

# 平成27年度 事業報告書

大慈デイサービスセンター

## 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. 《5ヵ年計画》

●最終目標 『ADL（日常生活動作）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、サービスの質の向上を図る。
- ③コキヤスタの推進を図る。

「顧客（ゲスト）の要求からスタートして、顧客（ゲスト）に対して新しい満足を生み出していく」

●27年度重点目標

『中重度者ケア体制の推進』

## 4. 《部門別目標》

＜ケア部門＞

①I ADL（手段的日常生活動作）を維持することで在宅での生活を安心して送れる。

A) 下膳や洗濯たたみなど、職員のお手伝いをする事で役割を持って頂く。

洗濯サービスの衣類を畳んだり、下膳などの作業を職員と共に行ったりしており、周囲もそれを見て意欲を持たれて手伝うなどの方が見られる。

B) 独自の運動(リハビリ体操・シルバー体操)で、全身を動かすことで機能の維持を図る。

在宅で独居・日中独居の方々の欠席が減少している。自宅での大きな転倒が少なくなってきたものと思われ、タオル体操の効果は十分に考えられる。

C) 日常生活動作で過介助にならないよう、リスクを考慮した上で、残存機能を活かした介助を行う。

過介助に気を付けて対応する。車椅子で下肢筋力低下されていた方が、歩行器の対応を行い、自宅で歩行されるまでに回復された。

②充実したサービスの確立。

A) 中重度者用のレクリエーションのメニューを考案。

『頭の体操』となるクイズ形式のレクリエーションを1年続けて行った。身体を動かす

レクリエーションと並行して続けた結果、あまり声を出さないゲストが徐々に話し出すなど大きな変化が見られた。継続して認知機能の低下が見られる方については、学習療法を推奨している。

B) 選択ボードを活用し、自己決定の機会を作り、周囲とのコミュニケーションを図る。

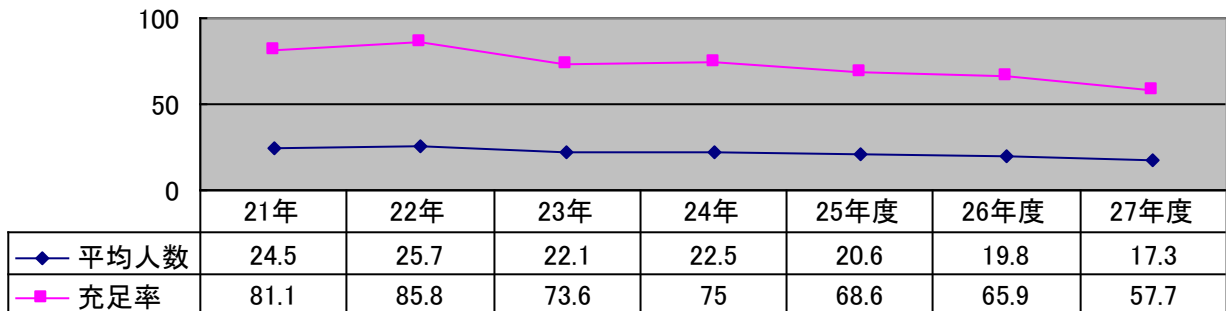
選択ボードより午後よりの過ごし方を自身で考えて頂き、実行することに努めた。自身でしたいことが見つかると、充実した過ごし方を選ぶことが出来た。

<経営部門>

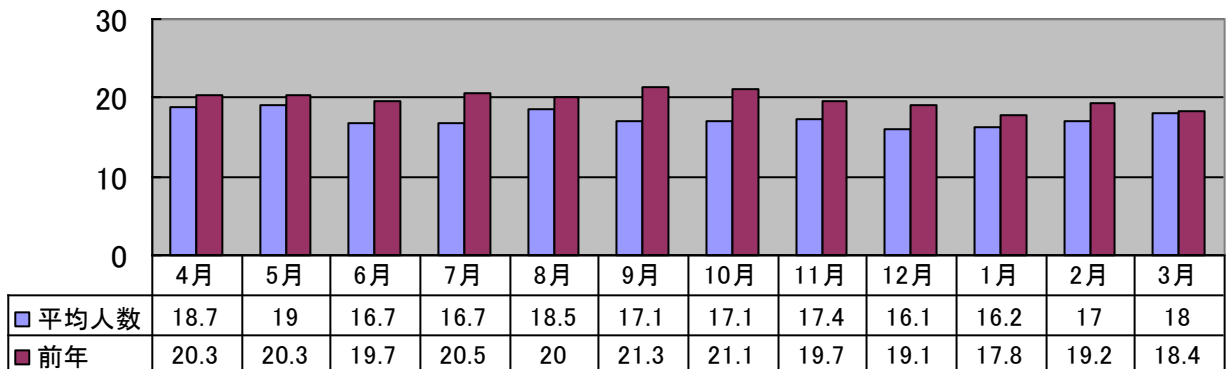
- ① 充足率70%維持及び登録者25名を目指し、経営基盤の安定を図る。
- ② 中重度者戦略計画立案のため、市場調査等(ケアマネや家族対象)を実施し、顧客ニーズを探り、新たなサービスを生み出す。
- ③ 広報戦略を練り、新規顧客獲得を目指す。

