

平成27年度

(2015年)

社会福祉法人 東蒲原福祉会

事業報告書

東 蒲 の 里

東蒲の里みかわ園

とうかん福祉サービス

目

次

I 平成27年度社会福祉法人東蒲原福祉会 法人事務局事業報告

	頁
1. 入職・離職状況	1
2. 人員構成・給料関係	1
3. 相談センターなごみ	3
4. 法人委員会開催状況	
4-1. 組織強化チーム	6
4-2. サービス管理向上チーム	8
4-3. スキルアップチーム	10
5. 東蒲原福祉会研修報告	12

1 入職・離職状況

1. 平成 27 年度入職・離職状況（常勤 8 時間職員対象）

名称	法人全体		法人本部		東蒲の里		みかわ園		福祉サービス	
職員数 (4月1日)	114 人		11 人		40 人		42 人		21 人	
	入 職	離 職	入 職	離 職	入 職	離 職	入 職	離 職	入 職	離 職
4 月	6	0	1	0	2	0	2	0	1	0
5 月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6 月	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0
7 月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8 月	1	2	0	0	1	0	0	1	0	1
9 月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10 月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11 月	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0
12 月	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0
1 月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2 月	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
3 月	0	7	0	0	0	5	0	1	0	1
合計	8	14	1	0	3	8	3	4	1	2
入職率	7.01%		9.09%		7.50%		7.14%		4.76%	
離職率	12.28%		0.00%		20.00%		9.52%		9.52%	

※ 平成 26 年度の法人全体の入職率 3.44% (4 人)、離職率 8.26% (10 人)

【計算式】

入職率＝増加労働者数÷年初の全労働者数×100

離職率＝減少労働者数÷年初の全労働者数×100

【参 考】

平成 26 年度の介護業界全国平均離職率 16.5%

2 人員構成・給料関係

1. 平成 27 年度事業所別・雇用形態別職員数（平成 28 年 3 月 31 日現在）

雇用形態	法人全体	法人本部	東蒲の里	みかわ園	福祉サービス
職員	108 人	11 人	38 人	39 人	20 人
臨時的採用職員	1 人	0 人	0 人	1 人	0 人
パート職員	26 人	3 人	8 人	11 人	4 人
再雇用職員	3 人	0 人	0 人	1 人	2 人
登録ヘルパー	17 人	0 人	0 人	0 人	17 人
合計	155 人	14 人	46 人	52 人	43 人

2. 平均基本給

(1) 管理職、役付職員平均基本給

役職	人数	平均給料額
事務局長・施設長	4人	327,325円
課長	4人	270,625円
係長	18人	238,118円
リーダー	14人	189,236円
合計	40人	

(2) 雇用形態別平均基本給

雇用形態	人数	平均給料額
職員（一般職）	73人	182,634円
臨時的採用職員 （月給日給制）	1人	136,500円
合計	74人	

3. 相談センターなごみ

1. 相談実績（期間：平成27年4月から平成28年3月）

(1) 相談件数および相談方法

月	件数	月	件数
4月	0件	10月	1件
5月	1件	11月	0件
6月	1件	12月	0件
7月	0件	1月	0件
8月	0件	2月	1件
9月	1件	3月	1件
		合計	6件

相談方法

方法	件数
電話	6件
来訪	0件
地域活動時	0件
その他	0件
合計	6件

相談者

相談者	件数
本人	1件
家族	5件
民生委員	0件
その他	0件
合計	6件

(2) 相談内容

相談内容	件数
・介護サービス利用・介護認定について	5件
・介護給付サービスについて	0件
・介護保険外サービスについて	0件
・近隣住民の対応について	1件
・その他	0件
合計	6件

2. 地域との交流活動参加実績

実施日	サロン開催地区名	参加者
6月25日	三川地区 五十島	地区の方 13名
7月8日	三川地区 石戸	地区の方 8名
8月7日	三川地区 石間	地区の方 7名
8月24日	三川地区 川口	地区の方 4名
9月7日	三川地区 下綱木	地区の方 15名
9月9日	三川地区 谷沢	地区の方 20名
10月8日	三川地区 上綱木	地区の方 11名
10月29日	三川地区 中ノ沢	地区の方 15名
12月3日	三川地区 あが野ニュータウン	地区の方 6名
1月6日	三川地区 釣浜	地区の方 8名
2月10日	三川地区 石戸	地区の方 9名
2月17日	三川地区 谷沢	地区の方 12名
2月25日	三川地区 行地	地区の方 6名
3月10日	三川地区 上綱木	地区の方 13名

実施日	地区訪問開催	参加者
6月19日	鹿瀬地区 当麻	地区の方 5名
	鹿瀬地区 船渡	地区の方 9名
10月21日	津川地区 払川	地区の方 3名
	津川地区 雲和田	地区の方 7名
12月8日	上川地区 室谷	地区の方 4名
	上川地区 丸渕	地区の方 6名

3. 事業報告（総括）

相談センター「なごみ」の周知に努めます。	
取組事項	<ul style="list-style-type: none"> ① 阿賀町のサロンに参加し事業の紹介を行います。 ② 事業内容紹介のチラシ、「にこにこカード」を配布し事業の周知を図ります。
実績	<ul style="list-style-type: none"> ① 三川地区で行われているサロンへ参加し、事業内容の紹介、チラシ・「にこにこカード」の配布を行った。 ② サロンには、決まった職員だけでなく、その時の内容によって、様々な職員が参加し、地区の方々との関わりを持つことができた。 ③ 地域貢献活動委員会と一緒に、サロンを実施していない地区に訪問し、事業内容の紹介、チラシ・「にこにこカード」の配布を行った。 ④ 電話相談から訪問相談を行い、サービス利用につなげることができた。
課題と今後の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・サロンへ参加し、地域の方との交流を継続することで、相談センターなごみを知ってもらえるようにし、気軽に相談してもらえるようにしていく。 ・温泉施設にも定期的に伺い、チラシ・パンフレットの補充等を行うと共に、温泉施設の方との関係性を少しずつ築いていく。 ・地区訪問で伺った地区にも、定期的に訪問できるよう調整をしていく。 ・サロン活動・地区訪問には、特定の職員だけでなく、様々な職員に参加してもらい、地域との関わりを持てるように調整していく。

4-1 組織強化チーム

1. 委員会開催状況

開催日	協議事項等
4月23日	○平成27年度事業計画について ・人事考課制度の見直しについて
5月21日	○人事考課制度の制度説明会の内容について ○人事考課制度の見直しについて
6月25日	○職員評価の年間スケジュールについて ○人事考課制度の見直しに関するスケジュールについて
7月23日	○評価者訓練の準備について ○人事考課制度の見直しについて
8月13日	○評価者訓練の準備について ○人事考課制度の見直しについて ・勤務態度チェックと共通項目の見直しについて
8月27日	○人事考課制度の見直しのポイントと今後の方向性について ・「勤務態度チェック表」、「共通項目確認表」、「職種別評価表」
9月17日	○人事考課制度の見直しについて ○各ワーキングチームからの報告
10月29日	○人事考課制度の見直しについて ・ワーキングチームでの検討内容の報告 ・制度改正の方向性や内容について検討
12月9日	○人事考課制度の見直しについて ・共通項目確認表の内容について
12月24日	○人事考課制度の見直しについて ・目標設定の導入について
1月28日	○平成27年度第2回職員評価のスケジュールについて ○人事考課制度の見直しについて ・ワーキングチームでの検討内容の報告 ・制度改正内容についての検討
2月19日	○人事考課制度の見直しについて ・人事考課制度の改正の課題と今後のスケジュールについて

2. 結果及び課題

(1) 人事考課制度について

- ・人事考課制度の見直しと制度改正に向けて検討を行ってきたが、制度の成立時と現在の組織体制の違いがあり、今年度の検討だけでは改正まで至らなかった。
- ・職種別評価表を職員のスキルアップのために利用する方法など、これまで人事考課制度の運用経験を活かすため様々な意見が出された。

次年度も今年度と同様に人事考課制度の改正に向けて検討を継続するとともに、新たな制度について職員に分かりやすく説明し、スムーズに新制度へ移行できるよう周知する。

4-2 サービス管理向上チーム

1. 委員会開催状況

開催日	協議事項等
5月7日 (全体会)	○平成26年度活動報告および平成27年度事業系取り組み検討 ・平成26年度事業報告 ・平成27年度事業計画
6月5日 (ワーキング)	○新任職員研修開催に向け研修資料内容作成 ・新任職員研修資料作成
6月18日 (ワーキング)	○新任研修内容の最終内容修正 ・新任職員研修資料の確認
7月24日 (ワーキング)	○新任職員研修実施報告 ○各施設でのQCサークル活動進捗報告(1回目) ・新任職員研修の反省 ・各施設でのQCサークル活動の進捗状況について
8月28日 (ワーキング)	○各施設でのQCサークル活動進捗報告(2回目) ・チームメンバーで「QCが広がらない」を特性にあげQC手法で検討
9月25日 (ワーキング)	○各施設でのQCサークル活動進捗報告(3回目) ・「QCが広がらない」を特性にあげQC手法で検討(2回)
10月23日 (勉強会)	○サービス向上QC委員勉強会 ・各施設より数名の職員が参加し、勉強会を行った。
11月27日 (ワーキング)	○各施設でのQCサークル活動進捗報告(1回目) ○「福祉QC」研修参加報告 ・各施設でのQCサークル活動の進捗状況について ・全社協主催の「福祉QC大会」の復命報告について
12月25日 (ワーキング)	○各施設でのQCサークル活動進捗報告(2回目)
1月29日 (ワーキング)	○各施設でのQCサークル活動進捗報告(3回目)
2月26日 (ワーキング)	○各施設でのQCサークル活動進捗報告(4回目) ・平成28年度事業計画について
3月25日 (ワーキング)	○各施設でのQCサークル活動進捗報告(5回目) ○平成28年度4月開催予定新任職員研修資料作成

2. 結果及び課題

(1) QC活動の研修について

新任職員研修の際にQCサークル活動の研修を行い、新任職員の振り返り研修においても、「QC的物の考え方」から、日々の業務の問題解決が行えているかの研修を行った。

また、各施設でQC手法を用いた問題解決の考え方を広めるため、各施設より選出されたメンバーに対して、研修会を行った。

(2) 各施設におけるQC活動について

11月から3月にかけて研修を行ったメンバーが中心となり、「業務における問題点」を

提起し、QC手法を用いて改善策を導く活動を行った。QC手法の理解において、チームメンバーと研修に参加した職員の差があるため、各施設においても繰り返しQC手法を用いて問題解決を行い、理解を深めていきたい。

(3) 平成27年度のまとめ

- ・新採用職員研修、各施設のQCメンバーへ合同研修会を行い、QC手法を理解した職員を増やすことができた。
- ・11月から3月にかけて、合同研修会に参加した職員を中心に各施設において、QC手法を使用した問題解決の訓練を行い、全職員にQC手法の理解を広めることができた。各職員から、問題の原因追及について、一つずつ順を追って整理することで、細かく分析することができた。QC手法を理解することで問題の原因を検討することが、おもしろいなど前向きな意見が出てきた。

(4) 今後の取り組みについて

- ・更に「QC的物の考え方」を浸透するため、各施設において、4カ月のサイクルでQC手法を活用した原因の分析と問題に対する改善策の立案までの流れの研修を行います。

4-3 スキルアップチーム

1. 委員会開催状況

開催日	協議事項等
4月22日	○平成27年度の各種研修について ・同業種研修 ・異業種研修 ・5年目振返研修 ○業務手順書の作成について ○法人職員研修「社会人、組織人として」について
6月17日	○業務手順書の作成説明会について反省、まとめ ○各種研修の進捗状況について
7月22日	○法人職員研修「社会人、組織人として」について検討 ○管理職及び監督職研修「モチベーションの上げ方」について検討 ○各種研修の進捗状況について
9月16日	○法人職員研修「社会人、組織人として」の実施報告 ○管理職及び監督職研修「モチベーションの上げ方」について検討 ○各種研修の進捗状況について
10月22日	○各種研修の進捗状況について ○個別研修計画の取扱いについて
12月16日	○各種研修の進捗状況について ○5年目振返研修について検討
1月13日	○各種研修の進捗状況について ○5年目振返研修について検討
3月16日	○入社5年目職員の振り返り研修について報告 ○平成27年度まとめ

