

「2023年度 医療評価調査」評価一覧（訪問看護利用者）

尼崎医療生活協同組合
訪問看護ステーション菜の花

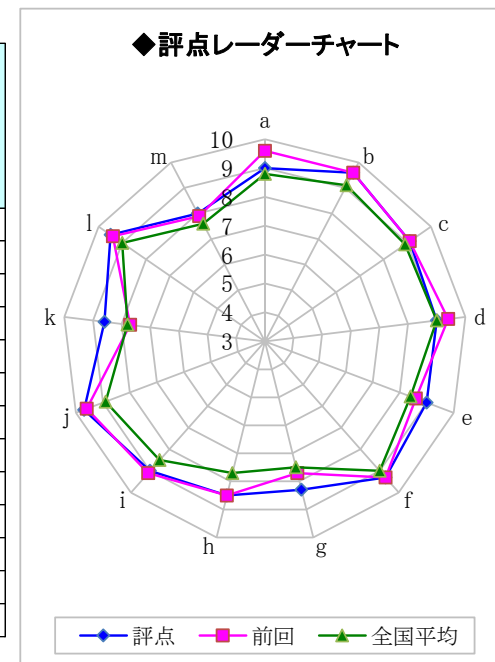
◆評価

(無回答を除く)

(単位:%)

	合計 (件数)	そう思う	どちらか といえば そう思う	どちらと もいえな い	どちらか といえば そう思わ ない	そう思わ ない	評点	前回	全国平 均	前回との 差	全国平 均との差
		10	5	0	△ 5	△ 10					
a 契約をかわす前に、契約内容を説明された	73	87.7	8.2	2.7	0.0	1.4	9.0	9.6	8.8	△ 0.6	0.2
b 看護師の言葉遣いや態度には気配りが感じられる	73	93.2	5.5	1.4	0.0	0.0	9.6	9.6	9.1	0.0	0.5
c 看護師の訪問時間は守られている	73	82.2	17.8	0.0	0.0	0.0	9.1	9.1	8.9	0.0	0.2
d 看護師の看護内容に満足している	73	83.6	13.7	1.4	1.4	0.0	9.0	9.4	9.0	△ 0.4	0.0
e 看護師の説明で、病気・検査・薬のことは理解できた	73	83.6	13.7	1.4	1.4	0.0	9.0	8.6	8.4	0.4	0.6
f 看護師には、わからないことを聞きやすかった	73	90.4	5.5	4.1	0.0	0.0	9.3	9.3	9.0	0.0	0.3
g 看護内容が家族にわかるように連絡票が工夫されている	65	70.8	24.6	4.6	0.0	0.0	8.3	7.7	7.5	0.6	0.8
h 看護師と主治医は、おたがいに連絡がとれていると思う	73	79.5	12.3	6.8	1.4	0.0	8.5	8.5	7.7	0.0	0.8
i 苦情や相談について、すみやかに対応できている	72	80.6	18.1	1.4	0.0	0.0	9.0	9.1	8.5	△ 0.1	0.5
j 緊急時の連絡先や連絡方法について確認できている	71	95.8	2.8	1.4	0.0	0.0	9.7	9.6	8.9	0.1	0.8
k 緊急時にどの病院に行くかがステーションと確認できている	69	81.2	13.0	4.3	0.0	1.4	8.6	7.7	7.8	0.9	0.8
l 全体として利用しやすかった	73	91.8	6.8	1.4	0.0	0.0	9.5	9.4	9.0	0.1	0.5
m この施設を知りに紹介したいと思う	72	69.4	20.8	9.7	0.0	0.0	8.0	7.9	7.6	0.1	0.4

◆評点レーダーチャート



◆基本構成 (無回答を除きます)

