

平成22年度 利用者調査回答人数

単位:人

サービス種別	項目	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答	非該当	計
【特別介護老人福祉施設】	1. 食事の献立や食事介助など食事に満足しているか	5200	1016	406	144	0	6766
	2. 日常生活に必要な介助を受けているか	5265	612	325	564	0	6766
	3. 施設の生活はくつろげるか	4731	1080	504	451	0	6766
	4. 職員は日常的に、健康状態を気にしているか	4635	939	723	469	0	6766
	5. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	5282	636	185	662	0	6765
	6. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	4607	839	257	1063	0	6766
	7. 利用者の気持ちは尊重されているか	5117	944	225	480	0	6766
	8. 職員の対応は丁寧か	5342	928	234	262	0	6766
	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	2074	961	1470	2261	0	6766
	10. 【個別の計画について説明を受けた方に】 個別の計画に関しての説明はわかりやすかったか	1217	430	174	203	0	2024
	11. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	393	159	30	178	0	760
	12. 不満や要望を事業者(施設)に言いやすいか	4544	1037	611	574	0	6766
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	4493	1146	351	776	0	6766
	14. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	1125	385	3746	1510	0	6766
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	239	51	16	5	0	311
	2. 入浴の時間は、快適か	245	44	12	10	0	311
	3. 日常生活に必要な介助を受けているか	253	19	23	16	0	311
	4. 施設の生活はくつろげるか	201	55	36	19	0	311
	5. 職員は日常的に、健康状態を気にしているか	242	35	29	5	0	311
	6. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	253	32	11	15	0	311
	7. 退所後の在宅復帰に向けたリハビリや相談は、計画的に行われているか	183	51	47	30	0	311
	8. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	224	52	16	19	0	311
	9. 利用者の気持ちは尊重されているか	246	48	13	4	0	311
	10. 職員の対応は丁寧か	253	40	15	3	0	311
	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	159	48	56	48	0	311
	12. 【個別の計画について説明を受けた方に】 個別の計画に関しての説明はわかりやすかったか	93	25	7	4	0	129
	13. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	75	16	13	15	0	119
	14. 不満や要望を職員に言いやすいか	213	49	33	16	0	311
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	216	50	26	19	0	311
	16. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	57	20	209	25	0	311
訪問介護	1. 安心して、サービスを受けているか	1400	102	20	35	0	1557
	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	994	290	142	131	0	1557
	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	1136	247	82	92	0	1557
	4. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	1314	150	7	86	0	1557
	5. 利用者の気持ちは尊重されているか	1333	173	7	44	0	1557
	6. ヘルパーの対応は丁寧か	1405	97	9	46	0	1557
	7. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	1260	149	28	120	0	1557
	8. 【個別の計画について説明を受けた方に】 個別の計画に関しての説明はわかりやすかったか	1040	119	17	54	0	1230
	9. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	414	63	6	30	0	513
	10. 不満や要望を事業者に言いやすいか	1040	289	88	140	0	1557
	11. 利用者の不満や要望は対応されているか	1158	197	22	179	0	1556
	12. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	724	132	566	134	0	1556
訪問入浴介護	1. 入浴の際の体調には配慮があるか	84	2	1	0	0	87
	2. 入浴スタッフの入浴の介助は、安心か	75	11	1	0	0	87
	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	77	6	1	3	0	87
	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	61	15	5	6	0	87
	5. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	79	6	0	2	0	87
	6. 利用者の気持ちは尊重されているか	78	9	0	0	0	87
	7. 入浴スタッフの対応は丁寧か	83	4	0	0	0	87
	8. 個別の訪問入浴計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	71	7	1	8	0	87
	9. 【個別の訪問入浴計画について説明を受けた方に】 個別の計画に関しての説明はわかりやすかったか	66	4	0	0	0	70
	10. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	20	5	0	0	0	25
	11. 不満や要望を事業者に言いやすいか	71	10	0	6	0	87
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	69	8	1	9	0	87
	13. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	48	6	27	6	0	87
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	307	36	4	12	0	359
	2. 事業所や看護師等に、相談しやすいか	307	34	6	12	0	359
	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	320	26	5	8	0	359
	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	309	30	6	14	0	359
	5. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	317	28	0	14	0	359
	6. 利用者の気持ちは尊重されているか	326	20	2	11	0	359
	7. 看護師等の対応は丁寧か	339	10	0	10	0	359
	8. 個別の訪問看護計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	277	41	7	34	0	359
	9. 【個別の訪問看護計画について説明を受けた方に】 個別の計画に関しての説明はわかりやすかったか	251	28	1	12	0	292
	10. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	94	15	1	2	0	112
	11. 不満や要望を事業者に言いやすいか	262	53	13	31	0	359
	12. 利用者の不満や要望に対応されているか	285	38	4	32	0	359
	13. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	177	32	112	38	0	359
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	6702	1167	256	268	0	8393
	2. 食事の献立や食事介助は満足か	6707	1127	238	321	0	8393
	3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	6244	767	472	910	0	8393
	4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	5830	1574	433	556	0	8393
	5. 個別プランに基づいたデイサービスの活動・リハビリは、家での生活に役立つか	5092	2149	365	787	0	8393
	6. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	5961	673	52	1707	0	8393
	7. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	5530	1159	449	1255	0	8393
	8. 利用者の気持ちは尊重されているか	7209	664	63	457	0	8393
	9. 職員の対応は丁寧か	7498	450	43	402	0	8393
	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	5494	1291	351	1257	0	8393
	11. 【個別の計画について説明を受けた方に】 個別の計画に関しての説明はわかりやすかったか	4718	655	64	249	0	5686
	12. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	2322	276	33	175	0	2806
	13. 不満や要望を職員に言いやすいか	6141	1133	373	746	0	8393
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	6270	1040	123	960	0	8393
