

平成 27 年度 特別養護老人ホームふるさと（短期入所）事業報告

【基本方針】

ご本人・ご家族が安心して利用できるサービスの提供を行う

【年間目標】

- ①また来たいショートステイを提供する
- ②サービスの質向上を図る
- ③ご家族との太いパイプ作り
- ④地域のケアマネジャーとの太いパイプ作り
- ⑤長期入所者と合わせて 99.5%以上の稼働を目指す

【実践報告】

- ①また来たいショートステイを提供する
 - ・お一人お一人の生活リズムやこだわりを大切にし、ショートステイ利用中もその方らしい暮らしができるよう心のこもった接遇を大事にしている。敬意と思いやりを込めたご対応で、「また泊まりに来たい」と思っていただけのような、快適で楽しみのある環境づくりに努めた。看護師、相談員や介護士、調理スタッフなど、ご利用者の生活と密接に関わる他職種との連携を心掛けてお一人お一人のご利用者と向き合った。
- ②サービスの質向上を図る
 - ・初回利用までの事前訪問時では、普段の生活環境や過ごし方を細かく確認させて頂いた。また利用期間が空いている方や状態に変化がある方も再訪問を実施した。ご利用者の状態によっては看護師の同行も行ない、現場での対応に繋げた。特に転倒のリスクが高い方や認知症による問題行動等が見られる方においては、行動状況を把握し事故の予防に努めた。
 - ・忘れ物対策では入退居時の荷物チェックを含め防止に取り組んでいたが、チェックした後の荷物の入れ忘れや入れ間違いがあった。再発防止に向け、介護現場だけでなく洗濯場・相談員と一緒に都度解決していくように徹底していく。
 - ・ご利用される方全てのニーズに応える事ができなかった。また短期間の利用の為ご利用者との関係性の構築にも課題が残る。特に新規でご利用される方が一度の利用で終了することもあり、対応の在り方について、実際に過ごす環境を介護現場とも検討し満足度を上げていくようにする。
 - ・ショートステイ期間や過ごし方によっては在宅生活に戻った際に下肢筋力の低下等で大変な場合が見られる。介護をおこなっているご家族の希望も確認し、各職員が自宅に帰った際の身体状況を考えた介護をおこなえるようにする。

③ご家族との太いパイプ作り

- ・新規利用の際は入退居時の送迎を可能な限り、相談員で対応している。ご家族からの要望を聞き取り、応えていく事で信頼関係の構築に繋がっていきたいと考えている。ご家族の意向確認しながら、変化があった場合は早急に詳細を連絡していくようにする。

④地域のケアマネジャーとの太いパイプ作り

- ・問い合わせに対しては迅速に対応するように努めたが、時には遅くなった。日によっては対応件数が多く対応に追われる為、相談対応の在り方も見直す必要があるが、早めの的確な判断により対応できるようにしていく。サービス担当者会議等の参加は出来るだけ参加するように心掛けている。また利用時の体調変化等においても小まめな状態報告を行うように心掛けている。情報を共有し、各々の役割を果たすことで信頼関係の構築に繋がっていきたい。

⑤長期入所者と合わせて 99.5%以上の稼働率を目指す

- ・今年度の年累計→101.0%（ショートのみ年累計 134.8%）
入院者の空きベッドをショートステイで対応し、地域からの入所を含めた相談に対応した結果、稼働目標を達成することができた。
- ・今後も稼働を達成させるために、新規利用者が確実に継続利用に繋げること、入所を含めた相談に対し、真摯に対応することで稼働の安定化を図っていく。

総括

新規問い合わせ件数、継続利用者が増加した反面、従来の定期利用者がお亡くなりになり、また介護の重度化等によって施設入所されショートステイを利用されなくなった方も多数みられ、ご利用者の入替が頻回となる1年であった。稼働率については、特養のご入居者が相次いでお亡くなりになり、ロングショートから長期入所へ移行するケースが10月から12月にかけて多発したこと、また年度末のインフルエンザ蔓延したこと等により一時的に下落する事もあった。特に入所部門が好調な時は同様に問い合わせが多く受入が出来ず、逆に悪化傾向の時には同様に悪化と平行線に進んでしまったように思われる。互いの好調時、不調時に相反して受入が出来るように考え行動できるようにしたい。