

平成25年度 事業報告書

大慈デイサービスセンター

1. 《法人ビジョン》

- 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経営理念やビ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。

●25年度重点目標

『自己目的達成型デイの推進』

●具体的数値目標

『充足率85%及び登録者35名』

機能訓練加算	32名（予防・介護）
入浴介助加算	55名（介護）
洗濯サービス	13名（予防・介護）
学習療法	10名（対象者）
園芸療法	11名（対象者）

4. 《ケア部門》

①選択サービス種類の増加及び満足度の促進

現状「10個」→「20個」以上へ増加

A) 4月～10月の暖かい時期はできるだけ外出行事を設定する。

2・3ヶ月毎に行う買い物ツアー・10・11月に行った遠足は好評であった。中でも遠足は3箇所より選べる企画にしたため、重度な方でも外出することができた。
淡路島を5年ぶりに企画し、『もう行けないと思っていた。連れてきてくれてありがとう。』と涙ながらに話される方もおられた。制度改正以降、人員・車両の加減もあり15時には帰園しないといけない部分もあったが、特に大きなトラブルなく行えた。

B) クラブ活動に応じて、発表会を11月～3月に設定し、目標とすることでやりがいを促進させる。

2月にカラオケ発表会を行い、普段とは違う雰囲気を楽しめた。普段は歌われない方も楽しめ『歌謡ショー』という雰囲気を出せたと思う。作品展示会については、日に

よって何人か発表する形式にし、個人をゲスト同士でたたえ合う場になった。

C) グループ活動加算取得者増加

- ・現在5名→10名以上へ増加

2名の該当者がいるが、介護認定が要支援から要介護へ移行し、人数増加には繋がらず。グループ活動は調理を行っているが、毎回和気藹々と楽しんで行っている。

②自己目的達成型デイの推進

A) 利用ポイントの運営

到達したポイントに対してプレゼントを差し上げるポイント制度を発足。利用ごとにバスタオルや洗剤類など喜ばれていた。皆勤賞よりも1年の目標が明確であり、わかりやすく皆様の前で表彰することで徐々に後半は「私は今日で〇〇回目よ!」と意識し、参加される方もいた。

B) 外出行事の増加

前年度とは回数は変わらないが、外出行事を行うごとに『大慈園ほど外出してくれるところはない。』と喜びの声が聞かれた。人員増加を図り、更に季節感を感じて頂けるように今年度も増やしていきたい。

5. <経営部門>

<25年度重点目標>

①充足率85%及び登録者35名を目指し、経営基盤の安定を図る。

- A) 欠席者の理由を割り出し、現状を知る。
- B) 皆勤賞授与等で継続して利用していただくよう意欲増進を図る。
- C) 総務部と共に経営分析を長期・中期的に行い健全な経営を維持する。
- D) 毎月40件の居宅等の事業所への営業活動を行う。

前年度より充足率が約6%低下。長期にわたっての入院やSS入所による登録抹消など見られており、前年度より抹消件数の多さが目立つ。また、利用となっても直ぐに施設入所になり、短期間だけの利用になってしまうケースが今年度は目立った。

②市場調査(ケアマネや家族対象)を実施し顧客ニーズを探り、新サービスを生み出す。

- A) 12月頃を目途に年1回実施
- B) 家族会を11月に実施し、ご家族から直接ニーズを聞き出す。

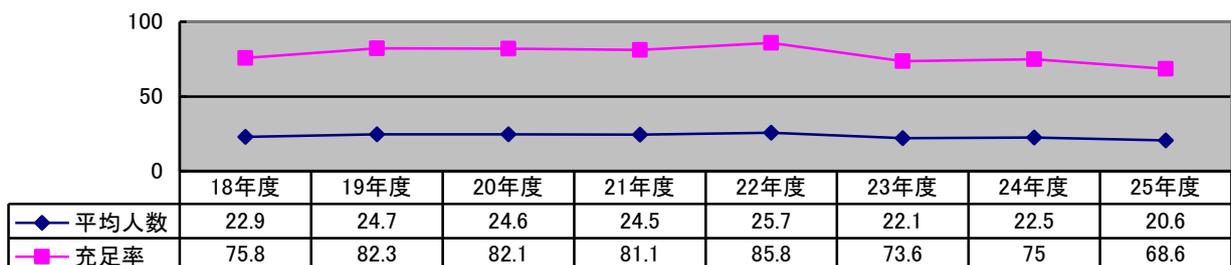
居宅のケアマネジャーへのアンケートを実施した。今回は、当センターの認知度やサービス内容の実施度を調査した。「洗濯」「弁当」等、認知はあるが、活用まで至っていないケースが目立った為、情報の出し方を工夫する課題がでた。

