

令和元年度 利用者調査回答人数

単位：人

サービス種別	項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当	計
訪問介護	1. 安心して、サービスを受けているか	1,225	83	11	13	0	1,332
	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	1,049	181	42	60	0	1,332
	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	1,052	156	26	98	0	1,332
	4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	1,211	90	14	17	0	1,332
	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	1,067	135	11	119	0	1,332
	6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	1,168	101	11	52	0	1,332
	7. 利用者のプライバシーは守られているか	1,085	132	10	105	0	1,332
	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	1,063	138	21	110	0	1,332
	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	1,040	170	37	85	0	1,332
	10. 利用者の不満や要望は対応されているか	1,046	154	22	110	0	1,332
	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	746	276	90	220	0	1,332
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	24	2	0	0	0	26
	2. 事業所や看護師等に、相談しやすいか	24	2	0	0	0	26
	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	25	1	0	0	0	26
	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	21	3	2	0	0	26
	5. 看護師等の接遇・態度は適切か	24	2	0	0	0	26
	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	23	2	1	0	0	26
	7. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	24	1	0	1	0	26
	8. 利用者のプライバシーは守られているか	21	4	0	1	0	26
	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	22	3	0	1	0	26
	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	23	1	1	1	0	26
	11. 利用者の不満や要望は対応されているか	21	3	0	2	0	26
	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	18	4	1	3	0	26
(有料特定老人施設)入居者生活介護	1. 食事介助には、満足しているか	44	10	4	3	0	61
	2. 入浴介助は安心できるか	56	2	2	1	0	61
	3. 食事、入浴以外の日常生活に必要な介助を受けているか	53	3	3	2	0	61
	4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	53	6	2	0	0	61
	5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	59	1	1	0	0	61
	6. 職員の接遇・態度は適切か	58	2	1	0	0	61
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	58	2	1	0	0	61
	8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	49	7	1	4	0	61
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	54	6	1	0	0	61
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	59	2	0	0	0	61
	11. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	24	16	11	10	0	61
	12. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	25	15	5	16	0	61
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	53	4	3	1	0	61
	14. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	23	10	20	8	0	61

サービス種別	項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当	計
福祉用具貸与	1. 福祉用具選定時、機能や注意点についての利用者や家族への説明はわかりやすかったか	166	15	4	6	0	191
	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	167	16	2	6	0	191
	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	6	6	0	191
	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	158	23	4	6	0	191
	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	160	21	3	7	0	191
	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	160	23	2	6	0	191
	7. 職員(福祉用具専門相談員)の接遇・態度は適切か	177	10	1	3	0	191
	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	131	18	1	41	0	191
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	173	12	1	5	0	191
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	158	19	0	14	0	191
	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	164	19	2	6	0	191
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	155	18	1	17	0	191
	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	107	39	10	35	0	191
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	1,889	70	11	31	0	2,001
	2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	1,805	136	21	39	0	2,001
	3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	1,706	231	23	41	0	2,001
	4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	1,917	50	9	25	0	2,001
	5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	1,657	169	12	163	0	2,001
	6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	1,833	103	15	50	0	2,001
	7. 利用者のプライバシーは守られているか	1,774	114	12	101	0	2,001
	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	1,766	132	11	92	0	2,001
	9. 利用者の不満や要望は対応されているか	1,705	123	18	155	0	2,001
	10. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	1,299	324	111	267	0	2,001
通所介護(デイサービス)	1. 利用時の過ごし方は、個人のペースに合っているか	3,480	509	101	97	0	4,187
	2. 日常生活で必要な介助を受けているか	3,394	305	189	299	0	4,187
	3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	2,768	886	280	253	0	4,187
	4. 個別の計画に基づいた事業所での活動・機能訓練(体操や運動など)は、在宅生活の継続に役立つか	3,220	648	160	159	0	4,187
	5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	3,107	709	163	208	0	4,187
	6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	3,630	324	41	192	0	4,187
	7. 職員の接遇・態度は適切か	3,712	291	45	139	0	4,187
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	3,436	266	33	452	0	4,187
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	2,643	555	64	925	0	4,187
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	3,638	308	36	205	0	4,187
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	3,369	365	44	409	0	4,187
	12. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	3,186	481	96	424	0	4,187
	13. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	3,093	580	92	422	0	4,187
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	3,205	489	62	431	0	4,187
	15. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	2,095	869	273	950	0	4,187

サービス種別	項目	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答	非該当	計
地域密着型通所介護	1. 利用時の過ごし方は、個人のペースに合っているか	917	120	22	29	0	1,088
	2. 日常生活で必要な介助を受けているか	788	55	103	142	0	1,088
	3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	693	216	91	88	0	1,088
	4. 事業所での活動は、在宅生活の継続に役立つか	869	146	32	41	0	1,088
	5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	849	146	47	46	0	1,088
	6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	933	98	9	48	0	1,088
	7. 職員の接遇・態度は適切か	957	72	12	47	0	1,088
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	889	77	15	107	0	1,088
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	745	128	14	201	0	1,088
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	969	76	9	34	0	1,088
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	925	88	8	67	0	1,088
	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	812	137	36	103	0	1,088
	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	825	137	28	98	0	1,088
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	858	117	15	98	0	1,088
	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	593	202	75	218	0	1,088
認知症対応型通所介護	1. 利用時の過ごし方は、個人のペースに合っているか	361	44	5	13	0	423
	2. 認知症や心身の状況に応じて日常生活で必要な介助を受けているか	382	28	4	9	0	423
	3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	283	110	9	21	0	423
	4. 事業所に通うことで利用者の心身の状況が安定しているか	361	56	2	4	0	423
	5. 職員から認知症への対応をはじめ適切な情報提供・アドバイスを受けているか	327	63	12	21	0	423
	6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	357	40	1	25	0	423
	7. 職員の接遇・態度は適切か	383	27	2	11	0	423
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	359	35	2	27	0	423
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	257	58	0	108	0	423
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	381	32	0	10	0	423
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	346	39	1	37	0	423
	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	362	43	7	11	0	423
	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	352	49	6	16	0	423
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	343	39	6	35	0	423
	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	245	82	31	65	0	423

サービス種別	項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当	計
短期入所生活介護（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	775	263	52	33	0	1,123
	2. 食事の献立や食事介助は満足か	807	235	41	40	0	1,123
	3. 日常生活に楽しみな行事や活動があるか	404	405	165	149	0	1,123
	4. 利用中の活動・リハビリは、家での生活に役立つものか	583	377	91	72	0	1,123
	5. 利用中には、必要に応じた介助を受けているか	954	112	17	40	0	1,123
	6. 個人の身体状況や要望は把握されているか	871	203	25	24	0	1,123
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	965	100	11	47	0	1,123
	8. 職員の接遇・態度は適切か	955	114	19	35	0	1,123
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	871	127	16	109	0	1,123
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	608	237	10	268	0	1,123
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	920	143	21	39	0	1,123
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	878	157	6	82	0	1,123
	13. サービス内容に関する職員の説明はわかりやすいか	771	242	26	84	0	1,123
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	794	194	25	110	0	1,123
	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	506	289	80	248	0	1,123
指定介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）	1. 食事の献立や食事介助など食事に満足しているか	5,849	1,157	463	175	0	7,644
	2. 日常生活で必要な介助を受けているか	6,185	687	242	530	0	7,644
	3. 施設の生活はくつろげるか	5,248	1,313	544	539	0	7,644
	4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	5,310	1,033	690	611	0	7,644
	5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	6,694	390	65	495	0	7,644
	6. 職員の接遇・態度は適切か	6,118	978	229	319	0	7,644
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	6,073	725	155	691	0	7,644
	8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	4,284	1,098	199	2,063	0	7,644
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	5,752	1,045	254	593	0	7,644
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	5,702	749	144	1,049	0	7,644
	11. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	2,309	1,256	1,607	2,472	0	7,644
	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	2,058	1,264	1,490	2,832	0	7,644
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	5,018	1,268	400	958	0	7,644
	14. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	1,399	840	3,227	2,178	0	7,644

