



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	なごみデイサービス (通所介護)	記入者	木村 浩二
----	---------------------	-----	-------

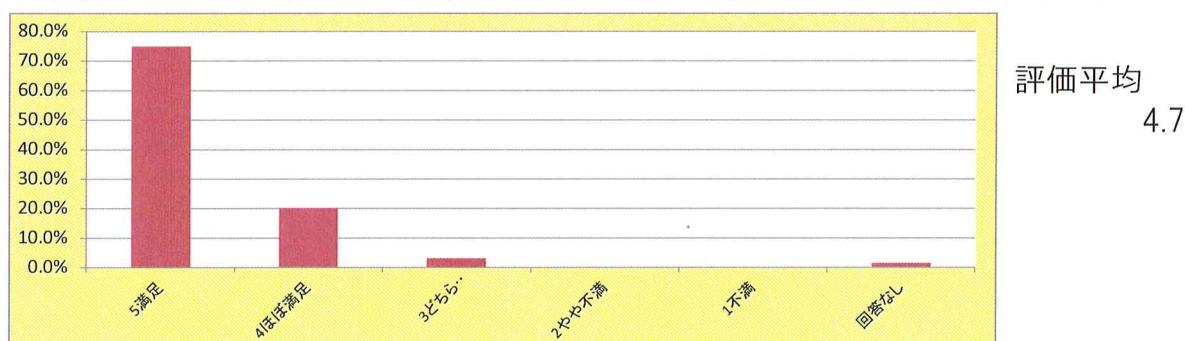
1 昨年度の利用者アンケートで提示された課題と対応結果

主な課題	対応策・その結果など
スタッフのやり方など統一して欲しい	毎日、業務終了後のミーティングで、やり方の一致を図るようにしました。
目配りができない。	8月に「気づき」の研修を実施し、意識するように気をつけております。
職員が少なくあわただしく感じる	パート職員を2名増やしました。丁寧な指導を心がけご指摘の状況がないようとりくんでおります。

