

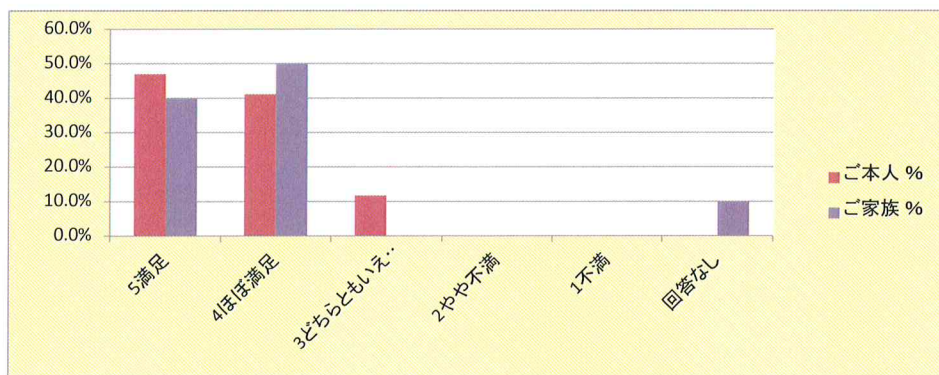


社会福祉法人ライフサポート協会 2013年度 部門取り組み総括票

部門	こころの相談ネットふうが (指定相談支援)	記入者	高橋 爾
----	--------------------------	-----	------

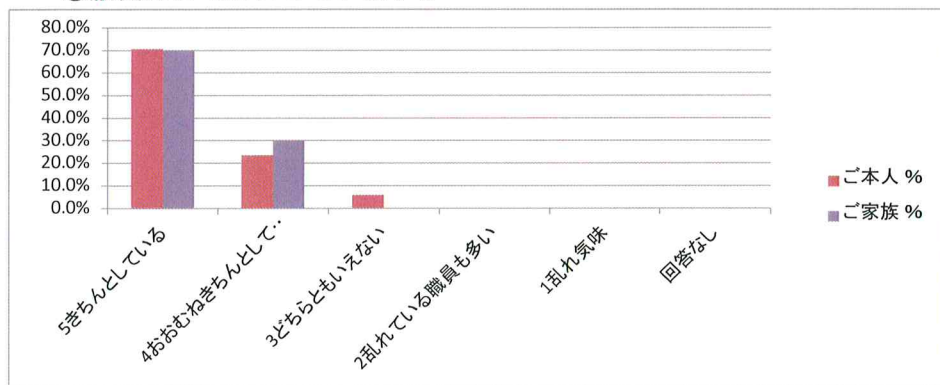
回答者数27名（利用者ご本人17名・ご家族10名）

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



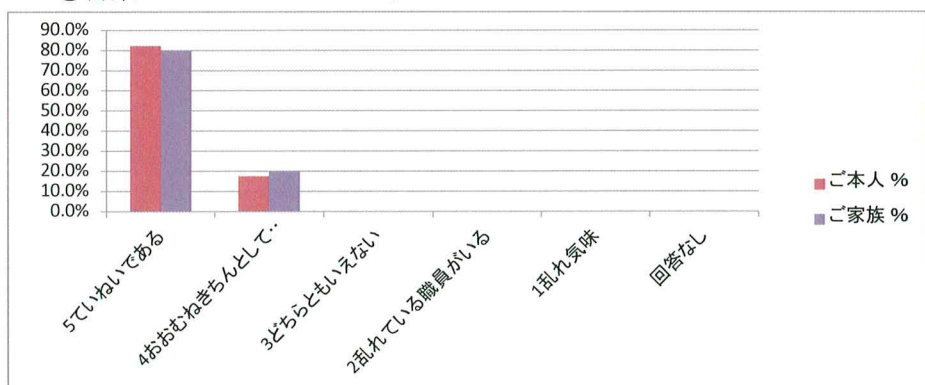
評価平均
利用者ご本人
4.4
ご家族
4.4

①服装はきちんとしていますか



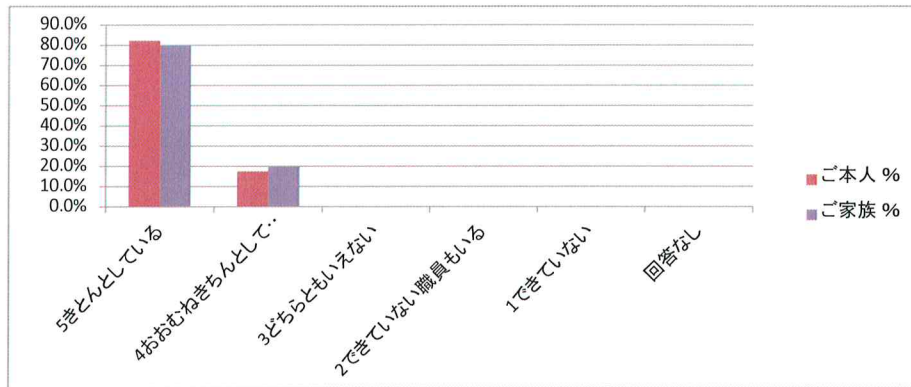
評価平均
利用者ご本人
4.6
ご家族
4.7

②言葉づかいはていねいですか



評価平均
利用者ご本人
4.8
ご家族
4.8

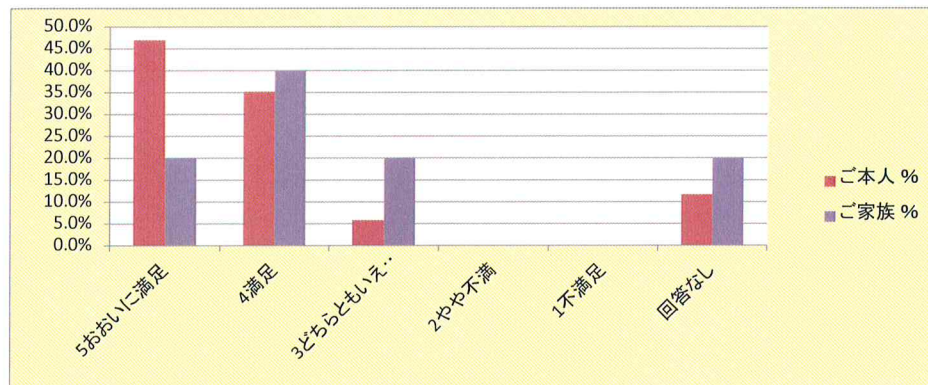
③態度・姿勢について（考えを押しつけられたり、えらそうにされるなどないですか）



評価平均
利用者ご本人
4.8
ご家族
4.8

