

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（入居）	記入者	上村 淳
----	-----------	-----	------

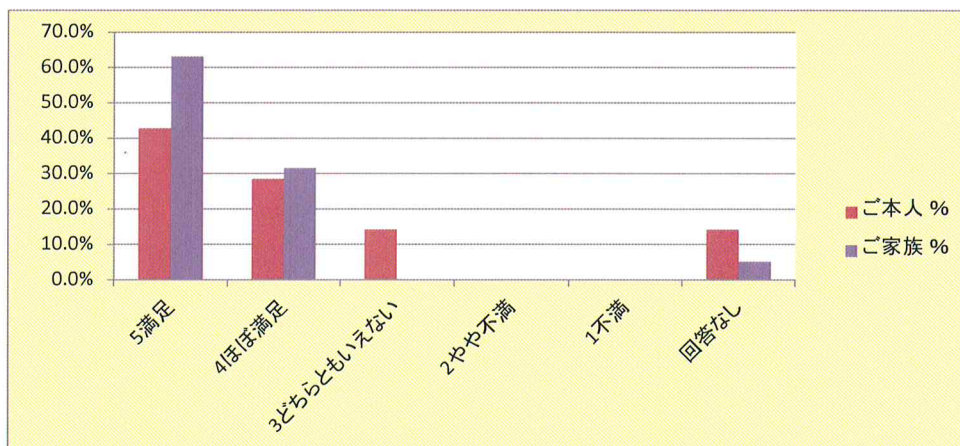
1 昨年度の利用者アンケートで提示された課題と対応結果

主な課題	対応策・その結果など
家族さんのアンケートの中で、無回答があり、なごみでの日々の入居者さんがどのように暮らしているか、ケアをしているかが伝えられていないのではないか？	2012年11月での品質アンケートを基にした業務改善研修で、左記内容の事を全職員に説明する。そこで、居室担当者だけでなく、家族さんが面会に来られた日に出勤の職員が積極的に、今日の様子などを伝えていくように周知し、実行中である。
入居者さんから会話がないう。話を聞いてくれないと意見あり。	左記内容については現状も課題である。入居者さんと接し、会話をしていきたいという職員の想いは持っているが、日々のケアやゆとりのない環境面で、入居者さんと向き合っている会話ができておらず。意識だけでなく、環境面での改善も課題に入れている。
全般的に満足しているという回答がある。	満足しているという回答は、とてもありがたい評価である。しかしこの事に甘んじるのではなく、沢山のご意見や指摘を頂ける環境を作る為に、2012年9月より、「特養なごみ宝箱」と題して、意見を気軽に記入できる意見箱を設置する。意見は、良かった、悪かった、改善してほしい、気になった事等、特に縛りはなく、何でも記入する事としている。入居者さん、家族さんは勿論、実習生からボランティア、見学者等、なごみに来られるすべての人が対象として実施中である。

