



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	じらふヘルパー (障がい居宅介護・重度訪問・ 行動援護・移動支援)	記入者	上田 治彦
----	---	-----	-------

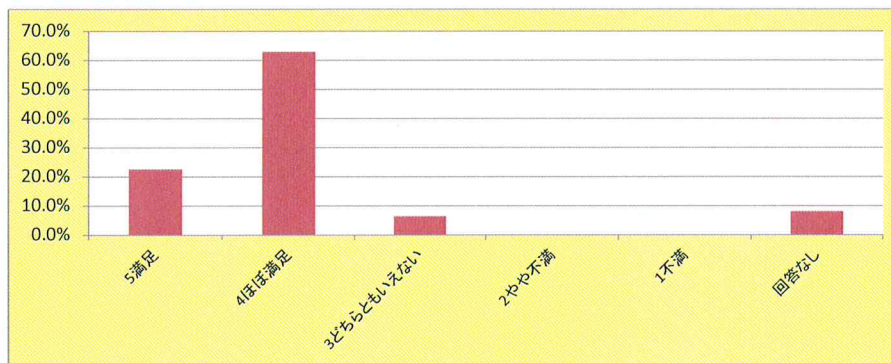
1 昨年度の利用者アンケートで提示された課題と対応結果

主な課題	対応策・その結果など
派遣内容の連絡遅れたり、コーディネートミス。	2013年2月13日の会議にて、スタッフ全員で確認する事を意識づけ。 「コーディネーターと現場スタッフ、管理者でダブルチェックした。また、スケジュールを確認しやすいように、見る用紙を統一するようにした。結果、ミスが減った。
受給者証の更新が滞る利用者に対しての注意喚起。	2013年3月20日の部門会議にて、全スタッフが、すぐ見れるように専用ボードを作成となる。 その後、より誰でもわかるようなボードとした。五十音順、カテゴリー分け(もうすぐ更新、声かけ済など)した。
現場でのサービスを優先するあまり、緊急対応に迎えるスタッフが少なく、ヘルパーの連絡に対する対応が遅れ、事故になりかねないことが今年あった。	今年度、男性ヘルパースタッフが増員となり、事務所番を置く事ができた。緊急対応(利用者さん、登録ヘルパーさんなど)に対処した。しかし、時間帯によっては、派遣と早出の為、帰宅が重なったりし、事務所が手薄になり、デイ主任などに協力を得て対応した。
精神障がい者へのサービスに入る事ができるスタッフの増員(ピアヘルパー、精神居宅)	今年度、ヘルパー男性スタッフ増員で、精神障がいのある方へのサービス(通院介助、家事援助、移動支援)に入る機会は増えた。しかし、固定化の派遣が劇的に増える事はなく、課題として残る。

回答者数62名(利用者ご本人5名・ご家族50名・記載なしのため不明7名)

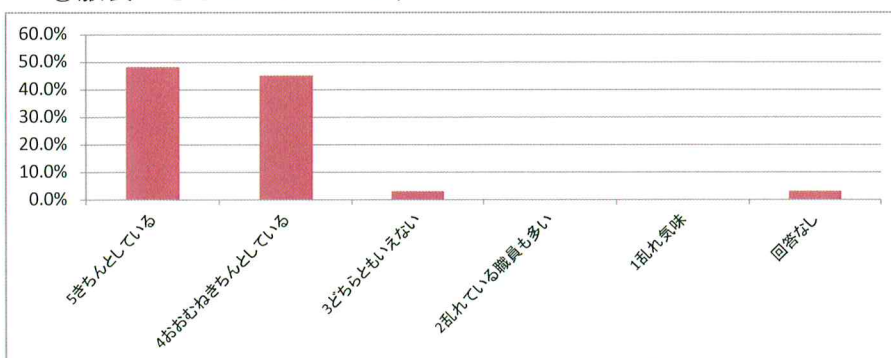
2 事業所の自己評価(アンケートを受けての責任者による評価)

