



社会福祉法人ライフサポート協会 2013年度 部門取り組み総括票

部門	なごみヘルパーステーション (訪問介護)	記入者	島 恭子
----	-------------------------	-----	------

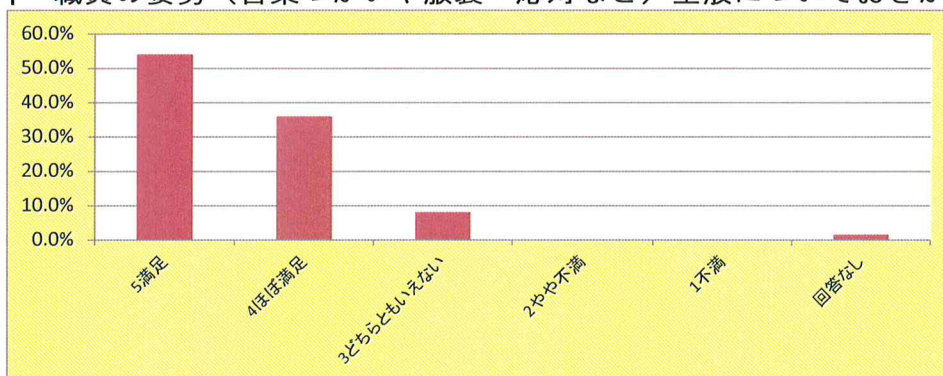
1 昨年度の利用者アンケートで提示された課題と対応結果

主な課題	対応策・その結果など
サービスのできる出来ないの境界線が難しい 通院サービスでの院内介助をしている事業所があるが何故してもらえないのか	出来ること出来ないことについてはその都度説明させていただきご理解いただいています 通院の院内対応については制度の説明を再度行うようにしています
なごみ組織内の上下に関わらず我々の立場を共有していただきたい	訪問部署職員間ではミーティング時、登録ヘルパーを含めてのチーム会議、ヘルパー会議時にはデイサービス主任にも参加頂き出来る限り共有していけるよう努力しています
掃除に関してのご不満の声	ヘルパー学習会に於いて『家事援助・掃除』をテーマに自分の対応を振り返る時間を作っています。

