

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	556	42	4	18	0	620
	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	482	80	15	43	0	620
	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	498	85	5	32	0	620
	4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	540	52	4	24	0	620
	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	458	69	4	89	0	620
	6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	529	45	3	43	0	620
	7. 利用者のプライバシーは守られているか	499	58	4	59	0	620
	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	489	55	5	71	0	620
	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	66	500	8	46	0	620
	10. 利用者の不満や要望は対応されているか	490	63	5	62	0	620
	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	368	115	30	107	0	620
(有料特定老人施設)入居者ケア生活ハウス	1. 食事介助には、満足しているか	85	23	6	8	0	122
	2. 入浴介助は安心できるか	97	19	1	5	0	122
	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	98	14	1	9	0	122
	4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	103	11	4	4	0	122
	5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	105	12	2	3	0	122
	6. 職員の接遇・態度は適切か	102	13	2	5	0	122
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	113	4	1	4	0	122
	8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	91	10	2	19	0	122
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	9	107	2	4	0	122
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	107	9	1	5	0	122
	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	79	11	21	11	0	122
	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	74	8	13	27	0	122
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	100	10	4	8	0	122
	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	44	15	30	33	0	122
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	231	27	2	7	0	267
	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	231	29	3	4	0	267
	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	214	28	17	8	0	267
	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	223	27	7	10	0	267
	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	221	22	9	15	0	267
	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	212	33	8	14	0	267
	7. 職員(福祉用具専門相談員)の接遇・態度は適切か	241	20	1	5	0	267
	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	178	34	2	53	0	267
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	29	227	4	7	0	267
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	207	37	3	20	0	267
	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	219	30	7	11	0	267
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	212	33	2	20	0	267
	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	152	57	18	40	0	267
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	1333	68	12	18	0	1431
	2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	1267	123	15	26	0	1431
	3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	1215	169	13	34	0	1431
	4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	1358	56	7	10	0	1431
	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	1150	140	14	127	0	1431
	6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	1300	85	9	37	0	1431
	7. 利用者のプライバシーは守られているか	1286	88	3	54	0	1431
	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	1247	115	15	54	0	1431
	9. 利用者の不満や要望は対応されているか	115	1211	16	89	0	1431
	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	906	268	80	177	0	1431

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
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	3042	482	88	80	0	3692
	2. 日常生活に必要な介助を受けているか	3015	257	158	262	0	3692
	3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	2317	856	290	229	0	3692
	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	2874	559	138	121	0	3692
	5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	2675	608	143	266	0	3692
	6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	3264	253	35	140	0	3692
	7. 職員の接遇・態度は適切か	3302	222	44	124	0	3692
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	3047	243	22	380	0	3692
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	494	2350	79	769	0	3692
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	3198	292	33	169	0	3692
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	3006	324	32	330	0	3692
	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	2815	452	88	337	0	3692
	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	2810	489	104	289	0	3692
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	2823	413	59	397	0	3692
	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	1817	777	278	820	0	3692
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	791	99	20	22	0	932
	2. 日常生活に必要な介助を受けているか	731	51	48	102	0	932
	3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	574	178	90	90	0	932
	4. 事業所での活動は、在宅生活の継続に役立つか	751	122	30	29	0	932
	5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	756	117	23	36	0	932
	6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	808	69	10	45	0	932
	7. 職員の接遇・態度は適切か	832	52	7	41	0	932
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	775	66	8	83	0	932
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	108	644	10	170	0	932
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	832	53	4	43	0	932
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	780	75	10	67	0	932
	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	735	102	22	73	0	932
	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	733	131	8	60	0	932
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	756	86	8	82	0	932
	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	552	167	48	165	0	932
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	253	39	3	8	0	303
	2. 認知症や心身の状況に応じて日常生活に必要な介助を受けているか	274	15	5	9	0	303
	3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	183	89	4	27	0	303
	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	253	33	6	11	0	303
	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	220	52	9	22	0	303
	6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	250	28	2	23	0	303
	7. 職員の接遇・態度は適切か	271	19	3	10	0	303
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	252	16	3	32	0	303
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	48	170	1	84	0	303
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	275	14	2	12	0	303
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	240	31	1	31	0	303
	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	248	20	3	32	0	303
	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	249	28	1	25	0	303
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	242	27	3	31	0	303
	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	148	59	20	76	0	303

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	639	201	26	31	0	897
	2. 食事の献立や食事介助は満足か	654	161	33	49	0	897
	3. 日常生活に楽しみな行事や活動があるか	304	327	124	142	0	897
	4. 利用中の活動・リハビリは、家での生活に役立つものか	505	239	76	77	0	897
	5. 利用中には、必要に応じた介助を受けているか	755	92	9	41	0	897
	6. 個人の身体状況や要望は把握されているか	721	131	13	32	0	897
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	776	60	8	53	0	897
	8. 職員の接遇・態度は適切か	789	65	6	37	0	897
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	86	715	11	85	0	897
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	521	149	6	221	0	897
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	746	100	6	45	0	897
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	703	115	3	76	0	897
	13. サービス内容に関する職員の説明はわかりやすいか	677	136	12	72	0	897
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	671	126	10	90	0	897
	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	428	204	60	205	0	897
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	2941	501	253	43	0	3738
	2. 日常生活に必要な介助を受けているか	3071	362	131	174	0	3738
	3. 施設の生活はくつろげるか	2646	629	300	163	0	3738
	4. 職員は日常的に、健康状態を気にしているか	2765	499	317	157	0	3738
	5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	3338	240	60	100	0	3738
	6. 職員の接遇・態度は適切か	3039	495	129	75	0	3738
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	3077	369	84	208	0	3738
	8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	2282	592	113	751	0	3738
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	524	2966	111	137	0	3738
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	2903	403	70	362	0	3738
	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	1491	745	549	953	0	3738
	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	1258	828	530	1122	0	3738
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	2549	689	181	319	0	3738
	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	937	644	1266	891	0	3738
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	114	29	7	1	0	151
	2. 入浴の時間は、快適か	115	21	11	4	0	151
	3. 日常生活に必要な介助を受けているか	127	16	2	6	0	151
	4. 施設の生活はくつろげるか	108	27	9	7	0	151
	5. 職員は日常的に、健康状態を気にしているか	115	20	11	5	0	151
	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	102	20	21	8	0	151
	7. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	139	5	1	6	0	151
	8. 職員の接遇・態度は適切か	126	14	3	8	0	151
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	16	121	2	12	0	151
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	111	20	0	20	0	151
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	124	17	1	9	0	151
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	121	19	1	10	0	151
	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	80	29	29	13	0	151
	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	74	39	21	17	0	151
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	113	19	7	12	0	151
	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	39	38	58	16	0	151

