

【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 NO 事故を目指す
- ② 『どこにも負けないふるさとらしいホスピタリティ』を目指す
- ③ また来たいショートステイを提供する
- ④ サービスの質の向上を図る
- ⑤ ご家族との太いパイプ作り
- ⑥ 地域のケアマネジャーとの太いパイプ作り
- ⑦ 長期入所者と合わせて 99.5%以上の稼働率を目指す

【実践報告】

① NO 事故を目指す

・リスクマネジメント・日常のヒヤリハットを活用して要因分析を行い、事故を未然に防げるように努めてはいるが、ショートステイご利用中に転倒骨折、入院となったケース（神戸市への事故報告）が今年度は 2 件あった。施設利用前に行う面談で必要な情報を得て、施設職員全体で受け入れ体制を整え、事故を未然に防ぐ努力が今まで以上に必要だと感じた。

② どこにも負けない「ふるさと」らしいホスピタリティを目指す

・基本的な行動基準である①笑顔②明るい挨拶③正しいお辞儀は、実施出来ている。接遇に関して指導を繰り返してきたが、職員間で仕事の ON と OFF がうまく切り替えられない職員が中にはいる。業務多忙な時や夜勤等の精神的に負荷が生じる場面で利用者への声掛けに丁寧さが欠ける傾向にあるので、職員の更なる意識向上に取り組みたい。

③ また来たいショートステイを提供する

・お一人お一人の生活リズムやこだわりを大切に、ショートステイ利用中もその方らしい暮らしができるよう心のこもった接遇を大事にしている。敬意と思いやりを込めたご対応で、「また泊まりに来たい」と思っただけのような、快適で楽しみのある環境づくりに努めた。看護師、相談員や介護士、調理スタッフなど、ご利用者の生活と密接に関わる他職種との連携を心掛けてお一人お一人のご利用者と向き合った。

④ サービスの質の向上を図る

- ・初回利用までの事前訪問時では、普段の生活環境や過ごし方を細かく確認させて頂いた。また利用期間が空いている方や状態に変化がある方も再訪問を実施した。ご利用者の状態によっては看護師の同行も行ない、現場での対応に繋がった。特に転倒のリスクが高い方や認知症による問題行動等が見られる方においては、行動状況を把握し事故の予防に努めた。
- ・忘れ物対策では入退居時の荷物チェックを含め防止に取り組んでいたが、チェックした後の荷物の入れ忘れや入れ間違いがあった。忘れ物を些細な出来事と捉えるのではなく、ご家族様からの信用失墜に繋がる事と意識し、介護職員だけではなく、看護師や洗濯場の職員とも連携し確実に忘れ物が無いように努める。今年度の忘れ物の件数は6件であった、低減できるように努めていく。
- ・ご利用される方全てのニーズに応える事ができなかった。また短期間の利用の為ご利用者との関係性の構築にも課題が残る。特に新規でご利用される方が一度の利用で終了することもあり、対応の在り方について、実際に過ごす環境を介護現場とも検討し満足度を上げていくようにする。
- ・ショートステイ期間や過ごし方によっては在宅生活に戻った際に下肢筋力の低下等で大変な場合が見られる。介護をおこなっているご家族の希望も確認し、各職員が自宅に帰った際の身体状況を考えた介護をおこなえるようにする。

⑤ ご家族との太いパイプ作り

- ・新規利用の際は入退居時の送迎を可能な限り、相談員で対応している。ご家族からの要を聞き取り、応えていく事で信頼関係の構築に繋がっていきたいと考えている。利用者・家族とのコミュニケーションの中から意見・要望を拾い、確実な記録及び適切な個別ケアに努めたが、まだ不十分な点がある。今後ご家族の意向確認しながら、変化があった場合は早急に詳細を連絡していくようにする。

⑥ 地域のケアマネジャーとの太いパイプ作り

- ・問い合わせに対しては迅速に対応するように努めたが、時には遅くなった。日によっては対応件数が多く対応に追われる為、相談対応の在り方も見直す必要があるが、早めの的確な判断により対応できるようにしていく。サービス担当者会議等の参加は出来るだけ参加するように心掛けている。また利用時の体調変化等においても小まめな状態報告を行うように心掛けている。情報を共有し、各々の役割を果たすことで信頼関係の構築に繋がっていきたい。

⑦ 長期入所者と合わせて99.5%以上の稼働率を目指す

- ・今年度の年累計→100.6%（ショートのみ年累計122.0%）
入院者の空きベッドをショートステイで対応し、地域からの入所を含めた相談に対応した結果、稼働目標を達成することができた。

- ・今後も稼働を達成させるために、新規利用者が確実に継続利用に繋げること、入所を含めた相談に対し、真摯に対応することで稼働の安定化を図っていく

総括

稼働率については、感染症の蔓延が無かった事（ロングショートご利用者を受け入れる際にインフルエンザに罹患していると判明したケースが1件あったが、居室隔離対応する事により、感染拡大には至らず。）・新規利用者の獲得及び継続利用者の確保に努めた結果、目標の稼働率を達成する事ができた。しかし、定期枠利用者の長期入院、特養・老健への入所があった中で、新規利用者は前年比で増加傾向にあるが、単発利用が多く稼働率に結びつかない事があった。

利用者は疾病を抱えた高齢者であり、長期入院、特養・老健への入所は常に起こりうる。そのために、今後も継続して居宅介護支援事業所に毎月の空室状況を提供し、新規・追加利用をスムーズに行えるような体制作りを行っていく。また、垂水区内だけでも新規施設の開設が相次いでいる。競争原理が今まで以上に働いていくと想定されるので、ご利用者とそのご家族・関係施設にとって選ばれる事業所である為に、今まで以上に地域の福祉ニーズに対応しながら、ケアの質の向上を図っていききたい。

【苦情受付】0件