



# 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 | 大領地域の家であい 障がい通所 | 記入者 | 中野 直樹 |
|----|-----------------|-----|-------|

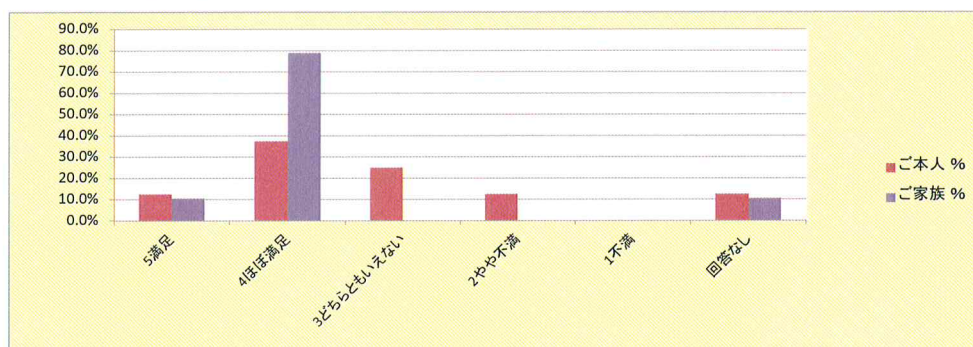
## 1 昨年度の利用者アンケートで提示された課題と対応結果

| 主な課題             | 対応策・その結果など                                                                                                                                         |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| メンバー対支援者の関係、接遇問題 | ケース会議などでのメンバー支援、障がい理解の振り返り、確認。⇒毎月のモニタリングなどでメンバーの様子や支援の振り返りを実施してきました。また、パート職員にも情報の共有化を図り、よりメンバー個々の状況把握に務めることができたと思います。                              |
| 活動の充実と低賃金との乖離    | 工賃向上研修担当者に対して活動内容と工賃の相談をしています。販路拡大と商品の生産性を上げていきます。⇒工賃研修の参加により自主製品への意識化は着実に上がってきています。ただし、それが直接工賃UPにつながっているわけではなく、商品を販売する段階には至らず、未だにカフェ関係の売上に頼っています。 |

回答者数27名（利用者ご本人8名・ご家族19名）

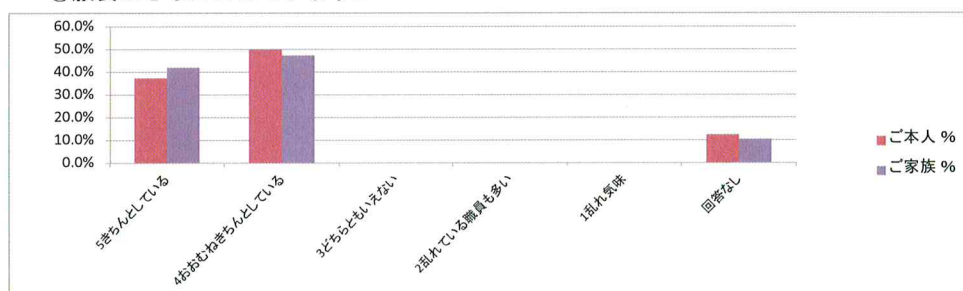
## 2 事業所の自己評価（アンケートを受けての責任者による評価）

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



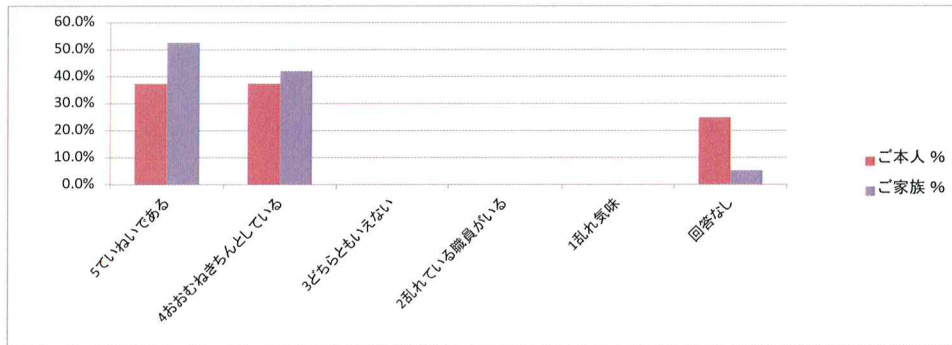
|        |
|--------|
| 評価平均   |
| 利用者ご本人 |
| 3.6    |
| ご家族    |
| 4.1    |

### ①服装はきちんとしていますか



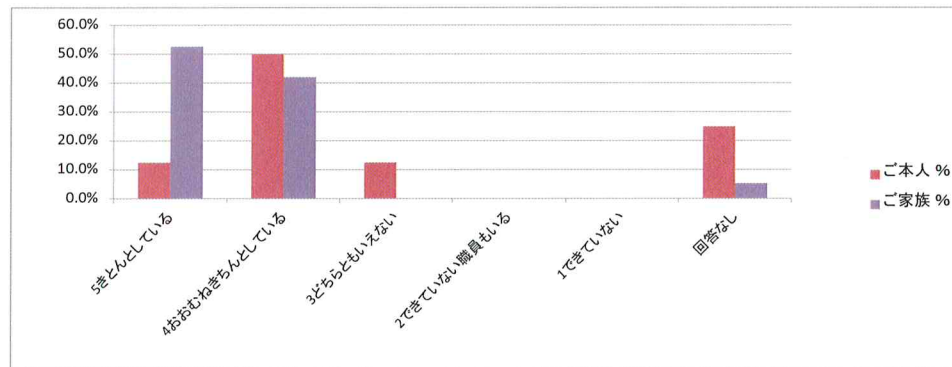
|        |
|--------|
| 評価平均   |
| 利用者ご本人 |
| 4.4    |
| ご家族    |
| 4.5    |

