

社会福祉法人 山麓会 平成 29 年度 事業報告書

はじめに

平成 29 年度は雨塚らくらく苑が 10 月に 4 階がオープンとなり、これで全事業所が稼働していく事になりました。介護人材の定着と確保ができなかった事が要因で 2 年 6 ヶ月の時間がかかってしまいました。ますます人材の確保が厳しくなる中、新たな人材募集として「ワーク・ライフ・バランス」その人にあった働き方を最優先して、子育て期、中高年期の方の募集をホームページやハローワークを通じておこないました。その結果、短時間パート職員や高齢者の雇用に結びつき、一人ひとりがやりがいや仕事上での責任を果たし、仕事と家庭の両立が可能となる事で採用につながればと取り組みました。このような取り組みの中で、子育て期の短時間パート職員が 6 名採用となり、中高年期の雇用では、一般社団法人 大阪府雇用開発協会から高齢者の雇用に貢献した功績で表彰していただきました。短時間パート職員はスポット的な業務に関りを持ち、中高年期の方も、これまでの経験を活かし業務に就く事ができ、既存職員の業務の負担軽減ができ定着に結びつけたと思います。

今後の見通しとして、2025 年は、団塊の世代が 75 歳を超えて後期高齢者となり、国民の 3 人に 1 人が 65 歳以上、5 人に 1 人が 75 歳以上という、『2025 年問題』が間近にせまっています。日本の人口が減少していく中で、介護人材の確保が課題となり、外国人技能実習制度の活用で昨年 12 月にベトナム現地で 9 名面接、うち 4 名の採用で、平成 30 年 3 月より第一期生の外国人技能実習生が清滝らくらく苑で勤務します。第一期生の成長が、これから先の技能実習生の採用の有無の検討材料にもなる為、入国までの間に、再度、業務内容を見直し技能実習生の働き方についてしっかりと組み立てていきます。

地域貢献の取り組みに対しては、計画にかかげていた「施設にきていただく」は、清滝らくらく苑を通いの場としてのサロン（喫茶）やカラコロ体操、日曜日の浴室の解放は未実施となりました。「地域にでかける」の取り組みに対しては、四條畷人材フェスティバルや畷よっといで祭り、屋台村、清滝地車の参加をしました。四條畷商工会祭り、畷ふれあい祭りについては、雨の為中止で不参加となりましたが、地域にでかける取り組みとして年々増えています。又、読売テレビの『関西情報ネット TEN』のデイサービスの出演や、大阪人材支援センターの『人の支えになろう』の福祉人材活動の PR 冊子、介護に携わるプロの応援誌『ふれあいケア』月刊誌に掲載される等、社会福祉法人山麓会を知っていただく取り組みもできました。「施設にきていただく」「地域にでかける」は引き続き課題として取り組んでいきます。

山麓会は 14 年目を迎え 10 事業所の運営をしています。平成 29 年度は 4 月と 10 月に大きな人事異動を行いました。これまでは、一般職の異動はありましたが、各事業所の管理職の大きな異動ははじめての事でした。長く一つの事業所で勤務すると視野が狭くなり、日々の業務がマンネリ化となり他事業所が見えなくなる事が課題としてありました。管理職が変わる事で職員からの反発はあるものの、これまでと違った目線で業務に携わる事ができ、自身の成長につながり責任感が生まれていくように思えます。迷いがあり、判断ができない場面は前任の管理者と相談したりしながら、互いの取り組みを認識し、互いに助け合い、協力し、管理職としての地位を確立してきたと思います。各事業所の管理者がしっかりと意思疎通を行う事で同じ方向性を示し、山麓会の組織が確立する事ができれば、人材の定着にも結びつくと思います。社会福祉法人山麓会は一つであり、これまでの経験や知識をもった職員が多くいます。これからも何事にも新しい事にチャレンジして成長していけるように取り組んでまいります。

