

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	社会福祉法人都心会
事業所名称	西東京市高齢者センターきらら
事業所所在地	東京都西東京市富士町1丁目7番69号
事業所電話番号	0424-51-1200

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)福祉の心を持って、安全で安心できる質の高いサービスを提供し、地域に開かれた施設を目指す 2)職員は利用者の夢や希望の実現を目指して支援することで、個人の尊厳と幸福追及につなげていく。 3)地域に根差した開かれた施設運営を目指し、ハードとソフトの両面で地域貢献に努める 4)「都心会は一つ」の方針の基、連携と協働を図り、サービスの向上を目指す 5)職員は、利用者の「心の通訳」となり、利用者の気持ちや要望をくみ取る姿勢で対応する

全体の評価講評

特に良いと思う点

・エッセンシャルワーカーとしての意識の高さが、利用者の日常を守っている

今年度5月に、新型コロナウイルス感染症の感染症法の位置づけが2類から5類に移行された。このことに伴いマスク着用も個人の判断となるなど行動制限の解除が進んでいる。一方、当事業所では今までと変わらず高い緊張感をもって感染症対策を継続している。世間一般の捉え方と福祉施設の捉え方には乖離が見られており、理解を得ることが難しい場面もあるが、職員は公私を問わず継続して自らを厳しく律している。こうしたエッセンシャルワーカーとしての意識の高さが、利用者の日常を守っている。

・希望の多い外出支援はバスハイクを中心に企画し、室内では利用者が選択できる趣味活動など職員手作りのプログラムを多数用意している

趣味活動としての手工芸・書道・フラワーアレンジメントなど多種類のプログラムを用意している。器具は職員のアイデアと工夫で手作りし、一度使用した道具でも手を加えて再活用している。いつでも使用できるよう器具庫にたくさんの部品が取り出しやすく保管されている。利用者の希望が多い外出支援に事業所は力を入れている。バスハイク・桜見ドライブや近所の公園散策はマンツーマンで出かけている。事業所の方針「こころが動けば身体が動く」に基づいて、利用者がプログラムを主体的に選択できるよう支援している。

・

さらなる改善が望まれる点

・利用者の安心安全を守るため、必要な改修に向けて市と協議していきたい

市による民間事業所への受託開始から23年が経過し、当法人が受託してから13年が経過している。建物はそれより以前に建築されたもので、老朽化による故障箇所が増えている。ボイラー設備の不具合や漏水などに加え、防災訓練時に排煙口が開かないことがあるなど、利用者の安全に支障をきたすおそれもある。当該建物は市の所有であるので、必要な改修に向けて市と協議し、利用者の安心安全な日常を守っていきたい。

・ボランティアの協力が利用者の満足につながることが再確認でき、今後も感染症予防を徹底しながら機会を増やしていくことが望まれる

ボランティア活動・職場体験など多数の地域の方々を受け入れてきたが、コロナ禍で一時中断していた。現在は徐々に再開しつつある。ボランティアの協力を得ることで個別サービスの充実が図られ、利用者の満足につながっていたことが再確認できた時期でもあった。今年度はグループ演奏や個人参加での訪問も受け入れている。今後も以前と同じように職員以外からの支援を積極的に受け入れる予定となっている。今後危惧される様々な感染症の正確な情報収集と予防を徹底しながら利用者と地域との繋がりの方の機会を増やしていきたい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・オンラインによる研修に代えて、対面による勉強会を増やしている

継続的なサービスの質の向上を図るため、継続的に研修に力を入れている。ここ数年のコロナ禍の影響で対面による集合研修が少なくなり、オンラインによる研修が主流となっている。また受講する側の利便性を考慮して、1コマ15分程度の短時間の研修メニューが増え、昨年度まで多く活用してきた。しかし研修の在り方として一方通行になりがちなオンライン研修よりも対面による方が効果が実感しやすいことから、今年度はオンライン研修を減らして対面による勉強会を増やしている。

・中断していたボランティア支援を以前と同じように積極的に受け入れる予定となっている

立地環境は木々に囲まれ自然に恵まれている。事業所近くの公園で開催される催し物への参加や散策は楽しみのひとつでもある。今までボランティア活動・職場体験など多数の地域住民を受け入れてきたが、コロナ禍で一時中断していた。現在は徐々に再開しつつある。ボランティアの協力を得ることで個別サービスの充実が図られ、利用者の満足につながっていたことが再確認できた。以前と同じように地域との繋がりを大切にしながら積極的に受け入れる予定となっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

43/55

■ 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：2.0% 無回答・非該当：0.0%			
2. 日常生活で必要な介助を受けているか	83.0%		11.0%	
	どちらともいえない：2.0% 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	81.0%		16.0%	
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：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	79.0%		20.0%	
	いいえ：0.0% 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	95.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	93.0%		6.0%	
	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：0.0% 無回答・非該当：2.0%			
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	93.0%			
	どちらともいえない：2.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%			
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	72.0%		25.0%	
	どちらともいえない：2.0% 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	95.0%			
	どちらともいえない：0.0% 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	88.0%		6.0%	
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%			
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	83.0%		6.0%	9.0%
	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	83.0%		9.0%	6.0%
	いいえ：0.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	83.0%			11.0%
	どちらともいえない：4.0% 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	60.0%		9.0%	25.0%
	いいえ：4.0%			