

平成24年度 事業報告書

ヘルパーステーション大慈

1. <法人ヴィジョン>

- ①経営の強化
- ②サービスの質の向上
- ③教育システムの充実

2. <基本方針>

介護を提供するプロとしての意識を十分に持ち、要介護者等の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じ、自立した“安心・安全な生活”を営むことができる生活全般にわたる援助を行う。関係市町村、地域の保険・医療・福祉サービスとの機関との綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努める。

3. <目標>

◎サービスマナーの向上を目指す。

①技術力に加え、相手を大切に思う気持ちからの挨拶や声掛け、目を見ての会話、丁寧なマナーサービスの提供を行なう。

今年度は中堅職員の退職や部署の配置換えなどに伴い、昨年以上に人員配置が難しい年であった。下半期に新人6名が入社（内3名が現在登録待ち）し、リーダー以外に中堅職員がいない状態で、日常業務をこなすのが精一杯の日が続いている。ケアマネや相談員も業務に入ることが多く、ゲストとの関わりやコミュニケーションが取り難い状況であった。技術面は（コミュニケーション技術含め）殆どの職員が経験不足であることは歪めず、標準化した仕事の仕方をマニュアル化する必要がある。また最低限、現場で必要とされる一定レベル能力は身に付けるべく、部署内のミニ研修やOJT、外部研修にどんどん参加するようにしていきたい。丁寧なマナーに関しては特に大きな問題はないが、養護では自立への指導が入ることもあり、ゲストから見ると上から目線に映る可能性が多々ある。精神的虐待にならないよう、新人が多い今こそマナーアップをさせるチャンスと考える。ゲスト・職員間で相手を思う言葉掛けや細かい気づき・気遣いが出来るように、現場やミーティングなどで研鑽を積み重ねていきたい。

②入浴、排泄、食事の介護だけではなく、環境整備や清潔保持等、生活全般に渡り、質の高い介護サービスを目指す。

環境面ではシルバー人材派遣委託に伴い、居室内の清潔保持は出来ている。共有部分（職員室など含む）に関しては下半期後半より取り掛かった5S活動推進により、大まかな整理・整頓は出来た。油断すると放置しがちになるため、定期的にチェックを入れるなど継続させる仕組み作りを早急に進めていきたい。

③ゲストにとって有効な個別援助計画を作成しモニタリングを実施する。

養護老人ホームは基本的に身の周りの事を自分で出来るという事が原則であるが、特定施設でもあり、介護サービスを受けるゲストと自立のゲストが集団生活をされている。介護と支援の必要な状況は様々である。個別性に対応するためケアプランと処遇計画を作成しているが、先に述べたように相談員やケアマネとも日常業務に入ることが多

く、ゲストが何を望んでいるか、ゲストの出来る事や持っている力を引き出すための真の声が聴けなかったように思われる。個別ケア・自立支援とは「選べる」「出来る」ことと考え、ケアプランにゲストの声やニーズが充分反映されているか、自立支援に向けた援助計画になっているか見直しが必要である。6月にはある程度人員配置も落ち着くと思われているので、ケアマネと相談員を本来の業務に集中させていきたい。

4. <<事業の実施地域>>

養護老人ホーム大慈吉祥園内とする。

5. <<相談苦情の対応>>

大慈吉祥園に準ずる。

6. <<総括>>

この1年の間で数回に渡り人員配置が難しい時期があり、慌ただしい1年だったという印象がある。本来、自立支援のための介護であるはずが、業務の効率を優先、また業務としての効率を優先した介護になっていたように思われる。新人6名が時期を同じくして入ってくるということも珍しく、基準書やマニュアルに沿って丁寧にじっくり育成していくことが難しい状況にあった。そのような中で、ゲストへの質の高いサービスを提供することやコミュニケーションを図るということも中途半端になってしまった。ゲストへのサービスの質を上げるには新人だけでなく、組織の仕事として吉祥園全職員の質を上げていく必要がある。また、職員の退職や部署移動にも対応出来るよう、業務の標準化と教育の効率化、個人が持つノウハウの共有化を図っていく事が必要である。下半期よりチーム力アップや組織の価値観の共有を図るため、部署内研修やミーティング、園長セミナーの回数を増やした。

来期は、シビアに業務の一定化と効率化を図り、更にその時間を研修・ミーティング、セミナーなどに充てていきたい。