

平成29年度 事業所評価
利用者アンケートの結果を受けて

新規利用者2名も回答は得られず、契約時の評価が出来ていない。

今年度の大きな反省は、利用者への接し方にやや不評な%が増加していることである。

やや不評と答えた方へ対しての改善点は不透明のままであるが、詳細の項目については、利用者の意見が反映されていない、職員の言葉づかい、話しかけやすい雰囲気か、の項目で評価不良の為、再度自分たちの振り返りを行い、改善点を模索していく必要があると感じた。人員不足から、サービス内容が作業化になっており、時間内で何とかこなし、次のお宅へ向かわなければという実情が表面化していると実感。

長期利用している方が多くなっており、加齢や機能低下、病状進行などのよりサービスの要望が多くなっていることも要因と考えられる。

ただ、要介護度が上がって、金額が高くなった分、自立出来ている部分に関しても、介助を求める場合もある。

法制度を説明しても、中々、理解が得られないご家族も多い。

看護師によるモニタリングを元に、カンファレンスの実施を行い、ケアマネジャーを巻き込みこのサービスの意味合いを個別に説明していく事が必要であると考えます。

今回は、記述での欄も各項目に設定し、数字だけでは表せられない内容を拾いたかったが、実際の不評内容を記載して頂けた方はいなかった。