

令和3年度 あすなろの家 事業計画

令和2年も元年度に続き、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つの項目をより深めていく取り組みを進めていく予定であった。しかし、2年度は新型コロナウイルスという今まで経験したことのない見えない大きな敵への対応に多くの時間と、大きな労力を費やすこととなり、事業を計画通り推進していくことは不可能となってしまったものも多々あった。そんな中でも「できないできない」ではなく「あすなろの家として今できることは何だろう？」「できることをやってみる！」との発想で、何とか少しずつ事業を進めてきたというのが現実である。本物のケアについては、この項目が備わっている他の項目への挑戦ができる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、ESR 巡回の日を設定し不安な介護技術を直接指導してもらえる時間の確保も行ってみた。自立支援介護については在宅利用者にも自立支援介護を拡げていこうと、各部より職員を委員としてあげ在宅利用者についてのケース検討会を週一ペースで行う SC 委員会も立ち上がり、おむつゼロ施設として新しい機能を増やすための取り組みも定着した。また、自立支援介護を取り組み始めて9年。新しく仲間になった職員や基本の考え方を忘れてしまった職員むけに疑問や不安、戸惑いに対し、勉強をする時間を会議の中や内部研修で作ることも行ってきた。そして、より正確なデータをスピーディーに取得、分析に繋げていけるよう、情報共有、業務の効率化、ペーパーレス化等を目的に介護ソフト、コール、インカムの導入も行った。尚、本物のケアの取り組みについ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。それから、感染症についての正しい知識をもち、感染予防対策を行っていけるよう、動画を利用した研修など、限られた時間の中で知識を学ぶ機会をもつようにしてきた。

本物の接遇力については☆1 委員会中心に「カッコいい接遇」を目指しすすめてきた。大きな取り組みとしては「職員の制服化」。前年度からの流れもくみ、時代とともに求められる接遇も変わってきているあたりも含め「職員の制服化」を実施した。また、ウエルカムガーデンを作製したり、各部のウエルカムボードの盛り上がりにより、「あすなろに来てくれてありがとう！」「あすなろに行くと気分が良くなるよね！」という思いを少しずつ表現してきた。また、施設内の掲示物についても、大事な接遇の一つだと認識し、時季外れのもの、破損のひどいもの等の扱い方のルールを作った。そして、特養のご利用者の身だしなみについても注視し、特養だけの問題としてではなく他部署からの応援もおりませ、特養が作った身だしなみマニュアルを活用し、ご利用者がいつでも気持ちよく過ごせる身だしなみを完成させた。

本物の繋がりに関しては、一番コロナ禍という影響を受けたように感じる。今まで当たり前に行ってきたボランティアさんの受け入れ、ご家族等の面会、外出、参観会、納涼祭…たくさんの中止や制限をつけてきた。人と人とが距離を取らなければならない世界への戸惑い、制限のある中での生活、活動に特に職員の側に大きなストレスとなっていた。「こんな状況の中でもなにかできることがあるのではないか！？」そんな自然発生的な動きの中から「青空ポール体操」が始まった。「やっちゃって本当にいいのか？やってはダメなんじゃないか！」そんな迷いながらの開催。参加者の多さに驚き、参加者の笑顔に安

心し、多方面の方からたくさん過ぎる感謝の言葉に戸惑い…。地域の方は体操というよりも、人と繋がることを強く求めていることを実感した。このことを軸に 2020 年度の繋がり活動はすすめていくことができた。カフェすまいる、ファミマ出張相談（地区社協とのコラボも）、ケアハウスでんでん体操、ボランティアさん受け入れ継続、看板作り、小学生あすなろの家に来てみよう、S 型スタッフ懇談会、ひかりサロンでの Hikari ひろば、レッツポール体操、あすなろの家オープンホーム…。なんとか、多くの企画をコロナ禍に応じたやり方で実行することが出来た。2020 年度掲げた、お年寄りだけではなく地域の問題にも目を向けてみることに關しては、大きくとらえれば実行できたとも感じられる。どの項目に關しても、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みではあるが、20 年以上かけて作ってきたあすなろの家の力が、予想もしなかった逆境の中、前を向いて冷静に判断をし進んでいくことができたそんな 1 年だったのではないかな。報酬は減収。通所の利用率の伸び悩み、ヘルパーの人員確保困難によるケース減、特養はえんからの利用者が入所に切り替わり、定員増の解消による減が主な要因ととらえている。ひかりに關してはコロナが影響し新規獲得が厳しい状況が続いたが、イベントやポール体操などを通して広域に利用希望者が順調に増え始めている。通所に關しても、SHIGOTO デイに加え、メンズデイをスタートし、他のデイとは違う、差別化に力を入れている。令和 3 年度、コロナにより思うように進めることが出来なかった部分をもう一度丁寧に取り組んでいく。

