

平成 30 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 介護報酬改定に向け、収入≧支出 健全経営を目指す

管理者の意識が高くなり、昨年度と比べると各部署共に収支が改善されてきています。
その結果として、後、もう少しで目標(収入≧支出)達成出来るところまでできていると思います。

② 個々の人材のスキルアップと定着

H30年度 入職者 22名 退職者 17名
介護職員の離職も減り、安定した運営と体制が出来ていると思います。今後の課題として、より一層明るく、働き甲斐のある職場を目指し、特にリーダー育成に力を入れていきたいと思っています。

③ 記録システム充実化、介護・リハビリロボットの導入による介護現場負担軽減とリハビリの
向上

H30年度については、具体的な取り組みは出来なかったが、今後、介護・ロボットの有効活用を視野に入れ、いかにスタンダードなものになっていくのか、たえず情報をキャッチする姿勢を持ちたいと思います。

④ 地域への貢献として、空き家の福祉施設への活用 地域見守り拠点に向けての整備

行政、地域の方々の意見を聞き、しっかり連携を取りながら、地域見守り拠点になれるように慎重に進めていきたいと思います。

平成 30 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

- ・初詣や外食行事も個々に行い楽しんで頂いた。「楽しかった。嬉しかった」と言う声も多く聞かれた。その他は特に変更する事なく、毎月の行事を楽しんで頂いた。

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いた。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。
- ・散髪は、毎月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7月で終了となった。
- ・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（公園等）への散歩を実施し、桜を見になど実施でき気分転換して頂いた。

③ボランティア年間・月間行事

- ・特に変更なく受け入れが出来き、利用者の方に楽しんで頂いた。

④災害対策

- ・年2回の消防訓練は実施出来ており、新人や参加していないスタッフも参加する事が出来た。

⑤機能訓練

- ・7月より柔道整復師の職務変更により、看護職員より生活リハビリとして機能訓練を実施しており拘縮が進行する等の問題は見られなかった。

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型が1月に数名出たが、昨年の経験をいかし、緊急感染症委員会等で情報共有や、職員が集まりやすいロッカー等を定期的に消毒することで他部署で大きく広がることもなかった。

3) 栄養部門

①年間行事食

- ①大雨・台風や猛暑による果物の高騰の影響で使用できる果物の種類が限られたため、10月のフルーツバイキングは趣向変えてフルーツパフェ作りへ変更した。11月には焼き物・串カツ・味噌田楽で串バイキングを実施した。

②月間行事

- ②イベント食については実施回数を増やすことは出来なかったが、今まで実施できなかった部署でも、鍋料理やおでんバイキングなどを介護や看護職員の協力を得て行うことができた。

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ベテランのスタッフが数名退職したが、その後入職された方、一度退職して戻ってこられた方もあり、現在はスタッフの数も充実しレクリエーション等や質の向上にむけた取り組みを年度末より実施できている。
- ③業務改善や、日勤、夜勤リーダーができる人材が増えて、人員は安定した。
- ④全スタッフに係りを作り責任感を持つように実践し来年度も継続していく。
- 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。

2) 医務部門

- ①1年間安定した人材で業務に支障もみられなかった。
- ②看護師会、研修に参加することで近隣の病院・施設との情報交換や交流に努めた。

3) 栄養部門

- ①前期は厨房職員の欠員や、記録的猛暑の影響で、厨房内の冷房の風がガス火を弱めて調理に時間がかかってしまうという初めての現象があり、食事提供時間の遅れが目立った。後期は人員補強もあり、少し改善できた。

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、費用の事もあり保留案件になっているものもある。

2) 医務部門

- ①看護師会、老人施設連盟の研修会に個々が参加をしスキルアップにつなげた。

3) 栄養部門

- ①咀嚼・嚥下困難な方にも対応できるようにペースト食の備蓄食も新たに3日分確保した。災害時の食事提供フローチャートも作成したが、どんな時でも食事提供ができるように改良したい。
- ②厨房が起因となった異物混入は前期に2件（不明異物・魚の骨）、後期は3件（毛髪）の報告があったが、中には現物保存できていなかったものもあり、原因の特定には至らず。今後の対策を講じるためにも現物保存の徹底と検証をしっかりとできるようにしたい。

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、安定した月と入院者が多く出た月もあり、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、今年度は特に入院者が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。安定した人員も揃い様々な取り組みにも来年度はチャレンジしていきたい。

