



## 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	グループホームであり	記入者	久米 大地
----	------------	-----	-------

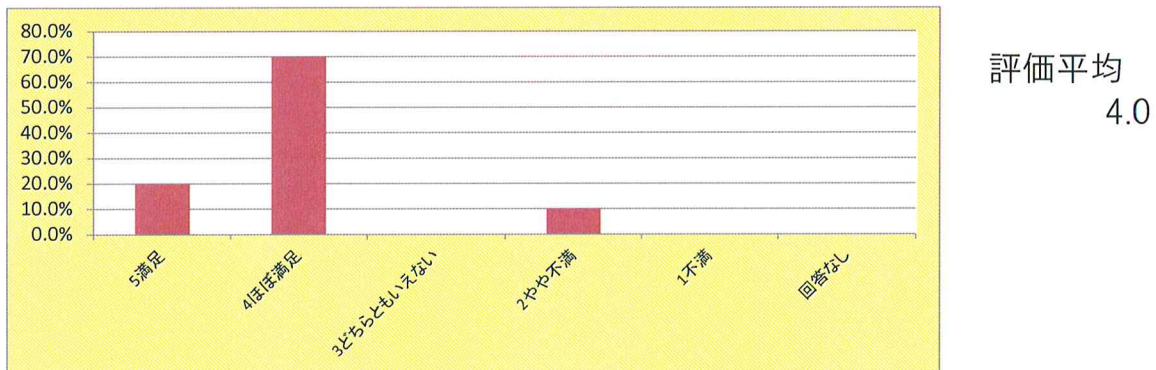
### 1 昨年度の利用者アンケートで提示された課題と対応結果

主な課題	対応策・その結果など
人員体制の確保	年度初め～体制強化に着手し、配置基準の3:1に加え、プラス1名or2名の職員を配置することができた。一時的に安定はするも、年度途中に退職者が3名ほど出たこともあり、新たな職員体制の確保と引継ぎが課題として残る。
情報共有	2013年4月～情報共有の書式も新たに見直し、日誌以外でも医療的な部分を含め、特記的な内容を記載して閲覧できるようにした。この点に関しては一つの成果として挙げられるが、情報を共有するための日々の記録に関しては今後の課題である。具体的にはケアプラン・介護計画書に沿った記録が残せていないことが課題。
利用者間の関係性構築	2013年は9人の利用者のうち、5名の方がご逝去される中で利用者の入れ替わりが著しい年でもあった。そんな中、少しずつ関係性も築けていると感じる。具体的な場面では食事前に「あの人呼んでくるわ」とお部屋に声をかけに行かれる方、リビングでゆっくりと話をされている方などがおられる。今後も引き続き、それぞれの認め合いの場面を築いて行きたい。

