



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	特養なごみ（短期入所）	記入者	今村 和也
----	-------------	-----	-------

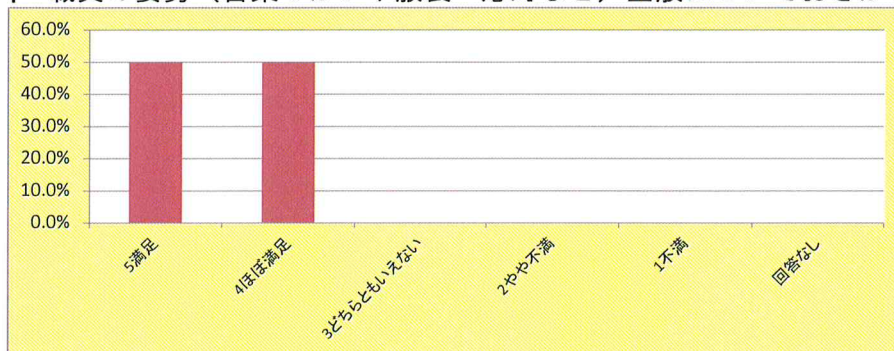
1 昨年度の利用者アンケートで提示された課題と対応結果

主な課題	対応策・その結果など
訴え時に職員がすぐに来てくれない。	すぐに対応するようつとめています。それでも起床時の訪室が遅れたことがあり、職員間の話し合いで他の用事の後になる場合でも、まずは一度訪れて用件をお聞きすることで対応をするように周知をしております。その結果昨年よりは本件でのご指摘は減っております。
居室の変更時等、家族への説明。	多床室から個室、個室から多床室へ変更する際、事前に家族ケアマネに説明と同意を頂いている為、特に問題なく経過しています。
食事の量が多すぎる。	食事の配膳時に、本人へ米飯の量の確認を行っており、特に食事量が多い等の訴えは無し。おかずが少しいといったことの訴えはありましたが、その都度量も調整している為、特に問題なく行えています。利用者の体調の状況により、食事形態も変更して対応しています。
早めに迎えに来てほしい(送迎)。	規程の時間で変更なく行なっている。既定の時間外での要望があった場合は、基本家族対応をお願いしていますが、特に今年度は時間に対しての要望や訴えはありませんでした。

