

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	オガリ作業所就労継続B（製パン・軽作業・清掃）	記入者	
----	-------------------------	-----	--

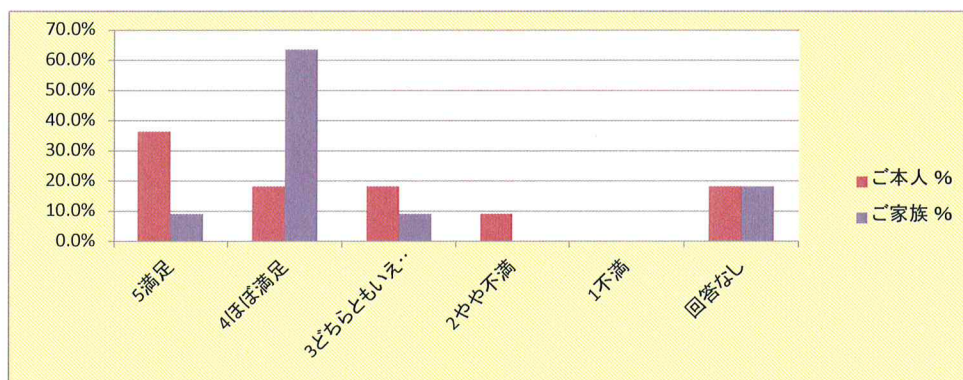
1 昨年度の利用者アンケートで提示された課題と対応結果

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22名（うち利用者ご本人11名・ご家族11名）

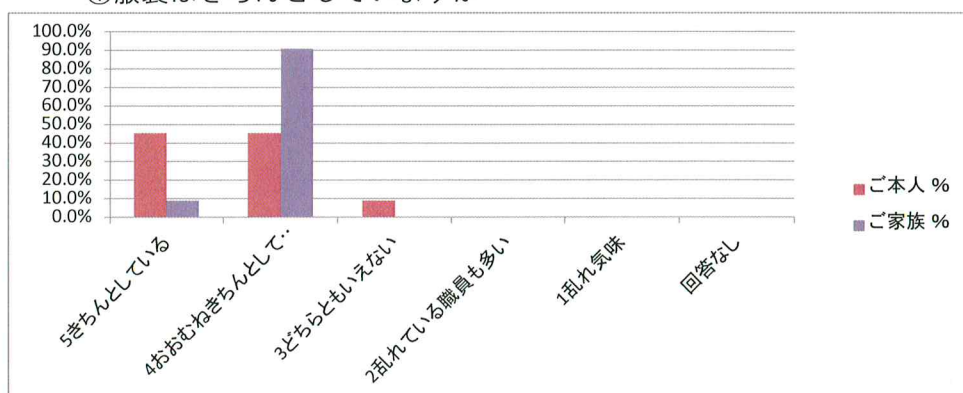
2 事業所の自己評価（アンケートを受けての責任者による評価）

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



