

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	919	102	19	21	0	1061
	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	779	177	47	58	0	1061
	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	822	149	34	56	0	1061
	4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	936	90	10	25	0	1061
	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	824	139	15	83	0	1061
	6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	929	90	13	29	0	1061
	7. 利用者のプライバシーは守られているか	887	112	2	60	0	1061
	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	811	145	27	78	0	1061
	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	780	178	38	65	0	1061
	10. 利用者の不満や要望は対応されているか	824	136	20	81	0	1061
	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	595	240	66	160	0	1061
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	7	0	0	0	0	7
	2. 事業所や看護師等に、相談しやすいか	6	1	0	0	0	7
	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	7	0	0	0	0	7
	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	7	0	0	0	0	7
	5. 看護師等の接遇・態度は適切か	7	0	0	0	0	7
	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	7	0	0	0	0	7
	7. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	7	0	0	0	0	7
	8. 利用者のプライバシーは守られているか	7	0	0	0	0	7
	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	7	0	0	0	0	7
	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	7	0	0	0	0	7
	11. 利用者の不満や要望は対応されているか	7	0	0	0	0	7
	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	3	3	0	1	0	7
特定 施設 入居 者生 活介 護(有 料老 人ホ ーム・ ケア ハウス)	1. 食事介助には、満足しているか	30	5	1	12	0	48
	2. 入浴介助は安心できるか	31	2	2	13	0	48
	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	35	2	3	8	0	48
	4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	40	5	2	1	0	48
	5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	46	1	0	1	0	48
	6. 職員の接遇・態度は適切か	40	4	2	2	0	48
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	39	4	1	4	0	48
	8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	18	11	0	19	0	48
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	37	4	3	4	0	48
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	37	4	0	7	0	48
	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	25	1	4	18	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	19	4	4	21	0	48
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	30	12	2	4	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	12	5	14	17	0	48
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	101	7	0	0	0	108
	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	101	7	0	0	0	108
	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	97	9	2	0	0	108
	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	96	7	1	4	0	108
	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	96	7	1	4	0	108
	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	87	19	2	0	0	108
	7. 職員(福祉用具専門相談員)の接遇・態度は適切か	99	3	0	6	0	108
	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	84	8	0	16	0	108
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	96	6	0	6	0	108
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	89	8	0	11	0	108
	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	92	10	0	6	0	108
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	91	7	0	10	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	58	18	10	22	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
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	1688	78	9	20	0	1795
	2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	1618	135	15	27	0	1795
	3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	1556	183	13	43	0	1795
	4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	1713	56	4	22	0	1795
	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	1512	134	9	140	0	1795
	6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	1675	91	10	19	0	1795
	7. 利用者のプライバシーは守られているか	1642	99	9	45	0	1795
	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	1601	149	11	34	0	1795
	9. 利用者の不満や要望は対応されているか	1604	101	11	79	0	1795
	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	1268	272	82	173	0	1795
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	3029	496	79	76	0	3680
	2. 日常生活で必要な介助を受けているか	3031	243	168	238	0	3680
	3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	2342	889	219	230	0	3680
	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	2928	545	100	107	0	3680
	5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	2761	663	102	154	0	3680
	6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	3182	276	29	193	0	3680
	7. 職員の接遇・態度は適切か	3263	237	36	144	0	3680
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	3049	246	28	357	0	3680
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	2308	501	49	822	0	3680
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	3183	293	27	177	0	3680
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	2988	336	22	334	0	3680
	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	2748	467	76	389	0	3680
	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	2687	570	75	348	0	3680
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	2823	413	50	394	0	3680
	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	1838	795	231	816	0	3680
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	756	49	16	16	0	837
	2. 日常生活で必要な介助を受けているか	551	51	55	180	0	837
	3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	565	135	61	76	0	837
	4. 事業所での活動は、在宅生活の継続に役立つか	704	92	21	20	0	837
	5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	688	92	18	39	0	837
	6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	740	65	11	21	0	837
	7. 職員の接遇・態度は適切か	763	44	8	22	0	837
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	718	50	6	63	0	837
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	603	79	11	144	0	837
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	776	35	3	23	0	837
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	730	54	5	48	0	837
	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	655	89	15	78	0	837
	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	688	84	12	53	0	837
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	693	60	13	71	0	837
	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	496	135	50	156	0	837

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	387	61	4	14	0	466
	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	405	42	9	10	0	466
	3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	297	142	8	19	0	466
	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	60	7	9	0	466
	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	323	101	22	20	0	466
	6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	376	51	5	34	0	466
	7. 職員の接遇・態度は適切か	425	27	3	11	0	466
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	393	37	9	27	0	466
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	288	73	11	94	0	466
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	417	31	1	17	0	466
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	373	47	4	42	0	466
	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	381	47	8	30	0	466
	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	367	60	13	26	0	466
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	381	44	7	34	0	466
	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	240	97	25	104	0	466
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	732	215	43	37	0	1027
	2. 食事の献立や食事介助は満足か	739	198	45	45	0	1027
	3. 日常生活に楽しみな行事や活動があるか	332	378	168	149	0	1027
	4. 利用中の活動・リハビリは、家での生活に役立つものか	546	325	85	71	0	1027
	5. 利用中には、必要に応じた介助を受けているか	863	103	17	44	0	1027
	6. 個人の身体状況や要望は把握されているか	794	165	30	38	0	1027
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	842	107	5	73	0	1027
	8. 職員の接遇・態度は適切か	882	87	12	46	0	1027
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	802	107	7	111	0	1027
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	566	199	16	246	0	1027
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	824	143	6	54	0	1027
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	790	148	2	87	0	1027
	13. サービス内容に関する職員の説明はわかりやすいか	711	201	12	103	0	1027
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	729	170	21	107	0	1027
	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	462	267	70	228	0	1027
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	3659	715	238	107	0	4719
	2. 日常生活に必要な介助を受けているか	3922	486	97	214	0	4719
	3. 施設の生活はくつろげるか	3275	863	326	255	0	4719
	4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	3552	583	357	227	0	4719
	5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	4180	271	58	210	0	4719
	6. 職員の接遇・態度は適切か	3891	566	120	142	0	4719
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	3833	453	82	351	0	4719
	8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	2923	718	96	982	0	4719
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	3798	581	120	220	0	4719
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	3660	519	105	435	0	4719
	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	1748	965	848	1158	0	4719
	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	1536	1101	812	1270	0	4719
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	3265	790	207	457	0	4719
	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	1048	764	1754	1153	0	4719