サービス種別	項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当	計
軽費老人ホーム（A型）	1. 食事の献立は工夫があるか	207	139	63	5	0	414
	2. 入浴時間は個人の状況に応じた設定になっているか	303	58	34	19	0	414
	3. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	226	121	48	19	0	414
	4. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	252	111	39	12	0	414
	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	252	114	36	12	0	414
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	298	79	27	10	0	414
	7. 職員の接遇・態度は適切か	325	61	17	11	0	414
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	295	74	23	22	0	414
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	111	209	37	57	0	414
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	229	106	31	48	0	414
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	282	77	11	44	0	414
	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	219	101	19	75	0	414
	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	180	113	26	95	0	414
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	202	110	30	72	0	414
	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	145	114	51	104	0	414
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	62	58	41	1	0	162
	2. 入浴の時間は、快適か	110	23	20	9	0	162
	3. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	78	55	18	11	0	162
	4. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	90	38	19	15	0	162
	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	89	46	19	8	0	162
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	119	29	12	2	0	162
	7. 職員の接遇・態度は適切か	123	31	5	3	0	162
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	106	24	11	21	0	162
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	57	46	26	33	0	162
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	84	46	14	18	0	162
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	111	24	9	18	0	162
	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	65	45	10	42	0	162
	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	68	48	11	35	0	162
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	69	51	18	24	0	162
	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	33	48	35	46	0	162
都市型軽費老人ホーム	1. 食事の献立は工夫があるか	43	18	21	4	0	86
	2. 入浴の時間は、快適か	61	5	8	12	0	86
	3. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	52	12	17	5	0	86
	4. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	63	12	7	4	0	86
	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	64	8	13	1	0	86
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	78	4	4	0	0	86
	7. 職員の接遇・態度は適切か	64	14	8	0	0	86
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	74	5	5	2	0	86
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	11	52	16	7	0	86
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	59	17	8	2	0	86
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	65	12	9	0	0	86
	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	58	15	7	6	0	86
	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	59	11	8	8	0	86
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	56	17	10	3	0	86
	15. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	49	12	17	8	0	86

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	761	368	225	46	0	1400
	2. 入浴時間は個人の状況に応じた設定になっているか	1053	207	93	47	0	1400
	3. 施設に、楽しみな行事や活動があるか	658	297	299	146	0	1400
	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	868	273	147	112	0	1400
	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	856	313	171	60	0	1400
	6. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	841	309	146	104	0	1400
	7. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	1011	239	78	72	0	1400
	8. 職員の接遇・態度は適切か	908	305	108	79	0	1400
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	244	960	78	118	0	1400
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	691	366	131	212	0	1400
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	837	337	101	125	0	1400
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	860	292	70	178	0	1400
	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	529	364	158	349	0	1400
	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	535	363	175	327	0	1400
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	737	351	154	158	0	1400
	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	490	323	297	290	0	1400
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	335	32	5	32	0	404
	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	336	53	4	11	0	404
	3. 日常生活に必要な介助を受けているか	354	26	5	19	0	404
	4. 職員から必要な情報提供・助言を受けているか	304	72	14	14	0	404
	5. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	341	40	3	20	0	404
	6. 職員の接遇・態度は適切か	353	38	4	9	0	404
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	326	41	3	34	0	404
	8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	257	70	2	75	0	404
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	38	348	5	13	0	404
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	338	35	1	30	0	404
	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	326	51	11	16	0	404
	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	313	63	10	18	0	404
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	326	51	5	22	0	404
	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	190	103	40	71	0	404
(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	4684	338	97	41	0	5160
	2. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	4451	511	67	131	0	5160
	3. 職員の接遇・態度は適切か	4695	342	70	53	0	5160
	4. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	4477	377	62	245	0	5161
	5. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	3451	700	61	948	0	5160
	6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	4681	361	38	80	0	5160
	7. 利用者のプライバシーは守られているか	4451	409	33	267	0	5160
	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	4344	505	90	221	0	5160
	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	572	4343	86	159	0	5160
	10. 利用者の不満や要望は対応されているか	4255	462	78	365	0	5160
	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	2692	1107	461	900	0	5160
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	118	17	3	2	0	140
	2. いつでも通報ができ、依頼・相談等に対応されているか	116	20	1	3	0	140
	3. 職員から必要な情報提供・助言を受けているか	107	24	5	4	0	140
	4. 職員の接遇・態度は適切か	122	15	2	1	0	140
	5. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	119	13	4	4	0	140
	6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	120	19	1	0	0	140
	7. 利用者のプライバシーは守られているか	120	18	1	1	0	140
	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	113	22	2	3	0	140
	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	23	113	2	2	0	140
	10. 利用者の不満や要望は対応されているか	108	23	4	5	0	140
	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	88	35	7	10	0	140

