

## 平成 22 年度 事業報告書

ケアハウス大慈

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. <ケア理念>
 

「手から手へ 忠恕（真心）を込めて」
3. <基本方針>
 

法人の設立精神である「和顔愛語・上敬下愛」に基づき、ゲストの人権を尊重し、ご自分らしく心豊かに生活を送っていただけることを目指し努力する。

いつでも笑顔を絶やさず、思いやり・真心を込めて接することでゲストとの心のつながりを大切にする。

ゲストが安全で健康的な暮らしができるようサポートする。
4. <ケア部門>
  - 長期目標（3カ年）
    - 平成20年度：組織の安定と基本的知識・技術の習熟
    - 平成21年度：評価検討とマニュアル・ケアプランの充実
    - 平成22年度：ケアハウス大慈スタイルの完成

### <22年度重点目標>

#### ①前年度の評価検討結果を活用していく

A) 職員の基本知識・技術の見直し、確認の実施。また更なる向上を図る為の施設内外の研修とOJTの充実。業務体制の安定化を図る為に各階の報告・連絡・相談の徹底に心掛けていく。ゲストや家族からのご意見に耳を傾け、改善していく。

→フロア会議や引き継ぎでゲストの状態や対応方法等を報告・連絡・相談をしっかりと行った。職員が持ち回りで講師を担当し勉強会を開いた。又、未経験で入職する職員には、基本的な介助方法を個別に指導した。

ゲストのお話をよく聴くことで、その方の思いを知り、対応方法を考えた。

ご家族とは密に連絡を取り合って、日頃の状態をお伝えしたり、些細なことでも確認を行い信頼関係作りに力を入れた。

#### ②各業務別のマニュアルの完成

A) 各委員会を中心に作成中のマニュアルを完成させる。また実施していく中で見直しを行い、再検討していく。大慈園と共有できるものについては、合同での委員会の開催やマニュアルの統一を行い、新人教育に活用できるものを作成していく。

→大慈園と合同でマニュアル委員会を開催し、共通の介護マニュアルを作っており、23年度中には完成する予定である。

1月に起こったノロウイルスによる感染後、感染マニュアルを大幅に変更し、現実的に使えるものに改善した。その他、マニュアルについても今後更新が必要なものもあるが、な

かなか進まないのが現状である。来年度は、マニュアルの改善や更新についてシステム化していきたい。

### ③ケアプランの実施

- A) ゲストの思いにそったケアプランの作成を行っていき、ケアカンファレンスを実施する。  
 又、安心・安全な生活をして頂く事が出来るよう、担当者を中心に細部まで配慮したサポートを行っていく。自立度の高いゲストを対象にしたレクリエーションや行事を充実させる
- ケアプランやケアカンファレンスについては、フロアによってのバラつきがあり、進め方を改善していく必要がある。来年度の大きな課題になった。

## 5. <<経営部門>>

### <22年度重点目標>

#### ①経営基盤の安定を図る。

- A) 現場の状況に配慮しつつ、適正な人件比率を把握・実践していくこと等で収支のバランスを保つ。
- B) 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。
- C) 待機者を確保し、退居者が出た場合はすぐに次の入居者が確保できる体制を作っておく。  
 →ほぼ満床という初めての一年だったので収入については、安定した。しかし、年度の初めは人件費が予算よりも大幅に上回ってしまった。結局、年度途中で、退職者が多く出たためそれほど上がらなかった。  
 来年度は、もっと細かく経営分析を行っていきたい。  
 入居については、待機者は5名~10名程度であるがコンスタントに見学や申し込みがある。しかし、退居があり、連絡してみるとすぐの入居を希望される方は少ない。今後も、あんしんすこやかセンター等に広報を行い、待機者の確保に努めたい。

#### ②組織力を高める。

- A) 各職種・部署のスタッフ一人ひとりが組織の一員であり、プロ意識を持てるように指導をする。
- B) 同じ目標に向かって、協力しあえる組織作りをする。  
 →退職者が正職員9名、パート9名と開設3年目で最も多い年だった。その後、職員の補充を行うも未経験者の入職が多く、指導などに追われることが多かった。来年度は、新人職員が仕事を長く続けてもらえるよう、仕事のやりがいや喜びが感じられるようにしていきたい。その為に、OJTやオフサイドミーティングを実施していきたい。

## 6. <<栄養科>>

### <目標>

- ①『1日に3度の感動を』この言葉に毎日の食事が少しでも近づける様に、創意工夫を行う。  
 又、フロア毎の行事や全体行事において、出来る限りのサポートを行い、時には主となって企画立案する。  
 →毎月それぞれのフロアからの要望によって行事を行った。ゲストからチェリッシュでケーキを食べたいとの声があり、5月より、ティータイム(おやつバイキング)を実施している。色々な種類のおやつから好きなものを選べるという事もあり、楽しみにして下さっているゲストが多い。今後も、ゲストの声に出来るだけ答えることが出来る食事行事を計画し、行っていきたい。

②ケアプランに関して、フロアごとのケアカンファレンスに合わせて、栄養科として、食事と体重管理を行い、家族が見ても今までの経過が分かるアセスメント表を作成していく。  
→栄養科からの経過・評価・体重表をつけてご家族に説明し提供を行っている。特に体重表については、ご家族も見やすいようで説明がご納得いただける材料になっていると思う。今後もこの形で行っていく。

