

平成27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	1740	126	8	38	0	1912
	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	1492	277	42	101	0	1912
	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	1547	239	26	100	0	1912
	4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	1725	126	15	46	0	1912
	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	1495	198	25	194	0	1912
	6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	1697	132	8	75	0	1912
	7. 利用者のプライバシーは守られているか	1581	205	14	112	0	1912
	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	1572	172	23	145	0	1912
	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	1561	220	17	114	0	1912
	10. 利用者の不満や要望は対応されているか	1566	166	27	153	0	1912
	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	1114	354	133	311	0	1912
訪問入浴介護	1. 入浴の際の体調には配慮があるか	10	0	0	0	0	10
	2. 入浴スタッフの入浴の介助は、安心か	10	0	0	0	0	10
	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	9	1	0	0	0	10
	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	9	1	0	0	0	10
	5. 入浴スタッフの接遇・態度は適切か	10	0	0	0	0	10
	6. 病気やけがをした際の入浴スタッフの対応は信頼できるか	9	0	0	1	0	10
	7. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	9	0	0	1	0	10
	8. 利用者のプライバシーは守られているか	9	0	0	1	0	10
	9. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	10	0	0	0	0	10
	10. サービス内容や計画に関する入浴スタッフの説明はわかりやすいか	10	0	0	0	0	10
	11. 利用者の不満や要望は対応されているか	9	1	0	0	0	10
	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	9	1	0	0	0	10
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	1741	231	26	33	0	2031
	2. 事業所や看護師等に、相談しやすいか	1800	174	28	29	0	2031
	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	1774	182	30	45	0	2031
	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	1628	289	40	74	0	2031
	5. 看護師等の接遇・態度は適切か	1893	95	12	31	0	2031
	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	1721	172	13	125	0	2031
	7. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	1869	107	8	47	0	2031
	8. 利用者のプライバシーは守られているか	1774	179	6	72	0	2031
	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	1720	198	20	93	0	2031
	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	1710	228	20	73	0	2031
	11. 利用者の不満や要望は対応されているか	1689	192	9	141	0	2031
	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	1217	438	99	277	0	2031
特定施設入居者ケアハウス(有老人ホーム)	1. 食事介助には、満足しているか	15	1	1	0	0	17
	2. 入浴介助は安心できるか	15	0	1	1	0	17
	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	1	6	0	17
	4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	16	0	0	1	0	17
	5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	17	0	0	0	0	17
	6. 職員の接遇・態度は適切か	17	0	0	0	0	17
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	17	0	0	0	0	17
	8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	5	3	0	9	0	17
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	15	2	0	0	0	17
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	15	1	0	1	0	17
	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	12	0	1	4	0	17
	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	12	0	0	5	0	17
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	15	2	0	0	0	17
	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	5	1	10	1	0	17
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	11	1	6	0	196
	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	166	22	3	5	0	196
	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	165	14	10	7	0	196
	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	172	15	1	8	0	196
	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	167	15	1	13	0	196
	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	167	18	4	7	0	196
	7. 職員(福祉用具専門相談員)の接遇・態度は適切か	183	8	0	5	0	196
	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	119	28	0	49	0	196
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	173	14	1	8	0	196
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	157	19	0	20	0	196
	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	175	11	2	8	0	196
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	154	13	2	27	0	196
	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	102	44	12	38	0	196

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	3629	179	26	61	0	3895
	2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	3459	322	40	74	0	3895
	3. サービス内容には、利用者の要望を反映しているか	3293	463	44	95	0	3895
	4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	3616	156	51	72	0	3895
	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	3120	330	43	402	0	3895
	6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	3533	194	29	139	0	3895
	7. 利用者のプライバシーは守られているか	3415	245	20	215	0	3895
	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	3348	337	34	176	0	3895
	9. 利用者の不満や要望は対応されているか	3377	269	41	208	0	3895
	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	2537	672	208	478	0	3895
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	6238	969	200	168	0	7575
	2. 食事の献立や食事介助は満足か	6230	889	196	260	0	7575
	3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	6677	459	81	358	0	7575
	4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	5299	1415	418	443	0	7575
	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	4830	1928	279	538	0	7575
	6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	6678	563	86	248	0	7575
	7. 職員の接遇・態度は適切か	6651	546	137	241	0	7575
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	6260	506	37	772	0	7575
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	4802	1056	77	1640	0	7575
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	6660	557	49	309	0	7575
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	6191	699	49	636	0	7575
	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	5798	874	152	751	0	7575
	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	5644	1084	151	696	0	7575
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	5830	870	94	781	0	7575
	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	3734	1516	670	1655	0	7575
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	1063	378	72	57	0	1570
	2. 食事の献立や食事介助は満足か	1112	310	71	77	0	1570
	3. 日常生活に楽しみな行事や活動があるか	586	504	238	242	0	1570
	4. 利用中の活動・リハビリは、家での生活に役立つものか	795	499	153	123	0	1570
	5. 利用中には、必要に応じた介助を受けているか	1282	187	28	73	0	1570
	6. 個人の身体状況や要望を把握しているか	1241	250	28	51	0	1570