回答者数33名（入居者ご本人14名・ご家族19名）

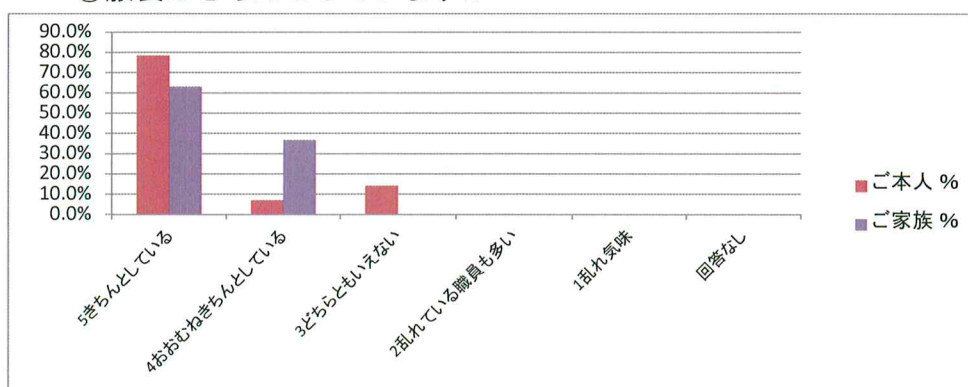
2 事業所の自己評価（アンケートを受けての責任者による評価）

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



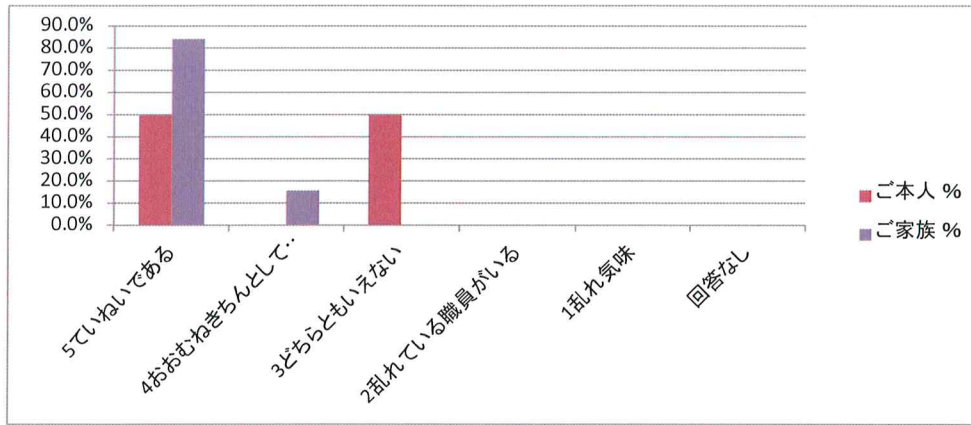
評価平均
入居者ご本人
4.3
ご家族
4.7

①服装はきちんとしていますか



評価平均
入居者ご本人
4.6
ご家族
4.6

②言葉づかいはていねいですか



評価平均

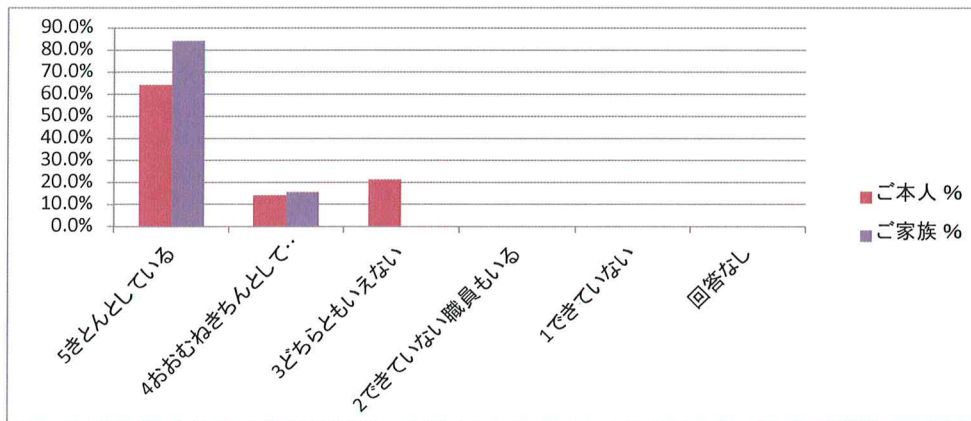
入居者ご本人

4.0

ご家族

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

入居者ご本人

4.4

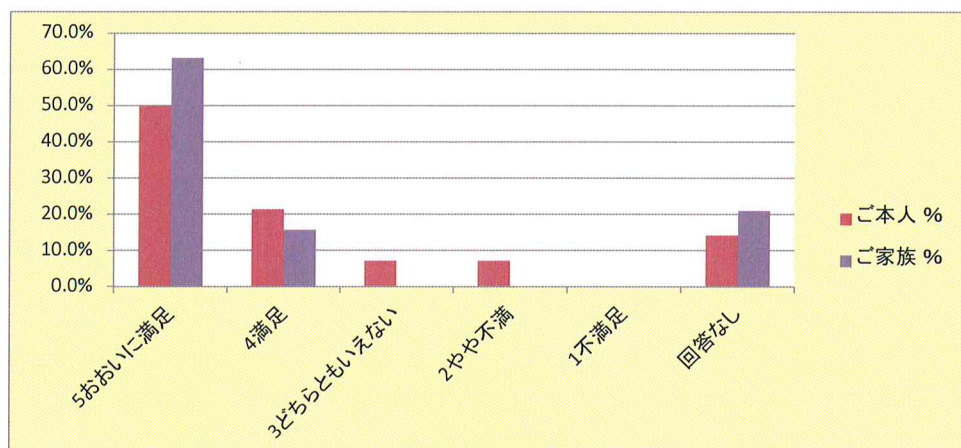
ご家族

4.8

	利用者評価主なご意見	ご家族評価主な意見
高評価	・別にないけど・・・皆良くしてくれてます。 ・態度はでかいとは思わない。 ・職員に対して、安心している。 ・服装は問題なく、変でもない。服装にこだわりがない。 ・服装はだらしない人はいない。みんなきっちりしている。 ・服装に関して「まんがが書いていたり、面白いTシャツが多くて良い」 ・美しい。 ・服装は女性職員の方がきれい。 ・言葉遣いや態度はしっかりしている。 ・言葉遣い上手よー、みんな。 ・言葉遣いが丁寧な職員は丁寧な声掛けをしてくれる。偉そうな態度をとらないこと。 ・偉そうに言われた事ない、私が気ままやから。 ・「敬語が良いとは思わない。敬語じゃなくてもみんなの言葉には気持ちがこもっている。とても嬉しい」「特別に教育されているのかと思うくらい素晴らしい」 ・きつい言葉は言われた事がない。 ・笑顔が多くて、職員から元気がもらえる。 ・自操する距離のテーブルまできたらちゃんと押してくれた。 ・態度に関して「みんな優しい。頼みやすい雰囲気を持っている。だから誰にでも頼める」 ・「おはよう」「元気？」「今日は天気が良いね」等会うたびに声を掛けてくれる事が嬉しい。 ・みんなが笑ってくれるとこっちも楽しい気持ちになる。	・入居者の身になって面倒、世話を下さっているのだから安心してます。有難く思っています。 ・きちんと挨拶していただいています。 ・どのスタッフも、きちんと対応してくれます。適当な返事をされたことは今のところ一度もなく感じられます。 ・職員の方はみなさんやさしいです。 ・返事受け答えははっきりしておられます。 ・若い職員さんが多いのにみなさん穏やかで安心できる良い雰囲気です。 ・どの様なことでもあっても丁寧に解りやすく説明していただけるので理解しやすいです。 ・みなさんはすごく明るく丁寧に礼儀正しい人たちがばかりでいつも気持ちがよい。看護師さんとてもやさしく熱心。あたたかい。 ・いつ伺っても皆様が声をかけて下さり、利用者の方への接し方もとても温かく感じ、母も同じように対応して下さると思うだけで家族としては安心です。入所させていただいてから一度も心配や問題を感じたことはありません。 ・皆さんきちんと挨拶して下さって礼儀正しいところ。 ・いつも親切でていねいです。

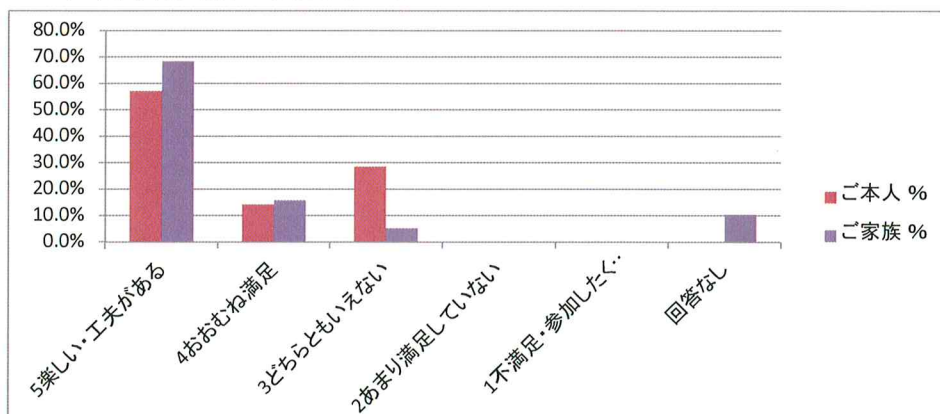
問題点	・「ちょっと押してー」と言う声掛けに対して、「あかん」と言う返事をされた。 (ちょっと腹も立ち、怖かった) ・何度も声を掛けても「ちょっと待って」と言われる。仕方ないと諦めるが、腹が立つ。 ・お尻や腰が痛い時もあるけど、車いすを押してくれない。 ・態度は気にならないが、人によっては偉そうに話をする人もいる。 ・自分自身が正しい言葉遣いが分からないので、偉そうな事は言えないが2、3人偉そうな口調の職員がいる。 ・言葉遣いは人によっては乱暴に感じる。 ・男性職員の中には服装が乱れている人もいる。 ・会話が少ない。 ・職員とゆっくり話せる時間があると嬉しい。 ・コールを押した時はなるべく早く来てほしい。テキパキと要領よく動いてほしい。 ・時に人によってズボンを上げる時にきつく上げたりする人もいる。 ・態度や姿勢は人による。	・来所した時に、担当の方に会う事がほとんどないので近況を聞いたり疑問点を聞けないところ。
-----	--	--

