

# 平成 29 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

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

利用者が安心して、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、定着に向けた取組の強化
- ②人材の育成、研修の充実
- ③地域への貢献、活性化
- ④記録システムの電子化、介護ロボットの導入による介護現場の負担軽減

結果：

①

特に看護師の退職が重なり、派遣に頼らざるを得ない時期もあったが、直接雇用や復帰もあり徐々に体制が整ってきたので、後は定着に努めたい。

29年度入職者28名、退職者31名。

②

体制も変わりリーダーについては、より充実してきたと思うので、新人も含め必須の研修、腰痛予防医療的ケア等の研修の機会を増やし全体的にレベルアップを図る必要があると思う。

③

銀のランチの協力のもと、地域への見守りも兼ねた配食サービスも増え、地域貢献や活性化に向け良い方向かと思う。

④

記録システムの電子化、介護ロボットの導入はまだ初期段階につき、引き続き30年度も力を入れていきたい。

# 平成 29 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

- ・1月の初詣を外食に変更したが、楽しんで頂け「また行きたい。」という声も聞かれた。その他は特に変更する事なく、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、ケーキや担当職員がプレゼントを渡したりと喜んで頂けた。ケーキを出す時にスタッフが Happy Birthday を唄ってご利用者と一緒に楽しんで頂いた。毎月の誕生日会の写真も展示している。
- ・散髪は、2月にインフルエンザ流行り中止になったが、その月以外は、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。
- ・えっちゃんの語りべは、ボランティア様の体調不良もあり実施出来ない月もあった。
- ・インフルエンザの流行った事もあり、参加を見合わせた事もあった。
- ・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、暖かい日や桜を見になど実施でき気分転換して頂けた。

#### ③ボランティア年間・月間行事

- ・インフルエンザ発症時は、受け入れ中止としたが、それ以外の月は特に変更なく受け入れが出来た。

#### 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。防火管理補佐にも訓練に参加してもらい、参加出来なかったスタッフや新人職員にも周知していつている。

#### ⑤機能訓練

- ・特養入所者50名中、機能訓練対象となるご利用者のADLの変化を6段階に分けて評価した。向上0%(0名)、やや向上2%(1名)・・・下肢の浮腫改善、維持58%(29名)、やや低下24%(12名)・・・下肢支持性低下・認知症の進行・歩行機能の低下・オムツ対応になった・車椅子の自操困難・体力の低下・車椅子対応がリクライニングになる。低下8%(4名)・・・ADLの急激な低下や認知症の進行など。急変による低下2%(1名) 圧迫骨折が原因で自立歩行の方が車椅子対応となった。機能訓練加算なし6%(3名)という結果になった。
- ・計画書に関して、3ヶ月に1度の見直しを行った。
- ・昨年度実施したつるし柿づくりを今年度も行い、ご利用者も喜ばれていた。
- ・介護福祉士国家試験勉強会を実施、1名合格(退職者含めると2名合格)。
- ・接遇指導者研修に参加。施設内での接遇研修には至らなかったが、接遇向上に向けた長期計画を立て、29年度、年度を通して取り組んだ(認知症理解のための研修、ユマニチュード勉強会、介護福祉士国家試験対策)。計画内で実施出来なかったものとしては、接遇指導者研修のフィードバック研修、ロールプレイング大会、介護技術講習があり、研修委員会の発足後、改めて実施に向けた検討を行っていく。
- ・今年度より個別機能訓練加算の実績を出した。上半期¥1,081,527、下半期 1,065,875  
29年度合計¥2,147,402。\*別紙あり

### 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。
- ③NSが安定せず、参加出来なかった。

- ④ノロウイルスの感染症はなかったが、インフルエンザ A 型 2 月～3 月にかけて発症し全部署に広がり入院者もあった。緊急会議などは、随時行えた。

### 3) 栄養部門

#### ①年間行事食

- ①6 月のあじさい弁当は、花みさき (II) の創立 10 周年記念行事食へ、8 月のお盆の行事食はそうめんバイキングへ変更して行い、11 月のバイキング食はデイサービスを中心に実施した。

#### ②月間行事

- ②イベント食は今年度初めての試みであった事もあり、5 月と 8 月と 3 月の 3 回だけの実施であった。次年度も出来る範囲で回数を増やして楽しい食事作りに努めたい。