前年度よりさらに8.2%の大幅低下あり。長期にわたっての入院やSS入所による登録抹消など依然多くある。要支援時間短縮も影響される。1月～3月に問い合わせが多くあり、デイサービス報告会・昼食参観などが影響されるものではないかと考えられる。

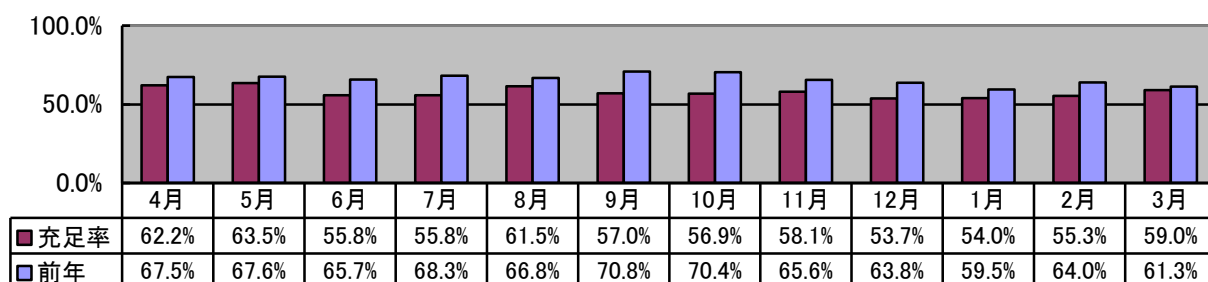
年度別推移



27年度月別人数推移



### 27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	26日	8	59	40	47	0	154
5月	26日	21	34	44	43	0	142
6月	26日	26	28	27	54	0	135
7月	27日	13	34	23	40	22	132
8月	26日	17	32	1	29	0	79
9月	26日	19	29	25	31	0	104
10月	27日	13	38	22	24	0	97
11月	25日	12	27	8	23	0	70
12月	27日	11	31	19	24	0	85
1月	25日	13	29	34	30	0	106
2月	25日	39	20	16	16	0	91
3月	27日	23	16	18	16	0	73
計	合計	215	387	277	377	22	1,278
	月均	17.9	32.3	23.1	31.4	1.8	106.5
	割合	16.8%	30.3%	21.7	29.5%	1.7%	

### ●曜日別年間平均人数等 (料金は目安)

	人数	料金	欠席数
月	20.0	187,020	3.3
火	13.8	112,702	4.0
水	20.7	199,129	3.5
木	13.4	125,418	4.6
金	18.6	155,328	3.4
土	17.4	175,472	5.6
平均	17.3	159,178	4.1

●介護度別年齢別等人数表

平成28年3月31日時点での実人数

要介護度	27年度				26年度			
	合計人数	男	女	平均	合計人数	男	女	平均
支援1	77	24	53	87.2歳	77	24	53	87.2歳
支援2	160	16	144	88.1歳	160	16	144	87.2歳
1	242	67	175	87.5歳	240	67	173	86.5歳
2	230	69	161	89.2歳	231	65	166	88.3歳
3	169	49	120	87.3歳	174	49	125	86.1歳
4	122	23	99	84.6歳	121	22	99	83.7歳
5	81	45	36	82.7歳	58	22	36	81.7歳
合計	1081	293	788		1061	265	796	
平均介護度		2.4	2.0	2.2		2.6	2.4	2.5
平均年齢		82.8歳	88.9歳	87.2歳		81.8歳	87.8歳	86.2歳
最高年齢		96歳	101歳			95歳	100歳	
最小年齢		63歳	62歳			62歳	61歳	

<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。  
 今後も、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>

<年間計画内容>

目標達成の為、これまで以上にサービスの充実を構築していくことは勿論、専門分野からの目線で在宅生活におけるアドバイスを行う。

<実践目標>

『在宅生活機能レベルの維持・向上』

①個別機能訓練の充実

- A) ケアマネ・相談員との連携
- B) 在宅訪問にて生活環境の把握・ニーズの抽出
- C) 相談に対して迅速な対応・アドバイス  
 ・相談しやすい環境作り（相談窓口設置等）

今年度より制度改正に伴って、メニュー作成時に在宅訪問をした上で、生活環境に順じた訓練メニューを作成しなければならなくなったが、現況3ヶ月毎の訪問を実施し、問題なく訓練メニューを作成・実施する事が出来ている。また、前年度からの課題であった、ゲストの相談に対しての専門的窓口の開設等は出来なかったが、随時において、相談への対応は出来ており、在宅生活内での助言・アドバイス等は出来ている。

