

平成23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
〔特別養護老人福祉施設〕	1. 食事の献立や食事介助など食事に満足しているか	4696	943	338	60	0	6037
	2. 日常生活に必要な介助を受けているか	4732	639	305	361	0	6037
	3. 施設の生活はくつろげるか	4246	1099	427	265	0	6037
	4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	4201	878	706	252	0	6037
	5. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	4814	615	167	441	0	6037
	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	4227	891	226	693	0	6037
	7. 利用者の気持ちは尊重されているか	4644	889	229	275	0	6037
	8. 職員の対応は丁寧か	4746	896	239	156	0	6037
	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	2000	1006	1536	1495	0	6037
	10. 【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	1150	459	134	201	0	1944
	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	326	127	45	188	0	686
	12. 不満や要望を事業者(施設)に言いやすいか	4061	1046	529	401	0	6037
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	3994	1194	310	539	0	6037
	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	1030	356	3533	1118	0	6037
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	206	45	22	1	0	274
	2. 入浴の時間は、快適か	207	52	13	2	0	274
	3. 日常生活に必要な介助を受けているか	205	25	29	15	0	274
	4. 施設の生活はくつろげるか	182	63	24	5	0	274
	5. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	189	48	31	6	0	274
	6. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	223	27	8	16	0	274
	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	140	45	70	19	0	274
	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	207	48	13	6	0	274
	9. 利用者の気持ちは尊重されているか	216	47	8	3	0	274
	10. 職員の対応は丁寧か	209	42	19	4	0	274
	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	132	57	57	28	0	274
	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	76	27	5	44	0	152
	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	64	23	6	40	0	133
	14. 不満や要望を職員に言いやすいか	184	51	29	10	0	274
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	181	61	20	12	0	274
	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	35	15	218	6	0	274
訪問介護	1. 安心して、サービスを受けているか	1079	76	9	34	0	1198
	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	709	250	126	113	0	1198
	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	851	198	79	70	0	1198
	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	1012	105	11	70	0	1198
	5. 利用者の気持ちは尊重されているか	1041	99	18	40	0	1198
	6. ヘルパーの対応は丁寧か	1068	68	11	51	0	1198
	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	938	103	29	128	0	1198
	8. 【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	782	89	8	54	0	933
	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	261	45	6	15	0	327
	10. 不満や要望を事業者に言いやすいか	805	195	66	132	0	1198
	11. 利用者の不満や要望は対応されているか	875	146	38	139	0	1198
	12. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	549	89	409	151	0	1198
訪問入浴介護	1. 入浴の際の体調には配慮があるか	37	0	0	1	0	38
	2. 入浴スタッフの入浴の介助は、安心か	35	2	0	1	0	38
	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	35	1	1	1	0	38
	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	22	11	4	1	0	38
	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	34	2	0	2	0	38
	6. 利用者の気持ちは尊重されているか	36	1	0	1	0	38
	7. 入浴スタッフの対応は丁寧か	36	0	0	2	0	38
	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	28	6	2	2	0	38
	9. 【個別の訪問入浴計画について説明を受けた方に】 個別の計画についての説明はわかりやすかったか	26	3	0	2	0	31
	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	7	0	0	0	0	7
	11. 不満や要望を事業者に言いやすいか	31	4	1	2	0	38
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	31	5	0	2	0	38
	13. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	20	2	14	2	0	38
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	173	13	1	7	0	194
	2. 事業所や看護師等に、相談しやすいか	173	12	3	6	0	194
	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	168	14	4	8	0	194
	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	170	16	2	6	0	194
	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	174	11	1	8	0	194
	6. 利用者の気持ちは尊重されているか	174	12	1	7	0	194
	7. 看護師等の対応は丁寧か	178	9	1	6	0	194
	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	154	20	3	17	0	194
	9. 【個別の訪問看護計画について説明を受けた方に】 個別の計画についての説明はわかりやすかったか	152	14	4	10	0	180
	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	73	8	0	2	0	83
	11. 不満や要望を事業者に言いやすいか	135	35	3	21	0	194
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	148	20	5	21	0	194
	13. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	93	17	63	21	0	194
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	6354	934	209	226	0	7723
	2. 食事の献立や食事介助は満足か	6297	940	187	299	0	7723
	3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	5835	658	447	783	0	7723
	4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	5503	1343	341	536	0	7723
	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	4808	1897	339	679	0	7723
	6. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	5572	575	58	1518	0	7723
	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	5036	1051	434	1202	0	7723
	8. 利用者の気持ちは尊重されているか	6600	540	48	535	0	7723
	9. 職員の対応は丁寧か	6881	340	29	473	0	7723
	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	5066	1111	302	1244	0	7723
	11. 【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	4492	589	45	455	0	5581
	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	1986	254	32	244	0	2516
	13. 不満や要望を職員に言いやすいか	5684	1060	282	697	0	7723
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	5882	855	93	893	0	7723
	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	3229	521	3059	914	0	7723

〔ショートステイ〕 短期入所生活介護	1. 利用時の過ごし方は、個人のペースに合っているか	956	348	52	76	0	1432
	2. 食事の献立や食事介助は満足か	1014	293	40	85	0	1432
	3. 日常生活に楽しみな行事や活動があるか	545	515	184	188	0	1432
	4. 利用中の活動・リハビリは、家での生活に役立つものか	610	514	135	173	0	1432
	5. 利用中には、必要に応じた介助を受けているか	957	232	99	144	0	1432
	6. 個人の身体状況や要望を把握しているか	1159	189	33	51	0	1432
	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	909	292	64	167	0	1432