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



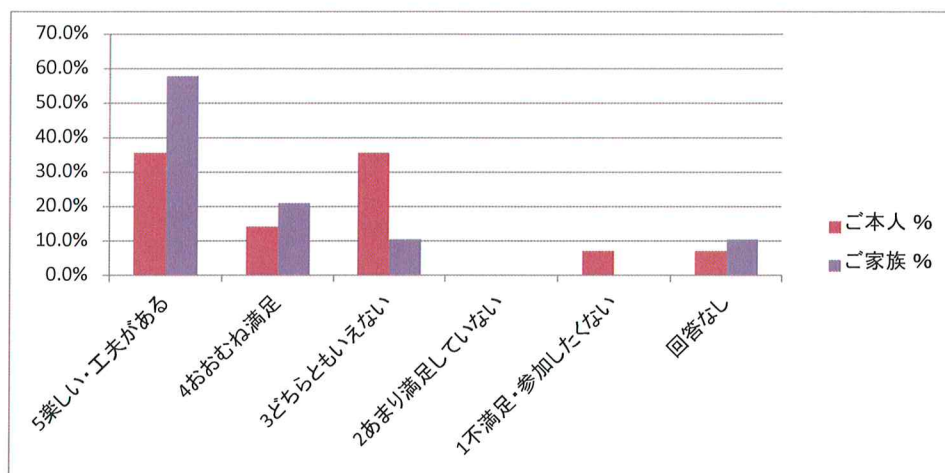
評価平均	
入居者ご本人	4.3
ご家族	4.8

事業内容全般 ②室内のイベント



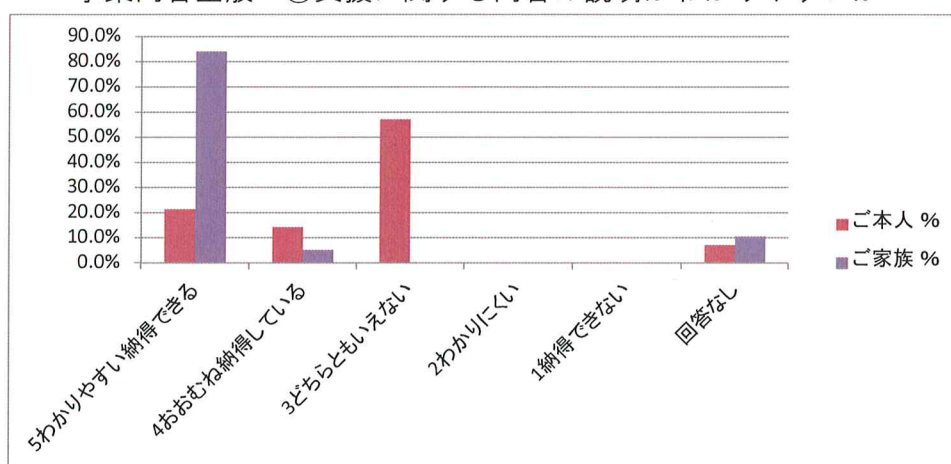
評価平均	
入居者ご本人	4.3
ご家族	4.7

事業内容全般 ③外出企画



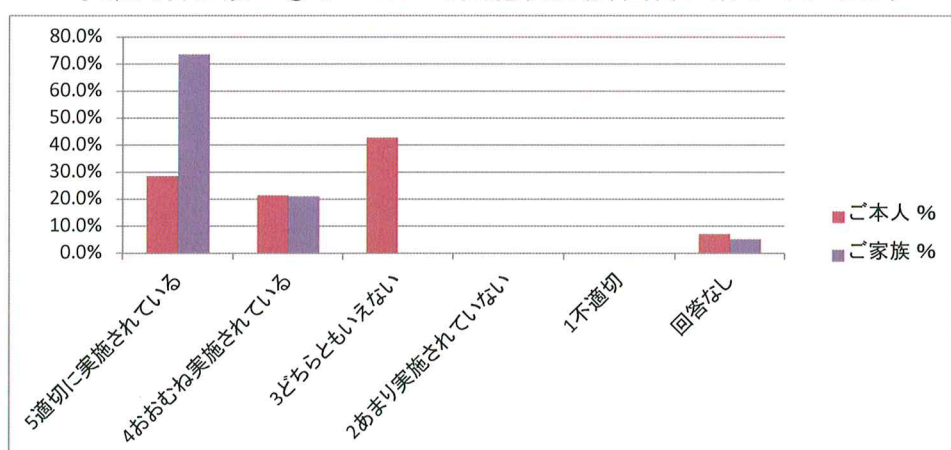
評価平均
入居者ご本人
3.8
ご家族
4.5

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



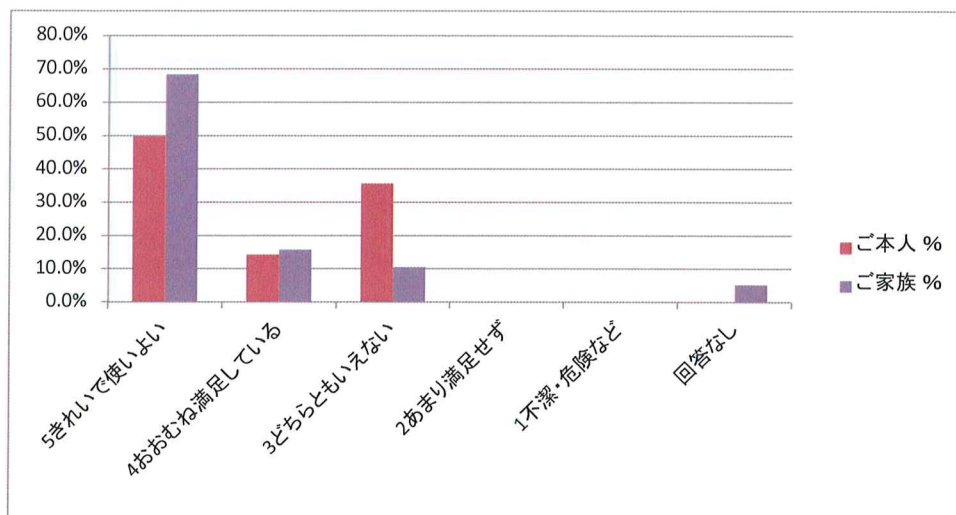
評価平均
入居者ご本人
3.6
ご家族
4.9

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)



