

# 平成28年度 事業報告

## 【基本理念・基本方針・スタッフ心得】

## 【今年度当法人の目標】

## 【施設サービス】

特別養護老人ホーム花みさき（介護老人福祉施設）

地域密着型特別養護老人ホーム花みさき（Ⅱ）（介護老人福祉施設）

## 【居宅サービス】

浜山高齢者介護支援センター

地域包括支援センター

短期入所生活介護（ショートステイ）

通所介護（デイサービスセンター）

訪問介護（ホームヘルプサービス）

居宅介護支援事業

指定小規模多機能型居宅介護

高齢者向公営住宅生活援助員派遣事業

社会福祉法人 神戸千ヶ峰会  
特別養護老人ホーム 花みさき  
浜山高齢者介護支援センター  
神戸市兵庫区浜中町1丁目16-18

## 基本理念

### 一、利用者の尊厳保持

利用者は、永年にわたり社会の発展に尽くされた方々であり、私たちは、敬愛の念をもち、利用者の個性を尊重し、自立を助け、尊厳を守ることを基本とします。

### 一、利用者のご家族と共に

利用者が安心し、自立した日常生活が過ごせるよう私たちは常にサービス・技能・資質の向上に努めます。また、職務を通し、自己の人格を向上させ、利用者と共に生きることを生き甲斐とします。

又、ご家族の協力のもとに、私共スタッフとご家族と利用者様の三者が一つになって楽しく生活していただくことを願っています。

### 一、地域との連携

地域やご家族の方々と連携を密にし、開かれた施設づくり、信頼される施設づくりに邁進します。

### 一、施設運営の健全化・安定化

利用者の安心で快適な生活の場を守るため、施設経営の健全化・安定化に努めます。

～さわやかな笑顔と気配りを忘れずに～

## 基本方針

集団接遇から個別接遇へ、生活の場として利用者1人ひとりの残存機能に応じ、自立した日常生活を営めるよう直接介護、精神介護を提供します。

## スタッフ心得

1. 花みさきのモットーは明るく・楽しく・美しくです。
2. 利用者様に関する守秘義務を守ります。
3. スタッフはプロです。プロとしての自覚を一人ひとりが持ちます。
4. より良いサービスを提供する為、常に勉強し向上し続けます。
5. 組織の一員として、報告・連絡・相談をします。

## 今年度当法人の目標

- ①人材の確保・育成・定着に力を入れる。
- ②リーダー・中堅職員の質の向上を図る。
- ③職場環境の向上と労働条件の改善。
- ④地域への貢献。（空き家対策、高齢者の食事に重点をおく）

結果：

①人材の確保・育成・定着に力を入れる。

特に介護職に限ると安定せず定着には至らなかった。しかし EPA 等については習慣の違いなど戸惑う面もあるが、お互い理解し落ち着きつつあると思う。  
よって、人材の取り組みについては来年度も引き続き重点強化目標にあげる。

②リーダー・中堅職員の質の向上を図る。

リーダーの質については向上してきたかと思うが、今後、同じ目線での方向性がもっと充実する必要があると思うので研修など取り入れ育成に努めたい。

③職場環境の向上と労働条件の改善。

平成 28 年 4 月 1 日より年間休日を 96 日より 104 日に改定した。

④地域への貢献。(空き家対策、高齢者の食事に重点をおく)

地域の衣食住に関して今後より必要になると思うので、要望を訊きながら幅広く力を入れていきたい。

# 平成28年度 特別養護老人ホーム花みさき 事業報告

## 1. サービス行事計画

### 1) 特養部門

#### ①年間行事

- ・特に変更や中止する事なく、毎月の行事を楽しんで頂けた。

#### ②月間(随時)行事

- ・毎月の誕生日会は、ケーキを出す時にスタッフが Happy Birthday を唄ってご利用者に、ろうソクの火を消してもらったりして一緒に楽しんで頂いた。
- ・散髪は、ご家族やご利用者の意見を聞きながら進める事が出来た。
- ・ぬり絵の会は、数名だけが参加する事が出来たが、後半の月は風邪が流行った事もあり参加を見合わせた。
- ・生け花サークル・フラフラダンスは、若林さんやボランティアの協力もあり毎月実施出来た。
- ・近隣への散歩も機能訓練士の協力あり、実施でき少しだが、ご利用者に気分転換して頂けた。

#### ③ボランティア年間・月間行事

- ・風邪などが流行ったが、特に変更することなく受け入れする事が出来た。

#### ④災害対策

- ・年2回の消防訓練は実施出来ており、参加していないスタッフも参加する事が出来たが、参加出来ていないスタッフに周知徹底までは出来ていない。
- 途中で防火管理者も変わり、新しく補佐も出来たので今後はそのスタッフ中心に周知徹底していければと思う。