	8. 利用者の気持ちは尊重されているか	1154	179	22	77	0	1432
	9. 職員の対応は丁寧か	1209	131	17	75	0	1432
	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	644	67	7	37	0	755
	11. 不満や要望を事業者（施設）に言いやすいか	937	280	66	149	0	1432
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	998	250	18	166	0	1432
	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	716	80	512	124	0	1432
〔認知症対応型共同生活介護（グループホーム）〕 「認知症対応型共同生活介護（グループホーム）」	1. 家族への情報提供はあるか	3389	209	32	28	0	3658
	2. 病気やケガ等緊急時の対応は、周知されているか	3128	347	120	63	0	3658
	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	3210	357	18	73	0	3658
	4. 利用者の気持ちは尊重されているか	3303	302	21	30	0	3656
	5. 職員の対応は丁寧か	3297	306	18	37	0	3658
	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	2851	574	102	131	0	3658
	7. 【個別の計画について説明を受けた方に】 個別の計画に関しての説明はわかりやすかったか	2585	294	24	303	0	3206
	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	934	138	14	143	0	1229
	9. 不満や要望を事業者に言いやすいか	2678	675	119	186	0	3658
	10. 利用者の不満や要望は対応されているか	2719	617	42	280	0	3658
	11. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	1835	379	1245	199	0	3658
〔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	7	0	0	6	0	13
	2. 入浴介助は安心できるか	9	0	2	2	0	13
	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	10	0	0	3	0	13
	4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	11	1	0	1	0	13
	5. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	7	4	0	2	0	13
	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	8	2	0	3	0	13
	7. 利用者の気持ちは尊重されているか	11	1	0	1	0	13
	8. 職員の対応は丁寧か	12	0	0	1	0	13
	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	12	1	0	0	0	13
	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しての説明はわかりやすかったか	8	2	0	0	0	10
	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	8	5	0	0	0	13
	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	11	2	0	0	0	13
	14. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	3	1	9	0	0	13
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	84	8	1	8	0	101
	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	87	8	0	6	0	101
	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	86	5	5	5	0	101
	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	77	12	2	10	0	101
	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	71	21	5	4	0	101
	6. 定期的な調整確認により、福祉用具の状況は、良好に保たれているか	82	8	2	9	0	101
	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	80	11	1	9	0	101
	8. 利用者の気持ちは尊重されているか	91	7	0	3	0	101
	9. 職員（福祉用具専門相談員）の対応は丁寧か	93	5	0	3	0	101
	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	26	3	0	1	0	30
	11. 不満や要望を事業者に言いやすいか	79	6	3	13	0	101
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	77	9	1	14	0	101
	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	4	36	13	0	101
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	3079	148	21	63	0	3311
	2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	2908	272	40	91	0	3311
	3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	2741	407	55	108	0	3311
	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	2975	202	11	123	0	3311
	5. 利用者の気持ちは尊重されているか	3007	181	30	93	0	3311
	6. ケアマネジャーの対応は丁寧か	3113	84	15	99	0	3311
	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	983	105	8	75	0	1171
	8. 不満や要望を事業者に言いやすいか	2758	275	60	218	0	3311
	9. 利用者の不満や要望は対応されているか	2814	242	22	233	0	3311
	10. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	1604	289	1100	318	0	3311
養護老人ホーム	1. 事業所内の環境は清潔で、快適か	1811	324	79	47	0	2261
	2. 食事の献立や食事介助など食事に満足しているか	1488	551	194	28	0	2261
	3. 入浴時間は個人の状況に応じた設定になっているか	1760	325	120	56	0	2261
	4. 施設に、楽しみな行事や活動があるか	1270	391	478	122	0	2261
	5. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	1745	329	87	100	0	2261
	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	1608	415	156	92	0	2271
	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	1512	503	188	58	0	2261
	8. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	1591	403	151	116	0	2261
	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	1375	521	199	166	0	2261
	10. 利用者の気持ちは尊重されているか	1528	533	114	86	0	2261
	11. 職員の対応は丁寧か	1658	427	98	78	0	2261
	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	936	534	452	339	0	2261
	13. 【個別の計画について説明を受けた方に】 個別の計画に関しての説明はわかりやすかったか	653	198	60	86	0	997
	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	211	49	15	25	0	300
	15. 不満や要望を職員に言いやすいか	1437	424	276	124	0	2261
	16. 利用者の不満や要望は対応されているか	1369	539	197	156	0	2261
	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	902	181	985	193	0	2261

軽費老人ホーム（A型）	1. 事業所内の環境は清潔で、快適か	353	67	8	24	0	452
	2. 食事の献立は工夫があるか	329	89	25	9	0	452
	3. 入浴時間は個人の状況に応じた設定になっているか	338	71	31	12	0	452
	4. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	353	68	13	18	0	452
	5. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	285	118	28	21	0	452
	6. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	325	88	18	21	0	452
	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	307	103	27	15	0	452
	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	369	53	4	26	0	452
	9. 利用者の気持ちは尊重されているか	310	104	15	23	0	452
	10. 職員の対応は丁寧か	354	67	13	18	0	452
	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	198	95	49	110	0	452
	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	192	58	37	10	0	297
	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	80	16	4	6	0	106
	14. 不満や要望を職員に言いやすいか	269	109	38	36	0	452
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	243	129	30	50	0	452
	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	213	30	148	61	0	452
軽費老人ホーム（B型）	1. 事業所内の環境は清潔で、快適か	60	14	5	7	0	86
	2. 職員に、気軽に相談や依頼ができるか	54	14	12	6	0	86
	3. 入浴時間は個人の状況に応じた設定になっているか	57	11	9	9	0	86
	4. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	52	18	12	4	0	86
	5. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	55	15	11	5	0	86
	6. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	48	18	11	9	0	86