2. 結果及び課題

(1) 法人研修体系

平成27年度についても、平成26年度に引き続き東蒲原福社会研修体系図をもとに、職員の目指す目標に応じた研修や入社年数に応じた研修を実施した。

(2) 同業種研修

同業種研修については、社会福祉法人つばめ福社会に協力して頂き、3名の職員が研修を実施した。3日間の研修を通して学んだ内容をそれぞれの所属部署に持ち帰ることができた良い機会となった。

(3) 異業種研修

異業種研修については、「月岡温泉ホテル泉慶」で、4名の職員が3日間の研修を実施した。客室のセッティング等の体験を通して、お客様への細やかな気配りを学ぶことができた。

(4) 職員研修「社会人、組織人として」

全職員を対象に、佐久間事務局長より「社会人、組織人として」をテーマとして講義をしていただき、講義後グループワークを実施した。

(5) 災害を含めたリスクマネジメント

リスクマネジメントとして、今年度は職員を対象に委員会メンバーによる業務手順書の作成方法の研修を実施した。研修に参加した職員を中心に施設ごとに計5つの業務手順書を作成した。

(6) 個別研修計画

平成27年度より、個別研修計画を導入した。各自で計画した研修計画に沿って、内部研修や外部研修に参加したが、研修目標に合致する研修の開催が少ないことや職員状況により研修に参加できない等の課題もあった。

5 東蒲原福社会研修報告

1. 研修別内容

研修名	開催日	内容・講師	対象職員	参加者数
新任研修	4月1日 ～14日 5月27日 6月15日 7月1日 ～2日 8月3日 ・5日 12月18日 3月22日	東蒲原福社会新任職員研修 講師：東蒲原福社会 職員	新任職員	16名
職員研修 指導監督的	6月8日 ～9日	「指導力向上のための研修」 講師：東蒲原福社会 清野施設長 加藤施設長	入社5年目の職員 新たに 係長 専門指導職 リーダー になった職員	10名
監督職研修 管理職及び	11月11日	「モチベーションの上げ方 ～酒造りを通して～」 講師：麒麟山酒造(株) 代表取締役社長 齋藤俊太郎氏	事務局長 施設長 課長 係長	25名
役員研修	2月2日	「介護ビジネスで実践すべき経営とは」 講師：(有)ピー・エム スリー 高橋英明氏	理事 監事 評議員 事務局長 施設長 課長	17名

専門研修	2月5日	「リスクマネジメントについて」 講師：ジェットコネクタ(株) 重田英貴氏	入社6年以上 の一般職 専門指導職 総合職	23名
現任研修	2月26日	「メンタルヘルスについて」 講師：ミワアシスタンス 近藤美和氏	入社2年目 から4年目の 職員	19名
全体職員研修	3月1日 3月2日 3月4日	「職員としての心構え、接遇について」 講師：東蒲原福社会 清野施設長 加藤施設長 佐藤施設長	全職員	142名

2. 結果及び課題

東蒲原福社会研修体系に基づき、平成27年度事業計画に掲げた研修を実施した。

- ・指導監督的職員研修は、入社5年目の職員及び新たに係長、専門指導職、リーダーとなった職員を対象に「指導力向上」をテーマに実施した。
- ・管理職及び監督職研修では、麒麟山酒造(株) 齋藤社長を招いて、「モチベーションの上げ方」をテーマに講義、酒蔵見学を実施した。
- ・役員研修では、中小企業診断士の講師を招いて、法人の存在意義や、東蒲原福社会らしさの追求といったマネジメントの重要性を再確認する研修を実施した。
- ・専門研修では、外部講師を招き、「リスクマネジメント」をテーマにグループワーク中心の研修を実施した。実際に所属施設のリスクを予測し回避方法を検討することで現状分析にも繋がった。
- ・現任研修では、外部講師を招き、「メンタルヘルス」をテーマにセルフケアの重要性や方法を学んだ。
- ・全体職員研修では、施設に寄せられた苦情をもとに全職員で日々の言動を振り返ることで東蒲原福社会の職員としての心構えを再確認した。

平成27年度は、酒蔵見学といった講義以外の内容も研修に取り入れることができた。平成28年度についても演習等、さまざまな研修方法を取り入れられるよう外部講師を選定し、研修を実施していく。

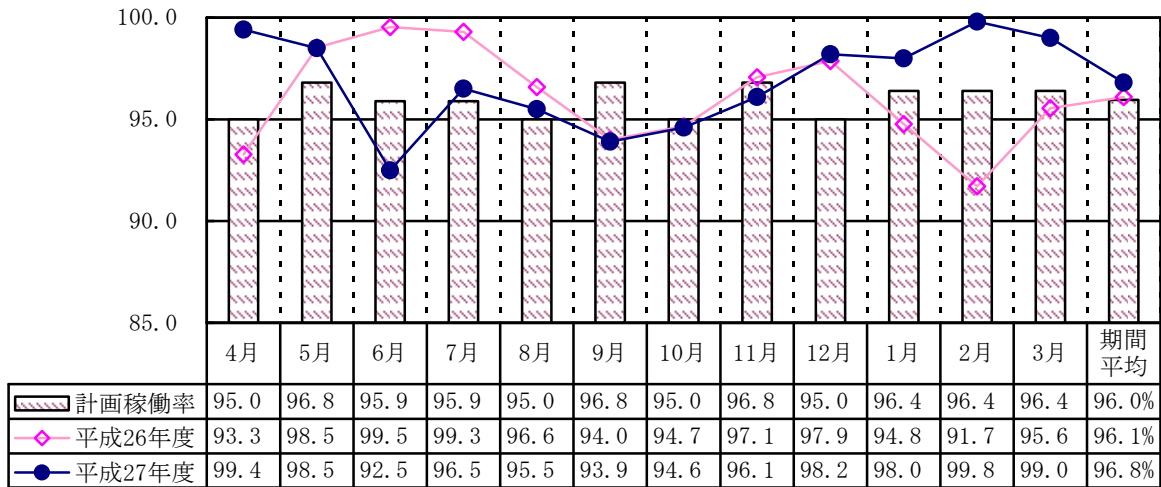
II 平成27年度社会福祉法人東蒲原福祉会 東蒲の里事業報告

	頁
1. 介護老人福祉施設（特 養）	14
2. 短期入所生活介護事業（ショートステイ）	18
3. 通所介護事業（デイサービス）	22
4. 東蒲の里研修報告	26
5. 東蒲の里ボランティア活動状況	29
6. 東蒲の里災害対策	30
7. 東蒲の里苦情受付・対応報告	31
8. 東蒲の里事故等発生状況報告	34

1 介護老人福祉施設

1. 施設利用稼働率

(単位：%)



※稼働率について

・介護老人福祉施設の1日定員(50人)を100%とした場合の、実利用者の割合を表します。

1年間の延べ利用日数が17,720日であったことから

$$\frac{17,720 \text{ 日}}{18,300 \text{ 日} \langle 50 \text{ 人} \times 366 \text{ 日} \rangle} = 0.9683 \quad \text{稼働率 } 96.8 \%$$

(延べ利用日数) (定員) (実稼働日数)

2. 要介護度別入所者数(平成28年3月31日現在)

	要介護度					平均
	1	2	3	4	5	
平成26年度	0	3	15	9	23	4.04
平成27年度	2	3	14	17	14	3.76

3. 要介護度状態の変化(平成28年3月31日にご利用されている方を対象としています。)

内容	要介護
改善	7人
維持	41人
悪化	2人
合計	50人

4. 年間行事報告

月 別	実 施 行 事	内 容
4月16日 ～17日	観 桜 会	・1階ロビーにて、施設玄関前の桜を観賞し、桜と一緒に写真撮影を行った。
7月7日	七 夕 会	・短冊に願いを書いて笹に飾り、七夕飾りと一緒に写真撮影を行った。
7月20日	納 涼 祭	・昼食バイキングや屋台での軽食サービス、また地域ボランティアの協力による出店や津川民謡保存会の歌と踊りを楽しんでいただいた。
8月13日	お 盆 供 養	・施設の仏間に十三仏の掛け軸を掛け、龍造寺住職よりお経を上げていただき、お盆供養を行った。
9月6日	敬 老 会	・式典と祝宴を行い、余興には『彩謡会』の歌と踊りで楽しんでいただいた。
12月20日	忘年会・クリスマ ス会	・昼食に寿司バイキングを行い、余興には『あすなろ一座』の歌と踊りで楽しんでいただいた。 ・職員がサンタクロースに仮装し、利用者にプレゼントを配った後、ケーキを食べていただいた。
12月28日	鏡 餅 作 り	・ご利用者と一緒に餅つきと鏡餅作りを行った。
1月1日～ 3日	お正月お楽しみ 会	・お楽しみ会として、お汁粉、甘酒を用意し、ご利用者に正月の雰囲気味わっていただいた。 ・ご利用者と職員と一緒に団子さしを行い楽しんでいただいた。
2月3日	節 分	・鬼に扮した職員が各居室や食堂を回り、ご利用者に豆まきをしていただいた。
3月3日	ひ な 祭 り	・雛壇を設置し、雛飾りの観賞と記念撮影を行ったあと、食堂において和菓子を食べていただいた。
その他		<ul style="list-style-type: none"> ・ご利用者の要望により、外食や買い物などの外出を随時行った。 ・阿賀町のイベント「狐の嫁入り」の受け入れ。保育園への訪問や地域のボランティア、小中高校生の来園の機会を通して、地域との交流を図った。 ・阿賀町の花火大会が8月14日に行われ、施設前より見れることから、夕食後施設前にて観賞を行った。

5. 事業報告(総括)

<p>阿賀町のセーフティネットとしての役割と共に在宅復帰ができる施設を目指します。地域住民の方へ東蒲の里が持つノウハウを提供すると共に、利用者の方にも地域住民の一人ということを感じられることができる支援を目指します。</p>	
取組事項	<ul style="list-style-type: none"> ① 在宅入所相互利用の活用方法を地域の方々に知っていただき、安心して在宅生活が継続できるよう取り組みます。 ② 長期で短期入所生活介護を利用されている方や在宅生活が困難となっている方を把握するため、介護支援専門員や医療機関などからの情報収集に努めます。 ③ 現在入所されている方の在宅復帰について、本人や家族との話し合いを行い、機能訓練や口腔ケア等により、身体機能の改善を図り在宅復帰を目指します。
実績	<ul style="list-style-type: none"> ① 短期入所を利用しているご利用者に対して、在宅入所相互利用の制度説明を行い、制度の利用につなげることができた。 ② 町内の居宅介護支援専門員に対して、在宅入所相互利用の制度説明を行い、ご利用者の情報収集を行った。 ③ ご利用者の身体機能、生活スタイルに合わせた機能訓練、日常のケアを行うことで、入所時に要介護4であったが、非該当まで回復することができた。非該当になったご利用者は、養護老人ホームへ移ることができた。
課題と今後の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現在の在宅入所相互利用の対象者が少ないため、短期入所の利用者家族に対して、制度の説明を行うとともに、町内の居宅介護支援専門員に対して周知を行います。

