



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	じらふ 障がい児通所支援 (放課後等デイサービス・児童発達支援)	記入者	南 阿佐美
----	-------------------------------------	-----	-------

※じらふ住吉・住之江・難波・大社街道北・泉北の合計になります

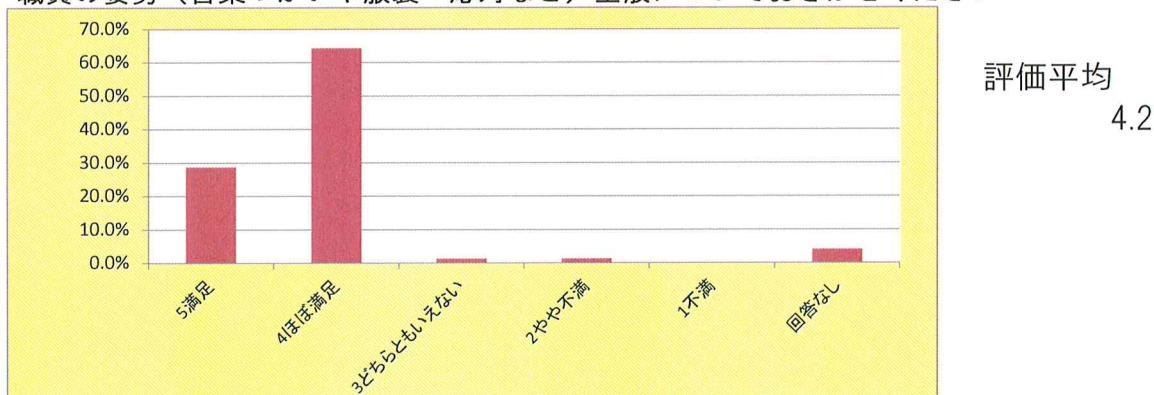
1 昨年度の利用者アンケートで提示された課題と対応結果

主な課題	対応策・その結果など
連携、情報共有の不足について	2012年12月29日デイ会議で検討。伝言板の記入、内容把握の徹底を職員誰しもが意識する。連絡事項は担当者に口頭でも伝えられるようにしていった。また、会議等でも情報共有に努めるようにした。しかし、スタッフ間の伝達がスムーズに行かず、利用者・ご家族にご迷惑をかけることもあった。
職員の姿勢について	2012年12月29日デイ会議で検討。パートスタッフに対しての評価表を作成し、それを基に個別面談を開催することになった。また、面談と併せてデイスタッフ研修として、スタッフ全員に向けて、じらふの理念、大切にしていること等を共有する場を持つようにした。これまでと変わらず、デイ勉強会も引き続き実施し、スキルアップや意識の向上を目指して、行っている。
現場の状況が分からぬ	2012年12月29日デイ会議で検討。見学会を開催したいとの意向を持っていたが、実施に至らず。担当者を具体的に配置できておらず話が進まなかった。
活動内容について	2012年12月29日会議で検討。引き続き第5土曜日などを活用し、参加呼びかけ型のデイにて、普段のデイでは取り組みにくい活動を実施していくこととなる。2013年度は6月に鶴見緑地パーク企画、11月に調理・カラオケ企画を開催出来た。また、新しい企画にも何個か取り組むことができた。

