

ひまわり在宅ケアステーション

原 繁

功 績 ご利用者からの保険外でのサービス提供ニーズへ対応し、併せて在宅ケア事業の採算を向上させるために、新サービスを率先して企画立案し事業化した功績。痒いところに手が届く、新規自費サービスを自ら実践し、ご利用者へ愛情をもって親身な対応を行なうと同時に採算改善にも貢献した功績。

推 薦 者 佐藤俊之

推 薦 理 由 愛情をもって親身な対応、今までできなかった事ができるようになり地域のご利用者に大きく貢献できた事例として原繁さんを理事長賞候補に推薦いたします。

内 容

今回の理事長賞候補である原職員は在宅ケアで副所長として勤務しています。在宅ケアは訪問介護で事業を行っておりますが、介護保険や障がい者総合支援法の中では制度の規制があり、できる事・できない事、保険サービスだと断られるなど、ご利用者からの声が度々聞かれておりました。そこで目についたのが『自費サービス』でした。今までは「これは介護保険ではできません」と断っていた、大掃除や窓拭き、草取り、更にはお墓参りなど「ご利用者が本当に困っている事をやっといこう!」と原職員から提案がありました。今まではワンコインサービスとして15分500円で行っていましたが、それでは痒いところまで手が届きません。今回はそれよりも1歩も2歩も踏み込んだサービスを企画。開始するにあたってマーケティング活動を実施。マーケティング活動の中では地域の予防教室やカフェ、介護予防体操に参加し、自費サービスの売り込み、各居宅まわりを行ってきました。サービスの依頼に対しても原職員は自身の今までの経験を活かし、依頼があった網戸の張り替え、草取りのサービスを積極的に対応、お墓掃除もサービスとしては初めてながらも自分自身が率先しておこなっています。

職員の中では新しいサービスを展開する事に対して否定的な意見、不安の声も多かったのは事実です。ただ、原職員は事あるごとに話し合い、サービスを提供する側の姿勢として、ご利用者への感謝の気持ち、精一杯の努力の姿勢を見せて「金額以上のサービスを提供してくる気持ちをもってやっといこう!」とネガティブな職員を後押ししています。

今までできなかったサービスもひまわり在宅ケアSTでは対応できます。まだまだ始まったばかりのサービスですが、6月より問い合わせが増えており、6月以降10件の契約を行っております。その結果は1件1件丁寧に親身に対応してきた事、愛情をもって親身に対応してきた原職員の人柄が受け入れられて増えてきているのだと実感しました。

お墓掃除後、利用者さんから「歩くのが大変で行きたくても行けない、1年以上もほったらかしだったお墓を綺麗にしてくれてありがとう。とても立派になりました。」と感謝の言葉を頂きました。4月以降累積で自費サービス収入は50万円を超えており、漸増傾向にあります。

加えて、職員一人一人が同じ気持ちで取り組めるように小まめに職員の意見を聞いて、不安・疑問を精査して取り組めるように原職員を中心に全員が一丸となって自費サービスを更に大きくしていきます。また事業所としてもサービスの幅が広がり、前進できた事案だったと思います。