

主 題	「ポイント獲得型アクティビティ」の課題とその改善策
副 題	かもめポイントで笑顔をチャージ

利用者満足度向上	収益率向上	研究期間	14ヶ月
----------	-------	------	------

事業所	通所介護 舟渡高齢者在宅サービスセンター		
発表者：高橋 恵子（たかはし けいこ）		アドバイザー：植村 康生（うえむら やすお）	
共同研究者：宇津木 忠（うつぎ ただし）			

電 話	03-3969-3130	E-mail	utugi@fujikenikukai.or.jp
F A X	03-3969-3155	U R L	http://www.fujikenikukai.or.jp

今回発表の 事業所や サービスの 紹介	社会福祉法人不二健育会 特別養護老人ホームケアポート板橋内に併設されております舟渡高齢者在宅サービスセンターは、東京都板橋区舟渡に平成 9 年に開設致しました。一般 45 名・認知 12 名の大規模デイサービスでその他併設施設としては短期入所施設、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所、訪問介護があり、地域の方々を施設全体で支える複合型施設となっております。
------------------------------	---

《1. 研究前の状況と課題》

山口県、夢のみずうみ村の「施設通貨制度」「健康トリム」を 2 年前より導入。職員の業務改善と自立支援を結び付け、施設通貨制度を「かもめポイント制度」へ変化させる。配茶・バイタル測定等をポイント獲得へ結びつけることで、職員の業務負担は減少。ポイント獲得は加速しご利用者が主体的に動く仕組みが構築されていく。（アクティブ福祉 in 東京 13 にて発表）しかし、「使いたい物が無い」等、使用ツールに魅力がなく、ポイントが溜まる一方となっており課題となっていた。また、「使用方法が分かりづらい」と仕組みにも課題が見つかり、周知・浸透方法の改善が急務であった。

ポイント獲得数（H24 年 4 月～H25 年 6 月）までで 10,500 ポイント。使用数は 2,415 ポイントに留まり、使用率 23%と低迷している状況であった。

《2. 研究の目標と期待する成果・目的》

（期待する成果）

- ① 魅力ある還元方法の立案及び実践により、ポイント使用量が増加する。
- ② 経費を最小限に抑えた獲得ツールと使用ツールを考案することで経費を最小限にする。
- ③ 獲得ポイントと使用ポイントの比率を同じにする。（100%）

（目的）

- ・ 在宅での日常生活動作の維持・向上こそが通所介護の役割である。
 - 自宅で役立つ機能をデイサービスで維持・獲得できる。
 - 役割作り・やりがい作り
 - デイサービスの特色・売りとなり、認知・評価される。
 - ご利用者満足度向上から、安定した稼働率の維持・新規紹介に繋がる。

《3. 具体的な取り組みの内容》

【テーマの選定】

平成 24 年度より導入している「かもめポイント制度」の実践の中から様々な問題が出ていた。重要度・緊急度・方針の観点から「獲得ポイントの消費」が 1 位のテーマになり選定となる。

【活動計画】

新しい使用方法の設置に遅れは出るものの、結果的にはゆっくりとご利用者も職員も理解を深めながら計画を実行することができた。

【現状の把握】

獲得方法に偏りがあり、誰でも獲得できる内容ではなかった。また使用ツールにも魅力がなく、使用率は低迷している状況であった。

【目標設定】

H25 年 12 月末(10 月～12 月の 4 か月間)までに、かもめポイント使用率を 100%まで上昇させる。

【要因分析】

- ① ご利用者…制度の理解度が低い。獲得・使用手段を把握していない。必要性を感じていない。
 - ② 職員…アピール・宣伝不足。見切り発車的。
 - ③ 環境(内容)…獲得方法に問題・使用方法に魅力がない。ポイントの管理方法が悪い。
- 上記 3 点に大きく分けて分析を開始。

【対策の実施】

- ① 管理ツールの変更
 - ・かもめ券→かもめポイントシート→かもめポイントカード。自己管理を中心とする物へと変更。
- ② 獲得方法の検討
 - ・誰でも獲得できるツールを 3 種類考案。
 - また、昨年導入できなかった「健康トリム」をグループワーク(3 チーム)にて展開。
- ③ 使用方法の追加
 - ・ご利用者のニーズをくみ取り「ドリンクサービス」を実施。いつでも好きなドリンクを 9 種類飲める環境を整えた。また、ポイント還元ツアーの見直しを行う。

《4. 取り組みの結果と考察》

ポイントツールの自己管理、獲得方法の簡略化、使用方法に魅力を持たせることで、獲得ポイント 8300 ポイント、使用ポイント 8560 ポイントと使用率 103.1%となり目標を達成することが出来る(目標設定期間内)。累計総合使用比率も 56.5%と、33.5%の上昇に成功。波及効果・無形効果として、取り組みが居宅事業所等に認知され、稼働率向上・高稼働体質の確立が実現する。(稼働率 97%以上の継続)また、デイサービスの職員をグループ化し今回の取り組みを進めることで、チームワークの重要性を学ぶことができると共に、検討事項等もチームで解決していく形ができた。

《5. まとめ、結論》

ポイント還元成功するものの、ランニングコストが掛かりすぎてしまうことが今後の課題として見つかる。平成 26 年 4 月からは新たな還元方法として、「還元ツアー」を考案。個々のニーズに合わせた個別外出を実施している。この流れが構築していくと、外出行事の見直しや個別ニーズの実現等、更なるご利用者満足度向上とコストカット、業務改善を行うことが出来るようになる。

《6. 倫理的配慮に関する事項》

なお、本研究発表を行うにあたり、ご本人(ご家族)に口頭にて確認をし、本研究発表以外では使用しないこと、それにより不利益を被ることはないことを証明し、回答を持って同意を得たこととした。

《7. 参考文献》

著者 藤原茂(2010 年 9 月 9 日・第 1 刷発行)
強くなくていい「弱くない生き方」をすればいい
出版 東洋経済新聞社

《8. 提案と発信》

多様化する個別ニーズに対応していく活動提供でなければ、ご利用者の満足度を向上させることは難しくなる。通所介護が乱立している中で、知恵と工夫を継続していく事が重要である。

【メモ欄】