



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	総セン障がい通所就B フード班	記入者	阿部智也
----	--------------------	-----	------

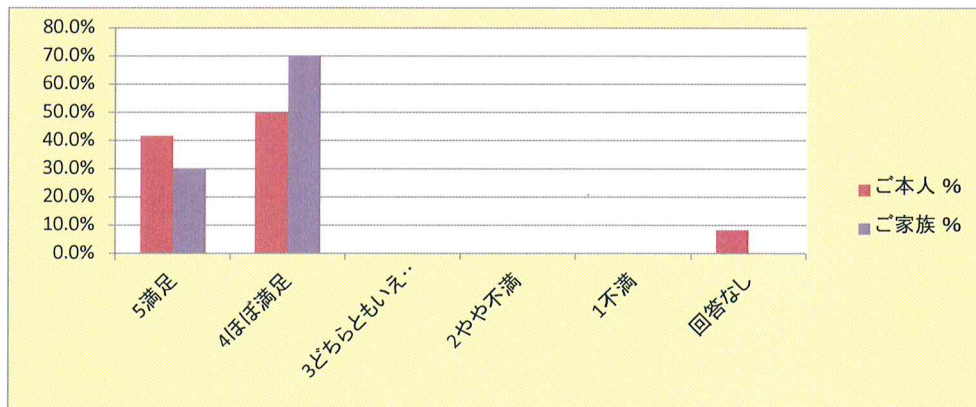
1 昨年度の利用者アンケートで提示された課題と対応結果

主な課題	対応策・その結果など
集客率向上及び作業量の安定	開店時間の拡大として週3回の開店日を4回に増、また定期的に新メニューを提供しており、昨年から10品増、移動販売もイベント出店数が約1.3倍増、集客も増え作業量も安定しつつある。
保護者会の実施	オガリ全体で協同実施。本年度は勉強会も含め2回開催。
らーめん班の作業内容ローテーション化	アンケート回収翌月頃より実施。カフェ班で取り入れている作業内容のローテーションをらーめん班にも取り入れている。
一泊研修旅行の実施	2013年9月に2012年度新規利用者向けの旅行を実施。

