

		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。	63	1	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。	57	0	8 時や人により違う	4
	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。	62	0	2 時や人により違う	5
		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。	53	3	3 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。	61	0	4 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。	55	3	0	11
		問7	困ったことを相談できる職員がいますか。	58	3	0	8
	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。	43	14	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。	38	7	0	24
	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。	56	5	5 人により違う	3
		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。	61	1	5 わからない	2
	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。	43	4	16 わからない	6
		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)。	53	10	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。	17	46	0	6
			【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	2	8 なんともしえない	50
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。	61	1	0	7	
		【はいの場合】その説明はわかりやすかったですか。	58	0	0	11	
		実際に入所してみて、説明どおりでしたか。	50	0	9 なんともしえない	10	
個 別 サ ー ビ ス 項 目	食事	問15	食事はおいしいですか。	39	3	0	27
		問16	食事は楽しい雰囲気で見ることが出来ますか。	38	5	0	26
	入浴	問17	お風呂の回数や時間には満足していますか。	45	6	0	18
	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。	46	2	2 自分でできる	19
	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。	37	4	0	28
	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。	38	5	4	22
	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。	53	1	2 必要を感じていない	13
	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。	27	2	15 事例がなくてわからない	25
	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。	52	2	0	15
		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。	47	2	0	20