

*下記項目を参照頂き、判定欄に該当の数字をご記入ください。

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		
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 事故時の対応についての説明はありましたか		

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 ケアプラン作成の際は、ご本人やご家族の要望、生活環境などの話を十分に聞いてもらえていますか	何か相談すると、すぐに他の事業所を紹介するよういがありますと言われてしまう。	相談（ご要望）内容にもよりますが、数回続きますと利用者様には「サービス事業所選択の自由」がありますので、他事業所をご紹介しますとお話しているものです。介護保険制度の中では、出来る事と出来ない事（してはいけないもの）がございます。事業所を変えても同様の内容で対応させて頂くと思えます。都度、ご説明はさせて頂きますが、何卒ご理解下さい。
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 ご希望通りのサービスを使えていますか		
5 サービスの内容や各事業所の特徴などについて、説明は受けましたか		
6 ご利用するサービスの事業所を選択する際、意向を聞いてもらえましたか		

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 ご本人の体調や気分などの状況を十分観察し、適宜、プランの変更などの提示はされていますか		
2 ご本人・ご家族への助言・指導は適切ですか（生活環境や介護軽減負担に對してなど）		
3 サービス内容について適切であるか定期的に聞いてもらえていますか		
4 ご本人の症状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		
5 主治医との連携が十分図られていると感じますか		

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（個人情報や秘密保持など）が守られていると感じますか		
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などは改善されましたか	<p>気軽に何でもお話しできます。</p> <p>色々なことに意見やアドバイスをしてくれて親身になりすぐ対応してくれます。大変頼りにしております。</p> <p>いつもありがとうございます。 いつも来てくれるたびに感謝し心癒されます。</p>	<p>何かありましたらいつでもお申し出ください。様々な場面でも支援できるよう努力してまいります。</p> <p>ありがとうございます。 今後も皆様に頼りにされる事業所として、信頼関係を保って行けるよう、努力してまいります。</p> <p>ありがたいお言葉を頂き感謝いたします。 今後とも、よろしく願いいたします。</p>
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 当事業所の職員の介護保険制度や釈迦資源（介護保険サービス）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、当事業所に満足していますか		