③広報戦略を練り、新規顧客獲得を目指す

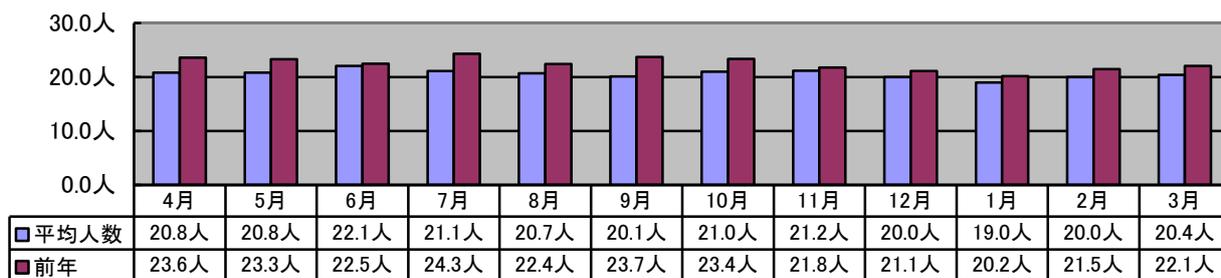
④介護福祉士資格取得支援制度の拡充を行う。

大慈弥勒園同様。

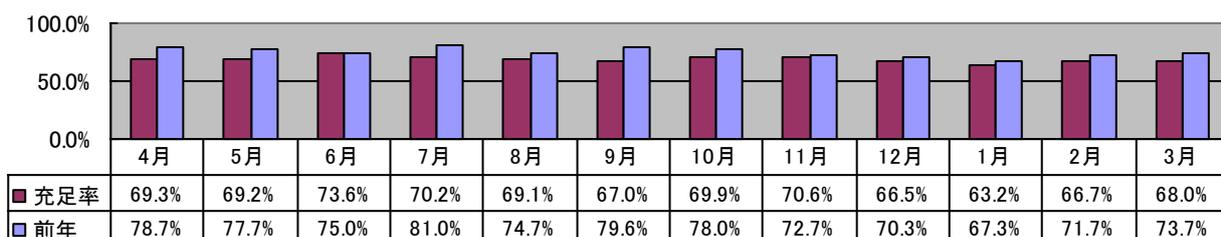
年度別推移



25年度月別人数推移



25年度月別充足率推移



●サービス提供時間帯別平均人数

		2～3 時間未満	3～5 時間未満	5～7 時間未満	7～9 時間未満
25 年度	月平均人数	177 人	14 人	181 人	322 人
	割合	25.5%	2%	26%	46.4%
24 年度	月平均人数	182 人	5 人	167 人	382 人
	割合	24.7%	0.6%	22.7%	51.9%

●曜日別年間平均人数等（料金は目安）

25年度				24年度			
	人数	料金	欠席数		人数	料金	欠席数
月	20.3	142,484	9.3	月	23.7	163,396	9
火	19.9	152,769	4.8	火	21.9	145,238	9
水	20.3	162,235	7.2	水	21.7	176,450	8
木	18.9	123,305	8.1	木	23.1	159,249	7
金	22.9	166,714	5.2	金	20.0	125,560	9
土	21.0	188,466	9.3	土	24.4	221,163	8
平均	20.6	155,995	7.3	平均	22.5	165,176	8.3

●加算等別件数

算定項目	対象	単価	前年 人数	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	16.3	22 人	49.2%	10.8	64.2	33,527
運動機能向上加算	予防	225 単位	7	10 人	45.8%	4.6	4.6	10,776
入浴介助加算	介護	50 単位	52.3	55 人	88.5%	48.7	360	188,100
洗濯サービス	全員	300 円	8.2	13 人	41.3%	5.9	5.9	1,775
園芸療法	全員	500 円	5.8	11 人	98.3%	4.9	4.9	2,458
学習療法	全員	2,100 円	9.3	10 人	95%	10	10	21,000

●主な欠席理由

月	営業日数	体調不良	私用	感染	入院	SS	警報	合計
4月	25日	112	54	0	70	46	0	282
5月	27日	90	52	0	67	57	0	266
6月	26日	78	46	0	25	53	0	202
7月	26日	57	74	0	10	53	0	194
8月	27日	59	55	0	28	82	0	224
9月	25日	75	39	0	20	76	17	227
10月	27日	73	31	0	13	65	0	182
11月	26日	83	42	0	5	54	0	184
12月	26日	71	40	18	40	49	0	218
1月	26日	69	72	30	56	53	0	280
2月	24日	64	47	0	41	35	0	187
3月	26日	55	53	0	33	23	0	164
計	合計	886	605	48	408	646	17	2610
	月均	73.8	50.4	4	34	53.8	1.4	217.5
	割合	33.9%	23.1%	1.8%	15.6%	24.8%	0.7%	—
	前年度 人数	838人	630人	0	400人	641人	32人	2,541人
	前年度 割合	33%	24.8%	—	15.7%	25.2%	1.2%	—