サービス種別	項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当	計
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	101	11	0	8	0	120
	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	94	22	0	4	0	120
	3. 日常生活に必要な介助を受けているか	114	5	0	1	0	120
	4. 職員から必要な情報提供・助言を受けているか	100	14	3	3	0	120
	5. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	100	18	0	2	0	120
	6. 職員の接遇・態度は適切か	106	10	2	2	0	120
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	109	3	2	6	0	120
	8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	89	12	0	19	0	120
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	8	107	1	4	0	120
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	102	8	2	8	0	120
	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	95	16	2	7	0	120
	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	94	18	4	4	0	120
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	103	13	1	3	0	120
	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	70	23	9	18	0	120
居宅介護	1. サービスに安心感があるか	17	4	1	0	0	22
	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	15	5	1	1	0	22
	3. 事業所の連絡・伝達は安定的に実施されているか	16	4	1	1	0	22
	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	4	1	0	0	22
	5. ヘルパーの接遇・態度は適切か	18	4	0	0	0	22
	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	18	4	0	0	0	22
	7. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	21	1	0	0	0	22
	8. 利用者のプライバシーは守られているか	17	4	0	1	0	22
	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	3	18	0	1	0	22
	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	15	5	2	0	0	22
	11. 利用者の不満や要望は対応されているか	18	3	0	1	0	22
	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	16	4	2	0	0	22
短期入所	1. 利用中の生活はくつろげるか	1039	174	19	40	0	1272
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	1067	127	27	51	0	1272
	3. 利用時の過ごし方は個人のペースに合っているか	1009	177	26	60	0	1272
	4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	1057	124	14	77	0	1272
	5. 職員の接遇・態度は適切か	1088	114	20	50	0	1272
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	989	101	14	168	0	1272
	7. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	759	164	18	331	0	1272
	8. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	1049	130	12	81	0	1272
	9. 利用者のプライバシーは守られているか	143	956	12	161	0	1272
	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	1017	139	19	97	0	1272
	11. サービス内容に関する職員の説明はわかりやすいか	977	152	18	125	0	1272
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	908	171	19	174	0	1272
	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	630	218	101	323	0	1272
生活介護	1. 利用者は困ったときに支援を受けているか	1721	198	25	111	0	2055
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	1586	243	38	188	0	2055
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	1511	352	55	137	0	2055
	4. 【生活介護】事業所での活動は楽しいか	1717	214	30	94	0	2055
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	1560	258	42	195	0	2055
	19. 職員の接遇・態度は適切か	1687	178	35	155	0	2055
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	1672	132	26	225	0	2055
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	1281	267	35	472	0	2055
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	1640	179	32	204	0	2055
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	1479	203	28	345	0	2055
	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	1525	169	37	324	0	2055
	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	1500	179	40	336	0	2055
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	1437	270	41	307	0	2055
	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	899	359	206	591	0	2055

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 (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	107	8	0	0	0	115
	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	84	29	1	1	0	115
	3. 事業所に通うことで、利用者の情緒が安定しているか	98	16	1	0	0	115
	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	109	6	0	0	0	115
	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	99	14	2	0	0	115
	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	72	33	6	4	0	115
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	98	11	3	3	0	115
	8. 職員の接遇・態度は適切か	103	11	1	0	0	115
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	14	91	3	7	0	115
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	49	14	1	51	0	115
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	96	11	3	5	0	115
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	90	8	2	15	0	115
	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	13	2	5	0	115
	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	95	14	3	3	0	115
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	89	14	4	8	0	115
	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	56	24	7	28	0	115
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	8	0	0	0	0	8
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	8	0	0	0	0	8
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	6	2	0	0	0	8
	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	7	1	0	0	0	8
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	6	2	0	0	0	8
	19. 職員の接遇・態度は適切か	7	1	0	0	0	8
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	7	0	0	1	0	8
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	4	0	0	4	0	8
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	8	0	0	0	0	8
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	8	0	0	0	0	8
	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	8	0	0	0	0	8
	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	8	0	0	0	0	8
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	6	1	0	1	0	8
	27. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	6	1	0	1	0	8
	1. 利用者は困ったときに支援を受けているか	121	10	1	2	0	134
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	94	20	2	18	0	134
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	74	31	9	20	0	134
	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	110	16	4	4	0	134
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	105	10	1	18	0	134
	19. 職員の接遇・態度は適切か	112	17	2	3	0	134
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	107	18	2	7	0	134
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	72	22	2	38	0	134
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	115	14	2	3	0	134
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	111	16	1	6	0	134
	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	6	5	0	134
	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	104	19	4	7	0	134
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	96	21	6	11	0	134
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	26	12	18	0	134	