性別

	件数	%
男	31	43.7
女	40	56.3
未回答	0	0.0
合計	71	100.0

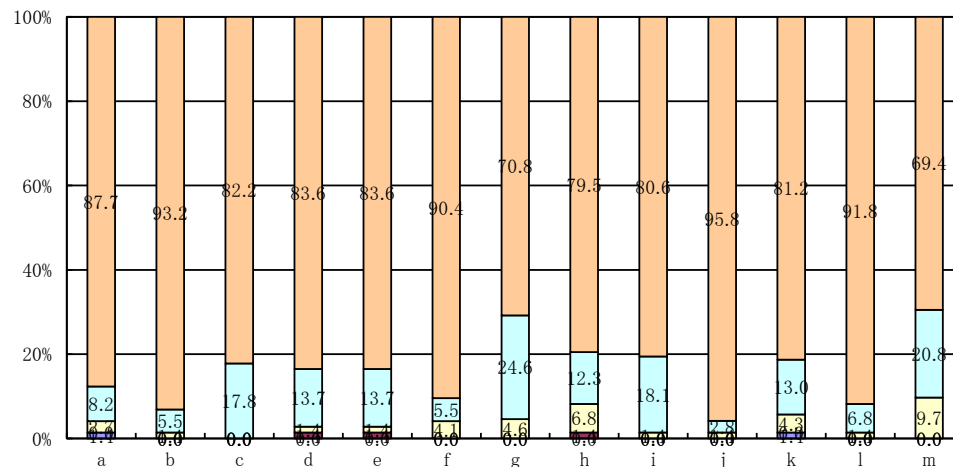
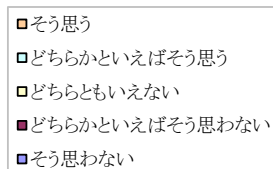
年齢

	件数	%
70歳未満	13	18.6
70～79歳	17	24.3
80～89歳	28	40.0
90歳以上	12	17.1
合計	70	100.0

医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	56	77.8
組合員ではない	8	11.1
わからない	8	11.1
合計	72	100.0

◆評価構成比グラフ



※ 評価の算出方法 「そう思う: +10点」、「どちらかといえばそう思う: +5点」、「どちらともいえない: 0点」、「どちらかといえばそう思わない: -5点」、「そう思わない: -10点」として、無回答を除いた回答者数を掛けて評点を算出しました。

⑥訪問看護利用者用

訪問看護ステーション菜の花

2023年度

《問1》記入者(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	39	53.4	54.2
2	家族	29	39.7	40.3
3	その他	4	5.5	5.6
	無回答	1	1.4	
	回答者数(%ベース)	73	100.0	72

《問2》ご利用いただいている方の性別(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	男	31	42.5	43.7
2	女	40	54.8	56.3
3	未回答	0	0.0	0.0
	無回答	2	2.7	
	回答者数(%ベース)	73	100.0	71

《問2》ご利用いただいている方の年齢(数量)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	70歳未満	13	17.8	18.6
2	70～79歳	17	23.3	24.3
3	80～89歳	28	38.4	40.0
4	90歳以上	12	16.4	17.1
	無回答	3	4.1	
	回答者数(%ベース)	73	100.0	70

《問3》利用年数(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	1年未満	20	27.4	27.8
2	1～2年	12	16.4	16.7
3	3～4年	17	23.3	23.6
4	5年以上	23	31.5	31.9
	無回答	1	1.4	
	回答者数(%ベース)	73	100.0	72

《問4》利用頻度(週)(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	1回未満	13	17.8	18.1
2	1回	36	49.3	50.0
3	2～3回	21	28.8	29.2
4	4回以上	2	2.7	2.8
	無回答	1	1.4	
	回答者数(%ベース)	73	100.0	72

《問5》生協加入状況(SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	56	76.7	77.8
2	いいえ	8	11.0	11.1
3	わからない	8	11.0	11.1
	無回答	1	1.4	
	回答者数(%ベース)	73	100.0	72