サービス種別	項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当	計
介護老人保健施設	1. 食事の献立や食事介助など食事に満足しているか	171	45	4	6	0	226
	2. 入浴の時間は、快適か	178	29	8	11	0	226
	3. 日常生活に必要な介助を受けているか	175	32	4	15	0	226
	4. 施設の生活はくつろげるか	153	48	14	11	0	226
	5. 職員は日常的に、健康状態を気にしているか	152	47	18	9	0	226
	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	137	52	21	16	0	226
	7. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	207	11	0	8	0	226
	8. 職員の接遇・態度は適切か	185	29	3	9	0	226
	9. 病气やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	178	24	2	22	0	226
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	128	40	4	54	0	226
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	166	39	8	13	0	226
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	185	24	2	15	0	226
	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	95	23	70	38	0	226
	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	96	23	65	42	0	226
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	142	48	7	29	0	226
	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	51	23	117	35	0	226
軽費老人ホーム(A型)	1. 食事の献立は工夫があるか	222	127	78	11	0	438
	2. 入浴時間は個人の状況に応じた設定になっているか	315	66	46	11	0	438
	3. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	261	114	38	25	0	438
	4. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	282	99	40	17	0	438
	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	268	121	38	11	0	438
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	313	88	26	11	0	438
	7. 職員の接遇・態度は適切か	345	64	19	10	0	438
	8. 病气やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	328	68	26	16	0	438
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	233	124	33	48	0	438
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	248	119	23	48	0	438
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	317	75	11	35	0	438
	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	270	85	30	53	0	438
	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	222	93	32	91	0	438
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	204	114	30	90	0	438
	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	189	89	66	94	0	438

サービス 種別	項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当	計
軽費老人ホーム（ケアハウス）	1. 食事の献立は工夫があるか	112	89	50	7	0	258
	2. 入浴の時間は、快適か	176	46	23	13	0	258
	3. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	159	63	25	11	0	258
	4. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	145	70	26	17	0	258
	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	163	64	23	8	0	258
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	193	49	9	7	0	258
	7. 職員の接遇・態度は適切か	206	37	10	5	0	258
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	181	50	5	22	0	258
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	101	82	34	41	0	258
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	173	56	18	11	0	258
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	191	38	8	21	0	258
	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	104	54	15	85	0	258
	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	106	59	17	76	0	258
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	127	80	23	28	0	258
	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	95	56	51	56	0	258
都市型軽費老人ホーム	1. 食事の献立は工夫があるか	31	15	3	1	0	50
	2. 入浴の時間は、快適か	33	9	1	7	0	50
	3. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	32	9	4	5	0	50
	4. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	37	7	2	4	0	50
	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	39	8	3	0	0	50
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	38	9	0	3	0	50
	7. 職員の接遇・態度は適切か	43	6	0	1	0	50
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	40	8	1	1	0	50
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	31	12	4	3	0	50
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	37	12	1	0	0	50
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	41	6	1	2	0	50
	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	26	11	5	8	0	50
	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	26	12	5	7	0	50
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	34	9	4	3	0	50
	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	26	6	13	5	0	50

サービス種別	項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当	計
養護老人ホーム	1. 食事の献立や食事介助など食事に満足しているか	1,108	431	269	32	0	1,840
	2. 入浴時間は個人の状況に応じた設定になっているか	1,407	241	128	64	0	1,840
	3. 施設に、楽しい行事や活動があるか	986	318	394	142	0	1,840
	4. 日常生活に必要な各種情報を、施設からの情報提供により知ることができるか	1,254	289	182	115	0	1,840
	5. 利用者の状況に応じた見守り、声かけは行われているか	1,173	362	239	66	0	1,840
	6. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	1,135	352	229	124	0	1,840
	7. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	1,424	257	94	65	0	1,840
	8. 職員の接遇・態度は適切か	1,323	342	129	46	0	1,840
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	1,357	255	102	126	0	1,840
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	960	409	171	300	0	1,840
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	1,213	388	143	96	0	1,840
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	1,286	282	97	175	0	1,840
	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	741	344	273	482	0	1,840
	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	758	326	259	497	0	1,840
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	1,030	422	198	190	0	1,840
	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	707	292	487	354	0	1,840
小規模多機能型居宅介護(介護予防含む)	1. 予定外の利用要求に柔軟な対応がされているか	366	44	10	29	0	449
	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	357	64	10	18	0	449
	3. 日常生活で必要な介助を受けているか	396	39	5	9	0	449
	4. 職員から必要な情報提供・助言を受けているか	369	59	10	11	0	449
	5. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	386	44	4	15	0	449
	6. 職員の接遇・態度は適切か	392	44	4	9	0	449
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	384	39	7	19	0	449
	8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	300	68	3	78	0	449
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	397	38	5	9	0	449
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	387	39	3	20	0	449
	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	365	59	9	16	0	449
	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	359	72	8	10	0	449
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	353	65	10	21	0	449
	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	247	94	51	57	0	449
(認知症高齢者グループホーム)	1. 家族への情報提供はあるか	4,522	317	87	51	0	4,977
	2. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	4,286	554	95	42	0	4,977
	3. 職員の接遇・態度は適切か	4,490	378	70	39	0	4,977
	4. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	4,264	456	61	196	0	4,977
	5. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	3,303	723	59	892	0	4,977
	6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	4,405	445	49	78	0	4,977
	7. 利用者のプライバシーは守られているか	4,263	475	31	208	0	4,977
	8. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	4,162	528	110	177	0	4,977

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
ト ム シ 護	9. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	4,124	622	88	143	0	4,977
	10. 利用者の不満や要望は対応されているか	4,006	565	93	313	0	4,977
	11. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	2,604	1,046	494	833	0	4,977
定期巡回・ 随時対応型 訪問介護 看護	1. 職員が替わる場合も、安定的なサービスになっているか	152	28	9	3	0	192
	2. いつでも通報ができ、依頼・相談等に対応されているか	162	24	3	3	0	192
	3. 職員から必要な情報提供・助言を受けているか	147	40	3	2	0	192
	4. 職員の接遇・態度は適切か	165	21	5	1	0	192
	5. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	156	29	2	5	0	192
	6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	160	26	3	3	0	192
	7. 利用者のプライバシーは守られているか	160	26	1	5	0	192
	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	147	37	3	5	0	192
	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	136	45	7	4	0	192
	10. 利用者の不満や要望は対応されているか	146	34	4	8	0	192
	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	103	60	18	11	0	192
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	58	6	1	3	0	68
	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	58	8	0	2	0	68
	3. 日常生活に必要な介助を受けているか	65	3	0	0	0	68
	4. 職員から必要な情報提供・助言を受けているか	61	5	0	2	0	68
	5. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	60	5	0	3	0	68
	6. 職員の接遇・態度は適切か	63	5	0	0	0	68
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	63	4	0	1	0	68
	8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	48	9	0	11	0	68
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	62	5	1	0	0	68
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	59	7	0	2	0	68
	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	61	5	2	0	0	68
	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	57	8	2	1	0	68
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	60	4	1	3	0	68
	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	43	14	4	7	0	68

