

平成24年度

社会福祉法人 無量壽会

事業報告

## 目 次

1	理事会・評議員会実施状況	P 1
2	法人全体（方針・目標）	P 2
3	特別養護老人ホーム 寶樹苑	P 3
4	老人短期入所施設 清涼苑	P 1 2
5	双葉ヶ丘デイサービスセンター	P 2 9
6	看護係	P 4 2
7	給食・配食サービス係	P 4 6
8	双葉ヶ丘地域包括支援センター	P 5 0
9	双葉ヶ丘居宅介護支援センター	P 5 8
1 0	サテライト施設開設準備室および寶樹苑いずみ	P 6 3
1 1	“日だまりの家” いずみデイサービスセンター	P 7 0
1 2	“日だまりの家” いずみ居宅介護支援センター	P 7 7
1 3	実習・ボランティア・レクリエーション	P 8 2
1 4	総務部（総務・業務）	P 8 5
1 5	総務部（事業推進）	P 8 8

平成24年度 社会福祉法人無量壽会 理事会・評議員会実施状況

理事会・評議員会等実施状況		
開催日	議案・審議内容	出席状況
5/21(月)	法人監事による監査	監事2名出席
5/25(金) 第88回理事会 第48回評議員会	・H23年度事業報告 ・H23年度決算報告 ・H23年度監査報告 ・サテライト施設工事請負変更契約(案) ・各種規程の一部改正(案)	理事会 : 理事6名中、6名出席(書面表決2名)[理事会成立] 監事2名中、1名出席・1名欠席 評議員会 : 評議員13名中、9名出席[評議員会成立] 監事2名中、1名出席・1名欠席
7/9(月) 臨時理事会 臨時評議員会	・サテライト施設 これまでの経緯及び、施設内容説明	理事会 : 理事6名中、5名出席[理事会成立] 監事2名中、2名出席 評議員会 : 評議員13名中、8名出席[評議員会成立] 監事2名中、2名出席
8/24(金) 第89回理事会 第49回評議員会	・各種規程の一部改正(案) ・平成24年8月25日付理事・監事改選(案)及び、評議員退任・新任(案) ・市有地[双葉ヶ丘]有償化 仙台市提示(案)	理事会 : 理事6名中、5名出席[理事会成立] 監事2名中、1名出席・1名欠席 評議員会 : 評議員13名中、9名出席[評議員会成立] 監事2名中、1名出席・1名欠席
11/8(木) 第90回理事会 第50回評議員会	・無量壽会 理事長就任(案) ・地域密着型特別養護老人ホーム寶樹苑いづみ状況報告 ・H24年度上半期事業活動収支状況報告・サテライト施設(寶樹苑いづみ)建設実施報告	理事会 : 理事6名中、6名出席[理事会成立] 監事2名中、1名出席・1名欠席 評議員会 : 評議員13名中、10名出席[評議員会成立] 監事2名中、1名出席・1名欠席
2/5(火) 第91回理事会 第51回評議員会	・定款改正(案) ・経理規程改正(案) ・中期計画[H25年度～H27年度](案) ・H25年度事業方針(案) ・H24年度 補正予算(案)	理事会 : 理事6名中、6名出席[理事会成立] 監事2名中、1名出席・1名欠席 評議員会 : 評議員13名中、10名出席[評議員会成立] 監事2名中、1名出席・1名欠席
3/26(火) 第92回理事会 第52回評議員会	・H24年度補正予算(案) ・H25年4月1日付施設長・所長人事(案) ・H25年度事業計画(案) ・H25年度予算(案) ・H25年4月1日付経理規程改正(案)	理事会 : 理事6名中、5名出席[理事会成立] 監事2名中、2名出席 評議員会 : 評議員13名中、9名出席[評議員会成立] 監事2名中、2名出席

社会福祉法人 無量壽会

平成24年度 法人全体 事業報告

方針・目標	コメント
<p><u>1. 社会的ニーズに対応するサービス提供体制の検討・整備。</u></p> <p>○医師ニーズ・重度化・要望の多様化・在宅困難事例・リハビリ等各事業に求められているサービス提供体制の検討・整備。</p>	<p>法人全体としては、多様化するニーズに対し各施設・事業所毎、ご利用者・ご家族との関係性を深め一方的なサービスに留まらずプロセスも共有して、顔の見える関係づくりによって、求められているニーズに気付き対応できよう職員研修・ケア会議の充実・意向調査等、積極的に実施した。今後も医療ニーズ等益々求められる状況であるので、継続して検討・見直してサービス提供体制を整備していくことが必要である。</p>
<p><u>2. 職員「ホスピタリティ」を高める。</u></p> <p>○「基本」を重視し、確実に遂行しながら、職員一人一人が自分自身で考え最適なサービスを提供する。</p> <p>○「感じる能力」「伝える能力」「協働・連携していく能力」の向上</p>	<p>「ホスピタリティ」について、ここ数年取り上げて研修や勉強会をしてきており法人全体として職員意識は向上してきている。各施設・事業所でそれぞれの方法で積極的に「ホスピタリティ」を高めるための取り組みを行いある程度の成果はあった。職員が自分たちで「テーマ」を決めグループワークを実施し、「利用者の立場で考える」「自分達の思いを伝え共有する」等のトレーニングになった。また、常に最適なサービスは何かを考え、思考の柔軟性を高めることが出来たこと、また利用者支援において「出来ないこと」に焦点を合わせて「使えるサービスの提供」ではなく、「出来るようになる仕掛け作りのサービス」が重要であると意識して対応したなど成果があった。全体として、マニュアル的、画一的サービス提供とならないよう「個別ケア」に努めた。「ホスピタリティ」については職員一人一人が当たり前身に付けるよう今後も取り組んでいく。</p>
<p><u>3. 新規事業を含めた法人体制の整備。</u></p> <p>○既存施設とサテライト施設との連携、協力、役割分担等の体制の整備</p>	<p>8月にサテライト施設（寶樹苑いずみ）が、開所の運びとなり、本体（双葉ヶ丘）各施設・事業所の協力・連携を得て、計画的に準備が進められ、円滑に運営をスタートさせることが出来た。相談業務・マネージメント・事務処理・情報交換等の業務上のサポート、人事異動などへの積極的協力、配慮など職員が一体となって協力できた。同時に日だまりデイ・居宅の移転についても、職員の頑張り・協力によりスムーズに進めることが出来た。</p>

平成24年度 特別養護老人ホーム 寶樹苑 事業報告

I 方針・目標

方針・目標	コメント
<p><u>1. 社会的ニーズに対応するサービス提供体制の検討・整備。</u></p> <p>○医師・看護師との連携による医療行為（「口腔内のたんの吸引」「胃ろうによる経管栄養」）を行うことのできる介護職員の育成。</p> <p>○観察の目を養い、安定した体調で生活を送ることで、稼働率の安定を目指す。</p> <p>○「認知症介護実践者研修」「認知症介護実践リーダー研修」の履修。</p>	<p>医療行為の研修について、14時間の講習と実地指導を順次受けることができるように履修課程のプロセスを構築した。全員の履修ができていないので、25年度も継続している。</p> <p>日常生活の支援の中で、気づきを大切に介護を行ってきた。嘱託医を中心に医療介護の連携も意識している。稼働率としては毎月平均3.3名の入院者があり、そのまま退所につながるケースも見られた。</p> <p>認知症介護実践者研修に1名、認知症介護実践リーダー研修に1名派遣している。それぞれ、施設内で実地研修を行い、職員間で検証も行うことができた。</p>
<p><u>2. 職員「ホスピタリティ」を高める。</u></p> <p>○御利用者と御家族に対して、その人の気持ちになって思いをめぐらし、その上で行動する。</p> <p>○情報の収集・管理・伝達の方法を見直し、職員間で効果的に協働・連携してケアを実施できる体制をつくる。また、連携してケアを実施していくために、職員間で適切なコミュニケーションが取れるようにする。</p> <p>○「なぜ」という感覚を持ち、課題解決のために「想像力」と「創造力」を高める。結果と共にプロセスを大切に、振り返りを行う。プロセスについて言葉や文章できちんと表現できるようにする。</p>	<p>日々の関わりの中で、利用者や家族と積極的にコミュニケーションを取ることができている。また、関わりの中で得た気づきをユニット会議やその都度連絡ノートを活用し、伝達できている。プロセスを大切に、言葉でしっかりと表現できるように意識したが、表現が足りないと感じる場面もあった。</p> <p>気を使うことで、話の意図が伝わらないこともあったため、ホスピタリティの意味合いを再確認する必要があると感じた。</p> <p>研修参加希望等に、それぞれ積極的だったが、離職により人員配置が追い付かず、研修に出せなかった。参加職員には、発表の機会を持ってプロセスも含めて勉強になるように努めた。研修報告について、行ってきた内容をしっかりと伝えることが必要であり、25年度は役所者も一緒に研修報告作成に関わり、フロア会議等で伝達することを行っていきたい。</p>

○フロアでの勉強会や内部研修を実施し、自己研鑽に努める。	
<u>3. 新規事業を含めた法人体制の整備。</u>	
○ケアマネジメント体制の整備を中心にサテライト施設との連携・協力を図る	フロアでの実地研修や人事異動、相談業務、ケアマネジメントにおいて、サテライト施設と連携を図り、共同で推進できたと思う。

## Ⅱ 職種別の実践目標

### 【介護員】

年間重点目標	コメント
①介護職員が法令を遵守し、安全に医療補助行為が実践できるよう「口腔内の痰の吸引等安全対策委員会」を通して、職員育成の体制を整える。	職員体制等の問題もあり、本格的な研修開始は年度後半からである。現在は職員育成体制確立してきており、順調に進行し始めている。
②認知症介護実践者研修・認知症介護実践リーダー研修を履修することで、履修者が中心となり、認知症ケアに対する取り組みを実践できる体制作りをすすめ、ホスピタリティを高める。	実践者研修には介護職員は参加できなかったものの、リーダー研修については参加できおり、履修者が中心となり認知症理解の為の勉強会を開き、職員の意識向上に努める事ができた。
③ケアにおいて、受動的な発想から転換し、利用者と家族に対して積極的に働きかけを行い、利用者・家族・職員が共に喜びを得られるよう個別ケアの質を高める。	日常的に家族との関わりを深める事で、利用者本人の嗜好や日課等、情報収集に努めている。また、情報の活用方法、個別性の出し方等について日々検討を重ね、実際のケアへ反映させている。
④利用者、家族の立場になって考える「おもてなしの姿勢」を身に付け、ホスピタリティの精神を持つことで利用者と家族の言語化されないニーズを探求し、新しいケアを提案し続	各種ミーティングにおいて、利用者の思いや潜在的な気持ちに目を向けた討議を行い、今のケアに満足せず、常に新たなニーズ探求を行えるよう意識付けを図っている。また、接

ける。	<p>           遇面等においてはまだ課題が残っており、ホスピタリティ向上の為の第一段階としてまだ不完全な状態。継続的に意識していく必要がある。         </p>
-----	--

【相談員】

年 間 重 点 目 標	コメ ン ト
<p>①入所判定会議やカンファレンス時に利用者の状態や病歴等から起こりうるリスクについて他職種と情報共有を図り職員が統一した意識のもとケアを行えるよう働きかける。また、家族へ積極的に情報を提供し本人の健康状態等から予測されるリスクや予防策等（ケア方針）を説明し家族との情報共有を図る。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・フロア会議等で高齢者の体調管理について意識付けを行い、各ユニットで担当利用者の持病とリスクについて情報を共有している。</li> <li>・状態低下が著しいご利用者に対して、速やかに共通した意識を持って対応出来るよう、ミニカンファレンスなどを開催して、他部署との連携を深めていきたい。</li> <li>・健康状態については随時変化があった場合等に看護師と連携し、状況確認や今後の方針内容を家族に伝え、一緒に考えてもらうと共に利用者の現況を把握してもらえよう情報を伝達している。</li> </ul> <p>           利用者の現況把握の機会として、家族のカンファレンスへの積極的な参加を促し、健康状態やリスクについて家族と職員間で情報共有が図れるようアプローチしていきたい。         </p>
<p>②生活史シートの活用継続の他、入所後に随時得た情報を他職種が共有できるようなシステムを作る。また、随時利用者や家族の意向を聞き取り代弁することで、思いを尊重したケアを目指す。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生活史シートを活用し、入所時に得た情報は写しを各部署に配布して情報共有している。</li> </ul> <p>           相談窓口として入所前後を通じて、家族や利用者に関わる機会が多いため、得た情報は随時各部署へ口頭で報告するとともに、介護明細へも文章として記録する事で、口頭で伝えきれない部分を補っている。         </p>

<p>③看取り介護の指針について他職種との意識統一を図る。また、実態調査時や看取り開始時に看取り介護についての指針を家族へ説明する。看取り介護中は家族に対し精神面での配慮を行い、随時様子を報告する等継続的な支援を行うと共に、悔いの残らないように意向に沿った支援を他職種連携のもと行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入所時に高齢者が生活する場であり、終末期について意向が表出できるうちに随時相談してもらうよう働きかけている。加えて、看取りケアを行う場所の一つの選択肢として説明し、入所時に意向確認している。病院での看取りを希望されるケースもあり、今後の課題として、医師と連携し受入れ可能な病院の選定なども検討していく</li> <li>・年間を通して、看取りケアを行った利用者は1名。看取りケアに関する研修、勉強会を定期的に開催し他部署との連携も含めて、いつでも看取りケアに対応できるよう体制を整えておく。</li> </ul>
<p>④家族から寄せられた要望や不満等は会議で伝達し、職員間で情報の共有化を図る。また、要望の実現や不満の解消に向けた話し合いを行い、利用者・家族へ説明し納得して頂いた上で支援できるようにする。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・要望や不満に対して、できる事とできない事を明確にして迅速に返答できるように努めた。部署間での連携を日常的に意識し、寄せられた要望や不満が一か所でとどまることのないよう報告・連絡・相談を徹底している。</li> <li>・要望の趣旨を聞く側が、要望に関わる周辺状況を把握できていないこと等もあり、相談援助技術が未熟と感じる事があった。</li> </ul>
<p>⑤新規事業の入所申込のニーズに対応できるよう、情報収集を行う。また、施設間で申込者・入所者の状況を相互に把握し、必要時には施設を跨いで入所案内ができるような体制を整える。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同法人として、入所や申し込みに関わる部分での情報共有や相談等で協力関係を築けた。身体状況やニーズ応じて申込者に説明できるように両施設の方針やサービス形態把握に努めた。</li> </ul>

### 【介護支援専門員】

年 間 重 点 目 標	コメント
<p>①ケアマネジメントに必要な情報が、各職種間で共有され、ケアに活かすことができる。多様化するニーズに対して、嘱託医をはじめ多職種共同で課題分析ができるように調整を行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・担当介護員と担当ケアマネジャーが中心となりアセスメントを実施。それをもとに作成した計画書を使用し、施設長、看護師、介護士、栄養士、相談員が参加しカンファレンスを行っている。</li> <li>実態調査から入所してからもアセスメントする上で、嘱託医をはじめ、医務、栄養部、介</li> </ul>

	護の連携を意識した。
②サービス実践状況の確認やケアの継続性、統一性を確保する。担当介護職員と協力し、ケアカンファレンスで決定された個別の目標や具体的実施方法に沿った支援経過記録の記載を行う。常にモニタリングの視点を意識することで、日々のサービス提供内容を考える意識を持つ。	介護スタッフを主に、モニタリングを行い、新たなニーズの把握に努めた。プラン内容の実践に際しては、業務内容や人員配置に左右されることも多く、細かい部分ではプラン通りの対応を実践できていない事も多々あるが、プランに沿った形でケアを実践出来るよう、随時指導と助言を行っている。 月末の考察にてケアの振り返りと、次月に向けた支援内容について、担当介護職員と情報を共有し、プラン内容の確認が出来ている。
③小さな変化を見逃さず、利用者に常に関心を持って、具体化されていないニーズ把握に努める。	介護スタッフを中心に関わりの中で得られる小さな情報を他職種にも広め、カンファレンスで検討している。業務内で利用者に関わる時間がゆっくり持てないが、その中で得られる小さな情報も見のがさないように配慮した。
④サテライト施設と施設間で連携し、ケアマネジメント業務の体制整備や改善を共同で行う。	ケアマネジメント業務の体制整備や改善を共同で行ってきた。

### Ⅲ ユニット毎の実践目標

ユニット名	年間重点目標	コメント
そよかぜ	①御利用者が健康に過ごせるように、日頃から体調管理に気を配る。また健康に関することについて勉強会などを通じて研鑽に努める	昨年認知症介護実践者研修に参加した職員による認知症についての勉強会を2回実施し認知症介護の理解を深める取り組みを行った。 (概論、ひもときシート) また、食事部門による勉強会を2回実施し誤嚥性肺炎等を予防する知識とケアの方法、口腔ケアの重要性を職員間で共有している。 また、内出血等の防止のため、介助法の勉強会を実施し介護技術の向上につとめた。
	②御利利用者の生活を深く知り、御利用者に合わせた適切なケアに取り組む。	ユニットご利用者の24Hシートを作成する際、利用者の想いを大切にする事の重要性を継続的に伝え、好みの把握とケアの統一、

		情報を共有化するためにユニット会議内で読み合わせを行いケアに活かす取り組みを行った。
こもれび	①御利用者が健康に過ごせるように、日頃から体調管理に気を配る。また健康に関することについて勉強会などを通じて研鑽に努める。	年間を通して、認知症、食事介助、口腔ケア、シーティングについての勉強会を実施している。勉強会で得た知識・技術を活かせるよう努めた。
	②御利利用者の生活を深く知り、御利用者に合わせて適切なケアに取り組む。	「24時間シート」を作成することにより、利用者の生活様式、生活歴、趣味・嗜好などを把握。情報の共有化とケアへの反映に努めた。
やすらぎ	①利用者や家族の思いを汲み取れる職員の育成に務める。	日々、利用者や家族と関わりコミュニケーションをとることでその思いを知り、職員間で情報交換することでケアに生かしている。また、新人指導の中で指導実施し育成に努めている。
	②利用者の尊厳を守り、利用者の望む環境について真剣に向かい合い考えていきます。	職員一人一人が利用者一人一人と真剣に向かい合い考え、利用者の望む環境の実現に向けて取り組む姿勢がみられた。
ぬくもり	①日々の気づきや意向を職員間で共有し、利用者個々のニーズにあったサービスを提供する。	一日の生活シートを活用し利用者個々の対応を職員間で共有し、会議等を通し職員一人一人の気づきや意見交換を行い個別のケアへ繋げる事が出来た。
	②職員一人一人が、専門的知識を深め、認知症ケアの充実へつなげる。	認知症実践者研修参加職員による勉強会等を通し、職員一人一人が認知症の利用者への対応等見直し、個別ケアへ反映する事が出来た。

# 寶樹苑

## ①寶樹苑入居者状況 ※3月31日付平均介護度→3.5

(平成25年3月31日現在)

	男		女		要介護1		要介護2		要介護3		要介護4		要介護5		合計	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
入所者計	20	18.9	80	81.3	5	5	20	20	26	26	26	26	23	23	100	100
64歳以下	1	1.0	1						1	1.0			1	1.0	2	2.0
65～69	2	2.0	1	1.0			1	1.0			1	1.0	1	1.0	3	3.0
70～74	0	0.0	4	4.0			1	1.0	2	2.0	1	1.0			4	4.0
75～79	3	2.0	8	9.9					5	5.0	2	2.0	4	4.0	11	11.0
80～84	3	5.0	18	13.9			5	5.0	5	5.0	8	8.0	3	3.0	21	21.0
85～89	7	6.9	13	18.8	3	3.0	6	6.0	4	4.0	2	2.0	5	5.0	20	20.0
90歳以上	4	2.0	35	33.7	2	2.0	7	7.0	9	9.0	12	12.0	9	9.0	39	39.0
平均年齢		82.1歳		86.4歳		89.0歳		86.5歳		83.8歳		86.1歳		85.4歳		85.5歳

平均入所期間 (ケ)	男性	42.1	平均入所期間 (日)	1264.1
	女性	48		1438.9
	平均	46.8		1403.9

## ②経営栄養利用者人数推移 (毎月末現在)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	述べ
23年度	12	13	13	13	13	13	13	13	13	12	13	13	154
24年度	11	11	11	10	9	9	9	9	8	7	8	8	110

(名)

## ③要介護認定更新結果推移(区分変更含まず)

	1段階	2段階
改善	9	3
悪化	11	3
変化なし	29	

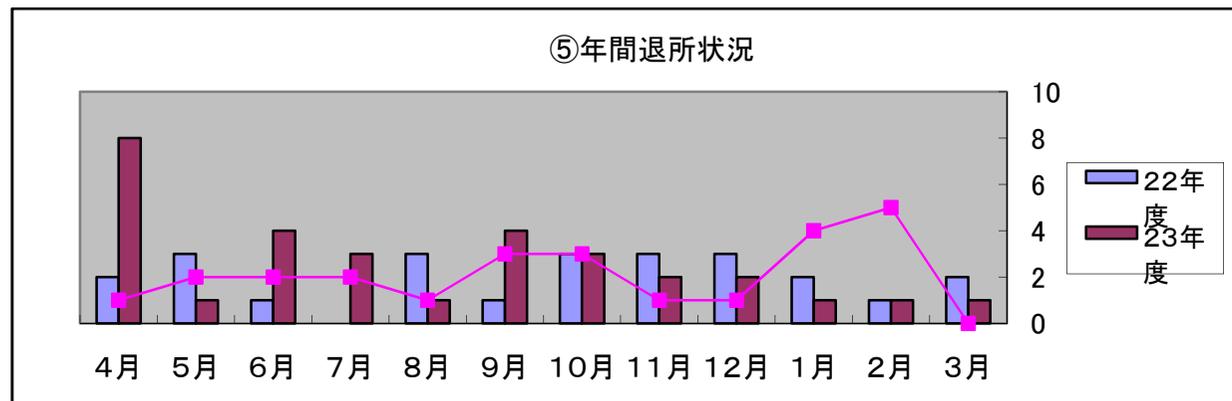
認知症Ⅱa以上の利用者 男:15名 女:67名 合計82名

## ④24年度寶樹苑入所状況

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
医療機関	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
社会福祉施設	1	1	0	0	0	0	0	2	1	2	1	1	9
介護保険施設	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	3
その他の施設	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
家庭	0	2	0	1	1	3	0	0	0	0	3	1	11
合計	1	3	0	2	1	3	0	3	1	2	5	2	24

⑤寶樹苑年間退所状況(平成22年度・23年度・24年度比較)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
22年度	2	3	1	0	3	1	3	3	3	2	1	2	24
23年度	8	1	4	3	1	4	3	2	2	1	1	1	31
24年度	1	2	2	2	1	3	3	1	1	4	5	0	25

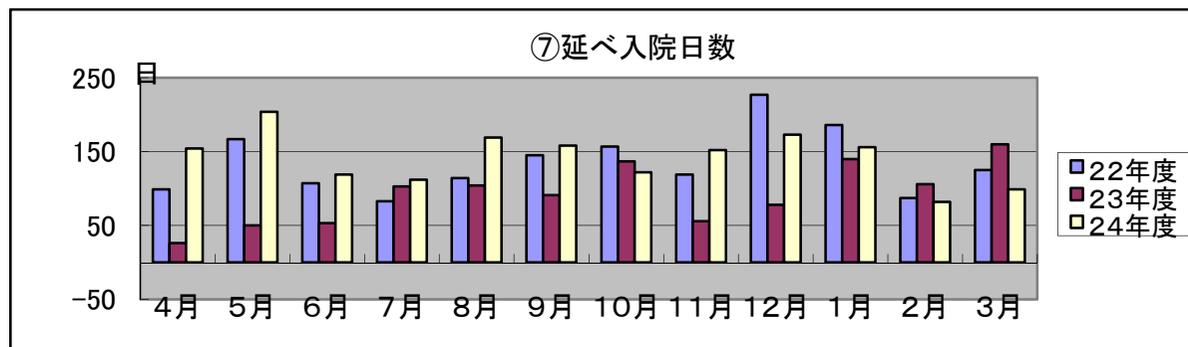


⑥寶樹苑年間退所理由および看取り介護の状況(カッコ内は看取り介護者数)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
死亡	0	1	2	1	1(1)	3	2	0	1	3	3	0	17(1)
入院のため	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	2	0	8

⑦寶樹苑延べ入院日数(22年度・23年度・24年度比較)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
22年度	99	167	107	83	114	145	157	119	227	186	87	125	1,616
23年度	26	50	53	103	104	91	137	56	78	140	106	160	1,104
24年度	154	204	119	112	169	158	122	152	173	156	82	99	1,700



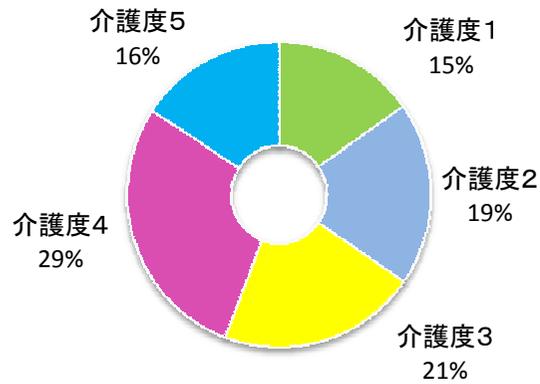
⑧寶樹苑待機者数及びその内訳(平成23年3月1日付)