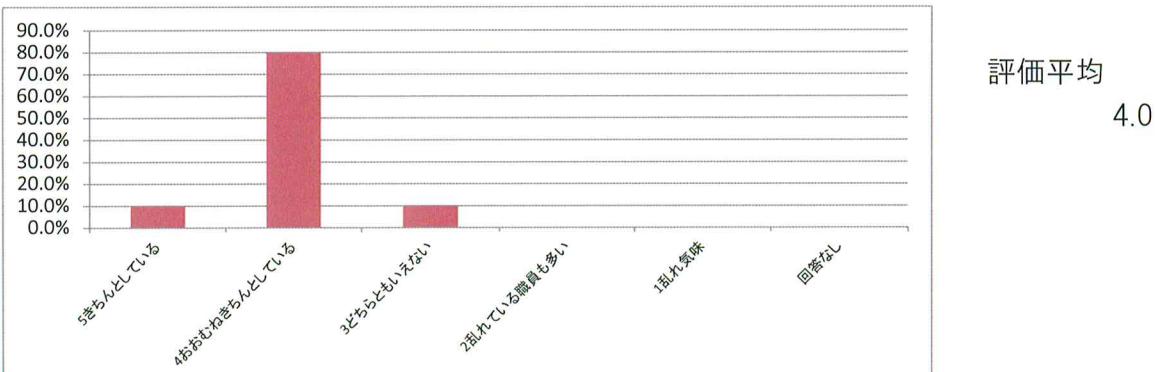
回答者数10名（利用者ご本人5名・ご家族5名）

### 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）

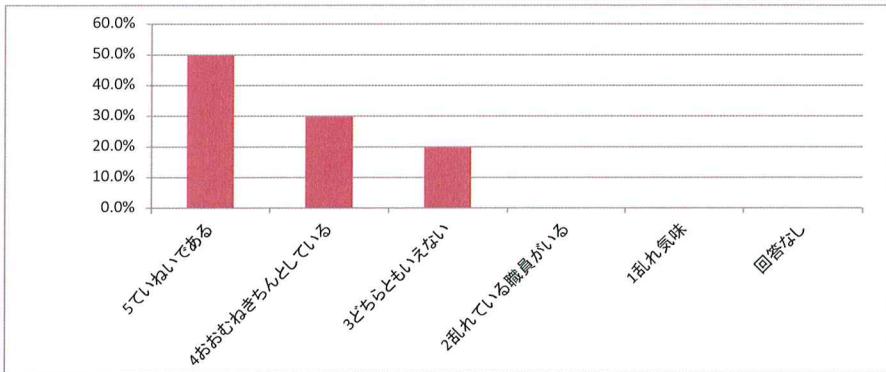
設問1 職員の姿勢（言葉づかいや服装・応対など）全般についておきかせください



①服装はきちんとしていますか



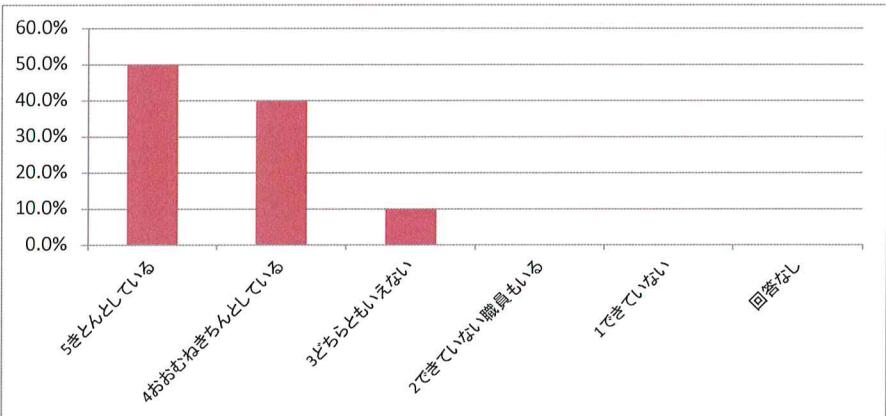
## ②言葉づかいはていねいですか



評価平均

4.3

## 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）

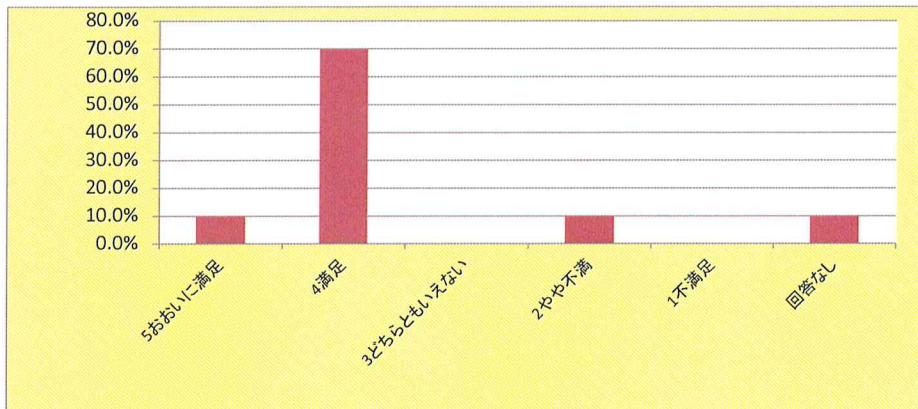


評価平均

4.4

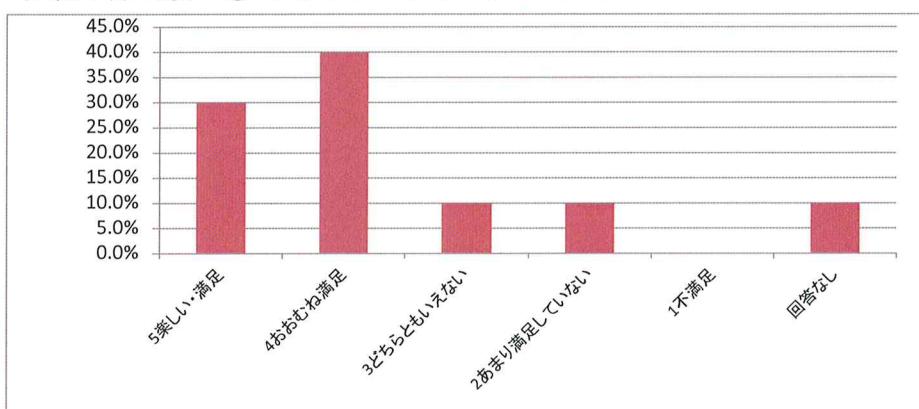
	利用者ご本人評価主なご意見	ご家族評価主なご意見	職員の主な意見
高評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>●アットホームなところ</li> <li>●こんなものでしょう。よくしてくださってありがとうございます。</li> <li>●私の好きなようにさせてもらっているので職員の明るい態度に満足しています。</li> <li>●皆やさしいと思います。</li> <li>●皆よく言うことを聞いてくれはりますね。</li> <li>●職員の人数が多い。</li> <li>●話しかけると誰でも話を聞いてくれるところ。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●いつも親切な対応をして下さる点。</li> <li>●家族でさえ、どう接していいか困ることが多いのに皆さんやさしく接して下さって感謝しています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●何をするにも「ご利用者にとってどうか」という姿勢で心掛けている。</li> <li>●言葉遣いがとても丁寧です。</li> <li>●職員の接し方が優しいと思われる。