



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	ケアホーム	記入者	慶元 裕樹
----	-------	-----	-------

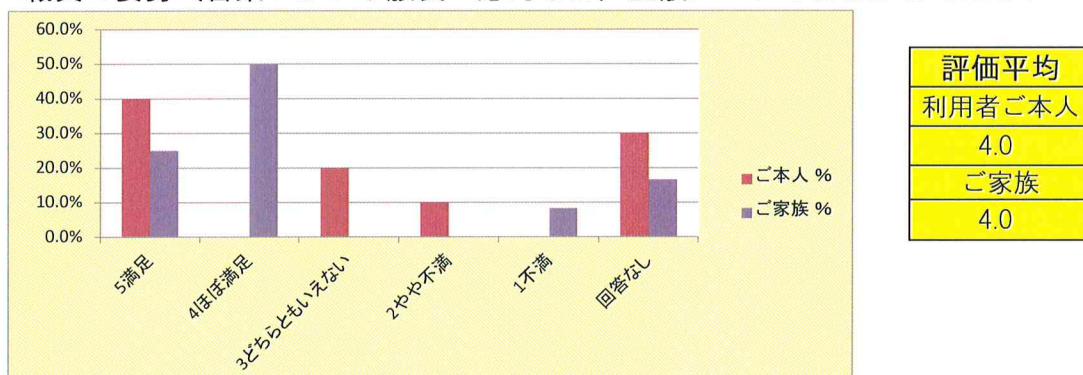
1 昨年度の職員アンケートで提示された課題と対応結果

主な課題	対応策・その結果など
宿直を学生パート等が担っていることに不安を感じているご家族がおられます	定期的に勉強会を実施して、パートスタッフのレベルアップを図る。今年度に関しては、勉強会の頻度も多く、定例化しつつあります。
家族会での質問の答えがまだ聞けていないとの声があります。緊急時の家族や利用者とスタッフとの連絡体制について等。	家族会を続けていき、ご家族の声を聞いていきます。連絡体制については宿直者へスムーズにスタッフへ繋がるよう指導していきます。現在、スタッフへの連絡網は設置済みです。