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	1341	138	9	82	0	1570
	8. 職員の接遇・態度は適切か	1335	145	17	73	0	1570
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	1213	168	9	180	0	1570
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	819	298	14	439	0	1570
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	1285	188	14	83	0	1570
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	1199	210	11	150	0	1570
	13. サービス内容に関する職員の説明はわかりやすいか	1111	284	37	138	0	1570
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	1110	250	31	179	0	1570
	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	710	366	130	364	0	1570
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	5775	1184	446	184	0	7589
	2. 日常生活で必要な介助を受けているか	5998	729	232	630	0	7589
	3. 施設の生活はくつろげるか	5124	1299	573	593	0	7589
	4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	5135	1053	772	629	0	7589
	5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	6594	388	69	538	0	7589
	6. 職員の接遇・態度は適切か	5905	1052	261	371	0	7589
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	5875	734	154	826	0	7589
	8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	4235	1030	158	2166	0	7589
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	5596	1115	234	644	0	7589
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	5518	775	161	1135	0	7589
	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	2234	1184	1543	2628	0	7589
	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	1811	1305	1523	2950	0	7589
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	4998	1236	410	945	0	7589
	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	1277	751	3352	2209	0	7589
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	304	63	31	3	0	401
	2. 入浴の時間は、快適か	302	58	29	12	0	401
	3. 日常生活で必要な介助を受けているか	301	42	13	45	0	401
	4. 施設の生活はくつろげるか	261	76	45	19	0	401
	5. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	281	59	41	20	0	401
	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	217	65	55	64	0	401
	7. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	380	15	3	3	0	401
	8. 職員の接遇・態度は適切か	332	52	13	4	0	401
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	338	31	11	21	0	401
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	267	50	7	77	0	401
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	323	60	10	8	0	401
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	326	36	8	31	0	401
	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	171	50	68	112	0	401
	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	152	50	56	143	0	401
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	288	57	21	35	0	401
	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	91	26	195	89	0	401

軽費老人ホーム（A型）	1. 食事の献立は工夫があるか	278	135	49	10	0	472
	2. 入浴時間は個人の状況に応じた設定になっているか	348	73	38	13	0	472
	3. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	296	114	36	26	0	472
	4. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	325	100	26	21	0	472
	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	310	113	32	17	0	472
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	390	60	11	11	0	472
	7. 職員の接遇・態度は適切か	364	81	15	12	0	472
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	360	67	12	33	0	472
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	203	140	41	88	0	472
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	322	103	19	28	0	472
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	347	69	14	42	0	472
	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	240	92	26	114	0	472
	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	257	105	28	82	0	472
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	232	105	25	110	0	472
	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	161	80	113	118	0	472
軽費老人ホーム（B型）	1. 職員に、気軽に相談や依頼ができるか	31	12	8	0	0	51
	2. 入浴時間は個人の状況に応じた設定になっているか	35	10	5	1	0	51
	3. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	25	9	12	5	0	51
	4. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	28	12	8	3	0	51
	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	32	11	7	1	0	51
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	34	10	4	3	0	51
	7. 職員の接遇・態度は適切か	37	11	2	1	0	51
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	31	8	7	5	0	51
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	18	14	8	11	0	51
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	27	16	3	5	0	51
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	31	12	5	3	0	51
	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	25	14	5	7	0	51
	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	24	12	6	9	0	51
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	27	12	6	6	0	51
	15. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	21	12	10	8	0	51
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	111	59	41	2	0	213
	2. 入浴の時間は、快適か	180	17	14	2	0	213
	3. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	122	65	20	6	0	213
	4. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	143	43	12	15	0	213
	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	155	46	9	3	0	213
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	167	39	5	2	0	213
	7. 職員の接遇・態度は適切か	175	24	11	3	0	213
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	158	20	17	18	0	213
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	99	62	26	26	0	213
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	155	41	11	6	0	213
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	165	31	6	11	0	213
	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	89	50	9	65	0	213
	13. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	111	56	10	36	0	213
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	118	40	13	42	0	213
	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	59	39	82	33	0	213
都市型軽費老人ホーム	1. 食事の献立は工夫があるか	18	7	3	0	0	28
	2. 入浴の時間は、快適か	24	2	0	2	0	28
	3. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	18	3	7	0	0	28
	4. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	18	2	2	6	0	28
	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	24	3	1	0	0	28
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	27	1	0	0	0	28
	7. 職員の接遇・態度は適切か	25	1	1	1	0	28
