

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 (介護看護)
 (標準バージョン)

			令和1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			回収不可能の1名は、ご家族様にうまく用紙が渡らず、回答が得られない状況。アンケート時点の利用者が4名と少ない中での実施となっていました。 新患は1名だったため、個人を特定できてしまった。 評価は不評が多かったが、契約書を交わさないことは1度もなく、現在、ご自宅にも控えの一部が保存されている。 疾患により高次脳機能障害が若干あり、100%本意であるのかは不明。(確かに契約当日は、ご本人しかおらず、契約の内容は難しいものであったと感じている。(遠方のご家族様にはお電話で了承済)現在、状態は徐々に回復しており、通常サービスへの移行を検討中。(ご本人は現サービスを継続希望のため、評価内容とは食い違っていると感じている)
好評	0人	0.0%	
おおむね好評	0人	0.0%	
ふつう	0人	0.0%	
やや不評	0人	0.0%	
不評	1人	100.0%	
無回答	0人	0.0%	
2. サービス提供体制			スタッフ数の減少に伴い、利用者への不安を強くしているのが現状。職場環境を整え、スタッフ増員へ努力していく。
好評	1人	33.4%	
おおむね好評	0人	0.0%	
ふつう	1人	33.3%	
やや不評	0人	0.0%	
不評	1人	33.3%	
無回答	0人	0.0%	
3. サービス提供内容			昨年より、大幅に低下。不評があることにショックを受けている。自分たちのサービスを振り返り、思い当たる内容に対して早急に対応策を講じ、欄年度はこのような結果になぬよう、努力していく。
好評	0人	0.0%	
おおむね好評	1人	33.4%	
ふつう	1人	33.3%	
やや不評	1人	33.3%	
不評	0人	0.0%	
無回答	0人	0.0%	
4. 利用者への接し方			担当によっては不快であるとの結果を受け、とても残念に感じている。 ヘルパーの人数が減少し、全ご利用者宅をスタッフ全員で訪問している状況のため、気に入らないスタッフでも我慢して頂いている現状があると予測。 人間同士の付き合いのため、同じ業務をこなしていても、相性があるとも分析される。 言葉づかい、接遇、サービスの向上には今後も努めていく。
好評	0人	0.0%	
おおむね好評	2人	66.7%	
ふつう	1人	33.3%	
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			結果、2番のサービス提供体制以外、一人も好評への評価が得られない結果となってしまったことに正直驚きを感じている。 対象者が時期的に4名と少なく、更に1名は回収不能な状況のため、%は正確性に欠けるが、評価の低下は否めない現状。 スタッフ数の更なる現象があり、スタッフの気持ちに余裕がなくなっているのも多きな要因と分析している。 事業所として、スタッフ補充に尽力を行い、サービス強化の立て直しを図りたい。
好評	0人	0.0%	
おおむね好評	2人	66.7%	
ふつう	0人	0.0%	
やや不評	1人	33.3%	
不評	0人	0.0%	
無回答	0人	0.0%	

調査対象 利用者 4名 のうち、 3名 が回答
 ご本人 1名 ご家族 2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 令和1年5月1日～6月30日