

平成24年度 事業報告書

養護老人ホーム 大慈吉祥園

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》

法人の基本方針である「和顔愛語」「上敬下愛」に基づき、ゲストが施設の中で人間として尊厳を保ち、健やかで快適かつ生きがいのある生活が営めるように努める。措置施設として社会的役割を果たせるように努める。

3. 《長期目標》

ゲストが年齢を重ね、どのような状態になっても、この終の棲家で「自分らしく」1人の人間としての誇りをもって生活できるような環境をつくる。

●大慈吉祥園利用者数 (定員70名) H25年4月1日現在

最高年齢	最少年齢	平均年齢	最高滞在年数 女性	最高滞在年数 男性
102歳	68歳	85.7歳	38年	21年

	65～69	70～74	75～79	80～84	85～89	90～94	95～99	100～ 104	合計
女	0	1	7	7	14	12	6	2	49名
男	1	4	3	5	7	1	0	0	21名
合計	1	5	10	12	21	13	6	2	70名

●要介護度状況 (H25年3月31日現在)

項目	男	女	計
その他(非該当)	2	7	9
要支援1	0	2	2
要支援2	3	4	7
要介護度1	6	12	18
要介護度2	5	7	12
要介護度3	3	6	9
要介護度4	1	11	12
要介護度5	0	1	1
合計	21名	49名	70名

4. 《重点目標》

- ①ゲスト満足の高いサービスを提供
 - A) ゲストが何を求めているか常に意識する

B) ADL、IADLを高め、QOLの向上を目指す

昨年同様、ケアマネージャー、相談員とも日常業務に入ることが多く、ゲストとのコミュニケーションを図ることが難しかった。何か問題が生じた時にゲストと深く関わるといふケースが殆どであった。

吉祥園独自のアンケートは取る事が出来なかった。ゲストの情報や連絡事項等の共有に関しては、出来るようになってきた。排泄、食事、レクリエーションなど、上記の具体策に関しては、ほぼ実施することは出来たが中途半端になっている。業務優先になっていたことや、勤務のずれからあまりミーティングが出来ず、進捗状況の把握のみで終わったように思う。それぞれの職員が決められたことをただ真面目にやっていたという印象であるが、効率が悪くいろんな面で標準化出来ていないことを認識した。例えば水分・排泄などに関してデータ入力はしたが精査出来ず、そのため他係との連携も取れなかった。何のためのデータ入力であったのか、全てにおいて詰め甘さがあり、色々課題が残った。いろんな面において責任を痛感している。来季は身体的自立支援を目標の一つにしている。水分・運動・排泄を重要項目としPDCAサイクルを強化し実施していく。

②職員満足の体制を構築する

- A) 介護サービスはヒューマンサービスであり、サービスの質を向上するための教育や研修、働きやすい環境作りに取り組む。
- B) 知識、能力、技術を高め、自己実現や目標に対し、達成感を味わえるような組織作りに取り組む。
- C) オフサイトミーティングを実施していく。

今年度は中堅職員の退職や部署替えなどに伴い、昨年以上に人員配置が難しい年であった。下半期に新人6名が入社し、そのうち現在もヘルパー資格を持たない職員が3名在籍、下半期後半ではリーダー以外に中堅職員がいない状態で、業務をこなすので精一杯の日が続いた。そのような状況の中でゲストへの質の高いサービスを提供するということや、コミュニケーションを図るといふことも、中途半端になりがちであった。ゲストへのサービスの質を上げるには新人だけでなく、吉祥園全職員の質を上げることが先決と考え、下半期は内・外の研修や部署内ミニ研修、園長セミナーの回数を増やした。平行して無駄を見直し、働きやすい職場にするため、5S活動推進に切り替えた。職員間のコミュニケーションも重視し、言い合える職場環境と強いチームを目指すことがゲストへのサービスの質を上げる近道と考える。来季はもっとシビアに業務の効率化を図り、その時間をミニ研修や園長セミナーに充て、個人の人格と能力の向上に繋げていきたい。また、「報告・連絡・相談・根拠」を5W1Hに沿って報告出来るように訓練していきたい。

<今年度より新たに取り組む行事>

- ①春のプチ旅行・・何見よう旅行、秋のプチ旅行・・美味しいもん食べよう旅行
- ②料理倶楽部再開（グループ分け）
- ③シルバー体操第2部（ゲストの状態に合わせグループ分け）

春・秋の2回、日帰り旅行を実施した。外出出来る楽しさと美味しい物を食べるという2つの楽しみがあり、ゲストにとっては最大の行事である。ゲストどうし行く場所で盛り上がり、声も弾んでいる。春は淡路島の牧場で乳搾り、いちご狩りや灘のきき酒など多種多様であった。

春・秋とも食事は豪華なコース料理を提供した。皆さん緊張しながらも目を輝かせ、美味しい料理を満喫されていた。

5. 《家族との交流・連絡》

“入居者・家族との協力”

①入居者・家族との関係作り

- A) 状態の変化・変化が予測される場合は随時、ご家族に報告・連絡・相談を行う。
- B) 家族と協力して、処遇の向上を図る。(性格、生活暦などを知る)
- C) 万が一の時は、最期をどうされたいか、ゲストやご家族の意向を十分に話しあう。
- D) ゲストの希望等、園が必要と判断した場合、ご家族に電話連絡し近況報告する。
- E) 緊急連絡先不明の方については、各区福祉を通じて親族等の調査を継続する。

②ケアカンファレンス会議 (第2・4木曜日)