③レストランチェリッシュについてはゲストやご家族の憩いの場になっている。今後も現在のスタイルを保ち行っていく。

→ゲストへのお客様が来られた時、ゲストとご家族の喫茶、外部からのお客様のもてなし、行事、レストランにもないメニューで食べたいと言われた食べ物の対応、毎日外出されている方が外出できない時等、レストランがあることで食事に対して多くの要望が聞きやすい。また、季節感を感じて頂けるようその時期に応じたディスプレイ、雰囲気作りを行った。今後も居心地の良いケアハウス的一部分として機能出来れば良いと考える。

|     |                                  |    |                                       |
|-----|----------------------------------|----|---------------------------------------|
| 4月  | 入社式昼食交流会、花見弁当、バイキング、にぎり鮭パーティー    | 7月 | オープン2周年記念 食事会、外出お弁当 七夕メニュー、バイキング、土用の丑 |
| 5月  | おやつバイキング開始、こどもの日、母の日、バイキング、外出お弁当 | 8月 | 夕涼み会、流しそうめん、ティータイム バイキング夏祭り           |
| 6月  | バイキング、おやつバイキング、中華バイキング、すなっくちいちゃん | 9月 | 焼き芋パーティー、敬老の日、バイキングとおやつ作り、秋の行事食       |
| 10月 | ティータイム、すなっくちいちゃん、バイキング           | 1月 | おせち、七草粥                               |
| 11月 | 嗜好調査実施、バーベキュー、バイキング              | 2月 | 節分、バイキング、ぜんざい、ティータイム、すなっくちいちゃん、冬の行事食  |
| 12月 | クリスマス、ティータイム、もちつき大会、年越しそば        | 3月 | ひな祭り、チェリッシュクラブ (おやつ作り)、にぎり鮭パーティー      |

## 7. <看護部>

### <目標>

①医師・職員との連携を図り、個別の観察点をケアプランに取り入れ健康管理に努める。

→医師、職員との連携については、達成できたのではないかとと思われる。しかし、看護上把握したゲストの個別性をケアプランに取り入れ生かすことに関しては、まだ十分とは言えない為、今年度はケアカンファレンスの実施などを通じ、さらなるケアプランの充実とゲストの健康管理を強化していく必要があると思われる。

②ゲストに安心して生活をして頂く為に、看護職としての専門性を発揮する。

→看護職としての専門性は、日々の業務を通じて発揮してきたのではないかとと思われる。又、各事例を通して、日々看護師間でカンファレンスを行い、ゲストに適切な看護サービスを提供する為に、共通認識やケアの統一性が得られるように努力した。

今後、教育機関を通じて、ゲストに安心してケアハウスで過ごして頂くために更なるスキルアップを目指していきたい。

③医療・看護マニュアルの作成をし、職員の指導育成に努める。

→大慈園看護職と合同によるマニュアル委員会の開催及びマニュアル作成を行っているが、まだ推敲の必要性がある。来年度は、看護マニュアルの完成とともにマニュアルを通じた職員の指導育成に努めたい。

## 8. 《理学療法科》

## ＜年間計画内容＞

ゲストのADLレベルを観察すると共に、訓練が必要であると判断すれば、そのゲストの 状態に適合したリハビリ項目を計画・提供・施行する。又、必要とされない方に対しても状態観察を行う。その際、順次現場への対応策も報告し二次的・三次的リスクを未然に回避する役割も同時に担う。毎週火曜・金曜日に機能回復訓練士が行っており、その他の日は、機能回復訓練士のメニューに沿って神戸学院大学院生（理学療法士）が機能回復訓練を行う。

## ＜実践目標＞

## ①個別対応（トレーニングメニューの作成・指導）

A) 必要に応じた個別トレーニング（日常生活リハ）指導…随時

B) 物理療法（電気治療）による緩和ケア…週4回

→機能回復訓練士からゲストの訓練内容を引き継ぎ、プランを作成し、実行した。しかし、機能訓練を実施していく際に評価バッテリー等を用いた定期的な評価、及び評価に基づくゲストの状態変化に対するアセスメントまでは、行えなかった。リスクの回避の役割として、リスク委員会に出席し、施設全体のリスクマネジメントに従事した。

## ②精神的ケアのフォロー

A) 訪室によるコミュニケーション…月2回

→機能訓練を個別・集団・物理療法の3つに分け、ゲストの個別ニーズに応じて機能訓練を実施した。精神的ケアとしての訪室によるコミュニケーションは、実施出来なかった。

## 9. 《行事等の実施内容・反省点》

## ①買い物ツアー

→週に1回自分で買い物ができるゲストを対象に西神南や西神中央へ送迎を行った。その他の方は、フロアごとに実施した。

## ②手芸

→2ヵ月に1回実施した。ゲストご家族がボランティアで行って下さっていたが、体調を崩された様で現在、休止している。

## ③上映会

→毎週日曜日にシアタールームにて映画の上映を行った。

## ④シルバー体操

→毎週水曜日に講師による体操を行った。

## ⑤フラワーセラピー

→毎月1回、講師によるフラワーアレンジメント教室を開催した。

## ⑥ミュージックセラピー

→8月より、講師に来て頂いている。ゲストに好評である。

## ⑦絵手紙

→12月より、講師に来て頂いている。ゲストに好評である。

## ⑧その他ボランティアによる慰問（毎月1～3回）

→オカリナ・メイク・朗読の会・大正琴・フルート・詩吟・踊り・玉すだれ

| 月  | 行事名       | 感想等  |
|----|-----------|--|
| 4月 | お花見（全フロア） | フロアによってお弁当を持参したり、レストランで食事をしたりした。綺麗な桜を見て喜ばれていた。 |

