

3 平成 23 年度 サービス評価アンケート講評会報告

【期日】平成 24 年 3 月 29 日（木） 調布市希望の家

【参加者】 高木直、福井順子、新田倫永、田村敦史、渡辺井作、伊東恵 木下美穂、
鈴木健、斎藤健朗、長幡憲和、竹内義訓、山岸康子、石澤静男、小山和重、橋
本浩幸、赤穂なおみ、後藤和秀、西由恵、寺沢直樹、入江亜紀
第三者委員 長浜ヒサ氏、鎌倉ゆみ子氏

【内容】

- 1 利用者聞き取り調査についての報告…第三者委員 長浜ヒサ氏
別紙「調布市希望の家利用者アンケート結果について」「平成 23 年度サービス評価結果報告」を基に、お話をいただく。
第三者委員（長浜氏）の講評も別紙に記載あり。

- 2 家族アンケート調査についての報告…第三者委員 鎌倉ゆみ子氏
別紙「平成 23 年度サービス評価結果報告」を基に、お話をいただく
 - ・問 1-7「作業は利用者の希望に沿っている」の評価が低い、作業に取り組んでいる様子を家族にどう伝えるかが大切。
→連絡帳を使って、一定の報告はしているが、客観的に書くことのむずかしさを感じている職員もいる。
→客観的に書くことは、障害者支援の専門家としては当たり前のこと。記録についての研修も必要。
 - ・問 1-8「通所場所の変更」については、新施設への移行に合わせての希望調査をどうしていくのかが課題となる。高齢の家族は、状況の変化を嫌う傾向がある。
 - ・問 1-11「第三者委員をしらされているは、周知をもう少し丁寧に行うべき。
 - ・問 2 について、『挨拶ができない』は、社会人としての基本ができていないこと。ひとりの行動で、「この施設は挨拶もできない」と評価されてしまうことにつながる。
 - ・問 5「保護者連絡会」については、時間設定を変える必要もあるのではないかと？
また、家族向けの研修という形で、『成年後見制度の学習』や『長浜先生のお話』、『大谷さんの作業療法について』等のテーマをもつことも良いと思う。家族に何を伝えていくかだと思ふ。
→保護者連絡会の開催時間についてはいろいろな意見を今までももらっている。夜間開催にしてもその間誰が当事者を見ているのかという意見もある。

- 3 職員事業評価について…分場副施設長 小山和重（集計担当）
別紙「平成 23 年度サービス評価結果報告」を基に、報告
 - ・外部の関係機関の方の回答率が下がった。年度末の忙しい時期と重なったからか？
希望の家に問うことはないということか？

- ・おおむね良い評価ととらえてよいのではないか。
- ・あまり厳密にしすぎると・・・。利用者に穏やかに、優しい職員であってほしい。
- ・日常の中でどのようにしているかを具体的に示すことができるようにしてほしい。
- ・ケースファイルやアセスメントシートを生きた書類にしてほしい。
- ・希望の家のやり方は、長年の実績の中で一定の評価がある。そのよいやり方を伝えていくことが大切。
- ・記録は充実したと思うが、せっかくの記録が見られていない、整理されていない、全体で確認できていない、書き方の明確の指示がない。
- ・ケース記録の読み返しは大切だと感じる。
- ・健康管理で、家庭のやり方を思い込みで対応していた。
- ・衛生面で、昼食準備のところで改善できる点があると思う。
- ・昼食時の支援にも楽しめる工夫が必要。
- ・所内の整理整頓が2年連続評価が低かった。改善すべき点である。

4 参加職員から一言感想をもらう。

- ・保護者連絡会の開催は夜間はどうか？他のサービス利用のできる時に。
- ・所内が汚いと感じる。
- ・ケース対応を工夫していると思う。
- ・保護者の自由意見が増えているということは、それだけ施設が見られているということだと思う。
- ・ケースファイルをみる時間がない、囑託職員は、事務室に入りにくい。
- ・朝の個別の報告事項を記録に残したほうがよい。データベース化できないか？日常の中にヒントがあると思う。
- ・毎年のこのまとめが楽しみでもある。
- ・新施設はみんなで何ができるか考えていきたい。
- ・利用者支援をもっとよくするためお互いに高めあえるように、意識をもって話し合いをすべき。
- ・まとめの報告で気がつくことも多いが、日々の中で流されている。
- ・所内の乱雑さに最初は戸惑ったが、慣れてしまった。気が付いた自分がやるべきであった。
- ・マニュアルの整備が改善すべき点に記載がなかった。諦めたのか？
- ・来客に気がつかないことがある。利用者支援で手いっぱいの時があり、正直めんどくさく感じることも。来客が呼んでくれないこともある。
- ・個別の課題をどのように共有していくかが課題。
- ・保護者からの期待が大きいと感じた。
- ・挨拶ができないのはどうか？
- ・ケースファイルの整理は明日からすぐにできることだと思う。
- ・グループホーム、ケアホームの希望が多い、運営を検討する時期に来ているのではないか。