#### ⑤機能訓練

- ・現在、機能訓練加算の対象となるご利用者44名のADLの変化を7段階に分けて評価した。向上0%、やや向上0%、維持64%、やや低下14%、低下18%、急変による低下4%という結果になった。低下の原因としては、歩行や立位が困難・不可となった、トイレでの排泄が困難になった、褥瘡が出来た、車椅子からリクライニングに変更になったなど。
- ・計画書に関しては、3ヶ月に1度の見直しを行った。
- ・2階特養の10名に対する機能訓練を週1回から2回に増やした。
- ・編み物、裁縫などご利用者に馴染みのある作業を訓練内容に取り入れた。
- ・新しい取り組みとして、つるし柿づくりを行った。ご利用者からとても喜んで頂けたので、今後も継続していきたい。
- ・27年度の自立介護技術講習受講後のアンケートの内容で、受けてみたい研修の中でリクエストが多かった内容の「拘縮の予防」「認知症の方とのコミュニケーション」について実施。各部署シフトを調整して、業務時間外にも関わらず意欲的に参加していた。
- ・終末期のご利用者に対してポジショニング、シーティングを実施した。個別にみると褥瘡の悪化などもあり、前年度同様、結果に結びついているという手応えは感じられない。他職種との連携は今以上に必要と感じた。

### 2) 医務部門

- ①精神科・内科・歯科の回診に関しては、予定通り行うことができた。

- ②健康診断は、予定通り出来た。

- ③年2回近隣の病院、事業所と親睦を深める事が出来た。

- ④ノロウイルスの感染症はなかったが、インフルエンザB型4月～5月にかけて発症した。

時季が過ぎても1年中予防に努めて行く事が大事だと思いました。

### 3) 栄養部門

#### ①年間行事食

- ・11月には2Fの特養とショートステイだけの限定ではあったが、久しぶりのバイキング食を実施できた。どの料理を選ぶか悩まれたり遠慮されたり、好きなものだけたくさんおかわりされたり、いつもと違う雰囲気を楽しんで頂けた。

#### ②月間行事

- ・特別なおやつは近隣のお菓子屋の商品を提供しているが、摂食嚥下機能の低下した方に適した商品が少ない事もあり、思うようにバリエーションを増やせなかった。今後の課題である。

#### ③栄養管理

- ・介護や看護との連携による栄養ケアマネジメントにより、個々に応じた栄養管理で体調改善や満足度につながるよう努めた。

## 2. 人的体制計画

### 1) 特養部門

- ①・内部研修の実施は、月を変更したりしたがまずまず実施できた。外部研修には、数名しか参加しておらずフィードバックにはつながっていない。
- ②・新人職員には個々に合った指導をしたり、その都度個人面談を行った。個々に合った指導の速さで育成したが、退職者などもありスタッフの人数が安定しない。
  - ・12月にはEPAを2名受け入れ、戸惑いながらも部署全員で少しずつ教える事が出来、部署にとっても良い経験になったと思う。
  - ・スタッフが安定することなく夜勤者が減るばかりで、安定した勤務体制を作る事は出来なかった。
- ③高齢者虐待については、内部研修を行った。勤務上参加出来なかったスタッフには、資料渡し対応した。ご利用者の状態を把握し取り組んでいる。
- ④ご家族から意見を聞き出せる環境を築けるように日々コミュニケーションをとったり、カンファレンスで意見を聞いたりし、ケアに活かせるようにしている。

### 2) 医務部門

- ・人材確保や近隣の病院・施設との情報交換や交流に努める事も出来た。

### 3) 栄養部門

- ①他部署とは給食委員会の場も活用しながら、ラーメン、ミックスジュース、市販のムース食、お茶ゼリーの提供を始める事が出来た。残されている課題も多々あるので継続して取り組みたい。

## 3. 環境・整備計画

### 1) 特養部門

- ①設備や備品などの不具合は早急に報告し対応出来た。

車椅子に関しての不具合は多すぎて対応が追いついていないので、ご利用者・ご家族に迷惑をかけている。

### 2) 医務部門

- ①出来る限り研修にも参加し、専門性を高める事が出来た。

### 3) 栄養部門

- ①備蓄食は約3日分確保出来ている。想定外の津波に備えて保管場所を1階から2階へ変更出来た。更新の際に提供していく中で、ご利用者には不向きだったものもあり、今後も改良を重ねながら見直したい。
- ②前期は厨房が起因の異物混入もあったが、後期には報告がなかった。今後も感染症の予防も含めて細心の注意を払いたい。

## 4. 数値目標

### 1) 特養部門

- ①1月から入院者が多数出たり、永眠者が続きなかなか安定した月がなかった。待機者もなかなか安定せず、スムーズな入所につなげる事が出来なかった。

### 2) 医務部門

- ①Drが8月に変わり、薬の処方仕方なども変更になった。入院がかなり多く、病院受診も多くなった。また、病院希望のご家族も増えてきた。

### 3) 栄養部門

- ①退所者も多かったが、ターミナルケアから回復された方もおられ、終末期における栄養ケアについて考えさせられた一年だった。

## 5. 年間目標

### 1) 特養部門

- ①年間目標「すべては御利用者の笑顔のために！！」  
この目標はケアの質を高め、ご利用者に喜んで頂けるようにするという意味で上げている目標で、説明をして目標に取り組んできたので、だいたいのスタッフは意味を理解し取り組んでおり達成度も高かったが、スタッフの出入りもあり意味を取り違えているスタッフもいたので、周知徹底は出来ていなかった。

