



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	小規模多機能型居宅介護きずな	記入者	山内雄介
----	----------------	-----	------

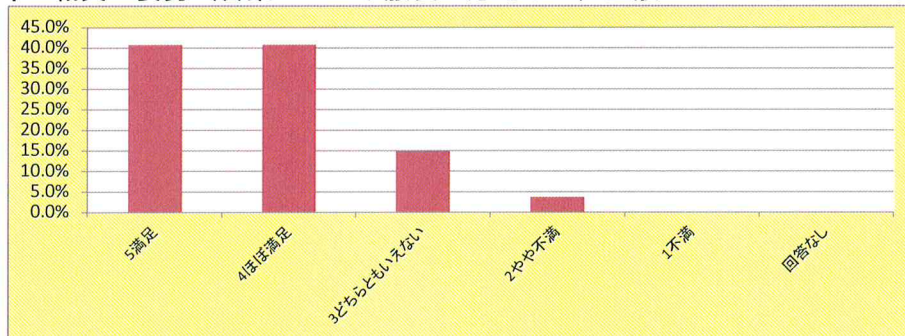
1 昨年度の利用者アンケートで提示された課題と対応結果

主な課題	対応策・その結果など
サービスの一貫性・継続性がない	2012年11月からケアプラン・計画書・モニタリングを全職員で開始。また全体会議などで話し合いの場を設けた。しかし、「今日の出来事」として使用している利用者経過記録の振り返りができておらず、そのままといった状態がある。
外出が少ない	日中の人員は十分ある。昨年より外に出る機会は増えたが、もっと現場から声をあげて散歩・買物等で外出を図る必要あり。
利用者の想い・声を引き出せていない	人生ボード・アセスメントを活用し日々の関わりから、利用者に向き合う姿勢意識の確立することによって利用者の想いを引き出すことを追求してきたが、業務優先になっていることあり。
地域や家族との連携	地域の会議や行事に参加しているが、それが地域との連携の強化には繋がっていない。昨年度から今年度にかけてケアマネの変更が3回あり、家族に不安を与えた。

