

主題	ディサービスにおける稼働率よりも利用者満足度をあげるために
副題	利用者本位のサービス提供による、利用者満足度の向上

研究期間	24 月	事業所	高齢者在宅サービスセンター菊かおる園	
発表者:池田 剛			アドバイザー：町田 公司	
共同研究者：青木 友彦・船津 輝茂				

電 話	03-3576-2203	メール	kiku@toshimaj.or.jp
F A X	03-3576-2264	URL	http://www.toshimaj.or.jp

今回発表の事業所やサービスの紹介	高齢者在宅サービスセンター菊かおる園は、豊島区西巣鴨にある定員 40 名、認知症対応型通所介護が定員 12 名のディサービスセンターです。すぐ近くには有名な巣鴨地蔵通り商店街があり、いつも賑わっている地域です。 ディサービスセンターの他に、特別養護老人ホーム（100 床）、地域包括支援センター、ケアハウスを併設しています。
------------------	--

《1. 研究前の状況と課題》

平成22年11月に当施設のディサービスの利用者に対して実施した満足度調査において「ディサービスの過ごし方はあなたのペースに合っていますか」満足64.8%「ディサービスで楽しみにしている行事や活動はありますか」満足57.1%「現在利用しているディサービスを総合的に見てどの程度満足していますか」満足77.2%とディサービスの過ごし方で厳しい評価を頂いた。今後、ディサービスでの課題の解決をしていかないと、利用者の満足度が下がって行き、それに伴い稼働率の低下も考えられる。職員間での議論の末、「ディサービスの過ごし方はあなたのペースに合っていますか」「ディサービスで楽しみにしている行事や活動はありますか」の項目に対して重点的に対応しようということとなった。

《2. 研究の目標と期待する成果・目的》

サービス内容（利用者が満足する活動や行事）の見直し、利用者からの意見を聞き、サービス内容や挨拶など、接し方の工夫など、職員間で意見やアイデアを出し合い、今までと違ったサービスを提供し、全体の満足度が85%を超すように取り組むこととなった。「ディサービスの過ごし方はあなたのペースに合っていますか」「ディサービスで楽しみにしている行事や活動はありますか」の利用者の満足度が改善することは、稼働率の増加、地域での評判の向上による新規申し込みの増加から収益の増加へ繋がるものと考えた。

《3. 具体的な取り組みの内容》

- ①職員会議により問題点のピックアップ、マンネリ化脱却、サービス内容・バリエーションの増加、個別機能訓練の充実化、利用者懇談会（新設）を開催し、職員により直接利用者の声に耳を傾けて、利用者のニーズの掘り起こし、利用者がディサービスの生活で何を望んでいるかを、分析し利用者ニーズを的確に把握を行う。
- ②利用者ニーズに対して、職員間で活動の内容を検証し、今後取り組みが可能な活動のアイデアや今まで行っていた活動の見直しを行い、実際の活動に行えるサービスを検討する。
- ③新しい活動や見直した活動をディサービスの活動の時間で実際に行い、活動中の利用者の反応や活動後の利用者からの感想を聞き、行った活動の考察を行い、利用者ニーズに合った活動なのか判断し、今後の活動の導入を考える。
- ④一年間行って利用者懇談会や満足度調査を実施し現状が利用者ニーズに本当に合っているか判断する。

《4. 取り組みの結果と考察》

実際に行った取り組みの中では、利用者から高い評価があったもの、内容をもう工夫して行えば評価が良くなる物、利用者ニーズに合っていない物とあった。また、総合的な満足度は増加したが、活動やレクリエーションの満足度に変化がなかったことには問題を残した結果となった。

《5. まとめ、結論》

満足度調査の結果、重点をおいた部分の満足度が上がった項目と変わらない項目があった。なお、稼働率は残念ながら改善することは出来なかった。

利用者のニーズは多岐に渡っているため、ディサービス全体のニーズと捉えるのではなく、その日に利用している利用者の個別ニーズとして考えなければ、利用者の満足度を上げることは難しいと結論づけた。利用者が希望するサービスに対して、「できない」ではなく、どうしたら出来るのかを考え希望するものに出来るだけ近づける努力が必要であると考えた。

今後も終わることもなく利用者満足度向上へ向けた取り組みを行うと同時に、家族、ケアマネージャー、地域との一層の連携の強化も必要であると考えます。

《6. 提案と発信》

ディサービスに限らず、介護保険で運営している事業者は収支的に厳しい状況の中、稼働率の向上に重点を置いている傾向にある。良いサービスを提供する事により利用者満足度向上の相乗効果として、稼働率も上がると考え、自信を持って取り組む事が必要と思っている。各関係機関、地域と連携をして、地域に根差した施設を作り上げるよう今後も取り組みを行っていきたい。

【メモ欄】