設問1 職員の応対(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



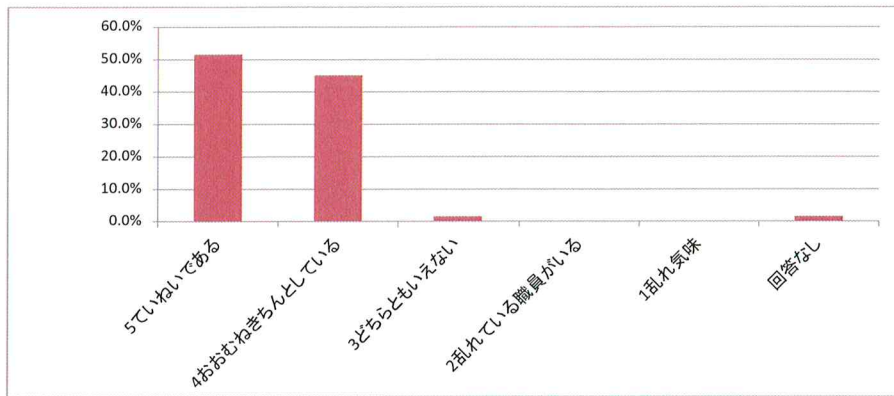
評価平均
4.2

①服装はきちんとしていますか



評価平均
4.5

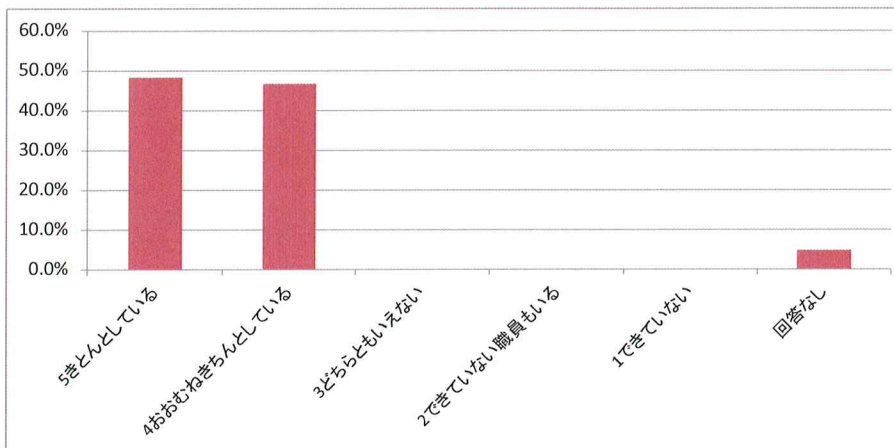
②言葉づかいはていねいですか



評価平均

4.5

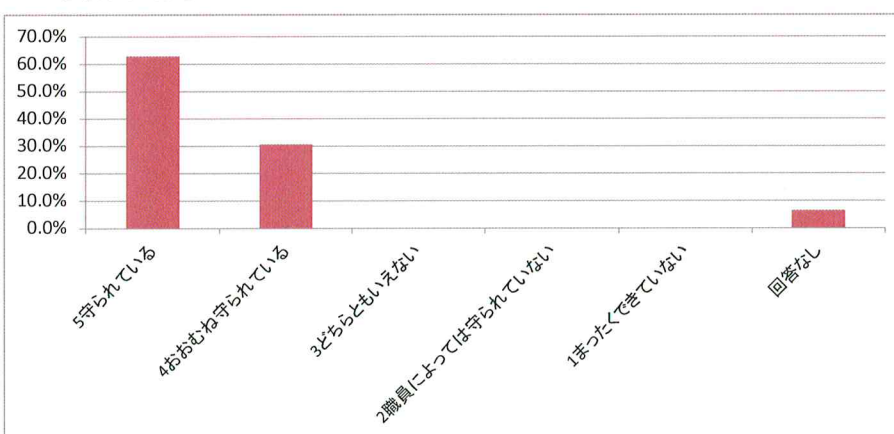
③態度・姿勢について（考えを押しつけられたり、えらそうにされるなどないですか）



評価平均

4.5

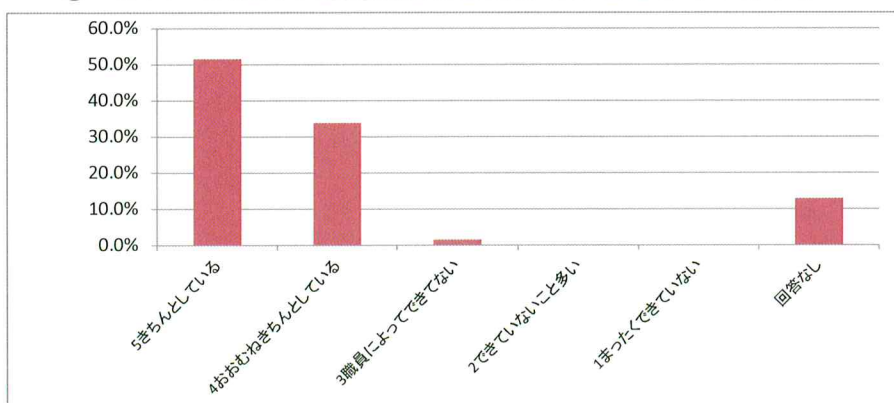
④訪問時間を守れていますか（連絡なしの遅刻や早く帰るなどないか）



評価平均

4.7

⑤ヘルパーの交代や時間変更などはきちんとできていますか

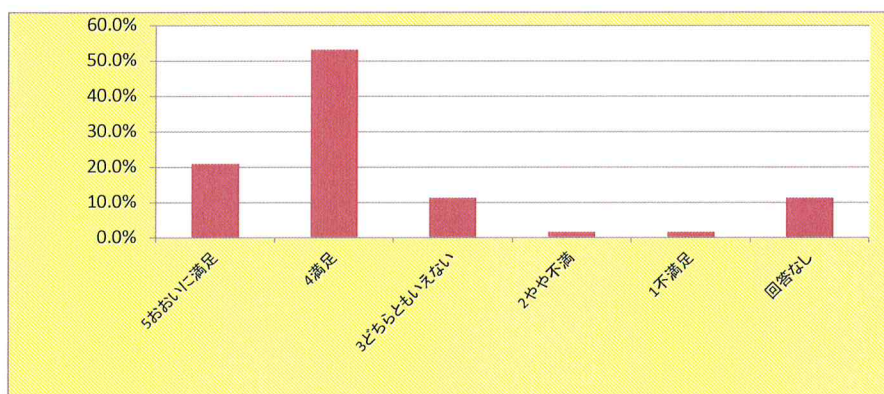


評価平均

4.6

	利用者評価主なご意見