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
居宅介護	1. サービスに安心感があるか	26	2	0	0	0	28
	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	18	8	1	1	0	28
	3. 事業所の連絡・伝達は安定的に実施されているか	24	2	0	2	0	28
	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	0	0	28
	5. ヘルパーの接遇・態度は適切か	27	1	0	0	0	28
	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	26	2	0	0	0	28
	7. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	23	4	0	1	0	28
	8. 利用者のプライバシーは守られているか	22	6	0	0	0	28
	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	24	3	0	1	0	28
	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	22	5	0	1	0	28
	11. 利用者の不満や要望は対応されているか	23	4	0	1	0	28
	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	19	5	2	2	0	28
短期入所	1. 利用中の生活はくつろげるか	982	167	13	45	0	1,207
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	990	136	18	63	0	1,207
	3. 利用時の過ごし方は個人のペースに合っているか	882	224	28	73	0	1,207
	4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	1,000	122	11	74	0	1,207
	5. 職員の接遇・態度は適切か	1,023	109	9	66	0	1,207
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	884	128	14	181	0	1,207
	7. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	678	175	12	342	0	1,207
	8. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	984	141	6	76	0	1,207
	9. 利用者のプライバシーは守られているか	860	140	7	200	0	1,207
	10. サービスの利用に当たって、利用者の状況や要望を聞かれているか	883	170	14	140	0	1,207
	11. サービス内容に関する職員の説明はわかりやすいか	859	170	14	164	0	1,207
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	812	185	18	192	0	1,207
	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	535	213	94	365	0	1,207

サービス種別	項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当	計
生活介護	1. 利用者は困ったときに支援を受けているか	1,586	187	27	92	0	1,892
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	1,452	255	38	147	0	1,892
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	1,369	354	50	119	0	1,892
	4. 【生活介護】 事業所での活動は楽しいか	1,584	210	19	79	0	1,892
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	1,416	277	66	133	0	1,892
	19. 職員の接遇・態度は適切か	1,538	208	43	103	0	1,892
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	1,556	146	35	155	0	1,892
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	1,186	290	41	375	0	1,892
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	1,558	194	31	109	0	1,892
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	1,371	222	34	265	0	1,892
	24. 個別の計画作成時に、利用者の状況や要望を聞かれているか	1,389	187	47	269	0	1,892
	25. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	1,338	223	51	280	0	1,892
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	1,311	300	32	249	0	1,892
	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	873	328	187	504	0	1,892
生活介護(主たる利用者が重症心身障害者)	1. 事業所に通うことが、利用者の身体の機能や健康の維持・促進の役に立っているか	105	9	0	0	0	114
	2. 事業所での活動は、利用者が興味や関心を持てるものになっているか	78	29	4	3	0	114
	3. 事業所に通うことで、利用者の情緒が安定しているか	93	19	0	2	0	114
	4. 事業所での人との関わりは、利用者に良い影響を与えているか	107	5	1	1	0	114
	5. 利用者の様子や支援内容(体調変化時の対応含む)について、事業所と情報共有できているか	84	25	5	0	0	114
	6. 家族に対する精神的なサポート(介護に関する悩み相談や、家族間交流の機会の提供等)は役に立っているか	55	41	12	6	0	114
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	87	22	2	3	0	114
	8. 職員の接遇・態度は適切か	97	14	2	1	0	114
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	78	23	6	7	0	114
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	37	23	3	51	0	114
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	84	24	3	3	0	114
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	76	21	3	14	0	114
	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	88	24	2	0	0	114
	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	84	25	2	3	0	114
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	78	24	3	9	0	114
	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	43	33	13	25	0	114

サービス 種別	項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当	計
自立訓練 (機能訓練)	1. 利用者は困ったときに支援を受けているか	22	2	0	0	0	24
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	22	1	0	1	0	24
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	12	5	4	3	0	24
	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	20	4	0	0	0	24
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	19	2	0	3	0	24
	19. 職員の接遇・態度は適切か	20	3	0	1	0	24
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	15	5	0	4	0	24
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	8	4	0	12	0	24
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	18	5	0	1	0	24
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	21	1	1	1	0	24
	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	22	1	0	1	0	24
	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	21	2	0	1	0	24
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	19	3	1	1	0	24
	27. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	11	4	3	6	0	24
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	151	26	10	2	0	189
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	156	28	5	0	0	189
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	121	56	11	1	0	189
	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	145	28	16	0	0	189
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	152	23	12	2	0	189
	19. 職員の接遇・態度は適切か	145	30	12	2	0	189
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	139	32	10	8	0	189
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	133	34	9	13	0	189
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	150	27	9	3	0	189
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	146	22	15	6	0	189
	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	132	34	11	12	0	189
	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	134	32	15	8	0	189
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	133	34	15	7	0	189
	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	37	36	12	0	189

サービス 種別	項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当	計
宿泊型 自立訓練	1. 利用者は困ったときに支援を受けているか	114	26	8	4	0	152
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	122	23	4	3	0	152
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	93	35	18	6	0	152
	7.【宿泊型自立訓練】 事業所での活動が生活する力の向上に役立っているか	123	21	5	3	0	152
	8.【宿泊型自立訓練】 自立支援は利用者の個別の要望や状況に応じて行われているか	123	17	8	4	0	152
	9.【宿泊型自立訓練】 職員が利用者の家族等に連絡をする場合、方法や内容等についてあらかじめ利用者の希望が聞かれているか	84	12	17	39	0	152
	10.【宿泊型自立訓練】 休日など余暇の支援は、利用者の自立後の生活に役立つものになっているか	84	33	21	14	0	152
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	99	34	16	3	0	152
	19. 職員の接遇・態度は適切か	92	36	19	5	0	152
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	115	18	7	12	0	152
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	58	28	15	51	0	152
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	101	30	15	6	0	152
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	118	13	12	9	0	152
	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	111	12	17	12	0	152
	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	115	13	9	15	0	152
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	95	29	19	9	0	152
	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	89	16	36	11	0	152
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	132	13	0	2	0	147
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	127	17	1	2	0	147
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	108	31	7	1	0	147
	11.【就労移行支援】 事業所での活動が就労に向けた知識の習得や能力の向上に役立っているか	121	20	1	5	0	147
	12.【就労移行支援】 職場見学・職場実習等の、事業所外での体験は充実しているか	75	36	9	27	0	147
	13.【就労移行支援】 工賃等の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか	40	25	9	73	0	147
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	132	13	0	2	0	147
	19. 職員の接遇・態度は適切か	133	9	3	2	0	147
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	122	11	2	12	0	147
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	108	15	6	18	0	147
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	127	15	2	3	0	147
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	128	12	3	4	0	147
	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	122	15	3	7	0	147
	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	124	14	4	5	0	147
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	113	23	6	5	0	147
	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	87	21	22	17	0	147

