

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
【特別 介護 老人 福祉 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	4111	811	271	86	0	5279
	2. 日常生活で必要な介助を受けているか	4483	510	118	168	0	5279
	3. 施設の生活はくつろげるか	3751	935	361	232	0	5279
	4. 職員は日常的に、健康状態を気にけているか	3989	702	373	215	0	5279
	5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	4791	284	47	157	0	5279
	6. 職員の接遇・態度は適切か	4392	622	138	127	0	5279
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	4420	465	70	324	0	5279
	8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	3346	817	108	1008	0	5279
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	4189	734	130	226	0	5279
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	4293	504	85	397	0	5279
	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	1795	1134	966	1384	0	5279
	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	1713	1164	845	1557	0	5279
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	3774	870	204	431	0	5279
	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	1122	885	2110	1162	0	5279
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	117	17	10	2	0	146
	2. 入浴の時間は、快適か	118	21	6	1	0	146
	3. 日常生活で必要な介助を受けているか	125	18	1	2	0	146
	4. 施設の生活はくつろげるか	112	23	8	3	0	146
	5. 職員は日常的に、健康状態を気にけているか	123	16	6	1	0	146
	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	93	29	18	6	0	146
	7. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	140	3	0	3	0	146
	8. 職員の接遇・態度は適切か	127	14	2	3	0	146
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	126	10	4	6	0	146
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	91	27	1	27	0	146
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	124	16	2	4	0	146
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	121	19	2	4	0	146
	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	59	25	26	36	0	146
	14. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	48	34	22	42	0	146
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	121	16	6	3	0	146
	16. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	27	19	73	27	0	146
訪問 介護	1. 安心して、サービスを受けているか	811	54	11	16	0	892
	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	715	109	27	41	0	892
	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	708	106	19	59	0	892
	4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	805	60	7	20	0	892
	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	709	96	12	75	0	892
	6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	770	75	10	37	0	892
	7. 利用者のプライバシーは守られているか	728	95	7	62	0	892
	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	693	111	23	65	0	892
	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	692	119	19	62	0	892
	10. 利用者の不満や要望は対応されているか	696	104	15	77	0	892
	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	501	178	60	153	0	892
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	19	2	3	0	0	24
	2. 事業所や看護師等に、相談しやすいか	19	2	3	0	0	24
	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	17	3	4	0	0	24
	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	18	3	2	1	0	24
	5. 看護師等の接遇・態度は適切か	21	2	1	0	0	24
	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	19	1	3	1	0	24
	7. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	22	1	1	0	0	24
	8. 利用者のプライバシーは守られているか	20	3	1	0	0	24
	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	15	5	2	2	0	24
	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	19	4	1	0	0	24
	11. 利用者の不満や要望は対応されているか	18	2	2	2	0	24
	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	14	4	3	3	0	24
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	2536	378	61	60	0	3035
	2. 日常生活で必要な介助を受けているか	2494	193	142	206	0	3035
	3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	1933	724	196	182	0	3035
	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	2418	445	70	102	0	3035
	5. 職員から適切な情報提供・アドバイスをを受けているか	2292	524	99	120	0	3035
	6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	2679	228	20	108	0	3035
	7. 職員の接遇・態度は適切か	2724	200	19	92	0	3035
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	2546	171	18	300	0	3035
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	1958	403	29	645	0	3035
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	2664	227	21	123	0	3035
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	2465	310	17	243	0	3035
	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	2280	415	63	277	0	3035
	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	2306	416	42	271	0	3035
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	2317	343	35	340	0	3035
	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	1633	598	194	610	0	3035
【シ ョ ー ト ス テ イ 】 短期 入 所 生 活 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	531	186	23	22	0	762
	2. 食事の献立や食事介助は満足か	547	153	32	30	0	762
	3. 日常生活に楽しみな行事や活動があるか	265	300	95	102	0	762
	4. 利用中の活動・リハビリは、家での生活に役立つものか	420	230	66	46	0	762
	5. 利用中には、必要に応じた介助を受けているか	650	70	7	35	0	762
	6. 個人の身体状況や要望は把握されているか	610	113	16	23	0	762
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	644	75	7	36	0	762
	8. 職員の接遇・態度は適切か	662	59	13	28	0	762
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	604	73	9	76	0	762
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	436	144	7	175	0	762
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	650	71	8	33	0	762
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	595	98	4	65	0	762
	13. サービス内容に関する職員の説明はわかりやすいか	543	146	8	65	0	762
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	566	117	12	67	0	762
	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	354	179	57	172	0	762

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
【認知症高齢者グループホーム】 （介護予防含む）	1. 家族への情報提供はあるか	4777	419	108	50	0	5354
	2. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	4580	565	43	166	0	5354
	3. 職員の接遇・態度は適切か	4948	316	41	49	0	5354
	4. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	4652	432	42	228	0	5354
	5. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	3393	849	29	1083	0	5354
	6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	4851	390	32	81	0	5354
	7. 利用者のプライバシーは守られているか	4587	450	31	286	0	5354
	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	4485	541	100	228	0	5354
	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	4446	697	77	134	0	5354
	10. 利用者の不満や要望は対応されているか	4372	514	63	405	0	5354
	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	2810	1160	472	912	0	5354
（有料老人ホーム・ケアハウス） 特定施設入居者生活介護	1. 食事介助には、満足しているか	93	13	11	12	0	129
	2. 入浴介助は安心できるか	110	12	2	5	0	129
	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	106	16	2	5	0	129
	4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	108	16	1	4	0	129
	5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	116	9	2	2	0	129
	6. 職員の接遇・態度は適切か	113	15	1	0	0	129
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	115	10	0	4	0	129
	8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	89	11	1	28	0	129
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	111	14	1	3	0	129
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	107	11	2	9	0	129
	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	77	23	13	16	0	129
	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	68	25	10	26	0	129
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	101	22	2	4	0	129
	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	35	25	43	26	0	129
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	144	13	4	6	0	167
	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	149	10	4	4	0	167
	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	138	11	15	3	0	167
	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	146	9	8	4	0	167
	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	146	10	3	8	0	167
	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	135	17	6	9	0	167
	7. 職員（福祉用具専門相談員）の接遇・態度は適切か	150	11	2	4	0	167
	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	116	22	0	29	0	167
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	148	9	1	9	0	167
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	138	15	2	12	0	167
	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	141	11	3	12	0	167
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	133	8	4	22	0	167