回答者数8名（すべてご家族の方です）

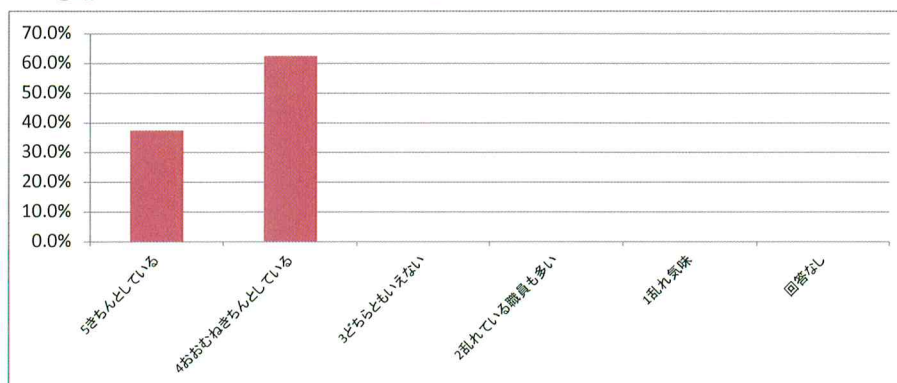
2 事業所の自己評価（アンケートを受けての責任者による評価）

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



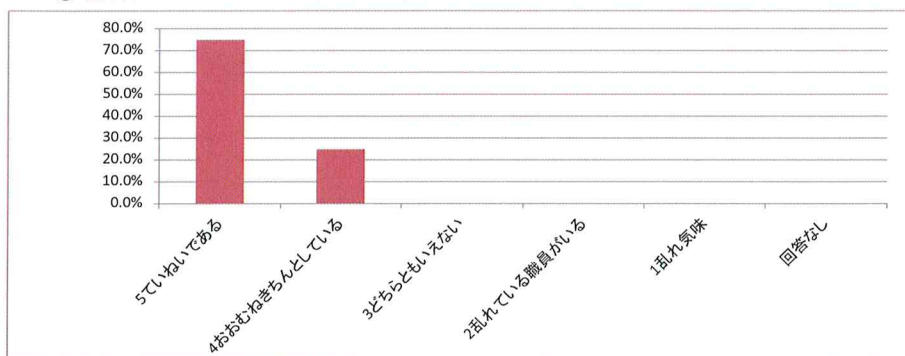
評価平均
4.5

①服装はきちんとしていますか



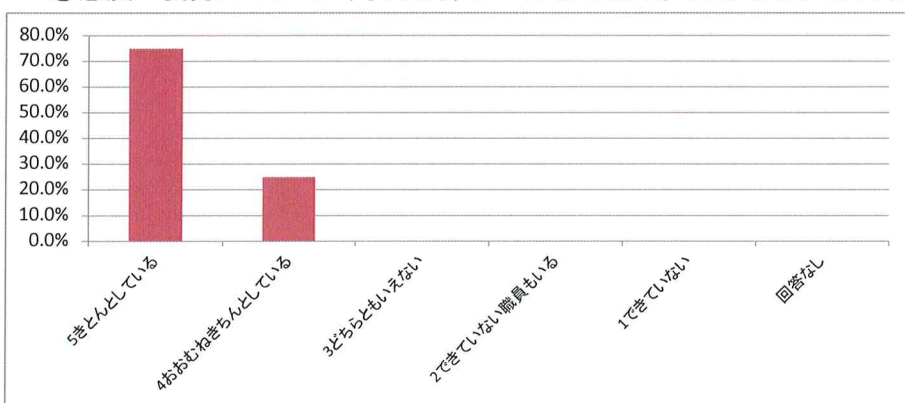
評価平均
4.4

②言葉づかいはていねいですか



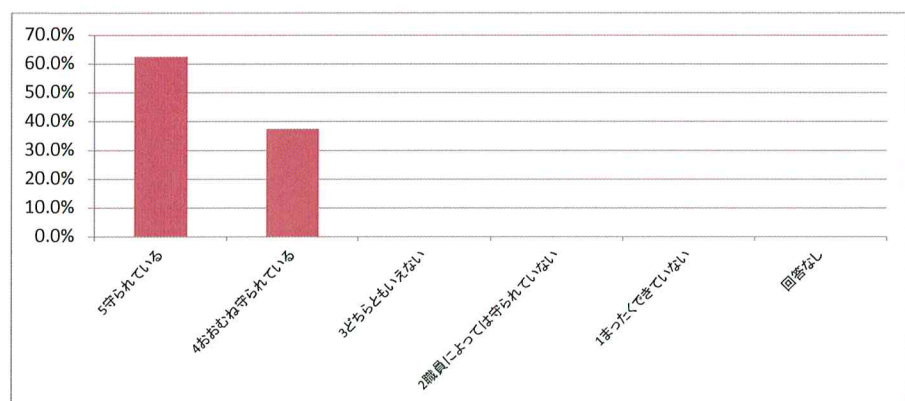
評価平均
4.8

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

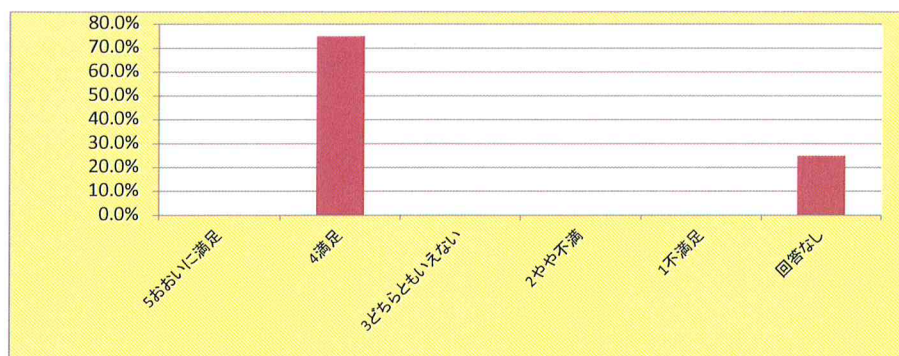
④訪問時間を守れていますか（連絡なしの遅刻や早く帰るなどないか）



評価平均
4.6

	利用者評価主なご意見
高評価	・ショート利用中の様子を詳しく連絡してくれる。何かあればスグに電話連絡してくれる。 ・いつも笑顔で対応してくれたり通りかかるスタッフの皆さんが、車椅子に乗る母に声掛けして下さったり嬉しく思います。 ・入所時、朝食後(10時頃)多忙ではありますが、フロアーにすぐに出迎え対応されます。 ・月1回ですが、スタッフの皆様、明るくて親切です。 ・丁寧に対応してもらっている所。 ・どなたからでも、声掛け、挨拶がある。
問題点	