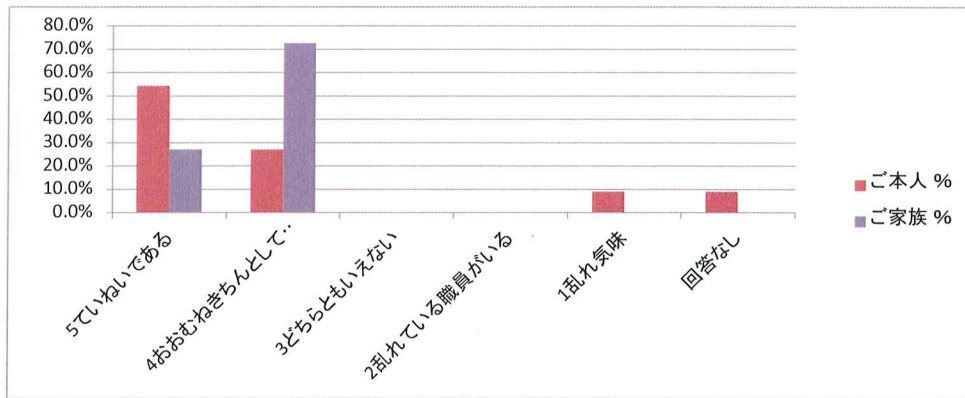
評価平均
利用者ご本人
4.0
ご家族
4.0

①服装はきちんとしていますか



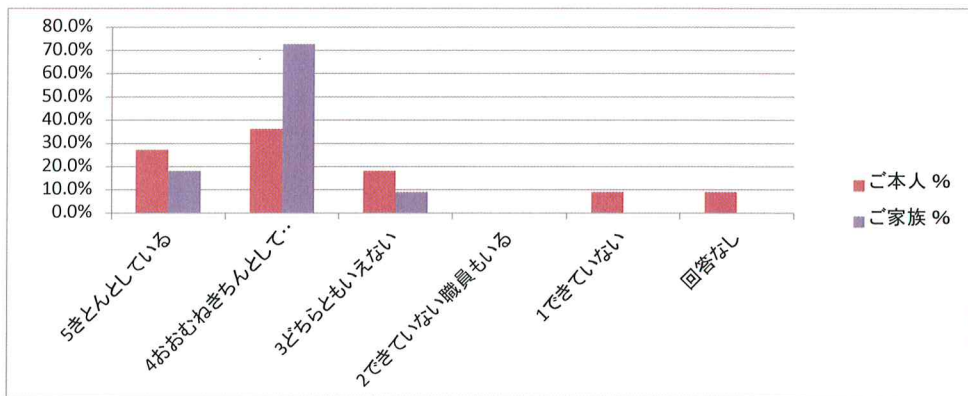
評価平均
利用者ご本人
4.4
ご家族
4.1

②言葉づかいはていねいですか



評価平均
利用者ご本人
4.3
ご家族
4.3

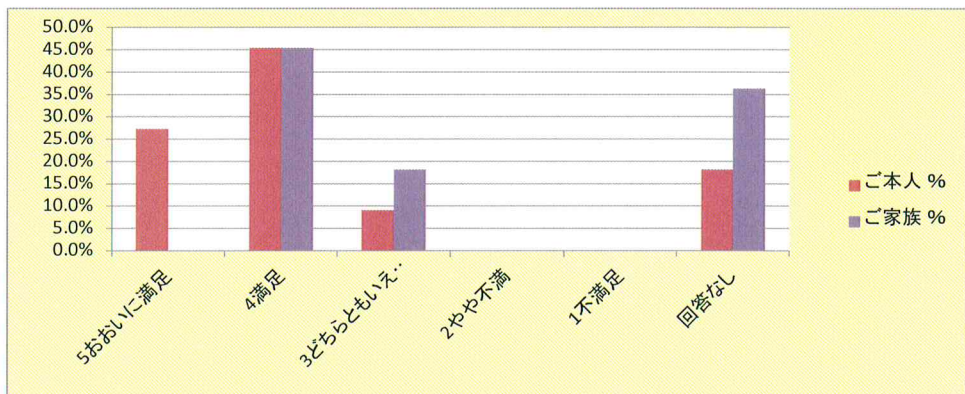
③態度・姿勢について（考えを押しつけられたり、えらそうにされるなどないですか）



評価平均
利用者ご本人
3.8
ご家族
4.1

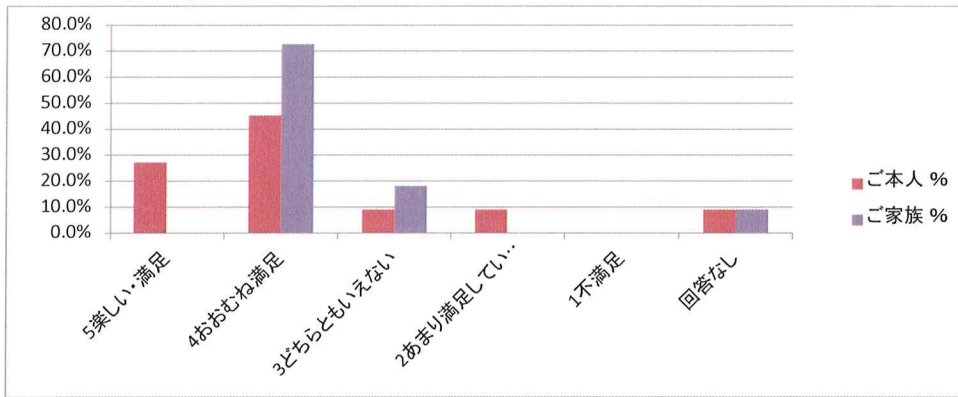
	利用者評価主なご意見	ご家族評価主な意見
高評価		用事があり電話した時、親切に対応してくれる。すぐに対応してくれる。
問題点	人によって思いが伝わらない所がある。	

