

		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。	24	1	3 時や人により違う	3
		問2 職員は何かにつけ気軽に声をかけてくれますか。	23	3	2 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。	24	0	3 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。	26	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。	22	3	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。	15	11	0	5
		問7 困ったことを相談できる職員がいますか。	22	6	0	3
	苦情受付けの方法や第三者委員の周知	問8 苦情の受け付けシステムの説明がありましたか。	9	18	0	4
		【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。	3	13	0	15
	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。	13	5	7 人により違う	6
		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。	20	4	5 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。	10	4	13 わからない	4
		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)。	16	11	0	4
	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。	8	21	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。		4	0	9 なんともしえない	18	
入所に当たった説明(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。	19	6	0	6	
	【はいの場合】その説明はわかりやすかったですか。	16	7	0	8	
	実際に入所してみて、説明どおりでしたか。	12	5	9 なんともしえない	5	
個別サービス項目	食事	問15 食事はおいしいですか。	22	7	0	2
		問16 食事は楽しい雰囲気で見ることが出来ますか。	17	12	0	2
	入浴	問17 お風呂の回数や時間には満足していますか。	23	7	0	1
	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、オムツ交換してもらえますか。	3	3	22 自分でできる	3
	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。	15	11	1	4
	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。	14	5	8	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	1	6 必要を感じていない	3
	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。	6	6	12 事例がなくわからない	5
	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。	29	2	0 なんともしえない	0
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。		29	2	0	0	