

*下記項目を参照頂き、判定欄に該当の数字をご記入ください。

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 事故時の対応についての説明はありましたか		

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 ケアプラン作成の際は、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	どうも本当にありがとう	こちらこそありがとうございます。
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	サービスについて。 福祉用具レンタル事業所の方など来てくださり、昨年、女性の方が見えて歩行器の車の調子などみてくださり、歩行器の回転(車)も快調で助かっております。	福祉用具事業者もこまめに対応してくれます。 何かありましたら声掛けして下さい。
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		
4 希望のサービスを使えていますか	ばあさん2人お世話になっているのですが、こちらが利用したいサービスの意向を伝えると、すぐに対処してくれます。 一番最近のこちらのサービスの依頼はショートステイだったのですがそれもすぐ計画をたててくれ、非常に心強く感じて居ります。	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。 何なりとご相談ください。
5 サービスの内容や事業所の特徴など説明をされましたか		
6 利用するサービス事業所の選択について、意向を聞いてもらえましたか		

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、プランの変更など提示がされていると感じますか	家族が気付かないちょっとした体調の変化を見逃さず、すぐに対処してくれています	ありがとうございます。 今後もよろしくお願い致します。
2 ご本人・ご家族への助言・指導は適切ですか		
3 サービス内容について適切であるか定期的に聞いてもらえていますか	これからも、どうぞよろしくお願い致します	ありがとうございます。 今後もよろしくお願い致します。
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	プライバシーに関しては利用者側からはわからない	個人情報保護法に基づき、当社でも研修会を行っています。 業務に関係のない情報は他者に漏らしては いません。 ご利用者側に分かる時には、漏えいがされ た時なのかもしれません。 法的なご質問で恐縮です。
2 職員の言葉遣いは適切ですか		
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（日常会話や苦情、不満など）は十分聞いてくれますか		
	ケアマネさんがいらして先ず体調のことを聞いてくださり、デイサービスの車で「ケアオフィス優」の前を通る度、ケアマネさんなどオフィス御一同様の、私たちのような人々のお心遣いが何時も感謝いたしております。 オフィス御一同様の御健勝をお祈りいたしております。	ありがたいお言葉感謝致します。 今後も質の向上に努めて参ります。
	同居している孫にも、皆とても優しくしてくれています。	
	信頼しております。 大変親切にして頂き感謝しております	

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	どうも本当にありがとう	今後もよろしくお願い致します。
2 この事業所を引き続き利用したいですか	山田市長や中松市長の頃、小樽老壮大学に通っておりました。	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。何なりとご相談ください。
3 この事業所を知人にも勧めたいですか	家の中で股関節が悪いため転倒時、中松市長から介護サービスもあること教えてもらいました。山田市長は老壮大学の学	
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	長でもあり、心配事を「市長への手紙」に書いて送ると、いち早く相談にのって	
5 全体的に見て、この事業所に満足していますか	下さいました。 感謝感激です	
	知人にも勧めたい気持ちもあるのですが、ヘルパーさんの仕事が今より多忙になるのは気の毒の様な気がします。この事業所には大変満足して居ります。	
	事業所、職員の方々全てにおいて感謝しております。	大変うれしいお言葉をいただき、こちらこそ感謝いたします。
	最初からの素早い対応のおかげで予想以上、想像以上に回復しとっても感謝しております。	
	ありがとうございます。	
	お付き合いはまだに日浅いですが、これから期待しています。	ありがとうございます。 今後もよろしくお願い致します。
	人に勧めて良いと思っても、受け取る側が良いか悪いか後々もめるのが嫌なのであまり勧めることはしない	理解できます。人と人とのサービスは、目に見えないもので相性があるものです。事業所の変更はいつでもできますが、実際、言いだしにくいとお聞きする事も多くあります。 お気持ちだけで十分です。 ありがとうございます。
	優さんのおかげで大変心強く安心して過ごせております。	
	これからもよろしくお願い致します。	ありがたいお言葉感謝致します。 今後もよろしくお願い致します。
	その都度、相談していきたいと思います	できるだけ迅速な対応を心掛け支援していきたいと考えています。 今後もよろしくお願い致します。
	これからもよろしくお願い致します。	