

利用者等評価結果

令和 1 年度 アンケート調査

ケア・オフィス 優 (訪問介護)

(標準バージョン)

令和1年度 事業所評価を受けて(介護課)

1. 利用申し込み時の対応 (3名)			管理者の交代で契約者が変更となっているが、大きな変化ない評価で安心している現状。 当社は定期巡回サービスに主を置いているため、年間での契約数がかなり減少している。 現在、諸事情で更に管理者が変わっており、今後も身を引き締めて契約にあたりたい。
好評	1人	33.3%	
おおむね好評	1人	33.3%	
ふつう	0人	0.0%	
やや不評	0人	0.0%	
不評	0人	0.0%	
無回答	1人	33.3%	
2. サービス提供体制			この項目は、昨年度より好評が大幅に上昇しているが、未だにふつうの評価と同等にある。 更に向上を目指し、コミュニケーション能力を高め、感染防止対策についても強化を行っていききたい。
好評	5人	27.8%	
おおむね好評	7人	38.9%	
ふつう	5人	27.8%	
やや不評	0人	0.0%	
不評	0人	0.0%	
無回答	1人	5.5%	
3. サービス提供内容			無回答が2名いるため、昨年より低い%であるが、実質の評価は変化ないと分析。 スタッフ数もさらに減少しており、業務をこなすという作業になっていないか、モニタリングを行い、改善点を模索していききたい。
好評	3人	16.7%	
おおむね好評	10人	55.5%	
ふつう	3人	16.7%	
やや不評	0人	0.0%	
不評	0人	0.0%	
無回答	2人	11.1%	
4. 利用者への接し方			昨年と不変の結果である。 好評へ移行するよう、上記項目の改善およびスタッフ数の補充に尽力し、スタッフの気持ちの余裕が持てる様に配慮を行いたい。
好評	5人	27.8%	
おおむね好評	8人	44.4%	
ふつう	3人	16.7%	
やや不評	0人	0.0%	
不評	0人	0.0%	
無回答	2人	11.1%	
5. 総合的な満足度			総合評価も昨年と大きな変化はないが、評価の上昇は認めず。 各項目の上がり下がりをお互いに評価し、ひとつずつ丁寧に対応を行い結果を出せるように努めていききたい。
好評	4人	22.2%	
おおむね好評	8人	44.4%	
ふつう	3人	16.7%	
やや不評	1人	5.6%	
不評	0人	0.0%	
無回答	2人	11.1%	

調査対象	利用者 22名	回答 18名
	ご本人 12名	ご家族 6名
調査方法	アンケート調査(配布→無記名にて記入→封筒封印→回収)	
調査時点	令和1年5月1日~6月30日	