回答者数22名（利用者ご本人12名・ご家族10名）

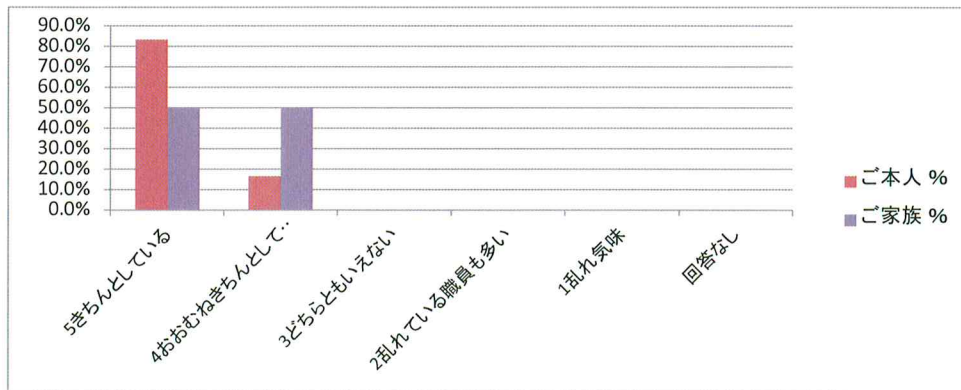
2 事業所の自己評価（アンケートを受けての責任者による評価）

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



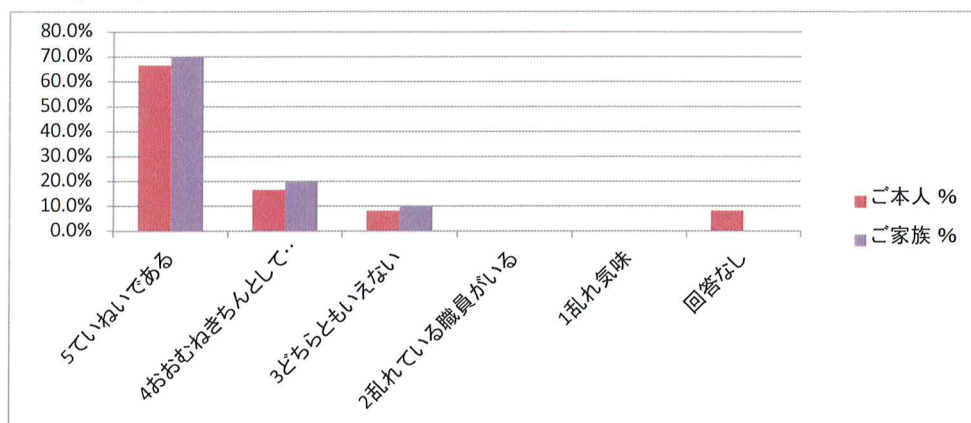
評価平均
利用者ご本人
4.5
ご家族
4.3

①服装はきちんとしていますか



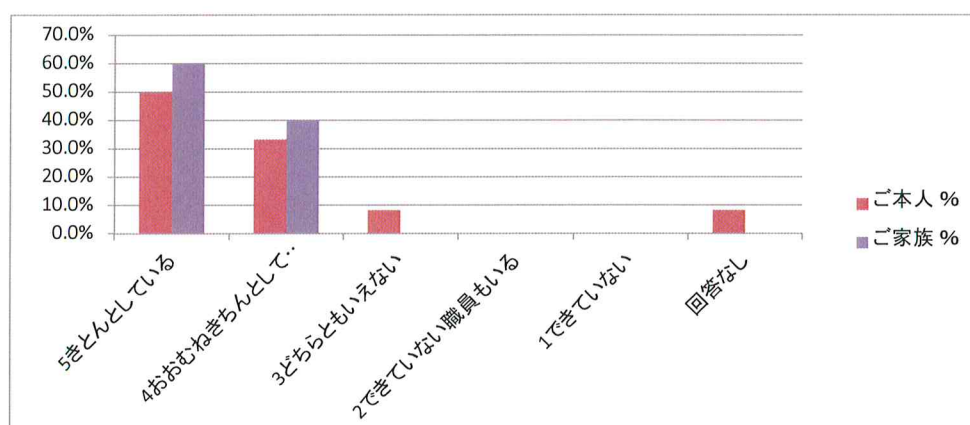
評価平均
利用者ご本人
4.8
ご家族
4.5

②言葉づかいはていねいですか



評価平均
利用者ご本人
4.6
ご家族
4.6

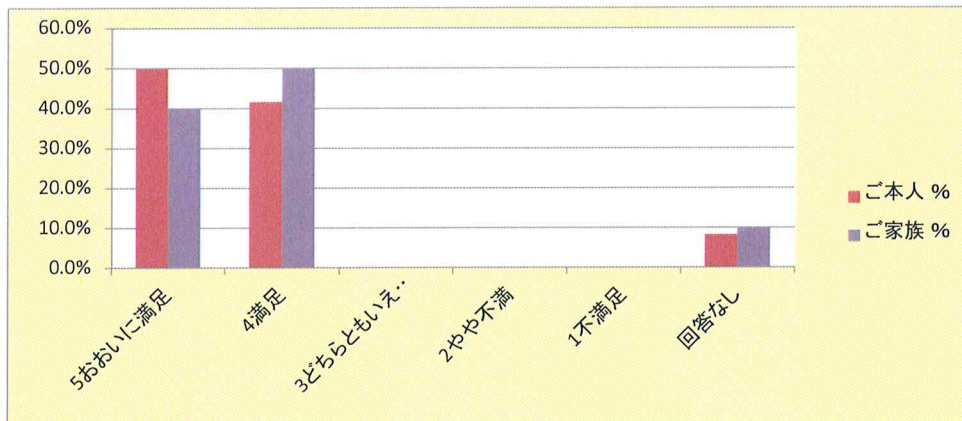
③態度・姿勢について（考えを押しつけられたり、えらそうにされるなどないですか）



評価平均
利用者ご本人
4.5
ご家族
4.6