回答者数61名（利用者ご本人56名・ご家族5名）

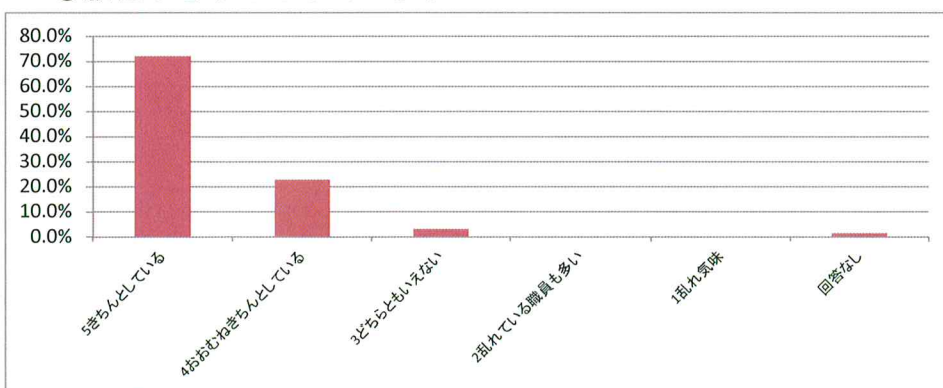
2 事業所の自己評価（アンケートを受けての責任者による評価）

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



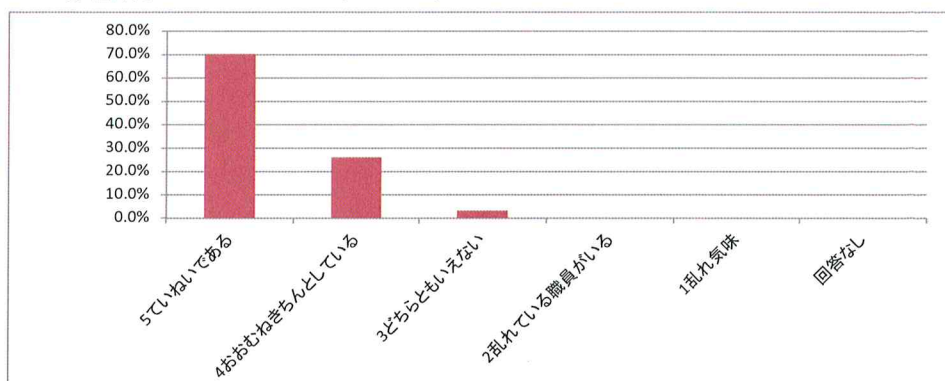
評価平均
4.5

①服装はきちんとしていますか



評価平均
4.7

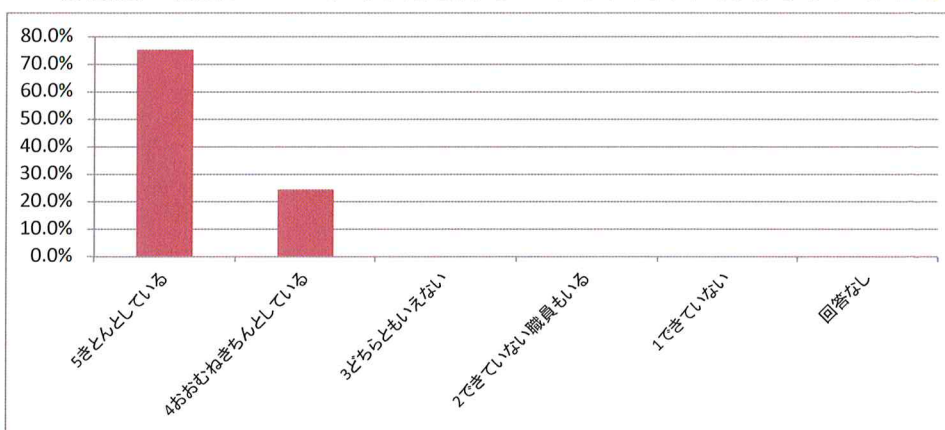
②言葉づかいはていねいですか



評価平均

4.7

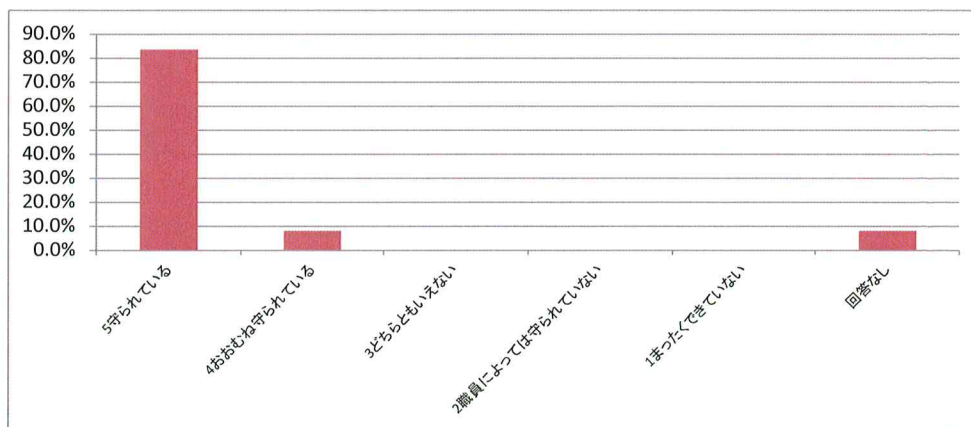
③態度・姿勢について（考えを押しつけられたり、えらそうにされるなどないですか）