仙台市	石巻市	名取市	加美市	岩沼市	登米市	多賀城市	蔵王町	利府町	富谷町	大崎市	川崎町	気仙沼市	その他	他県	合計
321	1	2	4	1	1	2	1	2	3	3	2	3	2	9	357

⑨寶樹苑介護度別待機者数

要支援	介護度1	介護度2	介護度3	介護度4	介護度5	不明	合計
1	54	69	75	101	56	1	357
0.3%	15.1%	19.3%	21.0%	28.3%	15.7%	1.0%	101%
経管栄養待機者	0名	2名	4名	7名	18名	0名	31名(8.6%)

⑨介護度別待機者数



※優先順位の上位に胃婁等の経管栄養の方がおり、入苑を待っていただいている状況

I 方針・目標

方針・目標	コメント
<p><u>1. 社会的ニーズに対応するサービス提供体制の検討・整備。</u></p> <p>○他部署、他職種との連携により、多様化する要望に対応する体制の整備。</p> <p>○一方的なサービスに留まらず、利用者、家族との関係性を深め、プロセスを共有する。</p>	<p>○ 利用者の心身の状況が多岐にわたり、ニーズが多様化している現状。(統計資料「利用者構成比」参照) そのニーズを把握するためCM主催のサービス担当者会議への積極的な参加や、清涼苑内でのケア会議で、職種間で情報を共有し、リスク管理の観点も踏まえたうえでのケアの実践に努めている。また、利用者との関わりの時間を増やすための業務の省力化にも取り組んだ。</p> <p>○ 専門的な見地からのケアの提案も大切にしながら「在宅生活の継続」を視点に置き、自宅での生活状況の把握に努めている。特に入苑時の聞き取りや退苑時も申し送りを丁寧に行い、家族や利用者と共にサービス内容の検討を行っている。 また、居室担当制を設けたことで居室環境の整備や私物・消耗品等の管理も実施。職員それぞれが責任を持って利用者へ関わるきっかけを作れた。</p>
<p><u>2. 職員「ホスピタリティ」を高める。</u></p> <p>○職員の意識を変え、受身な姿勢から積極的な姿勢でのケアに取り組み、向上心を高める。</p> <p>○マニュアル」を遂行するだけではなく、利用者の満足度を高める為の「気配り」「思いやり」が含まれたサービスの提供。</p>	<p>○ ユニット会議内でホスピタリティケアについて、毎回職員がテーマを決めグループワークを実施。自分達の現状のケアと正面から向き合い見直す機会が持てた。職員発信で問題に取り組むことで自分達の思い、現状のケアを言語化し「思いを伝え共有する」トレーニングにも結びついた。 (資料「ホスピタリティにおけるケア」参照)</p> <p>○ 毎月のフロア会議内でのグループワークに取り組むことで、ご利用者の立場で考えるトレーニングにもつながっている。 (資料「フロア会議内グループワーク」参照)</p>

<p>○外部研修への参加や勉強会、グループワークの実施から固定概念をなくし、常に最適なサービスは何かを考え、思考の柔軟性を高める。</p> <p>○利用者の問題点にのみ目を向けるのではなく「なぜ?」「どんな思いだったのか?」の原因から探り、求めているニーズに気づき、その気づきをケアとして実践できるチーム力を高める。</p>	<p>○ 部門活動と関連性の高い研修については数回、参加機会を設けている。また、他施設見学を通して業務のノウハウを学ぶとともに、報告会を開催し、再度自分達の現状の再確認、自信へつながる活動も行うことができた。</p> <p>○ ケア会議やユニット会議にて、利用者の心身の状況や環境、服薬の影響等、多角的に課題分析をする視点を身につけている。また、ホスピタリティの視点を自分たちでテーマを決めて考察する仕組みは、当事者意識を芽生えさせ、チームのモチベーションアップに繋がったと思われる。</p>
<p><u>3. 新規事業を含めた法人体制の整備。</u></p> <p>○サテライト施設との連携、協力体制の整備。</p> <p>○既存施設とサテライト施設利用者の情報の共有化。</p>	<p>○ サテライト施設立ち上げまでの情報提供、業務上のサポート、新任職員の実習受け入れ等で協力を行えた。</p> <p>○ 月1回の在宅事業所会議を通じて情報交換を実施している。</p>

## Ⅱ 職種別の実践目標

### 【介護員】

年間重点目標	コメント
<p><u>1.個別ケアの具体的実践</u></p> <p>①言語化された直接的なニーズだけではなく、日頃からの会話や関わり、観察から情報収集をしご利用者が求めることを真剣に考えることにより「ご利用者個人に目を向けたケア」を検討します。</p> <p>②長期的利用者のサービス計画書の充実を図り、モニタリングから見えた利用者1人1人の生活スタイル、生活時間を尊重</p>	<p>① 日ごろの関わりや観察からニーズを把握。実施確認事項にて情報管理。利用者の変化に合わせ追加・削除を行い、利用者一人一人あったケアへつなげることができた。また、ケース検討やケア会議で課題分析を行い、ニーズをケアにつなげる力が身につけてきたように感じられる。</p> <p>② サービス計画書の作成、モニタリングは実施できなかったが、家族からの申し送りや、ユニット会議で検討したケースをケア会議にて各職種が情報を共有、課題分析を行い個別ケアに反映している。また、居室担当</p>

<p>したケアの実現を段階的に目指します。</p>	<p>制の導入により、個別の関わりが増えて来ている。画一的な起床時間等、既存の業務への問題提起を行い個々の生活リズムに合わせたケアへの人員配置の見直しも行っている。</p>
<p><b>2.相互満足の関係作り</b></p> <p>①ご利用者が満足できるケアを提供することでの職員の「喜び」、適切なケアを受けることでの利用者、ご家族の「喜び」を互いに共有できる良い関係を構築します。</p> <p>②ご利用者への想いをケアとしての形に変えるために、ご家族とも足並みを揃え、チームとして分かち合い、共に努力できる環境作りを目指します。</p>	<p>① ひとりひとりの身体状況に合わせた環境を整え、予測できるリスク対応を実施し、安心・安全に過ごしていただくことで、ご家族の安心・満足にも繋がるよう努めている。</p> <p>また、連絡帳の申し送り欄の記入方法を変更、連絡帳の内容の充実等、日頃のコミュニケーションを取りやすいよう配慮。互いに相談し合える関係を作れるよう努めている。</p> <p>② 入退苑時も含め、ご家族と直接関わる機会を利用して在宅生活の情報共有を行っている。在宅ケアの継続性が確保できるよう、利用時の過ごし方に配慮。また、清涼苑利用中の新たな発見や気づきをご家族側にも提供することで、統一したケア、ケアの向上に繋がるよう努めている。</p>
<p><b>3.職員の教育体制の整備</b></p> <p>①外部研修、内部研修にて知識を習得するとともに、積極的な姿勢でケアに取り組み、向上心を高めるよう努めます。</p> <p>②現状に満足するのではなく常に自らのケア、対応に疑問を問いかけ、改善点を見出す機会を設けることでサービスの向上へ繋げるよう努めます。</p> <p>③職員、新人教育の際にマニュアルを教え込むのではなく、その場面での利用者の感じている「気持ち」「想い」を付加することにより「身体で反応する」のではなく「心で反応でき</p>	<p>① ユニット会議やフロア会議にて現状に沿ったグループワークを実施。職員一人一人が意見を出しやすいよう少人数で行い、自ら考え、積極性や向上心を高めることができた。（前出資料参照）</p> <p>② グループワークを通し現状のケアの見直しを行うことで職員のホスピタリティへの意識は向上しつつある。だが、業務の遂行と個別の関わりとの狭間で葛藤があるのも事実。その葛藤と向き合うことが大切と思われる。</p> <p>③ OJT 部門で担当職員をつけることにより、職員教育の体制を整えている。担当職員がいることにより、意見を出しやすい環境を作り、お互いに教えあうことで能力を高めている。また、実施状況について職員にアンケートを実施することで「今の自分のケア」と向き合うことでお互いの資質向上に繋がっている。</p>

<p>る」職員の育成を目指します。</p> <p>④社会人として、介護のプロとしての意識、姿勢、言葉遣い等を職員1人1人が見直し、自分を高める努力をします。</p>	<p>④ 接遇マナーを踏まえたコミュニケーションを心掛けている。また、ホスピタリティのグループワークやお客様アンケートをフィードバックすることで日頃のケアに対しての反省を行い、自分を見直す機会を設けている。</p>
--	---

【 相談員 】

年間重点目標	コメント
<p><u>1. サービス計画書の充実</u></p> <p>①他職種協同で、長期的利用者のサービス計画書の充実を図り、モニタリングから見えた利用者1人1人の生活スタイル、生活時間を尊重したケアの実現を段階的に目指す。</p>	<p>① 月2回実施しているケア会議において「継続用フェイスシートの作成」「ユニット会議で出た利用者の課題分析」の実施は利用者のアセスメントに繋がり、良い情報交換の場となっている。一方で、何ケースもの情報交換を行うには30分では足りない状況。そのため、下半期もサービス計画書の作成に繋げることができなかった。会議の形式を崩さずに、サービス計画書作成にも繋がるような仕組みに変えていくことが今後の課題となる。</p>
<p><u>2. 稼働率の安定</u></p> <p>①お客様のニーズを的確に把握し、リピーターの確保に努めると共に、入退苑時間の調整や室調整を行い稼働率のアップに繋げる。</p> <p>②特養と居室状況（入院者ベット利用状況）や、申請者の状況等、情報交換・共有を行い、空床期間の短縮を目指す。</p>	<p>① 上半期は91.4%と安定した稼働率を維持できたが下半期は86.1%、年間では89.3%の稼働率だった。1月に発生したノロウイルスや体調不良によるキャンセル、緊急退苑が大きく影響している。また、感染症・体調不良者発生時の隔離部屋確保のため、2月の前半は1部屋を空室にしていたことの影響も大きい。次年度、感染症時期への居室状況の調整も必要と思われる。リピート率は高い値を維持。引き続き、利用件数の増加に向けた、業務の省力化を目指している。既存の「申し送り」システムを活用し、情報の交換・把握やキーワードでの情報の引き出しを行いやすくなるよう取り組んでいる。</p> <p>（資料「稼働率・リピート率」等を参照）</p> <p>② 定期的に實樹苑の入所判定委員会の進捗状況について確認。その情報をもとに新規利用者獲得に向けての動き、各事業所への空床情報の提供を実施。長期間の空床を作らないよう努めている。</p>
<p><u>3. 接遇面の統一化</u></p>	

<p>①接遇において、相談員・介護員間で現状把握と、改善点について共通認識を持ち、入苑など様々な場面に応じて適切な対応を行う。</p>	<p>① 得た情報を朝・夕のミーティングや共有システムを活用する（記録に残す）ことで、現状把握と情報の共有に努めている。特に下半期は、共有システムの使用コードの限定を図り、相談員・介護員双方で抽出を行いやすくしており、返却忘れ、不足物の早期解決へ繋げることができている。来年度は、更なる使用コードの統一を図り、情報の共有、統一した対応方法を目指す。</p>
---	--

### Ⅲ ユニットの実践目標

ユニット	年間重点目標	コメント
1・2階 ユニット 共通	<p>①「ホスピタリティにおけるケア」のテーマに基づき、ユニット会議で毎月グループワークを実施し、チームケアの意識を高める。</p>	<p>① 毎月、様々なテーマに基づき、話し合う事で職員間での意識が統一されていた。また、上半期のテーマを軸に下半期はより具体的に深いところまで触れる事ができた。半期ごとにまとめ、振り返ることで、情報共有し、ケアにも反映している。グループワークを毎月行う事により、職員一人一人が考えを発言することにより、積極性のあるケアへの取り組みが行えた。</p>
	<p>②ご利用者の想いを形に変えるために、情報収集シートを活用し、過去の経験や固定観念に捉われることなく、「ご利用者個人に目を向けたケア」に繋げていく。</p>	<p>② 情報シートの活用までには至らなかったが居室担当制を導入することにより、利用者個人に目を向け、関わりを持つことができた。ユニット会議のケース検討にて個人に向けたケアを話し合う事が出来た。また各部門から提案もあり、入退苑、排泄、入浴、食事の個別ケアへ繋がられたと思われる。</p>
	<p>③ご利用者の私物取り扱いに対する意識を高め、名前の記入漏れや私物の紛失、返却忘れをなくす。</p>	<p>③ 私物表をご家族も見やすくわかりやすい様式へ変更し、記入漏れを少なくしたことで返却忘れ、紛失を減らす努力を行った。不足の多い利用者を中心に個別に洗濯を行う等対策を行ったが、不足、返却忘れを完全になくすことはできなかった。清涼苑専用靴下を使用することで、靴下の不足は減少していたが、同じ利用者の紛失物が目立ったように感じた。</p>
	<p>④利用者と向き合う時間を作り、個別ケアやレクリエーションの時間に充て、日々の充実を</p>	<p>④ 個別ニーズ(苑内散歩、歩行練習、足浴など)は実施事項に反映はさせ、確実に出来るよう体制を整えている。また、食事前には口腔体</p>

	感じてもらう。	操やりハビリ体操に取り組むなど、各職員が時間を見つけてアクティビティの充実に努めた。
--	---------	--

年間業務計画 [介護員]

月	計 画	実施	月	計 画	実施
4 月	今年度事業計画目標の確認	○	10 月	下半期事業計画目標の確認	○
	新人教育（通常業務・基本介護・入苑、退苑業務）	○		芋煮会	○
	各部門内業務周知及び物品管理	○	11 月	ホーム喫茶	○
	春の貼り絵（余暇部門）	○		勉強会（食事部門）	○
	ホーム喫茶（お花見茶話会）	○	12 月	クリスマス会	○
5 月	新人教育（各シフトの役割と業務内容の理解）	○		冬の貼り絵（余暇部門）	○
	平成 23 年度書類整理・保管（入苑・退苑関連部門）	○	フロア内清掃・物品整理	○	
	ホーム喫茶（端午の節句）	○	1 月	新年度事業計画検討・作成	○
	各部門活動計画に沿った部門活動の実施	○	2 月	書き初め（余暇部門）	○
6 月	新人教育（研修期間の終了）→夜勤も含めた通常業務での勤務	○	2 月	ホーム喫茶（節分茶話会）	○
				勉強会（排泄部門）	○
	夏の貼り絵（余暇部門）	○	3 月	塗り絵（余暇部門）	○
	ホーム喫茶	○		平成 24 年度事業計画の総括	○
食中毒予防（食事部門）	○	各マニュアルの見直し	○		
7 月	勉強会（食事部門）	○	3 月	新任職員研修	○
	脱水予防・水分補給の強化 食中毒予防（食事部門）	○		ホーム喫茶（雛祭り茶話会）	○
8 月	ホーム喫茶（すいか割り）	○	定例業務・行事等		
	勉強会（排泄部門）	○	各部門会議…随時開催		
9 月	脱水予防・水分補給の強化 食中毒予防（食事部門）	○	居室カレンダーの作成、配付		
	上半期事業計画目標達成確認	○	御利用者誕生会…随時開催		
9 月	各マニュアルの見直し	○	ゆりかご合唱団…週 1 回		
	秋の貼り絵（余暇部門）	○	民謡愛好会…週 1 回		
9 月	各マニュアルの見直し	○	夏祭り… 7 月（寶樹苑合同）		
	秋の貼り絵（余暇部門）	○	敬老会… 9 月（寶樹苑合同）		
9 月	各マニュアルの見直し	○	新年会… 1 月（寶樹苑合同）		
	秋の貼り絵（余暇部門）	○			

年間業務計画[相談員]

	計 画	実施	月	計 画	実施
4 月	H24 年度利用案内の作成、送付 季刊誌「かけはし」送付 H23 年事業報告作成	○	10 月		
5 月			11 月		
6 月	夏祭りの実施に向けての業務調整	○	12 月	新年会に向けての業務調整 季刊誌「かけはし」送付	○
7 月			1 月		
8 月	敬老会に向けての業務調整 季刊誌「かけはし」送付	○	2 月	H25 年度 相談員事業計画作成	○
9 月			3 月		
毎月定例業務		随時対応業務			
	月またぎ給付処理	○		見学者対応	○
	前月実績送付	○		送迎表作成・送迎時間連絡	○
	定期予約受付・調整・返信送付	○		相談援助業務	○
				予約管理	○
				個別支援計画作成	×
				ケアカンファレンス実施	○
				モニタリング実施	×
				サービス担当者会議への参加	○

## VI 部門の実践目標

部門名	年間重点目標	コメント
入苑・退苑 関連部門	①入・退苑に関わる物品・書類を整理し、業務を円滑に進められるようにする。	①他施設に入所等、サービス終了の方のネームプレートを随時、整理し常に最新の情報を共有することが出来た。
	②私物表の書式や私物保管場所の見直しを行い、忘れ物・不足物をなくすようにする。	②新しい私物表に変更してから、家族が衣類の特徴を記載してくれることが定着しつつある。しかし不足物や返却忘れはなくなることが無いため、今後も検討が必要であると感じた。
	③内部研修を通して入・退苑時の職員の対応について向上を図る。	③上半期は家族からのクレームにつながりやすい返却忘れ時の対応について検討した。下半期はマニュアルの更新等に時間を費やしたため内部研修の実施が出来なかった。
排泄部門	①トイレでの排泄の喜びやパット使用時の不快感を取り除くための個別ケアを実施する。	①上半期は3名の方を対象に情報収集を行い個別排泄ケアに取り組んだ。しかし、下半期は対象となる利用者を選定することができず。
	②定期的に内部研修を行い、職員の意識と介護技術の向上を図ると共に職員間の統一を図る。	②陰部洗浄について職員間での統一を図ったことにより、利用者の清潔保持に努めることが出来た。引き続き技術の向上に繋げていきたい。また、実施する時間の見直しを再度行いたい。
	③排泄用品の適切な見直しにより、利用者に合った用品を使用しコスト削減を図る。	③個別に合うパットの使用を心がけているが、職員間での情報の共有が図りきれなかった。利用者の不快に繋がらないパットの選択を行い、無駄を省きコスト削減につなげたい。
入浴部門	①入浴時に想定される事故の事例を参照しながら、防止策を検討し、御利用者が安心して入浴できる環境の提供を図る。	①入浴時の事故を想定した勉強会を実施することで職員の知識の向上には努めたが「脱衣場と風呂場の温度差」や「曜日による入浴人数の偏りによる現場都合の入浴時間設定」といった十分に安心して入浴できる環境作りには至らなかった。

	②個々のADL状況やニーズに合わせた入浴が提供できるよう職員の知識向上と個別ケアを充実させる。	②個々のADLの状況、ニーズに合わせてその都度職員間で話し合いをして、個別ケアを充実するよう取り組んだ。
食事部門	①安全な食事を提供する為、御利用者個別の状態に合わせた食事を提供する。	①長期利用者の食事形態見直しが主になっていた。定期利用者に関しては後期も実施できなかったため、次年度へ繋げたい。
	②食事の喜びを感じられるような環境作り、嚥下体操を提供する。	②環境作りへの試みとして計画をしていた事項はあったものの実施には至らなかった。 嚥下体操に関しては定着しつつある。今後も新たな体操などを提供したい。
	③口腔ケアの技術を向上させ、口腔内を衛生的に保ち残渣物による誤嚥や肺炎などを防止する。	③勉強会では義歯、舌苔、姿勢について行い、職員のケアの統一を図った。「改めて学ぶことが多かった」との感想もあり、技術の向上に繋げることが出来た。
余暇部門	①個々の得意分野や嗜好を把握し、個別の余暇活動を提供できる環境を整える。	①集団レクリエーションばかりに特化してしまい個別の余暇活動の充実はなかなか図る事が出来なかった。製作物は利用者のADLに合わせた個別の物を提供することが出来なかったが、余暇活動の一環として壁画の貼り絵や塗り絵を行っている。
	②外部から積極的に情報を集め、職員のレクリエーション技術・知識の向上に繋げると共に、余暇活動に伴う必要な使用物品の調達・管理を行う。	②いも煮会の際にボランティアを要請している。外部からのボランティアを受け入れる事での、情報や伝達事項の整理等の必要性が感じられ、今後の課題となっている。
	③集団レクリエーションの充実も図り、職員が御利用者と係わる時間を多く設けることで楽しみを感じてもらえる生活を提供する。	③食事前のリハビリ体操、口腔体操が日課となってきた。また、歌のレクリエーションや短時間で実施出来る体操の考案も行っており、ご利用者と関わるきっかけ作りとなるよう働きかける事が出来た。

OJT 部門	<p>①新人職員の柔軟な思考を生かし、常にケアに対し「これでよいのだろうか？」という視点で取り組むよう指導する。</p>	<p>①下半期は、中途新人指導だった為、指導方法に苦戦する事もあったが常に不安点や、その日に実施した業務に対する反省、見直しに努めた。また、指導者以外からも助言してもらう事で自ら問題点を見出し、改善の意識を持ってもらう事が出来た。</p>
	<p>②仕事への「効率性」や「正確性」の向上を求めるとともに、ご利用者を思いやる心や気配りといった精神的なケアへの指導も行い、プロの介護士としての意識を高める。</p>	<p>②利用者個人の対応、精神面について考えながら行動しようとしていたが、どのように関わって良いのか分からない様子だった。新人職員との途中面接を設定し、不安点等を聞きとりするべきだった。今後、上記の事を踏まえて次年度の課題とする。</p>
	<p>③実習生指導に関して指導内容の検討、記録の確認等を行い介護実習を円滑に進める。</p>	<p>③カリキュラムを作成し、記録の確認や介護実習を円滑に進める事が出来た。外部研修に参加した事で、実習生指導方法の見直し、尚かつ参考にして、実習生・指導者相互に良い結果を出すことが出来た。</p>

## 【清涼苑 リーダー会議】

- 開催日 毎月第2火曜日
- 出席者 苑長 村上看護師 横山主任 佐々木リーダー 菅原リーダー  
浅川相談員 高橋
- 定例議題
  - ① 当該月、翌月の日程調整
  - ② 実績報告及び利用者動向
  - ③ 係長会議の報告
  - ④ 当該月のフロア会議の内容の検討
  - ⑤ 検討事項（以下の通り）

開催月	主な内容
4月	① 料金改定と支払い方法の改正について ② 入退苑時の業務省力の検討 ③ 居室担当制の導入 ④ 私物確認表の改訂について
5月	① 洗濯物の紛失と破損について ② 新任職員指導の進捗状況 ③ 居室担当制の導入時期について
6月	① 居室担当制の進捗状況 ② 各会議（リーダー会議、ユニット会議、フロア会議）のすみ分けについて
7月	① 業務の効率化についてGW出された意見の具現化について ② 緊急連絡先一覧表の作成について
8月	① 業務効率化の進捗状況 送迎時の添乗について、靴下の共有化について ② ドローシーツの導入について ③ フロア会議における内部研修について
9月	① 事故発生後の対応について（清涼苑のマニュアルを再考） ② 業務効率化の進捗状況
10月	① インフルエンザ感染予防について ② 事業計画上半期進捗状況
11月	① 事業計画上半期進捗報告と下半期にむけて
12月	① 今年度の予算執行について
1月	① ノロウイルス経過報告と今後の対応 ② お客様アンケートの内容について
2月	① お客様アンケートの中間報告 ② 次年度の事業計画と予算について
3月	① お客様アンケートの結果と考察 ② 集団指導報告 ③ 次年度の体制について

## 平成 24 年度フロア会議内グループワーク、内部研修一覧

実施月	具体的内容
4月	○ 居室担当制導入、私物表の書式改定についての意見収集
5月	○ 老人虐待と不適切なケアについて考える 5大虐待の再確認と実際に発生した他施設での虐待例の報告。左記をうけて自分達の普段のケアを振り返る。
6月	○ 現状での業務についての悩み、改善について 稼働率を確保しつつ、サテライト施設への人事異動から生じる職員数の減少への対処。現在の入退苑業務の効率化、ボランティアの検討などのアイディアの聞き取りを実施。
7月	○ 6月実施の聞き取りについての掘り下げ 6月フロア会議で具体的にあがった業務改善案（業務員のみでの送迎、苑用の靴下購入等）についての具体的再検討
8月	○ 情報の伝達方法「具体的に書く、具体的に伝える」 情報・気付き・思いを具体的に「言語化・文章化」するトレーニングの実施 緊急時の情報伝達ポイントについて 各ユニットへ「緊急時連絡先・緊急時対応一覧ファイル」の配布
9月	○ 健生さんによる内部研修 腰痛予防等の指導、ストレッチの実践等
10月	○ 外部講師による内部研修への参加 手指消毒、手指洗浄の具体的指導
11月	○ 24年度上半期の振り返り 上半期に新規導入した業務改善の再確認、取り組み、姿勢についての再確認
12月	○ 外部研修報告「リスクマネジメントについて」 外部研修で学んだ危険予知のトレーニングを実施
1月	○ ノロウイルス報告会 1月に発生したノロウイルスの報告会、嘔吐物処理に関するマニュアルビデオの観賞
2月	○ 外部施設見学報告会 魅力ある職場づくり委員会中心で企画・実施した3か所の施設見学についての報告会
3月	○ お客様アンケートからの振り返り 平成24年度お客様アンケートから現在の自分達のケアの振り返りを行い、気付かずにしている不適切ケアに目を向ける。

