

評価結果概要版



令和5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）	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、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お手伝いをします。 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

・職員による業務分担を工夫し、全員でサービスに取り組む姿勢を持っており、それが利用者の居心地のよさに繋がっている

職員の業務を縦割りに振り分け、把握しやすいように一覧表にしている。さらに定期的に担当を交替させるなど輪番制を採用することで、職員全員がお互いの仕事内容を経験し、理解できるようにしている。結果、相互に業務負担の状況を予測でき、全体としてチームワークのよい現場となっている。このチームワークのよさが、事業所内の行き届いた清掃や余裕のあるカリキュラムに反映され、利用者の居心地のよさを作り出している。

・利用者の持ち物や個別ファイルを五十音順で整理し、所持品の管理や個別情報の共有を円滑に実施している

利用者が持参した所持品は五十音順で棚に整理し、利用者だけでなく新しい職員もわかりやすくすぐに対応できる形で管理している。入浴を利用する利用者の衣類は入浴順に脱衣室の棚に収納し、どの利用者の所持品かわかるようにしている。利用者の個別ファイルは背表紙の名前の下に名字の冒頭の一字を平仮名で表示し分類や必要な時に取り出しやすく工夫している。職員間で利用者の情報を共有しやすく必要な事態への対応を速やかに行えるように管理体制を整えている。

・ボランティアの受け入れを再開し、多世代の地域住民と交流する機会を持ち活気ある活動を実践している

新型コロナウイルス流行期は感染予防のため一部ボランティアによる活動を見合わせていたが、休止中のボランティアには毎月活動の様子を写真を送付し交流を継続している。昨年度から徐々に受け入れを再開し、今年は特に音楽関係のボランティアが増え、レクリエーション活動が活発になっている。夏休み中は中学生のボランティアや専門学校の介護実習生を迎え、利用者の孫・ひ孫世代との交流する機会ができています。引き続き利用者のニーズに合わせてレクリエーション活動や傾聴のボランティア、小学生との交流などを再開していきたいと考えています。

さらなる改善が望まれる点

・事業所の特徴や評価されている点を確認し、外部への積極的なアピールを促進する

長年地域に根差した活動を展開していることで事業所が当たり前に存在するものとなって、特に強いアピールが必要のない状況となっている。ただし、地域の高齢化事情の変化や利用者・家族の要望の多様化など外的な変化に対応するため、事業所としての取り組みが問われている。隣接する居宅介護支援事業所との連携を強め、今一度、高い利用者支援のスキルや利用者等から高い評価を受けている点を確認した上で事業所のアピール力を向上させ、地域の利用者の「もうひとつの家」としての機能を存分に発揮されたい。

・ **文書・記録類の更新手順を明確にし、高いスキルのさらなる浸透を目指す**

職員一人ひとりの高いスキルと事業所としてのチームワークのよさが利用者満足に繋がっている。一方で職員の入れ替わりや外部環境の変化などが絶えず発生する中、よりどころとなるマニュアルや指針については定期的に内容を精査する必要がある。現在、明確な更新手順が策定されていないので、誰が・いつ・どのようなタイミングで更新するのかを明確にし、実践にあたってもらいたい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **栄養バランスがよく楽しんで食事をする機会を提供し食の面から在宅生活を支援している**

在宅生活をする高齢者は食欲の衰えや食事の準備の負担などから食事が疎かになり栄養状態の低下や偏りが懸念されるため、事業所では通所が栄養をしっかり摂れる機会として食事の提供を重視している。食事は事業所の厨房で調理し、献立によっては料理の香りが昼食前に漂い食欲を刺激される。食形態は複数用意し、個々の利用者が食べやすい食器を使用して、負担なく食事が摂れるように配慮している。また毎月曜日を変えながらごちそうの日や実演おやつを実施し、食事を楽しむことで栄養の確保や生活機能の維持に繋がるよう力を入れて取り組んでいる。

・ **個別訓練や集団活動など多様なプログラムを用意して機能訓練の実施に力を入れている**

在宅生活継続のために身体機能や動作能力の維持は欠かせず、機能訓練について利用者や家族からの要望が多い。事業所では全利用者の個別機能訓練計画を作成し、理学療法士や看護師による個別機能訓練と機能訓練の要素を取り入れた運動や手作業などの集団活動を実施している。自宅の出入りに段差の昇降が必要な場合は退所前に職員が支えて歩行訓練を実施したり、自宅で取り組めるプログラムを作成して利用者に提供するなど個別の状況に合わせた対応をしている。機能訓練の記録はリハビリ施行記録に記載し、継続した支援に取り組んでいる。

・ **利用者と協働して季節感豊かな装飾の制作活動に力を入れている**

事業所では季節感を重視して活動を展開している。季節ごとの装飾は利用者と職員が協働して制作し雛祭りの内裏雛、夏のひまわり畑やぶどう棚などがあり、中には立体的に作成し天井から吊るす作品もあり精緻な出来上がりで完成度が高い。利用者には手作業の工程を分けて個々の状況に合わせて手指の巧緻性を高められるよう工夫し機能訓練の要素も含んでいる。作成後はフロア内や廊下に飾り、利用者自身が制作に関わった作品を鑑賞し活動を振り返ることができている。作品の写真はセンターたよりに掲載し紙面やホームページから見ることができる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

47/70

■ 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	89.0%	8.0%	いいえ : 0.0%	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	89.0%	10.0%	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	76.0%	12.0%	8.0%	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	76.0%	19.0%	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 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	65.0%	31.0%	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	74.0%	25.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 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 : 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	70.0%	29.0%	どちらともいえない : 0.0%	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	42.0%	53.0%	どちらともいえない : 4.0%	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	80.0%	17.0%	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	59.0%	38.0%	どちらともいえない : 2.0%	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	44.0%	8.0%	46.0%	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	19.0%	72.0%	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 4.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	72.0%	25.0%	どちらともいえない : 2.0%	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	25.0%	6.0%	65.0%	どちらともいえない : 2.0%