

1 教育や知識、介護技術等の支援の質向上で、日常的に取り組んでいる内容

■定期的な研修、勉強会の開催

○内部研修

- ・階層別（新人、リーダー、管理職等）の研修
- ・経験年数に応じた研修
- ・ロールプレイ研修
- ・OJT 研修
- ・e-ランニング、Web 講座の受講
- ・年間計画で毎月のテーマを決めての研修実施
- ・専門職による専門的な研修（PT、OT、ST、看護師、心理士等）
- ・外部講師に依頼しての研修

○勉強会

- ・多職種によるケースカンファレンスの実施
- ・事例検討会
- ・外部研修を受講した職員による事業所内フィードバック
- ・地域の事業所連絡会に参加

■ミーティングの開催

- ・毎日のミーティングでヒヤリハット・事故の報告
- ・個人に合わせた介護方法等のスタッフ間での情報共有
- ・前日の振り返りを実施

■OJT

■他機関との連携

- ・他の支援機関との合同勉強会の開催
- ・他の事業所との情報交換
- ・月1回支援センターとの相談機会を設ける

■機関の設置

- ・相談室（外部コンサルタント）の設置
- ・業務企画室の設置
- ・支援力向上委員会の設置

■知識の共有

- ・外部機関紙等の回覧
- ・分からない症状や言葉を調べて回覧

2 権利擁護や施設理念の職員への浸透を進めるために取り組んでいる内容

■研修、勉強会、ミーティングの開催

- ・倫理綱領確認研修（年度初めに実施）
- ・虐待防止研修
- ・理念研修（現場の職員が語り手となり実施）
- ・階層別（新人、中堅、管理職等）の研修
- ・接遇研修
- ・外部研修への参加
- ・事業計画説明会の実施
- ・e-ランニング、動画の視聴
- ・資料を配布し、本人の考えを報告書として提出してもらう

■理念、倫理綱領、行動規範、権利擁護規程等の周知、確認

- ・事業所内掲示
- ・掲示板の活用
- ・読み合わせ
- ・通信への掲載
- ・管理者からの定期メール配信
- ・人権やリスクマネジメントに関わる標語の作成
- ・権利擁護に関する標語を隔週で設定し、引継ぎで読み上げる
- ・行動規範を作成し、具体例を募集。募集内容を集計し、冊子化

■リスクマネジメント

- ・虐待防止チェックリストの活用
- ・権利擁護マニュアルの作成
- ・接遇チェックシートの活用
- ・職員行動規範チェックシートの活用
- ・ヒヤリハットの報告、共有
- ・ヒヤリハットをできるだけ多く挙げ、症例データとして整理する
- ・サービス向上検討会議の実施

3 職員のストレスや感情コントロールに関して取り組んでいる内容

■定期的な面談の実施

■ストレスチェックの実施

- ・外部機関によるストレスチェック
- ・セルフチェック

■相談窓口の設置

- ・産業医の健康相談
- ・産業カウンセラーによるカウンセリング
- ・第三者による「誰でも相談室」
- ・心理士によるコンサルテーション

■研修の実施

- ・アンダーコントロール研修
- ・セルフケア研修
- ・メンタルヘルス研修
- ・安全衛生委員会による研修

■日々のコミュニケーション

- ・日常での声掛け
- ・連絡ノートによる情報共有
- ・チャットツールを用いたコミュニケーション
- ・懇親会の開催
- ・配慮のある指導（個別の課題については、全体の前ではなく個々に話をする）
- ・アンケートの実施

■体制整備

- ・休暇の取りやすい体制づくり
- ・メンタルヘルス対策計画書の作成
- ・職員の行動基準チェックリストを作成し、振り返りを行う

4 組織や職員間の風通しに関して取り組んでいる内容

■日々のコミュニケーション

- ・挨拶、声掛け
- ・話しやすい雰囲気づくり
- ・親睦会の開催
- ・話し合いの場を定期的に設ける
- ・法人内の事業所をまたいだ委員会活動
- ・職員間情報誌の発行
- ・チャットを用いたコミュニケーション
- ・事業所内に自由に意見を書けるノートの設置
- ・各セクションに「支援相談ノート」を用意し、迷うこと等を記入してチームで解決する
- ・ミーティングで気づきや困ったことを出し合い、解決策を検討する
- ・職員の意見を最初から否定しないように配慮する
- ・他者がいる前では個人に対して注意や指摘をしないように心掛ける
- ・利用者家族からの「良い声」をスタッフに伝える
- ・利用者支援で「にやり」「ほっと」する場面を共有・投票し、グランプリを決める

■定期的な面談・ヒアリングの実施

- ・自己申告書を各自作成し、上司と面談
- ・人事考課面談
- ・個人面談でのヒアリング

■外の風を入れる

- ・実習生、ボランティアを積極的に受け入れる
- ・他施設からの見学を積極的に受け入れる
- ・地域の行事、会議に参加
- ・他事業所とも連携して交換研修や合同研修を行う

■体制整備

- ・苦情、相談窓口を設ける
- ・定例会議を毎月開催し、各問題を法人全体で検討できるようにする
- ・アンケートの実施
- ・体制整備チェックリストの作成、実施