### 2) 医務部門

- ①年間目標「お互いにサポートしながら業務を行い、チームとして一体感を得る」  
医務は勤務年数の長い方達なので、困っている事など相談出来る雰囲気があり、自然に助け合えるようになっている。  
意見を1人1人がはっきりと言い、ご利用者にとって何が一番いいのか判断して行動している。

### 3) 栄養部門

- ①年間目標「衛生管理の徹底」  
異物混入の報告があれば、その都度、厨房職員と対策を講じてきた、昨年度よりは件数も減ってはいるがゼロを目指したい。

## 6. 苦情報告

年間2件あった。出来るだけご家族の意見を聞き、早めに対応するように努めたり、カルテに記録を残したりしたので、大きなクレームにはなっていないと思う。

# 平成28年度 花みさきⅡ地域密着型介護老人福祉施設 事業報告

## 1. サービス行事計画（事業計画）

- ①昨年度から算定している加算については、継続して算定できている。  
中重度要介護者を支える施設として、要介護度4・5の方を中心に入所を進めている。また、褥瘡予防のためのエアマットや体圧分散マットレスの購入で設備の充実に努めている。
- ②ユニットケアの推進を目標に掲げ、年2回の全体会を利用した勉強会を実施。DVD教材での基礎知識～24hシートについてテーマに取り組んだ。今後は、24hシートの導入実践が課題である。
- ③ご家族との連携強化について、『施設だより』の発行を目標に掲げていたが、作成することが出来ず、実施には至らなかった。代わりに、ホームページのブログで行事等の報告をしていたが、29年度には『施設だより』の作成を実行したいと思う。
- ④28年度は、5件の看取りを実施。それぞれ長くターミナルケアの状態でも過ごされたので、スタッフ間での話し合いや家族との話し合いを多く重ねられたと思う。毎回課題は出てくるので、今後のケアに生かしていきたい。
- ⑤地域交流・連携の部分では、特筆すべき取り組みが出来たわけではないが、運営推進会議について、メンバー構成を改編し、施設側の職員の比率を少なくし、より外部からの意見を聞ける体制にした。
- ⑥行事について、28年度は施設全体で取り組む大きな行事を4つに絞り、その他の月には、ユニット単位で行事を企画する体制を取り入れた。一部、連携がうまく行かなかったところもあったが、比較的スムーズに進めることができたと思う。ユニットスタッフが主導で企画立案して行事を実施する自主性が出始めているので、今後に期待したい。
- ⑦各種会議については、定期開催できている。
- ⑧定期のボランティアは継続して来て頂けているが、新たなボランティアの方々にも来て頂けるようにしていく必要があると思う。
- ⑨災害対策として、リスクマネジメント委員会により地震・津波の際の避難方法の検証は実施できたが、施設職員全体への周知、定期的な訓練の開催、防災備品の整備など不十分な部分が多いので、今後の課題である。
- ⑩医務部門としては、ナースが一人増えたことで、施設全体で2～3名/日を配置する事が可能となり体制として安定していたが、年度末で異動になったため、次年度は1名/日配置の時もあり負担が大きくなる。

## 2. 人的体制計画

- ①昨年度から引き続き、職員がやりがいを感じ、その思いを実現していける環境づくりを進めるための取り組みを進めているが、28年度は休職状態に陥る職員が複数重なるなど安定せず、スタッフ間の団結を維持することが困難な時期もあったが、大きく崩れる事もなく維持できたことは良かったと思う。
- ②人員確保の面では、ユニット毎の人員配置を確立する上では、まだ十分ではないため、引き続き補充は必要。ただし、昨年度に続き、新卒入職した職員達が着実に成長し定着できている。
- ③内部研修については、夏ごろから人員が安定しなかったこともあり、計画通りの実施には至らなかったが、必須項目については実施できた。

## 3. 環境・整備計画

- ①ご入所者がくつろげる空間づくりという点において、ユニット毎に検討しながら進められているが、監査において、避難経路の確保について指摘を受けるなど、フロアの安全確保への配慮が足りていなかったと反省している。

## 4. 数値目標

- ①入所率は年間で96%と、目標値には達する事ができなかった。要因としては、退所者や入院者が複数重なる月があった事が大きい。今後より一層、入退所をスムーズに進め、入所者の健康管理への対策を講じる必要があると思う。