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	24	3	1	0	0	28
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	22	3	1	2	0	28
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	23	5	0	0	0	28
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	24	3	0	1	0	28
	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	14	5	1	8	0	28
	13. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	15	3	2	8	0	28
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	23	2	2	1	0	28
	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	14	3	9	2	0	28

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	1247	445	196	35	0	1923
	2. 入浴時間は個人の状況に応じた設定になっているか	1567	217	93	46	0	1923
	3. 施設に、楽しみな行事や活動があるか	1091	300	402	130	0	1923
	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	1375	289	158	101	0	1923
	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	1306	373	175	69	0	1923
	6. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	1264	342	178	139	0	1923
	7. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	1561	228	66	68	0	1923
	8. 職員の接遇・態度は適切か	1423	360	91	49	0	1923
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	1482	257	78	106	0	1923
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	1047	427	143	306	0	1923
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	1345	377	107	94	0	1923
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	1385	300	86	152	0	1923
	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	800	364	331	428	0	1923
	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	786	371	329	437	0	1923
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	1231	405	167	120	0	1923
	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	800	278	522	323	0	1923
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	1037	125	9	11	0	1182
	2. 予定外の利用要求に柔軟な対応がされているか	973	106	16	87	0	1182
	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	954	163	18	47	0	1182
	4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	1049	100	5	28	0	1182
	5. 職員の接遇・態度は適切か	1043	99	18	22	0	1182
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	1034	78	14	56	0	1182
	7. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	801	150	8	223	0	1182
	8. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	1045	95	4	38	0	1182
	9. 利用者のプライバシーは守られているか	972	120	2	88	0	1182
	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	989	97	23	73	0	1182
	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	928	153	21	80	0	1182
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	936	149	13	84	0	1182
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	607	211	127	237	0	1182	
認知症対応型共同生活介護(ム)	1. 家族への情報提供はあるか	4833	299	62	38	0	5232
	2. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	4562	561	75	34	0	5232
	3. 職員の接遇・態度は適切か	4620	455	117	40	0	5232
	4. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	4522	464	50	196	0	5232
	5. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	3572	808	38	814	0	5232
	6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	4686	444	30	72	0	5232
	7. 利用者のプライバシーは守られているか	4498	495	33	206	0	5232
	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	4416	542	96	178	0	5232
	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	4347	678	82	125	0	5232
	10. 利用者の不満や要望は対応されているか	4228	606	66	332	0	5232
	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	2726	1188	481	837	0	5232
定期巡回・随時対応型訪問介護	1. ヘルパーが替わる場合も、安定的なサービスになっているか	182	49	6	4	0	241
	2. いつでも通報ができ、依頼・相談等に対応されているか	191	36	7	7	0	241
	3. ヘルパー、看護師等から必要な情報提供・助言を受けているか	182	43	8	8	0	241
	4. ヘルパーや看護師等の接遇・態度は適切か	197	31	8	5	0	241
	5. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	189	37	5	10	0	241
	6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	194	36	5	6	0	241
	7. 利用者のプライバシーは守られているか	203	30	3	5	0	241
	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	196	31	4	10	0	241
	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	183	45	5	8	0	241
	10. 利用者の不満や要望は対応されているか	176	51	3	11	0	241
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	125	67	28	21	0	241	
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	52	4	1	2	0	59
	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	49	9	1	0	0	59
	3. 職員から必要な情報提供・助言を受けているか	48	9	1	1	0	59
	4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	52	5	0	2	0	59
	5. 職員の接遇・態度は適切か	54	5	0	0	0	59
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	53	4	0	2	0	59
	7. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	38	9	0	12	0	59
	8. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	56	3	0	0	0	59
	9. 利用者のプライバシーは守られているか	50	7	0	2	0	59
	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	49	8	0	2	0	59
	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	47	9	0	3	0	59
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	51	6	0	2	0	59
	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	36	17	2	4	0	59

居宅介護	1. サービスに安心感があるか	49	7	1	0	0	57
	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	33	12	8	4	0	57
	3. 事業所の連絡・伝達は安定的に実施されているか	41	12	3	1	0	57
	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	37	11	3	6	0	57
	5. ヘルパーの接遇・態度は適切か	48	7	2	0	0	57
	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	46	9	0	2	0	57
	7. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	50	6	1	0	0	57
	8. 利用者のプライバシーは守られているか	49	6	1	1	0	57
	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	42	11	1	3	0	57
	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	38	12	2	5	0	57
	11. 利用者の不満や要望は対応されているか	46	7	1	3	0	57
	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	34	11	6	6	0	57
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	139	45	4	8	0	196
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	143	42	6	5	0	196
	3. 事業所の生活に安心感があるか	154	30	7	5	0	196
	4. 利用時の過ごし方は個人のペースに合っているか	132	46	12	6	0	196
	5. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	136	48	6	6	0	196
	6. 職員の接遇・態度は適切か	169	20	6	1	0	196
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	143	19	6	28	0	196
	8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	109	27	4	56	0	196
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	169	22	3	2	0	196
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	157	22	2	15	0	196
