

部門	小規模多機能型居宅介護であい	記入者	春海 貴信
----	----------------	-----	-------

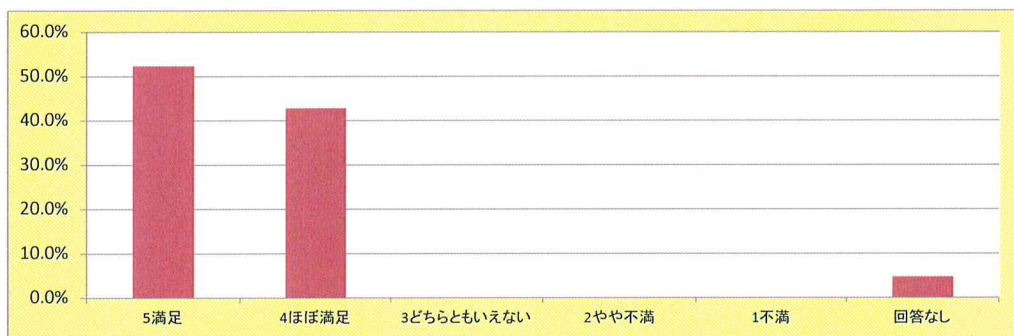
1 昨年度の利用者アンケートで提示された課題と対応結果

主な課題	対応策・その結果など
職員間の情報共有強化	・ご利用者お1人ひとりの介護計画書を作成。ケアプラン、介護計画書、会議決定事項を全職員が確認できるよう周知を実施。また支援経過をデータ化し、ケアマネージャー、常勤職員、非常勤職員関係なく情報を1本化する事で共有の強化を図った。 ・口頭での連携に関しては徐々にではあるが職員一人ひとりが自分が知り得た情報を報告、連絡、相談を意識出来つつある。
地域の何でも屋になる	・地域運営推進会議では大領5丁目だけでなく、南住吉1丁目の方が参加して下さり、地域内の出来事、情報を共有し合う場になってきている。 ・昨年に引き続き、地域の行事参加(盆踊り大会、大領小学校PTA主催サマーカーニバル等)、地域の方をであいに来て頂けるような企画の立案(ハロウィン企画、流しそうめん、敬老の日企画等)から地域の方々との関係も生まれ、徐々にではあるが地域の方が気軽に来れる場所になってきたと感じる。
利用者増に伴う関わり強化	・利用者さんが増えたこともあり、つながりづくりも企画して年間行事、季節行事を充実させました。以前からの利用者さんと新規の方の関係もできてきています。 ・企画以外である集団レクリエーションに関してはご利用者が手持無沙汰になられる時間が多く、ご利用者間で認め合いに繋がる関わり(創作、体操、おやつ作り等)を取り組んでいく必要がある。

回答者数21名(利用者ご本人12名・ご家族9名)

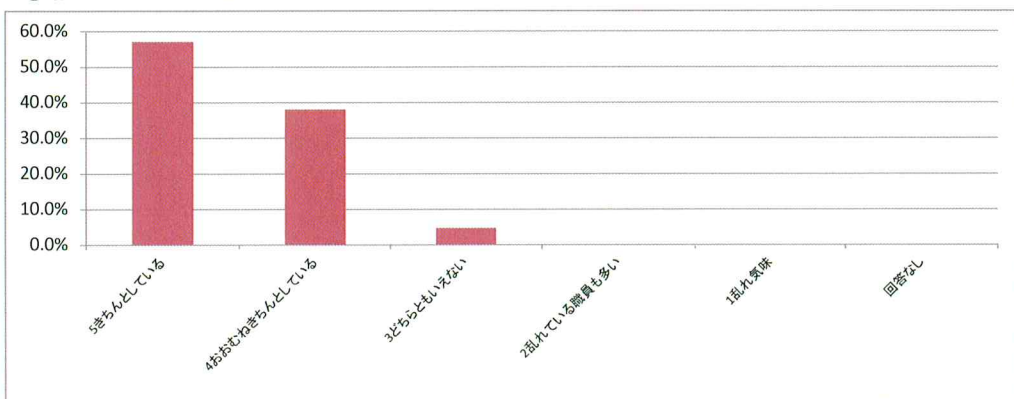
2 事業所の自己評価(アンケートを受けての責任者による評価)