ご家族に同席して頂き、書面・口頭にて近況報告行う。

③状態に変化があれば、速やかに報告行う。

④新入所時は、1週間は毎日状態観察行い日誌に記載する。

6か月毎のケアカンファレンスを実施し、ご家族にはゲストの生活状況、心身の変化など随時報告を行っている。また、体調などに変化があった場合にはご家族、各福祉事務所にも報告、連絡できた。しかしゲストとのコミュニケーションは余り取れなかった。

6. 《栄養科》

①自立支援理論実施による全員常食化を目指す

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

食事形態の整理はできた。個人別に毎月見直しを行っている。来年度は他職種協働のミニカンファレンスを継続して実施する事と、自立支援計画の対象者候補を上げる為、食事面でゲストの変化を見つける為の職員教育が課題である。

B) 食事形態アセスメントシートの作成

弥勒園と同様。

C) 栄養ケア計画の個人別管理

個別管理は問題なくできた。給食会議では他部署の意見から、対応を検討実施できた。アセスメントシートを活用した個別検討は、H25年度から行う事となった為、個別検討は給食会議が主となっていた。自立されており咀嚼嚥下力に問題はないが、精神的理由から意欲低下により形態をおとすケースも少なくない。来年度はアセスメントをする際は周辺環境を見直し、各部門から専門職としての意見交換を実施し、個別管理を行っていききたい。

②食事サービスから QOL 向上を目指す

A) 満足度向上

年度初めに検食簿の書き方から給食委員と確認し、給食会議での内容を2F会議で報告する流れを作ったが、職員の入れ替わりが多く全職員への周知が出来ていない部分もある。今後もゲスト個人の嗜好と、全体意見の確認を行う事で、多くのゲストに満足して頂き、又出来る限りの個人対応をしていきたい。厨房内では年度末にスチームコンベクションを購入し、調理師が慣れることから始め献立別に調整中である。嗜好調査結果から今年度はにぎり寿司の提供を実施した。又、年度後半から始めたバイキング(月2回)、料理作り(月4回)は継続できており、バイキングでは普段は摂取されない料理もでもご自身から選ばれており好評である。

<月間行事食>

行事食	内容
誕生会	月1回、予定通り昼食で特別食、間食はケーキを提供している。
家族食事会 おやつ作り	食事会の日にゲストと一緒に作り昼食後のデザートで提要。内容は対象ゲストにあわせて実施。今年は昼食時にお品書を添えている。
スナック狸	月2回、夕食後アルコール提供日として料理は3品から選んでいただいた。
お好み焼き	月2回、昼食でアルコール提供日として実施した。
美味しいお茶の日	週1回、間食時に2種類のお茶から選んでいただいた。
間食選択	週1回、2種類から選んでいただいた。
コーヒー喫茶	週1回、3種の飲物から選んでいただき、ボランティアの方が運営した。
バイキング	下半期から月2回実施し、ゲスト自身がとりに行く形式で行っており、ゲストから好評である。
汁物作り	下半期から月2回、昼食時に3～4名のゲストと一緒に作って提供した。
おやつ作り	下半期から月2回、ゲストと作り間食で提供している。

<年間行事食>

月	年間行事	行事食
4月	お花見	昼食時間に調理師が串揚げを調理して提供した。
5月	母の日	昼食に赤飯と天ぷらで特別食を提供した。
6月	父の日	昼食時に寿司をメインで特別食を提供した。
7月	七夕	昼食は七夕をイメージした寿司、夕食は素麺を提供した。
8月	地蔵盆	夕食後、露店営業し地域交流の一環として職員が接客した。
9月	地域祭り（川祭り）	地域交流の一環として大慈園から露店を出店し、職員が接客した。
	敬老の日	昼食は天ぷら、茶碗蒸しで特別食を提供した。
11月	秋祭り	間食は露店営業。
	焼き芋	間食で園庭で焼き芋を実施した。
	地域祭り（いぶき西）	地域交流の一環として大慈園から露店を出店し、職員が接客した。
12月	クリスマス	昼食はローストチキンをメインにオードブルで、間食はケーキを提供した。
	年越し蕎麦	夕食時に提供した。
1月	元旦（正月料理）	1日はお屠蘇とおせちを提供し、3日までお正月特別食を提供した。
	七草粥	夕食で提供した。
	餅つき	全館合同で餅つきを行い、3種類の味で提供した。
2月	節分	昼食は巻き寿司、夕食は鰯を材料に提供した。
3月	ひな祭り	昼食は菱寿司を提供した。

7. 《看護部》

<目標>

『自立支援を基本とした看護の展開を図る』

- ①看護職員のフロア配置でCWとの連携を充実させる。
- ②処方薬の管理・指導ができる。

弥勒園同様

<年間業務>

月	項目	内容
5月	吉祥園（1回目）入所者定期検診	胸部X線、採血
6・7月	吉祥園全職員定期検診	胸部X線、採血、検尿、検便、心電図、 腰椎X線（CWのみ）
11・12月	ゲスト・全職員	インフルエンザ予防接種
	吉祥園（2回目）、入所者定期検診	胸部X線 採血等
1月	吉祥園（CWのみ）定期検診	採血

