

## 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》

法人の設立精神である「和顔愛語・上敬下愛」を基本方針として、要援護の高齢者がより自律的な生活を可能な限り自立して安らかに営むこと、社会的孤立感を解消すること、心身機能の維持、向上を図ることを目的として高齢者自身を援助することの他、介護する家族の身体的・精神的負担を軽減できるよう努力し、在宅での介護が中心となるデイサービスの利用者に対し、ケガ・事故の無い様に細心の注意を払い、より良い環境でのサービスを提供していく。

## 3. 《中・長期計画》

- 最終目標 『ADLが向上するデイサービスの構築を目指す』
- 中期計画
  - 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>

#### ●目標目的及び内容

事業所の増加やゲストの入院等により、23年度実績74%（▲11%）と業績が悪化している。それに加えて介護保険制度改正により、大幅な経営戦略の見直しが必要となってきたことから、現在までのデイサービス（以下DS）の概念を破り、全く新しいDSへ進化する必要が出てきた。これまでの集团的サービスから、個別対応を強固にするため、自己目的達成型のデイサービスを目指し、サービスの選択制を導入する。又、曜日別の特色を活かし、営業方法にも工夫する事で、ケアマネージャーへのアピール力向上を図る。

#### ●目標

①自己目的達成の為、様々なサービスや時間帯を選択できるシステムを構築する。

A) 曜日別のクラブ活動（手芸・麻雀・創作活動・ダンス等）を強化する。

絵手紙・おしゃれ療法などボランティアを呼んでのクラブ活動は、活動期間が不定期であり、定着しにくいものであった。持続的・且つ継続の目的を持ったボランティアを探すのは困難な様子があり、地域のつながりで定着を目指している。

B) くもん式学習療法・園芸療法を取り入れ、認知症対策を行う。

学習療法は毎回実施出来ており、問題なく行なえているが、『DSに来て勉強をしに来る。』というイメージが強い。良い意味で受け止めてもらう為に、ご家族に認知症予防という面でのアピールを続けているが、8名～9名を推移する形となっている。園芸療法の面では毎月行っており、参加者も「次は季節の園芸がやりたい！」と積極的な声が聞かれた。

C) 飲みたい時に飲める様、飲みものバイキングを行う。

今年度より取り入れたセルフコーナー。ゲストの憩いの場となっており、DS ルーム中心に設置。季節の飲み物を加えている。普段、お茶などを飲まれない方でも、他のゲストに作ってくれたり、役割分担が生まれている。

D) 機能訓練時間や入浴時間の選択を行う。

時間選択については大体のゲストが選んではいるが、依然選択肢の増加が困難である。クラブ活動としての定着を目指しているが、こまめ、定期的に来てくれるボランティアがいない為だと思われる。

②誰もが利用し易いサービス体制を構築する。

A) 衣類の洗濯サービスや配食（弁当販売）サービスを行う。

配食については定期利用がなく、延長の夕食としては多く出たが、本来の目的としては達成していない。洗濯サービスは契約時に伝えるが、定着には程遠い様子で「洗濯位はついでなので出来ます。」との声が多い。7名～9名を推移しており、両サービスのにも「長く便利に利用してもらおうように。」を目的として定着を目指す。

B) 希望者には、時間延長サービスを行う。

1 1月まで延長件数は月1回ほどであったが、それ以降、定期利用があり、多いときは3件の延長があった。3月よりゲストのショートステイ利用・入院等でなくなってしまったが、結果的に御家族の介護負担軽減に貢献したものである。定期延長の中でも体調に留意しないと、継続には繋がらないものと感じた。

