

訪問介護／予防専門型訪問サービス [利用者向け評価表]

公表：2024年3月29日

事業所名：ビジットケアハース、ディサビリティケアハース

アンケート期間：2024年2月1日～2024年2月22日

| | チェック項目 | はい | いいえ | どちらでもない | わからない | ご意見 | ご意見を踏まえた対応 |
|----|--|----|-----|---------|-------|---|---|
| 1 | 不満や苦情を申し出たときに、事業所は素早くていねいに対応していますか？ | 23 | 0 | 1 | 3 | | 今後も利用者様の意見に最大限耳を傾けていきます。 |
| 2 | 訪問介護サービス計画について、利用者様やご家族様の同意のもと自立支援に向けた適切な内容になっていますか？ | 21 | 1 | 1 | 5 | | 些細な変化にも迅速に対応してまいります。 |
| 3 | 訪問介護には、利用者様がご不在の場合のサービスや医療行為など、制度上出来ないサービスがあります。そのことについてスタッフからの説明はありましたか？ | 21 | 1 | 0 | 6 | | 引き続き丁寧な説明を心がけます。 |
| 4 | 事業所とケアマネジャーとの間で連絡・調整がとれていると思いますか？ | 24 | 0 | 0 | 4 | | 今後も異職種の事業所と連携しながら支援して参ります。 |
| 5 | 事故（物を壊した、ケガをさせた等）が発生した際、事業所は速やかに適切な対応をしていますか？ | 14 | 0 | 1 | 13 | ・経験がないが適切な対応はあると思う。 | 引き続き事故などがないよう留意してまいります。 |
| 6 | スタッフは、約束の時間（変更がある場合は事前に連絡し、同意を得た曜日・時間）を守ることができていますか？ | 26 | 1 | 0 | 2 | | 引き続き時間厳守に努めてまいります。 |
| 7 | スタッフは、報告書の時間や内容を正確に記入できていますか？ | 20 | 0 | 0 | 8 | ・報告書を見れない | 報告書は、訪問内容を医師へ伝えるための書類となります。ご利用者様にお渡しするものではありませんが、普段の様子が伝わるような記載を心掛けております。 |
| 8 | スタッフの言葉づかいや態度、身だしなみは問題ありませんか？ | 27 | 1 | 0 | 0 | | 引き続き利用者様に不快な思いをさせないように努めます。 |
| 9 | スタッフは、認知症や感染予防など、業務に必要な知識や技術を身につけていると思いますか？ | 23 | 0 | 0 | 5 | | 変更や改正があれば事業所間で共有してまいります。 |
| 10 | スタッフは、利用者様のその日の身体や精神の状態を把握し、適切な相談や助言などの対応をしてくれますか？ | 22 | 0 | 1 | 4 | | 引き続き心身の状態に留意してまいります。 |
| 11 | スタッフは、気軽に相談できる雰囲気作りをしていますか？ | 26 | 0 | 1 | 1 | | 引き続き傾聴支援を心がけてまいります。 |
| 12 | サービス提供責任者（訪問事業責任者）は必要に応じて利用者様やご家族様の意見を聞いてくれますか？ ※サービス提供責任者とは：利用者様やご家族様との相談業務・地域やその他コミュニティとの調整役を担っている職種です。 | 22 | 0 | 0 | 3 | | 本人様やご家族様の希望にできるだけ答えられるように支援して参ります。 |
| 13 | サービスの内容は、利用者様やご家族様の生活環境や心身の状態の変化に合わせて、定期的に見直されていますか？ | 19 | 0 | 1 | 8 | | 引き続き短期、長期目標を見直して介入してまいります。 |
| 14 | サービスを利用することで、利用者様の心身の調子や生活環境などを維持・改善することができていますか？ | 23 | 0 | 1 | 4 | | 今後も現在の生活が維持、改善できるよう努めて参ります。 |
| 15 | スタッフの訪問は楽しみですか？ | 24 | 0 | 3 | 1 | | 引き続き話しやすい環境作りに努めて参ります。 |
| 16 | 事業者からのサービス内容全般について満足していますか？ | 26 | 1 | 0 | 1 | ・不満はないです ・いつもありがとうございます。 ・今のところ何も不満はありません みんな親切で感謝しています ・いつも大変助かっています。引き続きよろしくお願い致します。 ・よくやってくれてて助かっている。これ以上言う事はないです。 | 今後も温かいコメント、お褒めの言葉が頂けるようスタッフ全員でサービスに努めて参ります。 |