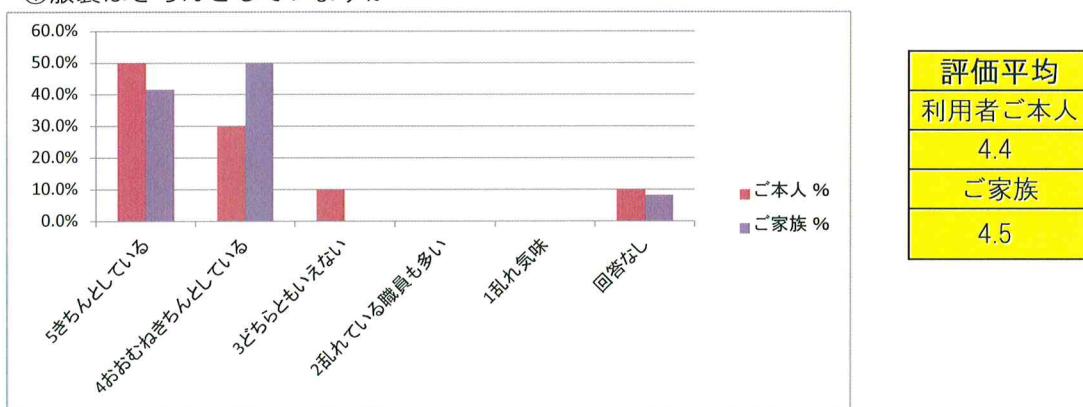
回答者数22名（利用者ご本人10名・ご家族12名）

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）

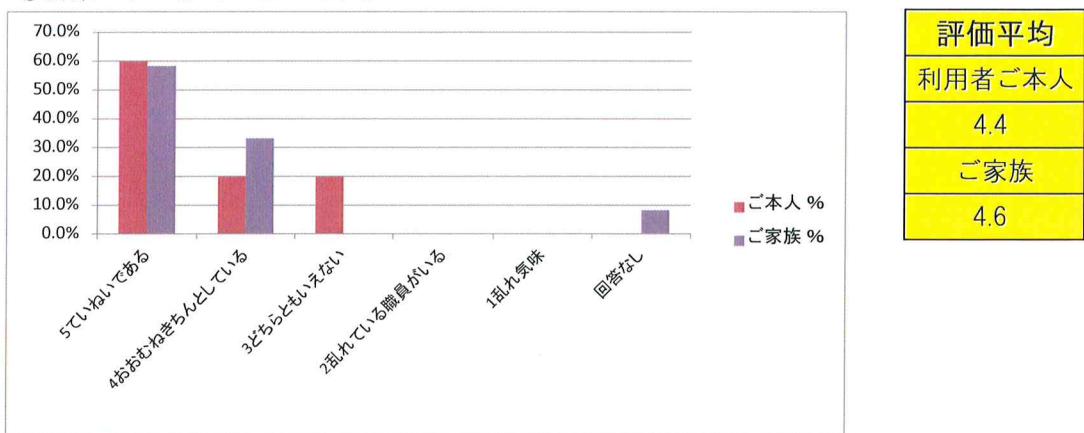
設問1 職員の姿勢（言葉づかいや服装・応対など）全般についておきかせください



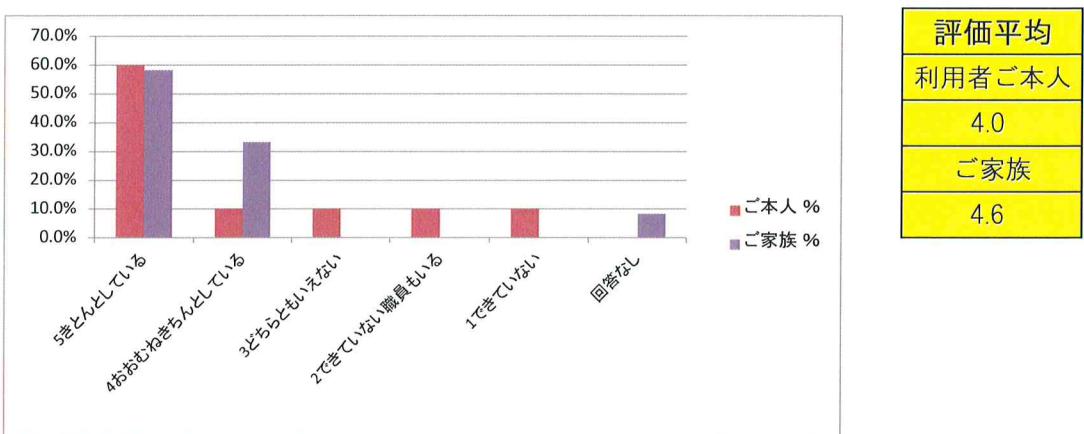
①服装はきちんとっていますか



②言葉づかいはていねいですか

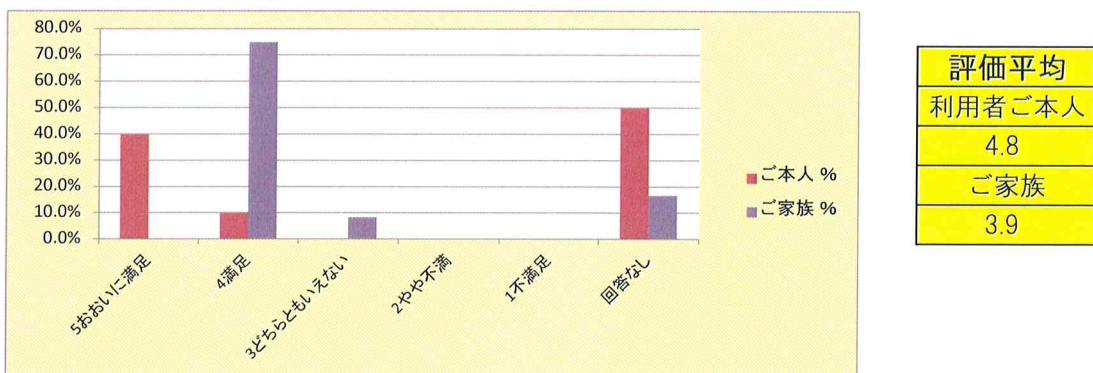


③態度・姿勢について（考え方を押しつけられたり、えらそうにされるなどないですか）