サービス 種別	項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当	計
就 労 継 続 支 援 A 型	1. 利用者は困ったときに支援を受けているか	191	18	8	6	0	223
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	189	23	7	4	0	223
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	155	52	12	4	0	223
	14.【就労継続支援A型】 事業所での活動が働くうえでの知識の習得や能力の向上に役立っているか	176	33	10	4	0	223
	15.【就労継続支援A型】 給料(工賃)等の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか	152	23	39	9	0	223
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	179	21	20	3	0	223
	19. 職員の接遇・態度は適切か	167	36	17	3	0	223
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	187	25	7	4	0	223
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	151	40	11	21	0	223
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	185	24	12	2	0	223
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	185	21	8	9	0	223
	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	186	14	10	13	0	223
	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	167	28	13	15	0	223
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	167	27	15	14	0	223
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	115	26	74	8	0	223	
就 労 継 続 支 援 B 型	1. 利用者は困ったときに支援を受けているか	3,961	415	127	135	0	4,638
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	3,929	450	103	156	0	4,638
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	3,333	907	247	151	0	4,638
	16.【就労継続支援B型】 事業所での活動が働くうえでの知識の習得や能力の向上に役立っているか	3,250	878	241	269	0	4,638
	17.【就労継続支援B型】 工賃等の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか	3,241	715	396	286	0	4,638
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	3,764	558	156	160	0	4,638
	19. 職員の接遇・態度は適切か	3,787	546	174	131	0	4,638
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	3,821	370	111	336	0	4,638
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	3,291	600	194	553	0	4,638
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	3,792	521	124	201	0	4,638
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	3,663	504	121	350	0	4,638
	24. 個別の計画作成時に、利用者の状況や要望を聞かれているか	3,500	500	199	439	0	4,638
	25. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	3,301	641	216	480	0	4,638
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	3,446	623	205	364	0	4,638
27. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	2,392	685	968	593	0	4,638	

サービス 種別	項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当	計
多 機 能 型 事 業 所	1. 利用者は困ったときに支援を受けているか	3,606	374	120	197	0	4,297
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	3,512	420	97	268	0	4,297
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	3,052	811	215	219	0	4,297
	4. 【生活介護】 事業所での活動は楽しいか	892	101	18	52	0	1,063
	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	75	9	2	0	0	86
	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	164	49	11	2	0	226
	7. 【宿泊型自立訓練】 事業所での活動が生活する力の向上に役立っているか	26	11	1	0	0	38
	8. 【宿泊型自立訓練】 自立支援は利用者の個別の要望や状況に応じて行われているか	26	9	2	1	0	38
	9. 【宿泊型自立訓練】 職員が利用者の家族等に連絡をする場合、方法や内容等についてあらかじめ利用者の希望が聞かれているか	17	9	4	8	0	38
	10. 【宿泊型自立訓練】 休日など余暇の支援は、利用者の自立後の生活に役立つものになっているか	23	11	4	0	0	38
	11. 【就労移行支援】 事業所での活動が就労に向けた知識の習得や能力の向上に役立っているか	255	36	9	5	0	305
	12. 【就労移行支援】 職場見学・職場実習等の、事業所外での体験は充実しているか	145	68	24	68	0	305
	13. 【就労移行支援】 工賃等の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか	146	28	15	116	0	305
	14. 【就労継続支援A型】 事業所での活動が働くうえでの知識の習得や能力の向上に役立っているか	73	16	9	6	0	104
	15. 【就労継続支援A型】 給料(工賃)等の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか	70	26	5	3	0	104
	16. 【就労継続支援B型】 事業所での活動が働くうえでの知識の習得や能力の向上に役立っているか	1,690	445	139	202	0	2,476
	17. 【就労継続支援B型】 工賃等の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか	1,595	383	257	241	0	2,476
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	3,413	512	150	222	0	4,297
	19. 職員の接遇・態度は適切か	3,471	485	145	196	0	4,297
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	3,522	291	104	380	0	4,297
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	2,887	548	144	718	0	4,297
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	3,455	439	117	286	0	4,297
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	3,273	397	109	518	0	4,297
	24. 個別の計画作成時に、利用者の状況や要望を聞かれているか	3,068	429	166	634	0	4,297
	25. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	2,891	542	180	684	0	4,297
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	3,062	570	177	488	0	4,297
	27. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	2,040	549	822	886	0	4,297

サービス種別	項目	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答	非該当	計
障害者支援施設	1. 利用者は困ったときに支援を受けているか	2,525	289	124	293	0	3,231
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	2,534	238	75	384	0	3,231
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	2,268	432	229	302	0	3,231
	4. 【生活介護】 事業所での活動は楽しいか	2,275	280	139	286	0	2,980
	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	1	1	1	0	30
	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	2	2	1	0	0	5
	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	6	0	0	0	0	6
	8. 【就労移行支援】 職場見学・職場実習等の、事業所外での体験は充実しているか	5	1	0	0	0	6
	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	5	0	0	1	0	6
	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	5	0	0	1	0	6
	11. 【就労継続支援A型】 給料(工賃)等の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか	3	1	1	1	0	6
	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	109	19	5	5	0	138
	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	103	22	10	3	0	138
	14. 【施設入所支援】 食事の時間は楽しみになっているか	2,251	220	123	125	0	2,719
	15. 【施設入所支援】 休日や夜間に、好きなことができるか	2,148	175	77	319	0	2,719
	16. 【施設入所支援】 利用者の個別の要望や状況に応じた支援を受けているか	1,890	262	129	438	0	2,719
	17. 【施設入所支援】 職員が利用者の家族等に連絡をする場合、方法や内容等についてあらかじめ利用者の希望が聞かれているか	1,545	233	125	816	0	2,719
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	2,619	210	95	307	0	3,231
	19. 職員の接遇・態度は適切か	2,464	386	150	231	0	3,231
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	2,531	195	71	434	0	3,231
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	1,919	315	101	896	0	3,231
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	2,356	324	136	415	0	3,231
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	2,171	295	103	662	0	3,231
	24. 個別の計画作成時に、利用者の状況や要望を聞かれているか	1,775	304	275	877	0	3,231
	25. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	1,622	346	272	991	0	3,231
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	2,129	383	160	559	0	3,231
	27. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	1,537	244	563	887	0	3,231

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
共同生活援助（グループホーム）	1. 利用者は困ったときに支援を受けているか	2,440	269	71	140	0	2,920
	2. 利用者は、主体的な活動が尊重されているか	2,345	307	110	158	0	2,920
	3. グループホームでの生活はくつろげるか	2,340	337	110	133	0	2,920
	4. 職員が利用者の家族等に連絡をする場合、方法や内容等についてあらかじめ利用者の希望が聞かれているか	1,736	310	143	731	0	2,920
	5. グループホーム内の清掃、整理整頓は行き届いているか	2,440	228	79	173	0	2,920
	6. 職員の接遇・態度は適切か	2,375	303	88	154	0	2,920
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	2,389	200	65	266	0	2,920
	8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	1,873	301	107	639	0	2,920
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	2,359	290	74	197	0	2,920
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	2,226	274	90	330	0	2,920
	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	2,058	274	149	439	0	2,920
	12. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	1,907	315	167	531	0	2,920
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	2,134	348	126	312	0	2,920
	14. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	1,423	342	580	575	0	2,920
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	429	43	7	6	0	485
	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	446	33	5	1	0	485
	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	425	45	8	7	0	485
	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	404	61	9	11	0	485
	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	444	34	1	6	0	485
	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	383	81	15	6	0	485
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	429	42	7	7	0	485
	8. 職員の接遇・態度は適切か	463	14	6	2	0	485
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	432	16	2	35	0	485
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	374	48	2	61	0	485
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	458	22	3	2	0	485
	12. 子どものプライバシーは守られているか	427	32	7	19	0	485
	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	438	28	6	13	0	485
	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	447	25	6	7	0	485
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	388	52	4	41	0	485
	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	292	91	37	65	0	485