評価平均

4.8

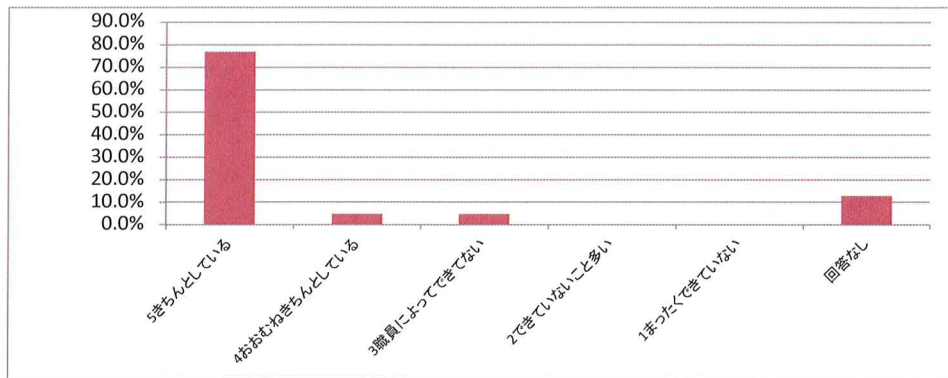
④訪問時間を守れていますか（連絡なしの遅刻や早く帰るなどないか）



評価平均

4.9

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

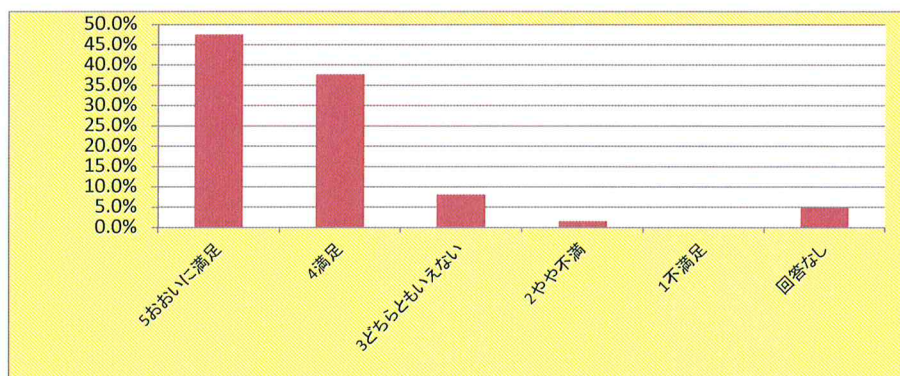


評価平均

4.8

利用者評価主なご意見	
高評価	・時間ギリギリまでしてくれる ・希望にきっちり対応あり満足 ・きさくに話しかけてくれる ・掃除中に気づいた点を『こうしたらどうですか』とアドバイスしてくれる ・皆さん優しい ・良くしてもらい感謝しています ・一生懸命にしてくれる
問題点	15分前に終わりしゃべっている。