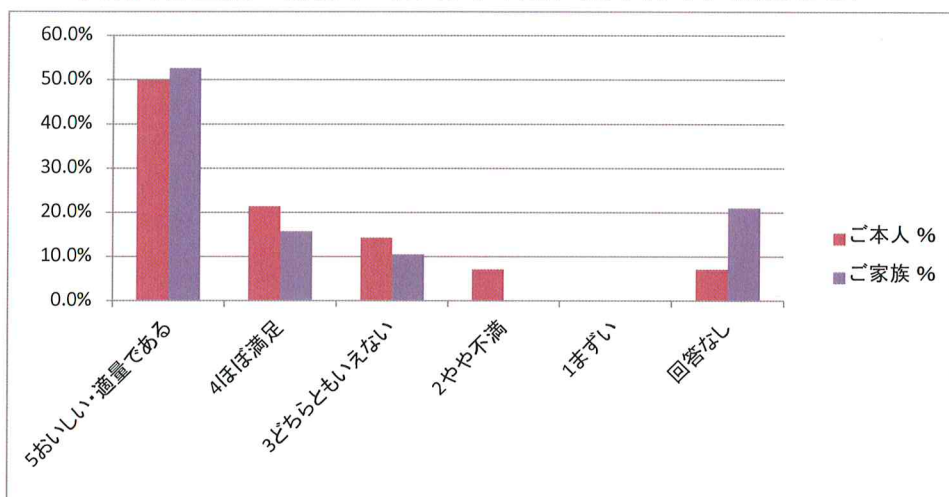
評価平均
入居者ご本人
3.8
ご家族
4.8

事業内容全般 ⑦施設・設備・清掃状況など



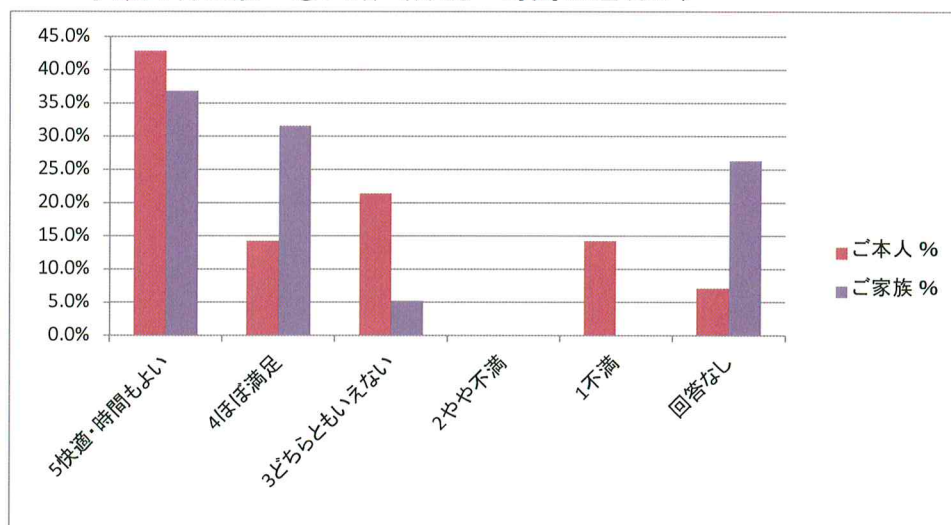
評価平均
入居者ご本人
4.1
ご家族
4.6

事業内容全般 ⑨食事（味付けや量、盛り付け、温度など）



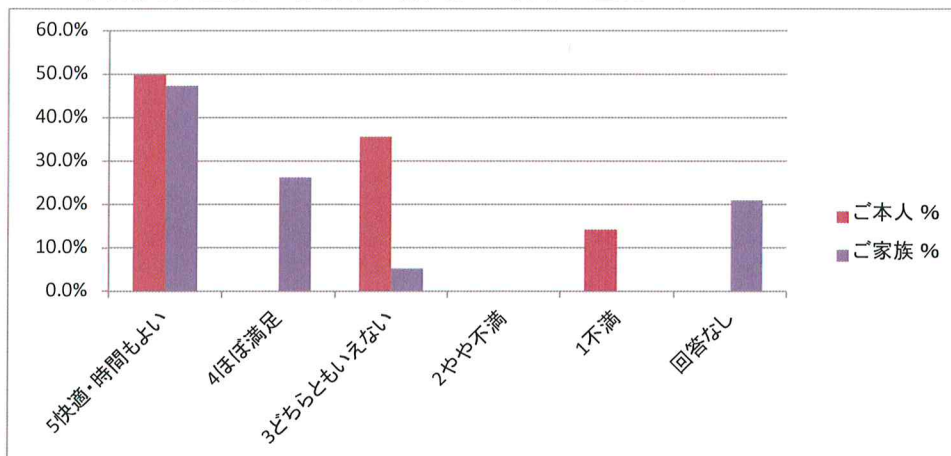
評価平均
入居者ご本人
4.2
ご家族
4.5

事業内容全般 ⑩入浴（介助・時間は適切か）



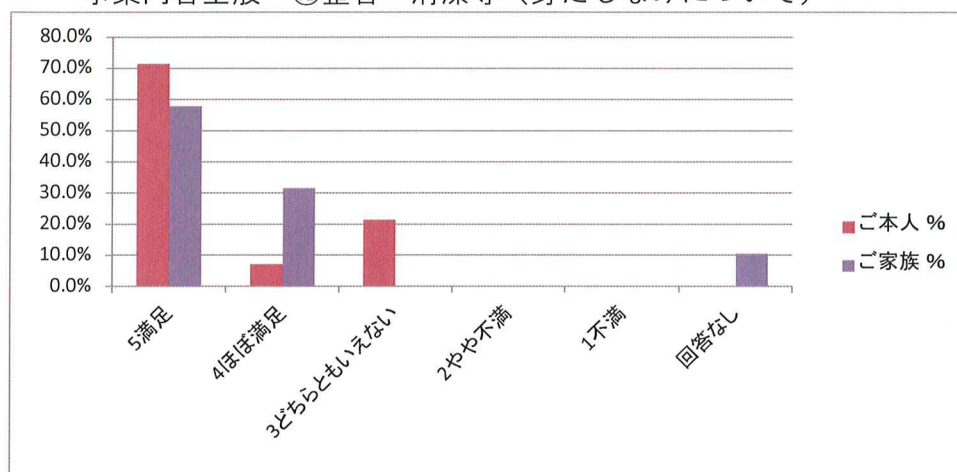
評価平均
入居者ご本人
3.8
ご家族
4.4

事業内容全般 ⑪排泄（介助・時間は適切か）



評価平均
入居者ご本人
3.7
ご家族
4.5

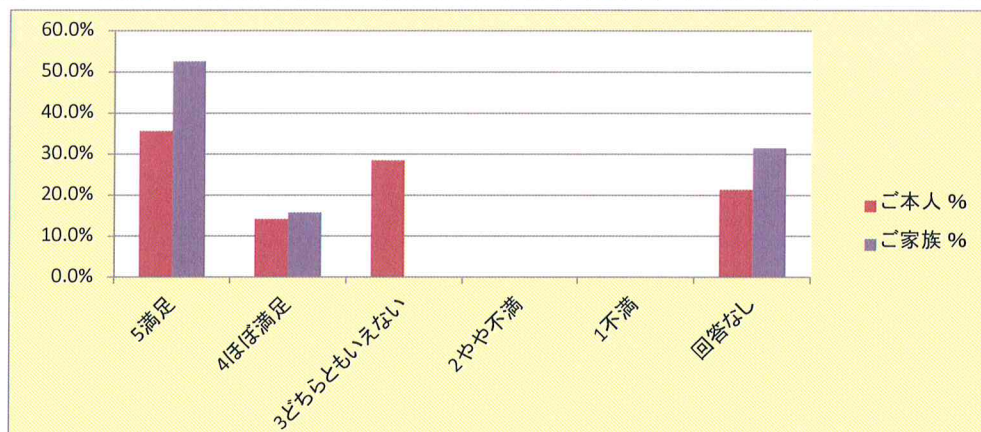
事業内容全般 ⑫整容・清潔等（身だしなみについて）



評価平均
入居者ご本人
4.5
ご家族
4.6

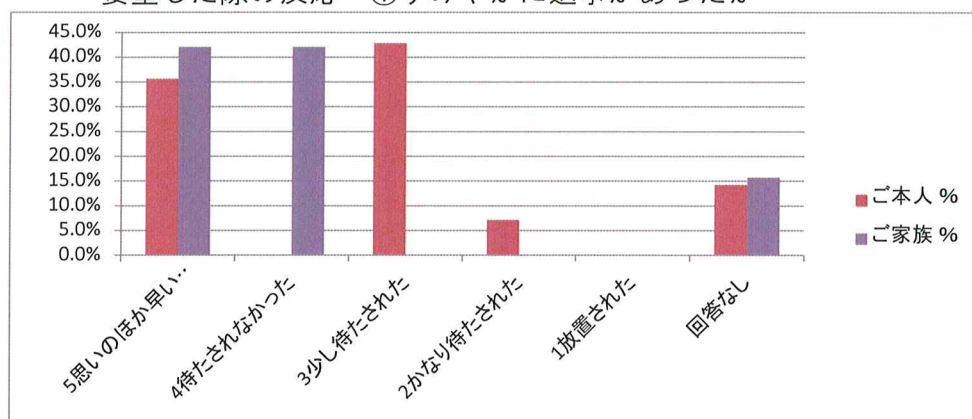
	入居者ご本人評価主なご意見	ご家族評価主な意見
高評価	・写真がいっぱい見えるから嬉しい。 ・通天閣に連れて行ってもらえてうれしい(子どもと夫で昔よく行っていた) ・次から次に楽しい事がある。一生懸命考え、工夫して、いろいろしてくれていると思う。(芋ほり、新世界へ外出)一番楽しかったのは「運動会」 ・花火大会よかったな。コーヒー飲みに行ったりいいね。 ・イベントに参加することは好きで、何かを作ったりすることが好き。 ・買い物に行けるようになった。 ・居室やトイレはきれいで使いやすい。(知らない所は恐いがここは安心出来る) ・ユニットに塩コショウや醤油を置いているから使っている。 ・安心して入浴出来ている。恐くない。 ・トイレの時、きちんと手伝ってくれている。 ・設備や掃除はしっかりされている。ゴミひとつない。 ・入浴はええなー。勝手気ままやけど、入れてくれてうれしい。すみずみまで洗ってくれるし、ゆっくり浸かれるからいつも嬉しいよー。 ・トイレに座るようになって、少し気持ちがよかった。(時折りみだれている事もある) ・髪を結ってもらえるのは嬉しい。髪を結ぶ事は元々好きで昔よくしていた。(今もしたいが自分でするのは難しく、時間もかかるから嫌だけど今日はこんな髪型にしたいと思う事がある)遠慮してしまっ言えないので朝聞いてほしい。 ・折り紙は好きで昔よくしていた。今となったら難しいけど、もしかしたら折り方を思い出すこともあるかもしれないので職員と一緒に折りたい。 ・ピアノは好きだけど目立った事は好きじゃないので、ここではあまり弾きたくない	・適度な間隔でいろいろな場所に連れて行っていただいたり、家族のふれあいの時間があったり、家ではできなかった楽しみが多く、母の喜ぶ話を聞くことが嬉しく、又、一緒に参加させていただいて過ごす時間も楽しいです。 ・大変わかりやすく説明してくれる。 ・入居者に対する職員の方々の心配りがとてもうれしく感謝しております。 ・いつも忙しくお世話して下さいなのに入居者のため家族の人達の繋がりを思い楽しいイベントをいっぱいして頂いて頭が下がります。皆やさしい！ ・季節感溢れるさまざまなイベントや食事内容にいつも感謝しています。年間通してかなりの行事を催して頂き、家族の方も楽しみです。 ・イベントはやってもらう事はうれしいですが、参加できないので3点にしています。
問題点	・風呂ではもっと長く湯船に浸かりたい(20分程度) ・もっとゆっくりお風呂に入りたい。 ・入浴の時間については事前に聞いてほしい。また、事前に教えてほしい。 ・口からご飯を食べたいときがある。 ・歌う事が好きなので、カラオケのイベントを増やしてほしい。 ・たまには、外に散歩に行ったり、公園の草取りをしに行ったりしたい。 ・行事、企画が決まればすぐに教えてほしい。企画の説明をしてほしい。BGMがあってもいいのでは？ ・外出先で、皆がごちそうを食べていたが、自分は「うどん」のみでさみしかった。(食べられへんから) ・朝の洗顔などは、手をつけるだけで実際は洗えていない。(桶に水は溜めてくれているが) ・味付けが少しすすい、お年寄り向けだから仕方ないと思う。 ・食事の味付けに飽きる事がある。 ・入浴する前、熱い時があり、怖い。(入ってしまったら何ともない) ・みんな遠慮して優しく洗ってくれる。本当はきつく洗ってもらいたい。 ・パット交換時、力が強い時がある。「怖いな」と思う事がある。 ・ズボンの上げ下ろし、もっと優しくしてー。(力強くされるとふらつく事があり、怖い時がある) ・パットがボロボロなのに、なんでもっと早く来てくれへんのか？と思う事がある。向こうも用事があると思うけど・・・ ・排泄介助は、自分の見られたくない所を見られる為いい気はしない。 ・夜間帯のパットが不快に感じる(ムレ、痒み) ・どんくさい職員にトイレの手伝いをされる事。 ・私の部屋は汚いー。みんなでおる所は特に気になれへんけどー。 ・服がなくなる事がある。なんでやろ？	・部屋の掃除はして頂いているのですが、少し埃が残っている事が残念です。 ・入浴介助を一度見せてもらい、一緒にしました。浴室が広いので一人、二人の人が入るには浴室は寒いと感じます。だだっ広いので私は落ち着かなくて…でした。パーティーションなどで工夫すれば落ち着くかも…。 ・トイレ内はどの方が使用した後も一度振り返り、切れはしのペーパーの散乱など、ペーパーで拭き取っておけば、あとの人が気持ちよく使用できると思います。共用トイレなのできれいに!!