## 5. 苦情報告件数

- ①花みさきⅡに関しては、苦情報告件数はゼロでした。

# 平成 28 年度 地域包括支援センター 事業報告

## 1. サービス行事計画

- ①総合相談窓口としての機能を高めるよう努力する。  
今年度においても、要支援の対象者のみならず、問題の複合化されている家族に対しても積極的に関わり、適切な機関に結びつけるよう努力してきた。
- ②包括的・継続的ケアマネジメントとして求められる機能の構築をする。  
地域のケアマネジャー等からの質問・相談等を真摯に受け止め、できるだけ迅速且つ適切に各関係機関に繋げるよう努力した。
- ③権利擁護事業への更なる取り組み（認知症高齢者支援体制の構築）。  
個別のケースではそれぞれが対応している。
- ④介護予防事業の住民への普及・啓発  
今年度も地域の給食会などに参加し、介護予防事業の普及・啓発に努めてきた。また新たに「歩こう会」という地域の方とウォーキングする場を設け介護予防の必要性を訴えてきた。
- ⑤地域の抱える問題をセンターも共有するため、地域主催の給食会や喫茶へ定期的に参加し交流を深める。  
今年度も積極的に地域の給食会などに参加し、民生委員や友愛ボランティアのみならず、地域住民の方々とも交流を深めることができた。
- ⑥介護者相互の交流促進に寄与するとともに各団体との連携につながる場としての介護リフレッシュ教室を今後も継続し開催する。  
今年度も年6回のペースで介護リフレッシュ教室を開催してきた。大半は交流会形式で2回は講師を招いての勉強会形式にしている。介護者の心身共にリフレッシュすることに有効な場が提供できている。
- ⑦『見守り応援団(ハートネット)事業』として登録した店舗に定期的に働きかけセンターとの関係性を構築する（定期的な見守り会議などが開催できるための下準備期間）。  
見守り応援団登録の店舗へは毎月定期的に訪問し関係性構築につとめてきた。登録店舗数も61に増えた。
- ⑧『見守り強化事業』を継続して取り組み、地域の独居世帯、老々世帯の洗い出しを行う。  
今年度も見守り強化事業として、独居や老老世帯を訪問し安否確認を行った。
- ⑨地域の各介護保険事業所との連携に努める。  
今年度は圏域内の居宅介護支援事業所所属のケアマネを中心に定期的に集まる会を開いた。年度後半からは事例を上げてもらい、事例を通して地域を見直すという機会を設けた。
- ⑩定期的に民生委員や友愛ボランティアとの連絡会をもち情報を共有、地域ケア会議につなげる。  
見守り推進員を中心に小地域で支援者と集まり情報交換を行ってきた。年度末には地域ケア会議開催に結びつけた。

## 2. 人的体制計画

- ①センター職員間での意思疎通を深め、情報を共有する。  
毎朝のミーティングを中心に、事あるごとに話し合い、情報の共有に努めた。
- ②チームアプローチの体制を促進する。  
特に困難な事例では、他職種との連携を図り、一人で抱え込まないよう心がけた。
- ③各専門職種がそれぞれの研修に積極的に参加し、自己の専門性の向上に努める。  
時間の許す限り研修には前向きに参加し、自己の研鑽に努めた。
- ④関係機関とのネットワーク構築に努める。  
今年度は「ハートネット地域会議」開催で定期的に圏域内のケアマネ事業所らと連携をはかった。また地域の2つの総合病院とも会合を開き、情報交換を行った。
- ⑤自治会、ボランティア等、地域のインフォーマルサービスの発掘をする。  
推進員を中心にサークル活動の立ち上げ等、インフォーマルサービスの発掘に努力した。
- ⑥効果的、効率的な介護予防プランの作成に努める。  
利用者の意向を中心として、その目標を実現できるようなプラン作成を心がけた。
- ⑦ルーム事業の人員体制変更とそのフォローをセンター全員で行う。  
今年度からルームが一人体制となった為、推進員に負荷がかかったが、出来るだけセンター職員もフォローを心掛けた。



### 3. 環境・設備計画

- ①職場環境の整理整頓に努める  
適宜職場環境の整備に努めた。
- ②センター内の必要な備品等の補充、完備（適宜）を行う  
細かな事務用品などは適宜補充している。
- ③センターとルームとの人的交流を促進する  
毎朝のミーティングでは情報交換が行えている。

### 4. 数値目標（予防給付）

平成 28 年度は平均 230 件超えを目標数値としたい。  
予防給付管理数（H28.4～H29.3）月平均 229.2 件。当初目標としていた 230 件を僅かに下回った。今後は総合事業も始まり、給付管理数の動向が不透明である。

# 平成28年度 短期入所生活介護（ショートステイ）事業報告

## 1. サービス行事計画

- 1) 年間行事について  
5月のだんじりはインフルエンザが蔓延した為、参加は出来なかった。それ以外の行事は実施し、ご利用者は楽しまれた。
- 2) 月間行事について  
①毎月の誕生日会は小規模ではあったが毎回喜ばれていた。  
②毎月1回の散髪サービスについては好評であった。問い合わせもあった。
- 3) 随時行事について  
①年間を通してぬり絵や、デイサービスへの行事参加は出来た。