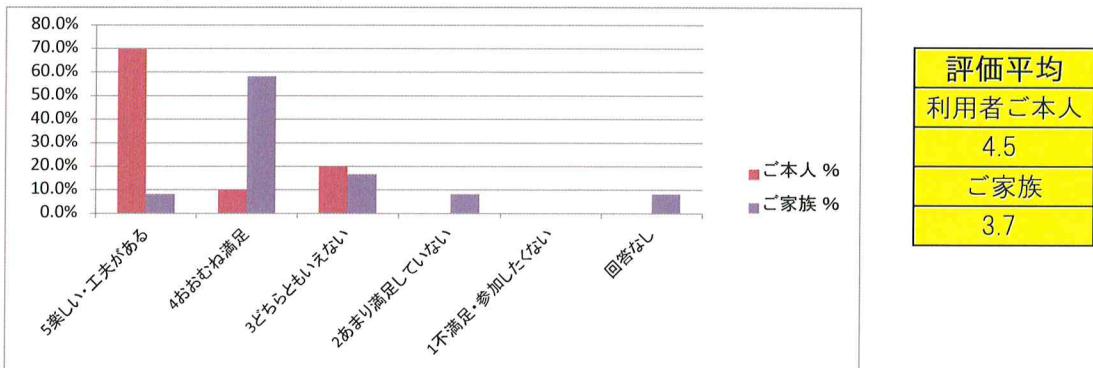


	利用者（ご家族）評価主なご意見	職員評価主な意見
高評価		利用者に対して笑顔で接し、話に耳を傾けています。 利用者としっかりとコミュニケーションをとられていて、対応等もうまくされています。
問題点	障がいのある本人が天気や当日の温度によって衣服の調節が難しいとは思いますが、朝テレビなどで当日の温度を見て一枚増やすとか減らすとかして頂ければ(実行しているのかもしれませんですが)	学生アルバイトなど、ご家族から挨拶等で指摘を受けることがあります。利用者に対しての関わりも引き続き伝えていく必要があるパートスタッフもいます。 ご家族からの苦情もありましたので、挨拶や言葉遣い等、スタッフの中で再度徹底してまいります。