</li> <li>●利用者さんの自由（意思や希望）を大切に考えているところ。</li> <li>●利用者様の時間を大切にしている。</li> <li>●職員それぞれの力量を尊重し分からることはお互いに学習し自分のものにしようとしているところ。</li> <li>●①・②特に目立ってここが良いとはないですが、それが普通だと思います。言葉づかいも会話では丁寧にできていると思います。</li> <li>●③ご利用者の目線まで座りなおす、一人ひとりへ挨拶にまわるなどできている。</li> <li>●気遣いがよくされています。</li> <li>●皆さん明るく元気。</li> <li>●利用者さんに関わり、向き合い、考えるといった大事にしていることを意識できている。</li> </ul>
問題点	<ul style="list-style-type: none"> <li>●特に問題ないです。</li> <li>●でも皆さんお忙しそうにされているのでたくさんは言えません。</li> <li>●時間がきっちりしすぎ。少し残ってくれるような色をつけてほしい。</li> <li>●この場所に馴染めるのか不安。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●特にございません。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●目上のご利用者に対して敬語を使わないことがある。</li> <li>●私も含めて目配り、気配り、もう少し注意してほしいです。</li> <li>●利用者さんのために、と考えがあるも目標をたて、長期的なスパンで努力し達成できていないのではないかと思うところ。</li> <li>●もっとコミュニケーションをとっていく必要があるのでは、と感じる。</li> <li>●自分も含めてしっかり業務内容を伝える必要があると感じる。</li> <li>●服装であれば、時にだぼっとした服装であったり、言葉づかいであれば理由もなしに「ちょっと待ってね～」と雑に返されるなど耳にすることがあります。</li> <li>●利用者さんに「もっとこうなって欲しい」「こんなことをして欲しい」と自発的に発言する職員が少ない。</li> </ul>

