 保育施設の生活で身近な自然や社会と十分関わっているか	32	8	0	3	0	43
	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	38	3	0	2	0	43
	6. 安全対策が十分取られていると思うか	30	10	1	2	0	43
	7. 【行事に参加したことのある方のみ】 行事日程の設定は、保護者の状況に対する配慮は十分か	11	3	0	29	0	43
	8. 子どもの保育について家庭と保育施設に信頼関係があるか	40	3	0	0	0	43
	9. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	40	2	0	1	0	43
	10. 職員の接遇・態度は適切か	40	3	0	0	0	43
	11. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	39	2	0	2	0	43
	12. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	22	6	0	15	0	43
	13. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	41	2	0	0	0	43
	14. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	33	5	1	4	0	43
	15. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	36	6	0	1	0	43
	16. 利用者の不満や要望は対応されているか	37	4	0	2	0	43
	17. 外部の苦情窓口（行政等）にも相談できることを伝えられているか	21	9	0	13	0	43

※平成三十年度新規

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
母子生活支援施設	[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	176	38	6	5	0	225
	[母親調査] 2. 就労に関する必要な支援がされているか	121	58	17	29	0	225
	[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	184	25	9	7	0	225
	[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	171	35	11	8	0	225
	[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	101	33	8	83	0	225
	[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	133	55	31	6	0	225
	[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	185	26	8	6	0	225
	[母親調査] 8. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	190	23	6	6	0	225
	[母親調査] 9. 職員の接遇・態度は適切か	176	37	6	6	0	225
	[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	156	34	7	28	0	225
	[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	85	57	18	65	0	225
	[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	165	40	10	10	0	225
	[母親調査] 13. 利用者のプライバシーは守られているか	175	24	12	14	0	225
	[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	173	29	5	18	0	225
	[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	170	32	7	16	0	225
	[母親調査] 16. 利用者の不満や要望は対応されているか	138	48	16	23	0	225
	[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	149	30	19	27	0	225
	[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	19	5	1	1	0	26
	[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	16	6	1	3	0	26
	[児童調査] 3. 学校生活に関する支援がされているか	93	15	5	27	0	140
	[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	18	2	1	5	0	26
	[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	20	3	2	1	0	26
	[児童調査] 6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	100	21	11	8	0	140
	[児童調査] 7. 職員の接遇・態度は適切か	114	17	4	5	0	140
	[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	102	9	4	25	0	140
	[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	90	13	9	28	0	140
	[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	105	19	5	11	0	140
	[児童調査] 11. 子どものプライバシーは守られているか	97	13	10	20	0	140
	[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	71	19	4	46	0	140
	[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	81	12	6	41	0	140
	[児童調査] 14. 子どもの不満や要望は対応されているか	89	16	11	24	0	140
	[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	49	16	25	50	0	140

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	1,567	676	222	97	0	2,562
	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	1,668	487	204	203	0	2,562
	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	984	243	63	63	0	1,353
	4. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	1,640	572	233	117	0	2,562
	5. 職員の接遇・態度は適切か	1,632	586	210	134	0	2,562
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	1,980	350	113	119	0	2,562
	7. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	1,534	584	266	178	0	2,562
	8. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	1,636	543	188	195	0	2,562
	9. 子どものプライバシーは守られているか	1,732	428	174	228	0	2,562
	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	1,587	431	199	345	0	2,562
	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	1,452	486	222	402	0	2,562
	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	1,294	309	164	136	0	1,903
	13. 子どもの不満や要望は対応されているか	1,511	573	266	212	0	2,562
	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	1,510	380	319	353	0	2,562
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	63	46	14	3	0	126
	2. 楽しいと思う行事や活動はあるか	100	14	7	5	0	126
	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	88	23	9	6	0	126
	4. 職員を信頼して話せるか	63	39	18	6	0	126
	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	70	24	9	17	0	120
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	91	23	6	6	0	126
	7. 職員の接遇・態度は適切か	44	36	34	12	0	126
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	78	25	18	5	0	126
	9. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	67	24	14	21	0	126
	10. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	48	27	27	24	0	126
	11. 子どものプライバシーは守られているか	78	19	13	16	0	126
	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	64	19	12	31	0	126
	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	22	9	32	0	126
	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	83	9	24	10	0	126
	15. 子どもの不満や要望は対応されているか	44	27	43	12	0	126
	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	62	22	25	17	0	126

