

## 平成 29 年度 デイサービスセンターふるさと有瀬 事業計画

### 【基本方針】

『総合事業への取り組みを積極的に実施し、地域包括との連携強化を図り、地域に根ざしたデイサービスとする』

### 【年間目標】

- ①丁寧語を遵守し、ご利用者様個々に応じたコミュニケーション及び5Sに取り組む。
- ②1日あたりの登録者平均35名以上を目指し、平均利用者数30名以上を目指す。
- ③ご本人様やご家族様、担当ケアマネジャー様との信頼関係をより一層深める。
- ④スタッフの接遇技術や介護技術を向上させ、連携による職員のチームワーク強化を図る。
- ⑤レクリエーションに目的意義を持たせ、ご利用者様の生活を有意義なものとするよう取り組む。

### 【実践計画】

#### ①丁寧語について

- ・「ふるさと」での基本となる丁寧語「～ます」「～です」等のお声かけを基本とし、遵守する事を意識する。
- ・丁寧語を使用するべく、日々の指導を徹底し、スタッフ同士が注意し合える環境を整備する
- ・適宜上司評価を実施し、日々の朝礼や終礼の際の指導、定期開催の部署会議等の機会に各スタッフへ発信する事での意識付けを行う。
- ・ご利用者様は人生の先輩（敬うべき存在）である事を意識し、日々の関わりを実践する。
- ・老人福祉事業である前に、サービス業としての意識を持ち、ご利用者様をおもてなしする事を遵守する。
- ・温かみのある表情、声のトーンに配慮した言葉かけを実践する。  
レクリエーション時の声かけに関して、応援や掛け声を行う際には、場に即した内容にて言語を崩すことは例外として認める事とする。※他者が不快感を感じないように配慮する。

②1日あたりの登録者平均35名以上を目指し、平均利用者数30名以上を目指す。

- ・平成29年度も、新規ご利用者様の獲得に向けての取り組みを実施。
- ・居宅介護支援事業所及びあんしんすこやかセンターへの、現在の空き状況の案内やチラシ、デイサービス単独での広報誌やパンフレットの作成を行い、定期的に営業を実施し、デイサービス内で行っている事や取り組んでいる事の実績を知っていただく。  
※担当者会議出席時や面談、契約時等に介護支援専門員様とお会いできる際に、配布を行う。
- ・目標平均利用者数の達成・維持を職員一同が意識し、職員一人一人が広告塔である事を意識し、役割を担う。尚職員一人一人が稼働状況を把握出来る様、定期的に稼働状況の伝達や収益等の収支率を理解する。
- ・現在登録者様へのより一層の顧客満足度の向上を目指し、定期的に顧客満足度調査の収集集計、お便りによる挨拶、ご利用中の傾聴等を実践する。利用日の追加希望を頂けるよう努力し、常連様をより多く獲得する。
- ・体験ご利用者様を確実に本利用に繋げられるよう、体験ご利用者様の対応マニュアルや、体験終了後の追跡調査（体験終了後に顔写真入りのお便りをお渡しする事等）を実施する。
- ・地域包括との連携を強化し、総合事業への取り組み強化による集客を行う。

③ご本人様やご家族様、担当ケアマネジャー様との信頼関係をより一層深める

- ・ご利用状況や変化等都度及び定期的に情報を報告し、お互いの情報交換を密に図る事で、信頼関係を深めていく。
- ・ご本人様やご家族様向けのお便りや広報誌、誕生日等の写真の配布や1ヶ月毎の報告書の作成、配布を行う。誕生日カード等の作成配布を継続する
- ・送迎時や外部対応を行う際には、真摯な対応にて元気に挨拶を行う。※送迎時には、
- ・ご本人様以外にご家族様のご様子や、独居の方はご自宅の状況（環境等）の変化を観察し、異変があれば関係機関との“ほうれんそう”を実施する。
- ・ご利用者様の利用時の健康状態や精神状態の観察を十分に実施し、その日の状態に応じた介護介助を実施し、尚寄り添う介護、傾聴等による精神的安定を図れるよう努める。
- ・地域のケアマネジャー様を招いたお食事会等適宜開催し、よりデイサービスを知って頂く機会を補完する。

