

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、サービスの質の向上を図る。

4. 《部門別目標》

<ケア部門>

●25年度重点目標

『SS充足率97%以上（退所後の実績）を維持、又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）
- ・作製作業を行い、作品や作業写真をプレゼント
- ・アンケートの実施（10月実施、11月集計）

日課等の見直しや日替わりレクリエーションの内容等、定期的に見直ししている。作製作業なども実施出来ており、掲示しているが、作業写真のプレゼントが行えていない為、定期的に行っていきたい。行事等においては、バイキング等プラム棟との合同にて実施している。長期利用されている方に関しては、外出の機会が殆ど無い事からも、定期的の実施するのは難しいかと思うが、外出の機会を作っていきたい。

②他事業所との連携強化（新規客目標：年間40件）

A) 事業所へ定期的な報告を行う

B) 緊急時の受け入れを率先して行う

サービス担当者会議等の参加は問題なく行えている。また、利用時の体調の変化等においても小まめな状態報告を行うように心掛けており、苦情等に繋がるケースは減少したと思われる。

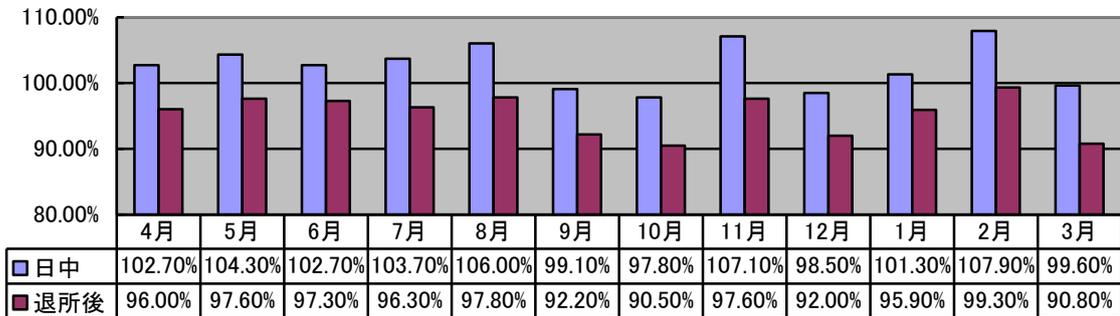
③人材確保及び新規顧客獲得のため、広報活動の推進を図る。

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。

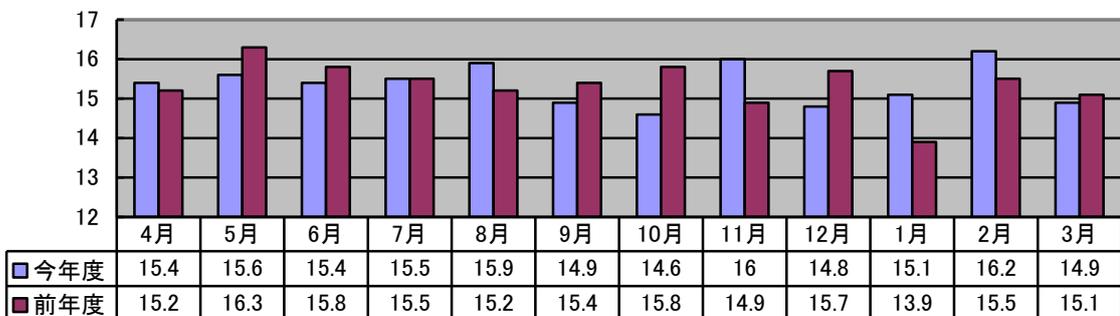
○充足率→日中102.5%、退所後95.3%

(前年平均 日中102.4%、退所後95.2%)



○平均人数→日中15.4人、退所後14.3人

(前年度平均 日中15.4人、退所後14.2人)



●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	平成25年度				平成24年度			
	合計人数	男	女	平均	合計人数	男	女	平均
支援1	7	5	2	86.4歳	10	10	0	88.6歳
支援2	26	13	13	85.6歳	6	3	3	84歳
1	75	12	63	85歳	73	7	66	84.9歳
2	59	17	42	87.9歳	60	22	38	87.5歳
3	111	38	73	85.1歳	106	43	63	87.7歳
4	61	15	46	90.2歳	70	16	54	74.1歳
5	54	28	26	81.1歳	54	24	30	82.5歳
合計	393	128	265		379	125	254	
平均介護度		3.3	2.7	2.9		3.3	2.7	2.9
平均年齢		77.7歳	89.4歳	85.8歳		73歳	88.4歳	83.3歳
最高年齢		92歳	104歳			103歳	102歳	
最低年齢		56歳	61歳			55歳	72歳	

