

3-6					
主題	ショートステイ利用状況報告書への取り組みとご家族との信頼関係の構築				
副題	安心してご利用して頂くためにご家族へご本人の様子を伝えたい				
キーワード1	ショートステイ	キーワード2	信頼関係	研究(実践)期間	26 ヶ月

法人名	社会福祉法人 東京玉葉会		
事業所名	特別養護老人ホーム 第二青陽園		
発表者(職種)	宮野まゆみ(介護職員)		
共同研究(実践)者	輿水弥生(介護職員)、夏井俊男(介護職員)、弦桐和文(生活相談員)、他		

電話	042-654-1301	FAX	042-654-8828
----	--------------	-----	--------------

今回発表の事業所やサービスの紹介	東京都八王子市の「社会福祉法人東京玉葉会 特別養護老人ホーム第二青陽園」は、今年の6月に3周年を迎えた施設です。ユニットケアを実施し、ショートステイ専用のユニットがあり、ショートステイユニットは平成 26 年 4 月に開設してます(入所 90 名・ショート 10 名)。
------------------	---

《1. 研究(実践)前の状況と課題》

【研究前の状況】

ショートステイからご自宅に帰る際に、ご家族・ケアマネジャー宛てに利用の状況を「利用状況報告書」(以下、報告書とする)に記載し書面にて報告をしている。

当施設が平成 26 年 4 月に開設をしてから、状況報告書は同法人の特別養護老人ホーム青陽園の書式を使用していた。

【課題】

報告書について以下の課題があった

1. 報告書の記載内容が職員によって質と量もばらつきがあった。
2. ご家族にわかりにくい文章表現で記載をしていた。
3. ご家族が知りたい内容の記載ができていなかった。
4. 手書きであった為、編集や修正など作成時間がかかり業務負担があった。

《2. 研究(実践)の目的ならびに仮説》

【研究の目的】

1. 報告書を改善することでご家族との信頼関係を構築する。
2. 報告書を改善することで職員の業務負担が軽減する。

【仮説】

ご家族にとってわかりやすく、知りたい情報が記載してある状況報告書を、毎回のご利用後にお渡しすることでご家族からの信頼が得られ、継続してショートステイを利用していただけるのではないか。

職員が作成しやすい報告書に改善することで、作成する時間が減り、職員の業務負担が軽減できるのではないか。

《3. 具体的な取り組みの内容》

- ご家族・ケアマネジャーから相談員を通して、状況報告書に記載して欲しい内容の聞き取りを行った。
- 報告書の記載内容を改善した。
 - 誰でも同じ量の報告内容がかけられるように、自由記述を縮小し、項目を増やした。
例) 食事・排泄・入浴・生活リハビリ・生活の様子などの項目を設ける
 - ご家族から頂いた情報に対してお返事を報告書に書くことにした。
 - ショートステイご利用中にご家族へ電話にて確認をとった要望などを報告書に書くことにした。
 - ご家族にはわかりづらい専門用語を使わずに書くことにした。
 - 他の職員が過去に書いた報告書を、お互いに参考にした。
 - ご利用者によって報告書の項目設定を変えた。報告書の個別化。
例) 尿量・ストマ交換日・認知症周辺症状の様子などの項目を追加した。
- 手書きからパソコンでの作成に変更した

《4. 取り組みの結果》

現在、ショートステイ開設から3年目で利用率は平成27年度、101.7%。リピーターは9割である(リピーターは3回以上のご利用者とした)

- 状況報告書の報告量が増加した。
当初の書式 平均12項目
現在の書式 平均18項目
- ご家族・ケアマネジャー・相談員から好評の声をいただいた。
- 作成時間が短縮した。
当初の書式 10分30秒
現在の書式 6分10秒
評価方法(職員8名で同じご利用者の報告書を作成した平均時間とした)

《5. 考察、まとめ》

【考察】

記載する項目を選別する過程は、「ご家族の知りたいこと」「ケアプランの評価につながる情報は何か」を考えることができた。

ご家族の記入した要望やご自宅での生活・介護状況にこたえるようにしたことで、よりご家族やケアマネジャー・相談員と介護員が連携をとれるようになった。

【まとめ】

一方的に伝えたい報告書から、相手方が知りたいことにアプローチする報告書にかえることができた。それはご家族のショートステイの利用満足度につながり、リピーターや利用率の増加につながったのではないかと考えている。

《6. 倫理的配慮に関する事項》

なお、本研究(実践)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説明し、回答をもって同意を得たこととした。

《7. 参考文献》

- 活力ある「ショートステイ」マネジメントへのノウハウ 中央法規出版(2010/08)大村 洋永 高橋 好美(編集) ショートステイ運営研究会(編集)
- 「また利用したい」と言わせるショートステイ相談援助・運営管理2015/3 口村 淳(著)

《8. 提案と発信》

今回、作成した報告書はまだ未 completion であり、当方で使用している介護記録ソフトから報告書が作れるようにしたいと考えている。終日、サービスを提供できる在宅サービスだからこそ、有用な情報をこれからも発信していきたい。