#### ③栄養管理

- ③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栄養状態の改善に努めた。今後は、終末期における栄養ケアの介入をよりスムーズに行えるように整備したい。

## 2. 人的体制計画

### 1) 特養部門

- ①・外部研修にあまり参加出来なかった。内部研修もスムーズに進まず、年末から年度末にかけて実施する形になった。
- ②・常勤職員が、家の事情や体調などで続けて退職されたり、新人職員を個々に合った指導をしてきたが、安定した勤務体制を作る事が出来なかった。
- ③業務内容見直しや偏った負担はなくし全体で平均的に働けるように指導した。夜勤リーダーが増やせないで、その負担が解消出来ていない。
- ④全スタッフに係りを作り責任を持ってもらったが、責任感にばらつきが見られた。
- ⑤高齢者虐待については、前年度と違う内容で実施し虐待防止に努めた。
- ⑥ご家族から意見や要望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けるように心掛けた。医務との協力に関しては、NS が安定せず、ケアやターミナルに活かせる事が出来ていなかった。

### 2) 医務部門

- ①安定した人材を常時確保するのは難しかった。
- ②近隣の病院・施設との情報交換や交流に努める事は出来なかった。

### 3) 栄養部門

- ①食事提供時間の遅延や主食の炊きむらなどの基礎的なところがやや不安定だった。また個別化の対応で複雑化した作業をスムーズに、かつ丁寧・確実に行えるように合わせて取り組みたい。

## 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伝え改善したが、車椅子の不具合が多々みられた。

### 2) 医務部門

- ①地域医療機関の勉強会や研修などに、あまり参加する事が出来なかった。

### 3) 栄養部門

- ①備蓄食は約3日分の確保を維持できている。次年度は、職員や近隣の方を含めた食数と、咀嚼・嚥下困難な方にも対応できるように合わせて検討していきたい。
- ②明らかに厨房が起因となった異物混入（食品の外装の一部が混入）が2件あった。他、小虫・毛髪・繊維の混入報告があり、その都度検証を行い対策を講じてきたが発生ゼロには至らなかった。

## 4. 数値目標

### 1) 特養部門

- ①出来る限りSSの協力も得て入所をスムーズに進めてきたが、インフルエンザや体調不良・永眠などで、なかなか安定した月を作る事が出来なかった。平均97%だった。

### 2) 医務部門

- ①救急搬送・永眠や体調不良などで入院も多くみられた。

### 3) 栄養部門

- ①介護・看護との連携には努めたが、入院者・退所者は多かったように思う。

## 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！！」をあげた。年々ケアの質を上げ、ご利用者に満足をして頂けるように努めているが、人員が不安定な時もあったり、新人職員が急に増えたりと、ケアの質を上げるまでにいたっていない。

### 3) 栄養部門

- ①年間目標「楽しんでいただける食事作り」  
今年度は新しい取り組みとして小規模バイキングを始めるにあたり、この目標を掲げた。思うほど回数は行えず、バイキング形式が難しいご利用者も多く課題は残る。次年度も他部署と協力して利用者様に楽しんでいただけるようにしたい。

## 6. クレーム

年間特になし。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。

## 平成 29 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。29 年度は、入所者全体に占める要介護度 4~5 の割合が前年度より上がり、全期間通じて 50%以上になっている。
- ②ユニットケアの推進に向け、各フロア現在の業務を見直し、ご入所者のペースに合わせた生活が出来るように取り組んでいる。一例として出来る限り一律の起床時間を設けず、ゆっくりと起きて頂き、朝食まで待たせないようにしている。
- ③ご家族との信頼関係構築について、ご家族の面会時には職員より日頃の様子について積極的に伝えるようにし、要観察の方は特に状態を細目に伝えるように努めている。ご家族への電話連絡で、重複して連絡してしまう等、申し送りが不十分でご迷惑をかけたケースもあり、連絡時の配慮に関して課題として改善に努めている。
- ④高齢者虐待防止については、研修を行うことで、ご利用者への対応について職員自身で振り返る機会を持つことができています。また、ご利用者への言葉遣いなどが乱れていないか、普段から職員間でお互いにチェックするように心がけている。
- ⑤事故・ヒヤリハットに関して、服薬ミスが多い時期があった。各ユニットで対策を検討し、事故数を減らすことができています。年度後半から、内出血の報告が増えてきており、各ユニットで対策を検討し、取り組んでいる。また、ご利用者と職員の負担軽減の為に、福祉機器等の有効活用に取り組んでいる。褥瘡予防として、体圧分散マットやエアマットの導入。腰痛予防として、スカイリフトや入浴用リフトも毎日活用し、職員やご利用者の負担軽減ができています。今後は、スライディングボードなども積極的に活用していきたいと考えています。
- ⑥29 年度は、4 名の退所者のうち 3 名を、施設で看取りを行った。施設での看取りに関して、ご本人、ご家族、施設、主治医の間で十分に話し合う間もなく亡くなられたケースもあり、