サービス種別	項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当	計	
児童発達支援センター（主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）	（児童発達支援）	1. 事業所に通うことが、子どもの身体の機能や健康の維持・促進の役に立っているか	10	0	0	1	0	11
		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	11	0	0	0	0	11
		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	8	1	0	2	0	11
		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	6	2	0	3	0	11
		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	11	0	0	0	0	11
		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	8	2	0	1	0	11
		7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	10	1	0	0	0	11
		8. 職員の接遇・態度は適切か	11	0	0	0	0	11
		9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	11	0	0	0	0	11
		10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	5	1	0	5	0	11
		11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	11	0	0	0	0	11
		12. 子どものプライバシーは守られているか	10	1	0	0	0	11
		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	11	0	0	0	0	11
		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	11	0	0	0	0	11
		15. 利用者の不満や要望は対応されているか	10	0	0	1	0	11
		16. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	6	3	0	2	0	11
	（生活介護（重心））	1. 事業所に通うことが、利用者の身体の機能や健康の維持・促進の役に立っているか	14	2	0	0	0	16
		2. 事業所での活動は、利用者が興味や関心を持てるものになっているか	12	2	2	0	0	16
		3. 事業所に通うことで、利用者の情緒が安定しているか	7	4	4	1	0	16
		4. 事業所での人と人との関わりは、利用者の良い影響を与えているか	10	4	2	0	0	16
		5. 利用者の様子や支援内容（体調変化時の対応含む）について、事業所と情報共有できているか	14	1	1	0	0	16
		6. 家族に対する精神的なサポート（介護に関する悩み相談や、家族間交流の機会の提供等）は役に立っているか	13	2	0	1	0	16
		7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	6	3	1	6	0	16
		8. 職員の接遇・態度は適切か	13	1	2	0	0	16
		9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	11	1	0	4	0	16
		10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	11	4	0	1	0	16
		11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	11	5	0	0	0	16
		12. 利用者のプライバシーは守られているか	6	4	3	3	0	16
		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	9	3	1	3	0	16
		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	3	7	4	2	0	16
		15. 利用者の不満や要望は対応されているか	6	4	3	3	0	16
		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	9	3	1	3	0	16

サービス 種別	項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当	計
医療 重症 症児 心童 身発 達支 援ま せ た ン は 肢 一 体 不 自 由 児 が	1. 事業所に通うことが、子どもの身体の機能や健康の維持・促進の役に立っているか	109	7	0	1	0	117
	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	97	16	2	2	0	117
	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	101	15	0	1	0	117
	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)が身につけているか	78	33	0	6	0	117
	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	97	17	1	2	0	117
	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	74	32	5	6	0	117
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	91	20	5	1	0	117
	8. 職員の接遇・態度は適切か	108	8	1	0	0	117
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	106	7	2	2	0	117
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	63	12	2	40	0	117
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	108	8	0	1	0	117
	12. 子どものプライバシーは守られているか	93	20	1	3	0	117
	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	96	17	4	0	0	117
	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	94	18	4	1	0	117
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	82	26	4	5	0	117
	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	71	26	11	9	0	117
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	306	21	2	2	0	331
	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	313	14	3	1	0	331
	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	281	45	4	1	0	331
	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)が身につけているか	263	60	5	3	0	331
	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	297	29	4	1	0	331
	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	231	71	20	9	0	331
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	303	20	2	6	0	331
	8. 職員の接遇・態度は適切か	306	15	6	4	0	331
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	277	18	5	31	0	331
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	217	45	6	63	0	331
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	309	10	6	6	0	331
	12. 子どものプライバシーは守られているか	293	25	3	10	0	331
	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	306	16	2	7	0	331
	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	298	24	3	6	0	331
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	270	37	7	17	0	331
	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	201	53	33	44	0	331

サービス種別	項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当	計	
児童発達支援事業（ 主たる利用者が重症心身障害児または肢体不自由児）	（児童発達支援）							
	1. 事業所に通うことが、子どもの身体の機能や健康の維持・促進の役に立っているか	3	1	0	0	0	4	
	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	1	0	0	0	4	
	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	3	1	0	0	0	4	
	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	2	1	1	0	0	4	
	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	4	0	0	0	0	4	
	6. 家族に対する精神的なサポート（子育てに関する悩み相談や進路相談、家族間交流の機会の提供等）は役に立っているか	4	0	0	0	0	4	
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	4	0	0	0	0	4	
	8. 職員の接遇・態度は適切か	4	0	0	0	0	4	
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	4	0	0	0	0	4	
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	3	0	0	1	0	4	
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	4	0	0	0	0	4	
	12. 子どものプライバシーは守られているか	4	0	0	0	0	4	
	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	4	0	0	0	0	4	
	14. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	4	0	0	0	0	4	
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	4	0	0	0	0	4	
	16. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	4	0	0	0	0	4	
	（生活介護（重心））							
	1. 事業所に通うことが、利用者の身体の機能や健康の維持・促進の役に立っているか	16	0	0	0	0	16	
	2. 事業所での活動は、利用者が興味や関心を持てるものになっているか	13	3	0	0	0	16	
	3. 事業所に通うことで、利用者の情緒が安定しているか	14	2	0	0	0	16	
	4. 事業所での人と人との関わりは、利用者の良い影響を与えているか	15	1	0	0	0	16	
	5. 利用者の様子や支援内容（体調変化時の対応含む）について、事業所と情報共有できているか	16	0	0	0	0	16	
	6. 家族に対する精神的なサポート（介護に関する悩み相談や、家族間交流の機会の提供等）は役に立っているか	14	2	0	0	0	16	
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	13	3	0	0	0	16	
	8. 職員の接遇・態度は適切か	14	2	0	0	0	16	
	9. 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	
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	8	3	0	5	0	16	
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	16	0	0	0	0	16	
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	16	0	0	0	0	16	
	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	13	1	0	2	0	16	
	14. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	14	2	0	0	0	16	
15. 利用者の不満や要望は対応されているか	13	2	0	1	0	16		
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	12	3	1	0	0	16		

サービス種別	項目	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答	非該当	計
放課後等デイサービス	1. 事業所での活動は楽しく、興味の持てるものとなっているか	254	32	3	14	0	303
	2. 事業所での仲間との関わりは楽しいか	222	45	6	30	0	303
	3. 職員は、話し相手や、相談相手になってくれるか	242	34	2	25	0	303
	4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	259	26	4	14	0	303
	5. 職員の接遇・態度は適切か	250	33	7	13	0	303
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	260	17	2	24	0	303
	7. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	232	29	5	37	0	303
	8. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	266	21	1	15	0	303
	9. 子どものプライバシーは守られているか	217	29	5	52	0	303
	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	234	34	5	30	0	303
	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	234	29	5	35	0	303
	12. 子どもの不満や要望は対応されているか	238	35	2	28	0	303
	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	136	52	16	99	0	303
重症心身障害児または肢体不自由児 放課後等デイサービス(主たる利用者が)	1. 事業所に通うことが、子どもの身体の機能や健康の維持・促進の役に立っているか	8	0	0	0	0	8
	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	8	0	0	0	0	8
	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	8	0	0	0	0	8
	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	7	1	0	0	0	8
	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	8	0	0	0	0	8
	6. 家族に対する精神的なサポート(子育てに関する悩み相談や進路相談、家族間交流の機会の提供等)は役に立っているか	4	3	0	1	0	8
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	8	0	0	0	0	8
	8. 職員の接遇・態度は適切か	8	0	0	0	0	8
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	8	0	0	0	0	8
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	4	1	0	3	0	8
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	8	0	0	0	0	8
	12. 子どものプライバシーは守られているか	7	1	0	0	0	8
	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	8	0	0	0	0	8
	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	8	0	0	0	0	8
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	7	0	0	1	0	8
	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	5	0	0	3	0	8