## 2. 人的体制計画

- 1) 個人計画の立案とモチベーション維持を図る。  
①9月より、相談員が変更となったことから、まずは介護の本質と、ショートステイのあり方を教育し、面談に関しては必要と思われる職員から随時実施していった。各自の目標に関してはそのレベルにも到達していない為現在も環境整備に努めており、クリア出来た職員のみ、自分の目標を明確にし、実践できつつある。  
②必要最低限の内部・外部研修は行うことが出来たがフィードバックまでは出来なかった。内容に関しては見直しが必要と考えている。
- 2) ケアワーカーの勤務体制を充実させ事故等を減らす。  
①人員配置については年間通して充実できなかった。信頼関係が築けていない職員もあり、チームワークの重要性等社会のルールとして指導している現状がある。なんとか離職の人数は少なく短夜勤まで人員を作れている事は評価している。  
②ヒヤリハット報告書を後半より提出できるようにはなった。稼働率の上昇により、事故件数が増えており、今後スタッフ会議等で話し合いの場が必要と考える。

## 3. 環境・整備計画

- 1) 人員不足の問題もあり、必要最低限のサービス提供しか行えていない。しかし、利用者が自宅に帰ってからADLの低下が著しくあった等の報告も受けておらず維持は出来ていると考える。
- 2) ご本人・ご家族の希望を取り入れながら廊下で散歩という形で歩行するなど、意識して生活リハビリを取り入れた。
- 3) 福祉用具の不具合はその都度報告し、改善できている。

## 4. 数値目標

- 1) 毎月平均95%以上の利用率を達成する。  
①目指すは100%であったが月平均63.6%という結果であった。  
4月から10月までは人員不足の為稼働率を上昇させられず。年明け以降は80%台を維持しており、来年度は最低でもこのラインを維持したい。

## 5. その他

- 1) 福利厚生であるが、食事会を12月に実施と、来年度は有休消化も確実に実施していく。

## 6. 苦情報告 3件

# 平成28年度 通所介護（デイサービスセンター）事業報告

## 1. サービス行事計画

### 1) デイサービス 年間・月間行事について

①年間行事について、予定通り行事を行うことが出来ました。

②月間行事について、

- ・各曜日毎、月一回のミニ喫茶を実施し、ご利用者間の交流を図ることができました。
- ・お誕生日会について、随時お誕生日会を行うよう今年度も取り組めました。今年度も写真を一緒に渡させて頂くことで自宅でも雰囲気伝わりやすいよう対応させて頂きました。
- ・散髪について、散髪担当職員と連携し、ご利用者、ご家族の希望に合わせ全曜日で対応することができました。

### 2) レクリエーションの充実について

・既存の年間行事、月間行事だけでなく、外部のボランティアの方々とも交流し、レクリエーションを提供することができました。

### 3) 地域福祉への参画について

・日頃のデイサービスだけでなく、秋祭りなどを通し、地域のボランティアの方々とも交流する機会を設けることが出来ました。

### 4) 災害時の備えと感染予防について

・園内での全体研修や内部の研修を通し、緊急時の避難経路への誘導、対応を確認しました。食中毒、感染予防については、定期的な園内研修を行うことが出来ました。次年度は時期に合わせ、複数回研修が行えるよう努めたいと思います。

## 2. 人的体制計画

### 1) 職員の意識の向上について

・利用目的、利用状況、対応についてなど日々のミーティングを通し、ご利用者への理解、記録の整備に取り組みました。施設の窓口として丁寧な対応を心掛けましたが、職員間同士での声掛けが積極的に出来るように今後は努めたいと思います。

数名ですが外部の研修に参加する機会もあった為、今後も参加できる体制作りに努めたいと思います。

### 2) ご利用者の機能の維持向上について

・機能訓練指導員、介護職員と共に、個別機能訓練に加え、少人数での機能訓練も提供することができました。認定自立介護技術講習を修了した機能訓練指導員より学んだ内容を意識し、ご利用者のケアに活かすことに努めました。個々のニーズに違いはあるものの機能回復だけでなく、心も動くリハビリを次年度も提供できるよう努めたいと思います。

### 3) 人的充実について

・職員の入退職もありましたが、年間通して必要人数は確保することができました。個々の職員ができる仕事内容を増やすことで、お互いがカバーできる職場作りに努めたいと思います。

## 3. 環境・整備計画

### 1) 環境整備について

・テーブル配置や、座席の位置などご利用者が過ごしやすい環境作りに努めることが出来ました。整理整頓については備品管理が行き届いていないこともあった為、次年度も注意していきたいと思えます。

## 4. 数値目標達成度について (稼働率)

・4月 751名 (100%)	・5月 704名 (93%)	・6月 729名 (97%)
・7月 679名 (90%)	・8月 692名 (92%)	・9月 649名 (86%)
・10月 655名 (87%)	・11月 676名 (90%)	・12月 665名 (88%)
・1月 622名 (83%)	・2月 604名 (80%)	・3月 633名 (84%)