## 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



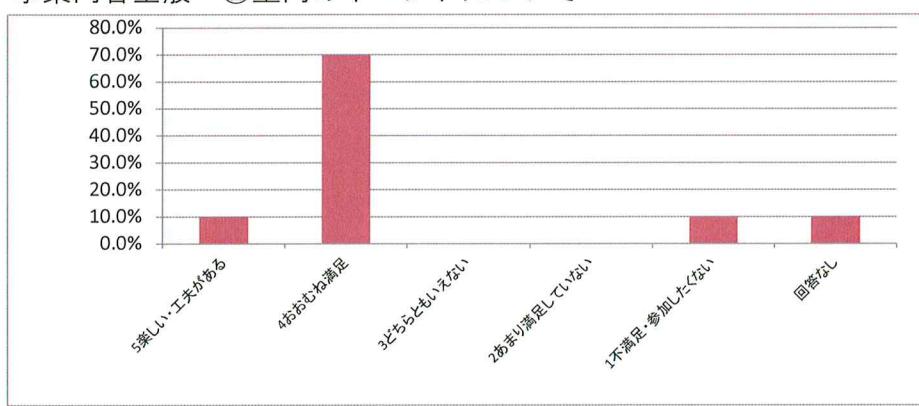
評価平均  
3.9

### 事業内容全般 ①日常のプログラムについて



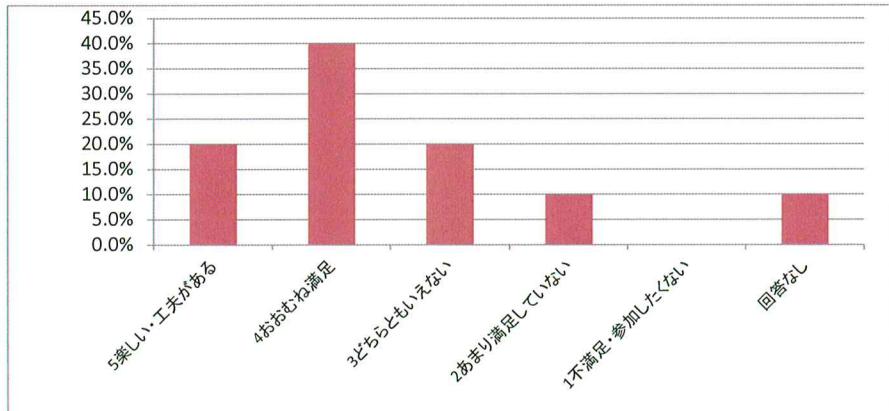
評価平均  
4.0

### 事業内容全般 ②室内のイベントについて



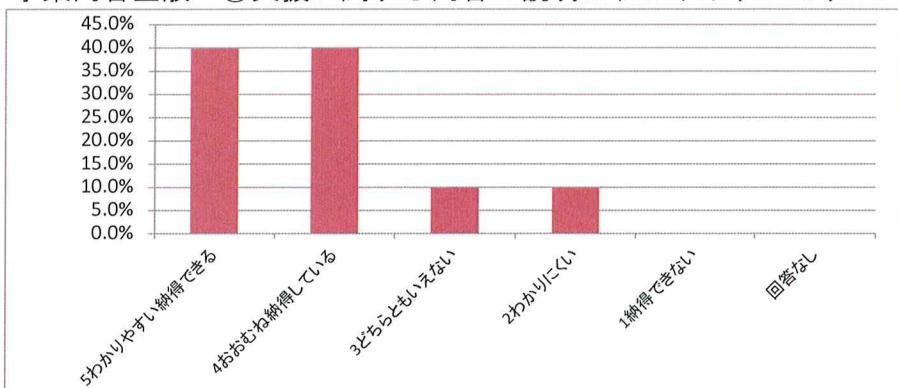
評価平均  
3.8

### 事業内容全般 ③外出企画について



評価平均  
3.8

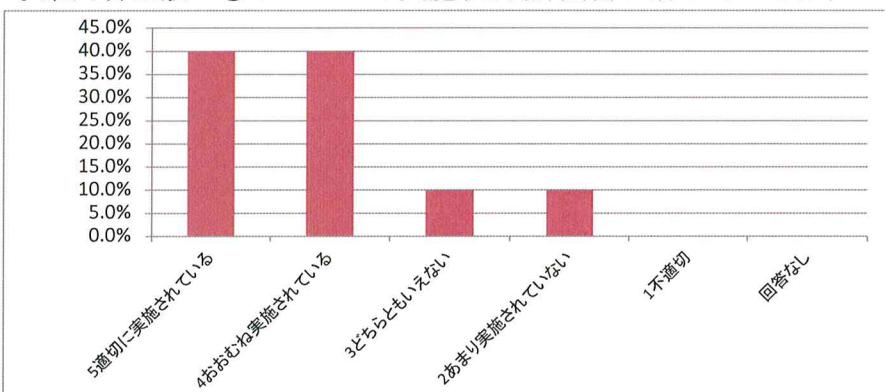
事業内容全般 ④支援に関する内容の説明がわかりやすいですか



評価平均

4.1

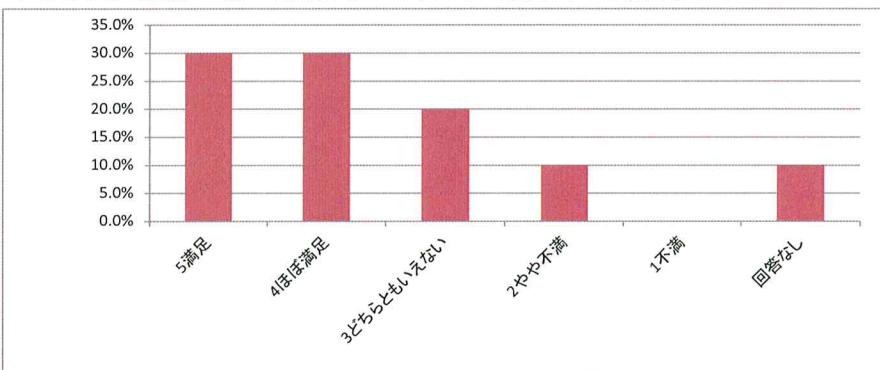
事業内容全般 ⑤サービスの実施状況(計画書に沿っているか)



