

# 平成30年度 事業報告書

大慈ショートステイ

## 1. 《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。

## 2. 《平成30年度重点目標》

『SS充足率95%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

ロングショートのごゲストの状態を家族や他職種が共有し観察する事で、適切なケアが出来るようになった。医療面、栄養面では介護職員、相談員、看護師、管理栄養士でゲストに安心して過ごして頂く為に問題点を話し合い、協力しながら問題解決へとつなげていく事が出来た。又送迎面でもデイサービスリーダー、運転手、介護職員で協力し合って送迎業務が出来ている。

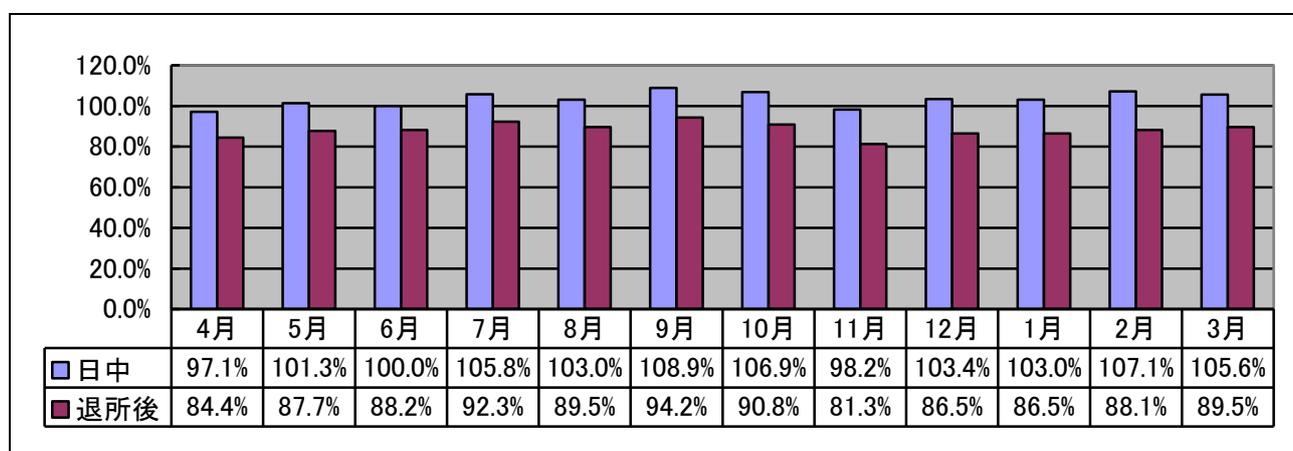
### ② 他事業所との連携強化（新規ゲスト目標：年間40件）

担当者会議など他事業所が集まる会議等には積極的に参加する事が出来た。担当者ともコミュニケーションもとれ他職種の方とも顔見知りになることでそれぞれの職種の事が理解でき在宅ゲストの困り事などもアドバイスが出来る事もあった。今後も継続していきたい。また緊急時の受け入れも関係部署とも連携がとれスムーズに受け入れられる様になり、相談員不在時は空室情報等を周知する事で受け入れの有無も迅速に判断できるようになったと考える。

緊急時の受け入れで、特に生活支援ショートや新規受け入れの方については、受け入れ後のトラブルが多く退所後もしばらく継続して対応するケースが多いのが現状である。受け入れに対しての要項などを理解し適切な受け入れが出来る様努めたい。

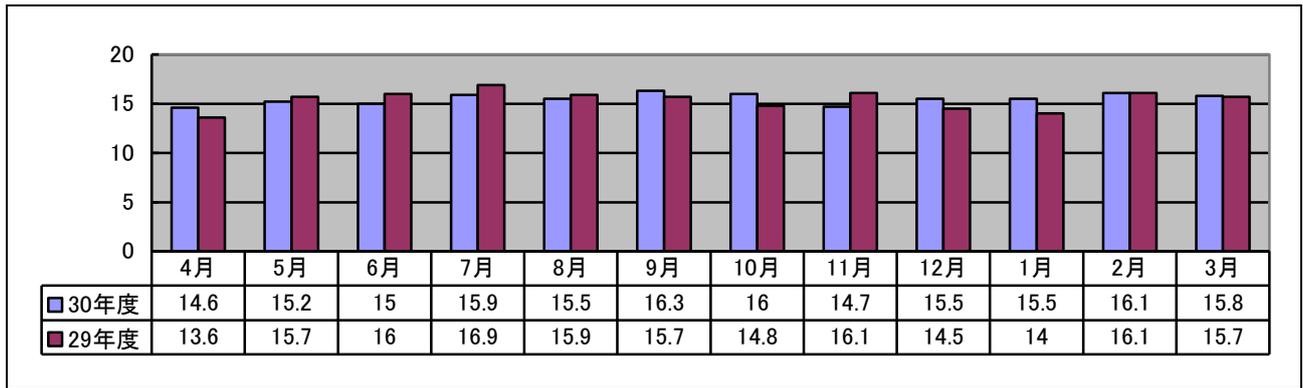
○充足率→日中103.4%、退所後88.3%

(前年平均 日中102.9%、退所後89.7%)