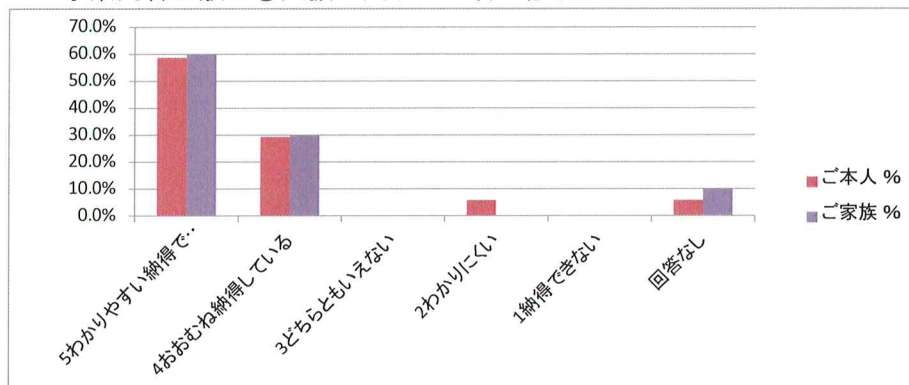
	利用者ご本人の評価主なご意見	ご家族評価主なご意見
高評価	●多くの知識があると思います。よく勉強していると思います。 ●いつもきっちり話を聴いて下さるのでごく安心できます。 ●気さくでちゃんと言ったことをしてくれます。 ●明朗な方に対応を頂き有難うございます。 ●言葉づかい優しくしてくれています。 ●明るくてみなさんよく仕事をされます。きちんとキレイにしてくださいます。 ●自分が甘えすぎになる程、親切丁寧。時間いっぱいまで動いて(働いて)くれている。「ゆっくりして」と声をかけても休まず仕事を探す。 ●丁寧である。	●申し分なし！ ●丁寧な対応は良い。 ●本人も家族も心がとっても軽くなります。学校や職場の間に立ってもらえるのが助かります。 ●たくさん利用先と常に連携して頂いている。 ●担当者の方に親の色々な悩みを聞いて頂きケアをしてもらい有難い。 ●何でも知っていて何でも答えてくれるので悩みの多い親にとってすごく頼りになります。
問題点	●心配する悩みの解決に至らなかったことを残念に思う。 ●契約書とかいろんな書類がある。自分ではどんな書類か目を通せば納得すると思いますが、必要でない書類もあるんじゃない？って感じます。	●異動があるので信頼してる人がいなくなったりするのが困る。