設問1 職員の姿勢(言葉づかいや服装・応対など)全般についておきかせください



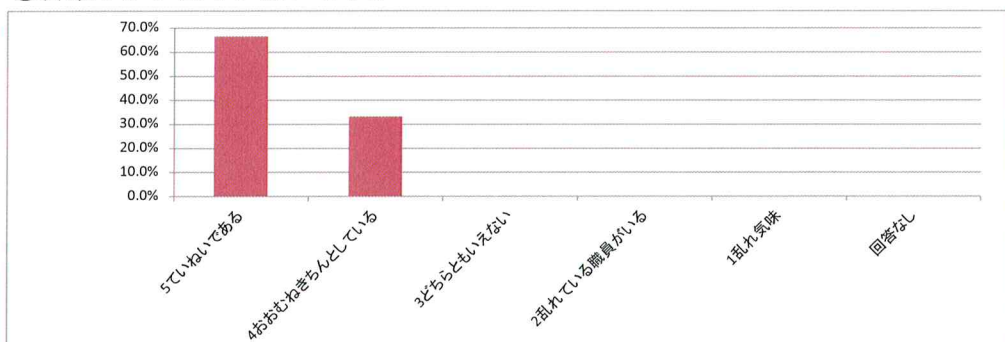
評価平均
4.6

①服装はきちんとしていますか



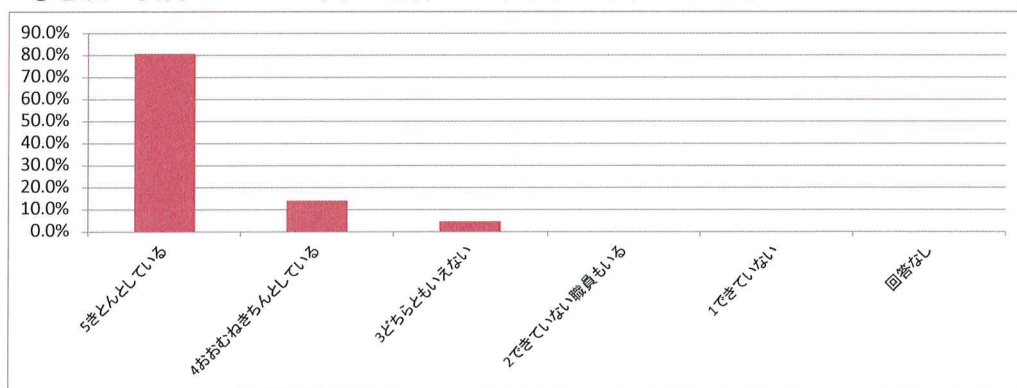
評価平均
4.5

②言葉づかいはていねいですか



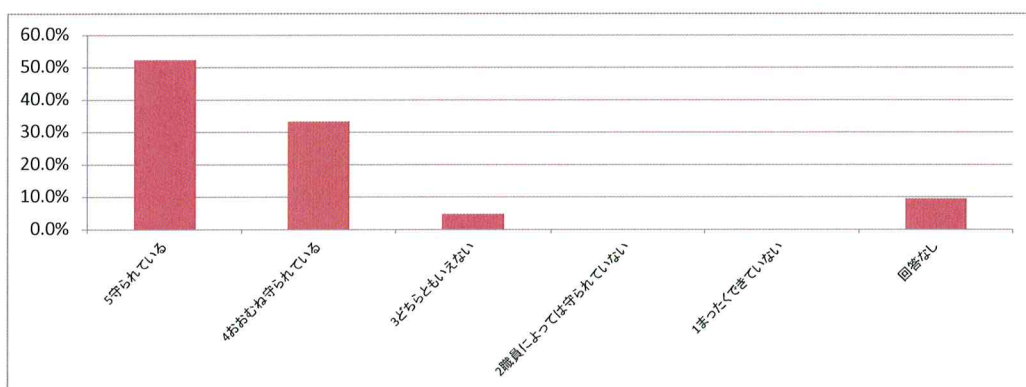
評価平均
4.7

③態度・姿勢について（考えを押しつけられたり、えらそうにされるなどないですか）



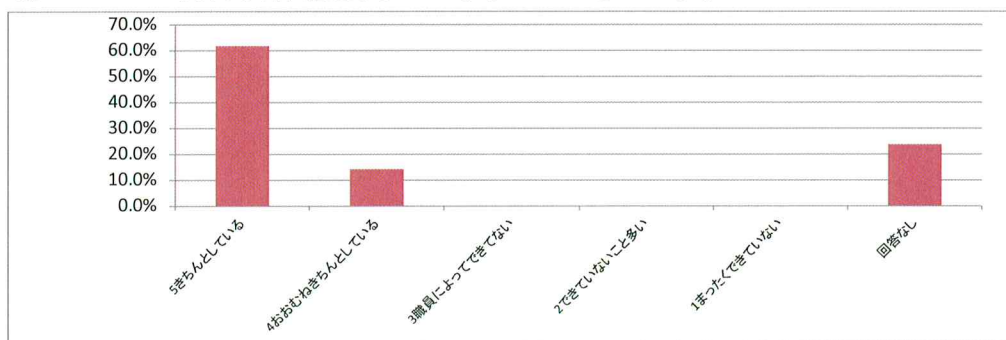
評価平均
4.8

④訪問時間を守れていますか（連絡なしの遅刻や早く帰るなどないか）



評価平均
4.5

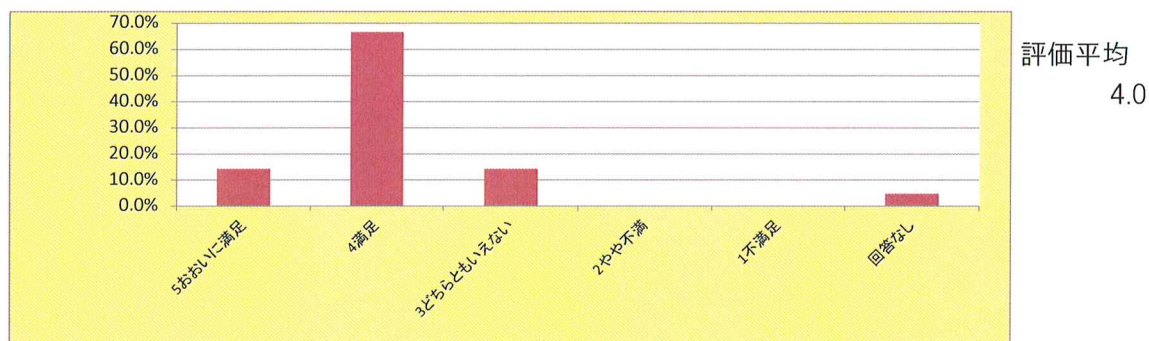
⑤ヘルパーの交代や時間変更などはきちんとできていますか



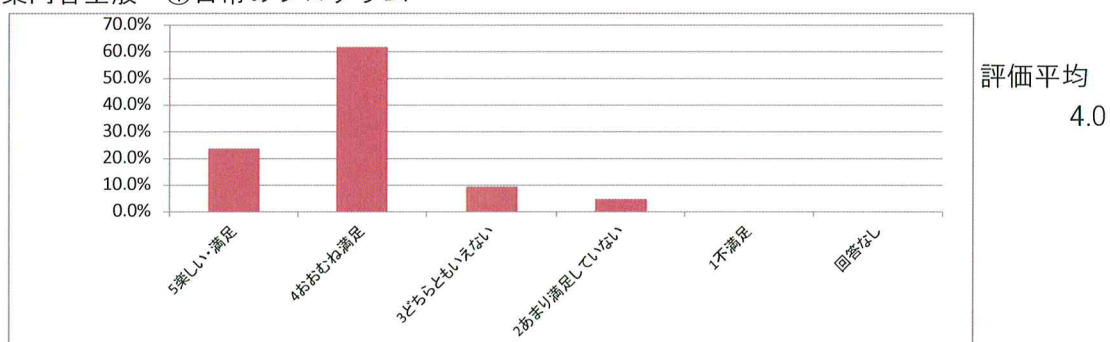
評価平均
4.8

	利用者主なご意見	ご家族評価主な意見	職員評価主な意見
