

## デイサービス利用者の希望は「リハ・機能訓練」 ～ヒューマンライフケア、18年度介護報酬改定を前に ケアマネジャーへのアンケート調査を実施～

ヒューマンホールディングス株式会社の事業子会社で介護事業等を展開するヒューマンライフケア株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役：瀬戸口信也、以下「当社」）は、2018年4月に予定される介護報酬改定を前に、介護保険制度の中核を担うケアマネジャー（ケアマネ）を対象にしたアンケート調査を実施しました。デイサービスの意義が広く議論される中、ケアマネがデイサービスのご利用者から希望される条件として最も多いのは「リハビリ・機能訓練」で、9割近くに上る結果となりました。

### ● 調査結果の概要

#### 【ご利用者からの希望】

- ご利用者が初めて利用するサービスのデイサービス施設の決定方法としては、「特に利用したい施設はないが、こちらからいくつか推奨した施設の中から選ぶケース」（41.3%）が最も多く、以下は「どの施設を利用するかは『おまかせ』だが、決める前に実際に見て確認するケース」（37.0%）、「具体的に利用したい施設を指定して相談にくるケース」（13.3%）と続くなど、9割以上が事前に何らかの施設情報を得ていました。一方、「どの施設を利用するかは『おまかせ』で、事前に施設を見ることもなく決めるケース」は8.4%にとどまり、介護保険の理念であるご利用者自身の自己選択、自己決定が定着してきていることがうかがえました。
- ご利用者からの希望条件としては、「リハビリ・機能訓練が充実している施設」が87.8%と圧倒的に多く、以下、「レクリエーションのメニューが充実している施設」（50.7%）、「食事が充実している施設」（44.8%）、「土曜や日曜でも影響している施設」（44.8%）、「知り合いが入所している／していた施設」（42.7%）と続きました。ケアマネジャーが考える以上に、ご利用者はリハビリ・機能訓練を重視しているようです。

#### 【ケアマネジャーの希望】

- ケアマネジャーが利用者に薦めるため絶対に欠かせない不可欠要因としては、「職員の態度に好感が持てる」（78.1%）、「清潔で掃除が行き届いている」（63.1%）、「送迎がしっかりしている」（53.0%）、「職員のスキルが高い」（52.8%）、「職員の体制がしっかりしている」（52.8%）の順に多い。多種多様なデイが増える中、ケアマネジャーはデイサービスとしての基本姿勢や介護職員を非常に重視している傾向が見られました。
- ケアマネジャーが利用者に薦める上で差別化になる要因は、「難易度の高いご利用者を積極的に受け入れてくれる」（57.0%）、「土曜や日曜に営業している」（56.0%）、「送迎時間に自由度・柔軟性がある」（50.7%）、「多少無理な要望にも柔軟に対応してくれる」（49.0%）、「リハビリ・機能訓練のメニューが充実している」（48.4%）が上位。ケアプラン作成に当たって難航しそうなポイントへの対応力に関する項目が上位に入っていました。

#### 【ヒューマンライフケアの評価】

- ヒューマンライフケアのデイサービスの肯定的な評価として高い要素としては、「職員の態度に好感が持てる」（78.5%）が最も高く、以下「担当者会議に協力的」（77.8%）、「多少無理な要望にも柔軟に対応してくれる」（72.2%）、「ご利用者の様子をまめに知らせてくれる」（71.9%）、「送迎がしっかりしている」（70.3%）が続きました。

## ● 調査の概要

「デイサービスに関するアンケート調査」

- 調査期間： 2017年1月
- 調査手法： 自記式アンケート調査
- 調査対象： ヒューマンライフケアのデイサービス利用者のケアマネジメントを担っているケアマネジャー
- 回答者数： 670名

## ● 今後の展望

今回の結果においては、ケアマネジャーが不可欠と考える、「職員の態度」や「送迎」といった項目において、当社のサービスが非常に高い評価を受けていることが分かりました。

また、多くのご利用者が求めていることが分かった「リハビリ・機能訓練」に関しては、個別機能訓練加算2の取得を強化します。そのために、作業療法士等の専門チームが、アセスメント方法や訓練メニューを開発するとともに、先進技術の導入にも積極的に取り組んでいます。また、利用者が伝統文化をモチーフとした創作活動を通じて指先のトレーニングや回想につなげる「伝統文化レクリエーション」の取り組みも継続します。今回の調査結果を踏まえ、当社は、楽しみながら自立支援につながる質の高いサービスの提供を目指してまいります。

## ■ 「ヒューマンライフケア」とは

1999年の事業開始以来、全国192事業所（2017年5月1日現在/FC拠点含む）で幅広く介護サービスを展開し、介護事業におけるワンストップソリューションを実現しています。居宅介護支援、訪問介護、小規模多機能ホーム、有料老人ホーム、デイサービス、グループホームなど多岐にわたる介護サービス事業と子育て支援事業、家事支援サービス事業を、教育部門である「ヒューマンアカデミー」、人材サービス部門である「ヒューマンリソシア」「ヒューマンタッチ」をはじめとするヒューマングループ各社と強かに連携しながら行っております。心に届く最高のサービスを目指し、一人ひとりのご利用者様に応じたサービスのご提供と、家族の皆様が笑顔で暮らせる環境づくりのお手伝いをしてまいります。

