

平成28年度 事業報告書

大慈ショートステイ

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>

●平成28年度重点目標

『SS充足率97%以上（退所後の実績）を維持・向上を目指し収入の安定を目指す』

- ①顧客ロイヤリティを高め、リピーター率の向上を目指す。（指標：リピート率75%）

A) 日課の見直しを行い、効果的にアピールする

- ・特色のあるレクリエーションの実施（日替わりメニュー）
- ・フロア掲示物の考案・実施（行事予定表や園内行事写真）
- ・製作作業を行い、作品や作業写真をプレゼント
- ・外出行事を毎月企画する

毎日2回のラジオ体操は実施出来ている。日替わりのレクリエーションでは、ゲストが興味を持てる内容に一部変更しているが、効果的にアピールすることは出来ていなかった。ゲスト個々に合った日課を検討し、アピールする事で継続した利用に繋げたい。

ご本人やご家族のニーズが現場に上手く伝わらずクレームになったこともあったが現場と話し合いを持ち引き継ぎを書面に残すことで周知徹底出来やすくなった。また、老夫婦世帯、独居世帯など困難事例も増えて来ていることからより細かなニーズの抽出が必要であるため、ご家族・ケアマネ・関係部署との連携を密にしていきたい。

②他事業所との連携強化（新規ゲスト目標：年間４０件）

A) 事業所へ定期的な報告を行う

- ・サービス担当者会議への出席
- ・１回／月、評価表（仮）を送付

B) 緊急時の受け入れを率先して行う

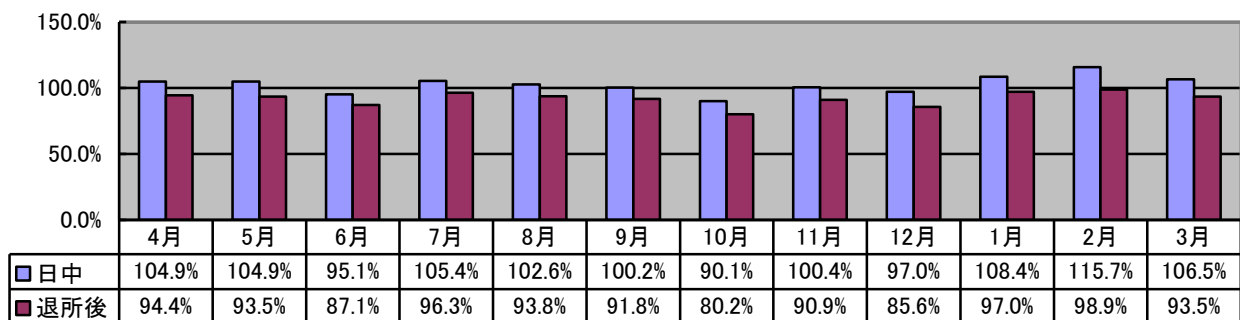
- ・１日の利用でも受け入れられる体制を確保
- ・契約業務の実施者を増加

担当者会議に積極的に出席することで、関係機関とも顔を合わせることが多くなり、レンタル物品等の取り次ぎもスムーズに出来るようになった。担当ケアマネに細かな報告や空きベッド情報を伝えた結果、継続利用に繋がっていった。次年度は新規事業所の問い合わせにも細かな情報を伝えるようにし、新規獲得に努めたい。

緊急時の受け入れはスムーズに行えるようになった。１２月に困難事例で措置入所があり何度も会議を重ねる等混乱の中、現場にも動揺が伝わってしまったことは反省点ではあるが、現在もそのゲストはショートを利用しながら安定した生活を送ることが出来ている。今後も事業所と信頼関係構築しながら緊急受け入れを率先していきたい。