高評価	・わりと気持ち良く過ごせている。 ・皆さん良くして下さるからいつも感謝です。 ・みんな優しい。・話し方、対応がすごく良い。 ・みんな仲良く、不愉快に思ったことがない。 ・対応、言葉使いがちょうどよい。 ・仲良し、感じが良い。 ・みんなちゃんとしてくれる。	・問題があれば直ぐに来て下さる。 ・サービス提供記録をして頂いていますので1日の流れが分かって嬉しい。 ・連絡が取れている所が良い所です。 ・細かい事まで気が付いた事は電話にて連絡して下さい。	・利用者さんに対する気持ち、仕事に対する情熱は相応のモチベーションを維持している。 ・清潔感のある服装、笑顔、丁寧な言葉遣いを心掛けている。 ・笑顔が多く、穏やかな雰囲気。 ・笑顔、挨拶が丁寧に出来ている。 ・利用者さんによって言葉遣いを変えている。(よりご本人にとって親しみがもてるような)
問題点	意見なし	・仕事柄、母のスケジュールの変更が多い為、お迎え時間に少々遅れる事があります。	・職員同士での会話が目立つ。 ・事業費、物品を大切に使う気持ちが欠けている。 ・利用者間の関係性を築けていけるような場面が少ない。 ・一人ひとりの利用者さんに挨拶できていない職員がいる。

