

利用者等評価結果

平成 29 年度 アンケート調査

ケア・オフィス 優 (居宅介護支援)

(標準バージョン)

平成29年度 事業所評価の結果を受けて

1. 利用申し込み時の対応			<p>概ね満足いただけている方が多いが、やや不評との回答も少数だがある。</p> <p>総合的な満足度としては、昨年度より低下している状況。</p> <p>介護保険制度が始まり、かなりの時間が経過し、介護保険制度内で希望のサービスが 出来ない事として処理されることも多くあり、満足できない方も増えてきていると感じる。</p> <p>また、サービス提供者側にも、相手側が分かっているだろうとの思い込みから、説明が作業的になってきていることも考えられる。</p> <p>介護保険の中で、出来ること、出来ないことを、理解が得られるまで、丁寧に説明をしていく必要性を感じた。</p>
好評	8人	72.7%	
おおむね好評	3人	27.3%	
ふつう	0人	0.0%	
やや不評	0人	0.0%	
不評	0人	0.0%	
無回答	0人	0.0%	
2. サービス提供体制			
好評	47人	71.2%	
おおむね好評	17人	25.8%	
ふつう	1人	1.5%	
やや不評	1人	1.5%	
不評	0人	0.0%	
無回答	0人	0.0%	
3. サービス提供内容			
好評	43人	65.2%	
おおむね好評	18人	27.3%	
ふつう	2人	3.0%	
やや不評	1人	1.5%	
不評	0人	0.0%	
無回答	2人	3.0%	
4. 利用者への接し方			
好評	50人	75.8%	
おおむね好評	14人	21.2%	
ふつう	0人	0.0%	
やや不評	1人	1.5%	
不評	0人	0.0%	
無回答	1人	1.5%	
5. 総合的な満足度			
好評	47人	71.2%	
おおむね好評	15人	22.7%	
ふつう	2人	3.0%	
やや不評	1人	1.5%	
不評	0人	0.0%	
無回答	1人	1.5%	

調査対象 利用者 84名 のうち、 66名 が回答  
 ご本人 24名 ご家族 42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  
 回収BOXを設置し、締切日に一斉開封し集計)

調査時点 平成29年6月1日～7月31日