サービス種別	項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当	計	
障害児多機能型事業所	(児童発達支援)	1. 事業所に通うことが、子どもの身体の機能や健康の維持・促進の役に立っているか	87	4	0	1	0	92
	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	87	5	0	0	0	92	
	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	83	9	0	0	0	92	
	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	80	12	0	0	0	92	
	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	85	6	0	1	0	92	
	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	74	14	3	1	0	92	
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	88	2	1	1	0	92	
	8. 職員の接遇・態度は適切か	87	4	0	1	0	92	
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	89	1	0	2	0	92	
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	77	9	0	6	0	92	
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	86	5	0	1	0	92	
	12. 子どものプライバシーは守られているか	80	8	0	4	0	92	
	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	87	1	0	4	0	92	
	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	87	3	0	2	0	92	
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	78	6	0	8	0	92	
	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	55	18	6	13	0	92	
	(放課後等デイ)	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	71	5	0	2	0	78
	2. 事業所での仲間との関わりは楽しいか	63	13	0	2	0	78	
	3. 職員は、話し相手や、相談相手になってくれるか	66	3	1	8	0	78	
	4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	75	2	0	1	0	78	
	5. 職員の接遇・態度は適切か	70	6	0	2	0	78	
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	70	3	0	5	0	78	
	7. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	59	6	0	13	0	78	
	8. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	73	1	1	3	0	78	
	9. 子どものプライバシーは守られているか	63	6	0	9	0	78	
	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	64	3	0	11	0	78	
	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	60	5	0	13	0	78	
	12. 子どもの不満や要望は対応されているか	64	7	1	6	0	78	
	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	39	13	5	21	0	78	

サービス種別	項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当	計
障害児多機能型事業所（主たる利用者 が重症心身障害児または 肢体不自由児）	1. 事業所に通うことが、子どもの身体の機能や健康の維持・促進の役に立っているか	19	2	0	1	0	22
	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	19	3	0	0	0	22
	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	20	2	0	0	0	22
	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）が身につけているか	16	6	0	0	0	22
	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	21	1	0	0	0	22
	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	10	10	1	1	0	22
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	16	4	1	1	0	22
	8. 職員の接遇・態度は適切か	21	1	0	0	0	22
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	21	1	0	0	0	22
	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	3	0	8	0	22
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	21	1	0	0	0	22
	12. 子どものプライバシーは守られているか	17	2	1	2	0	22
	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	19	2	1	0	0	22
	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	20	1	1	0	0	22
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	17	2	1	2	0	22
	16. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	8	7	1	6	0	22
福祉型障害児入所施設（旧知的障害児施設）	1. 子どもの様子や支援の内容についての十分な説明があるか	55	12	4	1	0	72
	2. 家族への精神的なサポートの取り組みは十分か	50	17	3	2	0	72
	3. 緊急時の対応体制は信頼できるか	54	10	4	4	0	72
	4. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	41	22	6	3	0	72
	5. 職員の接遇・態度は適切か	63	8	0	1	0	72
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	55	14	3	0	0	72
	7. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	43	21	2	6	0	72
	8. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	56	13	2	1	0	72
	9. 子どものプライバシーは守られているか	62	7	0	3	0	72
	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	57	9	4	2	0	72
	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	57	14	0	1	0	72
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	54	12	4	2	0	72
	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	47	15	7	3	0	72

サービス種別	項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当	計
福祉型障害児入所施設（旧第二種自閉症児施設）	1. 子どもの様子や支援の内容についての十分な説明があるか	9	0	0	0	0	9
	2. 家族への精神的なサポートの取り組みは十分か	9	0	0	0	0	9
	3. 緊急時の対応体制は信頼できるか	8	1	0	0	0	9
	4. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	7	1	0	1	0	9
	5. 職員の接遇・態度は適切か	9	0	0	0	0	9
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	6	1	0	2	0	9
	7. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	6	2	0	1	0	9
	8. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	8	1	0	0	0	9
	9. 子どものプライバシーは守られているか	8	1	0	0	0	9
	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	7	1	0	1	0	9
	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	6	2	1	0	0	9
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	7	1	0	1	0	9
	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	6	2	1	0	0	9
福祉型障害児入所施設（旧ろうあ児施設）	1. 食事の時間が楽しいひとときになっているか	8	4	5	0	0	17
	2. 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	10	5	1	1	0	17
	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	5	2	3	2	0	12
	4. 子どもの年齢や特性、個別事情に応じて、施設での規則等の大切さについて、説明を受けているか	9	4	3	1	0	17
	5. 施設では楽しみな行事や活動があるか	7	4	5	1	0	17
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	6	1	5	5	0	17
	7. 職員の接遇・態度は適切か	9	2	3	3	0	17
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	9	2	4	2	0	17
	9. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	5	4	3	5	0	17
	10. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	7	1	3	6	0	17
	11. 子どものプライバシーは守られているか	6	2	4	5	0	17
	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	7	3	3	4	0	17
	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	7	1	2	7	0	17
	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	5	3	2	7	0	17
	15. 子どもの不満や要望は対応されているか	4	5	2	6	0	17
	16. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	6	0	3	8	0	17

サービス種別	項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当	計
医療型障害児入所施設 (旧肢体不自由児施設)	1. 食事の時間が楽しいひとときになっているか	3	0	0	0	0	3
	2. 日常生活の介助は、安心して受けられるか	3	0	0	0	0	3
	3. 施設では楽しみな行事や活動があるか	3	0	0	0	0	3
	4. 日常生活には自由度があるか	3	0	0	0	0	3
	5. 【中学生以上の方に】 将来に関する支援は、子どもの個別の要望や事情に応じて行われているか	0	0	0	0	0	0
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	3	0	0	0	0	3
	7. 職員の接遇・態度は適切か	3	0	0	0	0	3
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	3	0	0	0	0	3
	9. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	3	0	0	0	0	3
	10. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	3	0	0	0	0	3
	11. 子どものプライバシーは守られているか	3	0	0	0	0	3
	12. 個別の計画作成時に、子どもの状況や要望を聞かれているか	3	0	0	0	0	3
	13. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	3	0	0	0	0	3
	14. 自らの権利について、職員はわかりやすく教えてくれたか	3	0	0	0	0	3
	15. 子どもの不満や要望は対応されているか	3	0	0	0	0	3
	16. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	2	1	0	0	0	3
医療型障害児入所施設 (旧重症心身障害児施設)	1. 子どもの様子や支援の内容についての十分な説明があるか	93	21	4	2	0	120
	2. 家族への精神的なサポートの取り組みは十分か	74	33	5	8	0	120
	3. 緊急時の対応体制は信頼できるか	99	10	2	9	0	120
	4. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	108	8	3	1	0	120
	5. 職員の接遇・態度は適切か	106	10	3	1	0	120
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	100	16	0	4	0	120
	7. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	63	14	0	43	0	120
	8. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	92	21	4	3	0	120
	9. 子どものプライバシーは守られているか	105	5	0	10	0	120
	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	109	6	2	3	0	120
	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	104	10	4	2	0	120
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	95	14	2	9	0	120
	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	69	18	8	25	0	120

