

3-3					
主題	利用者アンケートに基づきサービスを一から見直したデイサービスの取り組み				
副題	真のニーズに応える為にデイサービスに出来る事とは				
キーワード 1	真のニーズ	キーワード 2	サービスの見直し	研究(実践)期間	48ヶ月

法人名・事業所名	社福)多摩済生医療団 多摩済生園・多摩済生ケアセンター				
発表者(職種)	藤原千夏(相談員)、関口一夫(相談員)				
共同研究(実践)者	大林聡(介護職員)、押本香子(看護職員)、加々美公久(柔道整復師)、他				

電話	042-343-2291	FAX	042-342-2900
----	--------------	-----	--------------

事業所紹介	当デイサービスは平成5年に東京都小平市の緑豊かな敷地内に開設された大規模I型の通所介護事業所となり、現在、利用定員一般型50名・認知12名、同敷地内に多摩済生病院、特養、訪問介護、訪問看護、居宅介護、地域包括支援センター、定期巡回随時対応型訪問介護看護等を併設しています。 理念＝添う心
-------	---

### 《1. 研究(実践)前の状況と課題》

市内に小規模デイや大手民間デイが多く進出してきた現状があり、その影響から稼働率が安定せず、日によっての利用者人数にも大きな差があった。安定した運営のために、利用者のサービス満足度を上げようと職員は日々研鑽を行っていた。しかし、利用者サービス向上は一番だが、現在の運営のあり方は家族・地域の真のニーズに応えられているのか。そして「今デイサービスに何が求められているのか」が課題として挙がってきた。

### 《2. 研究(実践)の目的ならびに仮説》

研究の目的は、在宅生活を継続するにあたり、利用者・家族が、デイサービスに本当に望んでいることは何なのかという課題に真摯に向き合い、それに対応する為の職員体制の構築と具体的な取り組みを実施すること、そして「民間企業にできるサービスは社会福祉法人もできて当たり前」と考え、利用者・地域のニーズに一つずつ具体的に添えていけば、「稼働率」も自然にアップ・安定するであろう、との仮説を立てた。

### 《3. 具体的な取り組みの内容》

1、利用者・家族が、デイサービスに望んでいること

利用者アンケートを実施し、その結果より、土・日曜日、年末年始等、やはりデイが休みの時の利用ニーズが高いことに改めて気づかされた

- ・土・日曜日営業の実施、年末・年始営業の実施 365日営業
- ・送迎時間の柔軟な対応

医療依存度の高い方の受入れ等

- ・ターミナル期・胃瘻径管栄養・膀胱留置カテーテル・ストマ・感染症・排便コントロール他

## 2、サービス向上の具体的な取り組みとして

- ・緊急時対応セット準備
- ・車両購入増 普通ワンボックスタイプ7台・軽2台の9台体制
- ・食事の自前化 季節の食材・出来立ての提供・メニューの多様化
- ・特養等法人内他事業との連携強化 ・職員研修強化
- ・ボランティアの積極的な導入・活動内容の見直し 園芸、創作活動等メニューの多様化

## 3、職員体制の構築

現体制（認知・一般デイ合計）

- ・介護職員 フルタイム9名 パート6名（特養兼務含む） 内介護福祉士13名
- ・看護職員 フルタイム2名 パート2名 ・訓練指導員 フルタイム2名

人事異動と兼務

職員の育成、効率的な人員配置の観点から法人内他事業（特養・訪問介護等）の異動を実施

## 《4. 取り組みの結果》

- ・基本的な真のニーズに少しでも近づき対応することができた事。そしてそのことにより、自然と稼働率のアップ・安定化がここ数年継続して図られている。

H28年度実績 稼働率 ・一般デイ 100% ・認知デイ 68%

- ・近隣の居宅介護支援事業所より、対応が困難な利用者の相談が増え、地域のニーズに対応が出来る様になった。

## 《5. 考察、まとめ》

何より、デイサービスの原点に立ち返り、真のニーズとは何なのか、を考える機会となったことが大きい。そして、一つずつ取り組み、実績を積み上げていく中で、更に職員に自信と余裕が生まれ、サービスの質向上が稼働の安定につながり、職員の待遇改善という好循環に繋がった。

## 《6. 倫理的配慮に関する事項》

なお、本研究(実践)発表を行うにあたり、ご本人（ご家族）に口頭にて確認をし、本発表以外では使用しないこと、それにより不利益を被ることはないことを説明し、回答をもって同意を得たこととした。

## 《7. 参考文献》

「高齢者と家族介護者からみたデイサービス利用・非利用の関連要因」田代和子、群馬医療福祉大学看護学部、杉澤秀博 桜美林大学大学院老年学研究科 老年社会科学 2010

## 《8. 提案と発信》

今、特に多摩地区のデイサービスは、供給過剰状態になっている。大切なことはサービスの質向上の継続である。その為には何より、人材・人員が必要となる。各事業所の連携を図り、法人全体、全職員で取り組むことの重要性を、本研究を通じて改めて痛感しました。