○平均人数→日中15.6人、退所後13.23人

(前年度平均 日中15.4人、退所後13.4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30年度				平成29年度			
	合計人数	男	女	平均	合計人数	男	女	平均
支援1	0	0	0	—	0	0	0	—
支援2	6	0	6	86.6歳	3	0	3	86.2歳
1	60	18	42	82.9歳	53	2	51	88.5歳
2	74	35	39	88.2歳	91	41	50	90.4歳
3	227	92	135	83.5歳	277	93	184	81.6歳
4	62	16	46	84.1歳	37	0	37	84.0歳
5	80	32	48	81.7歳	26	11	15	80.6歳
合計	509	193	316		487	147	340	
平均介護度		3.1	3.1	3.1		2.7	2.9	2.8
平均年齢		79.1歳	86.9歳			77.4歳	88.4歳	85.1歳
最高年齢		94歳	101歳			90歳	100歳	
最小年齢		61歳	56歳			60歳	55歳	

- <栄養科>
- <理学療法科>
- <看護部>
- <事務部>

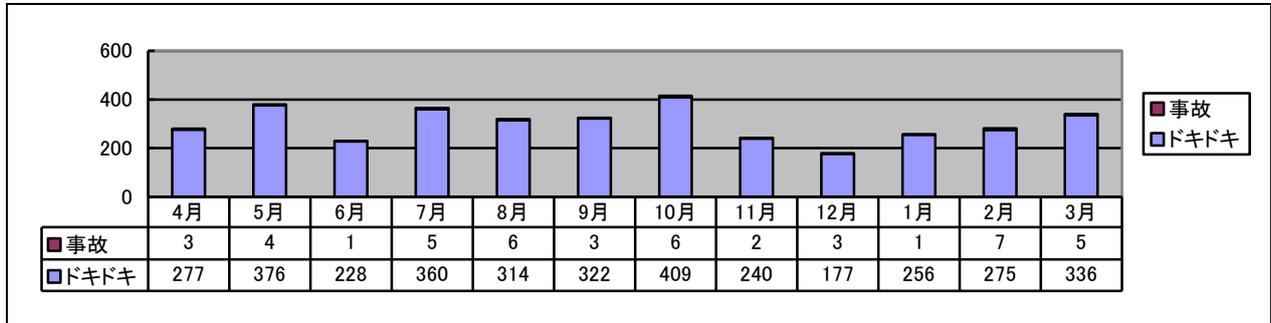
弥勒園同様

3. 《施設整備等》
4. 《行事等の実施内容・反省点》
5. 《職員会議・OFF-JT》
6. 《リスクマネジメント報告》