高評価	・ヘルパーさんによってちがうので断定して書くことはできないが、職員でない方のレベルが高いのでフィードバック体制などがしっかりしておられるのだろうと推察しています。 ・いつも工夫して子どもも楽しめるようにしていただいています。 ・外出の様子をいつもきちんと丁寧に報告してくださる。メールでの連絡も丁寧です。 ・スタッフの方が明るく謙遜で家族まで楽しくなる。 ・本人があまり話してくれないが、じらふだよりの写真で楽しかったのがわかる。 ・言葉づかいもきっちりとしています。話をよく聞いてくれます。 ・子どもと母である私の気持ちをさっしてけている。 ・可能な限り調整してもらい、急な対応にも快く応じてもらえるので、仕事の変更があった日など本当に助かっている。 ・いつも時間より前に来てくれます。準備もしてくれて見通しが立ちやすいです。 ・いつも家族のように大切に思っている事。 ・外出先の様子をよく見てくれている所。行き先などのアドバイスもしてもらえるので助かります。
問題点	・5分より早く来られると困惑しました。ぴったりの時間がいい。 ・ヘルパーさんの交代が連絡されていないことがあった。 ・過去に何回か申し込みをしていないのに利用日の案内がありました。 ・ヘルパーさんによって使った金額の明細がまったく書かれていない時がありました。決まった紙に記入してもらったらどうでしょうか？(特にレシートのない電車代など)【例】電車:往復350円 ジュース150円 ○○ 100円など ・料理の味が濃いと思う。