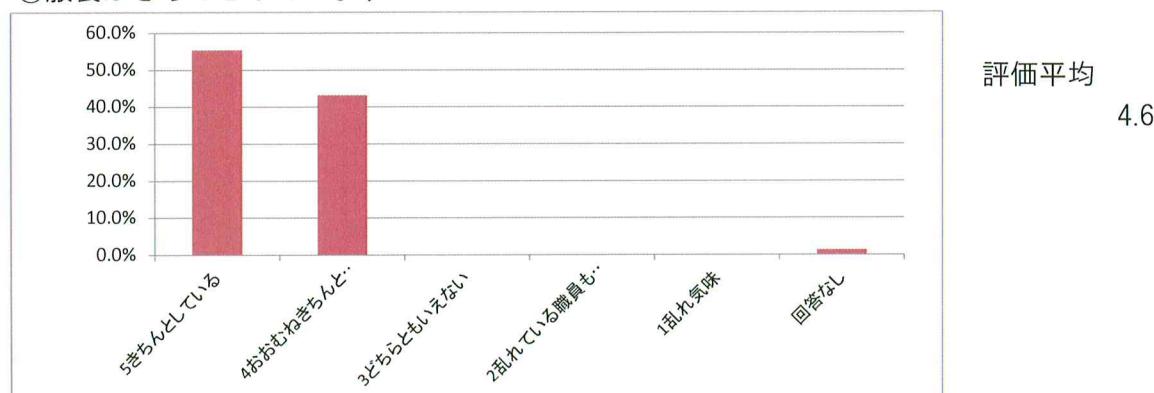
回答者数74名（全員ご家族）

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）

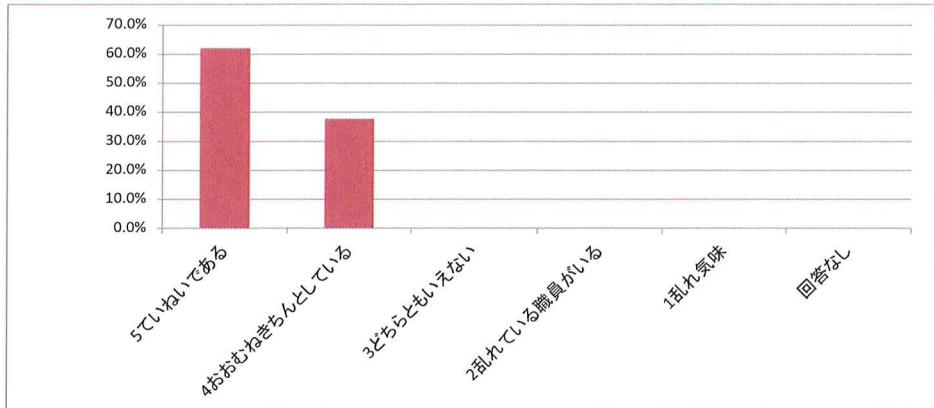
設問1 職員の姿勢（言葉づかいや服装・応対など）全般についておきかせください



①服装はきちんとしていますか



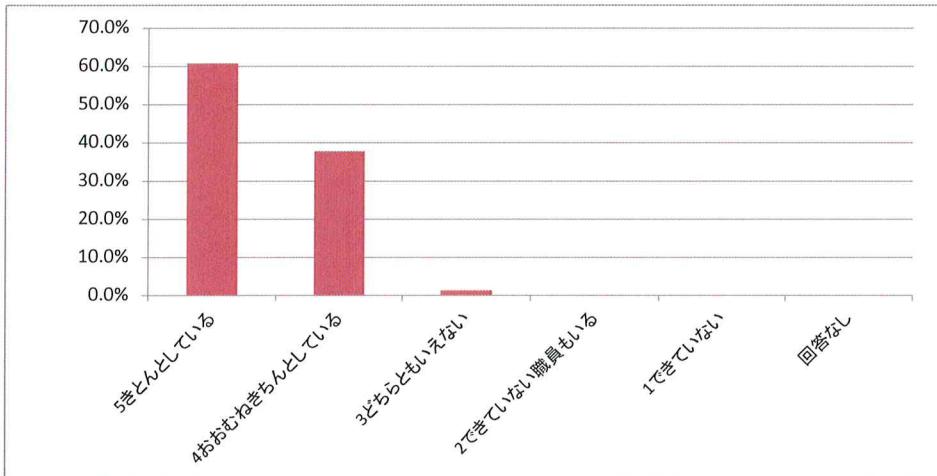
②言葉づかいはていねいですか



評価平均

4.6

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）

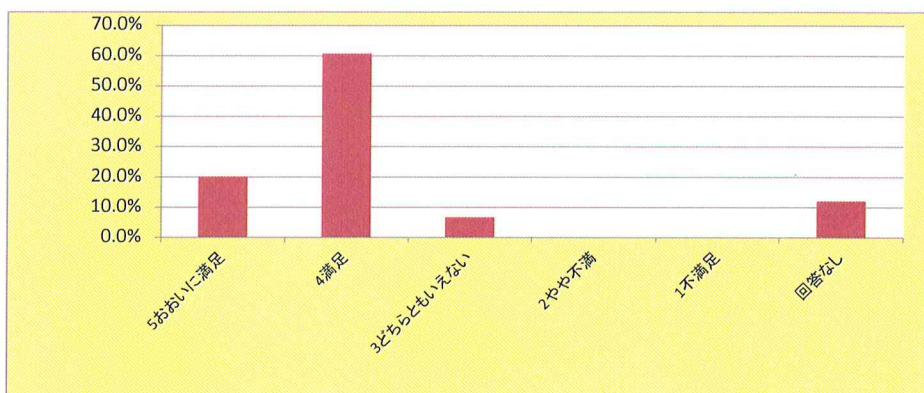


評価平均

4.6

利用者評価主なご意見	
高評価	<ul style="list-style-type: none"> 皆さんいつも笑顔で気持ち良い応対をしてくださいます。 デイサービスの連絡帳も、いつも丁寧に書いてあって、子どもの様子が分かる(伊藤さんの報告が一番丁寧で分かり易い。) 写真や時計入りのスケジュールがあるので本人も落ち着いて参加している。 細かく、デイでの様子などを伝えてくださっている。 子どもが関心が湧く遊びを日々提供して下さるところ。 デイに参加中の子どもの様子(少し問題行動をした時なども)を良い事だけでなく悪い事をしたりした行動の事も伝えて下さる所。
問題点	<ul style="list-style-type: none"> 敬語で話して下さるので、会話がかたくなってしまう場合もあり、もう少しフランクに話して下さってもよいかと思います。 送迎時の電話連絡(帰る時)簡単に「…さんですが、(じらふです)後…分で着きます」だけでよい。丁寧過ぎるときもあり。 送りの時じらふでの活動の様子を伝えてくれるが親の目を見ないで伝えている方がいるのでやめてほしい。 帰りの送迎時間がいつもより一時間程違っていて心配になり連絡すると、「いつもその時間とはかぎらないので」と言い訳のような言葉を返された。

