

【基本方針】

重度介護者も受入、どのような介護者にも丁寧で質の高いサービスを提供する

【年間目標】

- ① 重大な事故は勿論、軽微な事故、ヒヤリハットを低減し、事故「0」を目指す
- ② スタッフの接遇技術や介護技術を向上させ、サービスの安定的な供給を目指す
- ③ 1日平均利用者数 30名以上を維持する

【実践報告】

- ① 重大な事故は勿論、軽微な事故、ヒヤリハットを低減し、事故「0」を目指す。
 - ・重大な事故は起きていないが年間 26 件と多く、うち転倒が最も多く 10 件、次いで服薬に関する事故が 4 件となっている。ヒヤリハットは 12 件である。経験が浅く介護技術も未熟であるスタッフが多いことが 1 番の原因と考えられる
 - ・毎月のミーティングで同様の事故を起こさないため、事故報告、ヒヤリハットをスタッフと話し合い、研修等で見直しを行うことを継続している
- ② スタッフの接遇技術や介護技術を向上させ、サービスの安定的な供給を目指す
 - ・毎月のデイ会議のうち 2 か月に 1 回、車いすからの移乗や入浴介助等の介護技術研修を行うことで職員の介護技術の底上げができ、ご利用者様に安心していただける介護を行うことができた
 - ・ご利用者様の個別ケースについて申し送りノートを活用し情報の共有を密にしたことで、どのスタッフにも情報がいきわたり、ミスが減らすことができた
 - ・ご利用者様にとって「居心地の良い場所」となるように、スタッフの丁寧な言葉かけと親しみやすい笑顔を中心掛け、ご利用者様が穏やかな雰囲気の中で過ごせるよう努力することができた
 - ・接遇マナー向上のためスタッフへの接遇アンケートを行い、スタッフ自身が言葉遣いや行動の傾向性を見直し、接遇サービスの質の向上ができた
- ③ 1日平均利用者数 30名以上を維持する。
 - ・ケアマネジャーへのモニタリング報告、ご利用者様の状況変化についての連絡、相談をタイムリーに行い信頼を得ることで、多くの紹介を頂けた
 - ・美味しい食事、気持ちの良い入浴はもちろん、楽しいレクリエーションの提供、利用者間の交流を図ることで、家庭的で温かい雰囲気作りができ、ご利用者様が昨年に比べ 1日平均 2名の増加につながった

令和元年/月	登録者平均	平均利用者数	年登録者平均	出席率	稼働率	年累計稼働率
4	35.9	31.6	31.6	88.1%	79.0%	79.0%
5	36.3	29.7	30.6	81.7%	74.2%	76.6%
6	33.4	28.9	30.1	86.5%	72.3%	75.2%
7	34.0	31.3	30.4	92.0%	78.2%	75.9%
8	36.3	32.6	30.8	89.8%	81.6%	77.1%
9	37.6	32.9	31.2	87.5%	82.3%	77.9%
10	37.8	32.3	31.3	85.4%	80.6%	78.3%
11	37.5	34.2	31.7	91.1%	85.4%	79.2%
12	38.2	33.6	31.9	87.9%	83.9%	79.7%
1	38.2	35.7	32.3	93.6%	89.3%	80.7%
2	37.8	34.6	32.5	91.5%	76.9%	80.3%
3	38.0	32.5	32.5	85.3%	72.1%	79.7%

【苦情件数】 3件

(送迎について 2件)

- ・利用者を自宅敷地内へお送り途中、他駐車スペースに停車していたためクラクションを鳴らされた。車両を移動する為、その場に利用者を放置した

改善内容

- ・正しい駐車スペースへ停車し、安全に利用者を送迎する事を徹底
- ・送迎が遅れる事に対しての、事前連絡を怠った

改善内容

- ・送迎時間が大幅に遅れる場合には、必ず連絡を行う事を徹底

(衣類の取り違えについて 1件)

- ・帰宅前に衣類を準備する際に、他利用者の衣類を渡してしまった

改善内容

- ・服札を間違えないよう、職員が分かりやすい位置に配置する