

		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。	99	0	1 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。	97	0	1 時や人により違う	3
	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。	87	1	4 時や人により違う	9
		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。	86	2	3 時や人により違う	10
	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。	94	0	3 時や人により違う	4
		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。	86	5	0	10
	苦情受け付けの方法や 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。	74	12	0	15
			【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。	72	9	0	20
	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。	84	7	5 人により違う	5
		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。	90	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。	77	2	13 わからない	9
		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)。	86	6	0	9
	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。	5	91	0	5
			【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。	12	3	4 なんともしえない	82
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。	91	5	0	5	
		【はいの場合】その説明はわかりやすかったですか。	82	4	0	15	
		実際に入所してみても、説明どおりでしたか。	76	0	7 なんともしえない	18	
個 別 サ ー ビ ス 項 目	食事	問15	食事はおいしいですか。	98	2	0	1
		問16	食事は楽しい雰囲気で見ることができますか。	95	0	0	6
	入浴	問17	お風呂の回数や時間には満足していますか。	91	2	0	8
	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。	73	0	18 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。	79	7	1	14
	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。	89	2	1	9
	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。	85	0	9 必要を感じていない	7
	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。	75	6	9 事柄がわからな	11
	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。	96	1	0 なんともしえない	4
		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。	95	1	0	5