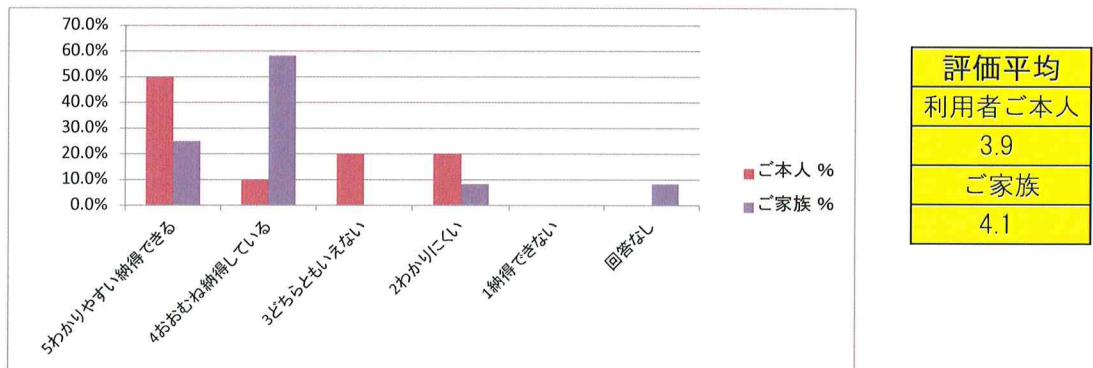
設問2 事業内容全般について（プログラム・支援内容など）おきかせください



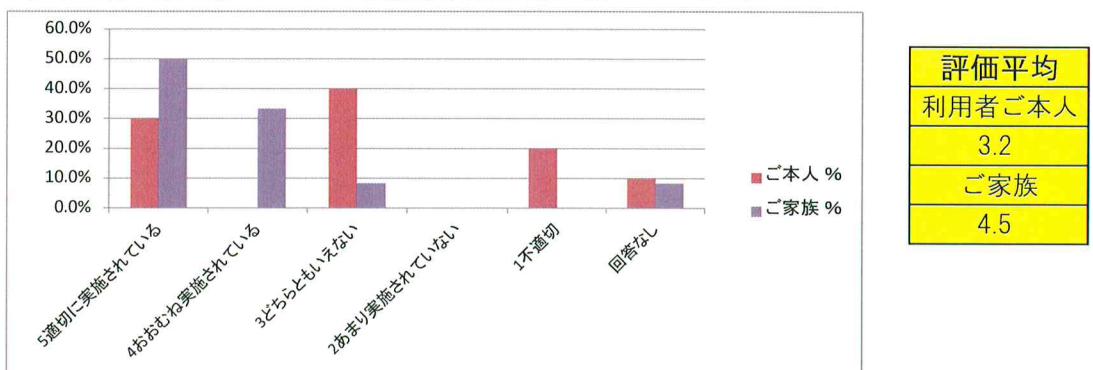
事業内容全般 ③外出企画



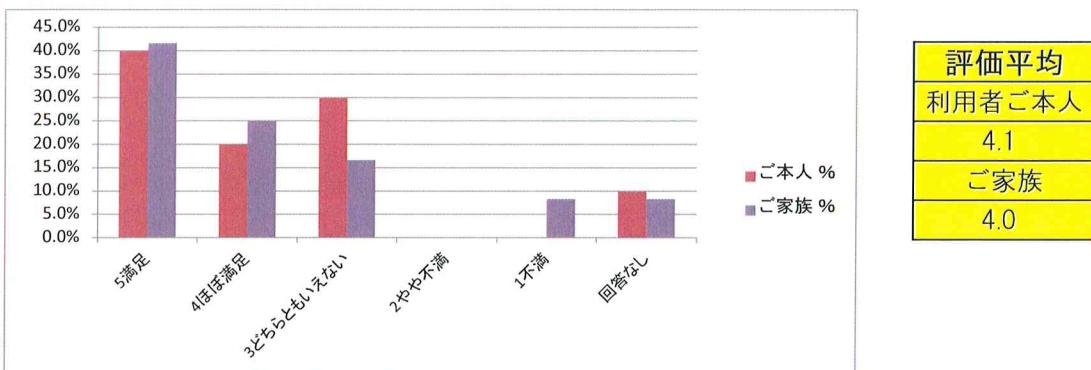
事業内容全般 ④支援に関する内容の説明がわかりやすいか



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)



