

# ショートステイの効率的な運営について

大阪府・エフオール 松田 延久

## 1. ショートステイの取り組みの経緯

当施設は、建設計画の段階からショートステイを視野に入れた施設経営に取り組み、ショートステイ専用ベッド10床を全て個室で整備しました。しかし、開所当初は、入所を優先したため、ショートステイについては3カ月後の事業開始となりました。大阪市内各区福祉事務所長会等の場で事業開始を伝えていただき、市民向けの広報誌にも掲載されましたが、登録者が少なく利用される方も限られていました。また、同時期にボランティアの会も組織化されましたので、ボランティアの方にお願ひし、『ロコミ』等で伝えていただきました。このことが功を奏したのが登録される方、利用される方も増えてきましたが、空床のある場合には施設側から電話等で連絡し、利用の働きかけを行いました。

一方で、「利用される方の状況が把握しづらい」「短期間での介護には限界がある」等の意識が施設側にあり、利用される方が限定されていたというのが実情でした。そのため、「いつ申し込んでも一杯と言われる」等の声が当施設にも聞こえてまいりました。

このままでは、ショートステイの本来の役割を損なうことになるという反省から以下のような取り組みを行っています。

## 2. ショートステイの取り組みの内容

手順を紹介すると、

「ショートステイ事前利用申出書」が実施機関から施設に送付され、登録します。

登録と同時に「身体障害者ショートステイ利用申出済通知書」「利用案内」「持ち物リスト」「利用チェックリスト」の書類を送付します。

登録前あるいは登録後、施設の見学を兼ね予備面接を行います。

できるだけ1泊2日の体験利用をしていただく



施設全景

ことによって、その後のトラブル防止に努めています。

その際、不安をもたれる利用者に対しては、ご家族と一緒に過ごされる場合もあります。

利用の3日前に電話連絡をし、「利用日時」「利用者ご本人の体調」等を確認しています。

利用期間中は、「ショートステイ個人介助票」をもとに職員が情報を共有し、統一した介助を行っています。

退所時には、利用期間中の生活の様子、健康面についての情報を記入した「ほっとメール」を作成し、お渡ししています。

次に当施設独自のシステム『ロータリーステイ』について紹介します。

『ロータリーステイ』とは、例えばAさんは毎月の第1週の水曜日から7日間利用していただき、Bさん、Cさん、Dさんがそれぞれ第2・3・4週の水曜日から7日間利用され、4名の方が1ベッドを活用するシステムです。このことによって介護される方が、先々の予定を立てやすく計画的に利用できるという利点があります。毎月のように利用実績のある方をピックアップし、希望調査を行い登録していただき、利用していただいています。

平成13年度は、ショートステイを業務改善の重点項目として取り組みました。主たる目的は、現状の

総利用日数を確保しながら、介護されている方の入院等による緊急時の対応をできるように常に1床を確保することとしました。このことによって、ショートステイを利用される方が、相談をすれば利用できるのではないかという安心感が得られていると思えます。この安心感によって、とりあえず予約し、場合によってはキャンセルという無駄が減少することにつながっていると思えます。

また、家庭での生活様式に合わせた生活を送れるよう和室・洋室を用意しています。またどちらにでも転用できる居室も1部屋用意しています。さらにご家族と泊まれる居室も用意しています。このようなことが当施設の特長であるといえるかも知れません。

### 3. 今後の課題・方向性

「現在の空き状況をリアルタイムでどのようにお伝えするか」が大きな課題と考えております。ホテ



畳・ベットの入れ替えができる部屋です



ご家族と利用できる部屋です

ルのようにホームページを利用することは考えていますが、これだけでは不十分です。効率よくショートステイを運用していくためには、必要な情報を必要な時にいかに発信できるかということが大きな課題と考えられます。

関連する問題ですが、予約受付の方法を再検討することも課題として考えられます。現在、3ヵ月前の同日付けで受付を開始しています。例えば11月1日から利用希望の場合、その3ヵ月前8月1日から受付を開始するわけです。この場合、11月2日から希望される方は、11月1日からの希望の方が多く場合利用できなくなります。どの方法でもメリット・デメリットは生じると思いますが、少しでも効率よく、しかも利用者が不公平感を抱かない方法を考えなくてはなりません。

高齢者の分野では、介護保険移行時にショートステイの利用が極端に減少しました。支援費制度移行に伴ない、利用者意識が現在と変化することも考えられます。1ヵ月の利用量は、ホームヘルパー、デイサービス、ショートステイごとに示されるようですが、利用者の意識がどのように変化するかを予想し、対策を立てることが重要です。施設の環境、その地域性等によって違うと思いますが、少なくとも今までと同じやり方では、利用者確保は難しいのではないのでしょうか。当施設では、とりあえず前述しました広報のあり方・受付方法については、検討していくことが重要であると考えています。

支援費制度という利用契約制度に移行し、利用者意識が『消費者』というように変化することが予想されます。施設のシステムだけでなく、サービスを購入していただくためには何が必要か、何をしなくてはいけないかという意識を全職員がもつことが必要になっていくのではないのでしょうか。