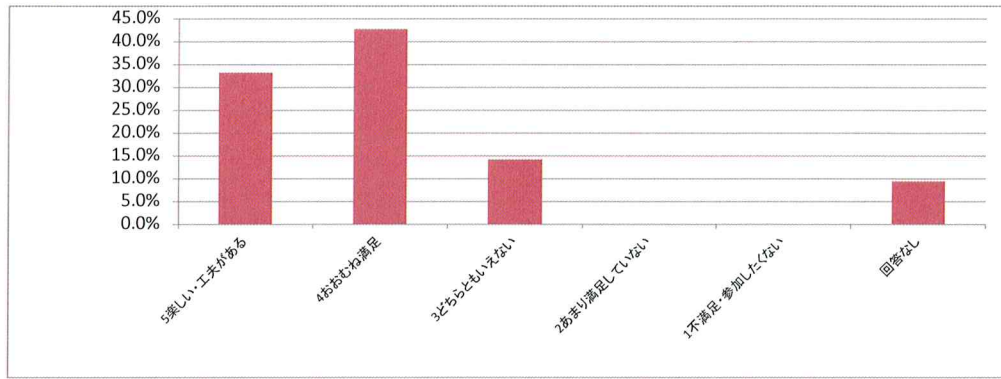
設問2 事業内容全般について（プログラム・支援内容など）おきかせください



事業内容全般 ①日常のプログラム

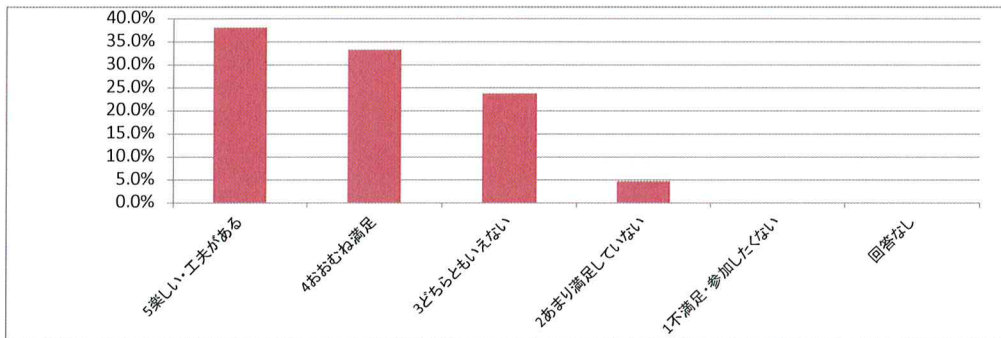


事業内容全般 ②室内のイベント



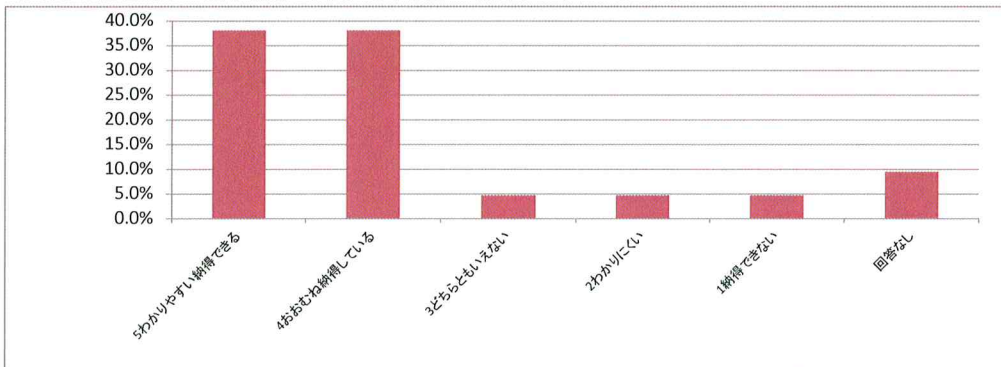
評価平均
4.2

事業内容全般 ③外出企画



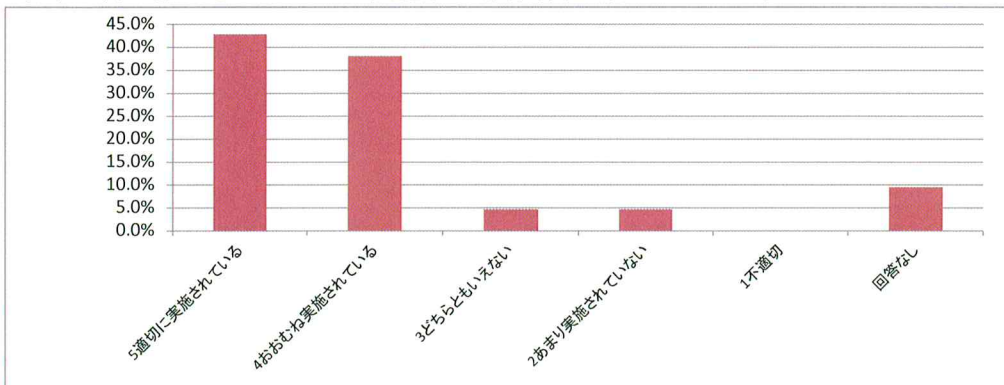
評価平均
4.0

事業内容全般 ④支援に関する内容の説明がわかりやすいか



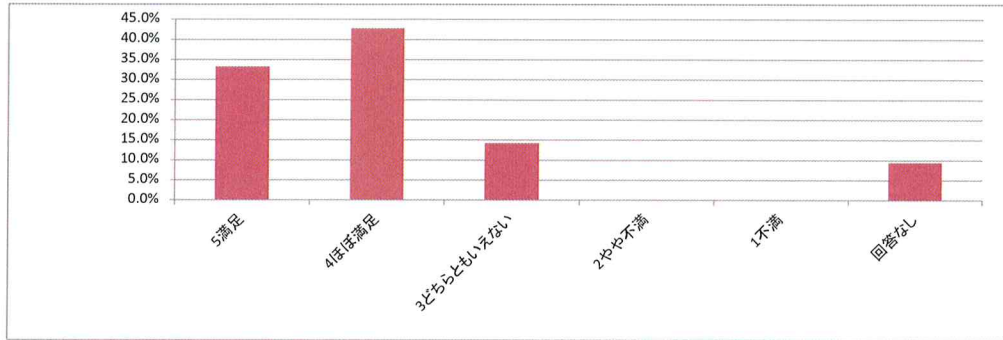
評価平均
4.1

事業内容全般 ⑤サービスの実施状況(計画書に沿っているか)