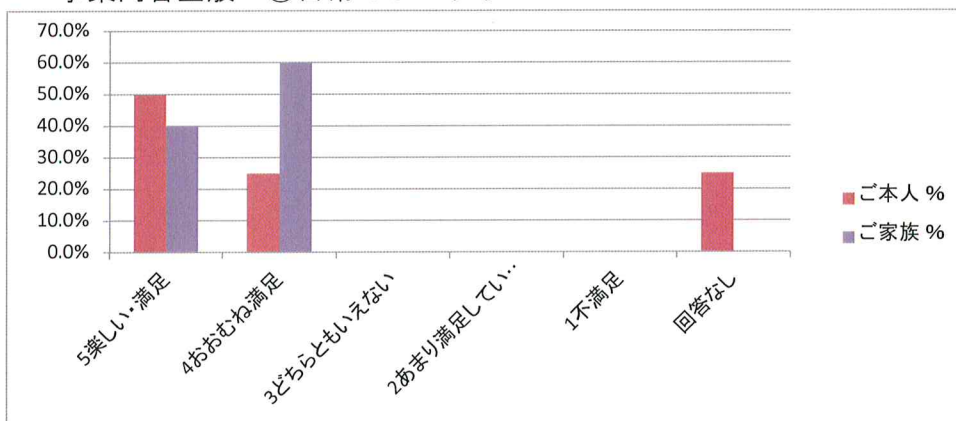
	利用者ご本人評価主なご意見	ご家族評価主な意見
高評価	・やさしい。 ・しっかり指導して頂いてありがとうございます。 ・ライフサポート協会の職員の皆様が優しくお声かけて下さるのでとてもうれしいです。 ・同じ事を何度尋ねても丁寧に答えて頂ける。 ・きちんとしているよ。 ・誠実に対応して頂きありがたいと思っております。	・みんなが協力しあって一生懸命に頑張っているところ。 ・よく相談にのってくれるところ。ルールを守っている。 ・きちんとしている。 ・連絡帳がとても丁寧に書いてくださってわかりやすい。 ・やさしく指導して下さっていると思う。 ・不安に思ったり、このようにしたいといった希望をきちんと受けとめていただけてとても信頼しています。
問題点	・ない。 ・特にありません。 ・尋ねた人によって作業の手順等、少し異なる場合があるのでどの方の手順に合わせればいいのか迷う事がある。	・職員さんと接する機会がほとんど無いと思う。