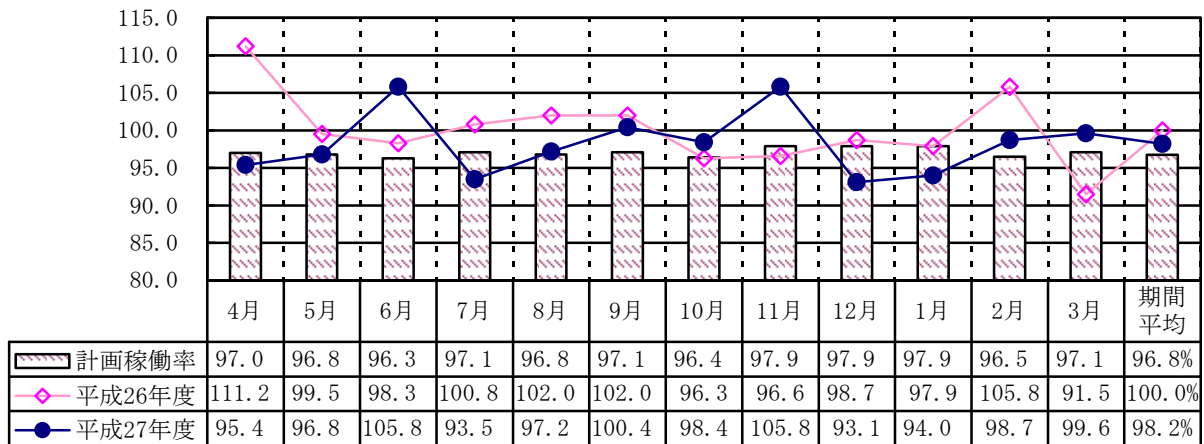
認知症の方が持つ不安や症状の改善を目指し、ご利用者の誇りを尊重したケアに取り組めます。	
取組事項	<ul style="list-style-type: none"> ① 認知症ケアの充実のため、専門性の高い職員を養成するよう各種研修に参加します。 ② 入所されている方が穏やかで心地よい環境で過ごせるように、「居心地よい空間」作りを行います。 ③ 利用者地域の皆様との触れ合いや交流の機会を多くしていきます。
実績	<ul style="list-style-type: none"> ① 認知症実践者研修に参加し、その後、内部研修の際に、復命発表を行った。 ② ご利用者の今までの生活環境を考慮し、写真などの嗜好品を用意していただき、穏やかに過ごせる空間を作ることができた。 ③ 狐の嫁入りイベントやひまわり保育園との交流、小学生の訪問、各地区の敬老会への参加、地区の神輿の来園を通じて、交流の機会を作ることができた。
課題と今後の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・ 外部研修の知識を生かした実践事例が少ないため、内部研修を通じた復命研修を行い、新しい知識、技術を取り入れたケア事例の件数を増やします。 ・ ご利用者が小中学校へ行き交流する機会が無いため、学校と連絡調整を行い、小中学校の行事に参加します。

定期的に介護に関する勉強会の開催や様々な情報を発信することで地域の介護力の向上を目指します。	
取組事項	<ul style="list-style-type: none"> ① 施設の専門職員がサロン活動など参加することで、施設の持つ知識や技術を地域住民に発信し、在宅における介護力の向上を目指します。 ② 各種専門職員による定期的な介護教室や交流会を開催し、地域住民の方が足を運びやすい施設を作ります。
実績	<ul style="list-style-type: none"> ① 機能訓練指導員や看護職員などの専門職がサロン活動へ参加し、「口腔ケアと健康について」や「感染症予防」を地域の方へ伝えることができた。 ② 施設内において、介護教室、交流会の開催に向けた検討を行ったが、施設での取り組みや介護技術などの内容をまとめることができず、開催には至らなかった。
課題と今後の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・ サロン活動に参加できる職員が少なかつたため、多くの職員が参加できるように努めます。 ・ 施設で行われている取り組みや介護技術を具体的に地域住民に伝わりやすい言葉でまとめ、発表会の開催を行います。

2 短期入所生活介護事業

1. 施設利用稼働率

(単位：%)



※稼働率について

- ・短期入所の1日定員(8人)を100%とした場合の、実利用者の割合を表します。

1年間の延べ利用日数が2,875日であったことから

$$\frac{2,875 \text{ 日}}{2,928 \text{ 日} \langle 8 \text{ 人} \times 366 \text{ 日} \rangle} = 0.9818 \quad \text{稼働率 } 98.2 \%$$

(延べ利用日数)

(定員) (実稼働日数)

※稼働率が100%を超えている理由について

- ・特養部門において入院者がいた場合に、そのベッドを使用して、短期入所のキャンセル待ちの利用者を受け入れたことで、稼働率が100%を超えている状況です。

2. 要介護度別利用延べ日数

	障害	要支援		要介護度					計
		1	2	1	2	3	4	5	
平成26年度	0	31	0	453	405	554	551	954	2,948日
平成27年度	0	37	4	691	374	571	525	673	2,875日

3. 月別利用者数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
実利用者数	28	28	29	29	29	33	28	34	28	28	25	31	29人
延べ利用日数	229	240	254	232	241	241	244	254	231	233	229	247	239日

4. 平均介護度及び平均利用日数(期間平均)

	要 支 援		要 介 護	
	平均介護度	利用者1人あたり 月平均利用日数	平均介護度	利用者1人あたり 月平均利用日数
平成 26 年度	1.00	5.17 日	3.32	7.96 日
平成 27 年度	1.66	5.12 日	3.23	7,74 日

5. 要介護度状態の変化(平成 28 年 3 月にご利用されている方を対象としています。)

内 容	要支援	要介護
改 善	0 人	0 人
維 持	0 人	25 人
悪 化	1 人	5 人
合 計	1 人	30 人

6. 年間行事報告

園内行事については特養部門と合同で開催した。

7. 事業報告(総括)

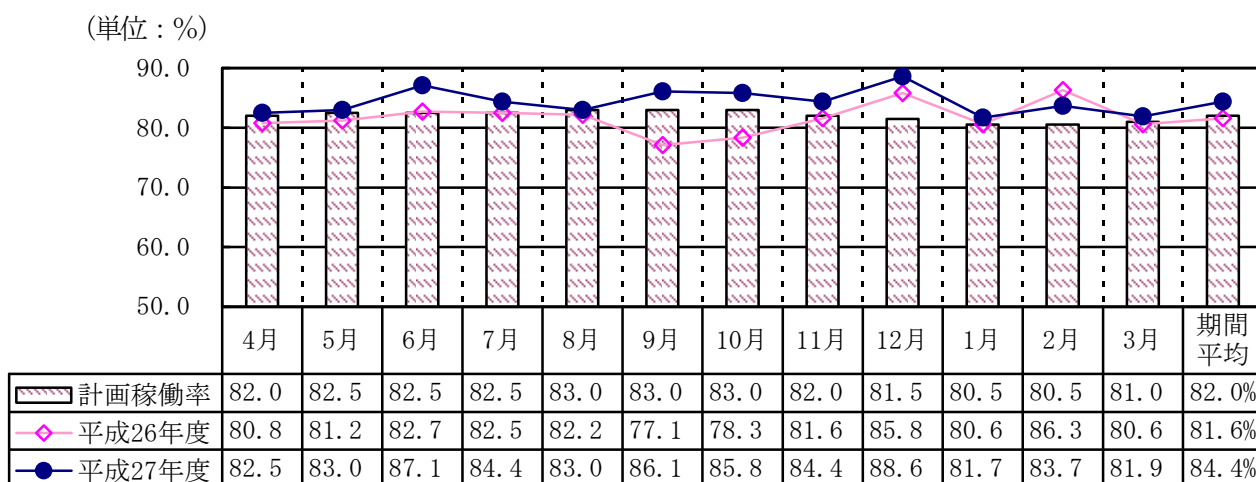
医療機関や介護支援専門員との情報共有により、在宅療養されている方のケアを充実させ、ご本人やご家族が安心して生活を続けられるよう支援します。	
取組事項	<ul style="list-style-type: none"> ① 在宅で行っている医療的ケアを継続して実施するよう、受け入れ体制の見直しを行います。 ② ご本人やご家族の希望をうかがいながら、住み慣れた地域で終末期を迎えられるよう、ターミナルケアによる支援を行います。 ③ 医療機関や他の福祉サービスとの情報を共有し、中重度の方に対して継続的なケアの連携が実施できるよう体制作りを行います。
実績	<ul style="list-style-type: none"> ① 施設で行える医療的ケアの検討を行い、町の介護支援専門員に情報提供を行った。それにより利用に繋がり、入退院を繰り返すご利用者や自宅で医療的ケアを行っているご利用者に対し職員が統一したケアを行うことで、身体機能の維持や改善につなげることができた。 ② 終末期を迎えられた方のご家族の希望をうかがい、医療機関や担当介護支援専門員と連携を図り、施設でのターミナルケアの支援ができた。 ③ 医療機関や他の福祉サービスとの情報共有や連携を図り、統一した医療的ケアを継続的に提供できる体制を作った。
課題と今後の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・ 医療的ケアを継続し、在宅で不足しているケアの把握と身体機能の維持や改善を目的としたケアを実施する。

地域住民や利用者家族との交流の機会を持ち、情報交換や相談援助を行います。	
取組事項	<ul style="list-style-type: none"> ① デイサービスやショートステイを利用されている家族との交流会を実施し、介護に関する相談や勉強会を定期的で開催します。 ② 地域行事に参加し、ご家族や住民との交流を深め、情報の交換を行います。
実績	<ul style="list-style-type: none"> ① デイサービスと合同で、認知症や口腔ケア、介護に関する勉強会を開催し、ご家族と職員の交流会を実施した。また勉強会の内容や施設行事の様子を便りに載せご家族へ配布した。 ② 保育園への訪問や、施設内の行事で地域住民との交流が図れた。また、阿賀町の催した花火大会を正面玄関前で観賞することができた。

課題と今後の取組	<ul style="list-style-type: none">• ご家族との交流会を実施し、ご家族が抱えている介護に関する悩みや相談を職員が情報共有を行い、互いに協力して解決できる関係作りに取り組む。• 地域行事への参加が少なかったため、地域住民と交流の機会を増やし、情報を発信するため広報活動に取り組む。
----------	---

3 通所介護事業

1. 施設利用稼働率



※稼働率について

通所介護事業の1日定員(25人)を100%とした場合の、実利用者の割合を表します。

1年間の延べ利用日数が7,657日であったことから

$$\frac{7,657 \text{ 日}}{25 \text{ 人} \times 363 \text{ 日}} = 0.8437 \quad \text{稼働率 } 84.4\%$$

(延べ利用日数) (定員) (実稼働日数)

2. 要介護度別利用延べ日数

	障害	要支援		要介護度					計
		1	2	1	2	3	4	5	
平成26年度	319	364	770	1,851	1,134	1,129	859	960	7,386日
平成27年度	513	639	706	1,539	1,211	1,053	1,077	919	7,657日

3. 月別利用者数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
実利用者数	82	83	79	78	80	86	86	86	89	84	85	84	84人
延べ利用日数	619	643	653	654	643	646	665	633	687	572	607	635	638日

4. 平均介護度及び平均利用日数(期間平均)

	要支援		要介護	
	平均介護度	利用者1人あたり 月平均利用日数	平均介護度	利用者1人あたり 月平均利用日数
平成26年度	1.58	5.15日	2.67	8.07日
平成27年度	1.46	5.73日	2.83	8.30日

5. 要介護度状態の変化(平成 28 年 3 月にご利用されている方を対象としています)