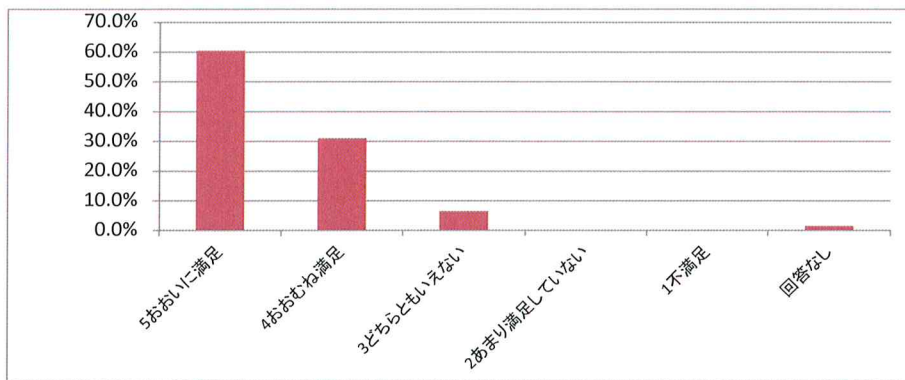
設問2 事業内容全般について（プログラム・支援内容など）おきかせください



評価平均

4.4

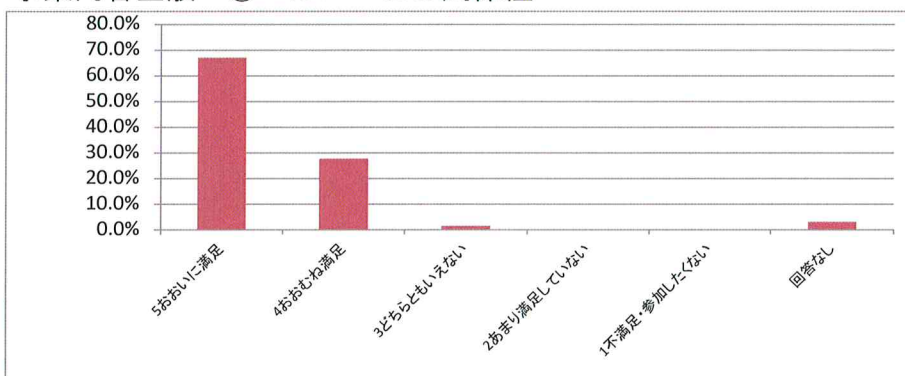
事業内容全般 ①日常のサービス内容



評価平均

4.6

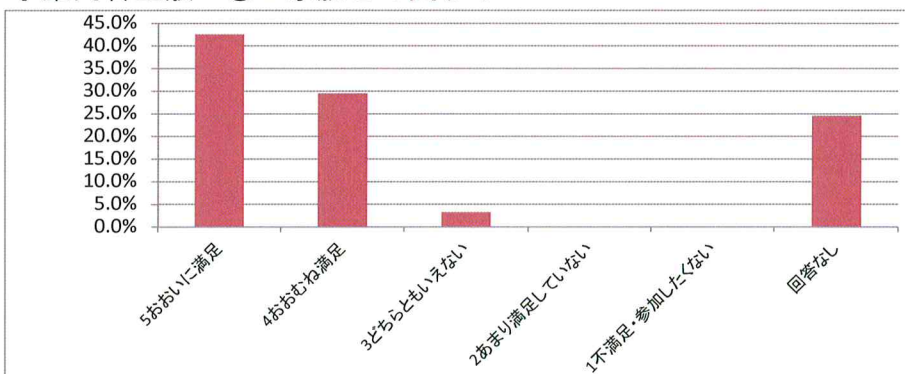
事業内容全般 ②ヘルパーとの関係性



評価平均

4.7

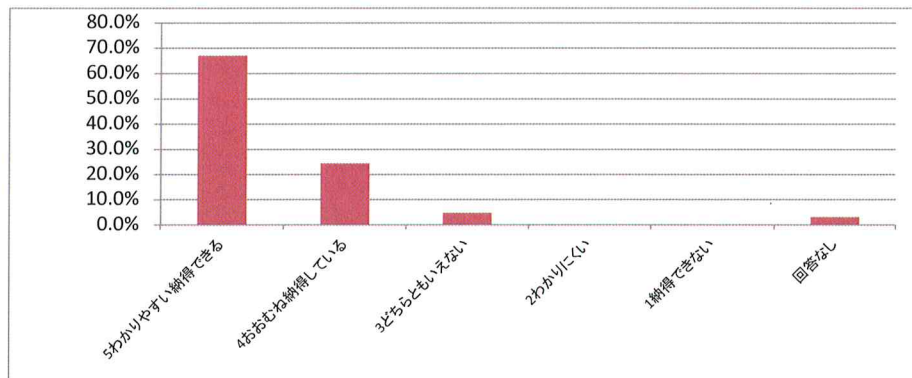
事業内容全般 ③ご家族との関わり



評価平均

4.5

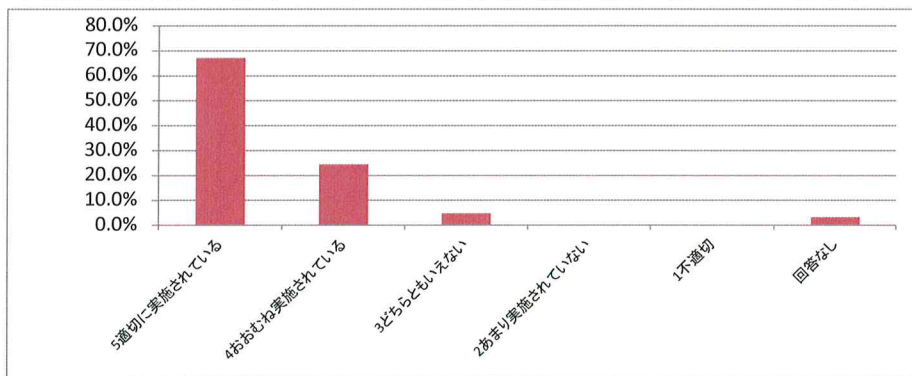
事業内容全般 ④支援に関する内容の説明がわかりやすいか



評価平均

4.6

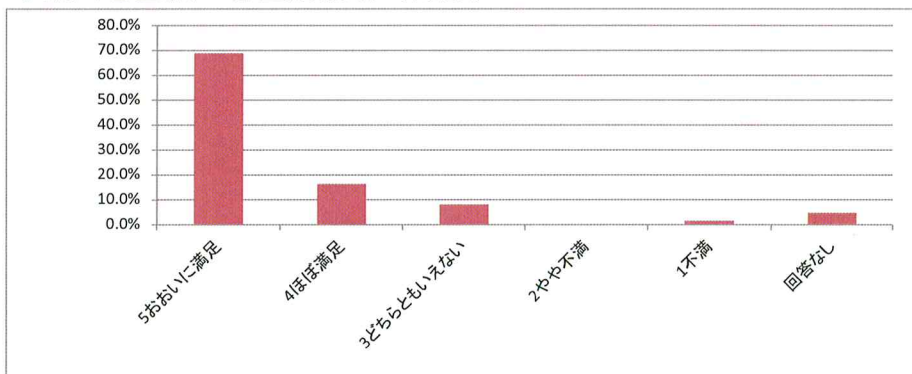
事業内容全般 ⑤サービスの実施状況(計画書に沿っているか)