C) 顧客アンケートを実施する。

会議にてターゲットの選定やアンケートの目的を議論し、制度改正への対応につなげる事ができた。次年度は、居宅のケアマネへのアンケートを予定している。

<経営部門>

①充足率90%維持及び登録者40名を目指し、経営基盤の安定を図る。

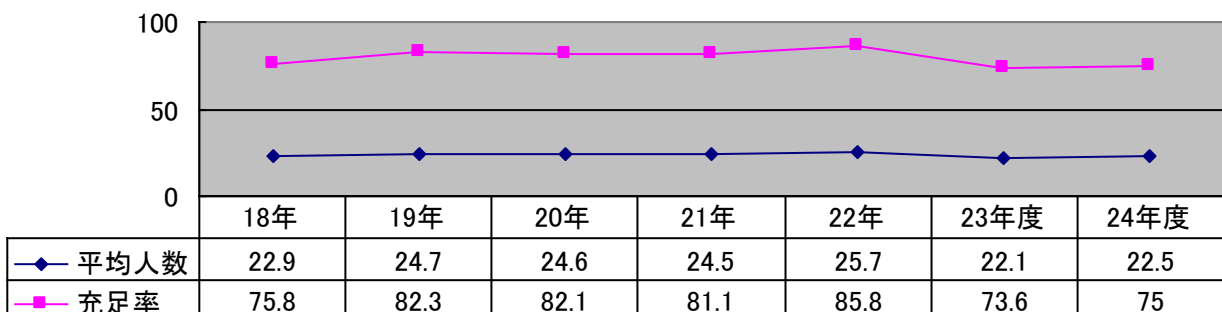
②新たな加算取得を目指し収入アップを目指す。

③24年度制度改正への対応を図る。

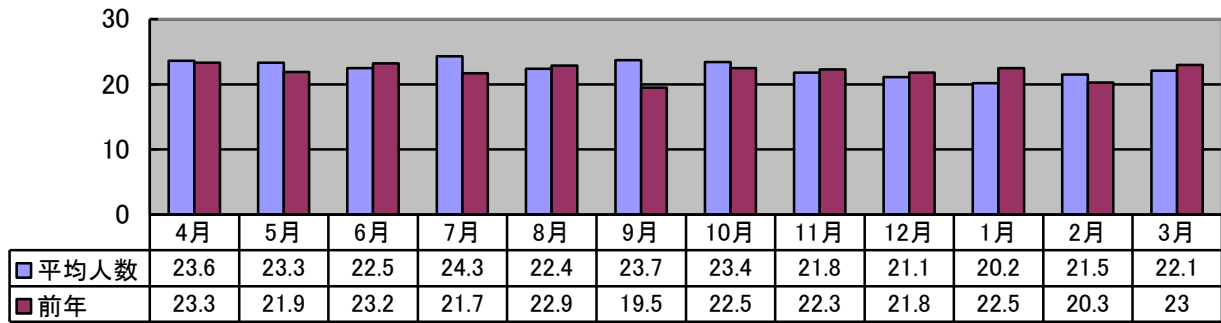
介護保険制度改正にて、サービス提供時間や加算の変更があり対応は手探りであったが、前年より充足率はアップしている。理由は、『2～3時間未満』の時間帯にニーズが集中していた事で、営業もその点に焦点を当てた事が考えられる。

6月に台風により営業停止しているが、前年度にあった感染症により営業停止はなかった事も充足率アップの要因でもある。

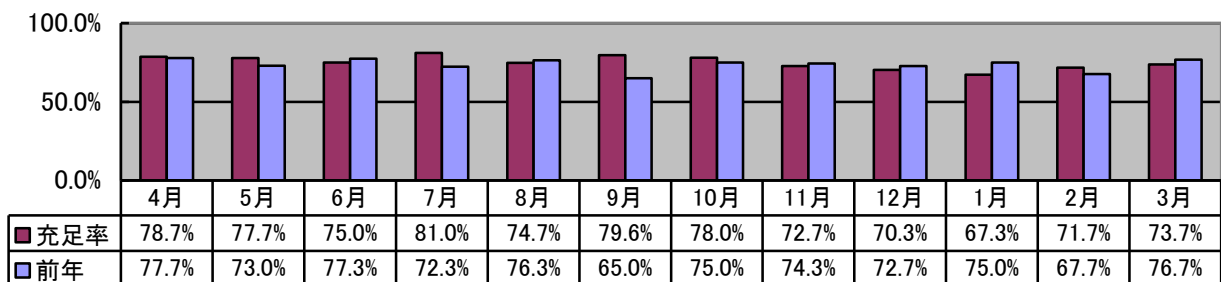
年度別推移



24年度月別人数推移



24年度月別充足率推移



●主な欠席理由

月	営業日数	体調不良	私用	入院	SS	警報	合計
4月	25日	50	73	22	46	0	191
5月	27日	46	76	36	68	0	226
6月	26日	81	53	25	51	32	242
7月	26日	58	48	40	76	0	222
8月	27日	70	64	41	68	0	243
9月	25日	38	41	41	55	0	175
10月	27日	42	36	54	50	0	182
11月	26日	82	59	19	34	0	194
12月	26日	98	41	35	39	0	213
1月	26日	113	53	23	49	0	238
2月	24日	84	37	33	54	0	208
3月	26日	76	49	31	51	0	207
計	合計	838人	630人	400人	641人	32人	2,541人
	月均	69.8人	52.5人	33.3人	53.4人	2.7人	212人
	割合	33%	24.8%	15.7%	25.2%	1.2%	—

●曜日別年間平均人数等 (料金は目安)

	人数	料金	欠席数
月	23.7	163,396	9
火	21.9	145,238	9
水	21.7	176,450	8
木	23.1	159,249	7
金	20.0	125,560	9
土	24.4	221,163	8
平均	22.5	165,176	8.3

●加算等別件数

算定項目	対象	単価	目標	達成率	月平均		
					人数	回数	金額
個別機能訓練加算Ⅱ	介護	50 単位	22 人	74.2%	16.3	119.7	62,526
運動機能向上加算	予防	225 単位	10 人	65.8%	7	7	15,479
入浴介助加算	介護	50 単位	55 人	95.2%	52.3	362.5	189,406
生活向上活動加算	予防	100 単位	10 人	44.2%	4	4	4,615
洗濯サービス	全員	300 円	13 人	63.1%	8.2	8.2	2,460
おしゃれ療法参加	全員	200 円	20 人	19.0%	3.8	3.8	760
園芸療法	全員	500 円	5 人	116.0%	5.8	5.8	2,900
学習療法	全員	2,100 円	13 人	71.5%	9.3	9.3	19,530
ひまわり御膳	全員	580 円	6 人	18.3%	1.1	7.2	4,176
ライス御膳	全員	480 円	3 人	8.3%	0.3	0.3	144
多幸源御膳	全員	500 円	3 人	33.0%	1.0	8.0	4,000

