

		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。	20	0	2 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。	21	1	0 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。	19	2	1 時や人により違う	1
		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。	18	2	2 時や人により違う	1
	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。	20	1	1 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。	21	2	0	0
		問7 困ったことを相談できる職員がいますか。	18	2	1	2
	苦情受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。	13	6	1	3
		【はいの場合】苦情受け職員や、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。	11	4	1	7
	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。	17	0	3 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。	18	0	4 わからない	1
	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。	16	0	4 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)。	18	3	0	2
	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。	2	20	0	1
【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。		3	0	0 なんともしえない	20	
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。	21	2	0	0	
	【はいの場合】その説明はわかりやすかったですか。	20	1	0	2	
	実際に入所してみて、説明どおりでしたか。	19	0	2 なんともしえない	2	
個別サービス項目	食事	問15 食事はおいしいですか。	19	0	0	4
		問16 食事は楽しい雰囲気ですることができますか。	20	0	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。	20	0	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。	19	0	2 自分でできる	2
	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。	14	1	0	8
	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。	16	1	2	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。	21	0	0 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。	14	0	6 事例がなくわからない	3
	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。	20	0	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。	20	0	0	3