評価平均

4.6

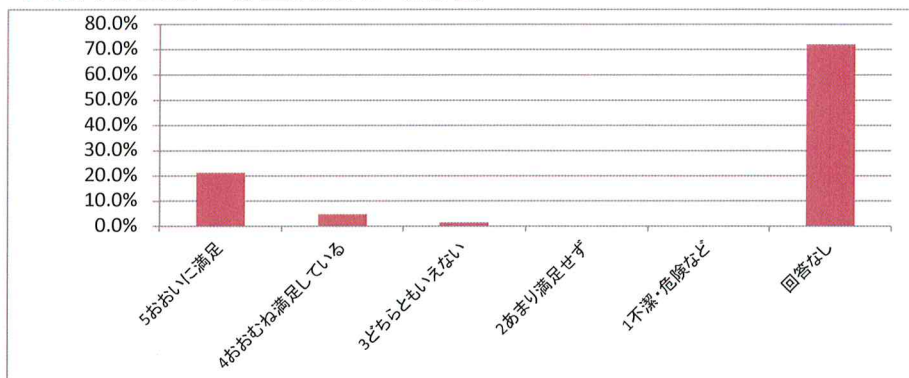
事業内容全般 ⑥生活援助（掃除）



評価平均

4.6

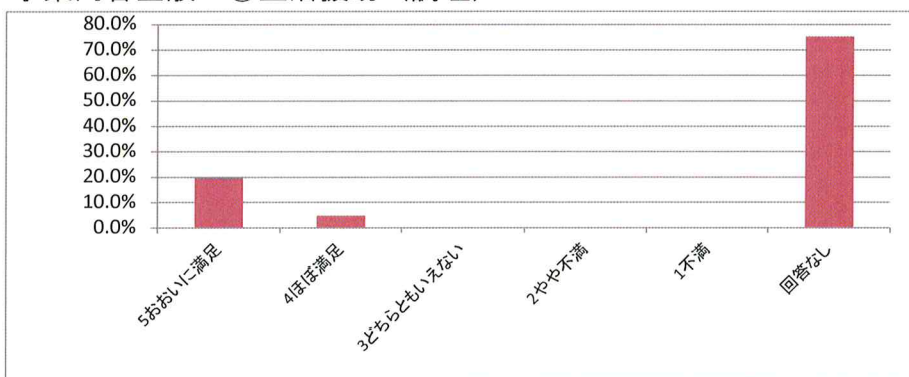
事業内容全般 ⑦生活援助（洗濯）



評価平均

4.7

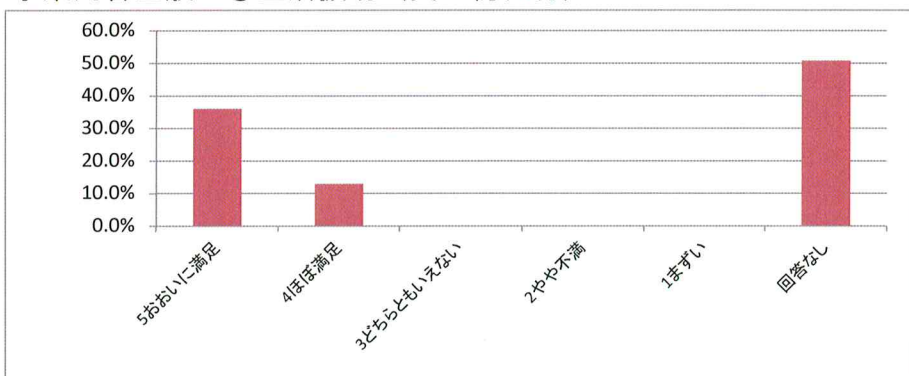
事業内容全般 ⑧生活援助（調理）



評価平均

4.8

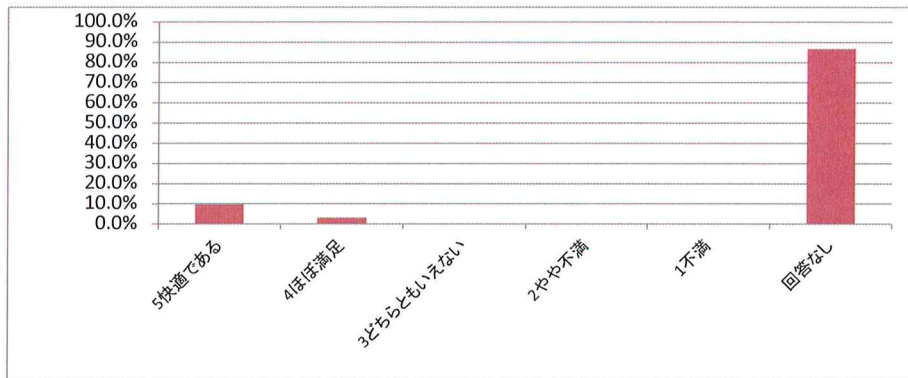
事業内容全般 ⑨生活援助（買い物代行）



