

NENE「スタッフ総選挙！」

スタッフ自身のファンを獲得し、ご利用様とのふれあいを深める取り組み

事業所所在地：愛知県一宮市

法人名：社会福祉法人 たんぽぽ福祉会

事業所名：デイサービスセンター たんぽぽ祢々の里

役職・職種：デイサービス主任・介護

発表者：加藤 啓悟

【はじめに】

当施設は、特別養護老人ホーム併設型のデイサービスで、開設6年目の施設になります。定員35名（日曜日20名）、数ある一宮市の施設の中でどのように地域に貢献し、必要とされる施設にしていくかと言うことを常々考えております。内部ミーティングの際に、「ひとりでも多くの利用者様が、まず当施設のファンになって頂き、それが、結果となり、評判となる」という言葉が飛び交います。

地域の介護保険サービスが激化し、ご利用者のニーズが多様化する中で、自分たちの施設はご利用者様に対して何ができるか？と考えた際に、「ご利用様とのふれあい」、「心通う介護」をめざして、第一にスタッフ自身のファンを増やしていく事を目指しました。ファンを獲得するにはどうすれば良いか？ご利用者様も一緒に楽しめる「スタッフ総選挙」という方法を選択しました。

【企画立案・計画】

当法人の理念は「心ゆたかに」そして、個性豊かにをモットーとしてサービスを提供するためには、どのような必要があるか？スタッフも楽しめて、利用者様も日々笑顔で過ごせる企画を立案することが重要と考えました。

介護サービスの多様化でマンネリ化したサービスでは、ご利用者様の満足を得られません。結果的に満足した方が、当施設のデイサービスを「何度でも継続して利用したい」と思ってもらえるようなサービスの提供を実践するために、自己分析をしました。

(私たちがめざすもの)

- ・ご利用者の満足が、更に向上するサービスの提供。
- ・ご利用者とのコミュニケーションが図れ、ふれあいを感じるサービスの提供。
- ・現状のスタッフで、できる介護サービスの提供。

(自己分析)

- ・当施設でどのようなサービスを提供しているかどうか。
- ・そのサービスでご利用者様が満足されているかどうか、今後どのようなサービスを提供していくべきか。

(人気の企画)

- ・体験、参加型の企画のほうが、満足度が高い。
- ・利用者様お互いが競争し、結果がでるものも、人気が高い。

以上、自己分析したところ、当施設で提供されるサービスは、いろいろ工夫したものの、激戦区のデイサービスエリアで提供されているサービスとしては、他の施設より特化した特徴的なサービスの提供でなく、一般的に

提供されている介護サービスと大きく変わりのないものでした。機関紙等でのレクリエーションのヒントを得て企画実行するも、スタッフからの企画は目新しさに欠けるものでした。当施設で特化できるサービスは何か、更に自己分析を進めていくうちに、当施設で繰り広げるサービスに「毎日、お帰りの際にスタッフ各々が当日の利用者様全員と握手を交わすこと」がありました。開設当初から、5年以上毎日欠かさず、実行しています。

エンディングにふさわしい曲を毎回選択し、曲をかけながら、当日の利用者様に「ありがとうございました」「また来てくださいね」の気持ちを込めたこのひと時は、当日のメを飾るにふさわしい重要な時間と考えます。

利用者様の来所時に、当日のスタッフの紹介を行っていますが、利用者様の中には、スタッフの顔は認識していても、名前までは憶えていない方も少なくないです。そこで、もっと利用者様にスタッフのことを理解してもらい、親近感を深め、よりふれあいのできるような企画を検討していたところ、メディアでも話題の「総選挙」にヒントを得て、「スタッフ総選挙」実施することとしました。

【スタッフ総選挙にむけて】

スタッフ側) ・「個々のスタッフのファン」を増やすこと。

利用者様側) ・利用者様には総選挙を楽しんで頂き、より深く触れ合えることを目的とする。
ねらい)

・スタッフ、利用者様お互いのことをもっと知り、理解することで、より親近感を保つことを主とする。

方法)

① スタッフ自身のプロフィールを作成。

・スタッフが自分の言葉でご利用者様にも分かりやすく。プロフィールを作成し、写真と一緒に玄関に飾る。

② スタッフ自身のご利用者様への売り込み。

・スタッフが自分でご利用者様に面白おかしく、楽しく自分の強み（マニフェスト）を売り込む。

③ 選挙期間を利用者様の利用日の兼ね合いもあるので、1か月とする。投票日は翌月。

(選挙ポスターの例)



総選挙に向けて、スタッフが自身で準備し、利用者様とコミュニケーションをはかることが大切です。

選挙掲示板

選挙活動の様子

選挙の様子



結果) *総得票数・・・79票 *参加スタッフ：11名 ⇒職種を問わず
上位5名のランキング) *入職後3か月～対象

順位	1位	2位	3位	4位	5位
氏名	Aさん	Bさん	Cさん	Dさん	Eさん
職種	看護	相談員	相談員	リハビリ	介護
入職後	5年以上	5年以上	4年以上	5年以上	3か月
得票数	17	14	10	8	7
比率	21%	17%	12%	10%	9%

【スタッフ総選挙総評】

上位ランキング)

- ・日頃よりご利用者様とのコミュニケーションを取らなければいけない看護職や生活相談員の得票数が伸びていました。(全体の50%)
- ・入職後の経験値もありますが、入職してから3か月程のスタッフでも、コミュニケーション能力が高いスタッフは、上位にランクインしています。入社したてなので、挨拶する機会が多かったのも要因と言えます。
- ・人柄も良く、笑顔と日頃の接し方のバランスが取れているスタッフは、人気が高い。

上位ランキング以外の分析)

- ・スタッフの日頃の接し方が、得票数に影響ありと考えます。
- ・自己分析後、介護サービスとしての接し方を工夫し、人気のスタッフになるよう努力が望まれる。

ご利用者様の声)

- ・いつもお世話になっているスタッフを選ぶことはできないが、名前が分からない人には投票できないので、名前をよく覚えているスタッフに投票した。
- ・面白そうなことをしているので、非常に興味を持って参加できた。いつも以上にスタッフの方が話しかけてくれたので好感が持てた。それまで殆ど会話が無いスタッフもいたが、これをきっかけに話のできたので良かった。

スタッフの声)

- ・普段なかなか声かけをさせて頂いてない利用者様にも、声かけをさせてもらうきっかけになった。介護サービス一つ一つが丁寧になった。
- ・利用者様から選ばれることで、それが喜びとなり、人としての人格、品格の向上心が芽生えた。

【まとめ】

当施設は、常に試行錯誤して、より良い事業所になるよう工夫していますが、常に新しいレクリエーションを積極的に行なっているわけではありません。介護サービスの向上の一環の指標として、「スタッフ総選挙」に取り組むまでは、スタッフの名前を覚えていただくことはおろか、当日どのスタッフがいるのかも理解されず、日々のサービスを提供していた事も少なくありません。

「スタッフ総選挙」を行うことにより、スタッフ自身がファンを獲得し、利用者様のことをより一層理解することができ、今まで以上に、利用者様への声かけ等が積極的になり、コミュニケーションの向上と、より良い介護サービスの提供に繋がりました。

そして、施設の財産であるスタッフひとりひとりの人材の特徴を生かした介護サービスが提供でき、地域の人気の事業所として継続してサービスが提供できるように進化していきたいと思えます。

今後も毎年楽しみながら「スタッフ総選挙」を行うことで、スタッフと利用者様の距離を縮め、ふれあいがより深まることが、法人理念である「心ゆたかに」に繋がり、より良い介護サービスなることと考えています。