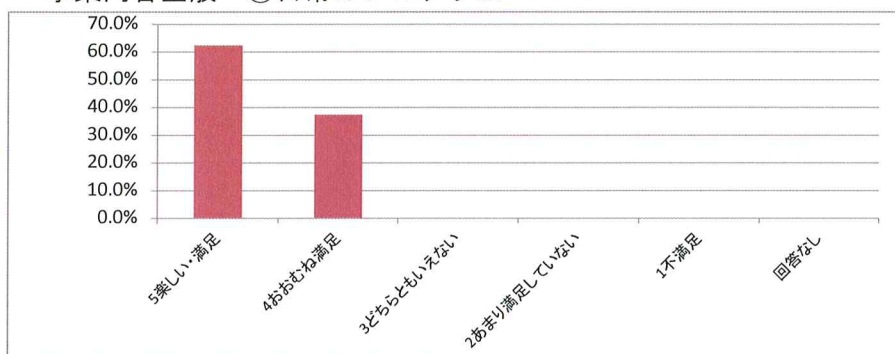
設問2 事業内容全般について（プログラム・支援内容など）おきかせください



評価平均

4.0

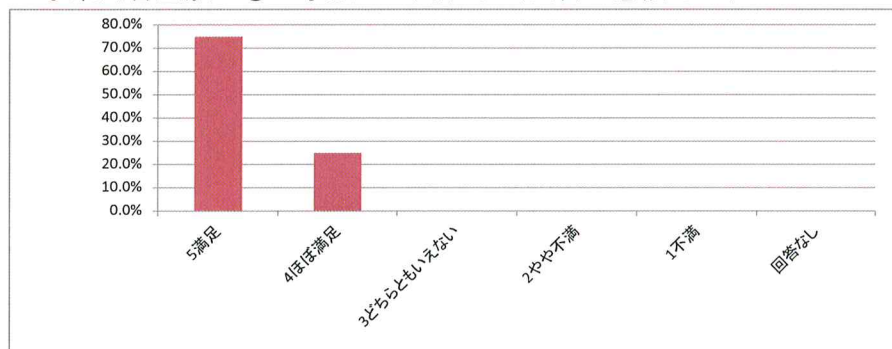
事業内容全般 ①日常のプログラム



評価平均

4.6

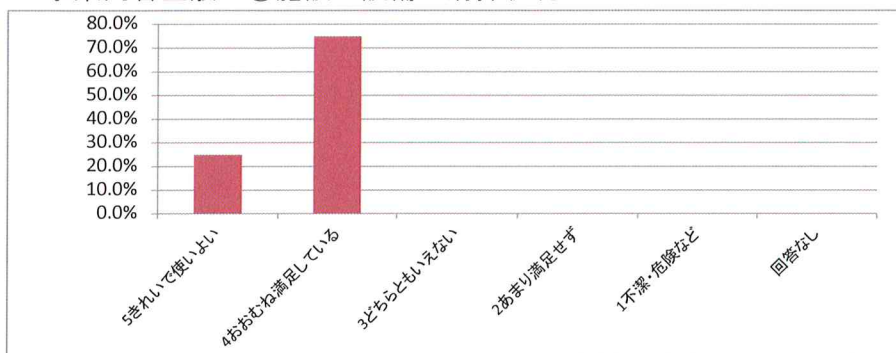
事業内容全般 ⑥ご家族との関わり（会合・懇談など）



評価平均

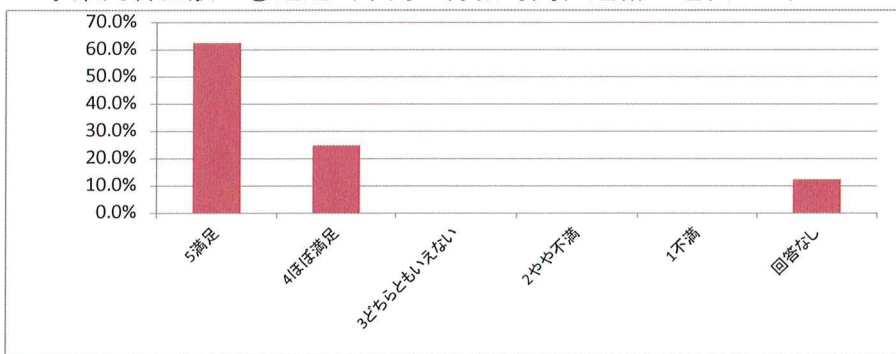
4.8

事業内容全般 ⑦施設・設備・清掃状況など



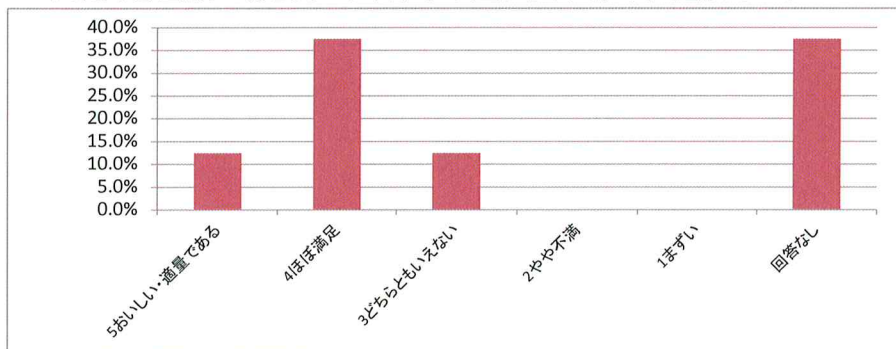
評価平均
4.3