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、介護ソフト導入によるデータ分析を活用しおむつゼロの継続、新しい職員に対する自立支援の知識を伝えていく仕組みづくり、在宅利用者への展開。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」をもう一年掲げ、見ていても聞いていてもカッコいい、魅せる接遇へ中身を育てていく。本物の繋がりには、令和 2 年度進めることが出来なかった、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。高齢者に關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。私たちに關しては、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」「あすなろの家で働くこと」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
 - ・開設以来使用している厨房機器・洗濯機・乾燥機の入替を検討
 - ・特養 施設内 廊下・フロアの段差解消、車椅子とベッドの入替
 - ・ケアハウス 居室照明器具の交換・エアコン交換（1 部屋のみ）
 - ・職員用トイレの改装
- 2、人材育成
 - ・新人事制度導入（キャリアパス・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
 - ・新人事制度導入 ・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 インスタ活用
- 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
 - ・カフェすまいる ・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
 - ・地震/風水害/感染症対応のBCP（事業継続計画）の作成に着手
→ 専門家を招き研修実施
 - ・山原自治会との防災協力体制の構築 → 協定の取り交わし
 - ・火災に対する定期訓練の継続（地震→火災発生→初期消火→通報→避難
→ 的確な救助要請
より多くの職員が体験できるように、業務中でもできるようなミニ訓練を実施）
 - ・防災用品の充実（発災後の時間の経過ごとに必要な物品を検討）

6、各事業

特養

・毎日生きているを感じてもらおう～自立支援型ケアプランを真ん中においたケア～
ケアプランを実行していくことでその人にとっての当たり前的生活をしてもらう。真似たくなるプロフェッショナルな接遇を合言葉に中身もカッコいい接遇をプラスし接遇力を完成させる。あすなろの家の自立支援介護、取り組みの内容、介護の魅力…地域に伝えていくことで安心を提供する。なんでもまずはやってみる！できないではなく、とりあえずチャレンジ！失敗を恐れずやってみよう。そして職員も働きたい、楽しいと思えるような場所作りを

ショート

・基本はいつまでも在宅生活が継続できること、令和 3 年度は自立支援介護の再構築に挑む！真似たくなるプロフェッショナルな接遇を合言葉に中身もカッコいい接遇をプラスし

接遇力を完成させる。あすなろショートの方、やっていることを発信していく。コロナを理由にやらないのではなくできる方法を考え行っていく。なんでもまずはやってみる！できないではなく、とりあえずチャレンジ！失敗を恐れずやってみよう。そして職員も働きたい、楽しいと思えるような場所作りを

デイ

・SHIGOTO、自立支援、パワリハの3つの力がそれぞれのチームを軸に動きはじめている。今年度は3つの力を全員で理解しパワーアップする。ご利用者の一人ひとりが役割をもって活躍できる、主役になれるようデイ職員が「あすなろタウンの職員」を演じることで「SHIGOTO に来ているんだ」という雰囲気を作り出す。あすなろタウンの取り組み、考えていることを地域に知ってもらい、あすなろの家がここにあるなら安心！というかたちで地域と繋がっていく。あすなろタウンは職員もわくわくできる町。失敗を恐れずとにかく動いてみる。できないやれないと思うことも仲間と考え「できる、やれる」に変えていく

ヘルパー

・ヘルパーがやりやすい、動きやすいのではなく、「何のために？誰の為に訪問しているか」を理解しケアプランに沿って動く。ヘルパーのカッコいい接遇「魅せる！」魅せるために丁寧語、丁寧な対応、身だしなみは確実に身に着ける、また、良いケアは最大の接遇力！それを実践していく。

居宅

・あすなろの家のケアマネに頼むと元気になるよ！そんな事業所を目指す。聴く話す、コミュニケーションの基本をもう一度全体で共有し「この人だから話せる」「この人によかった」そう思っただけのコミュニケーションスキルをみんな考え実践していく。「地域で動く人を増やす」コロナ禍で外出自粛、三密回避と人と人、地域の中での繋がりが希薄となってしまった現状で今年度は人を動かしたい。これまでの出逢いや知識、経験を活かし、共有しながら、地域の方、あすなろの仲間、自分の部署が笑顔になれるような企画を考え実践していく

ケアハウス

・自立支援介護の知識がご入居者の元気につながる取り組み、最期までケアハウスでというご入居者の希望が叶えられるよう、元気でいられるサポートを実践していく。ケアハウスご入居者はもちろん、あすなろの家に関わる全ての方に気持ちの良い挨拶、対応ができるケアハウスを目指す。地域の方に参加して頂く行事を継続しながら、ケアハウスを地域の方に利用してもらう取り組みを進める。すべての取り組みに柔軟性と遊び心を兼ね備えどんなことにも対応できる職員を目指し、あすなろの家の職員としてハッピーと思える1年にする。

厨房

・お年寄りに最期まで口から食べて頂くことのできる料理、残さず食べて頂くことのできる料理を作る。お年寄りに喜んでいただき、食欲を引き出せるように「丁寧な調理・丁寧な盛り付け」を実施する。地域の方への食事提供、栄養指導を通しあすなろの家「厨房」が考えている事、大事にしている事を伝えることで地域の方への健康面にも寄り添い安心に繋げていく。個人目標を達成するため動く！それがお年寄りの笑顔を引き出すことに

繋がり私たち の働く喜びにも繋がっていく。

ひかりサロン

・クルーは提供するエクササイズの理論、技術を真に自分のものとし、専門性を高めることで「若く元気にできるケア」を提供していく。「自分たちを見てほしい！」と思えるくらいの『魅せる接遇』を確立する。ひかりサロンはわざわざ行くところではなく、日常生活の中に存在している、生活エリアのなかにあることを認識、Hikari ひろばの定期開催やバロー内でのイベント開催により年代を問わない交流拠点にし、地域にとって大切な場所、なくてはならない場所にしていく。自分の言葉で人の心が動く、それがクルーの社会人として「働くこと」への喜びや、ひかりサロンという「自分たちの職場」に誇りを感じられるようにしていく。

7、令和3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	70%以上（17名/日以上）