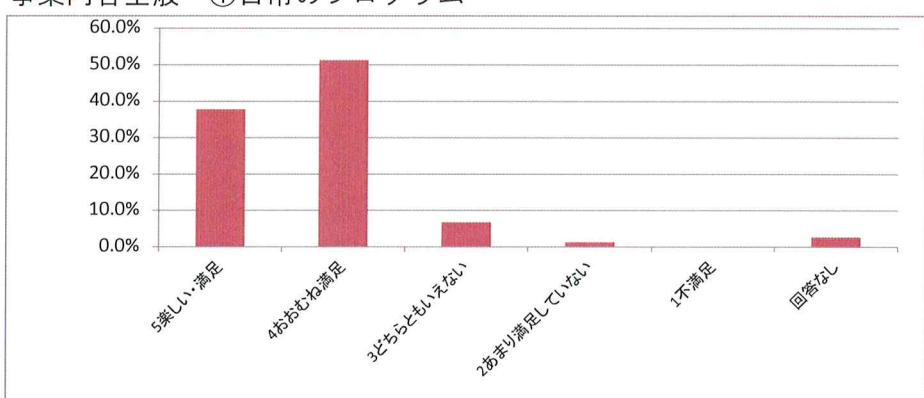
設問2 事業内容全般について（プログラム・支援内容など）おきかせください



評価平均

4.2

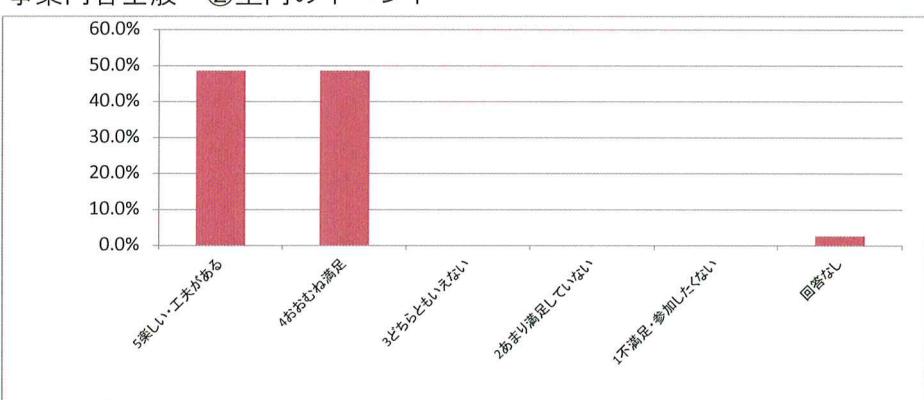
事業内容全般 ①日常のプログラム



評価平均

4.3

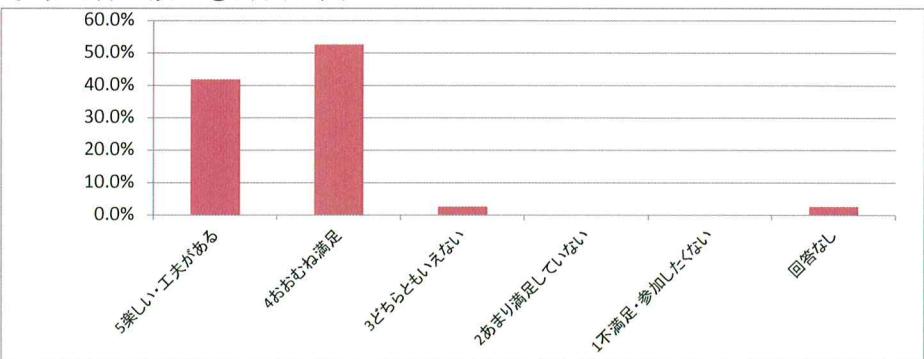
事業内容全般 ②室内のイベント



評価平均

