

月	サービス	内容	事業所の評価（原因）	今後の取り組み
7	養護課	①ボランティアが活動に来所した際に、活動場所が確保されていなかった。 ②養護課職員は、準備するものは何か、どのように対応するのか等、担当者でなければ分からない状態だった。	①活動場所である、地域交流室の確保が出来ていなかった。 ②担当者のみ分かる状態で、誰でも対応できる体制になっていなかった。 職員の動き方（予定、担当、場所、時間等）について職員間で共有できておらず、気づきもなかった。	①部屋の管理をデータ化し、共有フォルダで管理（入力、確認）できるようにしました。 ②課長が課員に対して、誰もが対応できるように指導・教育致しました。
7	特別養護課	利用者の家族が食事の様子を見た時に、13時10分になっても食事が始まらない。そのまま放ったらかしにされているのではないかと懸念された。当該利用者の食事時間は2グループ目であるため、13時くらいから開始するということについて、家族とコミュニケーションが図れていない状態だった。	家族が来所されたときに、家族とコミュニケーションを図ることが出来ていなかった。声をかけていなかった。	特別養護課の指導監督職は介護職員に対して、家族に挨拶をし、必要なコミュニケーションを図ることを指導・教育致しました。
9	養護課	ボランティアが、定期の活動日に来所したが、利用者が調理レクリエーションに夢中になっており、誰も参加しなのでお帰りになられた。	ボランティア活動日に、受け入れの準備がされていなかったこと。 すなわち、ボランティア活動年間計画表をしっかりと確認せず、ボランティア活動日に、調理レクリエーションを企画してしまった。 結果、利用者の興味が調理レクリエーションに向き、ボランティアによる活動には誰も参加しなかった。	養護課職員は、ボランティア活動年間予定表にてボランティア活動日をしっかりと確認して、レクリエーションを企画します。 確認した上で、どうしても全員参加させたい企画である場合には、行事計画書を作成する前に養護課職員は相談員に連絡・相談し、ボランティア活動日の変更など検討します。 変更が決定した場合には、相談員は事前にボランティアに連絡し、ボランティアへ連絡を入れ、キャンセルまたは活動日を振り替える等の調整を行わせて頂きます。