

## 平成29年度 特別養護老人ホームふるさと（短期入所）事業計画

### 【基本方針】

ご本人・ご家族が安心して利用できるサービスの提供を行う

### 【年間目標】

- ①言葉遣い、礼儀を徹底する
- ②サービスの質の向上を図り、新規ご利用者・リピーターを増やす
- ③ご家族との太いパイプ作り
- ④地域のケアマネジャーとの太いパイプ作り
- ⑤長期入所者と合わせて99.5%以上の稼働率を目指す

### 【実践計画】

- ① 言葉使い、礼儀を徹底する
  - ・人生の先輩であるという、敬う気持ちを持って接することを基本とする
  - ・行動基準として①笑顔②明るい挨拶③正しいお辞儀を徹底させる
  - ・丁寧語で話すことを基準とし、声のトーンや口調、表情にも気を付ける
  - ・不適切と思われる言葉を使用しないといけない場合は、ケアプランにて同意を得る
  - ・誰が聞いても不快な発言はしない
  - ・常に相手の立場に立った行動、言葉遣いができるようになる
  - ・ご入居者・ご家族と、職員であるというけじめをしっかりとつける
  - ・接遇・マナーについて勉強会をおこない、定期的に全体で評価しながら、ふるさとの職員らしい言葉使い・礼儀を確実に身に付ける
  - ・職員同士の言葉使いを日頃から意識し、職員間でお互いに評価する機会を設ける
  - ・職員一人一人が常に意識し、自覚を持ち行動すると共に、お互いに注意し合える環境を作る
- ②サービスの質の向上を図り、新規ご利用者・リピーターを増やす
  - ・孤立感・孤独感を感じない様に、ご入居者と交流できるような配慮をおこなう。
  - ・個々の利用者の自宅での様子や生活歴をご家族やケアマネジャーから聞き取り、安心して過ごせる環境作りをする。
  - ・担当ケアマネジャーが作成したケアプランを把握し、適切なサービスを提供する
  - ・個々のニーズに応じたケアの実践、福祉用具・介護用品の提供により、安全で快適な環境作りに努め、未然に事故を防ぐ対策をおこなう
  - ・入退居時の荷物チェックを徹底し、紛失及び忘れ物の防止に努める
  - ・ご家族やケアマネジャーに、利用時のご様子をきめ細やかに報告し、安心して利用して頂く

- ・苦情発生時は誠意を持って対応し、速やかに処理をおこなう
- ・問題発生時は早急に話し合いの場を持ち、改善対策を検討し、再発防止に努める

### ③ご家族との太いパイプ作り

- ・ご利用者のご家族の関係性を理解し、適切な対応をする
- ・報告・連絡・相談を円滑に行う事で、信頼ある関係作りに努める
- ・利用中に行事があれば、ご利用者・ご家族も一緒に参加してもらう
- ・ご家族との交流ができる送迎時に、会話を多く持ち最新の情報を収集し職員間で情報共有する

### ④地域のケアマネジャーとの太いパイプ作り

- ・ご利用者に関する連絡を密に行い、情報を共有する
- ・問い合わせには迅速に対応し、できるだけニーズに答え、信頼関係を作る
- ・積極的に担当者会議に参加し、ショートステイ利用時のご様子を各関係者に伝え、チームで支援することを意識する。会議に参加できない場合は照会にて情報提供をおこなう
- ・気軽にご利用者の様子を見に来て頂ける様に、法人内の職員が統一した対応ができるようにする
- ・安心して利用できる施設と思って頂ける様にする

### ⑤長期入所者と合わせて99.5%以上の稼働率（短期のみでは120%）を目指す

- ・空床が出ないようにベッドコントロールを行う
- ・新規受入れを積極的に行い、定期的な利用につなげていく
- ・長期入所者のベッド（入院者ベッド）を有効活用する
- ・老人施設連盟の空床情報の随時更新と共に、サービスを提供する区内（須磨区・垂水区）の居宅介護支援事業所に対し施設独自の空床情報を提供する
- ・定期的に居宅支援事業所やあんしんすこやかセンターを訪問し、情報交換を行い、ケアマネジャーと顔の見える関係作りに努める
- ・あんしんすこやかセンターが開催する地域ケア会議に参加し、他事業所と交流しネットワークを構築する