

平成28年度 事業報告書

特別養護老人ホーム 大慈智音園

1. ≪平成28年度法人ヴィジョン≫

- ①経営の強化
- ②サービスの質の向上
- ③教育システムの充実

2. ≪大慈智音園基本方針≫

老人福祉法・介護保険法の理念及び法人の設立精神である「和顔愛語・上敬下愛」及び法人訓を基本方針として、入居者一人一人の意思及び人格を尊重し、入居者の居宅における生活への復帰を念頭に置いて、入居前の居宅における生活と入居後の生活が継続したものとなるよう配慮しながら、各ユニットにおいて入居者が相互に社会関係を築き、自律的な日常生活を営むことができるサービスを提供する。

3. ≪最終目標≫

心・和み・笑顔 ～私達が将来入居したい施設を目指します～

「いつでも前向き」「私はあなたで、あなたは私」「共に楽しみ、共に笑う」

- ・全ての人々の心を大切にします
- ・全ての人々の和を大切にします
- ・全ての人々が笑顔になれる場所にします

4. ≪ケア部門≫

①報告、連絡、相談の徹底

- A) 職員一人ひとりが、報連相の重要性を理解する。
- B) 報連相の徹底が図れるツールを見直し、常に良いものに更新していく。

智音会議、フロア会議などの会議の場において報連相の時間を多く持つように努めた。また、ツールの見直しとて書式の変更なども行った。

②接遇(コミュニケーション能力)の向上

A) ユマニチュードにおける研修の実施

コミュニケーション技法における研修を当年度7回実施した。その事により、フロアでゲストと関わっている職員の姿から、研修で行ったコミュニケーション技法を意識していると感じる姿を目にすることができるようになった。

③生活の場としての環境整備

- A) 家具の配置
- B) 季節に応じた飾りの設置

季節に応じフロアの飾りつけ、観葉植物などの設置を行った。また、ひな人形や五月人形の寄付を受けることもできた。ただ、家具の設置までは行うことができなかった。

④ご家族との交流

A) ご家族参加型の行事の開催

お誕生日外食において都合がつけば、ご家族にも参加いただく形で実施した。また、「祭りだ祭りだハロウィン風」と題し施設全体でご家族参加型のお祭りを開催。施設として初めての全体的なご家族参加型の行事であり次年度につながるものと考えている。

⑤遠藤メソッドの導入

「介護技術標準（確認のポイントと確認時の所作を写真等を用いたもの）」を作成し、それに基づいてのパトロールを実施。その際の指摘事項に対する改善方法の検討、実施を行った。

5. <経営部門>

①充足率の向上(目標：充足率95%)

- A) 入居検討委員会の定期開催
- B) 入院ベッドの活用
- C) 居宅介護支援事業所のケアマネージャへの働きかけ

※上記3項目をスムーズに稼働させるシステム構築

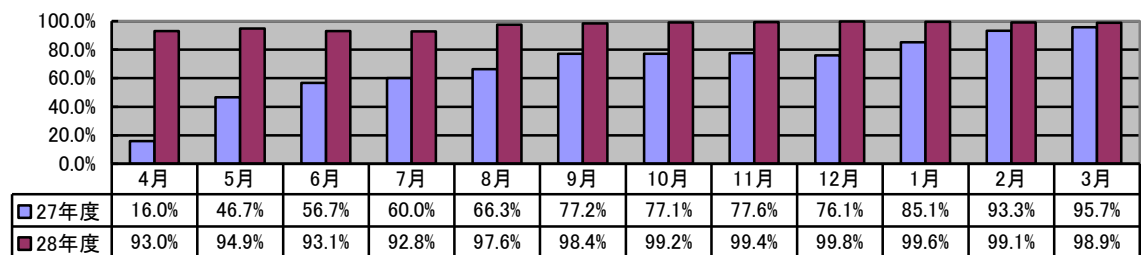
入居検討委員会を定期的で開催できるようになったことから、入居の待機者、ショートステイの継続利用者の情報を委員で共有できるようになり、8月より97%を超える充足率を維持することができるようになった。そして、最終的には年度充足率が97.2%と目標を達成することができた。