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



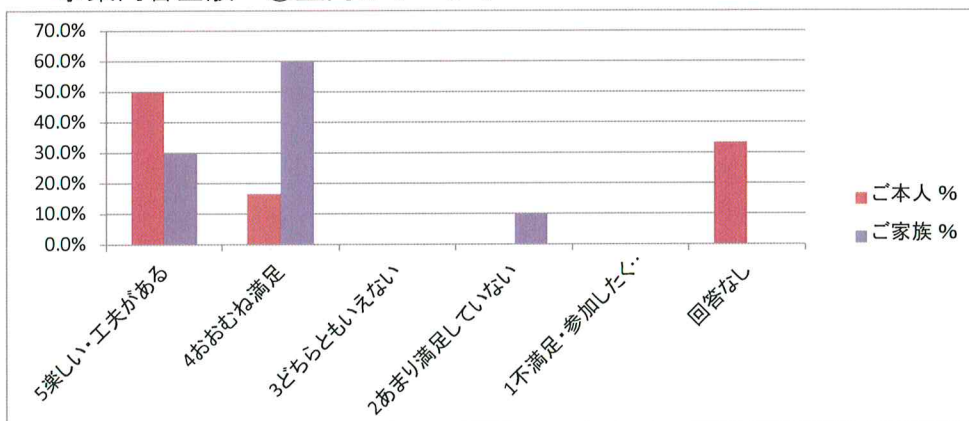
評価平均
利用者ご本人
4.5
ご家族
4.4

事業内容全般 ①日常のプログラム



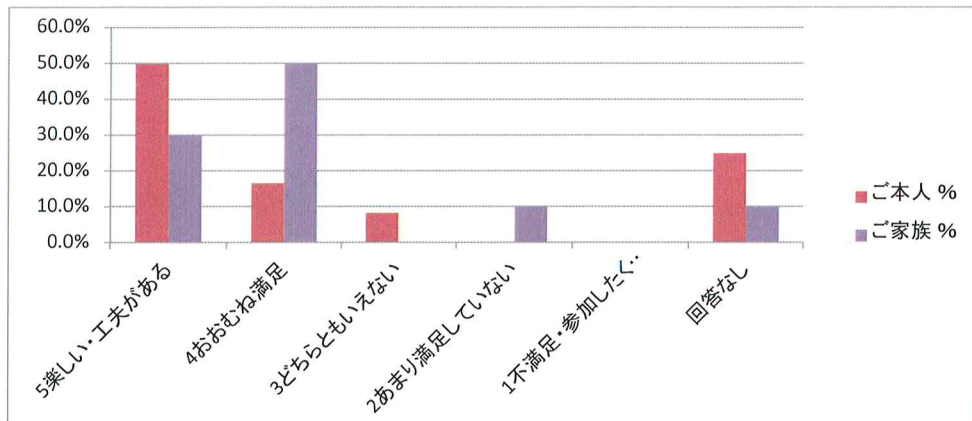
評価平均
利用者ご本人
4.7
ご家族
4.4

事業内容全般 ②室内のイベント



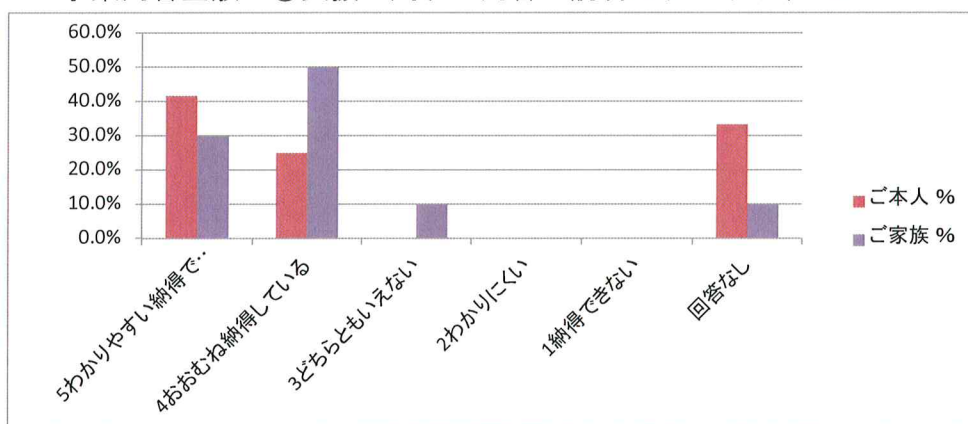
評価平均
利用者ご本人
4.8
ご家族
4.1

事業内容全般 ③外出企画



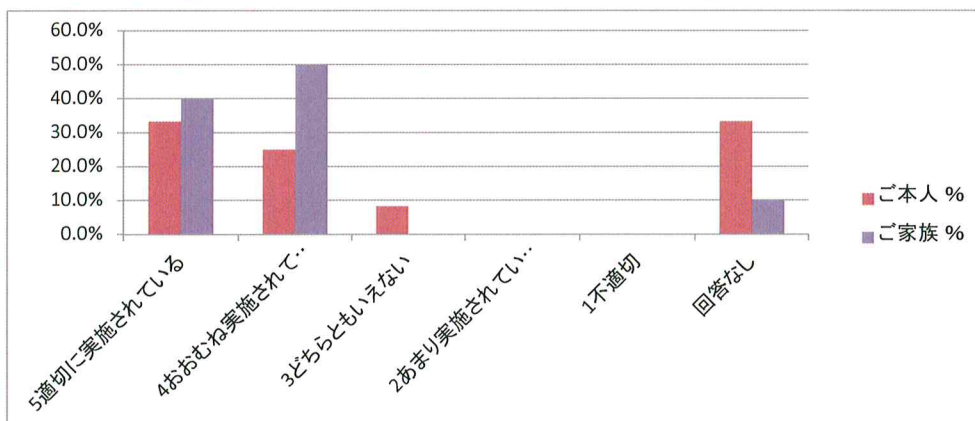
評価平均
利用者ご本人
4.6
ご家族
4.1

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



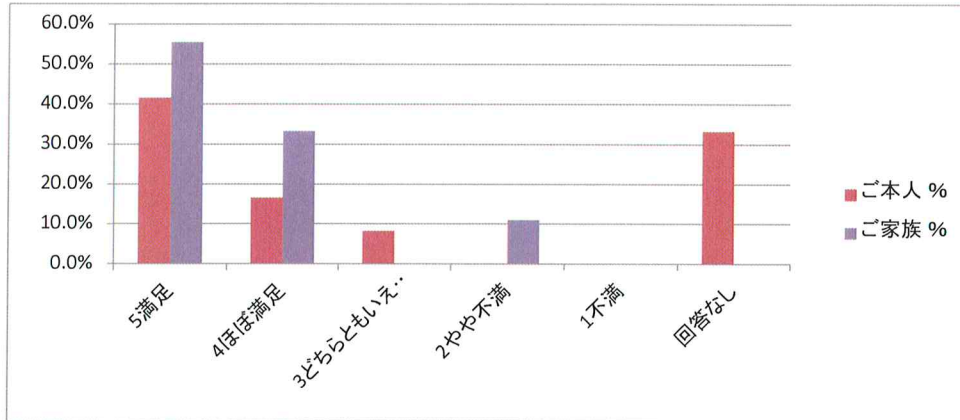
評価平均
利用者ご本人
4.6
ご家族
4.2

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)



