

		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。	29	0	3 時や人により違う	1	
		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	1 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。	28	1	1 時や人により違う	3	
		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。	24	1	4 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。	27	0	2 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。	26	4	0	3	
		問7 困ったことを相談できる職員がいますか。	25	3	0	5	
	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。	12	12	0	9
			【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。	10	5	0	18
	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。	25	0	6 人により違う	2	
		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。	26	0	6 わからない	1	
	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。	14	2	15 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)。	25	4	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。	6	26	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。			1	1	4 なんともしえない	27	
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。	31	2	0	0	
		【はいの場合】その説明はわかりやすかったですか。	29	0	0	4	
		実際に入所してみても、説明どおりでしたか。	28	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。	30	1	0	2	
		問16 食事は楽しい雰囲気ですることができますか。	29	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。	29	3	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、オムツ交換をしてもらえますか。	18	1	12 自分でできる	2	
	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。	21	4	0	8	
	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。	18	6	4	5	
	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	7 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。	17	1	10 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。	32	0	0 なんともしえない	1	
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。		31	0	0	2		