利用者等評価結果

平成　30　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）

1.　利用申し込み時の対応		(6名)	
	好評	2人	33.3%
	おおむね好評	4人	66.7%
	ふつう	0人	0.0%
	やや不評	0人	0.0%
	不評	0人	0.0%
	無回答	0人	0.0%
2.　サービス提供体制			
	好評	1人	5.6%
	おおむね好評	10人	55.6%
	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	5.6%
3.　サービス提供内容			
	好評	4人	22.2%
	おおむね好評	10人	55.6%
	ふつう	4人	22.2%
	やや不評	0人	0.0%
	不評	0人	0.0%
	無回答	0人	0.0%
4.　利用者への接し方			
	好評	5人	27.8%
	おおむね好評	10人	55.6%
	ふつう	3人	16.7%
	やや不評	0人	0.0%
	不評	0人	0.0%
	無回答	0人	0.0%
5.　総合的な満足度			
	好評	4人	22.2%
	おおむね好評	11人	61.1%
	ふつう	3人	16.7%
	やや不評	0人	0.0%
	不評	0人	0.0%
	無回答	0人	0.0%

平成30年　事業所評価を受けて（介護課）

契約時の評価が概ね好評に移行しており、もう少し、時間を取り、重要な箇所を強調してしなくては、との反省をしている。

提供体制については、昨年の好評が35%とそれでも低く、反省をしていた所だが、今年は5.6%と、初めて二けたを切る結果となってしまい、とても残念な結果となってしまった。当社は、定期巡回を主に回っているため、時間の余裕がないことがやはり要因なのか、再度、会議でも話し合って原因の追究に努めたい。

提供内容についても昨年を10%以上下回り、同様の反省を行い、検証に努めたい。
提供体制と同様、概ね好評と好評を足したら、昨年と同様の%を維持しているが、好評に再度移行するように努めていきたい。

接し方についても同様に低迷しており、接遇の研修を再度行い、長期利用者との関係性を見直し、馴れ合いにならないよう再度、指導を行って行く。

総合的な満足度も、来年度は上昇できるよう、今回の結果をスタッフ間で話し合い、問題を抽出して、解決策を講じていきたい。

調査対象　　利用者　　24名　　回答　　18名
　　ご本人　　11名　　ご家族　　7人
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　　平成30年5月1日～7月31日