②言葉づかいはていねいですか



| 評価平均   |
|--------|
| 利用者ご本人 |
| 4.5    |
| ご家族    |
| 4.6    |

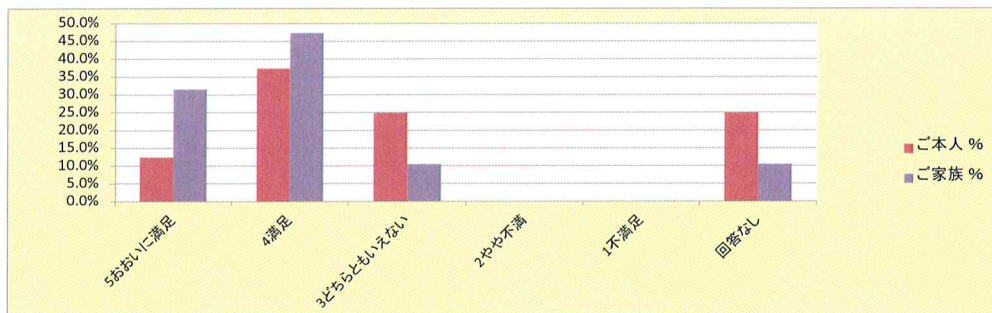
③態度・姿勢について（考えを押しつけられたり、えらそうにされるなどないですか）



| 評価平均   |
|--------|
| 利用者ご本人 |
| 4.0    |
| ご家族    |
| 4.6    |

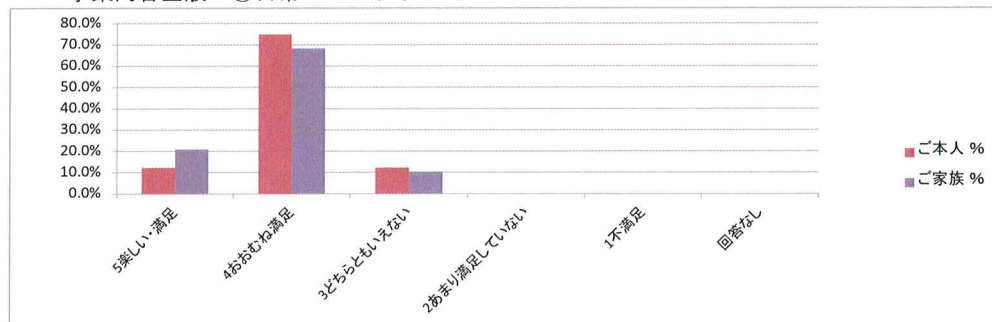
|     | 利用者ご本人評価主なご意見                                                                                               | ご家族評価主なご意見                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 職員評価主な意見                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 高評価 | <p>○職員みんなできない所やわからない所は教えてくれるし、お尻が痛いと言ったら大きな座布団も敷いてくれるし、僕は好き。</p> <p>○親身になって対応していたので非常に満足しています。感謝もしています。</p> | <p>○みなさん、おだやかです。</p> <p>○毎日楽しく休まず行ってくれているのでうれしく思います。</p> <p>○送迎時にもスタッフのみなさんは笑顔で「おはよう」と言って迎えて下さったり、帰りは「また明日待っているからね」の一言がとてうれしく思います。</p> <p>○尋ねたら返答してもらえている。</p> <p>○印象もよく、子どものことをよく見てくれている。</p> <p>○対応がきめ細かくていねい。</p> <p>○いつも丁寧に声を掛けていただいています。話しやすく、聞きやすい雰囲気がよいです。</p> <p>○丁寧な言葉づかいでいつも元気に明るく対応して下さい、気持ちよく元気を頂いています。</p> <p>○いつも親身になって相談ののって下さり、感謝しています。色々丁寧に説明して下さい、様子を教えて下さったり、親にとってはとても安心です。</p> | <p>○堅苦しすぎず、かつ丁寧な言葉使いをされる職員が多い。</p> <p>○業務に対してきっちりしている職員が多い。しかも謙虚。</p> <p>○チームワークが強い。</p> <p>○利用者・家族以外のすべての人に対しても丁寧に対応する職員が多いと思う。</p>                                                                                       |
| 問題点 |                                                                                                             | <p>○とてもお忙しいのはわかるのですが、いつも忙しそうにされており、時間を取らせてしまうのは申し訳ないと感じるところでしょうかね。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>○忙しい時間帯にあいさつや表情に注意が行き届いていないことがあるので意識を高めたい。</p> <p>○メンバーとの関係性の中、乱雑な対応になってしまうことがある。また、メンバーがいる場で個人情報が飛び交うことがある。</p> <p>○支援の知識が弱い。（＊学びたいという姿勢は強い）</p> <p>○あいさつなどはすべての職員意識していると思うが、あいさつ＋αの部分をこちらから先に気づくことはまだできていない所かと思う。</p> |