＜ホスピタリティにおけるケア 上半期＞

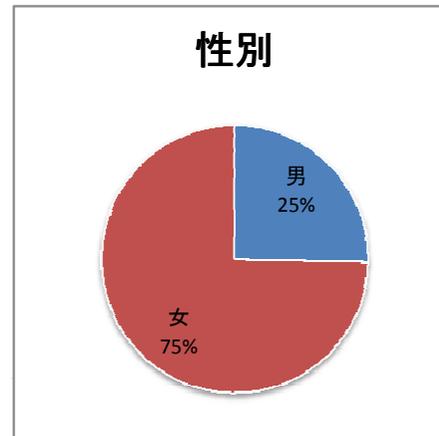
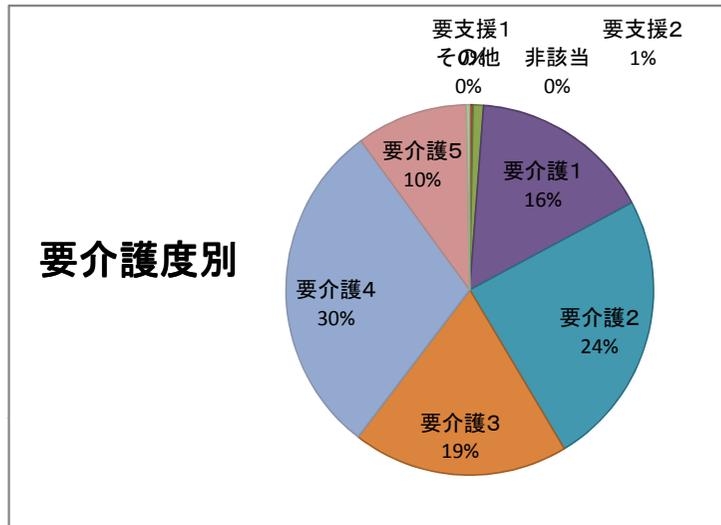
	テーマ	疑問点	そのケアについてどう思う？	まとめ
4月	ケアのバラつきについて	<ul style="list-style-type: none"> <li>汚れている衣類を洗濯しない</li> <li>自分の仕事のみを優先し、マニュアル以上のことをしない</li> <li>「～してちょうだい」と命令口調…</li> </ul>	職員全体に周知。気付いた職員が行うが、全員で取り組まないとなくなるのでは。レクを行いたい、不穏な利用者、ナースコールが多いと行えず、葛藤あり。	ケアのバラつきや不適切なケアについてはその都度声に出していかないと改善されない。全体で取り組み、声を掛け合っていくこと。
5月	早出しについて	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員の配置人数で早出しをする</li> <li>食事介助が必要な利用者が多い時</li> <li>早出した際に他利用者が食事を待っているにも関わらず「少々お待ちください」の声をかけない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者への個別対応に入れなくなるため、安全性に配慮している部分もあるのでは。早出した際には「お薬の関係で…」という配慮をすべきでは</li> <li>勝因の都合で早出しせず、利用者本意として同じ時間に提供すべきでは。</li> </ul>	職員の都合で行っている「早出し」について、改めて見直すことができた。
6月	何気なく発している言葉	<ul style="list-style-type: none"> <li>「〇〇さんが来るから大変」</li> <li>大きな声で排せつ等の声掛けをする</li> <li>命令口調、タメ口、自分目線の声掛け</li> <li>利用者の前で職員同士の利用者情報のやり取り</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>目上の人に対するきちんとした言葉遣い</li> <li>羞恥心への配慮や利用者の行動を考えて言葉を選ぶこと</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>言葉を出す前に一度「考える」(クッション)気持ちを持ち、意識して取り組む</li> <li>「わかってはいるけど…」との慢性化を考えるいい機会になった</li> </ul>
7月	定時のトイレ・おむつ交換について	<ul style="list-style-type: none"> <li>朝4時のおむつ交換時、下衣のみ交換する</li> <li>トイレ誘導は職員主体の時間での声掛け</li> <li>男性利用者に関して、パットで包みすぎでは</li> <li>おむつ交換時、バケツ持参での移動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不快感を与えないよう一人ひとりにあった声掛け</li> <li>朝4時の着替えも負担軽減だが、入所で職員がぬけてしまうため、業務改善にもつながっているのでは</li> </ul>	「おかしい」「これでいいのか」と気付きながらも「現場が回らない」「終わらない」と葛藤している。今後も話し合い、検討していく。
8月	居室に入る時、皆さんどうしていますか？	<ul style="list-style-type: none"> <li>ノックもせずに入室する</li> <li>扉があいていたらそのまま入る</li> <li>言ったり言わなかったりするが「失礼します」と一言挨拶する</li> <li>聞こえない方にはそばまで行き、名前を読んだり、挨拶する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>急に入ってくるとおどろくため、マナーの一つとして挨拶すべき</li> <li>「他の方の部屋」との認識を持ち、入室する際には必ず一声かけること</li> </ul>	細かいところから利用者とかかわっていくことが大切。夜間帯は安否確認を優先させるが、日中は入室する際、一声かけるよう心がける。

＜ホスピタリティにおけるケア 下半期＞

	テーマ	疑問点	考えなければならないこと・求められていること	今できること、まとめ
11月	ホスピタリティの見直し	ケアにおけるサービスとホスピタリティの違いとは。	サービス…全員に同じ物を提供すること。集団レク・入浴・入退・排泄・食事・体操など。「～してみましょう」の声掛け ホスピタリティ…個別対応(リハビリ、散歩、編み物等) 本人の「やる気」を出させるケア、「～してみませんか？」の声掛け。 清涼苑として笑顔あふれる場所、楽しい場所、「第二の家」くつろげる場所、交流の場所、安心できる場所	行っていること、頑張っていること… 穏やかな気持ちで利用者と向き合っていけるよう心がけ、努力している。安全に配慮、挨拶、声掛け。慣れを当たり前にしない。
12月	ホスピタリティの見直し②	・介護におけるホスピタリティとは利用者の自律を促すことでは？ ・他者との関わりへの橋渡し社会復帰を促す事もホスピタリティへつながるのでは？	・利用者との関わりで利用者は持っている能力を引き出す事 ・利用者の環境を良く観察、把握し、ケアを行う ・依存の強い利用者に対し、どのように自律を促していくか、本人の意欲と職員の思いとの間にギャップがある場合、どうすればその溝を埋めていけるか。 ・本当に望んでいる事を日々の生活の中から見つけ出す	コミュニケーションを通じ、利用者のニーズを汲み取る。自律を促すため、サービス担当者会議等から情報収集し、統一したケア、同じ目標に向かってケアを提供する。
1月	個別の事例について	・自立を促すケアとは。統一したケア、同じ目標に向かってケアを行うことについて、現在行えているのか。	個別に事例を挙げ、検討している。 例として…H様→親しみ感を出し、本人の好きなお酒の話題などで笑顔あり。介助時には大勢の職員が声を掛けると不穏になるため、職員一人対応の方が穏やか。 F様→入浴拒否時には「お風呂」と言わず、「お手伝いお願いします」と声掛けし、着脱時も本人のペースで行動してもらった方がスムーズに入浴できている。 S様→職員依存について、本人が納得していない時に訴えが多いのでは。傾聴し、本人が納得できるよう話を運ぶ。「出来ない」と訴えることについては細かい目標を設定(例：補助バーに掴まって立って下さい、車椅子に掴まって下さい、立ち上がって下さい等)	利用者に一人ひとりをよく観察し、個性に合わせた声掛けが必要なのでは。情報収集やケース検討等、職員間で共有することが重要となる。
2月	身体拘束・虐待について	①習慣的に行っているケアで「本当に適切なのか？」と感ずることは。またどのような行動に対して行うか。 ②より良いケアに繋げるには	①・オムツ弄りある方にバスタオルを巻く ・センサーに頼り過ぎている。 ・センサー反応あり、慌てて駆けつける…利用者が驚く、立ってはいけないという気持ちにさせてしまう。 ・センサーを設置することで行動の制限になるのでは。 ・衣類出し入れの際、意思疎通が出来なくても衣類を選んでもらう。 ②・利用者主体、職員の都合で業務をしない。 ・お互いに声を掛け合うこと ・徘徊する利用者に対しては所在確認や他フロアへ情報の報告をして協力していければいいのでは。 ・利用者によって難しいが、望んでいることを汲み取る。	頭では理解しているも、業務や利用者の対応に追われ、その場を収める為に行っている、という現状。職員一人一人の心がけ、業務内容の改善、環境整備等を見直していくことが必要では。

# 平成24年度 清涼苑事業報告

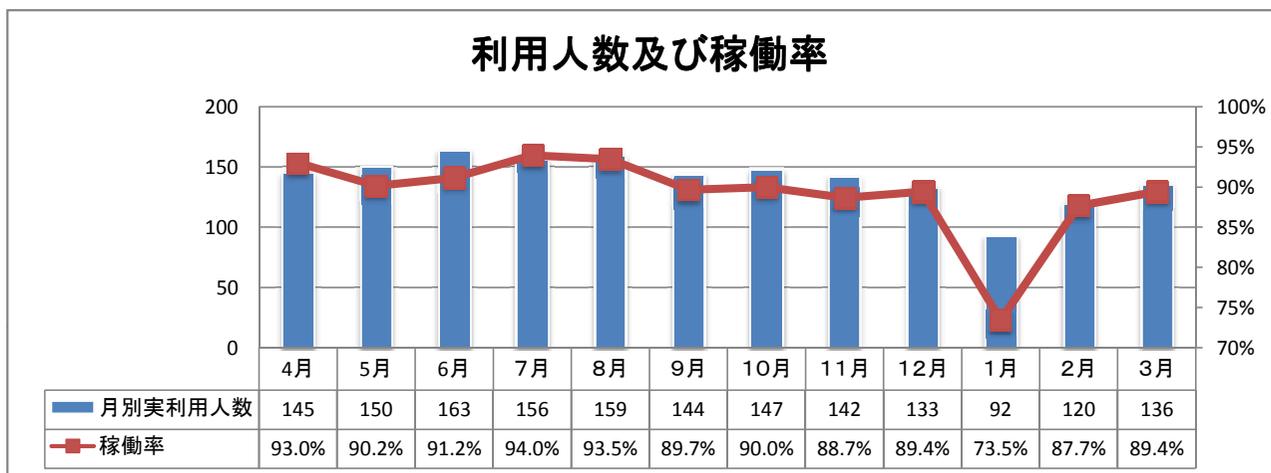
## 【清涼苑利用者構成比】



要介護度別構成比では、「要介護4」がもっとも多く、要介護3以上は全体の59%である  
また、不定愁訴、不穏等、認知症の方の利用も目立った。

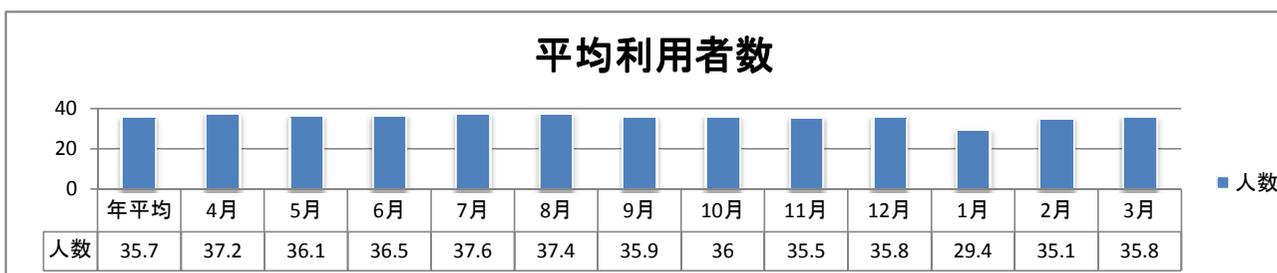
## 【稼働率】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
延べ利用人数	1116	1118	1094	1165	1159	1076	1116	1064	1109	911	982	1109	13019
月別実利用人数	145	150	163	156	159	144	147	142	133	92	120	136	140.58 (月平均実人数)
月ベッド数(40×日数)	1200	1240	1200	1240	1240	1200	1240	1200	1240	1240	1120	1240	14600
稼働率	93.0%	90.2%	91.2%	94.0%	93.5%	89.7%	90.0%	88.7%	89.4%	73.5%	87.7%	89.4%	89.2%



## 【平均利用者数】

月	年平均	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
人数	35.7	37.2	36.1	36.5	37.6	37.4	35.9	36	35.5	35.8	29.4	35.1	35.8



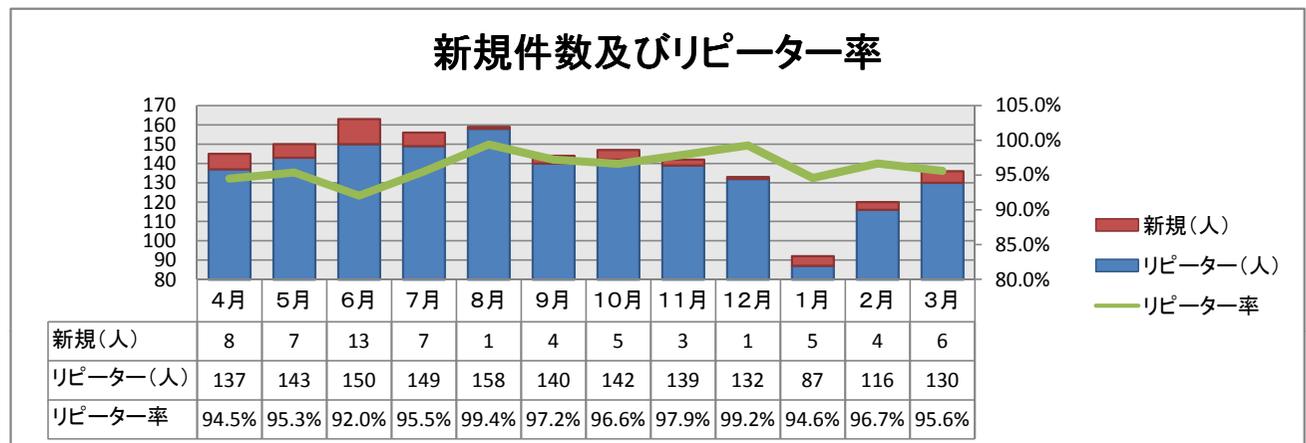
上半期の平均が91.4%、下半期は86.1%。年間平均は89.4%である。

1月に発生したノロウイルスや体調不良によるキャンセル、緊急退苑が大きく影響している。

また、感染症・体調不良者発生時の隔離部屋確保のため、2月の前半は1部屋を空室にしていたことの影響も大きい。

【リピート率】

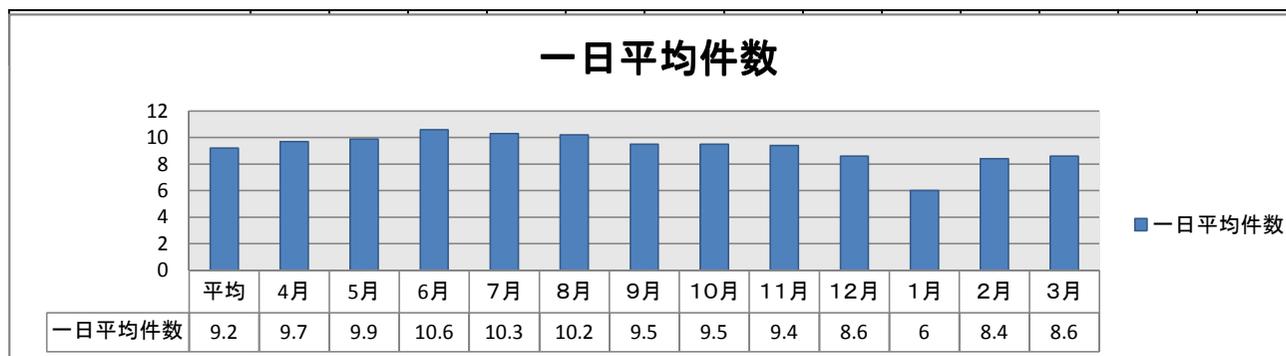
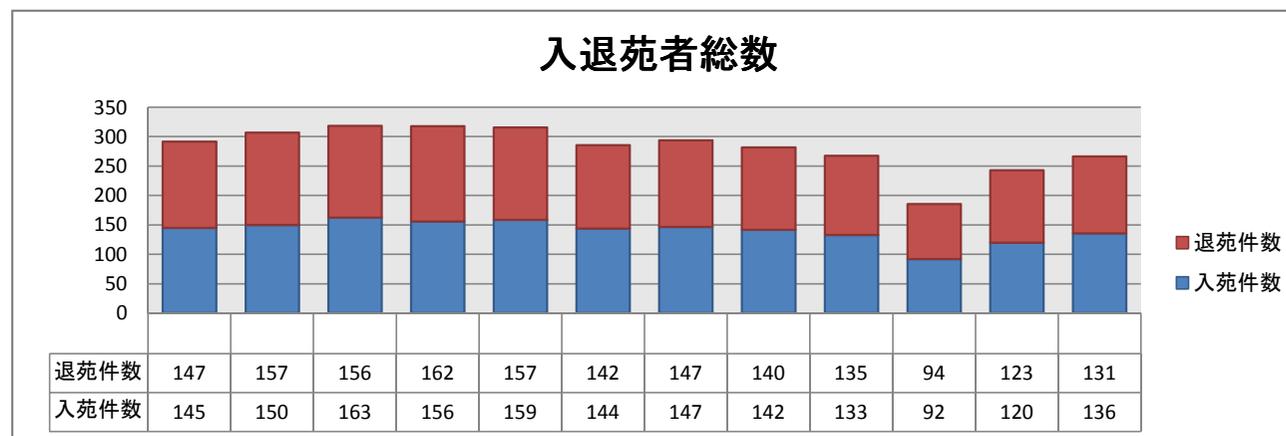
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
リピーター(人)	137	143	150	149	158	140	142	139	132	87	116	130	1623
新規(人)	8	7	13	7	1	4	5	3	1	5	4	6	64
合計(人)	145	150	163	156	159	144	147	142	133	92	120	136	1687
リピーター率	94.5%	95.3%	92.0%	95.5%	99.4%	97.2%	96.6%	97.9%	99.2%	94.6%	96.7%	95.6%	96.2%



リピート率は高い値を維持。しかし、長期入所が決まりサービス終了となる方も多く、新規利用者獲得は引き続き目指したい。

## 【入退苑者総数】

入苑件数	145	150	163	156	159	144	147	142	133	92	120	136	1687
退苑件数	147	157	156	162	157	142	147	140	135	94	123	131	1691
入・退苑合計	292	307	319	318	316	286	294	282	268	186	243	267	3378
一日平均件数	9.7	9.9	10.6	10.3	10.2	9.5	9.5	9.4	8.6	6.0	8.4	8.6	9.2



一日平均10件前後の入退苑に対応。24年度より業務員のみを迎えなど業務の効率化を図っている。  
この入退件数に対応し、さらに個別ケアの充実を図っていくためのシステムの構築は大きな課題である。

平成24年度双葉ヶ丘デイサービスセンター 事業報告

I 方針・目標

方針・目標	コメント
<p><u>1. 社会的ニーズに対応するサービス提供体制の検討・整備。</u></p> <p>○介護保険法改正に沿ったコンプライアンスの確保。</p> <p>○目標値を高く持ち、十分なサービスの質、量をお客様に還元できる体制の整備。</p> <p>○お客様が地域での生活を自分らしく続けていくことができる健康作りの推進（アクティビティ活動、個別機能訓練、運動器機能向上訓練の充実）</p>	<p>○昨年度は介護保険法の改訂に伴い通所介護事業に於いても提供時間やサービス内容など大幅な変更があった年となったが、平成23年度中にご利用者、ご家族へ随時説明を行い、意向調査や同意を頂くことで4月当初より安定的に事業運営を行う事が出来た。また通所介護計画書についても4月時点で新たに策定した計画書を全利用者へ配布する事が出来ており、コンプライアンスに沿って適切な運営をする事が出来た。</p> <p>○平成24年度は地域包括ケアシステムの足がかりの年となっているが、リハビリ事業に於いてはご利用者の日常生活機能向上を目的とした集団体操の充実や、個別機能訓練加算Ⅱの取得などご利用者の健康作りに積極的に関わりを持ちサービス提供を行う事が出来た。集団体操については職員間で検討を重ね、ご利用者が飽きずに楽しんで健康作りに取り組むことが出来るよう質、量の確保に繋げる事が出来た。</p>

<p><u>2. 職員「ホスピタリティ」を高める。</u></p> <p>○日々のサービスについて職員が積極的に改善、提案を行える資質の確保。</p> <p>○サービスの標準化を全職員が担保した上で、マニュアル的、画一的にならない心のこもったケアの提供。</p>	<p>○日常の業務に於けるリスクや改善点については月次会議内にて随時検討を行い、サービスの向上に繋げる事が出来た。その中では機会浴槽の劣化に伴い新たな機械浴槽の選定、導入といったこともあったが、導入に至るまでスムーズに出来ており、ご利用者の入浴ケアも滞ること無く実施することが出来ている。</p> <p>職員配置としては年央で看護、介護職員の入れ替わりもあったが、全職員で新たに配置となった職員のフォローアップを行う事で、大きな混乱なども無く運営を行うことが出来た。一年を通して「個別ケア」を念頭に月例会議やケア会議内にてサービスの検討を行うことで質の維持は出来たと感じるが、新しい視点でのサービス導入といった観点では十分と言えない部分もあったと思われるため今年度に於いても継続し取り上げていくべき課題と感じている。</p>
<p><u>3. 新規事業を含めた法人体制の整備。</u></p> <p>○双葉ヶ丘デイサービスセンターとサテライト施設との情報共有や連携に努め、円滑な法人運営への協力を行う。</p>	<p>○通所介護事業だけにとどまらず、広く情報共有に努めサテライト施設への協力を行う事が出来た。 寶樹苑いずみ開所後も在宅事業所会議等で連携を図っており、今年度も継続し連携を図っていく事としている。</p>

## Ⅱ 職種別の実践目標

### 【介護員】

年間重点目標	コメント
<p><u>1.お客様一人一人のニーズを捉え、その方らしく地域での生活を継続出来る支援体制の整備。</u></p> <p>① 職員会議やミーティング内で業務の検討・改善を行い、サービスの質、量とも確保出来るような体制作り。</p> <p>② 定期的なマニュアル更新を行い、お客様の日々変化する状況の把握に努め支援を行い、在宅生活の充実に繋げる</p>	<p>○会議内に於いて日常の業務改善・行事として新しい取り組み等随時検討を行い実施している。また年間行事に於いて、利用者参加型ということを重視し11月には「文化祭」として新しい行事を計画し実施している。利用者が得意としている事や趣味等を披露する場を設けることで新しく目標を持つご利用者や、やりがいを感じ参加するご利用者も多く見られている。</p> <p>○マニュアルの更新を定期的に行い全職員で情報共有することが出来ている。曜日別のサービスチェック表の活用として、新たに「送迎時の申し送り」の欄を設け利用者のみならずご家族の要望なども共有できるよう整備している。また下半期は双葉ヶ丘デイサービス感染症対応マニュアルを作成している。発生時マニュアル化したことで混乱することなく対応することが出来ている。</p>
<p><u>2. お客様の満足につなげられるよう、接遇面・マナーにおいて職員一人一人高い意識を持ち事業所内で統一した対応を行えるよう努める。</u></p> <p>① “お客様”という認識を強く持ち、全職員で心地よい接遇の習得に努め、対人コミュニケーション技法の向上を目指す。</p>	<p>○「個別ケア」を充実するため、サービスチェック表の改訂や日々のミーティングで申し送ることで情報を共有し、利用者一人一人に合った対応をするよう努めている。</p>

<p>②日々の業務だけにとどまらず、急な見学者や法人へのお客様からも好感を抱いて頂けるような対応を行う。</p> <p>③定期的に接遇・権利擁護等の勉強会を行い、職員一人一人が高い意識を持って利用者に関われるよう努める。</p>	<p>挨拶を基本とし、「お客様」という高い意識を持って利用者と接することが出来ていたと感じる。</p> <p>12月に権利擁護研修を実施。虐待・身体拘束について知識を深めている。</p>
<p><u>3. 日常生活動作の向上に繋がる活動機会の提供と充実。</u></p> <p>① 定期的に勉強会を実施し、お客様の在宅における日常生活動作向上を目的とした効果的な軽体操の実施を行う。また自宅でも継続して取り組むことの出来るようアドバイスや運動で得られる効果も伝え、運動への意欲に繋がるような内容の検討を行う。</p> <p>②レクリエーション計画表を用い、ゲーム性や楽しみだけで無い、機能維持を意識したレクリエーションや集団体操を検討し実施する。</p>	<p>○作業療法士と連携を図り 5つのアイテム（タオル・棒・ダンベル・ゴムバンド・ボール）を使用した集団体操の検討・実施を行っている。12月にはOTと共に「運動効果」について勉強会を実施し、介護員が集団体操を行う際手順をマニュアル化したことで、よりご利用者へ運動で得られる効果を伝えられるようになり、ご利用者の意欲に繋げることが出来たと感じる。また、レクリエーションでは新しいレクリエーションを考案・実施することが出来ており、部分的に機能維持を意識したものを計画することが出来ている。</p> <p>その他、認知症予防の取り組みとして指手運動・脳トレーニング中心に新たな取り組みも実施。</p> <p>レクリエーション計画表の共有については、十分に活用することは難しい事もあったため、今後書式の改訂など検討していく必要がある。</p>

