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　（介護看護）

（標準バージョン）

				令和3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		(4名)		各項目を集計し、人数での割合を出しているため、好評にチェックを頂いた方はいたのだが、結果0人との表記になってしまっている。 今までも、契約の分かりにくさは指摘を受けていたため、時間をかけて説明していたが、サービス内容や提供時間もその方に合わせての提供となるため、納得が行かない部分も大きいのではと感じている。 ケアマネジャー含め、必要な訪問時間やサービス内容を話し合いを深めるよう工夫していきたい。
	好評	0人	0.0%	
	おおむね好評	2人	50.0%	
	ふつう	1人	25.0%	
	やや不評	1人	25.0%	
	不評	0人	0.0%	
	無回答	0人	0.0%	
2.　サービス提供体制		(7名)		昨年より好評の割合は少ないが、おおむね好評を含めると同じ%の評価は頂けている。 人員不足で希望の時間帯に訪問できない時期もあったが、現在は人員充足しており、今後も良い評価を頂けるよう、配慮していきたい。
	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%	
3.　サービス提供内容				通常のヘルパーが使えないため、自費での通院介助が増えている状況。 好評の部分は昨年を大きく下回っているが、上記同様、おおむね好評を含むと同等の%へ達している。 最近は、3食温かい食事（作り立て）の提供を求める声が多く、全ての対応は難しい状況がある。 今後もできる限りのニーズを聞き取り、必要なサービスには不足なく対応していきたいと考える。
	好評	2人	28.6%	
	おおむね好評	4人	57.1%	
	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				日ごろから気を付けている項目ではあるが、昨年より評価は下がってしまい、残念に感じている。 コロナ禍のためマスク着用や介助以外は、密を避けているのも要因になっているのかもしれない。 引き続き、スタッフへの指導を行っていく。
	好評	2人	28.6%	
	おおむね好評	4人	57.1%	
	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%	
5.　総合的な満足度				上記結果に反して、目標の50%には達しなかったが、総合の評価は昨年よりも上昇している。 項目にはない所への何かしらの評価だと受け止める。 今後もより良いサービスの継続ができるよう、人員確保や研修参加による知識向上、自己啓発に努めて行く。
	好評	3人	42.9%	
	おおむね好評	4人	57.1%	
	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%	

調査対象　　利用者　　7名 のうち、　　7名 が回答
　　ご本人　　5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３年7月15日～8月31日