

【運営方針】

「少しでも 長く元気で 自分らしい生活を」

【年間目標】

- ① 丁寧な言葉遣いの徹底(接遇力の向上)
- ② 自立支援
- ③ 介護・医療・家族との連携
- ④ サービスの質の向上
- ⑤ 職員育成・環境整備
- ⑥ 安定した稼働

【実践報告】

- ① 丁寧な言葉遣いの徹底(接遇力の向上)

曜日ごとに異なる目標を掲げ、毎朝の申送りで唱和することで、職員の意識づけをした。

自分以外の全職員の評価をする『言葉遣いアンケート』を実施、客観的な評価を基に改善指導した。

おおむね意識付けは出来ているが、時と場合により、実践出来ていない場面も見向けられ、出来ている職員、出来ていない職員の差もある。ふるさとの職員であるという自覚と自分自身の言動に責任を持てるよう、今後も継続した指導が必要である。
- ② 自立支援

個々の残存能力を見極め、その能力を活かせるよう、ケアプランに立案、実践した。

ラジオ体操、嚥下体操を実施して生活機能の向上に努めた。

対象者には個別機能訓練計画により個別対応を実施した。

希望者には外部の理学療法士と連携して機能訓練を実施した。
- ③ 介護・医療・家族との連携

定期受診時には看護師が書面で情報を提供、付添職員が口頭で状態を説明し、医療と連携を図った。

毎月1回は相談員より家族に連絡、状況報告や家族の要望等の聞き取りを行った。

相談員⇄主任、看護師⇄ケアマネとの申送りノートを作り施設内での情報の共有に努めた。

年1回の運営懇談会を3月に実施し、その内容を入居者及び家族に発信した。
- ④ サービスの質の向上

毎月の会議で事故・ヒヤリハットの検証を行い、事故防止に努めたが、

原因の特定が難しい皮膚損傷(内出血や剥離)や居室内での転倒事故もあり、入居者の状態把握や環境整備等の課題が残る。

感染症については法人内で徹底した対応を実施している為、入居者からはノロウィルス・インフルエンザ共に感染者は出なかった。

11月に第三者評価の調査を受けた。

事前の入居者からのアンケート、当日調査員のアドバイス、調査結果を踏まえ、更にサービスの質の向上を目指したい。

⑤ 職員育成・環境整備

介護主任が2名体制となり、職員のフォローアップに努めた。

新入職者にはOJTを実施した。

毎月の勉強会のテーマは実務に基づいた内容になっている為、今後は職員の希望も取り入れていきたい。

外部研修へは可能な限り参加をしてもらった。

痰吸引研修を含む、資格取得へのバックアップ体制の構築が今後の課題である。

⑥ 安定した稼働

目標97.5%は達成できず96.5%におわった。

体調不良時は迅速に受診を行う事で入院者の減少には繋がったが、転倒骨折により長期入院者が出たこと、待機者をスムーズな入居に繋げなかったことが稼働率を維持できなかった原因である。

今期は待機者の確保とスムーズな入居に力を注ぎたい。

人材不足、部署長の交代の中、医療面・介護面の連携と、法人内のバックアップにより乗り切った1年であった。

【苦情受付】1件

受付日：平成29年4月26日 入居者ご家族より

ケース担当からご家族へ生活状況の報告にあたり、入居者の行動に先入観をもった報告をされるので担当者を変えて欲しい。

対応：改めて職員指導を行った。また、職員を育てるためにも主任がフォローすることで様子を見て欲しい旨のお願いをし、了承頂く。

※平成29年度月別稼働状況

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年平均
平均利用人数	38.2	38.1	37.7	37.1	38.4	38.5	38.7	38.7	39.5	39.3	39.4	39.9	38.6
平均稼働率(%)	95.4	95.2	94.2	92.7	96.0	96.3	96.9	96.8	98.7	98.1	98.5	99.7	96.5
平均要介護度	1.9	1.9	1.9	1.8	1.7	1.9	1.8	1.8	1.9	1.9	2.0	1.9	1.9