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	58	21	5	3	0	87	
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	68	9	7	3	0	87	
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	41	29	11	6	0	87	
	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	71	6	6	4	0	87	
	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	65	12	7	3	0	87	
	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	62	15	2	8	0	87	
	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	47	28	6	6	0	87	
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	57	17	9	4	0	87	
	19. 職員の接遇・態度は適切か	58	18	8	3	0	87	
	20. 病气やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	58	18	6	5	0	87	
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	50	17	10	10	0	87	
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	57	22	6	2	0	87	
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	62	16	5	4	0	87	
	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	64	14	5	4	0	87	
	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	64	16	5	2	0	87	
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	52	22	9	4	0	87	
	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	51	22	8	6	0	87	
	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	270	22	2	6	0	300
		2. 事業所の設備は安心して使えるか	259	26	6	9	0	300
		3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	172	99	16	13	0	300
		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	257	29	6	8	0	300
		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	107	71	24	98	0	300
		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	92	38	10	160	0	300
		18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	266	26	2	6	0	300
		19. 職員の接遇・態度は適切か	269	26	1	4	0	300
		20. 病气やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	242	28	6	24	0	300
		21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	163	51	10	76	0	300
22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか		250	39	5	6	0	300	
23. 利用者のプライバシーは守られているか		246	36	7	11	0	300	
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		254	34	4	8	0	300	
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		244	40	11	5	0	300	
26. 利用者の不満や要望は対応されているか		227	44	9	20	0	300	
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		162	63	38	37	0	300	

サービス 種別	項目	はい	どちらと も いない	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	161	20	5	2	0	188
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	165	21	1	1	0	188
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	138	35	8	7	0	188
	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	152	26	5	5	0	188
	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	138	35	6	9	0	188
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	155	24	5	4	0	188
	19. 職員の接遇・態度は適切か	151	30	5	2	0	188
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	166	15	2	5	0	188
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	142	24	5	17	0	188
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	159	23	4	2	0	188
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	150	26	7	5	0	188
	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	144	19	7	18	0	188
	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	145	20	5	18	0	188
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	135	40	5	8	0	188
	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	111	28	26	23	0	188
	1. 利用者は困ったときに支援を受けているか	3331	384	93	125	0	3933
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	3212	485	98	138	0	3933
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	2609	927	221	176	0	3933
	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	2677	807	208	241	0	3933
	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	2652	725	270	286	0	3933
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	3125	537	126	145	0	3933
	19. 職員の接遇・態度は適切か	3182	456	166	129	0	3933
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	3226	350	77	280	0	3933
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	2576	621	154	582	0	3933
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	3175	457	116	185	0	3933
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	3103	460	108	262	0	3933
	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	3104	429	114	286	0	3933
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	2946	545	114	328	0	3933	
26. 利用者の不満や要望は対応されているか	2821	594	122	396	0	3933	
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	2028	717	561	627	0	3933	
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	3462	430	115	139	0	4146
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	3362	466	118	200	0	4146
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	2790	891	236	229	0	4146
	4. 【生活介護】事業所での活動は楽しいか	926	154	25	58	0	1163
	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	38	7	0	0	0	45
	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	70	16	0	1	0	87
	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	21	5	2	1	0	29
	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	24	2	3	0	0	29
	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	20	3	5	1	0	29
	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	17	9	3	0	0	29
	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	203	35	7	5	0	250
	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	110	55	28	57	0	250
	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	158	34	12	46	0	250
	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	111	32	10	2	0	155
	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	108	30	9	8	0	155
	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	1624	497	111	159	0	2391
	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	1551	446	218	176	0	2391
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	3315	500	135	196	0	4146
	19. 職員の接遇・態度は適切か	3321	511	148	166	0	4146
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	3388	345	99	314	0	4146
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	2745	623	175	603	0	4146
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	3324	492	115	215	0	4146
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	3177	465	129	375	0	4146
	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	3182	436	109	419	0	4146
	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	2960	571	127	488	0	4146
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	2972	623	163	388	0	4146
	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	2078	728	618	722	0	4146

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	1856	191	88	192	0	2327
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	1830	168	54	275	0	2327
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	1637	315	146	229	0	2327
	4. 【生活介護】事業所での活動は楽しいか	1590	208	104	166	0	2068
	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	22	3	2	2	0	29
	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	6	3	0	4	0	13
	7. 【就労移行支援】事業所での活動が就労に向けた知識の習得や能力の向上に役立っているか	3	0	0	1	0	4
	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	0	2	0	2	0	4
	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	4	0	0	0	0	4
	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	2	3	1	0	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	0	3	0	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	61	11	3	2	0	77
	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	59	5	10	3	0	77
	14. 【施設入所支援】食事の時間は楽しみにしているか	1507	156	68	106	0	1837
	15. 【施設入所支援】休日や夜間に、好きなことができるか	1445	126	47	219	0	1837
	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	1256	221	75	285	0	1837
	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	966	200	82	589	0	1837
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	1841	168	43	275	0	2327
	19. 職員の接遇・態度は適切か	1702	293	92	240	0	2327
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	1820	162	35	310	0	2327
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	1435	245	69	578	0	2327
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	1706	252	60	309	0	2327
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	1555	214	58	500	0	2327
	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	1355	243	128	601	0	2327
	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	1268	279	108	672	0	2327
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	1547	281	82	417	0	2327
	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	1101	209	353	664	0	2327
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	3171	354	101	179	0	3805
	2. 利用者は、主体的な活動が尊重されているか	2976	490	150	189	0	3805
	3. グループホームでの生活はくつろげるか	3021	450	183	151	0	3805
	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	2300	474	186	845	0	3805
	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	3117	337	123	228	0	3805
	6. 職員の接遇・態度は適切か	3048	455	134	168	0	3805
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	3083	324	106	292	0	3805
	8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	2469	480	136	720	0	3805
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	3060	403	121	221	0	3805
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	2909	382	124	390	0	3805
	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	2631	446	195	533	0	3805
	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	2514	521	186	584	0	3805
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	2763	521	182	339	0	3805
	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	2069	545	513	678	0	3805
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	163	4	0	1	0	168
	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	156	10	2	0	0	168
	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	159	8	1	0	0	168
	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	145	18	3	2	0	168
	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	156	12	0	0	0	168
	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	128	29	8	3	0	168
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	157	10	1	0	0	168
	8. 職員の接遇・態度は適切か	155	10	3	0	0	168
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	9	145	2	12	0	168
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	129	16	1	22	0	168
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	158	9	1	0	0	168
	12. 子どものプライバシーは守られているか	147	15	0	6	0	168
	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	154	13	1	0	0	168
	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	14	2	0	0	168
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	128	24	3	13	0	168
	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	106	33	11	18	0	168