回答者数27名（利用者ご本人12名・ご家族15名）

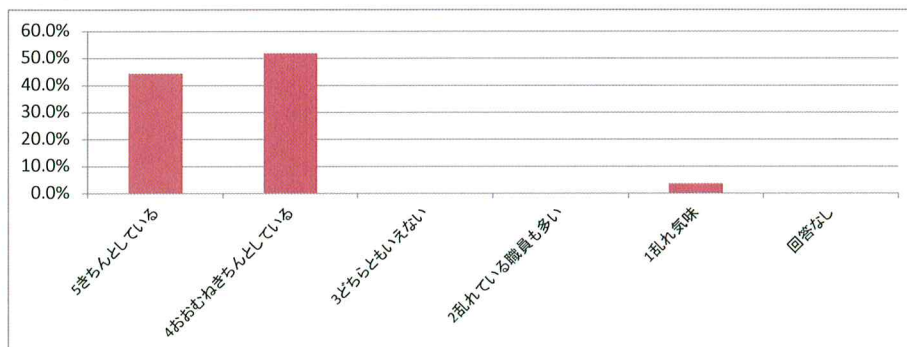
2 事業所の自己評価（アンケートを受けての責任者による評価）

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



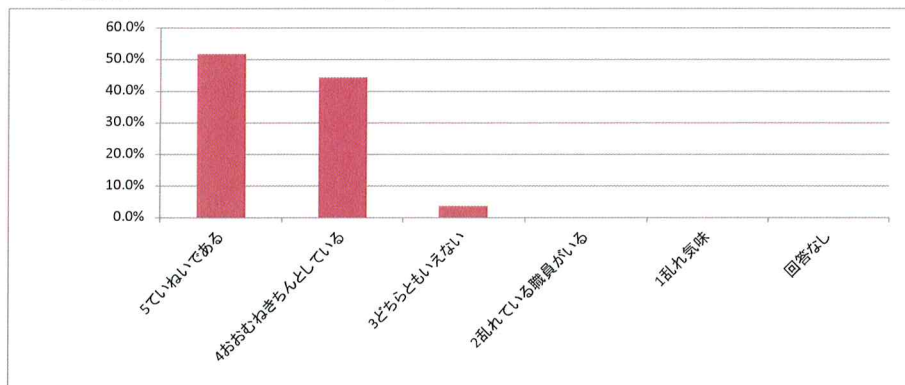
評価平均
4.2

①服装はきちんとしていますか



評価平均
4.3

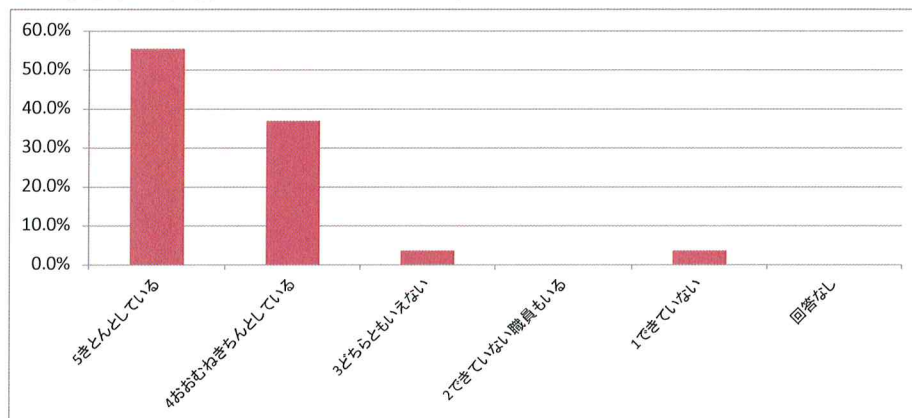
②言葉づかいはていねいですか



評価平均

4.5

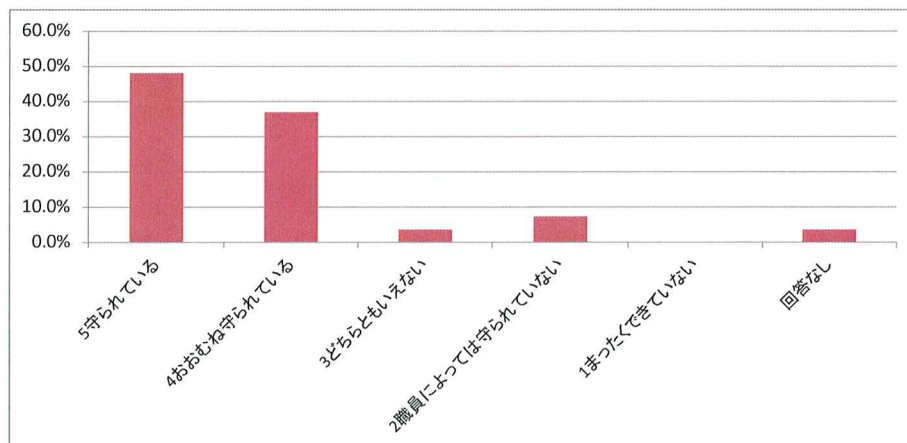
③態度・姿勢について（考えを押しつけられたり、えらそうにされるなどないですか）



評価平均

4.4

