

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		
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		
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		
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ありますか		
4 希望のサービスを使えていますか		
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、プランの変更などの提示がされていると感じますか	家族より体調の変化に気を遣っていた だいています。	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。
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		
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	気兼ねなく色々話をさせていただいて います。	ありがとうございます。 今後もよろしくお願ひ致します。
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 苦情や不満など）は十分聞いてくれますか		

### 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		
2 この事業所を引き続き利用したいですか		
3 この事業所を知人にも勧めたいですか		
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		
5 全体的に見て、この事業所に満足していますか		