

なないろホームサービス評価表

(なないろホーム)

| | チェック項目 | はい | どちらともいえない | いいえ | わからない | ご意見 | ご意見を踏まえた対応 |
|-------------|---|-------|-----------|-------|-------|---|---|
| 体制整備 | ① ホーム内のスペースは十分に確保されているか | 77.8% | 7.4% | 7.4% | 7.4% | ・一部時間帯で無理な場所あり ・クローゼットが狭い | キッチン等の共有スペースはなるべく混み合わない様に時間の割り振りも行っています。今後も協力頂けるよう話し合いも行います。限られたスペースの有効活用法等も考えます。 |
| | ② 職員の配置数や専門性は適切であるか | 48.1% | 33.3% | 11.1% | 7.4% | ・overworkではないか。専門性は説明がなく分かりません。 ・素人がほとんど専門性があるとは言い難い。 ・職員がいない時間帯がある | 職員配置は制度上、適正に行っております。 職員も常に勉強の意識を持ち、各種研修の参加等、更なる専門的な知識の向上に努めて参ります。 時間帯により職員が一時に不在になる場合もございますが、当日の勤務職員は携帯をもっていますので、ホームの固定電話等より、お困りの事があればいつでもご連絡下さい。 |
| | ③ ホームの設備等は、スロープや手すりの設置などバリアフリー化の配慮が適切になれているか | 37.0% | 37.0% | 22.2% | 3.7% | ・バリアフリーではない | ホームとしては全て借家にて運営しており、バリアフリー等の設備はございませんが、階段の手すり等は設置があります。 |
| 利用者・家族への説明等 | ④ 利用者のニーズが客観的に分析された上で、計画（※1）が作成されているか | 44.4% | 29.6% | 7.4% | 18.5% | ・一部利用者のみ尊重される場合有り | 利用者様それぞれに取り組まれている目標が異なりますので支援の形もそれぞれに異なりますが、全ての利用者様に向けて平等な支援を行って参ります。ご意見等いつでもお願い致します。 |
| | ⑤ 地域での暮らしにおいて自分らしく自立した生活が送れるよう支援されているか | 55.6% | 22.2% | 3.7% | 18.5% | ・地域会報はすぐにしまってしまはず目を通せば良いのですが。 | 地域会報誌、情報誌などは決められた場所に置いていますのでいつもご自由にご覧ください。分からぬ場合は職員にいつでもお聞き下さい。 |
| | ⑥ 地域と交流する機会があるか | 33.3% | 7.4% | 44.4% | 14.8% | ・ご近所様とのご挨拶等、自主的には行っています。 ・全くない | 職員が一緒に居る場合はご挨拶等も一緒に行っています。地域の『燃えないゴミ出しの日』等は職員と一緒に参加出来る様に皆様にもお声掛けします。 |
| | ⑦ 支援内容、利用者負担額等について丁寧な説明がなされたか | 66.7% | 18.5% | 11.1% | 3.7% | ・支援内容等で聞いたことがない。 | 重要事項説明書のご説明とともに、変更・追加の際などのご案内、ご説明をさせて頂いております。個々のご案内や分からぬ時などいつでも職員にお声掛け下さい。 |
| | ⑧ 悩みや不安等に対し、適切な助言がなされたか | 51.9% | 18.5% | 22.2% | 7.4% | ・素人相手に悩みを話す気はしない。 | 日々、経験と勉強を重ね適切な助言ができるように努めて参ります。悩み事がある場合はいつでもお声掛け下さい。より良い生活を送れる様に一緒に考えて行きます。 |
| | ⑨ 面談や支援に対する会議が適宜行われているか | 44.4% | 33.3% | 11.1% | 11.1% | ・年1回でよいのでしょうか。 ・全く行われていない | 利用者様皆様に向けて個別支援計画は年1回、モニタリングは年2回基本的に実行しております。また生活に変化がある等の場合はその都度計画の立て直しや担当者会議などを行っています。 |
| | ⑩ 体調不良等でホームにて休まれる際に、適切な支援の声掛けがなされているか | 63.0% | 18.5% | 11.1% | 7.4% | | |
| | ⑪ 苦情について、対応の体制を整備するとともに、利用者や家族に周知・説明し、苦情があった場合に迅速かつ適切に対応しているか | 48.1% | 29.6% | 3.7% | 18.5% | ・何事にも対応が遅い。または対応しない。 | 日々起る状況や状態の変化の中で極力早急な対応を心掛けています。今後も更なる迅速な対応が成されるよう全職員が意識を持ち取り組んで参ります。 |
| | ⑫ 意思疎通が図れるような配慮がなされているか | 55.6% | 25.9% | 0.0% | 18.5% | ・一部圧力的対応がなされている | 常に丁寧な対応を心掛け、利用者の皆様に不快な思いをさせない様に、またそのように感じられない様に、振り返りを行い毎日の支援を行います。 |
| | ⑬ 定期的に会報やホームページ等で、活動概要や行事予定、連絡体制等の情報や業務に関する自己評価の結果を利用者や家族に対して発信されているか | 25.9% | 29.6% | 11.1% | 33.3% | ・発信されていない | ホームページ公開の情報などを利用者様にも分かり易く都度説明を行って参ります。分からぬ事などあれば気軽に声掛けを頂けるような支援を行います。 |
| 非常時の対応 | ⑭ 個人情報に十分注意しているか | 66.7% | 18.5% | 0.0% | 14.8% | ・人は環境によって、進化・変化していることも考慮して下さい。退化ばかりではない。 | 様々な状況を踏まえつつ個人情報の取り扱いには十分に注意しています。今後も全職員が意識を持ち対応します。 |
| | ⑮ 緊急時対応マニュアル、防犯マニュアル、感染症対応マニュアルを策定し、利用者に周知・説明されているか | 55.6% | 18.5% | 7.4% | 18.5% | | |
| 満足度 | ⑯ 非常災害の発生に備え、定期的に避難、救出、その他必要な訓練が行われているか | 85.2% | 3.7% | 0.0% | 11.1% | | |
| | ⑰ ホームでの暮らしに満足しているか | 51.9% | 25.9% | 18.5% | 3.7% | ・ホームにおいて1人世帯であること、他を尊重しつつ「暮らし」を大切にと考えます。 | 共同生活中で個々に充実した生活を送れる様に職員一人一人も支援を行います。不安や不満、疑問など気軽に声掛けが出来る様な体制作りに努めます。 |
| | ⑱ 事業所の支援に満足しているか | 55.6% | 22.2% | 18.5% | 3.7% | ・支援を受けている気はない。素人には無理だ。 ・どっか行きたい。 | 利用者様それぞれの目標や課題に沿った支援を心掛けています。またそう出来る様に職員同士も話し合いを重ねより良い支援に繋がるように努めて参ります。行事など充実させ皆様に満足して頂けるよう考えて行きます。 |

アンケート回答内容につきまして、原文のまま掲載しております。

(注釈)

(※1) サービスを利用する利用者について、その有する能力、置かれている環境や日常生活全般的な支援目標及び達成時期、生活全般的質を向上させるための課題、支援の具体的な計画のこと。該当サービス事業所のサービス管理責任者が作成する。

(利用者及び家族の皆様へ)

◎このサービス評価表は、事業所を利用している利用者や家族の方に、事業所の評価をしていただくものです。

「はい」、「どちらともいえない」、「いいえ」、「わからない」のいずれかに「○」を記入していただくとともに、「ご意見」についてもご記入ください。