|    |                   |   |
|----|-------------------|---|
|    | にぎり寿司パーティー (全フロア) | チェリッシュにて目の前で握ったお寿司を食べて頂いた。毎年恒例の行事となっており、美味しかったという声が聞かれた。                      |
| 5月 | おやつバイキング (全フロア)   | 好きなお菓子を自分で選んで、好きなだけ食べて頂いた。沢山食べられた嬉しかったと言われた。                                  |
|    | 外食行事 (5F)         | 2日に分けて、ごちそう村と三木ナガサワに行った。ゲストの状態に合わせた場所を選んで実施してみた。                              |
|    | 買物ツアー (3F)        | イチゴ狩りが雨天で中止となり、いずみやに買物に行った。イチゴ狩りが中止になって残念だった。                                 |
|    | 外食 (2F)           | お好み焼きやバイキング、デザートを食べに行った。普段よりも沢山食べられる方が多かった。                                   |
|    | 母の日会 (2F)         | 母の日の御祝い膳を召し上がって頂き、カーネーションをプレゼントした。記念撮影も行い喜んで頂いた。                              |
|    | 外食 (4F)           | 水族園に行く予定を悪天候のため、スシローへの外食に変更した。お食事は喜ばれていたが、急な変更で職員が慌てていた。悪天候の場合の企画も考えておくべきだった。 |
|    | 遠足 (5F)           | 舞子プロムナードに行った。天候に恵まれたので屋外での昼食を楽しめた。  |
| 6月 | 遠足 (4F)           | 農業公園に行った。暑かったのももう少し涼しい時期に行けば良かった。陶芸をされたゲストもおおり、全体的に喜ばれていた。                    |
|    | ホットケーキ・鈴焼作り (3F)  | ホットケーキや鈴焼を作って食べた。材料が少し足りない位だった。   |
|    | 外食 (6F)           | 3名の男性ゲストと職員1名で行き、大変喜ばれていた。  |
|    | 中華バイキング (6F)      | ゲストと職員と一緒に談笑しながら食べる事が出来て良かった。   |
|    | 遠足 (5F)           | グリコピア見学行った。近くなので行きやすく良かった。  |
| 7月 | おやつ外出 (4F)        | アイスクリームを食べにラ・モーレに行った。暑かったので冷たいアイスクリームを喜ばれていた。                                 |
|    | 買物ツアー (2F)        | コープに買物に行き、気分転換をして頂いた。   |
|    | 外食 (3F)           | ゲストによって摂取速度の違いが大きく、早く帰りたい方とゆっくり食べられる方がおり、結局先に帰って頂くという事があった。                   |
|    | 遠足 (6F)           | 須磨水族園に行った。現地で体調不良になったゲストがおおり救急車を呼ぶ事になった。体調が万全であるか確認しての参加だったが、反省の残る行事となった。     |
|    | たこ焼き作り (6F)       | 作る事に職員が手を取られ、予想以上にバタバタしてしまった。   |
|    | 外食&おやつ外出 (5F)     | ゲストに希望を聞いて、行き先を決定。カインズではペットコーナーがあり、大変喜ばれていた。                                  |
| 8月 | 喫茶ツアー (4F)        | 西神南のハンドメイドで好きなおやつを食べて頂き、コープで買物をして頂く。  |
|    | 喫茶ツアー (4F)        | 三木の珈集にて喫茶を楽しんで頂いた後、三木森林公園に散歩に行った。自然の中でリフレッシュされた様子だった。                         |
|    | 喫茶ツアー (4F)        | ほうらく堂で喫茶を楽しみ、ドライブに行った。  |
|    | 夕涼み会 (2F)         | 屋台風のメニューで食事を提供したので好評だった。食事に時間がかかってしまい、ヨーヨー等の時間が短くなってしまった。                     |
|    | そうめん流し (3F)       | チェリッシュで流し素麺をした。涼しい気持ちになって頂いた。ただ、麺類が苦手なゲストもおられたので配慮が必要だと感じた。                   |

|     |               |   |
|-----|---------------|---|
|     | スイカ割り (6F)    | 小ぶりのスイカでなかなか割れなかったが、それが幸いして楽しかった。その後は、美味しいスイカを召し上がられ満足して頂けた。                          |
|     | 夏祭り (全フロア)    | 家族もお招きして、今年は室内で行った。盆踊りやフルーツ等家族の方がボランティアで出し物をして下さった。場所が狭くやりにくい部分もあったが、楽しんで頂けた。         |
|     | 買物ツアー (5F)    | いつもと違う玉津のイズミヤに行ったため、女性ゲストは大変喜ばれていた。   |
|     | 外食 (5F)       | 王将に行った。施設では提供していない料理を楽しまれた。   |
| 9月  | 外食 (4F)       | ココスへ食事に行く。普段と違う雰囲気を楽しんでいた。  |
|     | 遠足 (4F)       | 須磨水族園に行った。イルカショーを見て喜ばれていた。  |
|     | 月見団子作り (2F)   | お部屋にこもりがちなゲストも参加して頂けたのが、良かった。   |
|     | 遠足 (3F)       | 須磨水族園に行った。イルカショーを見て喜ばれていた。とても暑かったので、時期を考えた方が良かった。                                     |
|     | 沖縄踊り (6F)     | 昔の事を思い出して、号泣されるゲストもいた。  |
|     | ホームパーティー (5F) | うどんとたこ焼を違う日に作った。普段食べられない方もこの様な行事では、たくさん食べて頂けるのが良かった。                                  |
| 10月 | 日帰りツアー (4F)   | 有馬温泉に行った。行かれたゲストは、大変喜ばれていた。   |
|     | 外食 (4F)       | 三木のごちそう村に行き、お食事を楽しまれる。その後はサティで買物をされた。   |
|     | 遠足 (2F)       | 舞子プロムナードに行った。自分で詰めたお弁当を野外で食べて頂いた。その後は、公園を散策して頂いた。                                     |
|     | 運動会 (6F)      | フロアで行った。ゲストは一生懸命競技に参加され、ストレス発散をされていた。   |
|     | ドライブ (5F)     | 淡路島へ行った。明石海峡大橋を渡って欲しいとゲストから希望があり、行ったので喜びの声が聞けて良かった。                                   |
| 11月 | 鍋パーティー (4F)   | みんなで鍋をつつきながら、楽しいひと時を過ごした。   |
|     | どらやき作り (2F)   | 皆で作って食べる事で、話が弾み楽しい茶話会が出来た。  |
|     | 運動会 (3F)      | 笑いが絶えない運動会だった。予想以上に早く終わったので、もう少し種目を増やした方が良かった。  |
|     | 外食 (3F)       | 王将へ行き、普段と違う食事を楽しんで頂いた。  |
|     | バーベキュー (6F)   | チェリッシュで行った。11月なのに温かくて良かった。お肉の量が足りないのが反省だった。   |
|     | 外食 (5F)       | 王将やお寿司、おやつの中で好きなツアーを選んで参加して頂いた。おやつ外出の方は、買物も行かれた。                                      |
| 12月 | クリスマス会 (全フロア) | 昼食は鍋やバイキング等フロアによって様々だった。ビンゴやスタッフの出し物、カラオケをするフロアもあった。それぞれのプレゼントを喜ばれていた。                |
|     | もちつき大会 (全フロア) | 恒例行事でたくさんのゲストが参加され、にぎやかな雰囲気で行われた。喉に餅を詰められたゲストがいたのが大きな反省で次回はやり方や餅の大きさ等より一層の配慮が大切と思われた。 |
| 1月  | 初詣 (3・4・6F)   | 諏訪神社へお参りに行った。寒かったので、比較のお元気なゲストの参加が多かった。   |
|     | おやつ外出 (5F)    | ほうらく堂へ行った。職員と一緒に行くのを喜ばれていた。   |
| 2月  | 豆まき (4F)      | ちらし寿司とうどんの昼食を食べてから、フロアで豆まきをした。鬼になった職員を見て喜んでおられた。                                      |