●介護度別年齢別等人数表

平成26年3月31日時点での実人数

要介護度	25年度				24年度			
	合計 人数	男	女	平均	合計 人数	男	女	平均
支援1	80	9	71	83.6	77	24	53	84.2
支援2	179	37	142	86.6	218	47	171	85.4
1	170	48	122	84.7	167	40	127	86.2
2	221	65	156	87.3	223	67	156	87.2
3	166	49	117	86.3	156	37	119	84.9
4	51	19	32	87.6	110	24	86	85.6
5	74	18	56	81.7	98	42	56	79.7
合計	941	245	696		1,049	281	768	
平均 介護度		2.5	2.5	2.5		2.8	2.6	2.7
平均年齢		83.8	86.5	85.8		82	86.6	85.3
最高年齢		99	104			98	98	
最小年齢		61	73			60	72	

6. 《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ゲストの嗜好にあった、食欲のでる食事計画の実施

A) 他事業所や業者等の周辺から情報収集を行う。

委託業者等からの情報であったが、事業所のケアマネージャーからは他施設では精進料理があるという情報があり、ゲストにわかり易いインパクトある名称が必要であると感じた。

B) 検食簿やゲストのアンケート集計から、サービスの提案材料を作る。

ゲストの声を中心に、金曜日の料理作りから食事計画を行った。給食会議では他部署が実施した内容の確認や反省を行い、互いにアドバイスを行うことができた。

C) 毎月1回、新しい食事行事を計画実施する。

1週間の利用頻度が多いゲストが飽きることがないように、一週間単位で行事食を毎月1回以上、1年継続して実施できた。新しく実施した内容もあり、フロアで炊く土鍋ご飯は特に好評であった。ゲストの反応がよかった食事計画は、一部変更し年2回実施した。金曜日の料理作りは継続実施し、加算に関係なく希望される方は調理に参加されている。固定メンバーは役割を決めることで、ご自身のペースで楽しまれていた。食に関する健康情報をお話する等、概ねよい雰囲気でも実施できた。

D) ゲストの喜びの声を集める。

ゲストからお話を伺っているが、記録ができていない。前年度の職員アンケートで事業所のケアマネージャーの意見として「料理はおいしい」と聞かすが、誕生日食が豪華で普段の食事と差がある意見もあり、普段の食事を見直してきた。誕生日食については、前年度から変更した点はないが、年度後半には誕生日食が目立たなくなったと意見があがっておりバランスが難しい。普段の食事に新しく取り入れた食事行事も好評であり、来年度も継続して実施していきたい。

②集客につながる情報を発信

大慈弥勒園同様。

●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。ゲストが行う間食作りの日は、帰る時間に関係なく出来立てを提供した。
誕生日会	最終週。松花堂弁当箱、寿司祝い皿、半月盆で器も豪華に2～3パターンで盛付、料理は月により2～3パターンで食材を変更して1週間提供した。

●年間行事食

月	年間行事	行事食
4月	お花見	お花見弁当は2段お重弁当と、松花堂弁当箱の2パターンで見た目を変え、主食は赤飯2回、寿司2回、おにぎり2回/週3パターン、副食は毎日変更し提供した。
5月	母の日	母の日はお屠蘇器を使用し、3日ずつメニューを変更した。
6月	父の日	昼食メニューを毎日変更し、器は2パターンで提供した。金曜日の料理作りで好評であった土鍋ご飯をフロアで炊いた。
7月	七夕	昼食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。
	おやつバイキング	週前半は和菓子5種、週後半は洋菓子5種で実施した。
8月	夏の簡単料理	週前半は手巻き寿司、週後半はかき氷作りをご自身でトッピングを選び作っていただいた。

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。
	紅茶喫茶	間食の飲物の種類を増やし、抹茶オレ、アップルティー、ほうじ茶、ココアから選んでいただいた。
10月	お菓子盛り合わせ	間食選択をせず、小さな菓子数種類をお一人ずつ上品に盛付け提供した。ゲストからは好評だった。
11月	喫茶	9月の紅茶が大変好評であった為、抹茶オレ、ホットカルピス、生姜湯、ほうじ茶と種類を変えて実施した。生姜湯が特に人気であった。
12月	クリスマス	Xmas週間は、統一メニューはせず毎日提供内容を変えて提供した。
	甘酒週間	10月のお菓子盛り合わせより品数を減らし、飲み物の選択に甘酒を追加した。懐かしがられるゲストも多かった。
1月	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日は全館合同で行った。
	パンバイキング	間食で焼き立てパンのように温かいまま提供した。2日おきにメニューを変更し、ピザやサンドイッチも好評であった。
2月	チョコ盛り合わせ	間食で選択ではなくチョコレートを中心に小さな菓子数種類をお一人ずつ上品に盛付け提供した。
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け、バイキング形式で一週間提供した。
	甘酒	間食時にひな祭りにちなみ、甘酒を1週間提供した。