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



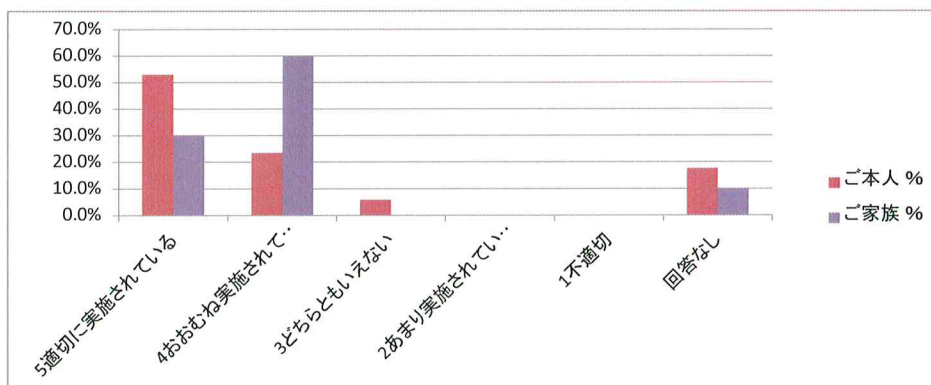
評価平均	
利用者ご本人	4.5
ご家族	4.0

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	
利用者ご本人	4.5
ご家族	4.7

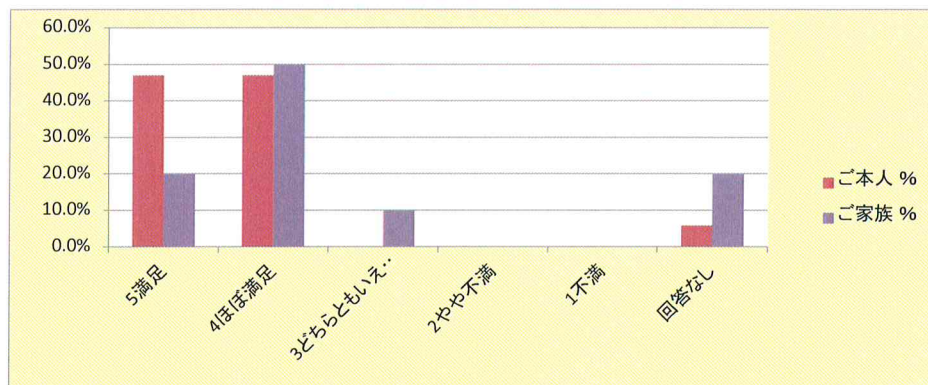
事業内容全般 ⑤サービスの実施状況(計画書に沿っているか)



評価平均	
利用者ご本人	4.6
ご家族	4.3

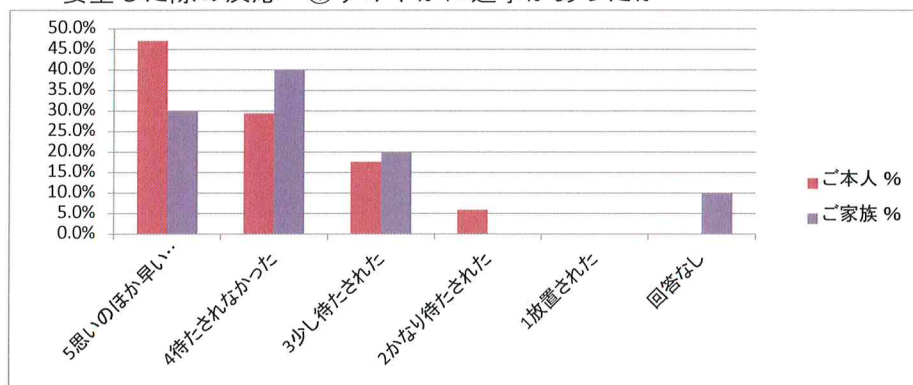
	利用者ご本人の評価主なご意見	ご家族評価主なご意見
高評価	● 支援計画表、支援内容がわかりやすく安心しています。 ● 希望を回答に戴きました。 ● きちっと連携してくれています。 ● とてもわかりやすく説明してくださいます。 ● 自分の立場になって考えてくださいます。 ● サービスの内容が充実している。	● 完璧！！ ● よくわかる説明。 ● お願いすればささいなことでもすぐに対応してもらえること。 ● 支援計画についてはこちらの意向を取り入れてもらっている。 ● 支援計画もすごくわかりやすく説明してくれる。
問題点	● 希望に対して返答に長い時間を要したので、具体的な提案をまず出していただければと感じた。 ● ヘルパーが月、木、金、精神カウンセラーが水なんです、ヘルパー月、水、金だったら理想かなと思います。	● 受給者証があるけれど利用できるサービスが少ないのが問題であると思う。