|    |                  |   |
|----|------------------|---|
|    | 豆まき (6F)         | 「鬼は外、福は内」と大きな声で鬼になった職員に豆を投げられた。その後は、みんなでお茶会を行った。              |
|    | チョコレートフォンデュ (3F) | ゲストにとっては珍しかった様で喜ばれていた。普段、行事に参加されない方も参加して頂けたことが良かった。           |
|    | チョコレートフォンデュ (5F) | 甘いものがお好きなゲストは、大変喜ばれていた。                                       |
| 3月 | 外食 (3F)          | スシローでお寿司を食べた。普段食べる機会が少ないので喜ばれていた。                             |
|    | 運動会 (6F)         | 力が入り過ぎて、滑りそうになったゲストがいたが、怪我無く終わる事が出来た。今後は、その様なことがない様に改善が必要。    |
|    | 演奏会と食事会 (5F)     | ボランティアによる演奏会をフロアで行い、その後は出前で昼食をとって食べた。演奏会には、他フロアの方も来られて、好評だった。 |

## 10. 《会議の実施内容・反省点》

### ①チェリッシュ委員会 (毎月)

→食事をより良いものにする事を目的とし、料理教室やおやつ作りを企画した。

### ②行事委員会 (奇数月)

→行事を企画し、広報誌やクリスマスの飾り付け等も実施した。

### ③感染症防止対策委員会 (毎月)

→感染症・食中毒の予防まん延防止に関する指針に基づき、マニュアルの作成や見直し・標準予防策・職員研修等を検討・実施した。

### ④RM委員会 (毎月)

→事故報告書の検討・ドキドキ報告書の検討を行った。

### ⑤マナーアップ委員会 (偶数月)

→ゲストや職員同士でのマナーについて話し合い、改善策を考え実施した。

### ⑥設備・災害委員会 (毎月)

→施設内の設備点検や効率の良い管理方法を考え実施した。また災害時必要な備品の準備についても進めていった。災害対応訓練については、消防署の協力を得て行った。

### ⑦入浴委員会 (偶数月)

→入浴に関わることにに関して全フロアの連絡調整を行った。又マニュアル作成を行った。

### ⑧排泄委員会 (奇数月)

→排泄についてより良いものにする為に話し合った。又マニュアル作成を行った。

### ⑨マニュアル委員会 (月2回)

→大慈園と合同で実施している。

### ⑩大慈な会議 (毎月)

→施設長・副施設長・リーダー・各部署代表が参加し、報告・連絡・相談を行った。

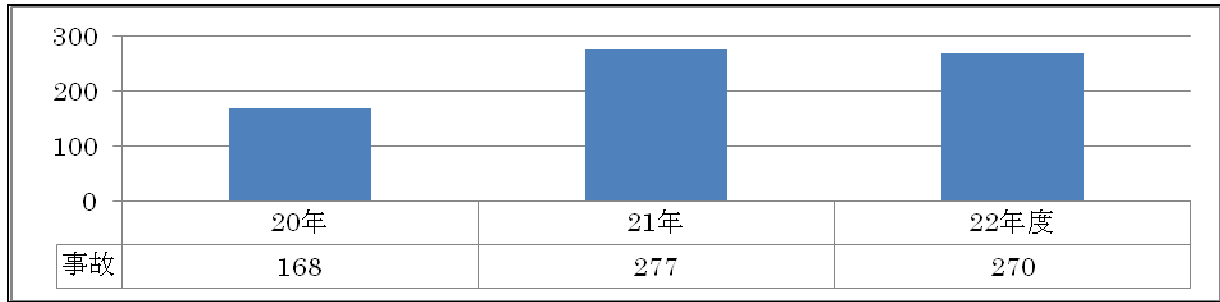
### ⑪FS会議 (毎月)