	11. サービス内容に関する職員の説明はわかりやすいか	149	26	7	14	0	196
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	137	33	3	23	0	196
	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	96	32	21	47	0	196
生活介護	1. 利用者は困ったときに支援を受けているか	1524	155	27	171	0	1877
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	1386	216	42	233	0	1877
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	1340	292	54	191	0	1877
	4. 【生活介護】 事業所での活動は楽しいか	1542	172	31	132	0	1877
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	1383	228	48	218	0	1877
	19. 職員の接遇・態度は適切か	1446	200	38	193	0	1877
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	1460	146	29	242	0	1877
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	1135	254	32	456	0	1877
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	1478	170	26	203	0	1877
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	1286	204	22	365	0	1877
	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	1231	150	70	426	0	1877
	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	1163	181	76	457	0	1877
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	1258	259	47	313	0	1877
	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	825	256	229	567	0	1877
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	97	25	2	4	0	128
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	97	22	6	3	0	128
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	90	27	6	5	0	128
	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	95	27	2	4	0	128
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	99	21	4	4	0	128
	19. 職員の接遇・態度は適切か	98	23	4	3	0	128
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	94	21	3	10	0	128
	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	28	4	18	0	128
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	98	21	4	5	0	128
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	94	16	6	12	0	128
	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	102	17	3	6	0	128
	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	94	21	6	7	0	128
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	85	25	6	12	0	128
	27. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	53	41	18	16	0	128
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	163	14	4	2	0	183
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	159	16	7	1	0	183
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	125	53	4	1	0	183
	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	152	25	5	1	0	183
	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	99	36	8	40	0	183
	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	70	19	9	85	0	183
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	162	16	3	2	0	183
	19. 職員の接遇・態度は適切か	159	19	5	0	0	183
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	154	17	0	12	0	183
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	118	30	4	31	0	183
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	153	22	7	1	0	183
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	165	10	6	2	0	183
	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	159	18	2	4	0	183
	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	161	14	3	5	0	183
26. 利用者の不満や要望は対応されているか	139	30	7	7	0	183	
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	104	31	37	11	0	183	

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	127	19	3	1	0	150	
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	121	17	10	2	0	150	
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	107	27	12	4	0	150	
	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	120	22	8	0	0	150	
	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	118	22	9	1	0	150	
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	125	20	3	2	0	150	
	19. 職員の接遇・態度は適切か	118	18	9	5	0	150	
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	120	8	4	18	0	150	
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	88	17	9	36	0	150	
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	126	20	2	2	0	150	
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	123	10	3	14	0	150	
	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	112	23	6	9	0	150	
	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	117	18	5	10	0	150	
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	105	24	9	12	0	150	
	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	78	13	46	13	0	150	
	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	2680	302	85	102	0	3169
		2. 事業所の設備は安心して使えるか	2644	325	79	121	0	3169
		3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	2293	613	159	104	0	3169
		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	2173	592	169	235	0	3169
		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	2071	495	358	245	0	3169
		18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	2536	399	109	125	0	3169
		19. 職員の接遇・態度は適切か	2581	387	102	99	0	3169
		20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	2541	299	67	262	0	3169
		21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	2099	468	106	496	0	3169
		22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	2599	351	70	149	0	3169
		23. 利用者のプライバシーは守られているか	2478	316	80	295	0	3169
		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	2327	353	161	328	0	3169
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		2155	455	187	372	0	3169	
26. 利用者の不満や要望は対応されているか		2294	489	123	263	0	3169	
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		1544	429	772	424	0	3169	
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	2981	356	105	165	0	3607
		2. 事業所の設備は安心して使えるか	2939	336	95	237	0	3607
		3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	2558	688	181	180	0	3607
		4.【生活介護】 事業所での活動は楽しいか	662	69	22	53	0	806
		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	41	1	0	0	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	66	16	1	6	0	89
		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	292	37	11	8	0	348
		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	157	69	42	80	0	348
		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	201	43	41	63	0	348
		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	84	39	7	2	0	132
		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	81	30	15	6	0	132