《問6》 a 契約をかわす前に、契約内容を説明された (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	64	87.7	87.7
2	どちらかといえばそう思う	6	8.2	8.2
3	どちらともいえない	2	2.7	2.7
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	1	1.4	1.4
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	73	100.0	73

《問6》 b 看護師の言葉遣いや態度には気配りが感じられる (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	68	93.2	93.2
2	どちらかといえばそう思う	4	5.5	5.5
3	どちらともいえない	1	1.4	1.4
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	73	100.0	73

《問6》 c 看護師の訪問時間は守られている (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	60	82.2	82.2
2	どちらかといえばそう思う	13	17.8	17.8
3	どちらともいえない	0	0.0	0.0
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	73	100.0	73

《問6》 d 看護師の看護内容に満足している (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	61	83.6	83.6
2	どちらかといえばそう思う	10	13.7	13.7
3	どちらともいえない	1	1.4	1.4
4	どちらかといえばそう思わない	1	1.4	1.4
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	73	100.0	73

《問6》 e 看護師の説明で、病気・検査・薬のことは理解できた (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	61	83.6	83.6
2	どちらかといえばそう思う	10	13.7	13.7
3	どちらともいえない	1	1.4	1.4
4	どちらかといえばそう思わない	1	1.4	1.4
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	73	100.0	73

《問6》f 看護師には、わからないことを聞きやすかった (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	66	90.4	90.4
2	どちらかといえばそう思う	4	5.5	5.5
3	どちらともいえない	3	4.1	4.1
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	73	100.0	73

《問6》g 看護内容が家族にわかるように連絡票が工夫されている (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	46	63.0	70.8
2	どちらかといえばそう思う	16	21.9	24.6
3	どちらともいえない	3	4.1	4.6
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	8	11.0	
	回答者数(%ベース)	73	100.0	65

《問6》h 看護師と主治医は、おたがいに連絡がとれていると思う (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	58	79.5	79.5
2	どちらかといえばそう思う	9	12.3	12.3
3	どちらともいえない	5	6.8	6.8
4	どちらかといえばそう思わない	1	1.4	1.4
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	73	100.0	73

《問6》i 苦情や相談について、すみやかに対応できている (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	58	79.5	80.6
2	どちらかといえばそう思う	13	17.8	18.1
3	どちらともいえない	1	1.4	1.4
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	1	1.4	
	回答者数(%ベース)	73	100.0	72

《問6》j 緊急時の連絡先や連絡方法について確認できている (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	68	93.2	95.8
2	どちらかといえばそう思う	2	2.7	2.8
3	どちらともいえない	1	1.4	1.4
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	2	2.7	
	回答者数(%ベース)	73	100.0	71

《問6》k 緊急時にどの病院に行くかがステーションと確認できている (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	56	76.7	81.2
2	どちらかといえばそう思う	9	12.3	13.0
3	どちらともいえない	3	4.1	4.3
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	1	1.4	1.4
	無回答	4	5.5	
	回答者数(%ベース)	73	100.0	69

《問6》l 全体として利用しやすかった (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	67	91.8	91.8
2	どちらかといえばそう思う	5	6.8	6.8
3	どちらともいえない	1	1.4	1.4
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	73	100.0	73

《問6》m この施設を知り合いに紹介したいと思う (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	50	68.5	69.4
2	どちらかといえばそう思う	15	20.5	20.8
3	どちらともいえない	7	9.6	9.7
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	1	1.4	
	回答者数(%ベース)	73	100.0	72