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



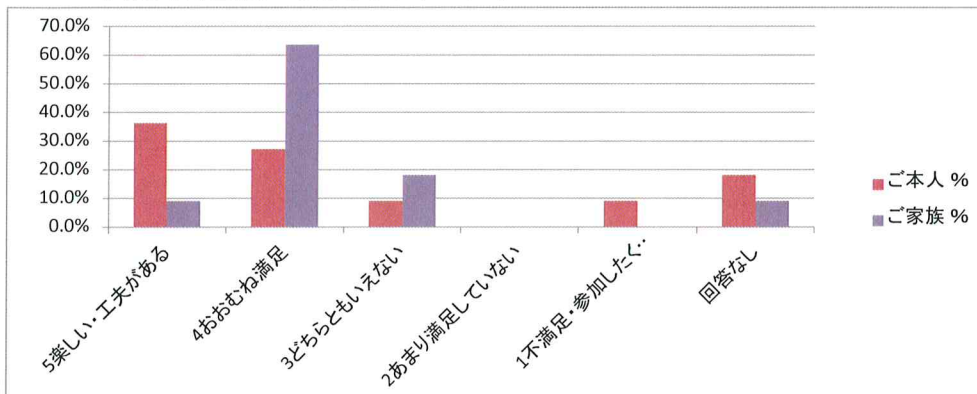
評価平均
利用者ご本人
4.2
ご家族
3.7

事業内容全般 ①日常のプログラム



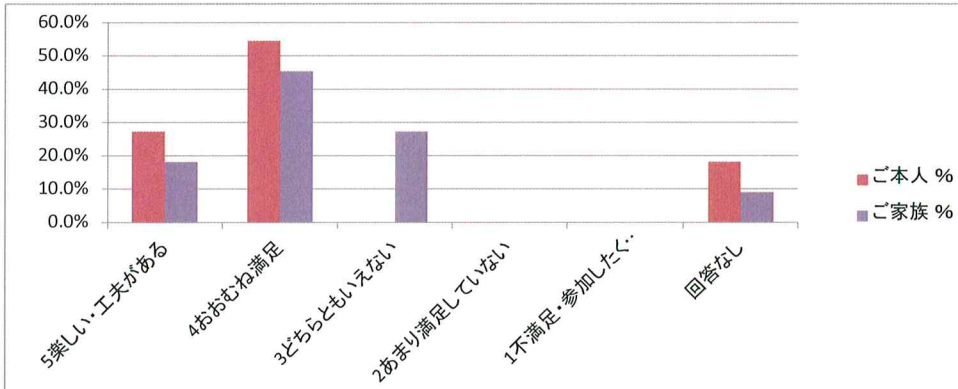
評価平均
利用者ご本人
4.0
ご家族
3.8

事業内容全般 ②室内のイベント



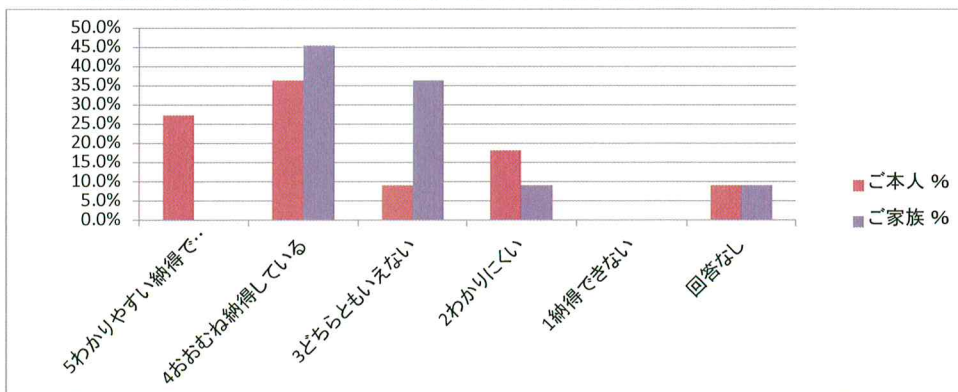
評価平均
利用者ご本人
4.0
ご家族
3.9

事業内容全般 ③外出企画