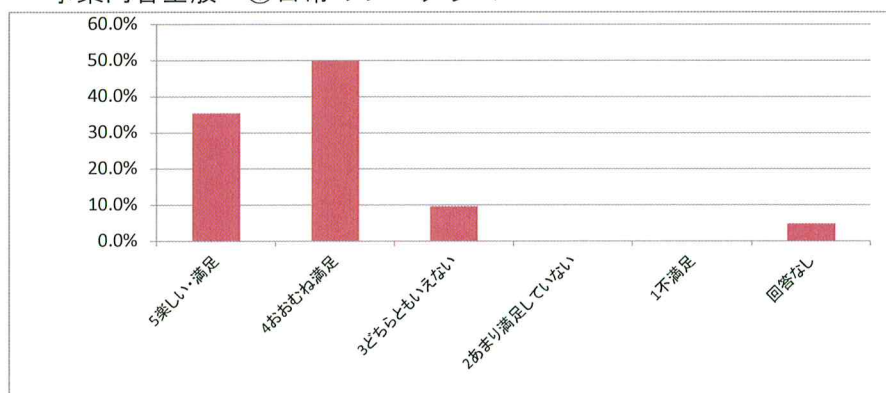
設問2 事業内容全般について（プログラム・支援内容など）おきかせください



評価平均

4.0

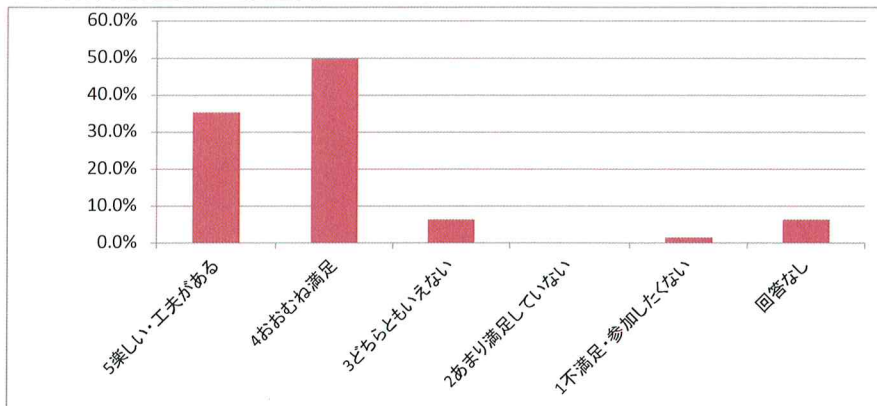
事業内容全般 ①日常のプログラム



評価平均

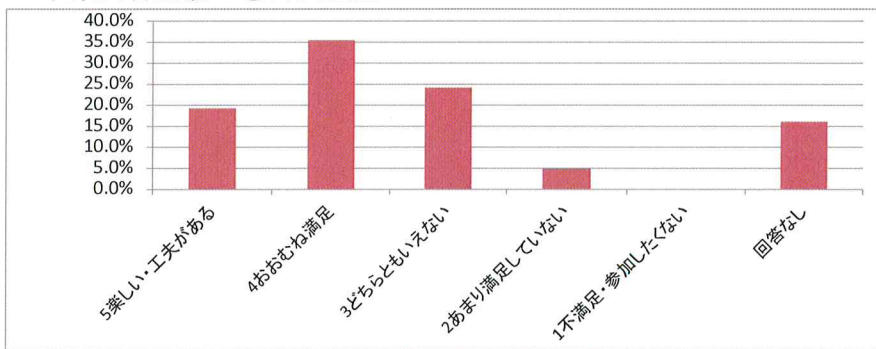
4.3

事業内容全般 ②室内のイベント



評価平均
4.3

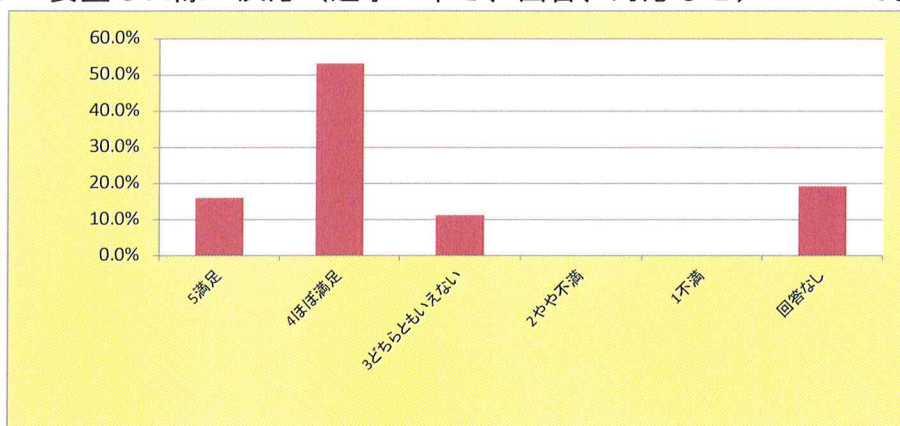
事業内容全般 ③外出企画



評価平均
3.8

	利用者評価主なご意見
高評価	・事業内容など積極的に楽しそうに取り組んでらっしゃるところ。 ・契約時とてもわかりやすく説明してくれました。 ・外出も色々外出し、楽しそうだと感じています。 ・家族会も毎月のように開かれ、進路の事など利用者の将来のニーズに答えているように思います。 ・いろいろな話ができるのでとってもいいです。僕が困った時は、助けてくれます。 ・子どもの行きたいところをカードで(見せて)次々と納得のいく様に連れて行ってくれる。 ・親や本人の希望に少しでも沿おうと努力して下さり、アドバイスを下さる ・元気なスタッフに親も本人も励まされている感じです。これからもパワーアップして色々教えて下さい。 ・大変な子供を連れて、長時間おでかけしてくださり、本当に助かります。子どもも喜んでます。
問題点	・希望日にヘルパーをお願いできないことが多い。 ・家族会は児童の方がメインになっているので参加しづらい。大人と児童で別にしてほしい。 ・ヘルパーさんだけの利用ですので外出企画にも参加して良いのだろうか。子どもが楽しめるか不安で利用に二の足を踏んでいます。 ・ママレモンズの見学会など参加したいが平日なので仕事で行けなくて残念。でも休日は子どもがいて無理。結局行けなくてすごく残念です。 ・緊急時の対応について事務所とのやり取りになるので、連絡がスムーズにつかない可能性がある。利用者から事務所への連絡対応は(利用者さんと直接やりとりしない意味で)良いと思いますが、緊急時のみヘルパーさんから利用者への直接の連絡をご検討いただけたらと思います。 ・一か月後の予定が合わせにくい。 ・派遣の日数が以前と比べて減ってきているところ。 ・外出については、人によっては、行き先必死に考えて伝えても、1度もその通りに行ってくれたことはないです。何のために時間をかけて行き先を考えたのか…。