	13. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	102	28	12	25	0	167
居宅介護支援	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	2221	121	13	38	0	2393
	2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	2137	193	23	40	0	2393
	3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	2060	250	18	65	0	2393
	4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	2252	95	10	36	0	2393
	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	1978	216	17	182	0	2393
	6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	2181	150	17	45	0	2393
	7. 利用者のプライバシーは守られているか	2143	153	6	91	0	2393
	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	2085	216	19	73	0	2393
	9. 利用者の不満や要望は対応されているか	2081	194	15	103	0	2393
	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	1642	400	139	212	0	2393
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	765	348	194	34	0	1341
	2. 入浴時間は個人の状況に応じた設定になっているか	1006	167	117	51	0	1341
	3. 施設に、楽しみな行事や活動があるか	593	259	384	105	0	1341
	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	835	251	159	96	0	1341
	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	826	294	162	59	0	1341
	6. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	784	300	161	96	0	1341
	7. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	998	204	77	62	0	1341
	8. 職員の接遇・態度は適切か	939	270	75	57	0	1341
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	970	198	71	102	0	1341
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	670	340	111	220	0	1341
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	835	329	88	89	0	1341
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	921	229	69	122	0	1341
	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	527	339	159	316	0	1341
	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	549	334	150	308	0	1341
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	747	324	136	134	0	1341
	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	444	292	335	270	0	1341
軽費老人ホーム（A型）	1. 食事の献立は工夫があるか	239	108	49	4	0	400
	2. 入浴時間は個人の状況に応じた設定になっているか	299	61	28	12	0	400
	3. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	286	74	28	12	0	400
	4. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	262	92	27	19	0	400
	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	269	91	28	12	0	400
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	334	49	13	4	0	400
	7. 職員の接遇・態度は適切か	329	54	14	3	0	400
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	323	48	10	19	0	400
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	200	128	25	47	0	400
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	301	76	11	12	0	400
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	313	57	7	23	0	400
	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	238	79	17	66	0	400
	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	252	67	23	58	0	400
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	240	93	15	52	0	400
	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	160	72	78	90	0	400

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 （ B 型 ）	1. 職員に、気軽に相談や依頼ができるか	29	8	2	1	0	40
	2. 入浴時間は個人の状況に応じた設定になっているか	25	9	4	2	0	40
	3. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	22	12	4	2	0	40
	4. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	25	8	3	4	0	40
	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	29	7	2	2	0	40
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	31	5	3	1	0	40
	7. 職員の接遇・態度は適切か	35	3	1	1	0	40
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	31	5	0	4	0	40
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	17	12	5	6	0	40
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	30	8	0	2	0	40
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	33	4	2	1	0	40
	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	16	11	3	10	0	40
	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	21	6	4	9	0	40
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	20	8	5	7	0	40
	15. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	16	12	2	10	0	40
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	29	28	13	2	0	72
	2. 入浴の時間は、快適か	51	12	6	3	0	72
	3. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	42	14	12	4	0	72
	4. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	40	17	8	7	0	72
	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	41	16	8	7	0	72
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	56	14	1	1	0	72
	7. 職員の接遇・態度は適切か	49	16	4	3	0	72
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	50	13	3	6	0	72
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	34	21	8	9	0	72
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	41	13	9	9	0	72
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	51	12	3	6	0	72
	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	31	23	8	10	0	72
	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	31	22	7	12	0	72
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	38	17	7	10	0	72
	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	23	13	15	0	72
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	51594	1346	163	90	0	53193
	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	50518	2351	164	160	0	53193
	3. 提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか	49150	3326	387	330	0	53193
	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	43649	7382	1791	371	0	53193
	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	40641	4379	837	7336	0	53193
	6. 安全対策が十分取られていると思うか	42146	8988	1619	440	0	53193
	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	43259	7678	1574	682	0	53193
	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	44787	6748	1400	258	0	53193
	9. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	48127	4148	599	319	0	53193
	10. 職員の接遇・態度は適切か	47534	4473	976	210	0	53193
	11. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	48021	3757	751	664	0	53193
	12. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	36531	8585	822	7255	0	53193
	13. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	48612	3810	438	333	0	53193
	14. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	44160	4743	630	3660	0	53193
	15. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	45074	6471	1255	393	0	53193
	16. 利用者の不満や要望は対応されているか	40745	6550	1181	4717	0	53193
	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	28577	9764	4926	9926	0	53193
認 証 保 育 所 A 型 ・ 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	2916	45	2	3	0	2966
	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	2859	92	3	12	0	2966
	3. 提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか	2788	137	19	22	0	2966
	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	2552	330	61	23	0	2966
	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	2356	192	31	387	0	2966
	6. 安全対策が十分取られていると思うか	2425	457	56	28	0	2966
	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	2531	325	58	52	0	2966
	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	2694	231	34	7	0	2966
	9. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	2619	294	24	29	0	2966
	10. 職員の接遇・態度は適切か	2748	186	24	8	0	2966
	11. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	2732	155	23	56	0	2966
	12. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	2121	330	29	486	0	2966
	13. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	2802	136	14	14	0	2966
	14. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	2557	191	15	203	0	2966
	15. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	2680	239	32	15	0	2966
	16. 利用者の不満や要望は対応されているか	2410	258	35	263	0	2966
	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	1686	485	237	558	0	2966
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	28	1	0	1	0	30
	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	26	2	1	1	0	30
	3. 乳幼児の様子は家庭に連絡されているか	28	1	0	1	0	30
	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	7	2	2	0	30
	5. 保護者等からの相談を聞いてくれているか	28	2	0	0	0	30
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	29	1	0	0	0	30
	7. 職員の接遇・態度は適切か	29	1	0	0	0	30
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	26	1	1	2	0	30
	9. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	27	2	1	0	0	30
