

評価結果概要版



令和4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	社会福祉法人もくせい会
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター武蔵野
事業所所在地	東京都福生市福生2300番4号ヨコタホーム
事業所電話番号	042-551-5514

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）	1) 敏速に気持ちよく思いやりのある介護 2) 地域に密着したサービスの提供 3) 家庭的な環境のもと入居者一人ひとりが主役となり生きがいを持って生活できるホーム 4) 質の高いサービスを提供できるプロの集団としての自覚を持つ 5) 正直で素直な気持ちを持ち、自己目標設定、自己研鑽をするよう努力する

全体の評価講評

特に良いと思う点

・ **利用者が主役となるサービスを心がけ、家族の不安を少しでも軽減できるよう温かい声かけやサポートをしている**

利用者一人ひとりの個別状況を把握し、状況に応じた柔軟な対応をしている。利用者が主役となるサービスを心がけ、家族の不安を軽減できるような温かい声かけやサポートに努めている。サービス提供時間も利用者ニーズに合わせている。急な送迎時間の変更や利用日程変更等の要望にも柔軟な対応をしている。また、利用者の入浴回数に制限を設けず、個々のニーズに沿って入浴の回数を決定している。浴室は一般浴と個浴、チェアー浴を備えて、心身状況に応じた入浴が実施できるようにしている。

・ **ベランダを活用した園芸活動やレクリエーションなど、利用者が意欲的に参加できるプログラムを用意している**

法人の特別養護老人ホームの併設であり、5階部分が通所介護のフロアになっている。建物の最上階にあり、日当たりも良く、ベランダを使用した園芸活動も盛んである。さつまいも、なす、かぼちゃなどを利用者とともに、苗・種から栽培をして、収穫したものを管理栄養士や調理員の協力も得ておやつ等で提供している。また、書道、陶芸、造形、手芸、色彩画、レクリエーション等の様々な活動があり、利用者が個々の好みに合った活動に参加している。レクリエーションは、機能訓練要素のある内容を多く取り入れている。

・ **事業所内および法人内の連携を図り、安定的な事業運営に向けて組織的に取り組んでいる**

事業所が入る建物内には、同法人の特別養護老人ホームやショートステイ、居宅介護支援事業所、訪問介護が併設されている。利用者の安全の確保に向けて、法人全体で委員会を設置、開催し、事業継続計画（BCP）の策定、事故・ヒヤリハット報告の分析や事例検討、感染症予防対策および発生時の対応の検討などを実施している。事業所においては、朝・夕のミーティングおよび月1回のセンター会議等で職員間の意見交換を進めて連携を図り、利用者満足度の向上を目指し、サービスの充実、リスクマネジメントの推進に取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

・ **活動の合間や帰りの送迎時間までの時間帯を活用してできる小さな活動を充実させたいと考えている**

利用者がその人らしさを発揮して快適に過ごせるように、利用者一人ひとりの状況や意向に沿った多様な活動を行っている。レクリエーション、書道、造形、読書など個々の好みに応じた活動に参加してもらうほか、静かな環境や一人で過ごす方が落ち着ける方には、ゆっくりと過ごせる環境を整えている。朝に通所してから入浴を待っている時

間や帰りの送迎までの時間など、次の活動までの間の過ごし方を見直して短い時間にもできる小さな活動を充実させることで、利用者の過ごし方の幅が広がるようにしたいと考えている。

・稼働率向上を目指し、引き続き関係機関との連携やサービスの充実に取り組むことが望まれる

現在1日の平均利用者数は25名前後となっており、稼働率は85%程になっている。新規利用者の確保や利用回数増に向けては居宅介護支援事業所に毎月訪問や電話連絡を行い、空き情報の提供やサービスのPRに取り組んでいる。また、利用者の満足度を満たせるよう、活動の充実や個々の意向に応じたサービス提供に努めている。こうした取り組みにより昨年度は利用者数実績も向上した。今後もさらなる稼働率向上を目指し、継続した取り組みが期待される。

・安心安全なサービス提供の維持に向け、人材の確保と育成を図っていく

職員の勤続年数が長くチームワークが図られている一方、職員の高齢化や一人ひとりの力量の差により安全面へのリスクが高くなっていることが事業所の課題となっている。職員の技術・知識の向上に向けては、外部研修への参加を勧めるほか、毎月のセンター会議において運営の方向性の統一と育成のための研修を行っている。今後は職員の人入れ替わりを見据えた人材の確保と育成に取り組み、安心安全なサービス提供の維持につなげたいと考えている。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用希望につながるよう、わかりやすい情報提供や丁寧な見学対応を心がけている

法人全体でホームページ・パンフレットを整備するほか、事業所の活動や年間行事・料金等の詳細が伝わりやすいよう独自のリーフレットを作成している。見学者にはリーフレットの他に月の活動予定表や献立も渡し、サービス内容や利用の流れ、曜日ごとの雰囲気の違い等についてわかりやすく説明している。職員配置に余裕がある際は見学の送迎も行うなど丁寧な対応を心がけている。居宅介護支援事業所への情報提供やPR活動も積極的に行い、利用希望につながるよう取り組んでいる。

・個別状況に合う食事形態や献立表のデザイン変更等、楽しくおいしい食事提供に努める

食事は自前給食にて対応しているため、利用者意向や職員の意見を取り入れた食事を提供できる。食事形態も利用者の嚥下等の状況に応じて、常食以外に粥、柔らかい副菜、刻み食、ソフト食などに対応している。またその日の状況に合わせ、食事形態の変更も臨機応変に対応している。食事をより楽しみにしてもらえるように、毎月配布している献立表を新しいデザインにしている。季節感のあるイラストを入れて、文字の大きさも変更している。食前には嚥下体操も行うなど、楽しくおいしい食事になるように取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

37/80

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	94.0%	5.0%		
	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	83.0%	5.0%	5.0%	5.0%
	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	64.0%	27.0%	5.0%	
	いいえ：2.0%			
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	86.0%	10.0%		
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：0.0%			
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	62.0%	24.0%	10.0%	
	いいえ：2.0%			
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	94.0%	5.0%		
	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	97.0%			
	どちらともいえない：0.0% いいえ：2.0% 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	86.0%	5.0%	8.0%	
	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	59.0%	18.0%	21.0%	
	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	89.0%	10.0%		
	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	81.0%	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	70.0%	16.0%	13.0%	
	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	75.0%	10.0%	13.0%	
	いいえ：0.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	70.0%	21.0%	5.0%	
	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	54.0%	18.0%	5.0%	21.0%