

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	1042	70	7	12	0	1131
	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	927	130	20	54	0	1131
	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	948	115	16	52	0	1131
	4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	1036	74	9	12	0	1131
	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	932	124	8	67	0	1131
	6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	1018	75	4	34	0	1131
	7. 利用者のプライバシーは守られているか	982	87	5	57	0	1131
	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	949	110	7	65	0	1131
	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	917	142	11	61	0	1131
	10. 利用者の不満や要望は対応されているか	931	110	10	80	0	1131
	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	711	203	59	158	0	1131
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	53	4	2	0	0	59
	2. 事業所や看護師等に、相談しやすいか	52	5	2	0	0	59
	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	50	6	2	1	0	59
	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	46	10	3	0	0	59
	5. 看護師等の接遇・態度は適切か	52	5	1	1	0	59
	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	51	7	0	1	0	59
	7. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	50	7	1	1	0	59
	8. 利用者のプライバシーは守られているか	45	11	2	1	0	59
	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	53	4	0	2	0	59
	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	45	7	3	4	0	59
	11. 利用者の不満や要望は対応されているか	53	4	0	2	0	59
	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	45	7	3	4	0	59
(有料 特定 老人 施設 入居 者 の 生活 介護 ス)	1. 食事介助には、満足しているか	33	3	4	11	0	51
	2. 入浴介助は安心できるか	39	4	2	6	0	51
	3. 食事、入浴以外の日常生活で必要な介助を受けているか	37	8	1	5	0	51
	4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	42	4	3	2	0	51
	5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	47	2	1	1	0	51
	6. 職員の接遇・態度は適切か	45	6	0	0	0	51
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	45	3	0	3	0	51
	8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	28	1	1	21	0	51
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	43	7	1	0	0	51
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	44	6	0	1	0	51
	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	33	4	9	5	0	51
	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	15	7	0	51
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	37	7	2	5	0	51
	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	13	1	31	6	0	51
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	223	15	1	5	0	244
	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	227	13	0	4	0	244
	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	221	16	3	4	0	244
	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	15	1	5	0	244
	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	223	14	1	6	0	244
	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	210	24	1	9	0	244
	7. 職員(福祉用具専門相談員)の接遇・態度は適切か	221	13	1	9	0	244
	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	184	18	2	40	0	244
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	214	20	1	9	0	244
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	204	21	0	19	0	244
	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	213	23	0	8	0	244
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	209	20	0	15	0	244
	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	144	46	12	42	0	244

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 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	2210	120	12	21	0	2363
	2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	2125	185	22	31	0	2363
	3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	2046	247	21	49	0	2363
	4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	2238	91	11	23	0	2363
	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	1998	203	15	147	0	2363
	6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	2159	126	11	67	0	2363
	7. 利用者のプライバシーは守られているか	2127	139	5	92	0	2363
	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	2076	193	13	81	0	2363
	9. 利用者の不満や要望は対応されているか	2048	184	14	117	0	2363
	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	1567	425	119	252	0	2363
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	2966	474	91	77	0	3608
	2. 日常生活で必要な介助を受けているか	2982	223	156	247	0	3608
	3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	2187	894	282	245	0	3608
	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	2835	546	107	120	0	3608
	5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	2672	667	120	149	0	3608
	6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	3175	261	23	149	0	3608
	7. 職員の接遇・態度は適切か	3227	247	29	105	0	3608
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	3009	250	27	322	0	3608
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	2291	544	51	722	0	3608
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	3175	300	15	118	0	3608
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	2947	350	26	285	0	3608
	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	2793	453	55	307	0	3608
	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	2732	555	48	273	0	3608
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	2742	436	50	380	0	3608
	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	1841	805	208	754	0	3608
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	812	94	22	10	0	938
	2. 日常生活で必要な介助を受けているか	628	83	70	157	0	938
	3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	586	178	83	91	0	938
	4. 事業所での活動は、在宅生活の継続に役立つか	788	111	15	24	0	938
	5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	743	144	17	34	0	938
	6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	832	62	6	38	0	938
	7. 職員の接遇・態度は適切か	843	63	9	23	0	938
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	782	57	4	95	0	938
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	598	124	13	203	0	938
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	837	69	2	30	0	938
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	787	85	4	62	0	938
	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	731	113	15	79	0	938
	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	723	147	9	59	0	938
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	752	73	8	105	0	938
	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	538	157	55	188	0	938

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	400	43	2	17	0	462
	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	417	31	3	11	0	462
	3. 利用中に興味・関心を持てる行事や活動があるか	297	128	10	27	0	462
	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	390	63	3	6	0	462
	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	355	76	7	24	0	462
	6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	371	48	1	42	0	462
	7. 職員の接遇・態度は適切か	431	18	0	13	0	462
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	391	24	3	44	0	462
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	272	74	0	116	0	462
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	428	21	0	13	0	462
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	375	52	1	34	0	462
	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	386	48	2	26	0	462
	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	389	51	4	18	0	462
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	383	36	2	41	0	462
	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	251	84	24	103	0	462
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	610	178	31	32	0	851
	2. 食事の献立や食事介助は満足か	607	157	40	47	0	851
	3. 日常生活に楽しみな行事や活動があるか	313	307	112	119	0	851
	4. 利用中の活動・リハビリは、家での生活に役立つものか	477	256	61	57	0	851
	5. 利用中には、必要に応じた介助を受けているか	737	78	9	27	0	851
	6. 個人の身体状況や要望は把握されているか	683	132	11	25	0	851
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	704	101	2	44	0	851
	8. 職員の接遇・態度は適切か	749	74	5	23	0	851
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	672	91	7	81	0	851
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	491	162	8	190	0	851
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	733	83	7	28	0	851
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	678	106	3	64	0	851
	13. サービス内容に関する職員の説明はわかりやすいか	617	162	12	60	0	851
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	639	118	11	83	0	851
	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	403	212	61	175	0	851
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	3695	654	252	85	0	4686
	2. 日常生活に必要な介助を受けているか	3949	433	123	181	0	4686
	3. 施設の生活はくつろげるか	3290	872	305	219	0	4686
	4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	3571	603	302	210	0	4686
	5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	4232	241	54	159	0	4686
	6. 職員の接遇・態度は適切か	3868	590	115	113	0	4686
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	3937	393	87	269	0	4686
	8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	3016	591	102	977	0	4686
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	3733	626	126	201	0	4686
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	3739	444	81	422	0	4686
	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	1760	944	795	1187	0	4686
	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	1532	988	803	1363	0	4686
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	3384	748	176	378	0	4686
	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	1068	770	1718	1130	0	4686