<週間診療表>

曜日	午前 午後	医師名	診療科目	頻度
月	午前・午後	坪内淳一	内科	毎週
	午前	平山尚哉	歯科	毎週
火	午前・午後	坪内淳一	内科	毎週
水	午前	真継 猛	整形外科	毎週
	午後	松浦 肇	皮膚科	月2回
木	午前・午後	坪内淳一	内科	毎週
		坪内淳一	内科	毎週
金	午前	坪内淳一	内科	毎週
	午後	坪内淳一	内科	毎週
		森 啓行	糖尿内科	毎週
土	午前	坪内淳一	内科	毎週
	午後	松尾信二	精神科	毎週

※眼科・耳鼻科等は、外部へ随時受診。

8. <機能回復訓練>

<実践目標>

- ①必要に応じた個別トレーニング（日常生活リハ）指導
- ②緩和的治療の充実

全体的に日常生活リハに関しては助言程度しか出来ておらず、現場任せになっている。全体的なレベルの低下が多く見受けられて来ている為、今後はこちらサイドからもっと入っていく必要がある。緩和治療に関しては新規が増えていない状況である為、状態観察と共に整形医師と相談・報告の連携を増やし、対象者の増大を図っていく。
訓練実績は弥勒園に記載。

9. <入浴>

曜日	昼入浴	夜間入浴
月・火・水・金・土・日	15:30～17:00	19:00～21:00
水・土（男性） 火・金（女性）	10:00～11:30 13:00～15:00	/

- ★くつろいだ雰囲気の中で楽しく入浴できるような支援を行っていく。
- ・四季折々の変わり湯を提供。（月2回）（事前にポスター等で掲示する）
 - ・BGMを流す等。

介護度の高いゲストは吉祥園での湯船に入れられない方もおられる為、デイサービスでの入浴サービスを利用して頂いている。ゆっくり浸かれるため、お風呂を楽しみにされる方が

多い。吉祥園での入浴を4日から2日に変更したが、他ゲストも以前よりはゆっくり入って頂けるようになった。BGMや、季節に合わせた変わり湯（1回/2週、効能のある葉や実を利用）を提供。ゲストにとって楽しみのあるお風呂になっている。

10. 《クラブ活動》

レクリエーション	毎日 (グループ 毎)	5～ 10名	職員	テーブル カラオケ	週2回	20名	職員
シルバー体操	月8回(水曜) 2部分け	40名	村越先生	折り紙	月1回	2名	外部
華道	月2回(隔週)	10名	段先生	大正琴	月1回	10名	職員
絵手紙	月1回	20名	シルバー カレッジ	ニコニコ ツアー	随時	3名	職員
書道	月1回	15名	シルバー カレッジ	体操・嚙下体操	昼 おやつ 夕食時	全 ゲスト	職員
コスメ (スキンケア)	随時	10名	職員	麻雀	不定期	6名	職員
ビデオ 鑑賞会	随時	20名	職員	料理 おやつ	月1回	10名	職員

●ゆとりのある多様な活動

行事、倶楽部活動、レクリエーションを実施し、生活が単調にならないよう刺激と生活の潤いを持って頂く。又、四季を感じながらの生活が実現できるよう心がける。

① 行事

花見、ひな祭りや端午の節句、柚子や菖蒲湯、夏祭り、クリスマス等の季節の行事で季節を感じて頂けるような行事を実施する。

② クラブ活動

ゲストが主体的に参加し、他ゲストとのふれあいと生活の張りが持てるように実施する。

③ レクリエーション

- ・レク係りが中心となって実施。記録と評価をとり、内容の充実を図り、継続に繋げていく。
- ・認知症の悪化防止、改善・維持の為、学習療法や回想法を積極的に取り入れた援助方法を活用し効果的な介護予防に努める。
- ・認知症の支援に当たってはその症状の背景や思いを知り、寄り添った支援を目指す。

今年度、新たに元気の出る体操（シルバー体操のリハビリバージョン）を増やした。参加者は介護度の高いゲストから低い方まで20数名の方が参加されている。45分間ストレッチや膝上げなど行うが、真面目に一生懸命取り組まれている。その他、認知症の悪化防止・改善のため、外部講師を招き、学習療法・園芸療法に取り組んだ。学習療法は3回/週、8名が参加。少しずつではあるが殆どの方が前頭葉機能検査・認知機能検査とも伸ばしている。園芸療法は1回/月、植物を植えた達成感と育てる喜びを感じてもらっている。その人に関わり、役割を持って頂くことで、周辺症状が大きく減少した方もおられる。来季はもう少し対象者の範囲を広げ、認知症の予防に繋げていきたい。その他、華道・絵手紙などは継続し実施出来ている。

11. 《年間行事》

行事に関しては新人職員も主体となって活躍した。行事等の完成度が高くなっており、ゲストからは喜んで頂いている。養護の特性を生かし、ゲスト満足のサービスの一環として一日中楽しめる行事の提供を目指した。出し物の他に行事食も同様、ゲストには楽しみのひとつになっており、栄養科・食事係が連携し企画を立てている。来季も今年度以上に早い企画を打ち出し、完成度を上げていきたい。