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



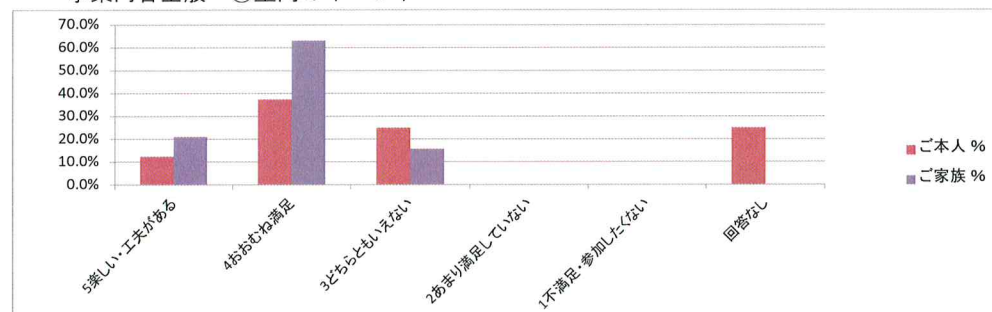
|      |
|------|
| 評価平均 |
| 利用者  |
| 3.8  |
| ご家族  |
| 4.2  |

事業内容全般 ① 日常のプログラム



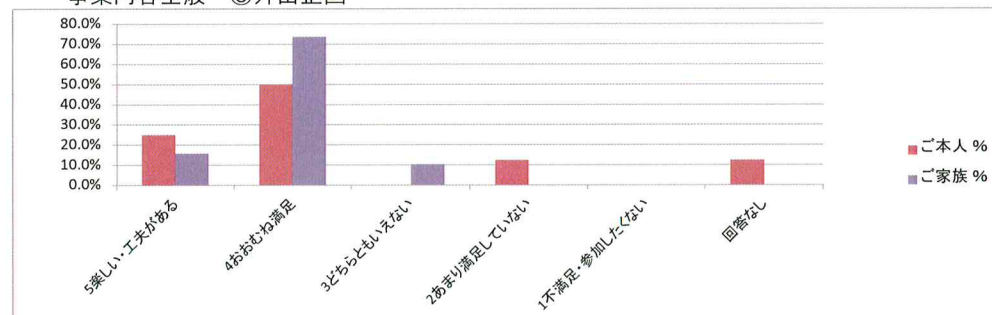
|        |
|--------|
| 評価平均   |
| 利用者ご本人 |
| 4.0    |
| ご家族    |
| 4.1    |

事業内容全般 ② 室内のイベント



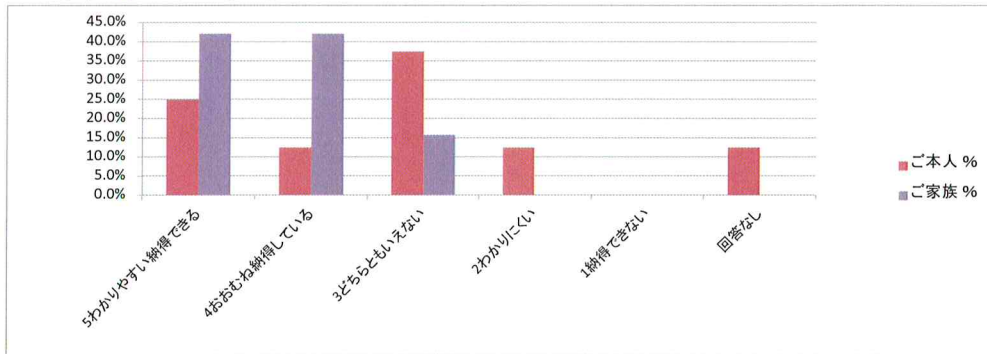
|        |
|--------|
| 評価平均   |
| 利用者ご本人 |
| 3.8    |
| ご家族    |
| 4.1    |

事業内容全般 ③ 外出企画



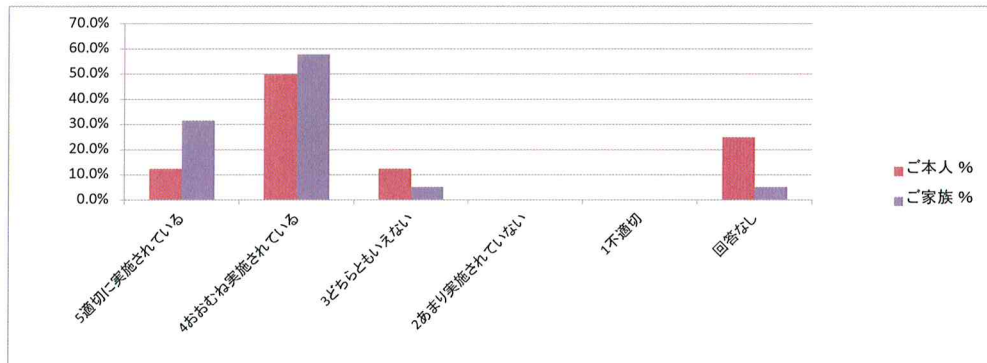
|        |
|--------|
| 評価平均   |
| 利用者ご本人 |
| 4.0    |
| ご家族    |
| 4.1    |

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



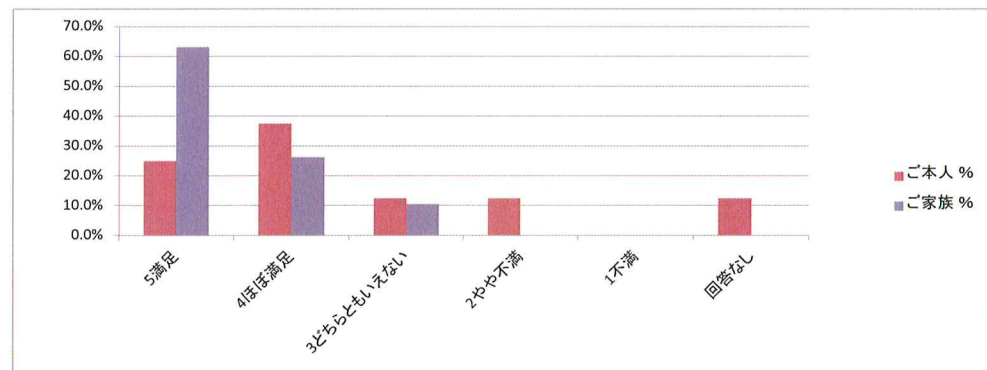
| 評価平均   |
|--------|
| 利用者ご本人 |
| 3.6    |
| ご家族    |
| 4.3    |

