

【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 感染症対策を徹底する
- ② 丁寧な言葉遣いを徹底する
- ③ サービスの質の向上を図り、また来たいと思えるショートステイを提供する
- ④ ご家族や地域のケアマネジャーと連携を深める
- ⑤ 安定した稼働・収益を目指す

【実践報告】

- ① 感染症対策を徹底する
 - ・ 基本的な感染症対応については各職員実施できていたが、退院した長期入所のご利用者から新型コロナウイルスの感染が拡大した。終息後は施設内の基本的な感染症対策を強化し、短期入所の利用者受け入れを慎重に行った結果、新規感染者の発生はなかった。
 - ・ 職員は出勤時や休憩前の手洗いうがいを徹底し、個々に休憩を取る等、3密（密閉・密接・密集）にならないよう注意した、また1日5回（公休日は1日4回）以上の検温を実施し、感染防止に努めることが出来た
- ② 丁寧な言葉遣いを徹底する
 - ・ 日頃は丁寧語で話すことができているが、忙しい時、慌てている時に崩れていることがみられた。注意を受けた職員がお互いに声を掛け合い丁寧な言葉遣いを心がけようとしていた。今後も意識をしながら特養全体が法人の見本になっていけるように取り組んでいきたい
 - ・ 直接の面会がなされていない今、ご家族が職員の言葉遣いを耳にする機会はほとんどなかったが、再開した際にはコロナ前とのギャップを感じないように、日頃から丁寧な言葉遣いが自然に話せるように取り組んでいく
- ③ サービスの質の向上を図り、また来たいと思えるショートステイを提供する
 - ・ 初回面談、担当者会議、ご家族からの聞き取りにより食事の嗜好、生活環境、使用中の福祉用具などを把握し、さらにケアマネジャーへの情報提供かつ現場への情報提供をこまめに行い、在宅生活により近い環境でお過ごし頂くことができた。
 - ・ 感染予防という制限がある中で、夏祭り・運動会・音楽会・敬老会などの行事を実施し参加頂くことができた
 - ・ 現場の介護職員、看護師と情報を共有し、持参物（荷物・お薬）の把握を確実に行うことによって忘れ物はなくすことができた。しかし特定の利用者で2～3回忘れ物が続いたが、帰り時の点検方法を見直すことでなくすことができた
 - ・ 法人で実施する研修（虐待研修、接遇研修等）、フロア会議で実施する勉強会な

どを通し、利用者個々のニーズに対応できる介護力の向上を目指した。経験の差から職員の介護力のばらつきが課題である

③ ご家族やケアマネジャーと連携を深める

- ・電話、メール、FAX等のツールを使い分けながら報告・連絡・相談をスムーズに行い、ご家族やケアマネジャーとの情報共有に努めた
- ・感染予防のため新規利用を停止している間も、常に利用登録者を増やすための営業活動ができた。しかし新規の居宅介護支援事業所の開拓ができず、登録者数を大きく伸ばすことが難しかった
- ・ご家族との関係を良好に保つため、さわやかな挨拶、丁寧な接遇、スピーディーな情報共有などに努めた

⑤ 安定した稼働・収益を目指す

- ・年度当初の稼働目標は99.5%（ショートステイ単独100%）であったが96.0%（ショートステイ単独95.1%）と目標を下回る結果となった。
- ・感染対策をしっかりと行いながら、新規利用者をリピーターとして定着させ、緊急受入れに対応する事で、近隣の居宅介護支援事業所との信頼関係を構築できた
- ・法人で取り決めしているフェーズに従い新規利用者の受け入れ対応をおこなった結果、施設内に感染症を持ち込むことなくご利用頂くことができた。しかし課題として突然の入院やキャンセルに柔軟に対応ができず、稼働が落ち込んでしまったことがあげられる。今後は新規受け入れを見合わせている期間も積極的に面談や契約を行い、利用可能に時期にすぐに反映できるようにしたい
- ・ショート利用が再開した後、苦戦しながらも稼働は伸びたが、入院者による急な空床を埋められず思うような稼働を保つことができなかった
- ・L I F Eとの情報連携により科学的介護推進体制の加算を取る事ができた
- ・老人福祉施設連盟ショートステイ空床情報への入力を定期的に行い、ケアマネジャーに常に最新の情報を提供する事ができた

【苦情受付】 0件

【神戸市への事故報告】 0件