



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	オガリ作業所生活介護	記入者	
----	------------	-----	--

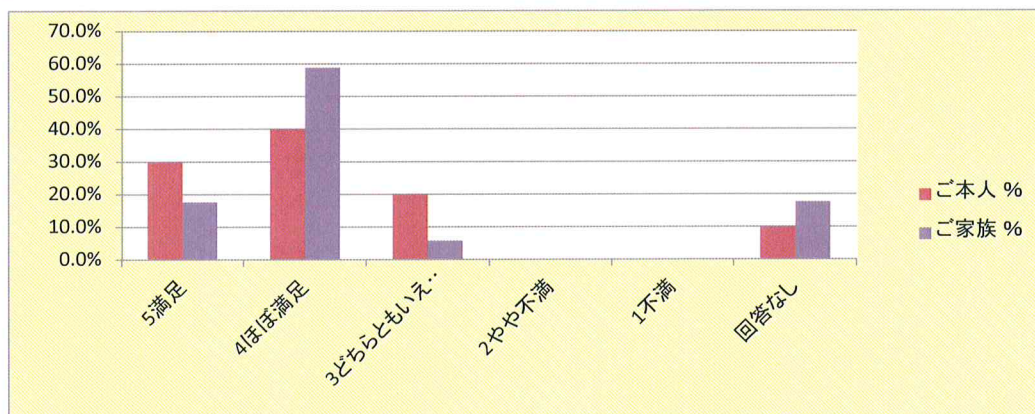
1 昨年度の利用者アンケートで提示された課題と対応結果

主な課題	対応策・その結果など
職員間の要望やリスクに対する気づき・対応の一定の統一性	気づき・対応については会議などで周知し、勉強会等で統一性を図る。
班別、または法人の部署別の経験を高めるもしくは改善点の抽出	班間または部署間の職員の入替及び振り返りを行い、いい点は自部署に活かし、問題点はその部署に提起する。
パート職員間との共通理解	パート職員との振り返り・勉強会実施
事務的業務の整理	事務員の確保

