

利用者等評価結果

平成 29 年度 アンケート調査

ケア・オフィス 優 (訪問介護)

(標準バージョン)

1. 利用申し込み時の対応 4名		平成29年 事業所評価を受けて(介護課)
好評	3人 75.0%	① アンケート集計結果について 『好評』・・・・・・・・・・29.41～75% 『おおむね好評』・・・・17.65～41.18% 『普通』・・・・・・・・・・0～35.29% 『やや不評・不評』・・・・0% 『無回答』・・・・・・・・・・5.88% 昨年の結果と比べると、全体を通し、好評・おおむね好評の%に比べ、ふつうとの評価が増えており、利用者様、ご家族の満足度は決して高いものではないという結果となっている。 ② 反省点及び改善点 特にサービス提供体制や利用者への接し方の項目において、ふつうとの回答が増えていることから、利用者様、ご家族とのコミュニケーション不足を痛感。利用前に十分な聞き取り、説明がなされたか、サービス導入後に適宜、相談や調整が行われたかを再度、見直す必要があると考える。 また、サービス内容に対し、サービス時間が限られているという現状から利用者様の話を十分に傾聴するという配慮にも欠けていたと感じた。 今後は、担当のケアマネジャーとの連携を密に取り、適切なサービス内容とサービス回数等を検討し、利用者様の自立支援に配慮したサービスを提供するよう努めていきたい。 また、サービス提供時の言葉使いや衛生面への配慮等に関し、基本に戻り、再度、周知していく。 ③ 今後の方向性 ＊職員間、多職種との情報交換を密に取り、利用者様の心身、生活状況への理解をより深め、質の高いサービス提供に努める。 ＊医療ニーズの高い利用者様が増えており、今後、ますます医療との連携が必要となっていく中、ヘルパーとして視点を生かし、細かな変化も見逃さず、情報提供できるよう努める。 ＊申し送りの不備が生じないよう、報告、連絡の徹底。 ＊研修会やカンファレンスへ積極的に参加し、自己啓発を心がける。
おおむね好評	1人 25.0%	
ふつう	0人 0.0%	
やや不評	0人 0.0%	
不評	0人 0.0%	
無回答	0人 0.0%	
2. サービス提供体制		② 反省点及び改善点 特にサービス提供体制や利用者への接し方の項目において、ふつうとの回答が増えていることから、利用者様、ご家族とのコミュニケーション不足を痛感。利用前に十分な聞き取り、説明がなされたか、サービス導入後に適宜、相談や調整が行われたかを再度、見直す必要があると考える。 また、サービス内容に対し、サービス時間が限られているという現状から利用者様の話を十分に傾聴するという配慮にも欠けていたと感じた。 今後は、担当のケアマネジャーとの連携を密に取り、適切なサービス内容とサービス回数等を検討し、利用者様の自立支援に配慮したサービスを提供するよう努めていきたい。 また、サービス提供時の言葉使いや衛生面への配慮等に関し、基本に戻り、再度、周知していく。 ③ 今後の方向性 ＊職員間、多職種との情報交換を密に取り、利用者様の心身、生活状況への理解をより深め、質の高いサービス提供に努める。 ＊医療ニーズの高い利用者様が増えており、今後、ますます医療との連携が必要となっていく中、ヘルパーとして視点を生かし、細かな変化も見逃さず、情報提供できるよう努める。 ＊申し送りの不備が生じないよう、報告、連絡の徹底。 ＊研修会やカンファレンスへ積極的に参加し、自己啓発を心がける。
好評	6人 35.3%	
おおむね好評	6人 35.3%	
ふつう	5人 29.4%	
やや不評	0人 0.0%	
不評	0人 0.0%	
無回答	0人 0.0%	
3. サービス提供内容		③ 今後の方向性 ＊職員間、多職種との情報交換を密に取り、利用者様の心身、生活状況への理解をより深め、質の高いサービス提供に努める。 ＊医療ニーズの高い利用者様が増えており、今後、ますます医療との連携が必要となっていく中、ヘルパーとして視点を生かし、細かな変化も見逃さず、情報提供できるよう努める。 ＊申し送りの不備が生じないよう、報告、連絡の徹底。 ＊研修会やカンファレンスへ積極的に参加し、自己啓発を心がける。
好評	6人 35.3%	
おおむね好評	5人 29.4%	
ふつう	5人 29.4%	
やや不評	0人 0.0%	
不評	0人 0.0%	
無回答	1人 5.9%	
4. 利用者への接し方		＊職員間、多職種との情報交換を密に取り、利用者様の心身、生活状況への理解をより深め、質の高いサービス提供に努める。 ＊医療ニーズの高い利用者様が増えており、今後、ますます医療との連携が必要となっていく中、ヘルパーとして視点を生かし、細かな変化も見逃さず、情報提供できるよう努める。 ＊申し送りの不備が生じないよう、報告、連絡の徹底。 ＊研修会やカンファレンスへ積極的に参加し、自己啓発を心がける。
好評	7人 41.2%	
おおむね好評	3人 17.6%	
ふつう	6人 35.3%	
やや不評	0人 0.0%	
不評	0人 0.0%	
無回答	1人 5.9%	
5. 総合的な満足度		＊職員間、多職種との情報交換を密に取り、利用者様の心身、生活状況への理解をより深め、質の高いサービス提供に努める。 ＊医療ニーズの高い利用者様が増えており、今後、ますます医療との連携が必要となっていく中、ヘルパーとして視点を生かし、細かな変化も見逃さず、情報提供できるよう努める。 ＊申し送りの不備が生じないよう、報告、連絡の徹底。 ＊研修会やカンファレンスへ積極的に参加し、自己啓発を心がける。
好評	5人 29.4%	
おおむね好評	7人 41.2%	
ふつう	4人 23.5%	
やや不評	0人 0.0%	
不評	0人 0.0%	
無回答	1人 5.9%	

調査対象 利用者 24名
 ご本人 11名
 調査方法 アンケート調査(配布→無記名にて記入→封筒封印→回収)
 調査時点 平成29年6月1日～7月31日