課題が残る結果もあった。それ以降は、早い段階で主治医との話し合いを持ち、準ターミナルという段階を設け、看取りについて、しっかりと考えられる時間を長く持てるように改善した。

⑦地域交流・連携の部分では、運営推進会議について、今年度よりメンバー構成を改編してスタートした。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なっている。

⑧行事について、前年度と同様に大きな行事をいくつかに絞って、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。ユニットケアの推進の目標もあり、ユニット単位でおやつ作りや個別の外出など、各ユニットスタッフが主導で企画・実行することが増えている。

⑨各種会議は定期的開催出来ている。委員会に関して、会議への参加だけでなく、具体的な活動につなげていけるように、来年度以降、体制を見直して全ての委員会が機能していくようにする。

⑩今年度で終了したボランティアもある為、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。

⑪定期の消防訓練に加えて津波避難訓練も実施している。ただし、参加できる人数に限られる為、全職員が訓練を体験し、日頃から防災への備えを意識できるようにしていくことが今後の課題である。

⑫ケアスタッフと医務との申し送りで、ニュアンスが変わって伝わるが多々あったため、医務からの申し送り事項は、医務が責任を持ってノートに記入するようにして正確に情報伝達できるよう対応している。関係者間での正確な情報共有については、今後も引き続き課題である。

## 2. 人的体制計画

①29年度は業務やケアに対する方向性の違いから、若手職員とベテラン職員との意見の対立が



生じた時期があった。リーダーを中心に、時間をかけてそれぞれの話を聴いて調整し、業務やケアの方向性については、全体会を通じて全館職員を交えた意見交換することで、ケアに対する意識の統一を図り修正することができた。

②新館特養部門では、常勤職員で怪我や病気による長期休職者が2名出た。そのフォローの為に人員が少ない時期があった。人員補充により改善を図り、来年度には、休職中の1名の復帰が見込まれる為、人員の安定化を目指していく。

③内部研修については、必須項目に関して実施出来た。高齢者虐待防止研修については、リーダークラスの職員で分担して講師をする様にして、効率的に研修が出来る様にした。来年度はその他の内容の研修においても、リーダークラスの職員を中心に講師が出来る数を増やして、研修を実施する機会を増やしていくようにしたい。

### 3. 環境・整備計画

①リビングのレイアウトを定期的に変更して、ソファで寛げたり、花を置いて観賞できるようにするなど、ご利用者が過ごしやすい空間作りに取り組んでいる。避難経路を確保するため、片付けしておいたスペースに時間が経つと物が置かれていることがあるので、職員の意識の統一を徹底していく。

### 4. 数値目標

①29年度入所率は年間平均98%。目標値を達成することができた。ただし、夏頃にかけて入院が重り、入所率が低い月もあった。一方で、準ターミナルになられても体調を戻される方や、主治医との連携により早めの対応で状態を回復されるケースが多く。数値の安定につながった。

