

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 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 訪問介護看護計画所作成の際は、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	<p>大変親切にして頂いて助かっています。</p> <p>分からないことにも詳しく説明してくれています。</p>	<p>ありがたいお言葉を頂き、大変嬉しく思います。</p> <p>今後も在宅療養サービスとして、皆様に頼りにされる事業所として、地域に貢献していきたいと考えております。</p>
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	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、ご本人自身で出来る部分を増やすような配慮はありますか		
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 ご主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	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		
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	いつも手厚いケアをありがとうございます。 大変満足しております。本人は寝たきりですが、声掛けや連携なども速やかでありがたく思います。今後ともよろ	短時間の訪問ですが、出来る限りのサービスを提供したいと思っております。寝たきりでも出来ることを少しでも引き出せるよう配慮していきたいと思っております。
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		
5 全体的に見て、この事業所に満足していますか		