		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	1508	382	112	173	0	2175
	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	1445	332	187	211	0	2175	
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	2839	413	129	226	0	3607	
	19. 職員の接遇・態度は適切か	2840	459	127	181	0	3607	
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	2863	304	88	352	0	3607	
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	2267	530	125	685	0	3607	
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	2827	423	118	239	0	3607	
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	2662	380	90	475	0	3607	
	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	2434	461	177	535	0	3607	
	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	2301	505	211	590	0	3607	
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	2513	550	163	381	0	3607	
	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	1605	482	824	696	0	3607	

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	2600	282	125	226	0	3233
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	2576	232	98	327	0	3233
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	2274	462	235	262	0	3233
	4. 【生活介護】 事業所での活動は楽しいか	2406	273	144	230	0	3053
	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	27	11	1	2	0	41
	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	8	1	0	2	0	11
	7. 【就労移行支援】 事業所での活動が就労に向けた知識の習得や能力の向上に役立っているか	11	3	0	1	0	15
	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	11	2	0	2	0	15
	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	10	1	2	2	0	15
	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	1	0	1	0	5
	11. 【就労継続支援A型】 給料(工賃)等の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか	2	2	0	1	0	5
	12. 【就労継続支援B型】 事業所での活動が働くうえでの知識の習得や能力の向上に役立っているか	48	5	0	1	0	54
	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	40	5	2	7	0	54
	14. 【施設入所支援】 食事の時間は楽しみにしているか	2314	266	137	130	0	2847
	15. 【施設入所支援】 休日や夜間に、好きなことができるか	2277	170	76	324	0	2847
	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	2037	311	111	388	0	2847
	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	1564	260	94	929	0	2847
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	2609	223	98	303	0	3233
	19. 職員の接遇・態度は適切か	2407	409	168	249	0	3233
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	2528	245	73	387	0	3233
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	2009	401	95	728	0	3233
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	2416	362	113	342	0	3233
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	2107	359	118	649	0	3233
	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	1777	333	245	878	0	3233
	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	1625	375	262	971	0	3233
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	2160	443	143	487	0	3233
	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	1414	253	708	858	0	3233
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	279	15	0	3	0	297
	2. 事業所での活動は、子どもが興味や関心を持ってのものになっているか	282	11	2	2	0	297
	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	269	23	0	5	0	297
	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	263	23	4	7	0	297
	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	279	13	1	4	0	297
	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	244	38	6	9	0	297
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	264	25	5	3	0	297
	8. 職員の接遇・態度は適切か	273	13	6	5	0	297
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	267	11	0	19	0	297
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	241	28	4	24	0	297
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	282	14	0	1	0	297
	12. 子どものプライバシーは守られているか	269	19	2	7	0	297
	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	276	12	2	7	0	297
	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	272	19	4	2	0	297
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	250	29	5	13	0	297
	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	208	46	14	29	0	297
医療型児童発達支援センター(主に自由利用)	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	140	5	0	1	0	146
	2. 事業所での活動は、子どもが興味や関心を持ってのものになっているか	130	15	0	1	0	146
	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	126	17	2	1	0	146
	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	103	36	6	1	0	146
	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	132	12	1	1	0	146
	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	98	37	7	4	0	146
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	114	28	4	0	0	146
	8. 職員の接遇・態度は適切か	136	10	0	0	0	146
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	127	12	5	2	0	146
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	90	17	2	37	0	146
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	130	14	2	0	0	146
	12. 子どものプライバシーは守られているか	123	14	2	7	0	146
	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	124	17	2	3	0	146
	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	127	17	2	0	0	146
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	105	27	2	12	0	146
	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	76	28	22	20	0	146

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	143	15	2	0	0	160
	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	142	16	2	0	0	160
	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	121	32	3	4	0	160
	4. 事業所に通うことで、子どもに社会性(人と人の関わり合いやルール等)が身についているか	114	39	3	4	0	160
	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	133	22	4	1	0	160
	6. 家族に対する精神的なサポート(子育てに関する悩み相談や進路相談、家族間交流の機会の提供等)は役に立っているか	112	33	12	3	0	160
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	141	13	3	3	0	160
	8. 職員の接遇・態度は適切か	142	12	3	3	0	160
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	125	15	3	17	0	160
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	105	26	1	28	0	160
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	147	9	1	3	0	160
	12. 子どものプライバシーは守られているか	137	15	4	4	0	160
	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	137	13	5	5	0	160
	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	132	15	8	5	0	160
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	129	20	4	7	0	160
	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	92	40	17	11	0	160