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）	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	12	0	0	0	0	12
	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	1	0	0	0	12
	3. 事業所に通うことが、子どもの情緒面での発達(感情のコントロールを身につける等)の役に立っているか	11	1	0	0	0	12
	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	8	4	0	0	0	12
	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	1	0	0	0	12
	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	2	0	0	0	12
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	11	0	0	1	0	12
	8. 職員の接遇・態度は適切か	10	1	0	1	0	12
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	10	1	0	1	0	12
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	7	2	0	3	0	12
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	10	1	0	1	0	12
	12. 子どものプライバシーは守られているか	10	1	0	1	0	12
	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	1	0	12
	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	10	1	0	1	0	12
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	11	1	0	0	0	12
	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	0	0	1	0	12
	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	36	0	0	0	0	36
	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	28	7	0	1	0	36
	3. 事業所に通うことで、利用者の情緒が安定しているか	36	0	0	0	0	36
	4. 事業所での人と人との関わりは、利用者に良い影響を与えているか	34	0	0	2	0	36
	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	34	2	0	0	0	36
	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	28	6	1	1	0	36
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	27	7	1	1	0	36
	8. 職員の接遇・態度は適切か	30	5	0	1	0	36
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	31	3	0	2	0	36
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	23	3	0	10	0	36
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	32	3	0	1	0	36
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	29	7	0	0	0	36
	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	34	2	0	0	0	36
	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	32	4	0	0	0	36
15. 利用者の不満や要望は対応されているか	30	4	1	1	0	36	
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	24	7	1	4	0	36	
（主たる利用者医が療養型児童発達支援センターは肢体不自由児）	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	131	6	0	0	0	137
	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	119	15	0	3	0	137
	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	111	18	0	8	0	137
	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	96	29	2	10	0	137
	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	122	11	3	1	0	137
	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	84	36	11	6	0	137
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	121	14	1	1	0	137
	8. 職員の接遇・態度は適切か	123	11	3	0	0	137
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	10	119	5	3	0	137
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	74	15	1	47	0	137
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	126	9	1	1	0	137
	12. 子どものプライバシーは守られているか	111	14	2	10	0	137
	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	114	16	4	3	0	137
	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	116	19	2	0	0	137
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	94	25	6	12	0	137
	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	79	33	13	12	0	137

サービス種別	項目	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答	非該当	計
児童発達支援事業	1. 事業所に通うことが、子どもの身体の機能や健康の維持・促進の役に立っているか	147	7	0	0	0	154
	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	143	10	0	1	0	154
	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	137	14	2	1	0	154
	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	130	21	3	0	0	154
	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	152	1	1	0	0	154
	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	136	14	3	1	0	154
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	138	13	1	2	0	154
	8. 職員の接遇・態度は適切か	147	5	0	2	0	154
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	13	129	1	11	0	154
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	116	19	1	18	0	154
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	147	4	1	2	0	154
	12. 子どものプライバシーは守られているか	141	10	0	3	0	154
	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	142	8	0	4	0	154
	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	147	6	0	1	0	154
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	139	5	2	8	0	154
	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	106	22	10	16	0	154
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	13	0	0	0	0	13
	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	13	0	0	0	0	13
	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	13	0	0	0	0	13
	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	10	2	0	1	0	13
	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	13	0	0	0	0	13
	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	3	0	0	0	13
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	13	0	0	0	0	13
	8. 職員の接遇・態度は適切か	13	0	0	0	0	13
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	13	0	0	0	0	13
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	7	0	0	6	0	13
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	13	0	0	0	0	13
	12. 子どものプライバシーは守られているか	13	0	0	0	0	13
	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	13	0	0	0	0	13
	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	13	0	0	0	0	13
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	10	2	0	1	0	13
	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	2	0	3	0	13
	1. 事業所に通うことが、利用者の身体の機能や健康の維持・促進の役に立っているか	13	0	0	0	0	13
	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	9	4	0	0	0	13
	3. 事業所に通うことで、利用者の情緒が安定しているか	12	1	0	0	0	13
	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	13	0	0	0	0	13
	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	11	2	0	0	0	13
	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	9	2	1	1	0	13
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	9	4	0	0	0	13
	8. 職員の接遇・態度は適切か	13	0	0	0	0	13
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	11	2	0	0	0	13
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	6	0	0	7	0	13
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	12	1	0	0	0	13
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	13	0	0	0	0	13
	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	11	1	0	1	0	13
	14. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	12	1	0	0	0	13
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	12	1	0	0	0	13
	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	4	0	13