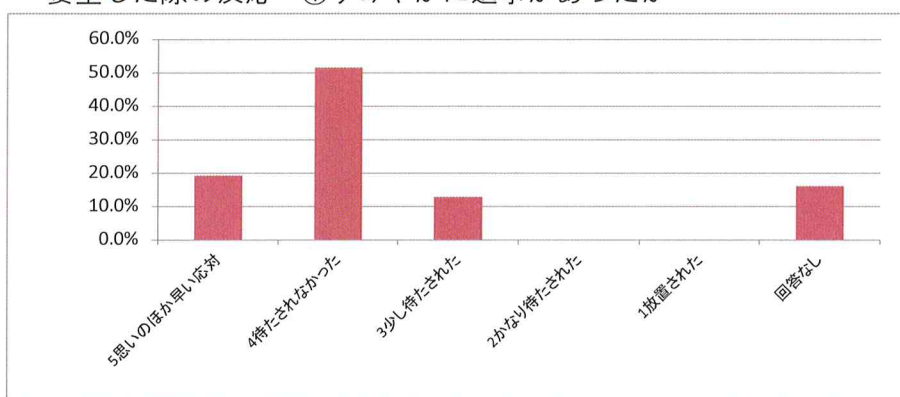
設問3 要望した際の反応（返事の早さ、回答、対応など）についてお聞かせください



評価平均

4.1

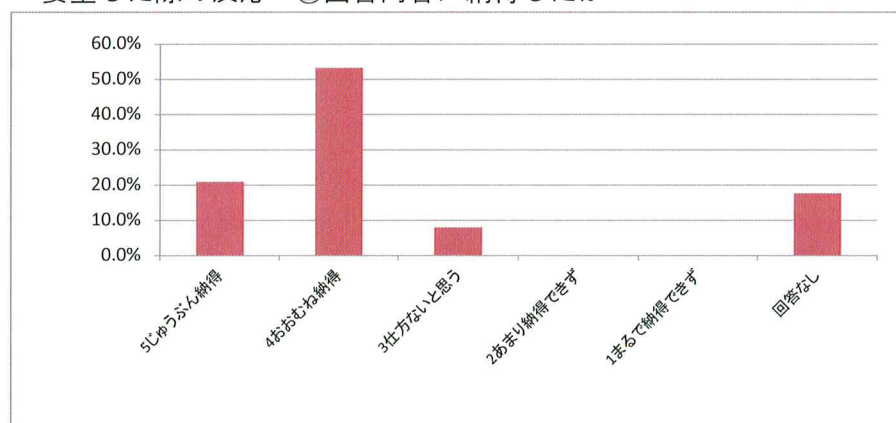
要望した際の反応 ①すみやかに返事があったか



評価平均

4.1

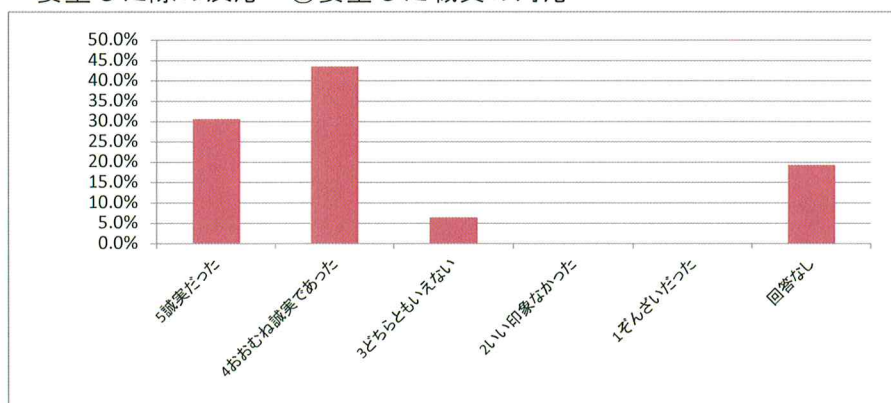
要望した際の反応 ②回答内容に納得したか



評価平均

4.2

要望した際の反応 ③要望した職員の対応

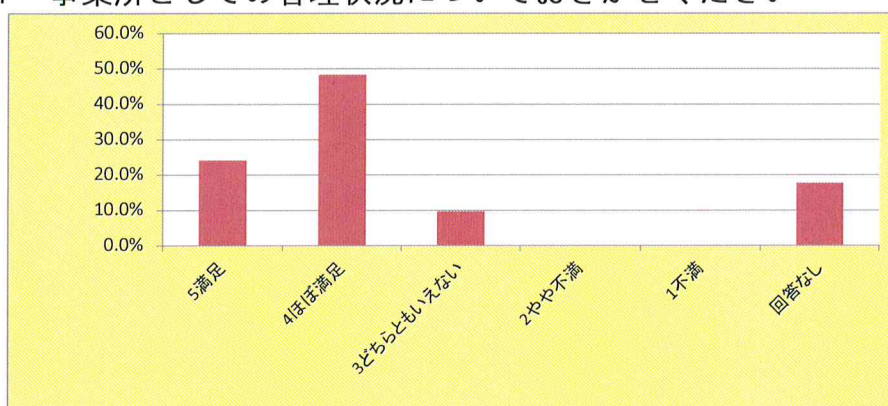


評価平均

4.3

	利用者評価主なご意見
高評価	・お話をしっかりしていただけること。具体的な対応策の示唆をしていただける事。 ・これまで特に要望したことはないのですが、利用の仕方などをお話したとき、理解して頂けたと思います。 ・急な派遣要望を、入れてくれるところ(その月によるが)。 ・メールでの連絡にたいしては素早く対応してくれています。
問題点	・希望日にヘルパーをお願いできないことが多い。ヘルパーさんが足りないようで残念です。 ・年度がわりの希望が通らないことが多い。 ・利用者さんが多くて要望に応えにくいのではと思う。 ・たまに、メールの返信が遅く心配になります。 ・融通がききにくい。

