

利用者等評価結果

令和 7 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)

1. 利用申し込み時の対応 (13名)	好評 4人 おおむね好評 6人 ふつう 3人 やや不評 0人 不評 0人 無回答 0人	30.8% 46.2% 23.0% 0.0% 0.0% 0.0%	昨年度より好評が半減以下に低下してしまった（契約は殆どが管理者が行っているため）ショックが大きい項目となりました。新規の方の回収率は87%あり、真摯に受け止めなければと思っています。退院当日は特に、他事業所との契約も重なることが多く、覚えていない事もあると思います。重要な項目は後日再度お伝えするなど、工夫をしていきたいと思います。
2. サービス提供体制	好評 24人 おおむね好評 13人 ふつう 5人 やや不評 0人 不評 0人 無回答 0人	57.1% 31.0% 11.9% 0.0% 0.0% 0.0%	この項目も20%近く、低下してしまいました。看護計画の立案はプランに則るため、看護計画の説明は行っていますが、今後は立案時に看護師からも見直しの点はないか、ご本人やご家族へ確認するよう心がけて行きます。全てにおいて、コミュニケーション不足があるようですので、改善に向け工夫して参ります。
3. サービス提供内容	好評 17人 おおむね好評 22人 ふつう 3人 やや不評 0人 不評 0人 無回答 0人	40.5% 52.4% 7.1% 0.0% 0.0% 0.0%	この項目も20%以上下がってしまいました。サービスの要の項目の為、サービス内容が作業化することなく、コミュニケーションの改善と共に視野を広く持ち、研修会参加や自己啓発を行い、対応して行くよう心がけて参ります。
4. 利用者への接し方	好評 27人 おおむね好評 11人 ふつう 4人 やや不評 0人 不評 0人 無回答 0人	64.3% 26.2% 9.5% 0.0% 0.0% 0.0%	わずかですが、やはり低下してしまいました。言葉遣いや対応の振り返りを行い、傾聴する姿勢を重んじて、サービス提供に望みたいと思います。
5. 総合的な満足度	好評 27人 おおむね好評 11人 ふつう 4人 やや不評 0人 不評 0人 無回答 0人	64.3% 26.2% 9.5% 0.0% 0.0% 0.0%	各項目の評価が全て下がったにも関わらず、総合的な満足度は昨年度よりも上昇していることに、嬉しくもあり驚いている所です。長期化してご利用して頂いている方も多数いるため、同様のサービスでは各項目に分けた場合の満足度は下がっているのだと思います。今回の評価を受け、再度、事業所内で話し合いを行い、改善して行けるよう努力していきます。

調査対象　利用者　　51名 のうち、 #REF! #REF! 回収率82.3%
　　ご本人　28名 ご家族 #REF!

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7年10月1日～11月30日