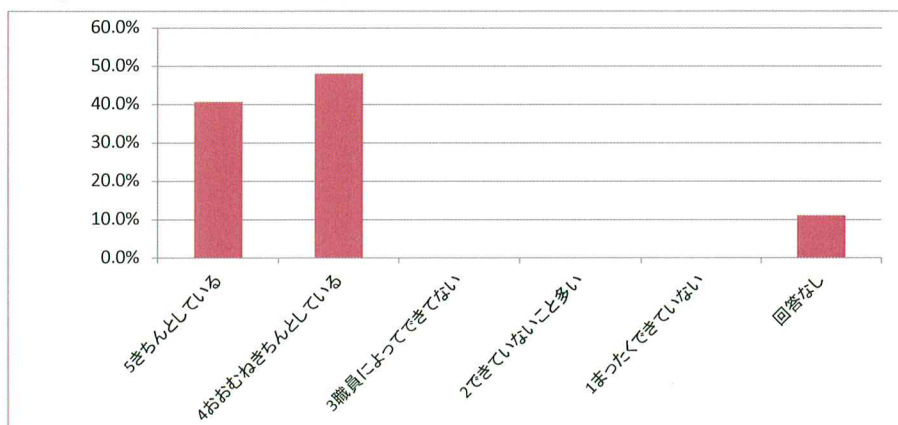
④訪問時間を守れていますか（連絡なしの遅刻や早く帰るなどないか）



評価平均

4.3

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

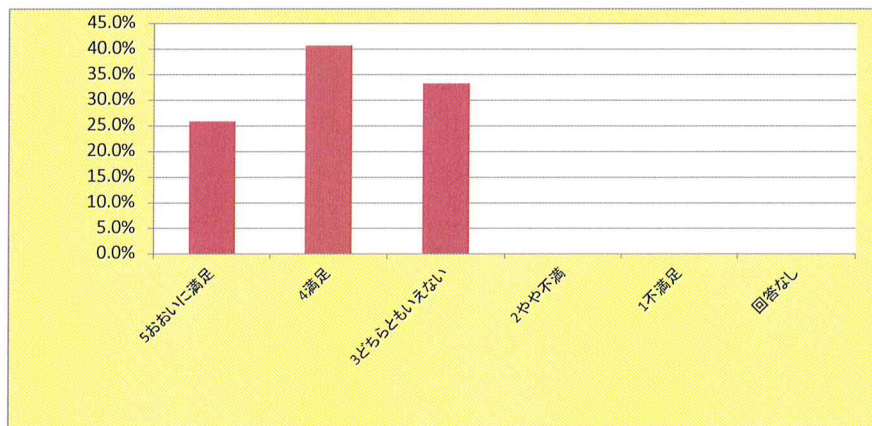


評価平均

4.5

	利用者評価主なご意見
高評価	皆さん丁寧・優しく接してくれる。 健康面を聞いてくれる。 家族的な雰囲気がとても良い なんでも相談にのってくれる 完全にお任せしているので、信頼している
問題点	お迎えが遅れることがある。 連絡や要望が全スタッフに伝わっていないことがある。引き継ぎが不十分なことがある。 事務仕事が多い 何もないのにパッパッパッと色々言われたら嫌になる 家族が確認を全てできるわけではない。