サービス種別	項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当	計
保育所 (認可保育所)	1. 保育所での活動は、子どもの心身の発達に役立っているか	46,772	1,492	166	131	0	48,561
	2. 保育所での活動は、子どもが興味や関心を持って行えるようになっているか	45,650	2,512	211	188	0	48,561
	3. 提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか	44,709	3,091	478	283	0	48,561
	4. 保育所の生活で身近な自然や社会と十分関わっているか	40,294	6,306	1,650	311	0	48,561
	5. 保育時間の変更は、保護者の状況に柔軟に対応されているか	36,636	4,619	1,229	6,077	0	48,561
	6. 安全対策が十分取られていると思うか	36,834	9,266	1,936	525	0	48,561
	7. 行事日程の設定は、保護者の状況に対する配慮は十分か	37,978	8,111	2,030	442	0	48,561
	8. 子どもの保育について家庭と保育所に信頼関係があるか	39,516	7,103	1,570	372	0	48,561
	9. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	42,798	4,604	898	261	0	48,561
	10. 職員の接遇・態度は適切か	41,621	5,450	1,183	307	0	48,561
	11. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	42,764	4,186	935	676	0	48,561
	12. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	33,319	8,677	1,196	5,369	0	48,561
	13. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	43,082	4,498	558	423	0	48,561
	14. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	39,097	5,145	736	3,583	0	48,561
	15. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	39,606	6,899	1,577	479	0	48,561
	16. 利用者の不満や要望は対応されているか	35,300	7,417	1,566	4,278	0	48,561
	17. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	24,799	9,091	4,861	9,810	0	48,561
認定 こども園	1. 運動や休息の配分は、子どもの発達の状態や在園時間に応じて工夫されているか	2,489	359	127	22	0	2,997
	2. 園での活動は、子どもの教育や心身の発達に役立っているか	2,857	112	19	9	0	2,997
	3. 園での活動は、子どもが興味や関心を持って行えるようになっているか	2,815	152	16	14	0	2,997
	4. 提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか	2,391	417	151	38	0	2,997
	5. 園の生活の中で、身近な自然や社会と十分関わっているか	2,538	329	107	23	0	2,997
	6. 保育時間の変更が急ぎょ必要になった場合、開園時間内において、園の可能な限り、柔軟に対応されていると思うか	2,348	331	108	210	0	2,997
	7. 安全対策が十分取られていると思うか	2,297	502	168	30	0	2,997
	8. 園の活動に保護者が参加しやすいよう、工夫されているか	2,222	523	223	29	0	2,997
	9. 子どもの教育・保育について家庭と園に信頼関係があるか	2,400	456	100	41	0	2,997
	10. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	2,677	246	54	20	0	2,997
	11. 職員の接遇・態度は適切か	2,599	302	72	24	0	2,997
	12. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	2,659	231	60	47	0	2,997
	13. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	2,080	596	89	232	0	2,997
	14. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	2,653	272	47	25	0	2,997
	15. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	2,450	325	61	161	0	2,997
	16. 教育・保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	2,470	408	85	34	0	2,997
	17. 利用者の不満や要望は対応されているか	2,244	450	126	177	0	2,997
	18. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	1,382	705	418	492	0	2,997

サービス種別	項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当	計
認証保育所 (A・B型)	1. 保育所での活動は、子どもの心身の発達に役立っているか	4,121	53	3	14	0	4,191
	2. 保育所での活動は、子どもが興味や関心を持って行えるようになっているか	4,034	134	2	21	0	4,191
	3. 提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか	3,898	222	30	41	0	4,191
	4. 保育所の生活で身近な自然や社会と十分関わっているか	3,682	430	46	33	0	4,191
	5. 保育時間の変更は、保護者の状況に柔軟に対応されているか	3,186	335	53	617	0	4,191
	6. 安全対策が十分取られていると思うか	3,460	619	61	51	0	4,191
	7. 行事日程の設定は、保護者の状況に対する配慮は十分か	3,583	476	73	59	0	4,191
	8. 子どもの保育について家庭と保育所に信頼関係があるか	3,785	348	29	29	0	4,191
	9. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	3,829	311	25	26	0	4,191
	10. 職員の接遇・態度は適切か	3,891	257	32	11	0	4,191
	11. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	3,859	205	28	99	0	4,191
	12. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	3,001	459	15	716	0	4,191
	13. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	3,976	184	8	23	0	4,191
	14. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	3,533	301	26	331	0	4,191
	15. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	3,790	320	50	31	0	4,191
	16. 利用者の不満や要望は対応されているか	3,315	418	42	416	0	4,191
	17. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	2,233	745	309	904	0	4,191
認可外保育施設 (ベビーホテル等)	1. 保育施設での活動は、子どもの心身の発達に応じたものとなっているか	460	13	4	3	0	480
	2. 保育施設での活動は、子どもが興味や関心を持って行えるようになっているか	460	16	1	3	0	480
	3. 【保育施設からの食事提供を受けている方のみ】 提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか	431	26	4	15	0	476
	4. 保育施設の生活で身近な自然や社会と十分関わっているか	428	37	7	8	0	480
	5. 保育時間の変更は、保護者の状況に柔軟に対応されているか	393	37	14	36	0	480
	6. 安全対策が十分取られていると思うか	383	81	7	9	0	480
	7. 行事日程の設定は、保護者の状況に対する配慮は十分か	339	70	12	59	0	480
	8. 子どもの保育について家庭と保育施設に信頼関係があるか	426	41	3	10	0	480
	9. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	420	47	4	9	0	480
	10. 職員の接遇・態度は適切か	433	28	10	9	0	480
	11. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	438	25	2	15	0	480
	12. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	383	40	5	52	0	480
	13. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	455	19	3	3	0	480
	14. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	408	34	6	32	0	480
	15. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	438	31	8	3	0	480
	16. 利用者の不満や要望は対応されているか	382	55	3	40	0	480
	17. 外部の苦情窓口(行政等)にも相談できることを伝えられているか	232	83	42	123	0	480

サービス 種別	項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当	計
母子生活 支援施設	[母親調査]1. 生活するために必要な支援(家事・生活知識・相談・助言など)があるか	208	26	6	5	0	245
	[母親調査]2. 就労に関する必要な支援がされているか	166	41	11	27	0	245
	[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	204	24	5	12	0	245
	[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	38	14	14	0	245
	[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	114	23	4	104	0	245
	[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	163	46	27	9	0	245
	[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	215	22	5	3	0	245
	[母親調査]8. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	213	19	7	6	0	245
	[母親調査]9. 職員の接遇・態度は適切か	203	35	4	3	0	245
	[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	181	32	8	24	0	245
	[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	100	49	6	90	0	245
	[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	196	36	10	3	0	245
	[母親調査]13. 利用者のプライバシーは守られているか	194	29	14	8	0	245
	[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	195	26	9	15	0	245
	[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	200	22	8	15	0	245
	[母親調査]16. 利用者の不満や要望は対応されているか	172	42	15	16	0	245
	[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	183	33	15	14	0	245
	[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	23	4	0	5	0	32
	[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	3	0	8	0	32
	[児童調査]3. 学校生活に関する支援がされているか	106	13	9	34	0	162
	[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	21	6	0	5	0	32
	[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	29	1	1	1	0	32
	[児童調査]6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	133	14	10	5	0	162
	[児童調査]7. 職員の接遇・態度は適切か	131	21	5	5	0	162
	[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	125	13	7	17	0	162
	[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	111	13	6	32	0	162
	[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	27	2	13	0	162
	[児童調査]11. 子どものプライバシーは守られているか	109	16	8	29	0	162
	[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	93	13	4	52	0	162
	[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	86	13	8	55	0	162
	[児童調査]14. 子どもの不満や要望は対応されているか	105	24	6	27	0	162
	[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	56	18	41	47	0	162

