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　（介護看護）

（標準バージョン）

				令和2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				11人中7人が新規。 昨年は1名の回答しかなく評価も不評。高次脳機能障害のある方ではあったが、残念な結果だった。 今年度は、認知症の独居の方が多いが、別居のご家族の協力もあり6名の回答を得ることができた。 サービスの内容がまだ浸透しておらず、理解を得るのが困難を期した事例があった。やはり、介護度により算定が違うという点に疑問が多くあった。 説明の内容には概ね理解が得ることが出来たと実感はしている。
	好評	4人	58.4%	
	おおむね好評	1人	20.8%	
	ふつう	1人	20.8%	
	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、20%程度上昇の高評価を得ることが出来た。 状態に応じて、計画を書き換え、ケア内容を見直しを行い、必要なサービスを提供できるよう配慮を行った。 コロナの事があり、医師との連絡回数も増えていたように感じる。 ヘルパーからの情報で早期発見ができた事例もあり、連携も摂れていると実感している。
	好評	4人	57.1%	
	おおむね好評	2人	28.6%	
	ふつう	1人	14.3%	
	やや不評	0人	0.0%	
	不評	0人	0.0%	
	無回答	0人	0.0%	
3.　サービス提供内容				昨年度は公表が1名もいない状態であったが、この度は高評価を得ることが出来た。 利用者増像も医療的に重度の方も多く、短時間で巡回するというような方が実質減っており、身体的な介護のみならず、生活支援も増えている。 生活に困らないよう、配慮した結果が伺える。
	好評	4人	57.1%	
	おおむね好評	2人	28.6%	
	ふつう	1人	14.3%	
	やや不評	0人	0.0%	
	不評	0人	0.0%	
	無回答	0人	0.0%	
4.　利用者への接し方				昨年の反省を踏まえ、平等に接することに重点を置きスタッフ指導を実施。作業にならぬよう、利用者を見てその都度柔軟な対応祖するように心がけた結果が反映されたと思われる。 引き続き、好評の評価が得られるよう、努力していく。
	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%	
5.　総合的な満足度				好評が半数を切っていることは残念に思われる。 各項目では50%を上まる結果のため、原因を追究し、対策を講じる必要があると考える。 人員が少なく、スタッフを選ぶことは出来ず、流れ作業的な部分が少しでも残っているのであれば、解決していくよう指導していく。 来年度は50%が超えられるよう、さらに精進していきたい。
	好評	3人	42.9%	
	おおむね好評	3人	42.9%	
	ふつう	1人	14.2%	
	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　　11名 のうち、　　7名 が回答
　　ご本人　　4名 ご家族　　3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2年7月7日～8月31日