②加算取得

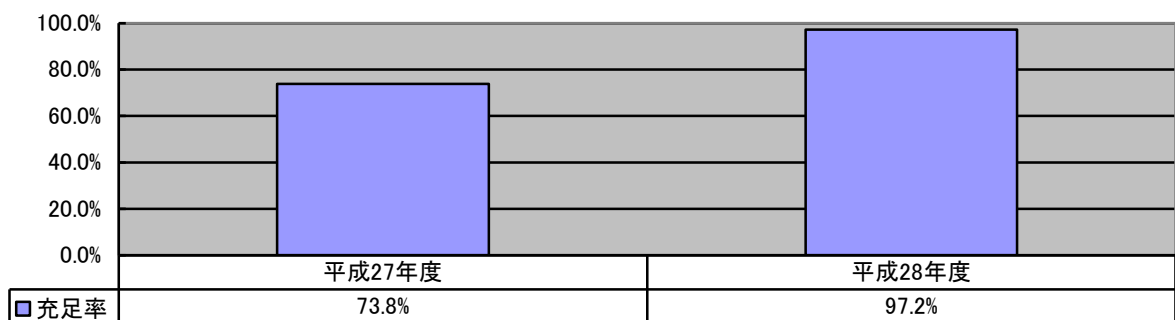
- A) 加算取得の拡大を念頭に介護職員の研修参加(認知症専門ケア加算)

認知症介護実践者研修へ3名の職員が参加した、次年度も4名程度の参加を検討していきたい。

●平成28年度月別充足率表



●※1 年度月別充足率推移 (%)



●※2 入退所等内訳表 (人)

	入所	退所	入院	退院	死亡	外泊
① 27年度	84	6	35	23	10	23
② 28年度	18	4	20	16	12	16
増減②-①	-66	-2	-15	-7	-2	-7

●介護度別年齢別等人数表

平成29年3月31日時点での在籍数

平均滞在期間17ヶ月（男性17ヶ月、女性16ヶ月）

最高滞在期間23ヶ月

要介護度	平成27年度				平成28年度			
	合計人数	男	女	平均	合計人数	男	女	平均
1	0	0	0		0	0	0	
2	0	0	0		0	0	0	
3	18	7	11	87.6歳	18	5	13	84.2歳
4	31	7	24	87.2歳	32	6	26	88.6歳
5	19	6	13	86.2歳	20	7	32	88.5歳
合計	68	20	48		70	18	52	
平均介護度		3.9	4.0	4.0		4.11	4.00	4.03
平均年齢		87.4歳	86.9歳	87.0歳		86.8歳	87.6歳	87.4歳
最高年齢		96歳	102歳			97歳	101歳	
最小年齢		64歳	43歳			65歳	65歳	

6. <<相談援助部門>>

①ご家族の言葉・思いの収集と検討

A) 意見箱の設置

B) 「苦情・相談対処報告書」の提出件数の増加

C) サービス向上委員会の定期開催

「苦情・相談対処報告書」の提出を呼び掛け、今年度は52件と大幅な増加となった。また、知音会議の議題に組み込むことで定期的に対処の確認ができるようになった。

7. <<看護部門>>

<目標>

『ゲストが健康で穏やかな生活が送れるように支援していく』

①体調、精神面で安心して落ち着いて過ごしていただけるように嘱託医師と連絡をとる

嘱託医師往診時に、日頃の様子を的確に伝える体制を整えるべく、毎朝、各フロアを訪れ介護職員から前日の状態の聞き取りを行った。そのことで、介護職員と共通した情報、認識の下での情報を嘱託医師に届けることができた。

②変化のあったゲストについては医師に報告、相談し指示を受け対応する

体調を崩されたゲストが現れれば、随時、嘱託医師に連絡し指示を仰いだ。また、次回の往診時に診察を受けるべくリストを作成し依頼を行った。

③他科受診が必要なゲスト様の受診がスムーズに行なえるように努める

嘱託医師より他科受診の話を受けた際には、相談員、リーダーを通じご家族の予定を聞き取り、受診に付き添っていただき直接医師からご家族が話を聞くことができるように努めた。

<年間業務>

月	項目	内容
4月	ゲスト定期検診	採血
5月	全職員定期検診	胸部X線、採血、検尿、検便、心電図、 腰椎X線（CWのみ）等
8月	ゲスト定期健診	胸部X線
10月	全職員	インフルエンザ予防接種
11月	ゲスト	インフルエンザ予防接種
	ゲスト・介護職員定期検診	胸部X線、採血等

8. <<栄養科>>

①栄養ケア計画・経口維持計画のシステムを構築する

- A) 計画を共有し、他職種と情報交換を行う
- B) 計画の実施状況をモニタリングし、次回のプランにつなげる
- C) 担当委員より各フロアへ情報発信を行う場を作る
- D) 歯科医との密な連携