- ・マニュアルの見直し、を考えるべき。
- ・人間関係の良さは大切。
- ・夕食会の希望がある。やってみてはどうか？
- ・ことばのまとめが楽しみ、発作の情報が共有されていなかった。
- ・4年前より、施設がきれいになったと思う。

施設長の感想

- ・全体的に良い評価をいただいたと思うが、それに甘えることなくより高い支援を目指してほしい。
- ・希望の家の職員は、全体的によくやっていると思う。自信をもって、利用者支援にあたってほしい。
- ・挨拶の件で指摘があったことは残念に思う。
- ・示された課題については、日々の中で解決できるものから、努力して改善につなげてほしい。

5 第三者委員からの全体の講評

長浜委員から

- ・利用者からみた施設がきれいになったは、トイレや水回りの普段使うところで感じていることだと思う。
- ・日中の活動場所（働く場所）が、安定していることが利用者の方々の安定につながる。
- ・いろいろと課題を出される方は、自分でやるべきことをやらないで、人に要求しているとも考えられる。

鎌倉委員から

- ・希望の家で示されている理念がとてもよい。職員がよく理解し、事業にあたってほしい。
- ・長年の経験から生かされる希望の家のよさがある、それを大切にしていってほしい。
- ・職員の間関係は、利用者を中心に話をすることで深めてほしい。
- ・書くこと、聞くこと、話すことがとても大切、その中身を利用者に戻していくようにしてほしい。

【参加職員の所感】一部

- 全体的には良い評価をいただいていると思うが、これに満足することなく、常に上の支援を目指して、業務にあたりたい。さまざまな意見もいただいているので、解決できるものから、一つずつクリアしていけるように努力をしていきたいと思います。
「あいさつ」という基本的の事項に指摘があったことはとても残念です。希望の家に限らず社会人として当たり前のことなので、各自、努力をしていきたいと思います。
年に1回のまとめの場面だけでなく、日々の業務の中で、気がついたことを、報告しあい、普段から「どうしたらよい施設になるのか？ 良い支援につながるのか？」という目

的意識をもって、業務を遂行していきたい。

- 「生きることは仕事をする事」生活介護事業所だからといって全く仕事を無くしてしまう事ではなく、仕事もありつつ生活介護の要素を大事にしてく事なのだと思います。

「大筋良ければすべてよし」の言葉から、もやもやしていた胸の内が少し吹っ切れて、まずはやってみようという気持ちが湧きあがって来たように思う。今年こそは知的高齢者デイの一步を踏み出そうとの気持ちになった。

- 『振り返り』という作業は、継続と向上をするために絶対に必要なことであり、毎年この時期、この会でそのことを自覚させられるが、その意識を実際業務に反映させることが本当にできなかった。異動という場面をむかえて、あらためて今まで自分は現状にいることが『当たり前』とっていて、『いつかやる』ということで済ませていた。この状況をむかえて言い残すには無責任かもしれないが、希望の家の打ち合わせの時間を有効に使うのに、『栄太楼のある一つの作業の進め方について確認する』だとか、『玄関を皆で掃除する』だとか、ほんとうに小さなことだけに絞って考え、行動していくことを積み重ねていく方がよいのではと考えます。

- 第三者委員とともに「振り返り」の作業は、ひとつに自分たちの仕事を客観的に俯瞰する意味でも重要である。じぶんたちでは気付くことが出来なかった点を、一つひとつ確認していく作業はある意味とてもつらいものではあるが、事業の向上という意味では不可欠であることを再認識させられた。

一方で、「振り返り」の作業は、自分たちが行ってきたことが、「これで大丈夫」といったように根拠を与えてもらえる場でもあるだろう。長浜先生の言葉はそれを端的に表していたように思う。

- 利用者や家族の後押しがあって初めてこの仕事ができると改めて思いました。同意やニーズを受けながら、施設づくりや支援を積み重ねていきたいと思いました。そのためにも「今行っている仕事」の明文化が重要だと痛感します。

- 引き継ぎをする中で今までいかに自分自身の中だけで完結させてしまっていたかを感じた。そのための記録やマニュアルの作成が十分とはいえなかったのも、より良い支援環境のために共有を図ることのできるような文書の充実が改善したかった点である。

- 毎年この振り返りを終わると「明日からまた頑張ろう」と感じます。常日頃から希望の家での職員の間関係はとても良いと感じていました。良い人間関係の中で職員間の意見交換やそれらを共有することはより良い利用者支援になりそして良い施設につながると思う。個人的には少人数の方が毎年頑張っていて希望している、夜のお食事会やってみたいと思いました。

- 支援者としての姿勢や「記録」について、改善できるものもありました。今後の取り組みに取り入れたいと思いました。

- 一年間の活動の結果を第三者委員の方から評価をしていただき、色々と気付かされることが多いと思った。その中で、最も印象に残った事が、保護者から指摘された『あいさつ』の部分であった。社会人として基本的な部分で指摘を受けてしまったことは、すぐに改善していかなければいけないと感じた。また、事務所の整理整頓も心掛けて、仕事がしやすい環境づくりをしていく必要性を感じた。