通常規模（750名/月）の営業でしたが、平均稼働率は89%でした。  
一日平均26.1名と平均30名の目標は達成できていませんでした。

- ・4月受け入れ 3名    ・5月受け入れ 0名    ・6月受け入れ 1名
- ・7月受け入れ 0名    ・8月受け入れ 0名    ・9月受け入れ 1名
- ・10月受け入れ 1名    ・11月受け入れ 1名    ・12月受け入れ 0名
- ・1月受け入れ 2名    ・2月受け入れ 3名    ・3月受け入れ 2名

前年に比べ、新規ご利用者の受け入れ数は減少しています。入所や入退院もあり稼働率が前年に比べ下がる結果となってしまいました。全体の登録人数の増加に加え追加利用に繋がる関わりを行うことで稼働率の上昇に努めていきたいと思ひます。

## 5. その他

職員間の交流を図る為、忘年会や食事会等に参加することができました。  
次年度以降も積極的に交流が図れるよう、新たな企画も含め、努めていきたいと思ひます。

## 6. 苦情報告 3件

# 平成28年度 訪問介護（ホームヘルパー）事業報告

## 1. サービス行事計画

- 1) 月一回のヘルパー会議を開催する。  
二か月に一回程度の会議しか開催出来なかった。  
①現状で困っている事や疑問がないか、情報を共有する。  
②報告・連絡・相談の徹底をする。
- 2) 登録ヘルパーも含めた年二回のヘルパー研修を開催する。  
介護活動を行う上で知っておかなければならない知識を学ぶ。  
① 6月・・・高齢者虐待防止について。  
② 11月・・・感染症発症及びまん延防止・災害時の対応について。  
予定通り研修は行えた。

## 2. 人的体制計画

- 1) 職員間での意思疎通を深め、情報を共有する。
- 2) チームでのケアの体制を促進する。  
登録ヘルパーも含めて一人一人の意識付けは出来なかった。
- 3) 関係機関とのネットワークの構築に努める。  
(ケアマネジャー、施設、医療機関等)
- 4) 人員の確保及び楽しい環境を作り、退職者の削減に努める。
- 5) 効果的、効率的な訪問介護計画書の作成に努める。
- 6) ヘルパーの接遇マナーを向上させる。  
接遇マナーの向上は出来ました。

## 3. 環境・設備計画

- 1) 職場環境の整理整頓に努める。
- 2) 自転車の整備、点検を頻回に行い安全に走行するよう心懸け事故が無いようにする。

## 4. 数値目標（予防給付）

27年度実績					
利用者数	(73名)	活動時間	(483)	単位数	(153, 483)
28年度目標	(前年度の1割増)				
利用者数	(80名)	活動時間	(531)	単位数	(168, 831)
実績	(84名)		(583)		(181, 501)

## 5. 苦情報告 9件

# 平成 28 年度 居宅介護支援 事業報告

## 1. サービス行事計画

### 1) 月 1 回 会議を開催する。

毎月第 1 金曜日に全職員参加の会議を開催。各ケアマネの担当ケースの動きに関する情報共有新規利用者様の報告、対応に苦慮しているケースの相談、担当ケアマネ不在時の対応等の伝達、認定調査状況の報告、研修報告、サミット報告等を行った。

反省点として、勉強会は研修や集団指導後のミニ勉強会程度しかできず、事例検討は今年度も行うことはできなかった。

### 2) 週 2 回 会議を開催する。

年度当初は新人ケアマネの入職等も考慮して週 2 回のミーティングを行う予定だったが、業務都合のため週 1 回に回数を戻し、毎週金曜日に各ケアマネより動きのあったケースの状況報告、新規利用者様の対応状況、問題が起きている利用者様への対応方法や業務について困っている事等の話し合いを行った。

### 3) 地域ケアネットワーク定例会や研修等に参加し、他事業所との連携・情報交換、ケアマネとしての質の向上を図る。

地域ケアネットワーク定例会、ケアマネ研修に可能な限り参加することができた。

### 4) 地域の方々の要望に速やかに対応できるように、あんしんすこやかセンターとの連携を図り情報交換を行う。

必要時あんしんすこやかセンターに相談し対応できた。あんしんすこやかセンター主催のハートンネット地域会議に参加し、圏域内の他のケアマネジャー間での情報交換もできた。

### 5) 法人内の各事業所との連携を図り、利用者様が安心して生活できるよう支援方法を一緒に検討していく。

法人内の特にデイ・ショート相談員とは利用者様の身体状況や生活状況の変化に応じての支援方法を一緒に考えることができるようになってきている。ただ利用者様が法人内のサービス利用を希望されていても、事業所の人員等の理由で利用ができず他事業所に依頼するケースもあった。今年度後半よりデイを利用しながらショートを利用、在宅が困難になれば徐々にショートを増やしていき入所につなげていくことができようになり、連携がとりやすくなってきている。残念なことに訪問介護との連携がとりにくく、他事業所に依頼するケースが多くなっている。

