

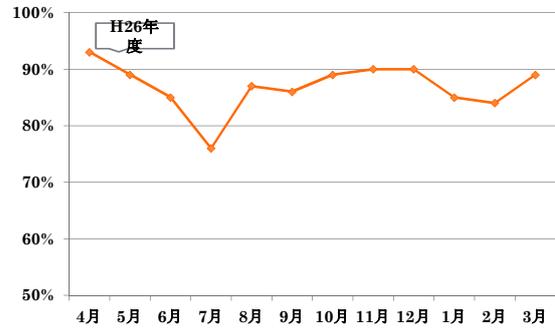
選ばれるショートステイになるために

～ショートステイに求められるニーズとは？～

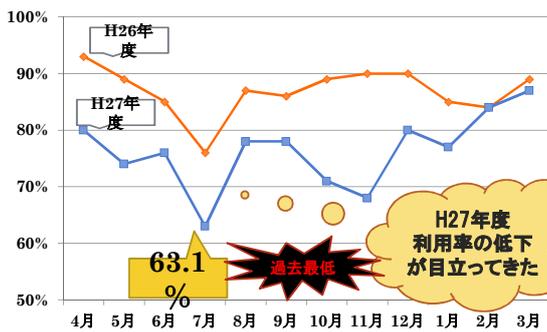


第二長上苑 ショートステイ
生活相談員 内山 綾花
フロアリーダー 望月 萌

テーマを選んだ理由



テーマを選んだ理由



利用率低迷の原因



周りに施設が増えてきた

マンネリ化

利用料金が低い

料金が高いゆえの
メリットがない

他施設に対抗できる
独自の長所がない！

アンケート(ケアマネジャー)

ねらい

【平成27年11月実施】

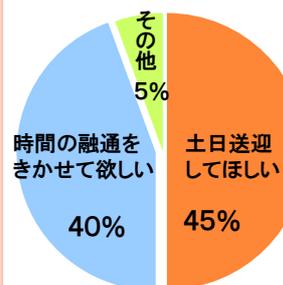
- ・今ショートステイに求められているニーズを知る
- ・課題を見つけて課題を解決する

項目

- ・予約に関すること
- ・食事に関すること
- ・入浴に関すること
- ・送迎に関する事
- ・機能訓練に関すること
- ・外出レクリエーションに関すること
- ・利用時の荷物の準備・荷物チェックに関すること

送迎に関して

現状



・土日・年末年始の施設送迎は行っていない。
(家族に送迎をお願いしていた)

・依頼が来ても土日送迎が無いことを伝えると断られる。
(本来希望が多いはず)

↓
・土日の入苑・退苑が少なく、土日の空床が多い。

体制づくり

～土日送迎を開始するうえで～

土日送迎専属の職員の配置(1人)

課題

- ・送迎担当者が都合が悪く出勤できない！
- ・利用者が沢山いて1人では送迎が回らない！



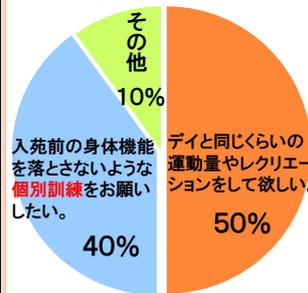
どうする？

- ・土曜日の送迎は受診当番(フロアリーダー)に協力してもらう
- ・日曜日の送迎はデイサービスのドライバーさんに協力してもらう
- ・現場の職員も送迎に出ることが出来るよう練習をする。

平成28年4月から開始

機能訓練に関して

現状



- ・職員による簡単な体操のみ。
- ・リハビリがないことが本人や家族の不満になる事が多い。
- ・ショートステイを利用した後帰って来ると歩きが悪くなっている。

体制づくり

～機能訓練を開始するうえで～

特養の機能訓練士に協力を依頼

時間: AM10時から11時 曜日: 月曜日・水曜日・金曜日
 月→ 個別で機能訓練
 水→ 30分集団体操。残り時間で個別で機能訓練
 金→ 個別で機能訓練



平成28年6月から開始

衣料無料貸し出し

～ケアマネージャ アンケートより～

- ・支度や家族の荷物チェックが負担になっている。
- ・緊急時、気軽にお願ひできるようなシステムを作してほしい



当苑と同じユニット型個室タイプのショートステイで衣料貸し出しを行っている施設を探す

有料で貸出を行っていた

他施設の貸し出しの詳細・・・

- ・1日400円
- ・皆貸し出しを利用する決まりとなっている
- ・貸出衣料は皆同じもの(施設着のようなもの)

当苑では・・・

- ・**無料**で衣料を貸し出し
- ・皆同じ洋服ではなく普段着を貸し出す
- ・貸し出しを希望する人にも貸し出しを行う

課題

- ・白紙の状態からどのように体制作りを行うか

～体制づくり～

○衣料集め

- ・衣料寄付のお願いを苑のお便りに載せる(家族)
- ・予算を立て、衣料を購入

○仕組みづくり

6月上旬

話し合い
衣料部屋づくり
マニュアル作成
職員に説明

6月下旬

単発利用の方から男女一人ずつモデルを決め、お試しで貸出を行う

7月上旬

お試しをしてみても不具合を修正マニュアル見直しお試しの人数を増やす。

8月

本格的に開始

現在約6割の方が利用

外出レクリエーションに関して

改善前

回数：月に1回～2回

時間：お昼だけや午後
だけなど限定的(3H程度)