### 5. 苦情報告件数

①苦情件数はゼロ。ただし、ご家族に対する細かな配慮に欠く場面もあるため、苦情に繋がらないように、信頼関係構築に努めていく。

# 平成29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。また昨年度から行っている「歩こう会」には毎回多くの地域の方が参加し介護予防普及啓発の場となっている。
- 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。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。  
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。
- 8) 地域の各介護保険事業所との連携に努める（ケアマネ同士の情報交換の場等）。  
2か月に1回地域のケアマネジャーを中心に集まってもらい情報交換や事例検討を行ってきた。
- 9) 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。  
今年度西地区では6回、東地区では2回、情報交換の場を設け、地域の支援者たちと高齢者の見守りについて話し合ってきた。
- 10) ハートネットあんしん登録者を増やし、将来浜山地区独自の高齢者見守りネットワークづくりの足掛かりとする。  
ハートネットあんしん登録者は順調に増え、平成29年度末で456名の登録数である。
- 11) LSA事業での安否確認  
適切に行われた。
- 12) LSA事業での行事取り組み  
これまでのコミサボ事業に加え、今年度は7月より金平集会所でふらふらダンス（毎月1回）が追加となった。
- 13) LSA事業での緊急時の対応  
今年度は15件発生（誤5 正5 センサー5）、適切に対応した。

## 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居宅介護支援事業所らと連携をはかった。また今年度は医療機関や施設などの定期参加もあった。

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等で情報交換が行えている。

### 4. 数値目標（予防給付）

予防給付管理数（H29.4～H30.3）月平均 237.8 件。昨年度月平均 223 件を上回った。

# 平成 29 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  
実施できており問題なし。
- 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実施できたが、「もう少し切ってほしかった」等意見もあった。
- 3) 随時行事について  
願い事叶えますは多くの方が参加され喜ばれた。  
レクリエーションも毎日、午前午後と実施できたり、気候が良い日は、近隣の公園にも散歩に出かけたりと利用者が心地よく過ごせる環境づくりを努力した。

## 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。
  - ①個人面談を行い、各自の目標に関して、持ってもらえるように実施したが、個人差はでた。来年度は目標を明確に全員が持てる体制づくりを目指したい。
  - ②必要最低限の内部・外部研修は行うことが出来た。体制上で時期がずれる事もあった。
- 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た。2 月から昇格に伴い相談員も変更したが問題なく運営出来ている。
  - 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。事故数は稼働率の増加により増えている。問題になる事故には至っていない。

## 3. 環境・整備計画

- 1) ケアの統一に関して、スタッフ会議、引き継ぎ等で報連相するも出来ていない事もありご利用者にご迷惑をかける事もあった（忘れ物等）。今後もケアの統一を目標にスタッフ会議、引き継ぎを通してコミュニケーションを多くとれる環境作り（面談等）等を考えていきたい。
- 2) 寮母室、フロアの整頓は随時行っており、以前よりフロアはよくなっている。

## 4. 数値目標

- 1) 毎月平均 85%以上の利用率を達成する。
  - ①年間 94%の稼働率を維持できた。3 月には浜山初の 100%も達成、次年度は 95%以上キープできるようにする。

## 5. その他

- 1) 福利厚生であるが、食事会も年に 2 回は実施できており、職員の関係性も昨年よりよくなっている。

## 6. 苦情件数 6 件

# 平成 29 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に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に加え、コーラス、三味線など地域のボランティアの方々とは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

- ・食中毒、感染予防について、インフルエンザの発症もあり一時的に受け入れを制限したものの、ご本人、ご家族、ケアマネージャーと相談し調整しながら対応に努めました。災害時の備品については、備蓄食が不足しているため、物品の内容、保管も含め、次年度に対応できればと思います。

## 2. 人的体制計画

### 1) 職員の意識の向上について

- ・個々のご利用者ごとにどのような支援が必要か、記録や日々のミーティングを通し情報の共有に努めました。業務に追われて、笑顔や挨拶が足りず苦情に繋がることもあった為、忙しい中にも余裕を持って関わられるよう個々のスキルアップや、チームとしてカバーができる体制を今後も構築できるよう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

- ・機能訓練指導員による個別機能訓練に加え、介護職員とも連携し、少人数での機能訓練も提供することができました。また、加算には繋がっていないものの、要支援の方々にも希望に応じて、グループでの体操や運動をする機会を提供することができました。今後、ADL による加算等も視野に入れ、指導員と連携し情報収集、意見交換等行っていきたいと思います。

### 3) 人的充実について

- ・稼働率の減少により職員配置は充足していたものの、稼働率の上昇につれ、配置の不安定さや、

加算の維持が難しくなる状況が生まれました。定年退職もありましたが、安定したサービスの提供の為にさらなる人員の安定に努めたいと思います。介護福祉士の取得率は年間74.7%と50%を上回ることが出来たため、次年度の加算に繋げたいと思います。