【 相談員 】

年 間 重 点 目 標	コ メ ン ト
<p><u>1. 法令遵守と社会的ニーズの把握</u></p> <p>①利用者及び家族のニーズ・社会情勢・近隣施設の動向を正確に捉え、求められる役割を全職員が意識できるよう、的確でわかりやすい情報発信に努める。</p> <p>②ケアマネジャーとの連携や柔軟な受入体制を準備して、安定した稼働を維持できるよう努める。</p>	<p>○今年度から導入したサービスチェック表や、ミーティング・会議等の場を活用し、利用者や家族・ケアマネジャーから得た情報はタイムリーに全職員に伝達するよう努めた。また、外部施設研修を通じて他施設でのサービスや取り組みを知ること、当事業所との比較を行い、今後事業所としてどのような魅力を打ち出していくべきかを検討することにも力を入れているが、事業所全体で同じイメージを共有するまでには時間を要するため次年度も引き続き改善に努めていくこととしている。</p> <p>○法人内での感染症発生の際には、稼働にも影響はあったものの、年間を通じ新規利用希望の問い合わせもコンスタントにあり、比較的安定した稼働を維持することが出来た。また利用者本位を念頭に置き、既存のイメージにとらわれすぎないように、ご利用者が望むサービスを実現できるよう清涼苑や寶樹苑、双葉居宅、双葉包括、関係事業所等との連携の中、サービスの整備を柔軟に対応することが出来た。</p>
<p><u>2. 満足度を高めるケアの提供</u></p> <p>①お客様の背景や特徴を活かした、個別的な通所介護計画書の作成。</p> <p>②職員側の思い込みを押し付けないよう、利用者の想いを主体としたケア会議の実施。</p>	<p>○居宅介護計画書をもとにケア会議内で話し合いの場を設け、ご利用者のニーズに応じて書道や絵画等の趣味活動の場を設けたり、家事訓練などを通じデイサービスで独自の役割を持ってもらうなど、他職種と連携しながら随時その方に合わせたメニューを考案・提供し、通所介護計画書に反映させることができた。</p> <p>○各職種から、日頃のご利用者の発言や行動などを出し合ってもらって多角的且つ客観的</p>

	<p>な視点から話し合いを持っている。 ケア会議の中において支援の方向性の結論が出せないような時にはフロア会議などで全職員での検討の場を設けている。 課題を解決する方向になりがちになってしまい十分な検討が出来ない状況もあるため、次年度はケア会議の内容充実を課題にあげ取り組むこととしている。</p>
<p><u>3. 清涼苑・サテライト施設との情報共有</u></p> <p>①三施設合同会議をサテライト施設も含む体制に拡充し、統一したケアの提供に努め、お客様が安心してサービスを利用できる環境作りに努める。</p> <p>②円滑な情報の共有が図れるよう、各施設で使用している各種フォーマットの統一等の検討、整備。</p>	<p>○清涼苑や日だまりデイ・寶樹苑いずみの各担当者在宅事業所会議を毎月設けることにより各事業所に於ける現在のニーズやサービス内容、問題等の把握を行う事が出来た。 感染症発生の際のご家族との連携や、事故の対応等、在宅施設ならではの議題についてタイムリーに情報を共有することで事業所のみならず法人の在宅事業所のベースアップに繋げることが出来たのではと感じている。</p> <p>フォーマットの統一については、今後必要に応じてすり合わせを行っていききたい。</p>

【 作業療法士 】

年 間 重 点 目 標	コ メ ン ト
<p>1. <u>リハビリテーション（運動器の機能向上・個別機能訓練[加算（Ⅱ）]</u>）の円滑な実施</p> <p>①体力テスト・機能評価を実施し、利用者個々のニーズや状態に応じて生活機能向上を目的とした「リハビリプログラム」の作成を行う。</p> <p>②利用者が分かりやすく取り組みやすいメニュー作りに努め、自宅でも安全に行えるよう指導、実施していく。</p>	<p>評価や実施可能な利用者には体力テストを実施し、利用者のニーズ・状態を確認しながら個別プログラムの作成・修正を行うことができた。メニューは、利用者の生活行為を中心とした訓練となるよう配慮している。また、利用者が自宅でも安全に行えるよう指導し、訓練時に随時確認を行っている。</p>
<p>2. <u>職員間の情報の共有化</u></p> <p>利用者の心身機能や状態に応じた情報の伝達（日常の申し送り・ケア会議等）に努める。</p>	<p>カンファレンスやミーティングを通して必要な情報の確認・伝達に努めることができたが、全スタッフに周知する為には工夫が必要である。</p>
<p>3. <u>環境や福祉用具の整備</u></p> <p>椅子や車椅子・歩行器等の福祉用具を安全に使用出来るよう整備する。</p>	<p>毎月月末に車椅子や歩行器の点検を行い、不備な箇所については速やかに整備し対応する事ができた。</p>

年間業務計画 [ 介護員 ]

月	計 画	実施	月	計 画	実施
4月	お花見会	○	10月	遠足	○
	花壇作り	○	月	マニュアル改訂	○
	加湿器取り外し	○	11月	芋煮会 ※文化祭に変更	○
	マニュアル改訂	○	月	加湿器設置	○
			12月	クリスマス会・柚湯	○
5月	菖蒲湯	○	月	マニュアル改訂	○
	新レク・手指運動の検討	○		新レク・手指運動の検討	○
6月	シネマ喫茶	○	1月	新年会	○
	「介護に関する」勉強会	○		月	マニュアル改訂
7月	夏祭り	○	2月	新レク・手指運動の検討	○
	マニュアル改訂	○		豆まき	○
8月	スイカ割り	○	月	「介護に関する」勉強会	○
9月	敬老会	○	3月	雛祭り ※お茶会に変更	○
	新レク・手指運動の検討	○		月	

※毎月定例業務

- ・車椅子・歩行器の点検、清掃
- ・正職員会議
- ・デイ会議

年間業務計画 [双葉ヶ丘デイ 相談員]

○月次業務等については年間スケジュールに沿って行うことが出来ており、更新や配布については滞る事は無く定期的の実施する事が出来た。

(月次業務)

- ・連絡帳の作成 (毎日)
- ・ケア会議開催
- ・実績集計、関係機関提出 (訪問にて実施)
- ・モニタリング実施
- ・利用料金請求書送付
- ・介護計画書関係機関提出
- ・機関誌「かけはし」送付 (年4回)
- ・事業所案内「TWO REAVES (トゥーリーヴス)」(年4回)

## 年間業務計画 [双葉ヶ丘デイ 作業療法士]

○訓練に関しては、一連の流れで円滑に実施することができた。3ヶ月毎の評価実施・プログラム作成とはなっているが、デイサービスの計画書の発行に合わせて評価期間の調整を行っている。福祉用具の確認については毎月末に点検し、必要に応じて修繕依頼改善できている。職員勉強会については時間配分が少なかった時もあり、十分な知識伝達が図れなかった。

### (月次業務)

#### 「運動器の機能向上訓練」

- ・評価・体力測定／プログラム作成・配布／カンファレンスの実施

#### 「個別機能訓練」

- ・評価・体力測定／プログラム作成・配布／カンファレンスの実施

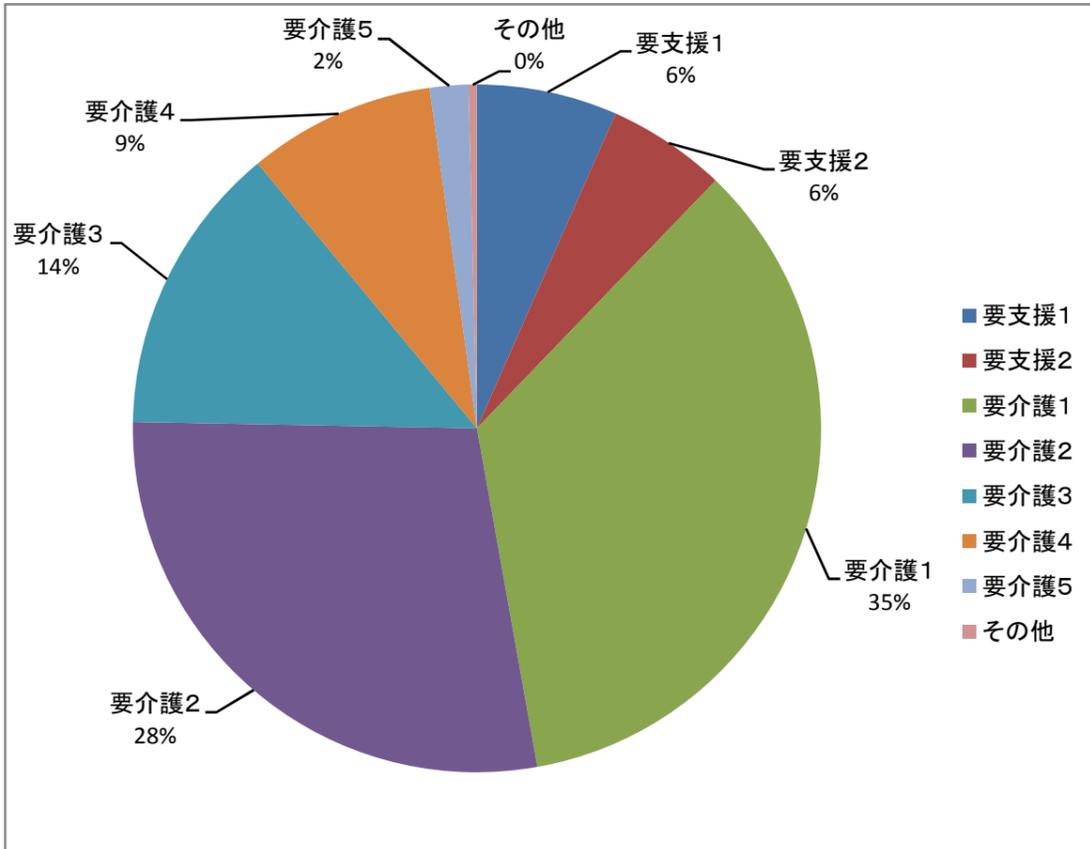
- ・車椅子や歩行器の整備
- ・職員勉強会 [5月、11月実施 (予定)]

		合計	H24. 04	H24. 05	H24. 06	H24. 07	H24. 08	H24. 09	H24. 10	H24. 11	H24. 12	H25. 01	H25. 02	H25. 03
稼働日数		260	21	23	21	22	23	20	23	22	21	23	20	21
全体[実人数]	計	—	74	74	76	77	75	76	75	79	76	73	72	75
	男	—	24	24	25	23	21	23	20	24	22	20	20	23
	女	—	50	50	51	54	54	53	55	55	54	53	52	52
全体[延べ人数]	計	6024	486	536	502	512	557	478	566	536	473	440	458	480
	男	1642	164	173	168	152	150	118	135	137	124	100	102	119
	女	4382	322	363	334	360	407	360	431	399	349	340	356	361
全体[平均利用者数]	計	23.2	23.1	23.3	23.9	23.3	24.2	23.9	24.6	24.4	22.5	19.1	22.9	22.9
	男	6.3	7.8	7.5	8	6.9	6.5	5.9	5.9	6.2	5.9	4.3	5.1	5.7
	女	16.9	15.3	15.8	15.9	16.4	17.7	18	18.7	18.1	16.6	14.8	17.8	17.2
開始利用者数	計	33	7	3	4	2	2	4	1	4	1		1	4
	男	16	4		1			2	1	4			1	3
	女	17	3	3	3	2	2	2			1			1
終了利用者数	計	30		2	5	3	2	2	3	2	3	2	2	4
	男	15		1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	
	女	15		1	3	2	1	1	1	1	1			4
介護保険[実人数]	計	—	74	74	76	77	75	76	75	79	76	73	72	75
	男	—	24	24	25	23	21	23	20	24	22	20	20	23
	女	—	50	50	51	54	54	53	55	55	54	53	52	52
介護度別														
要支援1	計	—	9	8	9	9	8	8	9	9	9	9	9	9
	男	—	2	2	3	3	2	3	4	4	4	4	4	5
	女	—	7	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	4
要支援2	計	—	3	4	4	5	5	4	7	7	7	6	6	7
	男	—		1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3
	女	—	3	3	3	4	4	3	5	5	5	4	4	4
要介護1	計	—	29	30	29	28	27	26	23	25	25	24	24	22
	男	—	9	9	8	7	7	7	4	7	7	5	5	4
	女	—	20	21	21	21	20	19	19	18	18	19	19	18
要介護2	計	—	14	15	17	17	17	19	19	20	20	18	15	16
	男	—	6	6	7	6	5	4	3	3	3	3	2	3
	女	—	8	9	10	11	12	15	16	17	17	15	13	13
要介護3	計	—	9	10	10	10	10	9	9	11	8	9	10	11
	男	—	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3
	女	—	6	6	6	6	6	5	5	6	5	6	7	8
要介護4	計	—	9	6	6	6	6	8	6	6	6	6	7	8
	男	—	4	2	2	2	2	4	3	3	3	3	4	5
	女	—	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
要介護5	計	—	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
	男	—												
	女	—	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
その他	計	—				1	1	1	1					
	男	—												
	女	—				1	1	1	1					
介護保険[延べ人数]	計	6024	486	536	502	512	557	478	566	536	473	440	458	480
	男	1642	164	173	168	152	150	118	135	137	124	100	102	119
	女	4382	322	363	334	360	407	360	431	399	349	340	356	361
介護度別														
平均要介護	計	1.8	1.8	1.7	1.8	1.8	1.8	1.8	1.8	1.8	1.8	1.8	1.9	2
	男	1.9	1.8	1.8	1.8	1.9	1.9	2	2	1.9	1.9	2	2	2.2
	女	1.8	1.8	1.7	1.7	1.7	1.8	1.7	1.7	1.8	1.7	1.8	1.9	2
要支援1	計	398	32	34	36	35	35	29	38	34	33	32	32	28
	男	140	8	6	13	8	9	9	15	15	14	14	15	14
	女	258	24	28	23	27	26	20	23	19	19	18	17	14
要支援2	計	339	18	27	22	28	25	20	36	38	36	26	28	35
	男	96		5	4	4	5	4	13	13	12	10	9	17
	女	243	18	22	18	24	20	16	23	25	24	16	19	18
要介護1	計	2106	200	221	203	189	207	174	184	169	152	133	139	135
	男	584	81	81	69	62	57	43	35	40	40	26	27	23
	女	1522	119	140	134	127	150	131	149	129	112	107	112	112
要介護2	計	1693	118	136	126	136	152	141	166	176	151	140	127	124
	男	273	35	40	40	31	30	15	13	18	15	12	10	14
	女	1420	83	96	86	105	122	126	153	158	136	128	117	110
要介護3	計	824	58	69	67	74	76	60	75	67	54	64	76	84
	男	264	16	22	25	29	31	26	32	27	19	16	12	9
	女	560	42	47	42	45	45	34	43	40	35	48	64	75
要介護4	計	529	51	39	39	41	42	38	48	44	39	38	47	63
	男	285	24	19	17	18	18	21	27	24	24	22	29	42
	女	244	27	20	22	23	24	17	21	20	15	16	18	21
要介護5	計	108	9	10	9	8	11	9	9	8	8	7	9	11
	男													
	女	108	9	10	9	8	11	9	9	8	8	7	9	11
その他	計	27				1	9	7	10					
	男													
	女													

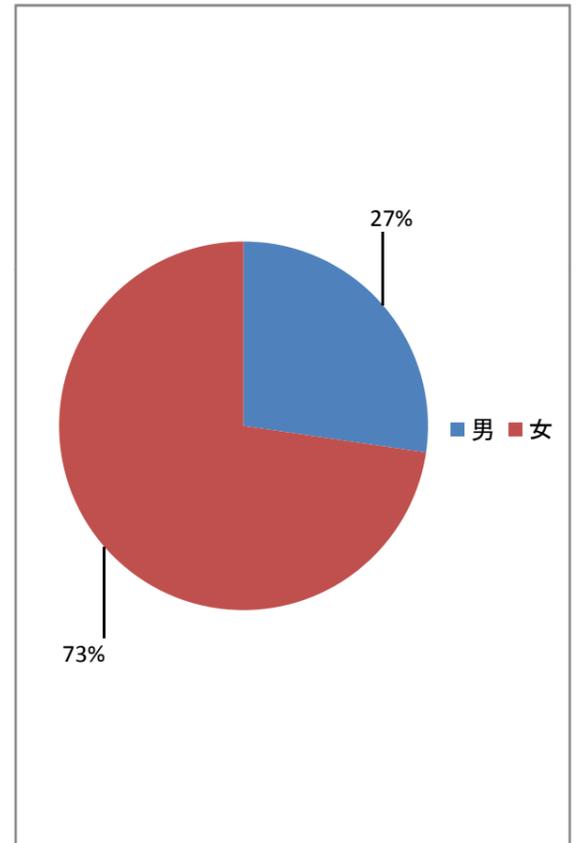
サービス提供時間別														
5時間以上～7時間未満	計	3362	272	314	267	272	298	258	316	307	282	256	258	262
	男	919	79	91	84	75	74	67	76	85	79	65	68	76
	女	2443	193	223	183	197	224	191	240	222	203	191	190	186
7時間以上～9時間未満	計	2662	214	222	235	240	259	220	250	229	191	184	200	218
	男	723	85	82	84	77	76	51	59	52	45	35	34	43
	女	1939	129	140	151	163	183	169	191	177	146	149	166	175
構成比(%)														
介護度別														
非該当														
要支援1		6.6	6.6	6.3	7.2	6.8	6.3	6.1	6.7	6.3	7	7.3	7	5.8
要支援2		5.6	3.7	5	4.4	5.5	4.5	4.2	6.4	7.1	7.6	5.9	6.1	7.3
要介護1		35	41.2	41.2	40.4	36.9	37.2	36.4	32.5	31.5	32.1	30.2	30.3	28.1
要介護2		28.1	24.3	25.4	25.1	26.6	27.3	29.5	29.3	32.8	31.9	31.8	27.7	25.8
要介護3		13.7	11.9	12.9	13.3	14.5	13.6	12.6	13.3	12.5	11.4	14.5	16.6	17.5
要介護4		8.8	10.5	7.3	7.8	8	7.5	7.9	8.5	8.2	8.2	8.6	10.3	13.1
要介護5		1.8	1.9	1.9	1.8	1.6	2	1.9	1.6	1.5	1.7	1.6	2	2.3
その他		0.4				0.2	1.6	1.5	1.8					
性別														
男		27.3	33.7	32.3	33.5	29.7	26.9	24.7	23.9	25.6	26.2	22.7	22.3	24.8
女		72.7	66.3	67.7	66.5	70.3	73.1	75.3	76.1	74.4	73.8	77.3	77.7	75.2
サービス別利用回数[実人数]														
一般入浴	計	—	45	47	44	45	46	45	42	44	41	40	41	41
	男	—	16	15	16	14	13	14	11	12	11	9	8	9
	女	—	29	32	28	31	33	31	31	32	30	31	33	32
特別入浴	計	—	24	20	21	19	18	19	20	21	20	17	18	18
	男	—	11	7	6	6	6	6	7	8	7	6	7	7
	女	—	13	13	15	13	12	13	13	13	13	11	11	11
訓練Ⅱ	計	—	17	17	17	15	15	15	16	17	16	16	16	16
	男	—	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
	女	—	12	12	12	11	11	11	12	12	12	12	12	12
機能向上	計	—	8	9	10	11	9	9	11	10	11	9	7	11
	男	—	1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	6
	女	—	7	6	6	7	6	5	7	6	7	5	4	5
入浴介助	計	—	54	53	55	54	54	55	50	54	51	48	48	49
	男	—	20	18	19	18	17	18	14	16	14	12	12	13
	女	—	34	35	36	36	37	37	36	38	37	36	36	36
サービス別利用回数[延べ人数]														
一般入浴	計	3309	275	318	282	295	347	272	288	287	250	225	244	226
	男	839	87	100	104	90	96	67	67	69	54	38	38	29
	女	2470	188	218	178	205	251	205	221	218	196	187	206	197
特別入浴	計	1605	131	126	141	138	134	120	134	145	133	122	131	150
	男	546	55	52	43	44	41	37	39	48	47	40	45	55
	女	1059	76	74	98	94	93	83	95	97	86	82	86	95
訓練Ⅱ	計	1100	97	113	97	95	96	81	91	97	83	80	84	86
	男	302	32	34	33	25	26	22	20	26	22	21	18	23
	女	798	65	79	64	70	70	59	71	71	61	59	66	63
機能向上	計	407	31	38	38	42	39	32	35	37	39	21	25	30
	男	145	4	11	15	12	14	12	13	15	12	8	12	17
	女	262	27	27	23	30	25	20	22	22	27	13	13	13
入浴介助	計	4428	369	396	381	385	433	355	379	392	344	315	335	344
	男	1276	136	141	139	128	127	96	97	105	90	69	71	77
	女	3152	233	255	242	257	306	259	282	287	254	246	264	267

H24年度 双葉ヶ丘デイサービスセンター 利用者状況グラフ

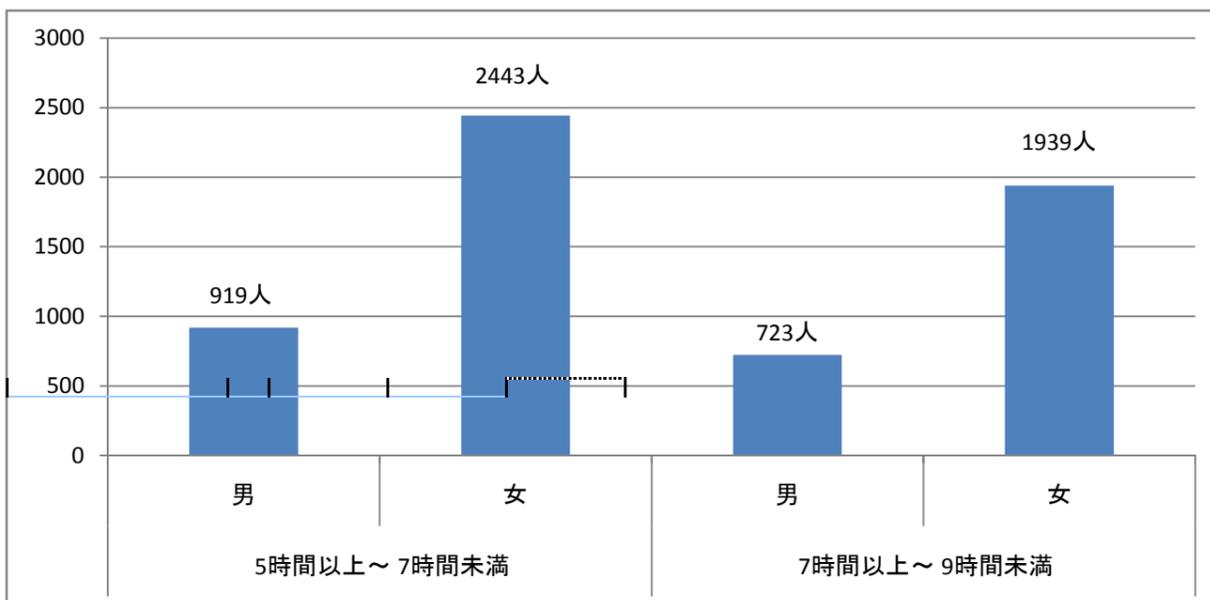
介護度別利用者割合



男女別



サービス提供時間別延べ人数



平成24年度 看護係 事業報告

I 方針・目標

方針・目標	コメント
<p><u>1. 社会的ニーズに対応するサービス提供体制の検討・整備。</u></p> <p>○医療的ニーズ・重度化・要望の多様化等に備える。 本来の特別養護老人ホームのあり方を踏まえ、利用者の尊厳を遵守した形でケアがおこなわれるように、利用者とその家族に説明し、誠実な支援をする。</p> <p>○他職種との連携において、利用者個々の身体機能を把握し、身体機能の維持・回復に努める。</p>	<p>利用者の医療ニーズを情報収集し、嘱託医との連携で対応する様に務めた。</p> <p>利用者のみでなく、常に家族の意向を確認しながら対応している。</p>
<p><u>2. 職員「ホスピタリティ」を高める。</u></p> <p>○専門技術と倫理に基づき、基本的な生活援助を的確に行う為に、環境整備や身体援助における介護現場への指導とサポートを行う。</p> <p>○各利用者の対応について、他職員との一貫した質の高いケアが行われる為に、協働・連携する意識を高める。</p>	<p>利用者の安全・安楽のための援助をサポートするにあたって介護と看護の情報共有と連携が十分ではなかったため今後も意識して高めていきたい。</p> <p>また、多職種との報告・相談・連絡の内容も充実させたい。</p>
<p><u>3. 新規事業を含めた法人体制の整備。</u></p> <p>○サテライト施設との連携、協力体制の整備を行う。</p>	<p>開業までのサポートを行なった。</p> <p>開業後も協力体制をとり対応等を行なった。</p>