●金曜日の料理作り

毎週金曜日	実施内容
昼食	鮭ワカメご飯、けんちん汁、そばちらし、おにぎり、大根田楽、冷やし中華、豚汁、豆乳汁、飾りいなり寿司、粕汁、きのこのビーフシチュー、果物盛り合わせ、すいとん、土鍋ご飯（白飯、豆ご飯、炊き込みご飯数種、鮭ワカメご飯、さつま芋ご飯、松茸ご飯）、カレーライス、具だくさん味噌汁、具だくさん中華スープ、鶏雑炊
間食	アップルパイ、みたらし団子、桜あんまん、和風ホットケーキ、茶巾しぼり、あんこ蒸しパン、草餅、かき氷飾り、白玉しるこ、フレンチトースト スイートポテト、抹茶風味のもちもちどら焼き、薩摩芋とリンゴ煮、クリスマスクレープケーキ、雛祭り餅、白玉スイーツ、おはぎ（きなこ・あんこ）、

7. <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。

8. 《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提言できればと考えている。

<実践目標>

『在宅生活機能維持・向上』

①個別機能訓練者のADL維持・向上

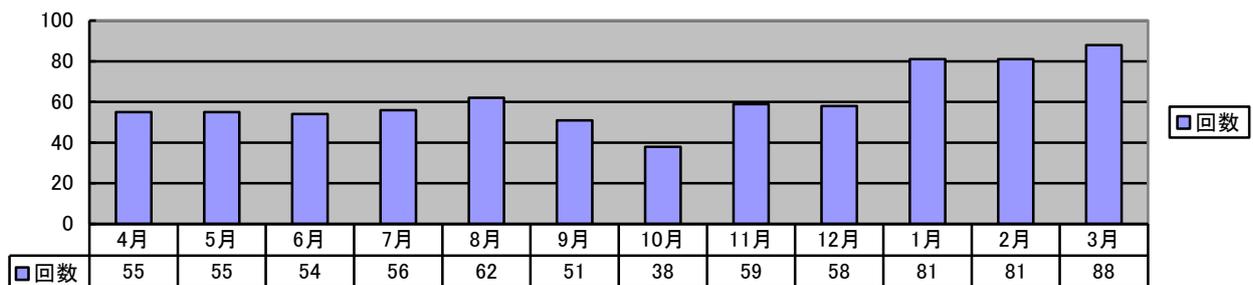
A) 在宅状況に順応した訓練計画作成・実施…随時

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

今年度の目標に掲げた個別機能訓練の充実に関しては、登録人数の減少が目立ち（入所・永眠等による）目標人数の達成は図れなかった。現況、訓練実施メンバーにおいては、適応したプログラムの提供が出来ており、オーバーワーク等の問題は起きていない。サービスの充実に対しては専門分野からの目線で、ゲストからの質問・悩み（精神的アプローチ）に対して十分な回答を伝える事が出来ており、在宅生活・身体機能等、色々な面へのアドバイス・助言が提供出来たと思われる。次年度においても継続して行く事で、安心して在宅生活を送れる様手助けをしていきたいと考えている。



9. 《会議の実施内容・反省点》

①デイ検討委員会

施設長、副施設長、部門長、居宅ケアマネージャー以下、様々な職種が参加し、デイサービスのサービス向上の検討を行っている。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た。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い、目標達成へ向け取り組んだ。