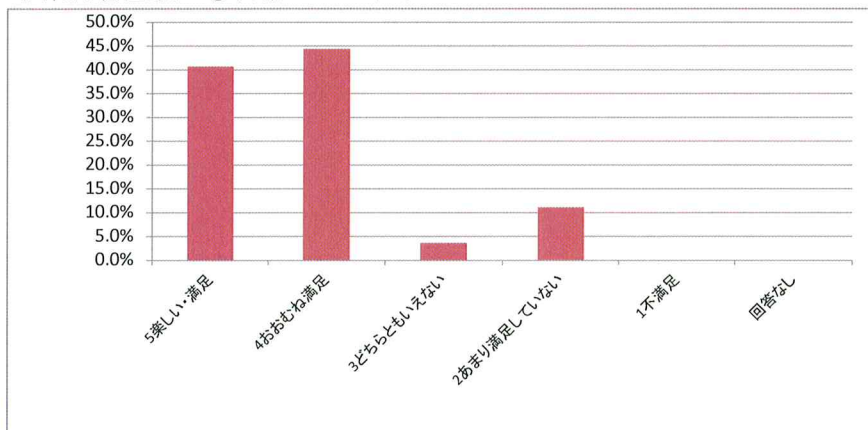
設問2 事業内容全般について（プログラム・支援内容など）おきかせください



評価平均

3.9

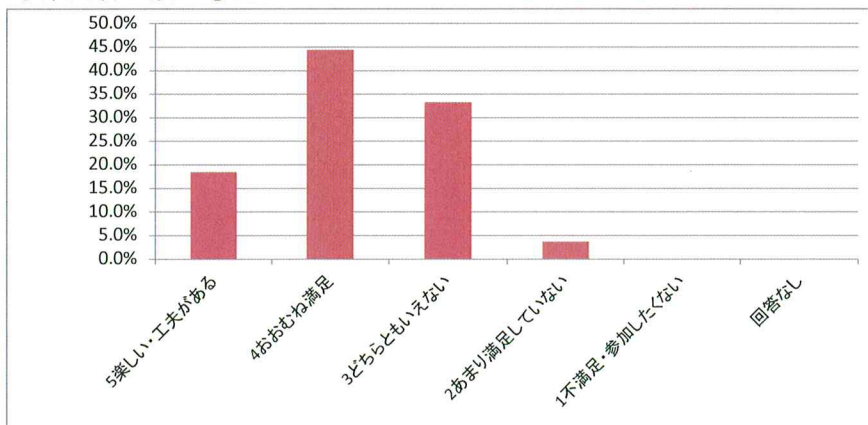
事業内容全般 ①日常のプログラム



評価平均

4.1

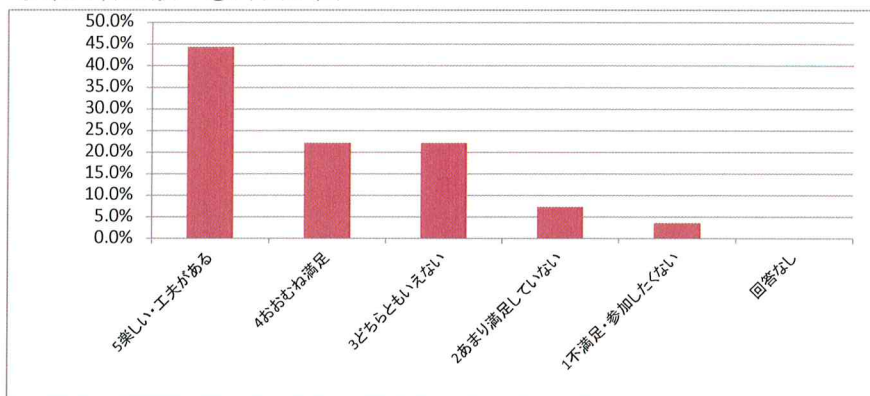
事業内容全般 ②室内のイベント



評価平均

3.8

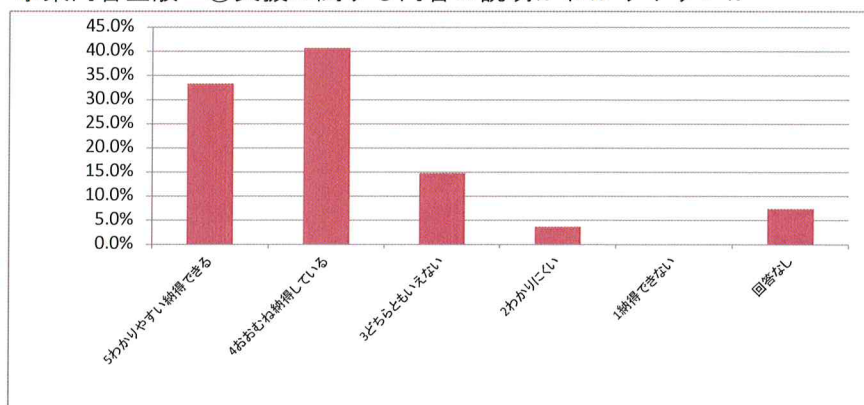
事業内容全般 ③外出企画



評価平均

4.0

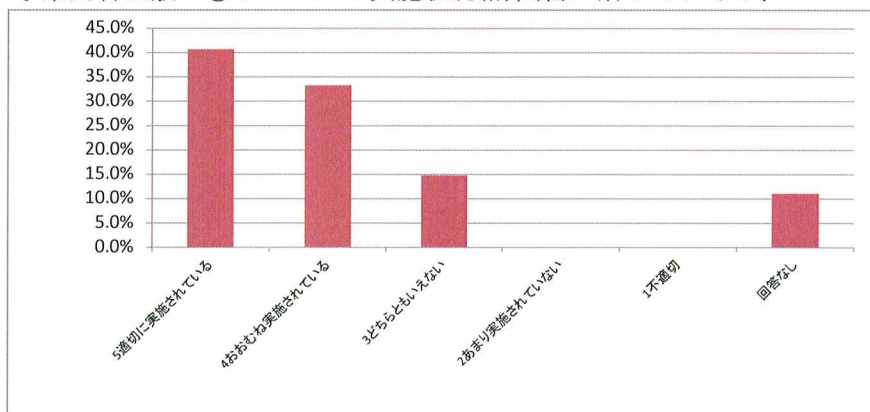
事業内容全般 ④支援に関する内容の説明がわかりやすいか



評価平均

4.1

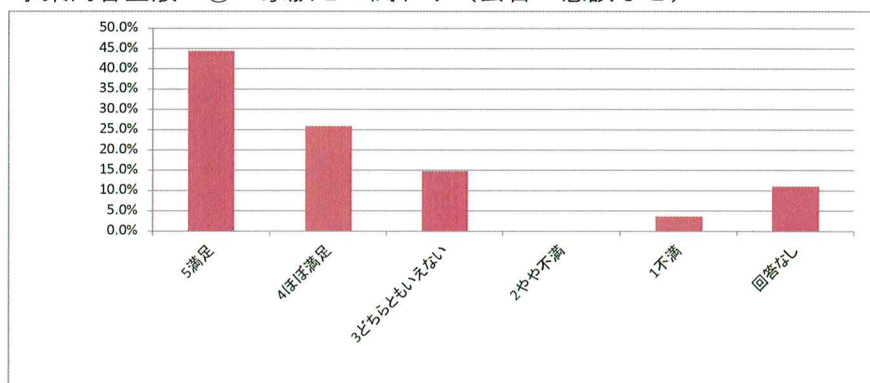
事業内容全般 ⑤サービスの実施状況(計画書に沿っているか)



