

合同会社Y

郵便番号 205-0001

東京都 羽村市小作台2-7-20 コーズビル1F

050-5857-2723(TEL)

050-3588-4224(FAX)

運営推進会議書面開催について

2021年10月22日

お世話になっております。デイサービスSimple(シンプル)代表の佐藤です。

お忙しい中大変恐縮ですが、10/31までに返信をお願いいたします。

今月開催の運営推進会議は、新型コロナウイルス対策の観点から書面での開催とさせていただきます。また皆様から頂いたご意見を反映させたものを後日再送させていただきます。

概要

- 事業所の運営方針説明
- 活動状況(行事等、レクリエーション等)報告
- 利用者の状況報告
- 利用状況(人数、介護度等)報告
- 感染症対策等(新型コロナウイルス含む)
- 防火・防災訓練実施の検討
- 地域行事への参加の検討
- 利用者や家族からの要望及び苦情等に関する報告
- 地域住民代表からの要望や意見
- ヒヤリ・ハット、事故、苦情報告
- 職員の研修状況報告

内容

1. 事業所の運営方針説明

『当たり前を、当たり前』を掲げております。

通われるご利用様が当たり前の生活(身体の痛みや心配がなく過ごせる)を継続できることはもちろん、スタッフも働きやすい職場環境を整えております。

2. 活動状況(行事等、レクリエーション等)報告

・第一回で議題に上がった地域住民に対してのチラシの配布を実施しました。

直接お渡しすることで、配れる枚数に限りはありましたが約500部配布して、1件お問い合わせを頂きました。

今後も継続して配布していきます。

・毎月スタッフ全員で月初めに「お客様満足度アップ案」を出し合い、実行しております。

<具体例>

1.夏はお出ししているお菓子里にゼリーを追加し、清涼感を味わって頂いたり、冷たいお茶を用意したりしました。

2.脳トレの内容を公文式にしてほしい！というご意見があったので、簡単な計算問題から高校レベルの難しい問題までご用意させて頂きました。

3.ご見学にきていて頂いた方にお花のミニブーケをプレゼント

4.敬老の日、1周年記念月間にご利用者様にお花のミニブーケをプレゼント

5.協力企業様とのコラボ。ハンドマッサージのセラピスト様をお呼びしてミニハンドマッサージ教室の開催。

3. 利用者の状況報告

立ち上がりや歩行が困難だった方が平均3ヶ月で改善が見られた。

中には1回のご利用で改善が見られた例もあります。

4. 利用状況(人数、介護度等)報告

2021/4/1時点:登録者数10名

2021/10/22時点:登録者数29名+来月開始予定1名+今月中見学予定1名
+その他お問い合わせ2件

介護度:要支援1から要介護4までご利用して頂いております。

5. 感染症対策等(新型コロナウイルスウイルス含む)

- ・店内の常時換気
- ・マスク着用の徹底(スタッフ、ご利用者様)
- ・お迎え時と事業所到着時の最低2回以上手指消毒と検温
- ・スタッフの毎朝の健康チェック
- ・使用した器具、道具の毎回の消毒
- ・テーブルを3箇所分散することで密を回避

6. 防火・防災訓練実施の検討

4月と10月に開催。詳細はホームページにも掲載。

7. 地域行事への参加の検討

まだ参加は検討段階です。店舗前の街路樹下のお花(地域住民様が植えてくださった)の管理。雑草、ゴミとり。水あげは微力ながらさせて頂いております。

8. 利用者や家族からの要望及び苦情等に関する報告

- ・時短利用をしたい→3時間コースと2時間コースを選べるようにしました。
- ・女性スタッフを増員してほしい→1名増加。今後も求人を出して増員予定。
- ・演歌が聴きたい→ソファ下スピーカーを設置しました。

9. 地域住民代表からの要望や意見

(前回)デイサービスというと1日型のイメージが強いので、半日型をもっとアピールした方が良いのでは？

→半日型を全面に出したチラシの配布

10. ヒヤリ・ハット、事故、苦情報告

1件ございました。怪我人や破損箇所はありません。

(内容)運転手1人の時にアクセルとブレーキを踏み間違えて駐車場の縁石を乗り越えた。

(解決策)急がない。バック駐車の練習。

11. 職員の研修状況報告

毎週最低1回以上は実施。

(内容)

- ・運動器具の使い方説明
- ・介助方法
- ・見学者様対応、契約対応
- ・パソコンやタブレットの使い方
- ・接遇

最後までご覧いただき誠にありがとうございました。

お手数ですが、こちらのページにご記入いただき返信をしていただければと思います。

ご意見・ご感想

市区所職員A様:

- ・登録者数(上記4)について、半年間で約3倍(4月:10人→10月:29人)に増加したことは素晴らしいことです。パンフレットも具体的な内容に変更して分かりやすくなったため、効果が出ていると思います。
 - ・一方、羽村市民の登録者数は11人(10月初旬)で、全体の半数以下となっています。地域密着型介護施設という趣旨から、羽村市民への更なるPRをお願いします。
 - ・感染症対策(上記5)について、最近はコロナ感染者数が減少していますが、冬季はコロナ感染の再拡大やインフルエンザ流行の心配がありますので、引き続き消毒等衛生管理の徹底をお願いします。
 - ・ヒヤリ・ハット報告(上記10)について、事故には至らなかったようですが、要介護の高齢者にとっては少しの振動でも身体に悪影響が生じる可能性があるため、安全運転を心がけていただくようお願いいたします。

全体としてよく考えて実行されているかと思います。利用者数も確実に増加傾向にあり、大きな問題は無いようです。

管理者佐藤:

