

3-9					
主題	お客様に信頼されるショートステイの実践				
副題	ご家族とともに利用者を支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	ご家族	研究(実践)期間	24ヶ月

法人名・事業所名	社福) 練馬区社会福祉事業団 上石神井特別養護老人ホーム
発表者(職種)	大戸秀人(ユニットリーダー)
共同研究(実践)者	梅木美穂(介護職員)

電話	03-5903-3051	FAX	03-5903-3052
----	--------------	-----	--------------

事業所紹介	平成25年5月にオープンした、練馬の緑豊かな閑静な住宅街の中にある小規模な併設ユニット型介護老人福祉施設です。定員は特養30名、ショートステイは6名の専用ユニットで構成されています。入所の方が慣れ親しんだ暮らしを尊重し、できるだけ家庭に近い環境で生活していただけるように、ご家族、ボランティアの方とともに入所者の方の生活を支援しています。
-------	---

《1. 研究(実践)前の状況と課題》

近年、東京都西部ではショートステイの稼働率が低迷している現状があり、ショートステイの特養ベッドへの転換を検討している施設も多く聞かれる。今後、東京都区内においてもショートステイ稼働率の減少が懸念されている。しかし、ショートステイは、利用者の社会的孤立感の解消や心身機能の維持、介護者の負担軽減という高齢者の在宅生活を支える重要な役割を担っており、介護者にとっても欠かせないサービスといえる。では、利用者やその家族が安心して利用できるショートステイになるためには、どうすればよいのだろうか。

《2. 研究(実践)の目的ならびに仮説》

ショートステイの課題の一つとして、ご家族との関わりがあげられる。レスパイトケアという職員の意識が強く、関わりを持つことに躊躇してしまいがちである。

また、施設入所者に比べて、ショートステイは一時的な関わりのために利用者の情報が少なく、支援が行き届かない現状がある。利用者のご家族に対して積極的にアプローチし、良い関係を構築することで、利用者へのより良い支援につながり、より信頼されるサービスになるのではないかと。

《3. 具体的な取り組みの内容》

① ショートステイ利用者ご家族との信頼関係の構築

- ・自施設ではショートステイ専属の職員を配置している。ショートステイ利用者とそのご家族に対して、まずは顔と名前を覚えていただくため、送迎の際は専属の職員が添乗する。
- ・ご家族がご覧になることを意識した記録を行う。特に言葉遣いを意識し、ご家族の年齢層に合った言葉選びと、伝わりやすい表現で記録を行う。
- ・ショートステイ利用時の記録の中で、ご家族が気になった点や、在宅生活での困っていることを積極的にヒアリングする。その内容をユニット職員で共有し、次回利用時の支援に繋げていく。

② ショートステイ利用者同士や職員との信頼関係の構築

- ・ショートステイ専用6床のユニットであり、その日その日の利用者に合わせたリビングの環境づくりを行う。
- ・同じ趣味のお話や、職員とお話をする場を設ける。また、施設入所者との交流の機会を設け、友達関係の構築を促す。

③ ショートステイお客様アンケートの実施（平成28年9月）

《4. 取り組みの結果》

- ・利用者やご家族に職員の顔と名前を覚えてもらえるようになった。
- ・記録には対応した職員の名前が記載されており、ご家族が送迎時に記録に関する相談が直接できるようになった。
- ・ご家族の悩み事を聴き取り、施設での対応を検討、解決に向けた取り組みは、記録や送迎時にお伝えすることができるようになった。（例：自宅でお通じの失敗が多い→ショートステイ利用時に下剤を調整し、詳細を記録。今後の対応の参考にと退所時にご家族へ報告。）
- ・送迎時に友達関係の話が多く聞かれるようになった。利用者同士で次に会う約束をされ、それが在宅生活での励みとなっている。

＜アンケート集計結果 32部配布回答数22部回答率69%＞

- ・実施報告書をお読みになって滞在中のお客様の様子がわかりますか 21部よくわかると回答
- ・今後も当施設のショートステイを利用したいですか 22部そう思うと回答
- ・専門的知識を有する為、介護福祉士資格取得を事業所全体で促し、現在非常勤を含めショートステイ専属職員全員が介護福祉士資格者である。

《5. 考察、まとめ》

利用者とご家族との関係性の構築、継続することで、信頼関係が深まった。その結果としてリピーターの確保と満足度調査の結果につながった。ケアマネージャーや地域のつながりも広がり、現在ショートステイご利用率は98%を超えている。

高齢者を支える仕組みの一つであるショートステイという認識を持った職員の育成につながり、在宅生活を意識した支援につながった。

《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》

「ショートステイの現場から 今求められているショートステイとは」(平成26年2月28日)

東京都社会福祉協議会センター部会 ショートステイのあり方検討委員会

「ケアマネージャーによる特養ショートステイに対する意識調査結果(概要)」(平成29年7月)

東京都社会福祉協議会分科会 ショートステイのあり方検討委員会

《8. 提案と発信》

ショートステイを専用ユニットにすることで、他の利用者との関係が構築しやすくなる。また、職員を専属にすることで、小さな変化に気づく事が出来るようになる。家族でさえ知らないような習慣や情報が得られやすくなり、それを踏まえて支援をしていく事によりショートステイのサービスの質の向上に繋がる。ショートステイサービスが選ばれる時代に向けて、他にはないもの、オンリーワンの取り組みを行い、発信することで、施設同士が工夫し、切磋琢磨し、より良いサービスの提供につながるのではないかと。