●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	24 年度				23 年度			
	合計 人数	男	女	平均	合計 人数	男	女	平均
支援 1	77	24	53	84.2	94	14	80	82.1
支援 2	218	47	171	85.4	182	58	124	86.6
1	167	40	127	86.2	206	32	174	85.3
2	223	67	156	87.2	196	44	152	87.2
3	156	37	119	84.9	121	35	86	85.7
4	110	24	86	85.6	162	42	120	83.6
5	98	42	56	79.7	98	44	54	80.3
合計	754	210	544		783	197	586	
平均 介護度		2.8	2.6	2.7		3.1	2.5	2.7
平均年齢		82	86.6	85.3		84	86.1	84.9
最高年齢		98	98			103	101	
最小年齢		60	72			59	67	

<栄養科>

『選択できるデイに向けて食事面から役割を果たす』

- ①新しい食事サービスとは何かを検討し具体化する。
  - A) 他事業所や業者等の周辺からの情報収集を行う。
  - B) 継続して新しい食事サービスの提案材料を作る。
  - C) 検食簿やゲストのアンケート集計から嗜好の傾向をつかむ。
  - D) バイキング形式も検討する。

毎月の検食簿は好評の言葉が多い。又、選択食を継続し、傾向を分析する事で次月の献立に組み込んでいる。毎週金曜日を料理作りの日と設定し、加算取得を目的に5名で開始した。対象者以外の参加希望があり、作業工程をゲスト個々のレベルに分けて、毎週7名程の方で行っているが、加算対象の方は増加していないのが現状である。食事サービスの新しい提案をしていたが、人員不足から年度後半まで実施されなかった。年度末にバイキングを実施し、ゲストからは好評であったが、給食委員変更により、次年度の計画から始める事となった。

- ②食事面での広報活動力アップ
  - A) 人気メニューランキングを実施する。
  - B) 食事面での『喜びの声』を集め、ニーズをつかむ。
  - C) チラシ等を作成し、営業活動にいかす。

金曜日の料理作りで主にゲストからの声を聞きとり、献立メニューにいれている。食事面では選択食を実施している為、ただ選択するだけではなく、インパクトのある行事食を提供する必要がある。金曜日の料理作りで行ってきた事を取り入れ、次年度は月1回行事食を増やし実施する計画を立てている。写真を随時とったがあまり活かされていない。年度後半になり Facebook で少しずつ料理作りで写真アップを開始している

●月間行事（1週間）

選択食	毎日（行事食週は除く）。前月に主菜2種類から写真を見て選んで頂いた。
おやつ選択	毎日、到着時に3種類から選択して頂き、帰る時間により2部制で配膳した。
誕生日会	最終週。松花堂弁当箱、1人鍋、寿司祝い皿、半月盆等から2～3パターンで盛付、料理は月により2パターンから毎日変更して1週間提供。

●年間行事食

月	年間行事	行事食
4月	お花見	料理は毎日変更し、盛りつけ器を2パターンで1週間提供した。
5月	母の日	料理は3パターンで変更し、器は3パターンで1週間提供した。
6月	父の日	料理は毎日変更し、器は2パターンで1週間提供した。
7月	七夕	昼食で七夕をイメージした寿司と素麺の2パターンで変更し、1週間提供した。
9月	敬老の日	昼食で料理は寿司をメインに毎日変更し、器は松花堂弁当箱と祝い皿の2パターンで1週間提供した。
12月	クリスマス	昼食で鶏料理と魚料理の2パターンで1週間提供した。間食はケーキを選択にいれた。
1月	元旦（正月料理）	3日までお正月メニューで提供した。
	餅つき	間食1週間実施したが、内1日は全館合同でおこなった。配膳時は5種類の味を準備した。
3月	ひな祭り	昼食時に寿司桶におにぎりを握りのように盛付て、バイキング形式で一週間提供した。

●毎週金曜日の料理作り

実施内容	
昼食	冷やしそうめん、ちらし寿司、豚汁、カレーライス、けんちん汁、酢の物 土鍋ご飯（芋、栗、豆等）、かきたま汁、茶碗蒸し、サラダ類、豆乳汁 茶きん絞り、鶏雑炊、粕汁、すいとん、あえ物類、果物類（切り、盛付） むらくも汁、味噌汁
間食	草もち、蒸しパン（抹茶、桜、庵子等）、わらび餅、かき氷、どらやき、おはぎ アップルパイ、スイートポテト、白玉しるこ、芋もち、薩摩芋胡麻団子、 ホットケーキデコレーション、チョコマフィン、餅つき 紅茶ドーナツ、雛餅 クレープ、ジャム