## 2. 人的体制計画

### 1) 24 時間対応の連絡体制を継続して確保する。

24 時間携帯を管理者が時間外は持つようになっている。

### 2) 介護支援専門員現任者研修、主任介護支援専門員現任者研修、今年度から始まる主任介護支援専門員更新研修を受講する。

新規認定調査員新規研修 4 名受講      認定調査員現任者研修 1 名受講  
介護支援専門員現任研修 1 名受講      介護支援専門員（現任）継続研修 2 名受講  
神戸市介護予防・総合事業・予防給付ケアマネジメント従事者現任研修 1 名受講  
主任介護支援専門員更新研修は業務都合により受講できず。

### 3) 特定事業所（Ⅲ）の基準である主任介護支援専門員 1 名以上、常勤介護支援専門員 2 名以上の常時配置を図る。

特定事業所加算（Ⅲ）の基準は満たしており、現在常勤 3 名が主任介護支援専門員の資格を取得している。

### 4) 認定調査員 4 名の配置を継続する。

非常勤の専任認定調査員 2 名は継続して配置できており、今年度に常勤でケアプランと調査員と兼務 1 名、その後常勤兼務の調査員が 2 名入職したが短期間で退職、急遽課長に調査員をして頂いたが 3 月に退職、長期間調査をして頂いた非常勤専任調査員が 3 月末に退職となり、3 月に非常勤の専任調査員が入職し、現在調査員 1 名の補充が必要となっている。

### 5) 新人職員には徐々に引継ぎを行い、常勤 4 名が同じ仕事量を徐々にこなしていけるよう、主任介護支援専門員 3 名できちんと指導していく。

常勤の新人職員には無理のないように引継ぎを行い、ケアプランと認定調査を半々でこなしていけるよう主任ケアマネ 3 名で指導できた。

### 3. 環境・設備計画

- 1) 自転車の整備、安全な走行を心がける。

自転車が古くなっており、修理をしてもらい問題なく安全に利用できている。

- 2) 遠方のケース、困難ケース対応、担当件数の増加にも対応できるよう、業務の効率化の為施設の車をお借りする時は、他部署の迷惑にならないようきちんと連絡調整を行う。

施設の車をお借りする時は、他部署への迷惑にならないようきちんと連絡調整ができています。ただデイの送迎時間の訪問や病院カンファレンスなどが増えており、車が借りられず困る場合があります。

### 4. 数値目標

- 1) 介護給付の新規依頼は訪問可能な範囲の依頼は断らない。予防給付は介護給付件数にもよるため、随時受託できるか検討していく。

常勤1人35件×3.5人＝月122件を目標としており新規の依頼は全て受けてきたが、月平均101件となっている。新規依頼も多いが入院・入所・他界等で終了ケースも多く、年度末でやっと月100件以上をキープすることができるようになっている。

- 2) あんしんすこやかセンターとの連携を図り、困難ケースにも対応していく。

特に新規や変更申請中の暫定ケースは、その間センター職員と一緒に対応し、スムーズに引継ぎを行う。特に新規申請中や予防からの変更申請中で認定結果が不明な場合でも、あんしんすこやかセンター職員と同行し情報共有を行うことで、認定結果が要介護になった場合でも対応できるよう努めた。

