

「接遇」今年度は、このことに対して事業所全体で取り組みを実施した。特養関連の職員とのヒアリングを実施し、職場に対する不満、改善してほしいことなどを1対1で聞き取りを行った。加えて、職員会や拡大スタッフ会において、接遇をテーマにした研修や勉強会などを通年で実施した。それにより、職員の言葉づかいや身だしなみなどのへの関心が高まり、利用者支援の質の向上が図れたと思われる。このことは、第三者評価の職員調査でも評価されている。

もう一点の課題であった感染症対策も、感染症の流行期前に勉強会を開催し、早めの対策を実施したこと、感染時期の面会を制限したことなどにより大きな感染はなく年度末を迎えたことは、職員全体の徹底的な取り組みと努力によるものと感謝である。

1. サービスの向上について

職員の不満、要望を聞くことで、具体的な問題点を確認し、どのような思いで働いてきたのかも知ることができた。職員の側からも、なかなか話せないことを伝えることができ、満足感を持ったと思われる。また、その中で浮き上がってきた課題ですぐに取り組むことができたものなどは、早急な解決、不満の解消に取り組んできたことで、気持ちよく働ける環境が少しずつ整備して来れたのではないかと。

接遇に関しては、個々の関心は高く、個人的に気を付けるようにしているとの報告はたくさん聞くことができたが、組織として大きな改善につなげていくには、これからも継続していくことが必要である。

2. 人材育成と確保

人材育成の点では、職員会の年間研修計画をたて、充実した研修ができたと思う。特に、接遇と感染症対策については、タイムリーに研修を実施し、参加した職員からもいい勉強になったとの高い評価が得られた。一方、人材の確保という点では、実習生へのアプローチや採用試験などの対応が実施できず、継続の課題となった。

3. 法人・施設の健全運営について

今年度も、千葉事業所との法人経営委員会を開催し、相互の情報共有を図ることができた。また、運営委員の在り方も、昨年より具体的な協議ができより迅速な対応ができるようになってきた。設備の面でも、床材や壁紙を新しくし、浴室も改修するなど、利用者の生活環境を少しでも改善できたことは良かったと思う。このことは、感染症対策でも有効であった。

4. 地域福祉の充実について

ショートステイの充実という点では、担当ケアワーカーの配置をすることで、利用者の満足度が上がり、サービスが向上したと評価があった。今後はくつろぐ場所や、アクティビティーの向上なども検討していきたい。

地域包括支援センターが主催する地域ケア会議で自治会や関連機関などと話し合える環境ができつつある。当施設も地域に根差した施設として、地域のためにできることを具体的に検討していく。体操の自主グループへの場所の提供などその第一歩である。

通所介護の新たな展開については、諸般の事情で実施できず、再検討が必要である。