事業内容全般 ⑧送迎（車両や待機時間、連絡や運転など）



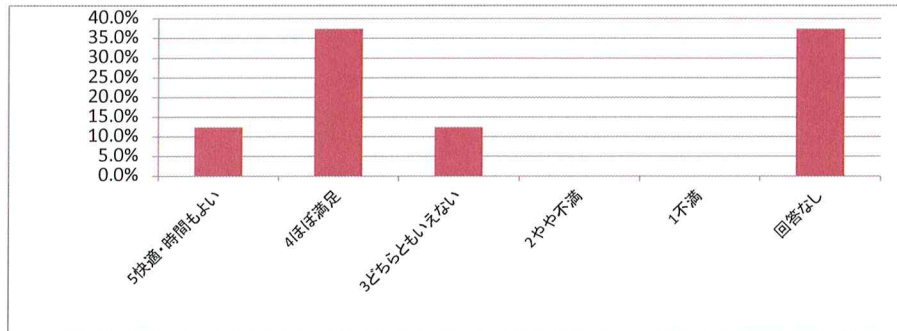
評価平均
4.7

事業内容全般 ⑨食事（味付けや量、盛り付け、温度など）



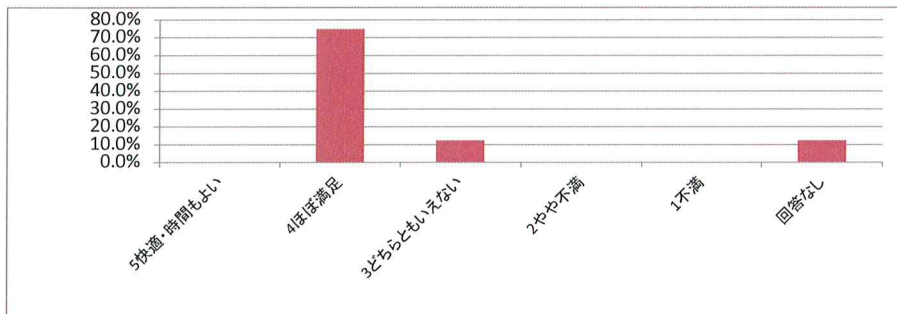
評価平均
4.0

事業内容全般 ⑩入浴（介助・時間は適切か）



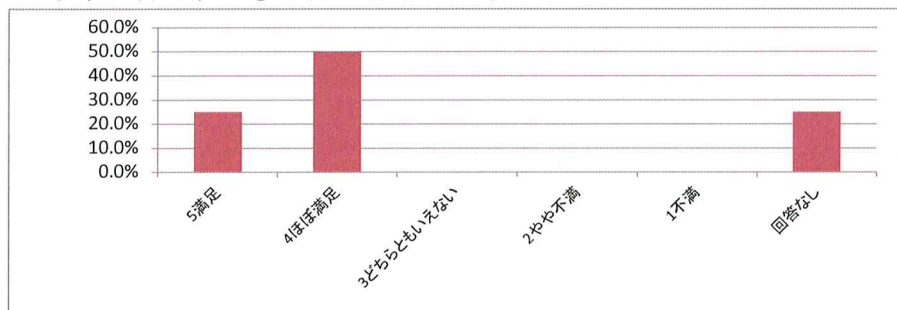
評価平均
4.0

事業内容全般 ⑪排泄（介助・時間は適切か）



評価平均
3.9

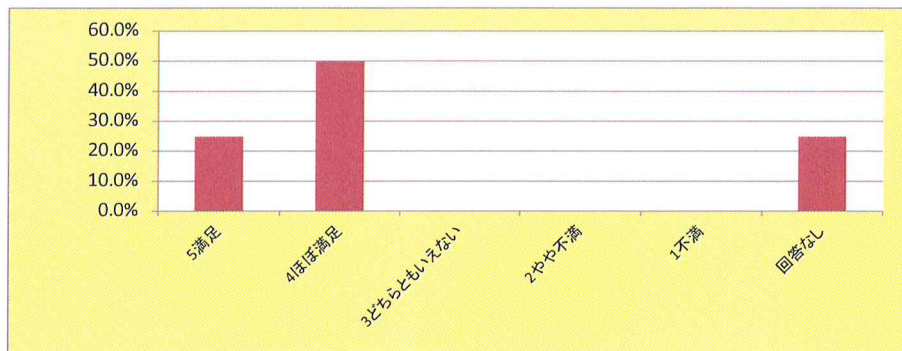
事業内容全般 ⑫整容・清潔等（身だしなみについて）



評価平均
4.3

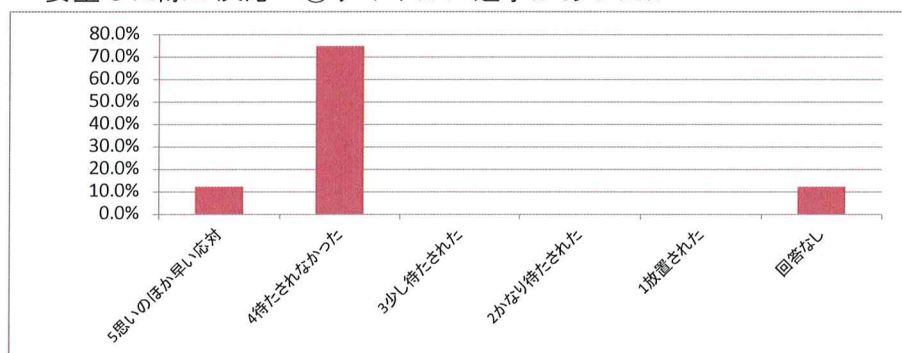
利用者評価主なご意見	
高評価	・満足しています、⑤⑥⑦に関しては、本人でないのので3に丸を付けましたが、何度か拝見させて頂き、品数も沢山あり、入浴に関してもいつも連絡表に気持ちよさそうな顔の写真を載せて頂いているので、本人は満足していると思います。 ・何かとお世話頂き、本当に喜んでおります。ありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。 ・たくさん食べているので美味しいのだと思います、帰宅時入浴後のひげも良く処理されている顔です。 ・本人の都合や、体調に合わせてもらってありがとうございます。 ・食事でも完食していますし、入浴も気持ちよさそうに入っている写真を見えています。
問題点	・時々リハパンのサイズが大きくて腰からずれていました。