「2023年度 医療評価調査」評価一覧（居宅介護利用者）

尼崎医療生活協同組合
訪問看護ステーション菜の花

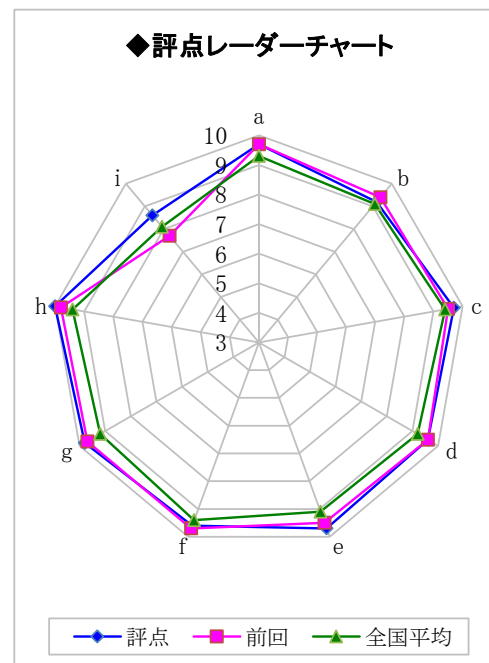
◆評価

（無回答を除く）

（単位：％）

	合計 (件数)	そう思う	どちらか といえば そう思う	どちらと もいえない	どちらか といえば そう思わ ない	そう思わ ない	評点	前回	全国平 均	前回との 差	全国平 均との差
		10	5	0	△ 5	△ 10					
a サービス提供内容を十分に説明された	73	93.2	6.8	0.0	0.0	0.0	9.7	9.7	9.3	0.0	0.4
b 居宅サービス計画に利用者や家族の希望が反映されている	72	87.5	11.1	0.0	1.4	0.0	9.2	9.4	9.1	△ 0.2	0.1
c ケアマネジャーの言葉遣いや態度には気配りが感じられる	74	94.6	5.4	0.0	0.0	0.0	9.7	9.5	9.4	0.2	0.3
d ケアマネジャーから十分な情報が提供された	74	91.9	8.1	0.0	0.0	0.0	9.6	9.6	9.2	0.0	0.4
e 他の事業所（ヘルパーやデイなど）への連絡もれがない	73	93.2	6.8	0.0	0.0	0.0	9.7	9.5	9.1	0.2	0.6
f 利用者のプライバシーは守られていた	73	94.5	2.7	2.7	0.0	0.0	9.6	9.7	9.4	△ 0.1	0.2
g 苦情や相談について、すみやかに対応できている	73	95.9	4.1	0.0	0.0	0.0	9.8	9.7	9.2	0.1	0.6
h 現在のケアマネジャーに満足している	74	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	9.8	9.4	0.2	0.6
i ケアマネジャーが所属する事業所を知りたい	73	79.5	15.1	4.1	0.0	1.4	8.6	7.7	8.1	0.9	0.5