ミールラウンドや給食委員会を通じ、計画を共有することができた。また、毎月モニタリングにおいては1か月ごとに食事内容の変更点をまとめて、観察ポイントを明確にすることで、他職種で共有する為の資料として活用できた。歯科医との密な連携においては、月1回のミールラウンドを活用し、他職種で意見交換をする有意義な場となっており、連携を密にできている。

②食事形態について理解を深め、個々のゲストに合った食事提供を行う

- A) 食事形態（常食・ソフト食・スルー食・ミキサーゼリー食・ミキサーペースト食・流動食）の内容の理解を深める
- B) 個々のゲストに合った食事を選定し提供を行う

食事形態への理解については、昼食時に栄養士のミールラウンドを実施し、摂食・嚥下機能に低下の見られるゲストの問題の抽出、それに伴っての食事形態の変更をスムーズに行い、他職種と連携を密に取り組んだ。その中で、それぞれの食事形態への理解を深め、ゲストに合った食事形態の選定を行う上で理解を深めていった。

③食事のニーズを把握する

- A) 食に関するニーズを抽出する
- B) ゲストのニーズに沿った行事の立案・実施

嗜好調査を実施し、結果より行事の立案・実施をすることができた。より多くのゲストのニーズに沿った企画を次年度も引き続き取り組んでいきたい。

●年間行事食

<年間食事行事>

略語の説明→ち（知音園） SS（ショートステイ）

月	年間行事	内容	施設
4月	花見	花見弁当は見た目も豪華で好評であった。	ち SS
5月	母の日	ユニットにカーネーション・バルーンの飾りつけを行い、その中でおやつ作りを実施した。ケーキデコレーションは好評であった。	ち SS
6月	父の日	昼食に居酒屋風メニューを提供した。ユニットでラーメン調理を行い、好評であった。ノンアルコールビールは人気なかった。	ち SS

	たこやき	合同で実施した。会場も賑やかでいつもとは違う雰囲気の中、実施できた。普段、食の細かいゲストもいつもよりも多く召し上がられていた。	ち SS
7月	七夕	ユニットに笹飾りを置き、行事食を提供した。アイスクリームのデコレーションを行ったが、作業中に溶けかけてしまい見た目が悪くなってしまった。次回実施時は改善する。	ち SS
	ミックスジュース作り	果物を数種準備し、ゲストの前でミキサーにかけて提供した。夏らしくゲストからも好評であった。	ち SS
8月	おいしい肉	ユニットでお肉を焼き、焼肉定食として提供した。お肉は柔らかく、味も良かった。ゲストからも好評であった。	ち SS
9月	敬老の日	昼食に行事食を提供した。催しとして外部からダンサーを2名招き、各フロアでペルーの踊りを実施した。普段、見る機会がない踊りで、衣装も華やかであり、ゲストも喜ばれていた。	ち SS
11月	刺身	刺身の盛り合わせを提供した。ゲストから好評であった。	ち SS
12月	冬至	かぼちゃ煮つけを提供した。	ち SS
	クリスマス	クリスマスは昼食に行事食を提供した。間食にはケーキとプレゼントをお渡しし、ゲストも喜ばれていた。	ち SS
	年越しそば	年越しそばの提供を行った。	ち SS
1月	おせち	元旦は昼食におせちとお屠蘇、間食に和菓子ねりきりを提供した。	ち SS
	七草粥	夕食に七草粥を提供した。	ち SS
	鏡開き	鏡開きではおぜんざいを提供した。	ち SS
2月	節分	昼食に恵方巻を提供した。催しとして職員が鬼に扮し、豆まきを行った。	ち SS
	バレンタイン	バレンタインのチョコレートケーキ作りはイチゴを盛り付けし、好評であった。	ち SS
3月	ひなまつり	昼食にひな祭り行事食を提供し、間食に餅つき大会を実施した。ゲストからも掛け声も上がり、盛り上がった。	ち SS
	おいしい肉	おいしい肉の日はゲストから好評であった。	ち SS

9. 《行事等の実施内容・反省点》

月	行事名	部署	内容
4月	石ヶ谷公園へお花見	4F	明石市の石ヶ谷公園へ桜を観に外出。皆様、道中より喜ばれる様子見られる。到着すると「凄い綺麗ね」と言われ、「こだけ桜、綺麗かったら、観ながら何か食べたいね」と言われている。
	回転寿司へ外出	2F 3F	おばけ寿司(玉津店)へ外出に出掛ける。ゲストより「寿司が食べたい」との希望が多く、実施。ゲストはマグロづくしセットを注文、お寿司を箸を使わず手で食べられ、お寿司の食べ方も拘りが見られた。
5月	イズミヤへ買い物	5F	イズミヤ(玉津店)へ買い物に出掛ける。「娘に口紅を