## Ⅱ 職種別の実践目標

### 【寶樹苑】

年間重点目標	コメント
<p>① ケアプランに基づいた看護</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ご利用者の意思を尊重した日常生活が送れるように援助する。</li> <li>・ご利用者の意思と身体機能に適した安楽な体位を維持することで、廃用症候群を予防し、ADL を維持していく。</li> </ul> <p>② 介護事故防止・感染症対策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個々のリスク情報やアセスメントから骨折や誤飲・褥瘡の予防対策を実施・指導する。</li> <li>・感染症対策委員会と連携して定期的に研修を実施し、予防対策と感染症発生時の拡大防止の対応を周知する。</li> </ul> <p>③ 看取りケアの充実</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・他職種協働のもと、ご利用者や家族の意向に添い安らかな終末期を迎えられるよう支援する。</li> </ul> <p>④ 職員のホスピタリティを高める。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・傾聴することの意味と重要性を理解し行動する。</li> <li>・必要な支援や関わりを話し合うことで、考える力とより良いサービスを提供する意識を高める。</li> </ul>	<p>状況・状態の把握不足にならないように務め、現場との連携を図った。</p> <p>伝えた内容と理解の度合いを確認し合うことが不足していた、今後の重要な課題である（なぜ・何のためにを共有し合う）。</p> <p>感染症の発生もなく、日々の手洗・うがいを基本とした予防策が徹底されてきていると思われる。</p> <p>褥瘡に関しては、介護員が必要な援助をより理解できるよう一緒に処置を行うなどの工夫が大切である。</p> <p>家族の意思の確認が如何に重要であるかを学んだ。</p> <p>今後も看取りケアが利用者にとって安らかなものとなるように、入所時からの家族との関わりが大切である。</p> <p>日々の関わりの中で、意識して傾聴する姿勢を持つこととしてきた。</p>

## 【清涼苑】

年 間 重 点 目 標	コメント
<p>① 緊急時対応の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・在宅での生活状況・身体状況を知ることが異常の早期発見につながる、緊急時に迅速な対応を行うためにも家族と施設間での情報共有の充実を図る。</li> </ul> <p>② 介護事故予防・感染症対策の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ご利用者のリスクを把握し安全に生活できるよう誤薬・転倒などの事故防止に努める。</li> <li>・感染症対策委員会と連携して定期的に研修会を実施し、予防対策と感染症発生時の拡大防止の対応を周知する。</li> </ul> <p>③ 医療的ニーズの高いケースへの対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ケア内容と対応が可能であるかの確認を徹底する。</li> <li>・緊急的な利用ニーズに対応するための多職種との連携協働を高める。</li> </ul>	<p>通院などの対応が必要な状況においては、最も利用者の状態・情報を把握している現場職員との連携が重要であり、連絡の行き違いなどをなくしていかねばならない。</p> <p>安全な生活を提供するための見守りを行うために、本来費やすことのないこと作業に時間を取られないようにして行きたい。内服薬を作って持参して頂く、持ち物に名前を書いて協力して頂くなどの些細なことではあるがご家族に伝えて行くことが大切である。その時間を利用者との関わりを持つ時間にする事が出来るからである。</p> <p>今後も相談しながら可能な限り受け入れをしていくこととする。</p>

【双葉ヶ丘ディサービスセンター】

年 間 重 点 目 標	コ メ ン ト
①医療面における情報の共有と連携を図る ・ 処置内容や体調に関する情報を共有しスムーズな対応を行う。 ・ 緊急時の協力体制を強化する。 ②介護事故予防・感染症対策の強化 ・ ご利用者のリスクを把握し安全に生活できるよう誤薬・転倒などの事故防止に努める。 ・ 感染症対策委員会と連携して定期的に研修会を実施し、予防対策と長期・短期入所における感染症発生時の拡大防止の対応を周知する。	ミーティングなどで情報交換を行なっている。 協力体制をとり、必要時対応することとしている。

【“日だまりの家” ディサービスセンター】

年 間 重 点 目 標	コ メ ン ト
①医療面におけるサポート体制の充実 ②サテライト事業への協力	開業までのサポートを行なった 開業後も協力体制をとり対応等を行なった

年間業務計画 [看護係]

年 間 重 点 目 標	コ メ ン ト
・ 医療的ケアの研修 ・ 感染症対策の研修（2回/年） ・ 緊急時（急変時）対応に関する研修 ・ 9月 入居者健康診断 ・ 11月 インフルエンザ予防接種	予定通り実施した

平成 24 年度 給食・配食サービス 事業報告

I 方針・目標

方針・目標	コメント
<p><u>1. 社会的ニーズに対応するサービス提供体制の検討・整備。</u></p> <p>○口から食べられるという事の重要性を再認識し、多様化するニーズに対応でき、利用者の生活全体を考えた食事提供を行うと共に、職員体制整備の強化を図る。</p>	<p>・事故のリスクに繋がりがやすい食品を、介護現場からの声をまとめ再考し、統一した認識のもと食事提供する事が出来た</p> <p>・食事部門担当者との協働により、ご利用者⇔介護職員⇔部門職員⇔栄養士⇔厨房職員のご意向を食事に反映させ、よりよい給食提供に繋げる事ができた。(ニーズへの対応には、柔軟な配慮が必要であり、他職種との調整後のご利用者の反応や声、職員情報を敏感にキャッチし、対応後の反応をきちんと精査していく事の方が大切)</p> <p>・前期、外部研修の参加は出来なかったが、後期は調理員・栄養士共に参加でき、厨房会議内で報告会を実施している。</p> <p>・栄養士、調理員ともに、厳しい体制での事業運営ではあったが、効率化、他部署職員との協力により、方針に添って質を落とす事無く食事提供ができた。</p>
<p><u>2. 職員「ホスピタリティ」を高める。</u></p> <p>○報告・連絡・相談を確実に、ひとはみんなのために、みんなはひとりのために連携する能力を培う。</p> <p>○お客様に美味しいといただくために、お客様の立場になって美味しいを考え、</p>	<p>・「報告、連絡、相談」については、十分とは言えず、正しい情報が共有化されるよう次年度も課題としたい。又、これまで係長、主任中心で行事関連の統括を行ってきたが、一般職に主担当を振り分け、一連の責任を担う場面を設定している。次年度更に独り立ちできるようヘルプしたい。</p> <p>・介護事故防止関連では、チェック表の活用により配膳ミ</p>

<p>求められるものを素早くキャッチし、工夫し、最適な状態で食事を提供していく。</p>	<p>スを防ぎ、異物混入を防ぐため、提供方法を変更するなど事故防止に努めた。次年度より良い対策があれば検討したい。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・感染症対策では、内部研修による知識の再確認や、食中毒菌を持ち込まない工夫を実施するなど、積極的に協力しあい衛生的な環境で食事する仕組みが出来た。</li> <li>・行事食では、思い出に残るような計らいを何度か企画はできたものの、検討すべき点多かった。研さんを積み、職員全体が、提供される側の立場になり、誠意をもった気付きのある対応を心掛ける。</li> </ul>
<p>3. <u>新規事業を含めた法人体制の整備。</u></p> <p>○サテライト施設との連携、協力体制の整備を図る。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設栄養士との連携を図り、協力体制で食事提供が出来るよう支援できた。</li> </ul>

## Ⅱ 職種別の実践目標

### 【栄養士】

年間重点目標	コメント
<p>① 栄養ケア・マネジメントの充実</p> <p>② スムーズな食事提供と、サービスの向上</p> <p>③ 専門知識の向上</p> <p>④ 職員体制の整備</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・システムの更新にあわせ、移行しながらの対応、ほとんどのご利用者の更新は終了している。依然、書類整備に追われる現状があるため、より関わりが持てるような時間の捻出と、コミュニケーション能力を養いたい。</li> <li>・施設毎に混同しないよう食事箋を分けて作成し、内容を見直し、記載項目を簡素化している。</li> <li>・外部研修等は後期に何度か参加している。又、内部研修ではより正確な情報と知識の再確認を行なう事ができた。</li> <li>・後期、特に職員補充では、採用者が根付かず、業務は困難を極めたものの、質を落とす事も、事故もなく切り抜ける事が出来た。</li> </ul>
<p>① 報・連・相の徹底</p> <p>② 食中毒、及び感染症の予防</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「報告、連絡、相談」の重要性は浸透しつつあるが、円満な情報共有が図れていたかは疑問。</li> <li>・チェック体制を遵守する事により、事故は防げている。感染症についても定期的な情報発信、内部研修、勉強会への参加により、予防ができています。</li> </ul>

③ 業務及び、作業空間の改善	・床の補修の見積りを依頼し、次年度の予算に組み込み、内容を精査中。
① サテライト施設との連携、協力体制の整備	・施設栄養士との連携を図り、協力体制で食事提供が出来るよう支援できた。

### 【調理員】

年 間 重 点 目 標	コメ ン ト
<p>①他職種と連携し情報収集に努め、ご利用者の状況、嗜好に応じた食事提供ができるようにする。又、施設内外での研修を充実させ、専門知識の習得、調理技術向上を目指す。</p> <p>②食事提供形態の見直しを行い、安全な食事を目指す。</p> <p>③介護食調理技術のレベルアップを図る。</p>	<p>①施設外での研修参加は2名のみという結果だった。厨房内の状況も落ち着かない状態が続いてしまい施設外研修に参加することが難しかったが、今後調理技術向上・情報収集のためにも参加できるようにしていきたい。</p> <p>②利用者の状況に応じた食事形態で提供できるよう食材の切り方や調理方法を考慮しているが、今後も安全な食事提供を確実に出来るようご利用者や他職種、検食の意見を元に工夫していきたい。</p> <p>③以前と同様、職員により仕上がりに差がある状態である。職員ひとりひとりが自分の作った介護食が本当にご利用者にとって食べやすく美味しく食べていただけているのかをもう一度確認し介護食調理に取り組んでいけるようにしていきたい。</p>
<p>① 感染症や食中毒に留意し、衛生管理の徹底に努める。</p> <p>②衛生的であり、効率のよい作業空間を作るため全職員で協力し積極的に業務改善を行ない、事故防止に繋げる。</p>	<p>①食材の保管・洗浄・消毒などひとつひとつの作業を丁寧に行い衛生的な状態を保ち食事提供できるよう努めているが、対応できていない職員も見られるため今後も業務内容の確認を行い全職員が衛生管理の徹底に努めていきたい。</p> <p>②後期も一部の職員のみが衛生面や業務改善のため努力した状態となってしまった。特に正職員が率先し行動しなければならぬが、正職員が模範となっていない。全職員が協力し業務を行えるよう努力していきたい。</p>
<p>①コスト削減を意識し、一人一人が気づきのある無駄のない業務を行う。</p>	<p>①後期も食材の在庫確認や備品などお互いに報告しあい無駄が出ないようにそれぞれの職員で工夫しながら業務を行なっている。一人一人が気づきのある業務を継続していけるようにしていきたい。</p>

② 全ての業務に責任を持ち、ミスのない食事提供を目指す。	②食事提供前に食事形態、禁忌食など最終確認を行なう体制に変更後は利用者に禁忌食などを提供してしまうという事は減少しているが、多忙時の確認体制の見直しが必要である。今後も最終確認を確実にを行い責任ある業務を目指していきたい。
① サテライト施設との連携、協力体制の整備	施設栄養士との連携を図り、協力体制で食事提供が出来るよう支援できた。

年間業務計画 [給食・配食サービス係]

月	計 画	実施	月	計 画	実施
4月	職員会議 (4)	○	10月	職員会議 (3)	○
	選択食 (SS・23)・(13)	○		四季の献立 (24)	○
5月	職員会議 (2)	○	11月	選択食 (1階・18)	○
	選択食 (D・22)・(10)	○		職員会議 (10/31)	○
6月	職員会議 (6)	○	12月	選択食 (2階・30)・(20)	○
	四季の献立 (12)	○		感染症予防強化月間	○
	選択食 (1階・27)	○	1月	職員会議 (5)	○
	嗜好調査	○		四季の献立 (14)	○
	食中毒予防月間	○		選択食 (SS・26)	○
	集団給食施設状況報告書提出 (6月)	○		感染症予防強化月間	○
7月	職員会議 (4)	○	2月	職員会議 (9)	○
	選択食 (2階・26) (11)	○		新年会 (19)	○
	食中毒予防月間 (巡回)	○		選択食 (D・30)	○
8月	夏祭り (11)	○	3月	職員会議 (7)	○
	職員会議 (1)	○		選択食 (1階・26)・(18)	○
	選択食 (SS・21)	○	4月	職員会議 (6)	○
	食中毒予防強化月間	○		選択食 (2階・26)	○
9月	職員会議 (5)	○	5月	四季の献立 (14)	○
	敬老会 (15)	○			
	選択食 (D・24)	○			
	害虫駆除 (25)	○			

平成24年度 双葉ヶ丘地域包括支援センター 事業報告

I 方針・目標

方針・目標	コメント
<p><u>1. 社会的ニーズに対応するサービス提供体制の検討・整備。</u></p> <p>○高齢者の方々が住み慣れた地域で生活を続けることができるための多様化するニーズを分析し関係機関と協働できるチーム力を作る。</p> <p>① 多様化するニーズを把握するためのデータの蓄積と分析</p> <p>② 目標や段取り、仕掛けを言語化し共有できる企画書の活用</p> <p>③ 情報を共有し、専門性を生かした役割分担ができるためのミーティングの開催</p> <p>④ 関係機関等、地域資源を最大限に生かすため連携作り</p>	<p>○介護保険の相談はもとより、認知症、虐待、消費者被害等様々な相談が寄せられた。中でも機能不全な家族の相談が増え、関係機関との連携の必要性を強く感じた。</p> <p>権利意識が高い介護者の対応について、苦慮することが多かったが、相談者の思いの受け止め方や支援の方法、それを伝える手立てについて、考え直す良い機会となった。</p> <p>多様化するニーズを分析し関係機関と協働できるチーム力を作る為、以下のことを行った。</p> <p>①二次予防対象者リストと、相談受付や業務日誌のデータを活用し、地域性を考慮しながら地域診断を実施した。</p> <p>②複数の事業を行う上で、事業の進捗状況の可視化、職員間の共通言語を持ち、理解していくために企画書を作成した。職員の伝える力の向上と円滑な事業展開の為にも今後も活用していく。</p> <p>③毎朝と定期的に月2回のミーティングを行った。その都度各職種からの意見を出し合う事で、専門性を意識した意見交換を行った。</p> <p>④年度初めの地域の関係機関への挨拶回り、様々な事業、ケース相談を積み重ねていったことから、町内会や、交番からの相談が増え、情報共有といった新たな連携が生まれた。地域の民生委員とも、相談や報告だけではなく共に動いていただく等、より強固な連携の力を感じた。</p> <p>23年度の包括主催のネットワーク会議で作成したDVDの効果が大きく、地域の出前講座の依頼件数も昨年度の3倍となり、連携作りの大きな材料となった。</p>

<p><u>2. 職員「ホスピタリティ」を高める。</u></p> <p>○「包括に相談してよかった」と笑顔で言ってもらえる心と頭を磨くため、以下のことを身につける努力を続ける。</p> <p>① 好感をもっていただけるインタークのためのマナーと笑顔</p> <p>② 相手の表出された言語だけでなく、想いを汲み取れる感性とアセスメント力</p> <p>③ 整理の枠組みである企画書やアセスメントシートを活用したわかりやすい説明</p> <p>④ 結果だけではなく、プロセスも伝えられる言語力</p> <p>⑤ 発想力と独創性を持ち、提案できる物おじしない心</p> <p>⑥ 自分の至らなさを自覚し、相談や協働ができる柔軟な心</p> <p>⑦ 支えてくださる方への感謝の心</p>	<p>○相談のあった方に対して、安心感と信頼を持っていただけるように丁寧な対応を心掛けた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・初回相談においては感じの好い対応を心掛け、話しやすい状況が作れることを意識して行った。</li> <li>・支援を行う際は多角的な視点を持ち、柔軟な対応を心掛けた。相談内容が多様化しており問題解決に向けて、さらなるアセスメント力の向上や異業種との連携及び、表層的な言葉だけではなく、思いを汲み取り相手へ伝える言葉を持つことの必要性を感じている。</li> <li>・共通言語を持って事業の段取り等の説明、確認が出来るよう企画書を用いている。今年度は認知症状が疑われる方に対して関係機関との情報共有を行うため「仙台市版認知症アセスメントシート」の活用を努めた。</li> <li>・自己研鑽のため研修への参加や情報の収集に努めた。伝える言葉や発想力については、日々の努力が必要だと感じている。</li> <li>・民生委員が、包括の業務を気にかけてくれたり職員を気遣って下さるなど地域関係者の心遣いを強く感じた。日頃から包括の業務がスムーズに行われていることに対して地域関係者、及び関係機関へ感謝の気持ちを持ち、相手へ伝えるよう心掛けている。</li> </ul>
<p><u>3. 新規事業を含めた法人体制の整備。</u></p> <p>○法人施設を地域資源として活用していくための協議。 (たとえば虐待や、災害時の一時避先としての役割の検討)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法人施設が災害時の一時受け入れ避難先として活用されることの確認は行なっている。しかし、その他の地域資源としての活用の協議までは行っていない。</li> </ul>

## Ⅱ 実践目標

年 間 重 点 目 標	コメント
<p>①地域のニーズを把握するためのデータの蓄積と分析</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・総合相談のデータと活用</li> <li>・二次予防対象者へのアプローチ</li> </ul> <p>②権利擁護に関することへの対応と地域作り</p> <p>③企画書を活用し業務の効率化を図る（目的や内容、段取りを言語化し共有していく）</p>	<p>①相談受付簿や業務日誌等のデータに加え、H23年度からH24年度の二次予防対象者リストを活用し、地域性を加味しながら地域診断を実施した。</p> <p>二次予防事業対象者に基づいた地域の高齢者像が、予想と異なる結果となり、地域性を考慮しながら下半期の事業に役立てた。また、H25年度の事業計画策定に活用している。</p> <p>総合相談では、相談者へのスムーズな対応をできるよう実態把握リスト、相談受付簿のデータの活用が職員に定着している。また、相談内容の傾向を感覚だけでないデータに基づいて確認することができた。</p> <p>一方で、具体的なアプローチ方法は今後も検討が必要である。</p> <p>②成年後見制度、虐待への対応などの動きが多くあり、状況を確認しながら職員で情報を共有し対応してきた。</p> <p>地域住民より虐待の疑いとの相談や消費者被害の相談も多く寄せられ、実際に自宅で支援していく際も理解のもと協力をいただいております。地域の力を感じている。</p> <p>一方で、介入の時期、判断の根拠については、未だに悩むところがある。虐待の対応については責任主体である行政との対応の温度差に苦慮した。</p> <p>地域に対して権利擁護の意識を根付かせる取り組みとして、ネットワーク会議だけでなく、地域住民を対象とした老い支度講座を開催した。そこで、地域の方々の関心の高さを感じることができた。今後は、当事者世代だけでなく幅広い世代への周知について検討が必要である。</p> <p>③企画書を活用し事業の目的や進捗確認を行うことは、職員間で意識して取り組めた。結果、スムーズに事業を実施することができたと思われる。しかし、より人に伝えやすい形で企画書を形作っていくための思いの言語化、共通言語としていく力を高めていく必要があると感じた。</p>

年間業務計画 [双葉ヶ丘地域包括支援センター]

月	計 画	実施	月	計 画	実施
4 月	連合・単位町内会への挨拶、回覧	○	10 月	介護予防教室（認知症教室）	○
	単位町内会総会での事業紹介	○		包括便りの発行、地区への回覧	○
	各関係機関、居宅への挨拶	○		四半期請求	○
	老壮大学	○			
	四半期請求	○			
5 月	介護予防教室	○	11 月	介護予防教室	○
	民児協への挨拶、事業紹介	○		ネットワーク会議	○
	包括便りの発行、地区への回覧	○		認知症介護家族交流会	○
6 月	介護予防教室	○	12 月	介護予防教室	○
	ネットワーク会議	○			
7 月	介護予防教室	○	1 月	包括便りの発行、地区への回覧	○
	認知症介護家族交流会	○		認知症介護家族交流会	○
	四半期請求	○		四半期請求	○
8 月	介護予防教室	○	2 月	ネットワーク会議	○
	包括便りの発行、地区への回覧	○		古い支度講座	○
	ネットワーク会議	○			
9 月	介護予防教室	○	3 月	古い支度講座	○
	認知症介護家族交流会	○		元気応援イベント	○
	元気応援イベント	○			
<p>通年事業：予防プランの作成・給付管理、月例報告、包括ミーティング（第1、3火曜日）          課外講座ふたば、介護予防教室(3ヶ所を実施：北仙台コミュニティセンター          水の森市民センター、荒巻コミュニティセンター)</p> <p>随 時：防災ネットワーク会議、青葉区連絡会、北ブロック会議への参加          出前講座、認知症サポーター養成講座</p>					

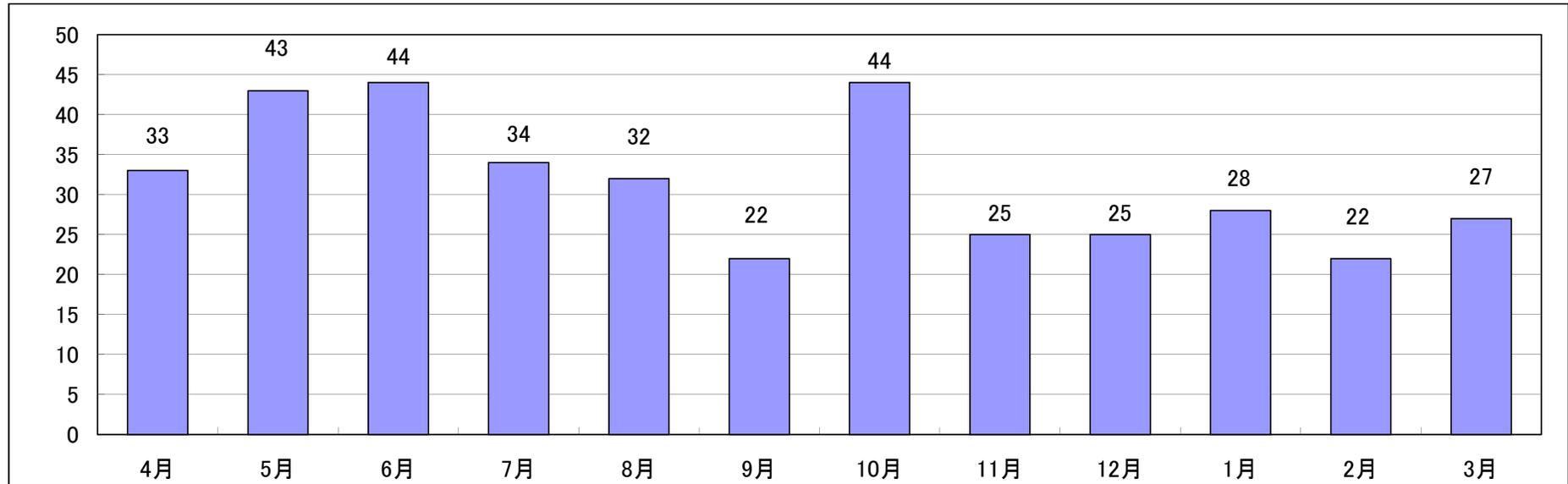
平成24年度 地域包括支援センター事業実績

実態把握調査の名称	H24										H25			合計
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
緊急通報システム	①調査	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	4
	②立会い	0	0	0	1	2	1	0	0	0	1	0	0	5
③高齢者住宅改造補助	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
④高齢者住宅整備資金貸付斡旋	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
⑤シルバーハウジング入居	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
⑥高齢者生活援助サービス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
⑦食の自立支援サービス	1	1	1	2	0	0	1	1	1	0	0	1	9	
基本情報作成数(予防給付対象者含まず)	4	14	9	5	3	3	3	3	6	1	1	1	53	
合 計	5	15	11	9	6	4	4	4	7	4	1	3	73	

# 双葉ヶ丘地域包括支援センター

## 平成24年度 月別新規相談者数

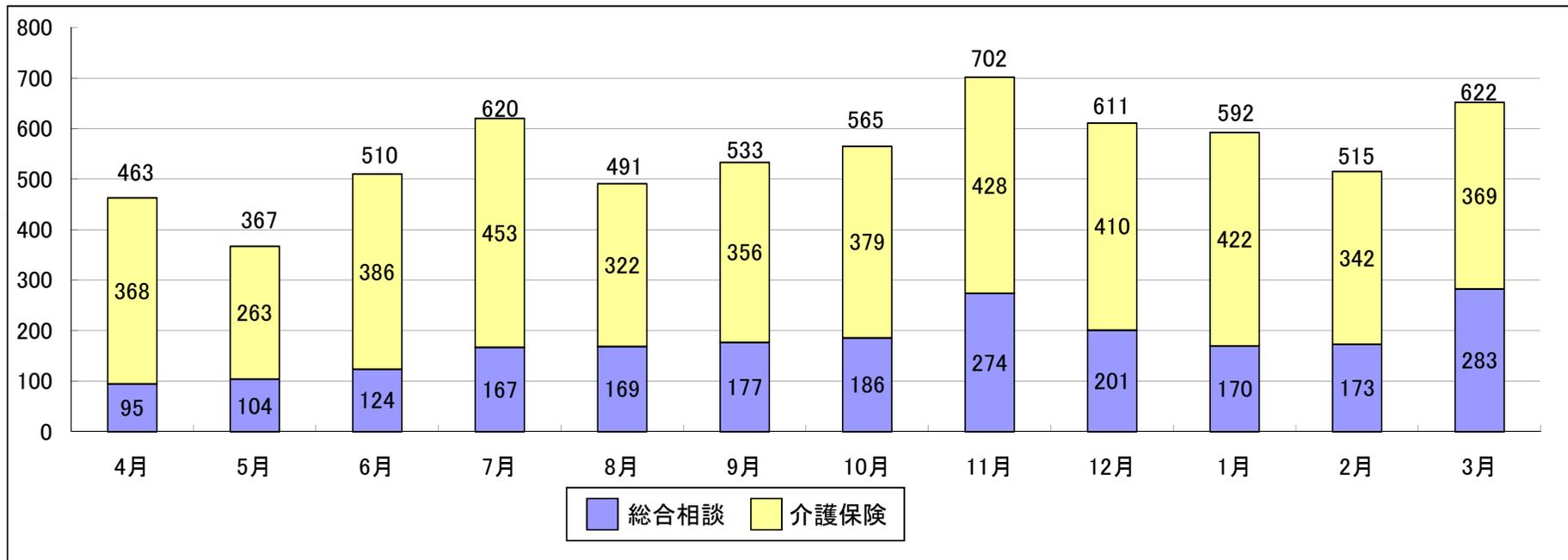
	4月			5月			6月			7月			8月			9月			10月			11月			12月			1月			2月			3月			計
	電話	来所	訪問	電話	来所	訪問	電話	来所	訪問	電話	来所	訪問	電話	来所	訪問	電話	来所	訪問																			
在	24	2	7	33	3	7	36	4	4	24	6	4	22	1	9	15	0	7	30	4	10	17	1	7	17	2	6	24	1	3	15	3	4	19	1	7	
計	33			43			44			34			32			22			44			25			25			28			22			27			379