評価平均

4.3

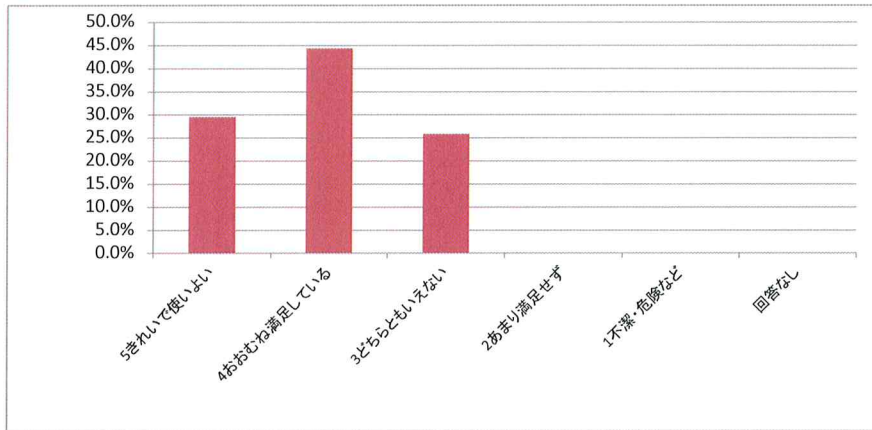
事業内容全般 ⑥ご家族との関わり（会合・懇談など）



評価平均

4.2

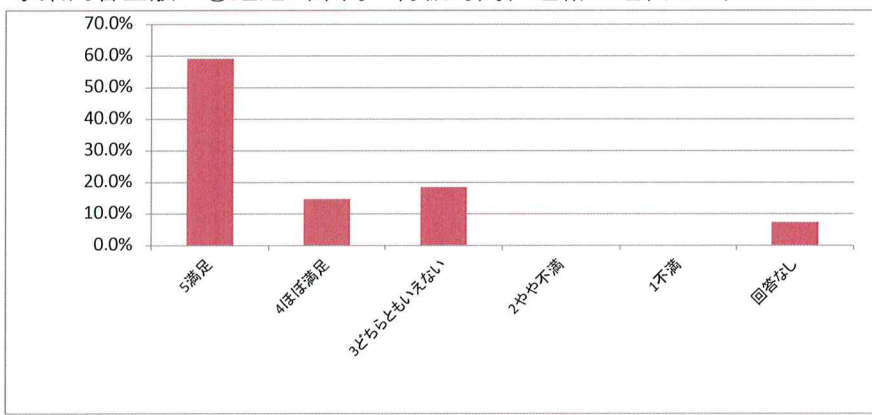
事業内容全般 ⑦施設・設備・清掃状況など



評価平均

4.0

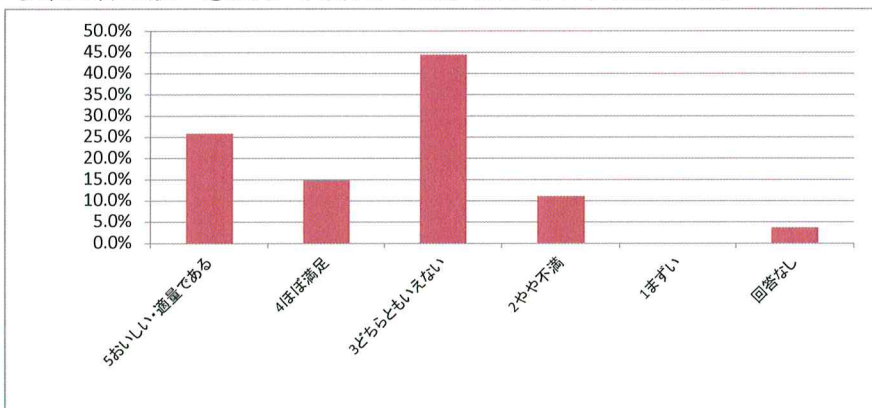
事業内容全般 ⑧送迎（車両や待機時間、連絡や運転など）



評価平均

4.4

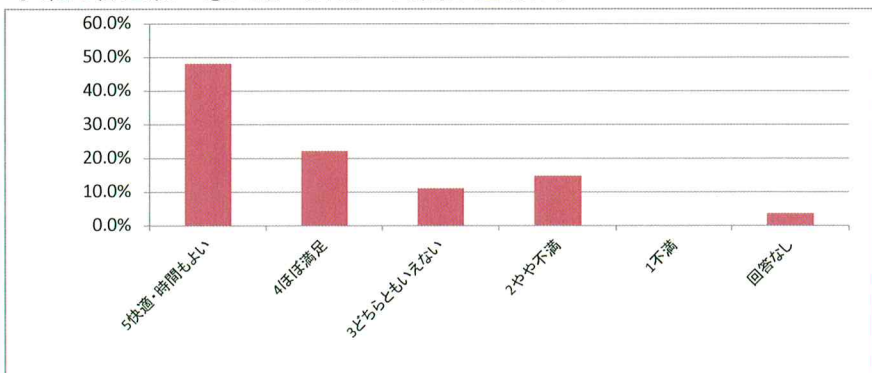
事業内容全般 ⑨食事（味付けや量、盛り付け、温度など）



評価平均

3.6

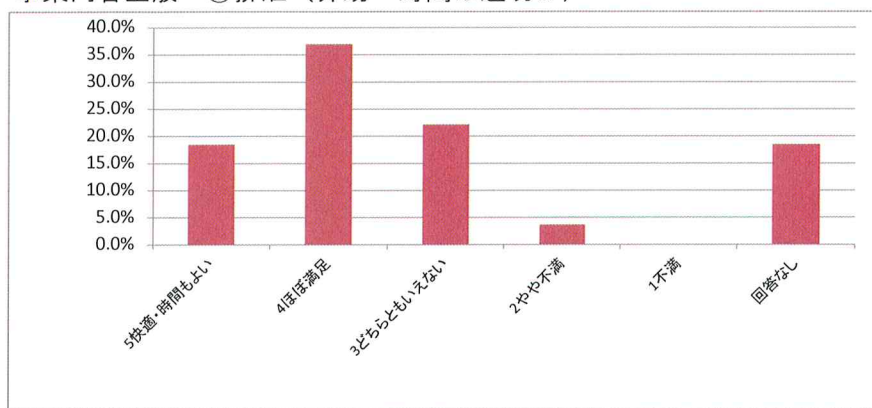
事業内容全般 ⑩入浴（介助・時間は適切か）



評価平均

4.1

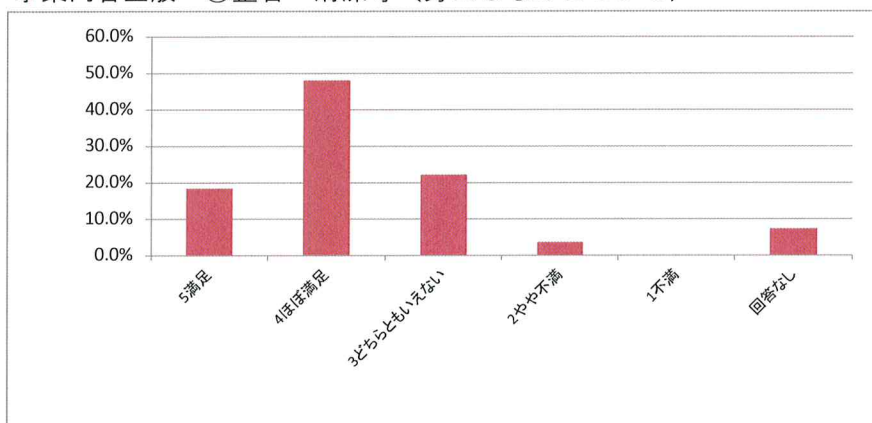
事業内容全般 ⑪排泄（介助・時間は適切か）