<看護部>

①バイタルチェック

- A) 利用時検温、脈拍、血圧測定を行い体調の確認を行う。
- B) 入浴時の観察を行う。

バイタルサインチェックを的確に行なうことができ、ゲストの様子も把握出来ていた。細やかな変化にも注意を払い、状態の悪化にも対応できていた。また、緊急時のファイルを作成し内服や治療状況なども把握していく必要がある為、現在作成中である。デイサービスでの看護師の役割として、異常の早期発見と緊急時の対応が非常に重要であり知識の向上とスキルアップを目指し努力していく必要がある。またレクリエーションなどにも参加し日々の業務の中でCWとコミュニケーションを図りながら連携強化に努め、ゲストに適切なケアが提供できるように努力していきたい。

<理学療法科>

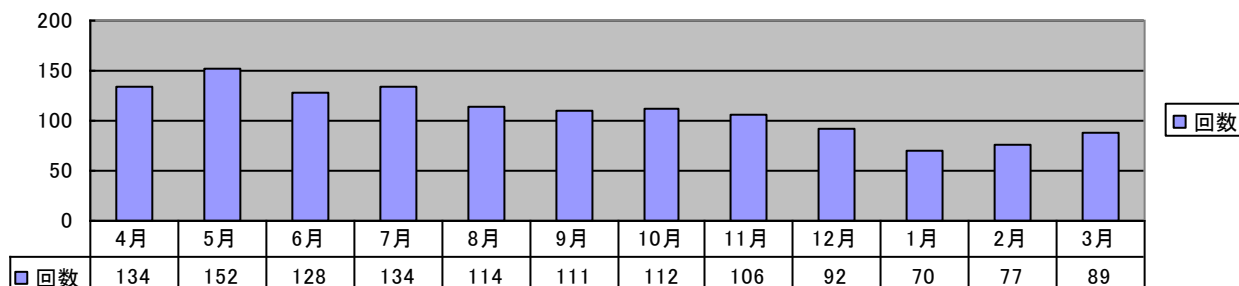
①個別機能訓練者のADL維持・向上

- A) 在宅状況に順応した訓練計画作成・実施・随時

②サービス選択型事業の実現への助言

- A) サービスの充実
- B) 選択型体制の実現

年間を通してプログラム作成・実施においては順次施行出来ていたが、延べ人数の減少が下半期より見受けられ、現在では目標数値の35名を切っている状況である。来年度はサービス選択型事業を進めていくと共に、対象者の増大を図っていく。また、サービスの充実に関しては現場職員と議論を重ね良いものを提案するも、実施までには至っていない為、これらを実施出来る体制を作って行きたいと考えている。



5. 《会議の実施内容・反省点》

①デイ検討委員会

施設長、居宅ケアマネージャー、施設ケアマネージャー、栄養士、相談員、介護職員でデイサービスのサービスにおいて検討を行っている。今年度は、『選択』サービスへ向けての取り組みを行った。

②デイ部会

独自で直面している様々な問題点の改善策、行事の検討等を行っている。今年度も事業計画の進捗状況と問題点を中心に話し合いを行ない目標達成へ向け取り組んだ。

6. 《会議の実施内容・反省点》

7. 《職員会議・OFF-JT》

} 弥勒園同様

8. 《行事の実施内容・反省点》

●毎月定例行事

行事名
誕生会、理髪サービス、リハビリ体操

●年間行事

行事名	時期	反省
お花見 ドライブ	4/9~14	大久保・石ヶ谷公園へ桜を見にドライブへ出かけた。見事な桜を観覧し、晴れた日は写真撮影も行なった。次回は撮影した写真をお渡しできればと考える。
買い物 ツアー	6/4~16	2週間の買い物ツアーを企画。人気の企画で、25名が参加され玉津マルナカへ外出された。買いたい物をメモ用紙に書かれ順番に買っていく方、お茶だけ飲まれる方など様々であったが事故なく終わることができた。「次回はホームセンターへ行きたい」と言う声も上がっている為考慮していきたい。
父の日会	6/4~9	男性ゲストに父の日になんでプレゼントをお渡しした。御自分の父親の話や、又御自分が父親としてどのようなであったか等、和やかな雰囲気の中、様々なエピソードを聞くことができた。
七夕週間	7/2~7	笹の木を2本準備しお願い事の短冊や、折り紙や、各自で作られた小物等を笹に飾りつけ当日の出席者で七夕の歌を合唱しました。短冊のお願い事に「元気で暮らせますように」と書かれた方が多く健康について各曜日お話も盛り上がった。
向日葵を見 に行こう！	7/30~ 8/4	小野・ひわまりの丘公園にドライブを行った。期間によっては持ち帰ることも出来、一面のひまわりを帰っても楽しむことが出来た。
夏祭り	8/13~18	コイン落とし・お菓子釣り・千本引き・お手玉いれなど四つのゲームを用意し、景品としてお菓子・日用品を持って帰っていただいた。「毎年、景品を持って帰って楽しげにゲームの内容を話してくれる。いつもありがとうございます。」と御家族から声が聞かれた。
買い物	9/3~16	28名が参加され玉津マルナカ・西神南・セリオへ外出された。近場

