

1. 《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. 《基本方針》

老人福祉法・介護保険法の理念及び法人の設立方針である「和顔愛語・上敬下愛」及び法人訓を基本方針として、高齢者の人権を尊重し、自立を目指して、高齢者の精神的・身体的な援助を行う。又、利用された皆様との人間関係を深め、笑顔を忘れず“生活の場”として、利用された方及びご家族に満足していただけるサービスを提供する。

3. 《中・長期計画》

●最終目標 ①『ふあっとほーむな生活を目指す』

※ふあっとほーむとは、和みのある家庭的な雰囲気の中で、人と人とのつながりを大切にすること。

②『一人ひとりが輝き、あなたが主役になる場所を目指す』

●中期目標

- ①経営理念やヴィジョンを全員が把握し、徹底していくことで特色ある施設作りができる。
- ②職員レベルを向上させプロ集団を形成すると共に、サービスの質向上を図る。

4. 《部門別目標》

＜ケア部門＞

①充足率97%以上（退所後の実績）を維持、又向上を目指し収入の安定を目指す。

A) CMとも連携、連絡を図り、信頼関係の構築と新規ショートステイ（以下SS）の依頼をし易いように努める。

退所後充足率については、前年度92.1%から今年度95.1%へ上昇。最大は5月で100%。最低は1月で85.8%であった。

SSにおける長期間のご利用ニーズが増加している。1月の大幅な減少については、長期利用の方の入院が原因と考える。緊急的に空き部屋を提供し、結果、在宅復帰が困難といったケースが増加しており、本来のSSとしての役割が果たしにくい状況であった。

②顧客ロイヤリティを高めリピーター率の向上を目指す。

（H23年度は70%以下であった為、70%以上を目指す。）

A) 新規ゲストについてはSS送迎時より不安もある為、職員が傍に寄り添い安心して頂ける様に、コミュニケーションを密にとる。

B) 外出の時間を少しでも作り、楽しみや喜びの増加、一人一人のゲストが輝ける様に努める。（回想法の手法を用いての昭和の記憶及び学習療法・園芸療法等を実施）

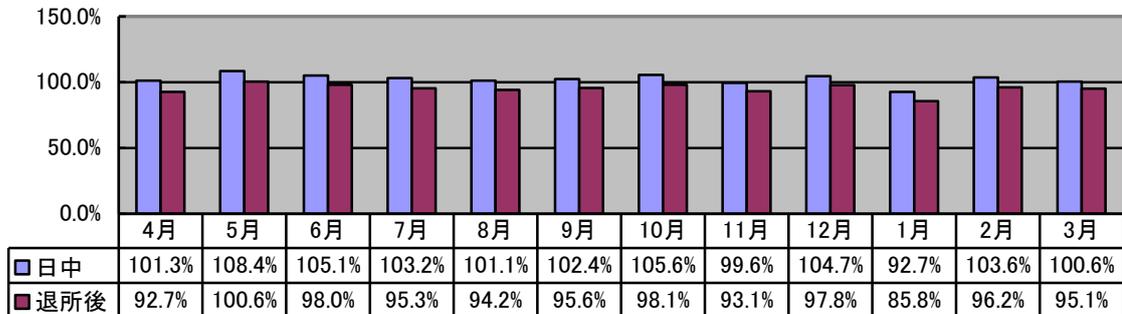
C) 一日一度は必ずゲストとのコミュニケーションを図る。

D) ゲストやご家族から『喜びの声』を収集し、大慈ショートステイの特色（強み）とは何かを考え、次年度以降の計画へ活用する。

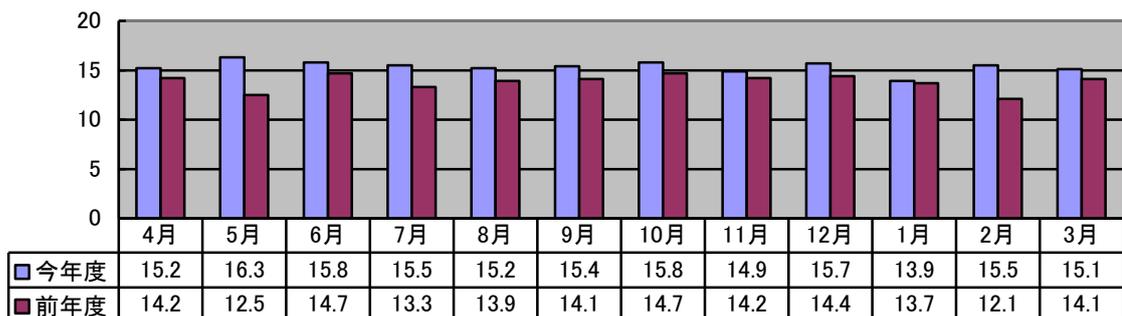
相談員を中心に、出来る限り色々な声を収集できるよう、事業所の担当ケアマネージャーやご家族との連携を密に、ニーズの収集を行ってきた。結果的には前年度リピート率6

