

## 四天王寺さんめい苑

今年度は創立25周年記念であり、Sunカーニバルではご利用者の方々にお楽しみ頂けるような企画を感染症対策に十分な配慮をした上で実施し、スタッフにも利用者にも記念の1日となった。障がい者虐待防止についても、各事業において全スタッフを対象に虐待防止研修を実施し、安心・安全を大前提としたサービス提供に対する意識を共有した。各事業の稼働状況についても、一定程度感染予防に対する考え方と実践も含め、改善ができた。

### ～事業活動報告～

#### (1) サービス

ご利用者の個別支援計画作成にあたり、おひとりお一人の課題や、ご家族様を含めたご意向を伺い、利用者本位の支援を念頭に実践を行った。

サービス担当者会議等を通じ、施設内の各職種との連携を行い、サービス提供の実践状況を考察しより良くなるための検討を重ねた。

コロナ禍の状況にあって、スタッフの勤務時間を柔軟に対応し、感染予防もへ移行して実践した。

#### (2) 人財育成

研修実施にあたっては、Webセミナーや動画教材等を用いて、効果的に実践が出来た。マニュアルを見直すなどの機会をしっかりと作ることが出来ず、この部分は課題が残った。

#### (3) 地域との連携

これまでも継続してきた町会との連携による公園清掃を、ご利用者の方と一緒にいった。設置している掲示板の定期的な更新を行い、それを足を止めてみてくださる方もあり、コロナ禍でも情報発信は継続して行ってきた。

### ～改善活動～

#### (1) サービス計画の立案・実施・検証のサイクル活動と、顧客満足度調査によるその評価を対比分析し、サービス改善の歯車とします。

支援計画のサービス実践について、様々な観点からアプローチを行い、顧客満足度調査の実施を行った。調査内容の検討に時間を要したが、概ね満足の結果となっている。今後、より深いご意見の収集を実践できるよう改善を進める。

#### (2) 効率的なサービス提供を行うために、新たな支援体制を検討する。

送迎、食事、入浴等に必要と人員と、休憩時間の確保等の観点から、いくつかのパターンでの支援体制を検討した。時差出勤についても、感染予防の観点から取り入れて対応もしてきたが、支援体制・勤務体制の変更内容が十分に周知されていない面もあり課題も残った。

#### (3) 改善報告会エントリーテーマの追記

『リラクゼーション』～1人1人が楽しめる日中活動を目指して～

このテーマでの取組を実践し、継続してご利用者の考察を行い、より深い取組としたい。