◆評点レーダーチャート



◆基本構成（無回答を除きます）

性別

	件数	%
男	33	44.6
女	41	55.4
未回答	0	0.0
合計	74	100.0

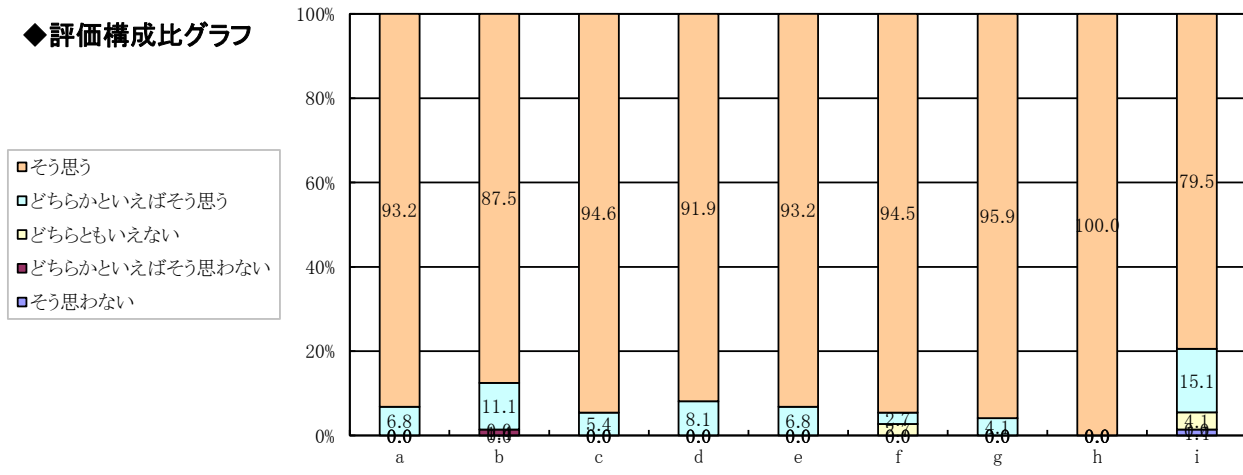
年齢

	件数	%
70歳未満	6	8.8
70～79歳	15	22.1
80～89歳	34	50.0
90歳以上	13	19.1
合計	68	100.0

医療生協の組合員か

	件数	%
組合員である	63	87.5
組合員ではない	9	12.5
わからない	0	0.0
合計	72	100.0

◆評価構成比グラフ



※ 評価の算出方法 「そう思う：+10点」、「どちらかといえばそう思う：+5点」、「どちらともいえない：0点」、「どちらかといえばそう思わない：-5点」、「そう思わない：-10点」として、無回答を除いた回答者数を掛けて評点を算出しました。

⑧ 居宅介護利用者用

訪問看護ステーション菜の花

2023年度

《問1》記入者 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	本人	53	71.6	72.6
2	家族	20	27.0	27.4
3	その他	0	0.0	0.0
	無回答	1	1.4	
	回答者数(%ベース)	74	100.0	73

《問2》ご利用いただいている方の性別 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	男	33	44.6	44.6
2	女	41	55.4	55.4
3	未回答	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	74	100.0	74

《問2》ご利用いただいている方の年齢 (数量)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	70歳未満	6	8.1	8.8
2	70～79歳	15	20.3	22.1
3	80～89歳	34	45.9	50.0
4	90歳以上	13	17.6	19.1
	無回答	6	8.1	
	回答者数(%ベース)	74	100.0	68

《問3》利用サービス (MA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	訪問介護(ヘルパー)	41	55.4	55.4
2	通所介護(デイ)	41	55.4	55.4
3	通所リハビリ(デイケア)	11	14.9	14.9
4	居宅療養管理指導	16	21.6	21.6
5	訪問リハビリ	6	8.1	8.1
6	訪問入浴介護	2	2.7	2.7
7	ショートステイ	3	4.1	4.1
8	訪問看護	40	54.1	54.1
9	福祉用具レンタル	47	63.5	63.5
10	その他	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	74	100.0	74

《問4》生協加入状況 (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	はい	63	85.1	87.5
2	いいえ	9	12.2	12.5
3	わからない	0	0.0	0.0
	無回答	2	2.7	
	回答者数(%ベース)	74	100.0	72

《問5》 a サービス提供内容を十分に説明された (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	68	91.9	93.2
2	どちらかといえばそう思う	5	6.8	6.8
3	どちらともいえない	0	0.0	0.0
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	1	1.4	
	回答者数(%ベース)	74	100.0	73

《問5》 b 居宅サービス計画に利用者や家族の希望が反映されている (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	63	85.1	87.5
2	どちらかといえばそう思う	8	10.8	11.1
3	どちらともいえない	0	0.0	0.0
4	どちらかといえばそう思わない	1	1.4	1.4
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	2	2.7	
	回答者数(%ベース)	74	100.0	72

《問5》 c ケアマネジャーの言葉遣いや態度には気配りが感じられる (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	70	94.6	94.6
2	どちらかといえばそう思う	4	5.4	5.4
3	どちらともいえない	0	0.0	0.0
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	74	100.0	74

《問5》 d ケアマネジャーから十分な情報が提供された (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	68	91.9	91.9
2	どちらかといえばそう思う	6	8.1	8.1
3	どちらともいえない	0	0.0	0.0
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	74	100.0	74

