

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 (看護課)

(標準バージョン)

			平成30年度 事業所評価を受けて
1. 利用申し込み時の対応 (5名)			<p>昨年度より更に好評が22%上昇。 今年度もケアマネとの同席を依頼し、重要な料金体制やキャンセル料、また、相談・苦情窓口など強調し説明した成果とを感じる。サービス内容が難しいため、今後も継続して契約時の対応に心がけていきたい。</p>
好評	4人	80.0%	
おおむね好評	1人	20.0%	
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			<p>昨年とほぼ同様の64%を確保。 無回答の項目のある方が2名おり、「ニーズ」の意味が分からず回答できないとのコメントがあったため、来年度は専門用語を廃止して、質問用紙を検討したい。</p>
好評	27人	64.3%	
おおむね好評	13人	31.0%	
ふつう	1人	5.3%	
やや不評	0人	0.0%	
不評	0人	0.0%	
無回答	1人	2.4%	
3. サービス提供内容			<p>この項目も、ほぼ昨年同様。概ね好評を好評に移行すべく、努力していきたい。</p>
好評	30人	71.4%	
おおむね好評	11人	26.2%	
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	2.4%	
4. 利用者への接し方			<p>好評がわずかに上昇。言葉がけや態度など、注意していきたい。</p>
好評	31人	73.8%	
おおむね好評	9人	21.4%	
ふつう	0人	0.0%	
やや不評	0人	0.0%	
不評	0人	0.0%	
無回答	2人	4.8%	
5. 総合的な満足度			<p>全体に、上記評価が昨年同様、上昇を来しているのに対し、総合評価が20%も好評が下降しているのに疑問が生じている。原因は定かではないが、当社を選択して良かったと感じて頂けるよう、自己啓発に努めていきたい。</p>
好評	25人	59.5%	
おおむね好評	14人	33.3%	
ふつう	1人	0.0%	
やや不評	0人	0.0%	
不評	0人	0.0%	
無回答	2人	4.8%	

調査対象 利用者 48名 のうち、 42名 が回答
 ご本人 24名 ご家族 18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30年5月1日～7月31日