	15. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	3407	569	3487	930	0	8393

【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	1242	483	82	93	0	1900
	2. 食事の献立や食事介助は満足か	1319	388	62	131	0	1900
	3. 日常生活に楽しみな行事や活動があるか	668	680	269	283	0	1900
	4. 利用中の活動・リハビリは、家で生活に役立つものか	799	678	200	223	0	1900
	5. 利用中には、必要に応じた介助を受けているか	1251	335	120	194	0	1900
	6. 個人の身体状況や要望を把握しているか	1506	280	42	72	0	1900
	7. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	1216	384	60	240	0	1900
	8. 利用者の気持ちは尊重されているか	1521	253	16	110	0	1900
	9. 職員の対応は丁寧か	1653	145	21	81	0	1900
	10. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	850	92	5	21	0	968
	11. 不満や要望を事業者（施設）に言いやすいか	1256	344	103	197	0	1900
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	1337	338	29	196	0	1900
	13. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	894	127	692	187	0	1900
【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	2877	154	38	18	0	3087
	2. 病気やケガ等緊急時の対応は、周知されているか	2635	313	94	45	0	3087
	3. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	2695	303	19	70	0	3087
	4. 利用者の気持ちは尊重されているか	2788	251	14	34	0	3087
	5. 職員の対応は丁寧か	2812	224	11	40	0	3087
	6. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	2420	489	71	107	0	3087
	7. 【個別の計画について説明を受けた方に】 個別の計画に関する説明はわかりやすかったか	2267	238	16	202	0	2723
	8. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	677	93	8	102	0	880
	9. 不満や要望を事業所に言いやすいか	2234	610	83	160	0	3087
	10. 利用者の不満や要望は対応されているか	2353	503	29	202	0	3087
	11. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	1539	346	1035	167	0	3087
【有料老人ホーム・ケアハウス （特定施設入居者生活介護）】	1. 食事介助には、満足しているか	28	8	2	8	0	46
	2. 入浴介助は安心できるか	36	4	1	5	0	46
	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	34	5	3	4	0	46
	4. 職員は日常的に、健康状態を気にしているか	36	7	2	1	0	46
	5. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	35	9	0	2	0	46
	6. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	32	10	2	2	0	46
	7. 利用者の気持ちは尊重されているか	37	6	1	2	0	46
	8. 職員の対応は丁寧か	36	10	0	0	0	46
	9. 個別の特定施設サービス計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	13	13	2	18	0	46
	10. 【個別の特定施設サービス計画について説明を受けた方に】 個別の介護の計画に関する説明はわかりやすかったか	7	0	0	0	0	7
	11. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 介護サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	0	0	0	0	0	0
	12. 介護サービスに関する不満や要望をホームに言いやすいか	30	14	1	1	0	46
	13. 利用者の介護サービスに関する不満や要望は対応されているか	32	9	2	3	0	46
	14. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	10	8	23	5	0	46
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	79	3	1	0	0	83
	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	69	12	2	0	0	83
	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	67	7	9	0	0	83
	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	71	9	2	1	0	83
	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	51	22	7	3	0	83
	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	57	14	9	3	0	83
	7. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	70	8	0	5	0	83
	8. 利用者の気持ちは尊重されているか	65	16	0	2	0	83
	9. 職員（福祉用具専門相談員）の対応は丁寧か	76	7	0	0	0	83
	10. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 事業所のサービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	12	1	0	1	0	14
	11. 不満や要望を事業者に言いやすいか	66	8	0	9	0	83
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	61	10	0	12	0	83
	13. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	46	3	24	10	0	83
居宅介護支援事業者	1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	2303	108	14	39	0	2464
	2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	2161	232	22	49	0	2464
	3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	2049	307	45	63	0	2464
	4. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	2229	140	5	90	0	2464
	5. 利用者の気持ちは尊重されているか	2263	128	18	55	0	2464
	6. ケアマネジャーの対応は丁寧か	2315	81	9	59	0	2464
	7. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	671	78	1	76	0	826
	8. 不満や要望を事業者に言いやすいか	2095	166	36	167	0	2464
	9. 利用者の不満や要望は対応されているか	2089	187	16	172	0	2464
	10. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	1219	219	803	223	0	2464
養護老人ホーム	1. 事業所内の環境は清潔で、快適か	1881	314	112	57	0	2364
	2. 食事の献立や食事介助など食事に満足しているか	1552	539	219	54	0	2364
	3. 入浴時間は個人の状況に応じた設定になっているか	1864	294	127	79	0	2364
	4. 施設に、楽しみな行事や活動があるか	1413	333	451	167	0	2364
	5. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	1782	311	124	147	0	2364
	6. 日常生活に必要な各種情報を、施設からの情報提供により知ることができるか	1653	424	156	131	0	2364
	7. 利用者の状況に応じた見守り、声かけは行われているか	1661	434	183	86	0	2364
	8. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	1726	323	152	163	0	2364
	9. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	1448	492	218	206	0	2364
	10. 利用者の気持ちは尊重されているか	1686	445	112	121	0	2364
	11. 職員の対応は丁寧か	1795	355	104	110	0	2364
	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	957	515	448	444	0	2364
	13. 【個別の計画について説明を受けた方に】 個別の計画に関する説明はわかりやすかったか	725	216	51	200	0	1192
	14. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	239	62	15	39	0	355
	15. 不満や要望を職員に言いやすいか	1477	471	262	154	0	2364
	16. 利用者の不満や要望は対応されているか	1451	541	181	190	0	2363
	17. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	940	189	974	260	0	2363

軽費老人ホーム（A型）	1. 事業所内の環境は清潔で、快適か	317	57	8	23	0	405
	2. 食事の献立は工夫があるか	269	87	21	28	0	405
	3. 入浴時間は個人の状況に応じた設定になっているか	281	69	40	15	0	405
	4. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	308	61	14	22	0	405
	5. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	247	99	30	29	0	405