4.5

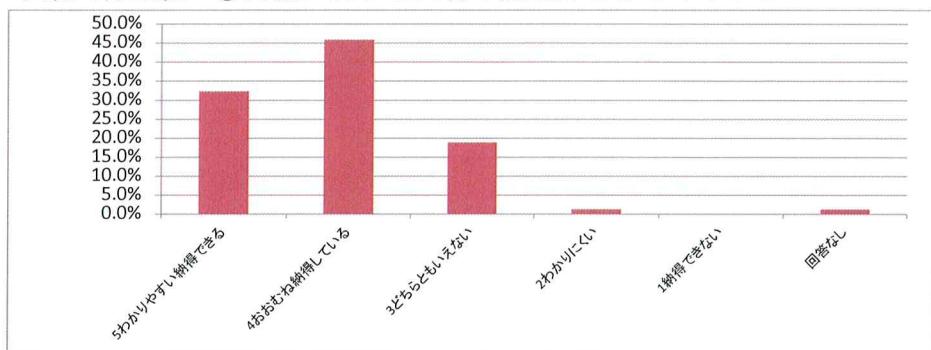
事業内容全般 ③外出企画



評価平均

4.4

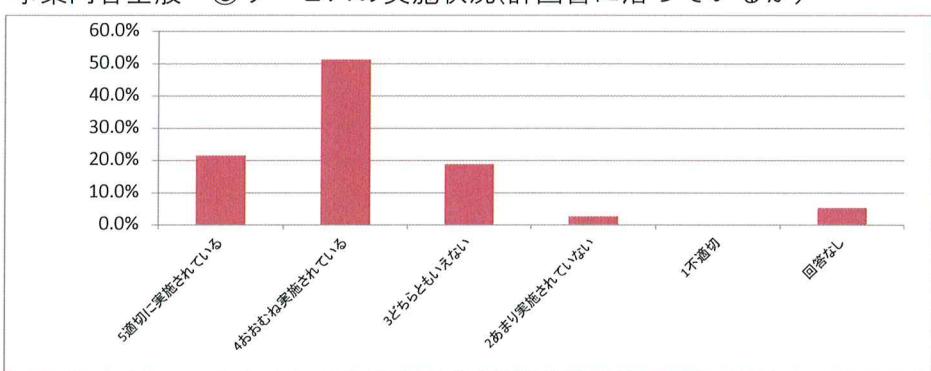
事業内容全般 ④支援に関する内容の説明がわかりやすいか



評価平均

4.1

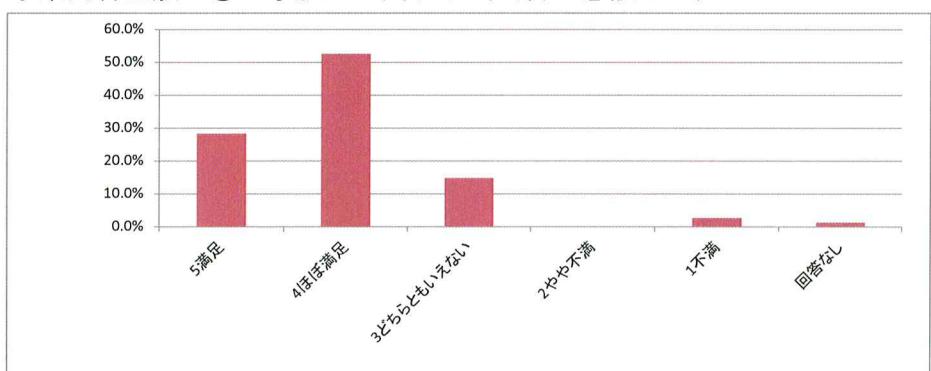
事業内容全般 ⑤サービスの実施状況(計画書に沿っているか)