評価平均

4.1

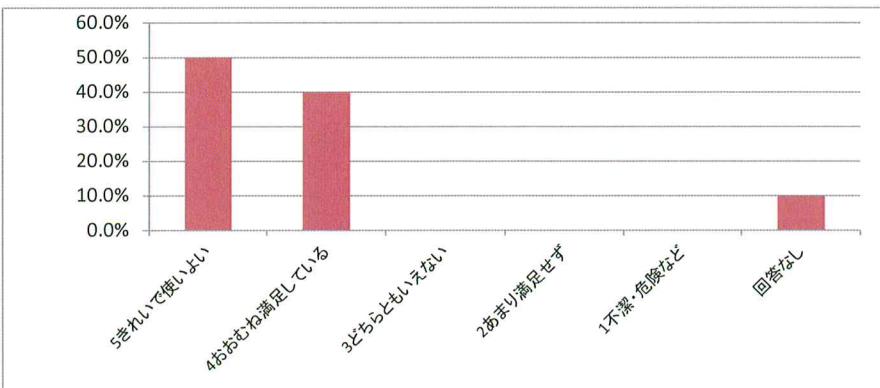
事業内容全般 ⑥ご家族との関わり（会合・懇談など）



評価平均

3.9

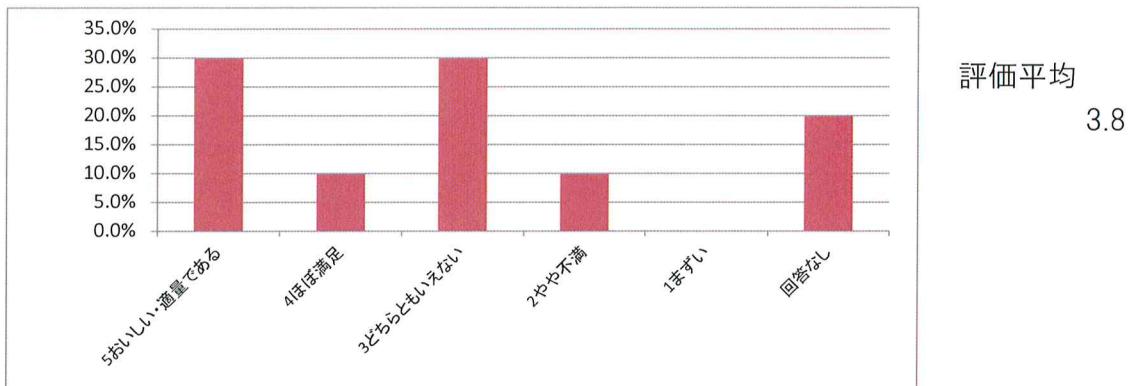
事業内容全般 ⑦施設・設備・清掃状況など



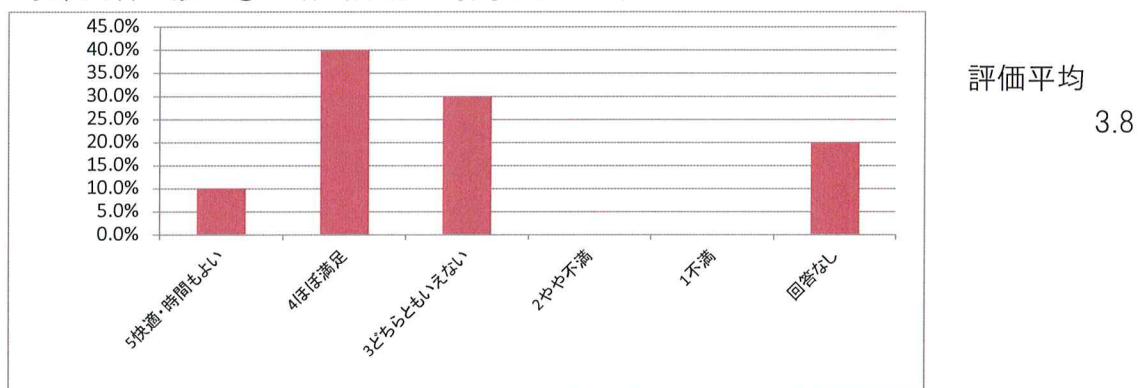
評価平均

4.6

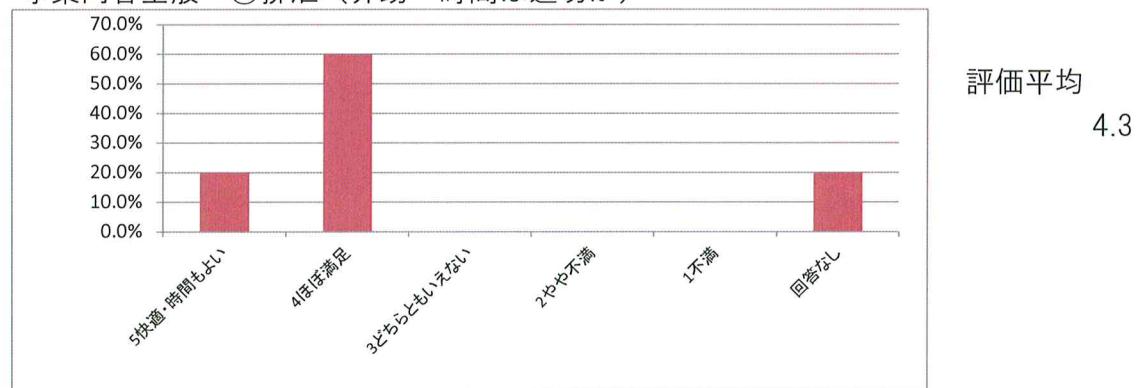
事業内容全般 ⑨食事（味付けや量、盛り付け、温度など）



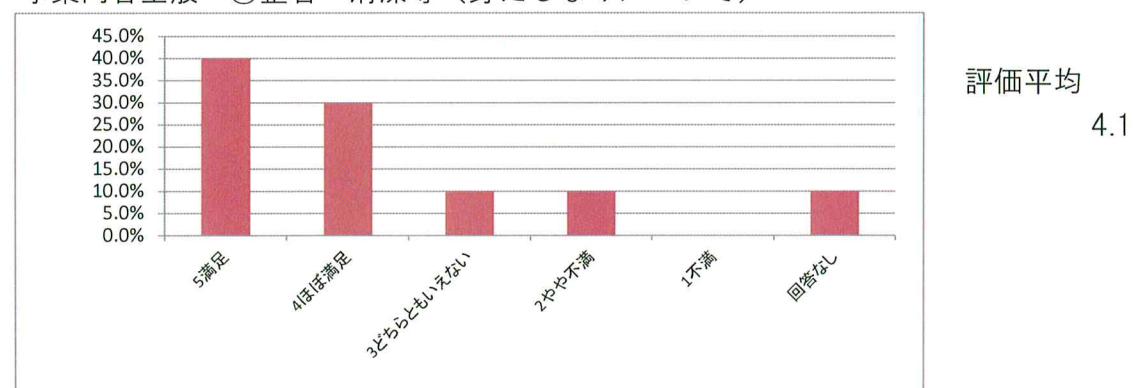
事業内容全般 ⑩入浴（介助・時間は適切か）



事業内容全般 ⑪排泄（介助・時間は適切か）

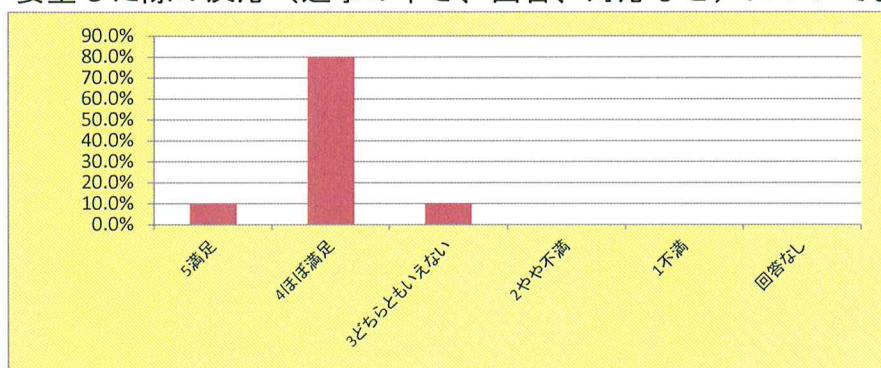


事業内容全般 ⑫整容・清潔等（身だしなみについて）

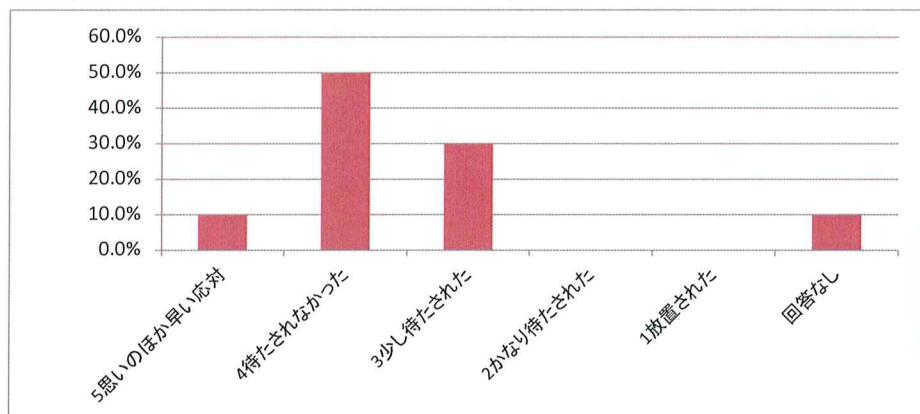


	利用者ご本人評価主なご意見	ご家族評価主なご意見	職員評価主な意見
高評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>●清潔なところ</li> <li>●日頃皆さんが声をかけて下さるので用意をしています。でもやりたくないこともあるのよ。その時は言っています。</li> <li>●いつもトイレ・お部屋はお掃除して下さっています。掃除は汚れている時だけ大丈夫ですよ。</li> <li>●自分の好きなようにさせて頂いています。食事も風呂も自分の好きな時に合わせてもらって満足しています。以前の寮ではキッチリ決まっていてヘルパーの態度も悪かったから。</li> <li>●ご飯はおいしい。</li> <li>●一人ひとりの誕生日など職員が気を遣ってやってくれるので助かり、嬉しいです。</li> <li>●家族が面会に来た時によく話をしてくれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●季節を感じられるイベントが充実しており、楽しんでおられると思います。</li> <li>●体調が悪かったり、不安でイララしたりする母にやさしく寄り添って頂いているのがとてもありがとうございます。ご面倒をかけていることがよくわかっていますので、今後ともよろしくお願いします。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●企画を通してご利用者間の関係性を強めるよう努めている。