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	139	25	4	8	0	176
	2. 入浴の時間は、快適か	139	23	8	6	0	176
	3. 日常生活に必要な介助を受けているか	147	21	0	8	0	176
	4. 施設の生活はくつろげるか	100	37	23	16	0	176
	5. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	128	24	10	14	0	176
	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	96	26	18	36	0	176
	7. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	153	6	2	15	0	176
	8. 職員の接遇・態度は適切か	145	20	3	8	0	176
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	135	20	1	20	0	176
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	104	21	2	49	0	176
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	141	16	1	18	0	176
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	131	10	2	33	0	176
	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	73	34	9	60	0	176
	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	62	38	11	65	0	176
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	129	23	4	20	0	176
	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	53	25	51	47	0	176
軽費老人 ホーム（A型）	1. 食事の献立は工夫があるか	176	116	54	10	0	356
	2. 入浴時間は個人の状況に応じた設定になっているか	257	56	28	15	0	356
	3. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	208	109	29	10	0	356
	4. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	234	87	18	17	0	356
	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	244	84	20	8	0	356
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	283	58	9	6	0	356
	7. 職員の接遇・態度は適切か	289	56	4	7	0	356
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	263	58	9	26	0	356
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	134	122	27	73	0	356
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	243	88	6	19	0	356
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	266	49	12	29	0	356
	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	188	86	9	73	0	356
	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	197	89	6	64	0	356
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	173	113	15	55	0	356
	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	112	107	36	101	0	356
軽費老人 ホーム（B型）	1. 職員に、気軽に相談や依頼をできるか	30	9	1	1	0	41
	2. 入浴時間は個人の状況に応じた設定になっているか	23	12	5	1	0	41
	3. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	21	14	5	1	0	41
	4. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	22	12	5	2	0	41
	5. 利用者の状況に応じた見守り、声かけは行われているか	32	7	2	0	0	41
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	34	4	2	1	0	41
	7. 職員の接遇・態度は適切か	33	4	2	2	0	41
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	29	7	3	2	0	41
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	21	10	3	7	0	41
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	32	6	1	2	0	41
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	30	9	1	1	0	41
	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	23	10	1	7	0	41
	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	6	2	7	0	41
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	28	8	3	2	0	41
	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	17	10	4	10	0	41

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	26	24	14	1	0	65
	2. 入浴の時間は、快適か	42	16	5	2	0	65
	3. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	33	22	9	1	0	65
	4. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	30	22	8	5	0	65
	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	38	18	8	1	0	65
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	46	18	1	0	0	65
	7. 職員の接遇・態度は適切か	44	17	3	1	0	65
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	40	16	3	6	0	65
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	26	22	9	8	0	65
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	38	21	3	3	0	65
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	50	9	1	5	0	65
	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	28	15	8	14	0	65
	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	37	11	11	6	0	65
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	33	16	10	6	0	65
	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	25	15	17	8	0	65
都市型 軽費老人 ホーム	1. 食事の献立は工夫があるか	13	5	8	0	0	26
	2. 入浴の時間は、快適か	15	5	1	5	0	26
	3. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	17	6	3	0	0	26
	4. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	20	4	2	0	0	26
	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	20	4	2	0	0	26
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	23	3	0	0	0	26
	7. 職員の接遇・態度は適切か	21	5	0	0	0	26
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	20	4	1	1	0	26
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	21	4	1	0	0	26
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	17	8	1	0	0	26
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	24	1	1	0	0	26
	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	17	2	6	1	0	26
	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	17	3	5	1	0	26
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	19	5	2	0	0	26
	15. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	14	4	8	0	0	26