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	73	13	2	1	0	89
	2. 入浴の時間は、快適か	70	10	9	0	0	89
	3. 日常生活で必要な介助を受けているか	75	9	3	2	0	89
	4. 施設の生活はくつろげるか	64	13	10	2	0	89
	5. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	76	7	5	1	0	89
	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	56	16	11	6	0	89
	7. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	78	6	2	3	0	89
	8. 職員の接遇・態度は適切か	73	11	3	2	0	89
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	80	5	2	2	0	89
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	66	12	3	8	0	89
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	85	1	1	2	0	89
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	80	4	2	3	0	89
	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	56	14	11	8	0	89
	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	49	19	16	5	0	89
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	73	10	3	3	0	89
	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	28	28	24	9	0	89
経費老人 ホーム（A型）	1. 食事の献立は工夫があるか	212	113	63	6	0	394
	2. 入浴時間は個人の状況に応じた設定になっているか	278	63	39	14	0	394
	3. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	260	80	41	13	0	394
	4. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	258	88	28	20	0	394
	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	87	30	9	0	394
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	315	60	9	10	0	394
	7. 職員の接遇・態度は適切か	313	64	7	10	0	394
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	298	66	7	23	0	394
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	162	130	22	80	0	394
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	264	90	9	31	0	394
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	294	60	4	36	0	394
	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	214	90	19	71	0	394
	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	223	79	25	67	0	394
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	212	99	23	60	0	394
	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	132	95	66	101	0	394

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	59	74	41	2	0	176
	2. 入浴の時間は、快適か	122	27	17	10	0	176
	3. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	89	55	24	8	0	176
	4. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	94	57	14	11	0	176
	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	103	56	13	4	0	176
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	137	32	6	1	0	176
	7. 職員の接遇・態度は適切か	139	29	4	4	0	176
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	119	30	5	22	0	176
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	56	67	15	38	0	176
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	101	41	8	26	0	176
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	118	24	7	27	0	176
	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	76	34	11	55	0	176
	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	65	45	16	50	0	176
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	75	53	10	38	0	176
	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	48	51	29	48	0	176
都市型軽費老人ホーム	1. 食事の献立は工夫があるか	33	17	8	0	0	58
	2. 入浴の時間は、快適か	47	6	3	2	0	58
	3. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	27	12	17	2	0	58
	4. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	38	12	7	1	0	58
	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	42	7	6	3	0	58
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	53	3	1	1	0	58
	7. 職員の接遇・態度は適切か	50	6	2	0	0	58
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	47	7	3	1	0	58
	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	17	3	7	0	58
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	43	11	1	3	0	58
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	47	5	4	2	0	58
	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	13	6	13	0	58
	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	22	15	7	14	0	58
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	36	11	3	8	0	58
	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	23	13	10	12	0	58
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	827	397	236	55	0	1515
	2. 入浴時間は個人の状況に応じた設定になっているか	1114	240	99	62	0	1515
	3. 施設に、楽しい行事や活動があるか	658	317	390	150	0	1515
	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	922	318	144	131	0	1515
	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	929	344	157	85	0	1515
	6. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	869	361	173	112	0	1515
	7. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	1067	283	81	84	0	1515
	8. 職員の接遇・態度は適切か	975	324	108	108	0	1515
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	1038	280	79	118	0	1515
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	761	395	124	235	0	1515
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	937	368	100	110	0	1515
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	997	300	75	143	0	1515
	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	570	411	184	350	0	1515
	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	610	392	195	318	0	1515
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	799	395	150	171	0	1515
	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	332	381	312	0	1515

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
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	281	35	6	22	0	344
	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	277	46	7	14	0	344
	3. 日常生活で必要な介助を受けているか	304	20	2	18	0	344
	4. 職員から必要な情報提供・助言を受けているか	292	40	6	6	0	344
	5. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	297	26	1	20	0	344
	6. 職員の接遇・態度は適切か	304	33	3	4	0	344
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	299	17	1	27	0	344
	8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	231	48	1	64	0	344
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	310	24	0	10	0	344
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	294	27	1	22	0	344
	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	288	31	9	16	0	344
	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	276	45	8	15	0	344
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	286	37	3	18	0	344
	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	202	74	29	39	0	344
（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	4882	426	117	52	0	5477
	2. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	4348	704	35	390	0	5477
	3. 職員の接遇・態度は適切か	4965	397	34	81	0	5477
	4. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	4676	489	55	257	0	5477
	5. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	3418	914	44	1101	0	5477
	6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	4890	437	34	116	0	5477
	7. 利用者のプライバシーは守られているか	4636	516	17	308	0	5477
	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	4491	634	92	260	0	5477
	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	4491	723	88	175	0	5477
	10. 利用者の不満や要望は対応されているか	4490	545	58	384	0	5477
	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	2804	1248	480	945	0	5477
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	52	10	1	2	0	65
	2. いつでも通報ができ、依頼・相談等に対応されているか	53	8	1	3	0	65
	3. 職員から必要な情報提供・助言を受けているか	50	10	1	4	0	65
	4. 職員の接遇・態度は適切か	57	5	1	2	0	65
	5. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	56	5	0	4	0	65
	6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	53	10	1	1	0	65
	7. 利用者のプライバシーは守られているか	55	9	0	1	0	65
	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	54	9	0	2	0	65
	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	54	8	3	0	0	65
	10. 利用者の不満や要望は対応されているか	58	7	0	0	0	65
	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	44	13	3	5	0	65