④スタッフの接遇技術や介護技術を向上させ、連携による職員のチームワーク強化を。。

- ・定期的に職員研修や勉強会、介護情報の提供機会を設ける。（※介護職員の倫理と責務、介護技術、接遇、衛生管理、救急対応、事故発生時対応、認知症対応、記録方法、口腔ケア、身体拘束と虐待、ターミナルケア、高齢者疾患についての理解等）
- ・効率的に良質なサービスが提供出来るよう職員の業務手順についても適宜改善を図る。

- ・職員がご利用者様に関わる際の信条等の考えを考案し、職員のご利用者様に対する接遇面の強化を行い、信条に順ずる動きにて介護力の向上及び職員の就労満足度の向上（仕事への取り組み姿勢の変化、やる気の向上、達成感等を感じることが出来る等）も目指す。※適宜のOJT、OFFJTを実施する。

⑤レクリエーションに目的意義を持たせ、ご利用者様の生活を有意義なものとするよう取り組む

- ・全てのご利用者様が楽しむ事が出来、生活の質の向上を目指す事が出来る活動をする。男性が退屈しないレクリエーション（将棋、囲碁、マージャン、パチンコ等）や作業療法（読書、写経、書道、絵画等）を実施する。
- ・個別活動として継続性のあるレクリエーション（手芸、パズル、公文、絵手紙、写経、習字、絵画等）を行う。※個別のレクリエーションファイル等を作成し、ご利用者様が分かりやすく自由に作業に取り組む事が出来るよう工夫する。尚出来上がった作品は定期的にホワイトボードに掲示し、自由に閲覧出来る機会を持つ。
- ・クラブ活動（おやつクラブ、習字クラブ、生花クラブ、茶道クラブ等）を考案し、グループ単位による活動を定期的に行い、現在実施をしている部分に関しては、頻度を高める。※他者との交流機会にも繋がり、社会性の維持向上及び認知症予防にも繋がる。
- ・リラクゼーション（手浴、足浴、ハンドマッサージ、タクティールケア（触れる）、ユマニチュードケア（寄り添う）等）を実践する機会を持ち、触れ合う事での信頼関係の構築及びリラクゼーションの時間を設ける。
- ・整容管理（爪切り、化粧、髪結い等）を強化する期間を定め、ご利用者様の整容面及び衛生面の充実を図る。
- ・ご利用者様が笑顔になれるレクリエーションを考案し、レクリエーションもデイサービスに来所する目的意義として理解する。
- ・春夏秋冬に因んだ行事企画を立案し、春には春の外出、夏には夏祭り、秋には秋の遠足、冬には初詣、新年会料理の提案を検討する。
- ・季節感のある行事、レクリエーションとお食事を楽しんでいただく。

	行事	食事
4月	お花見	お花見弁当
5月	春の外出	バイキング、新茶
6月	文化発表会	おやつバイキング
7月	おやつ作り・七夕会	流しそうめん
8月	夏祭り、花火	屋台
9月	敬老祝賀会、防災の日	お祝い膳
10月	運動会、ハロウィン	さんま
11月	秋の遠足	おやつバイキング
12月	クリスマス会、お餅つき	クリスマス料理
1月	初詣、新年会	鍋料理、七草
2月	節分、バレンタインデー	巻き寿司、チョコレート
3月	ひな祭り、ホワイトデー	いかなご

平成29年度 デイサービス有瀬 平均利用者数（目標）

月	1日平均利用者数	年累計稼働人数	稼働率(%)
4	29	29	73%
5	29	29	73%
6	30	29	75%
7	29	29	73%
8	29	29	73%
9	31	30	78%
10	29	29	73%
11	31	30	78%
12	29	30	73%
1	28	29	70%
2	28	29	70%
3	30	29	75%
			平均稼働 73%

以上