

# 評価結果概要版



令和2年度

通所介護【デイサービス】

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人弥生会
事業所名称	くにたち北高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都国立市北3丁目2番地5号棟1階
事業所電話番号	042-571-0200

## 事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	<ol style="list-style-type: none"><li>1) 地域のもう一つの家として、必要としている方への支援に努めます。</li><li>2) 利用者の立場に立ったケアを実践します。</li><li>3) 利用者のための援助を家族と一緒に考え、家族の負担を軽減できるお手伝いをします。</li><li>4) 地域との絆を大切にし、地域に選ばれ信頼される施設にします。</li><li>5) チームワークを大切にし、元気のある職場を目指します。</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・新たな業務体制や環境整備を徹底し、チーム一丸となって利用者支援に取り組んでいる

国内外の新型コロナウイルス感染症拡大を受けてのボランティアの活動中止という事態や、センターを休んだり利用回数を減らす利用者が顕著に増加する月が見られた状況の中で、改めて感染症対策を徹底し、各シフトの業務や活動内容・手順の確認・見直しを行い、利用者・家族のニーズを重視し、安心・満足できるよう一層の業務改善に取り組んだ。今まではアクティビティ活動・行事や日常活動補助としてボランティアに多くの協力を得ていた状況の中、柔軟かつ的確に対応できるスキルを持つ経験値の高い職員がチーム一丸となり、新たな業務体制で臨んでいる。

### ・利用者個々の気持ちに寄り添いながら、専門性のある丁寧で細やかな支援を行っている

利用者個々の心身状況とともに生活歴や趣味・嗜好や、希望や意向等を十分尊重しながら、専門性かつ柔軟性のある支援が職員全体で行われている。思いやりのある細やかな配慮のもと、利用者の心に寄り添い、利用者個々の特性に応じたコミュニケーションが密に図られている。明るく笑顔の絶えない和やかな雰囲気の中で、利用者とともに楽しむ姿勢を持って職員は支援を行っており、利用者調査でも、職員の親しみ深く、明るく丁寧な対応や、細やかな気遣いある丁寧な支援は高く評価されている。

### ・ボランティアによる催しや創作活動等、利用者の楽しみに繋がる活動を様々に企画・実施している

多くのボランティアの協力のもと、利用者の楽しみとなる活動が様々に実施されている。また、近隣の小学校・特別支援学校（聾学校）・保育園など、利用者や地域の方々との相互交流を多く実施し利用者の楽しみとなっている。その他、創作活動として毎月の作品作りの充実を図り、利用者が楽しんで取り組めるよう努めている。今年度は新型コロナウイルス感染症により、受け入れできないボランティアも多い中、感染予防に留意しつつ事業所内の創作活動等、工夫しながら取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

### ・地域の中の「もう一つの家」として、事業所の役割の発揮に向けた取り組み

事業所内に地域包括窓口業務、配食サービス事業を備え、都営団地の一角に位置する環境を活かし、潜在化するニーズの汲み取りに努めている。近隣地域の居宅介護支援事業所の訪問、近隣の多世代の人々との関りやボランティア活用、近隣への買い物や外出、図書館など地域資源の活用等をより進め、センターを一層アピールしていきたい意向だが、今年度の国内外の新型コロナウイルス感染症拡大の状況を十分に鑑みつつ、地域の中の「もうひとつの家」、開か

れた福祉拠点として役割を發揮できるような新たな形での試みや、今後の継続した取り組みが期待される。

**・利用希望者のさらなる受け入れ推進にむけた取り組み**

利用率アップに向けた事業所情報の提供の在り方やアピールの方策について例年継続して対策を進めており、居宅介護支援事業所に向けた見学の随時受付や空き情報等の随時の情報提供、事業所に併設された地域包括支援センターを含め関連機関との密な連携、近隣地域へのポスティングなどの取り組み等に成果が見られてきていた。今年度は国内外のコロナウイルス感染症拡大の影響により新規利用者の獲得が難しい期間があったが、利用者・家族が安心できる利用に向け、幅広い環境整備を図って取り組んでおり、今後も取り組みの継続が期待される。

**・コロナ禍においても、利用者の楽しみのためにできる事を模索し実現していきたい意向である**

今年度は新型コロナウイルス感染症の流行に伴い、協力を得ている多くのボランティアの受け入れができない状況となっている。ボランティアの方へ事業所の様子を手紙でお知らせしたり、電話で連絡をとるなどして交流を続けている。この状況がいつまで続くか見通しが立たない中、利用者の活動の見直しを行っていきたくと考えている。感染予防対策を行いながらのイベントの開催など、利用者の楽しみのためにできる事を模索し実現していきたい意向である。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・利用増や新規利用者獲得へ向けた、利用者・家族が安心できる環境・職員体制の整備**

今年度の国内外のコロナウイルス感染症拡大の影響は大きく、センターを休んだり利用回数を減らす利用者が顕著に増加する状況があり、また、新規利用の獲得が難しい期間もあった。その中で、センターとして感染症対策を徹底し、利用者・家族が安心してもらえるよう環境・職員体制の整備を図った。外出制限などの状況の中で高齢者の在宅生活の幅がより狭まり、ADL低下に繋がることを危惧し、利用者・家族への細やかな相談対応や状況・ニーズに応じた分かりやすい説明に一層努め、利用再開や新規利用者獲得に向けて取り組みを進めた。

**・ボランティア受け入れ中止の状況下における、継続した情報共有や関係性の構築**

当センターでは長年に渡りボランティア活動を多数受け入れており、書道・生花・合唱・日本舞踊等の講師の他、日常の活動や行事の活動補助、ピアノ・バイオリン・コントラバス等の演奏など、地域の方々も多数参加されている。今年度は国内外のコロナウイルス感染症拡大を受けて、2月からボランティア活動の受け入れを中止しているが、毎月各講師やボランティア宛にセンターの活動の様子の写真や手紙を送付して情報共有に努め、時期は未定ではあるが活動再開に向け各講師やボランティアのモチベーション向上や、継続した信頼関係の構築に努めている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

36/70

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. 利用時の過ごし方は、個人のペースに合っているか	86.0%	8.0%		
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%			
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	86.0%	8.0%		
	どちらともいえない：2.0% いいえ：2.0%			
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	58.0%	16.0%	11.0%	13.0%
4. 個別の計画に基づいた事業所での活動・機能訓練（体操や運動など）は、在宅生活の継続に役立つか	80.0%	16.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%			
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	75.0%	8.0%	5.0%	11.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	91.0%	5.0%		
	どちらともいえない：2.0% いいえ：0.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	91.0%	5.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%			
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	75.0%	13.0%	11.0%	
	いいえ：0.0%			
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	47.0%	19.0%	5.0%	27.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	91.0%	5.0%		
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：0.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	13.0%	5.0%	
	いいえ：0.0%			
12. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	75.0%	8.0%	13.0%	
	いいえ：2.0%			
13. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	63.0%	19.0%	5.0%	11.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	72.0%	13.0%	11.0%	
	いいえ：2.0%			
15. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	50.0%	25.0%	22.0%	
	いいえ：2.0%			