

4

主題	充実したショートステイをめざして
副題	「来て良かった」「また来たい」と言ってもらえるショートステイ

キーワード1:ショートステイ	キーワード2:アンケート	研究(実践)期間	5ヶ月
----------------	--------------	----------	-----

法人名	社会福祉法人 三育ライフ
事業所名	特別養護老人ホーム シャローム東久留米
発表者(職種)	茂野和恵(介護職員)
共同研究(実践)者	坂本潤(介護職員)、原川昌也(ショートステイ相談員)

電話	042-467-1561	FAX	042-467-3040
----	--------------	-----	--------------

今回発表の事業所やサービスの紹介	ショートステイ短期入所生活介護(定員数10名) 要支援または要介護の認定を受けた方で、普段はご自宅でお過ごしの方が、ご家族の都合またはご本人の都合により、一時的にご入所いただくサービスです。
------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------

《1. 研究前の状況と課題》

今年度より感染症対策をきっかけに、特養利用者とショートステイ利用者の生活の場(食堂、トイレ、デイルーム)をセパレートして(分けて)対応することとなった。

これまでの特養利用者の生活環境の中でのショートステイ利用から、ショートステイサービス独自の統一かつ一貫性のあるケア、生活環境づくりが必要と考え、今回の取り組みに至った。

ついの住み家としての生活の場所と、仮の(臨時的)住まいとしての生活の場所は分けて考えなければならない。

「お泊り」するだけのショートステイから「生きがい」や「喜び」が感じられ、「また来たい」と思っただけのようなサービスをめざす。

《2. 研究の目的ならびに仮説》

今回の取り組みに当たり、今回利用されている利用者へのアンケート調査を実施し、利用者の生の声を聞く機会を設けた。

これまでに利用してきた中で、言えなかったことや、さらに良くしてほしいことなどをあげていただき、課題の分析を行った。

改善すべき項目の中には、施設のハード面の改修工事や特養業務全般にわたる大きな改善が必要となる(すぐには取りかかれない)困難なケースもみられたが、「居心地の良さ」を感じられる生活環境の改善や「喜び、楽しみ創出プログラム」の設定などの取り組みに関しては成果が期待できる。

《3. 具体的な取り組みの内容》

平成28年6月 第1回アンケート調査実施

対象者：ショートステイ利用者27名

平成28年7月 共用スペースの環境改善

① 現在の食堂を「くつろぎの場所」としても活用していただく。

- ・テレビ、テーブル、観葉植物などの配置転換
- ・テーブルクロスを使用し、くつろぎの雰囲気演出する。
- ・専用の本、雑誌コーナーの設置
- ・場所の認識として名前を付ける「ひだまり倶楽部」

② 日常プログラム、レクリエーションの充実

- ・当日の担当者を明記し表示する。
- ・日課（タイムテーブル）を表示する。
- ・体操プログラムのマニュアル化。
- ・日常プログラム検討会議の機会を持つ（月1回）
- ・男性利用者に配慮した内容を検討する。

③ スタッフの接客意識の向上

- ・「お客様」としての意識を持って丁寧な対応をする。
- ・「また来ていただきたい」という意識を持って対応する。
- ・「振り返り」の機会を設けて自己の啓発に努める。（月1回）

平成28年8月下旬 第2回アンケート調査実施

対象者：ショートステイ利用者27名

《4. 取り組みの結果》

第1回のアンケート調査では、概ね「満足」の回答がみられた。しかし、利用者の声の中にはいくつかの共通した不安事項が確認された。

第2回アンケート調査では、環境改善の取り組みをした共用スペース（食堂）、レクリエーション、接客などの項目に関しては満足度が

前回調査時よりも上回った。利用者の声も前向きな言葉が見られ、一定の成果が得られた。

《5. 考察、まとめ》

今回、2回のアンケート調査の結果は期待する大きな数の変化はみられなかったが、集計結果を細かく分析すると、環境改善の取り組みを実施しなかった（できなかった）「食事」「睡眠」「医療・健康」の項目についても満足度が上昇した。環境の変化や気持ちのゆとり、楽しみが心身の変化にも影響を及ぼしている事が明らかになった。

これらの結果を踏まえ、これからの多くの課題に対し利用者の声により耳を傾け、取り組みを継続してゆきたい。また、ご家族の気持ちや思いにも心を寄せ、さらに視点を変えたサービスのあり方を相談員を始め他職種スタッフと連携を取り合いながら考えていきたい。

《6. 倫理的配慮に関する事項》

今回、研究発表を行うにあたり、使用されるアンケート調査結果、写真など、本発表以外には使用しないこと、それにより不利益を被ることはないことを説明し、同意を得た。

《7. 参考文献》

「高齢者も楽しい 車椅子でできる健康体操&レク」 原田 律子編著 /いかだ社
「ふれあい素材集・プリント&イラスト300」 /インプレスジャパン

《8. 提案と発信》

「環境改善への取り組みに終わりはなし」