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

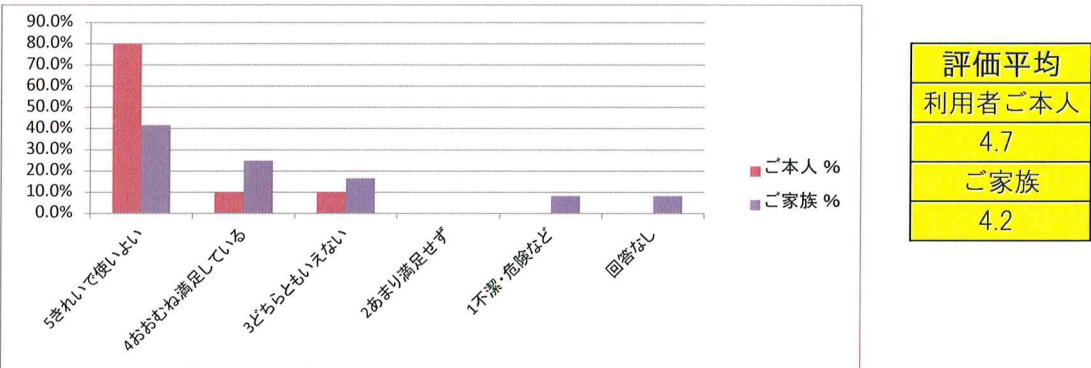
利用者ご本人

4.1

ご家族

4.0

事業内容全般 ⑦施設・設備・清掃状況など



評価平均

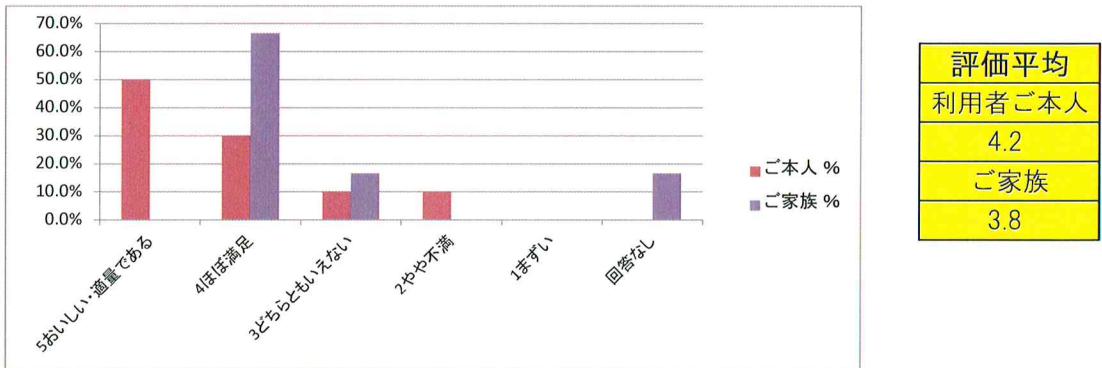
利用者ご本人

4.7

ご家族

4.2

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

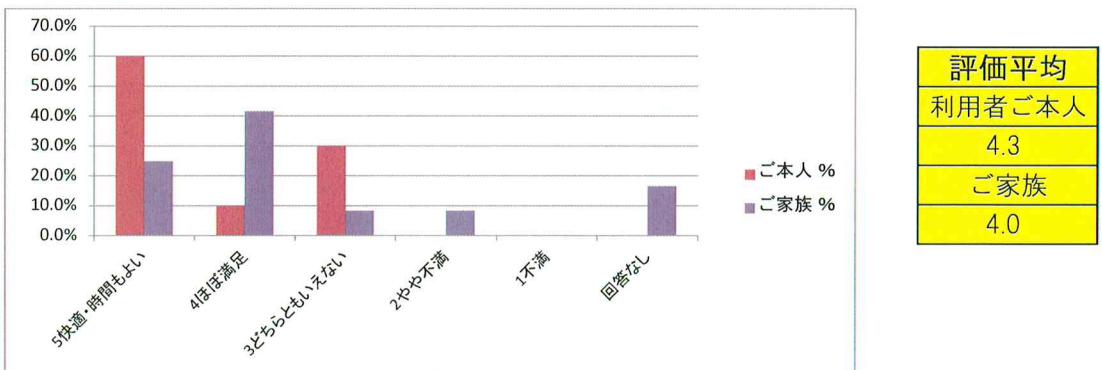
利用者ご本人

4.2

ご家族

3.8

事業内容全般 ⑩入浴（介助・時間は適切か）



評価平均

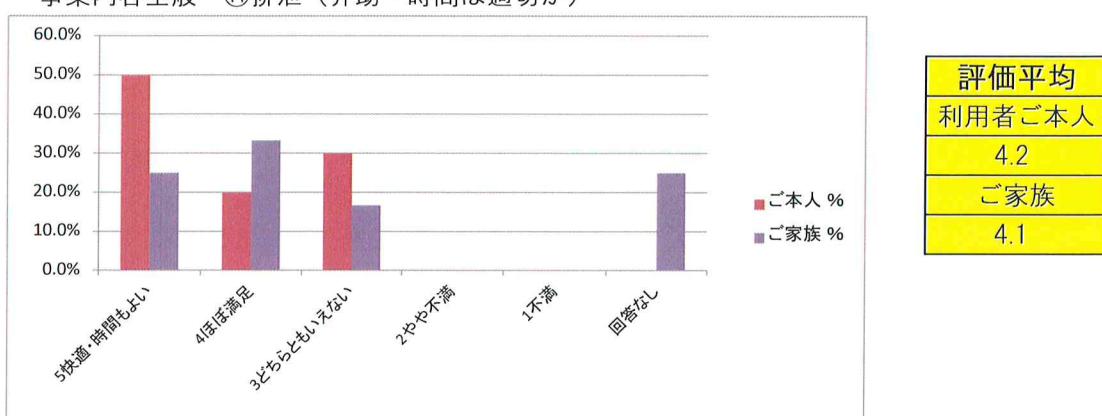
利用者ご本人

4.3

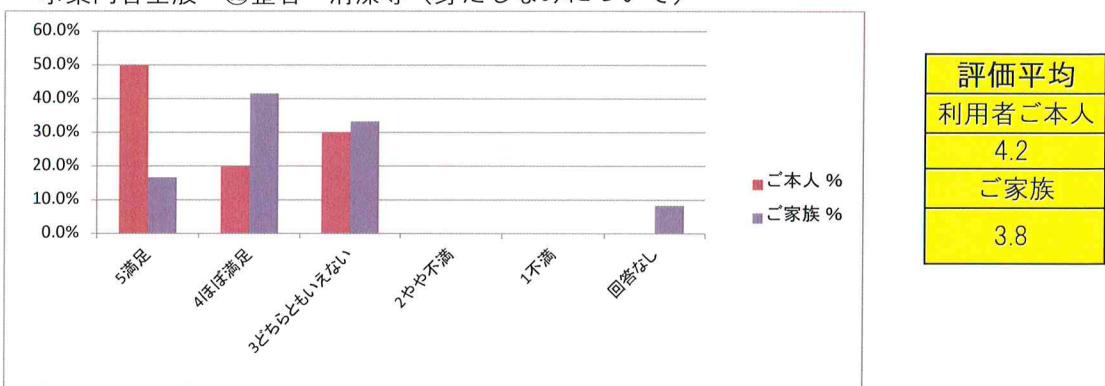
ご家族

4.0

事業内容全般 ⑪排泄（介助・時間は適切か）

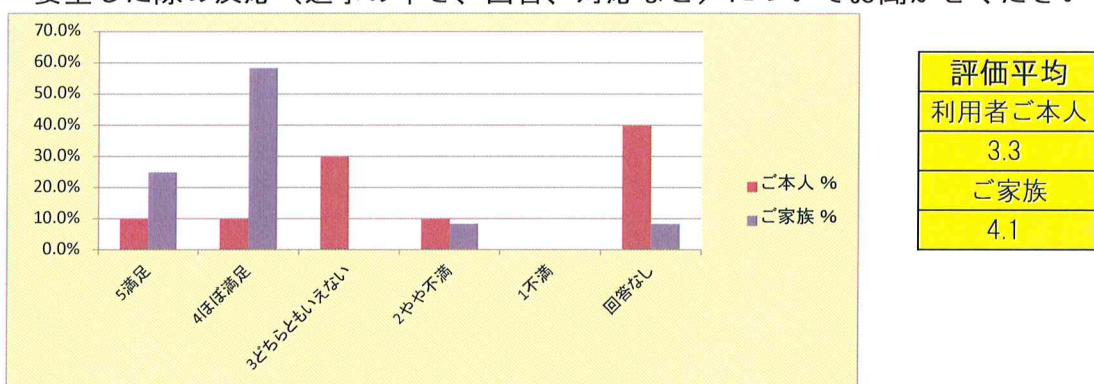


事業内容全般 ⑫整容・清潔等（身だしなみについて）