評価平均

4.0

事業内容全般 ⑥ご家族との関わり（会合・懇談など）

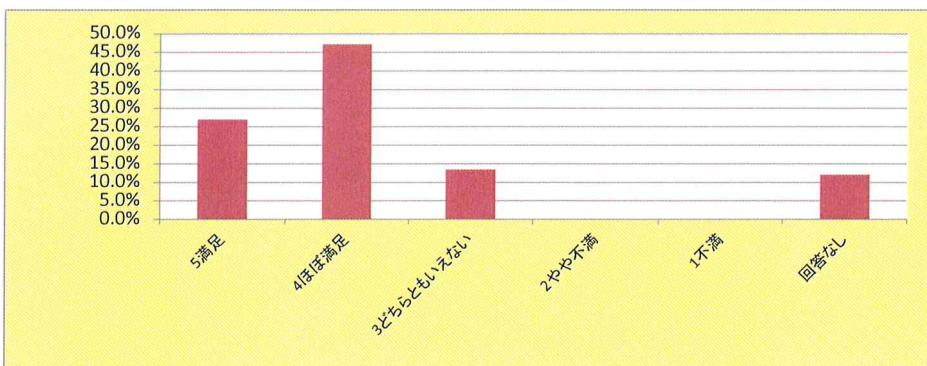


評価平均

4.1

利用者評価主なご意見	
高評価	<ul style="list-style-type: none"> 送迎時間もほぼ毎回同時刻でありがたいです。支援企画も、子どもの状態を良く理解してくれていると感じます。 いつも事細かに連絡帳へ子どもの様子を書いて頂いたり、懇談で話を聞いて頂けて本当にありがとうございます。夏のキャンプも抽選が楽しくて、参加させて頂いたおかげで、良い思い出がきました。パンフレットがカラーで見やすくてイラストもあり、他事業所を利用している方がしおりを見て丁寧に作られてあるのですごいとびっくりしていました。 子どもたちそれぞれの特性を見て活動等されている。 支援計画は子どもに必要な内容をしっかりとらえており、保護者と相談しながら作成されている。
問題点	<ul style="list-style-type: none"> 送迎の時間、場所などが連絡不足のところがある。 施設がもう少し綺麗だったらいいなと思います。 体温調節が難しい人も多くいると思うのですが、その割にエアコン等の温度設定や調節、メンテナンスなど不十分なことを感じる。 送迎で利用者の家の前まで来てくれるところとそうでない所があるのは少し不満。 夏休みに朝、夕送迎をお願いしていました。車に乗せる時には車体に「じらふ」とは書いてないし、スタッフさんも名札は付けてないし、本当に子どもを乗せてしまつていいのだろうかと夏休み中ずっと思っていました。 なんば土曜日のデイですが、外出企画がパターン化してきてているようで行き先がなかなか新規開拓できない…こんなものなのかもしれません…？