内 容	要支援	要介護
改 善	5 人	7 人
維 持	10 人	41 人
悪 化	3 人	12 人
合 計	18 人	60 人

※基準該当 6 名を除く

6. 年間行事報告

月 別	実 施 行 事	内 容
4 月 16 日 ～21 日	観 桜 会	・デイサービスフロアにて抹茶をたて皆さんで頂きながらお花見を行った。
4 月 21 日	昼食試食会	・ご家族に案内を配布、施設へ来ていただきデイサービスの様子を見ていただく機会と食事の感想や意見交換を行った。
5 月 15 日 ～6 月 7 日	きのこ園 (バスハイキング)	・きのこ園に出かけ、買い物や軽食を頂き楽しまれた。
6 月 26 日	家族意見交換会	・7 家族 8 名参加。介護技術講習と意見交換会を行った。
7 月 5 日 ～11 日	七 夕 会	・曜日毎にボランティアより余興を披露していただく。皆さんで短冊に願い事を書いていただいた。
7 月 27 日 ～8 月 2 日	軽食づくり	・季節感を感じていただけるようかき氷を皆さんで作られられた。
8 月 20 日	家族意見交換会	・7 名参加。認知症ケア・熱中症予防についての勉強会と意見交換会を行った。
9 月 14 日 ～20 日	敬 老 会	・1 週間式典とプレゼント贈呈、職員による余興を見ていただいた。
11 月 19 日	家族意見交換会	・2 名参加。口腔ケア・感染症予防についての勉強会と意見交換会を行った。
11 月 17 日 ～27 日	作 品 展	・1 階ロビーに作品の展示会場を設け、多くの人に見ていただいた。
12 月 12 日 ～28 日	忘 年 会	・曜日ごとにボランティアや職員の余興を披露する。最終日には皆さんと餅つきを行った。
2 月 3 日 ～ 9 日	節 分	・職員が鬼に扮し豆まきをして楽しんでいた。

7. 事業報告(総括)

ご家族や地域の方々と介護に関する相談会やイベントを通して交流を深めます。	
取組事項	<ul style="list-style-type: none"> ① デイサービスやショートステイを利用されているご家族を対象とした意見交換会や勉強会を定期的を開催します。 ② 地域の方々も参加しやすい行事、イベントをするため行事ごとに踊りや歌等のサークルに対して参加依頼をするよう計画します。 ③ サロンや地域活動に参加し地域交流の機会をつくるとともに、地域の方が抱える介護に関する問題を解決できるようお手伝いします。
実績	<ul style="list-style-type: none"> ① 4月昼食試食会。6月、8月、11月に家族意見交換会を開催し在宅介護での不安などの意見や質問、ご家族同志の意見交換を行うことができた。また、勉強会も同時開催することで東蒲の里のノウハウを提供することができた。 ② 時期毎の行事の際に地域の様々な活動グループにボランティアで参加していただくことができた。また、活動グループの発表の場としても活用していただけたことができた。 ③ 各地域のサロン活動に計画的に参加し、認知症や介護予防に必要な頭と体の体操を行った。活動参加を通じて地域の方々との交流を作ることができた。
課題と今後の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・ デイサービスを利用されているご家族に対して、個別に不安や悩みが解決できるよう具体的なアドバイスや指導が必要と考える。意見交換会や日々の関わりからそれを引き出し解決できるよう取り組む。 ・ 地域の皆様に対しては予防的視点が重要と考え認知症予防や介護予防に必要なノウハウを今後も情報提供していく。 ・ 地域との関わりをより深めるために、行事等を通して多くの活動グループに来園していただき発表の場としても提供していく。

介護現場における職員の意識向上と介護技術を高めるとともに、ご利用者一人ひとりとの関わり方を見直します。	
取組事項	<ul style="list-style-type: none"> ① 認知症に関する研修会に参加した職員を中心に、認知症ケアの勉強会の開催とケア方法の検討を行い、統一したケアを実施します。 ② さまざまな在宅サービスを利用されている方を対象とした合同ケア会議を開催し、各サービスでの取り組み情報の共有と、互いに連携したケアが行えるよう取り組みます。
実績	<ul style="list-style-type: none"> ① 認知症リーダー研修受講修了者より認知症研修を年6回行う。認知症ケアに関する基礎知識や関わり方の手法について行い、認知症ケアの基本としてユマニチュードの導入を進めるがまだ定着には至っていない。 ② 随時担当職員がケア会議開催の日程調整を他の事業所と行い情報共有とサービスの方向性等の話し合いを行い連携を図ることができた。
課題と今後の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・ ユマニチュードの導入について徹底できていないため、ユマニチュードに関する研修の参加と事業所での研修会を開催する。

在宅生活が継続できる機能訓練を行います。	
取組事項	<ul style="list-style-type: none"> ① 医療機関等の理学療法士から入院中に行った訓練内容を当事業所理学療法士が中心に指導を受け、退院後も継続的に訓練が行えるよう機能訓練計画を作成します。 ② 病院や他施設の理学療法士から指導をいただき、当事業所理学療法士が中心となってご利用者に合わせた専門的視点による機能訓練を実施します。また、ご自宅を訪問した際、自宅でも訓練を継続出来るよう指導します。
実績	<ul style="list-style-type: none"> ① 介護支援専門員より情報を頂き、適宜、退院カンファレンス等に参加し関係機関の理学療法士からの情報を基に機能訓練計画を作成することができた。 ② 全国で指導を行っている奥山理学療法士より、みかわ園にて評価方法等の指導を受けて、個々の利用者に合わせて機能訓練を実施することができた。自宅を訪問しての指導は実施できなかったが、生活環境やご家族からの情報を機能訓練に生かすことができた。
課題と今後の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・ 在宅生活の継続において機能訓練だけではなく、健康管理や家族の介護力向上も必要となる為、各専門職によるアドバイスや指導に取り組む。

4 東蒲の里研修報告

1. 外部研修種別の内訳

項 目	内 容	主 な 研 修
技 術 向 上 人 材 育 成	職務を遂行するための技術及び質の向上を目的とした研修 現場実践に必要な基礎知識等の習得及び対人援助職に必要な伝える力の理解を深めることを目的とした研修	認知症介護実践研修
		あみ全国大会 IN 新潟(障害福祉)
		介護福祉士現任研修 高齢者虐待予防
		第1ブロック部会第1回研修会
		新潟県老人福祉施設研究大会
		福祉職員キャリアパス対応生涯過程
		平成27年度認知症ケア講演会
		アセッサー評価者講習
		施設介護支援専門員研修会
		認知症実践リーダー研修
		全国老人福祉施設研究大会
		次世代の経営層を対象とした経営改善手法の研修
そ の 他	情報管理説明会など	改正労働安全衛生法に関する説明会
		経営戦略セミナー
		マイナンバー対応情報管理徹底講座

2. 内部研修参加状況

開催日	研修名	対象職員 (人)	参加者数 (人)	出席率 (%)
平成27年5月20日	疾患と緊急対応について 感染症・食中毒予防について	45	41	91.1
平成27年5月27日	認知症研修	13	10	76.9
平成27年6月18日 平成27年6月25日	救急法 1時間コース	48	48	100
平成27年7月22日	介護力向上委員会の取組み 嚥下のメカニズム	45	44	97.8
平成27年9月11日	障害者の心理について	13	11	84.6
平成27年9月18日	メンタルヘルスについて 法令遵守について	46	43	93.5
平成27年9月28日	復命会(2件)	14	13	92.9
平成27年10月19日	感染症予防と吐物処理 緊急時の事故対応・事故分析 認知症について	46	41	89.1
平成27年11月 2日	認知症ケア研修	13	12	92.3
平成27年11月18日	復命会(3件) 看取り介護について	46	42	91.3
平成27年12月14日	個人情報について プライバシー保護について 苦情について 高齢者虐待防止について	46	43	93.5
平成28年1月15日 平成28年1月22日 平成28年2月5日	接遇について	49	49	100
平成28年1月20日	腰痛予防について 喀痰吸引について 褥瘡ケアについて	46	37	80.4
平成28年3月16日	事件事例の検討・検証について 3年目研修の発表会 介護力向上委員会成果報告	46	35	76.1

3. 研修報告(総括)

① 外部研修

- ・平成 27 年度介護報酬改定に伴い、認知症加算の取得に向けた認知症実践者研修への参加や、看取りケアの研修など、専門知識の取得を行うことができた。
- ・労働安全衛生法の改正、マイナンバー制度など、各種法律の改正に対応するための研修に参加し、施設内での説明や対応がスムーズに行えた。

② 内部研修

- ・外部講師を招き、職員のメンタルヘルス、腰痛予防についての研修を行い、職員の気持ちや身体の健康を保つことに繋がる研修を行うことができた。
- ・ご利用者、ご家族からの苦情・意見から、接遇に対するロールプレイング(実演)研修を行い、再発の予防を行った。

5 東蒲の里 ボランティア活動状況

開催月	活動内容	参加者数
4月	・清拭たたみ ・ふき取り布作り	3
5月	・清拭たたみ ・利用者との談話	4
6月	・清拭たたみ	4
7月	・清拭たたみ ・七夕余興 ・納涼祭余興とお手伝い	69
8月	・清拭たたみ ・利用者との談話	3
9月	・清拭たたみ ・敬老会余興 ・利用者との談話	86
10月	・清拭たたみ ・利用者との談話	3
11月	・清拭たたみ ・カラオケ	8
12月	・清拭たたみ ・忘年会、クリスマス会	33
1月	・ふき取り布作り	4
2月	・清拭たたみ	3
3月	・清拭たたみ	3
合計		223人

6 東蒲の里 災害対策

1. 避難訓練

開催月日	訓練内容	参加者数
6月29日	緊急伝達訓練 ・夜間に緊急連絡網を使用し、職員への伝達訓練を行った。	38名 (職員)
8月26日	夜間想定避難訓練 ・阿賀町消防本部立ち会いのもと、夜間実際に職員を招集し、車いすやベッドを利用者に見立てて、避難誘導を実施した。	36名 (職員)
10月26日	県立津川病院との合同避難訓練(日中想定)	21名 (職員)

2. 消防設備点検

開催月日	訓練内容
6月3日	阿賀町消防本部による立ち入り検査 ・施設内部と地下タンク(灯油)貯蔵所の立ち入り検査を受けた。
6月8日	契約業者による消防設備の点検 ・スプリンクラーなどの消火設備、火災報知器、自家発電設備などの設備の点検を行い、点検結果を阿賀町消防本部へ報告した。
12月11日	契約業者による消防設備の点検 ・スプリンクラーなどの消火設備、火災報知器、自家発電設備などの設備の点検を行い、点検結果を阿賀町消防本部へ報告した。

7 東蒲の里 苦情受付・対応報告

苦 情

<特養>

1. 利用者家族より

他の人から聞いたのですが、おばあちゃんが職員から乱暴な言葉を言われ泣いていたと聞きました。コールを押して職員を呼んだ際に、職員から「忙しくて、いけません。」と言われた。本人は介護してもらうことに申し訳ないと思っているのに、これが本当であれば、介護職員として、どうなんですか。以前にも同じことがありました。その際は、いろいろな職員からすいませんでしたと、声をかけられました。当の本人からは謝罪はありませんでした。」と面会時に話しがあった。

- ・職員がご家族から状況を確認後、苦情に対して謝罪を行った。
- ・そのとき担当していた職員に、苦情内容の事実確認を行い、接遇方法について指導を行った。
- ・事業所会議において、苦情内容の周知とご利用者に対する接遇方法が統一されるよう指導を行った。

<要因:職員の態度>

<特養>

2. 利用者家族より

以前面会に来たときに、体の大きい、ショートカットの女の職員より「利用者さんは認知が強くてねえ。あーだの、こーだの」といろいろ言われて怖かった、切なかったと、話された。

- ・職員がご家族から状況を確認後、苦情に対して謝罪を行った。
- ・その時の勤務職員に、苦情内容の事実確認を行った。
- ・事業所会議において、苦情内容の周知とご家族に対する接遇方法が統一されるよう指導を行った。

<要因:職員の態度>

<短期>

3. 利用者家族より

利用中に体調が悪化し入院した。その後、家族から「今回の入院について話を聞きたい。」と言うことで施設に来園された。利用中に毎日、電話で状態を確認していたが、職員より「大丈夫です。」との回答を受けていた。しかし、食事の摂取量が減っていることの報告や症状がわからないまま、施設から受診するとの連絡があり、県立津川病院へ行った。病院に来ていなかったため、施設に連絡したら「職員が少ないので、対応する職員を待っています。」と言われた。また、「1日、2日で状態が悪化することに納得がいかない。ここでは何人も利用者の一人に過ぎないが、私たちにとっては大切なおばあちゃんです。」と涙ながらに訴えられた。