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)



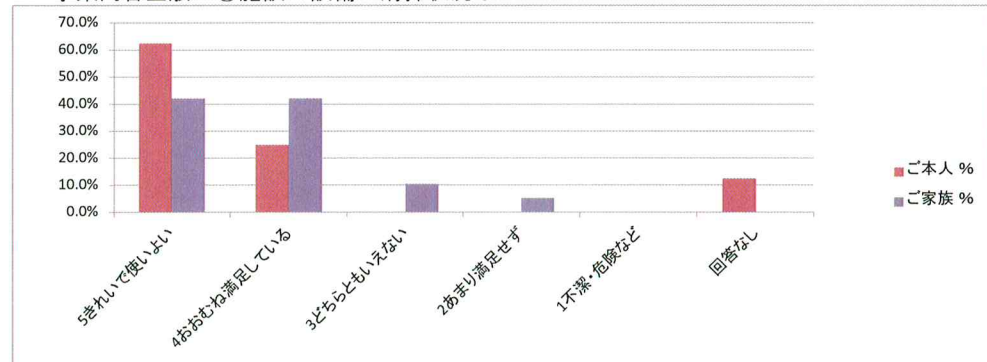
| 評価平均   |
|--------|
| 利用者ご本人 |
| 4.0    |
| ご家族    |
| 4.3    |

事業内容全般 ⑥ご家族との関わり(会合・懇談など)



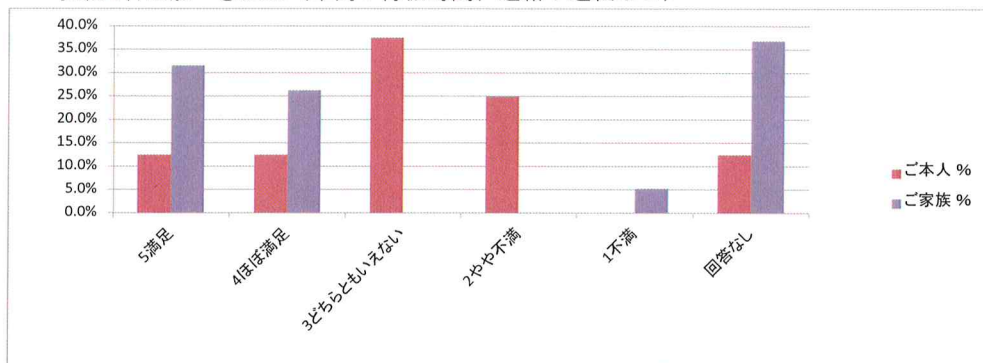
| 評価平均   |
|--------|
| 利用者ご本人 |
| 3.9    |
| ご家族    |
| 4.5    |

事業内容全般 ⑦施設・設備・清掃状況など



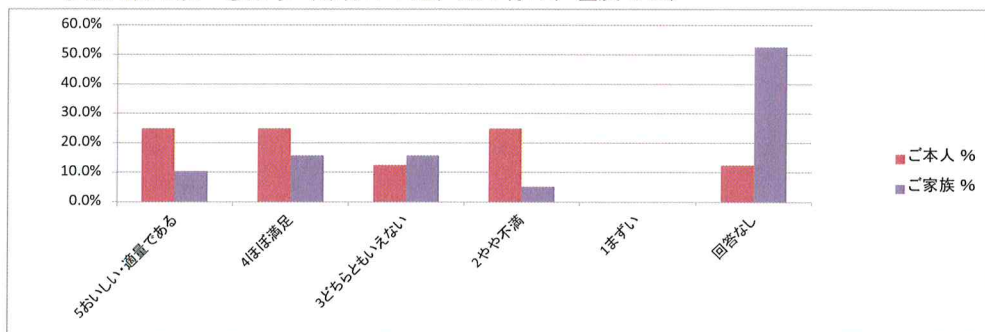
| 評価平均   |
|--------|
| 利用者ご本人 |
| 4.7    |
| ご家族    |
| 4.5    |

事業内容全般 ⑧送迎（車両や待機時間、連絡や運転など）



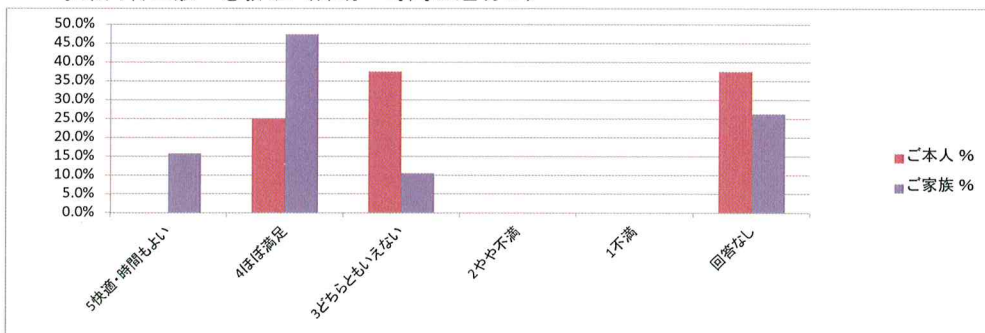
| 評価平均   |
|--------|
| 利用者ご本人 |
| 3.1    |
| ご家族    |
| 4.3    |