評価平均

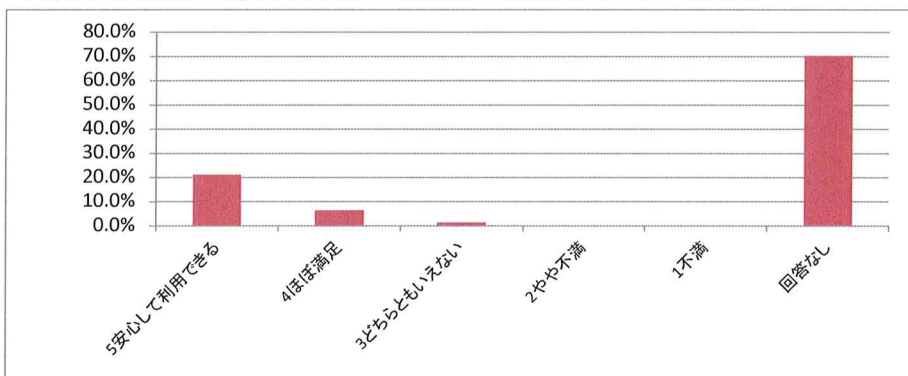
4.7

事業内容全般 ⑩入浴（介助・時間は適切か）



評価平均
4.8

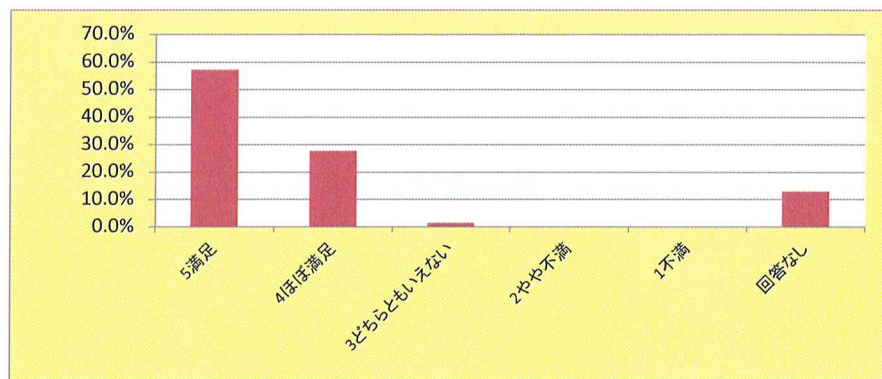
事業内容全般 ⑫外出介助（安全に配慮されているか）



評価平均
4.7

	利用者評価主なご意見
高評価	・足浴が丁寧 ・食事作りは栄養面も配慮してくれ味付けもおいしく満足 ・時間的に適切に対応
問題点	・掃除が大雑把 ・掃除の手抜きが多々ある ・二人のヘルパーの内一人は『機械に弱い』と掃除機のゴミ処理をしてくれない