ツアー		であるもセリオに行かれるのが初めてだった方々もおられ、「今度うちから行ってきます。」と外出の目標が出来た方もおられた。
敬老会	9/17~22	月~木までマンドリン・大正琴などボランティアの依頼をし、演奏などを鑑賞され楽しまれた。初めて鑑賞された方もおられ、「久し振りに楽器の音色を聞いて寝てしまいそうになった。」と喜ばれていた。
だいじの湯	11/5~10	検討委員会より提案のあった新企画。ヒノキの湯、炭の湯など5種の変り湯を設定した。「なんとなく、今日はお湯がまるやかに思えた。」や「このお風呂は素敵。こんな企画もっと早くにして欲しかった。」など好評を得た。
買い物ツアー	11/26~12/8	23名が参加され玉津マルナカ・西神南セリオへ外出された。冬場であったが参加者は減らず、「寒い時期こそ連れて行ってもらえると助かるんや。」との声が聞かれた。
クリスマス会	12/10~15	ビンゴ抽選でプレゼントを順番に選んでいただいた。プレゼントについて、「もらってなんやけど安っぽいの多いよ。」とご意見があり、改善が必要と思われる。後半は「ミス大慈コンテスト」と称し男性陣が女装するイベントを行なった。衣装に特に工夫はなかったが、予想以上に好評を得た。
初詣（諏訪神社）	1/2~7	諏訪神社へ3名~6名のゲストが参加。地元と言う事で樋谷町のゲストは近隣の方々と触れ合う等、満喫された様子であった。「家に居たら行くのも大変。」との事で「また来年も連れて行って欲しい。」との声があった。
餅つき週間	1/8~13	お正月の雰囲気味わうために恒例の餅つき週間を実施。間食であるつきたてのお餅を皆さんでこねて召し上がられる。誤嚥事故もなく全員が美味しくいただけた。
買い物ツアー	3/4~23	2・3名の参加され玉津マルナカ・西神南セリオへ外出された。今回、遠足と行事が並行で行なわれた為、普段より人数は若干落ちたが「楽しく職員といけるのが非常に嬉しい」との声が聞かれる。
遠足	3/7~9 3/18~20	神戸花鳥園・県立フラワーセンターに、期間中4名~6名の計28名が参加された。県立フラワーセンターは「昔からあってなじみのある場所。懐かしい。」との声も聞かれ、好評であった様子。次回も多くの参加を募りたい。

●不定期開催行事

行事名	反省等
絵手紙	ゲストの娘様より声が掛かり教室開催の運びとなった。初日は5名の方が参加され、約1時間講師の指導の下、始められた。参加者から積極的な行動は少なかったが、始まると「これ手の運動になるね」との声もあり、楽しみの一つとなっていたが、講師都合により、11月も以って終了となった。



オシヤレ療法	4月よりボランティア講師を招いての開催となった。当初の計画では講義のようにして考えていたが、「話よりも化粧を実演して欲しい。」との声が多く、希望者のみのメイクアップとなった。希望する人数は毎回3名～5名の方が定期的におられた。毎月行なっていたが、1月頃より希望者が減少した事と、講師の先生が入院された事もあり現在は実施していない。
俳句	5月より開始。2～3名のゲストが参加されている。また月・火利用ではなくても投稿出来る様に努め、毎週出来た俳句集を見るのが楽しみにされている方もおり、今年度唯一、長期に渡って継続できたといえる。
お料理クラブ	金曜日に昼食・間食作りとして開催。始めた頃より約5名のゲストが約7名に増えており,ゲスト同士のコミュニケーションの場にもなっている。「家でする事がなく、この場に来れば安心して出来る」という喜びの声が聞かれている。