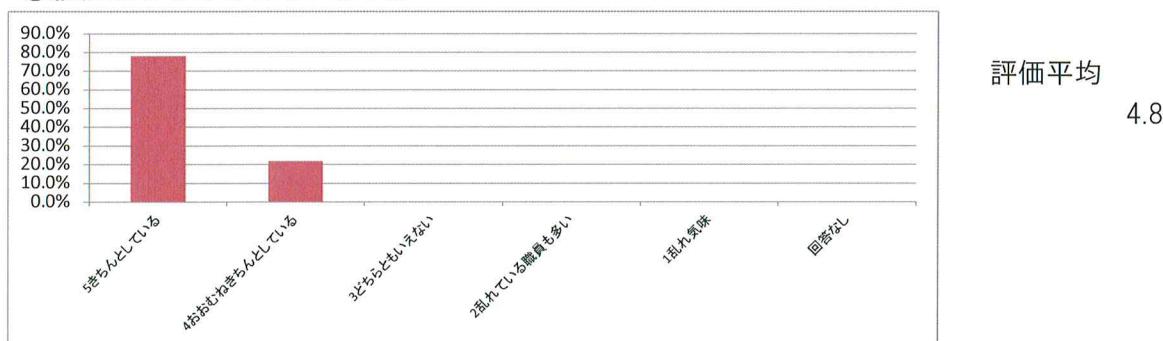
回答者数64名（ご本人57名・ご家族7名）

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）

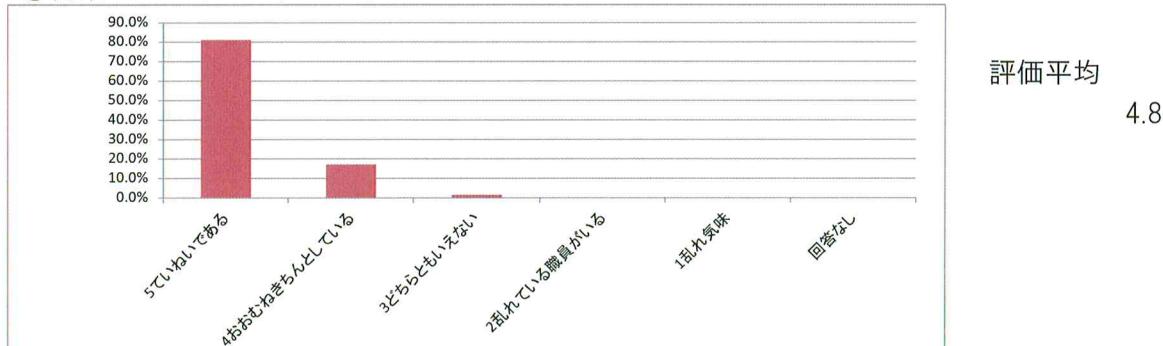
設問1 職員の姿勢（言葉づかいや服装・応対など）全般についておきかせください



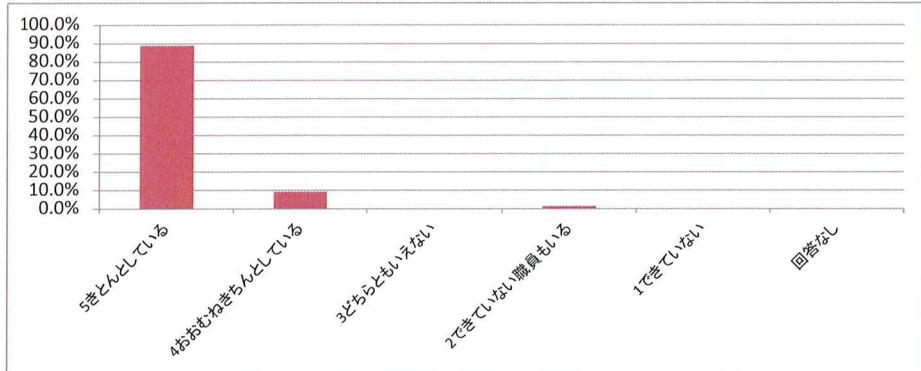
①服装はきちんとしていますか



②言葉づかいはていねいですか



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

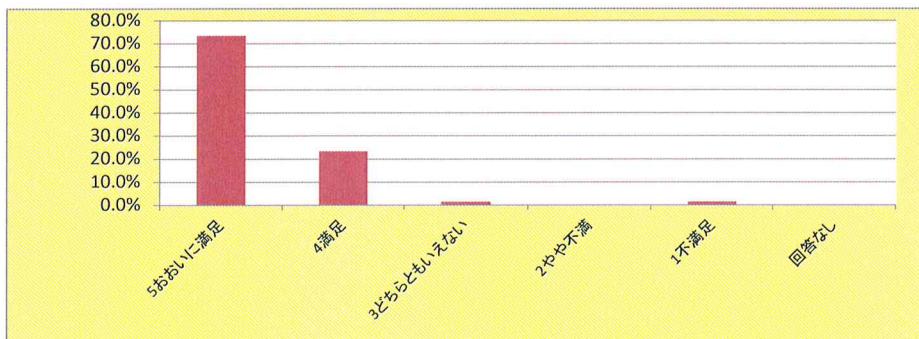


評価平均

4.9

利用者評価主なご意見	
高評価	親切である。どなたも笑顔で訪問して下さる。平均的に良くしてもらっている。言うことを聞いてくれる。対応は素晴らしい。みんな心配してくれる。弱者に親切である。丁寧に言ってくれる方もいてる。どなたからも挨拶してくれる。
問題点	「ちょっと待って」という声掛けや対応は嫌。もう少し気遣いをしてほしい。周りを見てほしい。指導が行き届いていない。目配りができていない。

