

主題

介護施設における CS(利用者満足)・ES(職員満足)の相互バランスへの取り組み

副題

利用者様はもちろん職員も楽しい居酒屋を目指して！

ケアの質の向上

研究期間

48 ヶ月

事業所

特別養護老人ホーム ファミリーマイホーム

発表者：田代 航也（たしろ こうや）

アドバイザー：川幡 路子（かわはた みちこ）

共同研究者：清水 正喜・浜村 正秀・斉田 真希子・永田 力

電 話

042-692-1121

メール

family_myhome.4@snow.ocn.ne.jp

FAX

042-692-1152

URL

<http://www.seishinfukushikai.or.jp>今回発表の
事業所や
サービスの
紹介

当施設は平成 7 年に開設した八王子市にある従来型特養です。八王子インターチェンジからも近いことから、区民の皆様からも多く利用されている施設です。特別養護老人ホーム 100 床、短期入所生活介護(ショートステイ)12 床、合計 112 床となっております。施設の名前のとおり、利用者様・ご家族に寄り添いながら、「家族のようなお付き合い」を目指しております。

《1. 研究前の状況と課題》

利用者様懇談会のご意見で、
「お菓子やお茶などを飲みながら、もう少し職員さんと世間話したい。」
「行事以外にもみんなでお酒を飲める場所があればいいのに……」
などの声が上がる。

そのことを職員に投げかけると、職員からも
「業務に追われる毎日で、利用者様とサービス提供とは全く関係のない会話やコミュニケーションが希薄になっているので、そういう機会を企画していただきたい。」
との意見が多く出てきた。

《2. 研究の目標と期待する成果・目的》

利用者様・職員ともに、介護サービス以外のコミュニケーションを求めているという結果を踏まえ、利用者様には楽しく安全で中長期的に継続できる何かを、職員には業務時間外の活動になるなどして無理が生じることなく、また業務にも支障が生じない活動を企画することとした。

活動の趣旨は、「利用者様・職員共に時間を気にせず、何かを食べながら、何かを飲みながら、何かをしながら、世間話ができる場を、ファミリーマイホームとして提供していく」ということし、平成 20 年度から企画を実施できるように準備に取り組んだ。

《3. 具体的な取り組みの内容》

近隣の施設で、毎日有料喫茶店を開いている施設があったため、見学をさせていただく。その有料喫茶店を参考にし、実施要綱を作成する。

主な内容としては

- ①月に1回、夜間に居酒屋形式で行う。
(18:00～19:30 1階食堂にて)
- ②飲食物は有料とする。(アルコール類も可)
- ③食物は、その場で調理しない。
- ④参加利用者については、身元引受人又は成年後見人に事前確認をしていく。
(アルコール依存症などの既往歴があり、施設での生活において事前にアルコールを禁止している利用者様は不参加とする)
- ⑤その都度利用者様からオーダーを受け、支払いは立替金にて支払うこととする。
- ⑥担当者は介護課2名、栄養課2名、生活相談課1名とし、勤務時間をこの企画がある日は介護課・栄養課1名ずつ遅番(11:00～20:00)の業務を新設し、職員(管理職を除く)の残業はしない。
- ⑦年間予算を¥50,000とする。
などとした。

開設にあたり、居酒屋の名前を利用者懇談会で利用者様に決めていただく。

「居酒屋ともだち」が平成20年7月に開始となる。

当初は、参加利用者様は15名程度で、おつまみのメニューも冷凍食品の焼き鳥やたこ焼きなどが中心であったが、月日が経過するにつれ、余った食材でお通し(無料)を用意したり、季節を取り入れたメニュー(季節の果物・おつまみ、鍋類など)を提供することにより、現在は平均25名程度の利用者様が参加されるまでになった。

それに伴い、平成23年度より介護課遅番の人員を1名追加することとした。

《4. 取り組みの結果と考察》

活動が広まっていくにつれ、利用者様のご家族からは梅酒、職員からは漬物の差し入れ、近隣の寿司屋さんから、古くなった食器などの寄贈もあった。

日勤帯の職員の退勤時間から居酒屋が開始となるため、帰りがけに職員が足を止めて、利用者様と談笑する場となっている。

活動の一番の目的であった、利用者様と職員のコミュニケーションの時間を確保することができ、当初の目的は達成されている。

居酒屋の営業時間には演歌のBGMを流しているが、「せっかくギターを弾ける職員さんがいるのだから、居酒屋で生演奏を披露していただきたい」という利用者様からの声があり、平成24年6月には職員有志による生ライブ付き居酒屋を実施するまでに、活動が発展している。

《5. まとめ、結論》

介護施設ではCS(利用者満足)を追求するあまり、ES(職員満足)が犠牲になることが見受けられる。しかし、この居酒屋の活動では双方が満足できるような取り組み結果となり、現在でも活動は発展している。CSとESの相互バランスが施設全体の良い推進力となっているのは間違いない。

《8. 提案と発信》

介護に従事する者にとって、一番のやりがいは利用者様やご家族からの感謝の気持ちをいただいた時です。ただ無理をし続けると、その感謝の気持ちを受け止める気持ちも失くしてしまいがちです。皆様の職場でも、少しの工夫で、利用者様も職員もお互いにとって良い何かができるとあります。探してみてください。

【メモ欄】