

		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。	73	0	3 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。	70	2	5 時や人により違う	1
	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。	71	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。	54	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。	71	2	1 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。	66	6	0	6
		問7	困ったことを相談できる職員がいますか。	64	11	0	3
	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。	27	33	0	18
			【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。	23	18	0	37
	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。	66	2	9 人により違う	1
		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。	63	1	10 わからない	4
	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。	41	6	23 わからない	8
		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)。	58	14	0	6
	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。	12	65	0	1
【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。			9	3	7 なんともしえない	59	
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。	57	12	0	9	
		【はいの場合】その説明はわかりやすかったですか。	53	5	0	20	
		実際に入所してみて、説明どおりでしたか。	55	2	10 なんともしえない	11	
個別サービス項目	食事	問15	食事はおいしいですか。	73	2	0	3
		問16	食事は楽しい雰囲気を取ることができますか。	74	1	0	3
	入浴	問17	お風呂の回数や時間には満足していますか。	53	5	0	20
	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。	29	2	41 自分でできる	6
	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。	58	9	0	11
	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。	58	9	5	6
	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。	63	1	9 必要を感じていない	5
	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。	39	3	25 事例がなくわからない	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。	72	0	0 なんともしえない	6
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。	73	2	0	3	