	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	48	24	9	5	0	86
	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	75	9	1	1	0	86
	9. 利用者の気持ちは尊重されているか	49	28	7	2	0	86
	10. 職員の対応は丁寧か	64	20	1	1	0	86
	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	34	31	16	5	0	86
	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	21	6	0	2	0	29
	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	3	1	0	0	0	4
	14. 不満や要望を職員に言いやすいか	44	21	15	6	0	86
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	37	30	9	10	0	86
	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	62	4	16	4	0	86
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	237	31	2	6	0	276
	2. 食事の献立は工夫があるか	184	69	19	4	0	276
	3. 入浴の時間は、快適か	234	24	9	9	0	276
	4. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	195	50	18	13	0	276
	5. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	199	65	7	5	0	276
	6. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	205	52	9	10	0	276
	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	212	49	12	3	0	276
	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	241	24	2	9	0	276
	9. 利用者の気持ちは尊重されているか	217	44	5	10	0	276
	10. 職員の対応は丁寧か	245	25	2	4	0	276
	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	125	63	35	53	0	276
	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	120	20	1	5	0	146
	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	50	12	0	1	0	63
	14. 不満や要望を職員に言いやすいか	179	68	19	10	0	276
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	165	82	8	21	0	276
	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	124	19	115	18	0	276
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	21928	2060	331	263	0	24582
	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	19646	3581	1133	222	0	24582
	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	18951	2788	680	2163	0	24582
	4. 子どもの体調変化への対応（処置・連絡）は、十分か	20902	2648	650	382	0	24582
	5. 安全対策が十分取られていると思うか	17542	5566	1080	394	0	24582
	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	17342	5479	1543	218	0	24582
	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	19167	4118	1091	206	0	24582
	8. 保護者の考えを聞く姿勢があるか	19347	4035	748	452	0	24582
	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	19767	2978	292	1545	0	24582
	10. 一人ひとりの子どもは大切にされていると思うか	21552	2525	233	272	0	24582
	11. 職員の対応は丁寧か	20772	3044	526	240	0	24582
	12. 要望や不満を事業所に言いやすいか	13270	7726	2555	1031	0	24582
	13. 利用者の要望や不満はきちんと対応されているか	14866	6619	1039	2058	0	24582
	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	14488	1396	7829	869	0	24582
	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	6917	1368	247	79	0	8611
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	5173	410	40	123	0	5746
	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	4450	983	230	83	0	5746
	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	4653	370	55	668	0	5746
	4. 子どもの体調変化への対応（処置・連絡）は、十分か	5120	386	55	185	0	5746
	5. 安全対策が十分取られていると思うか	4496	1042	108	100	0	5746
	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	4699	828	135	84	0	5746
	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	5107	537	66	36	0	5746
	8. 保護者の考えを聞く姿勢があるか	5072	532	57	85	0	5746
	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	4710	519	30	487	0	5746
	10. 一人ひとりの子どもは大切にされていると思うか	5366	322	15	43	0	5746
	11. 職員の対応は丁寧か	5382	314	19	31	0	5746
	12. 要望や不満を事業所に言いやすいか	3925	1315	255	252	0	5747
	13. 利用者の要望や不満はきちんと対応されているか	4146	969	96	535	0	5746
	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	2635	277	2653	181	0	5746
	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	2870	349	34	38	0	3291

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	65	4	1	1	0	71
	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	53	14	3	1	0	71
	3. 乳幼児の様子は家庭へ十分に連絡されているか	51	10	7	3	0	71
	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	59	7	5	0	0	71
	5. 保護者等からの相談は十分に聞いているか	61	8	2	0	0	71
	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	8	1	2	0	71
	7. 一人ひとりの子どもは大切にされていると思うか	66	5	0	0	0	71
	8. 職員の対応は丁寧か	66	5	0	0	0	71
	9. 不満や要望を職員に言いやすいか	51	11	5	4	0	71
	10. 保護者の不満や要望はきちんと対応されているか	54	12	1	4	0	71
	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	42	7	20	2	0	71
	12. 個別の計画を作成するとき、職員と話し合いをしたか	53	7	7	4	0	71
	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	27	1	0	2	0	30
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	198	52	25	4	0	279
	2. 就労に関する必要な支援がされているか	141	73	37	28	0	279
	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	200	48	21	10	0	279
	4. 必要に応じて、子育て支援が柔軟に行われているか	191	55	25	8	0	279
	5. 学校生活に関する支援は十分か	139	61	16	63	0	279
	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	152	82	35	10	0	279
	7. 安心して生活できるよう支援は十分か	203	56	19	1	0	279
	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	208	41	17	13	0	279
	9. 利用者の気持ちは尊重されているか	162	75	31	11	0	279
	10. 職員の対応は丁寧か	207	51	14	7	0	279
	11. 不満や要望を職員に言いやすいか	126	84	58	11	0	279
	12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	127	93	29	30	0	279
	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	163	15	87	14	0	279
	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	216	36	15	12	0	279
	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する説明はわかりやすかったか	180	51	7	9	0	247
	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	96	12	3	21	0	132
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	28	12	4	3	0	47
	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	23	18	2	4	0	47
	3. 施設での生活は子どもの自主性が尊重されているか	115	45	11	27	0	198
	4. 学校生活に関する支援は十分か	109	39	21	29	0	198
	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	26	16	2	3	0	47
	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立っているか	26	13	5	3	0	47
	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	117	33	15	33	0	198