7%から今年度7.4%と上昇は見られているが、前項にも記載した通り、長期利用のご利用者の増加も関係しているものと考え。また、12月より、日替わりレクリエーションを実施した。現在は体操や洗濯物たたみを実施しており、参加者からは好評である。レクリエーションの種類を増加し、今後、アピール材料に出来る様な取り組みに昇華していく必要がある。

○充足率→日中102.4%、退所後95.2%
(前年平均 日中101.2%、退所後92.1%)



○平均人数→日中15.4人、退所後14.2人
(前年度平均 日中15.2人、退所後13.8人)



●介護度別年齢別等人数表 (平成25年3月31日時点での実人数)

要介護度	平成24年度				平成23年度			
	合計人数	男	女	平均	合計人数	男	女	平均
支援1	10	10	0	88.6歳	1	0	1	79.2歳
支援2	6	3	3	84歳	5	4	1	86.2歳
1	73	7	66	84.9歳	88	13	75	85.9歳
2	60	22	38	87.5歳	76	8	68	88.1歳
3	106	43	63	87.7歳	95	26	69	87歳
4	70	16	54	74.1歳	100	48	52	76.5歳
5	54	24	30	82.5歳	73	33	40	82.8歳
合計	363	112	251		432	128	304	
平均介護度		3.3	2.7	2.9		3.6	2.6	2.9
平均年齢		73歳	88.4歳	83.3歳		74.5歳	87.8歳	83.7歳
最高年齢		103歳	102歳			94歳	101歳	
最低年齢		55歳	72歳			54歳	78歳	

<栄養科>

①自立支援理論実施による全員常食化をめざす

A) 理論と現状を整理し自立支援にむけて計画的に実施する

- ・食事形態を整理する。

アセスメントシートは完成した。SSでは栄養ケア計画での個人別管理は行っていないが、摂取量減少時や変化ある場合は、部署を通してご家族、ケアマネと連絡をとり、問題なく対応できた。アセスメントシートはSSでも使用できるように作成している為、来年度は施設内で起動にのせ、SSでも活用していきたい。

B) 食事形態アセスメントシートの作成

- ・給食会議で食事形態アセスメントシートを作成する。

料金改定とともに、12月からは昼食値段を間食と合算し間食を廃止し、昼食に副菜を1品増やすこととした。見た目から豪華に見えるようお盆と皿を変更し、開始当初は職員、ゲストともに戸惑いはあったが、ゲストからは好評であり、デイサービスゲストからもSSの食事がよいと聞いている。間食時に行事食の時は、昼食1品を止めているが問題はない。バイキングや行事食は弥勒園と同様に行っており、食事計画は予定通り実施できた。

●年間行事食

<理学療法科>

<看護部>

5. 《行事等の実施内容・反省点》
6. 《会議の実施内容・反省点》
7. 《職員会議・OFF-JT》

弥勒園同様

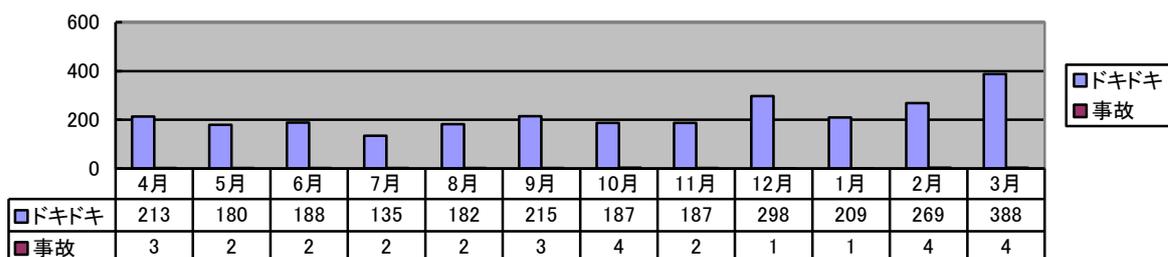
8. 《リスクマネジメント報告》

☆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

前年度と比較すると報告数が半減となっている。原因としては、ハイリスク者の減少、及び、利用期間が長期化するゲストの増加が考えられる。利用が長期化する事で、在宅中に起こる状態変化もなく、職員も安定した関わりを持つ事が出来ている。

