

利用者等評価結果

令和 2 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)

(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 (10名)			例年の反省を念頭に入れて契約を行っているが、昨年よりまた評価が下がったのは、とっても残念である。利用者や家族の求める説明より、書面の内容を伝えようとする気持ちの相違が表れているのかと考える。記憶に残り、後にトラブルとならないような契約の取り方を再度考えてみることにする。
好評	4人	40.0%	
おおむね好評	4人	40.0%	
ふつう	2人	20.0%	
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			昨年度より若干上昇していることは、評価できるが、昨年は0%であった、やや不評が1名いることは、改善項目と考える。 コロナの蔓延防止のため、手洗いなどの強化やコミュニケーションを多くとり、ゆとりある環境を作るよう配慮していく。
好評	12人	44.5%	
おおむね好評	10人	37.0%	
ふつう	3人	11.1%	
やや不評	1人	3.7%	
不評	0人	0.0%	
無回答	1人	3.7%	
3. サービス提供内容			ふつうの判定が年々増えており、改善項目と考える。慢性的な訪問に対して作業になっている部分は否めず、都度、評価を行いサービス内容の見直しをしていく必要があると思われる。 看護師の意識を変え、利用者の背景を理解していく努力を行っていく。
好評	13人	48.2%	
おおむね好評	9人	33.3%	
ふつう	4人	14.8%	
やや不評	0人	0.0%	
不評	0人	0.0%	
無回答	1人	3.7%	
4. 利用者への接し方			かなり評価が落ちている。全項目に通じることではあるが、コミュニケーション、傾聴する姿勢、聞きやすい雰囲気作りができるよう工夫をする。 業務にゆとりを持てるよう、勤務状態に問題がないか、再評価を行っていく。
好評	13人	48.2%	
おおむね好評	12人	44.4%	
ふつう	2人	7.4%	
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			各項目の評価は下がっているが、総合的評価は昨年よりやや上昇傾向。 ただ、おおむね好評から、普通へと評価が移行している現状を踏まえ、気持ちを引き締めて、丁寧な対応に心がけるよう意識を高めていく必要がある。
好評	14人	51.9%	
おおむね好評	9人	33.3%	
ふつう	4人	14.8%	
やや不評	0人	0.0%	
不評	0人	0.0%	
無回答	0人	0.0%	

調査対象 利用者 45名 のうち、 27名 が回答
ご本人 15名 ご家族 12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2年7月7日～8月31日