3) 栄養部門

①年間目標「楽しんでいただける食事作り」

小規模バイキングノ回数を増やすことは思うようにはできなかったが、今まで実施できなかった部署で鍋料理やバイキング食が出来たことはよかったと思う。

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30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。30年度は10月より入退所が続き、前年度よりも介護度4～5の方の割合は若干低くなっているが、50%は越えている。
- 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。各フロアへのヘルプを活発に行い、職員が少ない時でも、ご入所者様の生活のペースを崩さないようにサービスを提供できるようにしている。
- 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。30年度はターミナル対応の方が多かった為、日々の様態の変化などを家人様が面会に来られた時は、細かく伝えるようにした。
- 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る。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、30年度はずり落ちなど、同じ利用者様が繰り返し事故を発生してしまうことが多かった。各ユニットで対策を検討しているが、なかなか減少までつながらない時期があった。前年度と同様に、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る。
- ⑥30年度は、8名の退所者のうち1名を、施設で看取りを行った。準ターミナル期を設けることで早めに看取りの準備に入ることができた。一方で、今年度はターミナル期以外の方の急変が多く見られ退所につながるケースが多かった。
- 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はなく、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ボランティアも常盤高校のブラスバンド部が夕涼み会と3月にも来てもらえるなど、新たなボランティアの繋がりが持っている。
- 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

- ①12月より新館では初めてのEPA職員が2名入職した。これまでの日本人新人職員とは違った流れで教育していき、円滑に仕事を覚えていけるように対応している。来年度も計画的に教育していき、2名ともある程度同じペースで覚えていけるように取り組んでいく。
- ②新館特養部門では、常勤職員で29年度からの病気による長期休職者1名と1名ケアスタッフの妊娠により勤務形態を変更して対応している。そのフォローの為に人員が少ない時期があった。異動を定期的に行い、

新館全体でフォロー出来るようにしていく。

- ③内部研修については、必須項目に関して実施出来た。講師陣もリーダー中心に人数も増やしたため、計画的に研修を実施することができた。一方で高齢者虐待防止・身体拘束研修は年度末に急ぎ足で行うことになった為、来年度は余裕を持って行えるようにしていく。

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

- ①30年度入所率は年間平均 97%。目標は達成できたが、9月までは退所者なく安定していたが、10月以降より入退所が多くなり 30年度の退所者は計 8名であった。入院者も 2月に 5名おられた。一方で、ターミナルになられても体調を戻されて安定されている方もおられた。

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30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。センター便りなどでも広報している。
- 4) 介護予防事業の住民への普及・啓発
看護師を中心に毎月1回開催。参加者も定着し20名は下らない。今後も啓発活動をしていく。
- 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。今後はこの会議が地域ケア会議に計上されることとなる。
- 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30年度末で540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」と称し、専門職や地域の民生委員友愛ボランティアらと定期的に会合を設け情報交換を行ってきた。

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。

今後ルーム事業がスムーズに収束に向かうようセンター職員それぞれが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（H30.4～H31.3）月平均 247.8 件。昨年度月平均 237.8 件を上回った。

平成30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、誕生日会を実施する。
・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回散髪サービスを実施する。
・7月より、新たな散髪業者に来て頂くようになった。料金は少し高くなっているが、利用者やご家族様からは、丁寧にしてもらっていると喜んでいただけている。
- 3) 随時行事について
 - ③随時行事（時間に余裕のある時に実施する行事）
・「願い事叶えます」は、ショート利用者22名、2階特養入所者10名が外出行事に参加することが出来た。
レクリエーションも毎日、午前午後と16時に実施できている。16時のレクリエーションは、音楽に合わせた体操を3種類考案しスタッフが盛り上げながら実施している。基本腕を動かさず動きが多いので、利用者もスタッフの動きを見ながら楽しく参加されている。

