

|   |   | 質問項目   | はい | いいえ        | その他           | 未回答 |
|---|---|--|----|------------|---------------|-----|
| 全<br>サ<br>ー<br>ビ<br>ス<br>共<br>通<br>項<br>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。   | 86 | 0          | 7 時や人により違う    | 4   |
|   |   | 問2 職員は何かにつけ気軽に声をかけてくれますか。  | 90 | 0          | 3 時や人により違う    | 4   |
|   | 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。                                   | 82 | 2          | 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。   | 73 | 3          | 1 時や人により違う    | 20  |
|   | 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。  | 84 | 1          | 5 時や人により違う    | 7   |
|   |   | 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。                                       | 76 | 8          | 0             | 13  |
|   |   | 問7 困ったことを相談できる職員がいますか。   | 80 | 9          | 0             | 8   |
|   | 苦情受けの方法や<br>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。<br>【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。 | 43 | 28         | 0             | 26  |
|   |   |  | 28 | 16         | 0             | 53  |
|   | 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。  | 68 | 7          | 14 人により違う     | 8   |
|   |   | 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。   | 77 | 4          | 6 わからない       | 10  |
|   | 職員間の連携・サービ<br>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。   | 61 | 7          | 19 わからない      | 10  |
|   |   | 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)。                      | 65 | 17         | 0             | 15  |
|   | 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。<br>【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。           | 15 | 68         | 0             | 14  |
| 9   |   |  | 4  | 9 なんともしえない | 75            |     |
| 入所に当たっての説明<br>(過去1年以内に利用開<br>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。<br>【はいの場合】その説明はわかりやすかったですか。<br>実際に入所してみて、説明どおでしたか。 | 74   | 6  | 0          | 17            |     |
|   |   | 68   | 0  | 0          | 29            |     |
|   |   | 63   | 3  | 9 なんともしえない | 22            |     |
| 個<br>別<br>サ<br>ー<br>ビ<br>ス<br>項<br>目      | 食事  | 問15 食事はおいしいですか。  | 87 | 2          | 0             | 8   |
|   |   | 問16 食事は楽しい雰囲気で見ることができますか。  | 88 | 2          | 0             | 7   |
|   | 入浴  | 問17 お風呂の回数や時間には満足していますか。   | 71 | 4          | 0             | 22  |
|   | 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。                           | 41 | 4          | 36 自分でできる     | 16  |
|   | 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。                                       | 44 | 27         | 0             | 26  |
|   | 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。                                 | 76 | 12         | 2             | 7   |
|   | 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。                                       | 72 | 3          | 15 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。                               | 54 | 7          | 21 事例がなくわからない | 15  |
|   | 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。                              | 83 | 0          | 0 なんともしえない    | 14  |
|   |   | 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。                                       | 87 | 2          | 0             | 8   |