回答者数27名（利用者ご本人10名・ご家族17名）

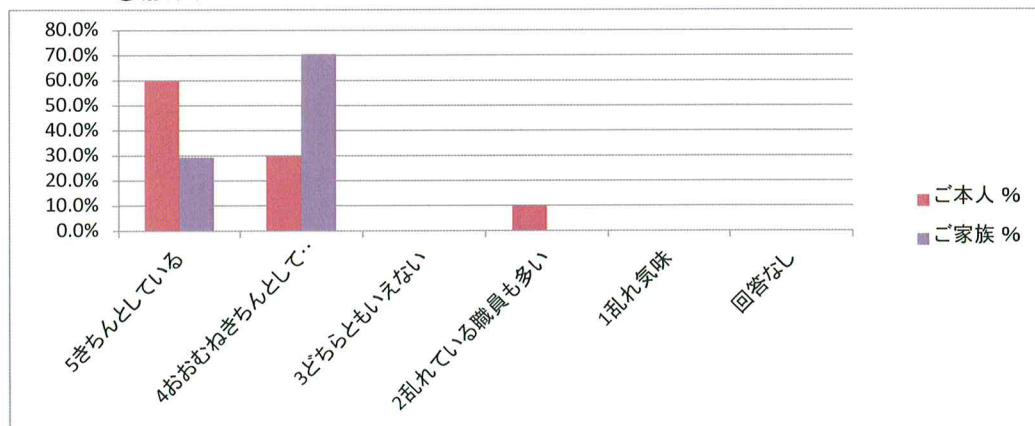
2 事業所の自己評価（アンケートを受けての責任者による評価）

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



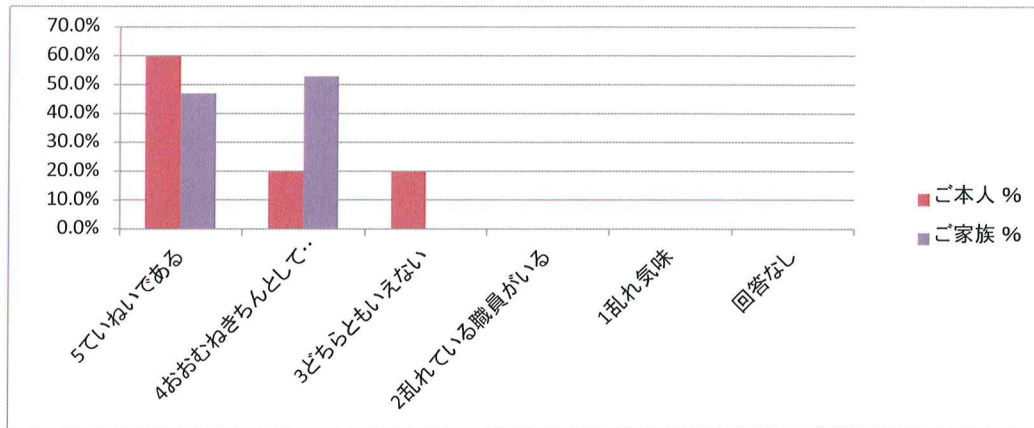
評価平均
利用者ご本人
4.1
ご家族
4.1

①服装はきちんとしていますか



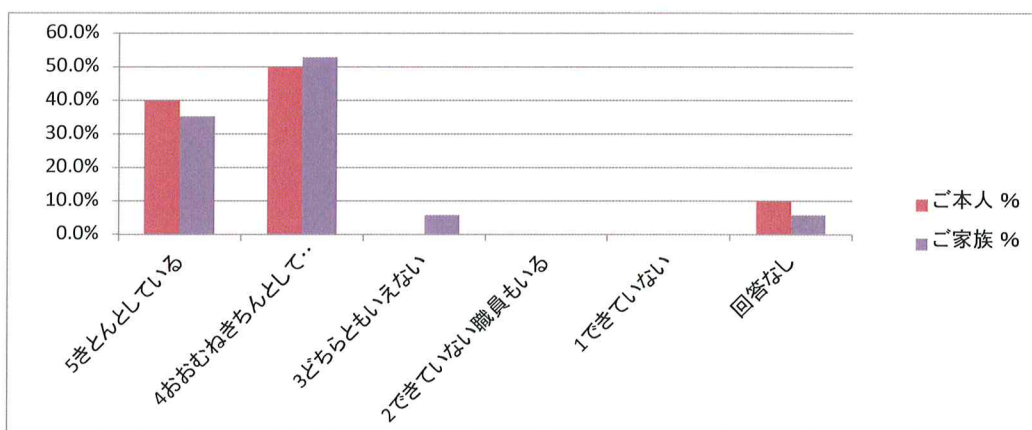
評価平均
利用者ご本人
4.4
ご家族
4.3

②言葉づかいはていねいですか



評価平均
利用者ご本人
4.4
ご家族
4.5

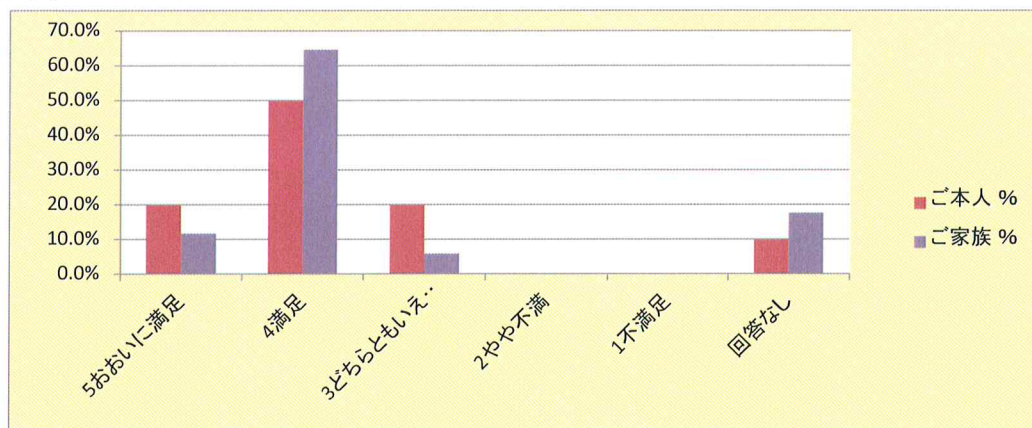