事業内容全般 ⑨食事（味付けや量、盛り付け、温度など）



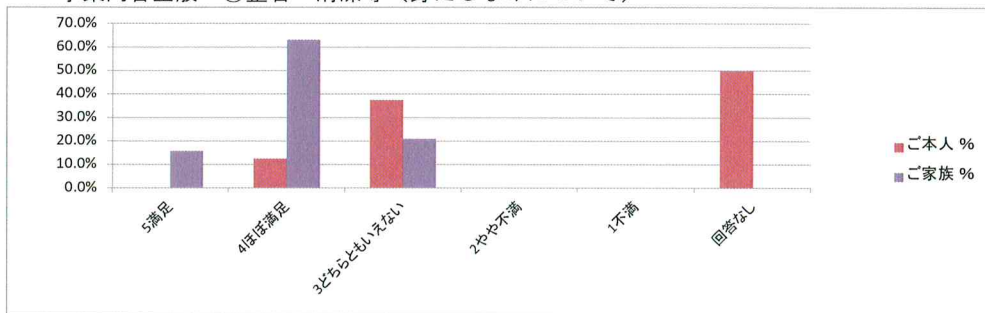
| 評価平均   |
|--------|
| 利用者ご本人 |
| 3.6    |
| ご家族    |
| 3.7    |

事業内容全般 ⑩排泄（介助・時間は適切か）



| 評価平均   |
|--------|
| 利用者ご本人 |
| 3.4    |
| ご家族    |
| 4.1    |

事業内容全般 ⑫整容・清潔等（身だしなみについて）

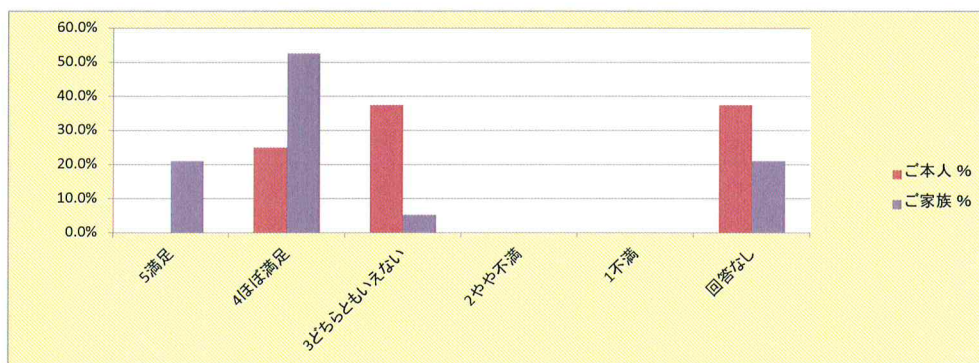


| 評価平均   |
|--------|
| 利用者ご本人 |
| 3.3    |
| ご家族    |
| 3.9    |

|     | 利用者ご本人の評価主なご意見 | ご家族評価主なご意見                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 職員評価主な意見                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 高評価 | ○さをりができるから。    | <p>○どんな時の対応にもすぐ行動しやすいような、あまり飾ることもなく、親しみやすさに清潔感を感じます。</p> <p>○日常の生活を楽しく過ごせる様、計画を立てて頂き有難く思います。</p> <p>○きちんとしてもらっている。</p> <p>○人数が増え、みんなに合ったプログラムを用意することは大変だと思いますが、一人一人ができることを考え、させて頂いているのではないかと思います。連絡帳も丁寧に記載されていると思います。</p> <p>○通常のプログラムに加え、本人の意思を尊重しつつ、色々な体験をさせてもらっています。得意な面は伸ばし、難しい部分は根気よく努力させ、やる気を出して頂いて有難いです。</p> | <p>○施設自体きれいで気持ちよく使うことができる。</p> <p>○利用者の意思は大事にしている。企画ものも多く、利用者も目標を持ってやすい環境だと思う。</p> <p>○3年目でまだ不十分なプログラム、企画、個別支援は多いと感じるが、よりよく変えていこうと努力する姿勢を感じる。</p>                                                                                               |
| 問題点 |                | <p>○人が多くなって落ち着かない気分になっています。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p>○仕事の内容が少し幅が狭いのではないかと思います。</p> <p>○日中のプログラムや企画・行事に関してはメンバーのニーズを再確認し、厚生していく。</p> <p>○障がいの重度の方に対してプログラムの見直しが必要である。見通しが立てず、イライラしたり、何も活動を提供できず状態の時がある。</p> <p>○行事に関しては多いが、他の行事と被ることもあるため、年間の日程調整が必要なのではと感じる。</p> <p>○まだまだスタッフ間の共有ができていないと感じる。</p> |