<栄養科>

『中重度者に特化した食事形態の提供』

- ①脳への血行がスムーズに流れる食事の提供
  - A) マ・ゴ・タ・チ・ワ・ヤ・サ・シ・イ食事の提供
- ②デイサービスの食事を楽しみに来て頂く
  - A) 行事の継続
  - B) 食事作りの継続
  - C) 新しい行事の企画

目標の食事作り、新しい行事の企画以外は行なうことが出来た。大慈デイサービスにケアマネジャーを招き、ソフト食・スルー食・ミキサーゼリー食を、実際に見て食べて頂く機会を作った。殆どのケアマネジャーが、刻まない食事を提供している事を初めて知った様子で、感心して下さる様子が見られ、良い宣伝になったと感じる。

ゲストに対しても、「マ・ゴ・タ・チ・ワ・ヤ・サ・シ・イ食事」の説明を新人栄養士から行った。ケアマネジャーやゲストの前で新人栄養士が話す機会を持つと言うのは、施設の食事をアピールする機会になると共に、新人栄養士にとっても良い勉強の機会となった。今後も、ケアマネジャーへの食事のアピールやゲストへの食事の説明を行なう機会を作り、デイサービスの利用者増加も協力して行きたい。

●年間行事食

月	年間行事	行事食
4月	ランチプレート	ランチプレートでは、ハンバーグが好評であった。土鍋で豆ごはんを炊き、提供した。
	誕生日週間	ちらし寿司、炊き込みご飯、山菜ごはんなど、日ごとに主食を変えて提供した。
5月	母の日週間	赤飯、ちらし寿司、竹の子ご飯など提供した。松花堂弁当箱や半月盆にのせて提供することで、雰囲気を作った。
	土鍋週間	職員が土鍋を炊くのに慣れ、スムーズにできるようになった。色ご飯が好きなゲストが多いため、大変好評であった。
	誕生日週間	赤飯や鮭寿司と天ぷらを提供し、普段より豪華な食事にした。お屠蘇に黒豆をのせて、誕生日のお祝いの雰囲気を作った。
6月	ランチプレート	温かいまま提供できたのでよかった。量も見た目もよく、喜ばれていた。何のドレッシングかわからず間違っかけてしまったので、ドレッシングの明記が必要である。
	父の日週間	わかめご飯や鮭寿司を提供した。ご飯を花形にして、見た目を華やかにした。
	誕生日週間	ちらし寿司や豆ごはんなど色ご飯を提供した。松花堂弁当で豪華な雰囲気を作った。
7月	七夕週間	最初の3日間は七夕素麺、後の3日間は七夕寿司を提供した。七夕の雰囲気ができるように人参を星形にしたり、工夫をした。
	ランチプレート	シーフードピラフ、エビフライ、ハンバーグ、ポテトサラダ、コーンポタージュ、果物のランチプレートを提供した。ピラフを食べる機会が少ないゲストが多く、満足されていた。ポテトサラダはボリュームがあるので、次回からはもう少し減らした方がよい。

	誕生日週間	炊き込みご飯やワカメご飯、赤飯など、日ごとに種類を変えたご飯を提供した。7月は行事が多くて、ゲストは満足されている様子であった。
8月	ランチプレート	チャーハン、酢豚、麻婆豆腐など、中華のランチプレートを提供した。中華料理を食べることがあまりないので、普段と違った料理に満足されている様子であった。チャーハンは汁椀で型押しにした。ご飯の量は変わらないが、おかずの種類が多かったため、量が多いというゲストがいた。男性ゲストはたくさん食べられて、喜ばれていた。
	誕生日週間	主菜を天ぷらやコロッケにすることで誕生日メニューとした。揚げ物が好きなゲストが多いので、天ぷらが出ると喜ばれていた。天ぷら以外にもお祝いの日に出して喜ばれるメニューを考えて提供できるよう工夫していきたい。
9月	串揚げ	豚肉、白身魚、海老、ウインナー、かぼちゃ、じゃがいもの6種類の串揚げを提供した。フロアで串揚げをし、できたてを食べてもらった。串揚げの中では海老とじゃがいもが人気であったが、海老は1人1尾しか用意していなかったのでおかわりをしてもらうことができなかった。その他の具材はたくさん用意してあったため、おかわりをするゲストもいた。「できたてはおいしいわ〜。」という声もきけて、満足されている様子であった。揚げたてはやわらかいので、ソフト食、スルー食の方にも海老を食べてもらうことができた。
	敬老週間	赤飯やちらし寿司などでお祝いの雰囲気を作った。副菜に茶碗蒸しを付け、主菜を天ぷらにするなどして食事を豪華に見せるよう工夫した。
	誕生日週間	御屠蘇に黒豆をのせてプラス1品とし、松花堂弁当箱に入れるなどして敬老の日とは違ったお祝いメニューにした。
10月	串揚げ	豚肉、エビフライ、じゃがいも、かぼちゃ、ウインナー、白身魚の串揚げをした。フロアで串揚げをし、温かいまま食べて頂いた。9月の実施時に、エビフライが一人1尾しかなく、おかわりしてもらえなかったが、今回は一人2尾にしておかわりしてもらった。赤ウインナーとエビフライが特に好評だった。次は串揚げの種類を変えて実施したいと思った。
	誕生日週間	ゆかりご飯、炊き込みご飯、鮭ワカメご飯などを花形の型押しにし、松花堂弁当箱に入れて提供した。主菜は天ぷらやかき揚げにして、彩りも考えた献立にした。松花堂弁当箱を使うことで、いつもと違った特別な食事となる工夫した。
11月	おにぎりバイキング	梅オクラ・カニカマ・たらこ・こんぶのおにぎりをバイキング形式で提供した。献立として厚焼き卵、鮭の塩焼き、ウインナー、小松菜のお浸し、おからの炒り煮も提供した。おにぎりは見た目も華やかで、ゲストは喜ばれていた。
	誕生日週間	土鍋で白ご飯にしたり、かき揚げや豚カツの卵とじ、鮭寿司を提供した。いつもより少し違った献立で、揚げ物や寿司を入れることで誕生日週間とした。
12月	クリスマス会	食事はいつもと変わらないが、おやつをケーキに変更して提