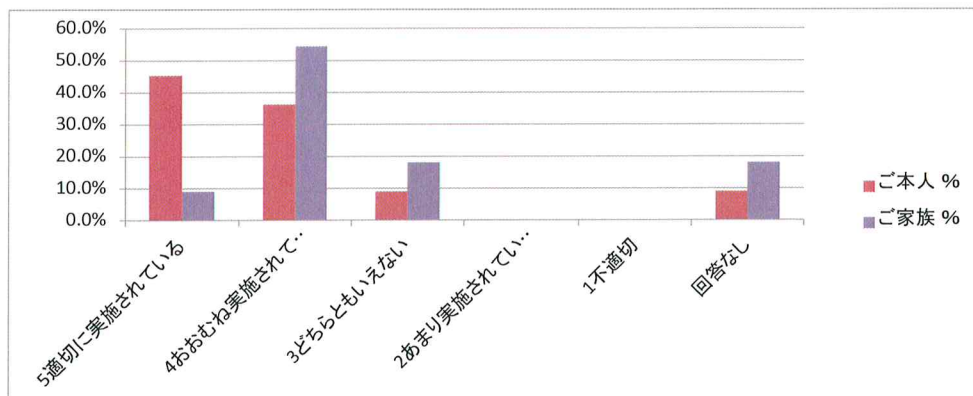
評価平均
利用者ご本人
4.3
ご家族
3.9

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



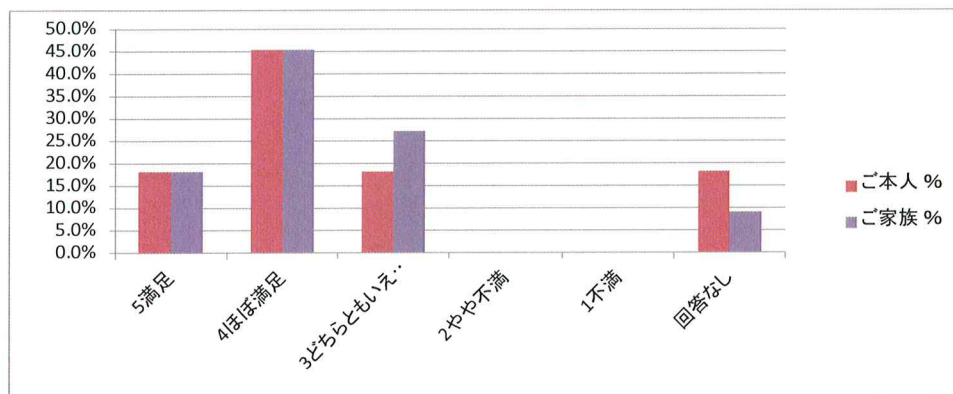
評価平均
利用者ご本人
3.8
ご家族
3.4

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)



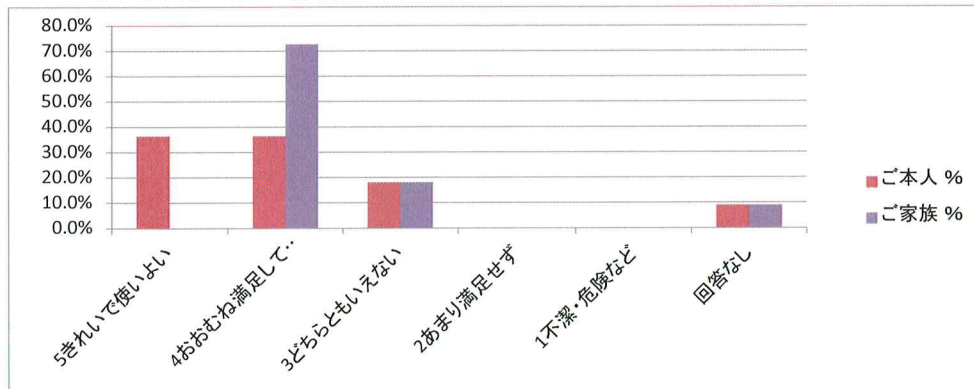
評価平均
利用者ご本人
4.4
ご家族
3.9

事業内容全般 ⑥ご家族との関わり (会合・懇談など)



