

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
【特別養護老人ホーム施設】	1. 食事の献立や食事介助など食事に満足しているか	4656	852	296	91	0	5895
	2. 日常生活で必要な介助を受けているか	5037	498	106	254	0	5895
	3. 施設の生活はくつろげるか	4387	975	296	237	0	5895
	4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	4463	813	423	196	0	5895
	5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	5446	254	40	155	0	5895
	6. 職員の接遇・態度は適切か	4925	703	129	138	0	5895
	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	4989	508	88	310	0	5895
	8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	3826	905	90	1074	0	5895
	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	4775	736	143	241	0	5895
	10. 利用者のプライバシーは守られているか	4906	498	86	405	0	5895
	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	1771	1198	1150	1776	0	5895
	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	1759	1193	1051	1892	0	5895
	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	4185	970	244	496	0	5895
	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	984	791	2527	1593	0	5895
【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	128	19	8	1	0	156
	2. 入浴の時間は、快適か	134	11	8	3	0	156
	3. 日常生活で必要な介助を受けているか	139	10	3	4	0	156
	4. 施設の生活はくつろげるか	121	25	8	2	0	156
	5. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	120	16	15	5	0	156
	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	107	22	14	13	0	156
	7. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	149	4	2	1	0	156
	8. 職員の接遇・態度は適切か	130	20	3	3	0	156
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	141	6	3	6	0	156
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	125	14	1	16	0	156
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	130	18	1	7	0	156
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	143	8	2	3	0	156
	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	64	21	22	49	0	156
	14. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	62	22	16	56	0	156
	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	135	13	4	4	0	156
	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	34	14	65	43	0	156
【訪問介護】	1. 安心して、サービスを受けているか	782	39	3	7	0	831
	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	685	98	21	27	0	831
	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	699	94	11	27	0	831
	4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	755	63	2	11	0	831
	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	703	73	6	49	0	831
	6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	746	61	7	17	0	831
	7. 利用者のプライバシーは守られているか	724	70	8	29	0	831
	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	685	88	12	46	0	831
	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	681	99	10	41	0	831
	10. 利用者の不満や要望は対応されているか	696	80	7	48	0	831
	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	535	151	46	99	0	831
【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	81	4	1	2	0	88
	2. 事業所や看護師等に、相談しやすいか	80	7	0	1	0	88
	3. 訪問する回数や時間は、要望や状況に応じて調整できるか	80	4	1	3	0	88
	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	75	10	1	2	0	88
	5. 看護師等の接遇・態度は適切か	85	2	0	1	0	88
	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	78	3	0	7	0	88
	7. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	80	6	0	2	0	88
	8. 利用者のプライバシーは守られているか	77	6	0	5	0	88
	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	79	5	0	4	0	88
	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	78	6	1	3	0	88
	11. 利用者の不満や要望は対応されているか	77	8	0	3	0	88
	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	64	13	2	9	0	88
【通所介護】	1. 利用時の過ごし方は、個人のベースに合っているか	2882	417	71	66	0	3436
	2. 日常生活で必要な介助を受けているか	2869	190	133	244	0	3436
	3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	2280	781	197	178	0	3436
	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	2756	496	86	98	0	3436
	5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	2565	568	119	184	0	3436
	6. 事業所内の清掃・整理整頓は行き届いているか	3055	227	23	131	0	3436
	7. 職員の接遇・態度は適切か	3096	226	26	88	0	3436
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	2859	237	31	309	0	3436
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	2154	467	41	774	0	3436
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	3062	251	19	104	0	3436
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	2791	322	18	305	0	3436
	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	2506	453	93	384	0	3436
	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	2495	506	77	358	0	3436
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	2660	386	37	353	0	3436
	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	1690	709	242	795	0	3436
【短期入所生活介護】	1. 利用時の過ごし方は、個人のベースに合っているか	568	219	20	31	0	838
	2. 食事の献立や食事介助は満足か	605	167	29	37	0	838
	3. 日常生活に楽しみな行事や活動があるか	242	355	139	102	0	838
	4. 利用中の活動・リハビリは、家の生活に役立つか	413	303	69	53	0	838
	5. 利用中には、必要に応じた介助を受けているか	693	101	18	26	0	838
	6. 個人の身体状況や要望は把握されているか	635	161	20	22	0	838
	7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	699	90	9	40	0	838
	8. 職員の接遇・態度は適切か	707	94	8	29	0	838
	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	648	117	9	64	0	838
	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	478	173	4	183	0	838