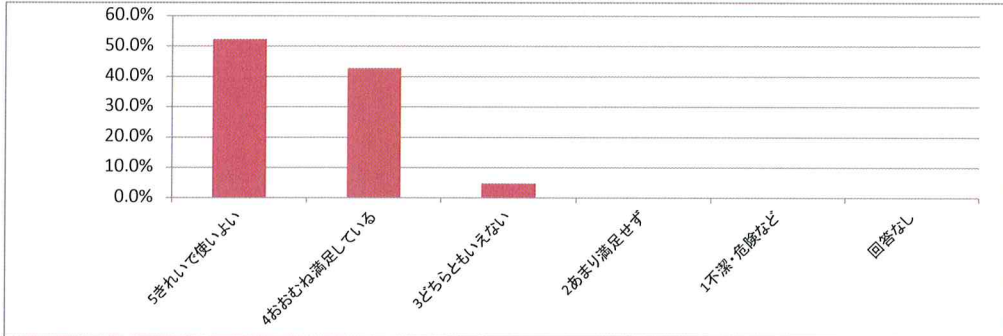
評価平均
4.3

事業内容全般 ⑥ご家族との関わり（会合・懇談など）



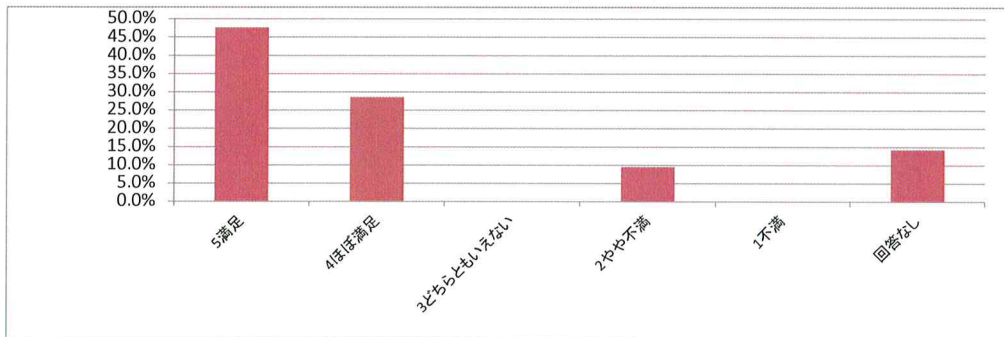
評価平均
4.2

事業内容全般 ⑦施設・設備・清掃状況など



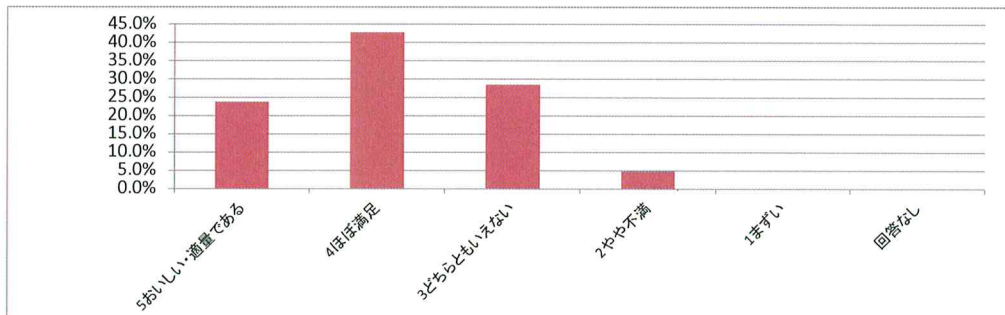
評価平均
4.5

事業内容全般 ⑧送迎（車両や待機時間、連絡や運転など）



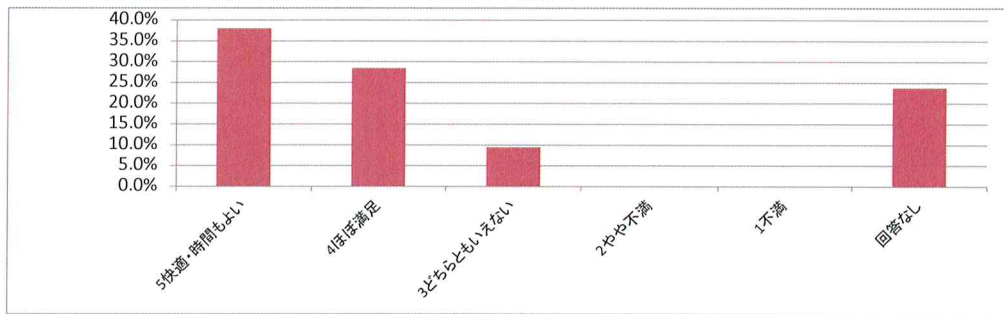
評価平均
4.3

事業内容全般 ⑨食事（味付けや量、盛り付け、温度など）



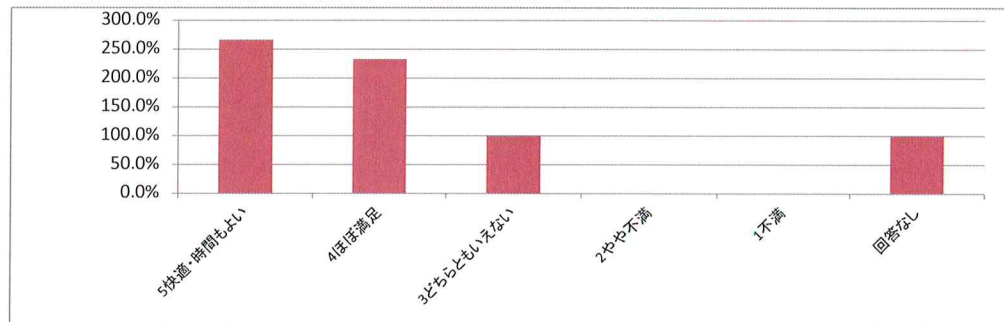
評価平均
3.9

事業内容全般 ⑩入浴（介助・時間は適切か）



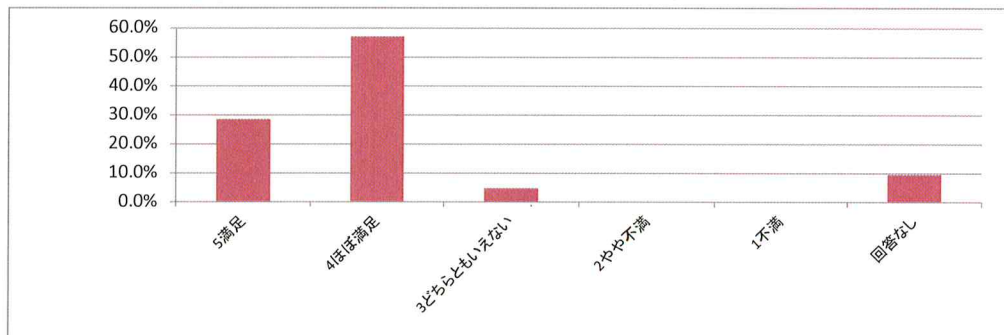
評価平均
4.4

事業内容全般 ⑪排泄（介助・時間は適切か）



評価平均
4.3

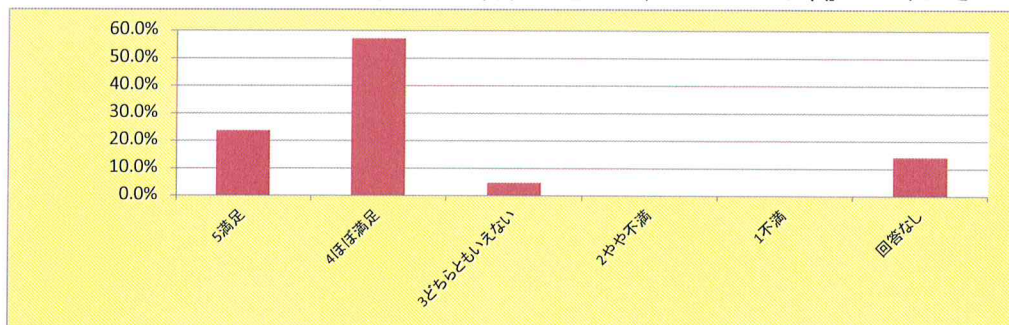
事業内容全般 ⑫整容・清潔等（身だしなみについて）



評価平均
4.3

