

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

2022年4月1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。

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。

お忙しい中大変恐縮ですが、4/29までに返信をお願いいたします。

概要

1. 事業所の運営方針説明
2. 活動状況（行事等、レクリエーション等）報告
3. 利用者の状況報告
4. 利用状況（人数、介護度等）報告
5. 感染症対策等（新型コロナウイルスウイルス含む）
6. 防火・防災訓練実施
7. 地域行事への参加の検討
8. 利用者や家族からの要望及び苦情等に関する報告

9.地域住民代表からの要望や意見

10.ヒヤリ・ハット、事故、苦情報告

11.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。

通われるご利用者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、スタッフも当たり前の職場(働きやすい職場環境)を整えられるように努力して参ります。

2.活動状況（行事等、レクリエーション等）報告

営業について

1.「安全運転」に関して運転指導の時間を新たに設けました。

(結果)

前回から違反1回、事故0回と低い数値で推移しております。

2.「具体的に数値化する」に対してアンケートと集計を実施しました。

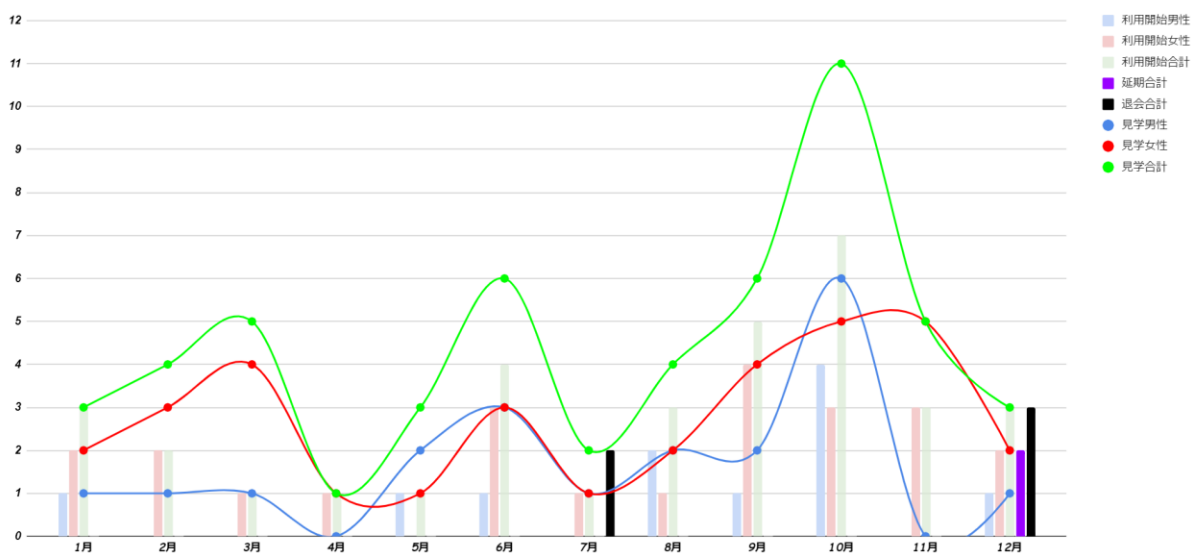
(結果)

お客様満足度アンケート

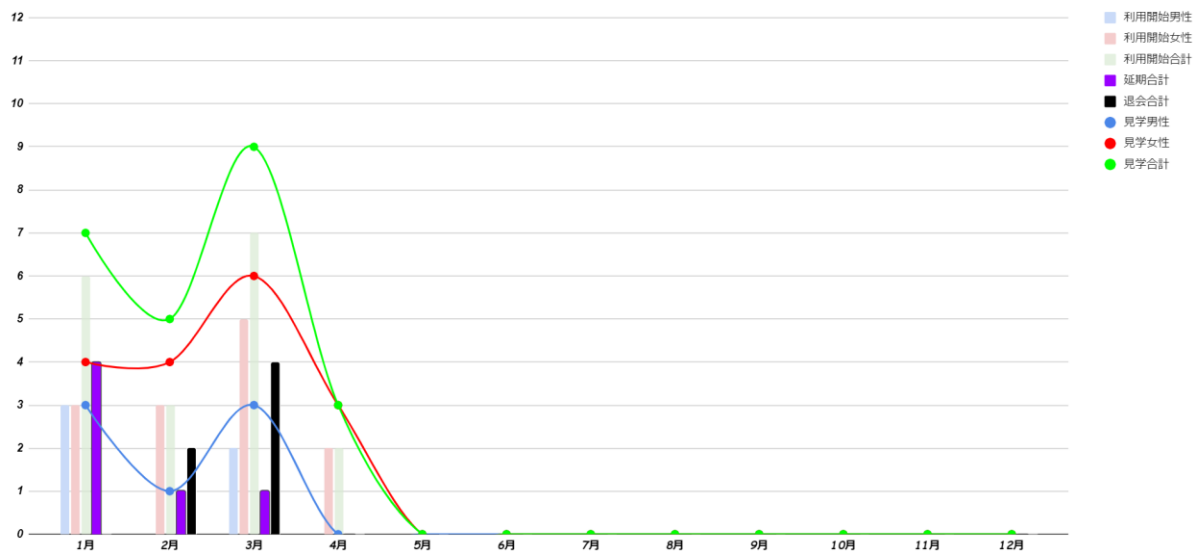
※全33人に実施		とても良い	まあまあ良い	普通	あまり良くない	良くない	未記入
スタッフ対応		24人	4人	1人	0人	1人	3人
店内の雰囲気		19人	6人	4人	0人	0人	4人
今後のご利用	今後も利用したい	どちらとも言えない		利用を検討したい		未記入	
	27人	1人		3人		2人	
満足度平均	8.15 / 10						