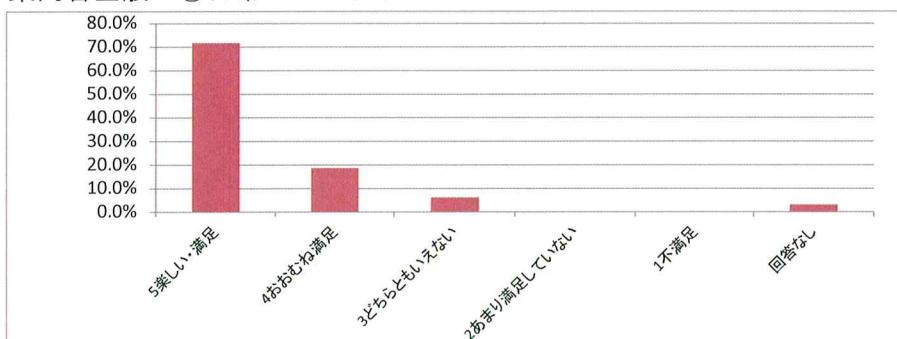
設問2 事業内容全般について（プログラム・支援内容など）おきかせください



評価平均

4.7

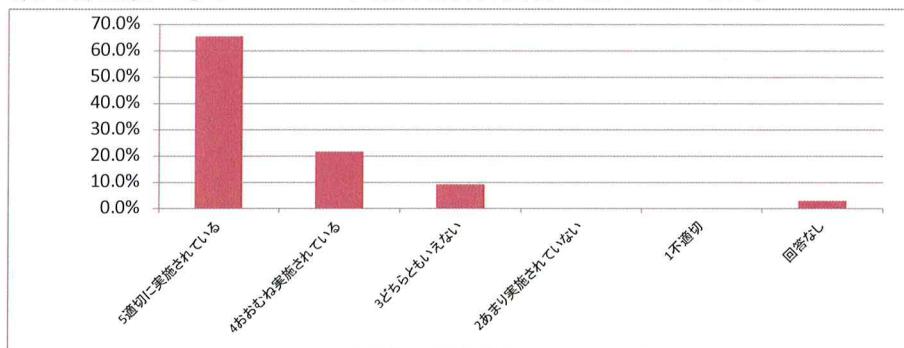
事業内容全般 ①日常のプログラム



評価平均

4.7

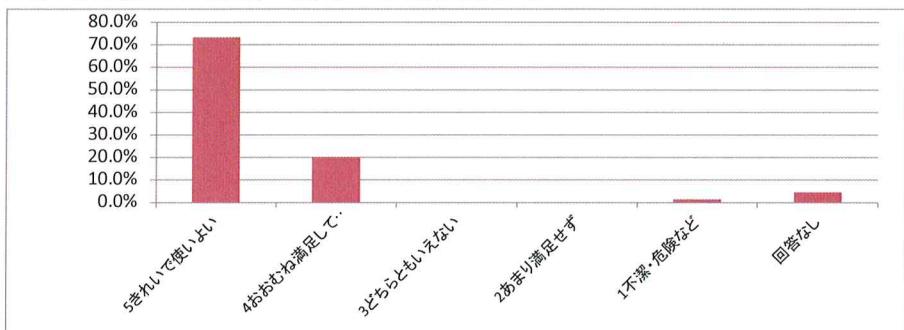
事業内容全般 ⑤サービスの実施状況(計画書に沿っているか)