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	90	11	2	7	0	110
	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	87	17	0	6	0	110
	3. 日常生活に必要な介助を受けているか	104	6	0	0	0	110
	4. 職員から必要な情報提供・助言を受けているか	95	8	3	4	0	110
	5. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	90	8	0	12	0	110
	6. 職員の接遇・態度は適切か	95	13	1	1	0	110
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	101	4	1	4	0	110
	8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	64	17	1	28	0	110
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	101	6	0	3	0	110
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	100	6	0	4	0	110
	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	92	13	2	3	0	110
	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	76	27	4	3	0	110
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	86	17	1	6	0	110
	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	68	23	5	14	0	110
居宅 介護	1. サービスに安心感があるか	97	7	1	0	0	105
	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	68	23	7	7	0	105
	3. 事業所の連絡・伝達は安定的に実施されているか	89	7	4	5	0	105
	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	84	13	3	5	0	105
	5. ヘルパーの接遇・態度は適切か	94	7	3	1	0	105
	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	88	11	1	5	0	105
	7. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	95	10	0	0	0	105
	8. 利用者のプライバシーは守られているか	85	11	5	4	0	105
	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	85	15	1	4	0	105
	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	89	12	0	4	0	105
	11. 利用者の不満や要望は対応されているか	87	12	5	1	0	105
	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	56	24	13	12	0	105
短期 入所	1. 利用中の生活はくつろげるか	946	158	10	32	0	1146
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	949	126	13	58	0	1146
	3. 利用時の過ごし方は個人のペースに合っているか	878	180	21	67	0	1146
	4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	927	120	17	82	0	1146
	5. 職員の接遇・態度は適切か	1009	75	12	50	0	1146
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	875	86	13	172	0	1146
	7. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	658	151	19	318	0	1146
	8. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	968	101	10	67	0	1146
	9. 利用者のプライバシーは守られているか	851	110	12	173	0	1146
	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	911	131	11	93	0	1146
	11. サービス内容に関する職員の説明はわかりやすいか	876	146	11	113	0	1146
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	808	153	22	163	0	1146
	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	553	184	87	322	0	1146

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	1812	205	37	135	0	2189
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	1692	261	42	194	0	2189
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	1609	358	57	165	0	2189
	4. 【生活介護】事業所での活動は楽しいか	1825	236	29	99	0	2189
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	1729	232	45	183	0	2189
	19. 職員の接遇・態度は適切か	1814	195	51	129	0	2189
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	1807	153	41	188	0	2189
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	1438	279	41	431	0	2189
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	1808	209	35	137	0	2189
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	1599	243	33	314	0	2189
	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	1647	213	69	260	0	2189
	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	1580	225	71	313	0	2189
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	1571	299	45	274	0	2189
	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	984	392	236	577	0	2189
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	121	7	0	0	0	128
	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	101	24	0	3	0	128
	3. 事業所に通うことで、利用者の情緒が安定しているか	107	21	0	0	0	128
	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	122	6	0	0	0	128
	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	107	18	0	3	0	128
	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	75	36	7	10	0	128
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	105	14	1	8	0	128
	8. 職員の接遇・態度は適切か	118	10	0	0	0	128
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	102	18	0	8	0	128
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	51	23	1	53	0	128
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	107	18	1	2	0	128
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	102	13	2	11	0	128
	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	102	22	2	2	0	128
	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	101	21	2	4	0	128
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	98	23	2	5	0	128
	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	65	34	8	21	0	128
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	11	0	0	0	0	11
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	9	2	0	0	0	11
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	7	3	0	1	0	11
	5. 【自立訓練（機能訓練）】事業所での活動が生活する力の向上に役立っているか	9	1	1	0	0	11
	18. 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
	19. 職員の接遇・態度は適切か	10	1	0	0	0	11
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	10	0	0	1	0	11
	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	1	0	2	0	11
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	10	1	0	0	0	11
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	11	0	0	0	0	11
	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	11	0	0	0	0	11
	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	11	0	0	0	0	11
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	9	2	0	0	0	11
	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	9	2	0	0	0	11