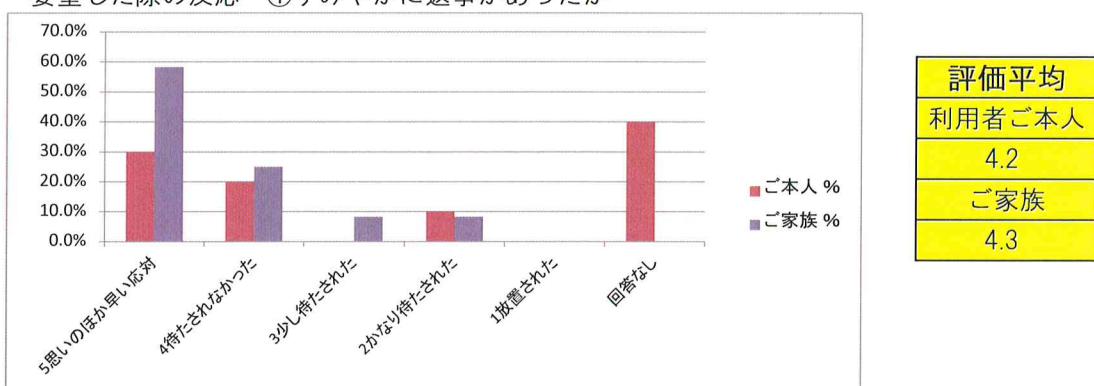


	利用者/ご家族評価主なご意見	職員評価主な意見
高評価	<ul style="list-style-type: none"> 他所のホームでは夕食お弁当が多いと聞いていますので、手作りの食事喜んでいます。 企画が少しずつ増えている。 休日の支援ができてきただけで、予定のない日も外出でき本人のストレス解消にもなります。 	<ul style="list-style-type: none"> 業務の変更、利用者に対するタイムリーな出来事もパート世話人にも細かく丁寧に伝えてもらえるのでとても助かります。 企画は数こそ少ないですが入居者会議などを通して利用者主体で行えています。 生活の場所ということでは、入居者の状況に応じて、臨機応変な対応ができます。
問題点	<ul style="list-style-type: none"> 毎回アルバイトの人達でいろんな方がいますので気になることが多いです。 	<ul style="list-style-type: none"> 支援計画の作成や面談等が遅れています。 計画に沿ってサービス(支援)が実施されるまでに時間がかかることがあります。 支援計画の実施にあたり、宿直者に任せるところもあるのでその周知が難しいと感じます。

