

評価結果概要版



令和5年度

通所介護【デイサービス】

利用者調査と事業評価（組織マネジメント項目・サービス項目）の評価手法

法人名称	社会福祉法人正吉福祉会
事業所名称	府中市立よつや苑高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都府中市四谷3丁目66番地
事業所電話番号	042-334-8133

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）	<p>1) わたくしたちは、二十一世紀における地域に根ざした福祉社会の新たな進展と多様な福祉文化の創出に積極的な役割を果たします。</p> <p>2) わたくしたちは、利用者が、住み慣れた地域での生活が続けられるよう、共に支え共に生きる地域福祉のまちづくりに寄与します。</p> <p>3) わたくしたちは、利用者が、尊厳をもって、自分らしく自立した生活が送れるよう、保健、医療と福祉を総合した支援に努めます。</p> <p>4) わたくしたちは、利用者個人の尊厳が守られるよう、利用者の自己実現と選択を尊重し、利用者本位のサービス提供を目指します。</p> <p>5) わたくしたちは、地域に開かれた運営とサービスの質の向上に努め、利用者やご家族が満足される「価値あるよつや苑」を創ります。</p>

全体の評価講評

特に良いと思う点

・自立歩行に向けた支援や水分補給の重要性を職員間で共通認識し、利用者支援が徹底され、自立支援に向けた取り組みが推進されています

自立した歩行に向けての支援と水分補給の重要性を職員間で共通認識し、自立に向けた支援が徹底されています。デイサービス利用中は、2メートルから3メートルでも歩く機会を設定し、歩行訓練の介助を行うと共に、訓練後には利用者を賞賛、それが次の歩行訓練の強い動機付けとなり、主体的な歩行訓練の意欲形成を図っています。と同時に、水分補給の重要性についても、利用者が理解しやすい、納得のいく説明をすることで意識化を図っています。これらの取り組みがセンターの良い雰囲気形成、利用者の主体的、積極的な利用を促しています

・「歩くで元気」をキーワードに自主的に歩く仕組みと機能訓練を実施して自立を支援しています

事業所のキーワードである「歩くで元気」を実践するために、利用者が積極的に歩けるように環境を整えています。利用者が歩いている時に併設事業所の職員が声をかけているので、職員との会話を楽しみにしている利用者がいます。楽しみがあると自主的に身体を動かすことが増え、機能訓練指導員による機能訓練も実施することで身体機能の維持・向上を目指しています。これらの身体と心に働きかける取り組みが自立を促し、住み慣れた自宅生活の継続につながっています。

・併設の居宅介護支援事業所や通所介護と連携し、通所介護の継続した利用が図られ、介護者の介護負担の軽減と安心した利用に貢献しています

認知症を有する通所介護の利用者の中核症状や行動・心理障害の状態が悪化し、通所介護の利用が困難となった場合に、担当ケアマネジャーや通所介護、認知症対応型通所介護で協議し、家族に認知症対応型通所介護への変更を提案し、通同一施設内の所介護を継続利用することで介護者の介護負担の軽減を促進しています。この提案をする際には、変更する利用日なども、各曜日の利用者の認知症の症状や趣味などを鑑みて選定しています。その結果、利用者の変更先での初期適応を促進し、また、サービス変更後の家族の安心した利用につながっています。

さらなる改善が望まれる点

・自立支援介護による通所事業の利用者の在宅生活の自立に焦点をあてた強みづくりと、地域や担当ケアマネへのアプローチ強化が期待されます

施設の強みとして入浴支援を強化するために、例えば短時間勤務を採用して入浴担当を固定化していきたいと考え事業課題に入れる予定、また認知デイについても食事・水分・運動・清潔を保持する支援を強みにすることも視野に入れて取り組む予定としています。この考えに至った背景は利用者や家族、担当ケアマネの要望であり応えていくことは必要と思われませんが、併設施設及び法人全体の強みである自立支援介護による通所事業の利用者の在宅生活の自立に焦点をあてた強みを明確化し、地域や担当ケアマネへのアプローチを強化することが期待されます。

・稼働率の向上の必要性を職員間で共有し、現状以上の稼働率を向上することで、より一層地域福祉の向上の為に貢献することを期待します

実利用契約者数と日々の利用者数を比較検討したうえで、利用契約を行ったり、どのような営業活動をすれば施設見学者やケアマネジャーからの紹介が得られているのか、といった営業活動の現状分析を改めて行い、営業目標を数値し職員間で共有する必要があります。そのうえで、居宅介護支援事業所などの専門職に対してのみならず、地域住民に対して、例えば、見学会やポスティングを行うなど、直接的に情報提供するなどを行い、また、稼働率は地域福祉の貢献のバロメーターであるという点も職員間で共通認識し、稼働率を向上することを期待します。

・サービス特性（事業コンセプトや自立支援介護などの提供価値）と提供する人的能力を明確にした中長期的な人材獲得・育成が期待されます

介護業界の恒常的な人材不足に加え、労働人口の縮小も今後大きな影響を及ぼすものと考えられるなか、当事業所のサービス特性（事業コンセプトや自立支援介護などの提供価値）や地域性も考慮した中長期的な人材獲得と育成の戦略計画が必要と思われれます。広報では利用者の維持・獲得と人材獲得の両方の狙いで事業所環境やサービス内容を伝えるのが一般的ではありますがときに伝わりづらいこともあります。今後は、事業所として期待する人材プロフィールを明確にし、組織能力の独自性を高める人材育成と確保のアプローチが有効と思われれます。

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

48/73

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	93.0%			
	どちらともいえない：4.0%	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	81.0%	8.0%	6.0%	
	どちらともいえない：4.0%			
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	62.0%	22.0%	6.0%	8.0%
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	85.0%	10.0%		
	いいえ：2.0%	無回答・非該当：2.0%		
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	68.0%	22.0%		
	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	85.0%	12.0%		
	いいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%		
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%			
	どちらともいえない：4.0%	いいえ：2.0%	無回答・非該当：4.0%	
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	85.0%	10.0%		
	どちらともいえない：4.0%	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	68.0%	10.0%	20.0%	
	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	87.0%	8.0%		
	いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%		
11. 利用者のプライバシーは守られているか	83.0%	12.0%		
	どちらともいえない：4.0%	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	87.0%	8.0%		
	いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%		
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	79.0%	10.0%	10.0%	
	いいえ：0.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	72.0%	14.0%	10.0%	
	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	50.0%	29.0%	6.0%	14.0%