</li> <li>●個別対応について対処、充実している様に思います。</li> <li>●日常の状況では職員が一丸となってお世話させて頂いているので、しっかりと連携できているところはすごくいいと思います。</li> <li>●利用者一人ひとりのご希望に少しでも近いことを行えるように職員がやろうとしていることが感じられるし、行っている事も多いように思います。</li> <li>●話しやすく親近感があって、雰囲気がとてもよいです。</li> <li>●食事は3食手作りで家庭的。</li> <li>●日々の利用者さんの様子を記録に残しているので様子を共有しやすい。利用者さんの会話のネタにもなる。</li> </ul>
問題点	<ul style="list-style-type: none"> <li>●特に問題ないです。</li> <li>●食事はおかげの量が日によってバラバラです。私はいいけど他の人に失礼ですよ。硬いものは食べれません。</li> <li>●朝に食べる白いもの（おそらくヨーグルト）は虫が入っています。そのせいでお通じがね。。。</li> <li>●一つ言うと、食事の味付けが薄いくらいです。私は濃い味付けが好きなので。</li> <li>●行事のあるとき、イベントのある時、決まった人ばかりだからできる人は皆さま参加された方がいいと思う。</li> <li>●歌を唄うのは好き。</li> <li>●体もこのままで硬くなってしまう。もっと日常に取り入れて欲しい。</li> <li>●ずっと座っているのはしんどい。</li> <li>●横になりたいときもある。</li> <li>●もっと気づいてほしい。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>●時間を持て余す利用者がいる。</li> <li>●計画に沿ったサービスを実施しているという意識が低い。</li> <li>●利用者さんのための仕事、業務であることを忘がちになってしまい、努力、勉強不足になってしまっているところ。</li> <li>●日常のプログラムはその日によってできないときがある。体操もそうで、日々単調に送る利用者さんは体操も一つのリフレッシュ方法で、自ら参加するように方向づけていくことが職員の役目であると思います。</li> <li>●目標は職員間で共有できてるらず、サービス計画書を見る機会も少ない。</li> <li>●衣・食・住は保たれているが、利用者さんの楽しみをもっと引き出したい。5人の職員体制があるのにもったいないと感じる時もある。目の前の利用者対応が優先だが、もっと意見を出して欲しい。一緒に考えたい。</li> </ul>