清滝らくらく苑

【活動結果】

人事異動や離職者があり、職員間やフロア間の連携が余り機能されず、サービスの向上に至らなかった。
今後は他職種と密に連携を図り、報告・連絡・相談を徹底する事が課題となる。

(1) 生活援助

ケアの統一を図り、安定したサービスの提供を目指したが、質を高めるまでには至らなかった。
個々の職員と話し合い、連携を高めると共に新人職員への指導・教育体制を確立していく課題がある。

(2) 食事

- ①食中毒事件等はなく、安全で衛生的な食事を概ね提供できた。
- ②ユニット会議を中心に多職種と連携を図り、個々の状態に応じた対応ができた。
- ③納涼祭や敬老会等の全体行事だけでなく、各ユニットでの食事行事を提案し取り組む事ができた。

(3) 医療・保健衛生

- ①体調変化の早期発見に努め、協力病院との連携をとり、受診や入院の対応をスムーズに行う事ができた。
- ②苑内でのインフルエンザ発症はなく、利用者様が発熱等あれば、疑いの段階で速やかに居室対応を行い、職員も感染症マニュアルを活用し対応ができた。

(4) 余暇活動

- ①季節ごとの年間行事を開催し、季節を感じて頂く事ができた。
- ②人員不足もあり、余り外出行事ができなかったが、ユニット開催での食事行事の取り組みができた。

(5) 家族との連携

家族様とは、必要な報告や相談を行い、家族様の意向に沿った対応を心掛けたが、連携が不十分で一部の家族様から誤解を生じ、満足度を高める事ができなかった。

(6) 地域交流

地域行事の参加や毎月コーラス部の講師として外部ボランティアに来て頂き、継続して行う事ができた。

(7) 環境整備

- ①各ユニット職員が装飾品等を持ちいて空間作りや、安全に配慮した家具の配置を行った。
- ②設備や備品の破損に対して、生活に支障が出ないように修理や交換を行う事ができた。

【ショートステイ】

《活動結果》

家族様には必要な報告や相談を行い、ご家族様の意向に沿って対応することを心掛け、ご家族様との信頼関係を少しずつ構築する事ができ、リピーターやロングショートを確保できた。

《目標達成の行動実績》

- ①常に清潔を意識し、日々の清掃を心掛けたこと。
- ②カラオケやレクリエーションの充実を図ることができ、日々の生活を楽しんでいただく事ができた。
- ③アセスメントの情報を基本にしていたが、ユニットとの連携が不十分であり、連携を密にとる事が必要である。
- ④送迎時の退所サマリーだけでなく、家族様とのこまめな報告を行い、家族様との信頼関係を築く事ができた。

【西2丁目】

《活動結果》

- ①カラオケや脳トレといったレクリエーションの充実を図ることはできたが、行事の企画や立案についてはあまり行うことができなかった。
- ②パブリックスペースの配置替えを行なうことで、過ごしやすい空間を作ることができた。

《目標達成の行動実績》

- ①常に清潔を意識し、日々の清掃を心掛けたこと。
- ②カラオケの導入や歌体操やラジオ体操に取り組み、日々の生活の活性化や歌を唄う楽しみを持っていただくことができた。
- ③利用者様や家族様の意向に沿って対応する事を心掛けた。

【東3丁目】

《活動結果》

家族様からの情報を基にできるだけ要望に沿えるように努めるなどして、その人らしい暮らしに近づく事はできた。

《目標達成の行動実績》

- ①来苑された家族様と近況報告や聴き取りを行い、利用者様のケアにつなげる事ができた。
- ②情報が共有できてない事もあり、ケアのばらつきが課題となる。
- ③病状の重篤化や入院の長期化があり、悪化前の兆候を掴み、早期に発見できるように努めていきたい。