月日	行事名	毎月の行事
4月	お花見(園内) ボーイスカウト慰問	誕生者会食(第3日曜日) 料理作り
5月	母の日お祝い会	スナックたぬき(第3木曜日)
	プチ旅行	お好み焼(第2・4日曜日)
6月	5日 老後の日	健康チェック(体重・血圧測定)
	5日 外食ツアー(回転寿司)	
	父の日お祝い会	コーヒー喫茶(毎木曜日)
7月	7日 七夕	誕生会(毎月第3月曜日)
8月	23日 神戸花火大会	買物ツアー(毎週月曜日)
	23日 夏祭り(地藏盆)	
	23日 夏祭り(吉祥園)	
9月	つぐみ保育園慰問	理髪(第2月曜日)
	敬老の日お祝い会(喜寿・米寿)	その他慰問 随時受け入れ
	彼岸法要、お月見会	おやつ選択(毎週日曜日)
10月	大慈園秋祭り、プチ旅行	おいしいお茶(毎週月曜日)
11月	にこにこ保育園交流会招待	ニコニコツアー(月2回)
12月	つぐみ保育園慰問	
	クリスマス会	
	おやつ作り(餅つき)	
1月	正月遊び	
	書初め	
	初詣(諏訪神社)	
	新年会	
2月	3日 節分	
	14日 バレンタインデー(おやつ)	
3月	3日 雛祭り	
	14日 ホワイトデー(おやつ)	

行事名	時期	反省等
お花見	4/6	厨房主任が、目の前で天ぷらを揚げているのを見て、感動の涙を流される方が数名おられた。おやつは高級和菓子と抹茶を立てて提供した。
プチ旅行 イチゴ狩り	4/8・11	車椅子のゲストが沢山参加。ご自身で摘んだ新鮮なイチゴを頬張り、笑顔満面。昼食は美味しい焼肉で満足されていた。
プチ旅行・観劇	4/15	恒例のとしやで昼食。芝居や歌に拍手喝采。楽しんで頂けた。
プチ旅行・淡路 夢舞台	4/23	乳搾り初体験。「とてもいい経験をした、ご飯も美味しかったし、楽しんだ」との声を頂く。

プチ旅行・灘酒造	4/25	利き酒を楽しまれる。思った以上の量があり、何軒も行った為か、ほろ酔い気味。気分良く帰園される。
プチ旅行・パン作り	4/26	パン作りに初めて挑戦されたゲストもおられ、「自分で焼いた焼き立てのパンは本当に美味しかった」と話される。お土産も頂き帰園。
母の日お祝い会	5/13	ゲストの母の思い出を語る。ゲスト手作りケーキを食べて頂いた。
寿司ツアー	6月 6回開催	仲の良いグループ7班に分かれて行く。思い思いの寿司を選び、雑談も楽しまれた。普段食事量の少ない方も沢山食べられていた。
父の日お祝い会	6/10	父の思い出を語って頂いた。花とプレゼントを贈呈する。
七夕	7/7	職員による織姫と彦星の登場。ゲストに七夕飾りや短冊を沢山作ってもらう。
夏祭り	8/11	職員手作りの料理を食べて頂いた。出し物はゲームと花火。花火は園庭で行ったが2階で殆どの方が2階で見られた。
迎え火・盆供養・送り火	8/13~15	暑い中多くの方が参加。お供えなどをし、供養される方も多い。
にこにこ保育園お月見会	9/1	4名参加される。「いい席に座らせてもらえた。楽しませてもらった」と話される。
つぐみ保育園慰問	9/14	園児より手作りのプレゼントを頂く。子供たちを見る目は本当に嬉しそうである。
敬老お祝い会	9/17	ハーバー大慈より三笠饅頭を頂いた。おやつはケーキを召し上がる。出し物ではビンゴゲームを行った。
プチ旅行・舞子ビラ	10/1	中華料理のコース。明石海峡の景色を眺めながら美味しい中華を食べ、皆さん大満足。「ありがとう、美味しかったわあ。また連れて行ってね」と沢山感謝の言葉を頂いた。
プチ旅行・和平	10月 3回開催	カニ料理と料理の多さ、豪華さに「うわあ〜すごいね」と歓声。ゆっくり食事を楽しまれる。
プチ旅行・西神飯店	10/17	西区焼肉人気NO.1の店に行く。口の中でとろけそうな高級肉に大変満足されていた。
プチ旅行・人丸花壇	10/22	タコ尽くしの仕出し弁当を提供。昭和初期の建物を満喫される。
プチ旅行・舞子ホテル	10/24	古い洋館のホテルを鑑賞しながら和洋の海鮮料理コースを召し上がる。ホテル玄関まで砂利道のため、歩ける方2名だけの参加になる。「是非また行きたい」と希望あり。
プチ旅行・王将	10/31	思い思いの料理を好きなだけ注文して頂く。全員男性だった。「沢山食べれた。有難う」との声を頂いた。
園内で会食	11/16・25	プチ旅行不参加のゲストに対して2班に分かれて仕出し弁当を提供する。豪華な弁当に驚かれていた。普段、ソフト食のおかず5割満たないゲストが固い物まで殆ど食べられたことには驚いた。
秋祭り	11/18	職員出し物(コーラス)やエイサーでは職員が出ていることもあり、盛り上がった。
つぐみ保育園慰問	12/19	5歳児による歌とハンドベルを披露してもらう。元気な歌声にゲストの表情が明るかった。園児が帰るまで話かけられていた。
クリスマス会	12/22	職員の楽器演奏によるクリスマスソングとゲストとの合唱を行った。職員サンタがお一人づつクリスマスプレゼントをお渡しする。昼食はオードブルを提供。
新年挨拶・正月遊び(元旦)	元旦	1日中ゲストと正月遊びを行った。おせち料理を頂く。

初詣	1/2・3	諏訪神社に初詣。希望者全員参拝した。健康で過ごせますようにと祈願したと話される。
新年会	1/19	行事食と職員の出し物（エイサー、漫才、ビンゴゲーム）で1日中楽しんで頂いた。
節分	2/3	鬼に扮した職員2名が豆まきを行った。
雛祭り	3/3	感染疑いのゲストが多かったため、催しは中止となり、おやつ（美味しい和菓子と抹茶を立てる）のみの提供となる。