		供した。チョコレートケーキは不人気とのことから、苺トルテにした。クリスマス会の雰囲気もあり、ゲストには満足していただけた。
1月	もちつき	フロアでもちつきを実施した。あんこ、きな粉は毎日提供し、前半3日間はおろし醤油、後半3日間は砂糖醤油とし、味をかえて提供した。つきたてのお餅は大変好評だった。
	串揚げバイキング	豚、エビフライ、玉ねぎ、茄子、ちくわ、鮭の6種の串揚げを実施した。食事アンケートでも上位に上がっていたエビフライはやはり好評であった。ゲストは「温かくておいしい。」と喜ばれていた。一人1種類ずつ食べて頂き、おかわりも用意した。
	誕生日週間	ちらし寿司やワカメご飯、豆ごはんを提供し、主菜は天ぷらやかき揚げを提供した。ちらし寿司の日以外は松花堂弁当箱に入れ、いつもと違った雰囲気の食事とした。揚げ物が好きなゲストが多く、天ぷらもかき揚げも好評だった。
2月	手巻き寿司	手巻き寿司をゲストに巻いてもらった。家庭でも作られているゲストが多く、特に女性は上手に巻かれていた。少しゆがんだ巻き寿司でも、自分で巻いたためか「おいしい。」と満足されていた。
	串揚げバイキング	フロアで串揚げバイキングを実施した。豚肉、エビフライ、ジャガイモ、南瓜、ウインナー、カレーの6種の串揚げをした。揚げたてで熱々の串揚げにゲストは喜ばれていた。ゲスト同士でエビフライがおいしい、南瓜がおいしいと勧め合う様子も見られた。おかわりされるゲストもおり、お腹がいっぱいになったと満足されていた。
	誕生日週間	主菜にエビフライや天ぷらを付け、誕生日の食事とした。おかずが沢山あったため、いつもより豪華に見えた。トレーいっぱい料理にゲストも喜ばれていた。
	ひな祭り週間	ひな祭りといえば菱寿司ということで、ひな祭り週間は菱寿司を提供した。黒豆をプラス1品で付けることで華やかな食事となった。寿司が出るだけでお祝いごとの雰囲気となったのでとてもよかった。
3月	誕生日週間	竹の子ご飯、しそご飯、豆ごはん、炊き込みご飯など主食を色ご飯にして、花型に型押しして提供した。松花堂弁当箱を使い、豪華で特別な食事の演出をした。メインは揚げ物で、天ぷら、かき揚げ、コロッケなど日替わりで提供した。ご飯も日ごとに変えることで、複数利用のゲストでも飽きないような工夫をした。揚げ物は特にデイサービスのゲストに人気なので、行事週間のときには入れていきたい。