- <栄養科>
- <理学療法科>
- <看護部>

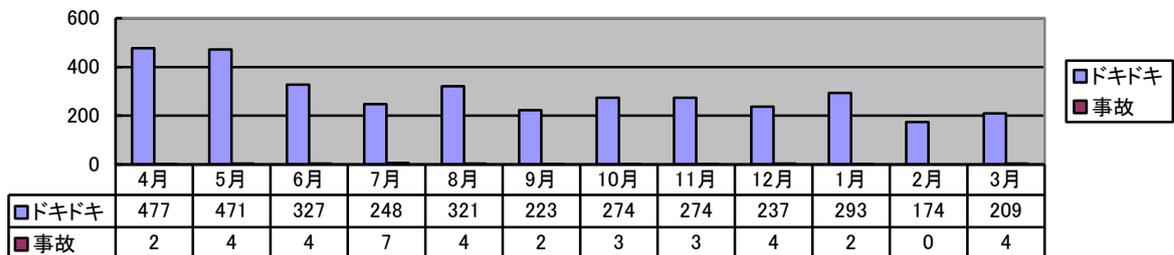
- 5. 《行事等の実施内容・反省点》
  - 6. 《会議の実施内容・反省点》
  - 7. 《職員会議・OFF-JT》
- } 弥勒園同様
- 8. 《リスクマネジメント報告》

☆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

上半期は新規利用ゲストの事故が多く、対策として個人ファイルにて情報の把握や居室の変更（寮母室から近い部屋にハイリスク者を変更）等を行い、下半期は新規利用ゲストの事故は減少傾向にある。剥離事故に関しては改善しておらず、レッグウォーマー等の保護に関する対策が殆どであり、職員の高齢者に対する皮膚状態の知識不足や業務優先の介護の撲滅を目指していきたい。

平成25年度				平成24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
	3,567 件	39 件	3,528 件		2,681 件	30 件	2,651 件



②発生場所別件数

居室での事故やドキドキが大半を占めている。今後は居室環境の見直しやセンサー反応の重複による事故を防ぐために、PHSの使用方法の徹底を行っていく。



③発生状況別件数

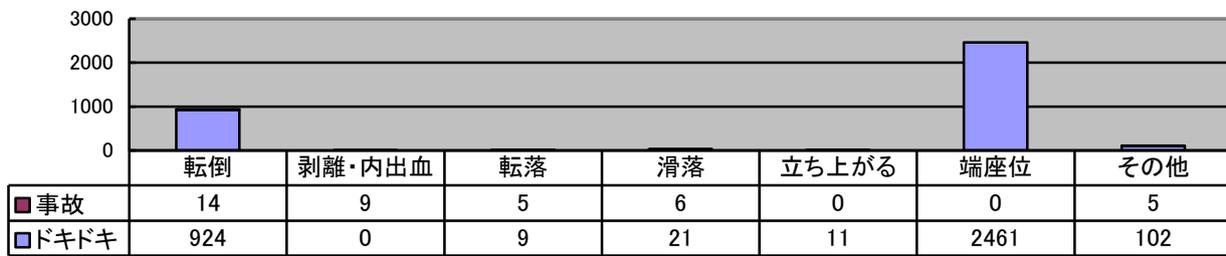
臥床時のドキドキや事故が多く、夜間帯が殆どである。新入所ゲストの夜間帯に対するリスクマネジメントが上手くいかなかった事や離床・着床・着脱介助時に剥離事故が多発した為である。対策として、上記に述べたとおり、新入所ゲストに対するリスクマネジメ

ントと剥離事故に対するスキル向上を図っていく。



④発生内容別件数

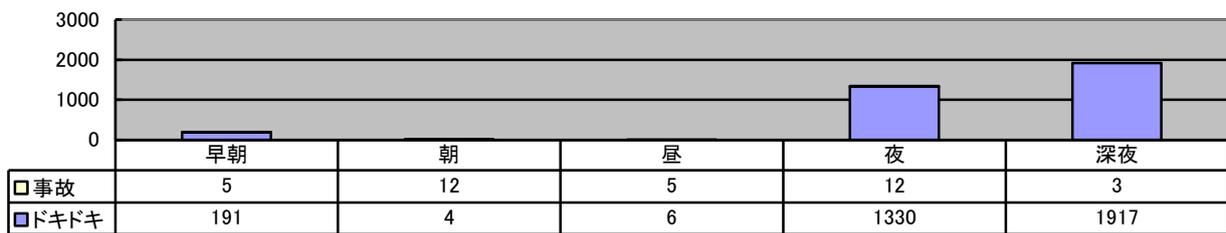
端座位や転倒に対するドキドキが多くあり、事故に繋がるケースは14件と、ドキドキの数からみれば、少なく感じられる。夜間帯にセンサー反応に対し迅速に対応できている結果であり、今後はセンサー重複時のPHS使用方法の誤り等、初歩的なミスの改善を図っていく。



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

日中の事故は少なく、夜間帯に多くなっている。上記に述べたとおり、新規利用ゲストの夜間帯での転倒事故が多く、今後は新規利用ゲストに対しての対策をしっかりと取り組んでいく。