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 (生活訓練)	1. 利用者は困ったときに支援を受けているか	193	31	13	1	0	238
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	189	37	9	3	0	238
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	120	68	26	24	0	238
	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	169	40	26	3	0	238
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	178	36	14	10	0	238
	19. 職員の接遇・態度は適切か	170	49	12	7	0	238
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	170	38	11	19	0	238
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	139	48	11	40	0	238
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	182	39	13	4	0	238
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	184	35	11	8	0	238
	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	175	42	14	7	0	238
	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	172	44	17	5	0	238
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	158	48	17	15	0	238
	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	122	51	38	27	0	238
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	108	20	5	8	0	141
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	102	31	2	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	73	38	15	15	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	109	20	3	9	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	115	13	4	9	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	85	24	9	23	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	99	24	5	13	0	141
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	99	29	6	7	0	141
	19. 職員の接遇・態度は適切か	101	27	5	8	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	109	13	9	10	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	67	23	16	35	0	141
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	99	24	11	7	0	141
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	104	19	11	7	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	106	16	3	16	0	141
	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	15	8	14	0	141
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	86	32	14	9	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	80	11	24	26	0	141
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	166	23	2	2	0	193
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	164	20	2	7	0	193
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	118	51	13	11	0	193
	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	142	39	5	7	0	193
	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	69	41	22	61	0	193
	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	59	29	6	99	0	193
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	163	15	3	12	0	193
	19. 職員の接遇・態度は適切か	156	22	8	7	0	193
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	148	23	5	17	0	193
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	102	32	7	52	0	193
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	163	21	4	5	0	193
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	158	19	5	11	0	193
	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	165	15	5	8	0	193
	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	157	23	8	5	0	193
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	144	35	3	11	0	193
	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	119	29	25	20	0	193

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	137	14	11	1	0	163
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	138	18	5	2	0	163
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	109	33	12	9	0	163
	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	126	23	12	2	0	163
	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	118	20	13	12	0	163
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	119	27	12	5	0	163
	19. 職員の接遇・態度は適切か	130	22	7	4	0	163
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	136	12	7	8	0	163
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	107	32	8	16	0	163
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	136	18	6	3	0	163
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	131	19	5	8	0	163
	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	135	12	8	8	0	163
	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	16	10	13	0	163
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	116	24	12	11	0	163
	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	29	27	20	0	163
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	3989	427	121	116	0	4653
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	3944	481	98	130	0	4653
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	3196	1002	258	197	0	4653
	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	3169	953	248	283	0	4653
	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	3305	736	344	268	0	4653
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	3781	555	143	174	0	4653
	19. 職員の接遇・態度は適切か	3862	494	129	168	0	4653
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	3912	352	105	284	0	4653
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	3326	628	159	540	0	4653
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	3892	454	124	183	0	4653
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	3716	495	122	320	0	4653
	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	3625	506	188	334	0	4653
	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	3459	606	220	368	0	4653
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	3500	669	164	320	0	4653
	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	2531	743	803	576	0	4653

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	3606	335	92	146	0	4179
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	3535	379	78	187	0	4179
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	2983	798	204	194	0	4179
	4. 【生活介護】事業所での活動は楽しいか	1019	128	19	50	0	1216
	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	64	10	1	4	0	79
	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	179	33	14	7	0	233
	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	16	5	1	2	0	24
	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	20	4	0	0	0	24
	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	14	3	3	4	0	24
	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	18	5	1	0	0	24
	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	199	22	5	5	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	95	53	21	62	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	137	25	11	58	0	231
	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	59	13	7	5	0	84
	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	56	12	10	6	0	84
	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	1616	439	97	141	0	2293
	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	1494	393	214	192	0	2293
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	3465	406	126	182	0	4179
	19. 職員の接遇・態度は適切か	3472	404	130	173	0	4179
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	3449	325	101	304	0	4179
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	2884	505	136	654	0	4179
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	3468	413	103	195	0	4179
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	3266	406	107	400	0	4179
	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	3228	402	173	376	0	4179
	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	3074	491	186	428	0	4179
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	3050	553	156	420	0	4179
	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	2179	658	650	692	0	4179
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	2213	233	97	299	0	2842
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	2188	201	61	392	0	2842
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	1891	432	150	369	0	2842
	4. 【生活介護】事業所での活動は楽しいか	1954	243	83	296	0	2576
	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	3	0	1	0	11
	6. 【自立訓練(生活訓練)】事業所での活動が生活する力の向上に役立っているか	8	1	1	2	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	2	0	1	0	0	3
	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	2	0	0	1	0	3
	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	1	0	0	2	0	3
	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	3	0	0	0	8
	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	7	0	1	0	0	8
	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	80	20	10	5	0	115
	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	90	14	7	4	0	115
	14. 【施設入所支援】食事の時間は楽しみになっているか	1762	195	90	229	0	2276
	15. 【施設入所支援】休日や夜間に、好きなことができるか	1720	167	54	335	0	2276
	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	1510	253	94	419	0	2276
	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	1200	258	116	702	0	2276
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	2190	205	73	374	0	2842
	19. 職員の接遇・態度は適切か	2062	334	115	331	0	2842
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	2181	169	53	439	0	2842
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	1752	289	70	731	0	2842
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	2053	271	86	432	0	2842
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	1931	217	77	617	0	2842
	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	1594	274	216	758	0	2842
	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	1474	316	211	841	0	2842
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	1856	313	111	562	0	2842
	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	1248	282	449	863	0	2842

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	2990	282	96	151	0	3519
	2. 利用者は、主体的な活動が尊重されているか	2906	365	124	124	0	3519
	3. グループホームでの生活はくつろげるか	2892	374	141	112	0	3519
	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	2107	398	149	865	0	3519
	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	2972	277	95	175	0	3519
	6. 職員の接遇・態度は適切か	2874	374	121	150	0	3519
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	2929	235	87	268	0	3519
	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	404	117	716	0	3519
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	2905	320	103	191	0	3519
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	2763	331	114	311	0	3519
	11. 個別の計画作成時に、利用者の状況や要望が聞かれているか	2520	380	160	459	0	3519
	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	2421	422	169	507	0	3519
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	2552	476	140	351	0	3519
	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	1850	491	535	643	0	3519
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	647	38	4	3	0	692
	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	637	44	5	6	0	692
	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	576	92	14	10	0	692
	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	569	103	12	8	0	692
	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	631	51	9	1	0	692
	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	509	131	31	21	0	692
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	621	53	8	10	0	692
	8. 職員の接遇・態度は適切か	641	36	8	7	0	692
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	574	45	4	69	0	692
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	484	74	3	131	0	692
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	645	38	3	6	0	692
	12. 子どものプライバシーは守られているか	608	49	5	30	0	692
	13. 個別の計画作成時に、子どもや家族の状況や要望が聞かれているか	640	38	6	8	0	692
	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	624	52	12	4	0	692
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	547	81	13	51	0	692
	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	446	85	81	80	0	692

