

1. 利用申込時の対応 (サービス開始後1年未満の利用者に確認)

利用者等評価基準	ご利用者様からのコメント	事業所からの回答
1 利用申込時において、サービス内容の説明はわかりやすく、利用決定の判断に役立つものでしたか	なし	
2 契約は契約書を作成して行いましたか		
3 利用者・家族からの苦情を受け付ける窓口についての説明はありましたか		
4 利用者の都合でサービスをキャンセルする際のルール (キャンセル料の有無、申し出期間、キャンセル料の額など) が適正に定められ、また説明を受けましたか		

2. サービス提供体制

利用者等評価基準	ご利用者様からのコメント	事業所からの回答
1 訪問看護計画作成の際は、ご本人やご家族のニーズ、生活環境等の話を十分に聞いてもらえましたか	ニーズの言葉の意味わからなかった。	大変申し訳ございません。療養するにあたり、ご本人やご家族の「要望、希望」です。～(できるように)になりたい。と表現されることが多いです。
2 ご本人及びご家族から定期的又は必要に応じて、相談をしたり、意見を言う機会がありますか	何か形式的な質問に思えます。	形式的なご質問で恐縮です。介護保険制度の中で、北海道としての共通様式で各事業所が評価しているため、事業所としては変更することができません。何卒、ご理解ください。
3 ご家族に対しても、的確な説明や適宜相談に応じるなどの配慮が感じますか	もっと実際に心のこもった(心くばり)、思いやりが感ぜられる介助(介護)を望みます。	心配りに関しては、サービス時間に追われての業務に、配慮が不足しているのかもしれませんが。再度、スタッフ間で話し合いを行って参ります。
4 感染症予防などの衛生面には配慮されていると感じますか		
5 必要時には時間外や休日にも訪問看護が可能な旨の説明はありましたか	なお表題中の「利用者等」の等は何なのですかー「家族」のイミですか。 また「基準」は「内容」とした方が判りやすいです(設問としては)。 なお全体として「～か?」とあるので、答えは「はい」「いいえ」(YesかNo)となり、数字評価につながらない感じですが。要一考!	利用者などの「等」ですが、ご自身で回答が困難な方もおられますので、ご家族や介護を担っておられる方を指しております。 アンケートの書式に関しては、上記で回答させていただいての通りでございます。
	5項目については少し疑問があります	5番目の項目ということでしたら、緊急時訪問看護加算に加入して頂くことで、何か体調不良等あった場合、24時間対応させていただくことができます。是非ご相談ください。
	時間外勤務でお世話になりましたありがとうございます	
	的確、迅速、そして親切にとっても感謝しております。おかげさまでここまでよくなりました。ありがとうございます	
	一方的なサービスの提供ではなく家庭の状況に合わせて頂き、助けられています。病院の医療とは違う良さだと思います。	大変うれしいお言葉をいただき、ありがとうございます。できるだけ迅速な対応を心掛け、在宅生活を支援したいと考えております。
	時間外勤務でお世話になり、ありがとうございます	今後も宜しくお願い致します。
	訪問時や必要時的的確な対応にとっても感謝しています。家族としては病気や急な熱などその他思いがけない事故など不安がいっぱいでしたが、訪問看護さんのおかげで家族としても助かりました。	
	自分だけの看護師さんが、いたれり尽くせりについて下さるこんな幸福なことはない、と心から感謝しております。病院では味わえない人間のふれあい誠意とても素敵です	

3. サービス提供内容

利用者等評価基準	ご利用者様からのコメント	事業所からの回答	
1 訪問時には、ご本人の体調や気分などの状況を十分観察し、判断していると感じますか	ここまで回復するとは思っていませんでした。本当に感謝しております。ありがとうございます。	大変うれしいお言葉をいただき、ありがとうございます。今後も質の向上に努めて参ります。	
2 ご本人・ご家族への助言・指導は適切ですか（医療処置、リハビリ、感染予防など）			
3（専門的職（理学療法士・作業療法士）のサービスを受けている方のみ回答） 手技により、症状は改善もしくは維持できていますか 手技に対しての説明や了承は受けていますか 状態に応じて、手技の変更を行っていますか			(3)と(4)は一体になって現れるものと思われる
4 ご本人の症状の変化などを早期に発見し適切に対応していると感じますか			
5 主治医との連携が十分図られていると感じますか			

4. 利用者への接し方

利用者等評価基準	ご利用者様からのコメント	事業所からの回答	
1 プライバシーが守られていますか	概ね良好	ありがとうございます。	
2 職員の言葉遣いは適切ですか	1について、ささいな事ですが、書類がたりない、又、みえない時があって「ここかな」とあちこちさがされた事あり、ひきだし等、勝手に開けられ、ちょっと不快な思いをしたことがあります	不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。ご自宅にお邪魔させて頂くものとして、マナー違反も甚だしい限りです。再度、指導を徹底させていただきます。本当に失礼いたしました。	
3 気兼ねなく職員に話しかけることができ、また職員はご本人の話（日常会話 苦情や不満など）は十分聞いてくれますか			
			ここでの(3)が全体の基盤となると思われます。ここからヘルプの具体化が行われるものと考えます。「利用者」とどう接するかで、目的の具現化がなされると思います。一人一人がバラバラではなく連絡しあって目的が達成される
			以前はとても不安なことも多かったのですが職員の方から色々相談にのってもらえたのでわからない事が多かったのですがよかったと思ってます。有難うございます。
	信じています。気安く話せる方ばかりです	ありがとうございます。不安なことがありましたら、いつでもご相談ください。	

5. 総合的な満足度

利用者等評価基準	ご利用者様からのコメント	事業所からの回答
1 この事業所を利用して、あなたの生活や身体状況等は良くなりましたか	何か個人個人がバラバラな様な気がする。	大変、申し訳ございません。
2 この事業所を引き続き利用したいですか	利用者を総合的に連帯して「効果」が上がる様考えてほしい。	引継ぎを十分に行い、サービスの統一（質を高めての）に努めてまいります。
3 この事業所を知人にも勧めたいですか	“優”としての「やり方」がどうなのか？	当社はサービスが作業にならない・ご利用様の観察の視点を広げる・緊急時の対応がどのスタッフでもスムーズに行えるなどの観点により、原則、担当制にしておりません。逆に、それが
4 この事業所の職員の介護に関する知識や専門性に満足していますか	人はあまり変化がないと助かります。	欠点となり、スタッフの連携や情報交換に統一が掛けているの
5 全体的に見て、この事業所に満足していますか		かもかもしれません。
	良好です。	
	すべてにおいて充分満足しております。ありがとうございます。	ありがたいお言葉感謝致します。
	全面的に感謝しております。これからどうぞよろしくお願い致します。	今後も質の向上に努め、在宅生活を支援したいと考えております。
	大変満足して居ります。感謝して居ります。	今度も宜しくお願い致します。
	本人や家族の気持ちを聞いたり話しかけてもらい、近よりがたかったが気持ちが明るくなりました。	
	大変な時、本当にお世話になり、とてもとても感謝いたしております。	
	家族が申すのですが、少し休んだりできたと言っています。（元気になったそうです）	