	6. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	290	64	24	27	0	405
	7. 利用者の状況に応じた見守り、声かけは行われているか	283	83	16	23	0	405
	8. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	340	30	7	28	0	405
	9. 利用者の気持ちは尊重されているか	289	83	10	23	0	405
	10. 職員の対応は丁寧か	318	58	10	19	0	405
	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	154	111	33	107	0	405
	12. 【個別の計画について説明を受けた方に】 個別の計画についての説明はわかりやすかったか	127	50	8	70	0	255
	13. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	52	12	2	10	0	76
	14. 不満や要望を職員に言いやすいか	228	101	36	40	0	405
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	228	102	23	52	0	405
	16. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	199	24	133	49	0	405
軽費老人ホーム（B型）	1. 事業所内の環境は清潔で、快適か	29	12	3	9	0	53
	2. 職員に、気軽に相談や依頼をできるか	44	8	1	0	0	53
	3. 入浴時間は個人の状況に応じた設定になっているか	36	9	7	1	0	53
	4. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	34	12	5	2	0	53
	5. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	35	9	3	6	0	53
	6. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	38	9	2	4	0	53
	7. 利用者の状況に応じた見守り、声かけは行われているか	37	14	2	0	0	53
	8. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	46	4	0	3	0	53
	9. 利用者の気持ちは尊重されているか	40	8	1	4	0	53
	10. 職員の対応は丁寧か	44	4	0	5	0	53
	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	25	13	3	12	0	53
	12. 【個別の計画について説明を受けた方に】 個別の計画についての説明はわかりやすかったか	27	7	0	2	0	36
	13. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	0	0	0	0	0	0
	14. 不満や要望を職員に言いやすいか	31	13	4	5	0	53
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	32	13	1	7	0	53
	16. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	31	4	15	3	0	53
軽費老人ホーム（ケアハウス）	1. 事業所内の環境は清潔で、快適か	184	24	3	39	0	250
	2. 食事の献立は工夫があるか	186	49	9	6	0	250
	3. 入浴の時間は、快適か	192	36	12	10	0	250
	4. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	158	54	12	26	0	250
	5. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	180	42	12	16	0	250
	6. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	187	43	7	13	0	250
	7. 利用者の状況に応じた見守り、声かけは行われているか	187	37	11	15	0	250
	8. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	205	17	3	25	0	250
	9. 利用者の気持ちは尊重されているか	184	43	7	16	0	250
	10. 職員の対応は丁寧か	209	24	6	11	0	250
	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	106	51	20	73	0	250
	12. 【個別の計画について説明を受けた方に】 個別の計画についての説明はわかりやすかったか	77	14	1	6	0	98
	13. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	20	4	0	0	0	24
	14. 不満や要望を職員に言いやすいか	162	56	17	15	0	250
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	154	62	10	24	0	250
	16. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	129	10	83	28	0	250
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	23237	2066	245	351	0	25899
	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	20642	3728	1223	306	0	25899
	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	19377	2954	755	2813	0	25899
	4. 子どもの体調変化への対応（処置・連絡）は、十分か	22039	2772	603	485	0	25899
	5. 安全対策が十分取られていると思うか	18176	6161	1095	467	0	25899
	6. 行事日程の設定は、保護者の状況に対する配慮は十分か	18237	5735	1656	271	0	25899
	7. 子どもの保育について家庭と保育所に信頼関係があるか	20411	4229	982	277	0	25899
	8. 保護者の考えを聞く姿勢があるか	20762	3934	635	568	0	25899
	9. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	20682	3152	356	1709	0	25899
	10. 一人ひとりの子どもは大切にされていると思うか	22828	2551	226	294	0	25899
	11. 職員の対応は丁寧か	21982	3154	467	296	0	25899
	12. 要望や不満を事業所に言いやすいか	14134	7912	2606	1247	0	25899
	13. 利用者の要望や不満はきちんと対応されているか	15621	6765	980	2533	0	25899
	14. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	13982	1331	9773	813	0	25899
	15. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	7149	1352	243	138	0	8882
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	4677	333	30	111	0	5151
	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	3733	1053	290	75	0	5151
	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	4095	355	72	629	0	5151
	4. 子どもの体調変化への対応（処置・連絡）は、十分か	4515	398	50	188	0	5151
	5. 安全対策が十分取られていると思うか	3976	984	92	99	0	5151
	6. 行事日程の設定は、保護者の状況に対する配慮は十分か	4148	754	148	101	0	5151
	7. 子どもの保育について家庭と保育所に信頼関係があるか	4436	589	97	29	0	5151
	8. 保護者の考えを聞く姿勢があるか	4455	535	63	98	0	5151
	9. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	4204	523	17	407	0	5151
	10. 一人ひとりの子どもは大切にされていると思うか	4774	328	16	33	0	5151
	11. 職員の対応は丁寧か	4785	311	29	26	0	5151
	12. 要望や不満を事業所に言いやすいか	3362	1296	255	238	0	5151
	13. 利用者の要望や不満はきちんと対応されているか	3584	996	92	479	0	5151
	14. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	2326	286	2378	161	0	5151
	15. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	2484	350	60	153	0	3047
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	59	4	1	3	0	67
	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	57	6	2	2	0	67
	3. 乳幼児の様子は家庭へ十分に連絡されているか	45	13	7	2	0	67
	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	52	9	2	4	0	67
	5. 保護者等からの相談は十分に聞いているか	54	7	3	3	0	67
	6. サービス提供にあたって、子どもと保護者のプライバシーは守られているか	60	5	0	2	0	67
	7. 一人ひとりの子どもは大切にされていると思うか	60	6	1	0	0	67
	8. 職員の対応は丁寧か	63	3	1	0	0	67
	9. 不満や要望を職員に言いやすいか	43	14	6	4	0	67
	10. 保護者の不満や要望はきちんと対応されているか	47	10	3	7	0	67
	11. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	34	2	28	3	0	67
	12. 個別の計画を作成するとき、職員と話し合いをしたか	44	8	7	8	0	67
	13. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	22	1	1	2	0	26

母子生活支援施設（母親用）	1. 生活するために必要な支援(家事・生活知識・相談・助言など)があるか	196	68	13	8	0	285
	2. 就労に関する必要な支援がされているか	156	69	27	33	0	285