	外出		買ってやりたい」との希望が聞かれ、実現。店員に熱心に質問しながら選んでおられた。
	イズミヤへ買い物 外出	5F	イズミヤへ買い物に出掛ける。フードコートにて「たこ焼きを食べたい。」と話され、購入し召し上がる。「たまにどっか行くのもええな。」と話され、良い気分転換になったと考える。
6月	外食ツアー	3F	ビフテキのカワムラへ外食に出掛ける。「こんな高そうなところに来たことはありません。ありがとうございます。」と喜ばれる。ハンバーグ、ロールパン、野菜を摂取され、「美味しいですね。もうお腹一杯です。」と話される。帰りにはイズミヤにも寄り、買い物して帰園する。
	イズミヤへ買い物 外出	4F	イズミヤへ買い物に出掛ける。マンツーマンでの対応ができ、マイペースに店内を見て回り、お菓子を購入された。
	居酒屋で無礼講ツアー	2F	とりどーるへ外食に出掛ける。料理や飲み物も注文してから時間も掛からず、テーブルも全員が同じ所に座れ皆で会話を楽しむことができた。
	外食ツアー	2F	ビフテキのカワムラへ外食に出掛ける。目の前で焼いているパフォーマンスを見て「美味しそうやね」と話されていた。
7月	外食ツアー	3F	ビフテキのカワムラへ外食に出掛ける。目の前で焼くパフォーマンスにも感激して頂くことが出来た。ハンバーグは軟らかく、食事形態を気にせずに摂取する事ができた。昼食後にはスーパーに立ち寄り、買い物をし、帰園した。
8月	弘一へ焼肉ランチ 食べに行こう	4F 5F	近くの焼肉屋へランチに出掛ける。焼肉を焼いている間も楽しそうな様子あり。少人数であり職員とも密に関われることで食事がすすみ楽しい食事時間を過ごせたと思う。帰りにドン・キホーテに寄り、お気に入りの靴下を購入される。
	回転寿司へ外食	2F	すし官太へ外食に出掛ける。メニューの声掛けを行うと、普段閉眼されている事の多いゲストが、しっかり開眼し返答して下さったりと、反応が良好に見られた。
10月	にこにこ保育園 園児と交流&会食	2F	にこにこ保育園へ交流会に出掛ける。合奏や歌に合わせて手拍子をする等、普段とは違った表情をみる事ができた。また、こども達が積極的にゲストに関わる姿が見られ、有意義な時間を過ごすことができた。
	外食ツアー	3F 5F	ビフテキのカワムラへ外食に出掛ける。終了後、「ありがとうございます。凄く楽しかったです。また行きましょう。いい思い出ができました。」とお言葉をいただくことができた。
	祭りだ祭りだ ハロウィン風	全フ ロア	屋外で露店を設営し、祭りを行った。ご家族を招待し、ゲストと一緒に食事をしていただいた。職員の仮装大会も好評で楽しんでいただけた。
11月	外食ツアー	全フ ロア	ビフテキのカワムラへ外食に出掛ける。ハンバーグを見て「美味しそうやね。」と話され、普段と違う食事を楽しまれる。

12月	外食ツアー	全フロア	すし官太へ外食に出掛ける。何が一番美味しかったと聞くと、にぎり寿司を指差される。終了後、今日は良かったですか？と聞くと「良かった。」と話されている。帰園してからも職員に「お寿司とお吸い物と食べてコーヒーも飲んできたよ。ありがとう。」と話されており満足していただいた。
	クリスマス会	全フロア	職員がサンタに仮装。職員と共にクリスマスケーキを作成。プレゼントとクリスマスカードを配った。全フロアにてクリスマス気分を味わっていただいた。
1月	初詣	全フロア	明石市の岩屋神社へ3日間に分かれ、初詣に出掛ける。「来て良かった。ありがとう。」「外に出たら気持ちが良いね。」等とお言葉をいただき、喜んでいただいた。
	外食ツアー	全フロア	ビフテキのカワムラへ外食に出掛ける。「思いもよらぬプレゼントや」「美味しい。美味しい」等の喜びの声や表情を沢山見ることができた。
2月	外食ツアー	全フロア	すし官太へ外食に出掛ける。「ほお、すごいなあ。」と品数の多さに驚かれ、声を上げる等、外食の雰囲気を楽しんでいただいた。
	ローソンまでお散歩に行こう	2F	近くのコンビニに出掛ける。施設とコンビニ間の行き帰りでは、周辺を眺め「綺麗ですね。」「皆に、良くしてもらって。うれしいです。涙が出てくるわ。」等と話をされ、職員との良いコミュニケーションの時間となった。
3月	外食ツアー	全フロア	ビフテキのカワムラへ外食に出掛ける。「すごい良い匂いやな。すごい美味しいわ。」と話しながらハンバーグランチを召し上がる。帰園後は「職員さんは大変やと思うけど、楽しかったわ。有難う。」とお言葉をいただいた。