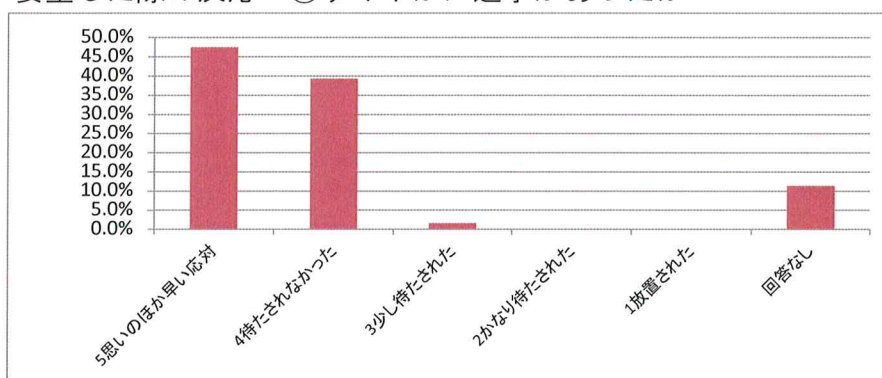
設問3 要望した際の反応（返事の早さ、回答、対応など）についてお聞かせください



評価平均

4.6

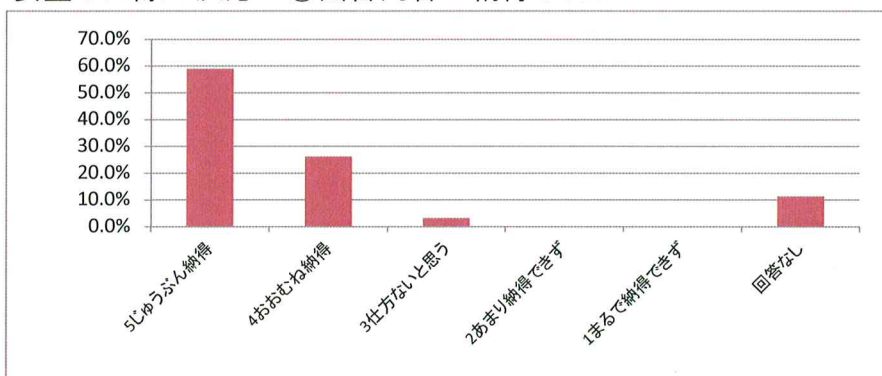
要望した際の反応 ①すみやかに返事があったか



評価平均

4.5

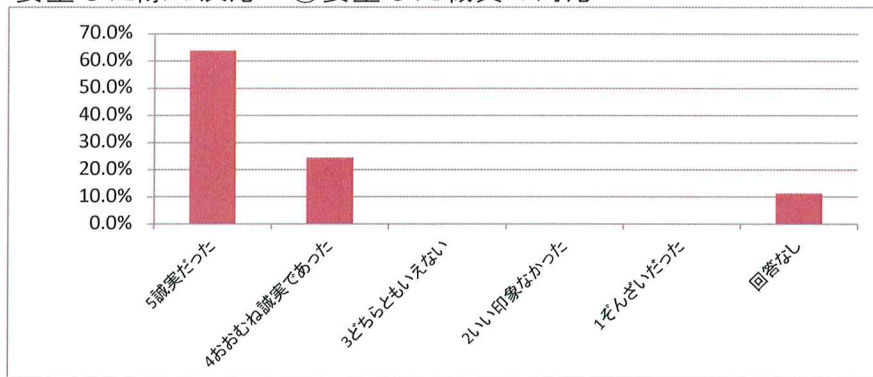
要望した際の反応 ②回答内容に納得したか



評価平均

4.6

要望した際の反応 ③要望した職員の対応

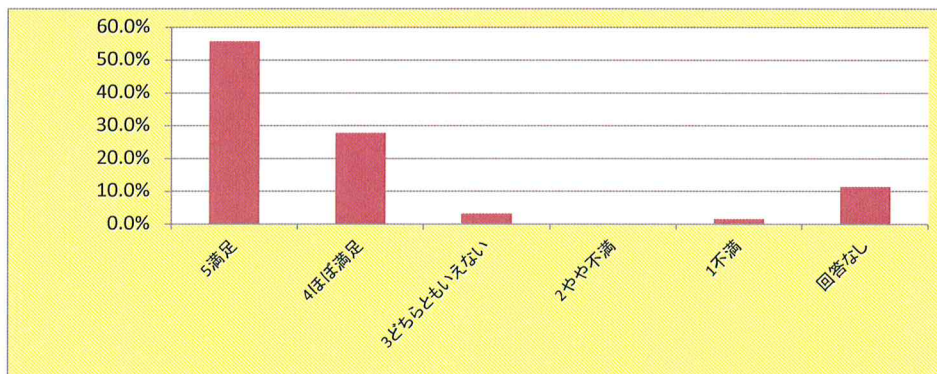


評価平均

4.7

	利用者評価主なご意見
高評価	・対応が丁寧 ・対応が優しい ・安心できる ・連絡は早い ・説明は納得できる
問題点	・要望がなかった ・時間内でコミュニケーションをしっかりとる余裕がない