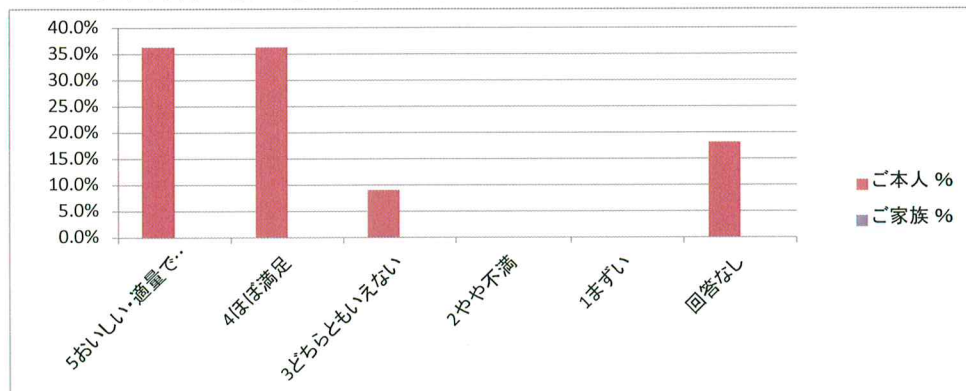
評価平均
利用者ご本人
4.0
ご家族
3.9

事業内容全般 ⑦施設・設備・清掃状況など



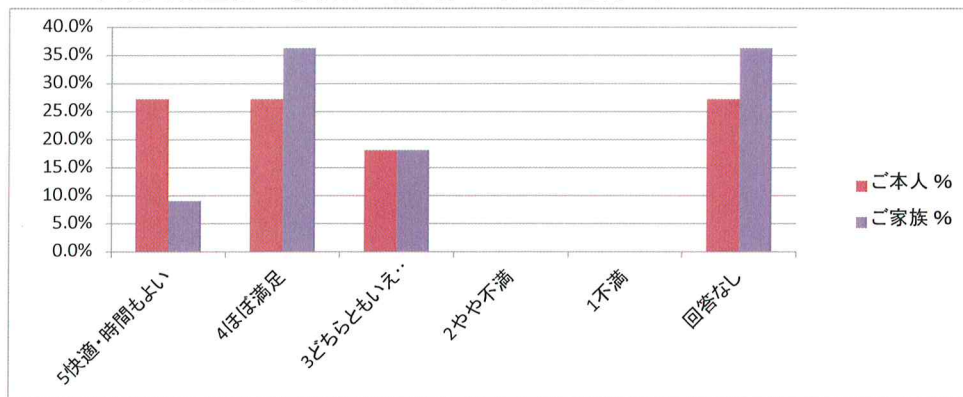
評価平均
利用者ご本人
4.2
ご家族
3.9

事業内容全般 ⑨食事 (味付けや量、盛り付け、温度など)