	8. 一人ひとりの子どもは大切にされているか	124	39	11	24	0	198
	9. 職員の対応は丁寧か	129	34	25	10	0	198
	10. 不満や要望を職員に言いやすいか	86	44	44	24	0	198
	11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	92	50	19	37	0	198
	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	54	23	88	33	0	198
	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	100	28	36	34	0	198
	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する説明はわかりやすかったか	58	13	5	18	0	94
	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	39	6	5	19	0	69
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	1104	720	262	76	0	2162
	2. 施設での生活は子どもの自主性が尊重されているか	1109	696	199	158	0	2162
	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	1143	596	255	168	0	2162
	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	719	293	73	79	0	1164
	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	1288	487	199	188	0	2162
	6. 一人ひとりの子どもは大切にされているか	1311	550	138	163	0	2162
	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	812	449	254	200	0	1715
	8. 職員の対応は丁寧か	1123	612	296	131	0	2162
	9. 不満や要望を職員に言いやすいか	897	627	515	123	0	2162
	10. 子どもの不満や要望はきちんと対応されているか	924	717	286	235	0	2162
	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	1058	296	607	201	0	2162
	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	1116	449	242	355	0	2162
	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する説明はわかりやすかったか	744	290	55	74	0	1163
	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	209	77	22	19	0	327
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	135	36	7	0	0	178
	2. 家族の精神的サポートへの取り組みは十分か	100	56	15	7	0	178
	3. 緊急時への対応は十分か	132	30	10	6	0	178
	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	147	25	4	2	0	178
	5. 利用者の気持ちは尊重されていると思うか	114	48	13	3	0	178
	6. 職員の対応は丁寧か	134	37	7	0	0	178
	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	136	20	9	13	0	178
	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する説明はわかりやすかったか	121	15	2	2	0	140
	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	11	2	0	0	0	13
	10. 不満や要望を事業所（施設）に言いやすいか	102	51	15	10	0	178
	11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	112	45	6	15	0	178
	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	119	12	34	13	0	178
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	13	4	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	7	9	1	0	0	17
	3. 緊急時への対応は十分か	14	1	2	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	1	1	0	0	17
	5. 利用者の気持ちは尊重されていると思うか	14	3	0	0	0	17
	6. 職員の対応は丁寧か	14	2	1	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	12	4	1	0	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する説明はわかりやすかったか	9	1	0	0	0	10
	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	11	5	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	2	1	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	15	1	1	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	99	10	1	0	0	110
	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	102	8	0	0	0	110
	3. 社会性(人と人の関わり合いやルール等)を学ぶ支援が行われているか	100	8	1	1	0	110
	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	108	2	0	0	0	110
	5. 子どもの進路相談への対応は十分行われているか	69	24	3	14	0	110
	6. 保護者の精神的サポートへの取り組みは十分か	79	26	1	4	0	110
	7. 子どもの体調変化への対応(処置・連絡)などは十分か	103	3	0	4	0	110
	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	101	5	1	3	0	110
	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	109	1	0	0	0	110
	10. 職員の対応は丁寧か	106	4	0	0	0	110
	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	107	3	0	0	0	110
	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	105	3	0	0	0	108
	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	39	6	0	2	0	47
	14. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	80	24	1	5	0	110
	15. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	88	8	0	14	0	110
	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	90	1	15	4	0	110
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	19	0	0	1	0	20
	2. 日常の活動等は楽しいか	18	2	0	0	0	20
	3. 日常生活には自由度があるか	20	0	0	0	0	20
	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	16	3	1	0	0	20
	5. 利用者の気持ちは尊重されているか	17	2	1	0	0	20
	6. 職員の対応は丁寧か	19	1	0	0	0	20
	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	12	3	0	5	0	20
	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	9	1	0	0	0	10
	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	16	2	2	0	0	20
	11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	17	3	0	0	0	20
	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	7	0	9	4	0	20
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	85	5	0	4	0	94
	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	65	23	5	1	0	94
	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	72	20	2	0	0	94
	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	77	12	4	1	0	94
	5. 子どもの進路相談への対応は十分行われているか	51	27	5	11	0	94
	6. 保護者の精神的サポートへの取り組みは十分か	41	40	12	1	0	94
	7. 保護者の価値観を理解する姿勢があるか	72	20	2	0	0	94
	8. 子どもの体調変化への対応(処置・連絡)などは十分か	85	6	0	3	0	94
	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	67	19	3	5	0	94
	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	88	5	1	0	0	94
	11. 職員の対応は丁寧か	85	7	1	1	0	94
	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	83	6	3	2	0	94
	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	80	9	0	0	0	89
	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	24	4	0	1	0	29
	15. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	49	31	13	1	0	94
	16. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	51	32	6	5	0	94
	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	41	5	44	4	0	94
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	489	80	12	9	0	590
	2. 家族の精神的サポートへの取り組みは十分か	316	136	25	113	0	590
	3. 緊急時への対応は十分か	456	90	8	36	0	590
	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	493	64	8	25	0	590
	5. 利用者の気持ちは尊重されていると思うか	435	123	18	14	0	590
