

利用者等評価結果

令和 元 年度 アンケート調査

ケア・オフィス 優 (看護課)

(標準バージョン)

			事業所評価を受けて
1. 利用申し込み時の対応 (7名)			好評とおおむね好評で100%の割合となっているのは昨年同様であるが、昨年、80%と上昇した好評が、23%も落ちている現状。この項目は毎年同じ対象者ではない為、同じように契約を行っているが、初対面の方が多いため、器械的に行うのではなく、表情などを見ながら復唱し、理解が得られるよう、更に努めていきたい。また、不明な点がなかったかなどを確認することも必要かと考える。
好評	4人	57.1%	
おおむね好評	3人	42.9%	
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			好評が20%減少。 真摯に受け止め、各個別項目を見直して行く作業が必要。 特に定期的に相談や意見を言える機会があるかの問いに対して低い評価であり、普段からの信頼関係の構築に努めてく必要がある。 課での会議や引継ぎを強化し、看護計画の共有、感染防止対策強化、コミュニケーション能力向上に努めていきたい。
好評	15人	44.1%	
おおむね好評	14人	41.2%	
ふつう	3人	5.3%	
やや不評	0人	0.0%	
不評	0人	0.0%	
無回答	2人	5.9%	
3. サービス提供内容			好評が20%減少。 ふつうと答えた方は昨年はおらず、この結果も真摯に受け止める必要がある。 サービスの質向上に向け、モニタリングを強化し、各ご利用者個々の問題解決に取り組んでいきたい。
好評	17人	50.0%	
おおむね好評	15人	44.1%	
ふつう	1人	2.9%	
やや不評	0人	0.0%	
不評	0人	0.0%	
無回答	1人	2.9%	
4. 利用者への接し方			昨年73%となった好評が若干減少。 ふつうもやはり昨年は1名もおらず、原因の追究、自己啓発、業務の振り返りを強化していきたい。 プライバシー（個人情報）に関しては、再度スタッフへ取扱い方法の順守を徹底し、管理していけるようにしていく。
好評	21人	61.8%	
おおむね好評	10人	29.4%	
ふつう	2人	5.9%	
やや不評	0人	0.0%	
不評	0人	0.0%	
無回答	1人	2.9%	
5. 総合的な満足度			全体的に2~3割、好評から概ね好評に低下しているという結果であった。 上記項目に対する改善策を徹底し、次年度に繋げていきたい。
好評	16人	47.1%	
おおむね好評	15人	44.1%	
ふつう	2人	5.9%	
やや不評	0人	0.0%	
不評	0人	0.0%	
無回答	1人	2.9%	

調査対象 利用者 41名 のうち、 34名 が回答  
ご本人 17名 ご家族 17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）

調査機関 令和元年5月1日～6月30日