

### 【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 言葉遣いを徹底する
- ② また来たいショートステイを提供する
- ③ サービスの質の向上を図る
- ④ ご家族や地域のケアマネジャーとの太いパイプ作り
- ⑤ 安定した稼働を目指す

### 【実践報告】

- ① 言葉遣いを徹底する
  - ・ 人生の先輩という気持ちを忘れず、常に相手の立場に立ち声掛けができるようまたご利用者への声かけや会話は丁寧語で統一できるように指導してきたが忙しい時間等、できていなかったこともあった。また職員がお互いの言葉遣いについて話し合う機会を持ち、日頃からお互いの声掛け・対応について意識するよう、また適切な言葉遣いができているか等、定期的に評価し、全体に気になった項目について公表し、改善できるような工夫をおこなった
  - ・ 不適切と思った時には、その場で注意できる環境を作れるように話し合いを行ったが、注意をすることに抵抗を感じる職員も多かった為、意識を変化させていく必要がある
  - ・ ご家族やケアマネジャーの面会が、コロナ渦においてできなかった為、面会が再開となった際に、職員の言葉遣いについて率直な意見を聞けるよう準備を進める
- ② また来たいショートステイを提供する
  - ・ コロナ禍において、ロングショート対応の方で大半占めている中で、お一人お一人の背景にある家庭環境を考慮し、サービス提供を行ってきた。生活リズムやこだわりを大切にし、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対応で、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、調理スタッフが共同し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
- ③ サービスの質の向上を図る
  - ・ ショート利用者が限られた方となっている現在、入居者と変わらないサービスを提供できるよう工夫が必要である。ショート利用者ではあるが、数カ月にもわたり利用している方が多く、お誕生日会や敬老会等、配慮しながら対応していく

#### ④ ご家族やケアマネジャーとの太いパイプ作り

- ・コロナ禍において、施設で生活する時間が長くなり、ご家族と過ごす時間が減少している為、オンライン面会を使用し、入所者と同様のサービスを行っていく  
またケアマネジャーに対しても、オンラインでの担当者会議開催など工夫しながらニーズに応じていく
- ・長期間にわたり利用している利用者のご家族や担当ケアマネジャーだけでなく現在利用できていない利用者家族、担当ケアマネジャーに対して今後のショートステイ利用再開時には引き続き利用できるように、関係を築いていけるよう努める
- ・問い合わせには迅速に対応しできる限りニーズに応じてきたが、ショートステイ利用再開に向けては、確実な情報を発信する

#### ⑤ 安定した稼働を目指す

- ・感染対策により、例年とは違ったベッドコントロールとなり、ロングと合わせて99.5%の目標稼働が達成できず99.3%となった。コロナ禍も2年目となっており目標稼働が達成できるように工夫していく

### 【総括】

新型コロナウイルス対策により、例年とは違った対応となった。目標稼働を達成することができなかったが、感染症を持ち込まない為に地域の感染状況をよく見極めた上で、ショートステイの再開を検討していく必要がある

### 【神戸市事故報告】 2件

(令和2年4月30日(金)22時30分頃)

夜間帯、右脚の痛みの訴えありトイレに誘導、車椅子を使用したが発生する大きな音はなく、転倒場面も見ておらず、転倒の有無は不明。トイレ誘導後は良眠された為、夜間帯は様子観察し、翌朝看護師に報告、看ると右脚の腫脹・圧痛が見られ立位可能も支持が不安定、痛みの訴えが継続していた。整形外科受診した結果、右大腿骨頸部骨折の診断。入院設備のある病院を紹介され受診しそのまま入院となった5/7、5/8にご家族と病院で話し合い、5/12にOPEとなる。その後1ヵ月間程度の入院になった

(改善内容)

ベッド上で端座位しか見ておらず、転倒したとは考えにくいですが、ベッドに座った時の衝撃で骨折した可能性も考えられる。ベッドの高さ調整により、衝撃を減らす等のリスクを軽減する事や夜間帯でも日頃とは違った痛みの訴えがある時点で看護師に相談する

(令和2年9月16日(水)8時00分頃)

朝食時、椅子に座ったまま後ずさりしている所を発見。3~5分前には目の前にあったパンがすべてなくなっている。唇が真っ青になっており声掛けしても反応なし。喉づめしているように見えた為、タッピングをしつつ看護師を呼ぶ。看護師により吸引・タッピング実施。吸引にてパンの塊が出るが意識は朦朧とされ呼吸状態が改善しない為、救急要請をする。救急車の中で意識回復するも誤嚥性肺炎の為、入院となる

(改善内容)

一度に食材を口腔内に詰め込むことが原因。食事をすべて目の前に出すのではなく小鉢等に少量ずつ提供する等の工夫またパンで詰めることが多い為、パンの提供の可否をケースによって検討する。食事形態を入院中のSTの評価を参考に、ご本人にとって一番安全な食事が可能となるように考えていく

【苦情受付】 0件