<その他の毎月の行事>

➡バイキング（第2,4水曜日）

10月よりバイキング再開する。それぞれ一通り食べられ、普段より豪華なこともあり、好評である。

➡誕生者食事会（第3日曜日）

談話コーナーを利用し、豪華な仕出し弁当を提供。一年を通して全員参加頂けた。

➡お誕生日会（第3月曜日）

お誕生日行事食の提供（炊き込みご飯） おやつ時にプレゼントをお渡しする。

➡スナック狸（第2,4木曜日）

月2回に変更。お酒が飲めるゲストに制限があるため、参加ゲストが減ってきている。飲み物のメニューを増やしていく予定。

➡おやつ作り（第1,3土曜日）

認知症のゲストを対象に3時のおやつを作って頂いた。喜んで参加されている。

➡汁作り（第2,4土曜日）

認知症のゲスト対象に昼食時の汁を作って頂く。主に具沢山の汁を提供しているが美味しいと評判。雑談を楽しみながらも一生懸命である。

1.2. <<職員会議等>>

頻度				
月1回	正副施設長会議	処遇会議	1・3会議	主任会議
	職員会議	各担当者会議	会計会議	
随時	ケアカンファレンス	医務部会	事務部会	

○職員会議、処遇会議の実施状況

下半期より職員会議、処遇会議、新たに業務削減会議を入れ、月3回とした。その中でミニ研修と園長セミナー（1時間）を組み込んでいる。園長セミナーでは職員の考えや意見を引き出すことが多く、会議や仕事の進め方、各職員の考えを知る機会にもなっている。来年度はもっとミーティングやセミナーを増やし、価値観を共有出来るようにしていく。

処遇会議は月1回実施しているが、日々のゲストの変化や連絡事項などは急を要する事が多く、確実に共有出来るように申し送り時に重要事項を3日間読み上げ、又、2回/日全職員の携帯にメールで知らせている。日誌の読み忘れなどの「知らなかった」がなくなった。

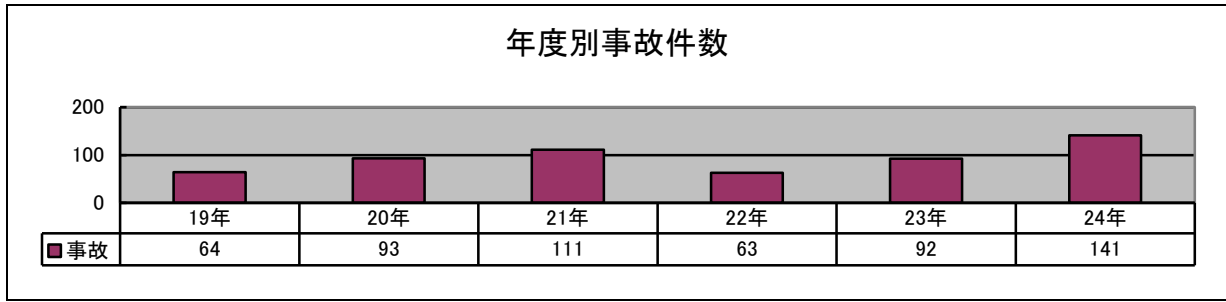
1.3. <<リスクマネジメント報告>>

☆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

○年度別事故件数

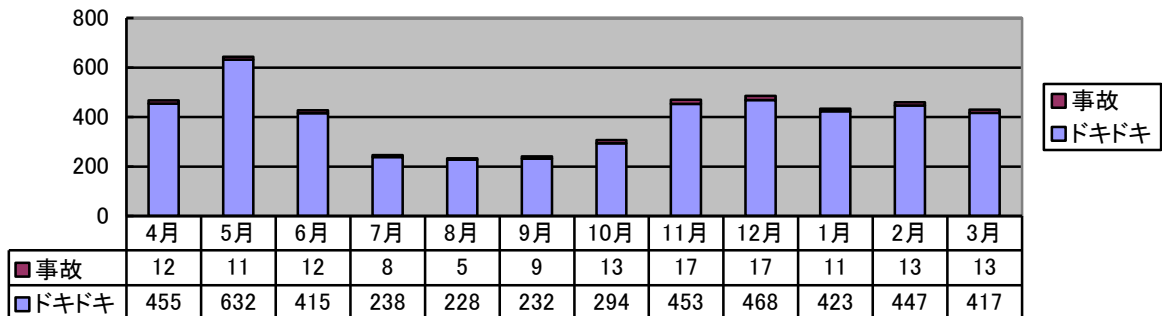
前年度に比べ事故報告で49件増加となった。



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
	4,843件	141件	4,702件		8,598件	92件	8,506件

