

【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

【実践計画】

- ① 感染症対策を徹底する
  - ・基礎となる感染予防対策（手洗い、嗽、手指消毒を中心）を実行すると共に、館内の換気、定期的な消毒、温度湿度の管理等徹底する事で安全なサービスを提供する
  - ・3密（密閉、密接、密集）にならないよう注意し、自己の体調管理に努める
  - ・国、都道府県、市区町村の感染状況等動向の把握を行い、利用者の新規受入れ停止を視野に入れた対応等、施設としてショートステイ事業の運用を検討する
  - ・今後、世間的に感染状況が収束に向かった場合においても、受け入れ時には利用者と同居家族の健康状態を前日・当日に確認した上で、サービスの実施を行うと共に、基本となる感染予防対策は継続する
- ② 丁寧な言葉遣いを徹底する
  - ・利用者への声かけ・話しかけは、丁寧語で統一する
  - ・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を行う
  - ・職員がお互いの言葉遣いについて意識を高く持ち、不適切であると感じる対応や声かけを発見した場合はその場で注意できること、また定期的に丁寧語についての話し合いを行い、職員自身が常に意識できるよう環境を整備する
  - ・ご家族やケアマネジャーとの面会時、職員の言葉遣いについて、アンケートを用い、率直な意見を聞く機会を設け、その内容を職員へフィードバックする
- 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
  - ・長期的にショートステイを利用されている方々には、オンライン面会の利用を推進し、ご家族等との面会の機会を確保し、安心感して利用して頂くよう努める
  - ・自宅の様子や生活歴を家族やケアマネジャーから聞き取り、情報を職員間で共有し、理解を深める
  - ・ケアマネジャーが作成したケアプランを把握し、日々の活動（体操・レクリエーション等）、個別支援に繋げる。また福祉用具等必要施設備品を選定し、生活しやすく快適な環境作りに努める

- ・利用期間中に開催される施設行事や日々のレクリエーションに参加して頂けるようご案内していく
  - ・新規利用面談時に嗜好を聞き取り、個々に応じた満足できる食事提供を行う、利用期間中の状態変化等にも合わせていく
  - ・紛失・忘れ物を無くす事の重要性を改めて意識し、入退居時の荷物チェックを徹底する。また持参物への名前記入を依頼し、持ち物に対して個人の特定ができるようにする
  - ・法人内で執り行われる研修（虐待研修・認知症研修・ターミナルケア研修）及び部門会議時の勉強会等に、積極的な参画を行い、職員一人一人の介護力の向上に取り組む又、それらの機会を得た知識技術を現場に介護現場に転用する事で、様々なニーズの利用者の受入れ対応を行う事ができるようになる
- ③ ご家族やケアマネジャーと連携を深める
- ・報告・連絡・相談をスピーディ且つ円滑に行う事で、信頼関係に繋げる
  - ・現在利用されていない方、また感染対策の一環でサービスの新規受入れ停止により、利用をご案内できていない登録者に対し、適宜連絡を行い、事業が通常運営した際に、以前と変わらずサービスを利用頂けるよう努める
  - ・感染状況・世間の動向等を鑑み、施設行事を開催する場合には、利用者及び家族等にも行事参加案内を行う
  - ・サービス担当者会議、送迎時等、家族との面会できる機会を有効活用し、ご自宅での生活状況が変化した際は、速やかにニーズの変化に対応できるよう情報の共有化を徹底する
  - ・利用者、家族の来園時には丁寧且つ爽やかな挨拶を徹底し、気持ちのこもった対応を行う
  - ・居宅介護支援事業所やあんしんすこやかセンターを訪問する以外に、信頼関係を構築する為には、利用者情報の細やかな提供、外部連携を積極的に行う、メール・FAX・オンライン等の媒体を利用し、様々な角度より新規の利用者を獲得できる体制を整備する
- ⑤ 安定した稼働・収益を目指す
- ・新規利用者の受入れ状況、ベッドの稼働状況に応じて、個々のニーズにあわせながら長期での受入れも視野に入れた調整を行う
  - ・特別養護老人ホームの稼働状況も把握し、空床利用も含めた対応を適宜実践する
  - ・科学的介護推進体制加算を今年度より取得できるよう CHASE 運用に取り組む
  - ・老人福祉施設連盟ショートステイ空床情報を週単位で更新し、常に新しい情報を外部に発信する事に努める