《問5》 e 他の事業所(ヘルパーやデイなど)への連絡もれがない (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	68	91.9	93.2
2	どちらかといえばそう思う	5	6.8	6.8
3	どちらともいえない	0	0.0	0.0
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	1	1.4	
	回答者数(%ベース)	74	100.0	73

《問5》f 利用者のプライバシーは守られていた (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	69	93.2	94.5
2	どちらかといえばそう思う	2	2.7	2.7
3	どちらともいえない	2	2.7	2.7
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	1	1.4	
	回答者数(%ベース)	74	100.0	73

《問5》g 苦情や相談について、すみやかに対応できている (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	70	94.6	95.9
2	どちらかといえばそう思う	3	4.1	4.1
3	どちらともいえない	0	0.0	0.0
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	1	1.4	
	回答者数(%ベース)	74	100.0	73

《問5》h 現在のケアマネジャーに満足している (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	74	100.0	100.0
2	どちらかといえばそう思う	0	0.0	0.0
3	どちらともいえない	0	0.0	0.0
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	0	0.0	0.0
	無回答	0	0.0	
	回答者数(%ベース)	74	100.0	74

《問5》i ケアマネジャーが所属する事業所を知り合いに紹介したい (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	そう思う	58	78.4	79.5
2	どちらかといえばそう思う	11	14.9	15.1
3	どちらともいえない	3	4.1	4.1
4	どちらかといえばそう思わない	0	0.0	0.0
5	そう思わない	1	1.4	1.4
	無回答	1	1.4	
	回答者数(%ベース)	74	100.0	73

【2023】年度 <医療・介護評価>事業所分析シート

■事業所： 訪問看護ステーション 菜の花	■作成者： 星野京子
■アンケート実施期間： 2023.10.1～10.31	■作成日： 2023.12.23
■事業所実利用者数(月)：215名	■アンケート配布枚数： 100枚
■回収枚数： 73枚	■回収率： 73%
①今回のアンケートの特徴 (回収率の増減・回収の工夫なども)	
<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート配布については前年度同様、ご夫婦での訪問、短期ターミナル利用者、認知症中等度以上の独居利用者を除外した100名に配布。 ・前年度は69%と低く、今年度も訪問件数が多く、訪問中での声掛けが難しく73%と低い状態であった。 	
②アンケート結果の特徴(前回との比較など)	
<ul style="list-style-type: none"> ・今年度、13項目中/9項目で評点9.0以上と前回よりさらに増えた。全ての項目で全国平均より高かった。 ・よかった項目では、『契約内容の説明』『言葉遣いや態度に気配り』『訪問時間が守られている』『看護内容に満足』『看護師の説明の理解』『わからないことの聞きやすさ』『緊急時の連絡先や連絡方法の確認』『苦情や相談の速やかな対応』『全体としての利用しやすさ』が評点9.0以上と評価。 ・全体的に評価はよかったが、『連絡票の工夫』8.3、『主治医との連絡』8.5となっている。前回よりは評点は上がっている。 	
③結果に対する考察(主な要因)	
<ul style="list-style-type: none"> ・200名を超える利用者へ訪問している中で、全体的に高評価であったことは事業所に対する信頼につながっていると評価しているが、郵送によるアンケートは一部の利用者の意見となっている。 この満足度アンケートでは、記入や投函などの問題もあり利用者全員に配布できていないため新規訪問1～2か月後のアンケート、毎年のお誕生日アンケートを訪問看護独自で行っている。 直接、定期的に利用者の声を聴く機会を大切にして、日々の対応を改善していくことが必要である。 	
④前回のアンケート後の取り組みの有効性の評価	
有効性 ■：有 □：無	
有効だった内容：	
<ul style="list-style-type: none"> ・職員一人一人が利用者への対応を丁寧にしていくことで全体の評価を上げている。 	
⑤今後さらに高い評価を目指すための課題	
<ul style="list-style-type: none"> ・今後も、職員一人ひとりが心身ともに健康に仕事ができるような職場環境作りをしていく。 引き続き、日頃の職員の対応の一つひとつが評価につながっていくことを職場全体で意識していく。 ・利用者の想いの真意を考えて、ケアや対応をしていく。 	
⑥評価向上のための行動計画案(1年間)	
<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、職員一人ひとりが笑顔で働ける職場づくり、コミュニケーションを意識していく。 ・利用者件数が多くても、個々に丁寧に対応していく。 ・今後も初回アンケート、お誕生日アンケートで細かい要望を聞いていく。 	
⑦その他	