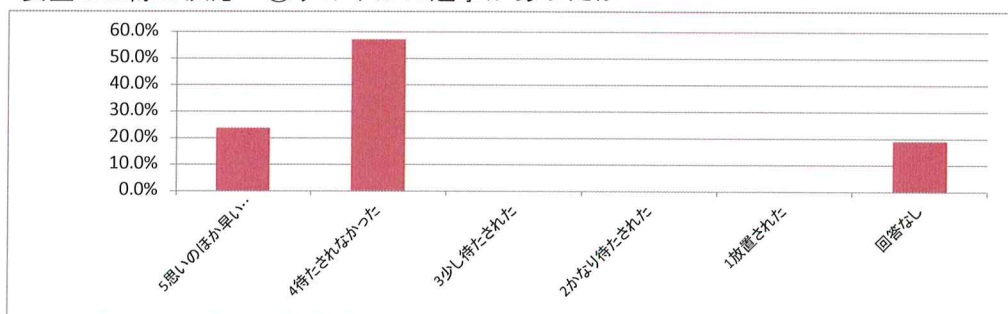
	利用者主なご意見	ご家族評価主な意見	職員評価主な意見
高評価	- みんな良くしてくれるし、明るい雰囲気が良い。 - 問題がある時や分からない時はその場で聞く事にしています。 - 楽しく過ごせて本当に嬉しい。	土、日も出勤、交際事で出かける機会も昨年より回数が増やすことができ負担が減り、助かっています。 - 私自身“介護鬱”になることなく、何とか生活出来ていることに感謝。	- 企画だけでなく、各職員がレクや、おやつ作りなど提案力を持っている。 - 食事は昨年と比較し、高齢者向けのメニュー、量、カロリー等適切になってきている。 - 様々な企画を立案し、地域を巻き込む視点を持ち実施している。 - 行事、企画を話題にして利用者さんとのコミュニケーションを大切にしている。
問題点	- 時間をしっかり決めて、伝えて欲しい。 - 本人としっかり相談するシステムを作るべき。 - 外出企画を少なくした方が良い。	意見なし	- 食事作り等、職員主導で行ってしまう事がある。 - 大まかな掃除は行えているが、細部には行えていない。 - 手作りの食事であるがゆえ、通常の食事が難しくなった方への献立なども考えて行かなければならない。（ペースト食、減塩食等） - PDCAサイクルの流れが円滑に行えていない。