見学者様推移

2021年



2022年



以上のことから

1. 「今後利用を検討したい」の方たちの問題点をお聞きし、改善する。
2. 見学者の増加に伴い、退会者も増加しているので、既存顧客の満足度を上げる。

と次のアクションプランを立てました。

3. 「羽村市のご利用者様数増加」に関して、羽村市創業セミナーへの登壇させていただくことで、周辺住民及び企業へ周知をしました。

(結果)

このことが全て結果に繋がった訳ではありませんが、羽村市のご利用者様が11名から19名へ増加しました。

4.「最新の空き状況をHPに掲載してほしい」に対してHPに毎月末掲載する仕様に変更しました。

(結果)

見学依頼は増加しつつ、現在の空き状況に関するお問合せが減りました。

※チラシに関しては現在動ける人員が確保できていない関係でストップしております。

サービスについて

1.「運動時間を増やしてほしい」に対して運動器具を増設し、運動時間を増やしました。

(具体例)

座ったままできるミニ自転車2台増設、口腔体操の時間を30分→7分へ減少させ、20分間の脳トレ・身体の温めの時間を希望者のみにしました。

(結果)

汗をかくし、疲れるけどしっかりやったという充実感がある。というご意見をいただきました。

3.利用者の状況報告

今までふらつきが強く、家族も心配でお買い物に行けなかった方がSimpleに通い始めて約1ヶ月でふらつきが軽減されました。このまま継続できれば目標のお出かけも家族から許可が降りそうとのことことです。

1. 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

2022/4/1時点：登録者数43名 + 来月開始予定4名 + 来月増回予定1名

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。

2. 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

3. 防火・防災訓練実施

4月と10月に開催。詳細はホームページにも掲載。

4. 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。

5. 利用者や家族からの要望及び苦情等に関する報告

- ・ みんなで行ける旅行を計画してほしい→検討段階です。
- ・ お迎えの時間を早めにしてほしい→1番目にお迎えに上がるようにしました。
- ・ エアロバイクの座面が固くてお尻が痛い→専用のクッションを設置しました。

6. 地域住民代表からの要望や意見

(前回) あの広さでコロナ対策(収容人数)は大丈夫なのか？

→配置換えをすることで、見た目にも実際にも広くなりました。

7. ヒヤリ・ハット、事故、苦情報告

1件もございませんでした。

8. 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
- ・ 運転練習

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

知見を有する医師A様： 登録者数も順調に増加している様で、結果がしっかりと数字に表れていて非常に良いですね。数値化もきちんとされていて(グラフは曲線ではなく折れ線の方がいいかと思いますが・・・)客観的に施設を見れるようになってきているかと思えます。

- ・キャパシティ的に？登録者数の目標値はありますか？
- ・稼働率の数字がどこにあるか見つけられませんでした。人員換算での稼働率の目標値もそろそろ設定してみてもいいかもしれません。
- ・退会者が一定の月にまとまって出ているのは何か原因がありますでしょうか？

退会理由の明確化が出来る则ち施設の課題もより明確になるかもしれません。新規の流入は一定来ている様ですので、この調子で頑張ってください！

管理者佐藤： 貴重なご意見ありがとうございます。

- ・登録者の目標値は100枠の70名です。午前午後それぞれ10名の定員で週5日営業になります。現在70枠が埋まっているので、残り30枠です。
- ・稼働率の目標は90%をめざしております。現在は約60%(画像参照)
- ・退会者が一定の月にまとまっている要因として考えられることは、気候変動による体調不良から継続困難と判断された方が多かつたこと。今後も精進して参ります。

<利用稼働率>				
	1週目	2週目	3週目	4週目
全体枠	100	100	100	100
休止枠 ██████████	3	3	3	3
実全体枠	97	97	97	97
稼働枠(実全体枠-空)	71	71	71	71
実稼働枠	59	60	59	58
理想稼働率	73.20%	73.20%	73.20%	73.20%
実稼働率	60.82%	61.86%	60.82%	59.79%
稼働率差異	12.37%	11.34%	12.37%	13.40%
差異平均	12.37%			