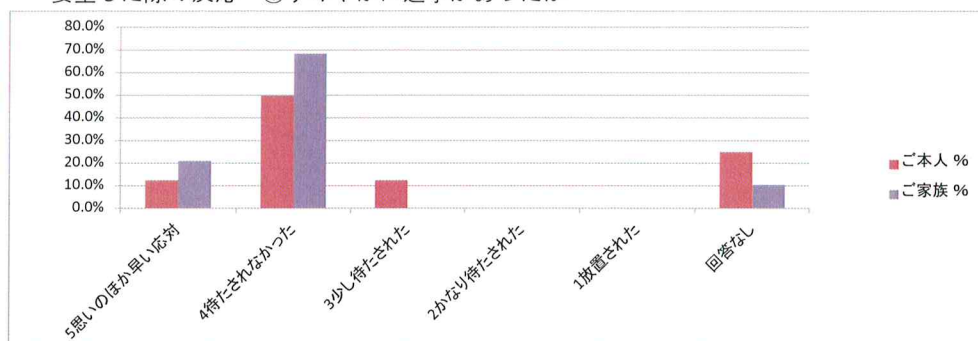
### 設問 3

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



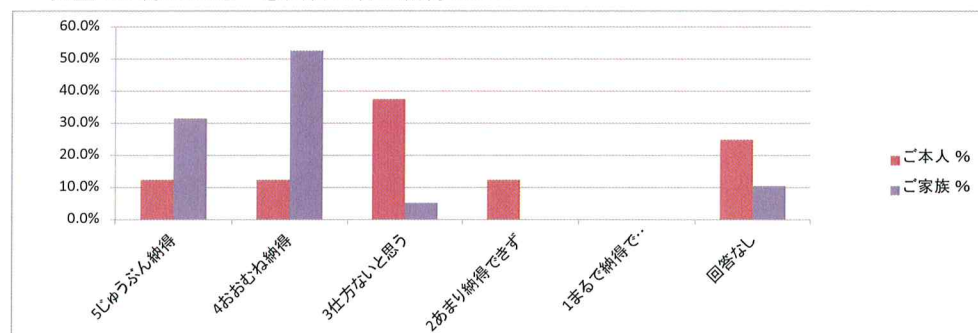
| 評価平均   |
|--------|
| 利用者ご本人 |
| 3.4    |
| ご家族    |
| 4.2    |

要望した際の反応 ①すみやかに返事があったか



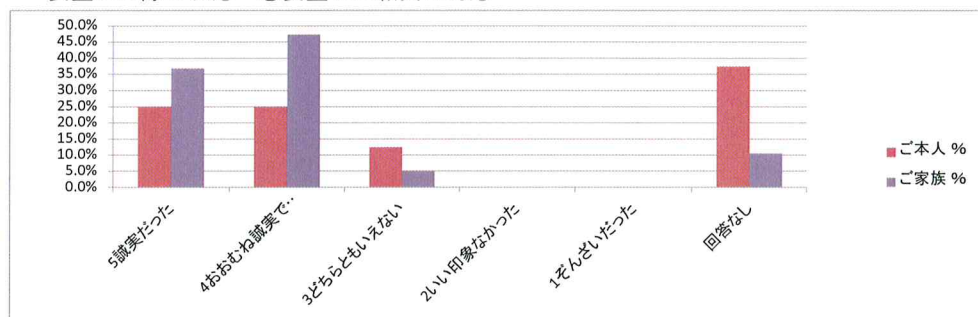
|        |
|--------|
| 評価平均   |
| 利用者ご本人 |
| 4.0    |
| ご家族    |
| 4.2    |

要望した際の反応 ②回答内容に納得したか



|        |
|--------|
| 評価平均   |
| 利用者ご本人 |
| 3.3    |
| ご家族    |
| 4.2    |

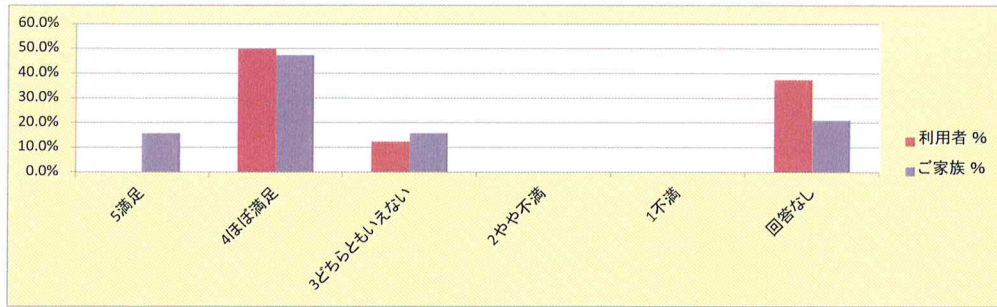
要望した際の反応 ③要望した職員の対応



|        |
|--------|
| 評価平均   |
| 利用者ご本人 |
| 4.2    |
| ご家族    |
| 4.4    |

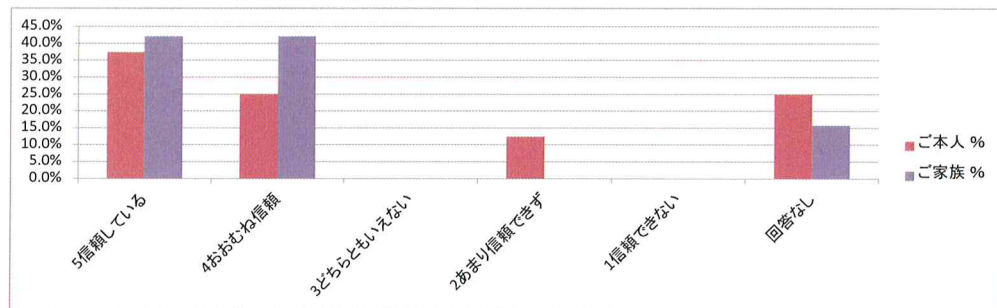
|     | 利用者評価主なご意見 | ご家族評価主な意見                                                                                                                                                                                                                     | 職員評価主な意見                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 高評価 |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>○何より利用者に対して良い方向で聞いて返事をして下さるので納得しています。</li> <li>○対応が早いところ。</li> <li>○とても適切である。</li> <li>○「常に家族の話を聞こう」という姿勢があるのが大変有難いです。</li> <li>○相談をしたら適切なお返事を頂き、思いがけず資料や教材を作って下さり、有難かったです。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○定期的にご本人との話しの場を設け、想いを聴いている。</li> <li>○常勤だけでなく、非常勤の方にもメンバーからの声や思いを聞く機会を作ってくれている。</li> <li>○利用者の希望をしっかりと聞き、しっかりと向き合っている姿勢はいつも感じる。</li> <li>○実際に日々関わる利用者の数が丁度よく、利用者と話をしやすい環境である。</li> </ul>               |
| 問題点 |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>○見学ができれば要望も出てくると思います。</li> </ul>                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>○支援内容を考えるにあたり、ご本人の意思を反映できるよう意思表示の方法を柔軟にする。ツールを考える必要あり。</li> <li>○時間が見つけられず、メンバーに寄り添うことが困難な時がしばしばあり。</li> <li>○情報の鵜呑みは自分たちでも知らないうちに決めつけていることはあると思う。支援者としての線引きのラインがあいまい。⇒他相談事業所、区役所に任せることも必要。</li> </ul> |

