

また来たい(期待)ショートステイ

～レスパイトケアから利用者主体のサービス提供へ～

あしたかホーム ショートステイ
職員一同

前年度の取り組み

「私たちの作品をご覧ください」というテーマで利用者の制作物を、地域の展示場に飾り、観てくださった方の感想を頂き、それをフィードバックした。このことで利用者のモチベーションが上がっていくところを間近に見ることができた。

その結果、利用者の生きがいつくりや自己実現へとつなげることができた。

これにはもう一つのねらいが...

レスパイトケアから

利用者主体のサービス提供へ

そこで私たちは...

3つの事を柱として考え、利用者が
**「このショートは楽しいから
また来たい！」**
**「次来たときには何かあるんだ
ろう？」**
と期待していただけるショートステイを目指していくこととした。

3つの柱

- ニーズを正しく把握する
- 予定を分かりやすくする
- 計画的に行事を実施する

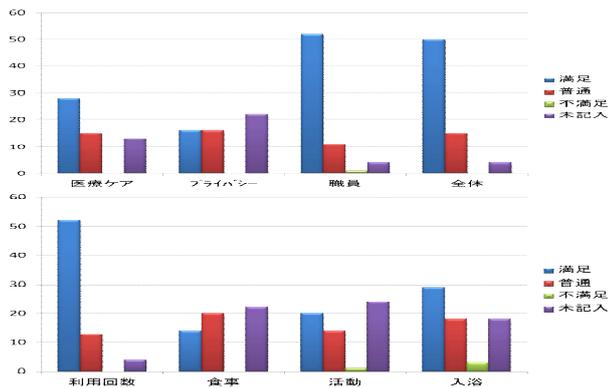
3つの柱

- **ニーズを正しく把握する**
- 予定を分かりやすくする
- 計画的に行事を実施する

ニーズを正しく把握する

- ①利用者、ご家族を対象にアンケートを実施
 - 利用者の直接的なニーズを確認し、満足度等を調査する
 - 来たくない理由を調査し可能なものから対応していく

利用者・家族アンケート結果



アンケート結果から

- 家族との情報共有の必要性
- 職員の対応については概ね満足されている

ニーズを正しく把握する

②関係しているケアマネージャーを対象にアンケートを実施

客観的な意見や、利用者からは言いつらいような意見を代弁してもらい把握していく

③あしたかホームショートステイの課題、改善点

受け入れ体制についての事
退院後すぐのケースの受け入れ。相談から利用までの早期対応（担当者会議、契約など）。
緊急時の受け入れが難しい
医療ニーズが高い利用者の受け入れ体制の改善
新規相談に時間がかかる
新規利用の場合、1泊からの開始を、ケースによっては緩和してほしい。緊急で利用を希望されるニーズは高いため、迅速に利用開始できることが望ましい。（様々なリスクがあるときは仕方ないと思うが）
退院直後で行くところがない等、最もショートが必要ときに相談しにくい。
利用者の状況確認、情報の共有についての事
以前、感染症の時期という理由で、ケアマネがフロアに入らず、中を見られなかったのが残念だった。
怖くないが、しいて言えば状況などをもう少し教えてもらえるとういことと思う。
ショートステイの活動についての事
ソファアに座っている印象が強い。
職員が利用者の身近にいる様子があまり感じられない。
活動的に感じない。利用者の状況確認時に感じることで、一部だけ見てと思われることは承知ですが、ご家族が面会した時に一列に並んで座っている姿を見るとうなづかぬ、と以前から感じていた。
またそこに職員の変や会話している感じがなく、離れた場所から仕事している様子が見られた。ご家族もその一部で判断しがちなので改善できればと思う。
その他
入所、退所の時間のご案内（分かりづらい）