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	125	5	0	2	0	132
	2. 事業所での仲間との関わりは楽しいか	103	15	2	12	0	132
	3. 職員は、話し相手や、相談相手になってくれるか	117	7	0	8	0	132
	4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	117	11	0	4	0	132
	5. 職員の接遇・態度は適切か	116	11	0	5	0	132
	6. 病气やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	112	9	0	11	0	132
	7. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	93	11	2	26	0	132
	8. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	121	4	1	6	0	132
	9. 子どものプライバシーは守られているか	5	97	0	30	0	132
	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	111	6	1	14	0	132
	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	110	9	1	12	0	132
	12. 子どもの不満や要望は対応されているか	104	8	1	19	0	132
	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	66	17	9	40	0	132
障害児 多機能型 事業所	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	229	8	2	0	0	239
	2. 事業所での活動は、子どもが興味や関心を持てるものになっているか	223	13	2	1	0	239
	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	203	35	1	0	0	239
	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	182	52	4	1	0	239
	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	218	17	4	0	0	239
	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	178	44	7	10	0	239
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	227	9	3	0	0	239
	8. 職員の接遇・態度は適切か	226	12	1	0	0	239
	9. 病气やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	183	19	1	36	0	239
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	146	36	2	55	0	239
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	235	2	1	1	0	239
	12. 子どものプライバシーは守られているか	217	11	6	5	0	239
	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	209	16	3	11	0	239
（福 旧社 知型 的障 害児 児入 施設 ）設	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	179	21	0	4	0	204
	2. 事業所での仲間との関わりは楽しいか	154	33	5	12	0	204
	3. 職員は、話し相手や、相談相手になってくれるか	174	23	1	6	0	204
	4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	176	16	2	10	0	204
	5. 職員の接遇・態度は適切か	187	12	1	4	0	204
	6. 病气やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	167	23	2	12	0	204
	7. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	162	23	1	18	0	204
	8. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	191	8	1	4	0	204
	9. 子どものプライバシーは守られているか	150	20	3	31	0	204
	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	169	14	3	18	0	204
	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	163	20	3	18	0	204
	12. 子どもの不満や要望は対応されているか	170	18	5	11	0	204
	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	93	50	22	39	0	204
（福 旧社 知型 的障 害児 児入 施設 ）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	80	26	1	1	0	108
	2. 家族への精神的なサポートの取り組みは十分か	70	32	4	2	0	108
	3. 緊急時の対応体制は信頼できるか	88	17	1	2	0	108
	4. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	73	20	8	7	0	108
	5. 職員の接遇・態度は適切か	97	10	0	1	0	108
	6. 病气やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	84	18	4	2	0	108
	7. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	72	22	2	12	0	108
	8. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	86	17	1	4	0	108
	9. 子どものプライバシーは守られているか	10	93	0	5	0	108
	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	89	11	2	6	0	108
	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	83	18	2	5	0	108
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	76	24	3	5	0	108
	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	67	22	8	11	0	108

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
(旧福祉二型障害児入所施設)	1. 子どもの様子や支援の内容についての十分な説明があるか	19	0	0	0	0	19
	2. 家族への精神的なサポートの取り組みは十分か	15	2	0	2	0	19
	3. 緊急時の対応体制は信頼できるか	15	1	0	3	0	19
	4. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	15	2	0	2	0	19
	5. 職員の接遇・態度は適切か	19	0	0	0	0	19
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	18	1	0	0	0	19
	7. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	16	1	0	2	0	19
	8. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	19	0	0	0	0	19
	9. 子どものプライバシーは守られているか	1	18	0	0	0	19
	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	16	3	0	0	0	19
	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	18	1	0	0	0	19
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	18	1	0	0	0	19
	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	15	2	0	2	0	19
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	6	1	1	0	0	8
	2. 日常生活の介助は、安心して受けられるか	8	0	0	0	0	8
	3. 施設では楽しみな行事や活動があるか	6	0	2	0	0	8
	4. 日常生活には自由度があるか	7	0	1	0	0	8
	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	5	0	0	2	0	7
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	7	1	0	0	0	8
	7. 職員の接遇・態度は適切か	7	1	0	0	0	8
	8. 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
	9. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	1	7	0	0	0	8
	10. 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
	11. 子どものプライバシーは守られているか	6	1	1	0	0	8
	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	6	0	2	0	0	8
	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	6	0	0	2	0	8
	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	7	1	0	0	0	8
	15. 子どもの不満や要望は対応されているか	8	0	0	0	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	2	1	5	0	0	8
(旧医療型心身障害児入所施設)	1. 子どもの様子や支援の内容についての十分な説明があるか	607	90	16	8	0	721
	2. 家族への精神的なサポートの取り組みは十分か	499	143	29	50	0	721
	3. 緊急時の対応体制は信頼できるか	629	65	9	18	0	721
	4. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	601	86	8	26	0	721
	5. 職員の接遇・態度は適切か	649	60	6	6	0	721
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	632	60	7	22	0	721
	7. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	409	78	3	231	0	721
	8. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	619	83	4	15	0	721
	9. 子どものプライバシーは守られているか	65	618	3	35	0	721
	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	620	72	8	21	0	721
	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	616	73	13	19	0	721
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	547	93	15	66	0	721
	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	390	131	50	150	0	721
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	50756	1557	168	164	0	52645
	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	49562	2633	206	243	0	52644
	3. 提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか	48567	3305	432	340	0	52644
	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	39276	9795	2747	826	0	52644
	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	39416	4750	1033	7445	0	52644
	6. 安全対策が十分取られていると思うか	42125	8325	1526	668	0	52644
	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	38585	8904	1542	3613	0	52644
	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	42719	7719	1785	421	0	52644
	9. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	4123	47243	639	639	0	52644
	10. 職員の接遇・態度は適切か	46585	4738	1036	285	0	52644
	11. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	46135	4141	806	1562	0	52644
	12. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	35279	8856	1004	7505	0	52644
	13. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	47396	4245	533	470	0	52644
	14. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	42649	5053	687	4255	0	52644
	15. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	42799	7481	1726	638	0	52644
	16. 利用者の不満や要望は対応されているか	38840	7135	1516	5153	0	52644
	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	26397	9927	5022	11298	0	52644