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話しやすい環境作りとして、毎月1回職員と面談を行い、悩みや思いを含め近況を聞く機会を持つ。
面談結果は、報告書を作成し提出する。
・毎月1回、個人面談という形ではできなかったが、気になるスタッフに関してはコミュニケーションを多くとったり個別で話を聞くことはでき、今年度退職者が出ることはなかった。
 - ②必須内部研修の実施と資質向上を目的とした外部研修を積極的に参加していく。
・内部研修に関しては計画通りにできた。内容に関しては、マニュアルを読んで説明をする程度のものでなくなってしまっているので、グループワークなども取り入れていき研修がもっと意義あるものにしていけたらと思う。
- 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早出①1名、早出②1名、日勤3名、遅出1名、準夜勤1名、夜勤1名を確保する。
・早出②と遅出の確保は出来てないが現在の勤務体制で大きな問題は見られない。新たに2名新人スタッフも入り研修中でもある。週末はご利用者も多く日勤者退勤後、2名のスタッフで業務を行う事となり負担も大きいので今後、週末だけでも準夜勤を2名にし夜勤者の負担も軽減できるように考えられたらと思う。
 - ②スタッフ会議の中で、直近発生したヒヤリハットの検証を行い再発防止に努める。
・毎日2件のヒヤリハットを記入することが継続できた。上がった内容で多いものを会議で話し合い、対応策を考える事も出来ている。
 - ③記録物の管理、内容の見直しや無駄をなくし業務の効率化を図る。
・記録物の内容の見直しに関しては、スタッフの観察力の向上を目的とし引継ぎシートを新たに作り直した。要観察者の状態や入退所利用者の様子などをそれぞれスタッフに記入してもらうように改善した。荷物チェック表に関しても書式を変更し返却忘れが減ってきている。

3. 環境・整備計画

- ①ADL・IADLの維持・向上を目指し、定期的に関き取りを行い、その方のニーズに合ったケアや生活リハビリを取り入れる、在宅生活を維持できるように情報共有、ケアの統一を図る。
・在宅生活を続けられる様に、ご利用中過介助にならないようスタッフに周知させるよう努力した。入所時、歩行が不安定だった方が、退所時スムーズに歩行が出来るようになりご家族様から喜んでいただけたケースもあった。新規利用者に関しても、同じ対応が出来るように書面を作成し全員回覧を行

い、業務中、対応を確認していくことで統一した対応が出来た。

②寮母室、フロアの整理整頓に心がける。

・フロアに関しては、9時の業務開始前に掃除をすることが定着している。寮母室に関しては、意識がまだまだ低く散らかってしまっていることが多く見られ、進んで片付けをするスタッフが少ない。一人ひとりの意識の向上を図ることが今後も課題である。

③季節に応じた壁画を作成し、季節を感じて頂けるフロア作りをする。

・毎月、季節にちなんだ大型カレンダーをスタッフが作成し、リビングに飾ることが出来た。

4. 数値目標

1) 毎月平均85%以上の利用率を達成する。

①各事業所との連携を密に行い、数値の安定化を図るとともに、算定要件がクリアできるものは加算をとっていきたい。

②一定数のロングショートを確保しつつ、新規ご利用を増やしリピーターに繋げ、利用率の増加を目指し数値の安定化に努める。

・平成30年4月～平成31年3月までの平均稼働率98.5%となった。加算に関しては、現状算定できるものがないので、前年度ロングショート利用者9名から今年度7名にし、入退所の出入りを増やすようにした。今後も、ロングショートの枠を出来るだけ減らしていき、収入を増やせるようにしていきたい。

5. その他

①他部署と親睦が深められるよう、福利厚生の充実や、職員の休憩場所の確保に向けた取り組みを行う。

・福利厚生であるが、食事会も実施できており、職員の関係性も昨年よりよくなっている。

6. 苦情件数 3件

- 1) 夜間、2階スタッフ仮眠のため3階スタッフ対応であったが排泄の訴えに対して「さっき行ったから行かなくていい。」と言われトイレに連れて行ってもらえなかったとの話しを受ける。春井施設長、山本統括相談員、濱田よりご本人様に謝罪申し上げる。対応した職員にも、指導、助言を行った。
- 2) 入浴時に、「背中や頭を洗ってくれず浴槽にもゆっくりと浸かせてもらえなかった。もう少し、配慮をして欲しかった。」と男性利用者よりお話を受ける。対応したスタッフ、またスタッフ会議にて内容を説明しサービス業であることを伝え、細やかな配慮をしていくように伝える。
- 3) 夕食後の内服薬をお願いしたが、薬はありませんと言われ、夕食後の薬を飲ませてもらえなかった。と本人が言っており、退所した際に残りの薬として荷物の中に入っていた。本人が何度も薬が欲しいと言っているのに確認してもらえなかったのか?と利用者の奥様より連絡を受ける。担当ケアマネジャーと濱田、対応したスタッフでご自宅に行き、謝罪するも、以降利用されることはなくなった。スタッフ会議にて内容を伝え、薬の準備がされていない場合は、薬状や医務室へ確認し、必要な場合はご家族様へ連絡をし薬の飲み忘れがないように注意を払い対応することを周知させる。