③態度・姿勢について（考えを押しつけられたり、えらそうにされるなどないですか）



評価平均
利用者ご本人
4.4
ご家族
4.3

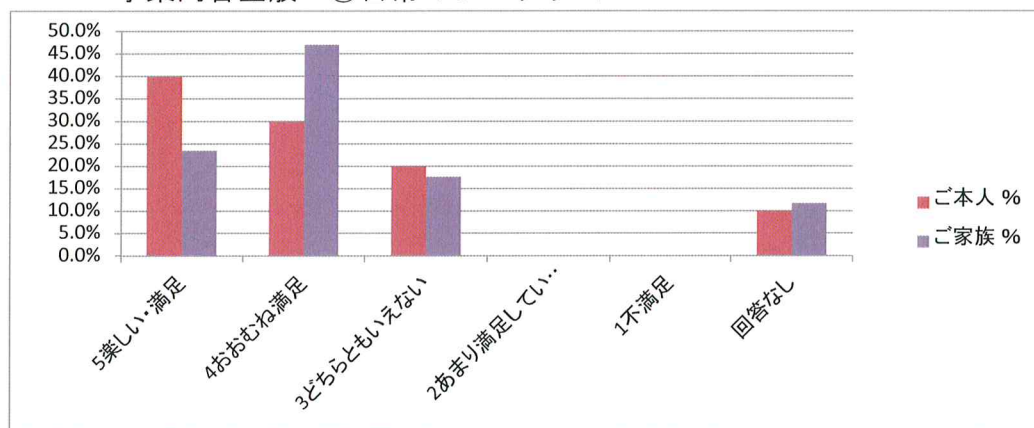
	利用者評価主なご意見	ご家族評価主な意見
高評価	•きちんとしていると思う。 •やさしいところ。なんでも相談乗ってくれそう。 •仕事以外の事もしてくれる。	•全般に良い。一人ひとりの性格を把握して良いアドバイスをもらえている。 •送迎の時、その日の本人の様子を確認してくれる。 •きちんとした姿勢で必要なことや今出来る事を、先を見通して考えてくれている。 •利用者の立場で接していただいている。 •言葉使いも丁寧で利用者にも優しく満足している。 •問題が起きた時にちゃんと対応してくれる。
問題点		職員によって連絡帳の字が読みにくい。

