

# 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15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

### ・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の生活を支えている

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、状況に応じて業務や活動内容・手順の確認・見直しを行っている。利用者・家族のニーズを重視しつつ、活動内容や活動範囲については熟慮しながら取り組んでいる。事業所内に地域包括の窓口、配食サービス事業を備えており、柔軟かつ確に対応できるスキルを持つ経験値の高い職員を中心にチーム一丸となって利用者の地域社会での生活を包括的に支えている。

### ・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。

### ・活動プログラムの充実を図り、利用者が楽しみながら活動に取り組めるよう工夫している

新型コロナウイルス感染症予防のため、外出行事やボランティアによる活動を中止や一部制限が続いている。そのため、健康体操・作品作りや活動プログラムの充実を図り、利用者が多様な活動や個別に楽しめる活動に取り組んでいる。手作業・運動的ゲーム・音楽（歌）のほか、様々な場面で無理なく継続できるように、心身状況に合わせた活動を取り入れている。手作業等の活動では作業工程を分けて、個々の状況に合わせて巧緻性を高められるように内容の工夫をしている。また、自然に触れる機会として園芸や梅ジュース作りも行っている。

さらなる改善が望まれる点

### ・地域に開かれた福祉拠点として、地域の中で必要とされるセンターを目指す取り組みの継続に期待

事業所内に地域包括窓口、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。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、地域に開かれた福祉拠点として地域の中で必要とされるセンターを目指し、役割を発揮できるよう今後も継続した取り組みが期待される。

**・ボランティアの協力による活動の再開や、利用者の楽しみのためにできることの実現に向けて引き続き検討を重ねていきたいと考えている**

新型コロナウイルス感染症の流行に伴い、ボランティアの多くを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知らせしたり、電話で連絡をとるなどの交流は続けている。昨年度から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や今年度はサロンコンサートでピアノやバイオリンの生演奏を楽しむ活動を実施できた。今後も感染症の流行状況や動向を確認しながら、利用者ボランティアの方との交流の機会が再開できるよう取り組み、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**

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、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（日常生活動作）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。

**・毎月のごちそうの日や実演おやつなど、食事が楽しくなるよう取り組んでいる**

食事を楽しみにしてもらえるように、行事食や毎月ごちそうの日を設けている。端午のランチ・アジサイランチ・夏バテ防止ランチ・長寿のお祝い御膳など季節や行事にちなんだ献立を用意している。また、実演おやつとして、夏まつりのかき氷、たこ焼き、たい焼き、焼きそばなど利用者の前で手作りすることもあり、作っている様子や匂いなども楽しむことができる。おやつの際の飲み物をコーヒー・紅茶から自身で好みの物を選ぶ機会もある。また、食事の際にはBGMを流すなど、落ち着いた雰囲気の中で食事ができるように、食事場面の環境も工夫している。

**・理学療法士・看護職を中心として、個別の機能訓練の充実に力を入れている**

利用者・家族の機能訓練への希望やニーズに応じて、個別機能訓練を実施している。週1回の理学療法士・看護職は常時2名体制の配置をしている。理学療法士が定期的に機能評価を行い、個々の身体状況や日常生活に必要な動作など個別状況に応じたプログラムを作成している。全体で行うプログラムの中で体操や、口腔体操、レクリエーションとして手作業を取り入れ、生活場面に応じた機能維持・改善に繋げている。また、生活環境に合わせた個別の訓練による歩行機能や体力低下防止、手作業等で手指の巧緻性を維持・改善に努めている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

47/65

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	87.0%	6.0%	6.0%	いはいえ：0.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	91.0%	8.0%	どちらともいえない：0.0%	いはいえ：0.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	74.0%	12.0%	12.0%	いはいえ：0.0%
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	82.0%	17.0%	どちらともいえない：0.0%	いはいえ：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	63.0%	6.0%	29.0%	いはいえ：0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	85.0%	14.0%	どちらともいえない：0.0%	いはいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	91.0%	8.0%	どちらともいえない：0.0%	いはいえ：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	68.0%	31.0%	どちらともいえない：0.0%	いはいえ：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	31.0%	68.0%	どちらともいえない：0.0%	いはいえ：0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	78.0%	19.0%	どちらともいえない：2.0%	いはいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	46.0%	53.0%	どちらともいえない：0.0%	いはいえ：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	25.0%	74.0%	どちらともいえない：0.0%	いはいえ：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	14.0%	82.0%	はい：2.0%	いはいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%	6.0%	14.0%	いはいえ：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	10.0%	87.0%	どちらともいえない：2.0%	いはいえ：0.0%