	6. 職員の対応は丁寧か	503	70	8	9	0	590
	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	457	76	21	36	0	590
	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	454	65	5	3	0	527
	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	23	7	1	1	0	32
	10. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	378	117	55	40	0	590
	11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	419	109	18	44	0	590
	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	288	44	200	58	0	590
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	147	28	4	1	0	180
	2. 家族の精神的サポートへの取り組みは十分か	86	77	13	4	0	180
	3. 利用者の体調変化への対応(処置・連絡)などは十分か	157	18	2	3	0	180
	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	143	26	3	8	0	180
	5. 利用者の気持ちは尊重されていると思うか	132	43	5	0	0	180
	6. 職員の対応は丁寧か	156	20	3	1	0	180
	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	145	27	1	7	0	180
	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	146	11	2	4	0	163
	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	25	2	1	0	0	28
	10. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	93	62	18	7	0	180
	11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	108	54	6	12	0	180
	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	129	4	41	6	0	180
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	50	8	14	1	0	73
	2. 施設の生活はくつろげるか	39	18	16	0	0	73
	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	66	3	3	1	0	73
	4. 家族関係の調整に係る支援は役に立っているか	42	3	10	18	0	73
	5. 健康状態について相談しやすいか	58	8	5	2	0	73
	6. 精神的なケアに対する支援を受けているか	52	8	10	3	0	73
	7. 利用者が性について理解を深める機会があるか	54	1	11	7	0	73
	8. 異性について話せるような職員がいるか	37	11	22	3	0	73
	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	50	12	10	1	0	73
	10. 利用者の気持ちは尊重されているか	42	23	7	1	0	73
	11. 職員の対応は丁寧か	48	13	9	3	0	73
	12. 不満や要望を職員に言いやすいか	43	12	18	0	0	73
	13. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	47	16	7	3	0	73
	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	56	2	14	1	0	73
	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を聞かれているか	64	0	8	1	0	73
	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	49	8	2	0	0	59
	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	25	1	0	0	0	26

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	22	8	0	0	0	30
	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	26	2	2	0	0	30
	3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か	26	4	0	0	0	30
	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	14	9	6	1	0	30
	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	24	6	0	0	0	30
	6. 利用者の気持ちは尊重されているか	24	6	0	0	0	30
	7. 職員の対応は丁寧か	26	4	0	0	0	30
	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	25	3	1	1	0	30
	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	14	0	1	0	0	15
	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	15	12	3	0	0	30
	12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	19	11	0	0	0	30
	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	5	0	25	0	0	30
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	3	2	0	0	18
	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	11	4	3	0	0	18
	3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か	11	5	2	0	0	18
	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	4	4	0	0	18
	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	12	2	3	1	0	18
	6. 利用者の気持ちは尊重されているか	13	3	2	0	0	18
	7. 職員の対応は丁寧か	13	4	0	1	0	18
	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	11	4	1	2	0	18
	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	8	4	0	1	0	13
	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	2	2	0	0	0	4
	11. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	11	4	2	1	0	18
	12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	11	3	2	2	0	18
	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	4	4	8	2	0	18
救護施設	1. 食事はおいしいか	456	158	75	5	0	694
	2. 日常生活に楽しみな行事や活動があるか	468	60	147	19	0	694
	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	532	67	81	14	0	694
	4. 日常生活で必要な支援を受けているか	542	42	68	42	0	694
	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	419	58	160	57	0	694
	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	421	113	103	57	0	694
	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	349	53	259	33	0	694
	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	490	96	75	33	0	694
	9. 利用者の気持ちは尊重されているか	480	135	60	19	0	694
	10. 職員の対応は丁寧か	551	73	59	11	0	694
	11. 不満や要望を職員に言いやすいか	459	103	100	32	0	694
	12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	476	109	69	40	0	694
	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	338	21	273	62	0	694
	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	341	65	187	101	0	694
	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	243	42	20	13	0	318
	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	40	10	4	1	0	55
更生施設	1. 食事はおいしいか	205	228	92	12	0	537
	2. 生活ルールは、利用者の生活状況に応じて臨機応変か	342	136	38	21	0	537
	3. 施設の行事は楽しいか	161	171	156	49	0	537
	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	338	129	28	42	0	537
	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	304	162	56	15	0	537
	6. 自立に向けての就職支援が得られているか	268	137	64	68	0	537
	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	248	166	47	76	0	537
	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	291	160	48	38	0	537
	9. 利用者の気持ちは尊重されているか	257	186	51	43	0	537
	10. 職員の対応は丁寧か	388	64	37	48	0	537
	11. 不満や要望を職員に言いやすいか	282	139	75	41	0	537
	12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	269	171	42	55	0	537
	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	246	53	188	50	0	537
	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	266	137	76	58	0	537
	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	247	86	29	11	0	373
	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	197	86	8	1	0	292