→リーダー・サブリーダー・各部署代表が参加し、報告・連絡・相談を行った。

## 11. 《リスクマネジメント報告》

### ○年度別事故件数

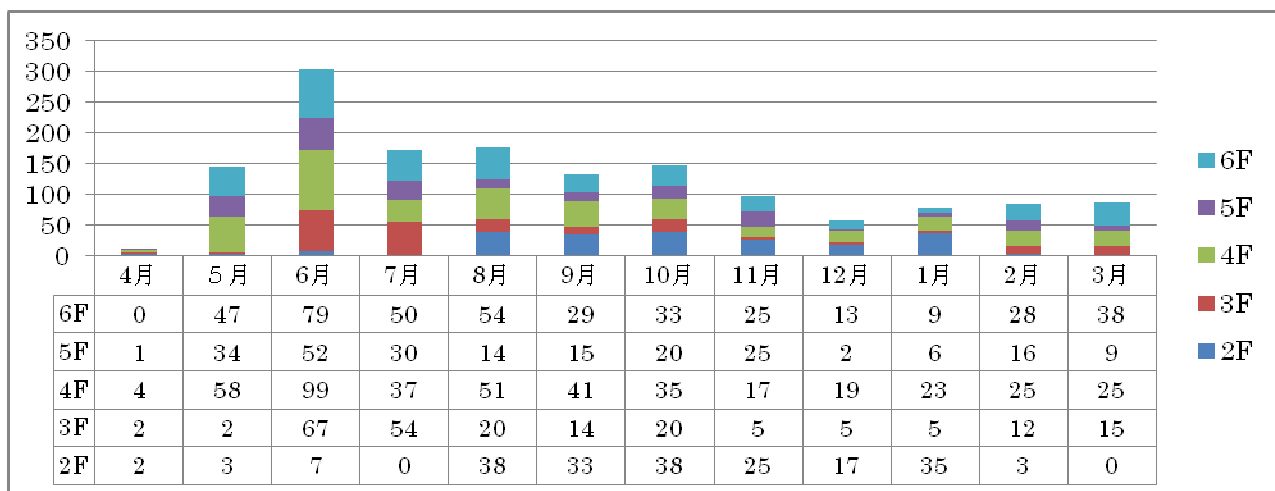
☆事故の定義・・・膝が地面に接地した時点で事故とみなす。



- ①報告件数・・・ 1772 件 (事故 270 件、ドキドキ 1502 件)
- 2F→ 281 件 (事故 48 件、ドキドキ 233 件)
  - 3F→ 249 件 (事故 43 件、ドキドキ 206 件)
  - 4F→ 493 件 (事故 59 件、ドキドキ 434 件)
  - 5F→280 件 (事故 56 件、ドキドキ 224 件)
  - 6F→ 469 件 (事故 64 件、ドキドキ 405 件)
- 前年度 434 件 (事故 276 件、ドキドキ 158 件)
- 2F→ 83 件 (事故 63 件、ドキドキ 20 件)
  - 3F→ 66 件 (事故 51 件、ドキドキ 15 件)
  - 4F→124 件 (事故 39 件、ドキドキ 85 件)
  - 5F→ 95 件 (事故 71 件、ドキドキ 24 件)
  - 6F→ 66 件 (事故 52 件、ドキドキ 14 件)

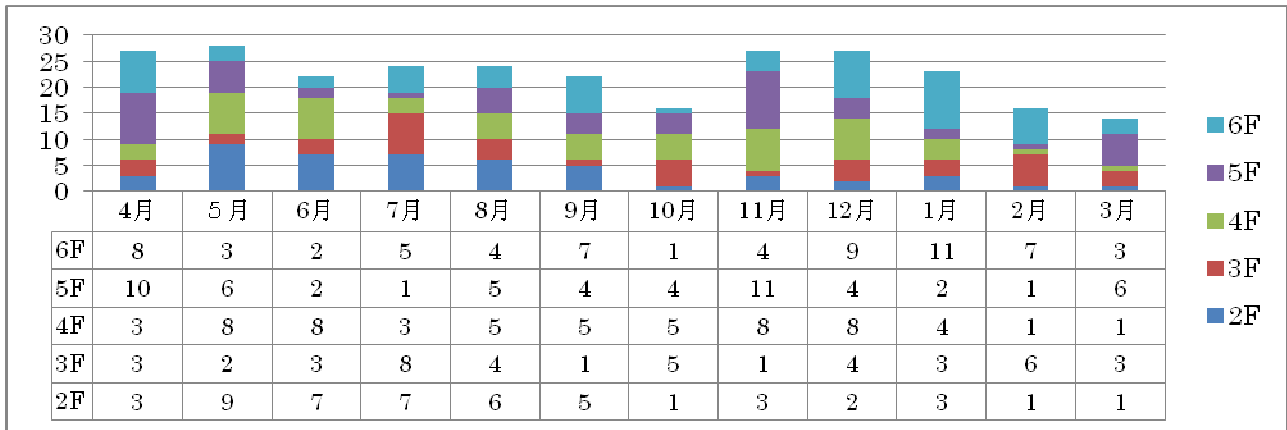
#### ○ドキドキ月別推移

→ドキドキ報告書の件数は前年度を大きく上回った事は、職員一人一人の意識付けが徐々に浸透して来た結果と思われる。23 年度は更なる意識付けに力を入れ、事故のリスクを軽減できるようにしていきたい。



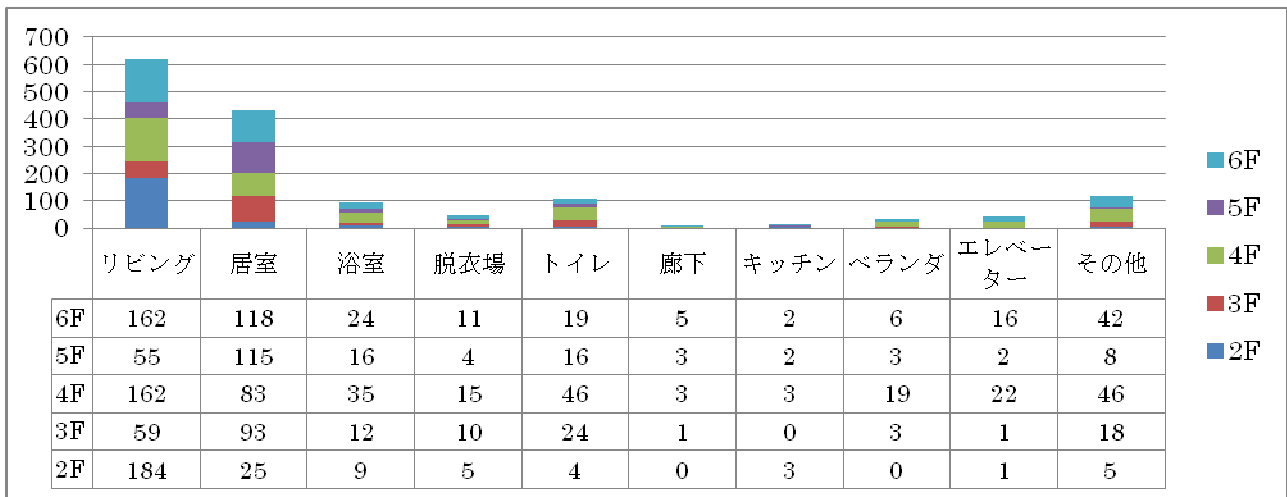
#### ○事故月別推移

→平成 22 年度の事故件数については、ドキドキ報告件数の増加とともに前年度をやや下回る事ができた。これは特に職員がドキドキが常に多いゲストへの意識が浸透してきており、事故を未然に防ぐ事が出来てきていると思われる。事故の大半が服薬ミスと転倒・滑落であり、もっと細かくドキドキへの意識を付けていきたい。



