

改善計画書

施設名 鈴鹿グリーンホーム (担当者 二宮・黒川)

(作成年月日 平成29年10月26日作成)

改 善 事 項 等								
(施設として特に優れている点) やり続け	1	経営理念～私たちは地域に信頼されるべき存在であり続けます～が、100%職員に浸透した上でサービスを提供する。(現在92%)						
	2	利用者様の健康状態の変化やご家族の介護状況等の変化があれば情報を共有し、利用者様・ご家族に寄り添ったサービスを提供している。						
	3	施設内でのヒヤリハットや事故報告はその日のうちに報告・対処・改善案を作成し、再発予防や事故予防に努めている。						
	4	心身状況に合わせた機能訓練やグループ体操、口腔体操の実施を工夫して継続する。						
	5	利用者様本位のサービスを提供するために、利用時の説明を十分行い、希望を具体的に聞き取ってサービスを提供している。						
	6	利用者様に楽しんで頂けるよう、季節の行事やアクティビティ、ボランティア活動など、多彩な活動を提供している。						
	7	統一されたサービスが行えるよう、朝・夕のカンファレンスでの報・連・相や、申し送りノートで情報共有を行っている。						
	8	毎年2回の個人面談があり、職員の就業状況や意思の把握に努めている。						
		課題・改善点	達成目標	期間	開始時期	達成時期	改善スケジュール(人・予算・情報・手順等)	担当
すくじを みるこ と	1	経営理念が浸透し、地域に根づいたサービスが提供できる。	全職員が、経営理念が言える。	1年	H29.7	H30.6	職員会議の事項書に経営理念を記す。	役職者
				1年	H29.7	H30.6	月一回、職員会議で読み上げ、穴埋めで記入を行い、確認する。 H30年1月、6月に職員会議でテストを行い、評価する。	役職者 全職員
			利用者様、ご家族様に経営理念が周知される。	1年	H29.10	H30.9	事前調査時に、重要事項説明書にて説明を十分に行う。 H30年10月に役職者に実施できているかの聞き取り、評価する。	役職者
				1か月	H29.12	H29.12	経営理念を利用者様の利用予定表に記す。 H30年10月に利用者様アンケートにて聞き取り、評価する。	担当職員
	2	事業計画が職員に周知される。	全職員が、事業計画の内容を言える。	2か月	H29.11	H29.12	向きや吹き出しなどの工夫をして、デイサービスの玄関に分かりやすく掲示する。 (来訪者にも見て頂ける)	担当職員
				5か月	H29.11	H30.3	男女それぞれの更衣室に事業計画をラミネートして貼る。 H30年3月に設置場所と事業計画を見ながら内容が言えるか聞き取り、評価する。	役職者

3	事業計画が利用者様に周知される。	利用者様に事業計画が周知される。	1年	H29.11	H30.10	サービス担当者会議、事前調査等でホームページのトップ画面の印刷等、書面を見せながら案内を行う。 H30年10月に利用者様アンケートにて聞き取り、評価する。	役職者		
		職員の就業状況が配慮される。	職員が働きやすい環境を作る。	1か月	H29.11	H29.11	育児介護休業に関する規定を休憩室に掲示する。	担当職員	
			職員全員が意見を出しやすい環境を作る。	5か月	H29.11	H30.3	2階の廊下に意見箱を設置する。 挙げた意見については、月1回、主任会議で検討する。	担当職員	
			仕事内容の簡略化や役割分担を行う。	1年	H29.11	H30.10	役職者が仕事内容を聞き取って把握し、その方法が適しているかを検討する。 年に2回の自己評価の際に、人事考課シートに沿って聞き取りを行う。	役職者	
		5	職員の質の向上をはかる。	研修の参加や資格取得の対応方法を統一する。	3か月	H29.11	H30.1	研修内容や資格取得について、組織的に取り組むようなシステムを活用するか検討する。 H30年4月から新しく決定したシステムを実施していく。	役職者
				研修の項目ごとに評価を行う。	1年	H29.11	H30.10	研修後は、1週間以内に報告書を作成し、研修内容のフィードバックを1か月以内に行う。	全職員
					1年	H29.11	H30.10	継続的に評価が必要な研修内容について、再評価を行う。 研修内容に合わせて再評価の期間を設定し、役職者と検討する。	全職員
		6	利用者様本位の福祉サービスについて理解を深める。	利用者様を尊重した言葉遣いやコミュニケーションを取る。	3か月	H29.10.19	H29.12	基本的人権(権利擁護)、接遇に関する勉強会を開催する。 H30年10月に利用者様アンケートにて聞き取り、評価する。	生活相談員 全職員
				利用者様のプライバシーを保護する。	1か月	H29.11	H29.11	プライバシー保護マニュアル(H19)についての見直しが必要かを主任会議で検討する。	主任 役職者
					1年	H29.12	H30.11	半年に1回、職員会議でプライバシー保護マニュアルを周知する機会を作る。 年に2回の自己評価の際に、人事考課シートに沿って聞き取りを行う。	役職者 全職員
個人情報保護法について理解し、遵守する。	1年			H29.11	H30.10	半年に1回、職員会議にて個人情報保護法についての説明を行う。 年に2回の自己評価の際に、人事考課シートに沿って聞き取りを行う。	役職者 全職員		

すくじられること	7	サービスの質を確保する。	職員間で苦情について内容と対応を周知する。	1年	H29.11	H30.10	職員会議にて、苦情報告書を住所を抜いて事項書にはさみ、情報を共有する。苦情のファイルを作り、1週間以内にサインがない職員に関しては直接指導する。	係長 全職員
			サービス実施の記録方法を統一する。	1年	H29.11	H30.10	半年に1回、職員会議にて記録内容や書き方について指導を行う。担当者会議ごとに記録方法を確認し、出来ていない職員については役職者が直接指導を行う。	役職者 全職員
	8	サービス実施計画が策定されている。	提供期間ごとにサービス実施計画の見直しを行う。	1年	H29.11	H30.10	確認出来ていない方に対して、担当者会議録の必要性を説明し、直接指導する。担当者会議録の記載方法を目的や方法、今後の方向性などを箇条書きにしてわかりやすく、見やすく書類作成する。	主任 全職員
工夫すればできること	1	施設のシステムや取り組みの情報を開示し、利用者様やご家族様に安心して利用して頂く。	利用者様とご家族様にシステムを知って頂く。	1年	H29.11	H30.10	年に4回、広報紙を作成し、施設のシステム(災害対策・緊急時の体制、疾病対策や衛生管理、防犯対策等)や取り組みを写真を付けて情報公開する。また、ホームページに詳細が載っていることも、広報紙に記載する。 H30年10月に利用者様アンケートにて聞き取り、評価する。	担当職員
	2	事業計画が利用者様に周知される。	利用者様に事業計画を周知して頂く。	1年	H29.11	H30.10	年に4回作成する広報紙に、ホームページに事業計画が掲載されていることを記載する。 H30年10月に利用者様アンケートにて聞き取り、評価する。	担当職員
	3	利用者様が意見・苦情を述べやすい体制を確保する。	利用者様、ご家族様に意見・苦情に対する取り組みを知って頂く。	1年	H29.11	H30.10	年に4回作成する広報紙に、ホームページに意見・苦情内容とその対応が掲載されていることを記載する。 H30年10月に利用者様アンケートにて聞き取り、評価する。	担当職員
	4							
予算化しないこと	1							
	2							
	3							
	4							