【西3丁目】

《活動結果》

パブリックスペースの配置替えを行なうことで、一人ひとりのスタイルに沿った過ごしやすい空間を作ることができた。

《目標達成の行動実績》

- ①職員間や他職種との連携を図り情報共有ができ、利用者様の対応も統一ができた。
- ②重度の利用者様が多く、個別の外出行事ができてないが、ユニット内での食事行事に取り組めた。
- ③利用者様の要望に対して、傾聴の姿勢で対応はできた。

【南3丁目】

《活動結果》

人事異動等があり職員が定着できず、ケアの統一が思うようにできず、職員間での連携が課題となる。

《目標達成の行動実績》

- ①利用者様一人ひとりに合ったケアができた。
- ②過剰介護にはならなかったが、職員間での意見交換ができていなかった。
- ③担当者として行動はできていたが、担当者からの発信があまりできていなかった。

【東4丁目】

《活動結果》

利用者様一人ひとりに合ったケアができたが、全体的には統一ができていなかった。

《目標達成の行動実績》

- ①個別ケアはできているが、24時間シートを活用まではできていない。
- ②一人一人に合わせた介助ができ、その人に合った介助や暮らしの継続を行なうことができた。
- ③職員間で話し合うことで、情報共有は図れた。

【西4丁目】

《活動結果》

利用者様一人ひとりのニーズに応じた対応を行い、穏やかに過ごして頂ける空間作りができた。引き続き、日々の過ごし方の違いを把握し、意見交換、検討を行い、安心し、穏やかに過ごして頂ける空間作りに取り組んで行く必要がある。

《目標達成の行動実績》

- ①利用者様一人ひとりの日々の過ごし方の違いを把握し、意見交換、検討を行い援助につなげる必要がある。
- ②伝達ノートを活用することで、職員間での情報共有に努めたが、伝達漏れが目立つこともあり、日誌も併せての活用していく。
- ③利用者様の希望に添えるように、外出や行事等も取り入れ、普通の生活に近づけるように支援できた。

【南4丁目】

《活動結果》

利用者様や家族様から情報を聴き取り、入居以前の生活や趣味・嗜好などを聴き、援助に取り入れることで「その方らしい生活」に近づくことができた。ケアに関しては他職種と連携をとり、これからも援助を継続していく。

《目標達成の行動実績》

- ①利用者様に少しでも変化があった時は、現在のケアが本人に合っているのか見直しすることで、異常の早期発見、早期対応ができた。利用者様の変化や訴えを記録に残すことで、職員の「気付き」を増やせるようにする事が必要である。
- ②伝達ノート、ケース記録に目を通す習慣はできているが、時間が経過すると忘れがちなので、ユニット会議を活用して繰り返し確認は行なっていく。
- ③会議やコミュニケーションの中で意見を言いあえた。会議での欠席時は、リーダーが代弁できた。

南野らくらく苑

《活動結果》

(1) 生活援助

- ①多職種が連携し、まだまだ利用者様に満足して頂けるまでには至っていないが、利用者様一人ひとりに合った生活をして頂く事を心がけながら援助が行えている。
- ②利用者様の意思決定等について、多職種連携し総合的な援助が行えている。利用者様の満足度に関しては今後も多職種協力し検討していく事が必要。

- ③利用者様の状態の変化があった際には、多職種にて検討し柔軟な対応に努める事が出来ている。
- ④利用者様や家族様からの意見や希望に対し、誠意のある対応に努めている。苦情は見られなかった。
- ⑤家族様を含め、各ユニットからの情報等を元に空間づくりの工夫も少しずつできてきた。
今後もその人らしい生活が送れるようにしていく。

(2) 食事

- ①栄養・疾病・身体状況・嗜好に対して各部署連携しながら相談・検討を行えた。
個別ケアを実現する為に、柔軟性があり、幅のある食事の提供、食事形態の工夫を行い、楽しく衛生的で安全な食事、生活を過ごしていただけるように努めることができた。

