

# 利用者満足度を高めるために

連載 第10回

## 地域で選ばれるデイケアを目指して

三郷ケアセンター 通所リハビリテーション（以下、デイケア）は、1日コース・短時間コースで構成されている。利用者総登録人数は約200人、1日の定員数は70人で、三郷市内最大規模のデイケアである。

1日の定員70人に対し、日々の利用人数（稼働）低迷の時期があったため施設全体の課題とし、2021年度に「デイケアプロジェクトチーム」が立ち上がった。稼働を上げるために、ご利用者に楽しく帰宅していただき、満足とだけ思ってもらえる取り組みに着眼し、デイケアの運営方法の改革を図った。その結果、2021年度から2022年度に、いくつかの取り組みを実践することができた。

### 相談員は稼働がいのち

デイケアのご利用者紹介、相談件数、現状の利用者登録人数の95%は居宅介護支援事業所のケアマネジャーからのものである。ご利用者やその関係者から相談を受け、デイケアの利用が開始となる。しかし、お一人の利用が開始できたからといって、そこで終わりではない。相談員はご利用者、ご家族、居宅ケアマネジャーのご意見、ご要望などの相談窓口となり、デイケアと各セクション、事業所の橋渡し、調整役になる。

また、デイケア利用の中止、終了者が生じる場合がある。中止・終了に関して明確な理由がない場合は、フィードバックして1件でも中止者を出さないように、改善点を見つけていく。

### 利用中止時の対応例

ご利用日の当日、朝一番で本人から「体調が悪いので休みます」の連絡を受ける。

相談員が折り返し連絡をして、体調確認のために傾聴すると、その後利用につながった（こういうケースは認知症の方に多い）。デイケアで観察することにより体調が分かり、水分と食事摂取ができ、元気に回復され帰宅した。その後ケアマネジャー、ご家族にご報告してご安心の言葉をいただいた。

デイケアお休みの電話連絡を受けても、それで終わりではなく、一つの声掛けで安否確認や状態確認をすることで、情報共有を図る。それがケアマネジャー・ご家族との信頼関係を築くきっかけとなり、稼働アップにもつながると思われる。

### ADLとQOLの向上を目指して

介護保険の制度は何かとしばりが多い。とはいえ、介護保険法の制度により報酬が受けられる。デイケアでの介護サービスは、担当ケアマネジャーの作成したケアプラン



写真1 施設内でのお召し上がりは禁止のため、お持ち帰りいただいた



写真2 コロナ禍にあり事業所による対面販売ができないため、相談員がパン販売を行う



写真3 開店時間が待ち遠しく一列に並んで待つご利用者

(居宅サービス計画書)の立案からサービスが決まる。居宅ケアマネジャーとの関係性は稼働のための重要なポイントであると思う。デイケアではリハビリを受け、身体機能の改善を目指す。身体機能だけが改善されてもその方の自立支援とはいえない。介護保険がご利用者の自立支援の障害になってしまわぬよう、ICF(国際生活機能分類)の視点を活用したい。

居宅ケアマネジャーからの多様な要望の中、制度の枠外になる対応も少なくない。ニーズに沿った支援のあり方を模索し、行政に問い合わせた。サービス時間外であれ

ば可能との返答を受け、時間外での試みで2022年度4月より枠外の対応である散髪を開始した。その結果、ご利用者、ご家族、ケアマネジャーから満足の声が聞かれている。今後、介護保険内のみならず、介護保険外のニーズもサービスの一環として求められると思われる。

厚生労働省が掲げた「地域共生社会」は、地域住民や地域の多様な主体が分野や属性の壁を越えて協力していくことが規定されている。デイケアプロジェクトチームで企画した活動も協力体制の第一歩といえよう。当施設では、近隣にある障がい福祉事業所

(就労支援B型)「コンパス」の焼きたて手作りパン販売を2021年9月から実施した(写真1~3)。

真剣なまなざしで、ご自身でパンを選び、お金を払い、お釣りを渡され、うれしそうに袋を下げたご利用者の笑顔は私たち職員のやりがいにもつながる。

販売当初はすぐに袋を開けて食べてしまおうとする場面もあったが、現在はしっかりロッカーにしまっている。これはルールに沿って、協調性・社会参加を学ぶ体験的学習、生活リハビリの一環ともいえる。

### 前例のないコロナ禍を経験して

当施設ではコロナ感染発生の第一波から早々にコロナ委員会を設置した。各チームがリモート会議で情報共有を図り、全職員に向けての発信ツールを有効活用した。リアルタイムで施設内のコロナ発生状況や感染対策法について総力を挙げて取り組んでいる。

デイケアでは、お一人の陽性者発生時、1週間から10日間の全面休止となり、稼働にとって致命的であった。現在は、ご利用者、また周辺ご家族で感染疑いのある方の連絡報告を受けると、コロナ委員会で対応の流れや再開日、抗原検査の有無の統一を図ることができている。延べ200人ものご利用者がクラスターを避けられたのは、ご家族の協力のもと、職員一丸となり協働、総力を挙げた結果である。現状も、席にはパー

ティションが設置され、ご利用者の多くが楽しみに待つカラオケは再開未定であり、感染対策は継続している。

### 今後の相談員としてのあり方

令和3年度、厚労省により地域連携・交流が努力義務とされ、今後さらに推進されていく可能性は大きい。国が掲げた2025年問題を目前に、地域包括ケアシステムでは医療・介護の連携が重視され、地域で暮らす高齢者の自立ある生活に向け、切れ目のないサービスが提唱されている。デイケアではご利用者に満足して帰宅していただける、日々の安心した暮らし、生活の支えになれるよう努めたい。

デイケアプロジェクトチームでの計画を実施し、稼働率は上昇傾向である。施設内では自立支援に向けた行事などを職員総力を挙げて継続中であり、実践の重要性を感じている。来年に向け、さらに次の計画も検討段階である。

デジタル化が進む昨今ではある一方、近年は介護で悩む家庭が増加傾向でもあり、ご利用者を取り巻く家族を含めた背景にある環境を視野に入れることも大切であると思われる。地域への貢献に努め、利用して良かったとご利用者に満足していただけるデイケアを目指し、一相談員(ソーシャルワーカー)として人と人とのつながり、日々のかかわりを大切にしたい。