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	734	356	192	37	0	1319
	2. 入浴時間は個人の状況に応じた設定になっているか	969	195	100	55	0	1319
	3. 施設に、楽しい行事や活動があるか	570	255	357	137	0	1319
	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	823	243	159	94	0	1319
	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	800	311	140	68	0	1319
	6. 健康維持・介護予防に向けての相談しやすいか	775	300	149	95	0	1319
	7. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	967	209	77	66	0	1319
	8. 職員の接遇・態度は適切か	924	243	71	81	0	1319
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	937	216	59	107	0	1319
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	663	312	110	234	0	1319
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	816	313	95	95	0	1319
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	893	230	81	115	0	1319
	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	517	314	177	311	0	1319
	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	561	295	172	291	0	1319
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	738	308	133	140	0	1319
	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	481	250	299	289	0	1319
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	271	29	2	23	0	325
	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	269	40	3	13	0	325
	3. 日常生活で必要な介助を受けているか	296	13	5	11	0	325
	4. 職員から必要な情報提供・助言を受けているか	260	43	6	16	0	325
	5. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	279	28	2	16	0	325
	6. 職員の接遇・態度は適切か	289	29	3	4	0	325
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	278	29	1	17	0	325
	8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	223	40	1	61	0	325
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	294	25	2	4	0	325
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	275	30	0	20	0	325
	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	259	41	5	20	0	325
	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	254	47	5	19	0	325
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	262	40	2	21	0	325
	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	175	64	28	58	0	325
(認 知 症 対 応 型 共 同 生 活 介 護 グ ル ー プ ホ ー ム)	1. 家族への情報提供はあるか	4807	396	105	66	0	5374
	2. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	4369	594	38	373	0	5374
	3. 職員の接遇・態度は適切か	4877	338	49	110	0	5374
	4. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	4650	406	41	277	0	5374
	5. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	3500	776	35	1063	0	5374
	6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	4839	380	33	122	0	5374
	7. 利用者のプライバシーは守られているか	4604	426	27	317	0	5374
	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	4461	576	75	262	0	5374
	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	4486	624	83	181	0	5374
	10. 利用者の不満や要望は対応されているか	4377	522	57	418	0	5374
	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	2848	1124	438	964	0	5374

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
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	79	15	0	3	0	97
	2. いつでも通報ができ、依頼・相談等に対応されているか	73	19	2	3	0	97
	3. 職員から必要な情報提供・助言を受けているか	70	23	2	2	0	97
	4. 職員の接遇・態度は適切か	75	17	1	4	0	97
	5. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	73	17	1	6	0	97
	6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	82	11	1	3	0	97
	7. 利用者のプライバシーは守られているか	76	18	0	3	0	97
	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	79	16	0	2	0	97
	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	70	23	2	2	0	97
	10. 利用者の不満や要望は対応されているか	79	14	2	2	0	97
	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	52	31	8	6	0	97
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	136	15	3	12	0	166
	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	132	21	3	10	0	166
	3. 日常生活で必要な介助を受けているか	151	9	2	4	0	166
	4. 職員から必要な情報提供・助言を受けているか	138	23	2	3	0	166
	5. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	142	13	0	11	0	166
	6. 職員の接遇・態度は適切か	145	16	3	2	0	166
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	145	14	0	7	0	166
	8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	97	17	8	44	0	166
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	146	16	1	3	0	166
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	143	11	1	11	0	166
	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	130	23	7	6	0	166
	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	140	20	4	2	0	166
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	133	19	4	10	0	166
	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	106	30	11	19	0	166
居宅介護	1. サービスに安心感があるか	43	7	2	1	0	53
	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	37	7	6	3	0	53
	3. 事業所の連絡・伝達は安定的に実施されているか	39	10	2	2	0	53
	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	36	11	2	4	0	53
	5. ヘルパーの接遇・態度は適切か	49	2	1	1	0	53
	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	42	5	2	4	0	53
	7. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	45	2	2	4	0	53
	8. 利用者のプライバシーは守られているか	42	6	0	5	0	53
	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	39	5	3	6	0	53
	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	40	5	1	7	0	53
	11. 利用者の不満や要望は対応されているか	42	5	0	6	0	53
	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	29	9	4	11	0	53

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	1. 利用中の生活はくつろげるか	757	128	7	41	0	933
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	791	79	12	51	0	933
	3. 利用時の過ごし方は個人のペースに合っているか	707	144	22	60	0	933
	4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	783	78	7	65	0	933
	5. 職員の接遇・態度は適切か	800	71	10	47	0	928
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	684	79	7	163	0	933
	7. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	508	128	5	292	0	933
	8. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	762	100	8	63	0	933
	9. 利用者のプライバシーは守られているか	665	114	2	152	0	933
	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	706	103	14	110	0	933
	11. サービス内容に関する職員の説明はわかりやすいか	667	137	14	115	0	933
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	629	120	16	168	0	933
	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	391	179	53	310	0	933
生活介護	1. 利用者は困ったときに支援を受けているか	1371	109	18	64	0	1562
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	1254	196	19	93	0	1562
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	1148	274	35	105	0	1562
	4. 【生活介護】 事業所での活動は楽しいか	1320	175	23	44	0	1562
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	1257	191	30	84	0	1562
	19. 職員の接遇・態度は適切か	1321	144	25	72	0	1562
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	1338	109	21	94	0	1562
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	1027	215	27	293	0	1562
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	1312	167	17	66	0	1562
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	1180	170	24	188	0	1562
	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	1218	160	29	155	0	1562
	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	1180	174	34	174	0	1562
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	1154	209	28	171	0	1562
	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	752	252	124	434	0	1562
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、利用者の身体機能や健康の維持・促進の役に立っているか	78	6	0	1	0	85
	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	62	20	0	3	0	85
	3. 事業所に通うことで、利用者の情緒が安定しているか	69	12	0	4	0	85
	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	80	4	0	1	0	85
	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	72	11	2	0	0	85
	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	40	33	7	5	0	85
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	67	14	1	3	0	85
	8. 職員の接遇・態度は適切か	77	3	1	4	0	85
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	66	13	0	6	0	85
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	27	12	0	46	0	85
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	73	12	0	0	0	85
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	64	11	1	9	0	85
	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	68	15	0	2	0	85
	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	69	15	0	1	0	85
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	60	20	0	5	0	85
	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	32	25	5	23	0	85