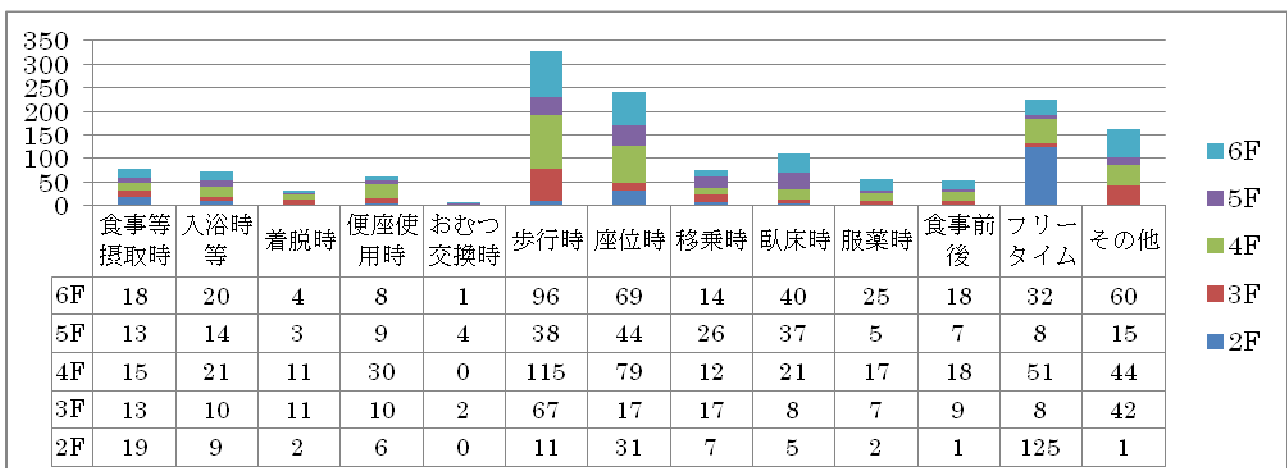
## ②発生場所別件数

→ドキドキの発生場所で最も多いのがリビングと居室である。その中でもスタッフの人員が少なくなる昼の休憩時間帯、16時以降早番が退勤した時間帯、遅番が退勤した頃にドキドキが多くなっている。スタッフの休憩時の対応や退勤後のフロアでの見守りの方法を検討しつつリスクに繋がらないように体制の強化が必要と感じる。



## ③発生状況別件数

→発生状況で一番多かったのが歩行時、車椅子使用時、座位・臥床と続く。特に意識して常に歩行でのリスクがあるゲストへの見守りが出来ていた一方で、ある程度お元気なゲストが歩行時にふらつきがあったりして、意識の向いていないゲストが多かった。少々お元気でも高齢者と言う意識を職員が持って行動していけるよう、各階指導を行い、ゲストが安心して生活できるよう配慮が必要であると感じた。