10.《会議の実施内容・反省点》

11.《職員会議・OFF-JT》

弥勒園同様

12.《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	4/1～4/6	40名の方が参加。例年通り、大久保石ヶ谷公園(墓苑)にドライブを行なう。見ごろであり天候も良く、「毎年きれいに咲いている所へ連れて行ってもらえて嬉しい。また来年も行きたい。」との声が聞かれる。「せっかく良いところに来たのだから食事でもできたら最高。」との声もあり、次年度は工夫していきたいと思う。
母の日会	5/6～5/11	女性御利用者にカーネーションをお渡しし、写真撮影をした。また日によっては自身のエピソードを紹介して頂いた。発注のミスより1人2～3本送呈することとなったが、逆に「こんなにもうて嬉しいわ。」と喜ばれた。次年度よりは3月末に注文したい。
父の日会	6/3～6/8	男性利用者にプレゼントを購入し、写真撮影をした。男性陣は喜びは薄かったが「家でやってくれないので…」と喜ばれる方もおられた。
買い物ツアー	6/9～6/21	25名の利用者が参加され、西神南セリオ・玉津マルナカへ行かれる。依然人気があり「この企画は毎月やってほしい。」と声も多い。3ヶ月に一度の開催となるが、期間を狭めての開催も考案中。
七夕週間	7/1～7/6	各自、短冊に願い事を書いて飾りつけ、短冊・飾りの用意が遅れた為、急いで作成したものであったが、雰囲気は味わえた。今回より行事のたびに写真を個々に配っており、「思い出が残るようになってよかった。」との声があがる。
ひまわりを見に行こう!	7/22～ 7/27	約30名の方が参加され、小野・ひまわりの丘公園へドライブを行った。8月の予定であったが、下見時点で猛暑により咲き頃が早まった様子。利用者は喜んでいたが、ドライブ後に転倒事故が発生し、反省として残った。
夏祭り	8/5～8/10	コイン落とし・スーパーボールすくい・お手玉投げ・千本引きなどで祭り気分を味わった。結果的には景品で喜んでいただけたが、レク全般の用意・時間配分・BGMなどの配慮が足りないこともあり時間を持て余す結果となってしまったのが反省である。
買い物ツアー	9/2～9/14	合計21名の方が参加され、玉津マルナカへ行かれた。今回は猛暑の影響・利用者減少もあった為に参加者が少なかったこともあったが、その分ゆっくりと買い物が出来、好評であった。
敬老会	9/16～ 9/21	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、盛り上がりには欠けた面もあるが、ゲストは「懐かしい歌が聴けて良かった」と喜ばれておられた。
遠足 (淡路夢舞台)	10/7～ 10/19	17名の方が参加される。場所の選択がよかったのか、楽しみにされている方が多かった。口々に「久しぶりに来て良かった。」「もう来れないのかと思っていたから・・・。」と感動される方が多かった。食事は問題なかったが、「多くてお腹一杯になれるのが良かった。」と

		話されていた。
遠足 (須磨水族園)	10/15～ 10/16	7名の方が参加。入園前の下見不十分であり、再入場をうまく利用した見学が必要であった。イベントは見学することが出来たが、タイムテーブル的にはうまく回れない事が多くあった。
買い物 ツアー	11/4～ 11/23	16名の方が参加。始めて参加された方は、「非常にありがたいです」と喜ばれており、「車で行けないから非常に嬉しい。」との事。毎回参加される方は顔ぶれが決まっている。
遠足 (三木 山森林公園)	11/15～ 11/16	4名の方が参加。タイムテーブル的に散策の時間などバランスよく出来たこともあり、時間を無駄にする事なく進行できた。気候が少し寒い時期であったが、膝掛け等も持参して行った為、対策できたと思う。
買い物 ツアー	12/2～ 12/14	21名の方が参加。年末の為、「お正月に必要なものを買ってほしい。」との事で2ヶ月連続の実施となったが、参加者が増加した。「この時期には助かる！」とのことでした。
クリスマス 会	12/16～ 12/21	ビンゴゲーム後、一年を振り返ってのスライドショーを行った。日々、職員が入れ替わり、同じ写真を使いまわしたが、様々な角度から解説・表現することが出来、笑いを交えながら、楽しむことが出来た。
買い物 ツアー	12/2～ 12/14	21名の方が参加。年末の為、「お正月に必要なものを買ってほしい。」との事で2ヶ月連続の実施となったが、参加者が増加した。「この時期には助かる！」とのことでした。
初詣	1/2～1/8	恒例の檀谷諏訪神社への初詣を行う。15名の利用者が参加。恒例通り喜ばれるものと思われたが、最中に運転手の飲酒行為があり、利用者にもその状況が広まったものと思われ、あまり良いものではなくなった。来年は未然の防止を考慮し場所変更、アルコールチェッカーを行うなど徹底したもので信頼を得たい。
もちつき 大会	12/2～ 12/14	恒例の餅つき大会を行う。特に誤嚥事故などもなく、利用者・職員ともに協力して餅を召し上がることができた。
カラオケ 発表会	1/13～ 1/18	ステージや紙吹雪などは予定通りに作成できたが、衣装やくす玉が用意できず、演出に欠けた部分があったが曲目のエピソードなど解説を入れると思いついて歌えたものがあった。初の試みであったが一丸となって楽しめたものがある。25名の方が参加された。
作品展示会	2/3～2/8	入口壁面を制作物でレイアウトし展示し、飾りつけを行った。また昼食時にインタビュー形式で話を盛り上げることができた。
買い物 ツアー	3/3～3/15	19名の方が参加。年明けで初となった。初めて利用した方もおられたが、「まだ寒いね。」と話されていた。