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	33	11	1	0	0	45
	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	35	5	4	1	0	45
	3. 職員を信頼して話せるか	26	13	3	3	0	45
	4. 就労に関する支援は役に立っているか	34	5	5	1	0	45
	5. ホーム内の清掃、整理整頓は行き届いているか	35	8	2	0	0	45
	6. 職員の接遇・態度は適切か	34	5	4	2	0	45
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	33	8	1	3	0	45
	8. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	21	14	3	7	0	45
	9. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	34	8	3	0	0	45
	10. 子どものプライバシーは守られているか	34	10	1	0	0	45
	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	36	6	2	1	0	45
	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	35	9	0	1	0	45
	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	23	8	8	6	0	45
	14. 子どもの不満や要望は対応されているか	30	7	5	3	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	30	6	6	3	0	45
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	79	9	1	1	0	90
	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	70	17	2	1	0	90
	3. 乳幼児の様子は家庭に連絡されているか	71	11	5	3	0	90
	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	73	9	2	6	0	90
	5. 保護者等からの相談を聞いてくれているか	82	6	1	1	0	90
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	77	10	0	3	0	90
	7. 職員の接遇・態度は適切か	80	6	2	2	0	90
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	73	12	1	4	0	90
	9. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	76	8	2	4	0	90
	10. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	73	14	0	3	0	90
	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	57	16	3	14	0	90
	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	59	15	4	12	0	90
	13. 保護者の不満や要望は対応されているか	73	6	3	8	0	90
	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	54	15	7	14	0	90

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
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	14	3	2	2	0	21
	2. 施設の生活はくつろげるか	13	4	2	2	0	21
	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	16	4	0	1	0	21
	4. 家族関係の調整に係る支援は役に立っているか	13	1	2	5	0	21
	5. 精神的サポートは役に立っているか	16	3	2	0	0	21
	6. 性について理解を深める機会は役に立っているか	9	6	1	5	0	21
	7. 職員を信頼して話せるか	16	5	0	0	0	21
	8. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	13	5	2	1	0	21
	9. 職員の接遇・態度は適切か	16	4	1	0	0	21
	10. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	17	4	0	0	0	21
	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	7	2	6	0	21
	12. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	14	5	1	1	0	21
	13. 利用者のプライバシーは守られているか	15	5	1	0	0	21
	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	2	0	2	0	21
	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	15	4	0	2	0	21
	16. 利用者の不満や要望は対応されているか	13	6	1	1	0	21
	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	13	4	2	2	0	21
救護施設	1. 食事はおいしいか	494	114	76	7	0	691
	2. 日常生活に楽しみな行事や活動があるか	504	56	99	32	0	691
	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	592	42	40	17	0	691
	4. 日常生活で必要な支援を受けているか	580	23	42	46	0	691
	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	478	25	88	100	0	691
	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	432	83	43	133	0	691
	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	322	55	220	94	0	691
	8. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	630	33	6	22	0	691
	9. 職員の接遇・態度は適切か	550	88	41	12	0	691
	10. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	588	34	19	50	0	691
	11. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	359	53	17	262	0	691
	12. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	534	80	48	29	0	691
	13. 利用者のプライバシーは守られているか	540	44	29	78	0	691
	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	358	50	65	218	0	691
	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	334	36	70	251	0	691
	16. 利用者の不満や要望は対応されているか	490	76	50	75	0	691
	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	407	22	175	87	0	691

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
更生施設	1. 食事はおいしいか	292	187	59	21	0	559
	2. 生活ルールは、利用者の生活状況に応じて臨機応変か	357	125	52	25	0	559
	3. 施設の行事は楽しいか	179	225	100	55	0	559
	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	336	141	64	18	0	559
	5. 自立に向けての就職支援が得られているか	252	128	72	107	0	559
	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	265	149	71	74	0	559
	7. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	325	151	74	9	0	559
	8. 職員の接遇・態度は適切か	394	107	45	13	0	559
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	361	131	36	31	0	559
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	257	185	56	61	0	559
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	353	136	49	21	0	559
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	394	113	32	20	0	559
	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	345	131	47	36	0	559
	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	322	153	62	22	0	559
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	287	164	68	40	0	559
	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	294	146	78	41	0	559
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	61	14	1	2	0	78
	2. 施設から日々の生活に役立つ情報が得られているか	53	19	3	3	0	78
	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	49	17	5	7	0	78
	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	14	6	2	2	0	24
	5. 退所に向けた支援を受けているか	47	17	1	13	0	78
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	66	8	1	3	0	78
	7. 職員の接遇・態度は適切か	60	13	0	5	0	78
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	52	12	2	12	0	78
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	39	19	1	19	0	78
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	57	15	2	4	0	78
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	61	9	0	8	0	78
	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	51	17	1	9	0	78
	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	53	10	2	13	0	78
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	55	12	1	10	0	78
	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	51	15	2	10	0	78