児童発達支援事業(主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児)	1. 事業所に通うことが、子どもの身体の機能や健康の維持・促進の役に立っているか	-	-	-	-	-	-
	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	-	-	-	-	-	-
	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	-	-	-	-	-	-
	4. 事業所に通うことで、子どもに社会性(人と人の関わり合いやルール等)が身についているか	-	-	-	-	-	-
	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	-	-	-	-	-	-
	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	-	-	-	-	-	-
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	-	-	-	-	-	-
	8. 職員の接遇・態度は適切か	-	-	-	-	-	-
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	-	-	-	-	-	-
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	-	-	-	-	-	-
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	-	-	-	-	-	-
	12. 子どものプライバシーは守られているか	-	-	-	-	-	-
	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. 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. 利用者の不満や要望は対応されているか	-	-	-	-	-	-
	16. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	-	-	-	-	-	-
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	125	7	1	2	0	135
	2. 事業所での仲間との関わりは楽しいか	104	18	2	11	0	135
	3. 職員は、話し相手や、相談相手になってくれるか	107	6	2	20	0	135
	4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	101	17	4	13	0	135
	5. 職員の接遇・態度は適切か	98	20	7	10	0	135
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	103	6	9	17	0	135
	7. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	89	11	12	23	0	135
	8. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	110	6	1	18	0	135
	9. 子どものプライバシーは守られているか	84	9	8	34	0	135
	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	104	10	4	17	0	135
	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	100	16	6	13	0	135
	12. 子どもの不満や要望は対応されているか	102	8	4	21	0	135
	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	55	14	24	42	0	135
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	16	7	0	0	0	23
	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	18	5	0	0	0	23
	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	18	5	0	0	0	23
	4. 事業所に通うことで、子どもに社会性(人と人の関わり合いやルール等)が身についているか	15	7	1	0	0	23
	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	23	0	0	4	0	23
	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	12	5	2	0	0	23
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	21	2	0	0	0	23
	8. 職員の接遇・態度は適切か	23	0	0	0	0	23
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	15	4	0	4	0	23
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	15	0	0	8	0	23
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	21	2	0	0	0	23
	12. 子どものプライバシーは守られているか	20	1	0	2	0	23
	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	20	1	0	2	0	23
	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	18	3	0	2	0	23
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	19	2	0	2	0	23
	16. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	13	3	3	4	0	23
福祉型障害児入所施設(旧知的障害)	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	33	4	2	0	0	39
	2. 家族への精神的なサポートの取り組みは十分か	22	14	3	0	0	39
	3. 緊急時の対応体制は信頼できるか	29	7	2	1	0	39
	4. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	34	4	0	1	0	39
	5. 職員の接遇・態度は適切か	32	4	0	3	0	39
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	30	6	2	1	0	39
	7. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	26	10	1	2	0	39
	8. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	29	8	1	1	0	39
	9. 子どものプライバシーは守られているか	28	7	0	4	0	39
	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	34	4	0	1	0	39
	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	34	4	0	1	0	39
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	30	8	1	0	0	39
	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	22	9	3	5	0	39

福祉型障害児入所施設（旧第二種自	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	2	0	0	0	16
	2. 家族への精神的なサポートの取り組みは十分か	13	3	0	0	0	16
	3. 緊急時の対応体制は信頼できるか	14	1	0	1	0	16
	4. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	15	0	0	1	0	16
	5. 職員の接遇・態度は適切か	16	0	0	0	0	16
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	16	0	0	0	0	16
	7. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	13	2	0	1	0	16
	8. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	15	1	0	0	0	16
	9. 子どものプライバシーは守られているか	14	1	0	1	0	16
	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	1	0	1	0	16
	11. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	16	0	0	0	0	16
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	15	0	0	1	0	16
	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	14	2	0	0	0	16
医療型障害児入所施設（旧肢体不自由児施	1. 食事の時間が楽しいひとときになっているか	16	1	2	0	0	19
	2. 日常生活の介助は、安心して受けられるか	18	1	0	0	0	19
	3. 施設では楽しみな行事や活動があるか	17	2	0	0	0	19
	4. 日常生活には自由度があるか	17	1	1	0	0	19
	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	18	0	0	1	0	19
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	12	4	3	0	0	19
	7. 職員の接遇・態度は適切か	14	5	0	0	0	19
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	15	3	1	0	0	19
	9. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	17	2	0	0	0	19
	10. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	17	2	0	0	0	19
	11. 子どものプライバシーは守られているか	16	1	1	1	0	19
	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	17	2	0	0	0	19
	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	16	2	0	1	0	19
	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	18	0	1	0	0	19
	15. 子どもの不満や要望は対応されているか	18	1	0	0	0	19
	16. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	11	4	4	0	0	19
医療型障害児入所施設（旧重症心身	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	451	75	9	9	0	544
	2. 家族への精神的なサポートの取り組みは十分か	355	130	16	43	0	544
	3. 緊急時の対応体制は信頼できるか	419	79	11	35	0	544
	4. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	448	68	15	13	0	544
	5. 職員の接遇・態度は適切か	475	50	11	8	0	544
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	464	60	11	9	0	544
	7. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	270	75	4	195	0	544
	8. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	446	61	15	22	0	544
	9. 子どものプライバシーは守られているか	451	54	7	32	0	544
	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	453	64	6	21	0	544
	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	459	63	2	20	0	544
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	410	84	10	40	0	544
	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	282	104	47	111	0	544