## 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できました。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います。

## 4. 数値目標達成度について (稼働率)

- ・4月 576名 (77%)   ・5月 665名 (88%)   ・6月 580名 (77%)
- ・7月 592名 (78%)   ・8月 636名 (84%)   ・9月 619名 (82%)
- ・10月 602名 (80%)   ・11月 646名 (86%)   ・12月 672名 (89%)
- ・1月 599名 (80%)   ・2月 464名 (61%)   ・3月 756名 (100%)

通常規模 (750名/月) の営業でしたが、平均稼働率は81%でした。

一日平均24.0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 4名   ・5月受け入れ 2名   ・6月受け入れ 3名
- ・7月受け入れ 4名   ・8月受け入れ 1名   ・9月受け入れ 2名
- ・10月受け入れ 1名   ・11月受け入れ 6名   ・12月受け入れ 4名
- ・1月受け入れ 1名   ・2月受け入れ 4名   ・3月受け入れ 1名

前年14名の受け入れに対し、今年度は32名と新規ご利用者の受け入れ数は増加しましたが、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。年度末より徐々に稼働率の上昇がみられたため、安定できるよう努めていきたいと思います。

## 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います。

## 6. 苦情件数 2件

# 平成 29 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。  
サービスがあり時間の調整がつかず出来ませんでした。
  - 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。(ア)について その都度ヘルパーから連絡があり答えがでるように皆で話しが出来ていると思います。特にサ責はつねに情報を共有できるようにしています。  
(イ)について 皆が気をつけて行い報告、連絡ミスは減っていますがまだ完全ではないので今以上に気をつけて徹底していくようにします。
- 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 1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。  
高齢者虐待防止の研修は行えましたが感染症発症及びまん延防止・災害時の対応の研修は今の時点で行えていません。

## 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。
  - ・職員間での意思疎通はできており、互いに情報は共有するように出来ていたと思います。
- 2) チームでのケアの体制を促進する。
  - ・ヘルパーが皆、利用者さんや次に入るヘルパーのことを考えてサービスを行うということが出来ていない所もありました。これからはそういう点を考えていきます。
- 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)
  - ・必要なことは伝えるようにし、知りたいことは聞くように努められたと思います。
- 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。
  - ・3～4月から3人のヘルパーが入り頑張ってくれています。
- 5) 効果的、効率的な訪問介護計画書の作成に努める。
  - ・ヘルパーが入ったことにより計画書の作成ができるようになり効果はありました。
  - ・効率的にはまだ良くしていかなければいけないと思います。
- 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ていると思います。

## 3. 環境・設備計画

- 1) 職場環境の整理整頓に努める。  
帳票や伝票の整理は頻繁におこなっています。今後も伝票などが溜まらないように心がけていきます。
- 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
  - ・空気抜けやパンクなどがあれば対処しています。

## 4. 数値目標

29 年度実績

利用者数 平均 (103 名)

30 年度目標

利用者数 (120 名)

その他

クレーム件数・・・・・・3 件



# 平成 29 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、新規ケースの報告、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。

年度の後半より、内部研修を毎月全体会議時に行うことに決め、法人内研修と居宅介護支援事業所の必要な研修、その他集団指導後の勉強会を行う事ができている。

反省点としては、事例検討は今年度も行うことはできなかった。

### 2) 週 1 回 会議を開催する。

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、新規ケースの対応状況、問題が起きているケースへの担当ケアマネ不在時の対応方法や業務について困っている事を話し合った。(常勤ケアマネのみ)

### 3) 地域ケアネットワーク定例会、ハートネット地域会議や研修等に参加し、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は多忙なためあまり参加する事はできなかった。あんすこ主催のハートネット地域会議にはほぼ毎回参加できた。ケアマネ研修は更新研修等必要な研修以外はほとんど参加できていないが、管理者が居宅介護事業所部会の世話人になっているため、他事業所との連携や情報交換はできており、必要な事は事業所に持ち帰り伝達する事ができた。

### 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。困難ケース等はあんしんすこやかセンターと同行訪問し相談しながら対応する事ができた。

### 5) 法人内の各事業所との連携を図り、利用者様にとっての安心・安全な生活ができるよう支援方法を一緒に検討していく。

法人内の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、利用の枠の空きがなく、他事業所に依頼するケースもあった。

