

## 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	丁寧に説明をしてくれて良かったです。 利用するのが初めてで不安でしたが、解りやすく説明して頂いたので安心してお願いすることが出来ました。	ありがとうございます。今後とも解りやすく説明が出来るよう、心がけて参ります。
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 利用者の都合でサービスをキャンセルする際のルール（キャンセル料の有無、申し出期間、キャンセル料の額など）が適正に定められ、また説明を受けましたか		

## 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 訪問看護計画作成の際は、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	本人もちろん、家族の体調も心配してくれてありがたいです。 質問にもすぐに答えてくれるので、訪問がない日も安心して頑張れます。 必要に応じて相談に乗って下さり、様々な面で容体が良くなるようアドバイスを頂いているので大変助かっています。 「良い」にしたのは、定期的とおいう機会は？だからです。 でも、いつも必要に応じてして頂いているので、「定期的」の必要性を強く感じてはいません。感染予防の配慮の具体的な内容が分からないので。配慮されているからこそ、何の問題もなく不快な思いを感じることもないのだと思います。	ありがとうございます。ご家族様が健康でなければ、ご本人様も在宅生活は継続できませんので、私たちの業務にはご家族の健康状態把握も重要なサービスの一環です。 定期的な機会というのは、確におかしな質問ですよ。必要に応じて適宜相談に応じると言うのが正しいと思いました。 当社は担当制を取っているわけではないので、個々のスタッフが統一して質の向上や感染防止対策に対して自己啓発を行うよう、今後も研修やマニュアルの熟知をしていくよう指導してまいります。
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		
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 感染症予防などの衛生面には配慮されていると感じますか		
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		

## 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、判断していると感じますか	とても感謝しております。心身ともに改善していると思います。まだまだずっとお世話になりたいと思います。よろしくお願い致します。	ありがたいお言葉を頂き感謝いたします。今後とも、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（医療処置、リハビリ、感染予防など）		
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	主治医との連携はよくわかりません。	主治医との連絡は毎月の報告書（紙媒体）で行うことが多い状況ですが、状態変化や急変時には、直接対応を行っております。
4 主治医との連携が十分図られていると感じますか		
5（専門的職（理学療法士・作業療法士）のサービスを受けている方のみ回答） 手技により、症状は改善もしくは維持できていますか		
手技に対する説明や了承は受けていますか	退院したことで回復が見られるのは、母を良く見て適切なりハビリをして頂いているおかげだと感謝いたします。	看護師と、リハビリが共働して機能回復へ向けたメニューを選択できるのは、訪問看護ステーションの専門職配置の大きな特徴と思っています。今後とも機能回復に向け、話し合いや情報共有を行って参ります。
状態に応じて、手技の変更を行っていますか		

## 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	信頼しております。精神的にも支えられているととても感謝しております。 どの方もしっかり話を聞いて下さり、大変助けられています。	ありがとうございます。限られた時間の中で、うまく話を聞いてあげられていないのではと反省することもあります。今後とも、傾聴できるよう、環境を整えてまいります。
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	感謝しております。これからもよろしくお願ひ致します。もちろん、他者へのお勧めは第一、第二候補です。	ありがとうございます。今後も、そのように思っ得けるよう、精進してまいります。
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	あまりの回復に、主治医も驚いております。ありがとうございます。	
5 全体的に見て、この事業所に満足していますか	退院後させ、自宅介護を行うに当たり、大きな不安を抱えていましたが、「優」の方々のおかげで両親と生活することができています。ありがとうございます、今後ともよろしくお願ひ致します。	訪問看護が在宅療養の要になって行かなければならないと思っ得ております。今回、このようなありがたいお言葉を頂きまして、大変嬉しい限りです。今後も様々な場面に対応し、都度、アドバイスをしながら、ご家族との信頼関係を保って行けるよう、努力してまいります。今後ともよろしくお願ひ致します。
	いつも大変お世話になり心から感謝申し上げます。	私たちにとって、ご家族は医療スタッフ同様に医療的な手技をお願ひすることが多々多く、また、私たちのいない時間帯の状態を詳しく伝えて頂き、その情報がとても役に立っております。今後とも、よろしくお願ひ致します。
	とても安心感があり、色々な話を聞いてもらえ、アドバイスをしてくれるので良かったです。	
	以前、男性の方が一人で来た時に全体から煙草の臭いがして大変嫌な思いをしました、これは訪問時に注意の必要があると思ひます。	大変不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。当社の社用車は禁煙を厳守しておりますが、自家用車の借り上げには注意が行き届いておりませんでした。訪問時間は自家用車でも禁煙を徹底してまいります。本当に申し訳ございませんでした。