平成24年度				平成23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
	2,681件	30件	2,651件		4,920件	74件	4,846件



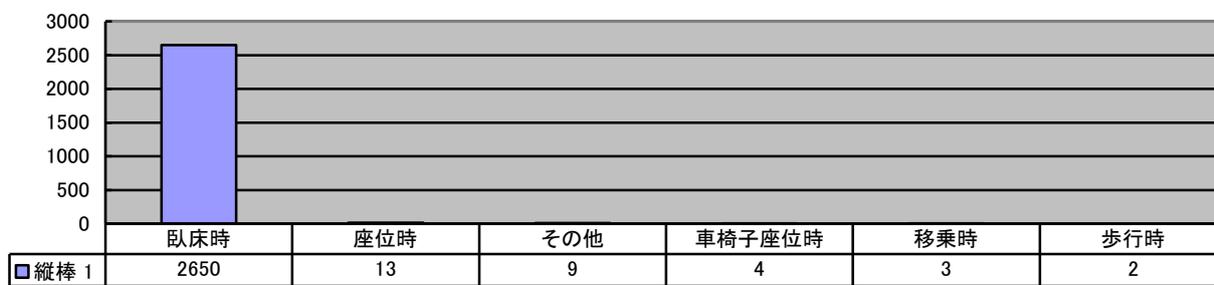
②発生場所別件数

居室で過ごされる方が多く、特にベッドからの起居動作時にリスクが生じるゲストが多数おられる事からの報告数であると考えます。



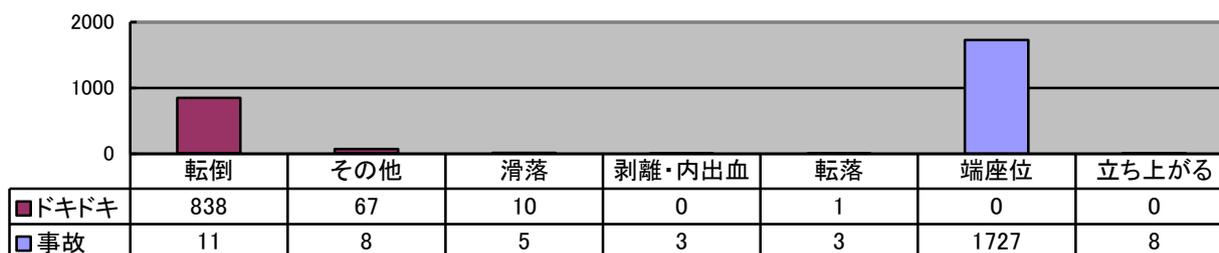
③発生状況別件数

臥床時の報告数が最も多く、次いで座位時、その他となっている。臥床時の報告件数については、起居動作時のリスクが殆どである。座位時については身体的に重度な方のご利用により、座位時のずれ込み等が発生する場面が増加した事によるものである。



④発生内容別件数

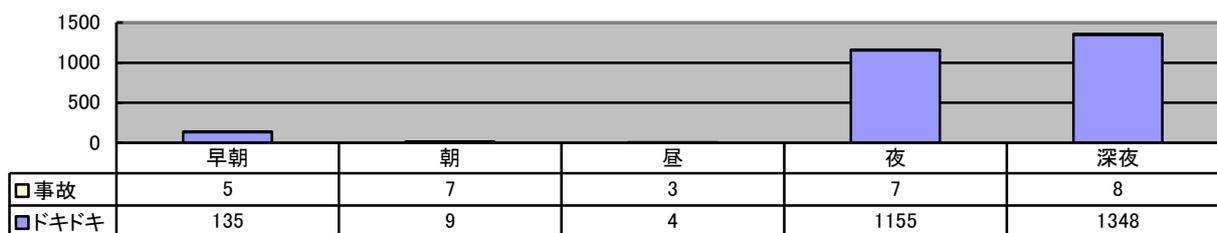
事故報告に関しては転倒の報告が最も多い。次いで、その他、滑落となっている。その他の内約としては「発見時にすでに床におられる」場面が9割程度を締めている。センサー等を活用し、早期の対応・アセスメントに取り組む事で前年度と比較すると報告件数は減少しているが、解消には至っていない。



⑤時間帯別件数

早朝 4 : 00～6 : 59 朝 7 : 00～11 : 59 昼 12 : 00～16 : 59
 夜 17 : 00～22 : 59 深夜 : 23 : 00～3 : 59

夜～深夜に掛けての報告件数が多い。前年度と比較すると1/3程度に減少しているが、割合としては非常に高い。特に「朝」の時間帯については事故の報告数に対し、ドキドキ報告数が少なく、アセスメントが取りにくい時間帯でもあると考えます。会議等を用い、改善を図っていく必要がある。



