

# 改善計画書

事業所名(住宅型有料老人ホーム ウェルネステラス富岡)

(平成29年8月2日作成)

事業改善の方向性	<p>今回当施設内にて元職員による利用者様への虐待が認められた事について、改善を要する項目については真摯に取り組み、早急に改善できるものから計画通り実施し、施設全体で一丸となり、達成していきたい。</p>
----------	--

		課題・改善点	達成目標	期間	開始時期	達成時期	具体的改善策 (人・予算・情報・手順等)	担当
短期間でできること	1	虐待防止に対する会議が開かれていない、又、対策が行われていない	虐待防止委員を設立し、虐待防止について定期的に会議を開き、虐待防止に対応する体制を整える	1ヶ月	H29.6	H29.7	①虐待防止委員会の設立 ②月に1回の開催及び緊急時には随時開催 ③決定事項の実行 ④虐待に関する研修の開催	虐待防止委員会
	2	苦情対策の整備	苦情対策マニュアルの作成、個人のプライバシーを保護した上で内容及び解決結果の公表	1ヶ月	H29.6	H29.7	①苦情対策マニュアルの作成 ②苦情処理委員会の設立 ③随時委員会の開催	苦情対策委員会
	3	苦情受付・処理体制が整っていない	苦情受付の体制を整え、利用者・職員に周知されている	1ヶ月	H29.6	H29.7	意見箱を設置し、それを周知する(貼り出す) 苦情に対応する職員を明確にし、周知する(各部署配布)	苦情対策委員会

		課題・改善点	達成目標	期間	開始時期	達成時期	具体的改善策 (人・予算・情報・手順等)	担当
短期間でできること	4	苦情処理の記録を残さず 情報共有がなされていない	苦情・相談報告書を作成 し案件を記載する	1ヶ月	H29.7	H29.7	①苦情処理報告書作成 ②その場で解決できなければ随時委 員会を開催する ③プラシバシーに触れなければ各部 署に通知する	苦情対策 委員会
	5	虐待防止マニュアルが作 成されていない	虐待防止マニュアルを作 成し、職員に周知し、実 施する	1ヶ月	H29.6	H29.7	①高齢者虐待について資料をまと め、当施設としてのマニュアルを作成 し、各部署へ配布し、周知する ②チェックリストなど随時マニュアル を実施していく	虐待防止 委員会
	6	4点柵になっている利用 者様がいる。	4点柵の廃止	1ヶ月	H29.6	H29.7	①4点柵になっている利用者の確認 ②虐待防止委員会で4点柵について の検討 ③4点柵廃止	虐待防止 委員会
	7	ミトンを使用している利用 者がある	ミトンの廃止	1ヶ月	H29.6	H29.7	①ミトンを使用している利用者の確認 ②虐待防止委員会でミトン使用につ いての検討 ③ミトン廃止 ④必要な利用者には身体拘束ゼロ への手引きに沿い書類作成	施設長 管理者 介護職員 虐待防止 委員会
	8	車椅子抑制ベルトが日常 的に行われている	車椅子抑制ベルト不必要 な使用の廃止	1ヶ月	H29.7	H29.8	①車椅子抑制ベルトを使用している 利用者の確認 ②虐待防止委員会で車椅子抑制ベ ルト使用についての検討 ③車椅子抑制ベルト廃止 ④必要な利用者には身体拘束ゼロ への手引きに沿い書類作成	虐待防止 委員会

		課題・改善点	達成目標	期間	開始時期	達成時期	具体的改善策 (人・予算・情報・手順等)	担当
短期間でできること	9	身体拘束に伴う同意書経過記録が作成されていない	やむを得ず身体拘束を行う場合には、同意書を作成し同意を得たうえでを行い、経過記録に基づいて適宜虐待委員会で検討できるようにする	1ヶ月	H29.7	H29.7	①同意書、経過記録の作成 ②本人、家族、またはCWに連絡説明し同意書にサインをもらう ③経過記録に毎日記録を行う	施設長 施設相談員 介護職員 虐待防止委員会
	10	発生要因となりやすい職員のストレスの把握ができていない	職員のストレス要因を把握し対応策を検討できるようにする	1ヶ月	H29.7	H29.8	アンケートを行う 臨床心理士によるカウンセリング	施設長 管理者 全職員 虐待防止委員会
	11	施設長、管理職が個々の職員に日常的に声掛けができていない	相談を受けやすいように声掛けを行う	1ヶ月	H29.8	H29.8	施設長、各管理者は出勤している各部署の職員に必ず声をかける	施設長 管理者
	12	身体拘束に関する知識が少なく、意識が低い 又、しっかりとした対応が行われていない	身体拘束について、全職員が同様の知識を持ち、定期的に検討する場が作られている	1ヶ月	H29.8	H29.8	①月2回の施設内研修の中で行う ア. 社内研修(外部講師) イ. 部署会議内研修 ②虐待防止委員会で身体拘束について検討を必ず行う	全職員
	13	高齢者虐待についての知識が少なく、意識が低い	高齢者虐待について全職員が同様の知識・意識を持つ(高齢者虐待についてのアンケートやテストを行い、9割以上の結果を得る)	1ヶ月	H29.7	H29.7	月2回の施設内研修の中で行う ①社内研修(外部講師) ②部署会議内研修	全職員