	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	209	52	10	14	0	285
	4. 必要に応じて、子育て支援が柔軟に行われているか	197	54	17	17	0	285
	5. 学校生活に関する支援は十分か	155	59	11	60	0	285
	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	165	68	42	10	0	285
	7. 安心して生活できるよう支援は十分か	214	54	12	5	0	285
	8. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	203	54	16	12	0	285
	9. 利用者の気持ちは尊重されているか	178	77	22	8	0	285
	10. 職員の対応は丁寧か	212	55	13	5	0	285
	11. 不満や要望を職員に言いやすいか	130	95	50	10	0	285
	12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	143	91	25	26	0	285
	13. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	162	16	98	9	0	285
	14. 個別の目標や計画を作成するとき、利用者の要望は聞かれているか	220	41	9	15	0	285
	15.【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	169	45	2	9	0	225
	16.【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	95	33	4	3	0	135
母子生活支援施設（児童用）	1.【中学生以上の方に】 生活するために必要な支援があるか	34	8	0	15	0	57
	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	31	10	0	16	0	57
	3. 施設での生活は子どもの自主性が尊重されているか	118	49	13	31	0	211
	4. 学校生活に関する支援は十分か	115	35	22	39	0	211
	5.【中学生以上の方に】 依頼をしたことは、職員の勤務交代等があっても別の職員から支援を受けられるか	29	12	0	16	0	57
	6.【中学生以上の方に】 職員の支援は、落ち着いて生活することに役に立っているか	34	9	0	14	0	57
	7. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	119	35	14	43	0	211
	8. 一人ひとりの子どもは大切にされているか	137	38	13	23	0	211
	9. 職員の対応は丁寧か	138	27	29	17	0	211
	10. 不満や要望を職員に言いやすいか	87	53	48	23	0	211
	11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	90	54	20	47	0	211
	12. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	66	31	74	40	0	211
	13. 個別の目標や計画を作成するとき、利用者の状況や要望は聞かれているか	97	31	46	37	0	211
	14.【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	54	17	4	4	0	79
	15.【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	58	10	2	8	0	78
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	1132	801	233	101	0	2267
	2. 施設での生活は子どもの自主性が尊重されているか	1148	683	232	204	0	2267
	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	1234	630	258	145	0	2267
	4.【中学生以上の方に】 自立支援は、利用者の個別の要望や事情に応じて行われているか	700	316	95	115	0	1226
	5. サービス提供にあたって、子どものプライバシーは守られているか	1309	513	240	205	0	2267
	6. 一人ひとりの子どもは大切にされているか	1371	581	138	177	0	2267
	7.【小学校4年生以上の方に】 自らの権利について、職員はわかりやすく教えてくれたか	790	456	308	224	0	1778
	8. 職員の対応は丁寧か	1181	602	331	153	0	2267
	9. 不満や要望を職員に言いやすいか	985	592	537	153	0	2267
	10. 子どもの不満や要望はきちんと対応されているか	907	749	350	261	0	2267
	11. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	1078	306	637	246	0	2267
	12. 個別の目標や計画を作成するとき、子どもの要望は聞かれているか	1158	453	263	393	0	2267
	13.【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	747	310	52	103	0	1212
	14.【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	261	86	22	70	0	439
知的障害児施設	1. 利用者の様子や支援の内容についての十分な説明があるか	144	53	10	5	0	212
	2. 家族の精神的サポートへの取り組みは十分か	107	71	22	12	0	212
	3. 緊急時への対応は十分か	139	57	8	8	0	212
	4. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	154	42	7	9	0	212
	5. 利用者の気持ちは尊重されていると思うか	119	69	17	7	0	212
	6. 職員の対応は丁寧か	149	49	11	3	0	212
	7. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	149	38	14	11	0	212
	8.【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	148	15	5	4	0	172
	9.【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	20	5	0	2	0	27
	10. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	123	61	20	8	0	212
	11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	126	64	12	10	0	212
	12. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	138	9	59	6	0	212
第二種自閉症児施設	1. 利用者の様子や支援の内容についての十分な説明があるか	15	2	0	0	0	17
	2. 家族の精神的サポートへの取り組みは十分か	14	2	1	0	0	17
	3. 緊急時への対応は十分か	15	2	0	0	0	17
	4. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	15	2	0	0	0	17
	5. 利用者の気持ちは尊重されていると思うか	17	0	0	0	0	17
	6. 職員の対応は丁寧か	16	1	0	0	0	17
	7. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	14	1	1	1	0	17
	8.【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	12	1	0	0	0	13
	9.【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	7	0	1	0	0	8
	10. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	10	6	1	0	0	17
	11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	14	3	0	0	0	17
	12. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	16	1	0	0	0	17
知的障害児通園施設	1. 身体の機能や健康の維持・促進は十分に行われているか	205	46	2	5	0	258
	2. 子どもの発達に合わせた豊かな感性を育む支援が行われているか	226	26	2	4	0	258
	3. 社会性(人と人との関わり合いやルール等)を学ぶ支援が行われているか	208	37	5	8	0	258
	4. 子どもの様子や支援の内容についての十分な説明があるか	230	24	3	1	0	258
	5. 子どもの進路相談への対応は十分行われているか	150	61	17	30	0	258
	6. 保護者の精神的サポートへの取り組みは十分か	165	72	11	10	0	258
	7. 子どもの体調変化への対応(処置・連絡)などは十分か	216	15	1	26	0	258
	8. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	225	14	5	14	0	258
	9. 一人ひとりの子どものよいところを見つけて伝えてくれるか	235	18	1	4	0	258
	10. 職員の対応は丁寧か	236	15	1	6	0	258
	11. 個別の目標や計画を作成する際に、子どもや保護者の状況や要望を聞かれているか	241	11	1	5	0	258
	12.【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	219	12	1	4	0	236
	13.【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	92	20	2	2	0	116
	14. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	149	78	23	8	0	258
	15. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	180	47	5	26	0	258
	16. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	180	9	58	11	0	258

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	6	4	1	1	0	12
	2. 施設での生活は子どもの自主性が尊重されているか	4	5	2	1	0	12
	3. 子どもの年齢や特性に応じた方法でコミュニケーションがとられているか	8	1	3	0	0	12
	4. 自立支援は、利用者の個別の要望や状況に応じて行われているか	7	3	2	0	0	12