●不定期開催行事

行事名	反省等
ヨガ	4月より講師を招いての新企画。水・木を中心に行なう。座ったままに行なえる手軽さと効果の早さより人気がある。不定期ではあるも「たまにはゆっくりとした運動も良い。」との好評の声が得られている。月2回の開催が出来た。
俳句	今年度より隔週行事となる。2～3名のゲストが参加されている。俳句を難しく考える利用者が多いが、職員と考えることもできることを伝える。講師の体調不良より2月よりあまり行えていない。
お料理クラブ	要支援者を対象とした企画であるが、要介護者にも定着しており、毎週数名で行うことが出来る。皆様で和気藹々と「昔とった杵柄」を見せ合う場にもなっている。調理をするために曜日変更をした方もおられ、好評である。

13.《リスクマネジメント報告》

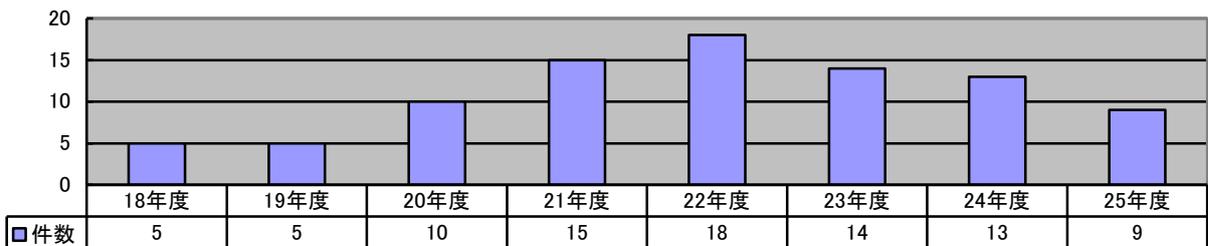
☆事故の定義・・・膝が地面に接地した時点で事故とみなす。

①報告件数・・・ 1,014件（事故 9件、ドキドキ1,005件）
前年度 983件（事故13件、ドキドキ 970件）

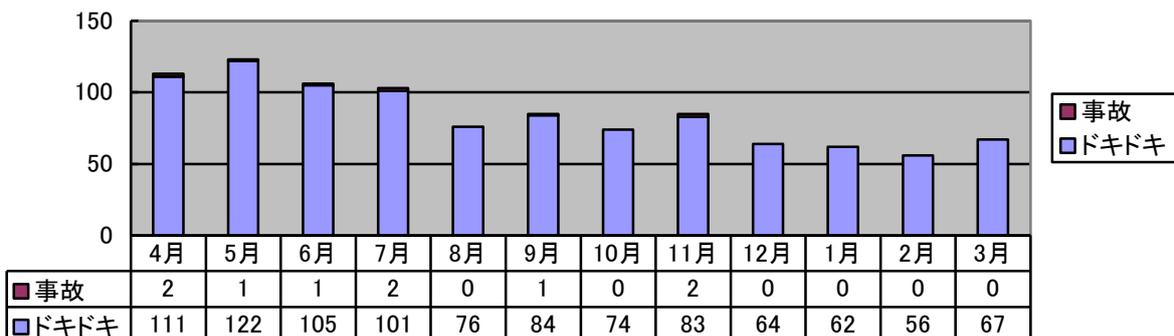
ドキドキ報告が4月・10月～翌1月に減少した。制度改正・委員交代等が大きな要因である。又、要支援者の増加等が要因と思われる。前年に比べると、事故件数は4件減少している。