【2023】年度 <医療・介護評価>事業所分析シート

■事業所： 訪問看護ステーション 菜の花 居宅	■作成者： 村山 浩子
■アンケート実施期間：2023年10月1日～10月31日	■作成日： 2023年 12月 20日
■事業所実利用者数(月)： 148件	■アンケート配布枚数： 90 枚
■回収枚数： 74 枚	■回収率： 82 %
①今回のアンケートの特徴 (回収率の増減・回収の工夫なども)	
前回アンケート(配布枚数)90枚、(回収枚数)70枚 今回アンケート(配布枚数)90枚、(回収枚数)74枚	
回収率(前回)78%、(今回) 82 %⇒ +4%	
訪問時のモニタリングの時間が限られている中、その場で回収するなどの声掛けをし昨年より微増。	
②アンケート結果の特徴(前回との比較など)	
<前回調査との比較>	
【マイナス面】	
前回との結果は僅差ではあるがマイナス項目あり。(2項目)	
ケアプランに関する「利用者家族の希望の反映」の項目について前回より0.2ポイント下がる。	
「プライバシー」の項目0.1ポイント下がる。	
【プラス面】	
全項目にわたり全国平均を上回っている。	
前回より評価上げている項目「言葉遣い、態度」「連絡もれがない」「苦情相談対応にすみやかに対応」について0.1～0.2ポイントアップ。「現在のケアマネに満足」項目については「そう思う」満点評価。	
③結果に対する考察(主な要因)	
・月1回訪問が多い中、限られたモニタリング時間でのアンケート配布、回収となっている。	
・「ケアプランの意向の反映」については、本人と家族の意向が違う場合もあり、それについても両者の要望をしっかりと聞き取り、定期的にプランの微修正をおこなうなどの工夫が必要である。	
・「現在のケアマネに満足している」については満点評点となっており日々の仕事や対応が評価されている。	
・評価項目では、全項目にわたり全国平均を上回り、かなり高い評価である。	
④前回のアンケート後の取り組みの有効性の評価	
有効性 ■:有 □:無	
有効だった内容:前回の行動計画案に0.3ポイントを下げた「待遇」に関して、長年のケースにおいてもコミュニケーションや言葉遣いなどを丁寧におこなうことを再認識。今回、その項目において0.2評価を上げたことは全員が意識して対応できた結果と判断する。	
⑤今後さらに高い評価を目指すための課題	
利用者様、家族様に満足していただき、選ばれる事業所をめざすため、利用者様や家族様の要望や、気になることをしっかりと聞き取り、ニーズを丁寧に抽出してケアマネジメントをおこなう。	
介護保険以外の制度活用も提案できるように伝達会議等で共有する。	
⑥評価向上のための行動計画案(1年間)	
・ケアマネ伝達会議にて今回の結果を分析。前回より評点を0.1下げた「プライバシー保護」については、「どちらとも言えない」にチェックが入ったことを踏まえ、病院への情報提供や担当者会議の際、関係者と情報共有することを本人や家族へ適宜説明、確認することで信頼していただく。	
⑦その他	
回収率アップのため引き続き法人内の事業所同士が協力できるように声かけしていく。	
回収できていないアンケートの利用者様の思いにもアンテナを張って日々の業務にあたる。	