### 9. 《リスクマネジメント報告》

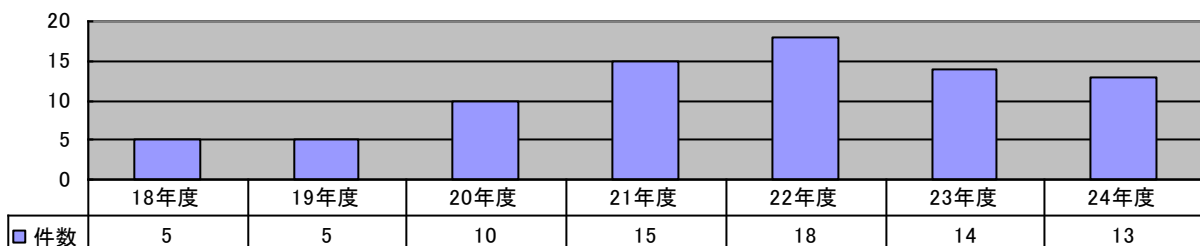
☆事故の定義・・・膝が地面に接地した時点で事故とみなす。

- ①報告件数・・・ 983件（事故13件、ドキドキ 970件）  
前年度1,347件（事故14件、ドキドキ1,333件）

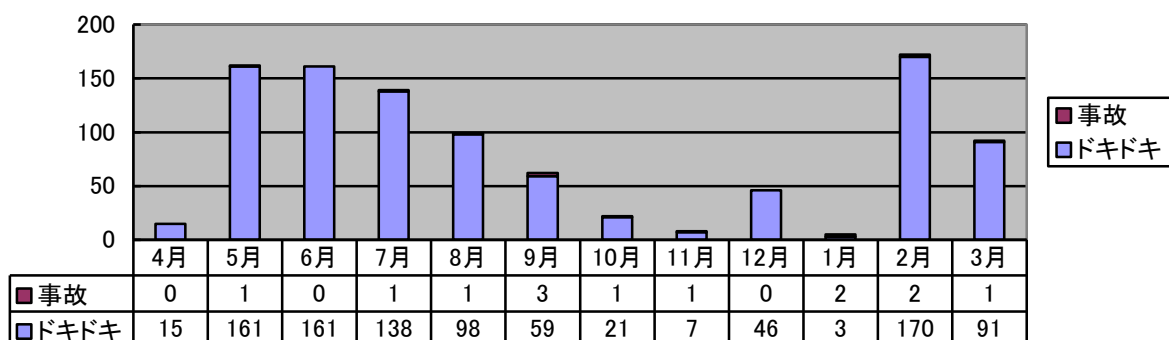
ドキドキ報告が4月・10月～翌1月に減少した。制度改正・委員交代等が大きな要因である。又、要支援者の増加等が要因と思われる。前年に比べると、事故件数は1件減少している。

