

## 1. 利用申込時の対応（サービス開始後1年末満の利用者に確認）

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が、昨年度より評価が下がっており、引き続き、懇切丁寧な契約時の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いましたか	訪問看護師（男女共）本当によく気が付き助かりました。	今年から男性職員が入職しており、まだまだ看護師＝女性のイメージが強くあるということを改めて認識している所です。当初、男性の受け入れが悪かった利用者様にも同行訪問を重ねて、受け入れて頂いている事例も多くあります。その中のコメントと思い、嬉しく感じました。ありがとうございます。
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	いつもお世話になっております。記入者が来訪時に立ち会っていないため、母親に聞き取りしながら記入しましたが、母親自体の記憶も曖昧なため、アンケートの趣旨に副っているかが不安です。申し訳ありません。これからもお力を貸して頂ければ幸いです。よろしくお願ひ申し上げます。	
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		サービス時にはご家族が不在の方や別居世帯の方も多くいらっしゃいます。ご本人がアンケート記入に関して困難と当社が判断した場合は、ご家族に連絡して記入をお願いしています。普段、サービスの背景をご覧にならないご家族には、判断が難しい項目が多かったと思います。ご協力ありがとうございました。
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		コメントは頂けませんでしたが、昨年度より評価を落としてしまい、「ふつう」と評価された方も3人おられました。訪問看護にとって、一番重要な項目の為よりコミュニケーションを多くとり、その方のニーズを再確認しながら、不安の除去や疾患に対する予防など、安心した生活を送って頂けるよう、努めて参ります。
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)		主治医との連携に関しての評価が低く、体調不良時には現地からの電話連絡をするため、その方はわかると思いますが、処方の希望(残薬調整)などに関しては先生もお忙しいため、緊急性のないものは、FAXやメールでの連絡を行っています。また、全員、毎月の報告書の提出を主治医にしていますが、利用者様が分からぬところでの連携のため、気づかない事も多いのだと感じています。
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	本人の尊厳を尊重して頂き、明るさを以て接して頂いて、家族としても大変有難く思ってります。	コメントありがとうございます。疾患でお辛い方もたくさんいらっしゃいますが、対応時には出来るだけ明るく接するよう、心がけています。
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	貴社のサービスを利用し、本人と私ども家族にとって、残された時間をとても安心しながら過ごしております。貴社は私どもにそんな貴重な時間を提供してくれたと考えており、衷心より感謝申し上げ、引き続き明るく接して頂けると幸甚に存じます。	各評価は落としてしまいましたが、総評は良く、私たちが一番うれしいお言葉、「安心」「幸せ」「感謝」のお言葉を数多く頂けて、こちらこそ感謝致します。今後ともよろしくお願い申し上げます。
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	いつもありがとうございます。感謝しています。これからもよろしくお願い申し上げます。	
5 全体的に見て、当事業所に満足していますか	体調不良時など困った時、深夜も駆けつけてくれて心強かったです。  皆様に訪問して頂いて、感謝しています。幸せです。	
	皆さん、とても感じが良く話しやすいので感謝しています。今後ともよろしくお願いいたします。  毎週、訪問看護して頂き、安心しています。  色々利用させてもらい、安心しさせて頂いています。ありがとうございます。	