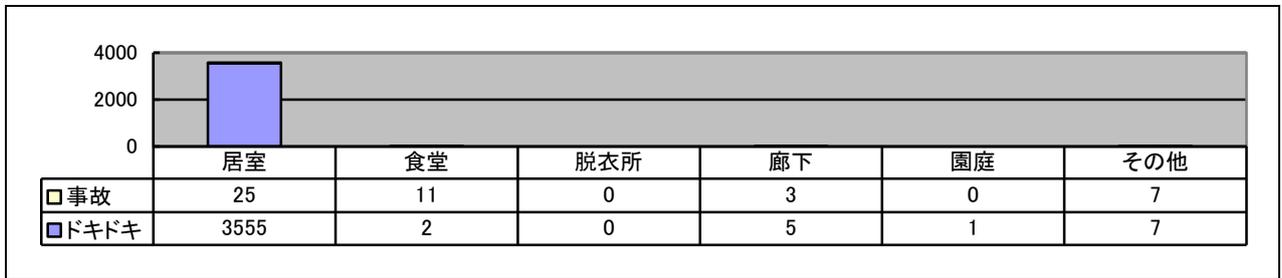
☆事故の定義・・・膝が地面に接地した時点で事故とする。

①報告件数

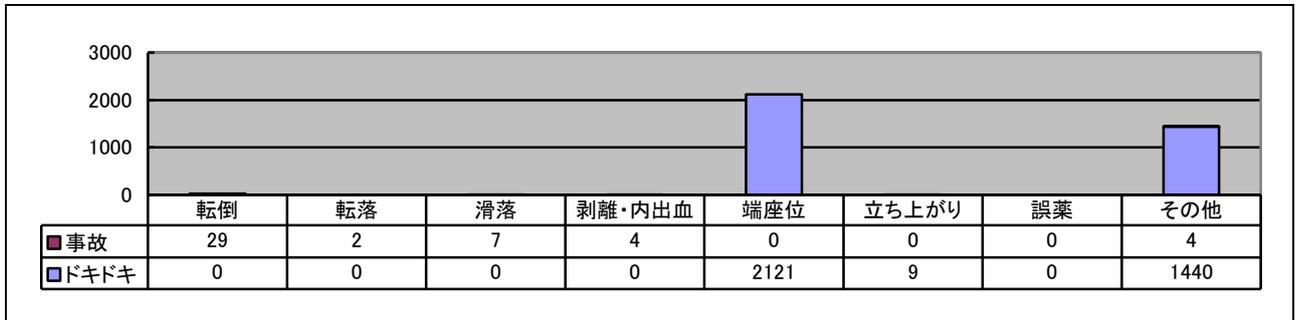
平成30年度				平成29年度			
報告件数	合計件数	事故	ドキドキ	報告件数	合計件数	事故	ドキドキ
		3,616件	46件		3,570件		5,908件



②発生場所別件数

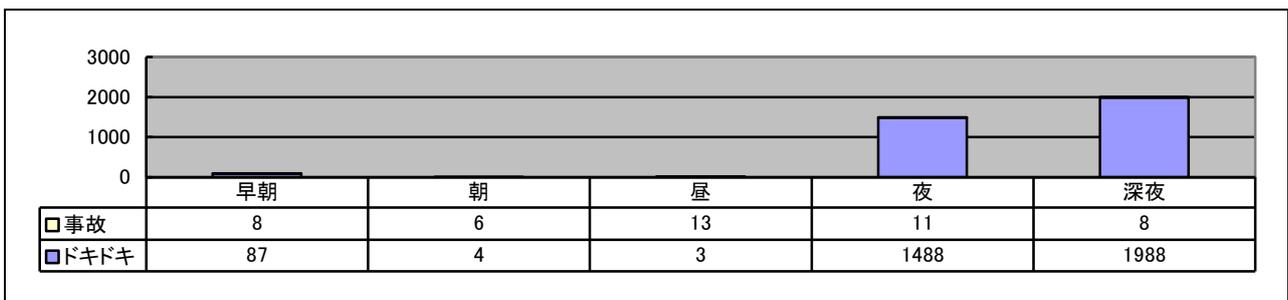


③発生内容別件数



④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	



⑤まとめ

ドキドキ件数はほとんどが夜間帯のセンサー対応についてであり、前年度の5890件から3570件へ大幅に減少している。利用ゲスト全体としてのリスクは大きく下がっていたと言えるが、同じゲストが繰り返し転倒されてしまう類似事故がプラムゲストに比べて多くなってしまったのではないかと考えられる。在宅のゲストである為、対応が困難な場合であっても精神科にかかる等、踏み込んだ対応が出来ず、離園事故等の重大事故が続いてしまった事も大きな問題として挙げられる。部署としてのマニュアルの作成、リスクがあるゲストの周知等、ゲストの入れ替わりが多だけに事前にリスクを想定して事故を防いでいけるような体勢を作れる様に努めていきたい。

