

利用者等評価基準

(訪問看護)

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		コメントは頂けませんでした。今後もしっかりとした説明に心がけて参ります。
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 ご本人の都合でサービスをキャンセルする際の規約について（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、分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 訪問看護計画作成の際は、ご本人およびご家族の要望（目標）や生活環境等の話を十分に聞いてもらえましたか	大変良くして頂き、感謝しております。 これからもよろしくお願いいたします。 みなさん一生懸命でありがたいです。感謝しています。	コロナ感染者への訪問もあり、私達も配慮を行っていましたが、今年はスタッフも罹患してしまう結果となり、一部のご利用者にはご迷惑をお掛けしました。 再度、感染防止対策に留意を行い再発に努めて参ります。 定期的にニーズの確認を行い、よりよいサービス提供に心がけて参ります。
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 機会はありますか		
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(手指消毒、マスク、使い捨て手袋の使用など) 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	みなさん一生懸命で、ありがたいと思っております。	今年は大変暑い夏でしたので、訪問時の体調確認および室温調整に気を付けてい ました。水分摂取の促しを行い、幸い、熱中症に罹患する方はおらずに済みまし た。 私達も汗を滴らせての訪問業務でしたので、逆に気を遣わせる場面もあり、大 変恐縮しております。
2 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）		
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		
4 主治医との連携が十分に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		コメントは頂けませんでした。が、今後も接遇に配慮して参ります。
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 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	急な電話対応も快く応じてくれて感謝しています。 これからもよろしくお願いします。	当事業所のサービスを利用して頂き、本当にありがとうございます。 私たちも皆様からの感謝のお言葉が一番のやりがいになっております。 当社を使って良かったと思って頂けるよう、今後も努力して参ります。
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、当事業所に満足していますか	いつもありがとうございます。 こちらから、まだまだ長くお世話になると思います。 どうぞ、よろしくお願いいたします。	不安な事がありましたら、いつでもご連絡をください。 安心した在宅生活を継続できるよう、ご協力させて頂きます。 こちらこそ、これからも宜しく願い申し上げます。