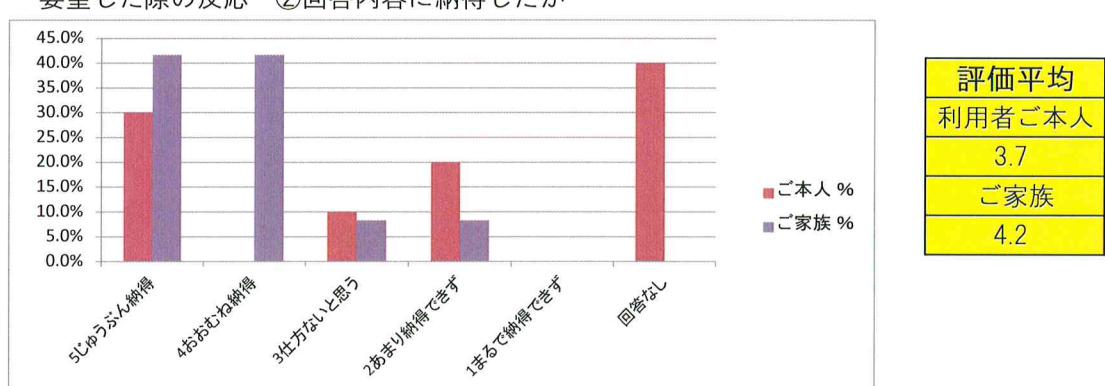
設問3 要望した際の反応（返事の早さ、回答、対応など）についてお聞かせください



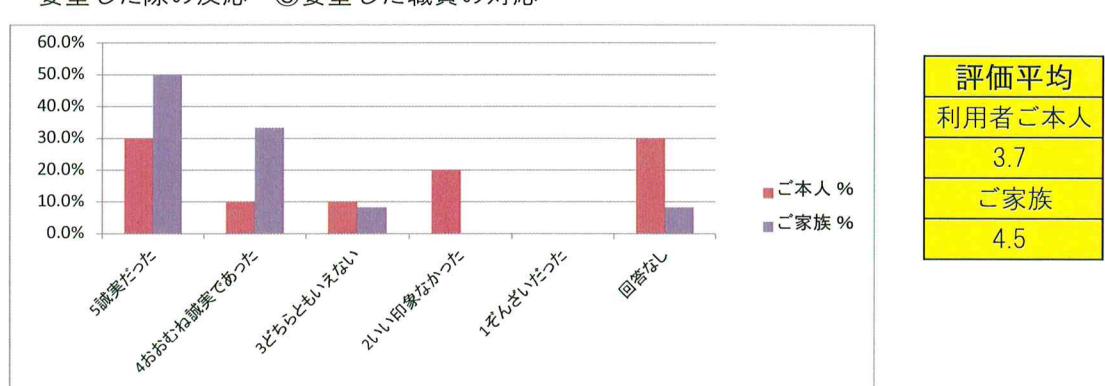
要望した際の反応 ①すみやかに返事があったか



要望した際の反応 ②回答内容に納得したか

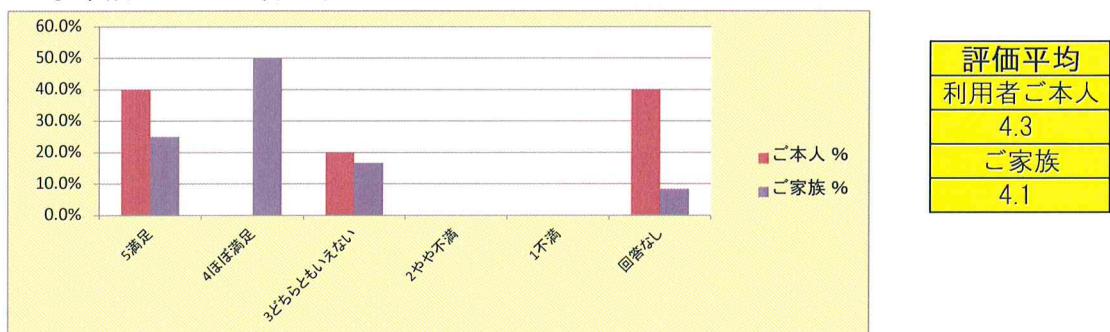


要望した際の反応 ③要望した職員の対応

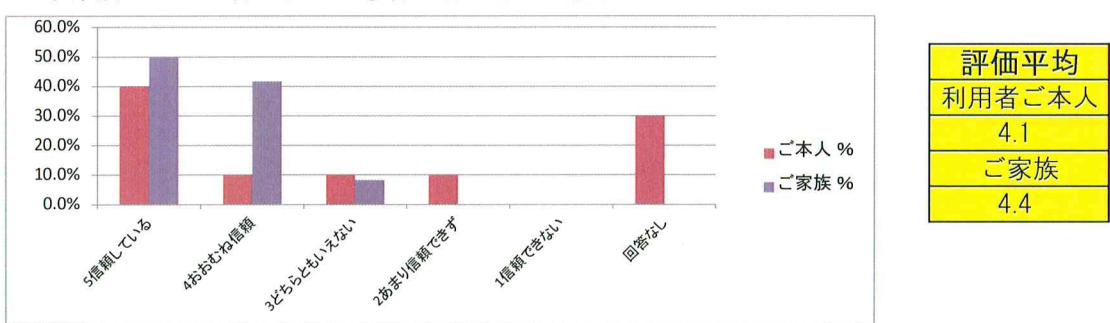


	利用者/ご家族評価主なご意見	職員評価主な意見
高評価	<ul style="list-style-type: none"> 本人が歯磨きが少しづかできないので、虫歯などの心配を相談しましたら、早速上谷歯科よりケアホームへきていただき時々治療、歯の掃除をしてくださっていることに、大変ありがとうございます。感謝しています。 お願いしたことは本当に素早く対応していただいているので信頼しています。 親が急病で病院に行った時に慶元さん、玉津さんに夜遅くに家に迎えに来て頂いたこと感謝しています。阪木さん、横山さんお見舞いありがとうございました。 	<ul style="list-style-type: none"> 入居者とスタッフの関係で対応困難な時や、折り合いがうまくいかない時など、別のスタッフが違う角度から入居者と関わりチームワークの中で対応できています。 申し送りで利用者と話しをして、とりあえず利用者に「～しよう」と伝えています。 利用者の方の意見がしっかりと反映されています。
問題点		<ul style="list-style-type: none"> 引き継ぎをしていると「変わりなかった」と報告してくれるスタッフがいるが、よく聞くと「～さんはいつも～だから」というような話もでてくる。 入居者の声をうまく聞き取れない時や、家族の思いと本人の思いが明らかに違う時などの対応は本人が第一であることはまちがいないが、難しい。