- ※1 年間での新規相談者数は 379 件
- ※2 月平均新規相談者数は 32 件
- ※3 1日あたりの新規相談者数は 1.6 件

### 平成24年度 月別総相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
総合相談	95	104	124	167	169	177	186	274	201	170	173	283	2,123
介護保険	368	263	386	453	322	356	379	428	410	422	342	369	4,498
合計	463	367	510	620	491	533	565	702	611	592	515	652	6,621



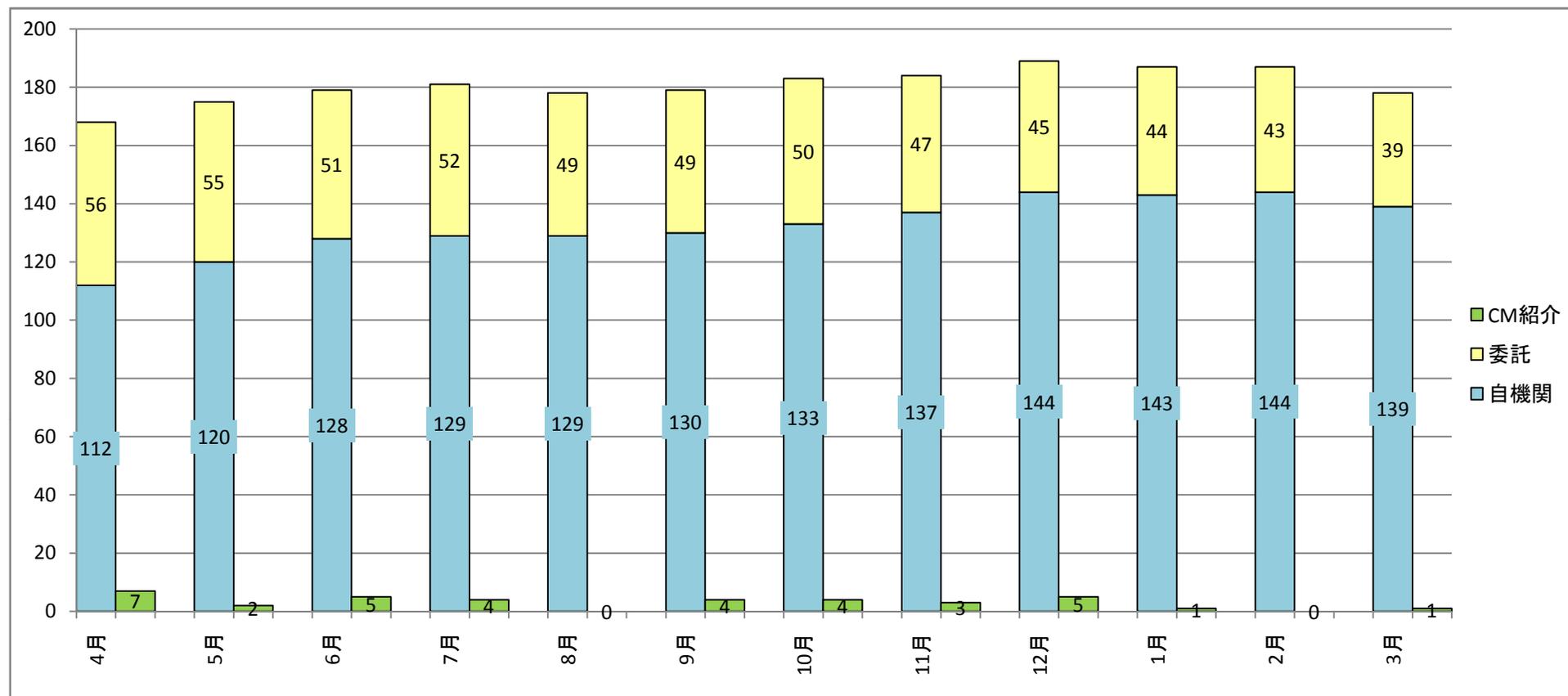
※1 年間での相談件数は 6,621 件

※2 月平均相談件数は 552 件

※3 1日あたりの相談件数は 28 件

※4 相談内容は、大よそ総合相談2に対して、介護保険は3という対比になっており、介護保険に関する相談の比率が大きい。

平成24年度介護予防支援請求者数及びケアマネジャーへの紹介件数



		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
介護 予防 支援	自機関	112	120	128	129	129	130	133	137	144	143	144	139	1588
	委託	56	55	51	52	49	49	50	47	45	44	43	39	580
	総請求者数	168	175	179	181	178	179	183	184	189	187	187	178	2168
CM紹介数		7	2	5	4	0	4	4	3	5	1	0	1	36

※ 月平均給付管理件数 181 件 ( 自機関: 132 件 委託: 48 件 )

平成24年度 双葉ヶ丘居宅介護支援センター 事業報告

I 方針・目標

方針・目標	コメント
<p><u>1. 社会的ニーズに対応するサービス提供体制の検討・整備</u></p> <p>○介護区分、現状の社会資源に合わせたマネジメントではなく、その方に必要な支援をマネジメントするという姿勢を崩しません。</p> <p>○各関係機関と「顔の見える関係づくり」をモットーにネットワーク構築を図る。そのことにより、緊急時対応はじめ社会的ニーズに対応できるサービス調整を図ることを可能とする。</p> <p>○より質の高いマネジメントが行えるよう主任介護支援専門員の資格取得を促進する。</p>	<p>○その方に必要であれば、介護保険制度にとらわれずに他分野への相談や紹介もおこなったが、まだまだ開拓が必要と思われる。</p> <p>○介護支援専門員は直接的な支援はできないため、サービス提供事業所や主治医などと顔の見える関係づくりを心がけることで、調整がしやすい状況となってきた。</p> <p>○1名が主任介護支援専門員資格取得ができた。25年度は特定事業所加算算定のための体制を整え、実施していく予定。</p>

<p><u>2. 職員「ホスピタリティ」を高める</u></p> <p>○「ホスピタリティはエンパワメントに繋がる！」</p> <p>私たちの「ホスピタリティ」は単に何かをしてあげることではなく、それをすることでその人の力を引き出すことに繋がる。良かれと思って行っていることが本人・家族の自立を阻害していることがないかということを常に意識し対応することが大切である。</p> <p>定期勉強会にて「事例検討」を行い、自分がどのように感じ、どのように支援したか言語化し、「妥当である」ということが説明できなければ、それは単なるおせっかいであり、専門職の仕事ではないという意識を持つ。</p>	<p>○これまでは「できないこと」に焦点を合わせがちであったが「できること」に着目することで本人、家族の「できる、やってみる」という気持ちを引き出すことにつながった。「使えるサービス」の提案ではなく、「できるようになるためのし掛けづくりのサービス」を提案することの重要性が意識できた。</p>
<p><u>3. 新規事業を含めた法人体制の整備</u></p> <p>○新規事業体制整備への協力体制実施</p> <p>○日だまり居宅介護支援センターとの勉強会を継続し、お互いに「サービスの質の向上」に関しての意識を高める。</p>	<p>○「居宅介護支援事業所」としての視点で寶樹苑いずみ運営に協力できた。</p> <p>○定期勉強会を実施し、様々な意見交換ができたことでサービスの質の向上へつながった。</p>

## Ⅱ 職種別の実践目標

年 間 重 点 目 標	コ メ ン ト
①アセスメント能力を高める 研修参加、勉強会の実施 ②言語化できる能力を身に付 けるための勉強会実施・参加 ③業務効率化のため書式や書 類管理の見直しを図る ④災害時（緊急時）に備えたマ ニュアル等の定期更新、見直 しを行う。	① ②「課外講座ふたば」への参加を中心に研修参加がで きたが、受け身の姿勢で積極性に掛けた。定期勉強会 は実施できた。 ③保存文書に関して、一斉に整理を行った。書式に関して、 手間の掛からないファイリングやエクセル管理を行った。 ④マニュアルの定期更新を毎月行い、緊急時の連絡先確認 などを行うことができた。

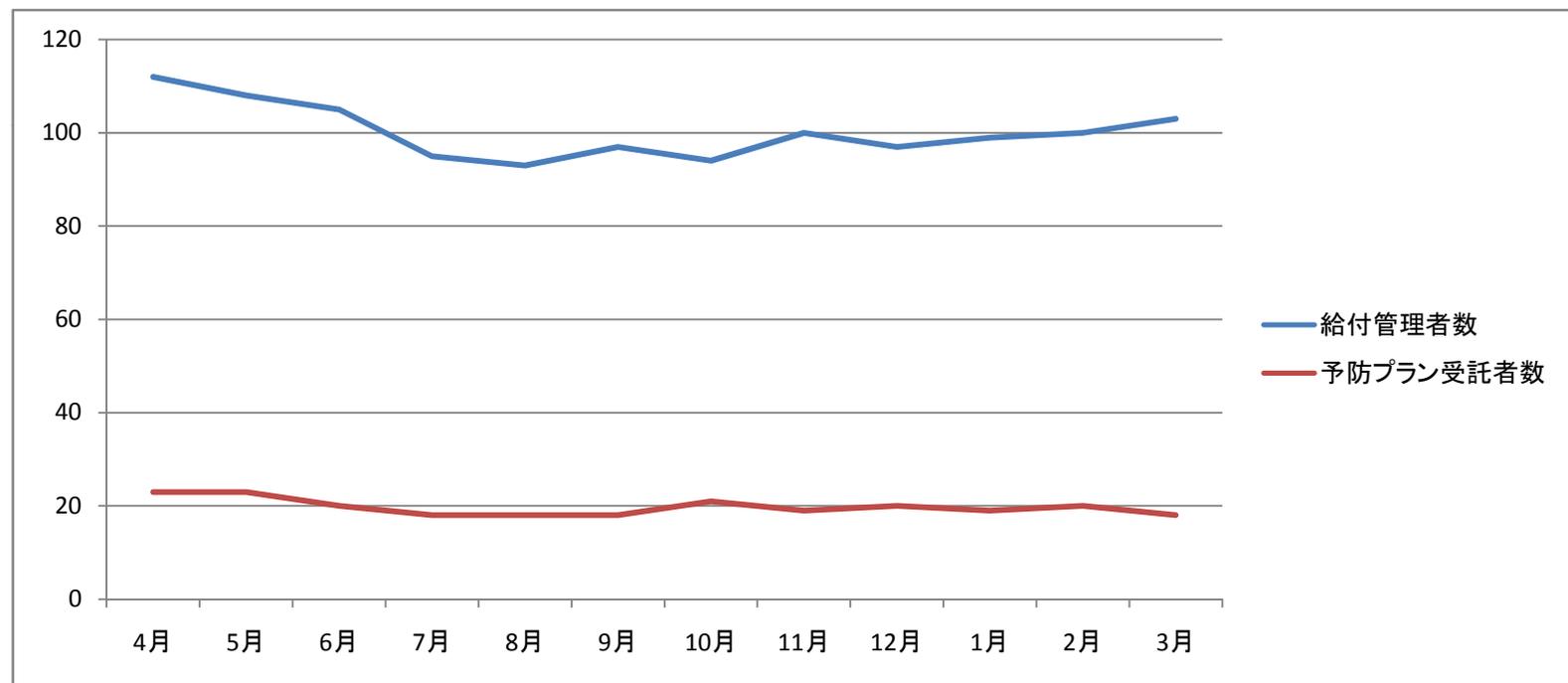
年間業務計画 [双葉ヶ丘居宅介護支援センター]

月	計画	実施	月	計画	実施
4月	居宅合 勉強会 (事例検討と認 について)	○	月	居宅合 勉強会 (事例検討と マニュアル見直しについて)	○
5月	居宅合 勉強会 (事例検討)	○	月	居宅合 勉強会 (事例検討)	○
				お 様アンケート (法人 時 期)	○
6月	居宅合 勉強会 (事例検討と 一保護について)	○	月	居宅合 勉強会 (事例検討と アンケート 計 の検討)	○
7月	居宅合 勉強会 (事例検討)	○	1月	居宅合 勉強会 (事例検討)	○
8月	居宅合 勉強会 (事例検討と法 について)	○	2月	居宅合 勉強会 (事例検討)	○
	特定事業所 中 ック	○		特定事業所 中 ック	○
9月	居宅合 勉強会 (事例検討)	○	3月	居宅合 勉強会 (事例検討)	○
	事業所自	○		事業所自	○

## 平成24年度双葉ヶ丘居宅介護支援センター実績

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
給付管理者数	112	108	105	95	93	97	94	100	97	99	100	103	1203
予防プラン受託者数	23	23	20	18	18	18	21	19	20	19	20	18	237
新規契約者数	7	5	3	2	4	8	3	9	4	7	2	9	63
終了者数	8	12	13	7	4	1	5	8	6	4	4	3	75

給付管理者数および予防プラン受託者数月別比較グラフ



I 方針・目標

方針・目標	コメント
<p><u>1. 計画的に準備を進め、円滑に運営をスタートさせる。</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・1つスケジュールが遅れただけでも8月開所ができなくなる状況において、内部調整・業者との連携を図りながら、問題をクリアしていき、予定通り開所することができたのは、大きな成果であったと言える。</li> </ul>
<p><u>2. ユニットケアの理念、及び、地域密着型施設の運営を実現できる体制を作る。</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・理念の理解や、運営の主旨については、開所前研修等において職員間である程度共有することができた。</li> <li>・開所後は、少しずつ日々の業務の中で体制が整備されてきているが、なかなかユニットケアの理念の確認及び、それに向けた取り組みや、地域密着型施設としての役割をどう果たしていくか等を協議する時間を持つことができなかったのは反省点と言える。</li> </ul>
<p><u>3. 法人の経営理念や法人・施設の方針に関する研修を充実させ、ホスピタリティ精神」の意識付け、定着を図る。</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・開所前のミーティングや、研修によって、ある程度の経営理念の理解、ホスピタリティの理解を進めることはできたと思う。開所後は、2. の項目同様、なかなか時間が取れない状況であったので、体制を整備していき、平成25年度は、そういった研修を行える環境を作っていきたい。</li> </ul>
<p><u>4. 本部施設とサテライト施設の連携・協力・役割体制の整備</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・連携や役割については、手探りで、その都度確認しながらの状況であり、本部施設にはいろいろとご迷惑をおかけしたが、その都度協力をいただき、また、アドバイスをいただきながら、進めることができた。</li> </ul>

## Ⅱ 職種別の実践目標

### 【 サテライト施設開設準備室 】

年 間 重 点 目 標	コ メ ン ト
<p>① 建設に関わる業務について、内容の十分な検討・計画的な遂行を行い、費用対効果の高い施設を建設すると共に、予定期日までに施設を竣工させる。</p> <p>②配属予定職員に対し、ユニットケア（理念・実務）などの研修の実施や、入居者受入れ・サービス提供に関するマニュアルの整備、周知徹底、シュミレーションの実施などを行っていき、開設時から質の高いサービスを提供できるようにする。</p> <p>③パンフレット作成、ホームページ開設、事業所（居宅支援事業所など）への挨拶回り、施設見学（内覧）実施などの広報活動を行い、知名度を上げていくと共に、ご利用者確保（特養・ショート）を図る。</p> <p>④上谷刈地区の町内会やその他地域活動に積極的に参加し、サテライト施設も地域住民の一員として交流を図る。</p> <p>⑤本部施設と密接な連携を図り、サテライト施設においても本部施設と同様の医療的ニーズに応えられる体制を確立する。</p>	<p>① 8月の開設に向け、実際の業務を想定しながら建築・備品業者と綿密な打ち合わせを行い、様々な制約のある中で最大限機能的な施設となるように調整できた。また、備品においても複数の候補の中から費用対効果の高い備品を選定し、見積もり合わせによってコストを下げた。</p> <p>②ユニットリーダーを中心とした本部施設での実地研修を効果的に行えた事で、開設前後の混乱を最小限にすることが出来た。結果として体制上の不都合やトラブルが数多くあったが、状況に併せて新たなマニュアルの追加や対応方法の検討を随時進めていくことで乗り越えることが出来た。</p> <p>③事業所向け内覧会の実施及び、随時入る施設見学を細やかに対応することで施設としての知名度を上げることができた。結果として、開設後1ヶ月で長期入居を満床にすることができ、ショートステイも9月の開所後より、徐々に利用者確保し、目標としていた年間稼働率に達することができた。</p> <p>④子供会への資源回収の協力・町内会への加入・地域セミナーの開催等少しずつではあるが地域との接点を持つよう努めてきており、今後（H25年度以降）に繋がるものであったと言える。</p> <p>⑤パート看護師の採用により医療的ニーズへの対応を図っているが、本部と同じレベルには至っていない。H25年度は、看護師体制の見直しを行うとともに、本部医務室との密な情報交換を行いながら、医療的ニーズへの対応を図っていきたい。</p>

<p>⑥経営理念・施設のケア方針に関する研修を定期的実施し、「ホスピタリティ」の高いサービスが求められている理由と、法人が目指す「ホスピタリティの高いサービス」とは具体的にどのようなものを職員全体で共有する。</p>	<p>⑥事前研修において、理念・方針に関する研修を行い、サテライト施設における「ホスピタリティの高いサービス」とは何か、職員全体で統一したイメージを持てるように努めた。開設後は、業務に追われあまり時間をとることができなかつた為、今後（H25年度以降）は極力時間を割くようにしていくとともに、具体的にサービスへ繋げる活動をユニット毎に進めていきたい。</p>
--	--

【施設介護支援専門員】

年 間 重 点 目 標	コ メ ン ト
<p>①24時間シートとケアプランを効果的に連動させる体制を作る。</p>	<p>・少しずつではあるが、ケアプランを24時間シートに落とし込み、ケアプランを日常生活に生かせるように努めた。</p>
<p>②施設サービス計画の評価基準を統一化し、本部施設同様に適正な評価を行う。</p>	<p>・考察や介護明細などで日常の記録を充実させ、毎月担当職員に評価してもらい評価が行っている。ただ、あいまいな部分もあるため、改善していく。</p>

【 介 護 員 】

年 間 重 点 目 標	コ メ ン ト
<p>①入居者一人一人の生活習慣や好みを尊重し、在宅での暮らしを継続できるようにサポートする体制を整える。</p>	<p>①入居者の現状に合わせ、1日の生活リズムを個別に設定しそれをサポートする体制を作ることが出来た。しかし、入居前の生活情報や趣味・嗜好の反映等は十分とはいえず次年度の課題となっている。</p>
<p>②入居ユニットを「わが家」と感じられるように、個別に環境を整える。</p>	<p>②ご家族の協力を得ながら個室内のしつらえは入居者の個性を反映したものに出来た。苑での生活も落ち着き、入居者同士の間人間関係もはっきりと形成されてきた為、次年度は施設内共用部分の環境整備に力をいれていきたい。</p>

<p>③入居者・ご家族・地域住民の方々に対する職員の「ホスピタリティ」を向上させる。</p> <p>④入居者だけでなく、職員もまた上谷刈地区の一員であることを常に意識し、共に地域活動に参加、貢献する。</p>	<p>② 今年度は入居者の受け入れと生活の安定化に多くの時間を費やしてしまった為、ホスピタリティ向上に関する具体的な活動時間を取る事が難しかった。次年度は施設全体で意識を共有できるようにしていきたい。</p> <p>③</p> <p>④今年度は職員が地域活動に参加する機会を設けることが出来なかった。来年度は地域の町内会や子供会などとも協力し、積極的に活動に参加していきたい。</p>
--	--

【 相談員 】

年 間 重 点 目 標	コ メ ン ト
<p>①サテライト施設の相談員として、本部施設や他職種と積極的な連携を図り、サテライト施設の相談業務を円滑に行う。</p> <p>②相談業務の窓口として入居者、ご家族との信頼関係を構築し、個別ケアに必要な情報を収集する。また、その内容を効果的にケアに反映させる。</p>	<p>①本部施設での業務内容を基に開設に向けて準備を進めていった。業務内容としての疑問点などはその都度確認し、円滑に業務が進むよう努めた。</p> <p>②ご家族様から受けた相談内容や要望は、すぐに現場に申し送りケアに反映させるように努めた。また、体調を崩された時やケア方針の確認など、必要時にはご家族に時間を作っていただき、話し合いの機会を設けてきた。今後も電話のみでなく、直接話し合える機会を作っていけるよう呼びかけていきたい。</p>

### Ⅲ ユニット毎の実践目標

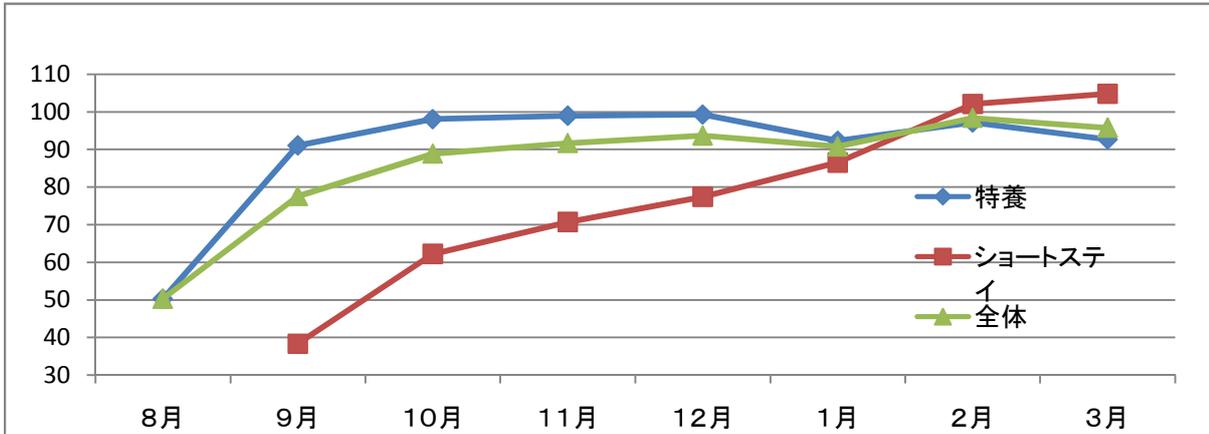
ユニット	年間重点目標	コメント
各ユニット共通 (ショート含む)	<p>①24時間シートの作成、活用、実施記録、見直しといった一連の流れを確立することで、入居者一人一人の生活習慣や好みを尊重し、今までの生活が継続できるようにサポートする。</p> <p>②ユニット別会議などの中に経営理念、及び、サテライト施設ケア方針を共有化する活動を取り込み、「理念・方針」と「ホスピタリティ精神」の定着を図る。</p>	<p>①24時間シートの作成に関しては、「生活の継続」をサポートするのに十分な情報量を集めることが出来ず、個々の生活習慣や好みの反映が不十分になってしまった。実施記録に関しては記録用の書式や記録内容に改善の必要がある。見直しに関してはケアカンファレンスとの効率的な連動が次年度の課題となっている。しかし、入居者の1日の生活を職員の動きや食事時間に左右されず自由に設定すること、日々の状況に併せて柔軟に変更して対応することに対しては一定の効果が有った。</p> <p>②方針・理念の共有化のためにユニット毎に活動を実施してきたが、必要な時間の確保が難しい状況が続いた。しかし、個別のケア内容を検討する際は理念・方針に照らし合わせながら進めており、職員間にある程度定着してきている。次年度は現在提供しているケア内容を再度理念・方針と照らし合わせ検討を勧めることでより深い理解へと繋げたい。</p>
ショートユニット	<p>①利用者のニーズに応えられるよう、入苑・退苑・送迎業務の効率化を図り、柔軟な対応が取れる体制を作る。</p>	<p>①送迎業務に関しては、本部施設での経験を基に介護員・相談員・業務員が柔軟な連携を図る体制を作ることが出来た。介護員が行う入苑・退苑に係る業務も年間通して細かく見直しを繰り返し改善したことで一定の効率化を図ることが出来た。</p>