	10. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	28	2	0	0	0	30
	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	9	0	1	0	30
	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	23	7	0	0	0	30
	13. 保護者の不満や要望は対応されているか	24	2	1	3	0	30
	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	20	6	2	2	0	30

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	170	22	7	2	0	201
	〔母親調査〕2. 就労に関する必要な支援がされているか	129	31	17	24	0	201
	〔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	164	23	7	7	0	201
	〔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	151	24	17	9	0	201
	〔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	106	29	13	53	0	201
	〔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	131	37	23	10	0	201
	〔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	162	25	9	5	0	201
	〔母親調査〕8. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	181	13	5	2	0	201
	〔母親調査〕9. 職員の接遇・態度は適切か	162	23	11	5	0	201
	〔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	156	26	7	12	0	201
	〔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	105	28	11	57	0	201
	〔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	151	33	9	8	0	201
	〔母親調査〕13. 利用者のプライバシーは守られているか	151	24	12	14	0	201
	〔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	161	15	11	14	0	201
	〔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	162	18	9	12	0	201
	〔母親調査〕16. 利用者の不満や要望は対応されているか	137	30	17	17	0	201
	〔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	146	18	20	17	0	201
	〔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	21	3	1	1	0	26
	〔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	15	4	1	6	0	26
	〔児童調査〕3. 学校生活に関する支援がされているか	123	16	11	24	0	174
	〔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	18	1	0	7	0	26
	〔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	22	3	0	1	0	26
	〔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	16	4	6	0	174
	〔児童調査〕7. 職員の接遇・態度は適切か	151	15	4	4	0	174
	〔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	14	6	17	0	174
	〔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	126	19	2	27	0	174
	〔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	126	16	7	25	0	174
	〔児童調査〕11. 子どものプライバシーは守られているか	115	12	9	38	0	174
	〔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	100	13	17	44	0	174
	〔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	99	13	15	47	0	174
	〔児童調査〕14. 子どもの不満や要望は対応されているか	114	24	9	27	0	174
	〔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	75	14	32	53	0	174
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	1334	543	176	88	0	2141
	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	1549	335	117	140	0	2141
	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	1437	379	157	168	0	2141
	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	1494	280	156	211	0	2141
	5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	1390	429	215	107	0	2141
	6. 職員の接遇・態度は適切か	1485	388	141	127	0	2141
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	1699	223	97	122	0	2141
	8. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	1386	386	202	167	0	2141
	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	1480	344	131	186	0	2141
	10. 子どものプライバシーは守られているか	1531	288	118	204	0	2141
	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	1414	272	125	330	0	2141
	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	1316	346	132	347	0	2141
	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	1397	285	157	302	0	2141
	14. 子どもの不満や要望は対応されているか	1397	370	196	178	0	2141
	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	1427	246	184	284	0	2141
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	79	33	13	4	0	129
	2. 楽しいと思う行事や活動はあるか	99	9	9	12	0	129
	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	87	25	8	9	0	129
	4. 職員を信頼して話せるか	85	23	13	8	0	129
	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	84	27	5	13	0	129
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	87	21	11	10	0	129
	7. 職員の接遇・態度は適切か	67	35	9	18	0	129
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	103	15	3	8	0	129
	9. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	86	17	9	17	0	129
	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	69	22	13	25	0	129
	11. 子どものプライバシーは守られているか	98	14	5	12	0	129
	12. 個別の計画作成時に、利用者の状況や要望を聞かれているか	78	17	9	25	0	129
	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	75	13	14	27	0	129
	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	96	11	9	13	0	129
	15. 子どもの不満や要望は対応されているか	67	27	21	14	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	83	15	8	23	0	129
【自立援助ホーム】 児童自立生活援助事業	1. 食事の時間が楽しいひとときになっているか	31	11	5	2	0	49
	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	40	6	1	2	0	49
	3. 職員を信頼して話せるか	34	6	6	3	0	49
	4. 就労・進学に関する支援は役に立っているか	30	12	3	4	0	49
	5. ホーム内の清掃、整理整頓は行き届いているか	38	6	4	1	0	49
	6. 職員の接遇・態度は適切か	39	7	1	2	0	49
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	34	9	0	6	0	49
	8. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	28	7	5	9	0	49
	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	37	8	2	2	0	49
	10. 子どものプライバシーは守られているか	39	6	3	1	0	49
	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	41	4	0	4	0	49
	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	39	6	0	4	0	49
	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	38	2	5	4	0	49
	14. 子どもの不満や要望は対応されているか	33	10	2	4	0	49
	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	42	1	4	2	0	49

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
女性 自立 支援 施設 （旧 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	6	9	5	0	38
	2. 施設の生活はくつろげるか	29	5	4	0	0	38
	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	28	1	3	6	0	38
	4. 家族関係の調整に係る支援は役に立っているか	20	4	4	10	0	38
	5. 精神的サポートは役に立っているか	32	5	1	0	0	38
	6. 性について理解を深める機会は役に立っているか	14	4	2	18	0	38
	7. 職員を信頼して話せるか	25	8	4	1	0	38
	8. 施設内の清掃・整理整頓は行き届いているか	24	9	5	0	0	38
	9. 職員の接遇・態度は適切か	30	7	1	0	0	38
	10. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	26	7	1	4	0	38
	11. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	14	8	2	14	0	38
	12. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	28	7	1	2	0	38
	13. 利用者のプライバシーは守られているか	31	5	1	1	0	38
	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	34	1	2	1	0	38
	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	29	6	0	3	0	38
	16. 利用者の不満や要望は対応されているか	24	8	3	3	0	38
	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	3	1	0	38
救 護 施 設	1. 食事はおいしいか	445	117	51	2	0	615
	2. 日常生活に楽しみな行事や活動があるか	411	59	120	25	0	615
	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	494	57	49	15	0	615
	4. 日常生活で必要な支援を受けているか	508	47	42	18	0	615
	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	433	50	93	39	0	615
	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	387	107	70	51	0	615
	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	280	74	224	37	0	615
	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	312	99	145	59	0	615
	9. 施設内の清掃・整理整頓は行き届いているか	503	61	35	16	0	615
	10. 職員の接遇・態度は適切か	495	80	29	11	0	615
	11. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	509	51	24	31	0	615
	12. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	380	90	33	112	0	615
	13. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	458	101	39	17	0	615
	14. 利用者のプライバシーは守られているか	501	63	28	23	0	615
	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	372	104	74	65	0	615
	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	352	109	78	76	0	615
	17. 利用者の不満や要望は対応されているか	424	99	39	53	0	615
	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	362	72	140	41	0	615
更 生 施 設	1. 食事はおいしいか	210	108	44	9	0	371
	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	84	22	8	0	371
	3. 施設の行事は楽しいか	107	153	70	41	0	371
	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	221	102	37	11	0	371
	5. 自立に向けての就職支援が得られているか	135	98	42	96	0	371
	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	195	105	32	39	0	371
	7. 施設内の清掃・整理整頓は行き届いているか	229	77	56	9	0	371
	8. 職員の接遇・態度は適切か	263	75	27	6	0	371
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	243	78	15	35	0	371
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	165	124	44	38	0	371
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	235	97	26	13	0	371