## 5. 《会議の実施内容・反省点》

### ①デイ検討委員会

施設長、居宅ケアマネジャー、施設ケアマネジャー、栄養士、相談員、介護職員で、サービスにおいて検討を行っている。

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
園庭 お花見	4/2~9	28名の参加者がおられ、園庭での花見を楽しまれる。今回は茶話会のような形式が企画されていなかったが、均等に見に行くことが出来ている。開花時期も少し早まり、天候不順であった為、水曜日に参加された方はすでに葉桜であった。
母の日会	5/4~9	男性職員よりカーネーションをお渡しし、個々に母の日のエピソードを語って頂いた。櫛谷で栽培されたカーネーションということもあり人気であった。毎年とても喜ばれる行事の一つである。
買い物 ツアー①	5/11 ~23	16名が参加し、玉津マルナカへ行く。参加数は少ない為に、他の企画を考える必要があった。
父の日会	6/8 ~13	男性16名参加。男性利用者へスティックコーヒーのプレゼント行う。「帰って家族と飲むわ」と喜びの声が聞かれた。
喫茶店へ行 こう	6/15 ~27	14名が参加。蔵人珈琲という和風テイストな場所で喜んでいただいた。要支援の方が13時までの利用となった為、入浴はなくなってしまったが、その分、「次回もまた行きたい！」と言う声も聞かれ好評であった。
七夕週間	7/1 ~7	恒例行事となっており、多数の短冊を書いて頂いた。去年は七夕後であったために今年は七夕前に行った。
如意寺へ行 こう!	7/20 ~25	急遽「ひまわりを見に行こう!」が変更となり櫛谷町内にある如意寺へ行くこととなった。地元の方以外も櫛谷町を知る機会となり、良い観光となった。
デイサービ ス夏祭り	8/3~8	恒例行事で景品付きの輪投げなどを行う。景品としては昨年と同様であったが、ゲームの形式を変え、盛り上げた。
お楽しみ会	8/17 ~22	間食の時間を利用してキャラメルコーンやポテトチップスなど提供する。ノンアルコールビールは好評であり、DVDを観ながら楽しいひと時であった。お菓子を食べながらのレクリエーションをするのは初めてであり、職員も楽しめる内容となった。



買い物 ツアー②	9/1~12	玉津マルナカへの買い物ツアーを実施。合計17名の参加者で楽しまれた。次回はイズミヤへ場所を変更予定。
敬老会	9/16 ~21	日本舞踊・ヘルマンハーブ・ハワイアン・ギター三味線・大正琴と慰問を各曜日にあわせる。ともに唄うものがなく、盛り上がり に欠けた面もあるが、御利用者は「懐かしい歌が聴けて良かった」と喜ばれておられた。
DS報告会	9/25	他事業のケアマネジャーを招待し、サービス内容の発表会を行った。ヨガ講師・学習療法なども発表し、どんなお年寄りが適しているのかをアピール、オゾナイザーで褥瘡が治る…など実演を交えて行えたと思う。次回は串揚げランチの際に一緒に召し上がって いく企画を考えている。
秋の外出・ メリケンパ ークオリエ ンタルホテ ル	10/13 ~16	8名の方が参加。計3日間に分け神戸メリケンパークオリエンタルホテルのランチバイキングを堪能された。皆が口々に「来たく ても来れない場所。本当に豪華！」と喜んでいただくことが出来た。要介護度の高い方もリクライニング車いすで行くことが出来 てご家族様も心から喜んでいた。
秋の外出・ 須磨海浜水 族園	10/21	2名の方が参加される。園内を散策する際に、歩行の比較的しつ かりされた方が「しんどいな。意外に広いわ。」と話されていたこ ともあり、移動の多い外出であった。しかし昼食の焼肉は好評で あり、「ここまで来てよかった。」との声上がる。
秋の外出・ 道の駅あわ じ	11/2 ~21	7名の方が参加。好天には恵まれなかったが、夢舞台ではない違 う一面の淡路が堪能できた。昼食も比較的安価で済ますことが出 来、重度利用者も問題なく召し上がられるようなメニューであ った。普段より食欲のない方が、しっかりと全量摂取された。お土 産屋も充実であり「また連れて行ってほしい。」との声上がる。
喫茶店へ行 こう②	11/16 ~20	7名の方が参加。井吹台北町の『珈琲蔵人』へ行く。前回より参 加人数は減るも、問題なく楽しめた。秋の外出が出来ない方々の 為に安価での設定を行った。
買い物 ツアー③	12/1 ~14	玉津マルナカ・イズミヤへの買い物ツアーを実施。合計12名の 参加者で楽しまれた。今回はイズミヤへ場所を変更したが、特に 行かれた方の目的がはっきりしておらず、広いフロアを歩き回 るだけとなってしまった。目的に応じた必要がある為に、次回よ りは希望があれば向かうこととなる。
クリスマス 会	12/19 ~24	「二人羽織」「はずれは誰?」「夢の歌謡ショー」の三部構成によ り大いに利用者様に喜んでいただいた。また景品であるお菓子を 豪華に見せる事でクリスマスらしい会になったと思う。ひと手間 加えるだけで、大きく前回とは見違えるものになった。「また来年 も見せてな!」と歌謡ショーは声を掛けられていた。
初詣	1/2~8	15名の方が檀谷諏訪神社へ行かれる。雨天なく経過し新年早々

		楽しめたと思う。
もちつき大会	1/4～9	恒例のもちつき大会。職員・利用者が協力し合い、この週もおいしくお餅を食べることが出来る。毎年、誤嚥事故なく経過することによって「ここでしかお餅が食べられない。」との喜びの声が聞かれる。
DS 昼食参観	1/16～21	16名のケアマネジャーが参加される。栄養士の説明により食事状態が困難な利用者でも受け入れる事が可能であることをPR出来た。また、特養やショートステイでも同じような食事を提供できると伝えられたことで、他部署の宣伝もすることが出来た。
お楽しみ会②	2/8～15	キャラメルコーンやポテトチップスなど提供する。DVDを観ながら楽しいひと時であった。カラオケも盛り上がり楽しめたと思う。
買い物ツアー④	3/7～19	玉津マルナカへの買い物ツアーを実施。合計14名の参加者で楽しまれた。