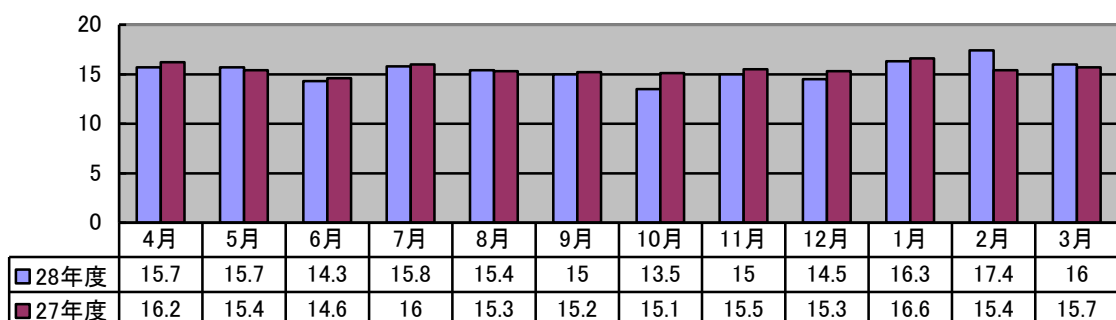
○充足率→日中１０２．６％、退所後９２．２％

（前年平均 日中１０３．５％、退所後９３％）



○平均人数→日中１５．７人、退所後１３．８人

（前年度平均 日中１５．５人、退所後１３．９人）



●介護度別年齢別等人数表（3月31日時点での実人数）

要介護度	平成28年度				平成27年度			
	合計 人数	男	女	平均	合計 人数	男	女	平均
支援1	0	0	0	—	1	0	1	83.0歳
支援2	3	0	3	88歳	7	0	7	80.6歳
1	5	0	5	89.6歳	61	16	45	89.0歳
2	90	30	60	81歳	63	20	43	82.9歳
3	222	100	122	84.7歳	113	38	75	86.6歳
4	120	41	79	90.6歳	72	19	53	88.4歳
5	55	30	25	80.8歳	72	36	36	78.7歳
合計	492	201	291		389	129	260	
平均 介護度		3.0	3.2	3.1		3.3	2.9	3.1
平均年齢		78.2歳	88.9歳	85.7歳		78.7歳	88.3歳	85.1歳
最高年齢		89歳	94歳			94歳	102歳	
最小年齢		58歳	68歳			58歳	63歳	

<栄養科>

<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

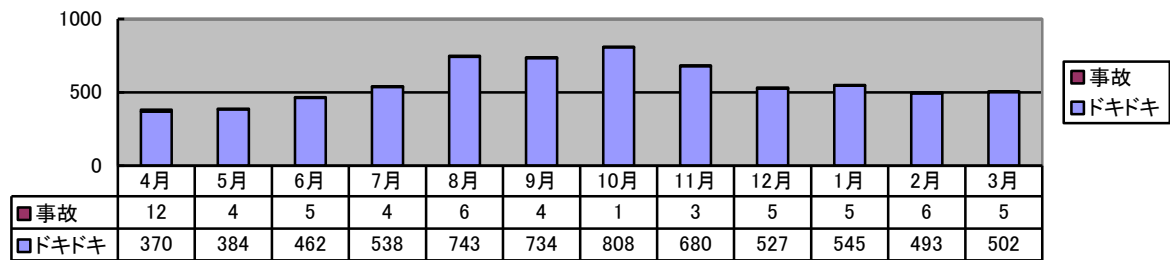
8. 《リスクマネジメント報告》

☆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

ドキドキ・事故共に前年度の倍近い数字になっている。新規ゲストに同様の事故が続いたという状況もあり、課題は多くある。日々ゲストが入れ替わるショートステイの難しい所でもあると思うが、新規ゲスト利用前に必要になるであろう設備や対応を職員間でシミュレーションする機会を作り、万全の状態で迎え入れるという意識を高めていく必要があると思われる。

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
	6,786件	60件	6,846件		4,414件	48件	4,366件



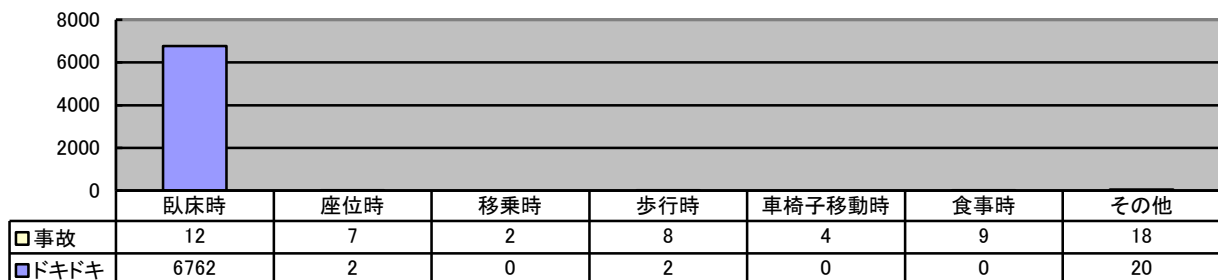
②発生場所別件数

前年度と比較すると食堂での事故が大きく増えている。内容としては薬の紛失やセンナ茶(便通を良くするお茶)の誤提供等で、いずれもマニュアルやルールを理解していれば防げる事故であった。スポットパートや派遣社員が部署内に増えていることもあり、リスクマネジメントに基づいた業務指導や教育がより重要になってくるのではないかと考える。