		課題・改善点	達成目標	期間	開始時期	達成時期	具体的改善策 (人・予算・情報・手順等)	担当
短期間でできること	14	認知症についての知識が少ない	認知症について、全職員が同様の知識を持ち、認知症の利用者に(ストレスをあまり感じることなく)理解して接することができる	1ヶ月	H29.8	H29.8	月2回の施設内研修の中で行う ①社内研修 ②部署会議内研修	全職員
	15	法人理念・施設方針の周知徹底ができていない	全職員が法人理念・施設方針を理解し、サービスに取り組むことができる	1ヶ月	H29.8	H29.8	①1F廊下の見やすい場所へ提示する ②各部署への配布 ③新入社員への配布 ④朝礼時に施設方針の5つの誓いを復唱する	全職員
	16							
	17							
	18							

		課題・改善点	達成目標	期間	開始時期	達成時期	具体的改善策 (人・予算・情報・手順等)	担当
中・長期間でできること	1	新人教育システムが無い	新人教育プログラムを作成し、プログラムをうけることにより、新入社員も他職員と同じ知識技術を取得できる	6ヶ月	H29.8	H30.1	①教育プログラムの作成 ②プリセプター制度の導入	指導員・主事
	2	施設長又は管理者による個人面談(職員)が行われていない	定期的に面談が行われ職員について把握できる	1年	H29.8	H30.8	入職後3ヶ月、その後1年に1回 面談を行う	施設長 管理者
	3	外部研修の参加ができていない	1人につき年2回は外部研修に参加し知識の共有ができています	1年	H29.7	H30.7	①外部研修スケジュールを作成する ②外部研修に参加できるように勤務を調整する ③参加した職員は研修報告書を提出する ④研修内容を発表する場をつくる	全職員
	4	職員の介護技術が統一されていない	全職員が同じ介護技術を持ち利用者に適切なケアを提供できる	1年	H29.9	H30.9	月2回の施設内研修 ①社内研修 ②部署会議内研修	介護管理者 介護職員
	5	家族会を定期的に開催していない	利用者・家族・地域の方と交流し、開かれた施設にするために年に一回の家族会を開催することができる	1年	H30.1	H30.4	①年に一回家族会を開催すること ②家族会の内容については報告書を作成し周知する	施設長 管理者

		課題・改善点	達成目標	期間	開始時期	達成時期	具体的改善策 (人・予算・情報・手順等)	担当
中・長期間でできること	6	個別ケアについてアセスメントを行っていない	不適切なケアが行なわれないようにアセスメントを行うことができる	1年	H29.8	H30.8	①利用者ごとに担当介護士をつける ②担当介護士を中心に個別の対応方法を検討する ③介護部・看護部全員が担当者になる	介護管理者 介護職員 看護職員
	7	部署によって介護技術、知識に差がある	介護部はどこでも統一した適切な介護が行なえる	1年	H29.9	H30.9	デイサービス、住宅サービス、訪問介護サービスでの人員交換	介護管理者 介護職員
	8	夜勤者の精神的・体力的な負担が大きい	深夜勤者(1名)を増員する マンパワーにより余裕のある夜勤業務を目指す	1年	H29.8	H30.8	①夜勤3名体制をつくる。 2名×30日÷21.4=2.8≒3名必要 4ヶ月に1名入職すると12ヶ月 ②職員の募集をかける	本社 介護管理者
	9	利用者、外部より接遇面の苦情がある	接遇の向上	1年	H29.7	H30.7	①接遇委員会を中心とし職員個々の接遇改善点を出す ②施設内での接遇向上のための指針を決め職員へ周知してもらう ③外部講師を年2回依頼	接遇委員
	10	離職率の軽減	職員の定着率を上げる	2年	H29.7	H31.6	①職員の個別ケアを行う ②業務内容の見直し負担軽減 ③定期的な有給休暇の取得 ④人事考課による昇給 ⑤キャリアアップ昇給の導入	本社 施設長 管理職

		課題・改善点	達成目標	期間	開始時期	達成時期	具体的改善策 (人・予算・情報・手順等)	担当
中・長期間でできること	11	人員が不足している	職員がゆとりをもって仕事をできる人数を確保する	2年	H29.7	H31.6	職員の募集をかける	本社
	12	職員個々の知識、技術面の差がおおきい	職員全員が同様の知識、技術をもつことができる	2年	H29.7	H31.6	①月2回の施設内研修 ②介護技術マニュアルの作成 ③新人教育プログラム ④介護部の統一	全職員
	13							
	14							
	15							