地域包括支援センター職員B様：意見（質問）

①お客様満足度アンケート実施について

- ・満足度も高評価が大半になっており感染予防対策に大変なご苦労されている中で、日頃の事業所の皆様の取り組みが反映されたものと思います。
- ・普通以上の評価とお答えのあった利用者様がほとんどですが、「良くない」と答えた方の理由はどのような内容でしょうか。
- ・退会者の増加について考察などあれば教えていただけますでしょうか。

②サービスについて

- ・デイサービスの利用日以外に自宅でできる運動や体操などの自主トレーニングのメニューやプログラムについて現在ありますでしょうか。

感想

貴社におかれましてもコロナ渦の中、感染予防対策には大変なご苦労をされておられることと存じます。その様な状況においても、アンケート集計結果からみてもわかる通り、個別の相談やご要望に丁寧に対応してくださり、地域包括支援センター職員一同、大変感謝申し上げます。今後とも宜しくお願い致します。

管理者佐藤：貴重なご意見ありがとうございます。

①お客様満足度アンケート実施について

・まだまだ完全とは言えませんが、このような結果に繋がり一先ず安心しております。

・「良くない」と回答された方の理由について

アンケートは透明性を加味して無記名制にしているのですが、どなたが書かれたかまではわかりません。しかしご利用者様から名指しで「言葉遣い」を指摘されたスタッフが若干名いたので、接遇に関してより気を付けるよう指導を行いました。

・退会者の増加に関しては気候変動での体調不良が原因とお伺いしております。

②サービスについて

現在大きく分けると2種類の自主トレーニングメニューがございます。

a. 道具を必要としない、または家にあるのものを使ったトレーニング

b. 100円ショップで購入可能な道具を用いたトレーニング

どちらも「毎日続けられること」を目標とした簡単なものです。

<具体例>

a. 浮腫み防止・改善目的のつま先立ち/ふらつき予防・改善目的の靴下ギャザー(靴下を下に置いて、足でつかむ)/椅子に座ったままできる肩こり腰痛予防・改善目的の簡単ストレッチ

b. ボール/セラバンドを用いた体幹トレーニング

どちらも続けていただいている方には効果が出ております。

個別相談・要望に早期対応が地域密着型通所介護の強みだと考えておりますので、今後ともお1人お1人に真摯に向き合っていきます。

市区所職員C様：・利用者状況報告について

登録者数はこのところ40名強を保っているようですが、羽村市民の登録者は依然として50%を割っています。地域密着型介護施設であるので、市民の利用を増やせるよう引き続き努力してください。（羽村市内の居宅介護支援事業所へのPR等はしていますか？）

・防火・防災訓練の検討について

表題が「検討」となっているが、実際に4月と10月に実施しているなら、訓練内容を具体的に報告していただきたいです。ホームページも確認したが、2020年10月の「自衛消防訓練通知書」の写真のみなので、運営推進会議では毎回訓練の内容を報告していただきたいと思います。

管理者佐藤：貴重なご意見ありがとうございます。

・羽村市民のご利用人数を増やせるよう今後ともPRを強化していきます。羽村市の居宅介護支援事業所や地域包括支援センターへのPRは正直なところ以前より力が入れていません。申し訳ございません。理由といたしましては、既存顧客が増えたことで、既存顧客の満足度を上げ退会者を減らし、増回希望者を増やすことにシフトしているからです。その他の市から見学希望のご依頼もありますが、お断りさせていただいている状態です。（羽村市民の枠を確保することと、送迎の兼ね合いで不可能なため）

・防災訓練に関して

検討の文字を削除しました。

また通知書と内容が重複してしまい申し訳ないのですが、消防署からの指導に則り

①事業所の住所・電話番号・担当を言えるようにする

②消火器の場所の把握

③避難経路の確認

を行っております。

今後も精進して参ります。

地域住民代表D様：現時点では特にありません。

管理者佐藤：今後地域行事が再開された暁には、ご指導ご鞭撻のほどよろしく願いいたします。

利用者E様：通ってどのくらい経ちますか？

約一年通っています

週何回通っていますか？

今は週1回です。最初は週1回で段々と回数を増やし一時期は週4回通っていました。介護度が要介護1から要支援1になったので、回数を減らしました。

なぜ通ったのですか？

腰が痛い、歩くのに不自由だったからです。（1人では出かけられない）

通ってみてどうですか？

気持ちが明るくなった。（ウチにいると余計なことを考えてしまう）

現在、腰が痛い、歩くのに不自由だったについて変化はありましたか？

痛みは和らいでいる、杖なしで歩けるようになった。

今後も利用したいと思えますか？

行ける限りは行きたいと思えます。

管理者佐藤：貴重なご意見ありがとうございます。

まさに継続は力なりということで、ほとんどおやすみなく通われた結果だと思えます。段々と効果が出ているようで、スタッフ一同喜んでおります。

今後ともよろしく願いいたします。