

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、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		サービスの申込時にたいしてのコメントはありませんでしたが、今後ともわかりやすい説明に心がけてまいります。
2 契約は契約書を作成して行いましたか		
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		
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）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		

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 訪問介護看護計画所作成の際は、ご本人およびご家族の要望（目標）や生活環境などの話を十分に聞いてもらえましたか	大変助かっております。 丁寧な説明でわかりやすく、相談にも的確に回答をしてくれています。 親切にしてもらってありがたく思っています。	今後も好評を頂けるよう、努力してまいります。
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		
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		
4 感染予防（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、汚物などの衛生面に配慮されていると思いますか		
5 ご本人やご家族の要望に応じた訪問時間の設定や、日祝祭日にもサービス提供が可能な旨の説明や、緊急時のコールについて使用方法の説明などはありましたか		
6 ヘルパーの訪問回数は妥当ですか		
7 看護師の訪問回数は妥当ですか（訪問看護を利用されている方のみ回答）		

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 ご本人の状況に応じ、ご自身で出来る部分を増やすような配慮はありますか	早朝に電話対応していただき、素早く来ていただきました。	当社は24時間対応サービスを行っております。 緊急時に安心して頂けるよう、迅速に対応させていただきます。 安心して頂き、良かったです。
2 サービスの提供は適切と感じていますか（看護師・ヘルパー・自費ヘルパーなど）		
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		
4 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		
5 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）		
6 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		
7 主治医との連携が十分図られていると感じますか		
8 随時対応（コールでの対応）は適切ですか		
9 随時訪問対応（ヘルパーの臨時訪問）は適切ですか		
10 緊急対応（看護師の緊急対応）は適切ですか（訪問看護利用の方のみ回答）		

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（個人情報や秘密保持など）が守られていると感じますか	対応が親しみやすく、気を遣うことなく助かります。	逆に、言葉遣いが慣れあいになることに注意を促しています。行き過ぎがあれば、ご指摘ください。
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）は十分に聞いてくれていますか		

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 当事業所を利用して、ご本人の生活や身体状況等などは改善されましたか	母の体調は良くなりませんが、皆様がよく見てくれるので満足です。	慢性疾患の方は、身体状況が回復するのは大変困難なことです。介護される方の負担を少しでも軽減できるよう支援いたします。何かあるときはご相談ください。
2 当事業所を引き続き利用したいですか		
3 当事業所を知人にも勧めたいですか		
4 当事業所の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		
5 全体的に見て、この事業所に満足していますか		