

平成30年度 事業所評価  
利用者アンケートの結果を受けて

回収不可能の2名は、ご家族様にうまく用紙が渡らず、回答が得られない状況。  
(2名とも独居)

契約時の評価

今期、アンケート対象者の10名中3名が新患。

そのうちの2名が回収不可能であった。残る1名の新患も独居ではあったが、ご家族の頻回な訪問があり、契約時の説明の理解やサービス内容の了承が得られたケースであった。

サービス提供体制や内容、接し方について「ふつう」の方からのコメントはなく「何」が評価の原因なのかが不明な為、反省方法に難が生じているのが実際。

サービス回数への不満は昨年よりは減っているが、全体的に昨年より評価が下回っており、原因の追究に努めるとともに、サービス後の振り返りを行い、自己啓発にも努めていきたい。昨年同様、時間に追われての作業的な接し方が無意識のうちにあるのかも、やはり人員の補充が必須となっているように感じる。

今年度は、報酬改定もあり、変更重要事項を説明したが、やはり制度の変更ではなく、料金への反応が多く、まるめ報酬については、疑問があげられているのは同様に感じている。

当事業所の問題点は、人員の確保であり、毎年の課題である。

離職防止にも力を入れていたが、業務の過酷さ(時間外の対応)も問題にあり、今後のシフト作成に関して、更に課題を抽出して対応にあたりたい。