- ・職員が施設での利用中の記録を家族に開示し事実確認を行い、苦情に対して謝罪を行った。
- ・事業所会議において、苦情内容の周知と家族に対する接遇方法が統一されるよう指導を行い、職員の実施した内容や利用者の様子が明確にわかる記録の研修を行なった。

<要因:説明・情報不足>

<通所>

4. 利用者家族より

利用日の夕方、ご家族より電話があり、仕事から戻るとベッド柵が足側だけしかされていなかった。一人で母がいる時にベッドから降りていたことがあり危険だと思った。送迎後、ベッドへ横にしたら頭側の柵も必ずして欲しい。と家族より話があった。

- ・ご家族から状況の確認後、苦情に対して謝罪を行った。
- ・デイサービス職員へ苦情内容について周知し対応を検討する。
- ・希望に沿った対応を行うため、ご家族不在時にはベッド柵を頭・足側ともにつけることとする。
- ・送迎時に注意事項やご家族からの希望がある場合、個々の情報がわかるよう個別に送迎時の注意事項等を記載した手順書を作成する。

<要因:その他>

<通所>

5. 利用者家族より

職員がショッピングセンターでご家族に会ったことをデイサービス利用時に母親へ話したことが不快に感じたとの事だった。

- ・ご家族から状況の確認後、謝罪を行った。
- ・施設内で情報交換を行う際、声の大きさや場所など十分に配慮する。
- ・個々の家庭環境や家族と関係性を把握し、ご利用者とご家族の話をする際には会話の内容にも注意をするよう周知した。

<要因:その他>

<特養>

6. 利用者家族より

昨日、面会に行った際に、面会者への対応がなっていないと気がかりでした。ケアステに職員がいたので声をかけたら、利用者さんはその辺で歩いていませんでしたかと言われ、その後、自分で施設の中を探したが見つけられず、会わずに帰宅した。また、母を探している間に、何人かの職員とすれ違ったが、挨拶もなく気がかりでした。みかわ園の特養の介護職員で働いていたときは、面会者への対応について厳しく指導されていたので、同じ特養で、こんなに違うのかと気がかりしたと、話された。

- ・職員が家族から状況を確認後、苦情に対して謝罪を行った。

- ・その時の勤務職員に、苦情内容の事実確認を行った。
- ・後日、ご家族が来園されたときに、施設サービス課長と係長がご家族に改善内容の報告を行った。
- ・事業所内会議において、面会者への挨拶を徹底することを指導した。

<要因:職員の態度>

<通所>

7. 利用者家族より

前日のデイサービスから送ってもらった際、職員に「デイサービスでどうだったか」と、話を聞いたら、「色々ありました」と言われた。そのことに、認知症があるから色々大変なことがあるのはわかるけど様子を聞いて色々あっただけではわからないし、その言い方はないと感じ、対応した介護職員に対し、強い憤りを感じたと、話された。

- ・サービス利用中の様子をご家族へ伝える際、あいまいな返事はせず、ご家族の立場になって説明を行うよう、事業所内会議において徹底することとした。

<要因:職員の態度>

苦情の発生件数

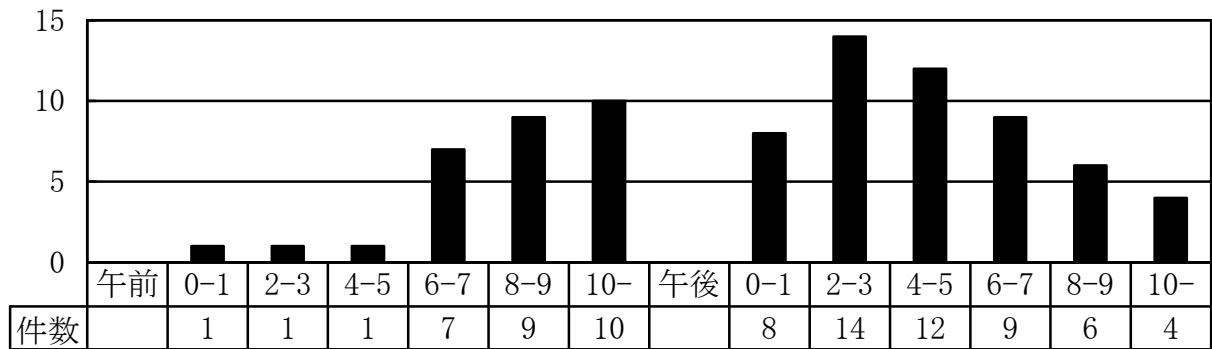
事業	件数
特養	3件
短期入所	1件
通所介護	3件
合計	7件

苦情の発生原因

内容	件数
説明・情報不足	1件
職員の態度	4件
サービスの質	0件
サービスの量	0件
権利侵害	0件
その他	2件
合計	7件

8 東蒲の里 事故等発生状況報告

1. 時間帯別発生件数



〈発生件数合計 82 件〉

2. 場所別発生件数

発生場所	件数
居室	40件
食堂・ダイニング	19件
トイレ	4件
廊下・玄関	8件
浴室	6件
施設外	3件
その他	2件

3. 内容別発生件数

事故内容	件数
転倒・転落	34件
裂傷	12件
打撲・皮下出血	11件
チューブ抜去	2件
私物紛失	7件
無断外出	1件
異食・誤飲	1件
誤薬	3件
車両事故	1件
その他	10件

4. 事故報告

- ・平成26年度と比較して、全体の発生件数が減少している。(平成26年度96件、平成27年度82件) 事故の種類で最も多いのは、転倒・転落で全体の約4割を占めている。時間帯では、午後2時から午後5時までの時間帯に事故が多く入浴介助のため、食堂や居室にいる職員が少ない時間帯に多いことがわかった。ヒヤリハット件数も平成26年度と比較して増えており、職員一人一人の気づきから事故を未然に防止することに繋がり、発生件数が減少したと思われる。今後もヒヤリハット件数の増加に向けて、職員会議などを利用して繰り返し職員に意識づけを行うこととした。

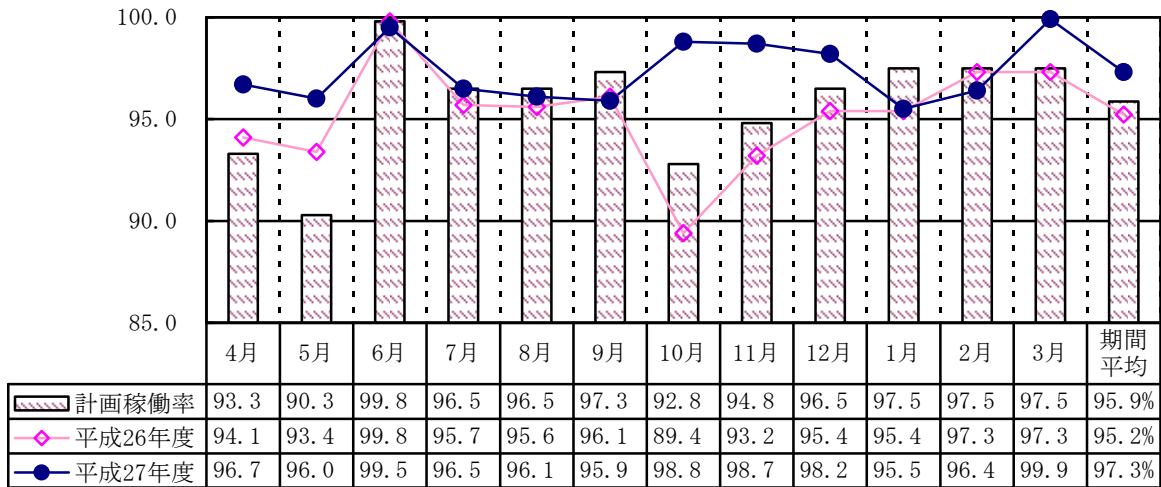
Ⅲ 平成27年度社会福祉法人東蒲原福祉会 東蒲の里みかわ園 事業報告

	頁
1. 介護老人福祉施設（特 養）	36
2. 短期入所生活介護事業（ショートステイ）	40
3. 通所介護事業（デイサービス）	45
4. 生きがい支援事業	50
5. 高齢者生活支援ハウス	51
6. 外出支援サービス事業	52
7. 東蒲の里みかわ園研修報告	53
8. 東蒲の里みかわ園ボランティア活動状況	55
9. 東蒲の里みかわ園災害対策	56
10. 東蒲の里みかわ園苦情受付・対応報告	57
11. 東蒲の里みかわ園事故等発生状況報告	58

1 介護老人福祉施設

1. 施設利用稼働率

(単位：%)



※稼働率について

・介護老人福祉施設の1日定員(50人)を100%とした場合の、実利用者の割合を表します。

1年間の延べ利用日数が17,813日であったことから

$$\frac{17,813 \text{ 日}}{18,300 \text{ 日 (50人} \times 366 \text{ 日)}} = 0.9733 \quad \text{稼働率 } 97.3 \%$$

(延べ利用日数) (定員) (実稼働日数)

2. 要介護度別入所者数(平成28年3月31日現在)

	要介護度					平均
	1	2	3	4	5	
平成26年度	1	2	14	16	17	3.92
平成27年度	1	2	14	16	17	3.98

3. 要介護度状態の変化(平成28年3月31日にご利用されている方を対象としています。)

内容	要介護
改善	4人
維持	39人
悪化	5人
合計	50人

4. 年間行事報告

月 別	実 施 行 事	内 容
4月21日 23日	花 見	・小花地、上川地区の桜を見に行き、季節を感じていただいた。
7月7日	七 夕 会	・短冊に願いを書いて笹に飾り、七夕飾りと一緒に記念撮影を行った。
7月19日	三 涼 祭	・地域のボランティアの方に多数来園していただき、屋台などの催し物や津川民謡愛好会による太鼓と踊りで楽しんでいただいた。
9月13日	敬 老 会	・式典及び祝宴を行い、余興では「勝久会」による民謡や踊りで楽しんでいただいた。
12月21日	忘 年 会	・会食を行い、職員がサンタクロースに扮し、ご利用者にプレゼントを贈った。
12月23日	そば打ち	・職員がそば打ちを行い、ご利用者に年越しそばを食べていただいた。
3月3日	ひな祭り	・甘酒とケーキを楽しみ、雛飾りと記念撮影を行った。
その他		<ul style="list-style-type: none"> ・新発田市のボランティア(チーム・アイビー)による演歌、歌謡曲(7月2日) ・津川地区の祭りに参加(8月26) ・三川きこの園へバスハイク(9月8日) ・あが野ニュータウンの祭りに参加(10月10日) ・新潟市いくとびあへバスハイク(10月29日) ・吉津地区「川ガニを食べる会」に参加(11月8日)

5. 事業報告(総括)