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	249	88	21	13	0	371
	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	219	107	17	28	0	371
	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	236	96	24	15	0	371
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	203	101	39	28	0	371
	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	203	96	39	33	0	371
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	117	5	1	0	0	123
	2. 施設から日々の生活に役立つ情報が得られているか	95	24	3	1	0	123
	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	99	18	2	4	0	123
	4. 【世帯に子ども（18歳未満）がいると答えた方に】 子育てに関するアドバイスを受けられるか	16	2	3	66	0	87
	5. 退所に向けた支援を受けているか	96	14	0	13	0	123
	6. 施設内の清掃・整理整頓は行き届いているか	113	5	2	3	0	123
	7. 職員の接遇・態度は適切か	117	2	2	2	0	123
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	89	14	1	19	0	123
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	63	14	5	41	0	123
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	109	11	1	2	0	123
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	111	8	1	3	0	123
	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	98	17	2	6	0	123
	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	114	4	2	3	0	123
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	101	12	1	9	0	123
	15. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	103	12	5	3	0	123
居 宅 介 護	1. サービスに安心感があるか	22	3	0	2	0	27
	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	16	4	2	5	0	27
	3. 事業所の連絡・伝達は安定的に実施されているか	19	6	0	2	0	27
	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	20	4	0	3	0	27
	5. ヘルパーの接遇・態度は適切か	20	6	0	1	0	27
	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	23	3	0	1	0	27
	7. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	25	2	0	0	0	27
	8. 利用者のプライバシーは守られているか	25	2	0	0	0	27
	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	23	4	0	0	0	27
	10. サービス内容や計画に関するヘルパーの説明はわかりやすいか	22	5	0	0	0	27
	11. 利用者の不満や要望は対応されているか	23	3	0	1	0	27
	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	21	4	0	2	0	27

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	1257	211	19	37	0	1524
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	1284	158	12	70	0	1524
	3. 利用時の過ごし方は個人のペースに合っているか	1168	241	43	72	0	1524
	4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	1224	169	17	114	0	1524
	5. 職員の接遇・態度は適切か	1314	136	15	59	0	1524
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	1128	136	19	241	0	1524
	7. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	901	207	24	392	0	1524
	8. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	1239	174	22	89	0	1524
	9. 利用者のプライバシーは守られているか	1102	187	9	226	0	1524
	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	1182	193	25	124	0	1524
	11. サービス内容に関する職員の説明はわかりやすいか	1120	216	23	165	0	1524
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	1037	227	29	231	0	1524
	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	742	261	80	441	0	1524
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	346	43	2	9	0	400
	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	363	22	5	10	0	400
	3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	228	135	15	22	0	400
	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	343	47	3	7	0	400
	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	303	67	11	19	0	400
	6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	334	33	3	30	0	400
	7. 職員の接遇・態度は適切か	374	16	2	8	0	400
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	338	30	5	27	0	400
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	250	47	10	93	0	400
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	367	27	2	4	0	400
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	326	45	2	27	0	400
	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	346	30	7	17	0	400
	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	336	40	8	16	0	400
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	335	31	7	27	0	400
	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	233	76	21	70	0	400
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	323	40	6	29	0	398
	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	309	59	6	24	0	398
	3. 日常生活に必要な介助を受けているか	344	38	4	12	0	398
	4. 職員から必要な情報提供・助言を受けているか	323	52	10	13	0	398
	5. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	330	38	1	29	0	398
	6. 職員の接遇・態度は適切か	343	36	5	14	0	398
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	341	25	2	30	0	398
	8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	260	43	4	91	0	398
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	349	34	2	13	0	398
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	329	39	2	28	0	398
	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	320	41	14	23	0	398
	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	314	50	13	21	0	398
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	312	50	7	29	0	398
	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	221	70	40	67	0	398
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	4791	661	161	21	0	5634
	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	5391	210	22	11	0	5634
	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	5276	316	26	16	0	5634
	4. 提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか	4659	724	167	84	0	5634
	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	4796	651	157	30	0	5634
	6. 保育時間の変更が急ぎょ必要になった場合、開園時間内において、園の可能な限り、柔軟に対応されていると思うか	4431	540	147	516	0	5634
	7. 安全対策が十分取られていると思うか	4307	1036	239	52	0	5634
	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	4200	1067	319	48	0	5634
	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	4521	889	189	35	0	5634
	10. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	5025	485	88	36	0	5634
	11. 職員の接遇・態度は適切か	5019	483	98	34	0	5634
	12. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	4902	518	88	126	0	5634
	13. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	3801	1028	144	661	0	5634
	14. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	5084	464	40	46	0	5634
	15. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	4719	505	38	372	0	5634
	16. 教育・保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	4722	717	135	60	0	5634
	17. 利用者の不満や要望は対応されているか	4202	815	148	469	0	5634
	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	2606	1282	663	1083	0	5634
生活 介 護	1. 利用者は困ったときに支援を受けているか	1889	184	32	121	0	2226
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	1735	264	39	188	0	2226
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	1640	361	58	167	0	2226
	4. 【生活介護】 事業所での活動は楽しいか	1874	204	39	109	0	2226
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	1730	264	53	179	0	2226
	19. 職員の接遇・態度は適切か	1838	213	36	139	0	2226
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	1829	162	31	204	0	2226
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	1422	297	45	462	0	2226
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	1854	186	31	155	0	2226
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	1634	233	36	323	0	2226
	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	1651	191	75	309	0	2226
	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	1594	232	74	326	0	2226
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	1612	263	53	298	0	2226
	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	1058	363	236	569	0	2226
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	63	9	2	5	0	79
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	66	7	3	3	0	79
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	47	19	4	9	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	63	12	1	3	0	79
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	59	9	5	6	0	79
	19. 職員の接遇・態度は適切か	64	7	6	2	0	79
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	60	9	4	6	0	79
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	47	11	3	18	0	79
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	64	7	6	2	0	79
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	61	8	7	3	0	79
	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	57	11	6	5	0	79
	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	59	13	5	2	0	79
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	60	9	4	6	0	79
	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	47	10	15	7	0	79