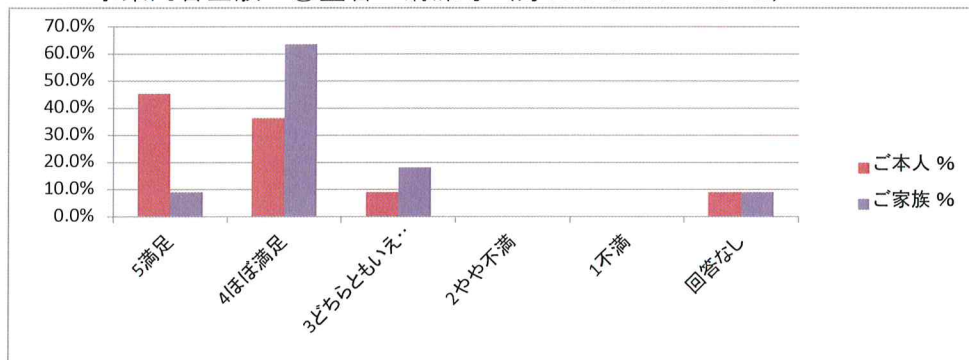
評価平均
利用者ご本人
4.3
ご家族
0.0

事業内容全般 ①排泄（介助・時間は適切か）



評価平均
利用者ご本人
4.1
ご家族
3.9

事業内容全般 ②整容・清潔等（身だしなみについて）



評価平均
利用者ご本人
4.4
ご家族
3.9

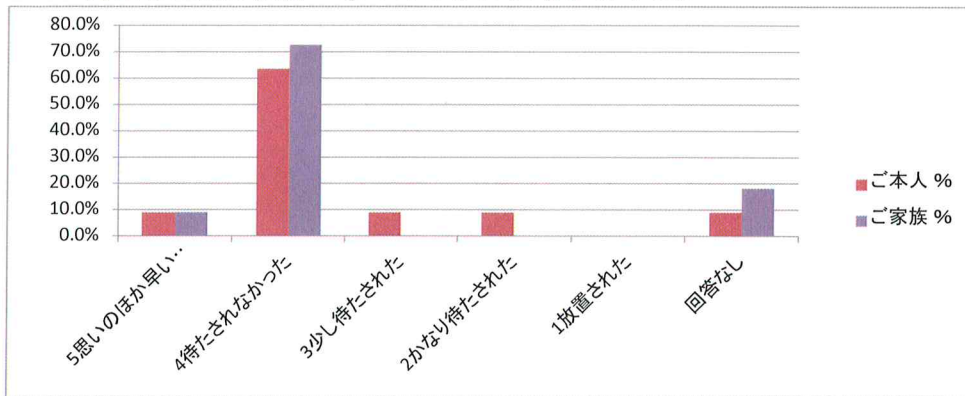
	利用者評価主なご意見	ご家族評価主な意見
高評価		
問題点		いろいろな面で作業所の中が見えない。

