

令和2年度 あすなろの家 事業計画

令和元年度、あすなろの家は挑戦という言葉キーワードに「本物のケア、本物の接遇力、本物の繋がり、私たちが」の4つの項目を伸ばしていこうと様々な取り組みを行ってきた。

本物のケアについては、この項目が一番私たちが高めていかなければいけないところなのだという認識を持ち、専門知識、専門技術の習得のため ESR 中心に研修や技術確認のテスト、自立支援介護の勉強会等行ってきた。介護技術に関しては介護業務以外の職員にも基本的な技術は知っている必要があると考え一緒に取り組んできた。

本物の接遇力については☆1委員会中心に今までの積み重ねをもとに、時代に伴って求められていることが変わってきていることを知るために、職員が他の業界で働く人へインタビューを行いその結果を集計したり、感動を生み出す接遇について考え、ウエルカムボードの取り組みを行ったりしてきた。

本物の繋がりに関しては、地域とつながる意味、なぜ地域、地域というのか？地域って何？等各部で話し合い、それらの答えをまとめ上げる取り組みを行った。そのことにより、職員の中で漠然と地域と言っていたことが少し明確になったのではないかな。

私たちが については、自分が所属しているあすなろの家が考えていることを理解するために「成長支援シート」をそれぞれが作成し、どんな行動を目標にするのかを掲げ、毎月達成度を評価、面談を繰り返し行うことで職員一人一人の成長を無理のない形で行ってきた。また、「働くこと」についても考える機会を作り、「時間内に効率の良い業務づくり、見直し」「ワークライフバランス」など全体や各部で研修や話し合いをすすめ、自分で考え判断し動ける職員育成を様々な切り口から進めてきた。どの項目に関しても、たくさんのご指摘どおり、まだまだ完成には程遠く課題は山積みではあるが、納涼祭400名以上の来客、おむつゼロ達成、市の評価事業での最優秀賞の受賞、ひかりサロンオープン、スマイルカフェ定着、オープンホーム開催、ファミマ相談会定着、自立支援介護在宅利用者取り組み開始、あなたの知らないヘルパーの世界開催、ショート事例発表会開催(中止)…等形として残せたものも多くあり、まさに挑戦にふさわしい1年だったのではないかな。結果、昨年度より増収という形で終わることができそうである。新しい加算特定処遇改善加算がついたことにより、介護職への給与は大きく増えたが、他の職員との差がかなり広がり新たな課題として認識している。

令和2年度、引き続き4つの柱を深めていく。これまでの流れの継続ではあるが、ポイントとしては本物のケアは、自立支援介護に関して職員から外部からの不安や疑問、戸惑い、指摘の声に対して、もう一度基本に戻り、自立支援介護に取り組む意味、知識技術の確認を行い、納得感を持ち進めていく。

本物の接遇力は今まで積み重ねてきたものは当然できているその上で「カッコいい接遇」を目指し、「あすなろに行く」と気持ちいいよね」「気分いいよね」「あすなろの職員、カッコいいよね」と言ってもらえるような接遇力づくりを☆1委員会中心にすすめていく。

本物の繋がり、私たちの仕事は高齢者の支援をすることではあるが、地域って高齢者だけが幸せであればいいということでは決してない。高齢者に関わる業務は今まで通りきちんと取り組みながら、地域の抱えている課題に対して何かできることはないか目を向けていく。

私たちがに関しては、今まで通り主体性のある職員育成を進めていくが、「自分たちの職場」「一緒に働く仲間」についても考えてみたい。いろいろな人がいる、それぞれの特性を理解し少しの工夫で皆で笑顔で働くことのできる職場を作っていくため、意見交換や研修を行っていく。

人、地域、働くこと、経験、時代、職員のワクワク感…から、もう一つ新しい事業を取り組みたいと考えている。

- 1、設備 ・介護ソフト、ナースコール、インカム導入、LPガス発電機、ケアハウス居室内照明入替
- 2、人材育成 ・キャリアパスに職員育成 ・成長支援シート ・考課者面談 ・施設長面談
 ・内部研修(年間 20 程度) ・新人研修 ・ESR 主催介護技術研修 ・考課者研修
 ・☆1 主催接遇関係研修 ・リーダークラスの育成強化 ・月1回の部署会議の充実
- 3、人材確保 ・賃金表改正 ・実務者研修支援制度 ・5連休制度継続 ・柔軟な勤務体系
 ・小学生夏休みあすなろの家へ来てみよう
- 4、地域行事 ・和出張相談 ・ファミマ何でも相談会 ・S 型訪問、活動支援 ・スマイルカフェ
 ・参観会 ・納涼祭 ・七夕竹飾り出展 ・港まつり総踊り参加 ・山原山清掃(年2回)
 ・山原盆踊り参加 ・飯田まつり参加 ・飯田生涯学習館祭り参加 ・山原秋祭り参加
 ・地区防災訓練参加 ・S 型デイスタッフ懇談会開催 ・山原 ・飯田地区調理実習支援
 ・飯田小運動会見学 ・飯田小音楽会見学 ・ボランティアさん調整
- 5、防災 ・防災委員会 6回開催(訓練内容確認/振り返り)、マニュアル見直し、備蓄品内容検討
 ・防災訓練 各部署訓練 年1回実施(特養はグループごと実施)、全体訓練 年1回実施
 ・山原自治会防災訓練へ参加(12月)
 ・入所系/通所系/訪問系に分けての防災研修実施
 (県社協助成金活用し、清水区内特養他 2 施設との合同開催)

