発展的評価項目＜独自評価項目＞

～事業所におけるサービスの質の向上のためのシステムについての評価結果です～

事業所名：丹沢レジデンシャルホーム

取り組み 接遇スキルの向上　　**取り組み期間** ２年４～１０月

PDCA	取り組みの概略
「P」 目標と 実践計画	毎年のサービス評価において、居住者への接遇場面においての意見が継続してあがっている。４月より、あらためて接遇における意識や取り組みを強化してきた。接遇は仕事時間のすべてに関係しているが、振り返りを行う機会がないため、意識化していくことが大切との認識に至った。そこで「接遇スキルの向上」をテーマにあげ、「毎年法人で行っている利用者評価の接遇の項目の満足度が８０％を超えられるようにすることを目標に、接遇改善に関するシステムの土台作りができる」ことを長期目標とし、「声のトーンに気を付けて日々関わる。取り組み中に職員個人の意識をデータ化し、最終的に全職員が意識化できたと評価できるよう取り組む」ことを短期目標として、計画を作成した。
「D」 計画の実践	①9/1～9/4 取り組みの内容を「業務ノート」に記載して周知を図る。 ②9/7～9/13 シールを活用して、自己評価を行う。「声のトーンに気を付ける」旨を記載したマグネットを職員の見えるところに掲示して、取り組み期間中に意識して「声のトーンに気を付ける」ことができたかどうか、該当欄にシールを貼る。 ③9/14～ 上記の結果を集計し、見える化する。 ④9/16～9/18 結果を踏まえて、再度取り組みを共有する。 ⑤9/21～9/27 シールを活用して、再び自己評価する。取り組み期間中に意識して「声のトーンに気を付ける」ことができたかどうか、該当欄にシールを貼る。 １週目の取り組みでは、自己評価を忘れた職員もあり、２週目は自己評価の用紙を変更し、個人が特定できる用紙とした。
「C」 実践の評価	取り組み１週目と２週目の職員の意識をデータ化した。 ＜１週目＞　＜２週目＞ ・意識してできた　：６９％　８３％ ・意識したができなかった：２５％　１６％ ・意識できなかった　：　６％　１％ 今回の取り組みの目標は、「最終的に全職員が意識化できたと評価する」こととしていた。結果的には未達成となった。ただし、１週目と２週目を比較すると、２週目は増加している。ただし、意識できなかったと回答した職員へのアプローチ方法は決めていなかったので、今後の課題と捉えている。
「A」 結果と 改定計画	今回の取り組みは、現場の中堅・一般職員で内容を検討した。「上から指示されたから行う」感をなくすように留意した。接遇における課題は一時的なものではなく、永続的な課題になると考えられる。取り組み内容が、「手間がかからない」よう配慮する必要があると感じ、今回も１週間Ｘ２回とし、キャンペーンとして実施した。職員の自己評価結果は、居住者にも見えるようにして取り組んだ。接遇の取り組みは継続し、次のチームにつなげることにした。

＜第三者評価コメント＞

中堅及び一般職員がチームを組み「接遇スキルの向上」をテーマに、取り組んでいる。接遇は永続的な取り組みとして、次のチームにつないでいる。今後の成果に期待する。

課題抽出項目＜独自評価項目＞

～内容評価項目について、次への取り組みを事業所が検討した結果です～

事業所名：丹沢レジデンシャルホーム

内容評価項目、＜A7：利用者の障害の状況に応じた適切な支援を行っている＞の着眼点のうち、「利用者の不適応行動などの行動障害に個別的かつ適切な対応を行なっている」について、事業所全体で現状を確認し、今後の具体的な取り組みを検討した結果です。

事業所による取り組み

＜A7：利用者の障害の状況に応じた適切な支援を行っている＞の着眼点のうち、「利用者の不適応行動などの行動障害に個別的かつ適切な対応を行なっている」	自己評価の内容	総合評価では「ａ」となったが、対応しきれていないという評価もあった。その中で「利用者の不適応行動などの行動障害に個別的かつ適切な対応を行なっている」の項目に対して、課題があると感じている職員が多くいたため、そこに焦点をあてて課題抽出を行った。 ＜できている部分＞ ・普段とは異なる行動があった際には、日誌や支援記録、リスクマネジメント報告書などに記載し、その情報を基に今後の支援を検討できるツールがある。 ・状況に応じて本人、家族、関係者などを交え、個別支援会議などを行い、本人のニーズを確認した上で共に支援内容・方法を検討している。 ＜課題と感じている部分＞ ・知的障害、高次脳機能障害など、障害の影響もあり情報を理解する力が弱く、そこに支援が必要な方への対応が難しいことがある。 ・その方の行動が、世間一般的な見地で物事を判断した時にズレている場合への対応が難しいと感じることがある。 ・上記のような状況に対して、説明しても繰り返されることがあり、その場しのぎになっているだけで根本的な解決を行えていないことがある。

	自己評価で気づいたことについての今後の具体的な取り組み	・対応できている部分については、今後も継続する。 ・不適切な行動に対応する際には、できるだけ二人（先輩・後輩）で対応することを検討する。後輩職員が対応した場合は先輩職員が後で一緒にその対応について振り返る。先輩職員が対応する場合には、見本として見せる。その後、どのような対応が良いかの反省を設ける。そういったことの積み重ねを繰り返していくことで、一人で悩まない環境、互いに協力し合う働きやすい環境が作られること、そしてＯＪＴとも連動していくと考えられる。 ・障害特性を学ぶための研修や事例検討会、勉強会（各棟会議で１０分程度の時間を活用した機会）を取り入れることも一つだと考える。そういった機会を踏まえて個別へのケアはもちろんのこと、施設における決め事や、共同生活のためのルールなどを再認識すること、また、その方の情報を整理することで、その方へチームとして統一したサービスを提供できるようにしていきたいと考えている。 ・また、居住者の性格、障害、生活などの情報を理解すること、それへの研修や勉強会など行なう機会は作りやすいが、職員自身に向けた学び（SDS や自己評価など）の機会は少ないと感じている。居住者へのサービス向上のためには職員が自身のことを理解して仕事をする必要もある。「自身がどういったタイプの人間なのか」を学ぶためのキットもあるため、必要に応じて取り入れることも一つだと考えている。 ・繰り返し事象に対して、その居住者に「どうしてほしいのか」と投げかけ、掘り下げて共に考えていく。一つ一つの対応の仕方に関して「どうしたい」と問うのではなく、話を聞いてほしいのか、そっとしておいてほしいのかなど、職員が統一した対応を取れるように、職員の動きを考えてもらえるようにすることが一つのポイントになると考える。

＜第三者評価コメント＞

「利用者の不適応行動などの行動障害に個別的かつ適切な対応を行なっている」点について、あらためて課題を抽出し、次の取り組みを決めている。今後の成果に期待する。