

		質問項目	はい	いいえ	その他	未回答
全サービス共通項目	職員の対応	問1 職員は親切、丁寧に対応してくれますか。	69	2	5 時や人により違う	1
		問2 職員は何かにつけ気軽に声をかけてくれますか。	71	1	3 時や人により違う	2
	プライバシーへの配慮	問3 「自分が秘密にしたいこと」を他人に知られないように配慮してくれますか。	64	3	5 時や人により違う	5
		問4 職員が、居室にはいるときにノック又は了解を求めますか。	47	6	2 時や人により違う	22
	利用者の意向の尊重	問5 職員はあなた(あなたの意思)を大切してくれますか。	68	2	4 時や人により違う	3
		問6 施設のなかでは「自分のしたいことができる雰囲気」がありますか。	69	3	0	5
		問7 困ったことを相談できる職員がいますか。	67	6	0	4
	苦情受付けの方法や第三者委員の周知	問8 苦情の受付けシステムの説明がありましたか。	27	29	0	21
		【はいの場合】苦情受付け職員や、苦情解決第三者委員の氏名や電話番号の説明がありましたか。	17	17	0	43
	不満や要望への対応	問9 不満や要望を気軽に話すことができますか。	62	7	4 人により違う	4
		問10 職員は不満や要望に対してきちんと対応してくれますか。	56	7	12 わからない	2
	職員間の連携・サービスの標準化	問11 あなたが要望したことが他の職員にも伝わっていますか。	42	8	24 わからない	3
		問12 職員はみな同じように接触してくれますか(職員によって言うことやすることに違いがありませんか)。	58	15	0	4
	事故の発生	問13 施設の中で怪我をしたことがありますか。	4	71	0	2
【はいの場合】職員の適切な対応があれば避けることができたものでしたか。		4	5	4 なんともしえない	64	
入所に当たっての説明(過去1年以内に利用開始した場合)	問14 この施設の利用を始める前に、施設での生活や支援の内容について説明がありましたか。	66	5	0	6	
	【はいの場合】その説明はわかりやすかったですか。	59	3	0	15	
	実際に入所してみても、説明どおりの施設でしたか。	53	1	14 なんともしえない	9	
個別サービス項目	食事	問15 食事はおいしいですか。	23	6	0	48
		問16 食事は楽しい雰囲気で見ることができますか。	29	4	0	44
	入浴	問17 お風呂の回数や時間には満足していますか。	19	1	0	57
	排泄	問18 あなたが希望するときにトイレへ連れて行ってもらったり、オムツ交換をしてもらえますか。	10	2	27 自分でできる	38
	余暇・自由時間	問19 自由時間には、外出や趣味の活動などの好きなことができますか。	33	6	0	38
	機能訓練	問20 リハビリや機能回復のための訓練は、あなたにとって十分に行われていますか。	44	6	1	26
	健康管理	問21 体調が悪いと訴えたときには、すぐに職員が対応してくれますか。	38	1	14 必要を感じていない	24
	地域交流	問22 地域の方やボランティアの方との交流は、あなたにとって十分に行われていますか。	29	3	16 事例がなくわからない	29
	施設	問23 お部屋や食堂は、いつも清潔で、温度や明るさもあなたにとってちょうどよいですか。	39	4	0	34
		問24 トイレや浴室はいつも清潔で、安全に使用することができますか。	50	0	0	27