

		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。	57	0	2	時や人により違う	0
		問2	職員は何かにつけ気軽に声をかけてくれますか。	54	0	4	時や人により違う	1
	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。	51	1	2	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。	43	3	0	時や人により違う	13
	利用者の意向の尊重	問5	職員はあなた(あなたの意思)を大切にしてくれますか。	58	0	0	時や人により違う	1
		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。	55	3	0		1
		問7	困ったことを相談できる職員がいますか。	54	4	0		1
	苦情受付けの方法や 第三者委員の周知	問8	苦情の受け付けシステムの説明がありましたか。	32	17	0		10
			【はいの場合】苦情受け付け職員や、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。	25	10	0		24
	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。	50	1	5	人により違う	3
		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。	48	1	5	わからない	5
	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。	39	3	13	わからない	4
		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)。	50	4	0		5
	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。	8	49	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。			7	3	4	なんともいえない	45	
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。	51	3	0		5	
		【はいの場合】その説明はわかりやすかったですか。	49	1	0		9	
		実際に入所してみて、説明どおりでしたか。	44	1	7	なんともいえない	7	
個 別 サ ー ビ ス 項 目	食事	問15	食事はおいしいですか。	52	3	0		4
		問16	食事は楽しい雰囲気で見ることができますか。	52	3	0		4
	入浴	問17	お風呂の回数や時間には満足していますか。	35	1	0		23
	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。	27	2	25	自分できる	5
	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ていますか。	47	6	0		6
	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。	54	3	1		1
	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。	46	0	8	必要を感じていない	5
	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。	23	7	19	事例がなくわからない	10
	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。	58	0	0	なんともいえない	1
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。	55	0	0		4	