	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	691	107	11	29	0	838
	12. 利用者のプライバシーは守られているか	638	133	3	64	0	838
	13. サービス内容に関する職員の説明はわかりやすいか	600	163	15	60	0	838
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	591	150	11	86	0	838
	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	387	221	56	174	0	838

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
介護認知症	1. 家族への情報提供はあるか	4998	439	111	44	0	5592
介護認知症	2. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	4867	580	53	92	0	5592
介護認知症	3. 職員の接遇・態度は適切か	5171	345	39	37	0	5592
介護認知症	4. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	4854	478	52	208	0	5592
介護認知症	5. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	3578	829	40	1145	0	5592
介護認知症	6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	5046	451	29	66	0	5592
介護認知症	7. 利用者のプライバシーは守られているか	4799	500	23	270	0	5592
介護認知症	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	4653	599	114	226	0	5592
介護認知症	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	4656	704	92	140	0	5592
介護認知症	10. 利用者の不満や要望は対応されているか	4553	567	65	407	0	5592
介護認知症	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	2946	1211	516	919	0	5592
特養	1. 食事介助には、満足しているか	48	4	4	37	0	93
特養	2. 入浴介助は安心できるか	56	4	3	30	0	93
特養	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	54	5	1	33	0	93
特養	4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	58	9	3	23	0	93
特養	5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	67	4	0	22	0	93
特養	6. 職員の接遇・態度は適切か	67	4	1	21	0	93
特養	7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	59	9	1	24	0	93
特養	8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	59	11	0	23	0	93
特養	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	68	4	0	21	0	93
特養	10. 利用者のプライバシーは守られているか	67	5	0	21	0	93
特養	11. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	24	12	32	25	0	93
特養	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	32	9	28	24	0	93
特養	13. 利用者の不満や要望は対応されているか	52	17	0	24	0	93
特養	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	9	14	46	24	0	93
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	107	7	0	0	0	114
福祉用具貸与	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	109	5	0	0	0	114
福祉用具貸与	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	102	9	2	1	0	114
福祉用具貸与	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	107	6	0	1	0	114
福祉用具貸与	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	107	6	0	1	0	114
福祉用具貸与	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	104	9	0	1	0	114
福祉用具貸与	7. 職員（福祉用具専門相談員）の接遇・態度は適切か	109	4	0	1	0	114
福祉用具貸与	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	81	14	0	19	0	114
福祉用具貸与	9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	104	7	1	2	0	114
福祉用具貸与	10. 利用者のプライバシーは守られているか	94	10	1	9	0	114
福祉用具貸与	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	103	6	0	5	0	114
福祉用具貸与	12. 利用者の不満や要望は対応されているか	98	6	0	10	0	114
福祉用具貸与	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	64	25	6	19	0	114
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	1992	85	10	22	0	2109
居宅介護支援	2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	1912	157	19	21	0	2109
居宅介護支援	3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	1859	197	21	32	0	2109
居宅介護支援	4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	2010	72	11	16	0	2109
居宅介護支援	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	1807	156	18	128	0	2109
居宅介護支援	6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	1969	97	10	33	0	2109
居宅介護支援	7. 利用者のプライバシーは守られているか	1940	117	5	47	0	2109
居宅介護支援	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	1878	166	9	56	0	2109
居宅介護支援	9. 利用者の不満や要望は対応されているか	1880	131	14	84	0	2109
居宅介護支援	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	1498	341	73	197	0	2109
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	906	389	253	63	0	1611
養護老人ホーム	2. 入浴時間は個人の状況に応じた設定になっているか	1142	238	129	102	0	1611
養護老人ホーム	3. 施設に、楽しみな行事や活動があるか	673	309	466	163	0	1611
養護老人ホーム	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	1009	303	178	121	0	1611
養護老人ホーム	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	982	352	172	105	0	1611
養護老人ホーム	6. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	939	371	158	143	0	1611
養護老人ホーム	7. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	1194	241	84	92	0	1611
養護老人ホーム	8. 職員の接遇・態度は適切か	1107	322	96	86	0	1611
養護老人ホーム	9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	1127	264	77	143	0	1611
養護老人ホーム	10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	783	356	144	328	0	1611
養護老人ホーム	11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	1001	377	91	142	0	1611
養護老人ホーム	12. 利用者のプライバシーは守られているか	1063	288	81	179	0	1611
養護老人ホーム	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	616	335	195	465	0	1611
養護老人ホーム	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	664	367	173	407	0	1611
養護老人ホーム	15. 利用者の不満や要望は対応されているか	872	402	160	177	0	1611
養護老人ホーム	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	542	324	369	376	0	1611
経費老人ホーム	1. 食事の献立は工夫があるか	205	106	51	7	0	369
経費老人ホーム	2. 入浴時間は個人の状況に応じた設定になっているか	269	55	29	16	0	369
経費老人ホーム	3. 日常生活に必要な地域の情報を知ることができるか	253	86	21	9	0	369
経費老人ホーム	4. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	256	78	18	17	0	369