10. 《職員会議・OFF-JT》

頻度	会議名				
月1回	リスクマネジメント委員会	感染症防止対策委員会	非常災害時対策委員会	給食・行事委員会	看取り・褥瘡委員会
	フロア会議	知音会議	ケアカンファレンス		
月2回	リーダー会議				
随時	人事検討委員会				

日付	研修会内容	参加人数
5/25	危険予知訓練 コミュニケーション技法	23名
6/22	事例を通して考える感染拡大防止策 コミュニケーション技法	17名
7/27	看取り期におけるポジショニングとコミュニケーション	15名
9/30	高齢者虐待防止研修	29名
10/12	高齢者虐待防止研修	23名
10/26	危険予知訓練 腰痛予防講座	24名
11/14	高齢者虐待防止研修	6名
11/30	感染症対策テスト 接遇 コミュニケーション技法	27名

1/25	看取り介護 コミュニケーション技法	15名
2/22	コミュニケーション技法	15名
3/17	コミュニケーション技法	24名

5. ≪会議の実施内容・反省点≫

① リスクマネジメント委員会

→介護職員の入退職が続き、各々の経験やスキルによりサポート方法の違いが生じた。事故の原因において、対策が伝わっていない事が多かった為、その伝え方や周知の進捗状況の確認を徹底し、委員の指導方法の意識改革を続けて行きたい。

② 感染症防止対策委員会

→マニュアルの見直しについては、委員会内で行い、OFF-JTで職員への周知を行った。次年度は、現行のマニュアルに加え、より実践で使用できるマニュアルを作成していく予定である。今年度、感染症が拡大することがなく、職員が標準予防の手洗い、うがいの徹底、体調不良者の各部署連絡、報連相のたまものとする。次年度も標準予防を徹底するよう委員会で発信して行きたい。

③ 非常災害時対策委員会

→3月の総合避難訓練の際に停電が起こった事で、訓練ではなく停電時の対応を行った。それ以外は、ほぼ計画通りに実行出来た。28年度は、想定外の災害が、日本各地で発生した為、わが施設ではと見え、マニュアル作成を進めた。今後は、発生するであろう想定外の災害に対しても、対応していける様に、職員1人1人が、役割を把握し行動できる組織作りを考えて行きたい。

④ 行事・給食委員会

→食事行事については、給食委員が中心となり、嗜好調査からゲストのニーズを反映した食事企画を実施し、好評を得ているが、摂食・嚥下機能に着目した観察はできていない。アセスメントシートを活用したゲストの状態把握をすることについては、具体的な方法はとれていないが課題の整理を行った。次年度は現行のアセスメントシートから、栄養ケア計画・経口維持計画のモニタリングシートに変更し、ゲストの状態をわかりやすく集約した書式に変更を行って行きたい。

⑤ 看取り・褥瘡委員会

→当該年度は施設にて6名のゲストの看取りを行い、一つ一つの事例において振り返りを行った。褥瘡においては創部の状態、処置等の対応方法と推移状況を確認して行った。

⑥ 知音会議

→施設長・副施設長・主任相談員・リーダー・各部署の代表者が集まり、労働衛生、苦情相談に対する対処の確認を行った。また、当該年度の目標（報告、連絡、相談の徹底）に合わせ時間を取るよう努めた。