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



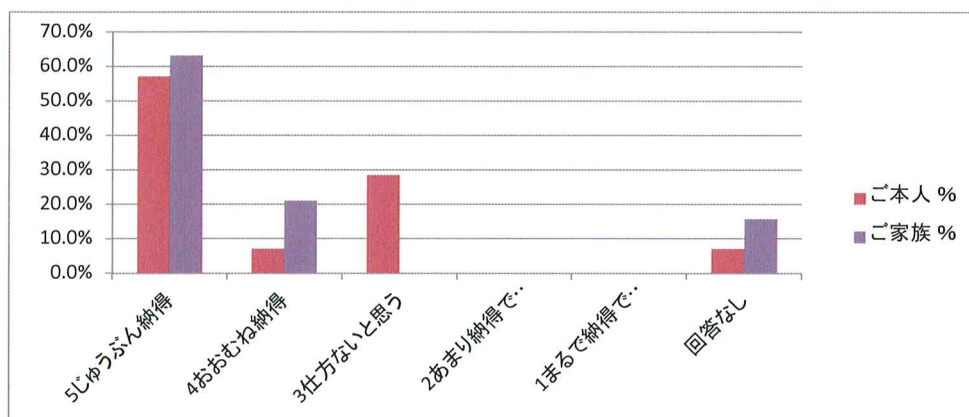
評価平均
入居者ご本人
4.1
ご家族
4.8

要望した際の反応 ①すみやかに返事があったか



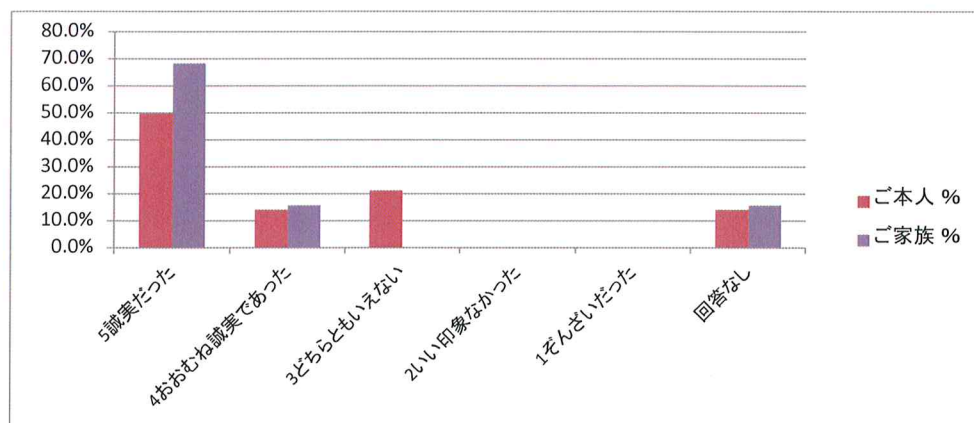
評価平均
入居者ご本人
3.8
ご家族
4.5

要望した際の反応 ②回答内容に納得したか



評価平均
入居者ご本人
4.3
ご家族
4.8

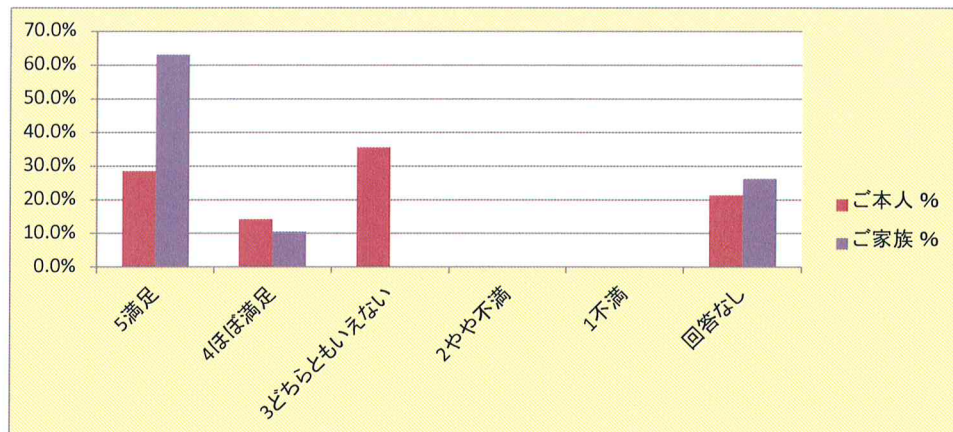
要望した際の反応 ③要望した職員の対応



評価平均
入居者ご本人
4.3
ご家族
4.8

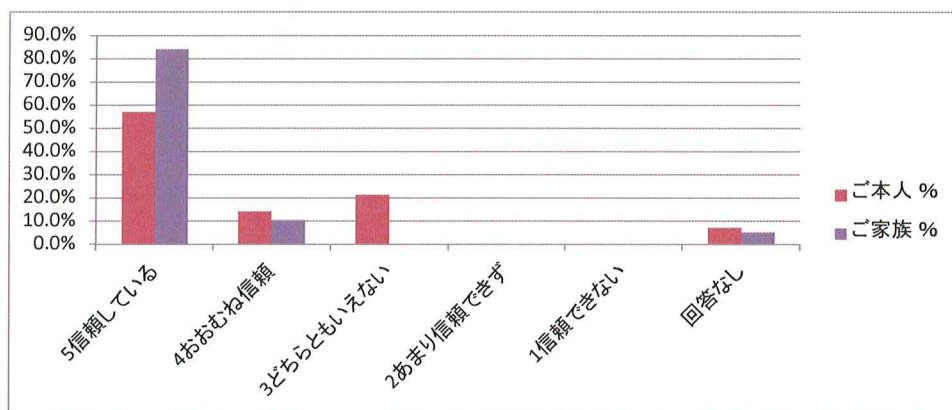
	利用者評価主なご意見	ご家族評価主な意見
高評価	・職員さんは気を遣って早く対応してくれている。サービスが良い。 ・兄ちゃんも姉ちゃんも、時と場合によるけど割合ちゃんと話し聞いてくれる。 ・要望に関しては、おおむね対応してくれている。 ・訴えに対しての対応は満足している(無視される事なく疑問もない) ・ナースコールを押した時はすぐに来てくれる。 ・みんな優しく、信頼できる。 ・食事の時とか話してくれて嬉しい。 ・家族を呼んで言うてもけーへんもん。仕方ないね。イライラしてごめんね。気ままでごめんね。 ・返事がスムーズな職員がいる。 ・対応の姿勢は普通である。 ・不安な時、みんなが安心する言葉を掛けてくれる。	・皆さんお若いのによく頑張って下さる。 ・日々の母の様子を伺ったらすぐ伝えて下さるのと、お聞きした事に対しても必ずすぐお返事がいただけるので自分がいつも心安らかでいられることです。 ・全てに心よく満足です。対応が敏速です。 ・何気なく言ったこともすぐ改善していただき、恐縮します。 ・みんな親切。 ・要望に対してはすみやかに対応して下さい。 ・特に要望したことはありません。
問題点	・食事後にお部屋に行くとき、服薬で待たされる事がある。(みんなが忙しくしている事や返事がしっかりとされている為、納得はしている) ・少し待たされた事はあったけど忙しいから仕方がないと思う。でも、必ず来てくれるからそれでいい。 ・希望に対してすぐに対応してくれる職員とそうでない職員がいる。その際は、少し待たされてしまうが、わがままも言ったらへんからなー。 ・待たされる時にその理由を言ってくれない事がある。 ・満足はしているが、自分から発言するのが苦手なので、何かしたそう、何か言いたそうだった時は声を掛けてもらえるとありがたい。 ・返事が遅い職員もいる。人によって違う。なるべく早くしてほしい。 ・納得できるような説明をきちんとしてほしい。 ・ナースコールを押して「ちょっと待ってて」と言われてから待ってる時間が長い時がある。	・担当者に会いづらい。

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



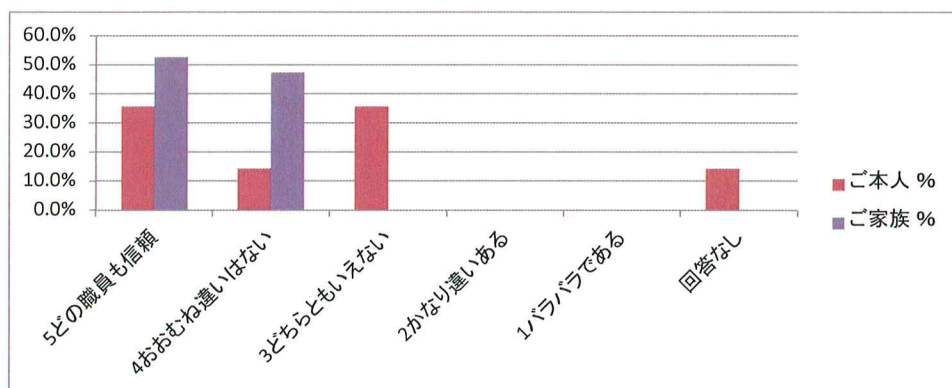
評価平均
入居者ご本人
3.9
ご家族
4.9

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
入居者ご本人
4.4
ご家族
4.9

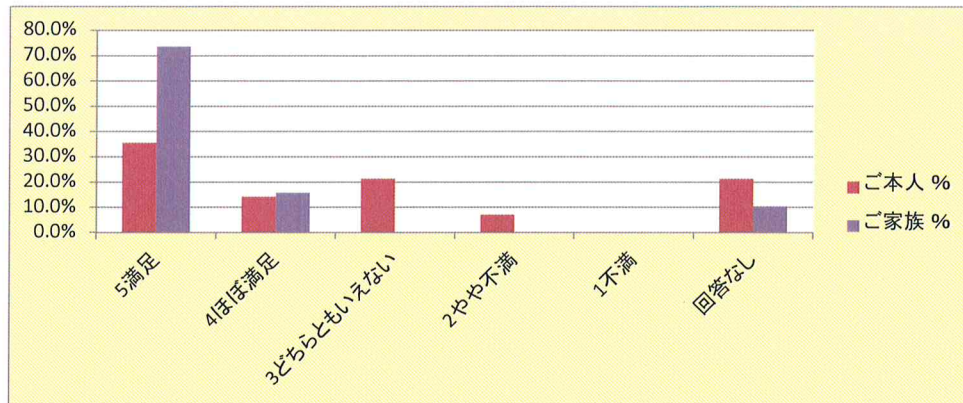
事業所としての管理状況 ②職員によるバラつきはないか



評価平均
入居者ご本人
4.0
ご家族
4.5

	利用者評価主なご意見	ご家族評価主な意見
高評価	・信頼している。 ・みんな色々よくしてくれるよー。 ・みんな勉強してはって偉いね。 ・お金なども預けていて、信頼もしている。悪い人はいない。 ・古い人はよく知っているから安心している。 ・皆ええ子や。お好み焼き食べてん。 ・対応は優しい。きつい事を言うてくる職員はいない。 ・書類作成の上で自分に確認してくれる。	・家族を安心させてくれる。丁寧に説明され感謝です。 ・皆さんとても細かい心配りをして頂いてます。 ・親切に対応して下さい。 ・日常どんな様子なのか、どなたに聞いても答えてもらえます。 ・安心しています。 ・ふまんなし。信頼しています。 ・どの職員の方も目くばり、気配りが行き届いているので、いつも感謝してしまいます。 ・いつも笑顔で対応して下さい、親切です。 ・担当の職員の方だけでなく全ての職員の方が声をかけて下さり安心しております。 ・パンフレット地域自立生活センターなごみを読んでいて安心しております。よろしくお願いします。
問題点	・皆良くしてくれるからすごく信頼してるよ。 ・名前の知らない人もいる。覚えるのが苦手やから…。少し怖い時もある。 ・職員によっては後回しにされる。 ・トイレに行った時に、尿が飛び散らないようにバットをくれる人とそうでない人がいる。 ・バラつきについては、能力的なことではない。対応の仕方が統一出来ていない。自分は親切、丁寧に対応されたい。	・不満なし。信頼しています。