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 移 行 支 援	1. 利用者は困ったときに支援を受けているか	261	27	6	0	0	294
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	265	25	1	3	0	294
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	182	81	20	11	0	294
	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	240	41	7	6	0	294
	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	128	65	16	85	0	294
	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	97	47	12	138	0	294
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	260	22	3	9	0	294
	19. 職員の接遇・態度は適切か	255	28	4	7	0	294
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	233	31	7	23	0	294
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	151	32	12	99	0	294
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	251	28	10	5	0	294
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	242	29	8	15	0	294
	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	246	28	10	10	0	294
	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	238	35	12	9	0	294
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	207	61	9	17	0	294
	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	185	50	28	31	0	294
就 労 継 続 支 援 A 型	1. 利用者は困ったときに支援を受けているか	161	20	5	3	0	189
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	161	21	4	3	0	189
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	141	40	3	5	0	189
	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	139	35	8	7	0	189
	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	124	32	23	10	0	189
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	148	26	10	5	0	189
	19. 職員の接遇・態度は適切か	146	34	6	3	0	189
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	163	16	5	5	0	189
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	118	42	4	25	0	189
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	159	19	4	7	0	189
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	154	26	1	8	0	189
	24. 個別の計画作成時に、利用者の状況や要望を聞かれているか	143	29	8	9	0	189
	25. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	147	20	9	13	0	189
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	135	32	14	8	0	189
	27. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	102	33	37	17	0	189
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	3707	433	98	97	0	4335
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	3664	439	112	120	0	4335
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	2945	976	243	171	0	4335
	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	2940	889	228	278	0	4335
	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	3087	678	287	283	0	4335
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	3517	507	145	166	0	4335
	19. 職員の接遇・態度は適切か	3547	500	155	133	0	4335
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	3625	327	94	289	0	4335
	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	647	156	648	0	4335
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	3556	468	121	190	0	4335
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	3395	496	112	332	0	4335
	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	3438	423	148	326	0	4335
	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	3239	573	163	360	0	4335
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	3199	639	164	333	0	4335
	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	2319	733	661	622	0	4335
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	3726	403	130	187	0	4446
	2. 利用者は、主体的な活動が尊重されているか	3596	485	170	195	0	4446
	3. グループホームでの生活はくつろげるか	3528	558	206	154	0	4446
	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	2710	578	215	943	0	4446
	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	3708	391	109	238	0	4446
	6. 職員の接遇・態度は適切か	3559	521	163	203	0	4446
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	3583	398	129	336	0	4446
	8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	2883	584	149	830	0	4446
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	3579	475	147	245	0	4446
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	3466	473	137	370	0	4446
	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	3145	519	233	549	0	4446
	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	3004	620	219	603	0	4446
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	3261	618	188	379	0	4446
	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	2474	655	624	693	0	4446
都 市 型 軽 費 老 人 ホ ー ム	1. 食事の献立は工夫があるか	36	18	17	1	0	72
	2. 入浴の時間は、快適か	54	7	8	3	0	72
	3. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	45	13	13	1	0	72
	4. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	51	10	9	2	0	72
	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	55	12	5	0	0	72
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	64	3	5	0	0	72
	7. 職員の接遇・態度は適切か	62	7	3	0	0	72
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	61	4	2	5	0	72
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	43	10	8	11	0	72
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	58	11	3	0	0	72
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	58	10	3	1	0	72
	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	35	17	9	11	0	72
	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	32	22	9	9	0	72
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	46	16	8	2	0	72
	15. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	26	24	12	10	0	72

サービス 種別	項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当	計
随 時 対 応 定 型 期 訪 問 回 ・ 課 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	57	8	2	1	0	68
	2. いつでも通報ができ、依頼・相談等に対応されているか	55	6	5	2	0	68
	3. 職員から必要な情報提供・助言を受けているか	56	9	2	1	0	68
	4. 職員の接遇・態度は適切か	59	8	0	1	0	68
	5. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	58	9	0	1	0	68
	6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	58	10	0	0	0	68
	7. 利用者のプライバシーは守られているか	59	6	0	3	0	68
	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	55	9	2	2	0	68
	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	51	15	1	1	0	68
	10. 利用者の不満や要望は対応されているか	50	15	0	3	0	68
	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	41	17	5	5	0	68
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	330	30	1	3	0	364
	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	333	29	1	1	0	364
	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	291	59	9	5	0	364
	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	281	66	13	4	0	364
	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	332	26	5	1	0	364
	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	263	73	15	13	0	364
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	346	17	0	1	0	364
	8. 職員の接遇・態度は適切か	346	13	2	3	0	364
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	300	12	1	51	0	364
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	223	37	1	103	0	364
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	349	7	2	6	0	364
	12. 子どものプライバシーは守られているか	324	19	1	20	0	364
	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	335	14	2	13	0	364
	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	339	15	4	6	0	364
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	297	23	4	40	0	364
	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	249	52	20	43	0	364
（旧 福祉 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	294	21	1	3	0	319
	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	293	25	0	1	0	319
	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	268	47	0	4	0	319
	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	252	60	3	4	0	319
	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	10	1	0	0	319
	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	239	60	3	17	0	319
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	288	21	5	5	0	319
	8. 職員の接遇・態度は適切か	310	7	0	2	0	319
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	258	13	0	48	0	319
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	209	16	0	94	0	319
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	301	15	0	3	0	319
	12. 子どものプライバシーは守られているか	292	16	0	11	0	319
	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	302	11	1	5	0	319
	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	299	13	1	6	0	319