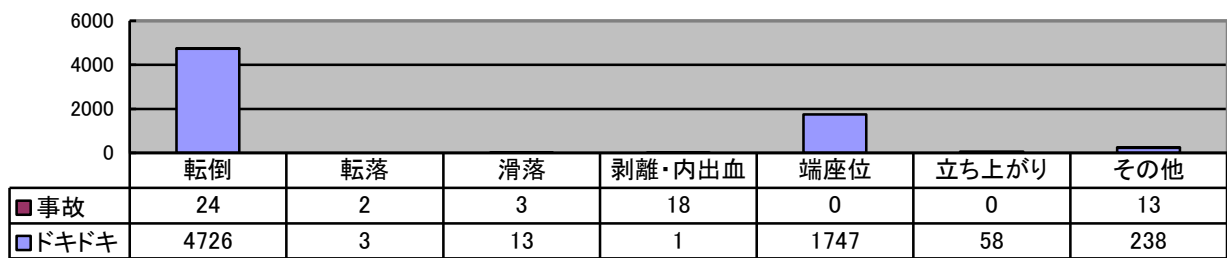
③発生状況別件数

前年度と比較すると一番数が多い臥床時に関しては、ドキドキが倍近くに増えている中、事故は7件減少している。臥床時とはほとんどが夜間帯であるが、職員のミスによる事故は減少しており、前年度より取り組んできたセンサー重複時のPHS使用方法やベッドセンサーの設定方法等の指導、教育の結果が出たのではないかと考える。



④発生内容別件数

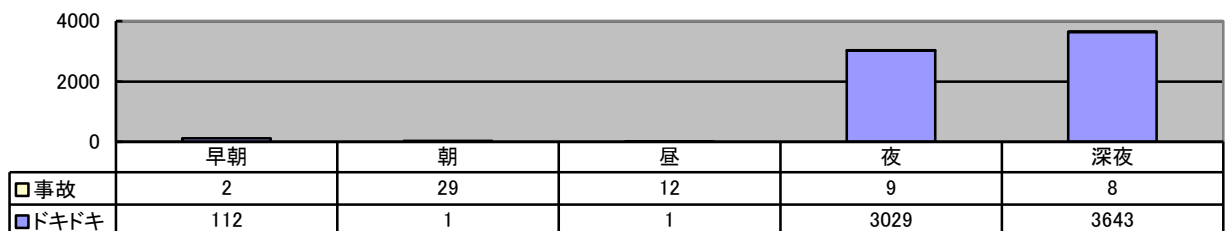
転倒事故に注目して前年度と比較すると、事故は10件増加しているものの、ドキドキは5倍程増加していることから、年間を通してみるとやはりリスクの高いゲストが多い年であったといえる。夜間帯のセンサー対応に関しては、職員の意識は高くなっており、単純なミスも少なくなっている。



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

前年度と比較すると夜間帯の事故の割合が減少し、日中の割合が増加している。日勤は派遣社員や時間パートが多くなっており、正規職員が担当する事が少なくなっている事が原因の一つではないかと思われる。



⑥まとめ

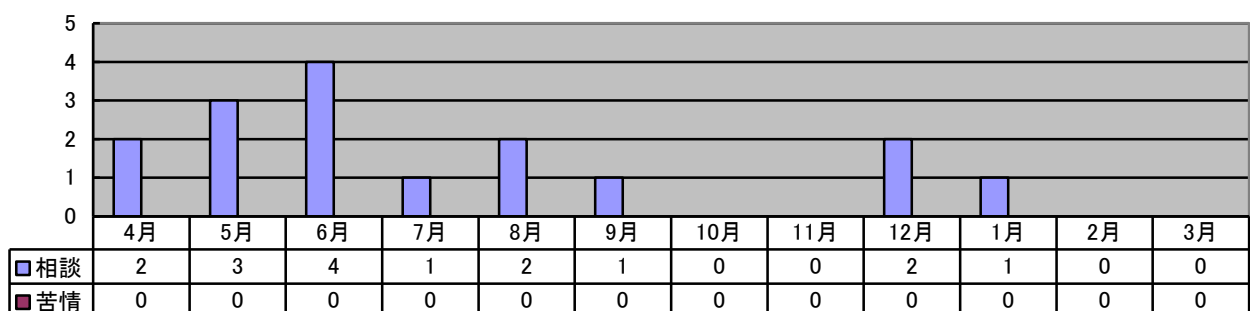
前年度より事故は21件増加している。新規ゲストへの対応の甘さや事故の対策を徹底出来なかったことが大きな原因であったと思われる。派遣やスポットパート等、職員の絶対数が増えたことで、全体に決まりことを周知し、統一した対応を行うことが難しくなっていたように思われる。職員全体の意識向上、知識向上の為にリスクマネジメント委員が中心となり、全体会議の場でKYT法の研修をする等、職員全体がリスクマネジメントの視点を持つことが出来るように教育、指導を行っていきたいと考える。

