

総括

2019年度 252件の配布に対し2020年度は304件を配布。回答状況については2019年度 69%の回答に対し、2020年度は86%（+17%）と上昇している。

配布数・回答率も上昇したものの、設問1~4で「はい」と回答した方の比率がわずかではあるが減少傾向となっている。

減少の要因として、フリーコメントの中などを分析すると、新型コロナウイルス感染症予防の観点から面会やイベントでの交流の機会が減少し、様子の判りにくさが生じていると考える。感染症予防の対応により、自粛を余儀なくされる状況を考慮し、関り方や情報発しの方法の工夫が必要と思われる。

特に、設問3については「はい」と答えた方が88%となっているため、今後も要因分析を行いながら、積極的な改善に向けての取組が必要と思われる。

設問ごとの結果・傾向

設問1 スタッフの対応（電話・窓口、サービス提供時）は適切ですか？

97%の方が「はい」と回答。前年度「はい」と回答した方が99%であった為、前年比-2%となっている。「いいえ」と答えた方は特養にて、「未回答」の方は特養・訪問介護・高優賃で発生している。

設問2 スタッフは気持ちの良い挨拶ができていますか？

98%の方が「はい」と回答。前年度「はい」と回答した方が99%であった為、前年比-1%となっている。「いいえ」と答えた方は特養にて、「未回答」の方は特養・訪問介護・高優賃で発生している。（発生傾向は設問1に同じ）

設問3 困ったことや苦情・要望の相談できるスタッフはいますか？

88%の方が「はい」と回答。前年度「はい」と回答した方が91%であった為、前年比-3%となっている。「いいえ」と答えた方は特養・短期・訪問介護・地域密着デイ・居宅にて、「未回答」の方は全部署で発生しているが、部署別にみた際に、特に地域密着デイ・訪問介護で「いいえ」と答えた方が特に多く、サービスの提供体制の状況から、事業所としての関り全ての中で、窓口担当者や責任者が個別に関する比率が少ない特性が影響しているのではないかと考える。担当者や責任者の明確化や意図的な働きかけにより、より相談のしやすい関係作りを進めていきたい。

設問4 スタッフはご本人やご家族の依頼に対して責任をもって対応できていますか？

94%の方が「はい」と回答。前年度「はい」と回答した方が96%であった為、前年比-2%となっている。「いいえ」と答えた方は特養・訪問介護・居宅にて、「未回答」の方は特養・

訪問介護・地位密着デイ・高優賃で発生している。特に訪問介護・高優賃については 90% 以下となっているため、設問3と併せて改善に向けて取り組んで行きたい。

設問5 安心してご利用頂ける介護サービスとなっていますか？

95%の方が「はい」と回答。前年度「はい」と回答した方が、94%であった為、前年比+1%となっている。全設問の中でこの項目だけは微増となっている。「いいえ」と答えた方は特養・居宅・高優賃にて、「未回答」の方は訪問介護・高優賃にて発生しているが、他の設問と比べると比率は少なく、総合評価として安心頂けている状況にはあるため、設問3・4などの改善の取り組みを経て、より確実に安心頂けるサービスとなるよう取り組んで行きたい。