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



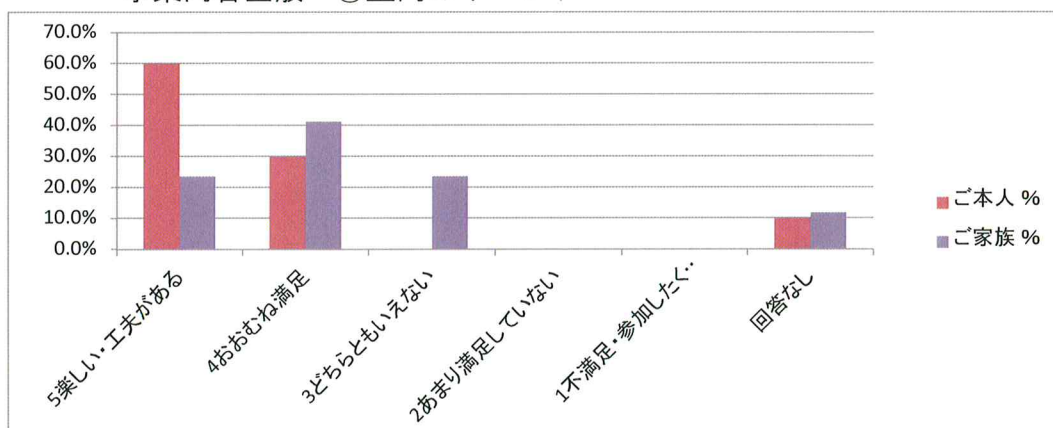
評価平均
利用者ご本人
4.0
ご家族
4.1

事業内容全般 ①日常のプログラム



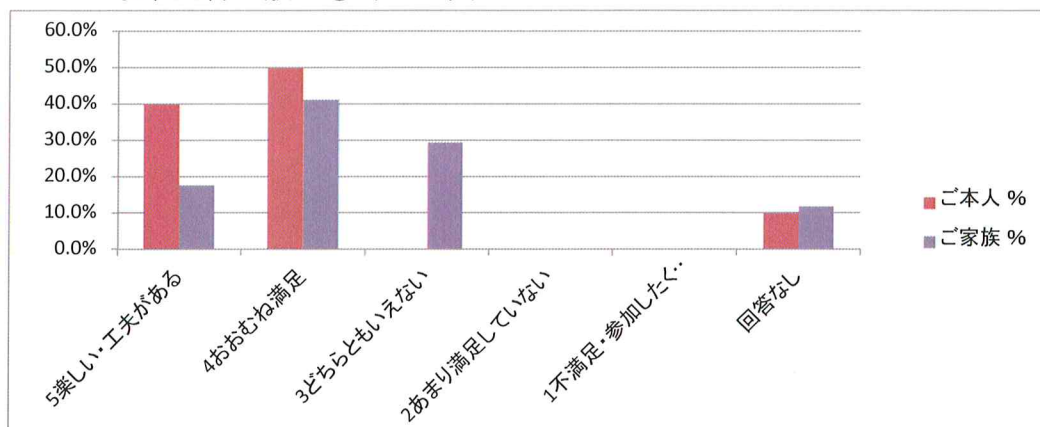
評価平均
利用者ご本人
4.2
ご家族
4.1

事業内容全般 ②室内のイベント



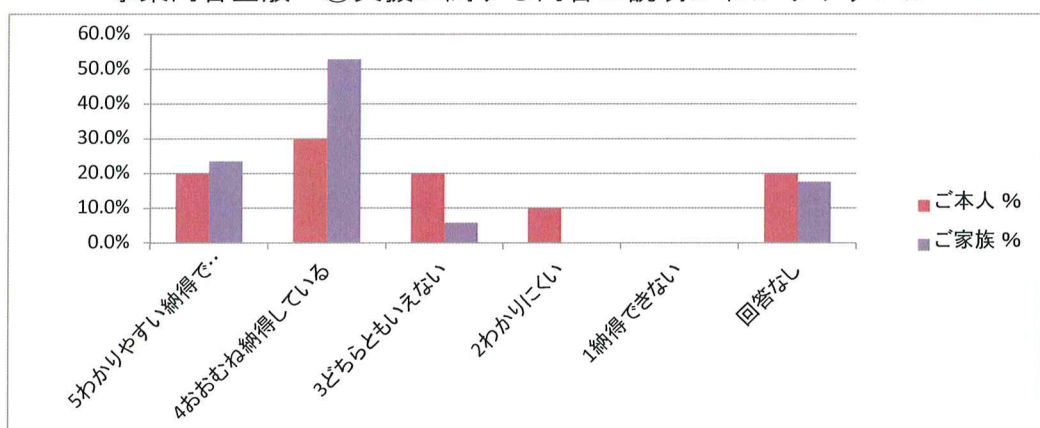
評価平均
利用者ご本人
4.7
ご家族
4.0

事業内容全般 ③外出企画



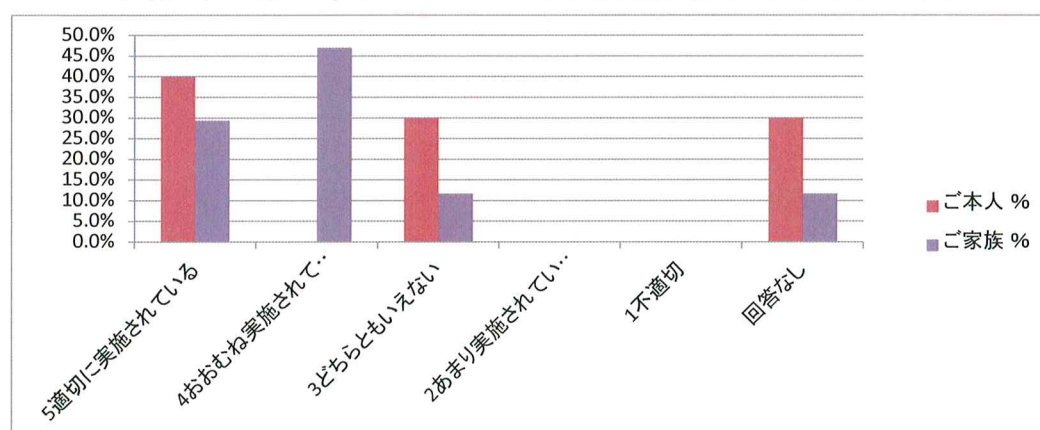
評価平均
利用者ご本人
4.4
ご家族
3.9

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



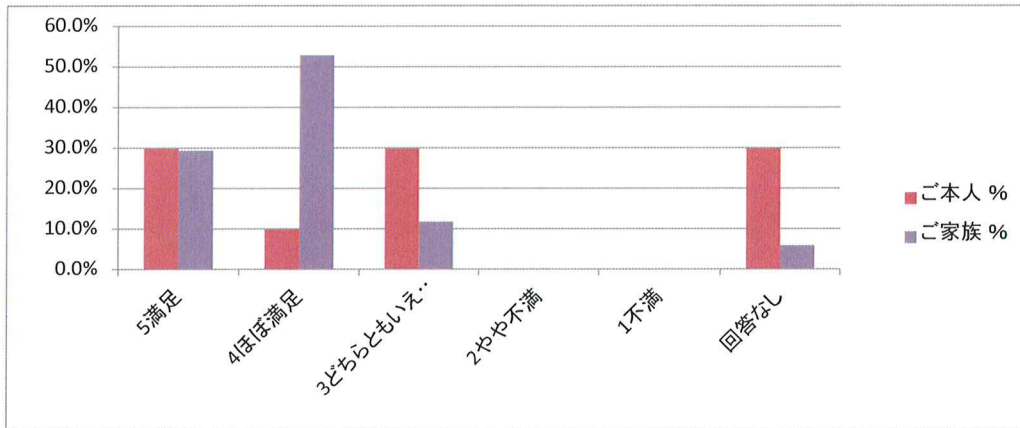
評価平均
利用者ご本人
3.8
ご家族
4.2

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)