評価平均

3.9

事業内容全般 ⑫整容・清潔等（身だしなみについて）

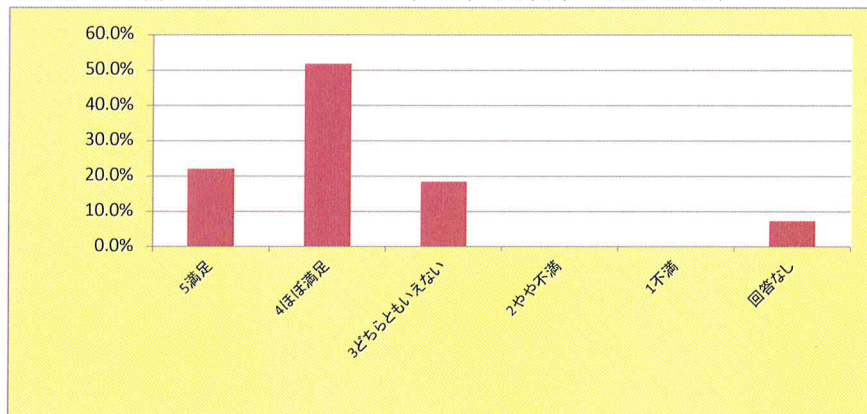


評価平均

3.9

	利用者評価主なご意見
高評価	・家庭の延長のような感じで居宅型サービスの言葉にぴったりで感謝 ・緊急時・特変時に期待以上の対応をしてくれた。要望もすぐに叶えてくれる ・適当に外出・イベントがあるので楽しんでいる。 ・楽しい。しんどくても行きたい ・お風呂が広くて気持ちいい ・ご飯(鮭)はおいしい、安心。 ・良い時間に来て皆で座って晩御飯を食べるのは良い ・イベントや遠足を本人も楽しみにしており、日数も何日か用意してくれ、参加しやすい
問題点	・訪看の時間と(きずなの訪問が)重なる事がある。 ・服の汚れが目立つことがある。 ・暇な時間多い。 ・洗面所の照明が暗い。 歯磨きの際奥が見えない ・食事がまずい。 ・大きいお風呂がいい。 ・もっと外出がしたい。 ・もっといろいろなことがしたい。 ・ソファなど座ろうとしてもいつも決まった人が座っていて座れないときがある。