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	5507	836	261	53	0	6657
	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	6320	273	37	27	0	6657
	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	6160	431	31	35	0	6657
	4. 提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか	5403	866	226	162	0	6657
	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	5013	1144	369	131	0	6657
	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	4871	691	276	819	0	6657
	7. 安全対策が十分取られていると思うか	5102	1184	288	83	0	6657
	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	4598	1378	402	279	0	6657
	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	1156	5118	293	90	0	6657
	10. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	5786	646	146	79	0	6657
	11. 職員の接遇・態度は適切か	5887	593	126	51	0	6657
	12. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	5605	626	130	296	0	6657
	13. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	4328	1278	201	850	0	6657
	14. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	5838	648	91	80	0	6657
	15. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	5395	620	89	553	0	6657
	16. 教育・保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	5258	1027	256	116	0	6657
	17. 利用者の不満や要望は対応されているか	4691	1025	246	695	0	6657
	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	2872	1265	1030	1490	0	6657
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	3848	52	7	11	0	3918
	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	3757	140	7	14	0	3918
	3. 提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか	3668	193	14	43	0	3918
	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	3208	514	119	77	0	3918
	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	2967	256	54	641	0	3918
	6. 安全対策が十分取られていると思うか	3289	520	47	62	0	3918
	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	3055	463	59	341	0	3918
	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	3505	329	61	23	0	3918
	9. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	370	3447	29	72	0	3918
	10. 職員の接遇・態度は適切か	3625	236	34	23	0	3918
	11. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	3539	203	24	152	0	3918
	12. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	2723	393	42	760	0	3918
	13. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	3693	177	20	28	0	3918
	14. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	3319	258	24	317	0	3918
	15. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	3497	330	60	31	0	3918
	16. 利用者の不満や要望は対応されているか	3169	319	58	372	0	3918
	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	2025	615	356	922	0	3918
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	743	20	0	3	0	766
	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	739	23	1	3	0	766
	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	689	51	8	17	0	766
	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	670	75	12	9	0	766
	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	656	45	15	50	0	766
	6. 安全対策が十分取られていると思うか	646	88	18	14	0	766
	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	547	102	16	94	0	759
	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	679	63	15	9	0	766
	9. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	44	708	5	9	0	766
	10. 職員の接遇・態度は適切か	723	33	7	3	0	766
	11. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	703	34	7	22	0	766
	12. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	536	90	7	133	0	766
	13. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	734	27	2	3	0	766
	14. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	670	48	3	45	0	766
	15. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	682	63	13	8	0	766
	16. 利用者の不満や要望は対応されているか	612	70	10	74	0	766
	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	516	129	71	170	0	886

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	183	31	7	7	0	228	
	[母親調査]2. 就労に関する必要な支援がされているか	140	41	13	34	0	228	
	[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	183	24	8	13	0	228	
	[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	166	38	9	15	0	228	
	[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	112	28	11	77	0	228	
	[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	147	59	19	3	0	228	
	[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	194	26	5	3	0	228	
	[母親調査]8. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	197	20	8	3	0	228	
	[母親調査]9. 職員の接遇・態度は適切か	190	27	6	5	0	228	
	[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	153	29	11	35	0	228	
	[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	93	44	12	79	0	228	
	[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	179	32	14	3	0	228	
	[母親調査]13. 利用者のプライバシーは守られているか	181	29	10	8	0	228	
	[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	194	21	8	5	0	228	
	[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	184	27	6	11	0	228	
	[母親調査]16. 利用者の不満や要望は対応されているか	132	42	18	36	0	228	
	[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	162	30	21	15	0	228	
	[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	33	3	1	1	0	38	
	[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	26	9	0	3	0	38	
	[児童調査]3. 学校生活に関する支援がされているか	110	16	6	22	0	154	
	[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	28	5	2	3	0	38	
	[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	8	0	1	0	38	
	[児童調査]6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	130	10	5	9	0	154	
	[児童調査]7. 職員の接遇・態度は適切か	123	14	2	15	0	154	
	[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	107	17	5	25	0	154	
	[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	88	24	4	38	0	154	
	[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	108	19	7	20	0	154	
	[児童調査]11. 子どものプライバシーは守られているか	92	22	8	32	0	154	
	[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	83	15	11	45	0	154	
	[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	77	24	7	46	0	154	
	[児童調査]14. 子どもの不満や要望は対応されているか	90	25	9	30	0	154	
	[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	70	19	19	46	0	154	
	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	1177	519	177	73	0	1946
		2. 施設での時間の使い方や衣服・物の所有について、職員は意見を尊重してくれているか	1269	388	129	160	0	1946
		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	1269	347	161	169	0	1946
4. 自立に向けた支援について、多様な選択肢から情報提供や相談対応がなされているか		1267	322	149	208	0	1946	
5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか		1163	448	222	113	0	1946	
6. 職員の接遇・態度は適切か		1238	410	160	138	0	1946	
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか		1483	232	107	124	0	1946	
8. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか		1182	388	225	151	0	1946	
9. 子どもの気持ちを受け止め、尊重した対応がされているか		386	1255	146	159	0	1946	
10. 子どものプライバシーは守られているか		1275	317	147	207	0	1946	
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		1215	288	161	282	0	1946	
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		1089	373	157	327	0	1946	
13. 自らの権利について、さまざまな機会をとらえて職員はわかりやすく教えてくれるか		1118	317	239	272	0	1946	
14. 子どもの不満や要望は対応されているか		1166	400	183	197	0	1946	
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		1160	283	247	256	0	1946	