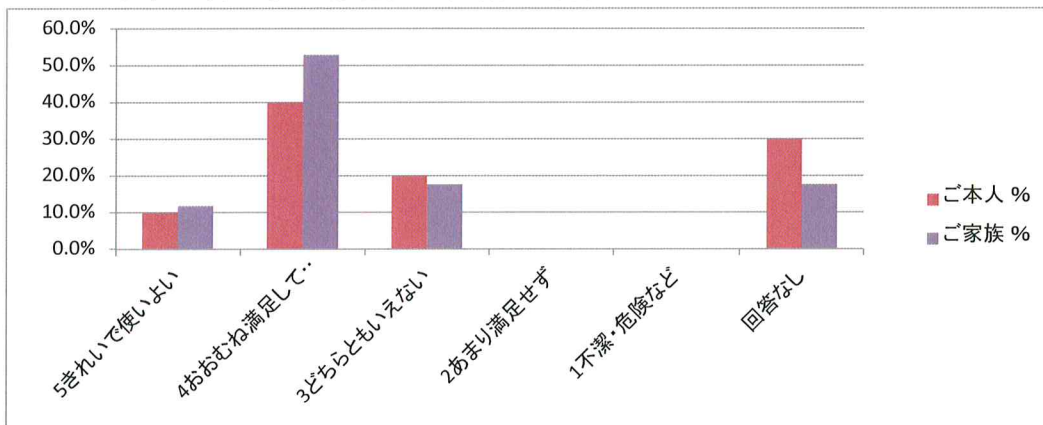
評価平均
利用者ご本人
4.1
ご家族
4.2

事業内容全般 ⑥ご家族との関わり（会合・懇談など）



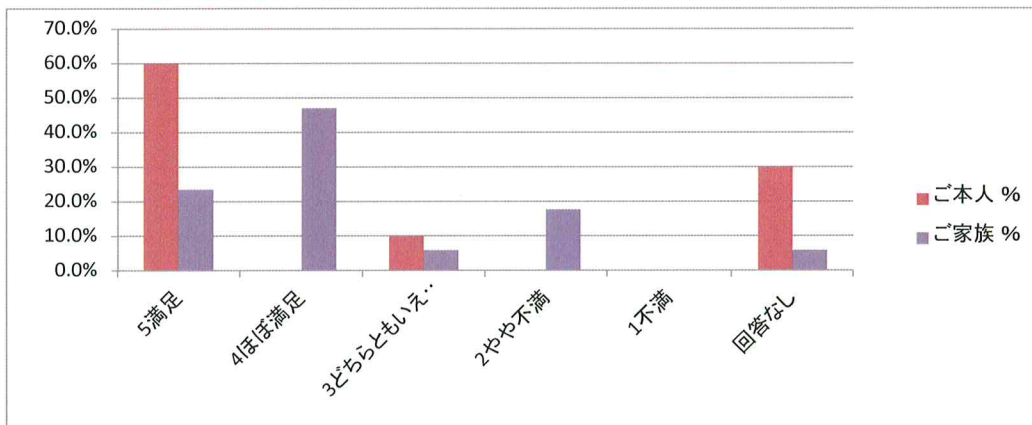
評価平均
利用者ご本人
4.0
ご家族
4.2

事業内容全般 ⑦施設・設備・清掃状況など



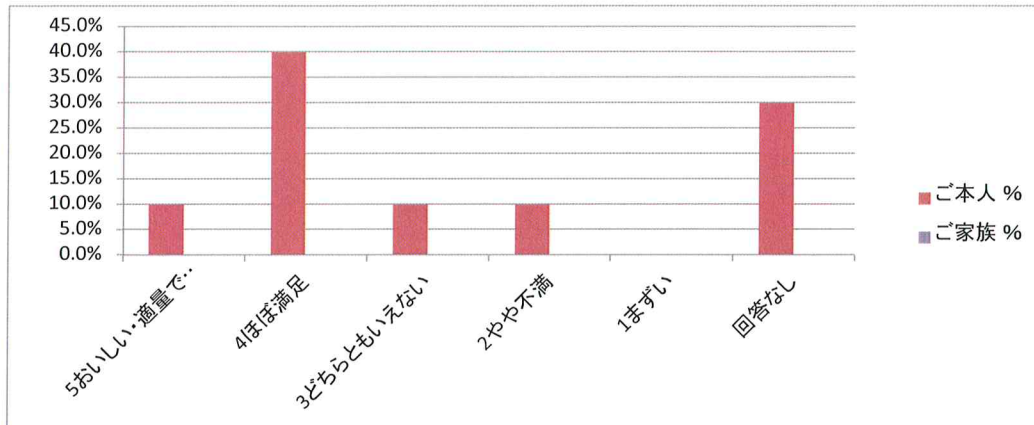
評価平均
利用者ご本人
3.9
ご家族
4.2

事業内容全般 ⑧送迎（車両や待機時間、連絡や運転など）



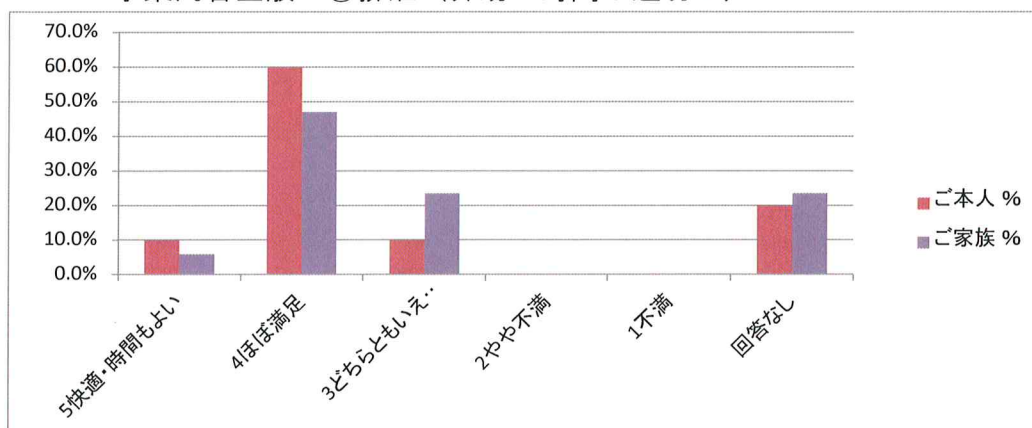
評価平均
利用者ご本人
4.7
ご家族
3.8

事業内容全般 ⑨食事（味付けや量、盛り付け、温度など）



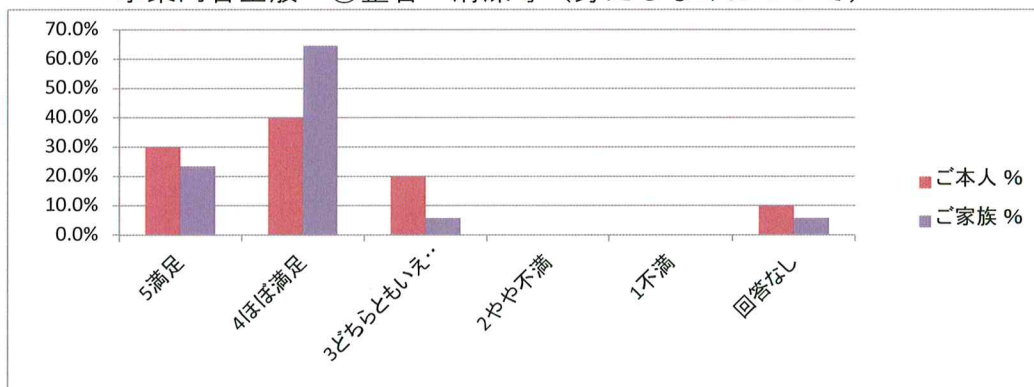
評価平均
利用者ご本人
3.7
ご家族
0.0