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



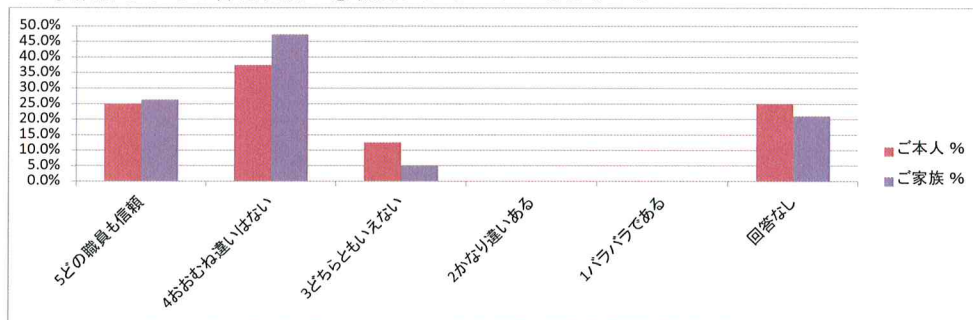
| 評価平均   |     |
|--------|-----|
| 利用者ご本人 | 3.8 |
| ご家族    | 4.0 |

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   |     |
|--------|-----|
| 利用者ご本人 | 4.2 |
| ご家族    | 4.5 |

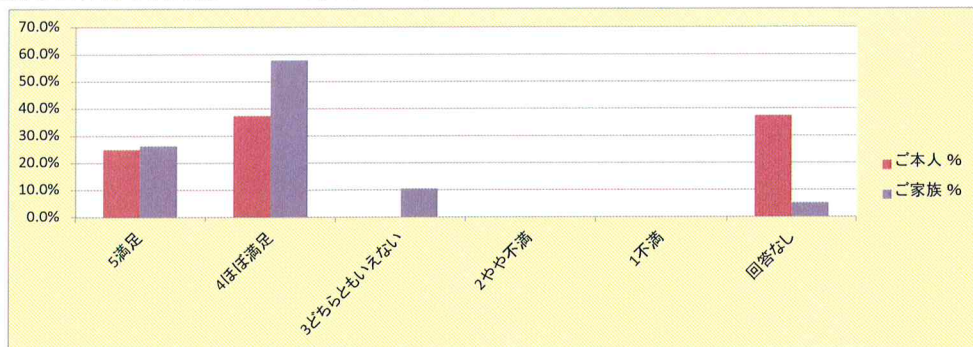
事業所としての管理状況 ②職員によるバラつきはないか



| 評価平均   |     |
|--------|-----|
| 利用者ご本人 | 4.2 |
| ご家族    | 4.3 |

|     | 利用者評価主なご意見          | ご家族評価主な意見                                                                                                                                                                                                               | 職員評価主な意見                                                                                                                                                              |
|-----|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 高評価 | ○いつも親切に頂いて有難うございます。 | ○本人がみなさん好きなようなのでよいと思います。<br>○新しい職員もみんな一生懸命なれようと笑顔で接しておられる所は安心します。<br>○信頼できるであろうと思う。<br>○通所の様子を見ていると安心して送り出せているところだ。<br>○全体的にはよくわかりませんが、るーぶ班の職員みなさんいい人揃いです。<br>○これまで話にくい違いがあったことはないように思います。<br>○職員さんは一貫しておられ、ばらつきは感じません。 | ○責任者の対応は丁寧で聴き手がわかりやすいよう話されている印象です。<br>○ケース担当が率先してメンバーや家族にアプローチをかけてくれている。<br>○何を聞いてもしっかり答えてくれる、考えてくれる、尊重してくれる責任者だと思う。<br>○任せる部分は任せてもらっているが、責任をとる部分では責任者が先に対応してもらっている。  |
| 問題点 |                     | ○本人(利用者)から説明がないのでわかりづらい。                                                                                                                                                                                                | ○職員同士の情報共有の方法を明確に浸透させる。<br>○職員の負担感はあると思う。職員個々の職務の分業に対しても量・質の差は大きい。カバーし合える環境が必要。<br>○職員によるバラつきはあって当たり前だと思う。逆にないのが怖い。大切なのはそのバラつきをしっかり話し合う場を作り、事業所としてよりよいものを作ることが大切だと思う。 |