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	68	9	2	14	0	93
	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	69	19	2	3	0	93
	3. 施設から日々の生活に役立つ情報が得られているか	64	17	9	3	0	93
	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	59	20	5	9	0	93
	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	9	5	3	0	0	17
	6. 退所に向けた支援を受けているか	53	16	9	15	0	93
	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	79	8	1	5	0	93
	8. 利用者の気持ちは尊重されているか	74	13	3	3	0	93
	9. 職員の対応は丁寧か	85	3	2	3	0	93
	10. 不満や要望を職員に言いやすいか	66	16	8	3	0	93
	11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	68	18	1	6	0	93
	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	36	7	44	6	0	93
	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	53	14	11	15	0	93
	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ついての説明はよく理解できたか	58	11	1	2	0	72
	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	60	10	1	2	0	73
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	24	11	8	1	0	44
	2. 日常生活には自由度があるか	41	1	2	0	0	44
	3. 訓練など日常の活動は充実しているか	30	6	7	1	0	44
	4. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か	33	4	6	1	0	44
	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	30	4	9	1	0	44
	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	19	2	1	22	0	44
	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	39	2	1	2	0	44
	8. 利用者の気持ちは尊重されているか	30	7	7	0	0	44
	9. 職員の対応は丁寧か	36	4	4	0	0	44
	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	30	2	5	7	0	44
	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ついての説明はわかりやすかったか	27	1	0	1	0	29
	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	7	0	0	0	0	7
	13. 不満や要望を事業所や職員に言いやすいか	29	7	8	0	0	44
	14. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	32	6	6	0	0	44
	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	32	0	8	4	0	44

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	48	20	18	0	0	86
	2. 日常生活には自由度があるか	78	4	4	0	0	86
	3. 仕事など日常の活動は充実しているか	67	14	5	0	0	86
	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	65	9	12	0	0	86
	5. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か	67	10	9	0	0	86
	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	42	18	24	2	0	86
	7. 施設の設備は安心して使えるか	69	9	8	0	0	86
	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	63	12	3	8	0	86
	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	65	8	9	4	0	86
	10. 利用者の気持ちは尊重されているか	66	13	7	0	0	86
	11. 職員の対応は丁寧か	65	14	6	1	0	86
	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	66	8	9	3	0	86
	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ついての説明はわかりやすかったか	60	4	4	1	0	69
	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	0	0	0	0	0	0
	15. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	60	16	10	0	0	86
	16. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	58	18	9	1	0	86
	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	63	2	20	1	0	86
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	358	40	10	13	0	421
	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	315	48	25	33	0	421
	3. 必要なとき職員からの相談・支援は十分か	336	49	14	22	0	421
	4. 施設の設備は安心して使えるか	351	34	10	26	0	421
	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	315	53	5	48	0	421
	6. 利用者の気持ちは尊重されているか	350	37	8	26	0	421
	7. 職員の対応は丁寧か	357	34	9	21	0	421
	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	271	39	20	91	0	421
	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	225	33	12	8	0	278
	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	31	6	2	1	0	40
	11. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	299	62	27	33	0	421
	12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	315	56	14	36	0	421
	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	155	21	182	63	0	421
知的障害者入所更生施設	1. 食事の時間は楽しんでいるか	54	7	0	1	0	62
	2. 日常生活には自由度があるか	53	7	1	1	0	62
	3. 活動は楽しいか	48	8	3	3	0	62
	4. 利用者は必要なときに支援を受けているか	48	11	1	2	0	62
	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	51	7	3	1	0	62
	6. 利用者の気持ちは尊重されているか	48	11	2	1	0	62
	7. 職員の対応は丁寧か	49	10	2	1	0	62
	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	41	10	5	6	0	62
	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	25	9	3	5	0	42
	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	1	1	0	8	0	10
	11. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	36	14	7	5	0	62
	12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	36	17	3	6	0	62
	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	22	7	28	5	0	62
知的障害者通所更生施設	1. 食事の時間は楽しんでいるか	40	12	0	0	0	52
	2. 活動は楽しいか	43	9	0	0	0	52
	3. 利用者は必要なときに支援を受けているか	42	8	0	2	0	52
	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	40	7	1	4	0	52
	5. 利用者の気持ちは尊重されているか	37	13	0	2	0	52
	6. 職員の対応は丁寧か	47	4	0	1	0	52
	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	33	11	1	7	0	52
	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	26	1	0	2	0	29
	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	34	10	4	4	0	52
	11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	34	15	1	2	0	52
	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	25	0	17	10	0	52
知的障害者通所	1. 個別の就労支援(就職・転職等)は行われているか	123	24	6	9	0	162
	2. 利用者は必要なときに支援を受けているか	130	18	7	7	0	162
	3. 自立に向けたプログラムは充実しているか	99	40	11	12	0	162
	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	104	41	12	5	0	162
	5. 利用者の気持ちは尊重されているか	93	45	18	6	0	162
	6. 職員の対応は丁寧か	102	27	27	6	0	162
	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	120	24	14	4	0	162
	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	103	18	5	2	0	128
	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	42	6	1	4	0	53
	10. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	79	52	23	8	0	162
	11. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	86	46	20	10	0	162
	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	83	14	62	3	0	162
居宅介護	1. サービスに安心感があるか	18	1	0	0	0	19