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
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	70	7	4	0	0	81
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	63	13	2	3	0	81
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	48	25	4	4	0	81
	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	59	15	7	0	0	81
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	66	8	4	3	0	81
	19. 職員の接遇・態度は適切か	65	7	8	1	0	81
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	63	10	4	4	0	81
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	41	16	6	18	0	81
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	63	14	4	0	0	81
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	61	14	6	0	0	81
	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	63	11	5	2	0	81
	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	56	15	9	1	0	81
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	54	17	8	2	0	81
	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	43	17	17	4	0	81
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	112	20	7	2	0	141
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	106	25	4	6	0	141
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	85	40	10	6	0	141
	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	116	18	4	3	0	141
	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	116	19	2	4	0	141
	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	86	30	7	18	0	141
	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	95	35	4	7	0	141
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	97	31	10	3	0	141
	19. 職員の接遇・態度は適切か	108	19	8	6	0	141
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	107	20	6	8	0	141
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	84	33	6	18	0	141
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	103	28	4	6	0	141
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	111	19	6	5	0	141
	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	120	17	1	3	0	141
就労 移行 支援	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	112	20	5	4	0	141
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	92	32	11	6	0	141
	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	76	34	17	14	0	141
	1. 利用者は困ったときに支援を受けているか	213	16	1	1	0	231
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	198	30	0	3	0	231
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	145	59	17	10	0	231
	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	196	31	3	1	0	231
	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	104	52	11	64	0	231
	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	85	32	10	104	0	231
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	208	16	5	2	0	231
	19. 職員の接遇・態度は適切か	194	29	4	4	0	231
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	194	14	4	19	0	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	141	19	3	68	0	231
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	206	20	4	1	0	231
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	198	20	3	10	0	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	199	19	7	6	0	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	191	28	4	8	0	231
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	185	24	5	17	0	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	149	28	23	31	0	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
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	210	29	11	4	0	254
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	199	38	11	6	0	254
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	134	92	19	9	0	254
	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	161	66	20	7	0	254
	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	165	55	19	15	0	254
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	161	65	22	6	0	254
	19. 職員の接遇・態度は適切か	192	47	9	6	0	254
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	203	31	11	9	0	254
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	146	56	21	31	0	254
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	186	46	12	10	0	254
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	189	42	12	11	0	254
	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	202	32	8	12	0	254
	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	188	46	10	10	0	254
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	170	53	16	15	0	254
	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	134	56	37	27	0	254
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	3206	366	81	100	0	3753
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	3156	388	86	123	0	3753
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	2578	814	210	151	0	3753
	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	2670	712	156	215	0	3753
	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	2636	604	255	258	0	3753
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	3036	468	127	122	0	3753
	19. 職員の接遇・態度は適切か	3056	456	128	113	0	3753
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	3105	325	82	241	0	3753
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	2584	486	129	554	0	3753
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	3054	464	92	143	0	3753
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	3037	346	94	276	0	3753
	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	2949	376	121	307	0	3753
	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	2792	471	144	346	0	3753
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	2813	533	134	273	0	3753
	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	2010	589	602	552	0	3753

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	3129	328	76	136	0	3669
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	3023	347	82	217	0	3669
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	2614	673	178	204	0	3669
	4.【生活介護】 事業所での活動は楽しいか	896	93	22	44	0	1055
	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	36	2	2	0	0	40
	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	69	17	1	4	0	91
	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	12	1	0	0	0	13
	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	11	2	0	0	0	13
	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	9	2	2	0	0	13
	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	9	3	1	0	0	13
	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	165	23	9	2	0	199
	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	66	40	19	74	0	199
	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	93	29	15	62	0	199
	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	20	11	7	0	149
	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	115	22	9	3	0	149
	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	1483	365	99	149	0	2096
	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	1413	312	159	212	0	2096
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	3040	345	96	188	0	3669
	19. 職員の接遇・態度は適切か	3032	379	111	147	0	3669
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	3037	286	61	285	0	3669
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	2476	463	110	620	0	3669
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	3032	339	92	216	0	3679
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	2819	354	72	424	0	3669
	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	2758	330	141	440	0	3669
	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	2569	414	153	533	0	3669
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	2688	504	102	376	0	3670
	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	1776	558	549	786	0	3669
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	2136	220	95	289	0	2740
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	2138	182	63	357	0	2740
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	1870	375	164	331	0	2740
	4.【生活介護】 事業所での活動は楽しいか	1914	258	98	231	0	2501
	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	18	6	0	1	0	25
	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	9	2	0	1	0	12
	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	0	0	0	0	0	0
	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	0	0	0	0	0
	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	0	0	0	0	0	0
	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	4	1	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	56	6	4	1	0	67
	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	57	6	3	1	0	67
	14.【施設入所支援】 食事の時間は楽しみになっているか	1791	189	69	200	0	2249
	15.【施設入所支援】 休日や夜間に、好きなことができるか	1674	186	72	317	0	2249
	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	1563	230	60	396	0	2249
	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	1264	268	105	612	0	2249
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	2164	188	51	337	0	2740
	19. 職員の接遇・態度は適切か	1999	314	103	324	0	2740
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	2116	167	58	399	0	2740
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	1708	287	72	673	0	2740
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	1984	283	74	399	0	2740
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	1835	263	70	567	0	2735
	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	1516	332	207	685	0	2740
	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	1440	359	194	747	0	2740
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	1790	329	102	519	0	2740
	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	1208	345	432	755	0	2740

