

利用者等評価結果

令和 3 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 (14名)			好評の評価が昨年度より24%上昇しており、今後も記憶に残るように、ゆとりを持った契約の取り方を継続していきたい。
好評	9人	64.3%	
おおむね好評	2人	14.3%	
ふつう	3人	21.4%	
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			この項目も昨年度より10%以上、上回った評価を頂いている。引き続き、コロナ蔓延防止に対する感染予防の継続を行い、利用者に不利益を起こさないよう、配慮をしていく。
好評	23人	57.5%	
おおむね好評	10人	25.0%	
ふつう	4人	10.0%	
やや不評	0人	0.0%	
不評	0人	0.0%	
無回答	3人	7.5%	
3. サービス提供内容			提供内容に関しては、最も良い評価を頂き、昨年度より25%の上昇率である。この項目で高い評価を頂けるのは、嬉しい限りである。今後も質の様サービスの提供に心がけ、引き続き対応していきたい。
好評	29人	72.5%	
おおむね好評	7人	17.5%	
ふつう	4人	10.0%	
やや不評	0人	0.0%	
不評	0人	0.0%	
無回答	4人	10.0%	
4. 利用者への接し方			ご自宅へ訪問させて頂く姿勢として、接遇にも配慮を行っているが、この項目は例年変化が見られていない。お付き合いが長くなると、お互いになれ合いが生じて来るため、気を引き締めて対応していくよう心がけていきたい。
好評	19人	47.5%	
おおむね好評	10人	25.0%	
ふつう	3人	7.5%	
やや不評	0人	0.0%	
不評	0人	0.0%	
無回答	8人	20.0%	
5. 総合的な満足度			今年度の反省は、アンケートの裏面に気づかず、3～5の項目が無回答の方が多くいたことである。確実な集計に至らず、次年度は配布時の説明を強化したい。 各項目は好評であったが、総合的には例年と変わらない数字である。引き続き、ご本人やご家族のニーズを聞き取り、満足頂けるケアを行っていきたい。
好評	20人	50.0%	
おおむね好評	9人	22.5%	
ふつう	3人	7.5%	
やや不評	0人	0.0%	
不評	0人	0.0%	
無回答	7人	17.5%	

調査対象 利用者 56名 のうち、 40名 が回答
ご本人 14名 ご家族 26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3年7月15日～8月31日