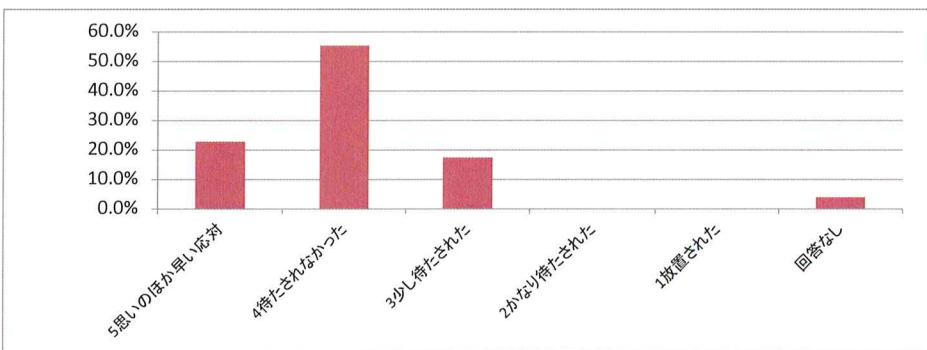
設問3 要望した際の反応（返事の早さ、回答、対応など）についてお聞かせください



評価平均

4.2

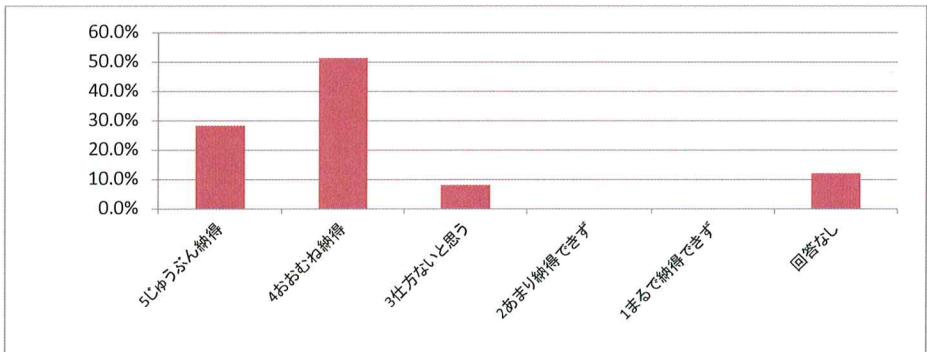
要望した際の反応 ①すみやかに返事があったか



評価平均

4.1

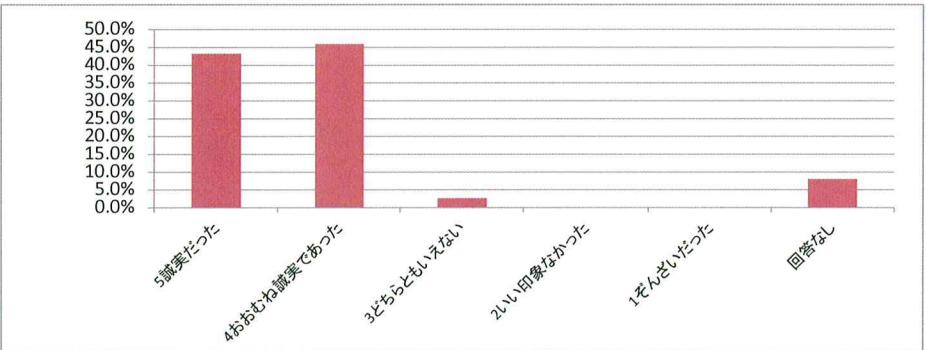
要望した際の反応 ②回答内容に納得されましたか



評価平均

4.2

要望した際の反応 ③要望した職員の対応

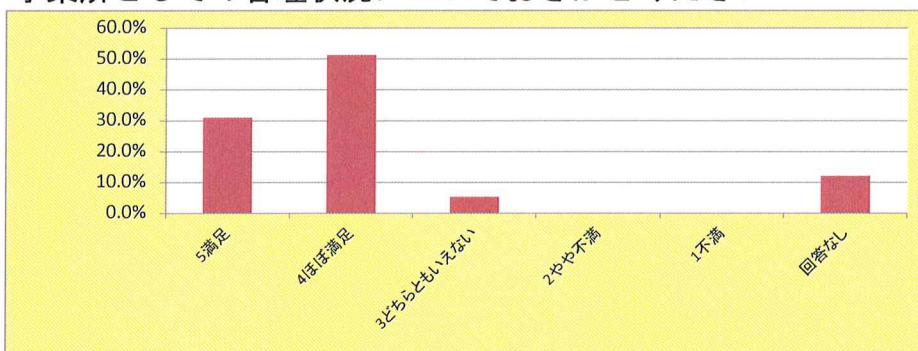


評価平均

4.4

利用者評価主なご意見	
高評価	<ul style="list-style-type: none"> ・相談すると対応が早いです。 ・いつも出来る限り最大の努力をしてくれていると思います。 ・子どもの行動など少しお願いしたい事などに早く対応してくれ一緒に考えて下さった。 ・メールのやりとりが出来る所。 ・ママレモンズ(利用児母親の会)で不参加ですが質問だけを送付したところ、丁寧に回答の電話があり恐縮しました。ありがとうございます。 ・介助等、色々と配慮して頂いているので今の所特に要望はありません。
問題点	<ul style="list-style-type: none"> ・職員同士の連携がとれてないと思う事があつて、伝わってない。また言わないといけなかつた事。 ・軽度の子は、デイの日数が増えている(利用日数を増やしてほしいが、かなわないのは重度の子だからか?)