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	37932	2656	453	191	0	41232
	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	32714	6367	1781	370	0	41232
	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	31091	4441	1366	4334	0	41232
	4. 安全対策が十分取られていると思うか	30212	8713	1786	521	0	41232
	5. 行事日程の設定は、保護者の状況に対する配慮は十分か	30189	8335	2426	282	0	41232
	6. 子どもの保育について家庭と保育所に信頼関係があるか	32650	6809	1547	226	0	41232
	7. 保護者の考えを聞く姿勢があるか	33681	5936	996	619	0	41232
	8. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	35869	4235	849	279	0	41232
	9. 職員の接遇・態度は適切か	34265	5184	1473	310	0	41232
	10. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	35661	4009	905	657	0	41232
	11. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	28082	8169	1234	3747	0	41232
	12. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	35273	4897	600	462	0	41232
	13. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	32858	4994	739	2641	0	41232
	14. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	33136	6256	1350	490	0	41232
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	29769	6869	1394	3200	0	41232
	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	21024	8396	4443	7369	0	41232
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	5842	317	36	54	0	6249
	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	4899	1116	163	71	0	6249
	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	4935	393	81	840	0	6249
	4. 安全対策が十分取られていると思うか	5070	1003	100	76	0	6249
	5. 行事日程の設定は、保護者の状況に対する配慮は十分か	5430	657	98	64	0	6249
	6. 子どもの保育について家庭と保育所に信頼関係があるか	5573	562	66	48	0	6249
	7. 保護者の考えを聞く姿勢があるか	5603	515	46	85	0	6249
	8. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	5608	530	64	47	0	6249
	9. 職員の接遇・態度は適切か	5652	447	96	54	0	6249
	10. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	5606	430	43	170	0	6249
	11. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	4328	829	47	1045	0	6249
	12. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	5785	389	21	54	0	6249
	13. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	5113	552	41	543	0	6249
	14. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	5511	588	77	73	0	6249
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	4945	662	86	556	0	6249
	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	2891	1201	563	1594	0	6249

母子生活支援施設 (母親用)	[母親調査]1. 生活するために必要な支援(家事・生活知識・相談・助言など)があるか	186	37	12	8	0	243
	[母親調査]2. 就労に関する必要な支援がされているか	148	41	22	32	0	243
	[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	195	26	15	7	0	243
	[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	179	39	14	11	0	243
	[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	138	34	17	54	0	243
	[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	156	53	29	5	0	243
	[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	193	31	14	5	0	243
	[母親調査]8. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	186	42	13	2	0	243
	[母親調査]9. 職員の接遇・態度は適切か	175	41	22	5	0	243
	[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	169	42	14	18	0	243
	[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	90	57	24	72	0	243
	[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	166	51	20	6	0	243
	[母親調査]13. 利用者のプライバシーは守られているか	179	41	13	10	0	243
	[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	168	38	13	24	0	243
	[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	173	45	10	15	0	243
	[母親調査]16. 利用者の不満や要望は対応されているか	154	52	18	19	0	243
	[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	164	26	34	19	0	243
母子生活支援施設 (児童用)	[児童調査]1.【中学生以上の方に】生活するために必要な支援があるか	24	5	3	3	0	35
	[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	21	8	2	4	0	35
	[児童調査]3. 学校生活に関する支援がされているか	100	28	9	35	0	172
	[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	22	5	2	6	0	35
	[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	24	7	2	2	0	35
	[児童調査]6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	135	24	5	8	0	172
	[児童調査]7. 職員の接遇・態度は適切か	136	20	4	12	0	172
	[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	114	19	10	29	0	172
	[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	103	19	10	40	0	172
	[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	120	25	2	25	0	172
	[児童調査]11. 子どものプライバシーは守られているか	110	19	7	36	0	172
	[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	87	21	10	54	0	172
	[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	28	10	53	0	172
	[児童調査]14. 子どもの不満や要望は対応されているか	114	27	6	25	0	172
	[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	61	23	25	63	0	172
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	1509	735	218	109	0	2571
	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	1593	567	205	206	0	2571
	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	955	281	55	73	0	1364
	4. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	1631	571	275	93	0	2570
	5. 職員の接遇・態度は適切か	1596	626	223	126	0	2571
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	1864	450	137	120	0	2571
	7. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	1489	608	303	171	0	2571
	8. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	1574	597	198	202	0	2571
	9. 子どものプライバシーは守られているか	1618	508	198	247	0	2571
	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	1535	467	206	363	0	2571
	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	1337	611	213	410	0	2571
	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	1199	396	174	135	0	1904
	13. 子どもの不満や要望は対応されているか	1405	654	314	198	0	2571
	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	1378	474	406	313	0	2571
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	94	46	10	3	0	153
	2. 楽しいと思う行事や活動はあるか	132	15	5	1	0	153
	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	115	32	6	0	0	153
	4. 職員を信頼して話せるか	69	50	26	8	0	153
	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	103	24	5	9	0	141
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	110	35	8	0	0	153
	7. 職員の接遇・態度は適切か	77	48	24	4	0	153
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	97	34	18	4	0	153
	9. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	89	34	27	3	0	153
	10. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	82	53	15	3	0	153
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	104	29	19	1	0	153