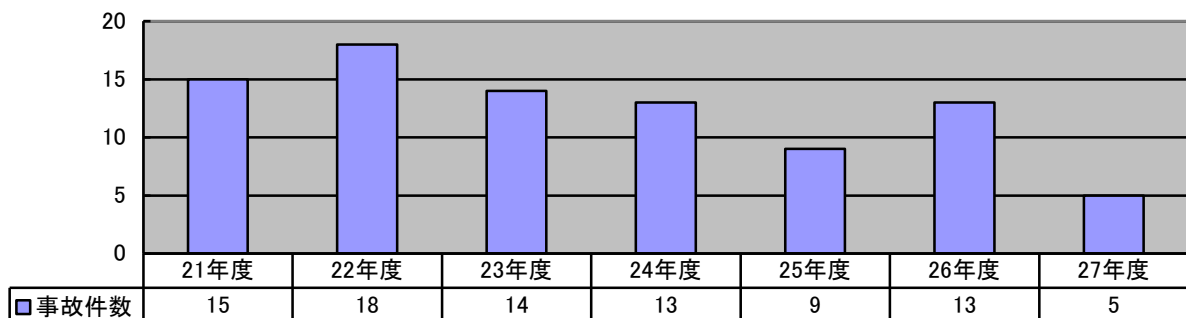
## 9. 《リスクマネジメント報告》

☆事故の定義・・・膝が地面に接地した時点で事故とみなす。

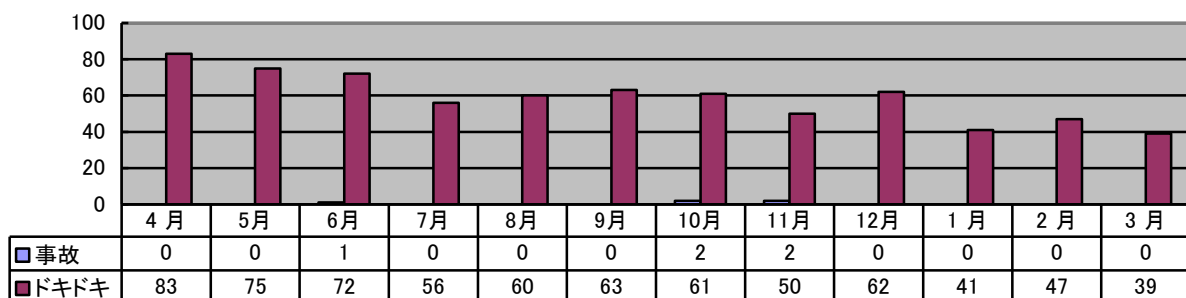
①報告件数・・・ 714件 (事故 5件、ドキドキ 709件)  
前年度1,150件 (事故13件、ドキドキ1,137件)