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	269	22	0	28	0	319
	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	58	12	47	0	319
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	473	45	2	6	0	526
	2. 事業所での仲間との関わりは楽しいか	425	60	6	35	0	526
	3. 職員は、話し相手や、相談相手になってくれるか	443	41	6	36	0	526
	4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	466	32	6	22	0	526
	5. 職員の接遇・態度は適切か	473	27	2	24	0	526
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	456	26	2	42	0	526
	7. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	416	40	4	66	0	526
	8. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	482	19	1	24	0	526
	9. 子どものプライバシーは守られているか	383	39	2	102	0	526
	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	444	34	4	44	0	526
	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	438	41	1	46	0	526
	12. 子どもの不満や要望は対応されているか	442	33	1	50	0	526
	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	267	76	31	152	0	526
（主 たる 利 用 者 が 重 心 身 障 害 児 また は 肢 体 不 自 由 児）	1. 事業所に通うことが、子どもの身体の機能や健康の維持・促進の役に立っているか	2	1	0	0	0	3
	2. 事業所での活動は、子どもが興味や関心を持てるものになっているか	3	0	0	0	0	3
	3. 事業所に通うことが、子どもの情緒面での発達（感情のコントロールを身につける等）の役に立っているか	3	0	0	0	0	3
	4. 事業所に通うことで、子どもに社会性（人と人との関わり合いやルール等）が身についているか	2	0	0	1	0	3
	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	3	0	0	0	0	3
	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	0	0	1	0	3
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	3	0	0	0	0	3
	8. 職員の接遇・態度は適切か	3	0	0	0	0	3
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	2	1	0	0	0	3
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	2	0	0	1	0	3
	11. 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
	12. 子どものプライバシーは守られているか	3	0	0	0	0	3
	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	3	0	0	0	0	3
	14. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	3	0	0	0	0	3
	15. 利用者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	1	0	0	2	0	3
	1. 事業所に通うことが、利用者の身体の機能や健康の維持・促進の役に立っているか	13	0	0	0	0	13
	2. 事業所での活動は、利用者が興味や関心を持てるものになっているか	8	4	0	1	0	13
	3. 事業所に通うことで、利用者の情緒が安定しているか	12	1	0	0	0	13
	4. 事業所での人との関わりは、利用者に良い影響を与えているか	13	0	0	0	0	13
	5. 利用者の様子や支援内容（体調変化時の対応含む）について、事業所と情報共有できているか	13	0	0	0	0	13
	6. 家族に対する精神的なサポート（介護に関する悩み相談や、家族間交流の機会の提供等）は役に立っているか	9	3	1	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	3	2	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	10	3	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	7	2	0	4	0	13
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	12	1	0	0	0	13
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	13	0	0	0	0	13
	13. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	11	2	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	12	1	0	0	0	13
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	12	1	0	0	0	13
	16. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	9	2	1	1	0	13

サービス 種別	項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当	計
（主たる利用者 は肢体不自由児） （旧福祉型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	20	0	0	0	0	20
	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	17	3	0	0	0	20
	3. 事業所に通うことが、子どもの情緒面での発達（感情のコントロールを身につける等）の役に立っているか	18	2	0	0	0	20
	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	4	0	0	0	20
	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	20	0	0	0	0	20
	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	17	2	1	0	0	20
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	16	3	1	0	0	20
	8. 職員の接遇・態度は適切か	18	1	0	1	0	20
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	20	0	0	0	0	20
	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	0	0	6	0	20
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	20	0	0	0	0	20
	12. 子どものプライバシーは守られているか	18	1	0	1	0	20
	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	18	2	0	0	0	20
	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	16	4	0	0	0	20
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	17	3	0	0	0	20
	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	14	4	0	2	0	20
（主たる利用者 が重症心身障害児または 肢体不自由児） （旧医療型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	92	5	0	1	0	98
	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	82	13	1	2	0	98
	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	81	15	0	2	0	98
	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	69	21	2	6	0	98
	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	86	8	2	2	0	98
	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	64	23	8	3	0	98
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	85	9	0	4	0	98
	8. 職員の接遇・態度は適切か	87	7	1	3	0	98
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	79	12	2	5	0	98
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	42	13	1	42	0	98
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	86	7	1	4	0	98
	12. 子どものプライバシーは守られているか	80	11	3	4	0	98
	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	82	10	3	3	0	98
	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	81	13	1	3	0	98
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	71	20	2	5	0	98
	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	61	17	8	12	0	98
	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	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	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	0	0	0	0	0	0
	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	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	0	0	0	0	0	0
	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	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. 利用者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. 利用者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. 利用者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、利用者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
（主たる利用者 は放課後等 デイサービス 児または 肢体不自由児） （旧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	4	0	0	0	0	4
	2. 事業所での活動は、子どもが興味や関心を持てるものになっているか	4	0	0	0	0	4
	3. 事業所に通うことが、子どもの情緒面での発達（感情のコントロールを身につける等）の役に立っているか	4	0	0	0	0	4
	4. 事業所に通うことで、子どもに社会性（人と人との関わり合いやルール等）が身についているか	4	0	0	0	0	4
	5. 子どもの様子や支援内容（体調変化時の対応含む）について、事業所と情報共有できているか	4	0	0	0	0	4
	6. 家族に対する精神的なサポート（子育てに関する悩み相談や進路相談、家族間交流の機会の提供等）は役に立っているか	4	0	0	0	0	4
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	4	0	0	0	0	4
	8. 職員の接遇・態度は適切か	4	0	0	0	0	4
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	4	0	0	0	0	4
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	3	0	0	1	0	4
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	4	0	0	0	0	4
	12. 子どものプライバシーは守られているか	3	0	0	1	0	4
	13. 個別の計画作成時に、子どもや家族の状況や要望を聞かれているか	4	0	0	0	0	4
	14. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	3	1	0	0	0	4
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	4	0	0	0	0	4
	16. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	3	0	0	1	0	4

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	32	2	8	0	390
	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	364	23	2	1	0	390
	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	312	64	6	8	0	390
	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	304	70	10	6	0	390
	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	352	32	3	3	0	390
	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	292	68	11	19	0	390
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	370	14	2	4	0	390
	8. 職員の接遇・態度は適切か	378	7	3	2	0	390
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	298	13	2	77	0	390
	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	23	2	134	0	390
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	375	9	3	3	0	390
	12. 子どものプライバシーは守られているか	342	23	1	24	0	390
	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	360	20	2	8	0	390
	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	360	24	4	2	0	390
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	324	21	6	39	0	390
	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	273	57	14	46	0	390
	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	288	21	3	6	0	318
	2. 事業所での仲間との関わりは楽しいか	227	51	4	36	0	318
	3. 職員は、話し相手や、相談相手になってくれるか	281	21	3	13	0	318
	4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	280	15	1	22	0	318
	5. 職員の接遇・態度は適切か	292	20	0	6	0	318
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	261	20	0	37	0	318