経費老人ホーム	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	258	87	22	2	0	369
経費老人ホーム	6. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	308	45	8	8	0	369
経費老人ホーム	7. 職員の接遇・態度は適切か	304	55	6	4	0	369
経費老人ホーム	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	290	50	9	20	0	369
経費老人ホーム	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	174	115	19	61	0	369
経費老人ホーム	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	276	71	10	12	0	369
経費老人ホーム	11. 利用者のプライバシーは守られているか	295	48	9	17	0	369
経費老人ホーム	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	209	78	22	60	0	369
経費老人ホーム	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	203	77	26	63	0	369
経費老人ホーム	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	214	95	15	45	0	369
経費老人ホーム	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	131	80	79	79	0	369

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
軽費老人ホームヘルパー	1. 食事の献立は工夫があるか	29	34	18	2	0	83
	2. 入浴の時間は、快適か	51	19	8	5	0	83
	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	22	13	6	0	83
	4. 健康維持・介護予防に向けての相談をしやすいか	34	30	17	2	0	83
	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	46	17	18	2	0	83
	6. 施設内の清掃・整理整頓は行き届いているか	57	20	4	2	0	83
	7. 職員の接遇・態度は適切か	56	21	3	3	0	83
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	53	20	6	4	0	83
	9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	32	31	15	5	0	83
	10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	45	30	6	2	0	83
	11. 利用者のプライバシーは守られているか	55	19	4	5	0	83
	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	29	10	18	0	83
	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	30	27	11	15	0	83
	14. 利用者の不満や要望は対応されているか	35	33	10	5	0	83
	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	24	30	17	12	0	83
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	56704	1501	141	142	0	58488
	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	55672	2388	178	250	0	58488
	3. 提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか	54141	3469	418	460	0	58488
	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	49005	7304	1718	461	0	58488
	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	45268	4678	804	7738	0	58488
	6. 安全対策が十分取られていると思うか	47166	9186	1543	593	0	58488
	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	48545	7762	1535	646	0	58488
	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	49397	7268	1415	408	0	58488
	9. 施設内の清掃・整理整頓は行き届いているか	53044	4383	697	364	0	58488
	10. 職員の接遇・態度は適切か	52267	4959	931	331	0	58488
	11. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	52899	4072	696	821	0	58488
	12. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	40900	9406	905	7277	0	58488
	13. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	53524	4079	425	460	0	58488
	14. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	48877	5162	595	3854	0	58488
	15. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	49935	6793	1235	525	0	58488
	16. 利用者の不満や要望は対応されているか	44945	7138	1165	5240	0	58488
	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	32960	10406	5020	10102	0	58488
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	2722	37	5	5	0	2769
	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	2688	71	3	7	0	2769
	3. 提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか	2576	146	16	31	0	2769
	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	2430	285	43	11	0	2769
	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	2208	190	37	334	0	2769
	6. 安全対策が十分取られていると思うか	2378	336	25	30	0	2769
	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	2501	222	21	25	0	2769
	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	2541	196	22	10	0	2769
	9. 施設内の清掃・整理整頓は行き届いているか	2501	228	19	21	0	2769
	10. 職員の接遇・態度は適切か	2616	129	20	4	0	2769
	11. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	2579	117	8	65	0	2769
	12. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	2024	271	14	460	0	2769
	13. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	2655	103	4	7	0	2769
	14. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	2407	160	14	188	0	2769
	15. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	2551	182	25	11	0	2769
	16. 利用者の不満や要望は対応されているか	2282	212	18	257	0	2769
	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	1580	488	219	482	0	2769
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	61	7	1	0	0	69
	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	58	8	1	2	0	69
	3. 乳幼児の様子は家庭に連絡されているか	59	8	1	1	0	69
	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	55	10	2	2	0	69
	5. 保護者等からの相談を聞いてくれているか	65	3	1	0	0	69
	6. 施設内の清掃・整理整頓は行き届いているか	60	4	4	1	0	69
	7. 職員の接遇・態度は適切か	61	6	1	1	0	69
	8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	61	1	3	4	0	69
	9. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	61	4	1	3	0	69
	10. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	58	7	2	2	0	69
	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	52	11	2	4	0	69
	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	53	11	3	2	0	69
	13. 保護者の不満や要望は対応されているか	60	4	4	1	0	69
	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	54	11	3	1	0	69