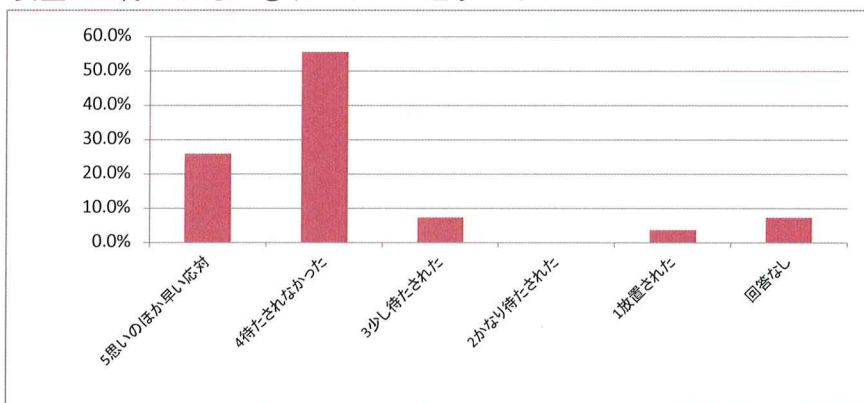
設問3 要望した際の反応（返事の早さ、回答、対応など）についてお聞かせください



評価平均

4.0

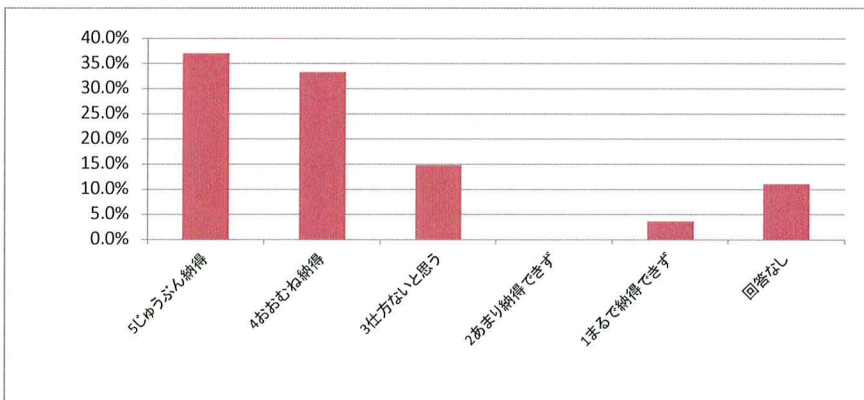
要望した際の反応 ①すみやかに返事があったか



評価平均

4.1

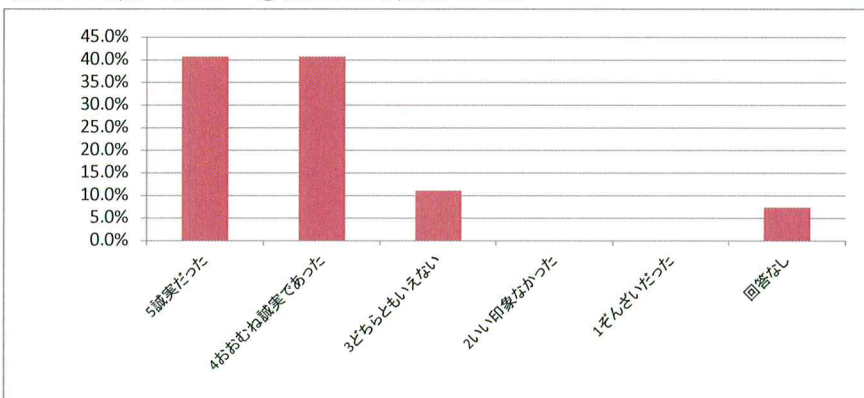
要望した際の反応 ②回答内容に納得したか



評価平均

4.1

要望した際の反応 ③要望した職員の対応

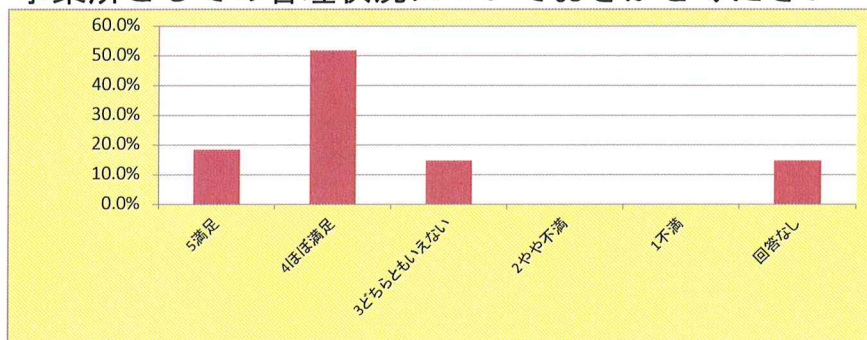


評価平均

4.3

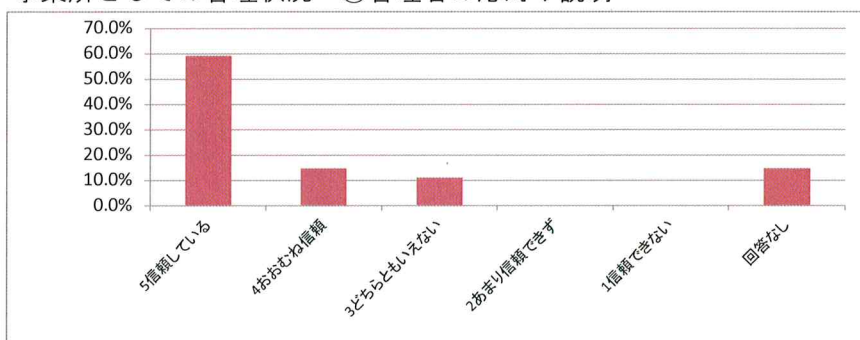
	利用者評価主なご意見
高評価	説明がわかりやすい 話をよく聞いてくれる 頼ればすぐにやってくれる。安心感がもてる お願いしたことについては満足している
問題点	送りの時間の要望を聞き入れて欲しい 暗い感じがする もっと声をかけてほしい 相談したことがその後どうなっているのか、報告が忘れていいのか気になることがあった。

