

評価結果概要版



令和3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">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。2) 利用者の立場に立ったケアを実践します。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。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。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。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・感染症対策の徹底を継続しながら、チーム一丸となって利用者支援に取り組んでいる

一昨年からの国内外の新型コロナウイルス感染症拡大が続く中で感染症対策の徹底を継続し、各シフトの業務や活動内容・手順の確認・見直しを状況に応じて行っており、利用者・家族のニーズを重視しながら、一層の業務改善に取り組んだ。アクティビティ活動・行事や日常活動補助等に多くの協力を得ていたボランティアの活動を中止せざるを得ない事態の中で新たに活動内容や活動範囲については熟慮しながら取り組みを進め、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って臨んでいる。

・細やかで気遣いある丁寧な対応とともに、専門性かつ柔軟性のある支援を提供している

利用者個々の心身状況とともに生活歴や趣味・嗜好、希望や意向等を十分尊重し、専門性かつ柔軟性のある支援が提供されている。思いやりのある細やかな配慮の下で利用者の心に向き合い寄り添いながら、利用者個々の特性や状況に応じたコミュニケーションが図られている。明るく和やかな雰囲気の中で職員が情報共有・意見交換を密に行い、連携を図りながら支援を提供しており、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利用者および家族から高く評価されている。

・創作活動や利用者の楽しみにつながる活動に取り組んでいる

創作活動として毎月の作品作りの充実を図り、利用者が楽しみながら取り組めるよう工夫している。例年であれば多くのボランティアの協力の下で様々な活動や個別に楽しめる活動を多く実践しているが、新型コロナウイルス感染症の流行によりボランティアによる活動や外出企画を控えている。そのような中でも、感染症対策をとりながら実施できるジャガイモ栽培や梅ジュース作り、園芸などに取り組み、自然に触れる活動も提供している。また、機能訓練を希望される方も多いので、体操や運動的活動も充実させ楽しみながら身体を動かす機会を設けている。

さらなる改善が望まれる点

・アピールポイントの強化と事業所の役割の発揮に向けたさらなる取り組み

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に対応するべく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わ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進め、センターの一層のアピールに努めている。昨年度からの国内外の新型コロナウイルス感染症拡大により地域との関わりが困難な状況が続いているが、開かれた福祉拠点として

より役割を発揮できるよう新たな形での試みやアピール点の強化等、今後の継続した取り組みが期待される。

・ **感染症の流行状況や動向を考慮しながら、利用者の楽しみのためにできることを模索し実現していきたい意向である**

今年度も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が続いている。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。今年度は屋外で活動できる園芸ボランティアの方の協力も得て、植物を植え鑑賞するなどの取り組みを行うなどの活動は実施することができた。今後も感染症の流行状況や動向を確認しながら、利用者とボランティアの方との交流の機会が再開できるような取り組みにむけて引き続き検討していきたいと考えている。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **利用者・家族が安心して利用を開始・継続できる環境・職員体制の継続**

一昨年からの国内外の新型コロナウイルス感染症拡大の影響は大きく、心配や不安感からセンターを休んだり利用回数を減らす利用者が増加する状況があり、今年度も新規利用の獲得が難しい期間もあったが、センターとして感染症対策を徹底し、利用者・家族に安心してもらえるよう環境・職員体制の整備を図っている。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低下につながることを危惧し、利用者・家族への細やかな相談対応や状況・ニーズに応じたわかりやすい説明に一層努め、安定した利用状況に向けて継続して取り組んでいる。

・ **利用者に提供する支援の変更等について迅速に検討・決定できる職員体制の整備**

利用者の日々の状態や計画に沿った支援内容、申し送り等は記録とともに朝礼やミーティング等で周知している。重点観察ポイントを全職員でより効率的に共有できるよう進行方法や内容の工夫をしている。非常勤も含めて経験値かつ専門性の高い職員が多く、また連携よく円滑なコミュニケーションが図られていることから、相談や意見交換が活発に行われ、検討課題については方策を速やかに決めリアルタイムで対応できる体制が整備されている。

・ **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ほか、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している。新型コロナウイルス感染症拡大の影響もあり、ボランティア活動の受け入れを一部を除いて中止しているが、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、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

22/70

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	95.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	90.0%		9.0%	
	どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0%			
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	63.0%	27.0%		
	いいえ：4.0% 無回答・非該当：4.0%			
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	81.0%	9.0%		
	いいえ：4.0% 無回答・非該当：4.0%			
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	72.0%	18.0%		
	いいえ：4.0% 無回答・非該当：4.0%			
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	90.0%		9.0%	
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	90.0%		9.0%	
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	77.0%	9.0%	13.0%	
	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	54.0%	9.0%	36.0%	
	いいえ：0.0%			
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	86.0%		13.0%	
	いいえ：0.0% 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	77.0%	13.0%	9.0%	
	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	90.0%		9.0%	
	どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0%			
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	77.0%	18.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	59.0%	13.0%	27.0%	
	いいえ：0.0%			
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	18.0%	40.0%	9.0%	31.0%