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



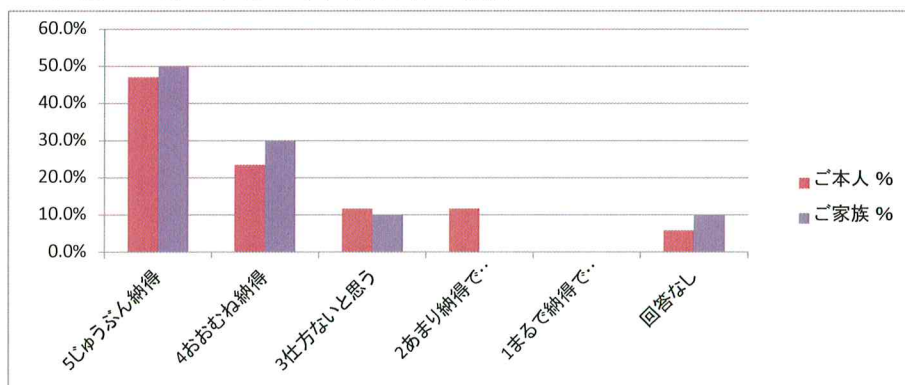
評価平均
利用者ご本人
4.5
ご家族
4.1

要望した際の反応 ①すみやかに返事があったか



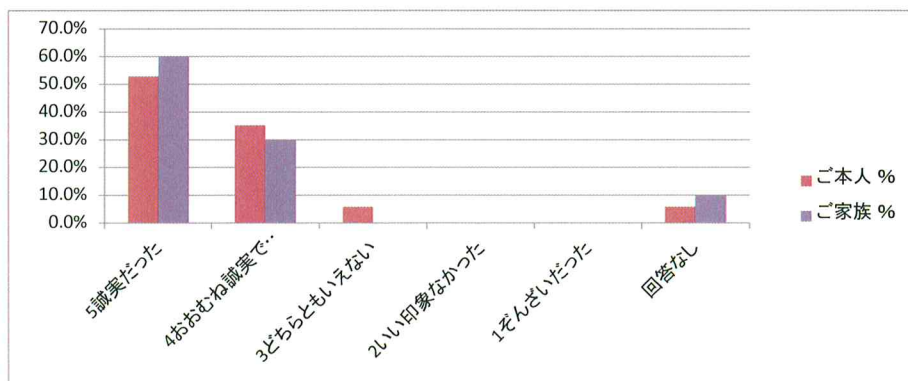
評価平均
利用者ご本人
4.2
ご家族
4.1

要望した際の反応 ②回答内容に納得したか



評価平均
利用者ご本人
4.1
ご家族
4.4

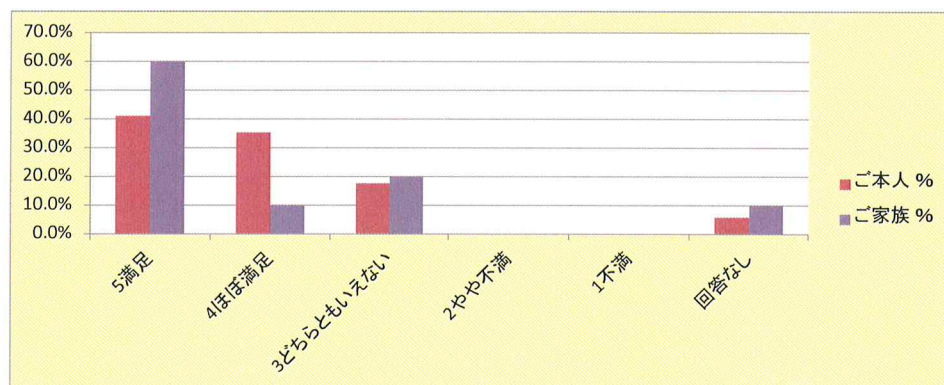
要望した際の反応 ③要望した職員の対応



評価平均
利用者ご本人
4.5
ご家族
4.7

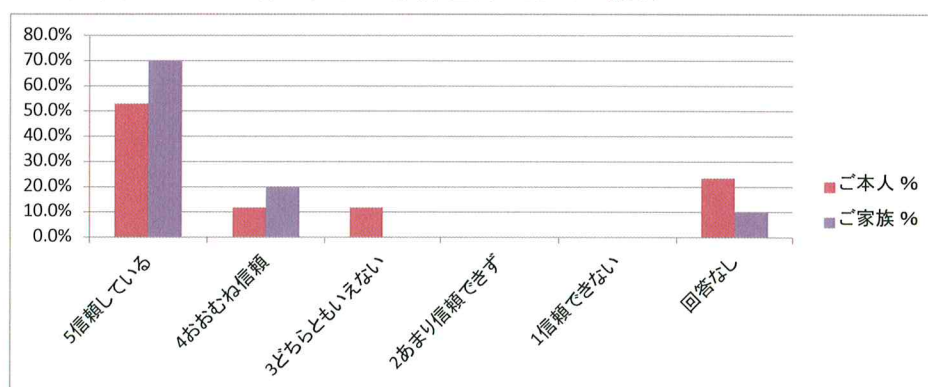
	利用者ご本人の評価主なご意見	ご家族評価主なご意見
高評価	●要望への対応が早いと感じました。特に役所への対応が。 ●信頼しているので何もありません。 ●多忙の中に面談や連絡を戴き、本当にありがとうございます。 ●十分納得しています。 ●病院のケアマネジャーは歩けないのをわかって理解してくれた。 ●不快に感じたことなし。	●迅速で助かる。 ●担当の方しか知らないがその方をみていて責任者も良いのかな？と。 ●親しみやすく話しやすい。ちょっとしたことでも聞いたりお願いできるのがありがたいです。 ●担当者の説明・応対には満足しています。担当者の方しか知らないで②職員によるバラツキがあるかどうかについては書けません。 ●早い回答でこちらも不安にならず安心できました。
問題点	●他に選択があるのかとお伺いいたします。 ●病院を退院する際、ケアマネジャー(病院の)が介護施設あたってすぐOK！みたいなこと言ってたけど2週間程遅れた。	