<年度別事故件数>

年度別事故件数推移

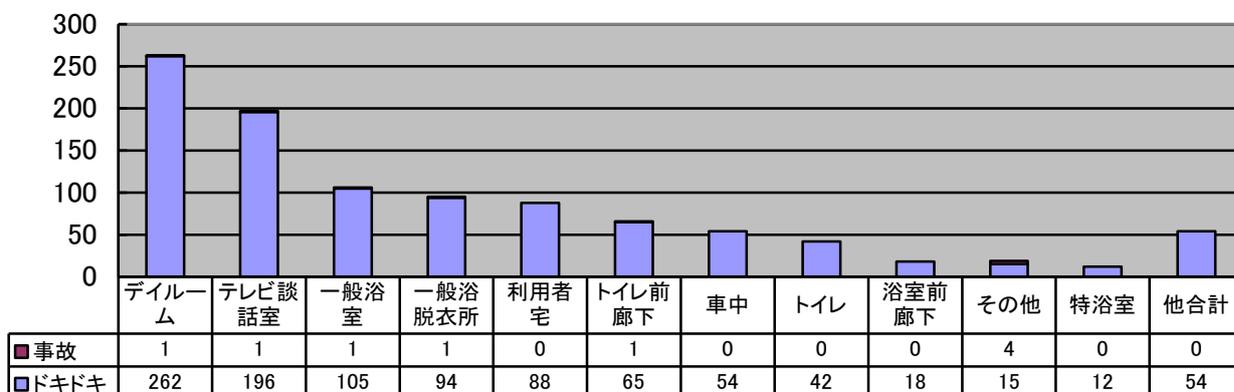


<事故ドキドキ件数>



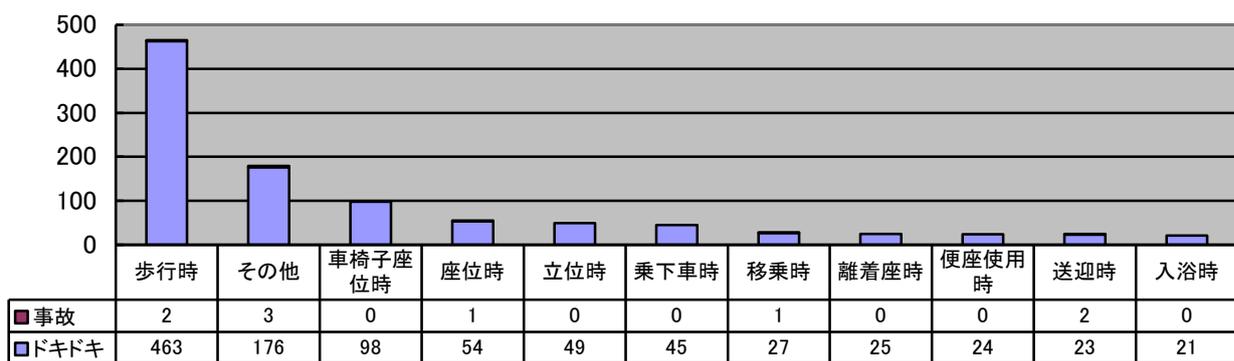
①発生場所別件数

ダイルーム 262 件・テレビ談話室 196 件と利用者が過ごす場所が多くある。一般浴室が減少傾向にある。



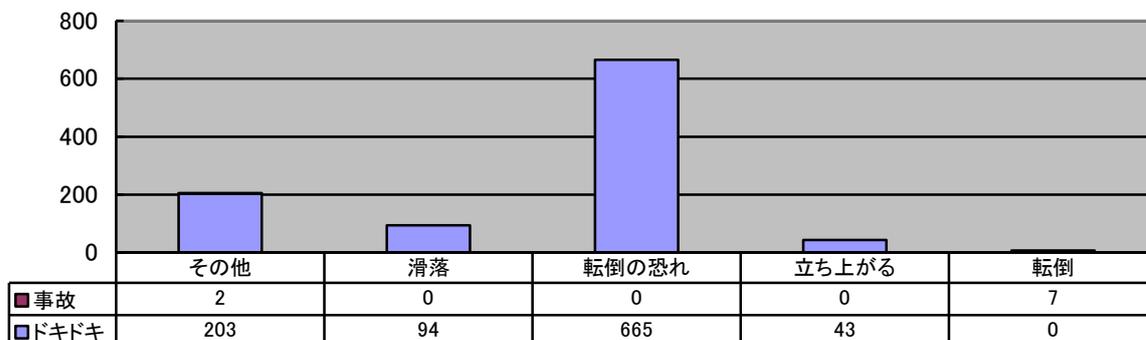
②発生状況別件数

歩行時が 463 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。



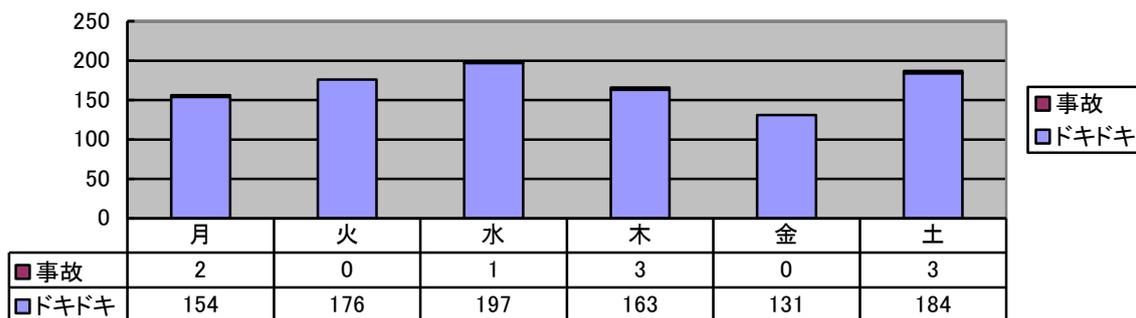
③発生内容別件数

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 665 件と他の項目より群を抜いて多くなっている。



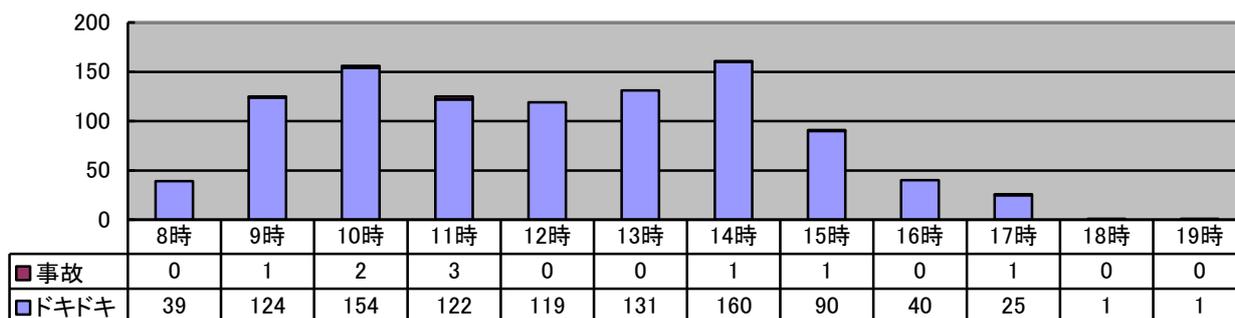
④曜日別件数

水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。また介護度の高い曜日ではある。



⑤時間帯別件数

ドキドキにおいては10時・14時が多い。前年度同様、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。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まとめ

事故件数9件と大幅に減少した。理由は、利用者人数自体が下がったこともあるが、前年度の反省を踏まえ、ドキドキ報告書の件数を増やすなど、事故回避につなげる意識が上がった為と思われる。ドキドキ集計は35件増加となっている。

