

第5回

日本通所ケア研究大会

合同開催
第4回

認知症ケア研修会 in 福山

日時 平成19年11月17日(土)～18日(日)

会場 広島県福山市 リーデンローズ・サンピア(17日)
リーデンローズ・アルセ(18日)

主催：日本通所ケア研究会 福山認知症ケア研究会

後援：福山市 福山市社会福祉協議会
NHK福山支局 中国新聞備後本社
エフエムふくやま

テーマ

「デイイと認知症ケアの
最先端を知る」

日本通所ケア研究会ホームページアドレス <http://www.tsuusho.com>



明王院(福山市)

NO	発表時間	氏名	施設名	発表テーマ
1	13:20~13:30	よしまつ まいこ 吉松 麻衣子	医療法人城戸医院 デイサービスけやき	「本物のサービス」で その人らしい生活を
2	13:30~13:40	ふくだ けいこ 福田 恵子 はまさき ようこ 濱崎 陽子	あかがき内科通所 リハビリテーション	デイケアにおける プログラム変更の取り組み
3	13:40~13:50	えんどう あきら 遠藤 彰	勤医協 札幌丘珠病院 指定通所リハビリテーション	高齢者の願いを叶えるための リハビリテーションマネジメントについて
4	13:50~14:00	たげばやし よしなみ 竹林 慶史	医療法人社団 いでした内科 神経内科クリニックデイサービス	介護改革の実践 ～試行錯誤の数年間～
5	14:00~14:10	わかやま きょうこ 脇山 京子	医療法人 天神会 古賀病院21 通所リハビリセンター	ADL機能の評価と実際
6	14:10~14:20	かい しゅんじ 甲斐 俊二	医療法人社団 三友会 いしかわ内科	当院通所リハビリテーションで 行っている緊急電話対応の状況と 課題について
7	14:20~14:30	さとう まさみ 佐藤 政美	さがみリハビリテーション病院 通所リハビリテーション	当院通所リハの介護スタッフに よるリスクマネジメントへの取り組み ～インシデントレポートの分析と課題整理～
8	14:30~14:40	たなか きよみ 田中 清美	医療法人 天心堂 志田病院 デイケアきんもくせい	送迎時の業務改善による 利用者サービスの質向上
9	14:40~14:50	あきの じゅんこ 浅野 潤子	デイサービスセンター サンケア上池台	デイサービス到着時の バイタルを安定させる
10	14:50~15:00	むつろ せいき 無津呂 誠生	はやしやまデイケア	接遇マナー改善による 利用者の変化
11	15:00~15:10	かわうち まさみ 川内 雅美	医療法人社団 らぼーる新潟 楽しいちデイサービス	デイサービス利用者への 満足度調査をとおして ～食事の満足度向上を目指した取り組み～
12	15:10~15:20	じゅうもんじ ゆみこ 十文字 祐美子 ふくい ともお 福井 知夫	デイサービスみほの	デイサービス満足度調査を 実施して

デイサービス利用者への満足度調査をとおして

～食事の満足度向上を目指した取り組み～

医療法人社団らぼーる新潟 楽いちデイサービス
介護福祉士 川内 雅美

キーワード：デイサービス・満足度調査・食事

1. はじめに

楽いちデイサービス（以下当施設）は、平成 14 年 7 月の開設当初より利用者の自立に向けたリハビリテーション（以下リハビリ）を応援している施設である。平成 19 年の 1 月に浴室・トイレを増築したことにより、入浴する利用者が増えた。そこで利用者の要望を知る為にサービス全体の満足度調査を実施した。その結果、入浴に関しての満足度は得られている一方、食事に関しての満足度が低いことが明らかになった。

ここでは、今回実施した満足度調査の結果を報告し、次いで最も満足度が低かった食事に対して取り組んだ結果を報告する。

2. 楽いちデイサービスの概要

当施設は、定員 45 名（土曜日 25 名）、利用者数は 161 名（男性 80 名、女性 81 名）である。利用者は個別リハビリプログラムに沿って午前は集団体操・入浴（希望者）を行う。午後は個別機能訓練・パワーリハビリ・物理療法・マッサージ・カラオケ・麻雀・囲碁・各種作業などを組み合わせて実施している。

3. 方法

利用者に対し、調査用紙を用いて以下の項目について尋ねた。自己記入が出来ない利用者へは職員が聴取した。

①職員の接し方や態度②入浴③食事④午前中の過ごし方⑤午後の過ごし方⑥送迎⑦設備⑧苦情対応⑨情報提供

①～⑨の項目は 5 段階[5. 大満足 4. 満足 3. どちらでもない 2. 不満 1. 大変不満]で評価してもらった。

4. 結果

利用者 161 名中 136 名（84.5%）から回答を得た。「大満足」、「満足」と回答した人数は以下の通りであった。

①接し方や態度 : 122 名 (92%)
②入浴 : 62 名 (77%)
③食事 : 63 名 (60%)
④午前中の過ごし方 : 111 名 (88%)
⑤午後の過ごし方 : 101 名 (83%)

⑥送迎 : 109 名 (84%)
⑦設備 : 109 名 (86%)
⑧苦情対応 : 79 名 (71%)
⑨情報提供 : 94 名 (76%)

5. 食事に対する満足度と取り組み

9 項目のうち、食事を除いた 8 つの項目は 70%以上の利用者が満足していた。しかし、食事に対しては満足と答えた利用者は 60%であり、最も低かった。食事に関して、

・たまに内容の違ったものが食べたい 4 名
・ご飯が固い 2 名
・ご飯の容器が食べづらい 1 名
・食材にアレルギーがある 1 名
・たまに麺やパンも食べたい 1 名
などの意見があった。

当施設で提供する食事は、デイサービス開設当初より、地域の企業を応援するため、近くの割烹料理屋に食事を委託している。

今回の満足度調査において、食事の満足度が低かったことから、まずは 2 つの対策を行った。一つ目は、他の店（近くの定食屋）の食事も提供することで、選択肢を増やし、利用者本人の嗜好が反映できるようにした。二つ目は、容器に関して、食べづらい利用者には茶碗や小鉢に移して食事を提供した。

6. 考察

今回は多かった意見に対しての取り組みを行ったが、今後一人の意見にもしっかり対応していきたい。利用者が自宅以外で食事することも楽しみの 1 つにしていると再認識した。まだ取り組みを始めたばかりだが今後も利用者が快適な食事が出来るよう、常に努力していきたい。

今回は食事のことに着目したが、他の項目でも 100%満足していないことが分かった。今後全ての項目について 100%を目指していく。そのためにも、定期的な満足度調査や目安箱を増やし、普段時間を共にしていても感じられない意見や姿勢を汲み取っていく必要がある。