

4-4					
主題	相談員と介護職員が情報の収集と発信をし、ショートステイ稼働率アップに繋がった研究				
副題	利用者・家族・ケアマネジャーの本当のニーズを探せ				
キーワード1	ショートステイ	キーワード2	新規利用者の獲得	研究(実践)期間	8ヶ月

法人名・事業所名	社福) 育秀会 第3育秀苑
発表者(職種)	棚木春樹(相談員)
共同研究(実践)者	石井時子(看護師)、佐藤百合子(相談員)、藤川智子(ユニットリーダー)

電 話	03-6904-0105	FAX	03-5968-8084
-----	--------------	-----	--------------

事業所紹介	練馬区土支田に、平成25年に開設した、ユニット型介護老人福祉施設です。 「ホスピタリティ おもてなしの気持ちを大切に 一人ひとりに寄り添って」を理念に掲げユニットケアに取り組んでいます。ご利用者一人ひとりに寄り添い、安心・安全で快適な暮らし作りとは何かを考え、ケアに取り組んでいます。
-------	---

《1. 研究(実践)前の状況と課題》

当苑のショートステイは開設当初より、長期利用者(20日以上利用が毎月1~2名)があり、その方たちのおかげで90~100%の稼働率を維持できていた。しかし、登録者(利用実人数)が少なく、予約調整日にキャンセル待ちがないという月がほとんどであった。

今まではどの長期利用者也定期的に利用があった。しかし、半年前頃から長期利用者の入院等を理由としたキャンセルが続いており、空床が目立つようになってきた。このままではベッドの有効的な活用ができず、収益アップにもつながらないと考え、担当フロアである4階と協力をして、新規利用者の獲得にむけての対策を考えていこうとしたことが今回の研究の動機である。

《2. 研究(実践)の目的ならびに仮説》

今までは月20日以上を定期的に利用する方が1~2名おり、ある程度の稼働率を確保できていた。しかし、この所、「入院」「施設入所」「死亡」等の理由にて生じたキャンセルを埋めるだけの登録者がいない現状が目撃になった。

当法人の居宅ケアマネジャーに当苑のショートステイのイメージについて聞いたところ、

1、6床しかないのに、空きはないと思っていた。2、送迎時間に融通が利かなそうだった等、負のイメージが強い事が分かった。これは、ケアマネジャー等に対するアセスメント不足と考えられ、まず、①在宅で生活する利用者及び家族のニーズの把握、また、②在宅での生活を支える居宅ケアマネジャーはどの様にそれをサポートしていこうとしているのか認識する③当事業所からの情報をリアルタイムで伝える必要があると考えた。そのため、新規利用者獲得に向け、ニーズの把握と情報の発信を行う事とした。

《3. 具体的な取り組みの内容》

- ① まず、キーパーソンとなる居宅のケアマネージャーに対してアンケート調査を実施。

調査期間：平成28年11月15日～平成28年12月10日

調査方法：FAX によるアンケート用紙の配布と回収

回収数：7 枚（配布数60枚）※予約及び問い合わせの連絡があった時に口頭で確認した件数：10件

- ②ショートステイ見学会の実施

実施日：平成28年12月14日 13:30～14:30

- ③FAX による「ショートステイの空室情報及び行事計画書」の配布

《4. 取り組みの結果》

アンケートの結果、ショートステイの利用目的はレスパイトが86%で一番多く、ケアマネージャーがショートステイに注目する点は「入退所時間に融通が利く」「医療ニーズへの対応が柔軟」が100%であった。

又、「ショートステイの空室情報及び行事計画書」の配布を行ってからは、新規の問い合わせが月2～3件から月平均8～10件と増え、新規利用者数も以前は平均1～2名だったが、現在は月平均3～4名の新規利用者を獲得する事ができている。

問い合わせがあっても、利用までに繋がらなかったケースの要因として、①希望日程に空室が無かった②医療ニーズに対して、受け入れの準備が出来なかった等が挙げられる。

《5. 考察、まとめ》

今回、アンケートの実施・見学会の実施・空室情報及び行事計画書の配布等、情報収集、情報の発信を行う事で、徐々に問い合わせ件数、新規利用者数も増加してきている。

又、フロアの職員の中にショート担当を配置する事によりケアの充実等基本的なサービスを充実させ、利用者の満足度を上げた。そして、ショートステイを利用する本来の目的（ニーズ）について、多職種で常に考え迅速かつ丁寧に対応することで稼働率のアップにも結びつくと感じた。

《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》

- 1)「特養でのショートステイの現状―課題と展望」 藤井誠著 コミュニティケア 2009.5
2)「ショートステイ利用者のケアの充実に向けて」 小野幸子著 コミュニティケア 2009.5

《8. 提案と発信》

ショートステイは家族のレスパイト目的の利用が一番多いが、実際に利用するのは利用者だということを忘れてはならない。ショートステイでの生活を楽しむことができ、利用者・家族双方が満足できるようなサービスでなければならないと思う。まずは利用者ひとりひとりを知り、多職種と連携しサービスの充実を図り、満足度が上がる事でリピーターへと繋がっていくと思われる。