(3) 医療・保健衛生

- ①各部署連携し、状態に応じ速やかに対応ができた。
- ②各ユニットで、機能の維持には取り組みがされているが、体操等の取り入れはユニットにより異なり、励行が必要である。
- ③利用者様の高齢化・重度化傾向にあり、入院・退所が多くみられたが、現在は落ち着きをみせている。引き続き状態の観察・把握を行い、安全で快適な生活が送れるように取り組みが必要である。
- ④今年はマスクの着用は義務付けせず、個々の判断に任せたが、各事業所間の連携もとれ施設内の蔓延はなかった。勉強会も行い、意識づけの強化も出来たと思うが、引き続き感染予防に努める必要がある。

(4) 余暇活動

- ①季節ごとに行事を開催し、楽しんで頂く事ができた。
- ②毎月のカラオケは定着しているが、レクリエーションなどの活動が行えておらず今後、各ユニットからの情報交換を行い楽しく過ごして頂ける様にしていく。
- ③個別で買い物に出かけて商品を選んで頂くなど、個人のニーズに合わせた外出を行えたが、一部であり今後もニーズに合わせた外出を検討していく。

(5) 家族との連携

- ①利用者様の状態の変化等があった際は、家族様の面会時や必要であれば電話にて報告を行えている。

(6) 地域交流

- ①ボランティア(利用者様のご家族によるボランティア含む)に来て頂き、楽しく地域との関わりを持つ事が出来た。

(7) 環境整備

- ①各ユニットの環境整備、設え等徐々に行っている。今後も継続できるようにしていく。
- ②設備等に不備が見られる際に、速やかに対応するように努めているが、支障なく出来ているとは言い難い時もある。

【うめ】

《活動結果》

改めてフロアや居室の配置を見直すことで、過ごしやすい環境作りを目指した。現在も継続して行っており、今後も継続できるような体制も作れたように感じる。またユニット内で勉強会を行うことで、個々のスキルアップも図り、目標や目的の統一化も図れたように感じる。更に、申し送りノートの活用や、職員が意見をいいやすくなるような環境作りも行ったことで、少しずつではあるが、職員の意識も変わってきたように感じる。

《目標達成の行動実績》

- ①積極的に、リーダーよりコミュニケーションを図ることで、職員の思っていることの聞き取りを行った。

その思いに対してすぐに対応することで、意見を出しやすい環境になってきた。また全てをリーダーが決めるのではなく、他者の意見に対して、自身がどう思うのかを考えてもらうことで自発性を持ってくれたように感じる。

②利用者様だけでなく、職員もやりやすい形で業務改善を行うことで、お互いに過ごしやすい環境になったように感じる。また利用者様や職員の意見だけでなく、家人や他職種の意見もとりに入れることで、ユニットとして一体感がでたようにも感じる。

③利用者様が何をしたいのか聞き取りを行い、それに合う形で、お寿司行事やデコレーションケーキ作り行事等を行えたように感じる。また、ユニット費を活用することで季節毎にユニット内の飾りつけを行うことで季節感を持っていただけたように感じる。行事は大変ではあったが、終了後には利用者様は喜んでくださり、職員は達成感と、新しい事に対する意欲が備わったように感じる。

【さくら】

《活動結果》

職員間、家族様、利用者様と日々コミュニケーションの充実が出来た事により、骨折事故など重大事故が発生した場合においても、迅速に対応する事が出来た。また、質の高いケアの発想、実現、利用者様の安心、安全な暮らしの継続の為の設え、環境整備へも繋がった。

《目標達成の行動実績》

①職員間でユニット会議以外においても、日々コミュニケーションの充実ができた事により、働きやすい魅力とを感じる職場環境の実現に近づける事ができた。

②利用者様それぞれの個性に合わせた環境整備、設えの工夫を行う事ができた。また、インフルエンザや、感染症の発生も無く、清潔な生活環境を提供する事ができた。

③利用者様それぞれが、日々自分らしく過ごして頂ける様、利用者様の思いに沿ったケアをリスクも考えながら実現する事ができた。

【もも】

《活動結果》

利用者様にとって安心して過ごして頂けるユニットを目指し、フロアの配置の変更や利用者の状態によって、居室の設えの変更など、創意工夫をおこなった。ユニット職員の意見を尊重しての取り組みを目指したが、職員一人一人の自身の考えの思いが強く、他の職員の意見を尊重し合えるような環境にできていないと感じた。なぜこの利用者には、この対応をしているのかということを変更して認識し、ユニット全体で意見をまとめられるような取り組みが必要と感じた。

