

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	利用者様のコメント	事業所のコメント
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 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	利用者様のコメント	事業所のコメント
1 訪問介護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	大変満足しております。	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ると感じますか		
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 利用者や家族のニーズに応じた訪問時間の設定や、日曜日その他の休日にもサービス提供が可能な旨の説明はありましたか(コールの使用法説明など)		
6 現在のヘルパーの訪問回数は妥当ですか		
7 現在の看護師の訪問回数は妥当ですか		

3. サービス提供内容

利用者等評価基準	利用者様のコメント	事業所のコメント
1 ご本人の状況に応じ、ご本人自身でできる部分を増やすような配慮はありますか	なし	
2 サービスの提供は適切と感じますか（看護師・ヘルパー・自費サービスなど）		
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 看護師の訪問時には、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 看護師のご本人・ご家族への助言・指導は適切ですか（医療処置や感染予防など）		
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（一体型）		
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（ヘルパーの緊急訪問）は適切ですか		
10 緊急対応（看護師の緊急訪問）は適切ですか		

4. 利用者への接し方

利用者等評価基準	利用者様のコメント	事業所のコメント
1 プライバシーが守られていますか	なし	
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	利用者様のコメント	事業所のコメント
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	細かな心配り、家族にも心配りして頂いており、大変満足し、頼りにしております。	大変うれしいお言葉をいただき、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。今後も宜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		
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		