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	7	0	0	0	0	7
	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	7	0	0	0	0	7
	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	7	0	0	0	0	7
	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	1	0	0	0	7
	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	7	0	0	0	0	7
	6. 家族に対する精神的なサポート(子育てに関する悩み相談や進路相談、家族間交流の機会の提供等)は役に立っているか	7	0	0	0	0	7
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	6	0	1	0	0	7
	8. 職員の接遇・態度は適切か	7	0	0	0	0	7
	9. 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	0	0	7
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	6	0	0	1	0	7
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	7	0	0	0	0	7
	12. 子どものプライバシーは守られているか	6	1	0	0	0	7
	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	7	0	0	0	0	7
	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	7	0	0	0	0	7
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	7	0	0	0	0	7
	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	7	0	0	0	0	7
	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	1	1	0	0	18
	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	4	1	0	0	18
	3. 事業所に通うことで、利用者の情緒が安定しているか	16	2	0	0	0	18
	4. 事業所での人との関わりは、利用者の良い影響を与えているか	17	1	0	0	0	18
	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	2	0	0	18
	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	2	1	0	18
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	17	0	0	1	0	18
	8. 職員の接遇・態度は適切か	17	1	0	0	0	18
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	17	1	0	0	0	18
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	10	2	0	6	0	18
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	16	2	0	0	0	18
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	15	0	0	3	0	18
	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	17	0	1	0	0	18
	14. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	15	1	2	0	0	18
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	15	1	1	1	0	18
	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	2	2	3	0	18

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 が療育 重症 心身 発達 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	88	4	1	0	0	93
	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	81	9	1	2	0	93
	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	79	10	2	2	0	93
	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	67	18	3	5	0	93
	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	88	5	0	0	0	93
	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	62	22	6	3	0	93
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	86	3	0	4	0	93
	8. 職員の接遇・態度は適切か	86	6	0	1	0	93
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	82	6	1	4	0	93
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	41	9	0	43	0	93
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	84	4	0	5	0	93
	12. 子どものプライバシーは守られているか	82	8	0	3	0	93
	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	85	8	0	0	0	93
	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	88	5	0	0	0	93
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	68	18	0	7	0	93
	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	59	13	5	16	0	93
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	301	26	3	4	0	334
	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	309	22	1	2	0	334
	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	273	41	8	12	0	334
	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	256	56	10	12	0	334
	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	308	19	4	3	0	334
	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	235	69	14	16	0	334
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	313	17	1	3	0	334
	8. 職員の接遇・態度は適切か	320	7	5	2	0	334
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	255	12	1	66	0	334
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	207	28	1	98	0	334
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	322	9	0	3	0	334
	12. 子どものプライバシーは守られているか	296	16	1	21	0	334
	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	303	18	5	8	0	334
	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	303	19	8	4	0	334
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	248	41	2	43	0	334
	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	218	46	20	50	0	334
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
	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
	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
	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
	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	0	0	0	0	0	0
	8. 職員の接遇・態度は適切か	0	0	0	0	0	0
	9. 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
	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
	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
	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
	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
	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	0	0	0	0	0	0
	15. 利用者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

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	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	1	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	10	3	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	13	0	0	0	0	13
	4. 事業所での人との関わりは、利用者の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	10	3	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	8	5	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	8	4	1	0	0	13
	8. 職員の接遇・態度は適切か	12	1	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	9	4	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	4	0	1	8	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	12	1	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	11	2	0	0	0	13
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	8	4	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	10	0	1	2	0	13
放 課 後 等 デ ィ 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	289	29	5	8	0	331
	2. 事業所での仲間との関わりは楽しいか	261	49	4	17	0	331
	3. 職員は、話し相手や、相談相手になってくれるか	283	18	5	25	0	331
	4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	293	17	1	20	0	331
	5. 職員の接遇・態度は適切か	295	21	5	10	0	331
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	276	17	0	38	0	331
	7. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	248	23	3	57	0	331
	8. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	300	18	3	10	0	331
	9. 子どものプライバシーは守られているか	242	22	7	60	0	331
	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	264	24	6	37	0	331
	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	277	20	1	33	0	331
	12. 子どもの不満や要望は対応されているか	273	26	6	26	0	331
	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	172	43	30	86	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
(主たる利用者が放課後等デイサービスまたは放課後児童クラブ等)	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	34	1	0	1	0	36
	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	28	6	0	2	0	36
	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	33	3	0	0	0	36
	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	28	6	0	2	0	36
	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	33	3	0	0	0	36
	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	23	8	1	4	0	36
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	34	1	0	1	0	36
	8. 職員の接遇・態度は適切か	33	2	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	34	2	0	0	0	36
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	25	6	0	5	0	36
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	35	1	0	0	0	36
	12. 子どものプライバシーは守られているか	24	10	0	2	0	36
	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	35	1	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	36	0	0	0	0	36
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	31	4	0	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	21	10	1	4	0	36
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	377	21	2	4	0	404
	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	380	22	1	1	0	404
	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	348	47	5	4	0	404
	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	341	51	7	5	0	404
	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	378	20	5	1	0	404
	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	310	76	7	11	0	404
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	380	16	5	3	0	404
	8. 職員の接遇・態度は適切か	388	11	4	1	0	404
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	331	17	2	54	0	404
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	296	31	1	76	0	404
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	394	6	1	3	0	404
	12. 子どものプライバシーは守られているか	362	23	4	15	0	404
	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	373	23	3	5	0	404
	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	372	21	7	4	0	404
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	332	28	5	39	0	404
	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	258	71	26	49	0	404
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	251	12	2	1	0	266
	2. 事業所での仲間との関わりは楽しいか	214	29	4	19	0	266
	3. 職員は、話し相手や、相談相手になってくれるか	225	24	0	17	0	266
	4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	248	11	1	6	0	266
	5. 職員の接遇・態度は適切か	253	7	2	4	0	266
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	222	11	0	33	0	266
	7. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	213	13	0	40	0	266
	8. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	255	8	0	3	0	266
	9. 子どものプライバシーは守られているか	215	15	3	33	0	266
	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	13	0	19	0	266
	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	231	14	1	20	0	266
	12. 子どもの不満や要望は対応されているか	229	16	1	20	0	266
	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	157	33	12	64	0	266