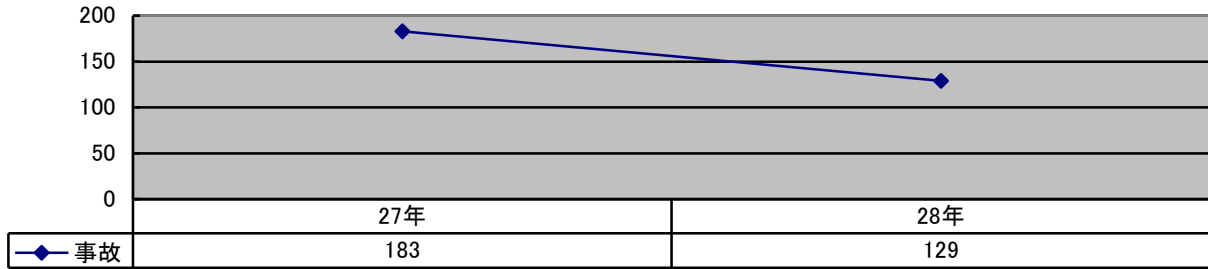
12. ≪リスクマネジメント報告≫

☆事故の定義・・・膝が地面に接地した時点で事故とみなす。

① 報告件数

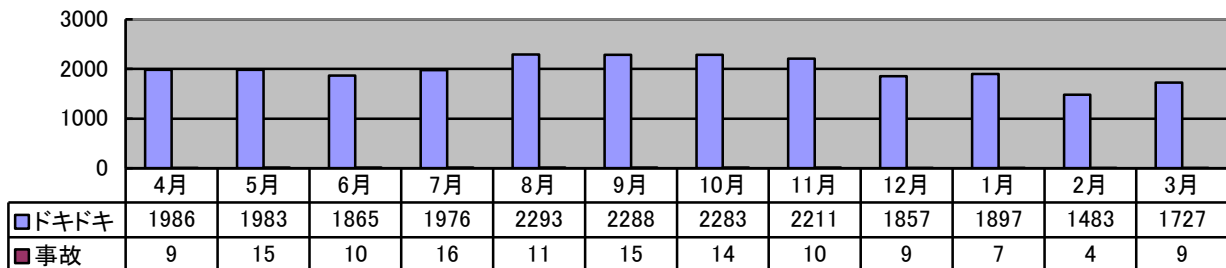
ドキドキ報告書の件数が23,849件と2,500件以上増加している。これは当該年度において各ユニットで日中1件のドキドキ報告書の提出を目標としたためである。

年度別事故件数



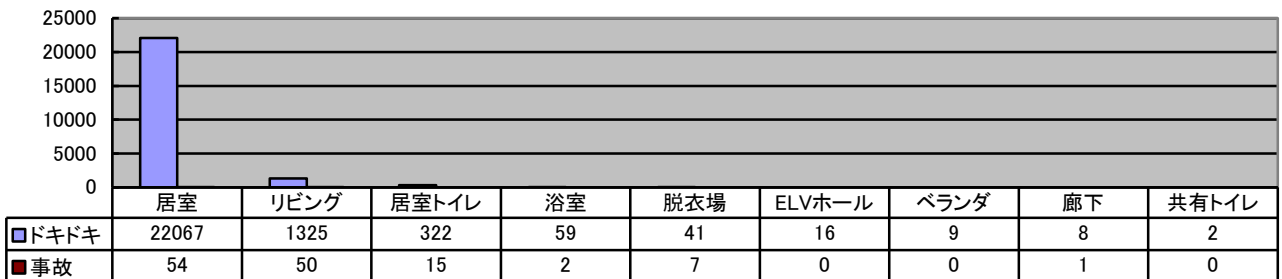
平成 28 年度				平成 27 年度			
報告件数	合計件数	事故	ドキドキ	報告件数	合計件数	事故	ドキドキ
	23,978 件	129 件	23,849 件		21,448 件	183 件	21,265 件

