

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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	府中市立あさひ苑高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都府中市朝日町3丁目17番地1
事業所電話番号	042-369-0080

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）	利用者に深い共感を持つ 地域の方々に感謝する 水、電気などの資源を大切にする 常に防災を心掛け火を出さない

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者からは「親しみやすい・笑顔が多い」との好評を得ています

利用者調査では、総合的な満足度について、回答した方の約90%は「大変満足・満足」と回答しており、高い満足度が示されています。また、同様に「職員の言葉遣いや服装は適切か」といった設問に、回答した方の90%は「はい」と回答しており、好評を得ています。「笑顔が多い」、「皆、親切だよ」、「職員との言葉のやり取りが楽しい」、「話を根気強く聞いてくれる」、「職員がいつも『大丈夫、大丈夫』と優しく接してくれる」等の好評も多々挙がっています。今後も親しみやすい・笑顔が多い事業所であって欲しいと思います。

・レクリエーション活動は、利用者自身が選択できるようになっています

大規模通所として1日に多くの利用者が通っています。その為、利用者の希望も多様であり、その方1人ひとりが希望する活動に参加できるように努めています。複数のレクリエーションを同時刻に提供しており、大きく分けて、例えば、身体を動かす運動系の活動と作品作りや書道等の創作系の活動を準備しています。レクリエーションは、その日の利用者の意向で選択でき、できる限り利用者の意向に沿えるように工夫しています。特に良い取り組みとして高く評価できます。今後も継続して欲しいと思います。

・多様な行事が展開されており、利用者が楽しく過ごす事ができるようにしています

行事の開催時には曜日が固定しないようにし、多くの利用者に楽しんで頂けるように工夫しています。コロナ禍で活動が制限されていましたが、徐々に緩和し今夏は納涼祭を開催しました。職員が浴衣姿でもてなし、射的やヨーヨー釣り、千本釣り屋台を開きました。焼きそばや枝豆、チョコバナナやノンアルコール飲料等を提供し、お祭りを楽しんで頂いています。敬老会には外部の落語家やエイサーを招待し、クリスマスには玄関先にイルミネーションを飾り地域の方とも楽しむ予定もあります。工夫を凝らした活動を今後も継続して欲しいと思います。

さらなる改善が望まれる点

・意向確認方法に差異が生じている為、課題対策を期待します

利用者・家族にサービスに関する説明を行い意向を確認していますが、課題が生じています。例えば、意向確認を行う際は、個々の力量に任せており、職員によって意向確認の内容が異なってしまう状況です。今後は、意向確認の為の設問項目を設定し、一覧化する等の見直しを行い、一定保障ができるサービス提供を目指して欲しいと思います。加えて、設問項目に沿った意向確認後に追加情報を収集する事は、介護サービスの質向上の取り組みに反映させる事が可能だと思います。今後の対策の為に検討機会を設ける等、改善を期待します。

・要望の高い機能訓練への対応の検討により、今後の取り組みの成果を期待します

事業所ではこれまで機能訓練指導員による個別機能訓練が行われていましたが、今年度から職員体制の変化に伴い、個別機能訓練加算には対応できなくなりました。しかし、機器類は事業所内に設置があり、加算対象だった方はこれまで同様の活動が継続できます。事業所は、これまで加算対象外だった方でも、職員見守りのもとで機器を使用した運動の機会がもてるように検討しています。利用者調査結果からも個別機能訓練の要望が多くあることから、今後の対応の検討が望まれます。

・事業継続上の最大のリスクである人材確保の取り組みのさらなる加速に期待します

今回の職員自己評価では、「職員の高齢化、質の高いケアを提供していきたいからこそ職員数が足りない」といった意見が散見されます。これからの最大のリスクは、人材確保・離職である事を踏まえ、非常勤職員の働きやすい時間での雇用増、ダブルワークの受け入れ、外国人介護士人材の雇用等、さらなる取り組みの強化・加速に期待します。また、今後の介護保険制度改正を踏まえると、同地域にある訪問介護事業所等との連動・連携も視野に入れた人材確保計画が必要です。今後の取り組みに期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・事業所内で毎年度のスローガンを定め、チームワークを高めています

独自のスローガンを毎年定めています。2023年度は、「自分の事が自分でできる生きる喜び」としており、排泄等の自立支援に力を入れて取り組んでいます。職員自己評価では、「ケアの方向性、改善点等について意見を出す機会がきちんと設けられている」といった意見もあがっており、職員間での想いや意見交換の時間を重視している事がわかります。現管理者の積極的な発言・行動といったリーダーシップや、地域密着的な職員1人ひとりの主体的なケアとチームワークは、事業所の良き組織文化だと思われます。特に力を入れた取り組みと言えます。

・サービス提供の進捗確認や指導の取り組みに力を入れています

通所介護計画書に沿って、適切な支援を行っています。通所介護計画書は、職員間の意見を踏まえ活用しやすいように整備しており、紙媒体でいつでも確認ができるようになっています。また、主任やリーダーが中心となり、支援内容の進捗確認を行う等、必要に応じて迅速な指導を行っています。特に、車椅子の誘導や爪切り対応の指導を強化し、サービスの一定保障を継続しています。特に力を入れた取り組みと言えます。

・個々に必要な対応を職員間で統一できるように情報共有に力を入れています

送迎時の対応は送迎板を使用し、情報を共有する事で職員間で統一した対応がとれるようにしています。例えば、独居で認知症のある利用者の場合、迎え時に薬の準備ができていなかった際には、家族の了承のもと自宅の保管場所から薬を持参する事や、エアコン操作ができない方へは操作を対応する等があります。薬の保管場所やリモコンの設置場所等、利用者宅内での対応が必要な場合、了承を得た上で利用者宅の写真を用いて、共有する事で文字だけでなく、視覚情報で共有できるように工夫している点は特に力を入れた取り組みとして、高く評価できます。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

51/85

■ 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	84.0%	11.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%			
2. 日常生活で必要な介助を受けているか	78.0%		15.0%	
	どちらともいえない：3.0% いいえ：1.0%			
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	49.0%	27.0%	13.0%	9.0%
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	72.0%	19.0%	5.0%	
	いいえ：1.0%			
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	64.0%	17.0%	7.0%	9.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	88.0%	7.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	90.0%	5.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%			
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%	9.0%	19.0%	
	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	52.0%	15.0%	31.0%	
	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%	15.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	78.0%		17.0%	
	どちらともいえない：3.0% 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	78.0%	5.0%	13.0%	
	いいえ：1.0%			
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	72.0%	15.0%	7.0%	
	いいえ：3.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	74.0%	15.0%	9.0%	
	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	50.0%	17.0%	5.0%	25.0%