

6-7

利用者満足度向上へ向けた外出計画の立案、実施

一泊旅行の計画

利用者満足度の向上

人材育成

特別養護老人ホーム 江東ホーム

発表者：生活相談員 江田 和彦	共同研究者：介護職員 本田 信司
所在地：東京都江東区東陽2-1-2	共同研究者：介護職員 長谷川 洋次
TEL：03-3647-5081	E-mail：koutouhome@bz01.plala.or.jp
FAX：03-3647-5407	URL：http://www.asokakai.net/

今回の発表の施設 またはサービスの 概要	昭和62年開設以来、「病める人、悩める人とともに歩む」という法人理念のもと利用者様に寄り添い、「安心と自由のある生活」を送ることができる様に職員一同、心も身体も健康に暮らすことができる生活を支援しております。関連施設として短期入所生活介護、在宅サービスセンター、居宅介護支援事業所、在宅介護支援センターを併設しております。
----------------------------	---

<p>〈取り組んだ課題〉</p> <ul style="list-style-type: none">○ 利用者満足度の向上の為、日頃からご利用者からの要望が多い「外出」について個々の要望や身体状況に合わせた計画を策定、実施する取り組みを行っていきこととなりました。○ その中で、これまで「温泉に入りたい」とご利用者からの要望があったものの、施設で未だ実施したことがない「一泊温泉旅行」を取り上げ、職員の資質の向上や仕事に対するモチベーションアップも考慮し、利用者、施設双方に効果がでるような計画策定をしていくこととなりました。 <p>〈具体的な取り組み〉</p> <ul style="list-style-type: none">○ 行先を含めた全行程についての希望調査、情報収集を行い、要望に添った計画が立案できるように配慮しました。○ 「旅行のしおり」を作成し、行程内容がご利用者にも理解して頂けるように配慮しました。又、事前にお渡しすることで、実施までの待ち遠しさも演出しました。○ 3年目の職員の離職率が高い福祉業界の現状を考え、チームは経験年数3年目の介護職員、看護師、生活相談員で構成しました。○ 職員の資質の向上や仕事に対するモチベーションアップにつながるように、役割の分担を行い、個々に責任を持たせ、実施に伴う課題把握やそれに対する改善策の立案等を、自身で考えることができる環境づくりに、配慮しました。	<p>〈活動の成果と評価〉</p> <ul style="list-style-type: none">○ ご利用者からの感謝の言葉以外にも、ご家族様より、「自分たちでは連れていくことができないので、要望に添えて下さり、ありがとうございました。」「若い時は店番ばかりしていて、旅行に行くことができなかったのが、今回このような対応をして下さり、本当に感謝しています。」との言葉を頂くことができ、ご利用者だけではなく、ご家族の満足度も向上することができた。○ 役割を分担することで、チームでこの計画を実施していくという認識が生まれ、日常業務の中の「職種間の連携」の大切さを再認識することができた。○ これまで実施してこなかった内容であったが、ご利用者の要望に添えられる様に、自分たちの手で実施についての課題や計画を考え、その内容を施設全体に周知し、実施することで、仕事に対するモチベーションがあがり、日常の業務においても課題に対して「できない」と考えるのではなく、「どうしたら実施できるか」「どのような問題があるから実施ができないのか」との視点で考えられるようになった。 <p>〈今後の課題〉</p> <ul style="list-style-type: none">○ 認知症が重度のご利用者や長時間の離床が困難なご利用者に対する「外出」を含めた余暇活動をどのように援助し、どのように利用者満足度を向上させるか、検討していく必要がある。
---	--

【メモ欄】