サービス 種別	項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当	計
児童養護施設	1. 食事の時間が楽しいひとときになっているか	1,423	642	221	104	0	2,390
	2. 子どもの年齢や特性、個別事情に応じて生活や規則内容等の説明を受けているか	1,595	431	173	191	0	2,390
	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	925	204	60	65	0	1,254
	4. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	1,540	517	220	113	0	2,390
	5. 職員の接遇・態度は適切か	1,575	508	186	121	0	2,390
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	1,893	311	78	108	0	2,390
	7. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	1,493	498	221	178	0	2,390
	8. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	1,549	464	155	222	0	2,390
	9. 子どものプライバシーは守られているか	1,646	354	141	249	0	2,390
	10. 個別の計画作成時に、利用者の状況や要望を聞かれているか	1,515	341	176	358	0	2,390
	11. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	1,358	382	196	454	0	2,390
	12.【小学校4年生以上の方に】 自らの権利について、職員はわかりやすく教えてくれたか	1,227	275	143	165	0	1,810
	13. 子どもの不満や要望は対応されているか	1,407	561	206	216	0	2,390
	14. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	1,429	302	295	364	0	2,390
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	74	36	3	3	0	116
	2. 楽しいと思う行事や活動はあるか	101	10	4	1	0	116
	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	85	17	5	9	0	116
	4. 職員を信頼して話せるか	68	29	12	7	0	116
	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	69	18	7	11	0	105
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	80	24	8	4	0	116
	7. 職員の接遇・態度は適切か	45	40	24	7	0	116
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	84	20	5	7	0	116
	9. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	67	15	9	25	0	116
	10. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	60	25	13	18	0	116
	11. 子どものプライバシーは守られているか	74	16	14	12	0	116
	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	72	15	7	22	0	116
	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	70	14	11	21	0	116
	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	85	8	17	6	0	116
	15. 子どもの不満や要望は対応されているか	60	24	19	13	0	116
	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	72	15	14	15	0	116

サービス種別	項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当	計
児童自立生活援助事業（自立援助ホーム）	1. 食事の時間がくつろげるひとときになっているか	35	8	1	0	0	44
	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	38	3	2	1	0	44
	3. 職員を信頼して話せるか	30	9	4	1	0	44
	4. 就労に関する支援は役に立っているか	35	4	2	3	0	44
	5. ホーム内の清掃、整理整頓は行き届いているか	30	9	4	1	0	44
	6. 職員の接遇・態度は適切か	31	8	4	1	0	44
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	35	1	1	7	0	44
	8. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	27	6	6	5	0	44
	9. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	37	5	2	0	0	44
	10. 子どものプライバシーは守られているか	34	8	1	1	0	44
	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	35	7	1	1	0	44
	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	29	7	4	4	0	44
	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	25	7	10	2	0	44
	14. 子どもの不満や要望は対応されているか	26	11	4	3	0	44
	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	34	2	6	2	0	44
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	31	6	0	2	0	39
	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	31	4	2	2	0	39
	3. 乳幼児の様子は家庭に連絡されているか	31	5	2	1	0	39
	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	30	6	2	1	0	39
	5. 保護者等からの相談を聞いてくれているか	36	1	1	1	0	39
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	33	5	1	0	0	39
	7. 職員の接遇・態度は適切か	37	2	0	0	0	39
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	31	4	2	2	0	39
	9. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	31	6	1	1	0	39
	10. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	31	3	0	5	0	39
	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	26	2	4	7	0	39
	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	24	5	3	7	0	39
	13. 保護者の不満や要望は対応されているか	29	3	4	3	0	39
	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	23	5	6	5	0	39

サービス種別	項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当	計
婦人保護施設	1. 日常生活に楽しみな行事や活動があるか	33	14	11	2	0	60
	2. 施設の生活はくつろげるか	32	19	9	0	0	60
	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	32	16	7	5	0	60
	4. 家族関係の調整に係る支援は役に立っているか	23	9	3	25	0	60
	5. 精神的サポートは役に立っているか	39	13	6	2	0	60
	6. 性について理解を深める機会は役に立っているか	17	11	9	23	0	60
	7. 職員を信頼して話せるか	31	17	11	1	0	60
	8. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	26	22	11	1	0	60
	9. 職員の接遇・態度は適切か	48	8	3	1	0	60
	10. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	43	10	4	3	0	60
	11. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	13	18	12	17	0	60
	12. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	37	15	4	4	0	60
	13. 利用者のプライバシーは守られているか	40	10	9	1	0	60
	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	43	6	4	7	0	60
	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	43	6	3	8	0	60
	16. 利用者の不満や要望は対応されているか	26	21	8	5	0	60
	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	33	12	12	3	0	60
救護施設	1. 食事はおいしいか	486	117	53	2	0	658
	2. 日常生活に楽しみな行事や活動があるか	465	66	113	14	0	658
	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	566	36	41	15	0	658
	4. 日常生活に必要な支援を受けているか	570	33	45	10	0	658
	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	470	31	99	58	0	658
	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	441	73	71	73	0	658
	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	330	52	246	30	0	658
	8. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	577	48	18	15	0	658
	9. 職員の接遇・態度は適切か	534	84	31	9	0	658
	10. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	566	47	26	19	0	658
	11. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	440	63	37	118	0	658
	12. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	503	91	44	20	0	658
	13. 利用者のプライバシーは守られているか	519	53	46	40	0	658
	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	400	53	127	78	0	658
	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	383	60	123	92	0	658
	16. 利用者の不満や要望は対応されているか	487	65	63	43	0	658
	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	386	26	182	64	0	658

サービス 種別	項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当	計
更生施設	1. 食事はおいしいか	279	227	77	12	0	595
	2. 生活ルールは、利用者の生活状況に応じて臨機応変か	366	164	45	20	0	595
	3. 施設の行事は楽しいか	170	276	111	38	0	595
	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	320	177	80	18	0	595
	5. 自立に向けての就職支援が得られているか	259	158	84	94	0	595
	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	291	158	77	69	0	595
	7. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	330	154	95	16	0	595
	8. 職員の接遇・態度は適切か	392	135	52	16	0	595
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	379	138	39	39	0	595
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	243	197	91	64	0	595
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	347	172	52	24	0	595
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	378	146	46	25	0	595
	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	326	174	57	38	0	595
	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	288	200	72	35	0	595
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	279	191	79	46	0	595
	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	274	170	96	55	0	595
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	113	12	3	3	0	131
	2. 施設から日々の生活に役立つ情報が得られているか	88	30	6	7	0	131
	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	89	24	7	11	0	131
	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	23	8	8	16	0	55
	5. 退所に向けた支援を受けているか	89	16	5	21	0	131
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	114	12	4	1	0	131
	7. 職員の接遇・態度は適切か	119	9	3	0	0	131
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	100	12	5	14	0	131
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	80	20	4	27	0	131
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	111	12	5	3	0	131
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	111	12	5	3	0	131
	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	91	25	7	8	0	131
	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	96	26	4	5	0	131
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	104	12	6	9	0	131
	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	100	10	11	10	0	131