

		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。	47	0	1	時や人により違う	2
		問2 職員は何かにつけ気軽に声をかけてくれますか。	48	0	0	時や人により違う	2
	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。	46	0	0	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。	38	0	2	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。	43	0	1	時や人により違う	6
		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。	19	0	0		31
		問7 困ったことを相談できる職員がいますか。	32	1	0		17
	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。	34	4	0		12
		【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。	24	5	0		21
	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。	37	0	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。	39	0	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。	32	0	9	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)。	28	7	1		14
	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。	1	15	0		34
【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。		2	0	2	なんともいえない	46	
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。	12	1	0		37	
	【はいの場合】その説明はわかりやすかったですか。	12	0	0		38	
	実際に入所してみて、説明どおりでしたか。	8	0	2	なんともいえない	40	
個別サービス項目	食事	問15 食事はおいしいですか。	33	0	0		17
		問16 食事は楽しい雰囲気取ることができますか。	20	1	0		29
	入浴	問17 お風呂の回数や時間には満足していますか。	11	0	0		39
	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。	4	1	12	自分でできる	33
	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。	12	1	0		37
	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。	9	0	2		39
	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。	23	0	6	必要を感じていない	21
	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。	4	1	7	事例がなくわからない	38
	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。	12	0	0	なんともいえない	38
		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。	14	0	0		36