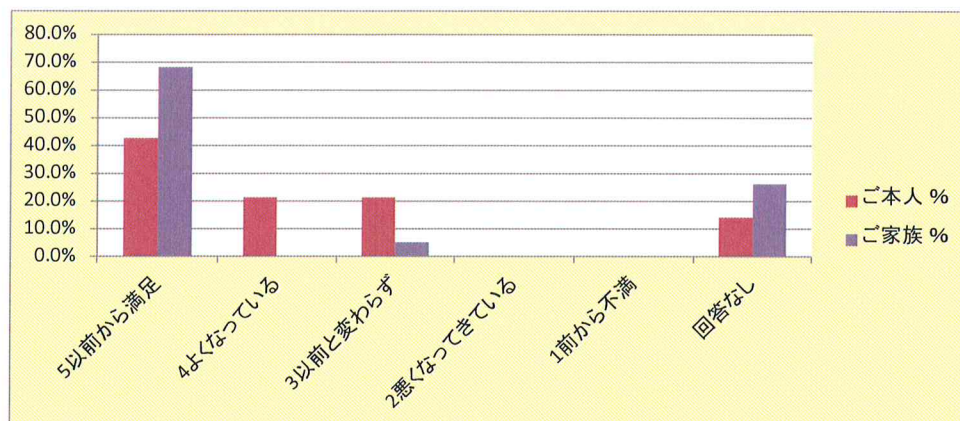
設問5 全体的な満足度についておきかせください



評価平均
入居者ご本人
4.0
ご家族
4.8

	利用者評価主なご意見	ご家族評価主な意見
高評価	・たまには家にも帰ってみたいけど、ここは良い所だから満足しています。 ・気楽で良い。 ・嫌いな人がいないので安心。 ・なごみにずっとおりたいな。何もせーへんけど・・・。 ・みんな親切な人ばかりや。怒ったりしない。 ・ここが気心がしれたから良い。 ・困った時にすぐに言える。みんなを信頼している。 ・絵をほめてくれて嬉しかった。 ・良くも悪くもない。一生懸命に生活していきたい。 ・安全に生活が出来ているからそれで良い。 ・自分の事を気にしてもらっている事がすごく嬉しい。毎日毎日良くしてもらってます。話す事は楽しいし、好きだけど自分から話すのは苦手なので話し掛けてもらえると嬉しい。 ・90点、残り10点は自分が寂しい時にいてくれないから90点にした。でも、ずっと一緒にいれる訳じゃないのも分かっている。 ・かわいい女性職員がいる	・家に居てはこうも穏やかな生活は送れていないです。毎日、自由気ままに生活でき、終の住処にふさわしいところで本当にお世話になって良かったと思っています。有難うございます。 ・職員のさま、スタッフの皆様いつもありがとうございます。いつも感謝をします。ありがとうございます。 ・親切で何をするにも声かけをして下さる所 ・現状を維持してほしいです。 ・母を見ていて、いつも穏やかに過ごしているのがとてもうれしいです。以前は「生きていても仕方ない」と常々口にしてたのが全くなり、トイレの感覚や物忘れも日々改善されていく様で終の住処として「なごみ」に入れた幸運がただただ有難いです。 ・介護のお仕事は体力もいり、精神的につかれると思いますが一生涯懸命に下さっていて感謝です。
問題点	・お布団がもう少し柔らかいので寝たい。「ふわっと」 ・お部屋をもう少し片付けたい。 ・退屈を感じる時がある。(アーチェリーがしたい) ・職員の数が少ないのでは？要望に対してすぐに対応してくれない。対応できない事がある。	・近況を聞くのに担当者に会いづらい所。

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
入居者ご本人
4.3
ご家族
4.9

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

- (家族)
- ・職員の方を採用される時にとても行き届いた教育をされているのだなと感じます。どの方も優しく、暖かく、母の部屋に向かうのが嬉しくて足が軽やかになります。
 - ・職員の方が一丸となって行き届き細部に徹底しているのでこんな温かいホームが成り立っていると思います。地域の皆さんにいっぱいよい話を話しています。ありがとうございます！
 - ・大変良く世話していただき有難く思っています。
- (入居者)
- ・ここしかええところないと思っている。
 - ・人が親切にしてくれている。
 - ・親切心。親しみのある言葉遣い。こっちが勉強しなければ・・・と思うくらい素晴らしい。
 - ・なごみは自由がきく。おやつも食べられるし。
 - ・生活が楽で良い。自宅で生活するよりもこちらの施設の方が楽。

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	(入居者) ・家に死ぬまでもう1回帰ってみたいな。 ・ご飯が好きなので、色々な種類があれば嬉しい。(うどんが好き) ・昔は難波に行っていたので、みんなで行きたい。 ・もう1回通天閣に行きたい。 ・洗濯機をフロアに1台ほしい。(すぐに洗濯が出来るから) ・トイレに座ったらちよつと痛いから、ふわつとするものが良い。 ・食べることもお風呂も全部してくれるし、言う事ないよ。 ・家族が面会にけーへん。・食事や企画など、全ての面でのサービスの質の向上。
将来は	(入居者) ・部屋を和室にしてほしい。以前は松葉杖で生活していたが、こけてから車イスでの生活になった。また松葉杖に戻りたい。 (家族) ・このままずーっと母が穏やかで過ごせるなら今以上に望むことはありません。 ・最期まで居住できれば良いと思っています。

今年度の総括と課題

主な課題	対応策など
前回同様、入居者さんから「会話が少ない」と意見があり、改善が見られていない。	左記内容については、外部評価でも課題として挙げられている。職員の中でも「会話」の意識はしており、取り組んでもいるが、ゆとりがない面もあり、入居者さんと向き合って時間を作っての会話はできていないと思われる。現状のシフトでの配置、人員配置を見直し、入居者さんと向き合って生活できる環境面を早急に責任者で検討していく。
入居者さん・家族さんとの今以上の信頼関係の構築。 (居室担当者に会えないという意見もあり。)	現状は、職員配置も準ユニット体制で、固定されていない。日により、勤務ユニットが異なる為、入居者さんとの関わりもバラつきがある。2014年1月～4月を目途に、職員のユニット固定化を図り、入居者さん・家族さんとの今以上に顔なじみの関係性となり、信頼関係を築いていく。
社会人として、福祉の専門職としての接遇の強化。	入居者さんの意見の中より、「言葉遣いが乱暴」とあり、新しい職員も多数入社している為に、接遇研修の実施を2014年度は取り組んでいく。また中堅職員の中にも慣れが出てしまい、専門性が欠ける事もある。今一度、社会人として、福祉の専門職として、必要な接遇マナーを理解し、人として必要な配慮・目配り・気配り・心配りが出来る職員育成を目指していく。