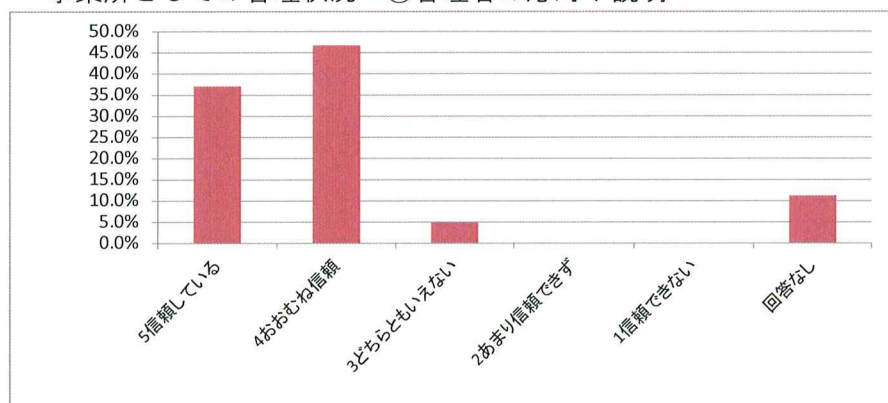
設問4 事業所としての管理状況についておきかせください



評価平均

4.2

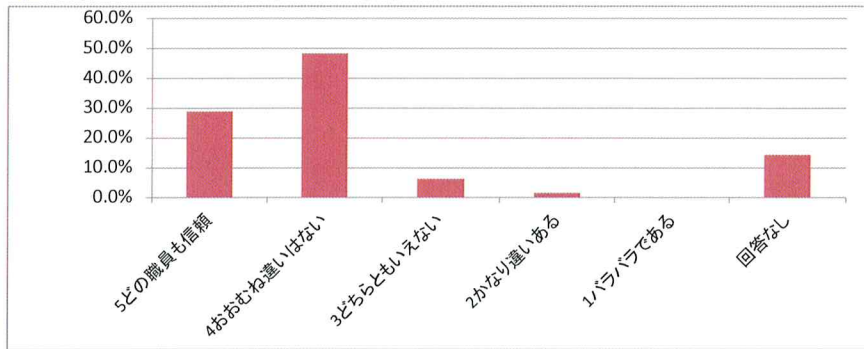
事業所としての管理状況 ①管理者の対応や説明



評価平均

4.4

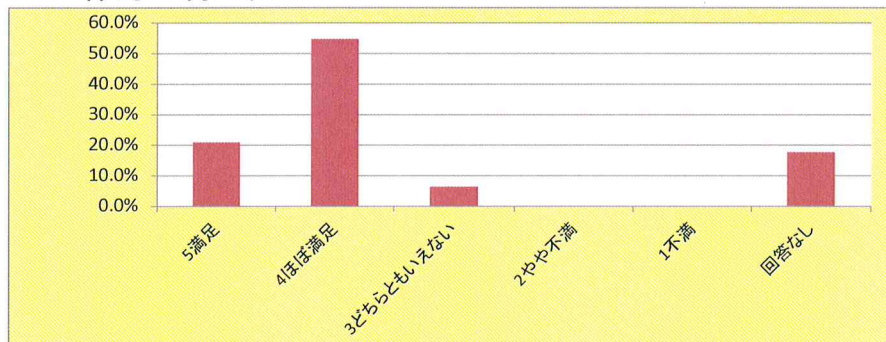
事業所としての管理状況 ②職員によるバラつきはないか



評価平均
4.2

	利用者評価主なご意見
高評価	・中堅以上の方はしっかり対応されている。 ・皆さんきちんと対応してくださるところ。
問題点	・日の浅い職員さんは(どこでも同じでしょうが)少々頼りないですね。仕方がないことだと思っています。 ・ヘルパーが少なくて仕方がないのかもしれないが、利用希望を出したらその通りヘルパーを実施できるようにしてほしい。出したのに利用できない事がたまにあるので重度の子で家で過ごしにくい子だとあてにしていたのに親が大変になるのでなんとかしてほしい。

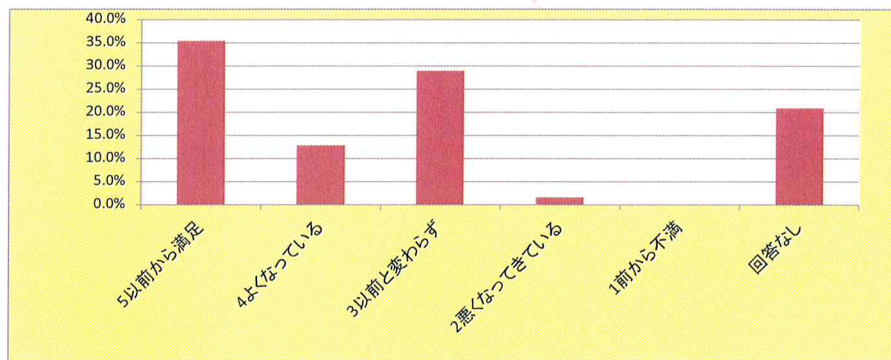
設問5 全体的な満足度についておきかせください



評価平均
4.2

	利用者評価主なご意見
高評価	・相談は丁寧にのっていただけてとても良いと思っています。 ・スタッフさんの対応がとてもいいところが満足しています。 ・他の事業所と比較してもヘルパーさんの質が良い。たいへん教育されていると感じている。 ・利用者だけでなく親とも話し合える機会を設けているので事業内容に反映できるのかもしれない。 ・一緒に話ができる場所。いろいろなところに行ける場所。 ・いつも元気に安全に外出させて頂いている事。それが一番です。ありがとうございます。
問題点	・希望する利用日がほとんど受けてもらえない。ですので、めっきり利用日減らして希望だします。 ・毎回決まったヘルパーさんではないので、慣れるまでに時間がかかると思います。 ・できればヘルパーさんを男性にしてほしい(子どもが男なので)