	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	79	42	18	14	0	153
	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	88	39	13	13	0	153
	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	87	28	25	13	0	153
	15. 子どもの不満や要望は対応されているか	69	45	27	12	0	153
	16. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	80	26	32	15	0	153

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	28	10	2	0	0	40
	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	31	9	0	0	0	40
	3. 職員を信頼して話せるか	26	13	1	0	0	40
	4. 就労に関する支援は役に立っているか	31	6	1	2	0	40
	5. ホーム内の清掃、整理整頓は行き届いているか	29	11	0	0	0	40
	6. 職員の接遇・態度は適切か	28	8	3	1	0	40
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	29	8	0	3	0	40
	8. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	25	6	2	7	0	40
	9. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	28	9	1	2	0	40
	10. 子どものプライバシーは守られているか	33	4	3	0	0	40
	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	34	2	1	3	0	40
	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	7	1	1	0	40
	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	17	10	12	1	0	40
	14. 子どもの不満や要望は対応されているか	30	7	3	0	0	40
	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	29	6	2	3	0	40
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	80	11	3	2	0	96
	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	76	14	3	3	0	96
	3. 乳幼児の様子は家庭に連絡されているか	73	11	9	3	0	96
	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	17	4	2	0	96
	5. 保護者等からの相談を聞いてくれているか	84	10	2	0	0	96
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	84	7	4	1	0	96
	7. 職員の接遇・態度は適切か	88	5	2	1	0	96
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	82	9	4	1	0	96
	9. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	76	15	5	0	0	96
	10. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	75	16	3	2	0	96
	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	66	17	7	6	0	96
	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	64	21	4	7	0	96
	13. 保護者の不満や要望は対応されているか	73	15	4	4	0	96
	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	61	18	12	5	0	96
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	27	9	11	3	0	50
	2. 施設の生活はくつろげるか	21	16	12	1	0	50
	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	31	9	5	5	0	50
	4. 家族関係の調整に係る支援は役に立っているか	20	13	3	14	0	50
	5. 精神的サポートは役に立っているか	27	13	9	1	0	50
	6. 性について理解を深める機会は役に立っているか	16	9	9	16	0	50
	7. 職員を信頼して話せるか	21	16	12	1	0	50
	8. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	26	14	9	1	0	50
	9. 職員の接遇・態度は適切か	29	10	9	2	0	50
	10. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	30	11	7	2	0	50
	11. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	16	18	10	6	0	50
	12. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	31	8	8	3	0	50
	13. 利用者のプライバシーは守られているか	26	13	9	2	0	50
	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	31	12	3	4	0	50
	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	33	7	6	4	0	50
	16. 利用者の不満や要望は対応されているか	24	11	13	2	0	50
	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	32	7	8	3	0	50
救護施設	1. 食事はおいしいか	494	147	70	7	0	718
	2. 日常生活に楽しみな行事や活動があるか	502	64	123	29	0	718
	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	616	44	43	15	0	718
	4. 日常生活に必要な支援を受けているか	522	62	35	99	0	718
	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	490	46	86	96	0	718
	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	418	108	61	131	0	718
	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	319	76	273	50	0	718
	8. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	617	47	26	28	0	718
	9. 職員の接遇・態度は適切か	534	132	32	20	0	718
	10. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	596	62	15	45	0	718
	11. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	441	89	28	160	0	718
	12. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	518	126	39	35	0	718
	13. 利用者のプライバシーは守られているか	543	72	24	79	0	718
	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	381	63	122	152	0	718
	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	333	91	89	205	0	718
	16. 利用者の不満や要望は対応されているか	476	129	48	65	0	718
	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	387	27	227	77	0	718

更生施設	1. 食事はおいしいか	219	216	97	15	0	547
	2. 生活ルールは、利用者の生活状況に応じて臨機応変か	321	154	54	18	0	547
	3. 施設の行事は楽しいか	117	258	125	47	0	547
	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	264	195	76	12	0	547
	5. 自立に向けての就職支援が得られているか	224	146	85	92	0	547
	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	241	170	74	62	0	547
	7. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	275	165	88	19	0	547
	8. 職員の接遇・態度は適切か	328	146	56	17	0	547
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	318	144	49	36	0	547
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	209	199	82	57	0	547
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	304	164	57	22	0	547
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	330	141	46	30	0	547
	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	253	192	52	50	0	547
	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	258	180	68	41	0	547
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	239	194	72	42	0	547
	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	244	176	79	48	0	547
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	88	13	1	1	0	103
	2. 施設から日々の生活に役立つ情報が得られているか	78	18	3	4	0	103
	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	76	20	2	5	0	103
	4. 【世帯に子ども(18歳未満)がいると答えた方に】 子育てに関するアドバイスを受けられるか	19	7	1	1	0	28
	5. 退所に向けた支援を受けているか	68	19	2	14	0	103
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	87	12	2	2	0	103
	7. 職員の接遇・態度は適切か	91	8	3	1	0	103
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	76	14	1	12	0	103
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	59	20	1	23	0	103
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	93	7	2	1	0	103
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	88	9	1	5	0	103
	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	78	20	1	4	0	103
	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	11	4	7	0	103
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	75	15	4	9	0	103
	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	78	14	5	6	0	103

※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。