貴重なご意見ありがとうございます。

- ・羽村市民へのPRをより強化していき、地域に根差した事業にしていきます。羽村広報への掲載やテレビ羽村の活用を考えております。
- ・感染症対策は引き続き徹底してまいります。
- ・運転練習にも時間を割き、より安心して乗車できるようにします。

知見を有する医師B様:

気になった点としては、500部のチラシ配布で1名問い合わせいただき、その方は利用に繋がったのか？繋がっていなければその理由は何だったのか？

自分たちで改善できる理由なのか、出来ないのか、改善できるのであればいつまでにどのようなアクションプランを取るのか、その辺りまで考えられるとより良いかと思えます。

同様に、お客様満足度アップ案を実行されているのは非常に良いかと思う一方、やって満足するのではなく、実行に対して結果がどうであったのか、数値化して評価し、改善可能か判断するところまで考えられるとより効果的なアクションに繋がっていくかと思えます。

計測する数値としては問い合わせ件数、見学数、登録者数、利用頻度、など色々あるかと思えますので、施設の現状にあったKPIを探されてみてください。以上です。引き続き応援しております！

管理者佐藤:

貴重なご意見ありがとうございます。

500部のチラシ配布に関して、結果として利用には繋がりませんでした。

理由

- ①電話をかけたご本人様がチラシ内容をあまり把握しておらず、問い合わせ目的でのお電話であったこと。
- ②見学日程をご本人様だけで決めてしまい、見学のことを忘れていたこと。
- ③ご家族様にお会いでき、フォローアップ(パンフレットをお渡しして、改めて日程を決めていただく約束をした)もしたが、お電話だけの営業だったので印象が薄かった可能性あり。

改善点

- ①お電話があった際にご家族様にも確認を取る。
- ②フォローアップは1週間以内に行い、できれば直接もう一度お話をする。

お客様満足度アップ案に関して、2か月というメイン期限の中に1週間というサブ期間を挟んで○付けするだけの簡単なアンケートを実施します。

1か月目で実施した内容を基に、2か月目は改善点を踏まえて実行します。

現在通われている利用者様満足度がアップすると口コミ(知り合いやケアマネジャー様に良い報告が上がる傾向あり)が広がるので、そこから何件紹介があったのか数値化していきます。

地域住民代表C様:

1、チラシが入っていなかった。入っていても気づかないで、捨ててしまった可能性がある。

2、近隣のシニアからSimpleの話が上がってこない。通っている、や知っているという人が増えてくれば良いのだが...

3、コロナ対策は十分なのだろうか？あのお店に利用者10名+スタッフが入るのは密にならないのか心配。

管理者佐藤：

貴重なご意見ありがとうございます。

1、費用対効果の観点から手配りをしている関係で、配れていないお家があったのは事実です。地図を印刷して配ったところを色ペンで塗りつぶすやり方をしていました。地図が大きすぎた可能性もあるので、より縮小したものを使用します。

捨てられてしまった可能性を考えると、捨てられないようなチラシを再考いたします。

2、羽村広報やテレビはむらに掲載してもらい、情報発信をしていきます。

3、厚生労働省のHPに記載のある

「三密」(密集、密接、密閉)を避けましょう。集団感染は、「換気が悪く」、「人が密に集まって過ごすような空間」、「不特定多数の人が接触するおそれが高い場所」という共通点があります。

<https://www.mhlw.go.jp/stf/covid-19/kenkou-iryousoudan.html>

首相官邸・厚生労働省PDFに記載のある

「部屋が広ければ大丈夫」「狭い部屋は危険」というものではありません。WHOも空気感染を起こす「結核・はしかの拡散」と「換気回数の少なさ」の関連を認めています。

<https://www.kantei.go.jp/jp/content/000062771.pdf>

という文言から、現状対応できる感染対策は十分と言えます。

※感染が絶対に起きないということではありません。

※感染対策とは別になりますが、国が指標として出している介護施設基準の1人当たり3㎡の確保(30㎡)については、全体で約50㎡あり、機能訓練室(運動する場所)は約40㎡あります。天井も3mあるので、室内空間としては通常の部屋(天井2m)と比べると広い空間になります。

今後も感染対策を徹底していきます。

地域包括支援センター職員D様：

平素よりお世話になっております。

・ミニハンドマッサージ教室を開催されており、地域に根差した活動をされていることが

わかりました。今後も同様の講座などがあればと思います。

・コロナ渦で難しいですが、地域の行事への参加、催事を市広報に掲載するなど Simpleの周知を図れればと思います。

・ホームページ拝見しました。曜日ごとの利用・空き状況やどんな運動が出来るか分かればと思います。

以上です。

よろしく願いいたします。

管理者佐藤:

貴重なご意見ありがとうございます。

・今後も感染対策を徹底した上でさまざまな講座を開いていきます。

・市広報に掲載していただけるよう動きます。

・ホームページをご覧になっていただきありがとうございます。今後のアップデートに際して議題にあげさせていただきます。

利用者様E様:

・家にいるより、気持ちが楽になる

→雑用(家事)することを考えないので

・雰囲気がとても良い
→会話が弾む、従業員の人たちが明るい

・楽しい時間を過ごせる
→十人十色と言いますが、私はとても気に入っています

管理者佐藤:

貴重なご意見ありがとうございます。

運動特化型なので、精神面でご満足いただけていたのは正直驚きです。

今後も明るい雰囲気作りと、心地よい異世界感を味わっていただけるよう、従業員一同精進して参ります。