《目標達成の行動実績》

①業務全体の見直しにより、利用者様と接する時間をしっかり確保することができた。各担当職員は、利用者様の過ごし方、必要な物品の検討と把握、家族様からの情報収集をおこない、日々の生活の中に活かすことができた。

②利用者様の小さな変化でも、職員同士での報告・連絡・相談によりユニット全体に把握できており、申し送りノートをしっかり活用できていると感じた。ケアの変更や意見などは、ユニット会議の場以外でも、ユニット職員に聞き取りを行っている。

③利用者様一人ひとりに沿った、安心して生活できる環境づくりを行った。事故により皮下出血などが出来た際は、ベッド柵に防護シートなどを取り付け、再発の防止に直ぐに対応できていると感じた。

雨塚らくらく苑

【活動結果】

- ①満床にする事ができ社会資源としての役割を果たす事が出来た。
- ②季節に応じた行事を提案・実施し、利用者様に食事を楽しんで頂くことができた。
- ③利用者様が安心して生活、健康維持ができるよう援助に努める事ができた。
- ④職員中心の業務から利用者様中心の業務を心掛け、安心して穏やかに生活して頂けるように担当者と中心に見直しをすることができ、居室担当の意識付けにも繋がった。

(1) 生活援助

- ①居室担当が担当意識を持ち利用者様の細かなニーズを把握することができた。
- ②質の向上について、各職員が意識を高め業務に取り組むことはできたが、利用者様が満足して頂ける状態まではいけなかった。
- ③安心した生活を送って頂くために各部署協力体制を取り連携を心掛けることができた。
- ④挨拶を心掛け家族様にも職員から日常の報告を細かく行ない、信頼関係を深めることができた。

(2) 食事

- ①多職種と連携し適切な食事の支援を行うことにより栄養状態の維持・向上をはかることができた。
- ②衛生的で安全な食事を提供できるよう委託給食会社と連携することができた。
- ③必要に応じて利用者様の見守り、食事介助を行い、利用者様のニーズを把握することができた。
その意見を元に委託給食会社と協力し、可能な範囲での食事内容の向上に努めることが出来た。

(3) 医療・保健衛生

- ①日常生活の中で利用者様の健康状態を把握し、異常の早期発見と対応する事が出来た。
- ②インフルエンザやノロウイルス等の感染症に対しては、疑いの段階で速やかに受診や居室対応を行い、また感染症マニュアルを活用することでまん延を防ぐことができた。
- ③医療などの治療重視の看護だけではなく、他職種とも連携をとりながら日々の生活の中で利用者様に寄り添い、家族の思いや関わりを大切にしながら健康管理、健康維持に努めた。
- ④利用者様の高齢化に伴う体調変化も多い中で嘱託医、協力病院との連携のもと受診や入院の対応をスムーズに行うことができた。

(4) 余暇活動

- ①季節ごとの年間行事を開催し季節感を感じて頂くことができた。
- ②利用者様の趣味を日常生活の中に取り組むことはできなかったが、余暇時間にレクリエーションを行い楽しんで頂くことができた。

(5) 家族との連携

- ①利用者様・家族様との情報交換を密にとり、信頼関係を構築する事ができ、それをユニットケアにも繋げる事ができ、利用者様・家族様の満足度を高める事ができた。

(6) 地域交流

- ①定期的にブログを更新し、施設の生活を発信する事ができ、地域に開けた施設になるように努める事ができた。
- ②個別でニーズに合わせて、イオン・ビバホーム、美容院など外出機会を設け、地域の生活文化に参加する事ができた。