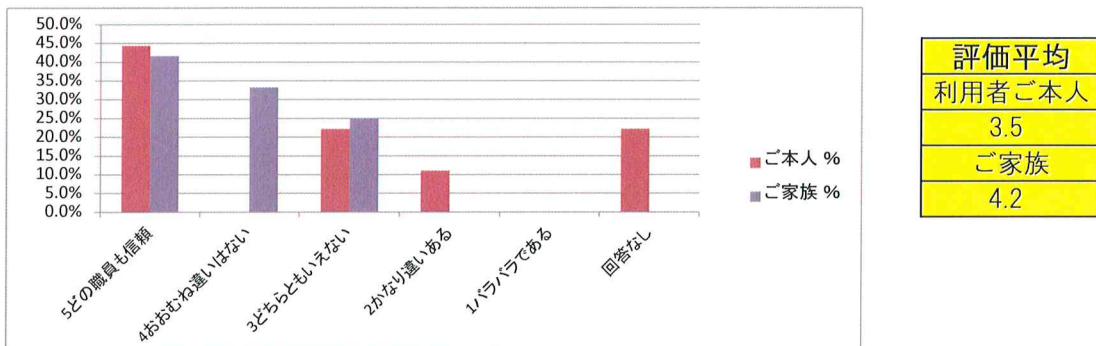
設問4 事業所としての管理状況についておきかせください



事業所としての管理状況 ①管理者の応対や説明

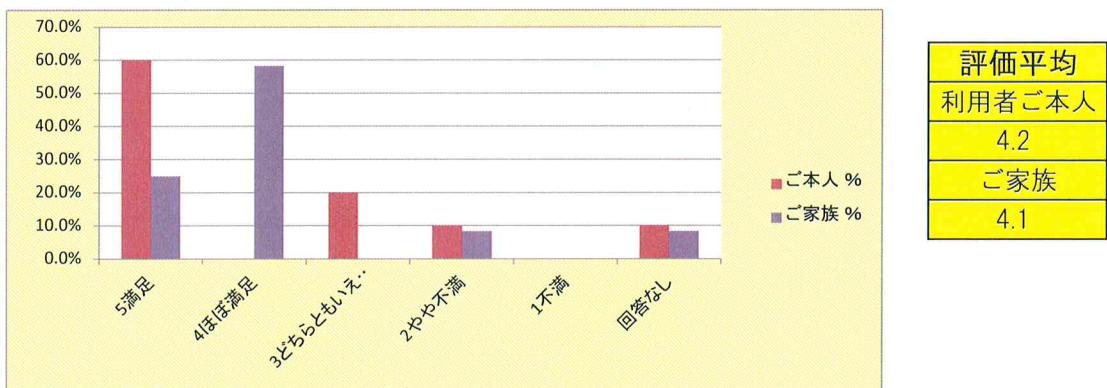


事業所としての管理状況 ②職員によるバラつきはないか



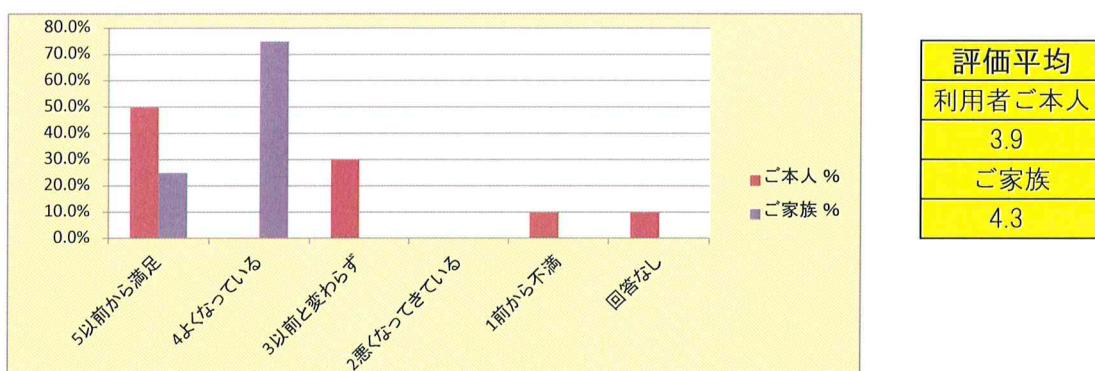
	利用者評価主なご意見	職員評価主な意見
高評価	<ul style="list-style-type: none"> ・職員leftrightarrow夜勤(宿直者)連絡がきちんとできている。 ・職員間の連絡がすごくとれています。 ・家族のような対応をしていただいて感謝しています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・会議の開催、ケース記録等の電子化などを通じて情報共有に力を入れている。 ・分からぬ時や、久しぶりの勤務も状況を詳しく教えてくれる。 ・一人一人のスタッフの声や意見を真剣に聞いてくれる。
問題点		<ul style="list-style-type: none"> ・介護の仕方や利用者との関わりについて、細かくアドバイス、指導をしてくれる職員とそうでない者がいる。 ・どんな細かいことでも情報を共有し合ったり、お互いの支援の仕方についてフィードバックしあえればよりサービスの質の向上につながると思う。

設問5 全体的な満足度についておきかせください



	利用者評価主なご意見
高評価	<ul style="list-style-type: none"> ・前に比べオガリとケアホームの連携が取れてきているのでは? ・子ども(本人)が自分の家と思っていることに答えが出ていると思います。
問題点	<ul style="list-style-type: none"> ・親、職員との話し合いの後の結果が聞けない、出てこない。 ・緊急どきの電話、対応、月に一度自分たちで買い物に行き作ること。

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



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

	特記なし
--	------

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	<ul style="list-style-type: none"> ・外食やカラオケなどのイベントをしてほしい。 ・夜間のアルバイトが多いので非常時の対応「その時」の人によって大変不安に思う場合があります。 ・親がいなくなつた後の事を考えグループホームに入れ、安心して生活出来、思い残すことないように職員の方頑張ってほしい。 ・何回もお願いしている衣替えの置く場所がほしいとお願いしていますが、今の現実をみると無理にとは言えない。
将来は	

今年度の総括と課題

主な課題	対応策など
パートスタッフの育成	勉強会、現場に一緒に入ることで指導していく。
企画の充実	小さいイベントも含めて、利用者が楽しめる企画を増やしていく。