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	1538	165	59	68	0	1830
	2. 利用者は、主体的な活動が尊重されているか	1453	226	67	84	0	1830
	3. グループホームでの生活はくつろげるか	1474	216	71	69	0	1830
	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	1150	216	96	368	0	1830
	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	1545	158	39	88	0	1830
	6. 職員の接遇・態度は適切か	1467	226	62	75	0	1830
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	1459	149	60	162	0	1830
	8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	1210	215	53	352	0	1830
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	1476	196	54	104	0	1830
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	1377	173	59	221	0	1830
	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	1286	205	91	248	0	1830
	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	1235	243	81	271	0	1830
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	1305	232	98	195	0	1830
	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	949	233	312	336	0	1830
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	410	30	0	2	0	442
	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	415	24	2	1	0	442
	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	385	51	1	5	0	442
	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	367	69	2	4	0	442
	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	420	18	2	2	0	442
	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	352	63	14	13	0	442
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	382	45	9	6	0	442
	8. 職員の接遇・態度は適切か	422	14	4	2	0	442
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	362	19	1	60	0	442
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	300	39	4	99	0	442
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	419	22	0	1	0	442
	12. 子どものプライバシーは守られているか	399	23	6	14	0	442
	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	420	16	1	5	0	442
	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	396	37	6	3	0	442
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	358	34	7	43	0	442
	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	303	60	25	54	0	442
（主たる 利用 者医 が療 養重 型症 児心 重身 発達 障害 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	122	6	0	1	0	129
	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	108	15	1	5	0	129
	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	110	11	4	4	0	129
	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	78	39	3	9	0	129
	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	116	12	1	0	0	129
	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	92	24	7	6	0	129
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	117	10	0	2	0	129
	8. 職員の接遇・態度は適切か	120	6	2	1	0	129
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	112	10	3	4	0	129
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	61	17	0	51	0	129
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	113	11	2	3	0	129
	12. 子どものプライバシーは守られているか	107	11	2	9	0	129
	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	118	9	0	2	0	129
	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	12	1	0	0	129
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	94	20	4	11	0	129
	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	86	18	8	17	0	129

サービス 種別	項目	はい	どちら 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	363	13	1	0	0	377
	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	365	12	0	0	0	377
	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	335	39	2	1	0	377
	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	316	52	3	6	0	377
	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	361	15	1	0	0	377
	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	294	64	15	4	0	377
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	349	18	3	7	0	377
	8. 職員の接遇・態度は適切か	355	13	2	7	0	377
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	327	18	2	30	0	377
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	307	27	1	42	0	377
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	358	13	1	5	0	377
	12. 子どものプライバシーは守られているか	348	13	2	14	0	377
	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	352	13	1	11	0	377
	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	352	15	1	9	0	377
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	333	28	2	14	0	377
	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	299	41	10	27	0	377
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	0	0	0	0	0	0
	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	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	0	0	0	0	0	0
	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	10	1	1	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	0	0	0	0	0	0
	3. 事業所に通うことで、利用者の情緒が安定しているか	11	1	0	0	0	12
	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	12	0	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	0	0	0	0	0	0
	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	0	0	0	0	0	0
	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	12	0	0	0	0	12
	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	3	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	0	0	0	0	0	0
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	10	1	0	1	0	12
	8. 職員の接遇・態度は適切か	11	0	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	9	3	0	0	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	0	0	0	0	0	0
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	7	1	0	4	0	12
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	0	0	0	0	0	0
	11. 利用者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	0	0	0	0	0	0
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	12	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0
	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	12	0	0	0	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	11	1	0	0	0	12
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	8	4	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	8	3	1	0	0	12

サービス 種別	項目	はい	どちら 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	308	23	3	10	0	344
	2. 事業所での仲間との関わりは楽しいか	274	42	3	25	0	344
	3. 職員は、話し相手や、相談相手になってくれるか	294	29	1	20	0	344
	4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	299	23	2	20	0	344
	5. 職員の接遇・態度は適切か	301	25	3	15	0	344
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	299	20	1	24	0	344
	7. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	268	28	3	45	0	344
	8. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	311	17	0	16	0	344
	9. 子どものプライバシーは守られているか	276	17	3	48	0	344
	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	296	21	3	24	0	344
	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	294	26	3	21	0	344
	12. 子どもの不満や要望は対応されているか	292	22	5	25	0	344
	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	198	46	16	84	0	344
(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	5	0	1	0	0	6
	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	4	2	0	0	0	6
	3. 事業所に通うことが、子どもの情緒面での発達(感情のコントロールを身につける等)の役に立っているか	4	2	0	0	0	6
	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	4	1	1	0	0	6
	5. 子どもの様子や支援内容(体調変化時の対応含む)について、事業所と情報共有できているか	6	0	0	0	0	6
	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	2	3	1	0	0	6
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	6	0	0	0	0	6
	8. 職員の接遇・態度は適切か	6	0	0	0	0	6
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	5	1	0	0	0	6
	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	3	0	6
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	6	0	0	0	0	6
	12. 子どものプライバシーは守られているか	6	0	0	0	0	6
	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	6	0	0	0	0	6
	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	6	0	0	0	0	6
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	5	0	0	1	0	6
	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	1	0	6