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型事業所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	22	2	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	22	2	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	20	2	1	1	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	16	5	1	2	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	1	0	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	18	5	1	0	0	24
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	20	4	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	19	4	1	0	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	14	5	0	5	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	1	0	1	0	24
	12. 子どものプライバシーは守られているか	23	0	1	0	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	22	2	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	22	2	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	13	6	4	1	0	24
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	67	9	6	0	0	82
	2. 家族への精神的なサポートの取り組みは十分か	56	17	8	1	0	82
	3. 緊急時の対応体制は信頼できるか	68	9	4	1	0	82
	4. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	53	18	3	8	0	82
	5. 職員の接遇・態度は適切か	70	11	0	1	0	82
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	70	9	1	2	0	82
	7. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	56	17	2	7	0	82
	8. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	65	12	3	2	0	82
	9. 子どものプライバシーは守られているか	69	8	1	4	0	82
	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	67	6	5	4	0	82
	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	63	12	3	4	0	82
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	65	11	3	3	0	82
	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	56	12	8	6	0	82
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	13	3	0	0	0	16
	2. 家族への精神的なサポートの取り組みは十分か	11	4	1	0	0	16
	3. 緊急時の対応体制は信頼できるか	12	3	0	1	0	16
	4. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	12	2	0	2	0	16
	5. 職員の接遇・態度は適切か	15	1	0	0	0	16
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	13	3	0	0	0	16
	7. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	12	1	0	3	0	16
	8. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	16	0	0	0	0	16
	9. 子どものプライバシーは守られているか	15	1	0	0	0	16
	10. 個別の計画作成時に、子どもや家族の状況や要望を聞かれているか	15	1	0	0	0	16
	11. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	14	2	0	0	0	16
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	15	1	0	0	0	16
	13. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	12	3	0	1	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	2	1	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. 施設では楽しい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	2	1	0	0	0	3
	7. 職員の接遇・態度は適切か	2	1	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	0	0	1	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	314	51	9	15	0	389
	2. 家族への精神的なサポートの取り組みは十分か	254	75	19	41	0	389
	3. 緊急時の対応体制は信頼できるか	333	33	4	19	0	389
	4. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	309	29	3	48	0	389
	5. 職員の接遇・態度は適切か	354	24	1	10	0	389
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	329	34	5	21	0	389
	7. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	221	50	2	116	0	389
	8. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	327	42	3	17	0	389
	9. 子どものプライバシーは守られているか	330	30	0	29	0	389
	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	326	37	4	22	0	389
	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	336	32	4	17	0	389
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	299	47	2	41	0	389
	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	217	57	28	87	0	389
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	53535	1548	172	130	0	55385
	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	52541	2454	208	182	0	55385
	3. 提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか	51249	3373	430	333	0	55385
	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	43495	9010	2466	414	0	55385
	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	42107	4744	967	7567	0	55385
	6. 安全対策が十分取られていると思うか	43409	9573	1774	629	0	55385
	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	43496	8693	1805	1391	0	55385
	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	46156	7320	1593	316	0	55385
	9. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	49635	4485	685	580	0	55385
	10. 職員の接遇・態度は適切か	49376	4672	1088	249	0	55385
	11. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	49787	3974	848	776	0	55385
	12. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	38038	8972	921	7454	0	55385
	13. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	50386	4143	489	367	0	55385
	14. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	46328	4876	672	3509	0	55385
	15. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	46320	7063	1529	473	0	55385
	16. 利用者の不満や要望は対応されているか	42254	7033	1378	4720	0	55385
	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	29092	10417	5507	10369	0	55385