	7. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	226	21	1	70	0	318
	8. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	292	17	1	8	0	318
	9. 子どものプライバシーは守られているか	240	24	0	54	0	318
	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	279	15	1	23	0	318
	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	278	19	1	20	0	318
	12. 子どもの不満や要望は対応されているか	265	26	1	26	0	318
	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	174	47	19	78	0	318
（主たる障害児多機能型事業所 または肢体不自由児多機能型事業所 障害児ま	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	57	2	0	1	0	60
	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	55	2	0	3	0	60
	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	57	2	0	1	0	60
	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	45	9	1	5	0	60
	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	59	0	0	1	0	60
	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	48	9	1	2	0	60
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	51	5	0	4	0	60
	8. 職員の接遇・態度は適切か	59	0	0	1	0	60
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	56	1	1	2	0	60
	10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	28	4	0	28	0	60
	11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	57	1	0	2	0	60
	12. 子どものプライバシーは守られているか	57	0	1	2	0	60
	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	53	2	2	3	0	60
	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	54	2	1	3	0	60
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	56	0	3	1	0	60
	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	50	4	1	5	0	60
（主たる利用者生活介護 重症心身障害者）	1. 事業所に通うことが、利用者の身体の機能や健康の維持・促進の役に立っているか	99	5	0	2	0	106
	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	80	20	1	5	0	106
	3. 事業所に通うことで、利用者の情緒が安定しているか	93	10	0	3	0	106
	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	101	3	0	2	0	106
	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	95	6	1	4	0	106
	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	62	32	8	4	0	106
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	84	14	0	8	0	106
	8. 職員の接遇・態度は適切か	95	5	2	4	0	106
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	85	10	1	10	0	106
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	41	11	1	53	0	106
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	89	11	2	4	0	106
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	86	9	0	11	0	106
	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	86	12	2	6	0	106
	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	12	2	4	0	106
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	78	18	2	8	0	106
	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	50	25	8	23	0	106
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	124	8	1	10	0	143
	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	120	14	3	6	0	143
	3. 日常生活に必要な介助を受けているか	133	7	3	0	0	143
	4. 職員から必要な情報提供・助言を受けているか	117	18	1	7	0	143
	5. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	122	9	1	11	0	143
	6. 職員の接遇・態度は適切か	128	11	0	4	0	143
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	124	9	2	8	0	143
	8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	88	15	0	40	0	143
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	127	13	0	3	0	143
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	120	15	1	7	0	143
	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	124	13	1	5	0	143
	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	119	13	6	5	0	143
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	120	12	3	8	0	143
	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	85	26	11	21	0	143

サービス 種別	項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当	計
福祉型障害児入所施設 （旧ろうあ児施設）	1. 食事の時間が楽しいひとときになっているか	5	3	1	2	0	11
	2. 子どもの年齢や特性に応じた方法でコミュニケーションがとられているか	5	4	0	2	0	11
	3. 【中学生以上の方に】 将来に関する支援は、子どもの個別の要望や事情に応じて行われているか	3	2	0	3	0	8
	4. 子どもの年齢や特性、個別事情に応じて、施設での規則等の大切さについて、説明を受けているか	5	4	1	1	0	11
	5. 施設では楽しみな行事や活動があるか	5	4	1	1	0	11
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	6	4	0	1	0	11
	7. 職員の接遇・態度は適切か	5	5	0	1	0	11
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	8	2	0	1	0	11
	9. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	4	4	2	1	0	11
	10. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	4	5	1	1	0	11
	11. 子どものプライバシーは守られているか	5	4	1	1	0	11
	12. 個別の計画作成時に、子どもの状況や要望を聞かれているか	7	1	1	2	0	11
	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	5	3	1	2	0	11
	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	6	3	1	1	0	11
	15. 子どもの不満や要望は対応されているか	6	2	2	1	0	11
	16. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	6	1	1	3	0	11
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	68	9	2	0	0	79
	2. 家族への精神的なサポートの取り組みは十分か	66	10	1	2	0	79
	3. 緊急時の対応体制は信頼できるか	64	9	2	4	0	79
	4. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	56	17	0	6	0	79
	5. 職員の接遇・態度は適切か	75	3	0	1	0	79
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	69	6	1	3	0	79
	7. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	59	14	1	5	0	79
	8. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	72	3	1	3	0	79
	9. 子どものプライバシーは守られているか	69	3	0	7	0	79
	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	4	1	7	0	79
	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	64	6	2	7	0	79
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	64	9	2	4	0	79
	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	60	6	6	7	0	79
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	12	6	0	0	0	18
	2. 家族への精神的なサポートの取り組みは十分か	12	6	0	0	0	18
	3. 緊急時の対応体制は信頼できるか	15	2	0	1	0	18
	4. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	15	3	0	0	0	18
	5. 職員の接遇・態度は適切か	17	1	0	0	0	18
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	13	5	0	0	0	18
	7. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	11	6	0	1	0	18
	8. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	16	1	0	1	0	18
	9. 子どものプライバシーは守られているか	15	2	0	1	0	18
	10. 個別の計画作成時に、子どもや家族の状況や要望を聞かれているか	16	2	0	0	0	18
	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	3	0	1	0	18
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	14	3	0	1	0	18
	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	9	4	1	4	0	18
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	7	5	0	0	0	12
	2. 日常生活の介助は、安心して受けられるか	12	0	0	0	0	12
	3. 施設では楽しみな行事や活動があるか	8	2	2	0	0	12
	4. 日常生活には自由度があるか	11	0	1	0	0	12
	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	10	0	0	0	0	10
	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	7	5	0	0	0	12
	7. 職員の接遇・態度は適切か	11	1	0	0	0	12
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	11	1	0	0	0	12
	9. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	11	1	0	0	0	12
	10. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	11	1	0	0	0	12
	11. 子どものプライバシーは守られているか	8	4	0	0	0	12
	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	10	1	0	1	0	12
	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	8	2	1	1	0	12
	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	10	2	0	0	0	12
	15. 子どもの不満や要望は対応されているか	12	0	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	7	2	2	1	0	12
医療重症心身障害児入所施設 （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	418	52	10	5	0	485
	2. 家族への精神的なサポートの取り組みは十分か	349	87	21	28	0	485
	3. 緊急時の対応体制は信頼できるか	417	42	3	23	0	485
	4. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	405	53	4	23	0	485
	5. 職員の接遇・態度は適切か	450	28	2	5	0	485
	6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	423	40	5	17	0	485
	7. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	280	44	1	160	0	485
	8. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	420	50	3	12	0	485
	9. 子どものプライバシーは守られているか	410	47	1	27	0	485
	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	433	33	2	17	0	485
	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	416	57	6	6	0	485
	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	379	57	3	46	0	485
	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	257	99	30	99	0	485

サービス 種別	項目	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答	非該当	計
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	101	25	6	2	0	134
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	104	24	4	2	0	134
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	83	27	15	9	0	134
	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	101	21	4	8	0	134