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	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	193	18	1	3	0	215
	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	348	24	0	6	0	378
	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	354	21	0	3	0	378
	2. 事業所での仲間との関わりは楽しいか	156	26	3	30	0	215
	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	311	51	6	10	0	378
	3. 職員は、話し相手や、相談相手になってくれるか	195	14	1	5	0	215
	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	292	68	6	12	0	378
	4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	194	9	1	11	0	215
	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	345	28	2	3	0	378
	5. 職員の接遇・態度は適切か	206	3	1	5	0	215
	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	286	63	14	15	0	378
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	183	10	1	21	0	215
	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	10	0	43	0	215
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	355	14	1	8	0	378
	8. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	202	6	0	7	0	215
	8. 職員の接遇・態度は適切か	357	12	3	6	0	378
	9. 子どものプライバシーは守られているか	173	11	1	30	0	215
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	279	19	4	76	0	378
	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	188	5	3	19	0	215
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	231	33	2	112	0	378
	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	176	15	1	23	0	215
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	357	15	2	4	0	378
	12. 子どものプライバシーは守られているか	343	14	3	18	0	378
	12. 子どもの不満や要望は対応されているか	184	15	1	15	0	215
	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	122	29	14	50	0	215
	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	355	12	2	9	0	378
	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	351	19	2	6	0	378
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	298	29	1	50	0	378
	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	256	47	20	55	0	378

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
(主たる 利用者が 障害児多機能 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	24	0	0	0	0	24
	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	21	3	0	0	0	24
	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	23	1	0	0	0	24
	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	22	2	0	0	0	24
	5. 子どもの様子や支援内容(体調変化時の対応含む)について、事業所と情報共有できているか	23	0	1	0	0	24
	6. 家族に対する精神的なサポート(子育てに関する悩み相談や進路相談、家族間交流の機会の提供等)は役に立っているか	12	9	2	1	0	24
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	24	0	0	0	0	24
	8. 職員の接遇・態度は適切か	22	2	0	0	0	24
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	21	2	0	1	0	24
	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	5	0	8	0	24
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	22	2	0	0	0	24
	12. 子どものプライバシーは守られているか	21	2	0	1	0	24
	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	23	1	0	0	0	24
	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	24	0	0	0	0	24
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	21	3	0	0	0	24
	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	5	3	4	0	24
(福祉 知的障害児 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	73	20	7	2	0	102
	2. 家族への精神的なサポートの取り組みは十分か	68	21	7	6	0	102
	3. 緊急時の対応体制は信頼できるか	84	13	1	4	0	102
	4. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	65	18	8	11	0	102
	5. 職員の接遇・態度は適切か	93	6	0	3	0	102
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	85	9	3	5	0	102
	7. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	68	20	1	13	0	102
	8. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	86	8	2	6	0	102
	9. 子どものプライバシーは守られているか	90	7	0	5	0	102
	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	82	14	1	5	0	102
	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	80	16	2	4	0	102
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	78	13	6	5	0	102
	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	63	16	10	13	0	102
(旧福祉 第2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	14	4	1	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	12	6	1	0	0	19
	3. 緊急時の対応体制は信頼できるか	16	2	0	1	0	19
	4. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	12	4	0	3	0	19
	5. 職員の接遇・態度は適切か	17	1	0	1	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	15	2	0	2	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	12	2	0	5	0	19
	8. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	17	2	0	0	0	19
	9. 子どものプライバシーは守られているか	17	1	0	1	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	15	2	0	2	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	14	4	0	1	0	19
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	14	4	0	1	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	8	6	0	5	0	19

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	0	0	0	0	0	0
	2. 日常生活の介助は、安心して受けられるか	0	0	0	0	0	0
	3. 施設では楽しい行事や活動があるか	0	0	0	0	0	0
	4. 日常生活には自由度があるか	0	0	0	0	0	0
	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	0	0	0	0	0	0
	7. 職員の接遇・態度は適切か	0	0	0	0	0	0
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	0	0	0	0	0	0
	9. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	0	0	0	0	0	0
	10. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	0	0	0	0	0	0
	11. 子どものプライバシーは守られているか	0	0	0	0	0	0
	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	0	0	0	0	0	0
	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	0	0	0	0	0	0
	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	0	0	0	0	0	0
	15. 子どもの不満や要望は対応されているか	0	0	0	0	0	0
	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	0	0	0	0	0	0
(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	120	23	2	1	0	146
	2. 家族への精神的なサポートの取り組みは十分か	95	37	3	11	0	146
	3. 緊急時の対応体制は信頼できるか	131	8	2	5	0	146
	4. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	128	8	1	9	0	146
	5. 職員の接遇・態度は適切か	134	8	1	3	0	146
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	123	14	4	5	0	146
	7. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	84	10	3	49	0	146
	8. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	126	14	2	4	0	146
	9. 子どものプライバシーは守られているか	125	6	2	13	0	146
	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	132	9	2	3	0	146
	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	128	13	1	4	0	146
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	105	19	1	21	0	146
	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	75	27	6	38	0	146
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	58507	1685	213	175	0	60580
	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	57278	2817	245	240	0	60580
	3. 提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか	55992	3696	533	348	0	60569
	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	45791	11051	3122	616	0	60580
	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	45369	5673	1195	8343	0	60580
	6. 安全対策が十分取られていると思うか	47580	10368	1904	728	0	60580
	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	44737	10725	1870	3248	0	60580
	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	49696	8475	1976	433	0	60580
	9. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	53848	5112	677	943	0	60580
	10. 職員の接遇・態度は適切か	53518	5413	1274	375	0	60580
	11. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	53981	4592	919	1088	0	60580
	12. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	41347	9957	1132	8144	0	60580
	13. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	54705	4733	622	520	0	60580
	14. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	50082	5571	792	4135	0	60580
	15. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	49795	8230	1921	634	0	60580
	16. 利用者の不満や要望は対応されているか	45334	7966	1653	5627	0	60580
	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	31576	11151	5877	11976	0	60580

