

		集計結果					
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）		対象者	18名	(22名中)		回収率	82%
利用者等評価基準	判定	5	4	3	2	1	無回答
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されており、利用決定の判断に役立つものでしたか		1	0	1	0	0	1
2 契約は契約書を作成して行いましたか		1	1	0	0	0	1
3 ご本人・ご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		1	0	1	0	0	1
4 ご本人の都合でサービスをキャンセルする際の規約（キャンセル料の有無、申し出期間など）適正に定められており、わかりやす説明されましたか		1	1	0	0	0	1

2. サービス提供体制

利用者等評価基準	判定	5	4	3	2	1	無回答
1 訪問介護計画作成の際は、ご本人やご家族の要望、生活環境等の話を十分に聞いてもらえましたか		7	8	2	1	0	0
2 ご本人およびご家族から定期的または必要に応じて、相談をしたり、意見を言う機会がありますか		4	9	4	1	0	0
3 ご家族に対して、的確な説明や適宜相談に応じるなどの配慮があると感じますか		3	8	6	0	0	1
4 感染症予防（手指消毒、マスク、使い捨て手袋の使用、調理器具の清潔保持、汚物処理など）の衛生面には配慮されていると感じますか		4	5	7	0	0	2
5 ご本人やご家族の希望に応じた訪問時間設定や日祝祭日にもサービス提供が可能な旨の説明はありましたか		5	6	4	1	0	2

3. サービス提供内容

利用者等評価基準	判定	5	4	3	2	1	無回答
1 ご本人の状況に応じ、ご本人自身でできる部分をふやすような配慮はありますか		3	10	3	0	0	2
2 サービスの提供は適切と感じますか (掃除・整理・洗濯・買い物・入浴介助・食事介助・調理・排泄介助など)		3	10	3	1	0	1
3 ご本人の生活習慣にあわせて、同意を得ながらサービスが行われていますか		3	8	5	0	0	2

4. 利用者への接し方

利用者等評価基準	判定	5	4	3	2	1	無回答
1 プライバシー（個人情報や秘密保持など）が守られていると感じますか		6	6	5	0	0	1
2 職員の言葉遣いは適切ですか		4	9	3	0	0	2
3 ご本人のその日の体調や気分について、十分に配慮されていると感じますか		5	8	3	0	0	2
4 気兼ねなく職員に話しかけることができ、または職員はご本人の話（日常会話苦情や不満など）は十分聞いてくれますか		4	8	4	0	0	2

5. 総合的な満足度

利用者等評価基準	判定	5	4	3	2	1	無回答
1 当事業所を利用して、ご本人の生活や身体状況などは改善されました		4	9	4	0	0	1
2 当事業所を引き続き利用したいですか		5	7	2	1	1	2
3 当事業所を知人にも勧めたいですか		4	9	2	1	0	2
4 当事業所職員の介護保険制度や社会資源（介護保険サービス）に関する知識や専門性に満足していますか		4	9	4	0	0	1
5 全体的に見て、当事業所に満足していますか		4	7	4	0	0	3