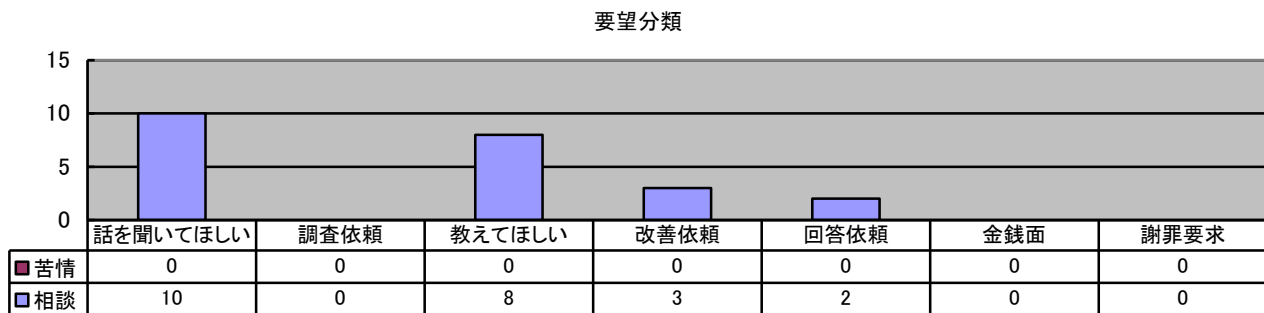
9. 《苦情・相談結果報告》

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28年度				平成27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
	16 件	0 件	16 件		22 件	0 件	22 件





※複数回答しているため件数が多い。

○主な内容

ご家族差入のお菓子の提供方法に、現場との認識違いがあった。荷物の返却忘れ。職員による衣服着用介助のミスでご家族が不快な思いになった。謝罪時に職員側に不適切な発言があり、ご家族が不安になった。担当ケアマネジャーから、現場職員の仕事ぶりに対し、ご家族が不安な思いをしているとの相談。利用中にゲストの状態変化に気付かず、退所後にご家族より理由の説明を求められる。パット交換を希望しているゲストに対し、退勤時間を過ぎたからという理由で断り、ゲストが不快な思いをする。送迎時間の連絡ミス。他のデイサービス利用中、大慈ショートステイで不適切なケアを受けたと相談し、ご家族より説明を求められる。男性ゲストより、大声を上げ他のゲストを威嚇するゲストに対し、不満や怒りがあるとの相談があった。

○まとめ

虐待や不適切なケアに繋がるケアを行うことで、ゲストやご家族が不安や不満に思うことがあり、今後職員の教育や虐待・不適切なケアに関しての知識向上が必要である。その他、ゲストの状態変化に気付ける目線や知識の向上、来園時にご家族に積極的に声をかけることで信頼関係を構築していく必要を感じた。

10. 《総括》

28年度新規契約54件、年間40件の目標は達成できている。うち再利用、定期利用に繋がったゲストは34件となっている。退所後の充足率が、年間平均93%と目標の97%には達成できなかった。特に10月は80%と低く要因として状態悪化、転倒骨折の入院や退所などが相次いだこと、それに対し新規のゲスト獲得に迅速な対応が出来なかったことである。

今後は新規契約時に将来、長期間利用を希望しているか等も確認し、長期間利用や定期利用の人員を確保していくことを重視していきたい。ゲストが特養入所のため、退所する際にも次の顧客を確保してからの異動を心掛け充足97%以上を継続出来るようにしたい。又、事故の件数も増加傾向にあり特に夜間の転倒の恐れ（センサー反応）の割合が前年度に比較すると3倍以上、転倒事故も3割増加している。要因として重度のゲストが減り歩行の出来るハイリスクゲストが増加していると考えられる。そのため、一人一人のニーズも増え、ご本人、ご家族の要望もより細くなり対応面で現場が追いついて行けない状況が出来ていると思われる。対策として最新の情報を分かりやすく現場に周知する事、周知後対応が出来ていることの確認を行ない、個々のニーズに合った対応を迅速に行うことでリピート率の向上に努めたい。