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	2550	365	113	23	0	3051
	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	2884	129	20	18	0	3051
	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	2818	201	10	22	0	3051
	4. 提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか	2651	278	66	56	0	3051
	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	2224	591	193	43	0	3051
	6. 保育時間の変更が急ぎよ必要になった場合、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	2290	288	93	380	0	3051
	7. 安全対策が十分取られていると思うか	2355	497	153	46	0	3051
	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	2106	659	203	83	0	3051
	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	2426	449	142	34	0	3051
	10. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	2749	227	38	37	0	3051
	11. 職員の接遇・態度は適切か	2681	271	79	20	0	3051
	12. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	2650	257	62	82	0	3051
	13. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	2035	593	81	342	0	3051
	14. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	2714	259	44	34	0	3051
	15. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	2553	279	36	183	0	3051
	16. 教育・保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	2483	413	108	47	0	3051
	17. 利用者の不満や要望は対応されているか	2243	438	118	252	0	3051
	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	1339	626	410	676	0	3051
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	3744	61	6	11	0	3822
	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	3670	131	7	14	0	3822
	3. 提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか	3568	195	19	40	0	3822
	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	3219	469	94	40	0	3822
	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	2976	266	61	519	0	3822
	6. 安全対策が十分取られていると思うか	3184	507	65	66	0	3822
	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	2995	501	56	270	0	3822
	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	3455	306	44	17	0	3822
	9. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	3355	358	24	85	0	3822
	10. 職員の接遇・態度は適切か	3569	197	41	15	0	3822
	11. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	3523	185	21	93	0	3822
	12. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	2674	432	23	693	0	3822
	13. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	3628	152	18	24	0	3822
	14. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	3250	260	26	286	0	3822
	15. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	3396	339	55	32	0	3822
	16. 利用者の不満や要望は対応されているか	3093	345	54	330	0	3822
	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	1987	673	348	814	0	3822
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	814	23	4	5	0	846
	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	810	22	6	8	0	846
	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	690	63	11	49	0	813
	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	696	108	22	20	0	846
	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	723	49	18	56	0	846
	6. 安全対策が十分取られていると思うか	724	95	14	13	0	846
	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	541	105	22	178	0	846
	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	749	75	13	9	0	846
	9. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	777	51	6	12	0	846
	10. 職員の接遇・態度は適切か	799	37	8	2	0	846
	11. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	744	40	10	52	0	846
	12. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	552	86	5	203	0	846
	13. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	804	34	3	5	0	846
	14. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	708	54	5	79	0	846
	15. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	750	74	16	6	0	846
	16. 利用者の不満や要望は対応されているか	681	68	14	83	0	846
	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	379	114	63	290	0	846

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	[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	25	5	0	2	0	32
	[児童調査]10. 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	135	19	2	20	0	176
	[児童調査]11. 子どものプライバシーは守られているか	127	14	4	31	0	176
	[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	117	18	10	31	0	176
	[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	123	12	13	28	0	176
	[児童調査]14. 子どもの不満や要望は対応されているか	126	16	3	31	0	176
	[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	91	26	16	43	0	176
	[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	23	3	0	6	0	32
	[児童調査]3. 学校生活に関する支援がされているか	118	15	7	36	0	176
	[児童調査]4.【中学生以上の方に】依頼をしたことは、職員の勤務交代等があっても別の職員から支援を受けられるか	22	3	0	7	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	28	3	0	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	148	10	8	10	0	176
	[児童調査]7. 職員の接遇・態度は適切か	145	15	4	12	0	176
	[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	137	12	2	25	0	176
	[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	124	16	2	34	0	176
	[母親調査]1. 生活するために必要な支援(家事・生活知識・相談・助言など)があるか	186	30	8	4	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	174	28	10	16	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	115	38	8	67	0	228
	[母親調査]12. 母親の気持ちを尊重した対応がされているか	178	32	11	7	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	184	22	10	12	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	191	19	11	7	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	185	30	6	7	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	170	28	14	16	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	174	18	19	17	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	142	52	9	25	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	193	21	7	7	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	180	31	10	7	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	144	24	9	51	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	160	34	24	10	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	192	24	8	4	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	203	15	7	3	0	228
	[母親調査]9. 職員の接遇・態度は適切か	187	28	8	5	0	228
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	1491	591	184	103	0	2369
	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	1676	405	117	171	0	2369
	3. 子どもの年齢や特性、個別事情に応じて生活の約束ごとの説明を受けているか	1631	405	138	195	0	2369
	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	1600	334	201	234	0	2369
	5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	1504	505	235	125	0	2369
	6. 職員の接遇・態度は適切か	1635	422	144	168	0	2369
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	1845	278	88	158	0	2369
	8. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	1544	451	188	186	0	2369
	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	1636	414	113	206	0	2369
	10. 子どものプライバシーは守られているか	1657	332	125	255	0	2369
	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	1521	334	171	343	0	2369
	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	1354	426	170	419	0	2369
	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	1473	342	224	330	0	2369
	14. 子どもの不満や要望は対応されているか	1481	455	190	243	0	2369
	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	1508	293	240	328	0	2369