②あしたかホームの「ウリ」
地域からの信頼性についての事
昔からの「あしたかホーム」というネームバリューがある。
地域に根付いているため安心感がある。
介護サービスの提供についての事
介護力の高さ。職員の高齢が高いこと。
施設内を歩行訓練させてくれる。
安定した支援を受けることができる。安心して任せられることができる。
職員の利用者への対応が良い。
ハード面での事
スペースが広々としていること。
施設が新しくきれいで、ショートのリビングも二人部屋も個室に近い設備となっている。
事業所間の連携についての事
連絡が取りやすい・情報の共有がしやすい。デイ・ショート・入所と様々なサービス事業者があり連携を図りやすいこと。
デイとショートの連携ができていて、それぞれのサービス利用前に先に利用しているサービスに、職員が利用中に面会し挨拶するなどして利用者が安心して利用できるようにしていること。
受け入れ体制についての事
最近では緊急時の受け入れも検討してくれるようになった。
認知症の方や、介護量の多い方などは、他のショートよりあしたかホームのケアの方が活用できると思ったりする。
認知症状の強い方・精神状態の不安定な方など、何とか利用できる方法を探してくれる。
個別の事情に沿って対応してくださっていること。
その他
他のショート施設（民間）に比べ、良心的な利用しやすい料金であること。

③お客様の声
ご質問
入所、退所の時期が分かりづらい。
入浴の回数が増えるといい。
居室にテレビが欲しい（多床室も）。
テレビの前でただ座っているのではなく、もっと作業や役割を与えてほしい。
お客様のこぼれ
職員は皆優しい（本人談）。
丁寧な対応をして下さるので安心して任せられると聞いています。
あしたかホームは昔から介護の事をやっていて、信頼できるという言葉が聞けることは多いです。
長年利用している利用者の方から電話や送迎時の対応がとても優しく感謝しているとのねぎらいの言葉を聞きます。
いつもありがとうございます。これからもよろしくお願いします。（高村様）
お叱りのこぼれ
以前利用していたご本人より、職員により対応が悪い夜間トイレで何度か呼ぶと嫌そうな態度や言葉が聞かれ、行くのが嫌になった。
職員によっては強い言葉が聞かれる。
とても元気な人はやることがない。

アンケート結果から

- ・我々の施設の「弱点」と「ウリ」を把握することができた
- ・ショートステイの活動を伝える必要性がある

ニーズを正しく把握する

③他部署との意見交換

他部署のアドバイスをいただき、外出する際、スムーズに実施ために**同意書を作成**することとした。
また、**利用者の個別外出のニーズ**の再確認をすることができた。

3つの柱

- ・ニーズを正しく把握する
- ・予定を分かりやすくする
- ・計画的に行事を実施する

予定を分かりやすくする

①ショートステイカレンダーを作成

- ・目的を持って利用してもらう
- ・カレンダー内の特集記事を利用者に依頼し作成していただく
- ・カレンダーを家族、ケアマネに配布する

3つの柱

- ニーズを正しく把握する
- 予定を分かりやすくする
- **計画的に行事を実施する**

計画的に行事を実施する

- ① 年間行事計画を立て実施する
- 行事担当職員も同時に決めて、施設行事にない行事を計画していく

年間スケジュール

月間行事

月	行事内容	担当者
6月	行事内容検討	
7月	行事内容(ホット&Cafe外出)	担当者(中村・石橋)
8月	行事内容(流しそうめんorスイカ割り)	担当者(佐野・手嶋)
9月	行事内容(ショッピング外出)	担当者(小川・石川)
10月	行事内容(ハロウィンパーティー)	担当者(高島・斉藤)
11月	行事内容(喫茶外出)	担当者(鈴木・多家)
12月	行事内容(忘年会)	担当者(中村・宮口)
1月	行事内容(初詣)	担当者(石橋・手嶋)
2月	行事内容(バレンタインイベントor節分)	担当者(佐野・石川)
3月	行事内容(ホワイトデーイベントorひな祭り)	担当者(小川・高藤)