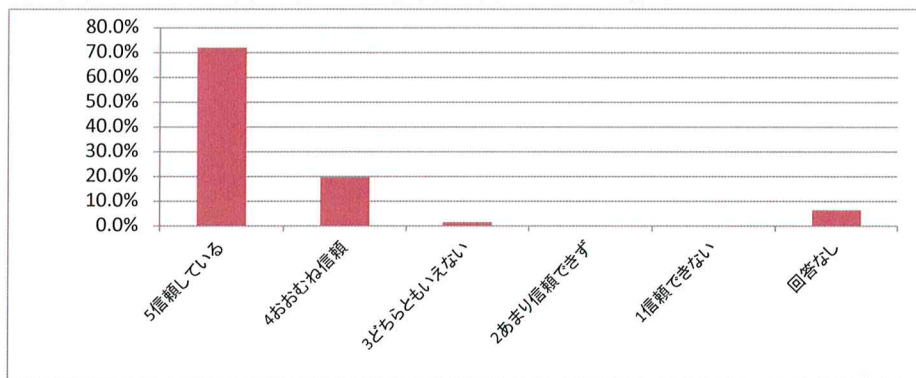
設問 4 事業所としての管理状況についておきかせください



評価平均

4.5

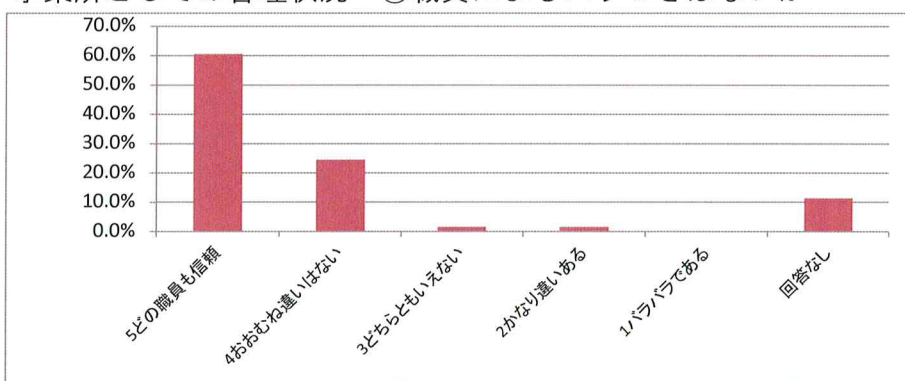
事業所としての管理状況 ①管理者の対応や説明



評価平均

4.8

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

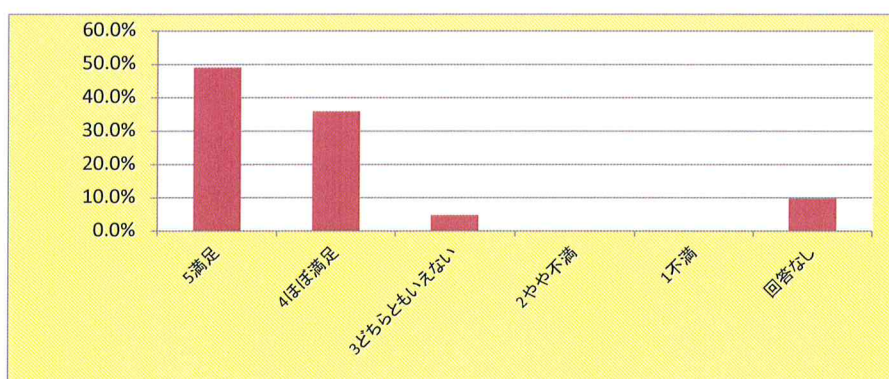


評価平均

4.6

利用者評価主なご意見	
高評価	・笑顔 ・言葉使いが良い ・手早くしてくれる ・安心できる ・処置が早い
問題点	・緊急連絡を確実にしてほしい

設問5 全体的な満足度についておきかせください

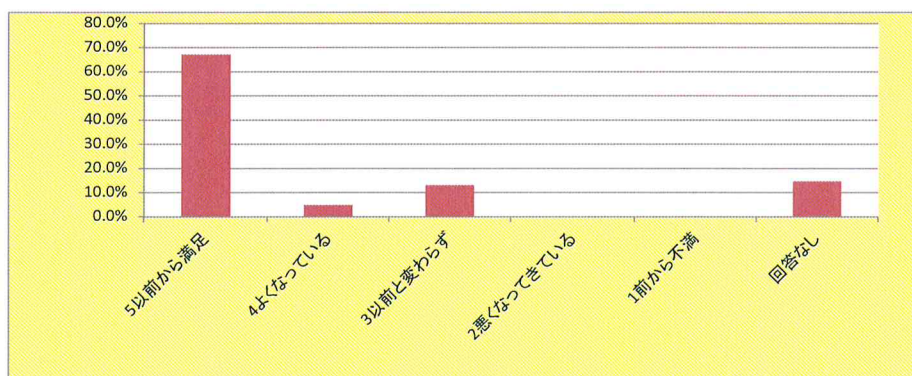


評価平均

4.5

利用者評価主なご意見	
高評価	・話しやすく意見を聞いてくれる ・明るく優しい ・全体的に満足 ・優しく行き届いた方がお世話してくださり申し分ない ・緊急な要望に対応が早い ・優しく良くしてくれる ・時間がきっちりしている、仕事も時間内に片付けててくれる
問題点	

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

4.6

設問7 「ライフサポート協会ならではの」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

	・近所にありとても利用価値が大 ・事業所については分からない、宣伝もされてない ・各事業所によって内容そのものも違うと思うので比較はしていない ・組織全体の職員に会った事がないので分からない ・直接見聞きしたのではないが、針灸の先生から『なごみはよくしてくれる』と言われた。言われた私も気分が良い
--	--

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	・時間の希望を速やかに聞いてくれたら嬉しい、思っているだけでなく実行して欲しい ・時間がもう少し欲しい ・一人住まいのため夜中にしんどくなった時の連絡telを教えて欲しい。今一番心配。
将来は	・明日のことも分からない、困りごとが増えたら対応お願いします ・老人が増えていく中で今より一層色々な問題が多くなると思う。介護できる方法を考えて欲しい

今年度の総括と課題

主な課題	対応策など
ヘルパー技術の差に不満がある	学習会の中でご不満点についても説明・周知していきます
困りごとが増えたら対応して欲しい	その都度サービスの内容を見直し介護保険で対応できる部分については対応させていただきます
職員の服装についてきちんと出来ていない 外出時の安全配慮がどちらともいえない	どういう部分が気になられているのかは分かりませんが学習会で報告して改善していきます
夜間の緊急連絡先について	事業所の電話は24時間繋がることに加え緊急通報システムなどのご説明が必要かと考えます
事業所としての管理状況に問題があるとのご指摘を受けていますが責任者の対応・職員のバラつきという部分では『4』の評価を頂いています	こういった部分で問題とお考えになられているのか、ヘルパー会議で議論していきます