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



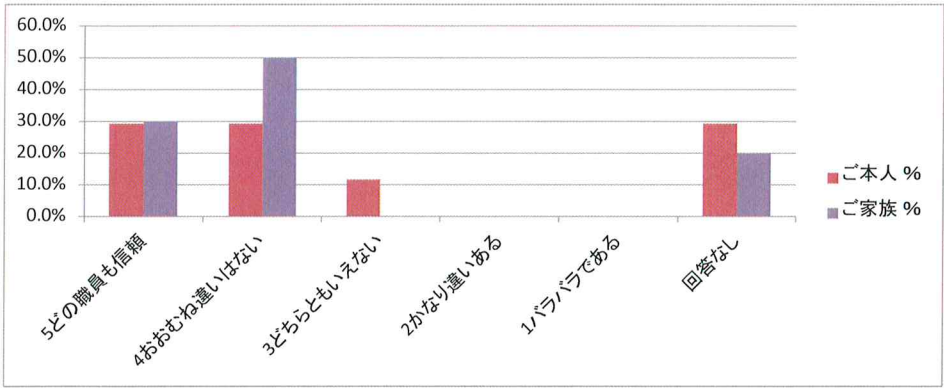
評価平均
利用者ご本人
4.3
ご家族
4.4

事業所としての管理状況 ①管理者の応対や説明



評価平均
利用者ご本人
4.5
ご家族
4.8

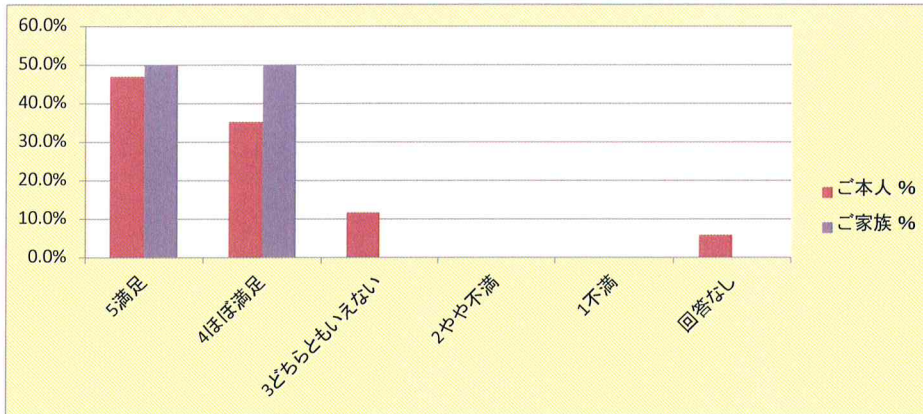
事業所としての管理状況 ②職員によるバラつきはないか



評価平均
利用者ご本人
4.3
ご家族
4.4

	利用者ご本人の評価主なご意見	ご家族評価主なご意見
高評価	●信頼しています。 ●前の職員は嫌でしたが、城さんが僕の担当になってくれて城さんが良くしてくれています。 ●介護事業所間で連絡を取り合い、自分のしてほしいことに対して迅速である。 ●こちらの意見も聞いてくれる。	●異議なし！！ ●よく対応して頂いていると思います。 ●今後も今の担当者の方がついて下さるならそれで十分満足です。逆に変えられると困るくらいです。いつも助かってます。ありがとうございます。
問題点	●互いの多忙の為、電話の連絡に若干困難有。	

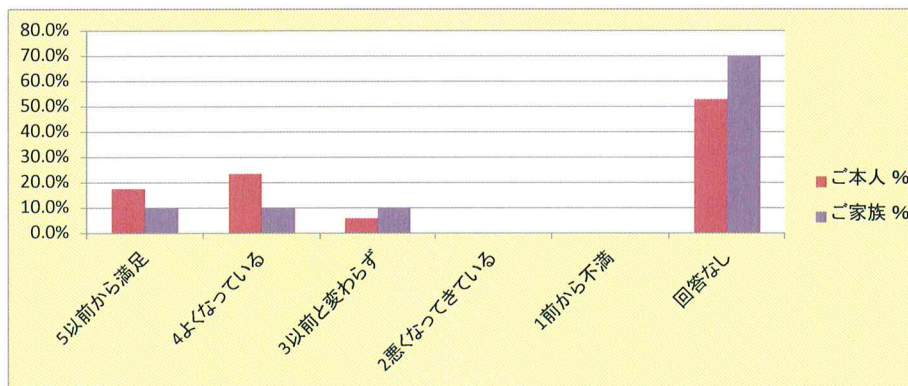
設問5 全体的な満足度についておきかせください



評価平均
利用者ご本人
4.4
ご家族
4.5

	利用者ご本人の評価主なご意見	ご家族評価主なご意見
