

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	西東京市
事業所名称	西東京市谷戸高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都西東京市谷戸町3丁目23番8号
事業所電話番号	0424-25-4626

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を目指していく 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

・安全で安心できる「あたりまえの日常」は、職員の不断の努力によって成し遂げられている

「福祉の心をもって」、「安全で安心できる質の高いサービスを提供する」という法人の理念を高い次元で実現しようという職員の不断の努力によって、安全で安心できるあたりまえの日常、なにも起きない、起こさない日常を提供し続けている。この大切さと尊さに職員はもちろん、利用者が気づいている。「何も起きていないことがいいんじゃないですか」という利用者のコメントに、職員の頑張りと利用者の満足が表れている。

・食事は季節感・栄養バランス・バラエティに富んだ内容で、調理中の香りが漂い、できたての美味しい食事を適温で提供できている

心が動く美味しい食事を目指し、五感を刺激し食欲が湧く昼食を提供している。献立は管理栄養士が作成している。毎月の献立表は利用者にとって来所する楽しみの一つとなっている。デイサービスルームがあるフロア内に厨房が設置されていることもあり、調理中の香りが漂いできたての美味しい食事を適温で提供できている。ケーキが出る毎月のお誕生日会は利用者にとって楽しみのひとつになっている。季節感・栄養バランス・バラエティに富んだ内容のバイキング、季節や食を楽しむ外食ランチなど多くの取り組みがある。

・

さらなる改善が望まれる点

・今後予想される多種類の感染症の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機会を増やしていきたい

今までボランティアの協力を得ていたことで個別サービスの充実と利用者の満足度の向上につながっていたことは認識している。昨年度から徐々に、プログラムの講師など感染予防を徹底しながら受け入れを始めている。今は利用者の希望が多い外出活動については少人数で出かけている。今後は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である。予想される多種類の感染症の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機会

を増やしていきたい。

・ **設備の老朽化が利用者の事故につながらないような配慮を**

市による民間事業所への受託開始から29年が経過し、当法人で受託してから18年目である。建物の老朽化は否めず、修繕を継続しなければ全体の機能が維持できない状況である。ボイラー設備が故障がちであることや、水道管の老朽化も深刻であるが、建物は市の所有であり事業所の一存で修理できない箇所も多い。床の痛みも目立っており、利用者が活動する際に不安である。目配りが行き届いていても不測の事故につながるおそれは払拭できない。市と協議し、設備の老朽化が利用者の事故につながらないような配慮が望まれる。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **利用者の些細な変化を見逃さない目配りと、スピーディな情報共有による事故防止**

当事業所は今年度の重点項目のひとつに「個々の職員のアセスメント能力の向上」を掲げており、事故防止の観点から利用者の変化に「気づく目」を養うとしている。利用者の些細な変化を見逃さない目配りと、その変化を情報としてスピーディに共有することに力を入れている。これらは結果として事故の少なさに結びついている。利用者調査のコメントにも、「よく見てくれている」という声が挙がっている。

・ **希望活動の種類も多岐にわたっており、それらに対応できるようプログラムを組んでいる**

自立度が高い利用者が多く、希望する活動の種類も多岐にわたっており、それらに対応できるようプログラムを組んでいる。外出支援は事業所が力を入れるプログラムの主役となっている。散歩・バスハイクなど感染予防対策を徹底しながら今年度も進めている。季節ごとのバスハイクは2回、その他花見・ブドウ狩りなども含めるとほぼ毎月の外出支援となっている。その他お出かけランチは年4回実施し、利用者にとって大きな楽しみとなっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

25/25

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	88.0%	12.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	92.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%			
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	76.0%	20.0%		
	いいえ：4.0% 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	76.0%	24.0%		
	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	72.0%	20.0%	8.0%	
	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	92.0%	8.0%		
	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	92.0%	8.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	84.0%	12.0%		
	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	64.0%	12.0%	24.0%	
	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	88.0%	12.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	84.0%	8.0%	8.0%	
	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	80.0%	16.0%		
	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	84.0%	16.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	64.0%	16.0%	20.0%	
	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	52.0%	16.0%	8.0%	24.0%