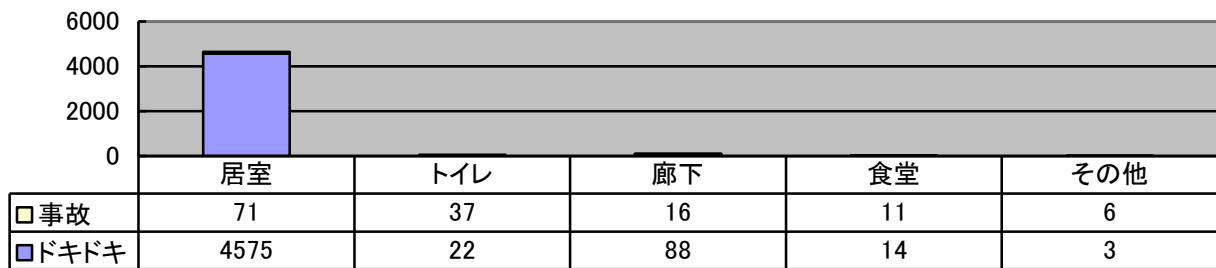
○ドキドキ・事故件数

昨年度に比べ事故件数が49件増となった。この1年を振り返ると転倒などのハイリスクのゲストに対して、ひたすらセンサー対応をしていたという印象がある。ドキドキ件数は3,804件減となっているが、日中のセンサー反応件数を記載出来なかった為で、ほぼ前年度以上にはなると思われる。下半期から特に事故件数が増えている。日を空けずに同ゲスト(事故件数の2割弱占め特に下半期に多い)が転倒などされるケースが多かった。特に転倒など、事故直後に対策を立ててはいるが、改善などの評価に繋がっていない。



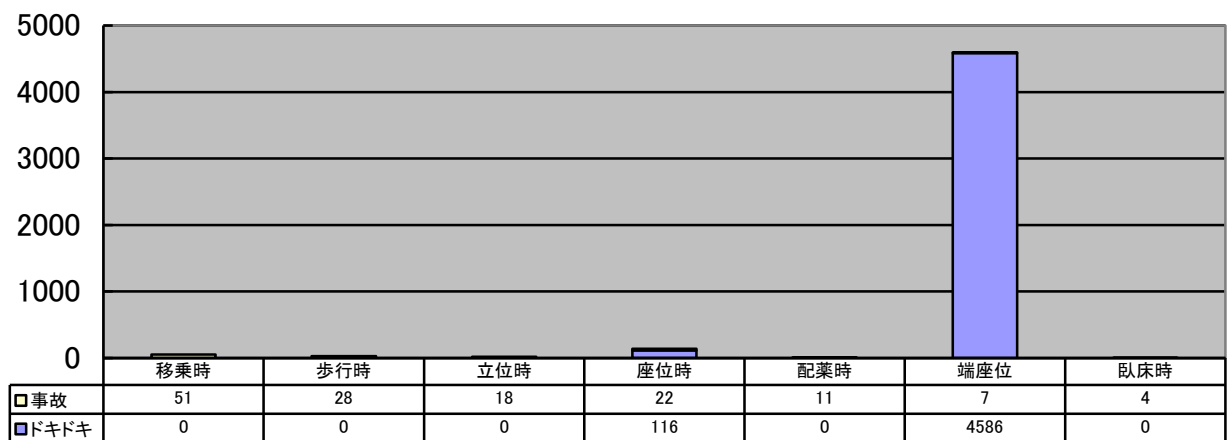
②発生場所別件数

リスクの高い方にはそれぞれ居室入口やトイレ前にセンサー設置し、臥床時はベッド下に設置している。今年度は居室に入りたい方など、拘束にならないよう自由に行動して頂いたが、居室内での見守りまでは出来なく事故に繋がるケースが多かった。また高齢に伴い、自立の方も足腰が弱って来ており、特に同じゲストが廊下や食堂で転倒されるケースも多く事故増になっている。近年では珍しくなっているが、買い物ツアーで酔っ払って転倒、外出先で転倒、他の方の髭剃りを黙って使い、血まみれになって転倒したケースもあった。



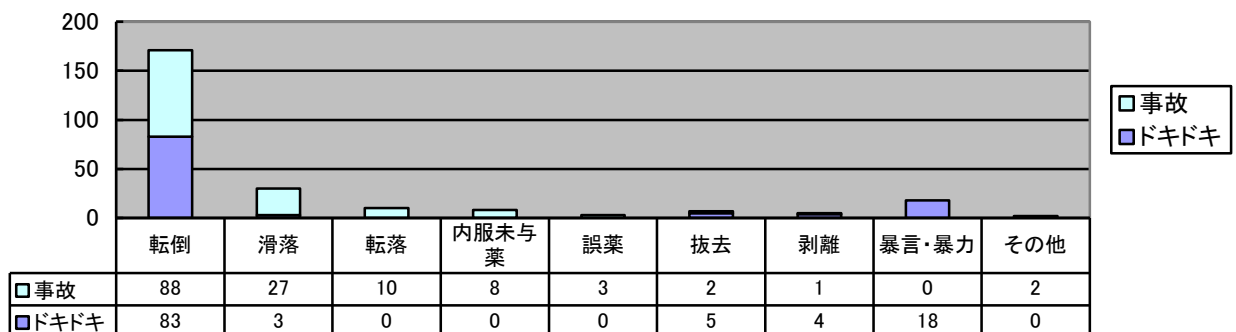
③発生状況別件数

ベッド端座位は夜間帯でのセンサー反応である。トイレの要望や眠れないなどで、寝たり起きたりを繰り返されて滑落されることが多い。ゲスト1人あたり一晩で3回くらいが平均であるが、ゲストによっては10分間隔の場合もある。他のゲストの対応している間に便器から立ち、滑ったり、膝折れし転倒される事も多い。日中でも同様である。



