

着眼点	質問項目		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。	はい	41	いいえ	2	時や人により違う	6
	問2	職員は何かにつけ気軽に声をかけてくれますか。	はい	39	いいえ	3	時や人により違う	7
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。	はい	35	いいえ	7	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。	はい	40	いいえ	2	時や人により違う	5
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。	はい	42	いいえ	3	時や人により違う	3
	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。	はい	28	いいえ	19		
	問7	困ったことを相談できる職員がいますか。	はい	37	いいえ	10		
苦情受け付けの方法や第三者委員の周知	問8	苦情受け付けシステムの説明がありましたか。	はい	21	いいえ	22		
		【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。	はい	13	いいえ	13		
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。	はい	32	いいえ	8	人により違う	8
	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。	はい	38	いいえ	7	わからない	3
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。	はい	26	いいえ	8	わからない	13
	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)。	はい	35	違うことがある	12		
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。	はい	17	いいえ	32		
		【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。	はい	2	いいえ	8	なんともいえない	9
入所(通所)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。	はい	29	いいえ	9		
		【はいの場合】その説明はわかりやすかったですか。	はい	26	いいえ	7		
		実際に入所(通所)してみて、説明どおりでしたか。	はい	22	いいえ	7	なんともいえない	8
個別サービス項目								
食事	問15	食事はおいしいですか。	はい	40	いいえ	6		
	問16	食事は楽しい雰囲気を取ることができますか。	はい	43	いいえ	5		
入浴	問17	お風呂の回数や時間には満足していますか。	はい	43	いいえ	6		
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、おむつ交換をしてもらえますか。	はい	20	いいえ	3	自分で行ける	26
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。	はい	30	いいえ	18		
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。	はい	21	いいえ	14	必要を感じていない	13
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。	はい	38	いいえ	4	事例がなくわからない	7
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。	はい	5	いいえ	10	なんともいえない	33
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。	はい	46	いいえ	2		
	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。	はい	45	いいえ	3		