# 寶樹苑いずみ

## I. 稼働率

[特養8月開所・ショート9月開所]

稼働率(%)	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
特養	50.3	91.1	98.1	99.0	99.3	92.3	97.2	92.7	90.0
ショートステイ		38.3	62.2	70.7	77.4	86.5	102.1	104.8	77.4
全体	50.3	77.6	88.9	91.7	93.7	90.8	98.4	95.8	85.9

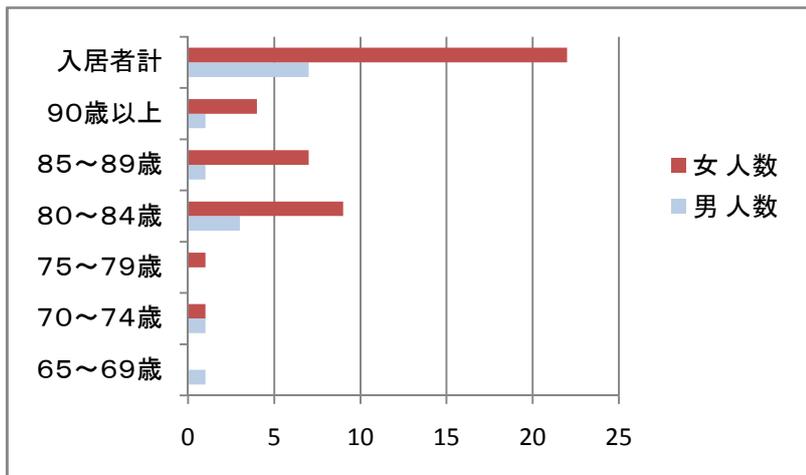


## II. 特別養護老人ホーム

(1) 入居者構成[平成25年3月31日付]

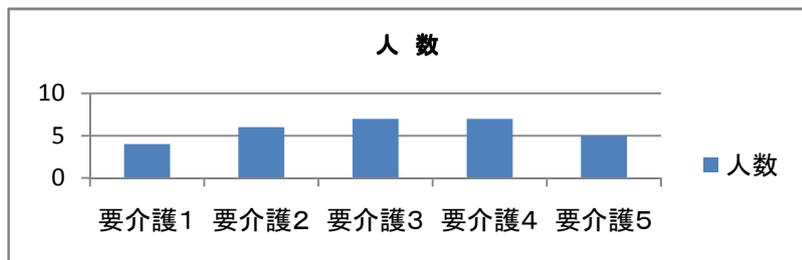
### ① 年齢別

年齢	男女	
	人数	人数
65～69歳	1	0
70～74歳	1	1
75～79歳	0	1
80～84歳	3	9
85～89歳	1	7
90歳以上	1	4
入居者計	7	22
平均年齢	80.3歳	85.6歳



### ② 介護度別 平均介護度3.1

	人数	比率
要介護1	4	13.8%
要介護2	6	20.7%
要介護3	7	24.1%
要介護4	7	24.1%
要介護5	5	17.2%
合計	29	100.0%

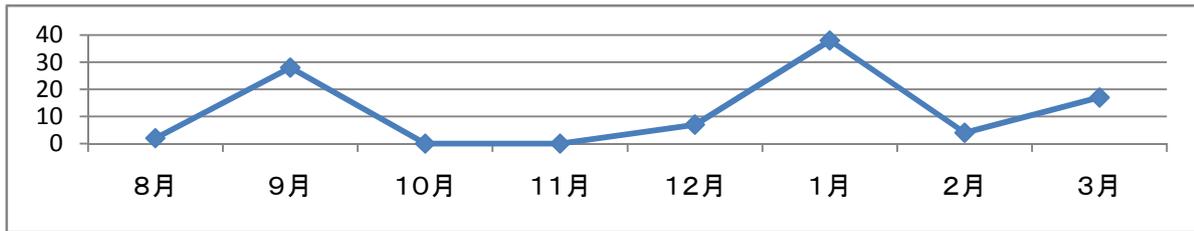


### ③ 年間退所状況及びその内訳

	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
死去	0	0	0	0	0	1	0	1	2
長期入院	0	1	0	0	0	1	0	0	2
合計		1	0	0	0	2	0	1	4

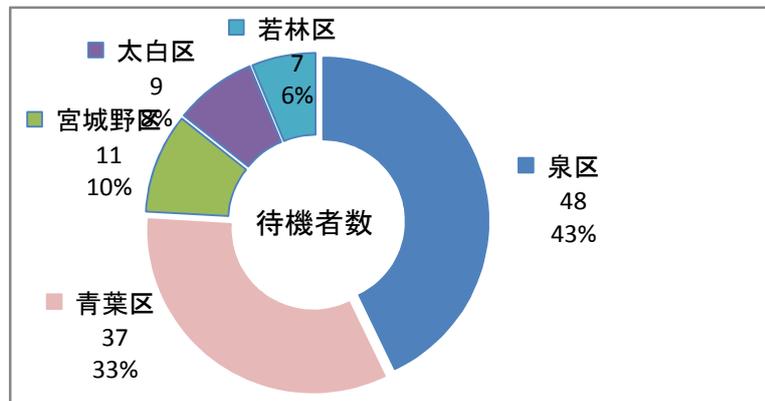
④年間延べ入院状況

	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	2	28	0	0	7	38	4	17	96



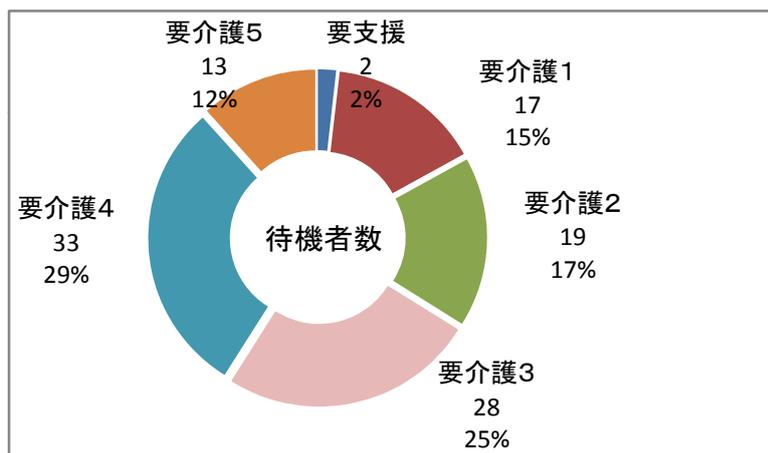
⑤区別待機者状況

	待機者数	比率
泉区	48	42.9%
青葉区	37	33.0%
宮城野区	11	9.8%
太白区	9	8.0%
若林区	7	6.3%
合計	112	



⑥介護度別待機者状況

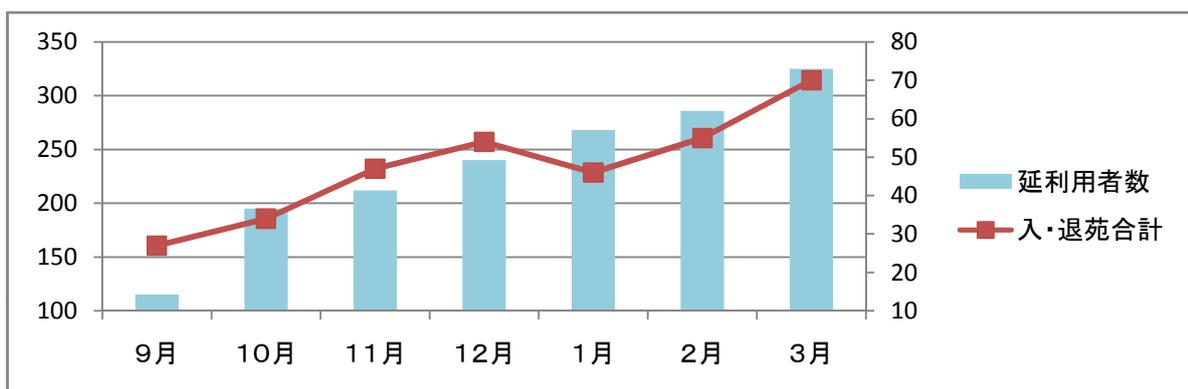
	待機者数	比率
要支援	2	1.8%
要介護1	17	15.2%
要介護2	19	17.0%
要介護3	28	25.0%
要介護4	33	29.5%
要介護5	13	11.6%
合計	112	



Ⅲ. ショートステイ

①延利用者数及び、入・退苑件数

	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
延利用者数	115	195	212	240	268	286	325	1641
入・退苑合計	27	34	47	54	46	55	70	333
入苑件数	15	17	24	28	23	28	36	171
退苑件数	12	17	23	26	23	27	34	162
一日平均件数	0.9	1.1	1.6	1.8	1.5	1.8	2.3	1.6



## 平成 24 年度 “日だまりの家” いずみデイサービスセンター事業報告

### I 方針・目標

方針・目標	コメント
<p><u>1. 社会的ニーズに対応するサービス提供体制の検討・整備</u></p> <p>○利用者が得意としてきたことに着目し、それを活かし披露する機会の提供や生活に根ざした内容をサービスに組み込むことでニーズに伝えていく。</p> <p>○利用者（家族）、それぞれの事情を考慮し利用時間についての要望、途切れのない支援となるよう他サービスとの連携等、対応していく事ができるような体制づくりについて検討・整備する。</p> <p>○利用者が“したい”と思うことに沿えるデイサービスを目指す。</p>	<p>アセスメント時、または日頃の会話からこれまでしてきたことを活かした活動や自宅に戻っても行えるような家事作業をメニューに組み込み提供している。これがきっかけとなり、自宅内でも継続して取り組む利用者もおり、また“したい”ことを諦めていた利用者の新たな可能性を見ることが出来た。一方で思いをうまく言葉にできない利用者に対してどのような関わり、気づきがもてるか課題であったが、個人に合わせた対応がどれだけ取れていたか反省が多く、画一的になりがちであった。民家からの移転で施設というハード面、定員数が 14 名と増員したことで集团的に過ごす雰囲気が強くなってきていることは否めない。当事業者を選んでくれた意味を考え、一人一人の思いを汲み取ることを大切にするという日だまりの原点に立ち返り、支援に繋げていきたい。また独居利用者が増えてきたことで、他事業所との連携する場面も増えている。送迎時を通しての引継ぎや変化を感じた際の随時の連絡などケアマネージャーだけでなく直接関係事業者と連携を図ることで切れ目のない支援に繋げることが出来ている。</p>
<p><u>2. 職員「ホスピタリティ」を高める</u></p> <p>○どの職員も当たり前のことを当たり前に行えるよう原点に立ち返り接遇面の見直しを図る。</p> <p>○利用者が必要としていることを気づくことができる感性、共に考えることのできる職員を目指す。</p>	<p>事業所の移転に伴い、職員の交代もあり、細やかな気づきや配慮が出来ているかは、課題であった。日々の申し送りの他ケア会議にて利用者に対しての気づき、対応等の振り返りの機会と、定例会議にてその時々テーマに合わせた勉強会を実施している。様々な気づき、意見がでるものの一場面での動きでしか考えられず生活全体としての予測がまだまだ不十分である。まだ、手さぐりで開始している状況である為、内容や進め方を整理しながら職員全員が同じ方向性で支援できるようなしくみ作りを今後も検討したい。</p>

<p><u>3. 新規事業を含めた法人体制の整備</u></p> <p>○事業所の移転に伴い、事業が円滑に移行できるよう調整を図る。</p> <p>○地域住民・各事業所に向けてPR活動を行い、事業紹介や新規利用者の受け入れにつなげていく。</p>	<p>7月より移転となり、事前に周知したことからトラブルもなく移行することが出来た。また9月より定員14名と枠を広げPR活動を行い徐々に泉中地区周辺の利用者の依頼も増えている。ハード面も民家から施設へと変わったことで当法人のショートステイ利用者と繋がるケースも多く法人の窓口としての一端を担うことが出来たと思う。3月に寶樹苑いずみと合同で地域向けセミナーも開催しており、ボランティアの受け入れを含め、今後も更に地域に向けた情報発信をしていきたい。</p>
---	---

## Ⅱ 職種別の実践目標

### 【介護員】

年間重点目標	コメント
<p><u>①利用者のニーズを捉えた個別ケアの実践</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・これまでの生活で役割としてきたことを活かしそれを実践できる場として体制を整える。</li> <li>・医療機関や他事業所と連携を図りながら施設内でできる運動や軽体操等の動きを取り入れ、機能訓練に役立てる。</li> <li>・利用者に選択してもらうことができる余暇、レクリエーションプログラムを検討し、実践していく。</li> </ul>	<p>移転し、ハード面が整ったことで、アセスメントやケアプランをもとに日常生活の中での役割としてきたこと、“したい”ことを実践する場として提供している。利用者の傾向として家事動作(洗濯物たたみ、洗い物、衣類の修繕等)を行う機会の希望が多く、自宅に戻ってからも継続できるようにとの目的だけでなく“役割”と覚えてもらえるようなことも意識して提供している。また、生活リハビリとして、身体を動かすことも重視し、個々の利用者毎に、メニューを検討、実施している。自宅に戻ってからのどのような環境や動作をしているか、念頭におきながらその場面を想定して対応している。その他、他サービスを利用しているケースが多い為途切れないように場合によっては事業所同志の引継ぎや上記のように個々のメニューを考える上で取り入れる運動等を医療機関に相談しながら指導を受け継続することも行っている。課題としては、デイに来ることで発散したり、居場所としての目的となっている利用者に対して、どのようなアプローチがあるか、日々の様子をよく観察しながら、検討していく必要性を感じている。</p>

<p><u>②介護事故防止・災害緊急時対策の強化</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の状態変化に気づきリスクを感じ取れる視点が持てるよう想定訓練等の勉強会を実施していく。</li> <li>・災害緊急時の対応について定期的に確認し、落ち着いて対応がとれるよう確認していく。</li> </ul>	<p>事故防止委員会からの報告を持ち帰り、毎日のミーティングや日だまり会議で当事業所のことと置き換えて話し合う機会をもっている。しかしながら利用者の重度化から様々なリスクが予測されていたものの、危険予測が足りず、転倒事故や</p> <hr/> <p>ヒヤリハット報告が増えている。予測されるリスクからどのような対応や配慮が必要か考えることや、業務に流されることなく、状態をきちんと把握することが課題である。災害緊急時の対応については定期的に確認している。</p>
<p><u>③新規事業に向けての整備</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所の移転に伴い、スムーズに移行できるようマニュアル等の書類関係の見直しや業務内容を整備していく。</li> <li>・利用時間の調整や新たなサービスについての要望に答えられるよう検討、体制整備をしていく。</li> </ul>	<p>移転にともない利用者、家族に混乱の招くことのないように、相談員、業務とシュミレーションを重ねこれまでの対応を継続させている。また定員 14 名に増員し利用の声に広く応えていくことが出来るよう整備している。</p>

【相談員】

年 間 重 点 目 標	コメ ン ト
<p>①関係機関との連携強化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者／家族：連絡帳や随時の連絡・送迎時の申し送りなど、日頃から連絡体制を密に取り、顔の見える関係作りを行う。また、家族懇談会を企画し介護における情報交換の場も兼ねることが出来るよう実施していく。</li> <li>・ケアマネジャー：毎月の利用者状況報告書のほか、状態変化時や日頃の様子について、密に情報の共有を図る。</li> <li>・関係機関：退院時、又は退所時に行ってきた訓練の継続支援や他事業所と連動して取り組むことで途切れのないケアを提供できるよう連携を強化する。</li> <li>・同法人内：サテライト施設内や法人本部とのスムーズな情報共有の体制を築く。</li> </ul>	<p>14名に定員数を増員したことで新規利用者も増え、職員の交代もあったことから、顔の見える関係性の再構築を意識して行った。前期の反省から連絡帳や電話連絡での報告・相談だけでなく、送迎時間を利用して自宅に直接出向き対応することにも努めた。その中で利用者・家族が「どのような情報を求めているのか」「どのようなことを理解して欲しいのか」を整理しながら、“捉える力”や“相手に伝える力”の不足を痛感し、次年度の課題としている。家族懇談会は計3回開催し、移転後の環境を知ってもらう良い機会となった。後期は寶樹苑いずみと共同してテーマに沿った勉強会を開催しており、介護者同士の悩みを打ち明け、共感する場として好評の声を頂いている。</p> <p>利用者だけでなく、家族や周囲の状況も踏まえた多角的な報告に努めた。変化が見られた際はその都度電話で報告することで情報の共有と早期発見につなげることができ、ケアプランの見直しも必要に応じて提言してきた。次年度からはカンファレンス時だけでなく、実績報告などでケアマネの事業所に出向きながら関係を築いていきたい。</p> <p>退院・退所前カンファレンスでは、リハビリや介助方法を確認し、利用者が不安なく利用できるよう努めた。また管理が難しいストマ保持者に対し、訪問看護事業所を招いてパウチの交換方法を確認し合うなど、自宅と同様のケアが実施出来るよう連携も図っている。</p> <p>3施設合同会議のあり方を見直し、法人としての統一した対応やケアにおける情報共有を確認する場にできた。また利用者に変化があった場合にはこまめに報告し合うことで、連携の強化に努めている。</p>

<p><u>②ケアプランの充実</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・これまでの生活で役割としてきたことや本人の思いをくみとる（聞きとる）力を意識し、アセスメント・実践につなげていく。また、介護員と協働し、できる限り思いに寄り添えるよう工夫し、要望に対応していくことができる体制をもつ。</li> </ul>	<p>ケアプラン等の書類関係に、日々の関わりから気づいたことを上手に言語化できていないことが課題となっていた。意識しながら作成することで少しずつ“その人らしさ”を含んだ内容に近づけてきたように思う。プランだけでなく経過記録やモニタリングを十分に行っていくことで、途切れないケアに今後もつなげていきたい。</p>
<p><u>③新規事業開設に向けての整備</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者、家族へ向けて施設見学会の開催や書面等で移転のお知らせを通し、スムーズに移行できるよう説明を行う。</li> <li>・各事業所へ向けてのPR活動を行い、新規利用者の受け入れにつなげていく。</li> <li>・マニュアル等の書類関係を整備する。</li> </ul>	<p>移転に向けた書面を準備して周知に努め、これまでと同様のサービスが担保できるよう調整を図り、スムーズに移行することが出来た。</p> <p>周辺地域の包括・居宅からの問い合わせが増えており、体験した利用者はほぼ受入れにつながっている。一方でこれまで長く利用頂いていた方の状態が低下してきており、ターミナルケアや短期入所の比率が高まっていることから、これらの状況も踏まえて受け入れを整備していきたい。マニュアル自体は微調整程度で大きな変更は無く、見直しを適宜図ってきた。</p>
<p><u>④職員育成の強化</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外部研修への参加や、文献・インターネットを活かして情報収集を行い、他施設の取り組みやケアの方法、介護保険法改正について等、サービスの質向上につながる情報を他職員へ伝達する。</li> <li>・全職員で接遇面に関する基本を一から学び、自身の対応の振り返りの機会となるようサポートしていく。</li> </ul>	<p>必要と思われる研修には積極的に参加し、会議等を通じて全職員が知識を共有出来るよう努めている。10月の外部施設視察研修では動向を探るだけでなく、利用者のニーズを捉え展開するうえでの発想など大変刺激となった反面、それらを真似るのではなく当事業所の良い面の再認識、今後の方向性などをじっくり考える時間をもらえた。この研修を踏まえて日だまりらしさを考えながらケアに取り組んでいきたいと思う。</p> <p>全体研修・ケア会議・日だまり会議で自身のことを振り返る機会を設けてきた。それぞれに癖があることの認識はできても、実践の場では活かすことが難しかった。職員の動</p>

	きや対応面だけでなく、日だまりとしての方向性を明確にし、皆で同じ目的に向かっていけるような仕組みも併せて検討していく必要性を感じている。
--	--

年間業務計画 [“日だまりの家” いずみデイサービスセンター]

月	計 画	実施	月	計 画	実施
4 月	お花見(外出) 15～21	○	10 月	避難訓練(7)	○
	(研修) 身体拘束廃止の取組みについて	○		定義山遠足(外出) 18～24	○
	家族懇談会(14)	○		(研修) 感染症・まん延予防について	○
5 月	避難訓練(12)	○	11 月	(研修) 事故発生・再発防止について	○
	(研修) 認知症の理解・ケアについて	○		家族懇談会(17)	○
6 月	外出企画	○	12 月	利用者アンケート実施	○
	(研修) 食中毒・まん延予防について	○			
7 月	(研修) 緊急時の対応について	○	1 月	利用者アンケート検討	×
8 月	(研修) 非常災害時対応について	○	2 月	(研修) 法令遵守について	○
9 月	敬老会(13～19)	○	3 月	家族懇談会	○
	(研修) プライバシー保護の取組み	○			

◎毎月定例業務 ・事業所訪問(実績集計報告)[第1週目]

・営業活動[第2週目]

・カンファレンス/モニタリング

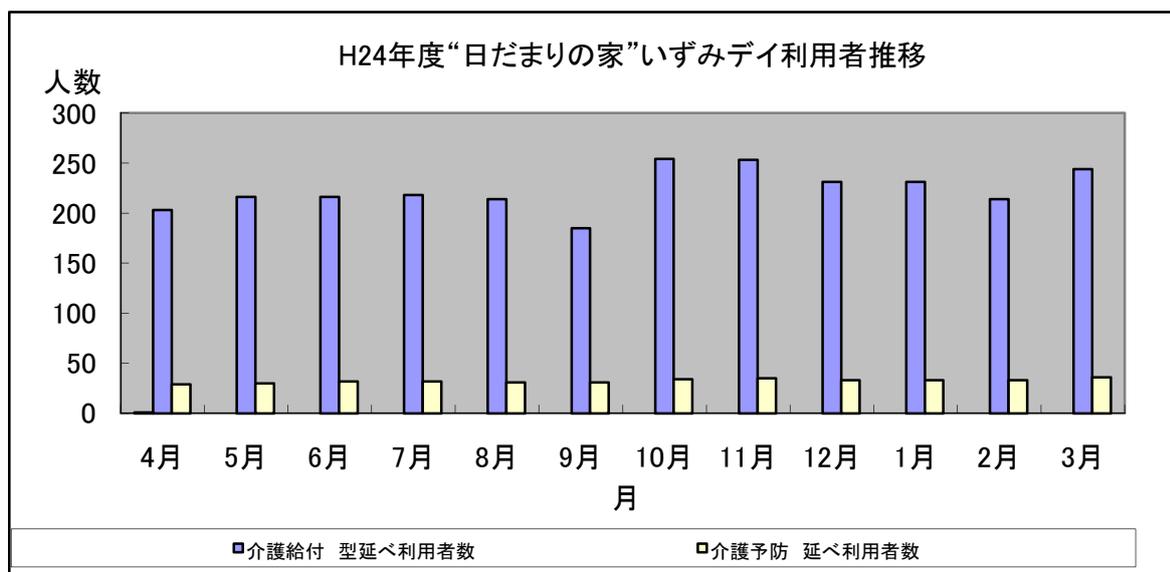
・利用料金請求書配布

・介護計画書関係機関提出

## H24年度“日だまりの家”いずみデイ利用者推移

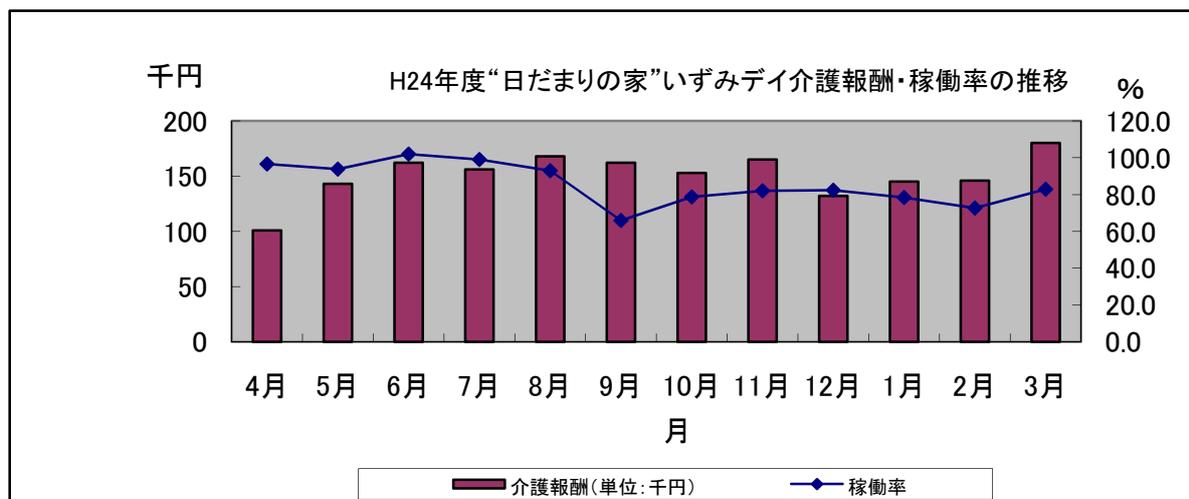
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
介護給付 型延べ利用者数	203	216	216	218	214	185	254	253	231	231	214	244
介護予防 延べ利用者数	29	30	32	32	31	31	34	35	33	33	33	36