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



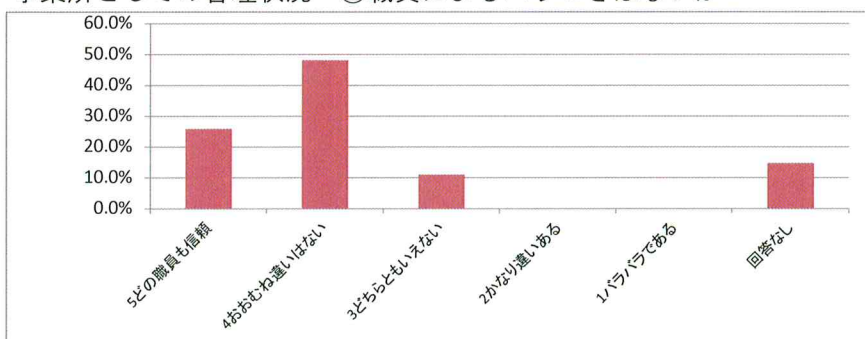
評価平均
4.0

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
4.6

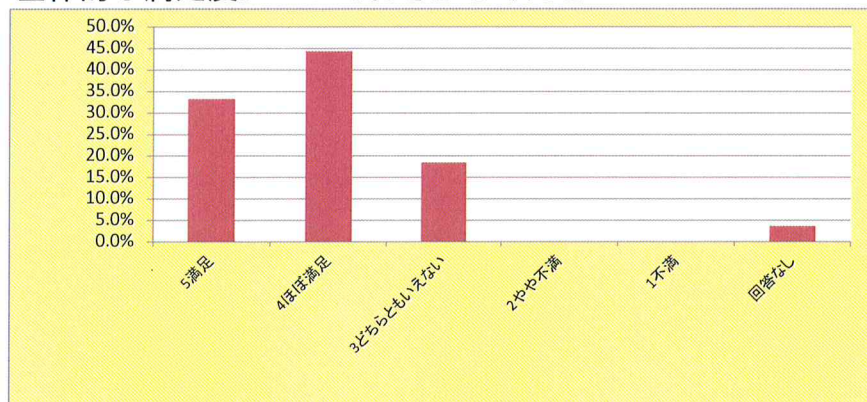
事業所としての管理状況 ②職員によるバラつきはないか



評価平均
4.2

	利用者評価主なご意見
高評価	女の人より男の人の方が優しいところがある 悪いところはない 統一が取れている 利用者の間で起こったことや保清など気が付いたら連絡をいれてくれる
問題点	消防訓練など危機管理を取り入れて、それを家族にも知らせてほしい ケアマネの交代が激しい時期があったので少し不安になった。

設問5 全体的な満足度についておきかせください

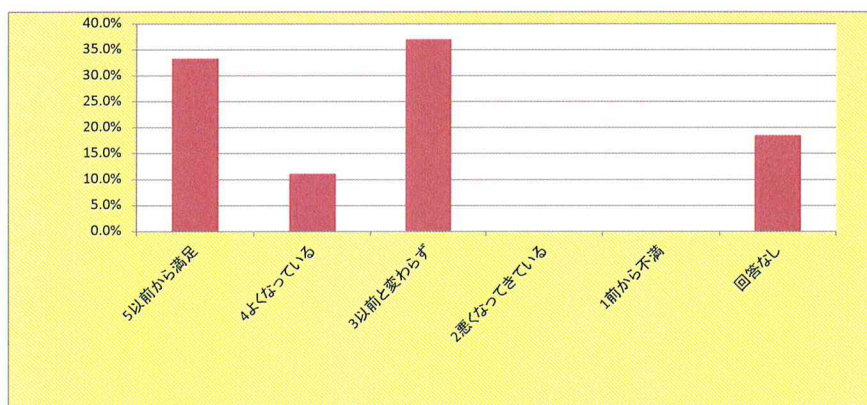


評価平均

4.2

利用者評価主なご意見	
高評価	・みんな親切だ。だから私はいつも来るんです。 ・母を見てくれて安心して仕事にいくことができる ・毎日来て楽しい。美味しい物を食べれる。楽しい。しんどくても行きたい ・融通性のあるところがよい ・当事者一人ひとりにあった対応をしてくれるので満足 ・各部屋の設計など見ると利用者の安全に考慮してくれていると思う ・体調変化等よく観察してくれ、Drに伝えてくれたり、食事等家族がわからないことなど教えてくれ助かる。
問題点	・人手不足のような気がする ・なかなかお互いに話しすることがないので、話せる状況があるとわかる。

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

4.0

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

	・きずなに来る前はあちこち行っていたが、きずなに来るのが一番好きや。 ・娘が薦めてくれて来たが、気に入っている。 ・なごみや地域との連携で変化に富んだ催しや活動を企画して下さり、ありがたい ・地域のことを大切にしている印象があり、行事等にも参加されて、利用者が参加するチャンスが多い。
--	---

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	・認知症が進まない様な予防の取り組み等を考えて欲しい ・食事代が高いので少しでも安く ・事業所として危機管理をよろしくおねがいします。 ・本人（利用者）のこともあるだろうが、こちら（妻）も都合がある。お送りの時間の要望を聞いてほしい。 ・スタッフの異動で利用者が慣れた頃に交代があると、また一からになるのであまり異動がないと助かる。
将来は	・今満足しているからこれ以上のものはないと思う ・最期もきずなで見て欲しい。 ・歩けなくなったら手助けしてほしい。 ・毎週の掃除はどの程度までしてもらえるのか知りたい。

今年度の総括と課題

主な課題	対応策など
暇な時間が多い	現場から声をあげて散歩・買物等で外出を図る必要あり。一人ひとりにとって居場所というもの違う。もっと地域に出向いて居場所を拡大していく。
食事がおいしくない	食事不満が多かった。来年度からきずな内で食事を作る方向で検討中。またそれに関連する日常の動きの充実を図る（買物・盛り付け・洗い物等）
家族と話す機会が少ない	1か月に一回のモニタリングでは足りない。日常的に屈託のない意見交換が行える機会作りを検討していく。
利用者の思いが反映された暮らしを考える	言葉や記録、日常のやりとりから思いをくみ取るために、記録に関しての研修を図ります。職員の業務優先にならないため、職員間の意見交換を図ります。