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	72	31	22	5	0	130
	2. 楽しいと思う行事や活動はあるか	102	11	11	6	0	130
	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	89	24	14	3	0	130
	4. 職員を信頼して話せるか	70	30	23	7	0	130
	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	75	17	8	12	0	112
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	85	19	19	7	0	130
	7. 職員の接遇・態度は適切か	66	32	23	9	0	130
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	85	21	17	7	0	130
	9. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	28	64	20	18	0	130
	10. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	68	21	25	16	0	130
	11. 子どものプライバシーは守られているか	86	18	14	12	0	130
	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	68	21	18	23	0	130
	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	68	21	19	22	0	130
	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	86	13	21	10	0	130
	15. 子どもの不満や要望は対応されているか	66	27	29	8	0	130
	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	81	7	27	15	0	130
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	31	5	3	0	0	39
	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	34	4	1	0	0	39
	3. 職員を信頼して話せるか	27	8	3	1	0	39
	4. 就労に関する支援は役に立っているか	30	6	0	3	0	39
	5. ホーム内の清掃、整理整頓は行き届いているか	30	4	4	1	0	39
	6. 職員の接遇・態度は適切か	33	4	1	1	0	39
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	31	5	0	3	0	39
	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	5	3	4	0	39
	9. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	3	34	1	1	0	39
	10. 子どものプライバシーは守られているか	30	6	2	1	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	30	5	2	2	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	29	6	2	2	0	39
	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	27	4	6	2	0	39
	14. 子どもの不満や要望は対応されているか	31	6	2	0	0	39
	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	3	0	0	39
乳幼児	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	32	2	1	1	0	36
	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	29	3	1	3	0	36
	3. 乳幼児の様子は家庭に連絡されているか	30	6	0	0	0	36
	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	21	10	3	2	0	36
	5. 保護者等からの相談を聞いてくれているか	34	2	0	0	0	36
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	34	1	0	1	0	36
	7. 職員の接遇・態度は適切か	34	0	1	1	0	36
	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	1	0	0	36
	9. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	5	31	0	0	0	36
	10. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	29	5	0	2	0	36
	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	21	11	2	2	0	36
	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	9	2	1	0	36
	13. 保護者の不満や要望は対応されているか	27	8	0	1	0	36
	14. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	22	9	4	1	0	36

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	9	4	4	0	0	17
	2. 施設の生活はくつろげるか	12	3	2	0	0	17
	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	10	2	0	5	0	17
	4. 家族関係の調整に係る支援は役に立っているか	12	2	1	2	0	17
	5. 精神的サポートは役に立っているか	12	3	2	0	0	17
	6. 性について理解を深める機会は役に立っているか	11	2	1	3	0	17
	7. 職員を信頼して話せるか	13	2	2	0	0	17
	8. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	14	2	1	0	0	17
	9. 職員の接遇・態度は適切か	2	14	0	1	0	17
	10. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	15	1	1	0	0	17
	11. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	3	8	5	1	0	17
	12. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	13	2	2	0	0	17
	13. 利用者のプライバシーは守られているか	12	4	1	0	0	17
	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	15	2	0	0	0	17
	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	14	3	0	0	0	17
	16. 利用者の不満や要望は対応されているか	12	4	1	0	0	17
	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	15	2	0	0	0	17
救護施設	1. 食事はおいしいか	544	144	75	8	0	771
	2. 日常生活に楽しみな行事や活動があるか	496	85	157	33	0	771
	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	637	56	49	29	0	771
	4. 日常生活に必要な支援を受けているか	658	48	36	29	0	771
	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	547	45	113	66	0	771
	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	520	100	79	72	0	771
	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	361	78	278	54	0	771
	8. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	645	66	39	21	0	771
	9. 職員の接遇・態度は適切か	100	611	49	11	0	771
	10. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	651	61	32	27	0	771
	11. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	523	83	38	127	0	771
	12. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	563	129	51	28	0	771
	13. 利用者のプライバシーは守られているか	644	52	35	40	0	771
	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	480	76	124	91	0	771
	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	473	85	103	110	0	771
	16. 利用者の不満や要望は対応されているか	565	91	73	42	0	771
	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	434	60	208	69	0	771
更生施設	1. 食事はおいしいか	208	157	64	6	0	435
	2. 生活ルールは、利用者の生活状況に応じて臨機応変か	292	98	38	7	0	435
	3. 施設の行事は楽しいか	124	178	95	38	0	435
	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	255	118	57	5	0	435
	5. 自立に向けての就職支援が得られているか	198	96	58	83	0	435
	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	229	121	48	37	0	435
	7. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	237	131	63	4	0	435
	8. 職員の接遇・態度は適切か	291	101	39	4	0	435
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	93	293	22	27	0	435
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	192	154	47	42	0	435
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	278	116	32	9	0	435
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	298	105	23	9	0	435
	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	260	118	39	18	0	435
	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	251	124	43	17	0	435
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	221	137	50	27	0	435
	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	205	134	56	40	0	435

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	127	8	0	2	0	137
	2. 施設から日々の生活に役立つ情報が得られているか	102	30	3	2	0	137
	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	109	20	4	4	0	137
	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	16	0	0	19	0	35
	5. 退所に向けた支援を受けているか	103	18	2	14	0	137
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	123	9	1	4	0	137
	7. 職員の接遇・態度は適切か	127	3	4	3	0	137
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	107	12	0	18	0	137
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	13	85	0	39	0	137
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	122	11	1	3	0	137
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	126	7	0	4	0	137
	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	111	16	1	9	0	137
	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	117	18	0	2	0	137
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	116	12	1	8	0	137
	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	115	13	2	7	0	137