※ 7-9型…6時間以上8時間未満



## H24年“日だまりの家”いずみデイ介護保険収入と稼働率の推移

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
介護報酬(単位:千円)	101	143	162	156	168	162	153	165	132	145	146	180	151
稼働率	96.6	93.9	102.0	99.0	93.0	66.0	78.8	82.1	82.5	78.5	72.7	82.9	85.7



I 方針・目標

方針・目標	コメント
<p><u>1. 社会的ニーズに対応するサービス提供体制の検討・整備。</u></p> <p>○平成24年度制度改正における情報についての正確な把握や情報提供に努め、安心して在宅生活が送れるよう支援する。</p> <p>○できる限り住み慣れた地域で暮らしていくことが出来るよう、医療との連携を強化し、顔の見える関係づくりに努める。</p> <p>○中重度者や医療依存度の高いケースなどの積極的な対応を行なうほか、質の高いケアマネジメントの実施を目指し、職員体制の整備やスキルアップの向上に努める。</p>	<p>制度改正については、各種会議や勉強会等を通して、正確に理解できるように努めた。不明な点についても、その都度確認をとりながら対応につなげている。改正を機に、全ての利用者の状態確認し、変更点について調整、説明をしている。</p> <p>また、今年度の傾向として、現在担当している利用者の重度化や新規利用者でも医療依存度が高いケースの依頼が多かった。必然的に医療機関との連携が求められ、在宅復帰にむけての調整を直接医療機関に出向きながら図っている。場合によっては、専門分野のスタッフからの指導を受ける時間を確保することで、本人・家族はもちろん、関係事業所も不安なく関わりがもてるように配慮している。研修についても医療関係の知識を広げるため積極的に参加し、どのような症状から予後が予測されるか、医療機関にかかる際の注意点など具体的に学んでいる。</p>
<p><u>2. 職員「ホスピタリティ」を高める。</u></p> <p>○基本に立ち返り、接遇面の見直しと再教育に力をいれ、真に信頼関係を築けるような職員の資質向上を目指す。</p> <p>○「報・連・相」の体制を明確にし、自身の対応の振り</p>	<p>居宅内ミーティングにて自身の動きについて報告し、振り返りの機会をもっている。面談時の質問力だけでなく、接遇面を見直すことで真に信頼をもらえるよう、勉強会にて取り上げている。居宅支援が中心になりやすいが、今後も接遇面の基本も並行して見直すことで、第一印象を意識し、安心して相談してもらえるようつなげていきたい。</p>

返りを行い、気づき・感じる力の強化につなげる。	
<p><u>3. 新規事業を含めた法人体制の整備。</u></p> <p>○新規事業への移転をふまえ、スムーズに開始ができるように準備を行なう。</p> <p>○地域の方々や各事業所に受け入れていただけるよう、PR活動を行なう。</p>	<p>移転に際して担当利用者・関係事業者へは事前に周知し、7月末に引越し、8月から開始と大きな混乱もなく移行することができた。できるだけ地域の方の相談に応じていくことができるように、周辺地域包括への挨拶まわりやPR活動を行なっている。周辺地域包括については少しずつ認知され、紹介や相談を受けている。地域の方については寶樹苑いずみと共同で地域向けのセミナーを開催しており、今後も発信していきたい。</p>

## Ⅱ 職種別の実践目標

### 【介護支援専門員】

年 間 重 点 目 標	コメント
①自立支援の視点に立ったケアプランの立案	課外講座ふたばにて、情報収集シート 128 の勉強会に1年を通して参加。アセスメントする上での視点や、言葉で表現する技術についてなど学んだ。次年度も引き続き、参加し、アセスメント技術の向上に努めていきたい。また、上記で学んだ内容を、事業所内の勉強会にて、事例検討を交えながら、理解を深めていきたい。
②各機関との連携強化 (※医療機関、社会資源を含めた情報の把握)	各事業所については、毎月の報告書や、連絡、訪問などを通じ連携を図っている。医療機関については、できる限り出向きながら情報提供、収集に努め、必要に応じて指導を受ける場を設けている。また、事業所移転に伴い、泉区中心に地域包括支援センターへの挨拶回りを兼ねて訪問し、地域の情報も収集している。
③スケジュール管理に基づいた業務の実施	スケジュール通りに行かないこともあるが、その都度、優先順位を意識しながら調整を行い、滞りなく業務を実施することができている。次年度は、業務内容について見直ししていく予定である。
④ケアマネジメントにかかわる情報収集、研修への参加	①での状態の他、制度改正や認知症、医療連携など、その時々が必要と思われる研修に参加し、伝達研修も行っている。居宅合同勉強会では、事例検討や接遇面についての見

(※制度改正についての研修会、接遇面の研修)	直しも取り上げて振り返りの機会も持つことができた。
⑤新規事業開設に向けた体制の整備 (※書類関係の整備等)	利用者、家族が混乱しないよう、事前に移転のお知らせの案内を作成し、大きなトラブルもなく移行することができた。また、同様の内容のお知らせを、関係事業所にも送付を行っている。移転に伴う書類関係の整備も行った。

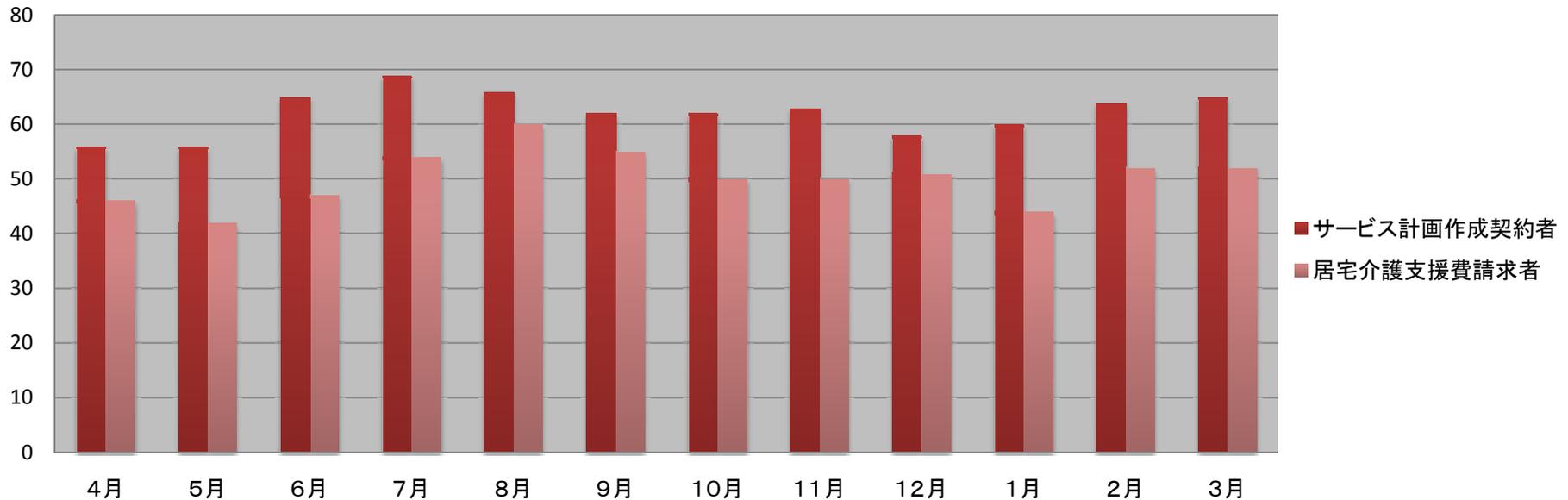
年間業務計画 [“日だまりの家” 居宅]

月	計画	実施	月	計画	実施
4月	居宅合同勉強会(事例検討と認知症について)	○	1月	居宅合同勉強会(事例検討とマニュアル見直しについて)	○
5月	居宅合同勉強会(事例検討)	○	11月	居宅合同勉強会(事例検討)	○
				お客様アンケート(法人同時)	○
6月	居宅合同勉強会(事例検討とプライバシー保護について)	○	12月	居宅合同勉強会(事例検討とアンケート集計の検討)	○
7月	居宅合同勉強会(事例検討)	○	1月	居宅合同勉強会(事例検討)	○
8月	居宅合同勉強会(事例検討と法について)	○	2月	居宅合同勉強会(事例検討)	○
	定事業所集中	○		定事業所集中	○
9月	居宅合同勉強会(事例検討)	○	3月	居宅合同勉強会(事例検討)	○
	事業所自	○		事業所自	○

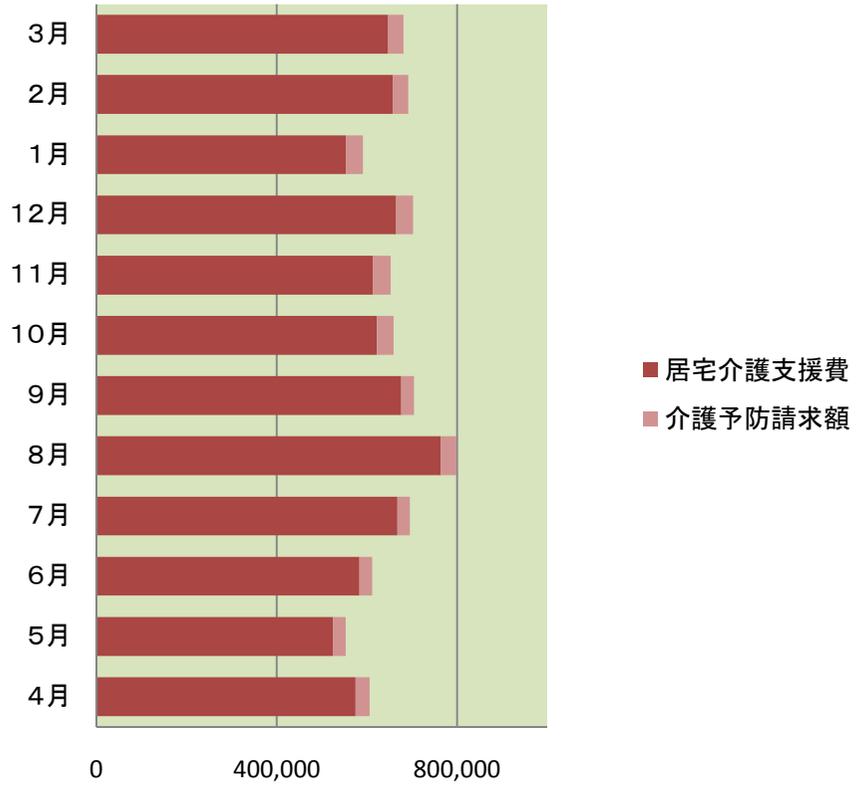
## H24年度 “日だまりの家”いずみ<居宅>居宅介護支援報告書

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	平均
サービス計画作成契約者数	56	56	65	69	66	62	62	63	58	60	64	65	746	62.166667
居宅介護支援費請求者数	46	42	47	54	60	55	50	50	51	44	52	52	603	50.25
介護予防受託者数	8	8	8	8	9	8	10	11	11	11	10	10	112	9.33
新規契約者数	3	2	8	7	0	1	1	1	1	3	6	2	35	2.92
契約終了者数	3	1	0	4	3	5	1	1	5	1	2	1	27	2.25
介護予防請求額	31,500	28,000	28,000	28,000	34,500	28,000	36,500	39,500	37,500	37,500	34,000	34,000	397,000	33,083
居宅介護支援費	574,663	524,647	583,520	667,427	764,307	676,258	622,595	613,217	664,796	553,302	657,502	647,082	7,549,316	629,110
介護保険総収入	606,163	552,647	611,520	695,427	798,807	704,258	659,095	652,717	702,296	590,802	691,502	681,082	7,946,316	662,193

### H24年度 “日だまりの家”いずみ<居宅>居宅介護支援件数報告書



介護保険収入推移表



終了者の事由内訳

事由	人数
特別養護老人ホーム入所	5名
老人保健施設入所	10名
有料老人ホーム入所	0名
長期入院	3名
死去	7名
サービス利用なし	1名
事業所変更	1名

新規紹介先内訳

紹介先	人数
地域包括支援センター	14名
老人保健施設退所	4名
入院中の病院	1名
居宅支援事業所からの引き継ぎケース	11名
その他 (同居家族、家族からの紹介など)	5名

## 平成24年度ボランティア・レクリエーション

### 体験実習 事業報告

#### I 方針・目標

方針・目標	コメント
<u>1. アクティビティの充実に努め日常生活の活性化を図る。</u>	各フロアをまわり、ご利用者の状況を見ながらの余暇活動、ボランティアさんの協力のもと実施した各種愛好会、「動物交流会」「高森サーラ保育園との交流会」はご利用者の笑顔を引き出し日常生活の活性化に繋がった。
<u>2. 関連機関との連携を深め社会資源の有効活用に努める。</u>	各種愛好会、行事等の実施、慰問等、活動に適したボランティアの確保をするため、ボランティアグループ、各種学校等へ働きかけを行いボランティアの確保に努めた。その結果日常生活の活性化に繋げることができた。
<u>3. 社会的ニーズを受け入れることにより、次世代を担う人材の育成に努める。</u>	各種学校から要請があった体験学習やボランティア体験を積極的に受け入れご利用者と触れ合ったり職員の手伝い等をして貰ったりした。その結果福祉に対する関心を深めて貰うことができた。

#### II 職種別の実践目標

年間重点目標	コメント
<p>1. アクティビティの充実に努め日常生活の活性化を図る。</p> <p>①ご利用者の状況やニーズ等を把握し、ゆっくり楽しめる、また介護予防に繋がられるレクリエーションプログラムを作成し、実施する。</p> <p>②各種愛好会の実施。</p>	<p>①各フロアをまわり、ご利用者の状況を見ながら状況に沿ったプログラムを提供するように努めた。その結果和やかな雰囲気の中で笑顔を引き出すことができ、ご利用者に楽しんで貰うことができた。ご利用者によってはゆっくりと関わることで反応を引き出すことができた。</p> <p>②ボランティアさんの協力のもと実施した結果、多くのご利用者に参加し楽しんで貰うことができた。しかし職員体制等</p>

<p>③介護予防、音楽療法等の研修に参加したり、ご利用者の状況や要望を受け止め、それに添った情報収集に努め実践に反映させる。又、介護職員にもレクリエーションに参加してもらい体験する中でホスピタリティーに繋がられるよう援助する。</p> <p>④高森サーラ保育園（年5回）、東北動物看護学院（年5回）、小中学校、各町内会子供会等の受け入れを積極的に行い、子供たちや動物とのふれあいを通して日常生活の活性化に繋げていく</p>	<p>から誘導ができず参加したくても参加できないご利用者も見受けられた。又、参加人数は多いが見守り要員がつけなことが多かった。</p> <p>③ご利用者の状況や要望を把握し、それに沿った情報収集に努め実施することで活動への関心、意欲を高めることができた。しかし介護職員のレクへの参加に関しては現場の職員体制状況から参加が不可能で、ご利用者の状況を十分に見て貰うことができなかった。又、ホスピタリティーにも繋げることができなかった。</p> <p>④「保育園との交流」は年3回、「動物交流」は年6回実施した。両交流会ともに開催を楽しみとし、ふれあいの中でご利用者の笑顔を引き出すことができた。又、日常生活の活性化にも繋げることができた。尚、今年も小中学校、子供会との触れ合いの場を持つことができなかった。</p>
<p>2. 関連機関との連携を深め社会資源の有効活用に努める。</p> <p>①ボランティア団体、行政、各種学校、地域への働きかけを積極的に行い活動に適したボランティアの確保に努める。</p> <p>②ボランティアの受け入れ体制を整え継続ボランティアの育成に努める。</p> <p>③ボランティアの協力のもと一緒にやりながら日常生活の活性化に繋げる。く</p>	<p>①活動に適したボランティアの確保をするため、慰問ボランティア、各種学校等と連絡を取り合った。その結果行事や日常生活の充実に繋げることができた。反面、ご利用者との話し相手等、ゆっくりと関わるボランティアの確保ができなかった。</p> <p>②ボランティアをして頂くことに感謝の気持ち示すと共に、ボランティアからの要望等を活動の中に活かしながら気持ちよくボランティアをして貰うことができた。</p> <p>③レクリエーション、各種愛好会を実施するうえでボランティアの協力は欠かせないものになっている。協力のもとご利用者にはレク等を楽しんで貰うことができた。しかし「ボランティアにおまかせ」という傾向がみられたり、対応の仕方に戸惑ったりしている姿が職員の中に見受けられた。ボランティアの活用の仕方を職員間でも話し合う必要があるようだ。又、ご利用者の参加人数が増えておりボランティアと担当者だけではリスクが大きくなっている。</p>

<p>3. 社会的ニーズを受け入れることにより次世代を担う人材の育成に努める。</p> <p>①「介護体験学習」や「ボランティア体験」を受け入れることで、福祉に対する理解や認識を深めて貰うことに努める。又、体験学習等を受け入れ指導することで、職員のスキルアップに繋げる。</p> <p>②更正事業に於けるボランティア活動を積極的に受け入れ社会的役割を果たす。</p>	<p>①学校から要請のあった体験実習、ボランティア体験の希望者を積極的に受け入れることで、施設の中の状況、施設の役割等を学知って貰うことができた。又、実際に業務を体験したり、ご利用者と触れ合ったりすることで、福祉に対する理解や関心を深めて貰うことができた。</p> <p>②更生事業におけるボランティア活動の実施は、平成 24 年度は希望者がいないとのことで中止となった。そのため受け入れは行わなかった。</p>
---	--

## I 方針・目標

方針・目標	コメント
1.各事業所の提供するサービスについて、情報収集に努め、各事業所や職員、各業者とのお客様目線を見たサービス提供の実現化に努める。	24年度の法改正により、通所施設の営業時間変更をすることによる送迎の対応について各事業所と調整し、送迎時間の変更への人員配置や配車について対応している。各事業所とコミュニケーションを取り、情報を得ながらミーティングを重ね提供できるサービスについて考えてきた。日だまりデイの送迎について課題が残っているため次年度解決していきたい。
2.ホスピタリティーの精神の理解を深め、「感じる力」「考え判断する力」「行動し働きかける力」を高め、施設の窓口である意識を持ち、ホスピタリティーの実践に努める。	ホスピタリティーについての研修を実施し、ホスピタリティーの理解を深めている。また、利用者への対応、窓口でのお客様への対応について、常にホスピタリティーを心がけ、お客様の要求を早めに察知し常に先回りをした接遇や、「心」を持った対応に努めた。
3.施設内外の清掃や生活備品のメンテナンスに努め、住環境に何が必要かを考え、ご利用者が満足できる住環境づくりと働きやすい職場づくりを目指す。	建物や備品の老朽化に対応していくため、居室のドア・ベットのキャスター・エアコン等を中心に、修繕の必要なところをリストアップし、長期的な視野を持って数年に渡っての修繕及び備品の交換を計画している。また、車椅子の不具合等利用者が日常的に使用するものについて迅速に修繕を実施している。居室内の障子の張り替え全居室終了し、環境整備に努めた。
4.新規事業開設に向けて、開設準備や業務のシステム作り等のサポートに努める。	寶樹苑いずみの開所に向けて、書類の整備、物品の購入や設置、支払い事務、事務システム構築やご利用者の利用料及び介護報酬請求事務等事務作業等事務全般について軌道に乗るようサポートを行ってきた。寶樹苑いずみの事務システム構築に伴い本部内での事務システムも確立している。

## Ⅱ 職種別の実践目標

### 【 総 務 】

年 間 重 点 目 標	コ メ ン ト
①各事業所のサービスや総務が求められるサービスについての情報収集に努め、サービス提供の実現化に努める	今年度からの法改正に伴う法人内事業所の変更の把握に努め、通所事業の営業時間変更とそれに伴う送迎時間変更などを法人全体の動きと絡めながら対応した。また、介護給付についての加算方法の変更に対応した。加算方法の変更に伴い、清涼苑の利用料支払い方法について月払いの振込方法に変更を実施した。
②ホスピタリティーについての学習会の実施と情報の共有に努め、ホスピタリティーマインドの育成を図り窓口対応及び電話対応のレベルアップに努める。	総務職員全員で接遇について考え、窓口対応で清涼苑のご利用者や来苑した事業者に対して、来苑先や用務について迅速に判断し取り次ぎを行い、待つて頂く時間の短縮を行った。電話での対応については、顔の見えない接遇であるため言葉使いに気を付けて対応することに心がけてきた。
③支出と予算の比較データの職員開示を行いコスト削減の意識付けの働きかけと、コスト削減の提案をしていく。	日常的経費の毎月の支出について当月のポイントをコメントと共にジョインギアに開示し職員への周知を実施している。日用品について、現在使用している物のコストを見直し、同等品で安価な物を提案し取り入れてコスト削減に繋げてきた。
④玄関などの巡回点検を実施し、施設の入り口の環境整備に努める。	玄関を通過する度に必ず玄関・窓口付近の確認を行い玄関の美化に心がけスリッパや窓口、自動ドア付近の整理整頓をするように努めた。 巡回点検表の作成について検討していく。
⑤日常出納業務の正確化を図り、迅速な会計処理に努め、できるだけ早い施設の収支状況の提示に努める。	段取り良く日常の事務を遂行することに心がけ、月次の収支状況の掲示に至るまで、スピーディな事務処理を行えるようにしている。また、正確性を求め伝票や入力データの確認作業を実施している。

【 業 務 】

年 間 重 点 目 標	コ メ ン ト
①ホスピタリティーについての学習会を設け、各職員のホスピタリティーマインドの育成を図り、対人対応等のレベルアップに努める。	毎月の打合せでホスピタリティーについての内部研修を実施し、ホスピタリティーの理解を深めている。送迎時の対応や運転方法について見ている側の気持ち、乗っている側の気持ちを考え、職員自身のやり方を見直し相手側の立場で考えた業務遂行に努めた。
②朝の打合せや、各業務についての打合せを充実させ、情報の共有を図り、統一したサービスとリスク管理に努める。	朝の打合せを充実させ、当日の送迎先の情報やご利用者の情報を共有し、統一したサービス提供を元に様々なリスクについての想定を行い事故が起きないような業務遂行に努めた。
③日常修繕業務において、コスト削減を常に意識しながらローコストで効率的に行い、修繕依頼には迅速に対応し介護サービスが潤滑に運営できるようなサポートに努める。	修繕業務について、できるだけ自前修繕を心がけ、外注での出張費用等のコスト削減に努めた。自前修繕に必要な材料や外注依頼の必要性がある場合は、合い見積もりを実施し、できるだけ安価になるように努めた。介護からの依頼による離床センサーや浴槽等の介護用設備の修繕関係については迅速に対応し、車椅子等の修繕についてもご利用者にご不便をかけないように早急に対応してきた。
④居室や施設設備について清掃業務や修繕業務の連携を図り、よりよい居住環境の提案に努める。	清掃担当の職員と連携を図り、修繕物の吸い上げや設備の不具合についての情報を収集し修繕計画に役立てている。全居室の障子の張り替えを実施。材質も紙からプラスチックへ変更し、コスト削減を考慮しながら環境整備にあたった。
⑤施設内外の定期巡回及び設備の定期点検を実施し、施設や備品についての状況をより早く把握し、故障予防に努める。	施設内外の定期巡回や設備の定期点検により、設備の老朽化による故障の予測や、長期間使用による部品調達の不可能な設備を把握し、長期的な修繕又は購入計画を進めている。今年度はエアコン10台の取り替えを実施した。

平成24年度 総務部（事業推進係） 事業報告

I 方針・目標

方針・目標	コメント
<p><u>1. 職員研修等により、職員ホスピタリティ・職員モチベーションの向上を図る。</u></p>	<p>・職員研修に関して、2年目研修（他部署体験）・2年目職員フォローアップ研修・サテライト新人職員ビジネスマナー研修は実施することができ、一定の成果は上げられた。また、外部講師による職員全体研修・役職者研修は全国的にも著名で、また、福祉施設の第一線で活躍している方をお呼びし、現場職員が共感できる内容で講演いただくことで、職員のホスピタリティ向上及び、職員モチベーション向上に役立つ内容であったと言える。</p>
<p><u>2. 社会的ニーズに対応するサービス提供体制の検討・整備。</u></p> <p>※新規事業（サテライト施設）に関しては、「サテライト施設開設準備室」に集約</p>	<p>・新規事業開設準備及び、開設後の体制整備に追われてしまい、各部署への情報提供や、新たなサービスの検討には至らなかった。</p>

## Ⅱ 職種別の実践目標

### 【 事業推進 】

年 間 重 点 目 標	コメント
<p>1.</p> <p>○職員1人1人が自分自身で「感じ」・「考える」機会（施設外の研修等）を多く設け（魅力ある職場づくり委員会・各部署等で調整）、職員のモチベーション及び、ホスピタリティの向上を図る。</p>	<p>・魅力ある職場づくり委員会において施設視察研修の企画立案及び、実際の視察を実施。研修先で得たものも非常に多かったが、それ以上に、そこまでのプロセス（視察の目的・テーマを決め、施設選定、日程の調整等）を現場職員が体験したことは進めてきたのは、「考える」機会としては、大きな成果になったと言えるのではないか。</p>
<p>2.</p> <p>○様々な形で情報の収集・分析等を行い、提供することで、各部署が目指す「社会的ニーズに対応するサービス」・介護保険改正に対応するサービス」等の実現をサポートする。</p>	<p>・新規事業立ち上げ業務に追われてしまい、各部署への情報提供や、新たなサービスの検討、介護保険改正に対応するサービスの検討等に至らなかった。</p>