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
4.0
ご家族
3.8

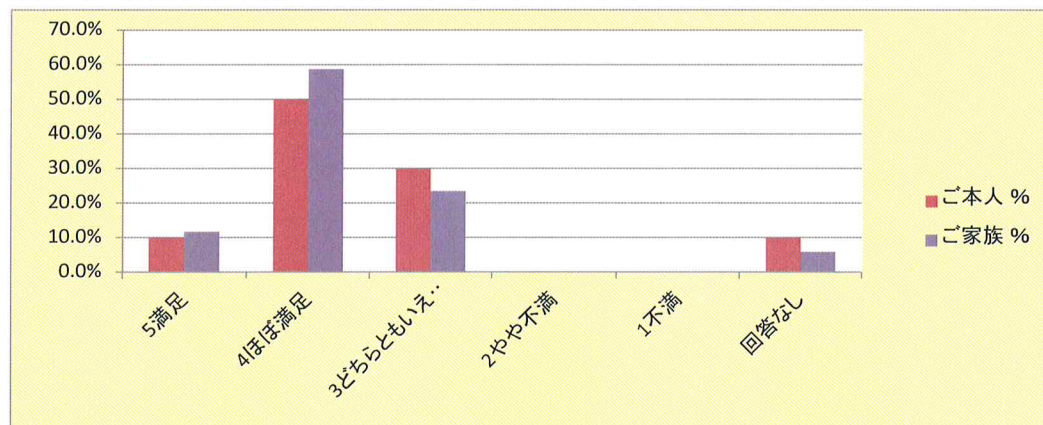
事業内容全般 ⑪整容・清潔等（身だしなみについて）



評価平均
利用者ご本人
4.1
ご家族
4.2

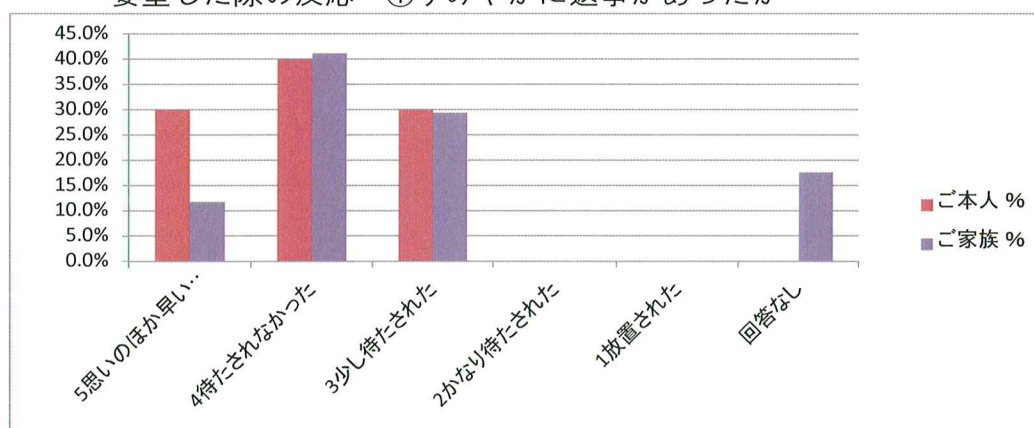
	利用者ご本人評価主なご意見	ご家族評価主な意見
高評価		・何かにつけよく気をつけてもらっている。 ・送迎について時間通りで助かる。 ・体を動かしたいので、外出が多く本人も楽しいと思う。 ・外出、一泊旅行の回数を増やしてほしい。
問題点		・送迎時、親子両方に挨拶できる人とそうでない人がいる。 ・送迎の時、不安定なことが多く、少しでも安定できるようにお願いします。 ・けが等、細かい部分も見えて欲しい。 ・旅行の件が気になる、行ける年行けない年の説明が納得できない様であった。楽しみにしていた分残念。