特に訪問介護については、前年度までは連携がとりにくく他事業所に依頼するケースも多かったが、現在の職員体制になってからは、土日や時間外の訪問、困難ケースの対応もしてもらえるようになり、相談しながら援助を行うことができるようになっている。

前年度よりヘルプ・デイ・ショートを利用し、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事ができるようになり、法人内での連携がとりやすくなってきている。

### 6) 「介護支援専門員実務研修見学実習」の依頼があった時は、実習担当者として実習生に振り返りや評価ができるよう、主任介護支援専門員としてのスキルアップを目指していく。

前年度より、ケアマネの試験合格後の前期研修終了後から後期研修開始までの間（3月～5月）に実習生より直接依頼があり対応している。受け入れ人数毎年1名で登録しているが、前年度から今年度にかけて2名、今年度から次年度にかけて5名受け入れを行った。実習担当者として2名（対応は主任ケアマネ3名）で対応しており、同行訪問や業務の説明を行う経験を積む事で、主任介護支援専門員としての自覚やスキルアップも徐々にできてきている。

## 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している。

### 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、主任介護支援専門員更新研修を必要時受講する。

新規認定調査員新規研修 1 名受講

認定調査員フォロー研修 1 名受講

認定調査員現任者研修 1名受講          介護予防ケアマネジメント従事者更新研修 1名  
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)を維持するため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継続する。

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名の配置を継続し、人員の変更があれば随時認定調査員研修の受講や届出を行うことでスムーズに調査依頼に対応していけるような体制を整える。

非常勤の専任調査員2名と常勤兼務の調査員1名は継続して配置できており、今年度欠員1名だったが、5月に常勤でショートステイと兼務の職員が入職し、4名の配置で今年度は安定して認定調査が遂行できている。

- 5) 新人職員が入職した時は、主任介護支援専門員3名が交代で、介護支援専門員としての技量が身に付けられるよう指導していく。

今年度の新人職員はショート兼務の調査員のみだったが、兼務のため管理者と経験のある調査員で指導ができた。前年度入職した新人職員には引き続き主任ケアマネ3名で随時わからない部分の指導ができています。

- 6) 「介護支援専門員実務研修見学実習」の受入協力事業所登録を行っているため、特定事業所の主任介護支援専門員としての役割を果たせるような体制を整えていく。

個々の職員は通常業務に追われており、普段は主任ケアマネとしての自覚はあまりないように感じるが、前年度からの実習生の受け入れを継続して行う事で、指導者としての経験を徐々に積んでいっている。実習担当者として登録を行っていない主任ケアマネも実習への協力をしてくれている。ただ今のところは、特定事業所なので実習生を受け入れなければならない義務感の方がメインで、地域の中の特定事業所の主任ケアマネとしての役割を果たす事はまだまだできていない。

### 3. 環境・設備計画

- 1) 自転車の整備、安全な走行を心がける。

自転車は随時修理を依頼し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、車が借りれず、遠方なのに交通機関を乗り継いで行かざるを得ない場合があります、業務の効率化が悪い時があった。

### 4. 数値目標

- 1) 介護給付の新規依頼や居宅変更等の依頼は原則断らない。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113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いが、どんな依頼でも断らず受けている事で年度末では月120件以上をキープすることができるようになった。

- 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、担当ケアマネ不在時にも他のケアマネでできる限り電話や来訪者の対応ができるようにしており、新規相談も受けることができた。

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。

法人内の個人計画を書面を出してはいないが、各自目標を持っており、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 29 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小規模登録者数は27名からスタートしたが、早々に利用を終了されたり、入院されてそのまま契約解除になるケースが相次ぎ、一時入院もあり大幅に減少した時期があった。しかし、7月度より続けて医療機関や地域包括より新規依頼を頂き、登録者数は最終的には27名まで回復することが出来た。

②今までは、ケアマネジャー以外は馴染の薄かったライフサポートプランをスタッフ全員で確認し、24時間シートを作成していく取り組みを始めた。

それにより、各職員が個々のニーズを再確認する機会を持つことが出来た。地域とのつながりを継続できるよう、ハートネット地域会議等に参加し、自治活動の情報収集にも努めた。