その後、上記3件と同様の苦情や相談は発生していない。

平成30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、
 - ・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。土曜日は人員体制、行事の兼ね合いで実施できないこともありましたが、他の曜日で対応ができています。
 - ・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、散髪担当者の方と連携し、全曜日ではないもののご利用者、ご家族の希望に合わせて、週4回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、歌謡舞踊、手話など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

- ・感染症によるサービスの制限もなく、営業を災害行うことが出来ました。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。個別ケアに努めていたものの、笑顔や挨拶が足りず苦情に繋がることもありました。次年度は、ホスピタリティを重視し、個々のスキルアップに加え、チーム力を発揮し、カバーできる体制の構築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、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。運動をしたいというニーズに対し、普段のレクリエーションの中でも身体を動かす機会を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

- ・安定したサービスの提供の為にも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71.7%と50%を上回ることが出来たため、10月からの特定処遇改善加算（I）の算定ができるよう人員の安定に繋げたいと思います。

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 768名 (102%) ・5月 797名 (106%) ・6月 786名 (104%)
- ・7月 717名 (95%) ・8月 763名 (101%) ・9月 698名 (93%)
- ・10月 775名 (103%) ・11月 795名 (106%) ・12月 792名 (105%)
- ・1月 694名 (92%) ・2月 694名 (92%) ・3月 796名 (106%)

通常規模（750名/月）の営業でしたが、平均稼働率は100.5%でした。

一日平均29.6名と稼働率95%（平均28.5名）の目標は達成できました。

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

前年32名の受け入れに対し、今年度は33名と新規ご利用者の受け入れ数は増加しました。1,2月は日数が少ない為、稼働率も落ちてしまいましたが、平均的に前年に比べ上昇がみられました。今後とも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 1件

ご利用者に挨拶が出来ていないことが続いた職員について、家人から苦情があった。謝罪に行くも誠意をうまく伝えられず、退職し終結となった。

平成 30 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) 毎週 1 回サービス提供責任者のミーティングを行う。
 - ① 利用者の近況報告、新規利用者の情報共有。
ヘルパーからの情報報告があれば、その都度伝達し、申し送りノートを作り活用し共有できた。
- 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・・・感染症発症及びまん延防止・災害時の対応について。
 - ② 12 月・・・身体拘束廃止について。
 - ③ 12 月・・・高齢者虐待防止について。感染症発症及びまん延防止・高齢者虐待防止・身体拘束廃止の研修は行えましたが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。
個別での訪問＝単独のサービスに偏る傾向が見られました。情報の共有とともにチームケアを充実することで、ご利用者にとって必要な支援に繋がっていきます。
- 3) 登録ヘルパーさんが集まって話しやすい職場にする。
 - ・明るい挨拶を心掛け、些細なことでも伝えるようにし、知りたいことが聞きやすい環境づくりが出来ていたと思います
- 4) 効果的、効率的な訪問介護計画書の作成に努める。
 - ・効率的に計画書の作成が出来ず、滞ることがありましたが、サービス提供責任者の数が増えたことで解消できると思われれます。
- 5) 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) 書類関係の整理整頓に努める。
 - ・空き時間を利用し、書類の点検を行いました。
- 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

30 年度実績

利用者数 (113 名)・活動時間 (639)

31年度目標

利用者数 平均 (120名)

5. その他
特になし

平成 30 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全体会議を開催。各ケアマネの担当ケースの動きに関する情報共有、担当ケアマネ不在時の対応の伝達、認定調査状況の報告、研修その他の報告・情報共有を行った。

毎月全体会議時に全職員が揃うので内部研修を計画して行う事ができ、集団指導やケアプランチェックなどの後には報告や振り返りができた。

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、担当ケアマネ不在時の対応方法、業務改善事項について話し合った。(常勤ケアマネのみ)

3) 地域ケアネットワーク定例会、ハートン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殆ど参加できなかった。あんすこ主催のハートンネット地域会議には毎回参加できた。管理者が区居宅部会の世話人であるため参加を促し、常勤職員がケアマネジャー研修会に参加し、グループワークを通して他のケアマネと関わり必要な情報交換ができた。

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。

随時あんすこセンターと連携し、困難ケース等はあんすこ職員と同行訪問、相談しながら対応できた。

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連携がとれているが、利用者様が法人内のサービス利用を希望されても空きがなく他事業所に依頼せざるを得ないケースも多かった。

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。

前年度末から今年度にかけて 5 名受け入れを行い、実習担当者としての指導経験を積む事で主任ケアマネとしてのスキルアップにも繋がっている。 昨年の介護支援専門員の合格者が減り、年度末は実習の依頼は受けていない。