設問3 要望した際の反応（返事の早さ、回答、対応など）についてお聞かせください



評価平均
4.2

要望した際の反応 ①すみやかに返事があったか



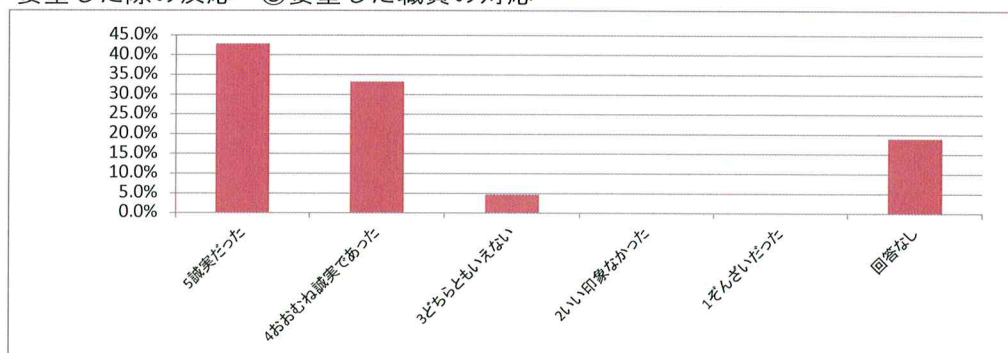
評価平均
4.3

要望した際の反応 ②回答内容に納得したか



評価平均
4.2

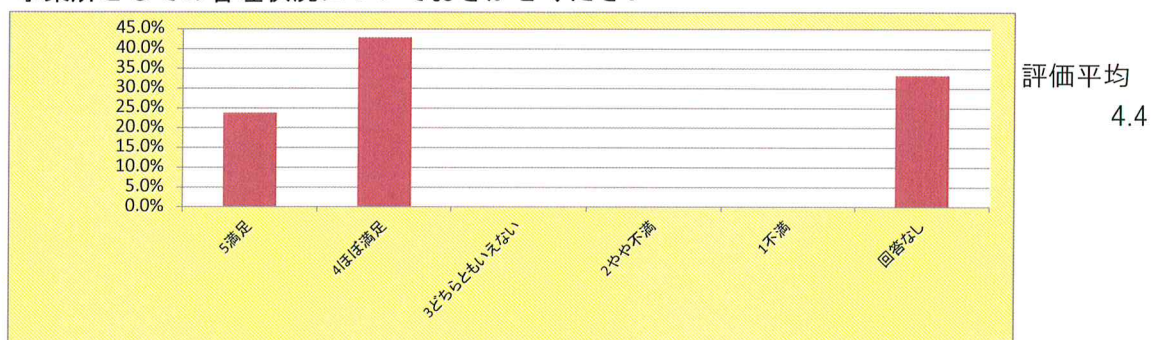
要望した際の反応 ③要望した職員の対応



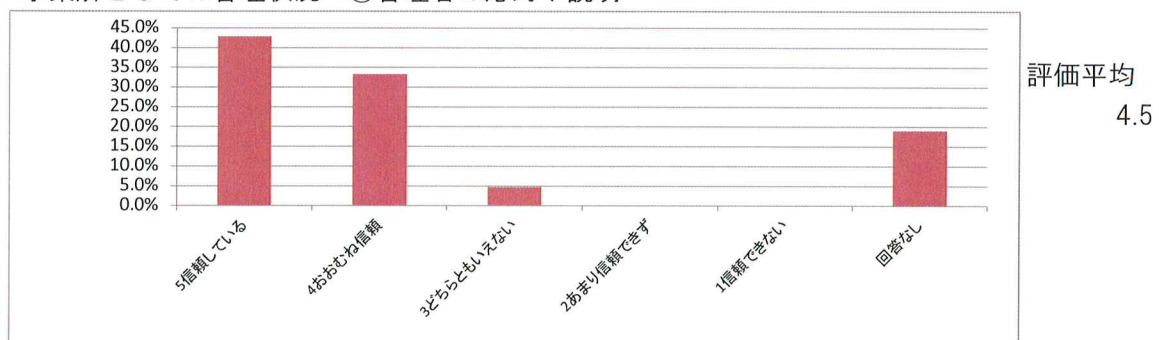
評価平均
4.5

	利用者主なご意見	ご家族評価主なご意見	職員評価主な意見
高評価	・言った事はちゃんと出来ている。 ・真面目。 ・いい人ばかり。 ・みんな良すぎて、ありがとう。 ・買い物とかちゃんと行ってくれる。	・普通の対応であるが悪くない。 ・直ぐに返事をして下さる。	・利用者に関わる、知る、繋げる事が職員の一番の仕事だと共通認識を持っている。 ・利用者さんの声を直ぐに反映できている。 ・支援内容には本人さんの声が主体になっていると思う。 ・利用者さんの表情、心境に気付き対応できるよう心掛けている。 ・利用者さんの状況を把握し、気持ちを受け止め行動に出来ている。
問題点	ご意見なし	ご意見なし	・全職員の情報を集約出来ていない。 ・独断でこの利用者さんはこうだと決めつけて、しっかり関わっていない時もある。 ・職員間で支援計画の理解度にバラつきがある。 ・自分の希望を発言出来ない利用者さんに対するフォローが欠けているように思う。