評価平均

4.6

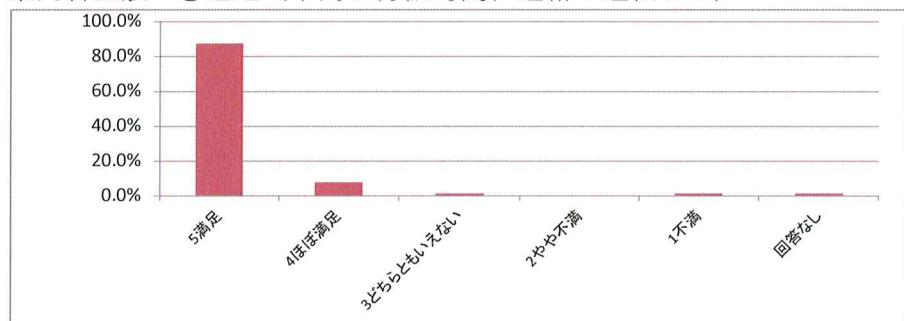
事業内容全般 ⑦施設・設備・清掃状況など



評価平均

4.7

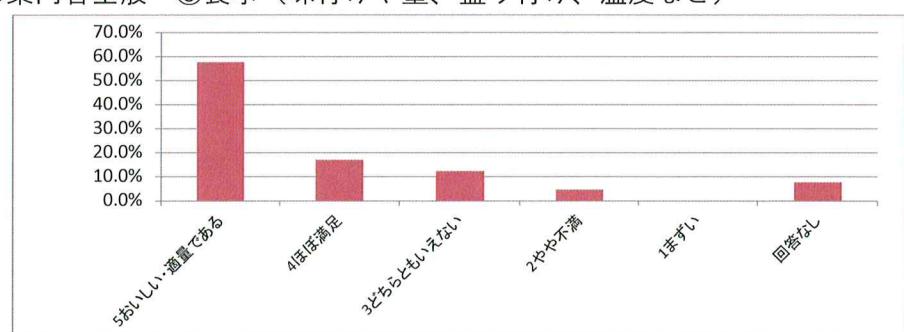
事業内容全般 ⑧送迎（車両や待機時間、連絡や運転など）



評価平均

4.8

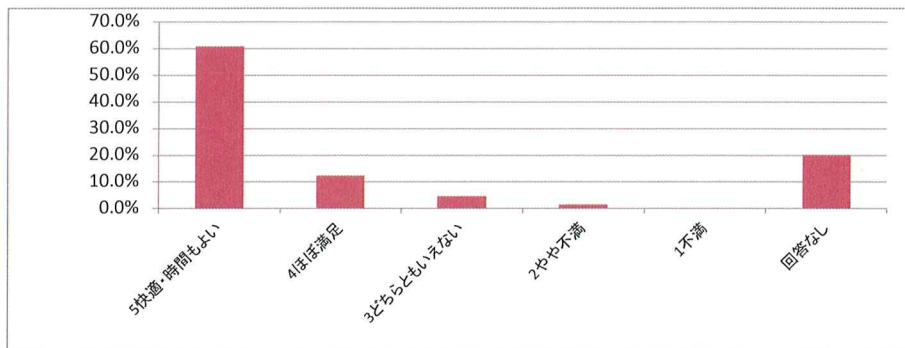
事業内容全般 ⑨食事（味付けや量、盛り付け、温度など）



評価平均

4.4

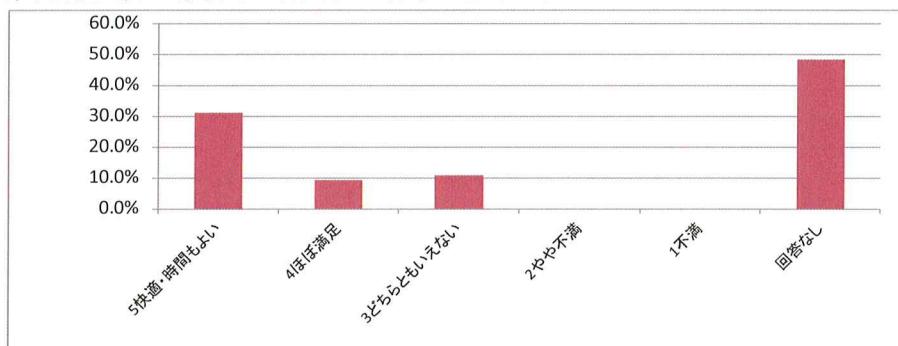
事業内容全般 ⑩入浴（介助・時間は適切か）



評価平均

4.7

事業内容全般 ⑪排泄（介助・時間は適切か）

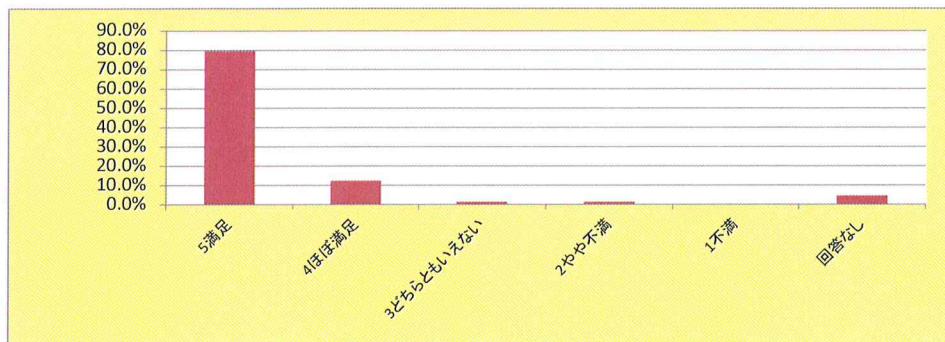


評価平均

4.4

利用者評価主なご意見	
高評価	<ul style="list-style-type: none"> ・入浴が良い。 ・食器が陶器で良い。 ・本人の状態に合わせてサービスを提供してもらっている。 ・運転には気を付けてくれている。 ・みんなで外に出かけるのは楽しい。 ・仲のいい人たちとデイ以外で関わりたい。 ・食事を薄味に合わせてくれている。 ・イベントが楽しい。心遣いとサービスが行き届いている。
問題点	<ul style="list-style-type: none"> ・浴室が汚い。先に男性が入るようにしてほしい。 ・食事があまりおいしくない。食事に対して工夫がない。 ・ご飯が硬いときがある。ご飯は似たものが多い。 ・入浴時もう少しゆっくりと化粧がしたい、急かされることがある。 ・送迎で待たされることがある。 ・ゲームで怖いときがある。 ・入浴がしんどいときがある。 ・トイレが濡れているときがある。