## ④発生内容別件数

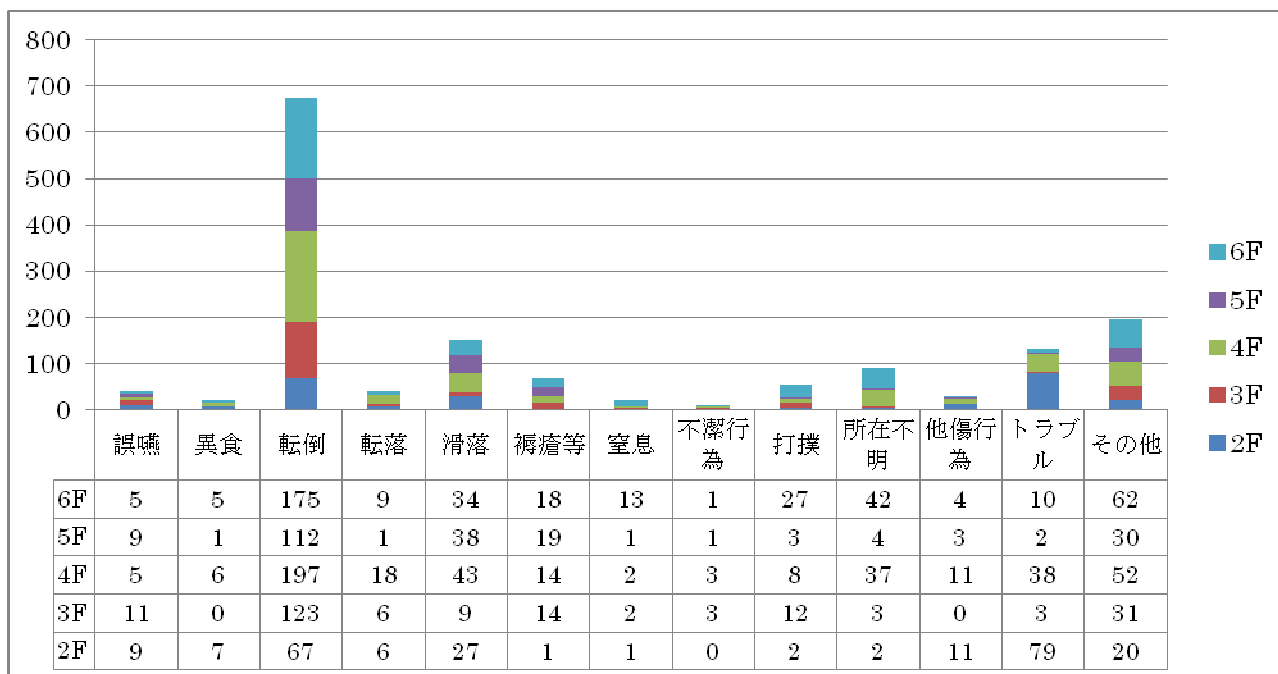
## ○事故内容

→事故ではやはり転倒や滑落が最も多くその中でも居室での転倒が多い現状を見ると、ユニットケアの死角である居室内が目立つ結果になった。特に居室内だと見守りが難しく発見の遅れにも繋がる為、転倒のリスクの高いゲストへはセンサーマット等を活用しリスク軽減を図る。しかしマットを跨いでセンサーが反応しない事もある為、赤外線センサーでナーズコールとは別にワイヤレスでフロアに音を鳴らす等別の方法を検討した案件もあった。



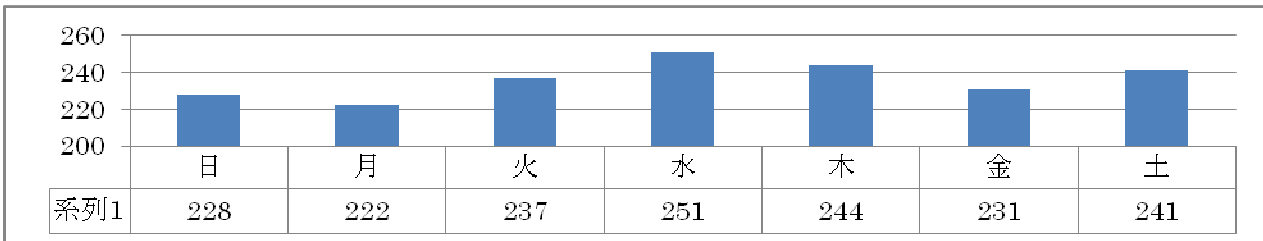
## ○ドキドキ内容

→ドキドキでも特に転倒の恐れの記事が群を抜いている。いつもドキドキで上がっているゲストが度々報告されている。ドキドキ件数が多く出ている事で転倒リスクの軽減を図る事ができた。



## ⑤曜日別件数

→全体的に見て、ほぼ横ばいになっている。その中でも木曜、土曜、日曜に多い。その3日間は1階でのリハビリが無い為フロアや居室に長い時間居る事が要因かと思われる。その曜日に余暇活動など集団で取り組めるレクなどを取り入れる事で件数が大幅に軽減できるのではと考える。

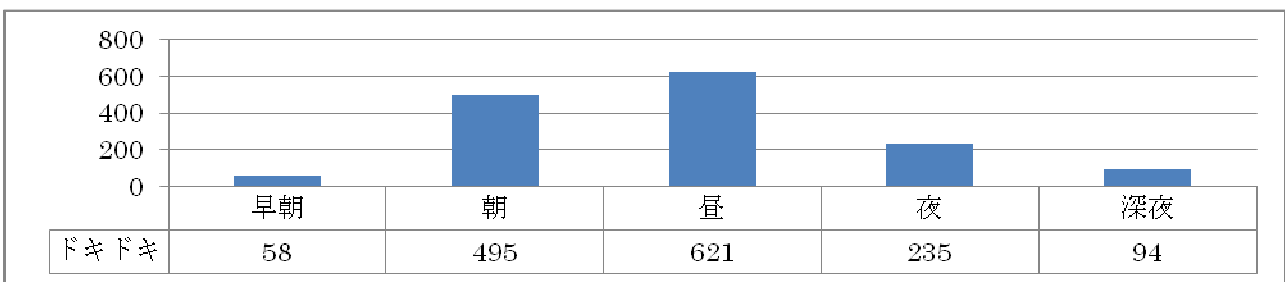


⑥時間帯別件数

|                     |                     |                     |
|---------------------|---------------------|---------------------|
| 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 |                     |