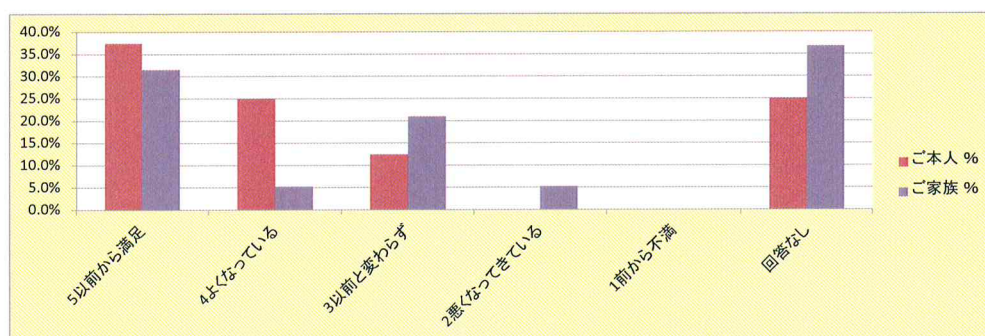
設問5 全体的な満足度についておきかせください



|        |
|--------|
| 評価平均   |
| 利用者ご本人 |
| 4.4    |
| ご家族    |
| 4.2    |

|     | 利用者ご本人の評価主なご意見                                   | ご家族評価主な意見                                                                                                                                                                                           |
|-----|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 高評価 | ○所長さんや職員さんもみんな好き。何でも聞いてくれるからと言っています。私もホッとしております。 | ○本人は何も言いませんが、毎日楽しんで通所してくれること。<br>○利用者がどんなに体調が悪かったり、作業の面などでも事細かく心配りをしたり、色々相談にも体感して下さるので安心して任せできます。<br>○安定して通所できている事。<br>○通所できてよかったと思います。<br>○日中のプログラム、職員の対応、満足しています。<br>○毎日元気に機嫌よく通わせてもらっているのが有難いです。 |
| 問題点 |                                                  | ○手洗いに注意してほしい。最後の手拭きまで見守ってください。                                                                                                                                                                      |

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   |
| 利用者ご本人 |
| 4.3    |
| ご家族    |
| 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

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>○介護のみ込みが早く、親身になって聞いて細部にわたり気配りができ、声かけをよくして下さるところがよいと思います。</p> <p>○利用者、個々の障がいや体調に合わせ、強制することなく、対応して下さっているのがうれしいですね。</p> <p>○定期的にアンケートを実施し、職員が話し合い、一層いい施設にしようとされている事がとても素晴らしいです。保護者も要望だけでなく有難迷惑にならない程度の協力をいつもしたいと思っています。</p> <p>○移動支援もライフサポート協会の事業を利用しているせいもあり、職員間のコミュニケーションがよくできているように思います。規模が大きすぎない点の良さがあるのかもしれませんが。</p> <p>○班の枠を越えて連携があったり、合同行事で交流があって、刺激になっていると感じます。</p> <p>○作業所、ヘルパーと連携して下さったり、家族との話も気持ちよく対応して下さるところはとても素晴らしいと思います。</p> |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

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 | <p>○お給料のベースアップ。</p> <p>○送迎をお願いします。</p> <p>○始まり片付けなどの行動ができる様スケジュール(カード)などで見通しが立てる様工夫して頂けると有難い。</p>                                                                                                                                                                                                                                         |
| 将来は   | <p>○親が病気したり死亡した時に安心して入所できるようにケアホーム等を作ってほしいと願います。</p> <p>○今頃の作業室(ベランダの園芸も)の様子がわからないので、年に一度、希望者の中から一日2～3人見学と出来れば昼食の試食も。その上、作品が買えればいいんですけど(木曜日のるぶカフェのある日に)</p> <p>○ケアホーム、グループホームの充実。</p> <p>○いつか親が送迎できなくなった時には送迎車のお世話になりたいですが、可能かなと心配です。</p> <p>○ケアホームをたくさん作るのは難しいと思うので、中規模の入所施設を作ってほしいなあと思います。同じ作業所でその保護者さんも知っていて温かい雰囲気でご過ごせる施設をお願いします。</p> |

今年度の総括と課題

| 主な課題                 | 対応策など                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 現場の慌ただしさが目立つ。        | メンバーの人数が増え、障がい程度も重度化している状況はあります。そんな中、であいの開設当初(少人数)実施していたプログラムを継続しているのが現場の慌ただしさの要因であると思われます。今後は個々のニーズや障がい状況に合ったプログラムを展開できるように内容の見直しと職員体制の割り振りを検討していきたいと思います。                                                                                                                                                                        |
| 個々の給料の支給が低い状況が続いている。 | 微力ながらも自主製品の売上はアップしていています。ただし、大幅なアップに至っていない分、メンバーの給料が据え置き状態になっています。現在のモノ作りでは一つ一つが手づくりの為、大量生産に至らず、店などの大口契約は困難な状況です。その分、イベントなどを通して商品の売上の活性化につなげていきます。また、ご家族さまのご協力により野菜作りや商品仕上げなど売上アップにつながる要素は伺えます。メンバーと一緒に作る楽しみに加え、売上アップも見越した取り組みにつなげるようにしていきます。                                                                                      |
| 将来を見越した生活支援          | ご家族さまによる送迎やサービス不足によるご家族さまの介護負担が今後、浮き彫りになってくる可能性は高いです。それを見据えて法人に対しては日頃より送迎希望やケアホーム・ショートステイなどの入居・入所の設立を希望される声はお聞きます。ハード面などを考えると、早急な対応は現状厳しいです。ただし、今後のことは職員も同様に危惧している部分でもあります。それを解消につなげていけるようにヘルパーなどを利用した余暇の過ごし方や住み慣れた自宅以外で過ごせる場所の確保など日中サービス以外の福祉サービスの拡充を他事業所も視野に入れて目指していきたいと思います。また、メンバー、ご家族にとってもサービスの拡充が安心につながるように支援、およびフォローしていきます。 |