

【基本方針】

「利用者、ケアマネジャー、地域に選ばれるデイサービスを目指す」

【年間目標】

- ① 事故、ヒヤリハットを低減し、事故「0」を目指す
- ② 接遇技術や介護技術の安定を図り、介護の質を高める
- ③ 1日平均利用者数32名以上を維持する
- ④ 快適に過ごせる環境を作り、活動の質を高める
- ⑤ 職員同士の意見が活発に飛び交う職場環境を整える

【実践報告】

- ① 事故、ヒヤリハットを低減し、事故「0」を目指す
  - ・年間16件中転倒が最も多く5件、ずり落ち2件、その他の事故が9件となっている。喉つめ事故の1件については食事形態や食材の形状を見直し、同様の事故防止に努めた。ヒヤリハットは11件であったが、事故の件数と比べると少ない。今後は積極的にヒヤリハットを収集・分析し事故を予防する
  - ・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 接遇技術や介護技術の安定を図り、介護の質を高める
  - ・朝礼時に利用者情報の申し送りを徹底することで、リアルタイムでの情報の共有、スタッフ同士のコミュニケーション力の向上に努めることができた
  - ・利用者に丁寧な言葉かけと親しみやすい笑顔で関わり、利用者が穏やかな雰囲気の中で安心して過ごすことができた
  - ・デイ会議や朝礼等を通じ、利用者はおお客様であるということを再確認し、快表現の声掛け、気落ちの込もった介護サービス等、介護技術以外のサービスを実施することで、顧客満足を高めることができた
- ③ 1日平均利用者数32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、利用者の状況変化についての連絡、相談を密に行い、利用者はもちろん家族からの信頼を得ることができた
  - ・コロナウイルス感染予防対策をしっかりと行い、安心して過ごして頂けるように取り組んでいるが、感染を懸念された利用者が利用を休止されたこともあり昨年に比べ1日平均2名の減少となった
- ④ 快適に過ごせる環境を作り、活動の質を高める
  - ・常に新しいレクリエーションを考案し、ご利用者様が自発的に興味を持てる活動やプログラムを提供できるように工夫した
  - ・少しでもご利用者様にくつろいで頂けるよう、フロア内の温湿度管理やクッションや座布団などを増やし、環境整備を行った

⑤ 職員同士の意見が活発に飛び交う職場環境を整える

- ・気付いたことは迅速に報告、提案できるよう朝礼や会議で誰もが発言できる雰囲気作りを行った
- ・職員からの意見や提案は、迅速に実行するなど、職員一人一人が「職場を作っている」という意識を持つことで、活発な意見交換ができた
- ・日常の介護を行う中で、介護経験の少ない職員の気付きや疑問を積極的に他の職員へ相談し、全職員の介護スキルの底上げができた

令和2年度稼働状況報告

令和2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	38.1	27.1	27.1	71.1%	60.3%	60.3%
5	37.8	26.2	26.7	69.3%	58.3%	59.3%
6	38.0	33.1	28.8	87.1%	73.6%	64.0%
7	38.1	30.6	29.3	80.3%	68.1%	65.1%
8	37.9	29.6	29.3	78.1%	65.7%	65.2%
9	38.0	31.6	29.7	83.1%	70.3%	66.0%
10	37.9	31.3	29.9	82.7%	69.6%	66.5%
11	38.1	32.3	30.2	84.9%	71.8%	67.2%
12	38.1	31.2	30.4	82.0%	69.4%	67.4%
1	38.0	30.3	30.3	79.7%	67.3%	67.4%
2	38.0	32.0	30.5	84.3%	71.2%	67.8%
3	38.1	33.5	30.7	87.9%	74.4%	68.3%

【苦情件数】 2件

- 1 利用者送迎時、定められた駐車以外の場所へ駐車をしてしまった  
(改善内容)  
正しい駐車スペースへ停車し、送迎を行うよう全職員に周知した
- 2 利用者保佐人に対して、不適切な口調で声掛けをしてしまった  
(改善内容)  
利用者に関わる人は全てお客様であると認識し、どのような場合であってもしっかり丁寧に対応するよう指導を行った