計画的に行事を実施する

- ② ショートの行事起案書を作成

起案書を簡素化しながら職員の負担を減らし、且つ職員間で行事の流れを確認できるシステムを作る

行事起案書例と書き方

行事起案書	ショートスタッフ建数簿	担当職員
<p>【基本情報】 年 月 日 曜日 時間 分 秒 10:00~11:00</p> <p>【活動目的】 ショートスタッフ</p> <p>【活動場所】 (住所) スイカ割り</p> <p>【活動内容】 流しそうめんorスイカ割り</p> <p>【参加人数】 10名程度</p> <p>【費用】 1000円程度</p> <p>【その他】</p>	<p>※購入品があれば、ありに丸を付ける</p> <p>※購入品がなければ、ありに丸を付ける</p> <p>※購入品がなければ、ありに丸を付ける</p>	<p>・起案書を出して戻ってきたら、ショートスタッフで確認を行う</p> <p>・行事の担当者、行事を計画したスタッフの印鑑を押す</p> <p>・どのような目的(ゆらい)で行事を行うかを記入(季節を感じていただく、社会参加、歩行訓練など)</p> <p>・外出などの行事の場合利用者個人名を記入して予定と入れておく</p> <p>・詳しい説明(合理解や職員の役割分担)があれば、書付書類ありに丸を付け資料として添付する</p> <p>・調理レクなどの場合は調理工程(レシピ)や完成予想などを添付するとよいが、起案書で事足りれば提出しなくてもよい。</p> <p>・何を、どれだけ、どこから準備するかを記入</p> <p>・購入品があれば、ありに丸を付ける</p> <p>・何を、どれだけ、どこから購入するか、合計額(概算)を得意で記入する</p> <p>・注意事項、ボランティアの活用の有無、他部署の応援依頼、雨天時の対応、使用車両などを記入する</p> <p>・外出行事の場合は連絡が取れるように連絡先を必ず記入する</p>

その他
 ※職員が多くて何かできそうな場合もこの起案書を使って構いません
 ※この起案書は任意で活用して構いません。(PC作成したい場合は相談員のPCデスクトップ画面に「行事起案書」というファイルがありますのでコピーして使ってください)

計画的に行事を実施する

- ③ 利用者への同意書を作成

同意書を作成し、外出する際の、金銭管理の方法や留意事項をご家族に理解していただきスムーズに行事を実施する

外出サービス利用に際しての説明 兼 同意書

社会福祉法人 香島会 あしたのホーム
施設長 石川 三美
あしたのホーム施設人生活活企画
課主任 高橋 洋次

日頃より、あしたのホームショートステイに対し、多大なるご理解を賜り誠にありがとうございます。
当事業所では「利用者に楽しみや好評を持ってご利用していただきたい」との思いから、車庫に行事等を
実施していただくが、平成29年よりよりカーブを新築に改装をさせていただいております。
外出（ショッピング、散歩、その他）や、その他の行事を行うに当たりましては、円滑な実施と、ご利用者
の安全確保に向けて留意を尽くして参ります。
つきましては、外出サービス利用についてご同意いただけますようお願いいたします。

（内容）
 ・金銭の取り扱いについて
 ・車両を使用し外出する旨
 ・損害が生じた場合の賠償責任について

（特記を載す事項）
 ① 外出の際は職員が付き添います。ご本人またはご家族のご了承を得た上で、必要に応じた現金のご
 持参をお願いいたします。必要に応じてご家族からの指示を受け参ります。お預けの現金は現金
 につきましては、乗用車ショートステイにてお預かりし、管理させていただきます。
 ② 車両を使用する外出の際は、車両の運転は、車両には運転の注意を払わせていただきます。
 ③ 外出サービスの実施に際しまして、施設に責任を負うべき事由によりご利用者様が生じた損害について法的
 責任を負うものとさせていただきます。
 上記の点につきまして、ご理解・ご了承いただいた場合は、下記に必要事項をご記入・ご印印の上ご返書
 ください。