	2. ヘルパーが替わる場合も、安定的なサービスが提供されているか	9	5	3	2	0	19
	3. 事業者の連絡・伝達は安定的に実施されているか	16	1	0	2	0	19
	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	17	1	0	1	0	19
	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	16	2	0	1	0	19
	6. 利用者の気持ちは尊重されているか	17	1	0	1	0	19
	7. 職員の対応は丁寧か	19	0	0	0	0	19
	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	18	0	1	0	0	19
	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	9	1	0	0	0	10
	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	2	0	0	0	5
	11. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	12	5	1	1	0	19
	12. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	14	1	0	4	0	19

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	80	24	2	9	0	115
	2. 施設の設備は安心して使えるか	76	18	6	15	0	115
	3. 施設の生活に安心感があるか	91	16	1	7	0	115
	4. 利用時の過ごし方は個人のペースに合っているか	72	34	3	6	0	115
	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	90	14	1	10	0	115
	6. 利用者の気持ちは尊重されているか	94	13	2	6	0	115
	7. 職員の対応は丁寧か	94	13	3	5	0	115
	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	45	2	0	2	0	49
	9. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	61	31	6	17	0	115
	10. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	73	23	2	17	0	115
	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	62	6	32	15	0	115
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	139	42	8	45	0	234
	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	190	34	4	6	0	234
	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	178	40	4	12	0	234
	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	199	30	3	2	0	234
	5. 子どもの進路相談への対応は十分行われているか	152	41	8	33	0	234
	6. 保護者の精神的サポートへの取り組みは十分か	140	60	16	18	0	234
	7. 子どもの体調変化への対応(処置・連絡)などは十分か	140	23	0	71	0	234
	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	200	22	1	11	0	234
	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	207	19	3	5	0	234
	10. 職員の対応は丁寧か	225	4	2	3	0	234
	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	224	4	1	5	0	234
	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する説明はわかりやすかったか	215	9	1	6	0	231
	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	132	12	2	0	0	146
	14. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	141	73	15	5	0	234
	15. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	158	53	5	18	0	234
	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	78	11	142	3	0	234
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	873	78	10	15	0	976
	2. 予定外の利用要求に柔軟な対応がされているか	776	82	13	105	0	976
	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	723	195	23	35	0	976
	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	847	79	9	41	0	976
	5. 病気やケガ等緊急時の対応は、安心できるか	780	108	11	77	0	976
	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	852	85	6	33	0	976
	7. 利用者の気持ちは尊重されているか	883	72	7	14	0	976
	8. 職員の対応は丁寧か	910	52	4	10	0	976
	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	782	97	25	72	0	976
	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】 個別の計画に関する説明はわかりやすかったか	663	93	12	81	0	849
	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	319	65	4	62	0	450
	12. 不満や要望を事業所に言いやすいか	727	156	32	61	0	976
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	743	147	13	73	0	976
	14. 外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	452	101	327	96	0	976
生活介護	1. 利用者は困ったときに支援を受けているか	780	85	24	72	0	961
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	693	105	38	125	0	961
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	707	127	28	99	0	961
	4.【生活介護】 事業所での活動は楽しいか	806	76	14	65	0	961
	18. 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	600	126	19	216	0	961
	19. 利用者の気持ちは尊重されているか	726	93	19	123	0	961
	20. 職員の対応は丁寧か	784	72	24	81	0	961
	21. 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	561	92	58	250	0	961
	22.【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する説明はわかりやすかったか	454	59	18	35	0	566
	23.【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	85	8	3	14	0	110
	24. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	602	129	51	179	0	961
25. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	626	122	26	187	0	961	
26. 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	344	72	283	262	0	961	
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	65	13	2	2	0	82
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	63	15	0	4	0	82
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	38	35	6	3	0	82
	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	56	20	3	3	0	82
	18. 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	62	15	2	3	0	82
	19. 利用者の気持ちは尊重されているか	58	18	2	4	0	82
	20. 職員の対応は丁寧か	75	6	0	1	0	82
	21. 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	48	13	4	17	0	82
	22.【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する説明はわかりやすかったか	41	9	4	0	0	54
	23.【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	8	2	3	0	42
	24. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	39	22	9	12	0	82
25. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	56	19	2	5	0	82	
26. 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	27	7	39	9	0	82	
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	146	9	2	1	0	158
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	142	11	3	2	0	158
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	109	37	10	2	0	158
	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	121	27	3	7	0	158
	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	73	33	9	43	0	158
	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	109	18	21	10	0	158
	18. 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	133	14	8	3	0	158
	19. 利用者の気持ちは尊重されているか	123	32	1	2	0	158
	20. 職員の対応は丁寧か	150	7	1	0	0	158
	21. 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	120	18	14	6	0	158
	22.【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する説明はわかりやすかったか	111	12	1	3	0	127