## 会社概要

---

ヒューマンライフケア株式会社 <http://human-lifecare.jp>

【代表者】代表取締役 瀬戸口 信也

【所在地】東京都新宿区西新宿7-5-25 西新宿木村屋ビル1階

【設立】2010年4月 ※介護事業開始：1999年 【資本金】1,000万円

---

### 本件に関するお問合せ・取材のお申込みは

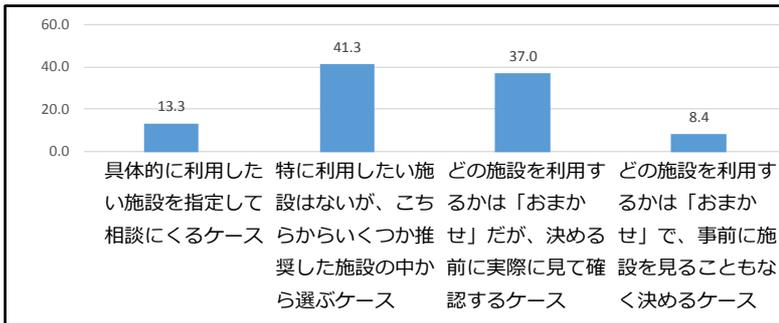
ヒューマンホールディングス株式会社 広報担当：外川（そとかわ）

TEL：03-6846-8002 FAX：03-6846-1220 E-mail：kouhou@athuman.com

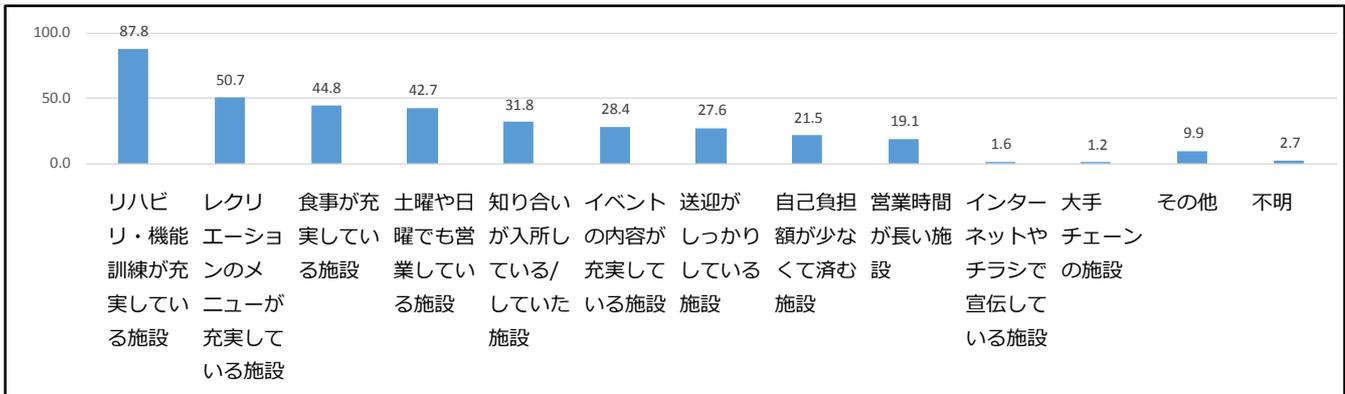
## ● 調査結果の詳細

### 【ご利用者からの希望】

(1) ご利用者にて初めてデイサービスを薦める場合、「どの施設にするか」についてどのようにして利用者家族と決めることが多いですか？（単一回答）



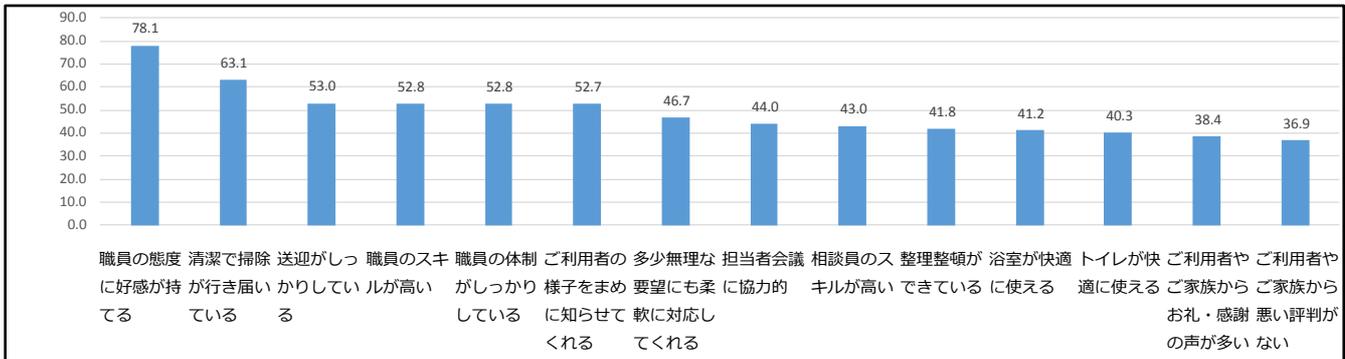
(2) ご利用者や家族からの「利用したい施設」についての希望・要望にはどのようなものが多いですか？（複数回答）



### 【ケアマネジャーの希望】

(3) 自信をもって利用者に薦めることができる施設として「絶対に欠かせない条件」は何ですか？（複数回答）

※上位 14 項目



(4) 他にない特徴をもった施設として「差別化される条件」は何ですか？（複数回答）

※上位 14 項目