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しており体制は確保できている。

2) 介護支援専門員研修、主任介護支援専門員研修、主任介護支援専門員研修等を必要時受講する。

認定調査員現任者研修 1 名、介護予防ケアマネジメント従事者現任者研修 1 名、主任介護支援専門員更新研修 1 名受講できている。

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し、次年度は特定事業所加算 (Ⅱ) が算定できるよう努力する。

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。来年度中に特定事業所加算 (Ⅱ) の算定ができるよう努力中。

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いスムーズに調査依頼に対応していける体制を整える。

非常勤の専任 2 名と常勤ケアマネ兼務 1 名、常勤ショート介護職員兼務 1 名体制で年間通して配置できた。

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。

今年度の入職者はなし。3 年未満の職員には引き続き主任ケアマネ 3 名で随時指導ができている。

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。

主任ケアマネの資格はあるが、個々の業務に追われ、主任ケアマネとしての役割は果たせていない。介護支援専門員見学実習の実習担当者になることで指導者としての経験を徐々に積んではいるが、本来の「地域の特定事業所の主任ケアマネとしての役割」は殆ど果たせていない。

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調整できている。ただ車が使えない時間に訪問や病院カンファレンスが重なり、交通機関を乗り継いで行くため業務の効率が悪い事も多い。

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×3.8人=月133件が目標で新規の依頼は全て受けてきたが、月平均123件。入院・入所・他界等で終了するケースも多いが、新規依頼は断らず受けている事で徐々に件数が伸びてきている。

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。特に新規や予防からの変更申請中などの暫定ケースは、センター職員と一緒に対応し、スムーズに引継ぎを行う。

あんすこセンターと連携し困難ケースにも対応できた。特に新規申請中や変更申請中で認定結果が不明な場合でも、あんすこ職員と同行し情報共有を行い、要介護になった場合でも随時対応することができた。

3) 関係機関や地域とのネットワーク構築のための会合等には随時参加し、顔の見える関係を作っていく事で数値につながるよう努力していく。

兵庫区では様々な連絡会や親睦会などが開催されているが、管理者が時間調整がついた時に参加する以外、他の職員の参加はほぼない。浜山あんすこ圏内のハートネット地域会議には常勤職員がほぼ毎回参加できており、居宅介護支援事業所や病院や薬局、サービス事業所との顔の見える関係が作れている。

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。

随時利用者様の情報交換を行い、担当ケアマネ不在時に他のケアマネでも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。

各自目標を持って業務に携わっており、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。

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30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25名からスタートした。年間目標の登録27名を達成すべく新規受け入れを積極的に行なってきた結果、到達できた月もあった。しかし、相次ぐ入院の影響を受け、登録は27名ありながらも実働で22～3名の月もあった。変動は多々あったが、登録25名を下回る月は無く対応出来た。
- ②ケアマネジャーが取り扱う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試みたが、専門性の高いものであるが故に共有の難しさに苦慮した。管理者、ケアマネジャーより発信し、本人のニーズ等を共有できるよう工夫していく。
それにより、各職員が個々のニーズを再確認し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ていきたい。
- 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。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。病院受診カレンダーを作成し、漏れの無い様にスケジュール管理に努め、ミスを激減させることが出来た。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。
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。
- 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。30年度も、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、今年で2回目の南海トラフ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現状である。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、地域との交流の場を更に開拓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きたい。
- ⑥事故に対する検証を絶やさない様、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、傾聴ボランティア等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っている。半径2*₀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る。
- 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を進めている。小規模多機能に於いては、職員の大幅な増減の影響を出さずに維持することが出来た。過度なストレスや介護負担が強いられない体制も、それなりに出来ていたと思っている。

- ②施設全体では病気で長期休職者がいたが、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。
- 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。その他ウッドテラス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。PCデスク周りの乱雑な状態の時もある為、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、年半ばに達成することができたが、入院者数の増大により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2件あり、内1件は近隣住民より、1件はご利用者からであった。
- 帰宅願望の強い利用者の介抱を駐車場で行なっている時、大きな声で叫ばれていた所を近隣住民が通報される。警察が介入し事情聴取が行われるも、施設の対応は特に問題なしと判断され、処理される。
- 利用者からの1件は職員の対応によるもので、髪の毛の長い職員がまとめずに振り回す事に対して不快に思われた件。髪の毛の長い職員に対してはきちんとまとめる様徹底。