	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	104	17	7	6	0	134
	9. 【宿泊型自立訓練】 職員が利用者の家族等に連絡をする場合、方法や内容等についてあらかじめ利用者の希望が聞かれているか	84	19	8	23	0	134
	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	104	15	9	6	0	134
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	93	32	6	3	0	134
	19. 職員の接遇・態度は適切か	88	33	9	4	0	134
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	108	10	6	10	0	134
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	79	22	11	22	0	134
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	100	20	10	4	0	134
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	94	21	15	4	0	134
	24. 個別の計画作成時に、利用者の状況や要望を聞かれているか	104	18	4	8	0	134
	25. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	104	18	5	7	0	134
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	89	25	14	6	0	134
	27. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	98	13	15	8	0	134
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	1025	120	11	28	0	1184
	2. 日常生活に必要な介助を受けているか	843	75	65	201	0	1184
	3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	735	264	106	79	0	1184
	4. 事業所での活動は、在宅生活の継続に役立つか	994	142	17	31	0	1184
	5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	950	157	34	43	0	1184
	6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	1045	96	10	33	0	1184
	7. 職員の接遇・態度は適切か	1075	71	9	29	0	1184
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	1000	90	8	86	0	1184
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	825	138	15	206	0	1184
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	1074	71	12	27	0	1184
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	997	106	16	65	0	1184
	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	935	137	24	88	0	1184
	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	951	149	15	69	0	1184
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	975	104	18	87	0	1184
	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	695	214	64	211	0	1184
認 可 外 保 育	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	976	39	9	2	0	1026
	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	983	33	6	4	0	1026
	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	957	53	8	8	0	1026
	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	890	106	29	1	0	1026
	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	863	78	27	58	0	1026
	6. 安全対策が十分取られていると思うか	888	113	17	8	0	1026
	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	802	126	41	57	0	1026
	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	926	83	16	1	0	1026
	9. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	949	62	8	7	0	1026
	10. 職員の接遇・態度は適切か	969	41	15	1	0	1026
	11. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	940	59	11	16	0	1026
	12. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	748	107	14	157	0	1026
	13. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	976	41	7	2	0	1026
	14. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	887	66	5	68	0	1026
	15. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	907	95	18	6	0	1026
	16. 利用者の不満や要望は対応されているか	844	84	21	77	0	1026
	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	589	158	77	202	0	1026
	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	19	0	0	0	0	19
	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	19	0	0	0	0	19
	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	5	1	0	13	0	19
	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	18	1	0	0	0	19
	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	12	3	1	3	0	19
	6. 安全対策が十分取られていると思うか	19	0	0	0	0	19
	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	4	4	0	11	0	19
	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	18	0	0	1	0	19
	9. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	19	0	0	0	0	19
	10. 職員の接遇・態度は適切か	19	0	0	0	0	19
	11. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	9	1	0	9	0	19
	12. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	9	2	0	8	0	19
	13. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	19	0	0	0	0	19
	14. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	16	0	0	3	0	19
	15. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	19	0	0	0	0	19
	16. 利用者の不満や要望は対応されているか	15	1	0	3	0	19
	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	7	2	1	9	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
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	3350	379	100	141	0	3970
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	3346	363	89	172	0	3970
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	2749	791	240	190	0	3970
	4. 【生活介護】 事業所での活動は楽しいか	941	123	21	47	0	1132
	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	45	0	1	3	0	49
	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	93	16	4	2	0	115
	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	11	4	1	1	0	17
	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	9	7	0	1	0	17
	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	10	3	0	4	0	17
	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	10	2	2	3	0	17
	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	171	21	5	11	0	208
	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	101	44	14	49	0	208
	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	109	33	9	57	0	208
	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	99	33	4	2	0	138
	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	99	20	15	4	0	138
	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	428	107	140	0	2291
	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	1497	388	228	178	0	2291
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	3277	402	117	174	0	3970
	19. 職員の接遇・態度は適切か	3253	427	135	155	0	3970
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	3298	320	71	281	0	3970
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	2697	526	177	570	0	3970
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	3259	428	97	186	0	3970
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	3147	385	101	337	0	3970
	24. 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	3081	400	163	326	0	3970
	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	2954	489	162	365	0	3970
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	2915	541	163	351	0	3970
	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	2065	588	575	742	0	3970
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	2050	236	90	249	0	2625
	2. 事業所の設備は安心して使えるか	2033	192	65	335	0	2625
	3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	1748	391	177	309	0	2625
	4. 【生活介護】 事業所での活動は楽しいか	1861	222	100	178	0	2361
	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	10	6	1	1	0	18
	6. 【自立訓練（生活訓練）】 事業所での活動が生活する力の向上に役立っているか	6	0	0	2	0	8
	7. 【就労移行支援】 事業所での活動が就労に向けた知識の習得や能力の向上に役立っているか	3	1	0	0	0	4
	8. 【就労移行支援】 職場見学・職場実習等の、事業所外での体験は充実しているか	3	1	0	0	0	4
	9. 【就労移行支援】 工賃等の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか	2	0	1	1	0	4
	10. 【就労継続支援 A 型】 事業所での活動が働くうえでの知識の習得や能力の向上に役立っているか	6	1	1	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	5	2	0	1	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	52	3	1	2	0	58
	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	50	5	1	2	0	58
	14. 【施設入所支援】 食事の時間は楽しみになっているか	1732	199	65	169	0	2165
	15. 【施設入所支援】 休日や夜間に、好きなことができるか	1671	167	37	290	0	2165
	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	1491	259	78	337	0	2165
	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	1181	279	98	607	0	2165
	18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	2068	177	62	318	0	2625
	19. 職員の接遇・態度は適切か	1901	324	110	290	0	2625
	20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	1999	178	58	390	0	2625
	21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	1583	308	69	665	0	2625
	22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	1875	305	87	358	0	2625
	23. 利用者のプライバシーは守られているか	1755	280	63	527	0	2625
	24. 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	1442	310	230	643	0	2625
	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	1320	357	225	723	0	2625
	26. 利用者の不満や要望は対応されているか	1693	354	109	469	0	2625
	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	1184	329	379	733	0	2625