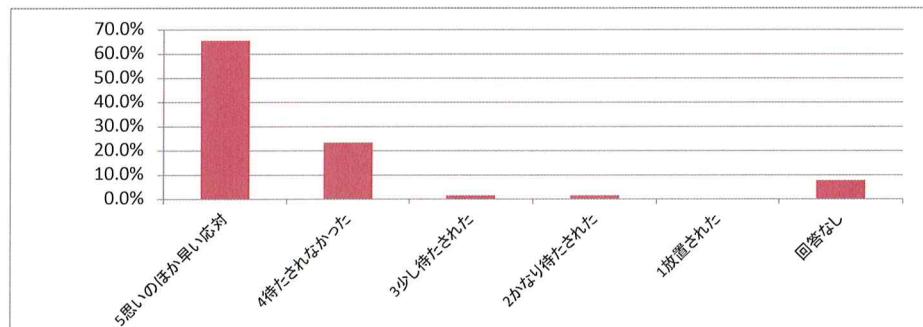
設問3 要望した際の反応（返事の早さ、回答、対応など）についてお聞かせください



評価平均

4.8

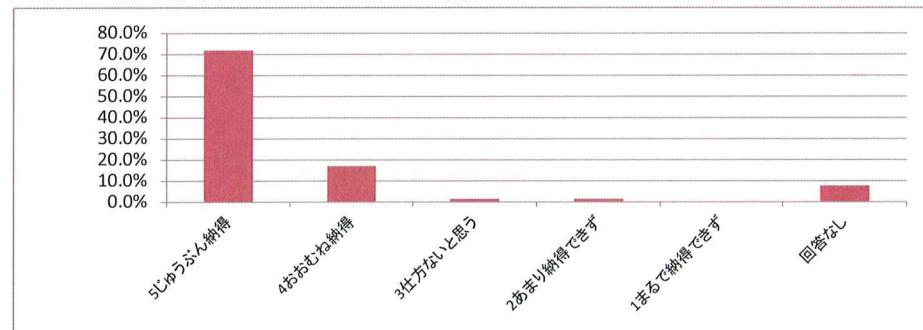
要望した際の反応 ①すみやかに返事があったか



評価平均

4.7

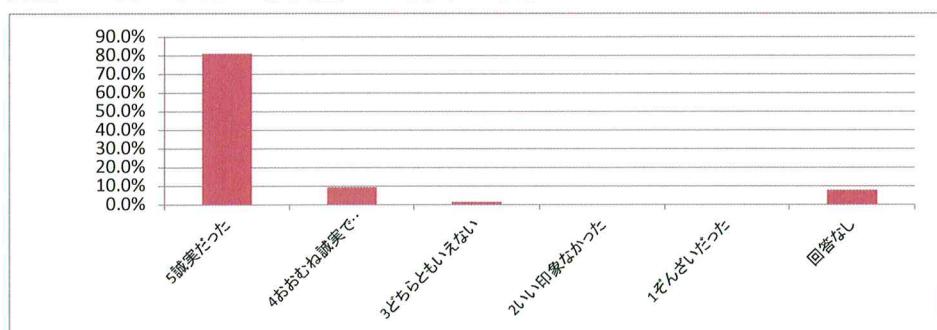
要望した際の反応 ②回答内容に納得したか



評価平均

4.7

要望した際の反応 ③要望した職員の対応

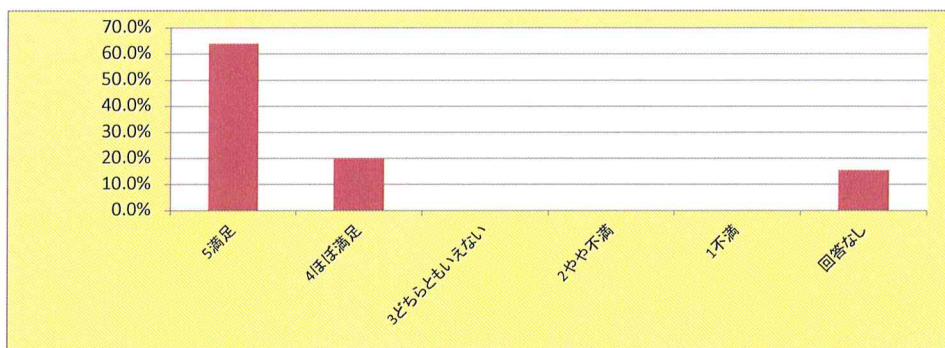


評価平均

4.9

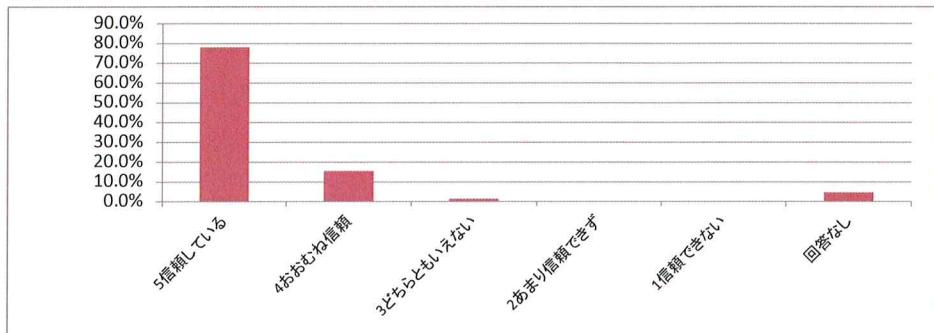
利用者評価主なご意見	
高評価	すぐに対応して下さる。どの職員も教育が行き届いて一生懸命である。
問題点	すぐに対応してほしいのに遅いときがある。