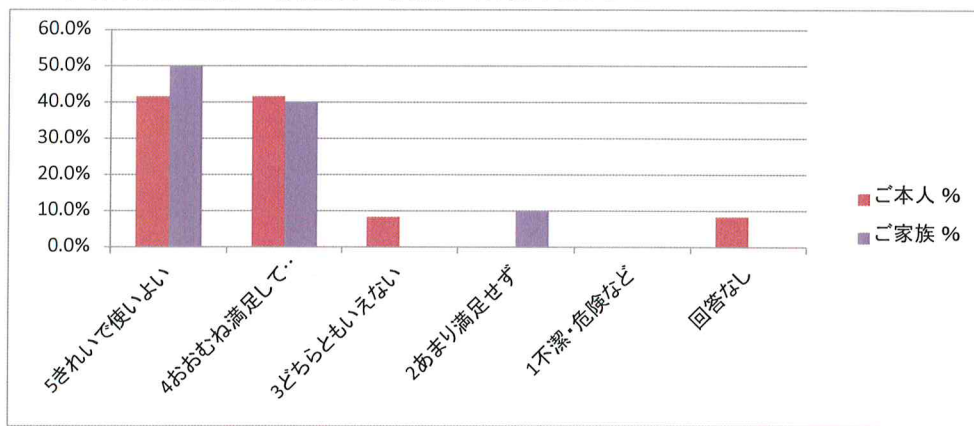
評価平均
利用者ご本人
4.4
ご家族
4.4

事業内容全般 ⑥ご家族との関わり（会合・懇談など）



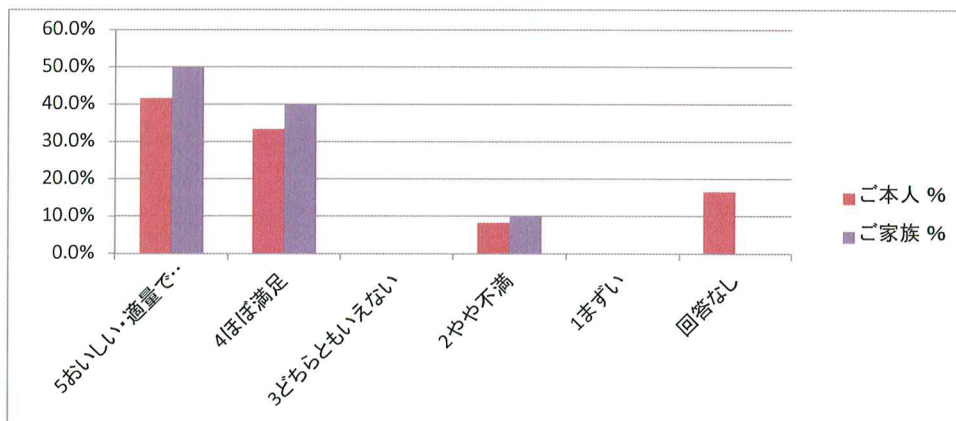
評価平均
利用者ご本人
4.5
ご家族
3.9

事業内容全般 ⑦施設・設備・清掃状況など



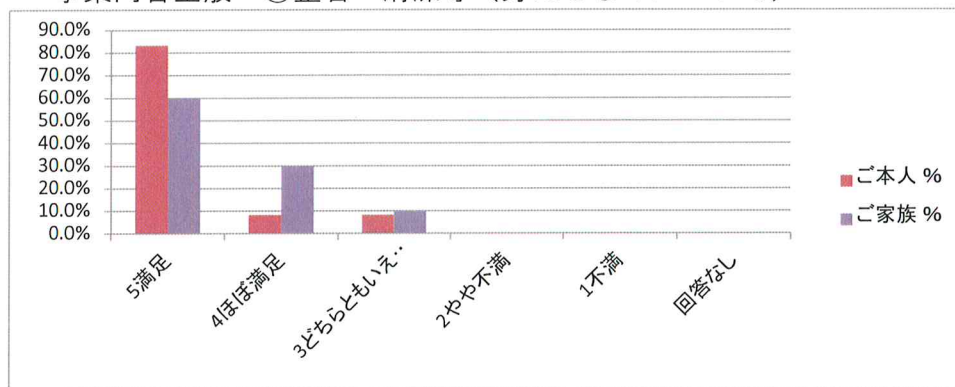
評価平均
利用者ご本人
4.4
ご家族
3.9

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
4.3

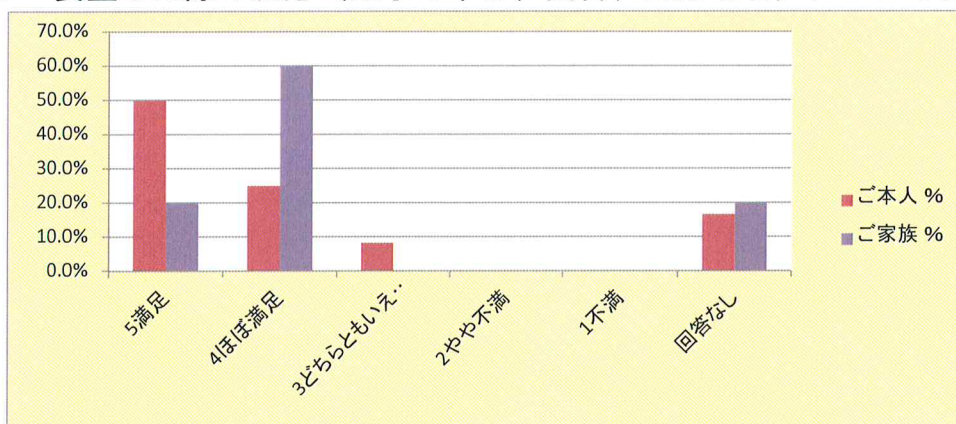
事業内容全般 ⑫整容・清潔等（身だしなみについて）



評価平均
利用者ご本人
4.8
ご家族
4.5

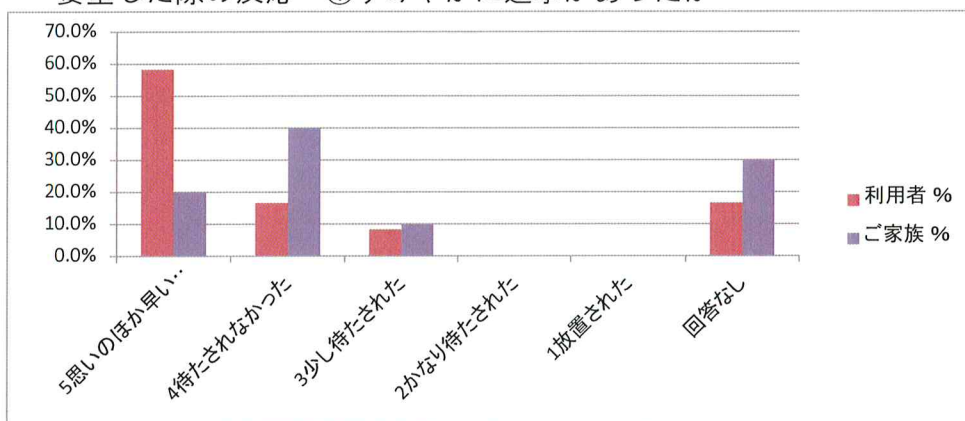
	利用者ご本人評価主なご意見	ご家族評価主な意見
高評価	・事業内容は良く分かりません。 ・就労継続支援B型事業のスタッフの皆様が一つ一つ細かく指導して下さいるのでわかりやすいです。 ・満足しているよ。 ・細かいところまで配慮してもらえてると思います。	・施設のどこも全て清潔で清掃もきちんと行き届いているし、施設の方がきちんとあいさつしてくれるのでとても良い環境の中で仕事ができます。 ・満足している。 ・利用者に対して目がいきとどいていて丁寧に指導されている所がうれしいです。 ・障がい者にとって接客は難しいのに良く教えて下さっていると思う。
問題点	・特にありません。 ・お手洗いがよく汚れていて座る時困る事があるので便座をふくぬれティッシュがあるとうれしい。	・家族会や懇談。もう少し和やかに親と親が、どなたかわかるようマイクを使用していただければ？ ・入った時より人数が多くなりゴチャゴチャして入りにくい。工賃を上げる努力をしてほしい。旅行の費用が高すぎる。スーパーボールすくいはやめてほしい。