事故件数が半数以下と激減した。利用者数が減少し、職員の見守りが行き届いているように思われる。

<年度別事故件数>

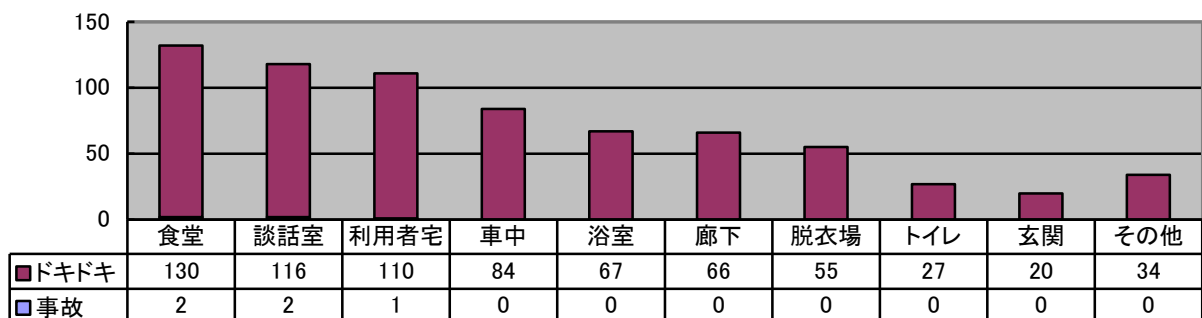


<事故・ドキドキ件数>



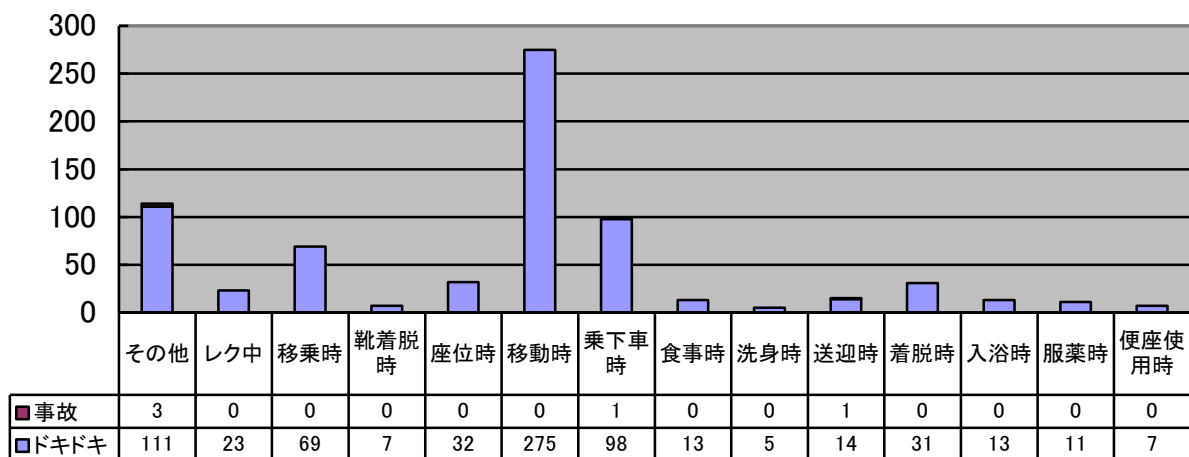
### ②発生場所別件数

デイルーム130件・テレビ談話室116件と利用者が過ごす場所が多くある。一般浴室・特浴室が減少傾向にあり、利用者宅での件数が増加傾向となっている。送迎時に足元のおぼつかない方が増えたなどが理由。



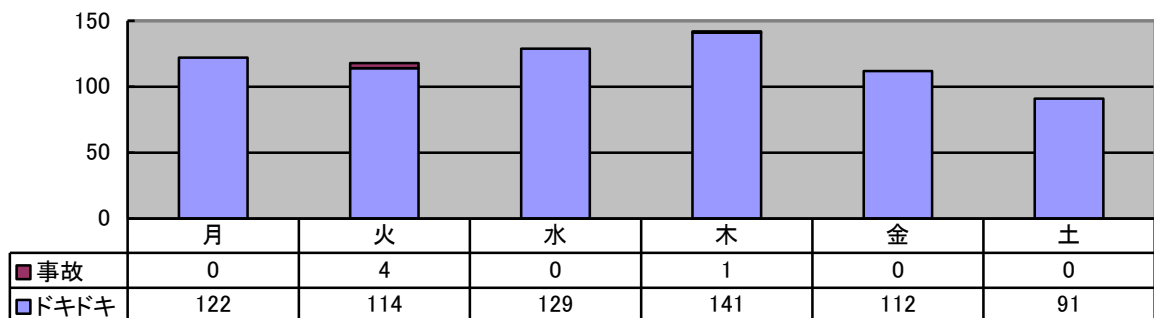
### ③発生状況別件数

歩行時が237件と前年度に続き多く報告されている。その他、乗降時と続く。送迎時の歩行状態などの観察に努めた結果、歩行時の事故は0件となった。



### ④曜日別件数

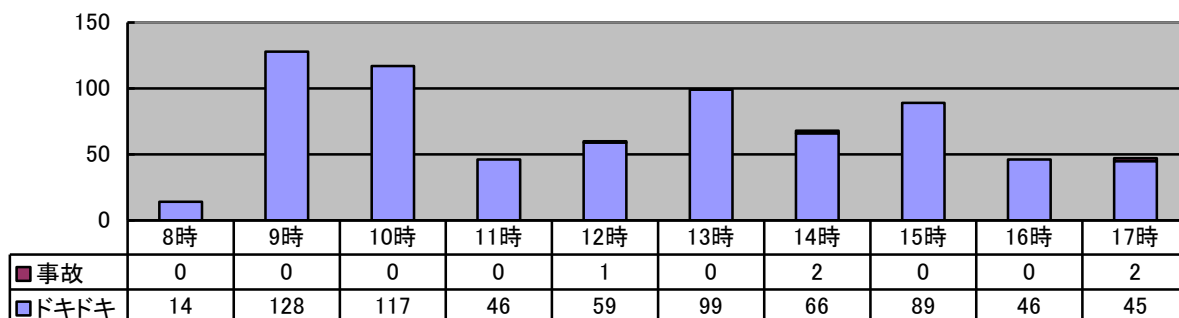
木曜日が一番多く報告されている。(前年は火曜日)ハイリスクの方がおられる曜日ではあるが、職員が協力して事故には至っていない。今年度は火曜日に事故が偏る事があり、土曜日は自立度が高いせいで件数が少なく報告されている。



### ⑤時間帯別件数

ドキドキにおいては9時台・10時台・13時が多い。前年同様、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。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。また送迎時の乗車時にも着目したことから送迎に携わる時間に増加傾向となっている。