### 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



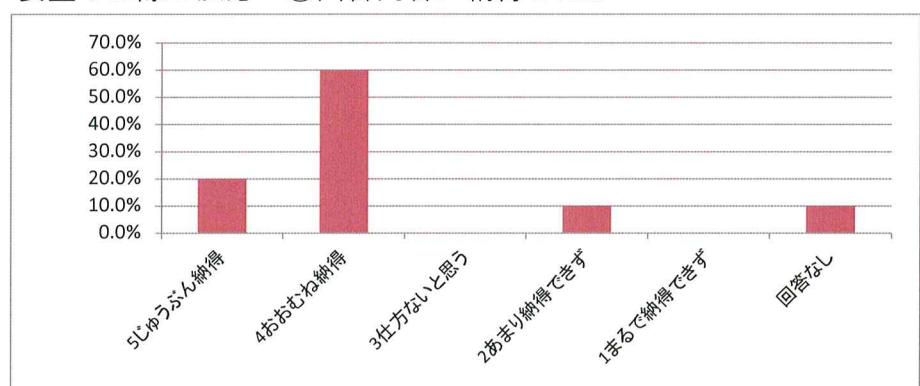
### 要望した際の反応 ①すみやかに返事があったか



評価平均

3.8

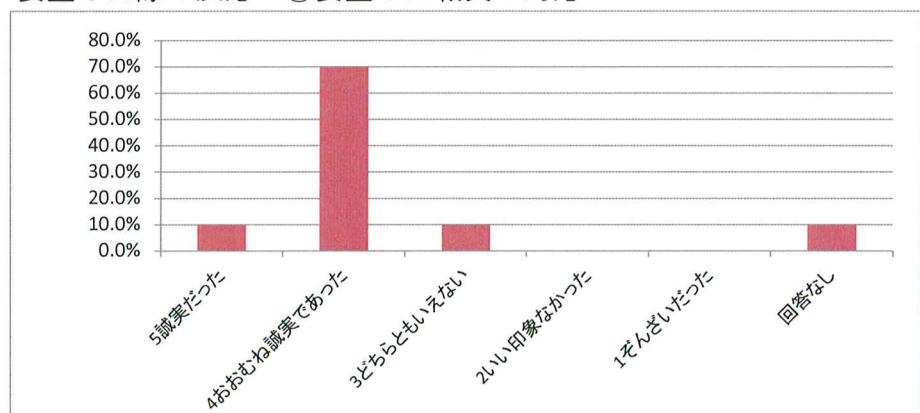
### 要望した際の反応 ②回答内容に納得したか



評価平均

4.0

### 要望した際の反応 ③要望した職員の対応

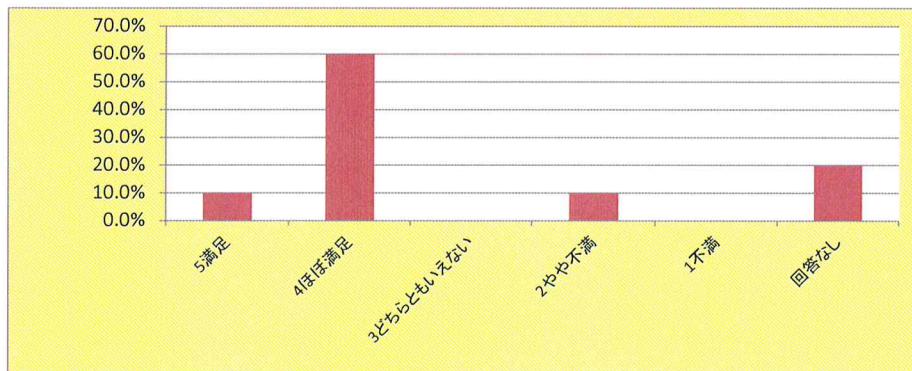


評価平均

4.0

	利用者ご本人評価主なご意見 ご家族評価主なご意見	職員評価主なご意見
高評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>●皆さん話はよく聞いて下ります。</li> <li>●ヘルパーの皆さん明るく接して下さって満足しています。ヘルパーさんの対応してくれることには何もいうことがあります。</li> <li>●すぐ対応できることには理由があると思うから、9割がた良くしてくれていると思う。</li> <li>●全体的にええ。</li> <li>●忙しい時にでも職員に返答が返ってくる。</li> <li>●要望がないということはここに満足しているということです。こんな受け皿があって私は幸せ。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●情報による決めつけはしていない。</li> <li>●皆さん利用者さんの思いを丁寧に聞いて下さっている。</li> <li>●情報があったとしてもその時々の利用者さんの声や態度をみて対応していると思います。</li> <li>●身体介助に対しては、本人の意思をしっかりと聞いて対応できている。●利用者の思いにできるだけ寄り添うようにできていると感じます。</li> <li>●ご家族が住まれている家に行ってくる。他施設に入所中の家族の面会に行くなど、ご本人の希望に近づけていると思います。</li> <li>●利用者の声を受け止める意識は全員できています。</li> </ul>
問題点	<ul style="list-style-type: none"> <li>●銀行へ行き、お金があるか確認をしたいと言っていますが行けません。</li> <li>●病気の時に待つのはしんどい。何とかしてほしい。</li> <li>●呼びかけに少し待たされることがあるけど、仕方ないと思いますよ。お忙しそうやからね。</li> <li>●なかなか自分から何かをして欲しいのか言葉にだしづらい。気づいて欲しい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●声を聞いたとしてもそれを次に活かさなければ聞いたことになるのか。</li> <li>●誠実に対応してもご利用者に伝わらないことがある。</li> <li>●利用者さんの声を聞き誠実に対応することが、日々絶対ではなく、できるとき、できないときがある。</li> <li>●情報が決めつけられることはないと、利用者に対し、受け身になりすぎることがあるように感じる。</li> </ul>