	5. 子どもの年齢や特性、個別事情に応じて、生活や規則内容等についてわかりやすい説明を受けているか	7	4	1	0	0	12
	6. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	3	8	1	0	0	12
	7. 一人ひとりの子どもは大切にされているか	5	5	1	1	0	12
	8. 職員の対応は丁寧か	7	5	0	0	0	12
	9. 個別の目標や計画を作成するとき、子どもの要望は聞かれているか	7	3	2	0	0	12
	10. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	7	2	0	0	0	9
	11. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	-	-	-	-	-	-
	12. 不満や要望を職員に言いやすいか	4	7	0	1	0	12
	13. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	2	9	1	0	0	12
	14. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	1	6	3	2	0	12
肢体不自由児施設	1. 日常生活の介助は、安心して受けられるか	4	0	0	0	0	4
	2. 日常の活動等は楽しいか	4	0	0	0	0	4
	3. 日常生活には自由度があるか	4	0	0	0	0	4
	4. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	4	0	0	0	0	4
	5. 利用者の気持ちは尊重されているか	4	0	0	0	0	4
	6. 職員の対応は丁寧か	3	1	0	0	0	4
	7. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者の状況や要望を聞かれているか	4	0	0	0	0	4
	8. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	3	1	0	0	0	4
	9. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	0	0	0	0	0	0
	10. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	3	1	0	0	0	4
	11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	4	0	0	0	0	4
	12. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	4	0	0	0	0	4
肢体不自由児通園施設	1. 食事の提供は、子どもの状況等を考慮しているか	92	11	4	6	0	113
	2. 身体の機能や健康の維持・促進は十分に行われているか	86	23	4	0	0	113
	3. 子どもの発達に合わせた豊かな感性を育む支援が行われているか	85	26	2	0	0	113
	4. 子どもの様子や支援の内容についての十分な説明があるか	84	24	4	1	0	113
	5. 子どもの進路相談への対応は十分行われているか	61	18	10	24	0	113
	6. 保護者の精神的サポートへの取り組みは十分か	56	40	13	4	0	113
	7. 保護者の価値観を理解する姿勢があるか	79	28	4	2	0	113
	8. 子どもの体調変化への対応(処置・連絡)などは十分か	101	6	0	6	0	113
	9. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	83	21	5	4	0	113
	10. 一人ひとりの子どものよいところを見つけて伝えてくれるか	103	8	1	1	0	113
	11. 職員の対応は丁寧か	106	5	1	1	0	113
	12. 個別の目標や計画を作成する際に、子どもや保護者の状況や要望を聞かれているか	92	14	3	4	0	113
	13. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	85	8	1	2	0	96
	14. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	29	3	1	1	0	34
	15. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	46	40	18	9	0	113
	16. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	57	32	9	15	0	113
	17. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	59	3	44	7	0	113
重症心身障害児施設	1. 利用者の様子や支援の内容についての十分な説明があるか	385	67	12	8	0	472
	2. 家族の精神的サポートへの取り組みは十分か	246	118	21	87	0	472
	3. 緊急時への対応は十分か	337	84	11	40	0	472
	4. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	400	54	3	15	0	472
	5. 利用者の気持ちは尊重されていると思うか	348	95	17	12	0	472
	6. 職員の対応は丁寧か	401	58	9	4	0	472
	7. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	366	64	19	23	0	472
	8. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	354	45	3	12	0	414
	9. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	54	10	0	0	0	64
	10. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	295	122	34	21	0	472
	11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	314	110	20	28	0	472
	12. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	248	30	163	31	0	472
重症心身障害児(者)通所施設	1. 利用者の様子や支援の内容についての十分な説明があるか	180	32	3	5	0	220
	2. 家族の精神的サポートへの取り組みは十分か	113	83	14	10	0	220
	3. 利用者の体調変化への対応(処置・連絡)などは十分か	192	20	2	6	0	220
	4. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	174	30	5	11	0	220
	5. 利用者の気持ちは尊重されていると思うか	165	45	5	5	0	220
	6. 職員の対応は丁寧か	199	19	0	2	0	220
	7. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	184	25	5	6	0	220
	8. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	183	16	1	6	0	206
	9. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	72	9	2	2	0	85
	10. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	127	73	16	4	0	220
	11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	141	62	7	10	0	220
	12. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	137	18	58	7	0	220
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	49	14	21	1	0	85
	2. 施設の生活はくつろげるか	37	29	17	2	0	85
	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	56	11	8	10	0	85
	4. 家族関係の調整に係る支援は役に立っているか	44	13	5	23	0	85
	5. 健康状態について相談しやすいか	53	12	11	9	0	85
	6. 精神的なケアに対する支援を受けているか	48	26	5	6	0	85
	7. 利用者が性について理解を深める機会があるか	59	5	10	11	0	85
	8. 異性について話せるような職員がいるか	32	11	19	23	0	85
	9. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	45	27	9	4	0	85
	10. 利用者の気持ちは尊重されているか	48	28	6	3	0	85
	11. 職員の対応は丁寧か	51	22	9	3	0	85
	12. 不満や要望を職員に言いやすいか	46	17	18	4	0	85
	13. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	55	15	8	7	0	85
	14. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	63	0	19	3	0	85
	15. 個別の目標や計画を作成するとき、利用者の状況や要望は聞かれているか	69	7	3	6	0	85
	16. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	54	10	1	0	0	65
	17. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	22	3	1	0	0	26

身体的障害者小規模通所授産施設	1. 仕事など日常の活動はやりがいがあるか	31	3	0	0	0	34
	2. 工賃・給料の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか	26	4	4	0	0	34
	3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か	29	2	3	0	0	34
	4. 施設の設備は安心して使えるか	31	2	1	0	0	34
	5. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	31	3	0	0	0	34
	6. 利用者の気持ちは尊重されているか	31	2	1	0	0	34
	7. 職員の対応は丁寧か	30	3	1	0	0	34
	8. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者の状況や要望をきかれているか	20	4	7	3	0	34
	9. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画についての説明はわかりやすかったか	18	2	0	0	0	20
	10. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	3	1	0	0	0	4
	11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	23	5	4	2	0	34