⑥まとめ

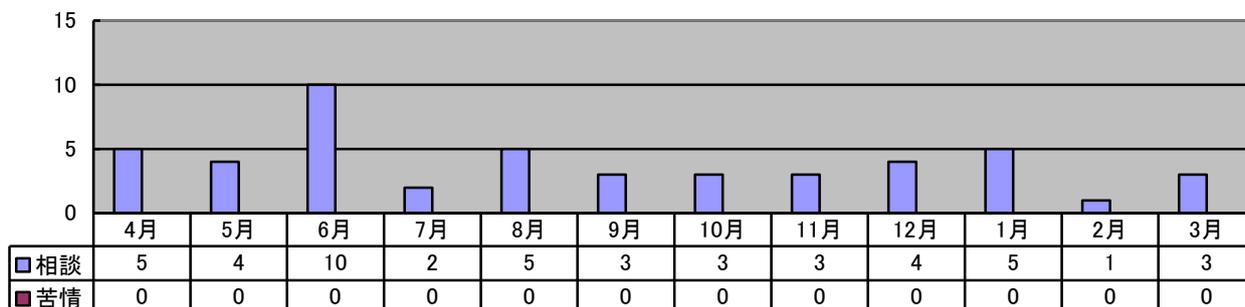
前年度と比較すると報告数が大幅に減少した年度であった。原因としては、ゲストの利用期間の長期化が考えられる。利用期間が長期化する事で、職員からのアセスメントが取り易く、ご本人の状態も安定されている。反面、週末～週明けのご利用については、利用ニーズが高く、入所当日・翌日と状態の不安定なゲストへの対応が不十分になる傾向が見られる。情報共有、職員教育・指導を行いながら、リスク軽減を図りたい。

9. 《苦情・相談結果報告》

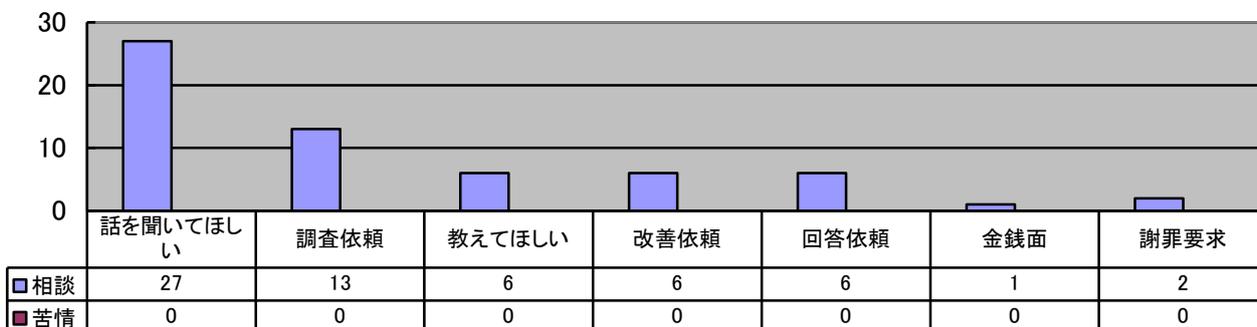
苦情の定義→施設長が直接対応した件を苦情とする。

○報告件数

平成24年度				平成23年度			
報告件数	合計件数	苦情	相談	報告件数	合計件数	苦情	相談
	48件	0件	48件		45件	2件	43件



要望分類



※複数回答しているため件数が多い。

○主要内容

今年度は特定のゲスト本人に対する他のゲストからの相談が最も多かった。次いで、職員間の情報共有に関する問題、忘れ物等の確認不足といった内容となっている。

○まとめ

今年度は48件と2割程度報告数は増加。内容としては前年度とほぼ変化が見られないが、職員の配慮により防止出来ていたような内容が浮上してきているように感じる。前年度はご家族様からの声が多数であった事に対し、ゲスト本人からの苦情や相談事が増加している事も一つの原因と考えられる。苦情や相談事から日々の業務やサービスの向上に繋げていけるよう、今後も出来る限り多くの声を頂き、改善に努めていきたい。

10. 《総括》

充足率及びリピート率ともに、上昇は見られたが目標数値には到達しなかった。原因としては良くも悪くもご利用ニーズの長期化が考えられる。緊急枠廃止等の制度改正もあり、結果的に利用の長期化が生まれてきているように感じられる。本来のショートステイの役割を果たすためにも、今後、事業所CMやご家族との連携を密に取り、在宅生活を強く意識した取り組みが必要となると思われる。