#### <年度別事故件数>

年度別事故件数推移

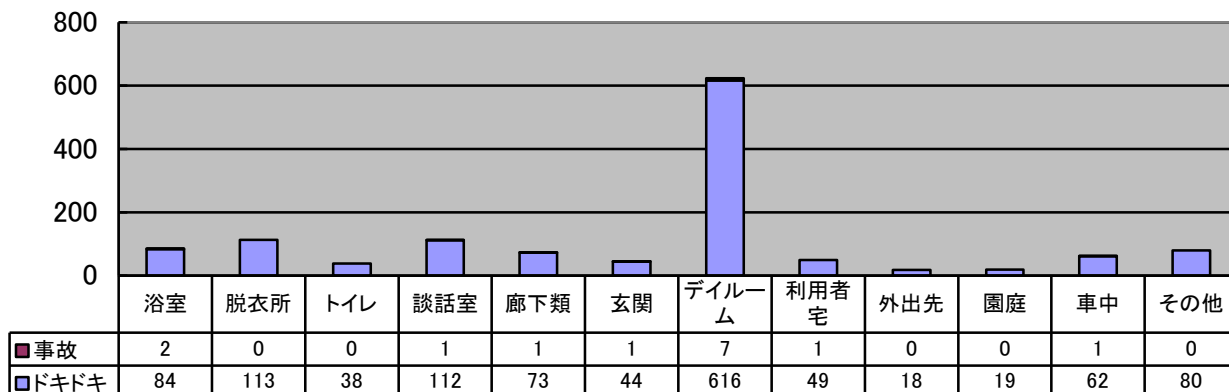


#### <事故ドキドキ件数>



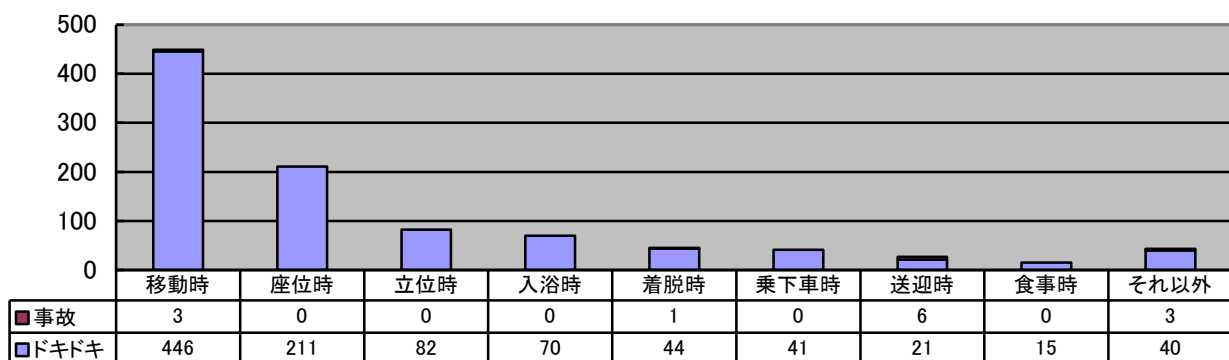
## ②発生場所別件数

デイルームが425件と前年度に続き多く、一般浴室、談話室と続く。ゲストが多く時間を過ごす場所が最も報告が多く、入浴する場面で危険と感じる意識が高まっている。



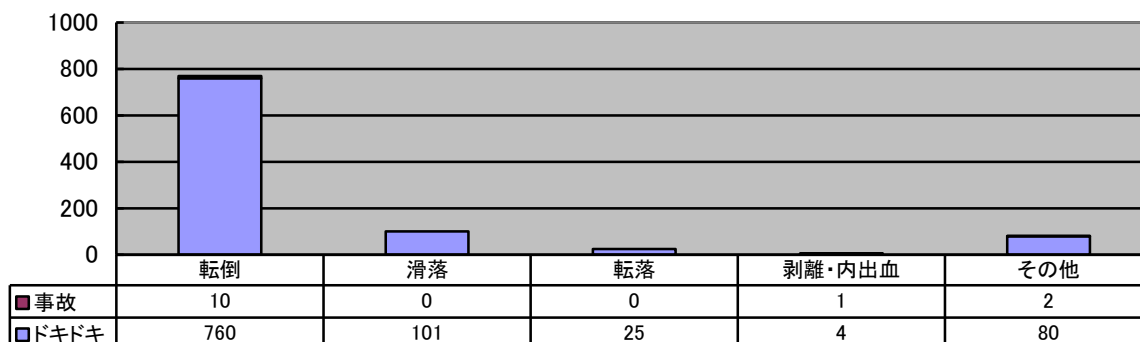
## ③発生状況別件数

歩行時が414件と前年度に続き多く報告されている。次いで車椅子座位時、立位時と続く。立位時においては歩行困難・転倒リスクの高い利用者の立ち上がり等が多い。



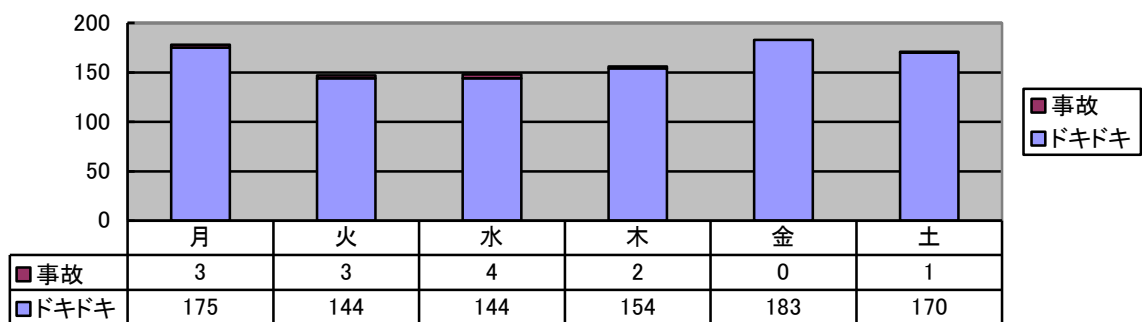
## ④発生内容別件数

事故において歩行時の転倒が一番多く見られる。それに伴って、ドキドキでは転倒の恐れが760件と他の項目より群を抜いて多くなっている。



## ⑤曜日別件数

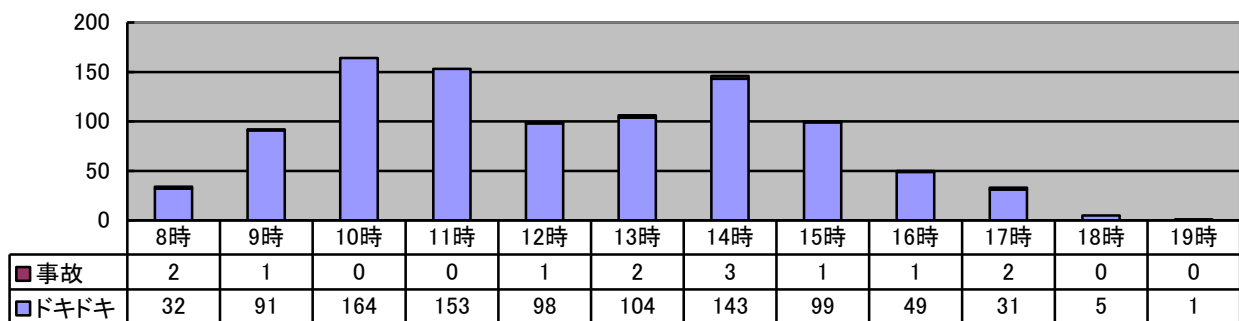
金曜日が一番多く報告されており、利用人数の割には15時帰宅のゲストが多く、現場が忙しいと感じられる曜日に集中したと思われる。



### ⑥時間帯別件数

ドキドキにおいては10時・11時が多い。前年度に比較し、入浴を実施している時間帯に職員が少ない事よっての報告が多い。次いで14時の時間帯に特浴・一般浴に職員が入るため、見守りの手薄な時間帯になる為に報告が挙げられている。

事故においても、13～15時の発生件数が多い。制度改正によって15時の送迎人数が多くなった為に、14時の見守りだけではなく、帰宅の準備にあてたことも原因であると思われる。