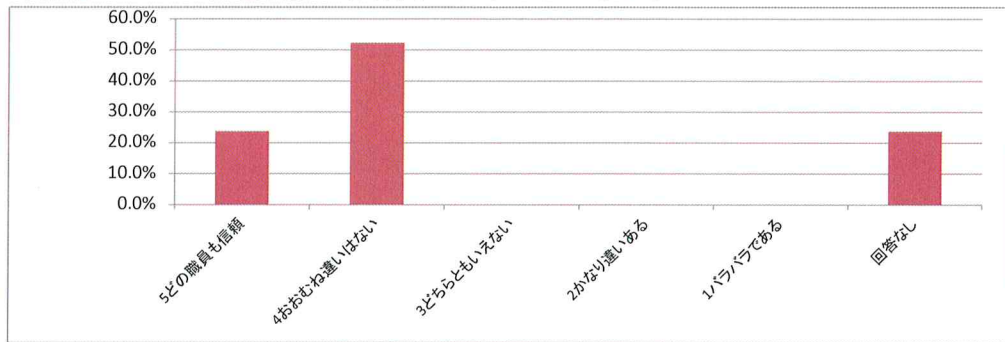
設問4 事業所としての管理状況についておきかせください



事業所としての管理状況 ①管理者の対応や説明



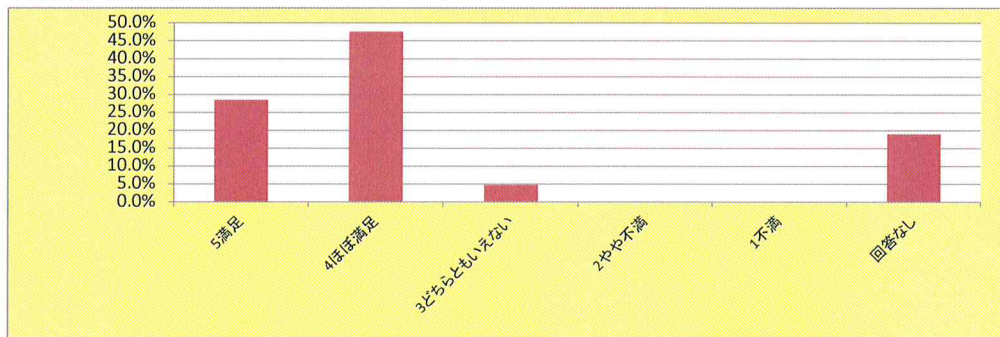
事業所としての管理状況 ②職員によるバラつきはないか



評価平均
4.3

	利用者評価主なご意見	ご家族評価主な意見	職員評価主な意見
高評価	・わりと細かく気を配って下さる。 ・職員も良くしてくれている。	意見なし	・スタッフの想いを受け止めつつ、必要があればわかりやすく丁寧に方向を指示してくれている。 ・利用者さん、ご家族、職員にもわかりやすい説明をして下さる。 ・質問した事柄についてその場で説明してくれる。
問題点	意見なし	意見なし	・職員一人ひとりのコミュニケーション能力、説明力に違いがある。 ・共有すべき事柄の引継ぎ、申し送りが無い。 ・職員の気付き、課題を課題と捉えるか行動にバラつきが見られる。

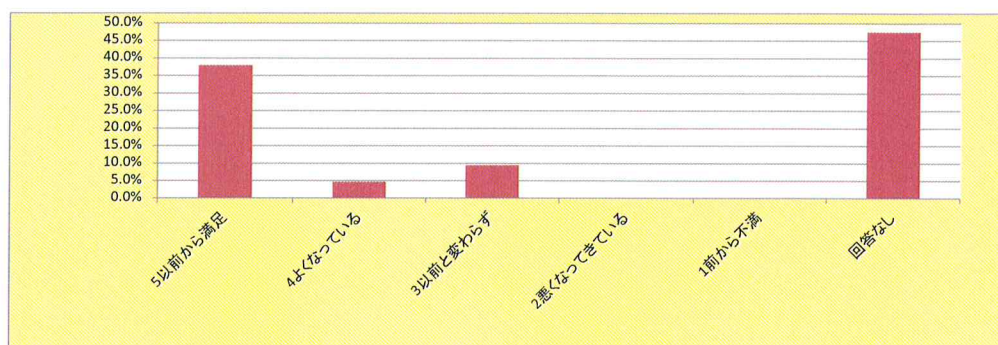
設問5 全体的な満足度についておきかせください



評価平均
4.3

	利用者評価主なご意見	ご家族評価主な意見
高評価	・みんな親切にしてくれる。 ・問題になる事なんか無いよ、みんな良くしてくれるから。 ・不満はない。 ・気軽に職員の方と話せるところ。 ・であいで過ごす時間は楽しい。 ・言った事、全てしてくれている。まとまっている。	意見なし
問題点	意見なし	意見なし

設問6 (去年以前からのご利用の方のみ) 利用されてきての変化



評価平均
4.5

設問7 「ライフサポート協会ならではの」特徴（事業の内容や職員の姿勢等～他の事業所との比較でもかまいません）が、あればお書きください

	・いろいろなイベントを企画して下さっている事。（誕生日会、豆まき、クリスマス会、花見、遠足等） ・言った事を直ぐにやってくれる。・人間関係（来やすい、敷居が高くない）。
--	---

設問8 これだけは何とかしてほしい…という要望、もしくは今はいいけど将来はこうしてほしいなどという要望があれば、お書きください。

これだけは	・挨拶を返してくれない利用者さんに、挨拶を返してくれるようになって欲しい。 ・今のままで十分です。 ・別にないよ。みんなちゃんとしてくれるから。今のままで。 ・清潔で明るかったら良い。 ・ケアマネージャーとなかなかお会いできないので、土、日も出勤をする日程を増やして頂くか、人数を2人になるかは無理でしょうか。ケアマネの仕事量も多いので。
将来は	・このままがよい。 ・人との付き合いが利己主義にならないように。