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



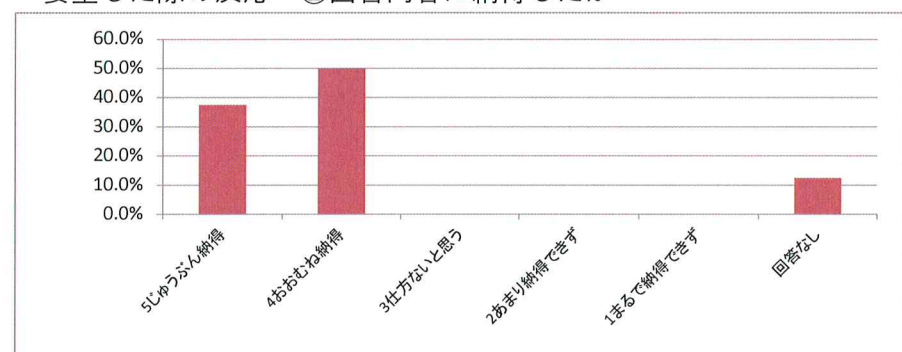
評価平均
4.3

要望した際の反応 ①すみやかに返事があったか



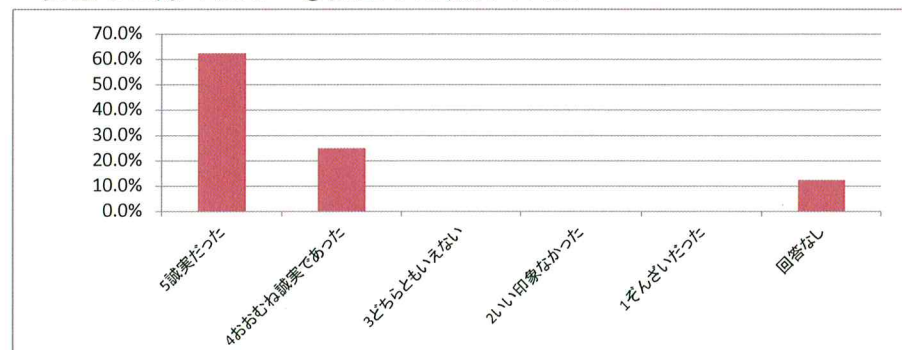
評価平均
4.1

要望した際の反応 ②回答内容に納得したか



評価平均
4.4

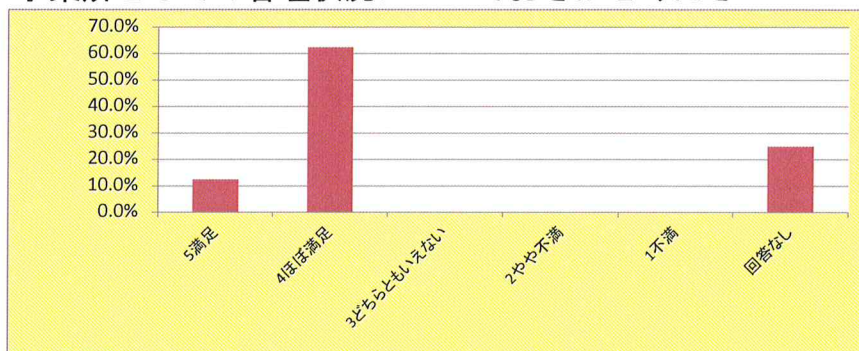
要望した際の反応 ③要望した職員の対応



評価平均
4.7

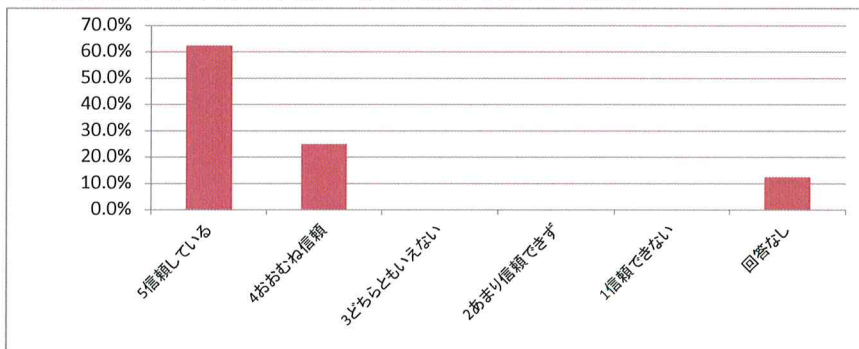
	利用者評価主なご意見
高評価	・発熱したり、耳垂れが出たりいろいろ対応してもらう事が多いのに、投薬、点耳をしっかりして頂き、また自力排便できない時、浣腸をお願いしたりして申し訳なく思っています。 ・宿泊予定も希望通りです。とても助かっています。 ・本人がスタッフに訪ねた件についても家族に連絡表にて返事を頂いています。 ・ほとんど希望通りになっています。いつも勝手や無理をお願いしており恐れ入ります。
問題点	

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



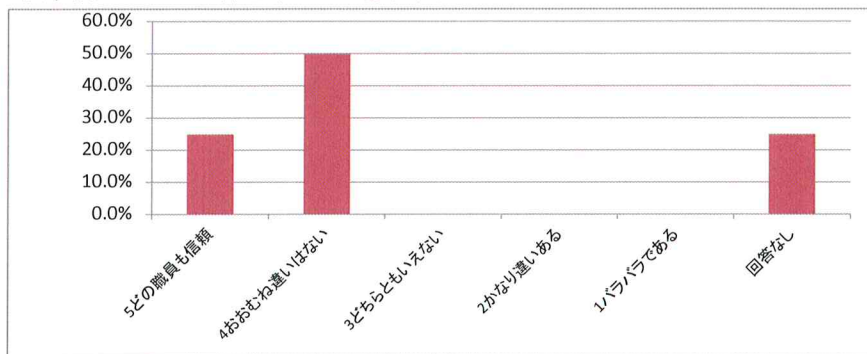
評価平均
4.2

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
4.7

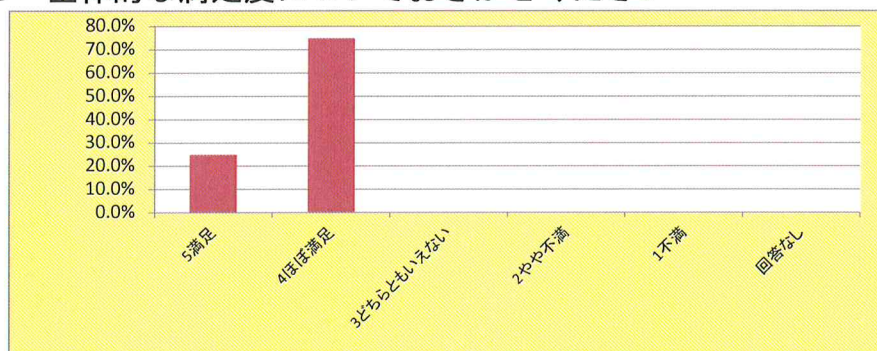
事業所としての管理状況 ②職員によるバラつきはないか



評価平均
4.3

	利用者評価主なご意見
高評価	・若いスタッフもおられる。 ・母の样態に対してケアマネと連携して対応して下さり、ありがたく思っています。
問題点	・入所されている方も様々ですが、スタッフの利用者への声掛けが少ない様に思います。

