

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	38	いいえ	0	時や人により違う	3
	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	0	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。	はい	37	いいえ	0	時や人により違う	3
利用者の意向の尊重	問4	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	38	いいえ	0	時や人により違う	3
	問5	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	38	いいえ	2		
	問6	困ったことを相談できる職員がいますか。	はい	38	いいえ	1		
苦情受け付けの方法や第三者委員の周知	問7	苦情受け付けシステムの説明がありましたか。	はい	23	いいえ	13		
		【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	19	いいえ	2		
不満や要望への対応	問8	不満や要望を気軽に話すことができますか。	はい	38	いいえ	0	人により違う	3
	問9	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	36	いいえ	0	わからない	4
職員間の連携・サービスの標準化	問10	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	31	いいえ	2	わからない	8
	問11	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	37	違うことがある	3		
事故の発生	問12	施設の中で怪我をしたことがありますか。	はい	2	いいえ	39		
		【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	1	いいえ	0	なんともいえない	
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13	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	40	いいえ	0		
		【はいの場合】その説明はわかりやすかったですか。	はい	40	いいえ	0		
		実際に入所(通所)してみても、説明どおりでしたか。	はい	34	いいえ	0	なんともいえない	
個別サービス項目								
食事	問14	食事はおいしいですか。	はい	40	いいえ	0		
	問15	食事は楽しい雰囲気で見ることが出来ますか。	はい	37	いいえ	0		
入浴	問16	お風呂の回数や時間には満足していますか。	はい	35	いいえ	4		
排泄	問17	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	27	いいえ	0	自分でできる	13
余暇・自由時間	問18	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	34	いいえ	3		
機能訓練	問19	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	28	いいえ	4	必要を感じていない	1
健康管理	問20	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	31	いいえ	0	事例がなくわからない	8
地域交流	問21	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	18	いいえ	2	なんともいえない	15
施設	問22	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	40	いいえ	0		
	問23	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	41	いいえ	0		