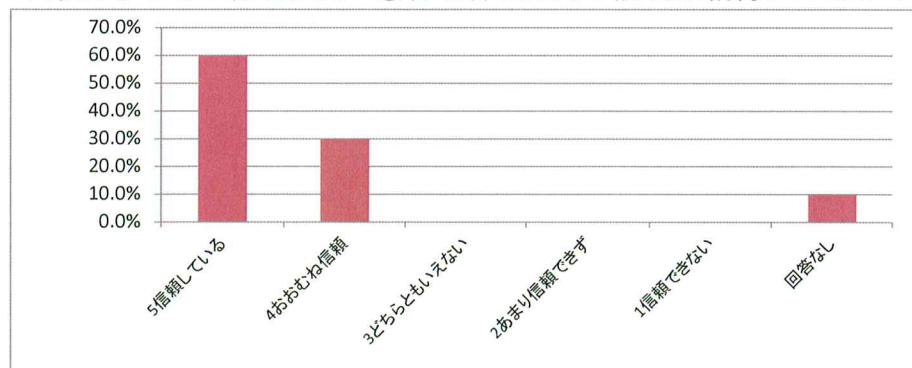
#### 設問4 事業所としての管理状況についておきかせください



評価平均

3.9

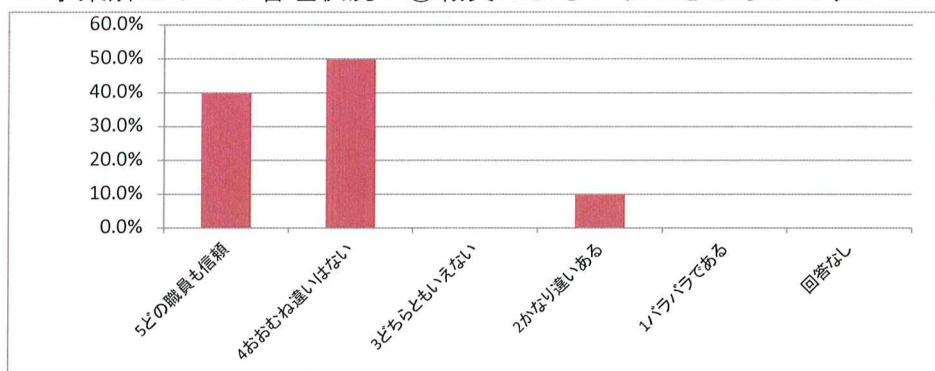
#### 事業所としての管理状況 ①管理者の応対や説明は納得いくものですか



評価平均

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ですか

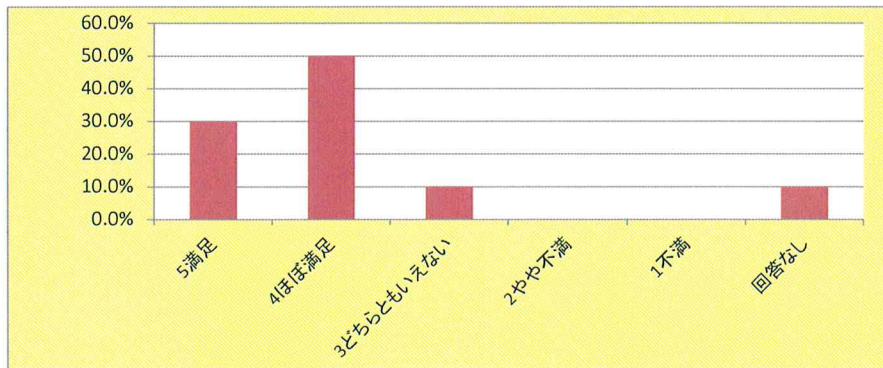


評価平均

4.2

	利用者ご本人評価主なご意見	ご家族評価主な意見	職員評価主な意見
高評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>●特にありません。</li> <li>●ここには色んな方が入居しているが、そんな大変な中でも私に対してもしっかり対応してくれると思う。感謝します。</li> <li>●色々してくれて幸せやと思っています。</li> <li>●みなさんやさしいですよ。</li> <li>●職員に話して対応してくれるので、安心して任せられる。</li> <li>●久米さんがいると場の空気が和みます。久米さんが良い人だから他の皆さんも良い人なんですね。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●電話した際、どの方も状況を知って下さっているような感じなので安心です。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●話し方について、物腰が柔らかい。</li> <li>●指示命令系統が厳守されている。</li> <li>●対応や説明に気遣いがあるところ。誠実。</li> <li>●利用者が何よりも優先されることが全体的に良く感じる。</li> <li>●時間や行動することについてストレスを感じないところが良く感じる。</li> <li>●利用者と向き合う姿勢ができてきたと思う</li> <li>●管理者久米主任はいつも誰よりも利用者と職員のことを考えて下さっています。尊敬しています。</li> </ul>
問題点	<ul style="list-style-type: none"> <li>●時々、「ちょっとお待ちください」と言ってなかなか来ない時があるから不安。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●特にございません。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●業務内容が聞く人によって違いがある。</li> <li>●おざなりになっていることがあるのではないか。</li> <li>●職員間で利用者さんの希望に寄り添えるような気持ちは揃っていると思いますが、その点での理解や方法にズレを感じます。そこは統一できるようにしたい。</li> <li>●食事の支度をしているときに自分も含めて「ちょっと待って」と言葉が多くなったと思う。</li> </ul>

### 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

	利用者ご本人評価主なご意見	ご家族評価主なご意見
高評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>●なごやかなところ</li> <li>●本当に皆さんよくして下さって話を聞いて親切にして下さります。ありがとうございます。</li> <li>●私が言うのも何ですが、皆さん明るくて元気でお話をしても楽しくて満足しています。</li> <li>●職員が優しい。</li> <li>●職員は僕が不安になっているときに話かけてくれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●対外的にオープンである。</li> <li>●連絡がスムーズである。</li> </ul>
問題点	<ul style="list-style-type: none"> <li>●特ないです。</li> <li>●私が外出したときは一人で外へ行けます。いつも誰かが一緒に来て下さいますが、一人で大丈夫ですよ。</li> <li>●夕食時間が早い。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●一ヶ月の親の様子を知りたい。</li> </ul>

#### 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



#### 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

利用者	<ul style="list-style-type: none"> <li>●以前のところは食事もお風呂も寝る時間もきっちりしていて息苦しかった。ここへ来てからは自由に時間が使ってうれしいです。</li> </ul>	ご家族	<ul style="list-style-type: none"> <li>●毎日、母のところに連れて行って行ってもらって助かっています。</li> </ul>

**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。

	利用者評価主なご意見		ご家族評価主なご意見
これだけは	<ul style="list-style-type: none"> <li>●色々な方が入居されていますので・・・。一人だけでいつも怒っている人がいる。しっかり教育して欲しい。甘やかせすぎだと思う。</li> <li>●ほんの少しのお金でもいいので定期的にほしい。</li> </ul>	これだけは	<ul style="list-style-type: none"> <li>●職員が長続きしてほしい。</li> </ul>
将来は	<ul style="list-style-type: none"> <li>●医療が必要になったとき、迅速に対応してくれるか不安。</li> <li>●職員と他の利用者さんともっと話ができるときがあったらいいなと思う。</li> </ul>	将来は	

### 今年度の総括と課題

主な課題	対応策など
個別のニーズ（思い）に沿った支援	<p>①何と言っても「本人の声」を大切にするため、日々の関わりから本人の思いを知る。また、ただ関わるだけでなく、本音が言える関係性をつくっていく。</p> <p>②入居前、入居後に限らずアセスメントを強化し、プラン及び介護計画書に落とし込む。更に落とし込んだものを共有し、モニタリングするシステムを再構築する。</p>
考える力、想像する力を養う	<p>様々な支援の場面において「何のため」「誰のため」ということを考える。継続するためには言い続ける（矢面に立つ）人も必要。基本的には常勤職員が担っていく。また、このことを職員間で互いに投げかけられる信頼関係をつくっていく。これを実現するためには、単に指示命令系統を徹底するだけでなく、本人の思いを念頭において想像して実践していくための個人の実践力が求められる。そのためにも利用者だけの暮らとして捉えず「一緒に生活している」という気持ちで仕事をする。</p>