

		集計結果					
		対象者	27名	(45名中)		回収率 60%	
利用者等評価基準	判定	5	4	3	2	1	無回答
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)							
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		4	4	2	0	0	0
2 契約は契約書を作成して行いましたか		4	5	1	0	0	0
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		3	3	2	1	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について (キャンセル料の有無申し出期間など) が適正に定められており、わかりやすく説明されましたか		3	3	3	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 訪問看護計画作成の際は、ご本人およびご家族の要望 (目標) や生活環境等の話を十分に聞いてもらえましたか		12	7	7	0	0	1
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		11	11	2	2	0	1
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られますか		12	10	2	0	0	3
4 感染症予防 (手指消毒、マスク、使い捨て手袋の使用など) の衛生面には配慮されていると感じますか		12	12	2	0	0	1
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		14	9	3	0	0	1

### 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 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		17	8	2	0	0	0
2 ご本人・ご家族への助言・指導は適切ですか (生活習慣指導、服薬指導、医療処置、感染予防など)		12	10	5	0	0	0
3 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		14	9	3	0	0	1
4 主治医との連携が十分に図られていると感じますか		10	9	7	0	0	1

### 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		12	11	3	0	0	1
2 職員の言葉遣いは適切ですか		13	13	1	0	0	0
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		14	11	2	0	0	0

### 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か		13	10	4	0	0	0
2 当事業所を引き続き利用したいですか		15	9	3	0	0	0
3 当事業所を知人にも勧めたいですか		13	6	7	1	0	0
4 当事業所職員の看護やリハビリに関する知識や専門性に満足していますか		15	9	3	0	0	0
5 全体的に見て、当事業所に満足していますか		13	10	3	0	0	1