

		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。	30	1	0 時や人により違う	0	
		問2 職員は何かにつけ気軽に声をかけてくれますか。	30	1	0 時や人により違う	0	
	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。	29	1	0 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。	26	0	1 時や人により違う	4	
	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。	28	0	1 時や人により違う	2	
		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。	28	1	0	2	
		問7 困ったことを相談できる職員がいますか。	30	0	0	1	
	苦情受付の方法や 第三者委員の周知	問8	苦情の受付システムの説明がありましたか。	24	3	0	4
			【はいの場合】苦情受付職員や、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。	23	3	0	5
	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。	30	0	1 人により違う	0	
		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。	29	1	1 わからない	0	
	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。	24	1	4 わからない	2	
		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)。	26	2	0	3	
	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	24	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。			1	1	5 なんともしえない	24	
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。	27	3	0	1	
		【はいの場合】その説明はわかりやすかったですか。	25	2	0	4	
		実際に入所してみて、説明どおりでしたか。	26	0	2 なんともしえない	3	
個 別 サ ー ビ ス 項 目	食事	問15 食事はおいしいですか。	27	1	0	3	
		問16 食事は楽しい雰囲気で見ることが出来ますか。	29	1	0	1	
	入浴	問17 お風呂の回数や時間には満足していますか。	27	1	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	1	10 自分でできる	1	
	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ていますか。	25	3	0	3	
	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。	23	0	5	3	
	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。	25	1	4 必要を感じていない	1	
	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。	11	8	10 事例がなくわからない	2	
	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。	28	1	0 なんともしえない	2	
		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。	27	2	0	2	