作成 年 月 日

同意者本人（利用者） 住所 _____
 同意者本人（利用者） 氏名 _____ 印 _____

※ご利用者様ご本人が自筆署名出来ない場合は代理記載で記入して下さい。

代理記載者 住所 _____
 代理記載者 氏名 _____ 印 _____
 代理記載者と同意者の関係 _____

④いつものことに工夫を加える

**利用者の気を引く工夫として、
 行事や献立のネーミングを変え提供
 してみたり、
 職員の負担にならない方法で工夫を
 しサービスを提供する**
 ※ワクワク感を提供し、コスト(人件費
 を含む)を掛けずにサービスの質をあ
 げる

**ネーミングを変更することで興味を
 持ってもらおう**

「行事」
 ・カラオケ⇒**紅白歌合戦**
 ・運動会の練習⇒**運動会直前強化合宿**

「献立」
 ・刺身3点盛⇒**お刺身御膳**
 ・ラーメン、餃子、杏仁豆腐⇒**中華懐石**

**誇大広告と言いたい人もいるか
 もしもかもしれませんが...**

**名前を変えるだけで、なんだか
 楽しそうな気がしませんか？**

ワクワクしますよね？

サービスを提供する際に工夫をする

「おやつ提供」
職員が 皿にお菓子を盛り付ける
 ⇒つかみ取り形式



サービスを提供する際に工夫をする

「天井の提供方法」
・調理員が丼に盛り付ける

⇒利用者に天ぷらを選んでもらって自分で天井を完成させる



好きな物を選んで
いるので楽しく、
満足度が上がります。



慣れていないので普段以上に人手・手間がかかってしまいます。



ケアマネージャーの皆さんありがとうございました。(感謝)

今後の課題

人材確保することの難しさに直面している現在、
過去に倣った手段で行事を実施していくことについても、今後困難になっていくことが予想される。

人材を投入すること以外で利用者の満足度を高め、
その人らしく過ごしていただける方法を探っていく必要がある。

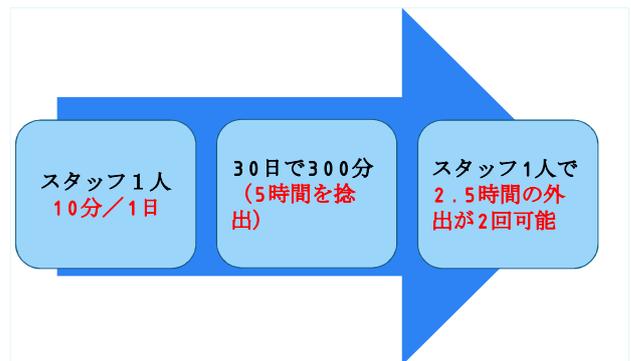
課題を解消する工夫として

在宅サービス間の連携 ユニット間の連携	在宅サービス間、ユニット間の連携を図りながら他部署の行事に参加し交流を図る
社会資源の活用 家族参加型行事の実施	介護スタッフ以外の力を活用しながら、地域社会や家族との交流の場を増やしていく
「セルフサービス化」 を取り入れる	IADLの向上と、自己実現（満足度の向上）を目的とし、利用者の力を活用する

地域包括ケアシステムの**自助・互助・共助・公助**という考え方にも似ているが、そういった発想を取り入れていく必要がある。

また、個別外出のニーズは高いが、十分に対応できていない。
これについては、少人数で対応することが多くなるため、**いかに業務改善を図って時間を生み出すことができるか**が鍵となる。

時間を生み出す考え方



なんだかいけそうな
気がしませんか？

すいか割り



千本浜公園散歩

ハロウィンパーティー



紅白歌合戦



忘年会



白玉お汁粉作り



門池公園
散策

あしたか
サービス
エリア散歩



これらの外出は前年度には実施していない行事で、その一部です。スタッフの人数には限りがありますが、工夫次第では実現可能であることが分かった瞬間だったのかもしれない。

少しずつではありますが...
行事が増え、
利用者の笑顔が増え、
それに伴い職員の笑顔も増え、
以前と比べ行事に対するモチベーションも全体的に上がっているように感じています。

まとめ

忙しいのも事実。
人がいないのも事実です。
しかし、お客様である利用者が「早く帰りたい...」
と言って退所していくのは私たちも不本意なのです。

ですから私たちは、ありとあらゆる工夫を凝らし、主役である利用者が

「また来たい（期待）！」

と、笑顔で帰っていただけるようなショートステイを目指していきたいと思うのです。

あしたかホームショートステイは去年出来なかったことを実現することができました。

険しい道かもしれませんが、ショートステイには伸びしろがあると理解していただき、スタッフの皆さんにも是非とも**期待**していただきたいと思います。

