

2-7

演題	ピンチをチャンスに変える
副題	～ケアの見直しと利用者満足度向上の取り組み～

法人名	社会福祉法人 奉優会
施設名	奉優デイサービスセンター北

発表者名 (職種)	松井 信子 介護職員
共同発表者	
共同発表者	
共同発表者	
共同発表者	

都道府県	神奈川県
住所	横浜市都筑区中川中央 1-37-19 プリムラ 2F
TEL	045-482-7563
FAX	045-482-7573
メールアドレス	centerkita-day@foryou.or.jp
URL	

今回の発表施設 またはサービスの 概要	コロナ禍からの稼働減少により、ピンチをチャンスに変え、サービス提供の見直しを行い、利用者満足度向上に向けた取り組みを行いました。
---------------------------	--

研究の目的、PR ポイント

コロナ禍により稼働が減少したが、どうしたら利用者満足度が上がり稼働も回復するのかを考え取り組んでみました。

取り組んだ課題

- ・ 個別プログラムの提供による認知症の方の変化
- ・ 新たなプログラムの展開
コロナ禍により事業所の強みが弱みに(外出が出来ない)なってしまった事により、弱みを強みに変えるプログラムの変更
- ・ 顧客満足度向上に向け
イベントや外出の再開
サービスの質向上の為に個別ケアの見直し
- ・ 個別機能訓練導入により訓練実施者の ADL 維持

具体的な取り組み

コロナ禍によりプログラムの変更を行った、また、ご家族等からの希望もあり個別機能訓練の導入により稼働向上した。一方サービス提供力の低下となってしまう為ご利用者の求めるものは何かを改めて見直す

事例 1

帰宅願望のご利用者のケアの変化

事例 2

失語症の方へのケアの変化

活動の成果と評価

- ・ 事例 1、個別プログラムの提供で帰宅願望の減少
- ・ 事例 2、職員に対するの興奮状態の減少
- ・ 選択制プログラム、個別プログラム実施によりご利用者、ご家族の満足度向上
- ・ 外出イベント再開により他社との差別化
- ・ 機能訓練実施者の ADL 維持実現

今後の課題

- ・ 自立支援を促すサービス提供
- ・ 自ら「行きたい」と自己決定できるサービス展開し
選ばれるデイサービスへ