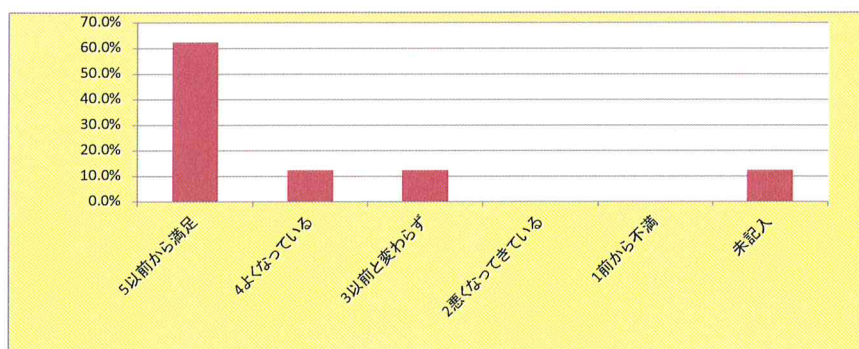
設問5 全体的な満足度についておきかせください



評価平均
4.3

	利用者評価主なご意見
高評価	・スタッフが優しい。入浴が楽しい(檜風呂) ・本人はいつも「ええとこや」と言って感謝しています。 ・親切で丁寧で配慮いいです。 ・何をするにも全介助の母にいつも皆様で対応してもらって母も喜んでいると思います。特に発熱時の食事介助は時間がかかって大変忙しい中、良くしてもらっていると思います。
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

	特に記載なし
--	--------

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	特に記載なし
将来は	年末年始や夏の多忙期等、いつも利用させてもらって感謝しています。なごみさんに預かってもらって安心して仕事させてもらっています。これからも出来る限り在宅介護をしたいと思っているのでこのまま利用を続けていただければ、ありがたいです。よろしくお願いします。

今年度の総括と課題

主な課題	対応策など
利用者への声掛け(関わり)が少ない。 ※直接的なご要望をあげることが難しい方には特にご様子を見逃しがちになっている。	その時々的人员配置にも多少は影響されますが、日常的に介護業務に追われて、ご要望を訴えられない限りは見過ごしてしまうことが指摘されています。それでも短期利用の方がご入居されると関わりが増える傾向があります。ショート委員会やユニット会議などで取り上げて、短期ご利用の方でも記録をしっかり読み込み、言葉やご様子からどのようなことを要望されているかをつかむようにするための指導をおこなっていきます。
帰宅時や、その都度の確認がおろそかになっている。(排泄に関して) 例→リハパンのサイズが合っていない。帰宅前のトイレ誘導がなされていない等・・・。	利用者の情報共有が出来ていないのが原因と考えられる。ショート利用者の情報を改めて現場へ周知する為、個々の情報を更新し、何時でも誰でも閲覧できる環境を整えます(現在作成中)。作成出来次第、実行に移して行けるように準備していきます。
忘れ物について、退所日に帰られてから、家族から連絡がはいったり、居室や食堂から出てきたり、帰られてからの発見が多くなっていた。※同じ人の忘れ物が重なっていることが多かった。	現在、ショート委員会で検討しています。全体会議でも職員に原因、対応を検討しています。検討後は軽減していましたが、徐々に増えて来ており、忘れ物が減らない状態が続いている。原因としては、荷物チェックの時間帯、荷物チェックの担当者の責任感も原因として考えられます。今後、時間帯の変更や2重チェック等の対応を検討していく予定です。