

2-10

「デイホームサービス向上への取り組み」

魅力あるサービス開発への柏地域福祉サービスセンターの挑

サービスの質の向上

QOL 向上

至誠学舎立川 至誠ホーム 柏地域福祉サービスセンター

副主任 金 光守

東京都立川市柏町1-12-11-1階

TEL 042-535-5510

E-mail: kashiwa@shisei.or.jp

FAX 042-535-0908

URL: <http://www.shisei.or.jp/>

今回の発表の施設
またはサービスの
概要

社会福祉法人 至誠学舎立川 至誠ホーム 柏地域福祉サービスセンターは、都営住宅の1階にデイホームを主としたサービス展開のため、平成5年立川市の委託を受けて開設。至誠ホームのサービス理念に基づいて利用者本位のサービス展開。

〈取り組んだ課題〉

- ・現状把握と要因分析—業務体制やサービスの実態を職員・利用者から意見を集め、要因・課題分析
- ・サービスの質向上と経営改善—デイサービス競争激化と稼働率の低迷という厳しい現状の中で、業務改善・新しいサービス開発などサービスの質の向上を通じての経営改善
- ・予防重視型システムへ転換とその対応
- ・介護予防への取り組みと新しいサービス開発

〈具体的な取り組み〉

●1年目の取り組み

○業務改善

- ・様式の整備・コスト削減
- ・職員配置の見直し
- ・リハビリ体制の強化
- ・ルーチンワークの見直し—入浴回数、職員配置

○活動プログラムの活性化

- ・「柏だより」の改定
- ・新しいプログラム開発
- ・お楽しみ企画

○OPR活動

- ・チラシ作成
- ・看板製作
- ・施設開放—韓国語講座、キムチ作り講習会、餅つき大会、ボランティア講座

●2年目の取り組み

○介護予防への取り組み—口腔機能向上を通じて

- ・現状把握—食事に関するアンケート、アセスメントを通じて口腔状態把握
- ・口腔ケアの指導・意識改善—勉強会や口腔ケアの必要性について情報提供など

- ・口腔ケアの習慣化—デイの活動プログラム化と声かけなどで習慣化への働きかけ
- ・口腔機能向上への基本的な取り組み—食前・おやつ前の口腔体操、ブラッシングなどのアドバイス
- ・職員の教育—勉強会などを通じてケア方法・ケアの視点・口腔ケアのスキルアップへの支援

〈活動の成果と評価〉

●1年目の取り組み

- ・業務改善
 - 「ムリ」「ムラ」「ムダ」の少ない業務遂行、人材の有効活用とリハビリ体制の強化
 - 利用者のサービスへの満足度のアップ
- ・プログラム改善
 - 活動の活性化・エンパワメントの効果アップ
 - 口コミなどPR効果向上
 - 利用者のサービスへの充足感向上
- ・PR効果アップ
 - 問い合わせや見学者増加
 - 施設開放による施設のイメージ改善と地域住民への貢献

●2年目の取り組み

- ・意識改善—口腔ケアへの正しい理解と習慣化
- ・重度の利用者に絶大な改善—QOL向上
- ・職員のスキルアップとサービス向上
- ・体系的なサービス展開

〈今後の課題〉

- ・活動の再活性化と維持・向上
- ・定期的な見直しと計画的な展開
- ・モチベーションの維持
- ・業務改善と新しいサービス開発