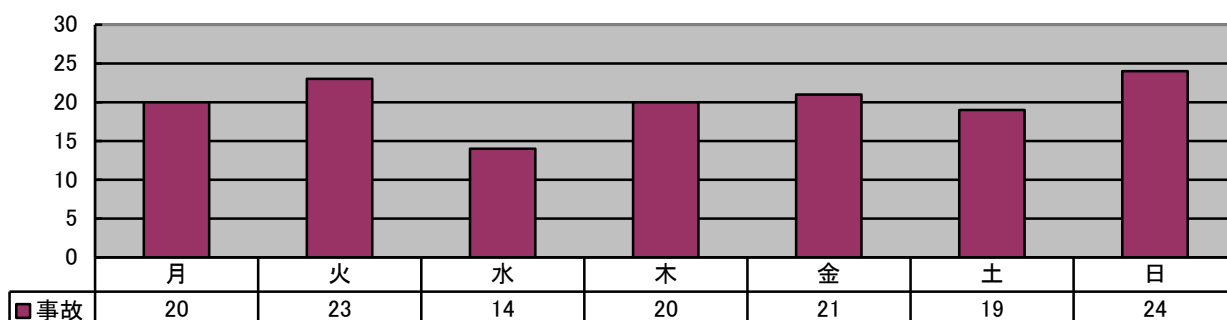
④発生内容別件数

転倒・滑落が殆どでゲストも同じ方の事故が多かった。職員のミスもあり、センサーの電源が入っていなかったり、センサーの位置が悪かったこともあった。誤薬に関しては職員のミスが3件あり、渡し忘れも4件あり。下半期後半で医務からの受け取りと配薬時に職員2人付けたこと、早出を2人態勢にするなど対策を立て、今の所落ち着いている。暴言・暴力のドキドキは不穏のあるゲストお一人の1ヶ月強の数字ではある。一時、精神科の薬を飲まれていたが、反対に意欲・行動の低下が顕著になり、薬を中止、軽い眠前薬のみとし日中の声掛けを多くした。その後落ち着かれている。抜去の事故に関しては導尿を中止し、トイレへの案内に変更。問題無く排尿出来るようになった。



⑤曜日別件数

曜日に関して数字の差は余りない。その中でも水曜日は午前中に介助者中心の元気の出る体操を行っているため、リスクは低くなっている。また、入浴などの業務も無く、割合リスクの高いゲストの見守りができている状態と言える。

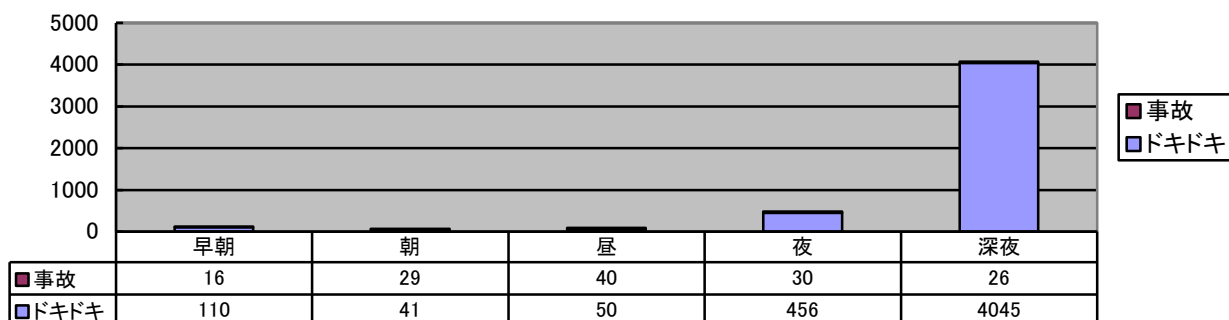


⑥時間帯別件数

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・深夜帯での転倒・滑落事故が多い。夜間帯は2人の職員のみとなり、職員が休憩に入ると1人での対応となる。一度に3人くらいのセンサーやコールがあると一人の対応では難しいものがある。コールが押せなかったり、自己不覚知などにより、職員を待たずに事故に繋がっているケースも多い。ADLの低下により、夜勤者2人での対応が難しくなった。

日中に関しても見守り職員は必要（6月には職員の人員配置は落ち着く予定）。また、下半期後半より、早出・遅出を2人態勢にしたため、朝夕は見守りが出来るようになった。夜間帯の事故改善に繋がる対策を早急に考えたい。



⑦まとめ

センサー対応は一時的な対処方法と考え、生活リハや運動を多く入れるタイムテーブルにしたが、計画通りにはいかなかった。また自立のゲストが体調不良や骨折などにより、ADLやQOLの低下を招くと予想以上に支援が難しくなることを認識した1年であった。

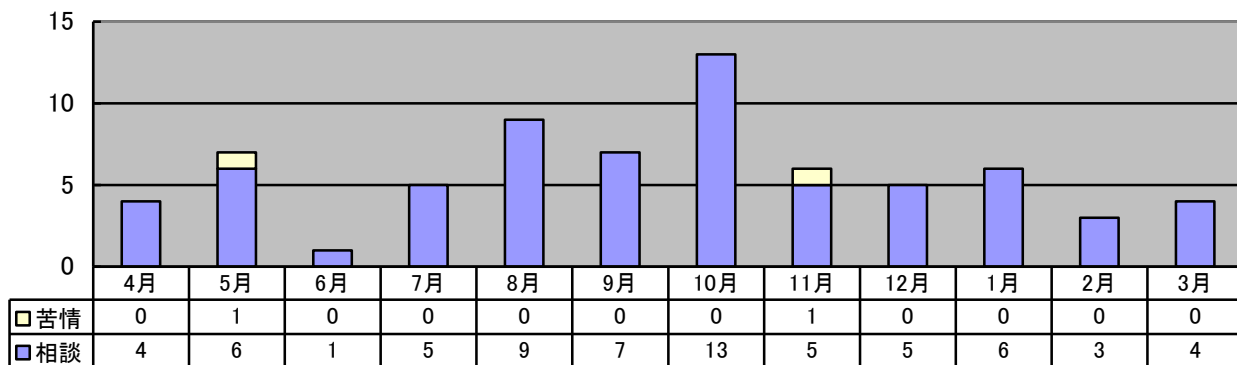
センサーは行動の範囲を狭め、拘束にも繋がる可能性も高いため、本来の問題の解決にはあたらぬ。一時的には必要であるが、高齢者を理解することやコミュニケーション技術を学んだり、待つことも学ぶ必要があると思われる。センサーがもし2つしかなかったらどういった対策を取っているのだろうか。同じゲストの事故が多いことを踏まえ、カンファレンスを通して真の問題がどこにあるのか深く考えていきたい。