人数：3～4人

場所：イオンや元町コー
ヒーなど近場が多く、パ
ーティションも少なかった。

改善後

回数：月に3回～4回

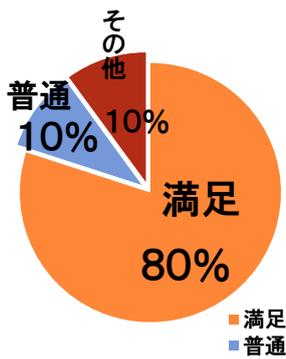
時間：午前から午後にかけて
1日(5H程度)

人数：5～8人

場所：BBQ・工場見学・モー
ニング等遠くへ行く企画や、新
しい企画をたくさん取り入れた。

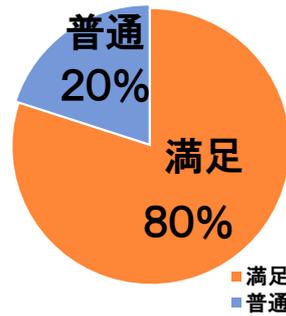
取り組み実施後 アンケート結果 (利用者・家族) H29.9実施

送迎について



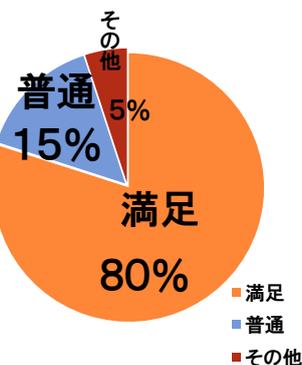
- ・土日送迎を開始してくれたことで、土日利用がしやすくなった
- ・日曜日の送迎をしている所はなかなかないので助かる
- ・迎えの時間をもう少し早くしてほしい
- ・帰りの時間をもう少し遅くしてほしい

機能訓練について



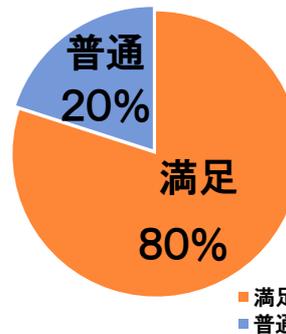
- ・機能訓練があるとショートステイに安心して預ける事が出来る。
- ・ショートステイで機能訓練を実施してもらったことで、車椅子から歩けるようになりとても感謝している。
- ・他施設のショートステイは機能訓練を行ってくれるところは少ないので、今後も続けて行ってほしい。
- ・出来れば毎日行ってほしい

衣料無料貸し出しについて



- ・衣類(質)が適切でよい。
- ・手ぶらで行けることが本当に助かる
- ・緊急で利用する時、すぐに利用できるのも、便利
- ・無料で借りることが出来る点が嬉しい
- ・皆同じ洋服ではなく、普段の洋服を貸してくれるので、施設っぽくなくて良い。
- ・前日に支度の事を考えなくていいので、気が楽で良い。

外出レクリエーションについて

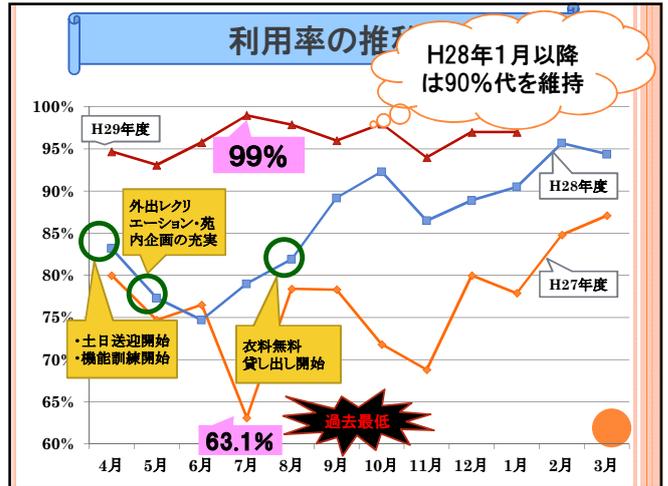


- ・家ではなかなか外出させてあげることができないので、とてもいい企画だと思う。
- ・本人毎月外出をととても楽しみにしている。
- ・家族では普段連れて行けないような所へ毎月色々な企画を組んで連れて行ってってくれるので、企画の予定が出る事を本人も家族も楽しみにしている
- ・外出レクリエーションのおかげでショートステイを嫌がる事がなくなった。

・企画に合わせて利用してくれる利用者が増えた。
 ・外出企画を目的として利用を希望する新規の問い合わせが増えた。
 ・リピーターが増えた。

ホテルランチ **BBQ** **タオル染め体験**

モーニング **洋食ランチ** **蕎麦打ち体験**



新規利用者依頼数(年間)

平成27年度 34名 → 平成28年度 53名

～リピーター率～

平成27年度 → 53% 19%増

平成28年度 → 72% 32%増

平成29年度 → 85% 13%増

家族アンケートから見てきた今後の課題

- ・送迎時間の幅を広げる
- ・家族宛ての手帳(利用状況報告)の記録内容を充実させる
- ・荷物チェックミス・荷物の渡し忘れをなくす
- ・苑内レクリエーションの充実
- ・機能訓練の充実 (日にちを増やす・より本格的に)

私たちが考える選ばれるショートステイとは

- 利用者の想いに寄り添える
- 家族の想いに寄り添える
- 利用者を楽しんでもらえる
- また来たいと思ってもらえる





利用者・家族の
喜ぶ姿・笑顔



職員の意識やモチベーションの向上




今後も時代の流れとともに
利用者・家族のニーズは変化していく






いつでも利用者・家族
の思いに寄り添った
サービスを提供




ご清聴
ありがとうございました