事故においても、午前中の発生件数が多い。ドキドキ同様に見守りの手薄な時間帯であることがわかる。



### ⑥リスク面まとめ

事故件数5件と減少したが、続き充足率低下のために利用者人数自体が下がったため事故回避につなげる意識が上がったように思える。

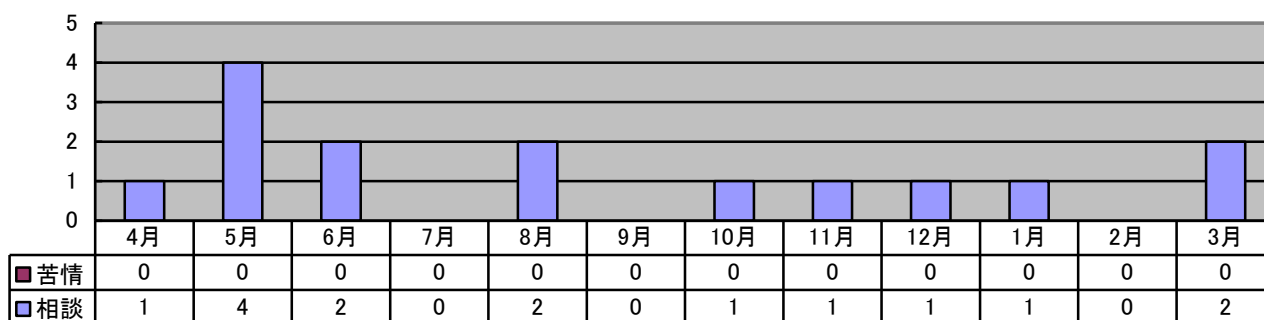
重大事故の発生はなかったが、引き続き事故件数減少に向けての意識を高めていきたいと思う。

## 10. 《苦情・相談報告》

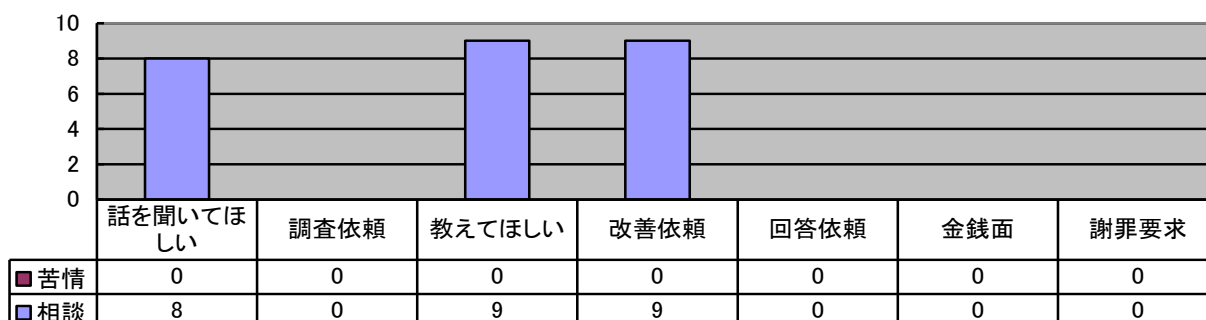
苦情の定義→施設長が直接対応した件を苦情とする。

①報告件数・・・15件（苦情報告0件、相談報告15件）

前年度・・・27件（苦情報告2件、相談報告25件）



### ②要望分類



### ③主な内容

前年度は些細な説明不足・連絡ミスなどが殆どであった為に、些細な変更であっても必ず連絡を入れることに努めた。また、相談内容を指摘して頂けそうな家族様には主任・副主任からも送迎に赴き、声を拾うことに努めた。

### ④まとめ

声を拾うことについて喜ばれたご家族様も居り、信頼度を上げることに努めた。時間帯の変更や曜日変更なども事前に相談してくれるようになった。ご家族への連絡ミス・待たせることで、信頼を失ってしまうので、何でも言える信頼関係の構築に努めていきたい。

## 11. 《総括》

制度改正で要支援者の単価引き下げや要介護者の重度化対応などが示され、当センターにおいても対策を図った。

6月より要支援者の時間帯を変更することと、要介護3以上の方の受け入れを推進し、中重度者ケア体制加算を算定することで、経営の安定化を図った。

加えて、以前から取り組んでいる「充足率アップ」に関して取り組み、要支援者の時間帯が変更されたことで、充足率は下がっているが、3月には59%まで回復してきた。これは、ケアマネジャーを対象に「デイサービス発表会」や「昼食参観日」を開催することで、『独居高齢者に対して朝から夕方・また夕食までを対応する大慈のデイ』というイメージを印象付けれたことに起因する。このイベント開催後に、問い合わせ・相談数などが多くあったため、反響は見られているのではないかと思われる。

今後は、最終目標達成に向け専門性の向上と、29年度からの総合事業への対策を検討していきたい。