6、各事業

特養

- ・おむつゼロ継続。理論に基づく介護の提供
- ・食べたいものを食べるための「歯」にも力をいれる
- ・職員がケアについて不安に思っていること、疑問に思っていること1つ1つ考え解決していく
- ・気持ちの良い対応、環境づくりを進め笑顔を増やす。笑顔になってもらえる言葉、会話、表情、環境整備を実施する

ショート

- ・あすなろのショートステイに来ればカイクできる。在宅生活の継続を目標に自立支援介護を用いて、利用者にできることを取り戻してもらおう支援をする
- ・利用者さんの楽しみ、やりたいことを聞き取り、ショート利用中に一緒に挑戦する。また、利用者の役割を見つけ、個を大切に生きがいを感じてもらおうショートにする
- ・在宅相互利用の理解を深める
- ・「カッコいい接遇」さりげなく自然に出てくるおもてなし
- ・「主体性のある職員とは何か」話し合う
- ・利用者が目まぐるしく変わり、いろんな職員が携わる現状の中、不安のない業務修正を現場職員中心で行う

デイ

- ・SHIGOTO、パワリハの内容の充実。モニタリングを行い効果を追う
- ・在宅利用者の自立支援介護導入、他部署との連携を深めさらにつながりのあるケアをつくっていく
- ・利用者のレベルが上がってきている分、利用者同士のトラブルが増え、職員の対応能力が問われる。接遇面も意識しながらも、様々なシーンでの対応力を身につけていく
- ・送迎時等、ご家族、地域からの困りごとをキャッチし、あすなるの家としてできることはなにか考え実施、同時に地域とあすなるとのパイプ役になっていることも意識する

ヘルパー

- ・基本に戻り、自立支援介護に取り組む意味、ケアの見直し、知識技術の確認を進める
- ・「カッコいい接遇を」皆で考え、丁寧な対応、丁寧語は実践。プロとして魅せる
- ・ヘルパーは地域の中に入っていく。地域の抱える様々な問題を発信。家族と地域とあすなるを結びつける
- ・働くこと、私たちの職場についても考える

居宅

- ・「選ばれる居宅」になるために必要なこと、やるべきことを言語化、実践へつなげる
- ・「自立支援介護」の在宅への浸透
- ・「傾聴」について改めて深め、相手を想うケアマネジメントを実践
- ・接遇力も一流といわれる事業所を作る
- ・地域づくりを念頭に置いた多世代交流の場所、機会を創設する

ケアハウス

- ・自立支援介護の実施へ
- ・毎日午前、午後ドリンクコーナーを設ける
- ・ケアハウス内の距離の表示やポイント制にして楽しく歩行してもらう
- ・毎月の小さな目標に接遇の目標を入れ「視られている意識」「カッコいい職員」を目指す
- ・ケアハウス行事に地域の方に参加して頂く取り組み、スマイルカフェを盛り上げていく
- ・職員一人一人が活躍できる場を作る

厨房

- ・丁寧な調理、丁寧な盛り付けをこれまで以上に強化する
- ・「あすなるの食事」について地域に発信する
- ・栄養士育成
- ・子ども食堂についての情報収集、実施検討

ひかりサロン

- ・買い物と体操を組み合わせた画期的な取り組みに周囲の関心も高い中、本来の目的である介護予防を意識し、事業そのものが高評価を得られるような事業推進を行う
- ・サロンでの「本物のケア」は「介護予防」や「自立支援」であり、身体的な技術よりも精神面でのケアが重要になる

ことを認識し技術向上に努める

- ・もてなす、丁寧な対応だけでなく、気持ちを前向きにできる、元気にできる、そんな接遇力を身に付けていくために定期的な研修や話し合いの場を設ける
- ・自分たちが最も地域に近い存在であること、地域の中にあることを認識し、これまで培ってきた地域との繋がりを活かしつつ、サロンを拠点にした新しい繋がりができるよう積極的に進める
- ・サロンの営業時間外の活用

7、令和2年度各事業部目標数値

サービス名	目標利用率
特 養	99%以上(空床日数174日)
ショート	95%以上(19名/日以上)
デイ	85%以上(30名/日以上)
ヘルパー	30ケース/日以上
居 宅	36ケース/1人
ケアハウス	100%以上(空床日数 0日)
厨 房	納入金額・業者の見直し・冷凍野菜の活用
ひかりサロン	80%以上(19.2名/日以上)