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



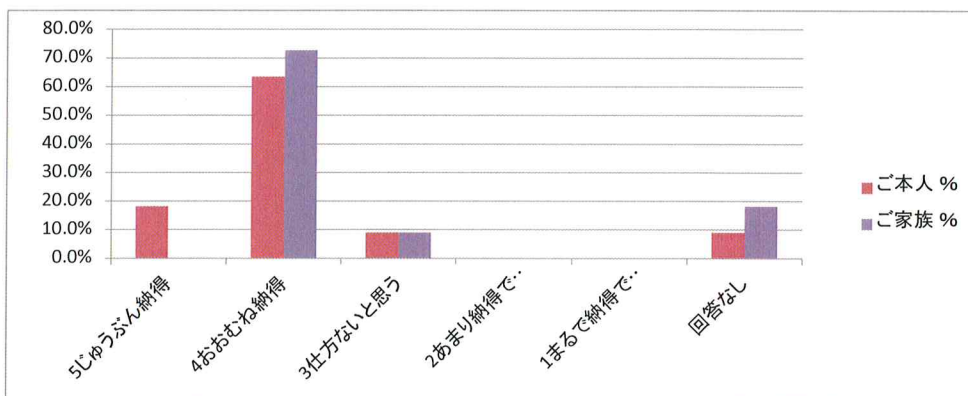
評価平均
利用者ご本人
3.8
ご家族
3.6

要望した際の反応 ①すみやかに返事があったか



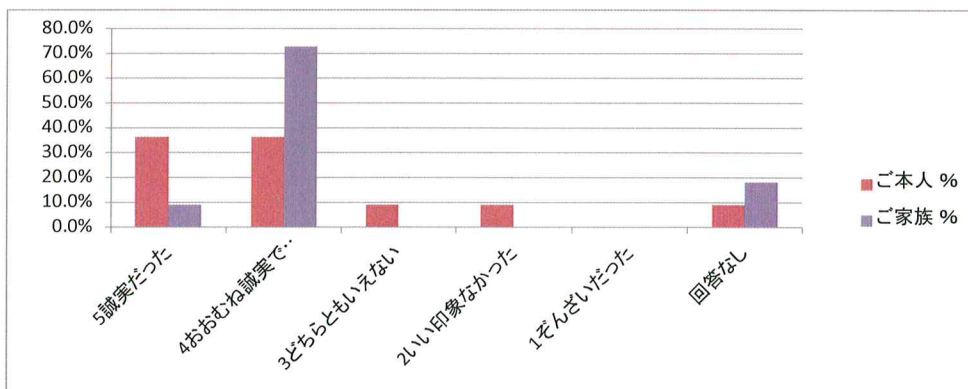
評価平均
利用者ご本人
3.8
ご家族
4.1

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
3.6

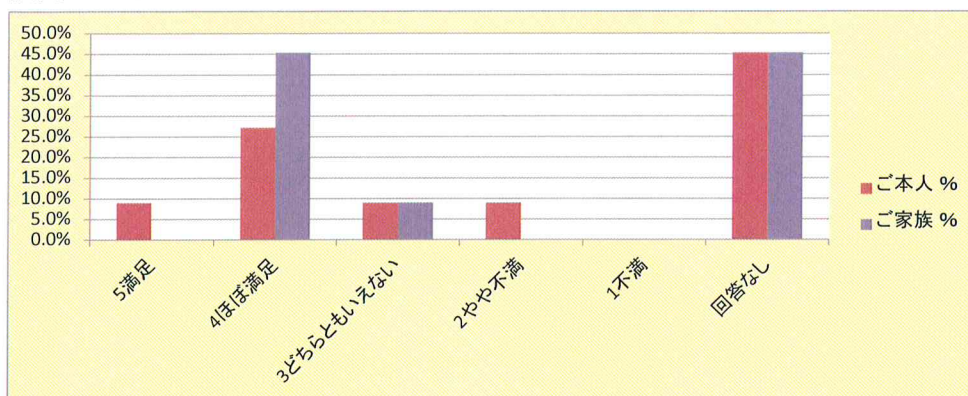
要望した際の反応 ③要望した職員の対応



評価平均
利用者ご本人
4.1
ご家族
4.1

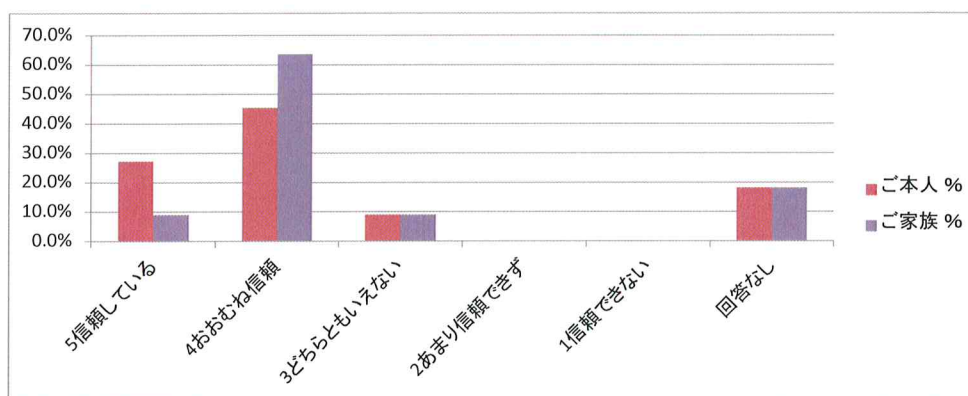
	利用者評価主なご意見	ご家族評価主な意見
高評価		
問題点		

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



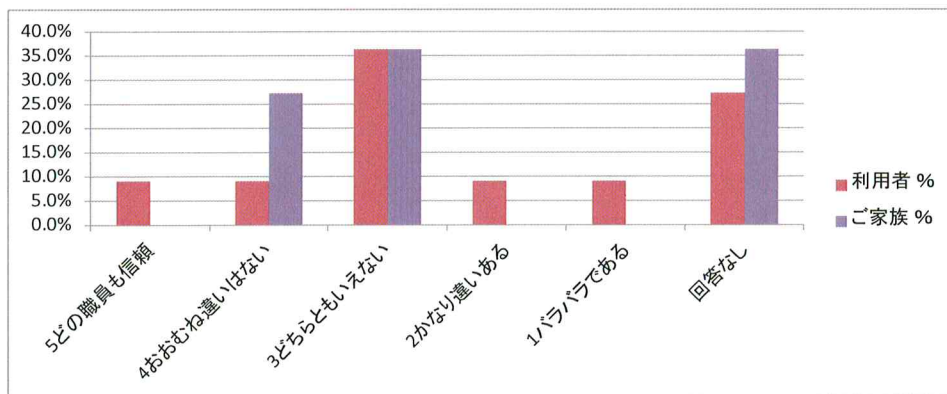
評価平均
利用者ご本人
3.7
ご家族
3.8