	12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	28	2	3	1	0	34
	13. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	17	2	14	1	0	34
精神障害者生活訓練施設	1. 訓練など日常の活動は充実しているか	12	2	2	0	0	16
	2. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か	10	6	0	0	0	16
	3. 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	15	1	0	0	0	16
	4. 利用者同士の交流など施設の仲間との関わりは、気持ちの安定に役立っているか	10	5	1	0	0	16
	5. 家族に連絡等をする場合、内容や方法等についてあらかじめ利用者の希望をきいているか	11	3	2	0	0	16
	6. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	11	5	0	0	0	16
	7. 利用者の気持ちは尊重されているか	13	3	0	0	0	16
	8. 職員の対応は丁寧か	15	1	0	0	0	16
	9. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者の状況や要望をきかれているか	12	3	0	1	0	16
	10. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画についての説明はわかりやすかったか	11	2	0	0	0	13
	11. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	5	3	0	0	0	8
	12. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	11	4	1	0	0	16
	13. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	11	4	1	0	0	16
	14. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	9	0	7	0	0	16
精神障害者通所授産施設	1. 仕事など日常の活動は充実しているか	49	12	4	0	0	65
	2. 工賃・給料等の支払い方法がわかりやすく説明されているか	46	15	4	0	0	65
	3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か	48	11	2	4	0	65
	4. 利用者同士の交流など施設の仲間との関わりは、気持ちの安定に役立っているか	43	17	4	1	0	65
	5. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	50	10	2	3	0	65
	6. 利用者の気持ちは尊重されているか	51	10	3	1	0	65
	7. 職員の対応は丁寧か	53	8	2	2	0	65
	8. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者の状況や要望を聞かれているか	43	11	4	7	0	65
	9. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画についての説明はわかりやすかったか	38	5	1	0	0	44
	10. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	9	1	1	0	0	11
	11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	37	16	11	1	0	65
	12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	48	12	4	1	0	65
	13. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	28	4	31	2	0	65
精神障害者小規模通所授産施設	1. 仕事など日常の活動は充実しているか	13	1	3	0	0	17
	2. 工賃・給料等の支払い方法がわかりやすく説明されているか	14	2	1	0	0	17
	3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か	8	7	2	0	0	17
	4. 利用者同士の交流など施設の仲間との関わりは、気持ちの安定に役立っているか	15	1	1	0	0	17
	5. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	14	3	0	0	0	17
	6. 利用者の気持ちは尊重されているか	11	4	2	0	0	17
	7. 職員の対応は丁寧か	12	4	1	0	0	17
	8. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者の状況や要望を聞かれているか	14	1	1	1	0	17
	9. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画についての説明はわかりやすかったか	10	1	1	0	0	12
	10. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	0	0	0	0	0	0
	11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	5	6	5	1	0	17
	12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	9	6	1	1	0	17
	13. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	11	4	1	1	0	17
救護施設	1. 食事はおいしいか	474	161	61	6	0	702
	2. 日常生活に楽しみな行事や活動があるか	489	73	126	14	0	702
	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	564	51	72	15	0	702
	4. 日常生活に必要な支援を受けているか	546	59	51	46	0	702
	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	429	66	117	90	0	702
	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	391	160	96	55	0	702
	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	316	89	270	27	0	702
	8. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	511	114	48	29	0	702
	9. 利用者の気持ちは尊重されているか	474	165	50	13	0	702
	10. 職員の対応は丁寧か	578	87	31	6	0	702
	11. 不満や要望を職員に言いやすいか	467	115	100	20	0	702
	12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	458	146	65	33	0	702
	13. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	374	30	249	49	0	702
	14. 個別の目標や計画を作成するとき、利用者の状況は聞かれているか	314	106	210	72	0	702
	15. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画についての説明はわかりやすかったか	235	43	6	9	0	293
	16. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	38	6	2	0	0	46
更生施設	1. 食事はおいしいか	156	143	72	6	0	377
	2. 生活ルールは、利用者の生活状況に応じて臨機応変か	221	103	35	18	0	377
	3. 施設の行事は楽しいか	111	131	99	36	0	377
	4. 病気やけがなどの緊急時には、迅速に対応してくれるか	229	84	26	38	0	377
	5. 施設内の生活は、安全性が確保され、安心して生活できるか	192	123	51	11	0	377
	6. 自立に向けての就職支援が得られているか	148	97	39	93	0	377
	7. 自立に向けて利用者自身による解決が困難な問題に対して支援があるか	164	127	36	50	0	377
	8. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	205	113	31	28	0	377
	9. 利用者の気持ちは尊重されているか	153	154	47	23	0	377
	10. 職員の対応は丁寧か	272	55	29	21	0	377
	11. 不満や要望を職員に言いやすいか	171	117	66	23	0	377
	12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	163	139	44	31	0	377
	13. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	143	38	170	26	0	377
	14. 個別の目標や計画を作成するとき、職員は利用者によく相談したか	194	101	53	29	0	377
	15. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画についての説明はよく理解できたか	172	89	20	6	0	287
	16. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	162	79	16	3	0	260

宿所提供施設	1. 病気やけがなどの緊急時には、迅速に対応してくれるか	72	18	3	22	0	115
	2. 施設内の生活は、安全性が確保され、安心して生活できるか	90	19	4	2	0	115
	3. 施設から日々の生活に役立つ情報が得られているか	80	26	7	2	0	115
	4. 自立に向けて利用者自身による解決が困難な問題に対して支援があるか	70	27	10	8	0	115
	5. 【世帯に子ども(18歳未満)がいると答えた方に】 子育てに関するアドバイスを受けられるか	25	11	7	3	0	46
	6. 退所に向けた支援を受けているか	57	18	14	26	0	115
	7. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	91	12	3	9	0	115
	8. 利用者の気持ちは尊重されているか	79	25	4	7	0	115
	9. 職員の対応は丁寧か	99	8	2	6	0	115
	10. 不満や要望を職員に言いやすいか	58	33	13	11	0	115
	11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	65	31	6	13	0	115
	12. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	40	5	57	13	0	115