### 5. その他

- 1) ご利用者が安心、信頼して相談に訪れる事ができる窓口になるように努力していく。

週1回及び月1回利用者の情報交換を行い、電話や来訪者の対応ができるようにしてきた。

- 2) 個人計画を立案し、個々の生活と業務意識の向上を図る。

計画の実行に向けて、個々の意識の向上が図れた。

- 3) 明るい職場が維持できるよう、親睦会・食事会等を開く。

頻度は少ないが、随時部署内での食事会を行っており、楽しく仕事ができている。

# 平成 28 年度 小規模多機能型居宅介護 事業報告

## 1. サービス行事計画(事業計画)

- ①昨年度から算定している加算については、継続して算定で来ている。  
登録者の安定した確保については、年間通じて26～27名を維持できた。年度末に特養入所が重なった事で25名まで下げたが、29年度早々には新規獲得の予定。
- ②ご利用者の自立した生活をサポートするという目的で、ご利用者へのサービス内容を一部見直し、訪問を増やす事により、ご自宅で過ごして頂く時間を増やす等の取り組みをスタート。当初戸惑いはあったものの馴染んできている。今後もそれぞれのニーズを把握し、バランスの良いサービス提供を心掛けていきたい。
- ③ご利用者の笑顔を引き出す関わりとして、ウッドデッキを整備し「ひだまりの庭」としてご利用者が自由に過ごせる空間にした。  
一方でスタッフの人員不足の影響で散歩など外出の機会を十分に作る事が出来なかった。  
言葉遣いや丁寧な対応について、意識的に取り組んでいるスタッフもいるが、不十分なスタッフもいるので注意していく必要がある。
- ④運南保育所とは、交流を通じてよい関係づくりを進めている。28年度は、一緒に散歩に出かけるなど新たな交流の機会を増やすことができた。  
運営推進会議のメンバー構成を改編し、ご利用者に出席して頂くようにすることで、地域の方と関わり、知って頂く機会になっていると思う。  
例年の課題ではあるが、もう少し踏み込んで地域との交流ができるようにしていきたい。
- ⑤行事について、28年度は施設全体で取り組む大きな行事を4つに絞り、その他の月には、フロア単位で行事を企画する体制を取り入れた。一部、連携がうまく行かなかったところもあったが、比較的スムーズに進めることができたと思う。スタッフが主導で企画立案して行事を実施する自主性が始まっているので、今後期待したい。
- ⑥各種会議については、定期開催ができています。監査での指摘で、特養と小規模多機能との区別をしっかりとつけてサービス提供するようということがあります。以降特養と小規模を分けて開催するようにしています。
- ⑦ボランティアについては、定期のボランティアは継続して来て頂けているが、今後は新たなボランティアにも来て頂けるように進めていきたい。
- ⑧災害対策として、リスクマネジメント委員会により地震・津波の際の避難方法の検証は実施できたが、施設職員全体への周知、定期的な訓練の開催、防災備品の整備など不十分な部分が多いので、今後の課題である。
- ⑩医務部門としては、ナースが1名増えたことで、施設全体で2～3名/日を配置する事が可能となり体制として安定していたが、年度末で異動になったため、次年度は1名/日配置の時もあり負担が大きくなる。

## 2. 人的体制計画

- ①昨年度から引き続き、職員がやりがいを感じ、その思いを実現していける環境づくりを進めるための取り組みは進めているが、28年度は休職状態に陥る職員が複数重なるなど安定せず、スタッフ間の団結を維持することが困難な時期もあったが、大きく崩れる事もなく維持できたことは良かったと思う。
- ②夏以降、休職状態に陥るスタッフが複数重なり、大きく人員が不足する状態になった。施設全体で連携することでサービス提供を続けたが、ご利用者にご迷惑をかける部分も少なからずあり、人員確保は急務である。
- ③内部研修については、夏ごろから人員が安定しなかったこともあり、計画通りの実施には至らなかったが、必須項目については実施できた。  
小規模多機能連絡会主催の勉強会には、現場スタッフからも参加することができた。また今年度から新たに他事業所との施設間交流もスタートし、自分達の施設を客観的に見る良い機会となった。

## 3. 環境・整備計画

- ①「ご利用者が安心して落ち着ける空間」をめざし、フロアの整理、テーブルやTVの配置などをスタッフ間で話し合いながら変えて行く等、積極的な取り組みが出来たと思う。その他ウッドデッキの整備にも力を入れ、ご利用者目線でのフロア作りが進められていると思う。ただし、PCデスク周りの乱雑な状態はまだまだ改善する必要がある。



#### 4. 数値目標

- ①登録者数25名以上の確保という目標については、年間を通じて維持することができたが、登録定員が増えていることから不十分であるため、次年度以降より高い目標設定で取り組みたい。

#### 5. 苦情報告

- ①苦情報告件数は3件あり、内2件はご家族、1件は近隣住民からであった。

# 平成 28 年度 高齢者向公営住宅生活援助員派遣 事業報告

## 1. サービス行事計画（事業計画）

### 1) 安否確認

- ① 基本的人権を守り秘密を厳守し、笑顔、誠意で見守りました。
- ② 入居者の新しい情報を訪問等の時に得て常に更新しました。

### 2) 行事の取り組み

#### ① コミサボ事業

おりがみの会、ぬり絵の会、新聞ちぎり絵、もの忘れ予防教室を毎月 1 回、ふらふらダンスとお茶会、は毎月 2 回（7 月浜山婦人会給食会 2 回、浜山ふれあいまちづくり協議会（ふれあい演芸大会との交流会で披露）、地域主催のトールペイントに参加し地域住民とのつながりを深めました。ちぎり絵とぬり絵の完成作品を浜山婦人会からの依頼で地下鉄御崎公園駅ギャラリーに展示しました。

#### ② フレール自治会

喫茶、カラオケ交流会に参加し手伝いました。

### 3) 生活相談 特にありません。

### 4) 家事支援 特にありません。

### 5) 緊急時の対応 緊急発報は 1 年間で 3 件発生し 1 件はセンサー（水連続）本人難聴の為でした。2 件は本人からと家族からの緊急通報でした。宿直 LSA 施設職員が瞬時に対応し安全を確認しました。

## 2. 人的体制計画

変更はありません。

## 3. 環境・設備計画

特にありません。

## 4. 数値目標

特にありません。

## 5. その他

特養生花サークルを支援しました。  
特養、ショートでふらふらダンスを毎月行いました。  
特養からぬり絵の会に参加され支援しました。