⑥まとめ

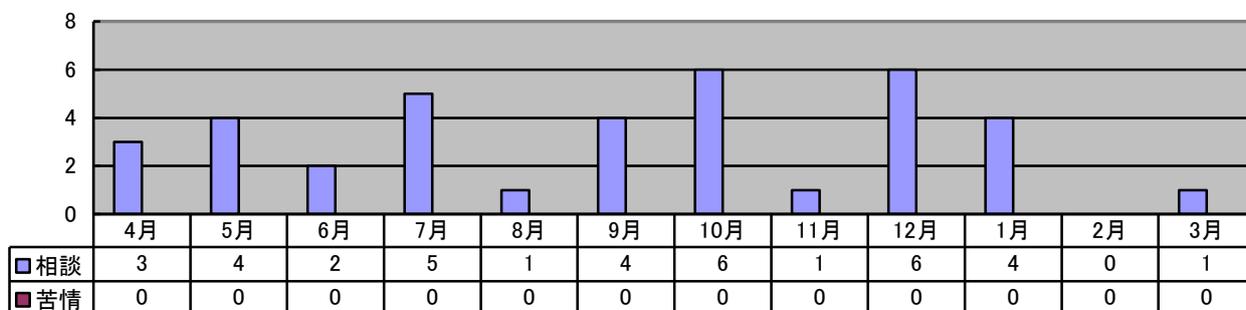
前年度に比べ、事故件数は9件増加している。職員によるミス（剥離事故やセンサー重複時の対応等）は改善しておらず、職員の知識向上を図っていきたい。また、今後も新規利用ゲストに対しての対策を行い、状態観察時もリスク面での状態をあげる事で、意識向上に繋がればと考えている。その他、ハイリスク者が少ない年度であり、経験が浅い職員が多い為、困難事例の経験値が少なく今後ハイリスク者が利用される際に対応できるかの不安がある。その為、職員教育（KYT法等）にも力を入れていく。

## 9. 《苦情・相談結果報告》

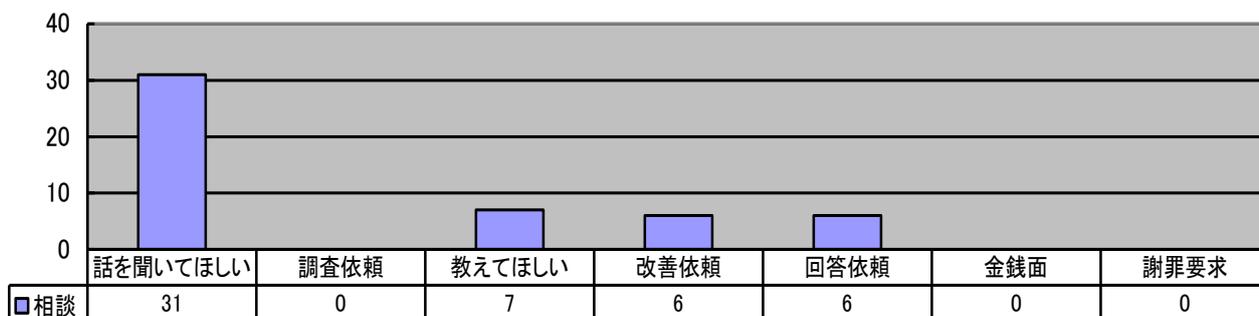
苦情の定義→施設長が直接対応した件を苦情とする。

### ○報告件数

平成25年度				平成24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
	37件	0件	37件		48件	0件	48件



### 要望分類



※複数回答しているため件数が多い。

### ○主な内容

ゲストに対して不快な声掛け、行動。返却忘れ。連絡先の記入間違い。電話対応。等8件、回答依頼・・排泄後清拭せず。日数分入っていたのに数が足りない。荷物チェック表入れ忘れや体調管理、退所日違い等6件。改善依頼・・支払に関して関係部署で周知出来ていないや退所日が間違っていた等6件あった。

### ○まとめ

ゲストやご家族の相談の内容が細かく多様になってきている。特定のゲストから繰り返し相談が寄せられる傾向にあった。理由は、対応が不十分なことである。

ご家族に関しても細かな要望も多く、それに対し対応が出来ず相談となってきている。また状態観察などを職員が個々に観察する事が出来ず、観察できる職員の指示待ちになっていることもあった。

今後はゲストの状態観察やご家族からの要望も指示を出すだけでなく職員全員がゲストや家族の細かな要望を聞き対応できるようにしていきたい。

## 10. 《総括》

この1年の反省点としては、まず、新規利用の方に関しては単発的な利用となっており、継続した利用に繋がっていない事が問題と考える。ロングショート、本入所へ繋げて利用して頂く事や、在宅での生活を継続して望まれる場合はデイサービス等の利用も含めお勧めし、ご利用頂ける様にアプローチしていきたい。

次に、充足率に関して、本入所へ移行・入院・キャンセル等が生じた際、その後の補充が即座になされていない事が原因で、数値を割ってしまった事が多く、安定した収入を確保出来なかったと思う。また、本入所との兼ね合い等によりベッド調整がスムーズになされていない事も原因と考えられる。

今後としては、ショートステイのみならず、本入所の動きも把握し、その動きに合わせてベッド調整ができるようにしていきたい。また、安定した収入を確保できるよう、キャンセル等が生じた場合も、即座に補充できるように、幅広く他の事業所との関わりを持ち、ショートステイ利用待機者の確保に繋げていきたい。