月別件数



② 発生場所別件数

ドキドキ報告書において臥床後のセンサー反応からの件数が最も多い為、居室の件数が突出して多い。



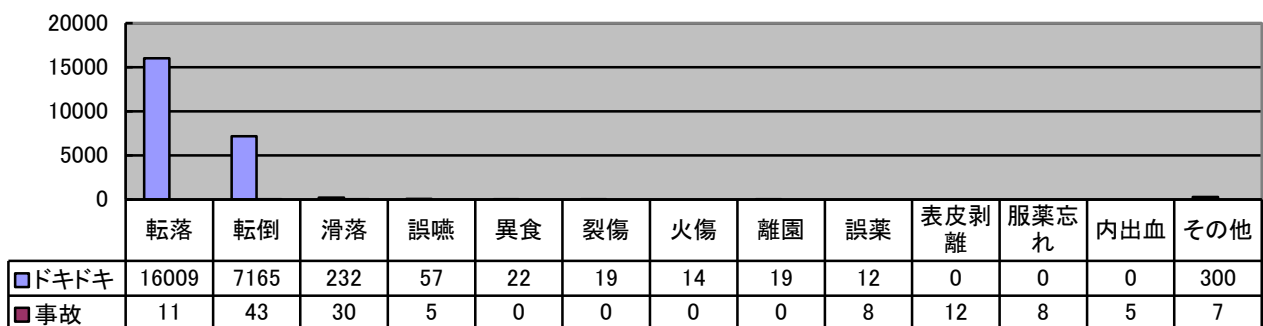
③ 発生状況別件数

ドキドキ報告書の件数においては臥床時が突出して多いが、これはセンサー反応によるものである。その上で事故件数としては歩行時が多いことを見ると、歩き出しによる転倒のリスクが高いことを表している。



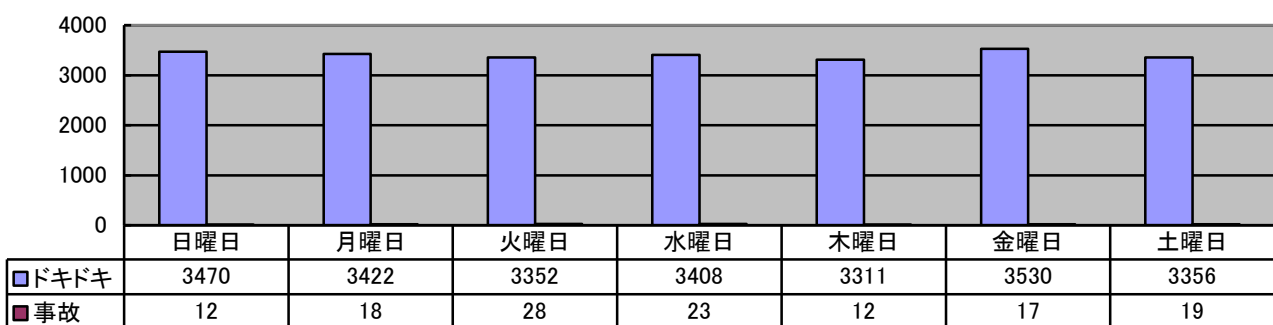
④ 発生内容別件数

ドキドキ報告書の件数としては転落が16,009件と突出して多いが、事故件数となると転倒が43件と1番多くなっている。このことから動き出しによる事故が多いことを物語っている。



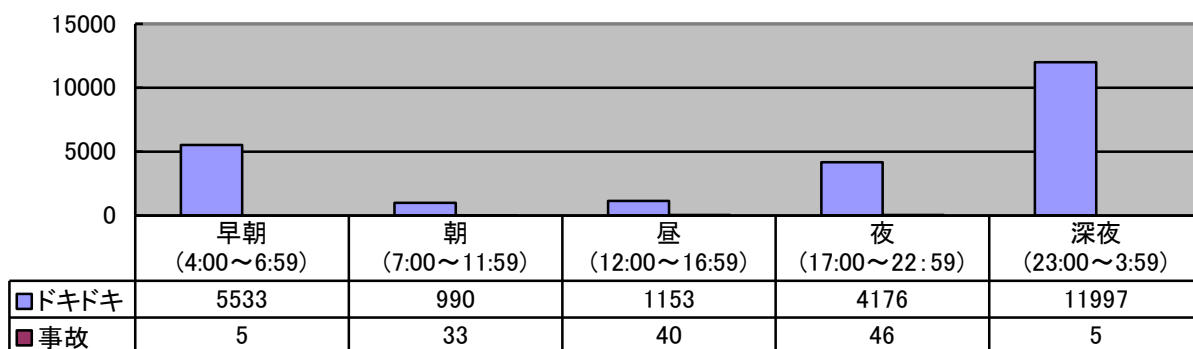
⑤ 曜日別件数

ドキドキ報告書の件数として臥床後のセンサー反応の件数が突出して多いことから、曜日別として大きな差が出ていない。事故としてはバラツキが見られるが、曜日によって特段業務に違いはなく、ハッキリとした原因は不明である。



⑥ 時間帯別件数

ドキドキ報告においては、臥床後の動き出しからセンサーが反応したものが最も多い為、夜から早朝にかけて多くなっている。その反面、事故においては日中が多く、ゲスト、職員共に活動していることから発生しているものとする。