23.【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	86	16	6	3	0	111	
24. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	105	33	17	3	0	158	
25. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	121	28	3	6	0	158	
26. 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	44	12	87	15	0	158	

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	45	3	0	2	0	50	
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	45	3	0	2	0	50	
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	45	1	2	2	0	50	
	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	41	3	1	5	0	50	
	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	42	3	3	2	0	50	
	18. 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	38	4	0	8	0	50	
	19. 利用者の気持ちは尊重されているか	44	3	1	2	0	50	
	20. 職員の対応は丁寧か	43	5	0	2	0	50	
	21. 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	39	4	0	7	0	50	
	22.【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	22	4	2	0	0	28	
	23.【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	2	2	0	0	0	4	
	24. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	41	7	1	1	0	50	
	25. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	43	4	0	3	0	50	
	26. 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	10	2	29	9	0	50	
	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	1763	255	74	76	0	2162
		2. 事業所の設備は安心して使えるか	1726	269	78	89	0	2162
		3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	1575	396	136	55	0	2162
		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	1483	422	140	117	0	2162
		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	1483	302	235	142	0	2162
		18. 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	1654	262	75	171	0	2162
		19. 利用者の気持ちは尊重されているか	1667	319	82	94	0	2162
		20. 職員の対応は丁寧か	1795	221	90	56	0	2162
		21. 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	1489	267	128	278	0	2162
		22.【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	1223	188	45	77	0	1533
		23.【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	270	67	18	20	0	375
		24. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	1449	367	208	138	0	2162
25. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか		1550	363	99	150	0	2162	
26. 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		648	179	1051	284	0	2162	
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	2815	291	99	113	0	3318
		2. 事業所の設備は安心して使えるか	2774	319	84	141	0	3318
		3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	2478	564	167	109	0	3318
		4.【生活介護】 事業所での活動は楽しいか	505	67	13	39	0	624
		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	37	4	0	1	0	42
		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	50	8	4	2	0	64
		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	414	81	16	18	0	529
		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	278	86	69	96	0	529
		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	356	65	58	50	0	529
		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	75	9	1	2	0	87
		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	66	8	9	4	0	87
		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	1392	381	83	99	0	1955
	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	1292	299	218	146	0	1955	
	18. 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	2517	362	89	350	0	3318	
	19. 利用者の気持ちは尊重されているか	2659	426	88	145	0	3318	
	20. 職員の対応は丁寧か	2811	294	107	106	0	3318	
	21. 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	2207	357	226	528	0	3318	
	22.【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	1863	259	53	145	0	2320	
	23.【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	511	87	16	101	0	715	
	24. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか	2253	587	246	232	0	3318	
	25. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	2384	512	111	311	0	3318	
	26. 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	251	1488	454	0	3318	
	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	2181	306	121	150	0	2758
		2. 事業所の設備は安心して使えるか	2240	239	88	191	0	2758
		3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	1941	428	226	163	0	2758
		4.【生活介護】 事業所での活動は楽しいか	2021	278	121	125	0	2545
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		9	5	0	2	0	16	
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		12	2	1	0	0	15	
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		32	14	3	0	0	49	
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		17	17	8	7	0	49	
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		30	10	7	2	0	49	
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	1	0	0	4	
11.【就労継続支援A型】 給料(工賃)等の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか		2	0	2	0	0	4	
12.【就労継続支援B型】 事業所での活動が働くうえでの知識の習得や能力の向上に役立っているか		65	5	2	2	0	74	
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		55	7	9	3	0	74	
14.【施設入所支援】 食事の時間は楽しみにしているか		1927	286	134	60	0	2407	
15.【施設入所支援】 休日や夜間に、好きなことができるか		1968	191	88	160	0	2407	
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		1699	308	113	287	0	2407	
17.【施設入所支援】 家族に連絡をする場合、方法や内容等についてあらかじめ利用者の希望をきいているか		1425	283	171	528	0	2407	
18. 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		1941	347	111	359	0	2758	
19. 利用者の気持ちは尊重されているか		2069	377	132	180	0	2758	
20. 職員の対応は丁寧か		2088	374	143	153	0	2758	
21. 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		1561	300	390	507	0	2758	
22.【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		1262	149	72	109	0	1592	
23.【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		78	11	4	32	0	125	
24. 不満や要望を事業所(施設)に言いやすいか		1781	438	285	254	0	2758	
25. 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか		1849	434	155	320	0	2758	
26. 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		1352	142	888	376	0	2758	