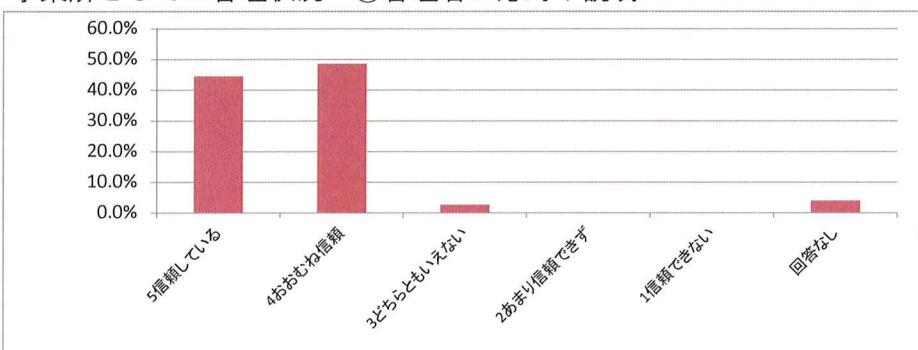
設問4 事業所としての管理状況についておきかせください



評価平均

4.3

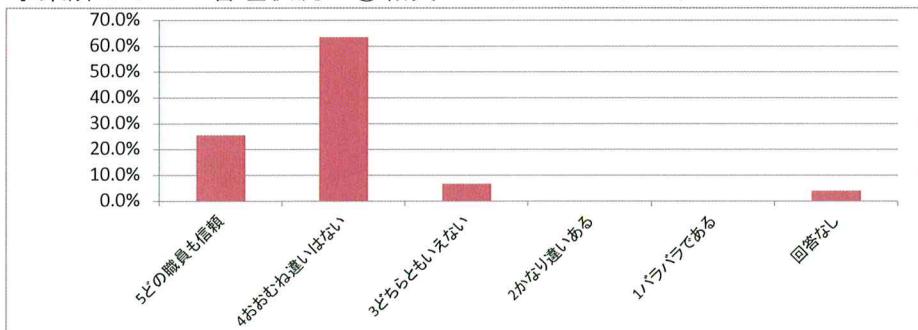
事業所としての管理状況 ①管理者の応対や説明



評価平均

4.4

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

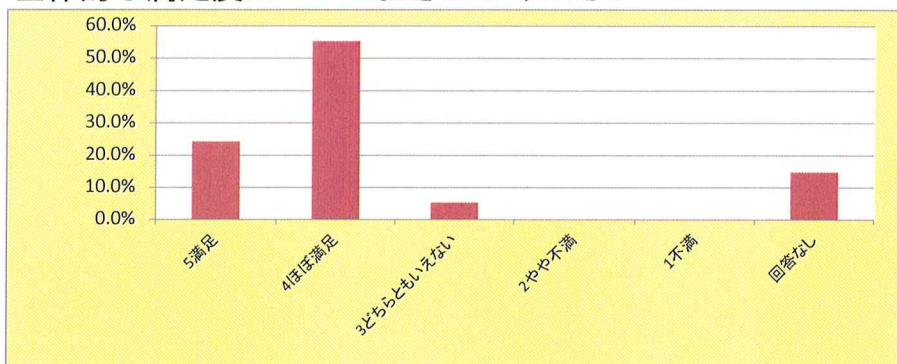


評価平均

4.2

利用者評価主なご意見	
高評価	<ul style="list-style-type: none"> ・わからない事もいい加減に返事をせず、分かる人に聞いてくれました。教育が行き届いていると感じました。 ・情報や経理面もきっちりされていると感じる。 ・事務所及び施設共に、マニュアル化されてきちんと対応されていると思います。
問題点	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の方には特に問題ないがボランティアさん等たまに入られる方とは難しい事だが「あれ!?」っと感じる事もときどきにあります。