	13. 個別の目標や計画を作成するとき、職員は利用者によく相談したか	64	28	13	10	0	115
	14. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画に関しての説明はよく理解できたか	73	13	4	3	0	93
	15. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	68	14	3	0	0	85
身体障害者更生施設（肢体不自由者）	1. メニューや食事方法など利用者の状態に合ったものか	15	7	1	0	0	23
	2. 日常生活には自由度があるか	15	3	3	2	0	23
	3. 訓練など日常の活動は充実しているか	13	6	4	0	0	23
	4. 必要とき職員からの相談・支援は十分か	12	7	4	0	0	23
	5. 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	13	5	3	2	0	23
	6. 施設の設備は安心して使えるか	12	7	3	1	0	23
	7. 家族に連絡等をする場合、内容や方法等についてあらかじめ利用者の希望をきいているか	13	4	1	5	0	23
	8. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	16	4	2	1	0	23
	9. 利用者の気持ちは尊重されているか	13	7	2	1	0	23
	10. 職員の対応は丁寧か	14	8	1	0	0	23
	11. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者の状況や要望を聞かれているか	10	6	7	0	0	23
	12. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	9	0	1	0	0	10
	13. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	12	1	1	0	0	14
	14. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	10	5	5	3	0	23
	15. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	12	5	3	3	0	23
	16. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	12	0	10	1	0	23
身体障害者更生施設（内部障害者）	1. メニューや食事方法など利用者の状態に合ったものか	46	19	14	1	0	80
	2. 日常生活には自由度があるか	69	6	2	3	0	80
	3. 訓練など日常の活動は充実しているか	60	9	7	4	0	80
	4. 必要とき職員からの相談・支援は十分か	64	9	4	3	0	80
	5. 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	44	17	14	5	0	80
	6. 家族に連絡等をする場合、内容や方法等についてあらかじめ利用者の希望をきいているか	44	6	10	20	0	80
	7. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	65	6	7	2	0	80
	8. 利用者の気持ちは尊重されているか	54	18	6	2	0	80
	9. 職員の対応は丁寧か	71	6	2	1	0	80
	10. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者の状況や要望を聞かれているか	60	9	4	7	0	80
	11. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	50	6	0	1	0	57
	12. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	25	1	1	0	0	27
	13. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	56	13	9	2	0	80
	14. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	60	16	3	1	0	80
	15. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	64	4	12	0	0	80
身体障害者療護施設	1. メニューや食事方法など利用者の状態に合ったものか	25	4	5	0	0	34
	2. 日常生活には自由度があるか	28	4	2	0	0	34
	3. 訓練など日常の活動は充実しているか	22	6	6	0	0	34
	4. 必要とき職員からの相談・支援は十分か	20	7	6	1	0	34
	5. 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	18	8	7	1	0	34
	6. 施設の設備は安心して使えるか	28	3	2	1	0	34
	7. 家族に連絡等をする場合、内容や方法等についてあらかじめ利用者の希望をきいているか	26	2	1	5	0	34
	8. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	21	9	3	1	0	34
	9. 利用者の気持ちは尊重されているか	23	6	4	1	0	34
	10. 職員の対応は丁寧か	23	8	2	1	0	34
	11. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者の状況や要望を聞かれているか	19	5	7	3	0	34
	12. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	16	3	0	1	0	20
	13. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	-	-	-	-	-	-
	14. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	23	4	6	1	0	34
	15. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	18	7	8	1	0	34
	16. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	24	0	6	4	0	34
身体障害者入所授産施設	1. メニューや食事方法など利用者の状態に合ったものか	103	51	24	3	0	181
	2. 日常生活には自由度があるか	143	17	8	13	0	181
	3. 仕事など日常の活動は充実しているか	127	36	12	6	0	181
	4. 工賃・給料の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか	140	19	15	7	0	181
	5. 必要とき職員からの相談・支援は十分か	111	46	13	11	0	181
	6. 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	87	45	36	13	0	181
	7. 施設の設備は安心して使えるか	140	21	10	10	0	181
	8. 家族に連絡等をする場合、内容や方法等についてあらかじめ利用者の希望をきいているか	99	39	11	32	0	181
	9. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	128	33	15	5	0	181
	10. 利用者の気持ちは尊重されているか	116	47	12	10	0	185
	11. 職員の対応は丁寧か	123	43	9	6	0	181
	12. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者の状況や要望を聞かれているか	121	25	9	26	0	181
	13. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	105	20	3	11	0	139
	14. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	19	8	0	4	0	31
	15. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	99	40	32	10	0	181
	16. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	93	52	21	15	0	181
	17. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	134	3	34	10	0	181
知的障害者通所授産施設	1. 仕事など日常の活動はやりがいがあるか	1038	89	20	7	0	1154
	2. 工賃・給料の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか	865	121	78	90	0	1154
	3. 必要とき職員からの相談・支援は十分か	957	95	37	65	0	1154
	4. 施設の設備は安心して使えるか	978	96	34	46	0	1154
	5. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	908	109	17	120	0	1154
	6. 利用者の気持ちは尊重されているか	948	136	25	45	0	1154
	7. 職員の対応は丁寧か	1001	89	25	39	0	1154
	8. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者の状況や要望をきかれているか	776	127	98	153	0	1154
	9. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	644	79	24	23	0	770
	10. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	76	10	0	1	0	87
	11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	807	151	105	91	0	1154
	12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	849	145	45	115	0	1154
	13. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	484	49	499	122	0	1154

知的障害者入所更生施設	1. 食事の時間は楽しみにしているか	622	41	16	67	0	746
	2. 日常生活には自由度があるか	611	32	16	87	0	746
	3. 活動は楽しいか	582	51	21	92	0	746
	4. 利用者は必要なときに支援を受けているか	569	69	22	86	0	746
	5. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	527	79	16	124	0	746
	6. 利用者の気持ちは尊重されているか	564	75	23	84	0	746
	7. 職員の対応は丁寧か	541	82	44	79	0	746