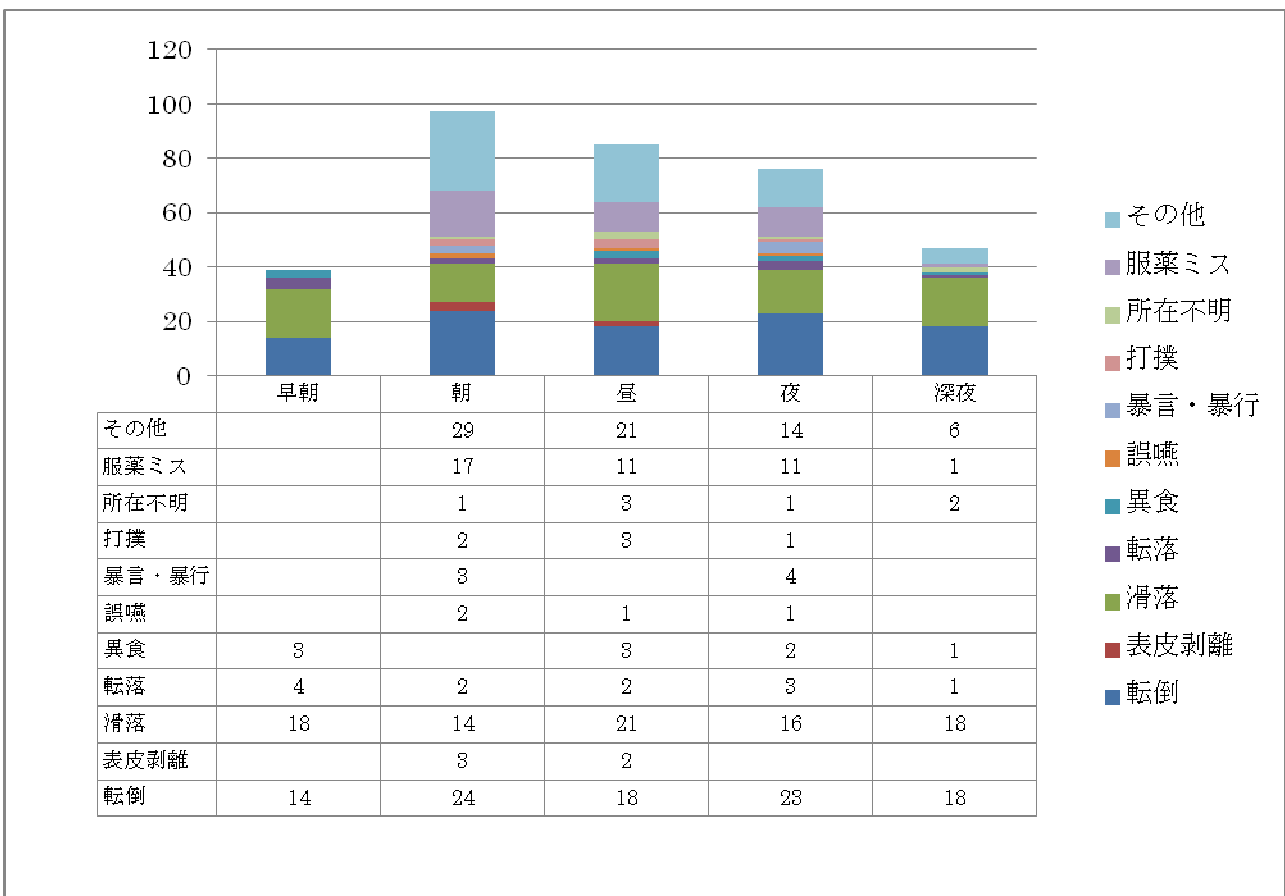
○ドキドキの時間帯

→朝から夕方にかけて多い。これは職員が多く居る時間帯にドキドキを感じる職員が多く居る為と考える。職員が少ない夜間帯では行動が殆どないためドキドキも件数が減っている。



○事故の時間帯

→事故の時間帯では朝が最も多く昼、夜と続いている。深夜や早朝で多いのは滑落や転落がある。



## ⑦まとめ

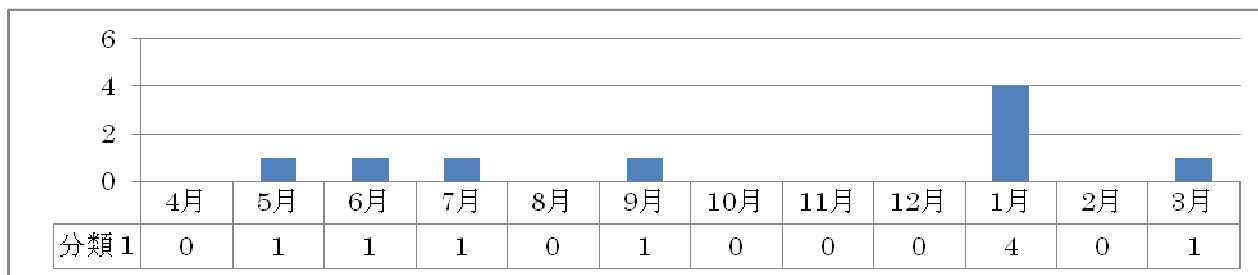
22年度は特にドキドキ報告書に力を入れ、ドキドキを沢山出す事によって事故のリスクを軽減する事ができる事から、職員にドキドキ報告を書ける様に様式をA4サイズに変えるなどの工夫もした。それにより各階とも昨年度を上回る件数があった。23年度ではリスクの少ないゲストへも見守りを強化しドキドキ報告書を上げる事で事故ゼロを目指す。

## 12. &lt;&lt; 苦情・相談結果報告 &gt;&gt;

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・・・ 9件 (内苦情報告9件)

前年度 20件 (内苦情報告3件)



## ○要望分類



※複数回答しているため件数が多い。

## ○主な内容

| 内容            | 件数 | 内容            | 件数 |
|---------------|----|---------------|----|
| 全館停電          | 1  | 入院ゲストへの対応     | 1  |
| 介護度について       | 1  | 連絡体制について      | 1  |
| 話をゆっくり聴いてくれない | 1  | 文章がおかしい       | 1  |
| 他ゲストへの不満      | 1  | 職員の対応         | 1  |
| 職員の言葉遣いや態度    | 1  | 消費期限切れの飲み物を提供 | 1  |

## ○まとめ

今年度は、苦情が9件あがってきた。申請者は、4名で一人の方が複数の苦情を申請されている。内容については、様々であるが職員の対応についてのご指摘ばかりだった。心遣いが足りなかったり、言葉遣いや態度でゲストやご家族に不快な思いをさせてしまっている様に思う。要望については、「話を聞いてほしい」が最も多く、実際に話されるだけで落ち着かれる方も少なくない。

報告があった苦情は9件だが、申請せずとも同じように思われている方がいらっしゃると思われる。今後も苦情は貴重なご意見として捉えて、フロア会議等で改善方法を考え、出来る事から迅速に実践する体制を作りたいと考える。

## 13. ≪総括≫

年度当初はから続けて退居があったものの、95名以上の在籍を一年通して維持できた。しかし最も退職者が多く、人材確保に苦勞した一年でもあった。新しい施設が開設されていくことも理由の一つだと思われるが、職員が辞めたくないと思うような職場作りが必要と感じた。その為には、やりがいや人と人との繋がりを感じてもらえる様にしていきたい。

また、初めてノロウイルスの集団感染を経験した。マニュアルは作っていたものの実際に起ってみると予想と違う点が多くあり、職員自体が混乱してしまう事もあった。しかし感染委員会を中心として何度も話し合いながら対応していく事により、2階3階のみの感染で抑える事が出来た。大変な経験であったが、ステップアップ出来た様に感じる。

達成されていない目標については、その理由を追求し、次年度に改善を図っていきたい。

そのための今後の課題は、職員の意識向上とシステム作りであると思われるので、実施していきたい。