設問5 全体的な満足度についておきかせください

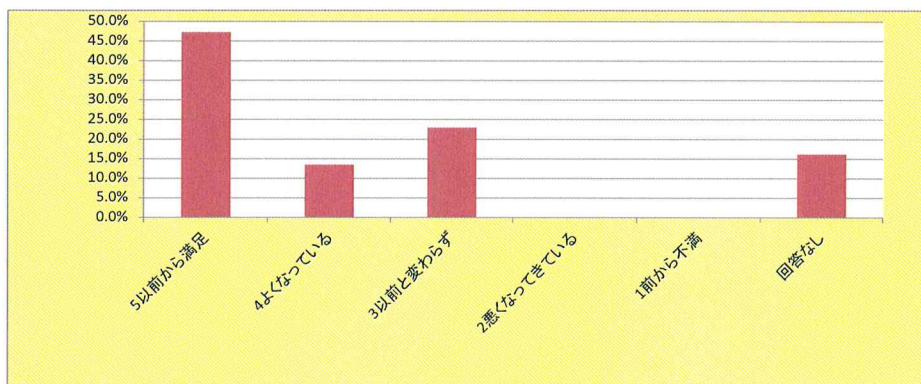


評価平均

4.2

利用者評価主なご意見	
高評価	<ul style="list-style-type: none"> 今まで大きなトラブルもなく、職員の方々も話しやすく、何より子どもが「じらふに行きたい！」と言ってくれるのが一番の満足です。 色々企画など工夫されて頑張っていると思います。 何より子どもが楽しみにしていて、毎回とても嬉しそうにいる。スタッフの人達の事も大好きなのが伝わってくる。 子どもが喜んで通っているのが何よりです。・個別支援計画書には納得できる事ばかり書かれており、子どものダメなところも記入されていて、逆に指摘されてありがたかったし、良く見て頂いてると思った。 ・お友達から「じらふ」の事を聞いてとりあえず利用してみました。子どもも大喜びで楽しみにしているし、親も自由時間が増えて本当に助かっています。
問題点	<ul style="list-style-type: none"> 4月～5月、新人さんの教育を細かくしてあげて欲しい。例えば、子ども達が帰る時、靴がちゃんとはけているのか。雨の時など特に。 送迎が、他事業所などは玄関や家のすぐ近くまで来てくれるが、じらふは待ち合わせ場所が遠いのでもう少し何とかして欲しい。 利用日が、週一回だけなので増やして欲しい。

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

4.3

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

- ・アットホームな感じで職員の方は皆優しい。キツイ、恐いと思った事は一度もない。
- ・就学前から通わせてもらえたのがとてもありがたかったです。長年やられている安心感がある。デイ、ヘルパー、ショートなどいろいろ利用出来て、連携も取れ、安心できる。
- ・障がいについて、良く理解されているスタッフさんが多いと感じます。
- ・他の事業所さんに比べて、スタッフの方の対応や雰囲気（！？）はいいなと思います。細かく丁寧に見て頂いているなとも感じます。
- ・組織がとってもしっかりしていて、デイサービス以外のサービス（や利用）もあるので、将来に向けて安心感がある。

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">・お出かけ企画等で道中に時間がかかり（これは仕方がないが）実質の遊ぶ時間が少なすぎる、もう少し長い時間を…。・土曜の利用時間を延長してほしい。・高校卒業後、週の内三日間ぐらいは居場所が欲しい。その場で活動ができる、本人が望むことができれば嬉しい。・長期休暇時のデイの利用の、利用日確定のお知らせを、もって早くして欲しい。（利用不可能の際の他事業所との調整の為。）・送迎、自宅までお願ひしたいです。・帰りの送迎が18:30までなら助かります。・夏休みなど長期休暇中のお昼ですが、お弁当の用意が出来ないときに、ほか弁や近くに買いに行くなどの対応をしてもらえると助かります。
将来は	<ul style="list-style-type: none">・わが子は高3でもうすぐ18歳で卒業を迎えます。難波じらふさんとのお別れはとても寂しく、受け入れには時間がかかるかもしれません。そこで、日中一時支援が実現されれば、たまに遊びに行けるのになー。なんて感じる今日この頃です。あくまで将来へも要望ですが…。いつもありがとうございます。今後ともよろしくお願ひ致します。・事業を拡大して、もっとたくさん子どもたちが利用できるようになってほしい。じらふさん頑張って!!・高校卒業後、週の内三日間ぐらいは居場所が欲しい。その場で活動ができる、本人が望むかことができれば嬉しい。・将来サポートしてくれる人の手を借りながらでも作業所と親元から離れて、生活できるようになってほしい。・毎日通いたい子なんで、月曜日もやって欲しいです。

今年度の総括と課題

主な課題	対応策など
連携、情報共有について	今年度と同様に、①伝言板の記入徹底、②内容把握の徹底を職員誰しもが意識する、③連絡事項は担当者に口頭でも伝えられるようにしていく、④会議等でも情報共有に努める、等を再度意識し、利用者・ご家族の方に利用しやすい状況を作っていくきます。
職員の姿勢について	来年度も引き続き、パートスタッフに対して評価表を基に個別面談を開催します。また、面談と併せてデイスタッフ研修として、スタッフ全員に向けて、じらふの理念、大切にしていること等を共有する場を持ちます。これまでと変わらず、デイ勉強会も引き続き実施することで、個々のスキルアップを目指します。
送迎について	送迎場所を出来るだけ、要望に応えられるように努めます。居住されている場所によっては、ご自宅近くに送ることが難しいこともありますので、ご家族に理解していただけるよう説明をきちんと行っていきます。
活動内容について	活動内容がマンネリ化しないように、準備を入念に行うことを心掛けます。また、活動をする意図などを、じらふだよりを通じて広報していきます。