1 4. 《苦情・相談結果報告》

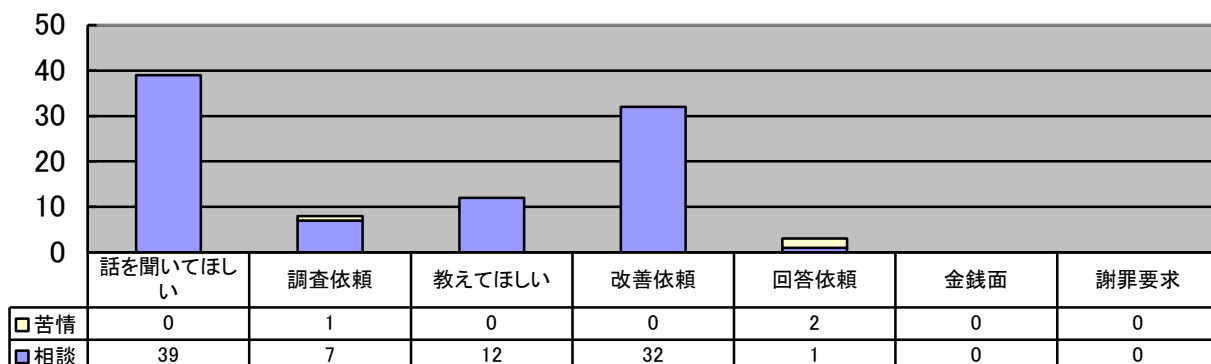
苦情の定義→施設長が直接対応した件を苦情とする。

○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
		70件	2件		68件		80件



要望分類



※複数回答しているため件数が多い。

○主要内容

<p>【職員の対応不十分】 →郵便物が園に届いてもゲストの元へ届くのが遅い・出金依頼に全部 1000 円札 (5 万円)・確認不足・ゲストの勘違い・ご家族への伝達不足・衣類紛失・提供忘れ</p> <p>【ゲスト間トラブル】 →冷蔵庫の使用方法・勘違いによる口論・盗難 (冷蔵庫)・洗濯物の干し場所・食事席トラブル・居室への立ち入りに対する不満</p> <p>【デイサービスに対して】 →介助時の言動に対して</p> <p>【医務に対して】 →薬の残数不足・対応不十分</p> <p>【外部業者に対して】 →居室内物品の破損、紛失・エアコン不調</p> <p>【その他】 車椅子に関する相談 【栄養科に対して】 異物混入</p>

○まとめ

前年度より職員に対する相談件数は、前年度より少し減少はしているが依然として多く、内容は報告・連絡・確認不足や配慮不足によるものが多かった。相変わらず、少し対応時に気をつけていけば相談にならずに済んだであろう事項が上がっている。少しの言葉の言い方の違いでゲストが不愉快な思いをされる事が多々ある為、全職員が今後気をつけなければならない。また、新人職員への指導不足によると思われる相談も上がっている。新人教育にも力を入れると同時に、全職員が気遣いのある丁寧な対応が出来るように話し合っていきたい。ゲスト間トラブルに関しては、ゲスト個々の生活習慣の違いや考え方の違い、他者への配慮不足等から起きてしまったことが多い様に思われる。園内での共同生活が円滑になるよう、職員の働きかけが必要だと感じた。ゲストからの相談は、ケアを良くするために必要不可欠であることを全職員で認識し、素早い対応を心掛け、ゲストとの信頼の構築に繋げていきたい。

15. 《職員構成》

施設長	生活相談員	支援員	看護師	栄養士	事務員	介護支援 専門員
1名	1名	14名	1名	1名	2名	1名

16. 《総括》

今年度はシルバー人材派遣より3名の人員を導入し、タイムテーブルも組み直した。3大介護以外に、自立支援やゲストへのサービスを充実させる目標を掲げたが中途半端になってしまった。大幅に業務を削減したにも関わらず、忙しさは以前より増している。加齢に伴う心身機能の低下や骨折などによるADLやQOLの低下、認知症悪化による周辺症状の対応などに追われている現状がある。現状の把握と問題点の抽出、改善が急務となっている。まだ身体介護が出来ない職員3名が資格取得まで後1ヶ月強。後2~3ヶ月程で業務も落ち着くと思われるが、限られた資源の中でゲストへのサービスを維持・向上させるには業務の無駄を省き、仕事の効率を高め、かつ人材育成の強化、総合的にチーム力をアップさせることが先決と考える。平行してリーダーを中心に目標に掲げた具体策をより明確化し、全職員が来年度の目標に向かって邁進出来るような体制作りを行っていきたい。