

第22回東日本事例研究オンライン研修会 発表概要シート

法人名	東急ウェルネス株式会社	施設名	東急ウェリナ大岡山
発表タイトル	「HAVE A SPECIAL DAY TOGETHER ～あなたの特別な日を共に過ごしたい」		
研究の目的	スタッフとお客様の関わり方を見直すことで「助ける介護」から「よくする介護」の実現を図る為に「HAVE A SPECIAL DAY TOGETHER」を発案し、実施しました。		
発表の概要	お客様との関わりが1日を通して15分程度のなか、活動や意欲の低下がみられるお客様への個別のアプローチができておらず、弊社の企業理念である「お客様ひとりひとりの“生きる”と向き合う」ことができていませんでした。そこでスタッフとお客様の関わり方を見直すために今回の事例を考案致しました。また、この企画には目標を3つ掲げ、①介護予防となる「繋がり」「元気」「感動」の3項目をクリアできる機会を提供することを目標に企画を考案致しました。		
研究方法	お客様から企画に必要な情報を「聞き出す」のではなく「引き出す」ことを目的にしました。「雑談力」と「アセスメント力」を高めることでスタッフの専門力UPを図りました。また、「引き出す」ことに関して介護スタッフだけでなく、看護スタッフ・ケアマネージャ・相談員等の多職種と情報共有及び連携して企画をセッティングしました。		
成果・結果	介護サービスを開始することに対して「抵抗」を感じている方の実施に関してはウェリナスタッフ全体に幅広く声掛けをし、お客様と雑談して交流を深めることができました。「抑うつ」「記憶障害」の症状が顕著にみられ、現在のご自身を受け入れられず意欲・活動の低下がみられる方に関して実施後、嬉しそうにされており、「ウェリナでなければ経験できなかった」と嬉しいお言葉をいただけて特別な日と感じていただけたと私たちは思っています。		
考察	一人のお客様を対象に企画を行うことでウェリナスタッフにとってのお客様お一人おひとりが特別であり、向き合っていくを演出、体感していただき、「ウェリナに来て初めてよかったと思えたよ」「ウェリナに来なければこんな経験できなかったわ。ありがとう」という声に繋がり、感動していただけたかと思えます。		
アピールポイント 伝えたいこと	この「HAVE A SPECIAL DAY TOGETHER」を通して、病気や加齢により「できない」のではなく、病気や加齢があっても「できる」ことがたくさんあることを体験していただき、まだやれるという活力となり、部屋の外に出る機会が増え、元気を取り戻してもらうきっかけとなりました。また、スタッフがお客様の生活背景や生きがいを知ることで、辛い状況のお客様への慰め、同情する対応から多角的にアプローチしようとする考え方に変化しました。そして部署の垣根を超えて全スタッフで盛り上げようとするチーム力が備わりました。		