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
4.0

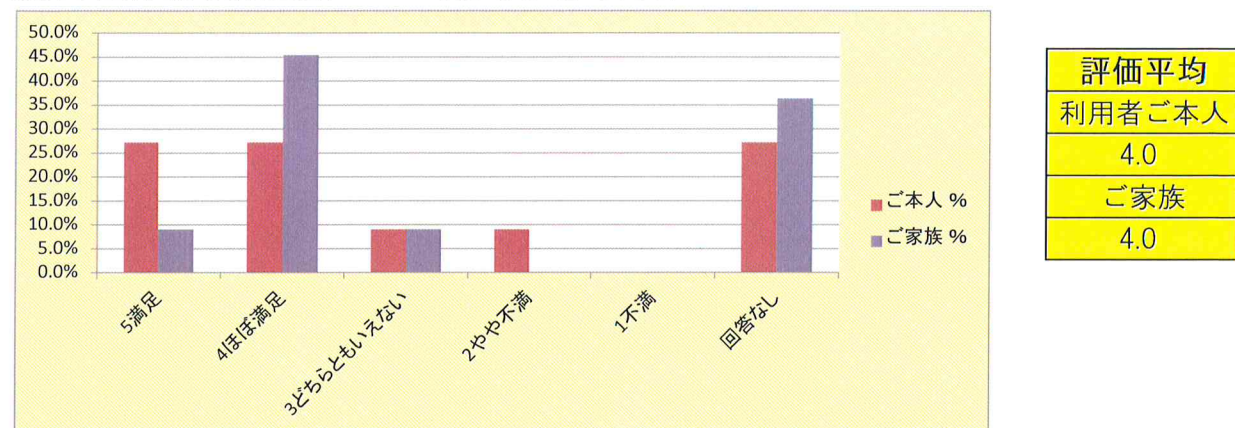
事業所としての管理状況 ②職員によるバラつきはないか



評価平均
利用者ご本人
3.0
ご家族
3.4

	利用者評価主なご意見	ご家族評価主な意見
高評価		
問題点		

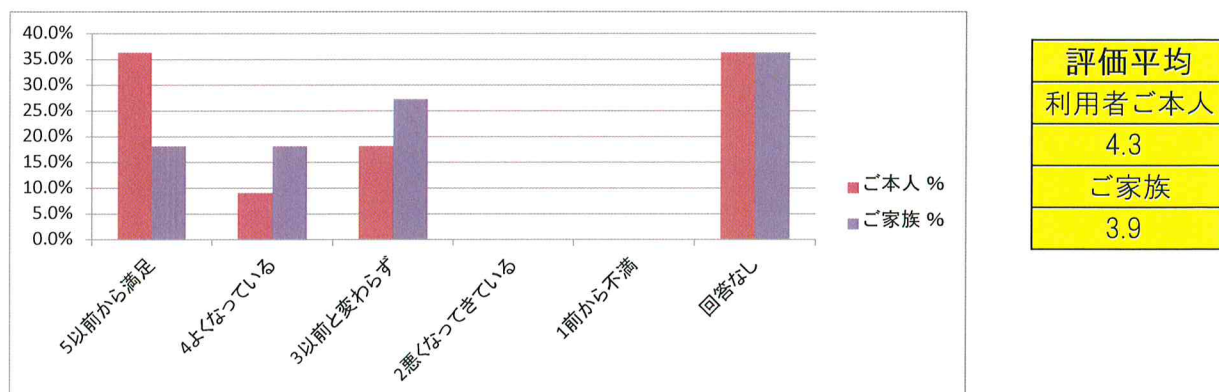
設問5 全体的な満足度についておきかせください



評価平均
利用者ご本人
4.0
ご家族
4.0

	利用者評価主なご意見	ご家族評価主な意見
高評価	親切。	
問題点	人によって違う。	

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
3.9

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	(清掃作業について:)トイレ掃除の時、(職員が)後ろから立つのをやめてほしい。
将来は	特記なし

今年度の総括と課題

主な課題	対応策など
職員の対応の丁寧さ	指示的な対応の改善
外出企画への不満	聞き取りを行なう
要望に対しての速さ	要望に対して速い返答を心がけるよう周知