

【基本方針】

- 「満足度の高い介護サービスの提供」
- 「安定した事業所の運営」

【年間目標】

- ① 利用者満足度の高い、良質なサービスの提供
- ② 地域との連携
- ③ 働きやすく、やりがいのある職場環境を整え、離職率の低下を図る
- ④ ユニットリーダー、主任など中核となる職員の育成を図る
- ⑤ 目標稼働率97%を目指す

【実践報告】

- ① 利用者満足度の高い、良質なサービスの提供
 - ・新型コロナウイルス感染症対策に関して、法人で決めた対応基準に沿って感染予防に努め、感染拡大による面会中止時の代替策として、オンライン面会の実施をした
 - ・接遇に関しては、グループホーム内において接遇委員会を設置し、職員の接遇全般に関して、個人評価、委員会評価を毎月実施。定期的な評価を開始し、職員の言葉遣いに対する意識の向上に繋げることが出来た
 - ・感染症に関しては、インフルエンザの発症者は無し。新型コロナウイルスの感染者は、職員の家族が1名発症。発症後の勤務停止や各職員への簡易検査を実施した
 - ・チームケアの実施に関しては、毎週のユニットミーティング時や毎月の部署会議時に、支援内容を話し合う機会を持った
 - ・職員のスキルアップに関しては、認知症介護実践者研修に1名、認知症介護実践リーダー研修に1名の職員を参加。外部研修以外に毎月の会議の中での勉強会を開催し、基本的な介助方法や感染症、認知症ケア、権利擁護などの内容を行った。また、未経験職員に対し、介護基礎勉強会を開催し、介護力の向上に努めた
 - ・定期的なサービスの評価に関しては、8月にご家族へのアンケートを実施した。
- ② 地域との連携
 - ・運営推進会議は、2ヶ月に1回開催をしたが、新型コロナウイルス感染予防の為、4月8月12月2月は書面での開催となった
 - ・新型コロナウイルス感染拡大の影響により、地域行事は中止となり、地域との関わりを持つ機会が少なかった。また、法人主催の夏祭りなどの行事も中止となり、地域との交流、ご家族との交流の機会も少なかった

- ③ 働きやすく、やりがいのある職場環境を整え、離職率の低下を図る
 - ・令和2年度の退職者は合計5名であった。年2回の面談、適宜悩み事を聴き取ることで、仕事に対する不安をできる限り払拭するよう努めた。また、人事考課制度を活用し、個人の能力を適正に評価できるよう心掛けた
- ④ ユニットリーダー、主任など中核となる職員の育成を図る
 - ・令和2年度は主任に推薦する職員はいなかったが、ユニットリーダー、サブリーダーに対して、ユニット職員を取りまとめる為の指導を継続して行った
- ⑤ 目標稼働率97%を目指す
 - ・令和2年度の稼働の結果は、96.8%であった。入院者5名、入院延べ日数は16日であった。入院の理由としては、脳梗塞の発症、持病の悪化であった。法人内特養への転居が2名あり、次期入居者との入れ替わりはスムーズに行えたが、長期入院後に退居となったケースもあり、次期入居までに日数を要したことが、目標達成できなかった原因である

令和2年度月別稼働状況													
月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間平均
平均利用人数	17.7	17.5	17.7	16.8	17.3	17.6	17.4	16.5	17	17.5	18	18	17.4
平均稼働率	98.5	97.0	98.5	93.2	95.9	98.0	96.6	91.9	94.4	97.5	100	100	96.8

【苦情受付】0件

【神戸市への事故報告】1件

- ・食事中に意識消失があり、救急対応を行なった。その後、救急搬送となるも搬送先の病院で直ぐにお亡くなりになった。
急変発生時に対応した職員が的確な連絡を関係各所に行えなかった事。また、吸引器やAEDを迅速に準備出来なかった事が原因として考えられる。
再発防止として、今回の職員の動きに関して職員全員で検証し、どのように動くべきであったのかを振り返った。AED、吸引器等の備品保管場所の変更とその周知を徹底した。