

		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。	20	0	1 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。	20	0	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。	19	0	0 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。	19	0	0 時や人により違う	3
	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。	21	0	0 時や人により違う	1
		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。	20	0	0	2
		問7 困ったことを相談できる職員がいますか。	19	0	0	3
	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。	17	4	0	1
		【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。	15	5	0	2
	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。	19	1	1 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。	17	0	4 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	0	7 わからない	1
		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)。	19	1	0	2
	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。	2	19	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	1 なんともしえない	19	
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。	19	1	0	2	
	【はいの場合】その説明はわかりやすかったですか。	19	0	0	3	
	実際に入所してみて、説明どおりでしたか。	18	0	1 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。	20	0	0	2
		問16 食事は楽しい雰囲気を取ることができますか。	21	0	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。	21	0	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。	15	0	6 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ますか。	20	0	0	2
	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	0	2	2
	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。	19	0	2 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。	15	0	5 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。	21	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。	21	0	0	1	