(7) 環境整備

- ①感染対策を心掛け、清潔に保つことができたのでインフルエンザの感染者がでなかった。
- ②共同スペースが生活の場所として問題なく不自由ない場所を提供できた。

【すみれ】

《活動結果》

利用者様の活動を支援し、充実した行事を増やすことが出来た。また、ユニットの設えを、その時々
の利用者様の状態に合わせて臨機応変に対応し、過ごしやすい環境が提供する事ができた。

《目標達成の行動実績》

- ①利用者様とコミュニケーションを大切にし、利用者様のニーズを把握する事ができた。
- ②他職種と連携し年間行事を円滑に進める事ができた。
- ③利用者様の行動や、精神面の把握に努め、利用者目線で支援を行う事ができた。
- ④それぞれの利用者様の習慣を把握し、動きやすいスペースを提供する事ができた。

【れんげ】

《活動結果》

利用者様、家族様、職員と意見を交えながら、過ごしやすい居室、共同生活スペースの環境整備を行う事が
できた。

《目標達成の行動実績》

- ①利用者様と担当職員の意見を交え、現状の個々の利用者様に応じた居室環境を提供する事ができた。
- ②共同生活スペースの配置を利用者様の生活習慣や転倒に注意した環境整備を整える事ができた。
- ③家族様の意見を伺い意向も取り入れて、居室の環境を整える事ができた。

【あやめ】

《活動結果》

会議の運営方法を改善、議題の事前収集の定着と、会議録の作成ツールの整備を行い、職員が意見を出しや
すい体制を作り、職員の意見、利用者様の希望を反映したケアを行う事ができた。

《目標達成の行動実績》

- ①議題事前収集は習慣ついて、意見が多く出るようになり、PC 上でのレジュメ作成ツールも整備し、会議
録も作成しやすくなった。
- ②会議にレジュメを作成し、出席者に配布することにより、円滑に会議進行が行えるようになった。また、
論点が分かりやすくなり、議論もスムーズになった。
- ③リーダーとして各職員とコミュニケーションを密になるように努め、それが高じて、ケアの意見提案が非
常に多く増えた。
- ④会議の場や、意見の交換時に、リーダーが率先してユニットケアとしての観点を交えながら議論を進めて
きたことになって、ユニットケアの意見は、各職員に着々と浸透する事ができた。

デイサービスセンター 清滝らくらく苑

《活動結果・取り組み》

- ①要介護度が重度な方が、在宅での生活（在宅介護）になられる現状が多く、ご自宅での入浴が困難なため、デイサービスでの入浴を目的とされたケースなどを、今年度も積極的に受け入れた。
- ②H29年4月より機能訓練指導員が着任し、個別機能訓練を再開できた。
平成30年度からの介護保険改定に伴い、機能訓練の提供は必須であるため今後も継続させる。
- ③通所系事業者連絡会の幹事を務め、他事業所との交流を図りながら、新しい介護保険制度の取り組みなどの意見交換を行うことができた。また、「商工まつり」や「福祉人材フェスティバル」へ参加できたことで、他事業所との交流が図れた。
- ④環境整備として、不足していたデイルーム静養スペースのベッドを増やし、プライバシー保護のためのカーテンを付けるためのカーテンレールを設置した。
- ⑤送迎職員を雇用し送迎車の洗車や車内の掃除など、メンテナンスを行うことができるようになり、利用者様に快適な送迎を提供できるようになった。
- ⑥くすのき広域連合新総合事業のみなしとして、ニーズは少ないが一年間要支援の利用者様を受け入れた。
(H30年度も更新申請済み)
- ⑦毎月デイ会議を開催し、利用者様のケア内容、業務改善について話し合い、サービスの質の向上につなげる事ができた。

