

第 11 回地域密着型サービス運営推進会議

事業所名 : ココ・リハ平田
施設種類 : 地域密着型通所介護
日時 : 令和 4 年 3 月上旬 ~ 3 月中旬 (書類送付にて会議した期間)
参加者 : 利用者代表 2 名
利用者家族 1 名
平田高齢者あんしん支援センター 1 名
自治協会会長 1 名
事業所代表(管理者) 1 名

議題・内容

- 1、サービス利用状況・実績報告
- 2、令和 3 年度利用者満足度調査結果
- 3、新型コロナウイルス感染症対策
- 4、書類での質疑応答・ご感想

1、サービス利用状況・実績報告

【令和 4 年 1 月 運営実績】

営業日数 : 20 日

総契約者数 : 148 名

稼働率 : 84%

キャンセル件数 : 109 件

主な理由は病院受診・体調不良 (入院者も含む) に加えて月後半には気分不良 (コロナへの不安) のキャンセルが増加した

平均年齢 : 78.2 歳

男女比 : 男性 : 48 名 女性 : 100 名

平均介護度 : 要支援者 : 1.4 要介護者 1.5

新規契約者数 : 3 名 (事業対象者 1 名、要介護 2 名)

契約終了者数 : 2 名 (理由 : 体調悪化)

長期休止者数 : 9 名 (理由 : 入院や体調悪化など)

【令和 3 年 10 月~令和 4 年 1 月 運営実績】

要支援、事業対象者、要介護のいずれでも紹介を頂いている。待機利用者が 8 名程度あり、空きがあれば受け入れできる状況にある。11 月から 12 月にかけては冬期に入ることでの体調不良や運動意欲低下からのキャンセルが増加したものの、コロナの影響もなく、例年ほどのキャンセル増加はなかった。1 月は入院や体調悪化等のため利用休止となる方が増加している。空いた枠には待機利用者への声掛けを

行い、積極的な受け入れを行っている。1月後半からのコロナ第6波の影響(蔓延防止等重点措置発令)から利用を控える方が増加している。今後の感染者増加推移によってはさらなるキャンセルの増加が懸念される。

2、令和3年度利用者満足度調査結果

【アンケート配布期間】 令和3年12月13日～令和3年12月17日

【アンケート配布数】 127部

【回収率】 78%

【有効回答数】 99枚

【質問項目 Q1～Q7】

①利用目的

Q1. ココ・リハをご利用いただいている一番の目的は何ですか？

運動：74% 脳活性：13% C 社会交流：6% D 気分転換：7% E その他：0%

②清掃

Q2. 施設内やトイレなどはよく清掃されていますか？

A とても満足：81% B 少し満足：6% C 普通：13% D 少し不満：0% E とても不満：0%

③相談・援助

Q3. 職員はあなたの相談・意見を聞いてくれますか？

A とても満足：76% B 少し満足：11% C 普通：13% D 少し不満：0% E とても不満：0%

④送迎

Q4. 送迎サービスは約束の時間を守り、安全・安心な送迎ができていますか？

A とても満足：89% B 少し満足：3% C 普通：7% D 少し不満：1% E とても不満：0%

⑤接遇

Q5. 職員の言葉遣いや態度は丁寧ですか？

A とても満足：89% B 少し満足：6% C 普通：4% D 少し不満：0% E とても不満：1%

⑥サービス内容

Q6. デイサービスでの運動には満足していますか？

A とても満足：68% B 少し満足：21% C 普通：10% D 少し不満：1% E とても不満：0%

Q7. デイサービス全体を通して満足していますか？

A とても満足：74% B 少し満足：16% C 普通：10% D 少し不満：0% E とても不満：0%

前回 (R3.1) と今回 (R3.12) との比較

・前回よりも質問項目全般的に『とても満足』の割合が増えており、満足度の向上が期待できる結果となった。課題としていた『運動への満足度』も向上しており、今年度実施した運動への取り組みが反映された結果と思われる。マンネリ化を防ぎ、より充実した運動が行えるように引き続きの努力をしていくことが必要と考える。今回の結果は事業所内への掲示とご利用者様、ご家族様へお手紙として資料配布を行った。

3、新型コロナウイルス感染症対策

コロナ第6波突入に伴い、令和4年1月から当事業所では新しい感染対策を開始、追加しました。

対策①利用者への嗜好飲料提供の中断

惜しむ声もありましたが、飲食を介した感染を予防するため帰宅前の嗜好飲料の提供（お茶時間）サービスを中断しました。

対策②利用者休憩席配置の見直し

お隣の席との間隔を空けて、出来るだけ密接した環境をとらないような休憩席の配置に変更しました。

対策③活動内容の見直し

できるだけ小グループでの活動を行ったり、手が触れるような直接的なサービスや活動を避けることとしました。

対策④来所される外部関係者、見学・体験利用者への対応

施設内へ入所される場合には『健康チェックシート』を使用して、来所時の状況を確認、記録、保管することとしました。体験は利用者本人がワクチン接種を3回実施していること等を条件として受けることとしました。

対策⑤職員の他県への往来について

不要不急の外出を基本としつつ、やむを得ない事情等にて他県への往来が合った場合や他県の方と接触した場合には出勤を控え、自宅待機を行うこととしました。また、出勤時には抗原検査またはPCR検査を使用して陰性を確認してから出勤を行います。

4、書類での質疑応答・ご感想

ご感想：ココリハの利用者の多くの喜びの声の意見を拝見し安心しました。

家内が通うようになってから笑顔の出すことが多くなり、言葉としての喜びの表現はなかなか出てきませんが、ココリハに通うことが楽しいらしく、朝早くからそわそわと弾む姿が見られ、とても喜んでいきます。時折、同乗している方とお話できることが楽しいと言っています。毎回送り迎えをして頂くスタッフの方の笑顔や明るい挨拶、朝から気持ち良いです。普段お喋りの時間が少ないのでできるだけ声掛けをして頂きお喋りを楽しむように仕向けて頂くとありがたいです。

ご感想：テレビのニュース等でも世界中が混乱している現状ですが、私達のおかれている立場に感謝しかありません。実績報告にも現れているように満足度はとても高い報告です。色々と気配

りをさせていただいていきますので、このまま続けて下さるようお願い致します。

ご意見・ご感想：サービス利用状況については新型コロナの影響による変動が大きく、今後も変動は継続すると思われます。

利用者満足度調査結果については前回の改善点に取り組み、満足度の向上につながったと思います。運動目的に利用される方が多いですが、交流の時間拡大の希望が増えているようです。新型コロナの影響で交流機会が減少しているからではないでしょうか。

新型コロナ感染症対策について、利用者の休憩席の配置の見直し等の対策を実施されています。蔓延防止期間は解除されましたが、今月に入ってから感染者の下げ止まりが続いています。引き続き感染予防に取り組んで頂けたらと思います。