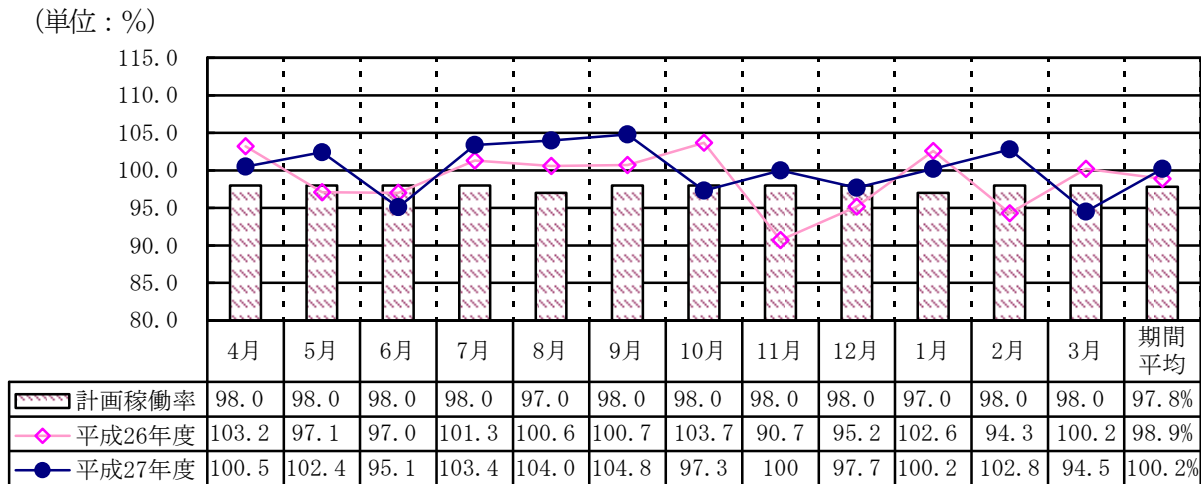
入所施設としてだけでなく在宅復帰ができる施設を目指します。	
取組事項	<ul style="list-style-type: none"> ① ご利用者それぞれの在宅生活の課題を把握して根拠に基づいた介護を実践し身体機能や生活動作の改善を行います。 ② 退所後に利用する在宅サービスと連携を図り、必要な介護方法などの情報提供を行い、安心して生活を送ることができるよう支援します。 ③ 在宅・入所相互利用の取り組み内容を広く地域に知っていただき、利用者数を増やします。
実績	<ul style="list-style-type: none"> ① 家族と連携を図りながら身体機能や生活動作の改善につなげることができた。その結果、一泊二日の家族旅行の実現にもつながっている。 ② 家族を交えて検討会を開催し、在宅生活で不安に感じている課題を改善できる機能訓練を実施した。 ③ 居宅介護支援事業所に訪問し、在宅入所相互利用の制度を説明してきた結果、常に1～2名の入所待機者がいる状況であった。介護支援専門員を通じてご家族と連携を図りながら入所調整を行った。
課題と今後の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も専門チームを中心に、在宅入所相互利用の取り組み内容を広く地域に知っていただけるよう取り組むと共に、ご家族の負担を軽減できるように身体機能や生活動作の改善を図る。

各職種の専門性を高めます。	
取組事項	<ul style="list-style-type: none"> ① 各種外部研修に参加することにより、認知症や高齢者の疾患について専門的視点を深めていきます。 ② 認知症実践者研修に参加し、各症状別の根拠に基づいた、認知症ケアの実践を積み重ねていきます。
実績	<ul style="list-style-type: none"> ① 「介護力向上研修会」に参加した職員を中心に体調に合わせた水分摂取促進の取り組みを行った結果、入院されるご利用者の数が減少した。 ② 認知症実践者研修に2名の職員が参加し、各症状別の根拠に基づいた、認知症ケアを習得した。
課題と今後の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・今まで学んできた「介護力向上研修会」での内容を取り入れ施設独自で実施できる体制作りと、「認知症実践者研修」で得た内容を周知し実践する。

最期までその人らしく過ごせる看取りケアを構築します。	
取 組 事 項	① 実践している看取りケアの分析を行い、様々なニーズに対応したマニュアルの改善を行っていきます。
実 績	① 全職員対象に「看取り介護についてのアンケート」を実施し、看取りケアについての「わからないこと」「曖昧だったこと」などの把握ができた。また、この結果を基に「看取りケアとは何か」を再確認するために周知徹底を行った。
課題と今後の取組	・ 看取り介護についてのアンケート結果をマニュアルに反映する。

2 短期入所生活介護事業

1. 施設利用稼働率



※稼働率について

- ・短期入所の1日定員(20人)を100%とした場合の、実利用者の割合を表します。
1年間の延べ利用日数が7,336日であったことから

$$\frac{7,336 \text{ 日}}{7,320 \text{ 日} \langle 20 \text{ 人} \times 366 \text{ 日} \rangle} = 1.0021 \quad \text{稼働率 } 100.2\%$$

(延べ利用日数) (定員) (実稼働日数)

※稼働率が100%を超えている理由について

- ・特養部門において入院者がいた場合に、そのベッドを使用して、短期入所のキャンセル待ちの利用者を受け入れたことで、稼働率が100%を超えている状況です。

2. 要介護度別利用延べ日数

	障害	要支援		要介護度					計
		1	2	1	2	3	4	5	
平成26年度	6	22	76	794	1,424	1,492	2,360	981	7,155日
平成27年度	26	68	16	1,159	1,956	1,313	1,641	1,157	7,336日

3. 月別利用者数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
実利用者数	48	53	49	57	55	51	55	61	61	59	56	58	55人
延べ利用日数	603	635	571	641	645	629	603	600	606	621	596	586	611日

4. 平均介護度及び平均利用日数(期間平均)

	要 支 援		要 介 護	
	平均介護度	利用者1人あたり 月平均利用日数	平均介護度	利用者1人あたり 月平均利用日数
平成 26 年度	1.77	4.87 日	3.02	12.24 日
平成 27 年度	1.22	4.66 日	2.85	11.37 日

5. 要介護度状態の変化(平成 28 年 3 月にご利用されている方を対象としています。)

内 容	要支援	要介護
改 善	0 人	2 人
維 持	2 人	51人
悪 化	0 人	3 人
合 計	2 人	56人

6. 年間行事報告

月 別	実 施 行 事	内 容
4 月 15 日 4 月 22 日	お花見バスハイク	・悪天候や開花予想の見込み違い等があったが 行き先の変更で桜を楽しんでいただいた。
4 月 9 日	バスハイキング	・瓢湖にてあやめを鑑賞し、その後ショッピングや 食事を楽しんでいただいた。
11 月 6 日	バスハイキング	・食育、花育センターにて動物に餌やりをしたり 触れ合うことができ笑顔で楽しんでいただいた。
12 月 28 日	忘年会	・職員がそば内を行い、ご利用者に年越しそばを 振る舞った。
1 月 12 日	新年会	・ご利用者に甘酒を振る舞い、職員の余興でお正 月の雰囲気を感じていただいた。
2 月 3 日	節分 (豆まき)	・職員が鬼に扮して豆まきを楽しんでいただいた。
その他	・夏祭り、敬老会については特養部門と合同で開催した。	

7. 事業報告(総括)

多様なニーズに応じて地域から選ばれる施設を目指します。	
取組事項	<ul style="list-style-type: none"> ① 病院と連携を図り退院後の利用を積極的に受け入れ、医療的ケアや機能訓練を行いご利用者の状態改善を行います。 ② 障害短期入所事業として障害の理解を深めるため、外部研修への参加や事業所内研修を行います。
実績	<ul style="list-style-type: none"> ① 医療的ニーズの高い方の利用希望が多く、健康管理や服薬管理を実施し、協力病院や主治医、関係機関との連携を緊密にしてきたことで、急変時に迅速かつ適切な措置を行うことができた。 また、奥山理学療法士の指導のもと個別リハビリを実施し、A DL回復に向けた支援を行ってきた成果として、骨折既往のある全介助のご利用者が2ヶ月間の利用中の訓練で、介助歩行でトイレまで行き、排泄ができるようになるまで回復した。短期入所担当看護職員による医療的ケアの研修会を開催し重度のご利用者の状態に合わせ対応できる体制を整え、受け入れることができた。 ② 重度障害のご利用者の受け入れ依頼があり、看護師が中心となり受け入れ体制を整備した。医療処置を他者に任せることへの不安を強く感じている家族介護者に対して利用前訪問を行い、緊急時の対応や病状の理解、ケア内容の共通理解を行った。受け入れ後は、多職種連携を密に行いながら、体調変化に対応して支援することができた。
課題と今後の取組	<ul style="list-style-type: none"> ① 今後も医療ニーズの高いご利用者が増え続けることが予想される中で、今以上に手厚い健康管理や関係機関との連携を緊密に行う必要がある。また、実際に支援していく職員のケアの質の向上を図っていく。 ② 他事業との合同会議などがほとんどなく、情報共有が不十分であるため関係機関に働きかけていく必要がある。緊急時でもサービス利用がスムーズに出来るように他事業との連携を図っていく。

ご利用者が安心して利用できるよう、法人内在宅サービスと連携します。	
取組事項	<p>① 長期利用者の在宅復帰を目指し、安心した在宅生活を送れるよう、デイサービス、ヘルパーと連携を図り、一人ひとりのご利用者に連動した支援を行います。</p> <p>② 看取り介護におけるご利用者、ご家族の不安や負担を軽減できるよう、ヘルパー事業と連動した体制を構築します。</p> <p>③ 根拠に基づいた症状別の認知症ケアを実践し、担当介護支援専門員、各在宅サービス事業所と連携した支援を行います。</p>
実績	<p>① 多職種が連携し本人のADLや意欲に配慮して、自宅復帰への働きかけを行った。年々リハビリの要望が増え、ショートステイの総合的なサービスに欠かせないと位置づけて、奥山理学療法士の指導でリハビリを実施している。また、経済的・社会的な理由から在宅復帰が困難な方には、継続して長期利用を受け入れ、ご家族の負担軽減にも配慮している。そうした中で、在宅復帰に向けて取り組んでいる姿勢は、ご家族や病院、ケアマネジャーに伝わってきており、在宅復帰を目指す利用者の相談も増えてきている。実績として、今年度は3件の在宅復帰を支援することができた。</p> <p>② 今年度は、看取りを希望される受け入れはなかった。初めはショートステイでの看取りを希望したとしても、何らかの医療処置を要する状態になった場合には病院を選択する状況であった。それでも亡くなる直前までショートステイを利用したいというご家族の希望は多く、意向を確認しながら主治医と連携を密に行い、終末期に利用していただいた。</p> <p>③ 認知症になった原因疾患を正しく捉え、各専門職種や関係機関等と協働・連携を行った。家族を交えたカンファレンスの開催や、自宅でのケア方法等を情報提供してもらいながら対応困難な方が利用できる体制を作った。</p> <p>また、認知症ケアの根底である自尊心に配慮したケアを全職員が行えるよう職員同士で働きかけ、過剰な介護はせず、ご自身がやってみようと思える声掛けや環境づくり、無理なくできる役割を提案、リハビリやレクリエーション活動・脳トレで社会性を維持し、ボランティアの受け入れや外出などを行い職員以外との交流促進も行った。</p>
課題と今後の取組	<p>① 継続して、相談員が中心となり常時利用者が自宅へ復帰することを念頭に置きながら入退所の相談に応じていく。また、奥山理学療法士の指導のもとリハビリ担当が中心となり、全職員が機能訓練に取り組める体制づくりが必要である。</p>

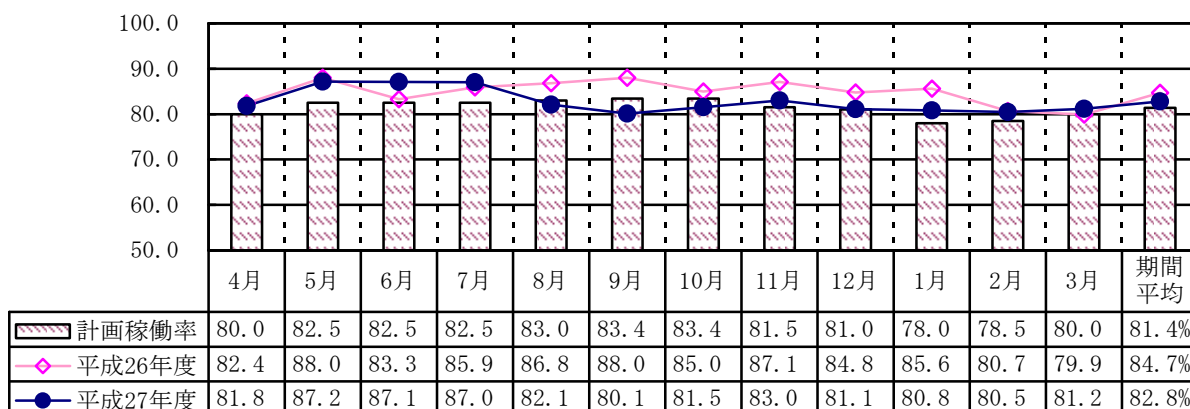
	<p>② 地域のニーズなどを考慮しながら、住み慣れた地域で安心して終末期を迎えることができるように、時代に求められる看取り介護に取り組み、実績を積み重ねていく。</p> <p>③ 認知症の進行の各段階に応じた適切な対応の継続と、ケアニーズに応じて各専門職、関係機関が連携した支援を行う。利用時に生活習慣の改善、食生活の見直し、適切な運動や趣味活動、社会的交流による脳の活性化を図り、発症や進行を遅らせる取り組みを実践する。また、ご本人の支援だけでなく、専門職種による相談やケア方法の助言等、ご家族への支援も行なっていく。</p>
--	--