サービス 種別	項目	はい	どちら 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	81	27	6	6	0	120
	2. 楽しいと思う行事や活動はあるか	103	9	3	5	0	120
	3. 子どもの年齢や特性、個別事情に応じて生活の約束ごとの説明を受けているか	93	19	4	4	0	120
	4. 職員を信頼して話せるか	70	28	19	3	0	120
	5. 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	86	16	7	11	0	120
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	82	17	16	5	0	120
	7. 職員の接遇・態度は適切か	70	29	16	5	0	120
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	79	26	12	3	0	120
	9. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	73	22	20	5	0	120
	10. 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	74	29	6	11	0	120
	11. 子どものプライバシーは守られているか	88	17	8	7	0	120
	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	88	17	4	11	0	120
	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	83	20	7	10	0	120
	14. 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たか	91	14	8	7	0	120
	15. 子どもの不満や要望は対応されているか	63	24	22	11	0	120
	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	83	19	11	7	0	120
児童 自立 生 活 援 助 事 業 〔 自 立 援 助 ホ ー ム 〕	1. 食事の時間が楽しいひとときになっているか	18	7	3	0	0	28
	2. 子どもの個別事情に応じて生活の約束ごとの説明を受けているか	25	2	1	0	0	28
	3. 職員を信頼して話せるか	21	5	2	0	0	28
	4. 就労・進学に関する支援は役に立っているか	21	6	0	1	0	28
	5. ホーム内の清掃、整理整頓は行き届いているか	24	1	3	0	0	28
	6. 職員の接遇・態度は適切か	22	4	2	0	0	28
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	24	2	2	0	0	28
	8. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	19	4	1	4	0	28
	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	25	2	1	0	0	28
	10. 子どものプライバシーは守られているか	25	3	0	0	0	28
	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	25	1	2	0	0	28
	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	2	1	1	0	28
	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	14	5	6	3	0	28
	14. 子どもの不満や要望は対応されているか	22	5	1	0	0	28
	15. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	21	4	2	1	0	28
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	44	2	0	2	0	48
	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	42	3	0	3	0	48
	3. 乳幼児の様子は家庭に連絡されているか	42	6	0	0	0	48
	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	36	7	3	2	0	48
	5. 保護者等からの相談を聞いてくれているか	43	2	1	2	0	48
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	41	3	0	4	0	48
	7. 職員の接遇・態度は適切か	46	0	1	1	0	48
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	38	6	1	3	0	48
	9. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	41	3	1	3	0	48
	10. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	41	4	0	3	0	48
	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	36	3	3	6	0	48
	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	38	7	1	2	0	48
	13. 保護者の不満や要望は対応されているか	39	6	1	2	0	48
	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	36	4	5	3	0	48

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	18	5	12	5	0	40
	2. 施設の生活はくつろげるか	27	9	3	1	0	40
	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	29	6	0	5	0	40
	4. 家族関係の調整に係る支援は役に立っているか	21	8	3	8	0	40
	5. 精神的サポートは役に立っているか	28	10	1	1	0	40
	6. 性について理解を深める機会は役に立っているか	7	5	1	27	0	40
	7. 職員を信頼して話せるか	24	7	7	2	0	40
	8. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	25	8	6	1	0	40
	9. 職員の接遇・態度は適切か	33	5	1	1	0	40
	10. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	32	3	2	3	0	40
	11. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	9	14	4	13	0	40
	12. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	29	9	1	1	0	40
	13. 利用者のプライバシーは守られているか	33	4	2	1	0	40
	14. 個別の計画作成時に、利用者の状況や要望を聞かれているか	31	8	0	1	0	40
	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	27	8	1	4	0	40
	16. 利用者の不満や要望は対応されているか	21	11	4	4	0	40
	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	29	5	5	1	0	40
救護施設	1. 食事はおいしいか	417	112	57	6	0	592
	2. 日常生活に楽しみな行事や活動があるか	364	98	103	27	0	592
	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	456	57	55	24	0	592
	4. 日常生活で必要な支援を受けているか	489	44	39	20	0	592
	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	390	61	81	60	0	592
	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	382	93	60	57	0	592
	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	218	90	237	47	0	592
	8. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	478	67	28	19	0	592
	9. 職員の接遇・態度は適切か	455	90	35	12	0	592
	10. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	467	78	26	21	0	592
	11. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	393	110	30	59	0	592
	12. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	434	96	33	29	0	592
	13. 利用者のプライバシーは守られているか	456	76	25	35	0	592
	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	359	104	71	58	0	592
	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	343	109	69	71	0	592
	16. 利用者の不満や要望は対応されているか	429	94	38	31	0	592
	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	293	99	126	74	0	592
更生施設	1. 食事はおいしいか	188	128	63	14	0	393
	2. 生活ルールは、利用者の生活状況に応じて臨機応変か	257	87	34	15	0	393
	3. 施設の行事は楽しいか	91	183	66	53	0	393
	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	241	97	42	13	0	393
	5. 自立に向けての就職支援が得られているか	168	102	40	83	0	393
	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	196	115	35	47	0	393
	7. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	235	98	48	12	0	393
	8. 職員の接遇・態度は適切か	272	87	25	9	0	393
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	263	80	19	31	0	393
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	178	132	42	41	0	393
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	263	95	22	13	0	393
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	264	84	25	20	0	393
	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	235	115	20	23	0	393
	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	237	108	27	21	0	393
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	204	128	39	22	0	393
	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	202	109	46	36	0	393

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	125	12	2	0	0	139
	2. 施設から日々の生活に役立つ情報が得られているか	104	23	6	6	0	139
	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	97	25	6	11	0	139
	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	21	7	2	10	0	40
	5. 退所に向けた支援を受けているか	89	24	5	21	0	139
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	127	9	1	2	0	139
	7. 職員の接遇・態度は適切か	122	11	3	3	0	139
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	94	23	2	20	0	139
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	68	25	1	45	0	139
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	116	18	2	3	0	139
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	121	11	3	4	0	139
	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	110	19	3	7	0	139
	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	99	29	1	10	0	139
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	100	21	1	17	0	139
	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	99	21	6	13	0	139