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

4.0

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

- ・命を大切にする姿勢がしっかりしていることではないでしょうか。
- ・ヘルパーの質が良い。アットホームな感じで優しい。
- ・デイ、ヘルパー、ショート等、同じ事業所でやってくれていると利用する側として、とても便利だし安心感もあります。
- ・職員の連携、統一がしっかりしていると思います。サービス時に起きた事なども対応ができていて良いと思います。
- ・日中もライフサポート協会の生活介護を利用しているので、職員同士でのコミュニケーションもよくできているように思います。大きすぎない事業所の良さなのかもしれません。（近距離内で事業が行われている）
- ・美男美女が多いので子どもも嬉しそうです。
- ・他の事業所は利用していませんが、友達の話の聞いていると、ヘルパーさんが変わるとまったく対応が違い、子どもがパニックを起こしたなどいろいろ聞くことがあるので、そういった点でもじらふさんは事前に子どもの情報などの引継ぎをきちんとしてくれていると思う。

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	・大人になってからのサービスも期待しています。外出先のアイデアとして「他の人はこんなところでこんなふうにしたのしんでいるよ」、「時間はこれくらいかかる」など、いろいろなパターンをしょうかいしてもらえるとワンパターンのお出掛けが広がるかも。 ・急にどうしてもヘルパーさんをお願いしたい時になるべく早く対応して頂けたらありがたいです。 ・ヘルパーの人数を増やし、機能する利用ができるようにしてほしいです。 ・障がい者の将来の生活の場の確保、グループホーム、ケアホームなどの充実。 ・利用者が多くて断られることのないようスタッフを増やして対応してほしい。 ・ガイヘルさんと一緒に旅行にいつか行きたいです。例えば白浜に行きたいです。女の人でもいいです。一緒に楽しみたいです。 ・ヘルパーさんと直接連絡を取り合えるようにして頂きたい。 ・デイサービス同様で、高校卒業後にヘルパーさんと出かけたり体験したりという時間がどれだけ確保できるかが心配なのでデイとヘルパーさんとの併用で週に3～4回（できれば）居場所が欲しい。 ・今は本人がまだ若いのですが、年齢が上がってくるとヘルパー利用はどうなるのでしょうか？今は親がヘルパーさん依頼の希望表をだし、メールや電話などでやり取りしていますが、親が出来なくなった時はどうなるのかなあと不安です。そんな時の事を考えて教えて欲しいです。 ・もっと利用したい月に4日位希望。 ・宿泊をお願いしている時、デイから帰ってきたら親が連れて行かないといけないのが大変でデイからそのまま宿泊先に連れて行ってもらえると助かります。 ・将来は、作業所がない日にはヘルパーといつも落ち着いて外出ができ、買い物・切符を買ったりサポートの人に見守ってもらいながら少しでも自分で出来るようになってくれたらな…と思います。 ・ヘルパーの人数(男性)が不足しているので絶対に大丈夫という安心感が無い。その為、利用しない時が多い。 ・統一されたヘルパーの記入用紙があれば良いと思う。（企画の時はなくても良いが。金銭と様子等。）
将来は	

今年度の総括と課題

主な課題	対応策など
利用希望が叶わない事があるといった意見があった。	・登録ヘルパーを増やす為の、宣伝や声かけ。また、勉強会などで質を向上し、誰にでも派遣に行けるヘルパーの養成
精神障がい者へのサービスに入る事ができるスタッフの増員(ピアヘルパー、精神居宅)	・ふうがと連携し、ピアヘルパーの獲得。 ・居宅に入れる資格者の獲得。
ヘルパーの変更などが、周知できていない事があり、利用者さんに迷惑をおかけする事になった。	変更の際の、結果・進捗などが誰でもわかるような情報共有の仕方を再度考えて、実施し、振り返りより良いものを作る。