⑦ まとめ

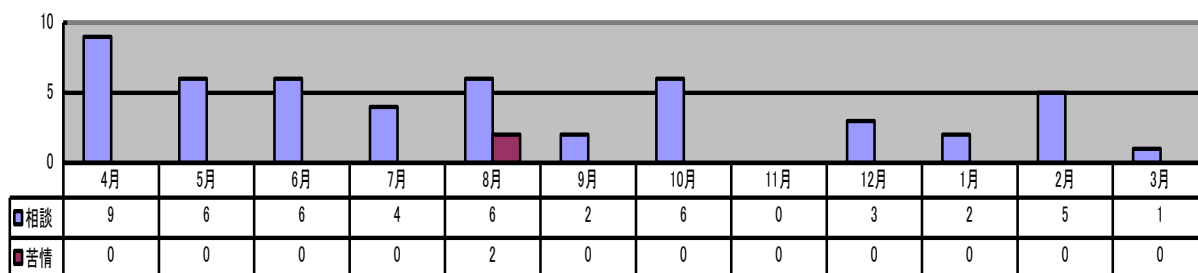
前年度に比べると、当該年度においては事故件数の減少が見られた。これにおいては開設時の体制が整えきれない状態からの脱却ができ、リスクマネジメント委員会も機能してきていることもあるが、職員のユニット固定ができたことにより、把握しなければならないゲストの人数が20名から10名へ半減し、ゲストの生活リズムをより細やかに掴むことができるようになったことから、職員が事前にリスクを取り除く、あるいは小さくするような動きを取ることができるようになったためと考える。今後もユニット型の施設であるメリットを活かして行きたいと考える。

1.3. 《苦情・相談結果報告》

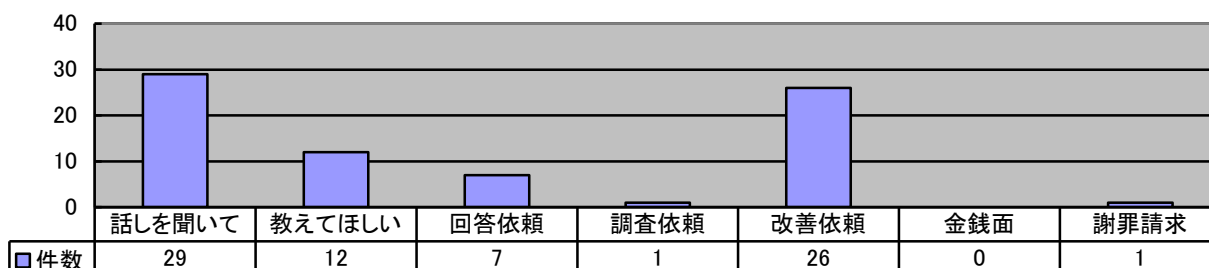
苦情の定義→施設長が直接対応した件を苦情とする。

●報告件数

報告件数	平成28年度			平成27年度			
	合計件数	苦情	相談	報告件数	合計件数	苦情	相談
	52件	2件	50件		14件	1件	13件



要望分類



※複数回答しているため件数が多い。

●主な内容

設備的な指摘や、お食事に対する要望、認知症を有するゲストからの被害的な言葉やトラブル等さまざまであるが、一番は職員のちょっとした配慮不足や説明不足から発生しているものが多い。また、苦情においては職員異動に伴う不安感と小さなシステムエラーとが重なり至ったものである。

●まとめ

相談にとどまらず苦情に至るものの多くが、色々な事柄が同時に重なるように発生することに起因するものが多い。今年度2件の苦情を受けることとなったが、これは職員異動に伴いご家族との関係性が薄まった中で、システム的なエラーを発生してしまったことから至った結果である。その事を考えると何よりも関係作りが大切である。報告件数が増えたと言っても満足できる件数ではない。お声掛けから思いをくみ取り報告に繋がるように取り組んで行きたい。

14. 《総括》

開設から2年目を迎え、施設長を中心に全職員が一致団結して施設運営を進めてゆくことができ、徐々に落ち着いた運営が行えるようになってきた。それを数字として如実に表すのが充足率である。年度の後半は、97%を超える数値を維持し、年度目標である95%を超える97.4%となった。

また、今年度は緩やかなものではあるが職員のユニット固定を形にすることができた。これにおいても、不安感を感じる職員が多い中、皆がコミュニケーションを図り団結して同じ方向に向かったからこそ得ることができたものとする。

我々の施設はユニット型の施設である。今年度、職員のユニット固定という一つの布石を打つことができた。今後、さらに積み上げて行くことでハードを活かした施設運営を行って行きたい。