

		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。	37	1	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。	40	0	3	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。	32	2	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。	40	1	0	時や人により違う	3
	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。	37	1	3	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。	35	5	0		4
		問7	困ったことを相談できる職員がいますか。	37	4	0		3
	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。	24	9	0		11
			【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。	16	9	0		19
	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。	32	3	6	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。	32	1	5	わからない	6
	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。	19	3	14	わからない	8
		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)。	35	2	0		7
	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。	3	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。			8	2	2	なんともいえない	32	
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。	28	8	0		8	
		【はいの場合】その説明はわかりやすかったですか。	25	3	0		16	
		実際に入所してみて、説明どおりでしたか。	26	1	9	なんともいえない	8	
個 別 サ ー ビ ス 項 目	食事	問15	食事はおいしいですか。	41	0	0		3
		問16	食事は楽しい雰囲気で見ることが出来ますか。	40	1	0		3
	入浴	問17	お風呂の回数や時間には満足していますか。	38	3	0		3
	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。	14	1	20	自分でできる	9
	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。	26	7	0		11
	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。	22	4	3		15
	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。	35	1	2	必要を感じていない	6
	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。	18	3	3	事例がなくわからない	20
	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。	38	1	0	なんともいえない	5
		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。	39	1	0		4