### ⑦まとめ

制度改正で大幅にタイムテーブルが変更された。職員は合計4度（延長のある場合は5度）の送迎を行い、送迎を基準として個々のゲストが間に合うように選択を案内している。

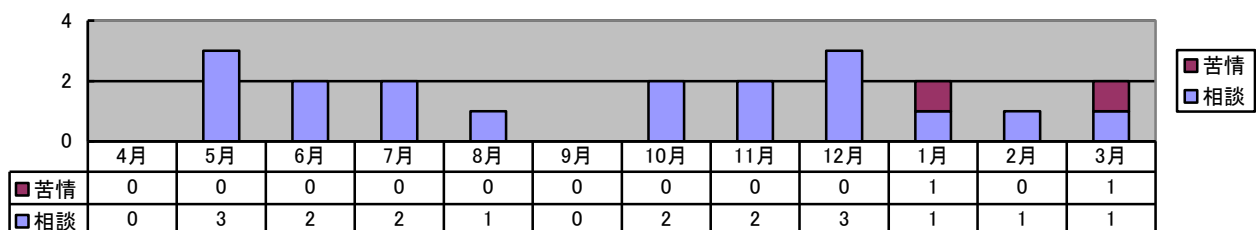
15時の時間帯までの業務（主に入浴）に焦りが出て来たために、事前時間に集中する結果となっている。また、今まで夕方に行っていた全体行事等（誕生日会・季節のイベント）などが午前中に移行した為に、午前中のドキドキ報告も増えている。事故についてはそうした焦りもあり、送迎時に多く確認されている。RM委員会の部署目標であった『送迎時の事故0件』は達成できなかった。

## 10. <苦情・相談報告>

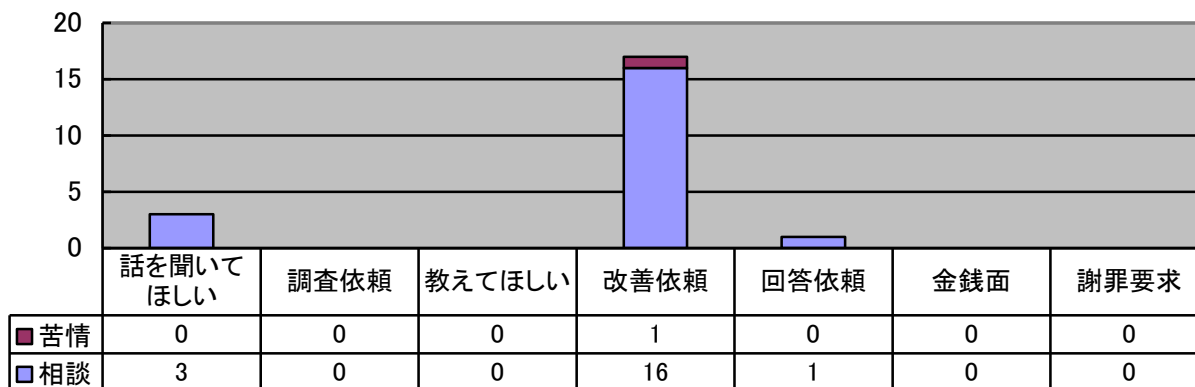
苦情の定義→施設長が直接対応した件を苦情とする。

①報告件数・・・20件（苦情報告2件、相談報告18件）

前年度・・・21件（苦情報告3件、相談報告18件）



## ②要望分類



## ③主な内容

忘れ物・衣類・バスタオルの入れ違い・配布物の配り忘れなど業務での抜けが多い部分での報告であった。中には装具の付け間違いなど確認不足の部分が多い。

## ④まとめ

前年度より報告件数は減少しており、大きな部分では『改善依頼』が多い。改善した部分では、送迎の面で前年度より苦情が減少したが、忘れ物や入れ違い・などは減っておらず、苦情に繋がるケースが多い。些細なことであっても、謝罪は必ず行ってサービスの改善に繋げていきたい。

## 11. <<総括>>

今年度は制度改正による時間帯変更が大きな変更点になる。延長を含む6パターンの時間帯は『大慈』の特色として周知されている。選択制を取り入れた事により、良い点では家族様より介護負担の減少となる貢献、悪い点では長い時間を利用して疲れてしまうゲスト、など御家族の希望と、御本人の希望が同一の物ではなくなってきている事が感じられる。多くの時間帯はご本人が望むのは『5～7時間』であるが、御家族が望まれるのはそれより長い『7～9時間』であった。又、季節によっても冬場は『5～7時間』を選ばれるなど、帳票上の変動が多い年となった。

個々の選択制を取り入れた為に、ゲスト自身の過ごし方としても確立されている。要求として自身にあったものを合わせて「利用に落ち着く」事が出来るのは時間の掛かるものと思われる。充足率としては若干上昇したが、時期やご本人の要求、家族の要求にあったデイサービスの運営に努めたいと思う。

次年度は『情報の発信』をテーマに掲げ、新規事業所の開設等、デイサービスを取り巻く社会環境は悪化しているが、大慈デイサービスセンターとしてのチャージングポイントをしっかり伝えると共に、ゲスト（利用者・家族・ケアマネ等）が安心して利用できる職員体制及び特色のあるサービスで、笑顔ある生活の支えとしたい。