高評価	●信頼しているので何もありません。 ●買い物をした時も重たいから持ちますなど紳士的です。 ●イメージの改善をされたと感じた。 ●すぐに対応していただき、親切。 ●良くしてくれています。 ●冷凍食品とかで高くつくから袋ラーメンと野菜で調理を嫌がらずしてくれる。お金がなくても自分のお金を工夫して(アドバイス)くれる。 ●満足している。	●100%満足 ●困ったときの相談窓口になってもらえるのは心強い。 ●悩んだときに相談にのってくれる場所が出来て安心しました。
問題点	●サービスに対する希望はあるが、現在十分だから満足しなければならない。	

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

	・勤勉に対応戴きました。 ・今で十分です。 ・あいさつとか言葉づかいとかどの事業所も丁寧で好感がもてる。 ・美男美女が多い。 ・まだよくわかりません。(利用からまだ一年もたっていないので) ・オガリやショートステイ、デイ、ヘルパー、ふうがなどが系列でそろっているので連携が強くとても助かります。
--	--

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	・電話した時にいつも話し中なので電話回線を増やして欲しいです。 ・計画表や案内を書に時の段取りを早目戴き検討の提案の調整から戴けませんのでしょうか。 ・支えていつてほしいです、このまま。 ・就職活動が出来るようになればハローワークなどにも付き合ってもらいたいです。 ・時間を増やして欲しい(できれば..) ・(職員の)異動がなければいいのですが・・・信頼できるまでに時間がかかったり、なかなか心を開けないので異動の時期が困りました。
将来は	・毎週でなくてもよいが(休業日の)日曜日、月曜日の対応できるようにして頂ければと思います。