	8. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者の状況や要望を聞かれているか	352	113	116	165	0	746
	9. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画についての説明はわかりやすかったか	271	34	20	8	0	333
	10. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	6	2	1	0	0	9
	11. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	499	95	58	94	0	746
	12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	532	93	22	99	0	746
	13. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	311	57	239	139	0	746
知的障害者通所更生施設	1. 食事の時間は楽しみにしているか	194	16	1	5	0	216
	2. 活動は楽しいか	185	24	0	7	0	216
	3. 利用者は必要なときに支援を受けているか	180	15	4	17	0	216
	4. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	114	47	5	50	0	216
	5. 利用者の気持ちは尊重されているか	157	33	1	25	0	216
	6. 職員の対応は丁寧か	183	8	0	25	0	216
	7. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者の状況や要望を聞かれているか	139	14	7	56	0	216
	8. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画についての説明はわかりやすかったか	109	7	2	4	0	122
	9. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	8	1	0	0	0	9
	10. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	147	23	10	36	0	216
	11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	155	24	3	34	0	216
	12. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	66	7	66	77	0	216
知的障害者通所寮	1. 個別の就労支援(就職・転職等)は行われているか	105	36	16	1	0	158
	2. 利用者は必要なときに支援を受けているか	112	32	14	0	0	158
	3. 自立に向けたプログラムは充実しているか	81	52	19	6	0	158
	4. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	103	38	14	3	0	158
	5. 利用者の気持ちは尊重されているか	78	50	27	3	0	158
	6. 職員の対応は丁寧か	86	39	30	3	0	158
	7. 個別の目標や計画を作成する際に、利用者の状況や要望をきかれているか	111	32	13	2	0	158
	8. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画についての説明はわかりやすかったか	86	29	5	4	0	124
	9. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	35	14	2	0	0	51
	10. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	67	55	32	4	0	158
	11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	74	54	25	5	0	158
	12. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	81	23	46	8	0	158
居宅介護	1. サービスに安心感があるか	30	1	0	1	0	32
	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	24	5	0	3	0	32
	3. 事業者の連絡・伝達は安定的に実施されているか	25	3	0	4	0	32
	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	23	4	1	4	0	32
	5. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	28	2	0	2	0	32
	6. 利用者の気持ちは尊重されているか	28	3	0	1	0	32
	7. 職員の対応は丁寧か	29	2	0	1	0	32
	8. 個別の目標や計画は、利用者や家族の状況や要望を聞いてくれているか	28	2	0	2	0	32
	9. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画についての説明はわかりやすかったか	21	1	0	0	0	22
	10. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	0	0	0	0	0	0
	11. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	21	3	2	6	0	32
	12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	26	1	0	5	0	32
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	94	34	5	6	0	139
	2. 施設の設定は安心して使えるか	107	20	5	7	0	139
	3. 施設の生活に安心感があるか	110	22	3	4	0	139
	4. 利用時の過ごし方は個人のペースに合っているか	78	45	10	6	0	139
	5. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	105	20	2	12	0	139
	6. 利用者の気持ちは尊重されているか	115	17	2	5	0	139
	7. 職員の対応は丁寧か	114	14	3	8	0	139
	8. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	68	4	1	2	0	75
	9. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	86	33	7	13	0	139
	10. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	90	31	4	14	0	139
	11. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	87	10	33	9	0	139
児童デイサービス	1. 身体の機能や健康の維持・促進は十分に行われているか	237	64	8	16	0	325
	2. 子どもの発達に合わせた豊かな感性を育む支援が行われているか	252	60	4	9	0	325
	3. 社会性(人と人との関わり合いやルール等)を学ぶ支援が行われているか	267	46	6	6	0	325
	4. 子どもの様子や支援の内容についての十分な説明があるか	234	70	18	3	0	325
	5. 子どもの進路相談への対応は十分行われているか	152	99	18	56	0	325
	6. 保護者の精神的サポートへの取り組みは十分か	167	103	36	19	0	325
	7. 子どもの体調変化への対応(処置・連絡)などは十分か	238	42	2	43	0	325
	8. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	271	29	4	21	0	325
	9. 一人ひとりの子どものよいところを見つけて伝えてくれるか	272	40	8	5	0	325
	10. 職員の対応は丁寧か	296	24	3	2	0	325
	11. 個別の目標や計画を作成する際に、子どもや保護者の状況や要望を聞かれているか	271	36	7	11	0	325
	12. 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画についての説明はわかりやすかったか	263	27	2	2	0	294
	13. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	103	30	1	0	0	134
	14. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	177	97	33	18	0	325
	15. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	206	75	7	37	0	325
	16. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	171	16	128	10	0	325
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	664	64	6	15	0	749
	2. 予定外の利用要求に柔軟な対応がされているか	594	73	4	78	0	749
	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	565	141	15	28	0	749
	4. サービスの利用は、在宅での生活を継続するのに役立つものか	649	55	10	35	0	749
	5. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	587	96	9	57	0	749
	6. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	648	72	5	24	0	749
	7. 利用者の気持ちは尊重されているか	677	50	6	16	0	749
	8. 職員の対応は丁寧か	696	37	3	13	0	749
	9. 個別の小規模多機能型居宅介護計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	607	78	12	52	0	749
	10. 【個別の小規模多機能型居宅介護計画について説明を受けた方に】 個別の計画についての説明はわかりやすかったか	544	80	6	32	0	662
	11. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	294	55	4	38	0	391
	12. 不満や要望を事業者に言いやすいか	551	127	21	50	0	749
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	582	112	8	47	0	749
	14. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	353	73	271	52	0	749

※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。