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	2998	422	102	22	0	3544
	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	3374	138	22	10	0	3544
	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	3303	201	24	16	0	3544
	4. 提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか	2958	403	102	81	0	3544
	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	2860	497	157	30	0	3544
	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	2733	336	103	372	0	3544
	7. 安全対策が十分取られていると思うか	2700	638	166	40	0	3544
	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	2651	663	184	46	0	3544
	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	2863	531	124	26	0	3544
	10. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	3138	312	60	34	0	3544
	11. 職員の接遇・態度は適切か	3113	343	76	12	0	3544
	12. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	3076	303	71	94	0	3544
	13. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	2433	641	88	382	0	3544
	14. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	3173	312	38	21	0	3544
	15. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	2983	321	43	197	0	3544
	16. 教育・保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	2967	446	93	38	0	3544
	17. 利用者の不満や要望は対応されているか	2679	520	97	248	0	3544
	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	1701	785	427	631	0	3544
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	2999	33	4	9	0	3045
	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	2940	86	1	18	0	3045
	3. 提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか	2827	176	14	28	0	3045
	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	2607	355	50	33	0	3045
	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	2329	224	43	449	0	3045
	6. 安全対策が十分取られていると思うか	2555	408	25	57	0	3045
	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	2543	332	52	118	0	3045
	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	2746	257	26	16	0	3045
	9. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	2689	289	17	50	0	3045
	10. 職員の接遇・態度は適切か	2857	152	25	11	0	3045
	11. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	2791	158	12	84	0	3045
	12. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	2108	338	18	581	0	3045
	13. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	2900	119	7	19	0	3045
	14. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	2613	203	20	209	0	3045
	15. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	2766	226	32	21	0	3045
	16. 利用者の不満や要望は対応されているか	2479	279	25	262	0	3045
	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	1742	521	219	563	0	3045

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	573	17	4	2	0	596
	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	574	20	0	2	0	596
	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	529	50	8	9	0	596
	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	536	43	13	4	0	596
	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	508	46	12	30	0	596
	6. 安全対策が十分取られていると思うか	496	86	8	6	0	596
	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	456	89	23	28	0	596
	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	535	45	11	5	0	596
	9. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	521	52	9	14	0	596
	10. 職員の接遇・態度は適切か	547	34	7	8	0	596
	11. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	530	46	5	15	0	596
	12. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	446	58	8	84	0	596
	13. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	568	19	1	8	0	596
	14. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	523	36	5	32	0	596
	15. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	540	37	11	8	0	596
	16. 利用者の不満や要望は対応されているか	501	47	7	41	0	596
	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	337	94	46	119	0	596
	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	7	0	0	0	0	7
	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	7	0	0	0	0	7
	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	3	0	0	4	0	7
	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	5	1	1	0	0	7
	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	6	0	0	1	0	7
	6. 安全対策が十分取られていると思うか	5	2	0	0	0	7
	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	7	0	0	0	0	7
	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	7	0	0	0	0	7
	9. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	7	0	0	0	0	7
	10. 職員の接遇・態度は適切か	7	0	0	0	0	7
	11. 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	0	0	7
	12. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	5	0	0	2	0	7
	13. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	7	0	0	0	0	7
	14. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	6	0	0	1	0	7
	15. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	7	0	0	0	0	7
	16. 利用者の不満や要望は対応されているか	7	0	0	0	0	7
	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	5	0	1	1	0	7

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	199	31	13	3	0	246
	[母親調査]2. 就労に関する必要な支援がされているか	152	45	16	33	0	246
	[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	32	7	3	0	246
	[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	36	17	14	0	246
	[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	133	27	10	76	0	246
	[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	183	35	23	5	0	246
	[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	214	20	9	3	0	246
	[母親調査]8. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	215	19	7	5	0	246
	[母親調査]9. 職員の接遇・態度は適切か	204	27	10	5	0	246
	[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	177	34	14	21	0	246
	[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	140	31	12	63	0	246
	[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	197	30	13	6	0	246
	[母親調査]13. 利用者のプライバシーは守られているか	199	28	13	6	0	246
	[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	192	27	9	18	0	246
	[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	21	11	14	0	246
	[母親調査]16. 利用者の不満や要望は対応されているか	176	37	17	16	0	246
	[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	181	22	23	20	0	246
	[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	27	5	0	12	0	44
	[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	27	5	0	12	0	44
	[児童調査]3. 学校生活に関する支援がされているか	122	17	8	24	0	171
	[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	26	3	0	15	0	44
	[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	30	4	0	10	0	44
	[児童調査]6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	150	7	3	11	0	171
	[児童調査]7. 職員の接遇・態度は適切か	143	17	6	5	0	171
	[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	134	12	4	21	0	171
	[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	119	20	5	27	0	171
	[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	130	9	7	25	0	171
	[児童調査]11. 子どものプライバシーは守られているか	116	16	7	32	0	171
	[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	94	15	23	39	0	171
	[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	107	17	13	34	0	171
	[児童調査]14. 子どもの不満や要望は対応されているか	113	17	11	30	0	171
	[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	86	13	27	45	0	171
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	1324	599	197	107	0	2227
	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	1571	375	137	144	0	2227
	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	1454	376	206	191	0	2227
	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	1473	341	202	211	0	2227
	5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	1401	454	248	124	0	2227
	6. 職員の接遇・態度は適切か	1482	436	172	137	0	2227
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	1709	279	94	145	0	2227
	8. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	1416	422	220	169	0	2227
	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	1497	391	144	195	0	2227
	10. 子どものプライバシーは守られているか	1533	310	150	234	0	2227
	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	1441	298	171	317	0	2227
	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	1281	371	192	383	0	2227
	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	1408	309	232	278	0	2227
	14. 子どもの不満や要望は対応されているか	1379	441	209	198	0	2227
	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	1451	266	247	263	0	2227