③ご家族との関係性については、送迎や訪問時、面会時に積極的に取り組んできた。遠方に居られるご家族に関しては、電話を中心に連携を取り合い、情報提供に努めている。訪問中心の利用者には、施設に足を向けて頂く機会を自然な形で持つことにより、全体でより関わられるよう努めている。申し送りや引継ぎのミスが多々見られていた為、継続引継ぎノートの充実化を目指し、伝達ミスの減少に努めた。家族とのつながりを大事にし、スタッフより家族への近況報告や連携をとる機会を増やしていける仕組みづくりに努めている。しかし、伝達や引継ぎ不足が少なからず発生してしまい、迷惑をかけてしまった面もあり課題は残っている。

新規利用がある時は、事前ミーティングにてスタッフ間で情報確認を行なっている。一部不十分な面もあるが、医療・介護との密接な情報共有にも努めている。

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。29年度は、夏の交流会、冬のクリスマス交流会を行なった。保育所合同避難訓練では、今年初めて、地震についての紙芝居を行ない、地震の怖さ、避難の大切さを共に学ぶことができた。

運営推進会議では、地域に根差した施設づくりに努めているが、今年も際立った活動の成果が無いのが本音である。もっと踏み込んで、自治会活動や地域の消防団との連携も、更に連携を強化していく必要がある。

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今年度も、高齢者虐待予防の徹底に努めている。仕事に忙殺されて、肝心の利用者との関わりが粗いものにならないよう、職員のメンタルの安定にも気を配っていきたい。

⑥事故に対する検証を絶やささない様、リスクマネジメント委員会にて厳しく精査している。

正しい記録の取り方、事故に対する処置に疑問があれば担当部署に確認するなど、徹底して管理を行なっている。

⑦年間行事は、計画に沿ったプランで実行できている。近隣への散策や買い物、近場のドライブなども、ニーズに合わせて実施していけるようスタッフが能動的に計画してくれている。

⑧会議は、年間で計画されている月例業務会議を行ない、業務改善や見直しの機会を持っている。他に、新規利用者の受け入れがある時は、事前にショートミーティングを行ない、スタッフ間での援助方針を確認し合っている。その後は、一定期間を置いた後振り返りのミーティングも行なっている。

⑨定期で行なっているボランティアの受け入れは出来ている。今後は、ニーズに合わせたボランティアの新規開拓も行なっていく。

⑩消防訓練では、地震や津波に対する訓練も行なっており、1階から2階に避難するスロープの使用訓練も行なう。防災マニュアルの見直しも行ない、より内容の濃い物にしていく。半径2<sup>キ</sup>圏内に居る職員の把握も行ない、緊急時の対応をより確実なものにしていく。

⑪医務部門に関しては、前年度と同じ体制で行なっている。夜間帯のオンコール対応も担い、緊急時の対応を行なっている。各種医療機関との連携や、医療の情報提供も迅速に対応し

ている。

## 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。小規模多機能に於いては、ほぼ退職者を出すことなく今年度を過ごす事が出来た。過度なストレスや介護負担が強いられない体制も、それなりには出来ていたと思っている。

②施設全体では病気や怪我での長期休職者が数名あり、欠員を補うため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った。後半には欠員を補う形で人員補充もできたため改善できている。

③内部研修については、夏頃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部分もあったが、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。また他事業所との施設間交流を今年度も実施し、自分達の施設を客観的に見る良い機会となっている。

## 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27名以上の確保という目標については、最終的に達成することができたが、年度半ばには大きく減少した時期もあった。今後は年間を通して登録目標数を確保していきたい。

## 5. 苦情報告件数

①苦情報告件数は3件あり、内1件はご家族、2件はご利用者からであった。ご家族からの1件は、病院受診における事前準備のミスによるもので、指摘があった内容については、当日中に緊急ミーティングを行ない、改善策を作り、当日中にご家族（苦情申出人）への謝罪と具体的な改善策をお伝えした。

ご利用者の1件は、職員の対応に関する苦情で、職員に対する聞き取り調査を行ない、担当業務の見直しを行なう事により改善を試みた。

もう1件は、職員間の伝達ミスにより、ご本人の意向を職員間で周知できていなかったことが要因でお怒りになられた。謝罪を行なうも結果、登録契約を解除となってしまった。それ以降、ご本人と近隣でお会いした時には笑顔で話をして下さっている。