

選ばれるショートステイになるために  
- また来たいショートへ -

社会福祉法人 春風会  
特別養護老人ホーム  
みはるの丘浮島  
3階東棟

はじめに

23年度のショートステイ利用者減少...

- ・つまらない
- ・することがない
- ・ただ座っているだけ

↓

職員の意識の変化

↓

『また来たいと思えるショートステイ』

取り組みについて

1. 利用料金の把握
2. あいさつとありがとうの言葉を伝える
3. おしゃれな装飾
4. 楽しみとけ

取り組み1. 利用料金の把握


Before

- ・利用のキャンセルがでると正直ほっとした
- ・利用料金について関心がなかった

↓

方法 毎月のユニット会議時に勉強会を実施

- ・利用料金について知る
- ・利用料金について興味を持つ



取り組み1. 利用料金の把握

After

- ・利用者が減ると収入が減ってしまう
- ・ケアに対して料金が発生していると改めて実感した等々

↓

・勉強会で利用料金を把握した結果、職員が満床にしたいとの意識が変わった

取り組み2. あいさつとありがとうの言葉を伝える

Before

- ・フロアに入る時全利用者に対しあいさつをしていた
- ・目を合わせず、笑顔を気にせずあいさつをしていた
- ・介助時に職員目線での声かけしかしていなかった

↓

利用者様 < 目上の方  
お客様

より丁寧に接する

**方法** 接遇トレーナーからの勉強会

●あいさつ10ヶ条について

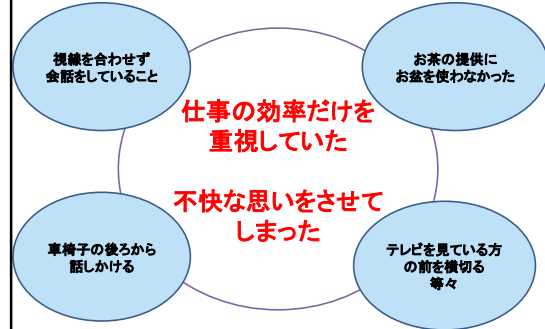
【みはるの丘あいさつ10ヶ条】

1. 笑顔 2. 立ち止まって 3. はっきり 4. 明るい声
5. プラスアルファの言葉を添えて 6. 姿勢よく
7. 手を止めて 8. 頭を下げて 9. 気持ちを込めて
10. 目を見て

●ありがとうについて

- ・出勤時利用者1人1人にあいさつをする
- ・1介助につき3回以上“ありがとう”を言う  
『立っていただき**ありがとう**』  
『座っていただき**ありがとう**』  
『向いていただき**ありがとう**』

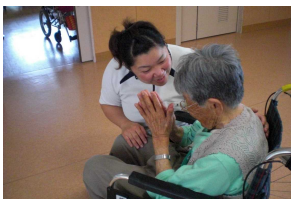
職員の意識調査(11名対象)  
【普段ついやってしまう失礼なことは何か】



取り組み2. あいさつとありがとうの言葉を伝える

**After**

- ・会話が増え馴染みの関係が築けた
- ・相手の立場になってケアをするようになった



取り組み3. おしゃれな装飾

**Before**

- ・殺風景で冷たい空間
- ・幼稚な掲示物や季節感なく同じものを長期間掲示
- ・装飾が大切なものと思っていなかった
- ・温かく迎えたい
- ・過ごしやすい雰囲気をつくる

**方法** 装飾係がチェックし見直す  
※ポイント **利用者の目線の高さ**  
**大人感・季節感**

取り組み3. おしゃれな装飾

**After**

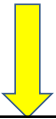


出入口やフロアの装飾に興味を持ち自分の居場所がわかるようになった

#### 取り組み4. 楽しみとは

### Before

- ・行事は行っていたが、人数も限られ、特定の方しか楽しめなかった
- ・レクリエーションを行うが全員が楽しめる内容ではなかった為参加する方が少なかった
- ・安全を重視し、楽しませることを考えていなかった



ショート利用者全員が楽しめること

#### 方法

- レクリエーション: 毎日午前、午後実施
- 行事: パイキング(和・洋・中)
- ドライブ退所(一週間ひまわり畑へ)
- ゆず湯(一週間)
- 調理活動(季節のおやつ作り)
- 行事に合ったカードのプレゼント
- その他: 誕生日御膳の提供

#### 取り組み4. 楽しみとは



#### 取り組み4. 楽しみとは

### After

- ・レクリエーションへ意欲的に参加しフロア内に笑い声が響いた
- ・落ち着いて楽しく過ごせるようになった



### 結果

#### 4つの取り組みを通して

- ・利用者・家族からの「ありがとう」が職員のやる気に繋がった
  - ・「また来たい」「まだ居たい」の言葉が聞かれた
  - ・転倒事故が23年度には10件が24年度には5件に減り重大な事故はなかった
  - ・家族から感謝の言葉が聞かれた
- ・職員の対応が丁寧なのでショートステイに行っている間安心してます
  - ・いつも笑顔で「楽しかったよ」と言って帰ってきてくれます
- ・実績が前年度より214床増えた

### 年度別実績の比較

年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
人数	6,529	6,281	6,495
増減		-248	214

#### まとめ

- ・利用者と同じ空間、楽しみを共有することでコミュニケーションが図れる
- ・職員が利用者と多く関わることによって転倒事故が減る
- ・笑顔でくつろげる場所とは何かが見えた

#### まとめ

- ・1つのケアが数字に反映し、利用者の拡大へと繋がった
- ・人を大切にして取り組んでいく事で、「つまらない」を「もっといたい」に、「帰りたい」を「また来たい」にしていきたい

**人を大切に関わりを多く持つ**

**利用者・家族・地域**



**選ばれる  
ショートステイを目指す**

#### 今後の課題

- ・利用料金について、定期的に勉強会を開催していく
- ・一つ一つの課題を、目標に沿って接遇トレーナーを中心に取り組んでいく
- ・その日の利用者様に合ったレクリエーションを提供する
- ・ご家族や、ケアマネジャーに利用満足度のアンケートを実施する
- ・ショートステイ職員の意見のすり合わせを行ない高級感の価値観を統一する

**ご清聴ありがとうございました**