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



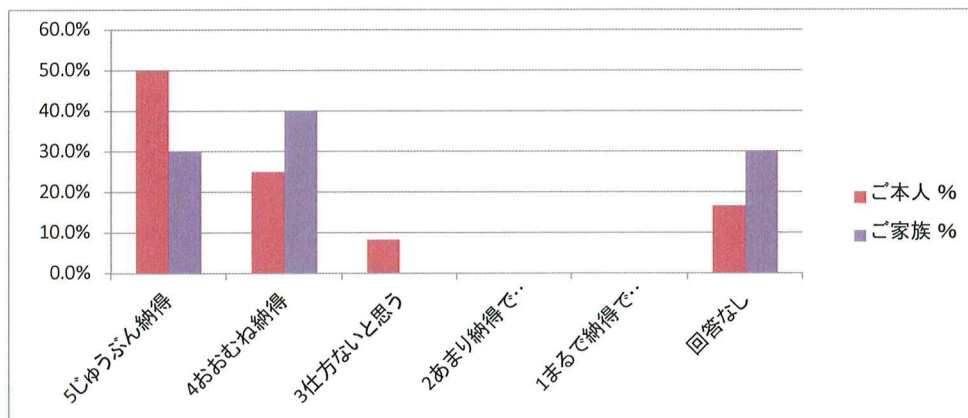
評価平均
利用者ご本人
4.5
ご家族
4.3

要望した際の反応 ①すみやかに返事があったか



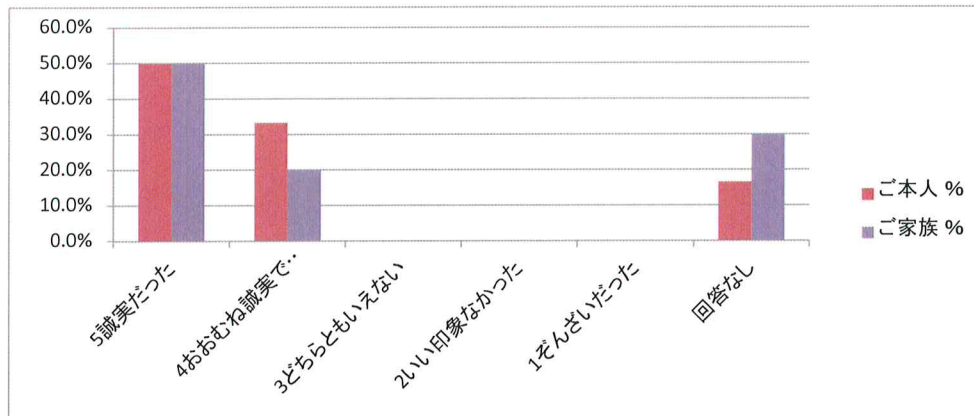
評価平均
利用者ご本人
4.6
ご家族
4.1

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
4.5
ご家族
4.3

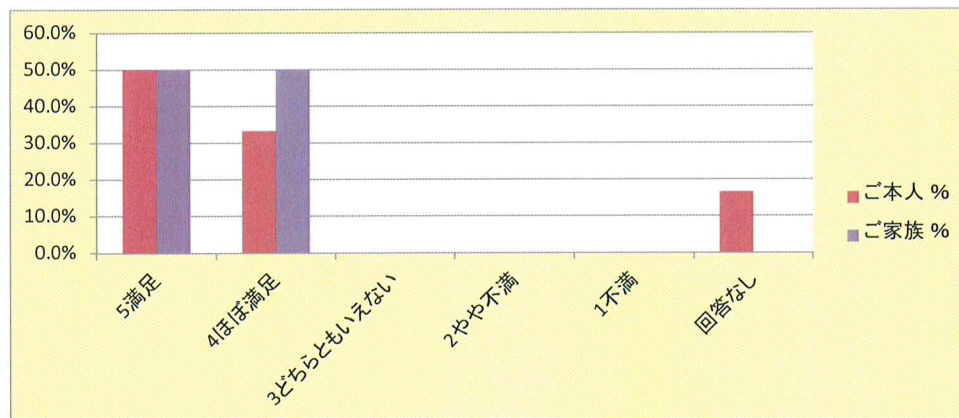
要望した際の反応 ③要望した職員の対応



評価平均
利用者ご本人
4.6
ご家族
4.7

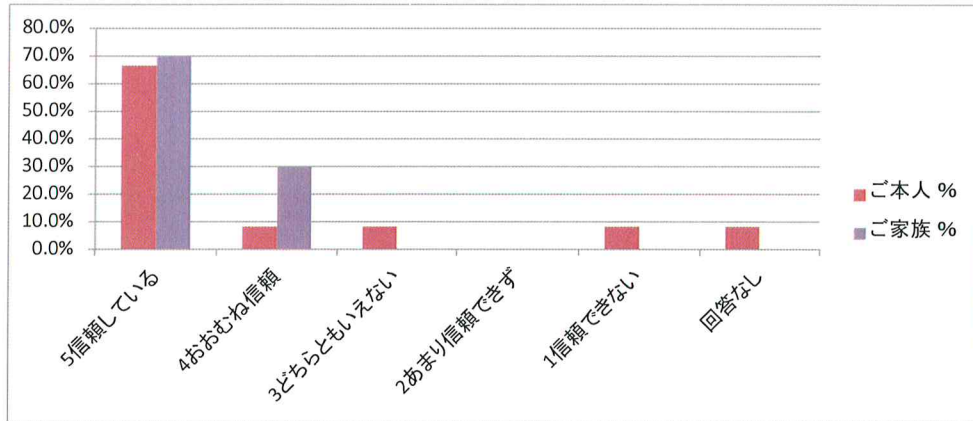
	利用者ご本人評価主なご意見	ご家族評価主な意見
高評価	・要望無し。 ・別に悪い所なかったです。 ・要望した事を改善して頂けた…メニュー表の場所変更。(A) ・せいじつであったよ。 ・スムーズに問題解決にあたってくれていると思います。	・ゆっくりと丁寧な言葉遣いで返答してくれるところ。 ・特に要望する事もない程充分に対応して頂いているので問題ありません。 ・要望した事が無い。 ・私がうまく要望を文章に出来ないのですが意味をくみ取って下さりすみやかに対処して頂いていて助かっています。
問題点	・特にありません。 ・改善した事について言葉による説明がなかった(A)に対して。	

