

介護サービス利用者アンケートシート（訪問系事業所版）

★このアンケートは事業所の人には見せません★

※アンケートに出てくる「あなた」という言葉は御利用者本人のことを指します。

このアンケートは、あなたが利用されている（種別名：●●●●●）の（事業所名：●●●●●）についてお答えください。

回答は、「はい」、「いいえ」、「わからない」のあてはまるところいずれかに○をつけてください。

回答した人に○をつけてください	利用者本人	成年後見人	家族
-----------------	-------	-------	----

I. サービスについての説明（5問）

	質問文	はい	いいえ	わからない
1	サービスの詳しい内容や利用方法について、（重要事項説明書に基づいて）職員からわかりやすく説明を受けましたか。			
2	サービスの利用料金と支払いの方法について、（重要事項説明書に基づいて）職員からわかりやすく説明を受けましたか。			
3	あなたの苦情や相談を聞いてくれる窓口の電話番号や担当者（担当係）の名前を教えてくださいましたか。			
4	サービスをキャンセルしたいとき、又は契約を止めるときはどうすればよいのか、（重要事項説明書に基づいて）職員からわかりやすく説明を受けましたか。			
5	サービスの内容や料金についてあなたが質問したとき、職員は、あなたが納得できるまで、ていねいに答えてくれましたか。			

自由記述欄

介護サービス利用者アンケートシート（訪問系事業所版）

★このアンケートは事業所の人には見せません★

※アンケートに出てくる「あなた」という言葉は御利用者本人のことを指します。

Ⅱ. サービスの内容（5問）

	質問文	はい	いいえ	わからない
1	サービスの内容や時間帯について、約束したとおりにサービスが行われていますか。			
2	サービスの内容を変えて欲しいときや、急な出来事が起こったとき、職員は気持ちよく対応してくれますか。			
3	職員は、訪問介護計画を立てるにあたって、また計画を変更するときに、あなたの身体の具合や気持ち等、色々なことに配慮してくれますか。			
4	職員は、その日のあなたの体調や気持ちを聞いてサービスの内容を工夫してくれますか。			
5	職員は、他人にあなたのことが見られたりして恥ずかしい思いをしたりすることなどがないように、あなたのプライバシーを守ったサービスを提供していますか。			

自由記述欄

介護サービス利用者アンケートシート（訪問系事業所版）

★このアンケートは事業所の人には見せません★

※アンケートに出てくる「あなた」という言葉は御利用者本人のことを指します。

Ⅲ. サービスについての満足度（5問）

	質問文	はい	いいえ	わからない
1	職員の言葉遣いや態度は、ていねいで気持ちの良いものですか。			
2	職員が提供するサービスの質や技術に満足していますか。			
3	職員は、サービスを提供する際、あなたの気持ちを大事にしてくれますか。			
4	職員は、生活をさらに良くするために、色々な提案をしてくれたり、アドバイスしてくれますか。			
5	訪問介護サービス（●●●●●）を利用するようになってから、自分でできることが増えたり、気持ちが明るくなったと感じますか。			

自由記述欄

—御協力ありがとうございました。—

評価機関名「●●●●●●●●」