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



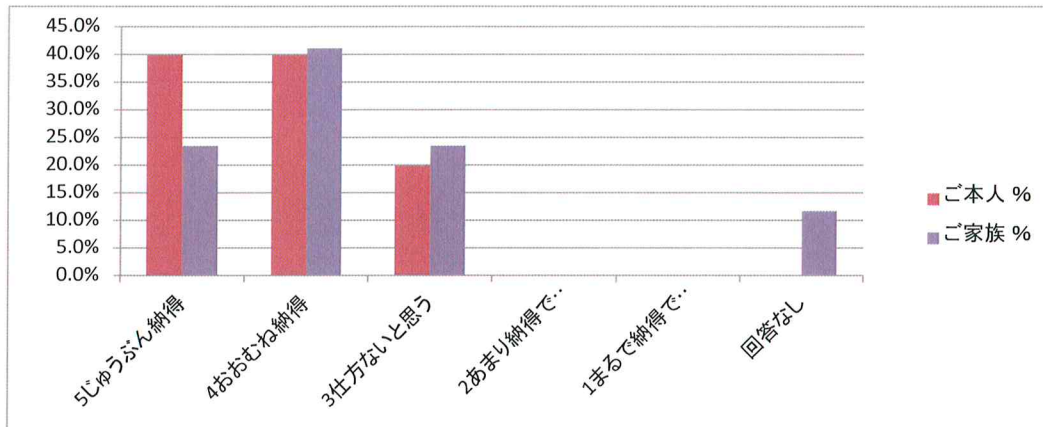
評価平均
利用者ご本人
3.8
ご家族
3.9

要望した際の反応 ①すみやかに返事があったか



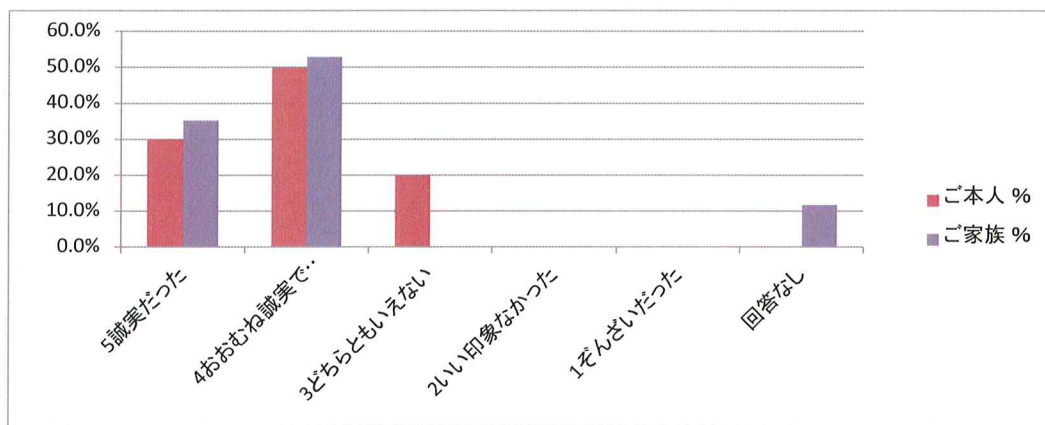
評価平均
利用者ご本人
4.0
ご家族
3.8

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
4.2
ご家族
3.9

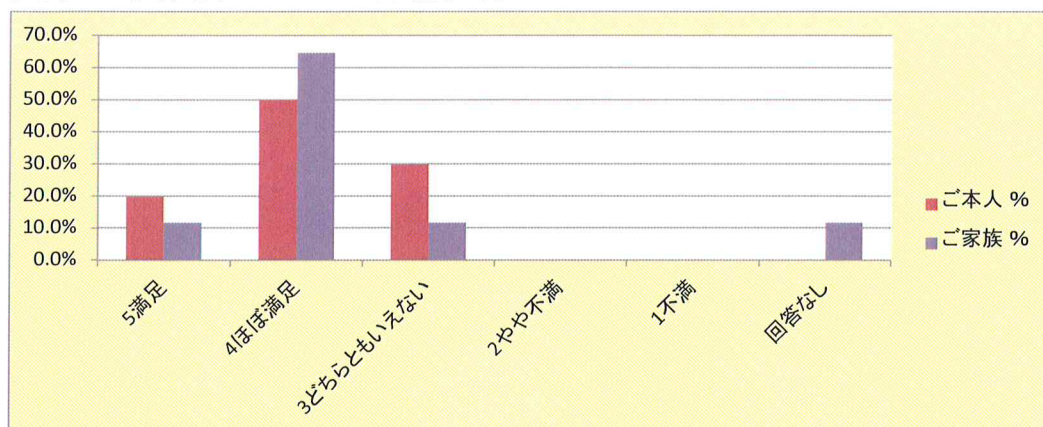
要望した際の反応 ③要望した職員の対応



評価平均
利用者ご本人
4.1
ご家族
4.4

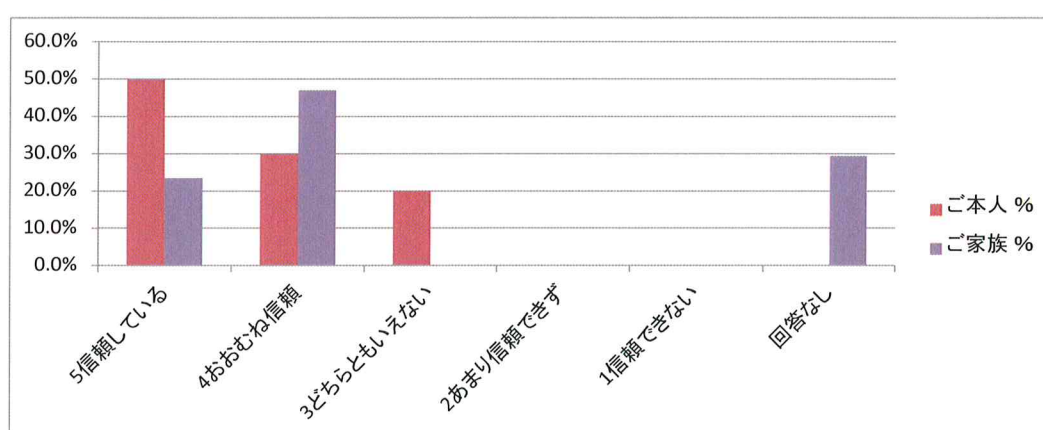
	利用者評価主なご意見	ご家族評価主な意見
高評価		すぐに用件を回答してもらっている。話はきちんと聞いてくれている。ちゃんと対応してくれた。
問題点		連絡帳を書いても返答なく見てもらったかな？と感じる。