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



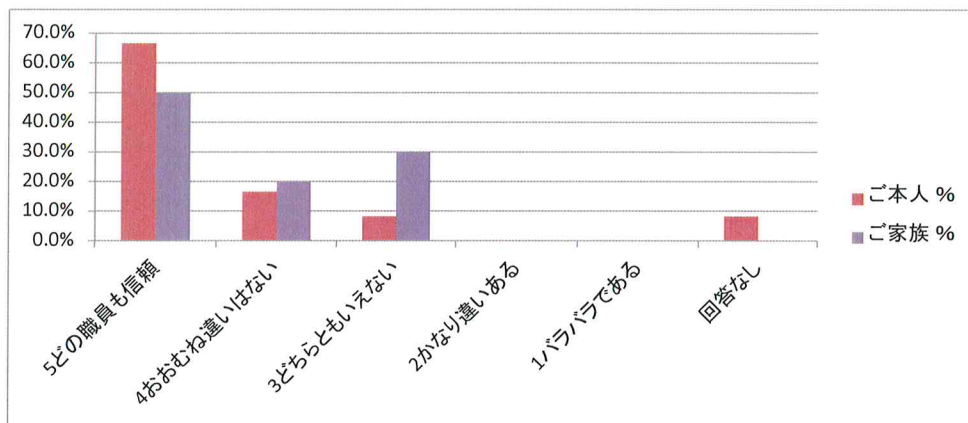
評価平均
利用者ご本人
4.6
ご家族
4.5

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
4.4
ご家族
4.7

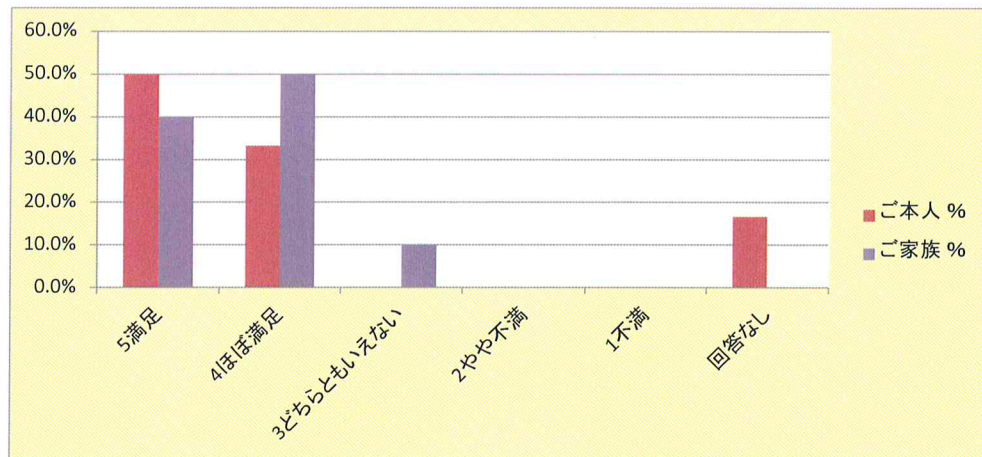
事業所としての管理状況 ②職員によるバラつきはないか



評価平均
利用者ご本人
4.6
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	・管理はちゃんと出来てる方だと思います。 ・どの職員もしんらいでした。 ・良いと思います。	・スタッフの人達が一人一人の事をきちんと見ていて指導されてるので安心してしています。 ・信頼できるよ。 ・スタッフはいろんな個性があつて気にはなつても、子供達をきちんと見て下さるところは共通なので私はおおむね良いと思っています。
問題点	・特にありません。	

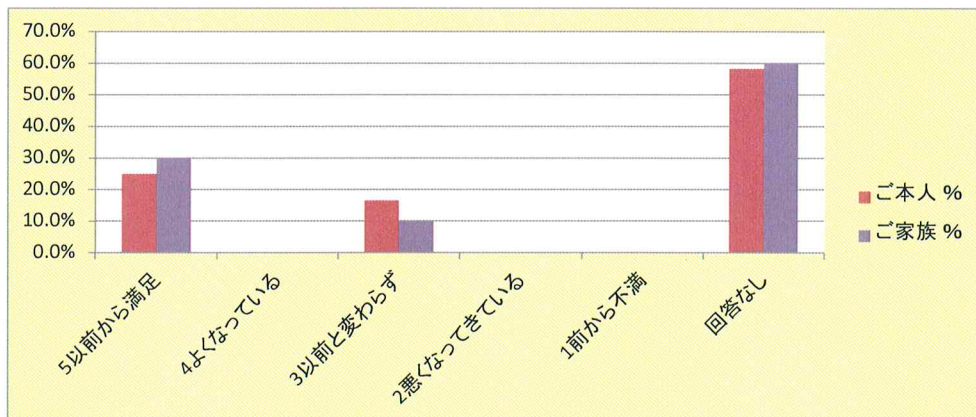
設問5 全体的な満足度についておきかせください



評価平均
利用者ご本人
4.6
ご家族
4.3

	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	・職員がやさしい。 ・ここに来なかったら他に行く所もないので何とも言えないです。 ・まんぞくしています。 ・アットホームで良いと思います。	・全員できちんと協力しあっているところ。 ・おおいに満足している。 ・利用者がミスをしてもおこらず本人に良きアドバイスをしてくださる所。 ・スタッフの先生方がいろいろと商品を増やしたり頑張って下さって嬉しいです。まだまだ伸びしろがあると思います。
問題点	・なごみ弁当がおいしくない。 ・特にありません。	・最初の頃にカフェのメニューにあったハーブティー大好きだったのにずっと入荷が無いようで気になっています。再入荷はないのでしょうか？

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
4.2
ご家族
4.5

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

- ・就労継続支援B型事業のスタッフの皆様が優しく親切で楽しいです。
- ・うでくみはしない（営業中に気をつけている事を指していると思われます）
- ・たくさんの職員さんが居りオープンで良い。
- ・確実にいろいろしてくれている。
- ・とても楽しく通わせていただいています。お友達もできてうれしく思います。
- ・就労した話が聞こえてこない。色々な異なる障がいの種類の方が多くおられ職員の対応が大変だと思う。
- ・診療所があるのでケガや病気の心配が少なく有難いです。また近くの職員の方々が注文して下さるので嬉しいです。

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	・なかよし（これだけはor将来は…記載なし） ・カフェのメニューがもう少しあれば嬉しいです。 ・将来への自立。（これだけはor将来は…記載なし） ・特にありません。悪い所や注意した方が良いと思う所は遠慮せず教えて下さい。自分では慣れてしまって気付かない所もたくさんあるので。 ・就労継続支援A型事業を作してほしい。べらしお、カフェだけの保護者会をしてほしい。勉強会ではもう少し夢や希望をもてる話をしてほしいです。（これだけはor将来は…記載なし）
将来は	・将来的に希望するのはケアホームにいてほしい。

今年度の総括と課題

主な課題	対応策など
集客率向上及び作業量の安定	屋台活動の定例化、各店舗の定期的なメニュー更新、インターネットを利用した広報拡大やイベント参加への新規開拓等を行い工賃向上に繋げる。
活動内容の拡充	どこでもファームやフランチャイズ店舗関連への定例見学及び研修、買出し時のウォーキング等、従来の就労支援に加え就労における基盤となる健康維持促進に努める。
班単位での家族懇談会の実施検討	オガリ全体との調整も含め、班単位での定例開催を検討していく。