安全な介護技術を提案し、在宅介護を支援します。	
取組事項	<p>① 介護機器を使った支援方法を取り入れ、ご利用者にとって安全で、職員には腰痛予防につながる介護を実践します。</p> <p>② 在宅で家族介護者の介護負担が軽減できるよう、支援方法を提案します。</p>
実績	<p>① 介護機器を使用する際は、専門職種や業者等とよく相談し目的を確認して選択している。また、実際に使用する際は、身体状況に合わせた介護機器を使用することで、腰痛を起こすことなく、安全に援助することができた。介護機器使用方法について、「個別ケア留意点ファイル」を作成し職員間での統一を図った。</p> <p>② 送迎時や訪問時、また電話連絡や連携ノートを通じて、利用期間中の様子を報告し、また必要に応じて在宅での介護方法を提案することができた。</p> <p>3月に家族交流会を開催し、11組のご家族から参加を頂き、家族が直面している在宅介護の実情や様々な意見をいただくことができた。</p>
課題と今後の取組	<p>① 職員間のケア方法の統一を図るための研修や、個別のケアマニュアルを整備し、事故防止・腰痛予防に努める。</p> <p>② 家族交流会の定期的な開催やアンケート用紙を用いたサービス満足度調査を実施し、利用者ご家族の貴重な意見を、サービス内容の改善につなげていく。また、在宅介護におけるケアニーズ毎に、各専門職種が協働して助言や提案を行い支援していく。</p>

3 通所介護事業

1. 施設利用稼働率

(単位：%)



※稼働率について

・通所介護事業の1日定員(22人)を100%とした場合の、実利用者の割合を表します。

1年間の延べ利用日数が6,613日であったことから

$$\frac{6,613 \text{ 日}}{7,986 \text{ 日} (22 \text{ 人} \times 363 \text{ 日})} = 0.828 \quad \text{稼働率 } 82.8\%$$

(延べ利用日数) (定員) (実稼働日数)

2. 要介護度別利用延べ日数

	障害	要支援		要介護度					計
		1	2	1	2	3	4	5	
平成26年度	41	562	459	1,756	1,550	1,044	556	781	6,749日
平成27年度	37	367	552	1,795	1,780	702	528	852	6,613日

3. 月別利用者数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
実利用者数	77	80	82	74	73	76	75	77	66	67	72	67	74人
延べ利用日数	542	597	578	596	560	549	555	545	551	498	513	529	544日

4. 平均介護度及び平均利用日数(期間平均)

	要支援		要介護	
	平均介護度	利用者1人あたり 月平均利用日数	平均介護度	利用者1人あたり 月平均利用日数
平成26年度	1.31	6.54日	2.43	9.70日
平成27年度	1.46	5.95日	2.43	7.68日

5. 要介護度状態の変化(平成 28 年 3 月にご利用されている方を対象としています。)

内 容	要支援	要介護
改 善	0 人	1 人
維 持	8 人	42 人
悪 化	0 人	16 人
合 計	8 人	59 人

6. 年間行事報告

月 別	実 施 行 事	内 容
4 月 22 日 ～26 日	バスハイキング	・利用時間に合わせて小花地方面に出かけ、お花見を楽しんでいただいた。
6 月 29 日	節句 (よもぎ団子作り)	・ご利用者と一緒に草餅をつくり食べていただいた。
8 月 4 日 ～ 7 日	合同夏祭り	・ご利用者の皆さんに屋台や御輿、ゲーム景品など、夏祭りの雰囲気を感じていただいた。
9 月 13 日	敬老会	・プレゼントの贈呈を行う式典や、アトラクションを見て楽しんでいただいた。
12 月 24 日 28 日	忘年会	・職員がそば打ちを行い、ご利用者に年越しそばを振る舞った。
1 月 12 日 ～14 日	新年会、 団子さし	・ご利用者に甘酒を振る舞い、職員の余興でお正月の雰囲気を感じていただいた。
2 月 3 日	節分 (豆まき)	・職員が鬼に扮して、豆まきを行い楽しんでいただいた。

7. 事業報告(総括)

在宅での生活を継続できるように、より専門的な知識と技術を高め、目的と根拠に基づいたリハビリを実施します。	
取組事項	<ul style="list-style-type: none"> ① 奥山理学療法士の指導を継続するとともに、「温熱療法」に取り組むことで疼痛を緩和して、リハビリの効果が上がるよう支援します。 ② 機能訓練の様子をビデオやタブレット端末を使用し、ご利用者本人やご家族に説明を行い、意欲的に機能訓練を実施できるよう援助します。
実績	<ul style="list-style-type: none"> ① 職員対象に研修会を開催し、機能訓練メニューや温熱療法の知識、実施方法、個別の留意点について研修を行った。 ② 機能訓練指導員が中心となり、理学療法士の指導を継続することで、利用者が意欲的に訓練に取り組み状態維持や改善につながっている。 ③ ホットパック導入による温熱療法においては、対象者に実践し痛みの軽減を実感していただき、訓練を進めることができた。 ④ サロンに参加させていただき、温熱療法や訓練メニューを紹介し、地域の方々に関心を持っていただくことができた。 ⑤ 歩行状態の動画を撮影し、次回評価時に確認することで、リハビリの効果をより正確に把握することができた。
課題と今後の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・ 理学療法士の指導を継続し、事業所内研修を行い、全職員が機能訓練の知識や技術の向上に取り組んでいく。 ・ ご家族に対するリハビリ状況報告については、送迎時や担当者会議での情報交換にとどまっているご利用者もあり、今後もタブレット端末などを活用して多くの方に効果を実感していただけるように取り組む。

利用中の状況や実践した内容を情報発信し、地域から選ばれる施設を目指します。	
取組事項	<ul style="list-style-type: none"> ① 各担当職員が、ご家族に利用中の状況報告や情報交換のため、定期的に訪問する機会を作ります。 ② 地域の方々にご利用者が交流できる行事を行います。
実績	<ul style="list-style-type: none"> ① 機能訓練指導員が利用者の自宅を訪問して生活状況について要望を確認し、ご利用者個々の目標設定を行うことができた。その際に、利用者家族からの不安や問題など相談を受ける場面が増え、ご家族との関係を構築する機会ができた。 ② ご家族に対し、行事への参加を呼びかけ三涼祭、敬老会に参加していただき、ご利用者と一緒に過ごしていただくことができた。

課題と今後の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・担当職員が、定期的に在宅へ訪問できるよう業務体制を見直す。 ・今後も、ご家族や地域の方々に取り組み状況を発信していく。 ・ご利用者、ご家族よりご意見ご要望を記入していただいたアンケート調査をまとめ、今後のサービス提供に生かせるよう検討を行っていく。
----------	---

年間を通して、成果のみえるクラブ活動を実施し、やりがいをもって取り組んでいただけるよう支援します。	
取組事項	① 継続したクラブ活動や脳活性化トレーニング、自己選択できる活動を提供し、実施します。
実績	<ul style="list-style-type: none"> ① 季節に合わせた計画に基づき、軽食作りやプランターでの野菜作りや貼り絵、季節の作品づくり、手工芸、さわし柿づくりを行い、フェイスブックにて活動内容をあげた。 ② ご利用者とお話し合い希望に添いながら参加を促し、職員がサポートし、クラブ活動へ参加していただいた。 ③ 居宅ケアマネジャーに対し、脳トレ、創作活動の場面を見学していただき、効果について説明を行った。
課題と今後の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・興味を持ち取り組む利用者が増えているため、認識力や判断力向上につながるよう、利用者の状態や意欲に応じ段階に分けた学習療法を継続して行っていく。 ・趣味活動について、フェイスブックに掲載し、ご家族や地域の方々に取り組み状況を発信していく。

認知症ケアの支援力を高めます。	
取組事項	<ul style="list-style-type: none"> ① 認知症実践者研修に参加し、各症状別の根拠に基づいて認知症ケアに取り組めます。 ② 個々の認知症状に対応し、ご利用者が継続して取り組むことができるクラブ活動や脳活性化トレーニングなど自己選択できる活動を提供し、実施します。
実績	<ul style="list-style-type: none"> ① 認知症実践者研修に職員が受講し、認知症対象者へのかかわり方や対応について学び事業所で研修会を開いた。 ② 利用者個々の状態や意欲、嗜好に配慮した、脳活性化トレーニング、パズル、ペグボード等を活用し時間を有意義に過ごしていただいた。ご利用者から「自宅でいても何もすることがないので楽しみだ」という言葉も聞かれ、生活意欲の向上につながった。

課題と今後の取組	<ul style="list-style-type: none">・ 今後も職員に対して、研修で得た知識を広げ、また取り組みを広めることで、新規利用や定期的なサービス利用につなげていく。・ 今後も、職員が研修会に参加し、認知症対応の専門性を高める。
----------	--

4 生きがい支援事業

1. 生きがい支援事業利用状況

	新規登録者数 (人)	登録者数 (人)	登録終了者数 (人)	事業日数 (日)	延べ利用者数 (人)	1日平均利用者数 (人)
4月	0	15	0	8	61	7.6
5月	0	14	1	9	59	6.5
6月	0	14	0	9	66	7.3
7月	0	14	0	9	60	6.6
8月	0	14	0	7	53	7.5
9月	0	14	0	8	59	7.3
10月	0	14	0	9	64	7.1
11月	0	14	0	8	58	7.2
12月	0	14	0	8	67	8.3
1月	1	14	1	8	57	7.1
2月	0	14	0	8	64	8.0
3月	0	14	0	9	75	8.3
年間統計	7人		1人	100日	743人	7.4人

2. 生きがい支援事業活動報告

4月	郷土料理作り 手工芸	10月	バスハイク 干し柿づくり
5月	お花見バスハイク 山菜パーティー、軽食づくり	11月	陶芸焼き 手工芸
6月	バスハイク 書道	12月	郷土料理作り 忘年会、クリスマス会
7月	畑作業、七夕 郷土料理作り	1月	郷土料理作り 新年会、手工芸
8月	手工芸、軽食づくり	2月	作品展示品づくり、軽食づくり
9月	手工芸、陶芸彩色	3月	作品展示会 軽食づくり

5 高齢者生活支援ハウス

1. 生活支援ハウス利用状況

	新規 入居者数	退居者数	月間 入居者数		新規 入居者数	退居者数	月間 入居者数
4月	0	0	4	10月	0	0	4
5月	0	0	4	11月	1	0	5
6月	0	0	4	12月	0	0	5
7月	0	0	4	1月	0	0	5
8月	0	0	4	2月	0	0	5
9月	0	0	4	3月	0	0	5
				合計	1人	0人	53人

2. 年間行事・交流会

入居者同士の交流やみかわ園の利用者、地域との交流のため、行事企画や参加を支援した。

月日	行事
7月19日	みかわ園三涼祭
9月13日	敬老食事会
10月23日	食事会
12月18日	クリスマス会、正月飾り
2月3日	節分豆まき
3月25日	食事会、ゲーム大会
9月12日	みかわ園三涼祭参加

3. 介護サービス利用状況

利用介護サービス	利用入居者数
デイケア	1人
デイサービス・訪問介護	1人

6 外出支援サービス事業

1. 外出支援事業利用状況

平成27年度実績		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間実績
利用件数		7	5	8	8	7	8	8	7	6	4	10	12	90件
地域	郡内	6	5	6	8	6	4	6	7	6	4	10	12	80件
	郡外	1	0	2	0	1	4	2	0	0	0	0	0	10件

