

		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。	40	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。	41	0	1 時や人により違う	2
	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。	38	0	3 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。	31	1	1 時や人により違う	11
	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。	42	0	1 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。	40	2	0	2
		問7 困ったことを相談できる職員がいますか。	39	3	0	2
	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。	18	15	0	11
		【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	10	0	19
	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。	37	0	5 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。	42	0	1 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。	30	3	9 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)。	34	5	0	5
	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。	4	38	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。		6	0	3 なんともしえない	35	
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。	39	0	0	5	
	【はいの場合】その説明はわかりやすかったですか。	38	1	0	5	
	実際に入所してみて、説明どおりでしたか。	35	0	3 なんともしえない	6	
個 別 サ ー ビ ス 項 目	食事	問15 食事はおいしいですか。	26	8	0	10
		問16 食事は楽しい雰囲気を取ることができますか。	34	5	0	5
	入浴	問17 お風呂の回数や時間には満足していますか。	13	3	0	28
	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。	11	3	23 自分でできる	7
	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。	28	5	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。	25	9	2	8
	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。	34	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。	16	4	14 事例がなくわからない	10
	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。	38	2	0 なんともしえない	4
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。		37	2	0	5	