

## 平成26年度：東京事業所の課題と方針

部	門	計 画 立 案 者
施 設	長	我 謝 悟

昨年度は自分たちのサービスのレベルを再確認する第一歩として、接遇をテーマに取り組んできた。しかし、この課題は単年度で終わるものではない。引き続き接遇の改善を含めて、これまでアンケートやヒアリングを通して出てきた課題について精査し、具体的な改善に取り組んでいきたい。

中でも、今年はより働きやすい職場づくりをめざし、リーダー層との研修を重ね人材育成の課題の整理すること、業務を見直し利用者の安心と満足の向上、設備の改修もあわせてより働きやすい環境整備にも取り組んでいく。

さらに今年は27年度の制度改正に向けて、準備を進める年である。地域包括ケアシステムの構築として、地域支援事業に法人として何をすべきかを真剣に考えなければならない。特に市に移行される方向の、予防給付（通所介護・訪問介護）をどうしていくか、特養の重度化にどう対応していくのか、その他さまざまな課題を検討していく一年となる。

### 【課 題】

#### 1. 接遇の改善を基本に、サービスの質の向上に取り組む

- 1) 接遇（利用者への接し方）・マナーの向上は引き続きの課題とし、特養以外の職員とのヒアリングも実施し、実習生やボランティアも含めて生の声を活かし、組織の問題点、課題を分析し改善に取り組む。
- 2) 人材育成の取り組みの一つとして、リーダー育成に焦点を当て、拡大スタッフ会を研修の場所として計画的に活用していく。
- 3) 入浴システムを見直し、これまでよりも、さらに安心してゆったりと入浴できるよう改善していく。ハード面も含めて中長期的な入浴の在り方についても検討していく。
- 4) ショートステイ利用者の満足度を上げる対策として、在宅サービス部門との連携を試行する

#### 2. 業務内容と設備の見直しを進め、利用者と職員の安心と安全、満足の向上を目指す

- 1) 業務の見直しを進め、スタッフの負担軽減に取り組むことによって時間外労働を減らす。その一つとして、タブレット端末などIT機器の導入を試行実施する。
- 2) 設備の老朽化について点検を強化し、計画的に見直していく。今年度はトイレを含む環境整備を進め、より快適に生活していただけるように配慮する
- 3) ヒヤリハット報告の在り方について見直し、より実効性のある記録をしっかりと事故予防に活かされる記録とし、事故の検証なども取り組んでいく

- 4) 感染症対策も、昨年度同様、感染症対策委員会（課長会）を中心に事業所全体で取り組みを強化し、徹底していく
- 5) これまで続けている業務の中で、シャロームの中で当たり前になってしまっている業務内容を他事業所の情報をえながら、一つ一つ見直していく

### **3. 地域包括ケアシステムの構築につながる地域福祉の充実をはかる**

- 1) 特養と在宅連携し、事業所として地域の自治会や自主グループの活動に関わっていく
- 2) 通所介護・訪問介護の今後の方向性を検討し、27年度の改正に備え、具体的に特養併設の特性を生かした役割を見定めていく
- 3) 包括の地域ケア会議と協働し、自治会役員や民生委員などとの関係づくりを進め、地域でできる生活支援プログラム（地域交流サロン・地域への食事提供など）作りや防災等の協力体制づくりを進める
- 4) 防災用品や備蓄倉庫の整備を進め、災害時の対応に備える

### **4. 法人・施設の健全運営**

- 1) 千葉事業所との定期的な法人経営委員会を実施し、法人全体の課題を検討していく
- 2) 現状で検討している課題を整理し、27年改正に向けた戦略をねり、あわせてその先の中長期計画を作っていく。
- 3) 介護職員初任者研修の実施について検討する。