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



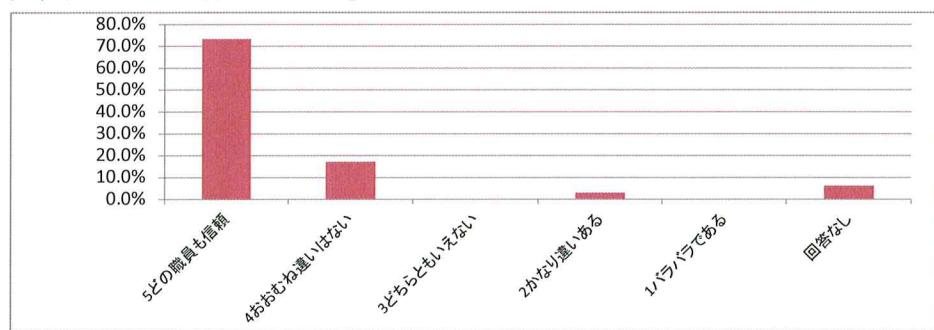
評価平均
4.8

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
4.8

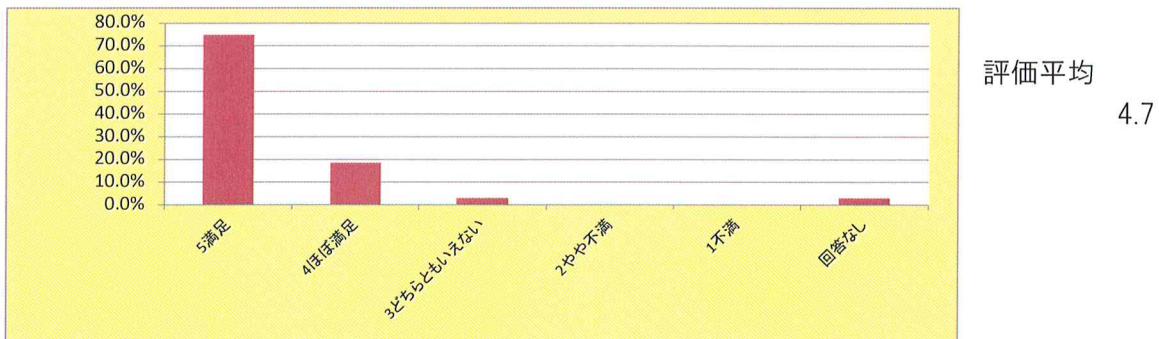
事業所としての管理状況 ②職員によるバラつきはないか



評価平均
4.7

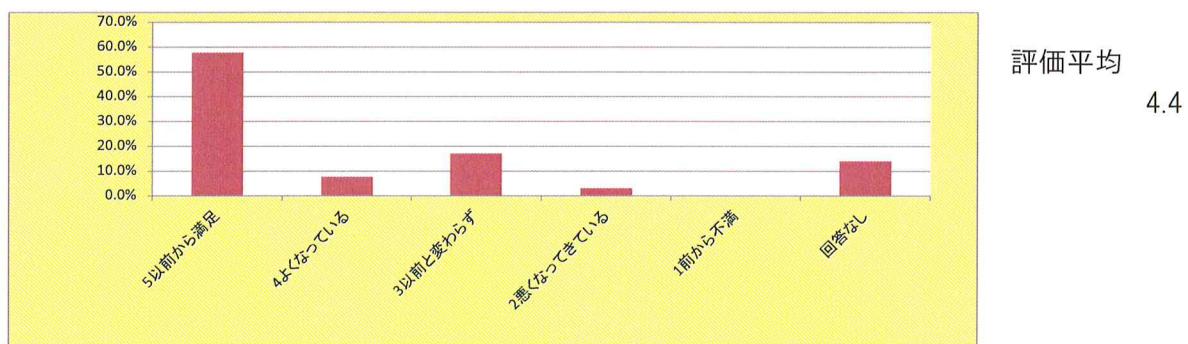
利用者評価主なご意見	
高評価	信頼を寄せている。
問題点	あまり動かないスタッフが多い。

設問5 全体的な満足度についておきかせください



利用者評価主なご意見	
高評価	<ul style="list-style-type: none"> お迎えの時間がたっても静かに待ってくれる。 なごやかである。最高。職員の教養レベルが高い。
問題点	料金が高い。

設問6 (去年以前からご利用の方のみ) 利用されてきての変化



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

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">・雰囲気が良い。・良い意味で独特である。・他の事業所と違ってみんな優しい。・イベント行事が多い。・いろんな所との交流ができる。 |
|--|---|

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	<ul style="list-style-type: none">・入浴の件は何とかして欲しい。・連絡ノートにもっと詳しく書いてほしい。・職員の名札を付けてほしい。・消防設備の前にテーブルを置いているのはどうか。・スタッフの質の向上。
将来は	<ul style="list-style-type: none">・今まで十分である。・訓練の機械を導入して欲しい。・運動する機械があつたらと思う。

今年度の総括と課題

主な課題	対応策など
引き続き職員の質の向上	定期的に部内研修などを実施して目配り気配り心配りができる職員を育成していく。
リハビリマシーンを導入して欲しいという声があつた	制度の動向を見ながら導入するか決めていきたい