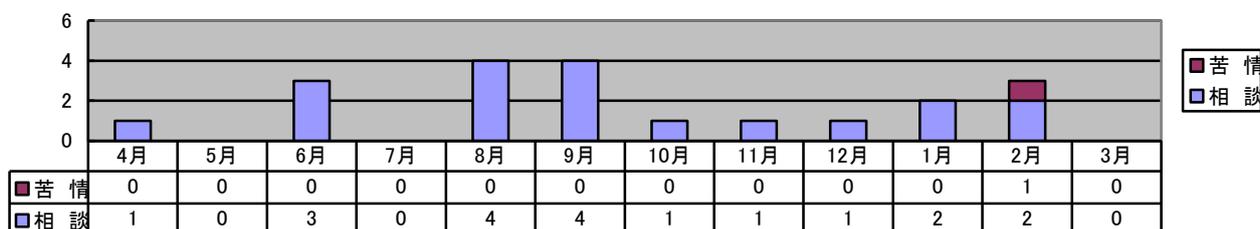
1.4.《苦情・相談報告》

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1件、相談報告19件）

前年度・・・20件（苦情報告2件、相談報告18件）

●月別件数



●要望分類



②主な内容

前年度より比較して送迎の面での相談が多くある。また職員の些細な配慮不足などから相談に繋がったものもある。

③まとめ

前年度より件数は減少したが、配慮不足により立腹されてしまったなどの件が殆どである。小さな相談など普段より利用者に耳を傾け、職員間で共有することが不足していたのではないかと思われる。今後は対応面でも、一時的なものではなく、持続して経過を観察することが必要と思われる。苦情に関しては送迎に関するものもあり、最終的な確認を見逃すなど致命的なミスが見られている。

15. 《総括》

本年度は、ゲストの入院・入所などの登録抹消で充足率減少が見られた。特色は地域の事業所には周知されており、ご家族とゲストの間でデイサービス利用を考えているが「時間が長すぎる」と意見をいただいたこともある。また6パターンの時間帯を駆使しているが「ゲストにも家族にとってもちょうど良いタイミングの時間帯がない。」と言われているのも課題ではないかと思われる。利用ポイントの導入も欠席率減少にはつながっておらず、直接的な訪問や声掛けにより、『なんとなく欠席される理由』を解消していきたい。

今後も、退院後間もないゲストを敏速に受け入れ、再開出来たり、短時間から一日利用へ段階を踏んでの利用を行うことによって、ゲストにとって、安心できるデイサービスにしていきたいと考える。