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	69	43	12	3	0	127
	2. 楽しいと思う行事や活動はあるか	100	14	8	5	0	127
	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	78	24	11	14	0	127
	4. 職員を信頼して話せるか	59	34	25	9	0	127
	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	77	21	14	15	0	127
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	86	20	12	9	0	127
	7. 職員の接遇・態度は適切か	66	38	13	10	0	127
	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	12	11	0	127
	9. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	61	32	15	19	0	127
	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	66	25	19	17	0	127
	11. 子どものプライバシーは守られているか	90	17	10	10	0	127
	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	75	15	10	27	0	127
	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	73	13	7	34	0	127
	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	90	11	9	17	0	127
	15. 子どもの不満や要望は対応されているか	58	32	28	9	0	127
	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	15	16	10	0	127
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	50	13	2	2	0	67
	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	53	8	3	3	0	67
	3. 職員を信頼して話せるか	45	16	3	3	0	67
	4. 就労・進学に関する支援は役に立っているか	58	7	0	2	0	67
	5. ホーム内の清掃、整理整頓は行き届いているか	55	7	2	3	0	67
	6. 職員の接遇・態度は適切か	55	11	1	0	0	67
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	58	6	0	3	0	67
	8. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	49	6	6	6	0	67
	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	57	4	3	3	0	67
	10. 子どものプライバシーは守られているか	61	4	1	1	0	67
	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	55	4	3	5	0	67
	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	52	4	4	7	0	67
	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	47	6	11	3	0	67
	14. 子どもの不満や要望は対応されているか	52	8	5	2	0	67
	15. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	59	4	1	3	0	67
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	27	3	1	0	0	31
	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	23	6	0	2	0	31
	3. 乳幼児の様子は家庭に連絡されているか	26	5	0	0	0	31
	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	19	6	5	1	0	31
	5. 保護者等からの相談を聞いてくれているか	27	3	1	0	0	31
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	24	4	1	2	0	31
	7. 職員の接遇・態度は適切か	27	2	1	1	0	31
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	25	6	0	0	0	31
	9. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	24	6	1	0	0	31
	10. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	24	3	2	2	0	31
	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	20	8	2	1	0	31
	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	18	9	0	4	0	31
	13. 保護者の不満や要望は対応されているか	18	6	0	7	0	31
	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	19	4	1	7	0	31

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	12	10	7	1	0	30
	2. 施設の生活はくつろげるか	13	9	7	1	0	30
	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	20	5	2	3	0	30
	4. 家族関係の調整に係る支援は役に立っているか	15	6	3	6	0	30
	5. 精神的サポートは役に立っているか	16	10	3	1	0	30
	6. 性について理解を深める機会は役に立っているか	7	10	5	8	0	30
	7. 職員を信頼して話せるか	18	5	6	1	0	30
	8. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	15	8	6	1	0	30
	9. 職員の接遇・態度は適切か	18	9	2	1	0	30
	10. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	19	7	2	2	0	30
	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	11	7	3	0	30
	12. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	20	8	1	1	0	30
	13. 利用者のプライバシーは守られているか	19	9	0	2	0	30
	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	17	9	1	3	0	30
	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	17	8	1	4	0	30
	16. 利用者の不満や要望は対応されているか	13	9	7	1	0	30
	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	14	8	6	2	0	30
救護 施設	1. 食事はおいしいか	550	124	79	14	0	767
	2. 日常生活に楽しみな行事や活動があるか	457	135	141	34	0	767
	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	573	101	54	39	0	767
	4. 日常生活で必要な支援を受けているか	606	68	53	40	0	767
	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	533	61	95	78	0	767
	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	416	174	71	106	0	767
	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	250	125	286	106	0	767
	8. 機能訓練や生活訓練(居宅生活のための訓練・日常生活でのプログラム等)が、生活する力の向上に役立っているか	410	105	77	175	0	767
	9. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	611	80	33	43	0	767
	10. 職員の接遇・態度は適切か	577	112	55	23	0	767
	11. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	595	92	30	50	0	767
	12. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	453	141	41	132	0	767
	13. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	534	128	59	46	0	767
	14. 利用者のプライバシーは守られているか	544	117	42	64	0	767
	15. 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	435	160	77	95	0	767
	16. 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	403	168	62	134	0	767
	17. 利用者の不満や要望は対応されているか	524	133	62	48	0	767
	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	363	127	151	126	0	767
更生 施設	1. 食事はおいしいか	230	139	57	7	0	433
	2. 生活ルールは、利用者の生活状況に応じて臨機応変か	303	84	37	9	0	433
	3. 施設の行事は楽しいか	111	190	85	47	0	433
	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	269	92	52	20	0	433
	5. 自立に向けての就職支援が得られているか	218	105	38	72	0	433
	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	239	124	35	35	0	433
	7. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	261	105	51	16	0	433
	8. 職員の接遇・態度は適切か	309	85	26	13	0	433
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	300	80	27	26	0	433
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	199	140	42	52	0	433
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	302	89	26	16	0	433
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	305	80	26	22	0	433
	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	270	112	23	28	0	433
	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	254	124	28	27	0	433
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	243	117	49	24	0	433
	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	239	112	53	29	0	433

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	103	3	3	0	0	109
	2. 施設から日々の生活に役立つ情報が得られているか	79	25	4	1	0	109
	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	86	12	5	6	0	109
	4. 【世帯に子ども(18歳未満)がいると答えた方に】子育てに関するアドバイスを受けられるか	19	1	3	30	0	53
	5. 退所に向けた支援を受けているか	76	14	4	15	0	109
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	99	6	2	2	0	109
	7. 職員の接遇・態度は適切か	100	5	1	3	0	109
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	78	8	3	20	0	109
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	62	17	2	28	0	109
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	93	12	2	2	0	109
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	93	8	2	6	0	109
	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	12	4	5	0	109
	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	93	10	2	4	0	109
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	84	10	5	10	0	109
	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	83	13	7	6	0	109