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



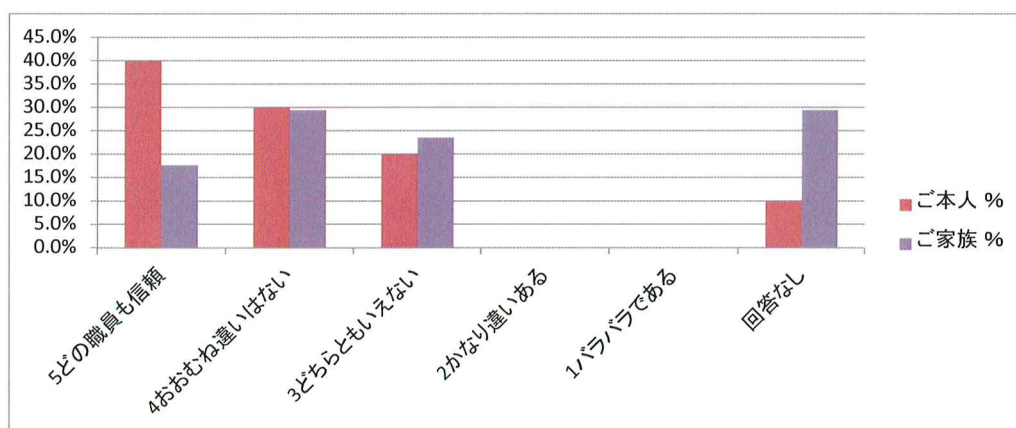
評価平均
利用者ご本人
3.9
ご家族
4.0

事業所としての管理状況 ①管理者の対応や説明



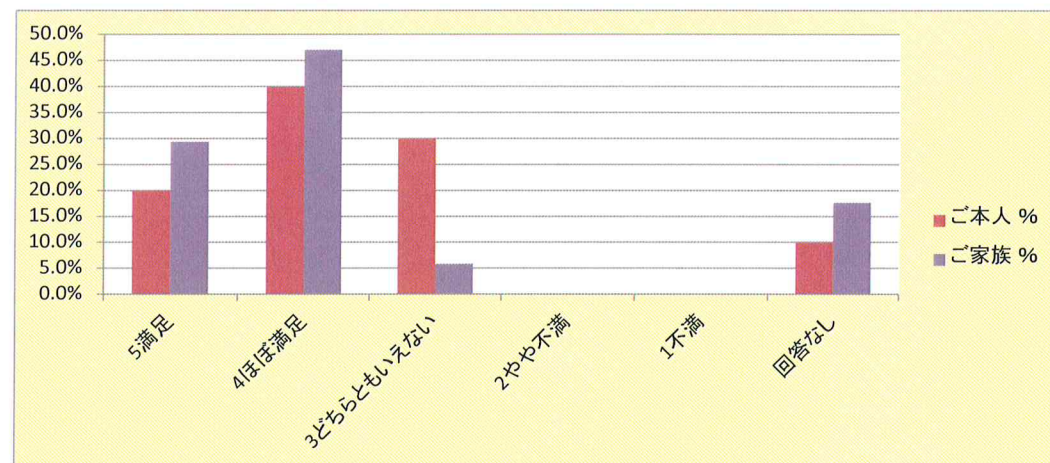
評価平均
利用者ご本人
4.3
ご家族
4.3

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
3.9

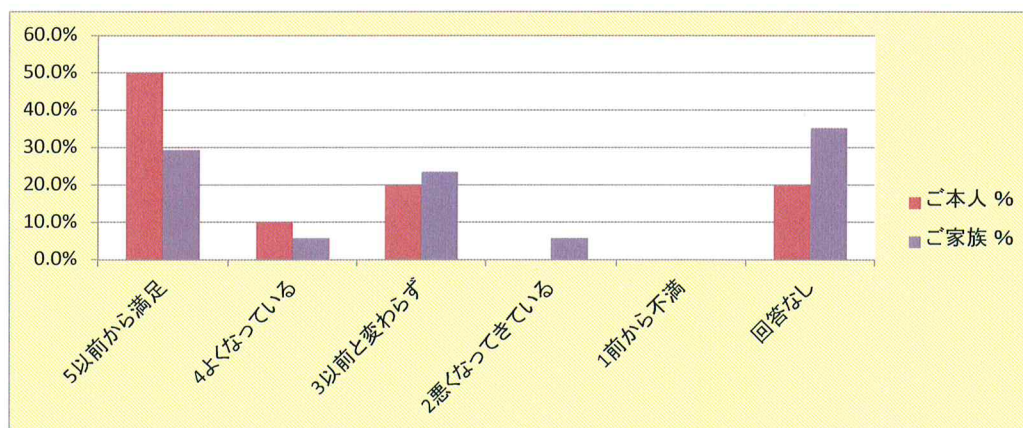
設問5 全体的な満足度についておきかせください



評価平均
利用者ご本人
3.9
ご家族
4.3

	利用者評価主なご意見	ご家族評価主な意見
高評価	オガリに行く事が日課で安心していける。	本人が毎日楽しく行っているので親としては満足。いろんな障がいがあるのによく見てもらっている。
問題点		玄関の扉が重たい。傘立ての傘の数が多すぎる。清潔にしてほしい。

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
ご本人
4.4
ご家族
3.9

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

	・個人をよく見てもらってそれぞれに適応した対応をしてもらえていると思う。 ・パニックがあった時必ず連絡頂けることがたいへん助かる。 ・職員の異動が多いよう思う。 ・本人の気持ち、その時の状態を考えて本人、家族と接して欲しい時があった。
--	--

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	送迎をお願いしたい。
将来は	・親亡き後も安心して子供が生きていけるホームができて、安心して預けられる事を希望します。 ・短期入所ももっと入れるようにしてほしい。 ・グループホームや入所施設が出来れば増加してほしい、またその情報がもっとほしい。 ・将来、自分の子供はどこにも預かってもらえないのでどんな人でも受け入れて欲しい

今年度の総括と課題

主な課題	対応策など
送迎対応	基本的な対応方法の周知 送迎ルートの再検討
利用者の将来についての不安への対応	引き続き、将来を考える上での情報提供や施設等の見学などを行なっていく。
連絡帳記入	職員の気づきの強化