デイサービスセンター かりやらくらく苑

《活動結果・取り組み》

- ①清滝らくらく苑デイサービスと職員の交流を図り、今まで気が付かなかった業務の改善がはかれた。
- ②施設の維持費、経費の節減に向けて、営業時間外の消灯、空調をきるなど、節減の努力をした。
- ③定員が18名から15名に縮小され、小規模の特性をいかし、利用者様一人ひとりが満足してもらえるようなサービスの向上に努めた。
- ④開苑から5年、利用者様の心身の状況（介護度があがってきている）が変化、利用者様のニーズもかわってきたので、サービス内容の見直しをした。
- ⑤いつもの業者の弁当と、目先をかえるという目的で、一か月に1回ほど、外注の寿司などを召し上がっていただいた。行事を企画して、苑の厨房を使って調理、昼食を提供、どちらも好評だった。
- ⑥季節ごとに行事を計画、ボランティアの協力も得て、花見、敬老会、クリスマス会などを行った。利用者様にとっても好評だった。

ケアプランセンター 清滝らくらく苑

《活動結果・取り組み》

- ①利用者様や家族様に寄り添い、相談や変化に早急に対応することでフットワークの良さを実践に移した。
- ②新総合事業への対応に努めた。
- ③福祉のまち四條畷と題された、福祉人材フェスティバルの開催への協賛に積極的に取り組んだ。
介護支援専門員連絡会、主任介護支援専門員連絡会の中心的役割を果たした。

- ①特定事業所加算Ⅱを算定し、加算要件を満たすように努力した。
- ②常時事業所内で『報告・連絡・相談』を図り、交流に努めた。
毎週1回事業所内で会議を開催し、個々が会議を立案し開催することができた。
- ③ご利用者のニーズ把握に努め、対応に努力した。
- ④介護支援専門員現任研修会、主任介護支援専門員更新研修会に出席し、個々のスキルアップを図った。
- ⑤常に法令順守を意識し、業務にあたった。
- ⑥在宅全体会議への出席を行い他部署との意見交換が図れた。
- ⑦利用者様個々のファイルの整理や共通書類、サービス事業所、社会資源などの資料を整理し皆で共有することができた。
- ⑧包括支援センターからも信頼され、支援困難者への担当も積極的にうけた。

ヘルパーステーション 清滝らくらく苑

《活動結果・取り組み》

- ①総合事業、相当サービスは登録ヘルパーが対応。訪問型サービスA（緩和型）に関しては専門職の関与が必要ないという事と、処遇改善加算がとれない為、現在1名サ責のみが対応。今後、初任者研修終了者を募集し、（緩和型）の利用者の受け入れを増やしていく。
- ②毎月ヘルパー会議を開催し、研修会や業務の改善について話し合いサービスの質の向上に努める事ができた。
- ③担当者会議等の報告書を作り、最新の情報が共有できるように関わっていない利用者様の問題など全員で意見交換した。
- ④介護予防、日常生活支援総合事業への移行についてわからない事は、その都度、登録ヘルパーに説明し、利用者様が不安にならないように心がけた。
- ⑤登録ヘルパーは増加なし。新規の利用者が増え、利用者増加する事ができた。
- ⑥接遇マナーの向上について研修など実施できなかった。
- ⑦ヘルパー連絡会からの「食から考える研修会」などに積極的に参加してくれるヘルパーもいた。
- ⑧オムツ交換や、介護技術等、いつでも話し合え、改善する事ができた。
- ⑨利用者様にそれぞれに添ったケアができるよう、できない事ははっきり伝えた。
- ⑩どのヘルパーも訪問介護計画に沿った同じサービスができるよう手順書の見直しを行った。
- ⑪メールも利用し、情報の共通理解できるよう細かく連絡するように努めた。
- ⑫利用者様や家族とコミュニケーションを図ることができた。
- ⑬報告など、早めにケアマネージャーに伝えた方がよかった。
- ⑭営業活動にて利用者様増につなげることができた。