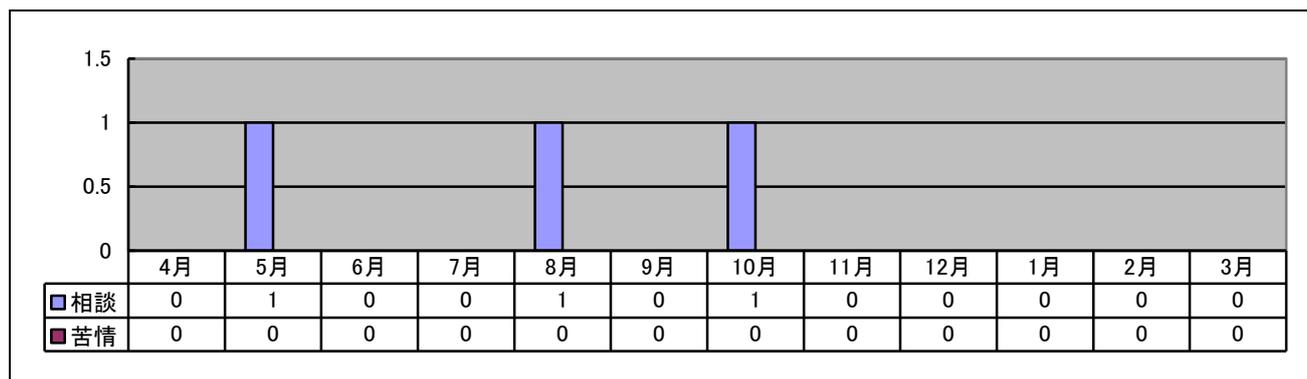
7. 《苦情・相談結果報告》

☆苦情の定義→施設長が直接対応した件を苦情とする。

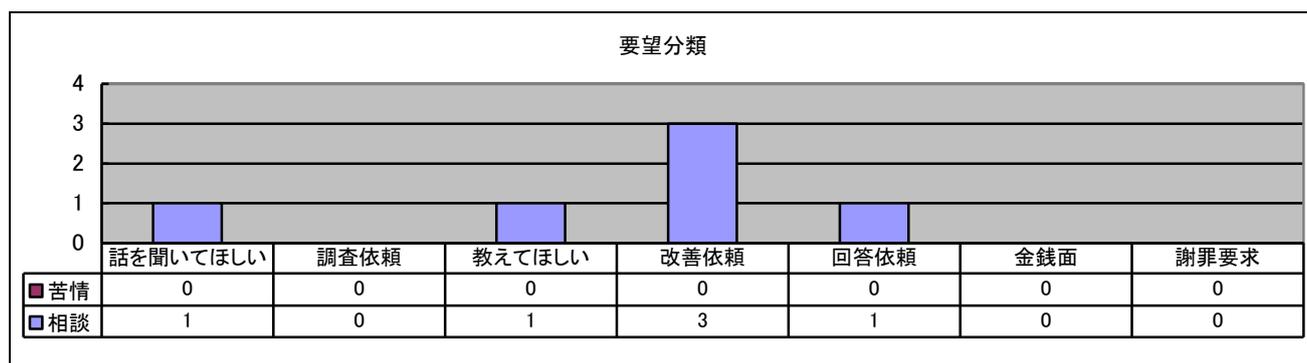
○報告件数

平成30年度				平成29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
	3件	0件	3件		8件	0件	8件

○月別件数



○要望分類



※複数回答しているため件数が多い。

○主な内容

ナースコール対応時の職員の姿勢、衣服の管理について、荷物管理の説明と同意など

## ○まとめ

大慈園のデイサービスとショートステイ両方を利用されているゲストに対し、対応面で違いがあるため、ご家族が混乱・不安になってしまい、今後はデイサービスとの連携も強化していく必要があると感じている。また大慈ショートステイの都合で荷物チェックの仕組みを変更したが、ご家族への連絡を忘れており、ご迷惑をかけた。そのため、今後は情報の共有や、職員一人一人が責任感を持ち、引継ぎや対応を行う必要があると感じている。ナースコール対応に関しては、職員の早とちりが原因であり、しっかりと用件を伺う事が出来る様に、職員一人一人に指導を行っていく。

## 8. 《総括》

30年度新規契約者は56件であり、昨年度と変わっていない。充足率97%の目標には到達出来ていないが、昨年度はロングショートからの特養へ入所される方が重なり次のロングショートのゲストの確保が出来ず大きく充足率が落ち込んだ事もあったが今年度はロングショート確保してからの特養入所を心掛け大きく落ち込む事は無かった。ショートステイを利用時の衣類チェックに時間が掛かりゲスト対応が疎かになる事から、iPadを利用し荷物管理を写真化する事で衣類の色合いや、物品の記入漏れなどが減少し衣類チェックの簡素化に繋がった。しかし人員不足から毎日実施出来ていた日替わりレクリエーションなどが出来ておらず、ゲストや家族に対してのアピールする物が薄くなり大慈ショートステイの特色が出ていない。ゲストや家族との関わりも減り家族より面会時伝えたいことや不安な事があっても誰に言っているのか分からないとの声も上がっている。ゲストや家族への関わりを持てる様に相談員が家族と関係部署の橋渡しが出来る様、新規面接や担当者会議の際にしっかりと家族に関わっていきたい。