

		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。	40	0	1 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。	39	0	0 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。	36	0	1 時や人により違う	4
		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。	33	1	0 時や人により違う	7
	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。	39	1	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。	40	1	0	0
		問7 困ったことを相談できる職員がいますか。	38	1	0	2
	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。	25	8	0	8
		【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。	18	7	0	16
	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。	35	2	2 人により違う	2
		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。	35	2	2 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。	30	3	6 わからない	2
		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)。	36	2	0	3
	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。	0	39	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。		5	2	4 なんともしえない	30	
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。	35	5	0	1	
	【はいの場合】その説明はわかりやすかったですか。	32	2	0	7	
	実際に入所してみて、説明どおりでしたか。	29	1	4 なんともしえない	7	
個別サービス項目	食事	問15 食事はおいしいですか。	34	2	0	5
		問16 食事は楽しい雰囲気で取ることができますか。	35	2	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。	25	0	0	16
	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。	22	1	8 自分でできる	10
	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。	29	5	0	7
	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。	35	1	1	4
	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。	31	1	7 必要を感じていない	2
	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。	25	2	6 事例がなくわからない	8
	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。	36	2	0 なんともしえない	3
		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。	36	0	0	5