2. 外出支援状況

利用目的	受付件数	実施件数
受診移送	89件	78件
入院移送	2件	2件
退院移送	10件	10件
外出移送	0件	0件

月平均利用件数	7.5件
一件の平均距離	49.7km
一件の平均所要時間	2.8時間

7 東蒲の里みかわ園 研修報告

1. 外部研修種別の内訳

項 目	内 容	主 な 研 修
技 術 向 上 人 材 育 成	職務を遂行するための技術及び質の向上を目的とした研修 現場実践に必要な基礎知識等の習得及び、対人援助に必要な伝える力の理解を深めることを目的とした研修	リスクマネジメント研修
		安全運転管理者等講習
		社会福祉施設「新任職員」研修
		認知症介護について
		介護現場に役立つシーティング
		ケアコミュニケーション講座
		第3次産業事業場における労働災害防止等研修会
		介護力向上講習会
		ニュートリションセミナー
		介護福祉士養成実習施設指導者特別研修
		通所介護事業集団指導
		排泄ケア集中研修
		評価者集合講習
		施設介護支援専門員研修
		介護現場におけるストレスチェックの活用講習
		福祉QC全国発表会
		マイナンバー制度講習
		指定障害者福祉サービス事業集団指導
認知症介護実践者研修		
介護老人福祉施設等集団指導		
上級リスクマネージャー養成講座		
そ の 他	情報管理説明会など	経営戦略セミナー

2. 内部研修参加状況

開催日	研修名	対象職員 (人)	参加者数 (人)	出席率 (%)
平成27年5月28日	施設におけるプライバシー保護・個人情報について 倫理及び、法令厳守について	45	36	80.0
平成27年6月25日	災害防災マニュアルについて 身体拘束・高齢者虐待について 食中毒について	45	32	71.1
平成27年7月27日	経管栄養について (短期事業所研修)	9	9	100.0
平成27年7月27日 平成27年7月28日 平成27年7月29日	救急法講習	53	53	100.0
平成27年8月28日	リスクマネジメントについて 認知症ケアについて	43	39	90.7
平成27年9月25日	褥瘡予防について 看取りについて	47	36	76.6
平成27年9月30日	褥瘡について (短期事業所研修)	9	9	100.0
平成27年10月29日	腰痛予防について 感染症対策実践 (吐物処理について)	53	38	71.7
平成27年11月26日	防災マニュアルについて さまざまな認知症・症状について学ぶ	54	38	70.4
平成27年3月25日	口腔ケア・嚥下のメカニズムについて 看取りのアンケート結果について リスクマネジメントについて	49	36	73.5

3. 研修報告(総括)

① 外部研修

- ・介護力向上研修で習得した知識、技術を周知徹底することで、職員の取り組む意識が向上し、ご利用者の身体機能の改善につながり、入院者数が減少するなどの効果が表れた。

② 内部研修

- ・腰痛予防研修として福祉用具会社を招き、最新福祉器具を使つての実践や、腰痛予防の講演などを行ったことでの知識を習得し、実践してきた援助方法の再確認ができた。

8 東蒲の里みかわ園 ボランティア活動状況

開催月	活動内容	参加者数
6月	<ul style="list-style-type: none"> ・施設外周及び中庭の草刈り ・毎週火曜日と金曜日にロビーで行っている喫茶店でコーヒーやお菓子の用意や利用者と会話など 	32人
7月	<ul style="list-style-type: none"> ・施設外周及び中庭の草刈り ・歌謡ボランティア(新発田市)によるコンサート実施。 ・三涼祭(夏祭り)屋台など ・毎週火曜日と金曜日にロビーで行っている喫茶店でコーヒーやお菓子の用意や利用者と会話など 	65人
8月	<ul style="list-style-type: none"> ・毎週火曜日と金曜日にロビーで行っている喫茶店でコーヒーやお菓子の用意や利用者と会話など 	13人
9月	<ul style="list-style-type: none"> ・毎週火曜日と金曜日にロビーで行っている喫茶店でコーヒーやお菓子の用意や利用者と会話など 	18人
10月	<ul style="list-style-type: none"> ・毎週火曜日と金曜日にロビーで行っている喫茶店でコーヒーやお菓子の用意や利用者と会話など 	11人
11月	<ul style="list-style-type: none"> ・毎週火曜日と金曜日にロビーで行っている喫茶店でコーヒーやお菓子の用意や利用者と会話など 	12人
12月	<ul style="list-style-type: none"> ・毎週火曜日と金曜日にロビーで行っている喫茶店でコーヒーやお菓子の用意や利用者と会話など 	16人
合計		167人

9 東蒲の里みかわ園 災害対策

1. 避難訓練

開催月日	訓練内容	参加者数
6月30日	夜間想定避難訓練(緊急伝達訓練含む) ・夜間実際に緊急連絡網により職員を招集し、車いすやベッドを利用者に見立て、避難誘導を実施した。	44名 (職員)
10月23日	日中想定避難訓練 ・阿賀町消防本部立ち会いのもと、ご利用者参加による避難訓練を実施した。 ・吉津区、谷沢区の区長に参加していただいた。	26名 (職員) 6名 (利用者) 2名 (地域)
2月23日	緊急伝達訓練 ・夜間に緊急連絡網を使用し、職員への伝達訓練を行った。	57名 (職員)

2. 消防設備点検

開催月日	訓練内容
5月21日	阿賀町消防本部による立ち入り検査 ・施設内部と地下タンク(灯油)貯蔵所の立ち入り検査を受けた。
6月15日	契約業者による消防設備の点検 ・スプリンクラーなどの消火設備、火災報知器、自家発電設備などの設備の点検を行い、点検結果を阿賀町消防本部へ報告した。
12月17日	契約業者による消防設備の点検 ・スプリンクラーなどの消火設備、火災報知器、自家発電設備などの設備の点検を行い、点検結果を阿賀町消防本部へ報告した。

10 東蒲の里みかわ園 苦情受付・対応報告

苦 情

<特養>

1. 利用者家族より

面会に行った際、食事用のエプロンが汚れていたため交換してもらいたかったが、職員に声をかけづらい雰囲気であった。また、入居者に対しての言葉使いに配慮が足りないと感じる職員がいたため改善して欲しい。

・苦情に対して謝罪を行った。その後、3日間の検討会を開催して、ご利用者、面会者への心遣いに関して職員が再確認し、改善内容の周知徹底を全職員に行った。

<要因:職員の態度>

苦情の発生件数

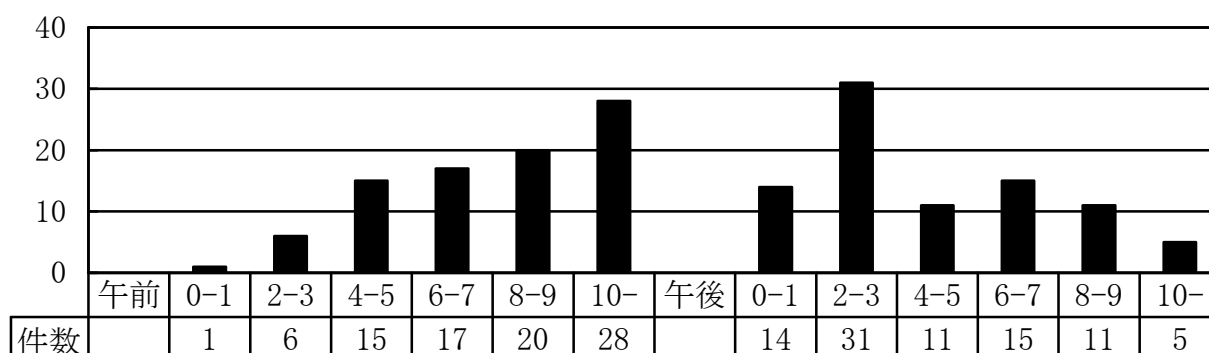
事 業	件数
特 養	1 件
短期入所	0 件
通所介護	0 件
合 計	1 件

苦情の発生原因

内容	件数
説明・情報不足	0 件
職 員 の 態 度	1 件
サービスの質	0 件
サービスの量	0 件
権 利 侵 害	0 件
そ の 他	0 件
合 計	1 件

11 東蒲の里みかわ園 事故等発生状況報告

1. 時間帯別発生件数



〈発生件数合計 174 件〉

事故の場所別発生件数

事業	件数
居室	60件
食堂・ダイルーム	64件
トイレ	13件
玄関・廊下	4件
浴室	30件
施設外	3件
その他	0件
合計	174件

事故の内容別発生件数

内容	件数
転倒・転落	75件
異食・誤飲	3件
火傷	4件
誤薬	11件
裂傷	18件
打撲・皮下出血	40件
不明外傷	13件
車両事故	1件
その他	9件
合計	174件

2. 事故報告

各事業所で事故等の発生後に事故原因の分析と検証を行い、発生件数については、平成26年度が154件であったが、平成27年度は174件に増加している。「皮下出血」と「不明外傷」の発生件数が増えて来ているため、今後も事故の原因分析と検証を行い対策を周知徹底し事故予防に取り組む。

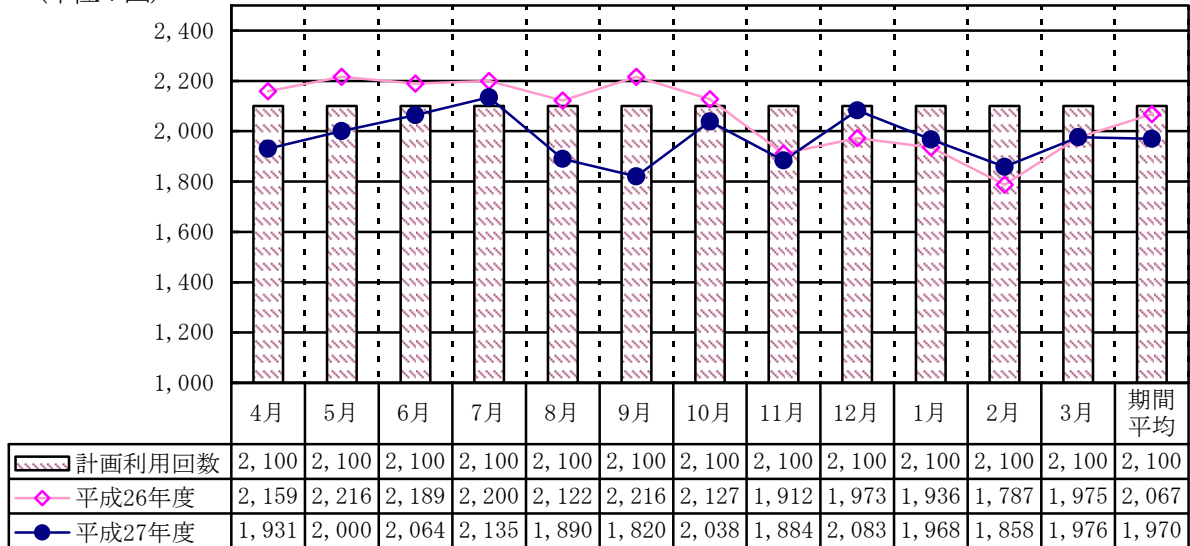
IV 平成27年度社会福祉法人東蒲原福社会 とうかん福祉サービス 事業報告

	頁
1. 訪問介護事業（介護保険）	59
2. 軽度生活支援事業	64
3. 閉じこもり予防ケア訪問事業	64
4. 障害福祉サービス事業（障害者自立支援）	64
5. まごの手サービス（介護保険外事業）	65
6. 居宅介護支援事業（介護保険）	67
7. とうかん福祉サービス研修報告	71
8. とうかん福祉サービス災害対策	73
9. とうかん福祉サービス苦情受付・対応報告	74
10. とうかん福祉サービス事故等発生状況報告	76

1 訪問介護事業

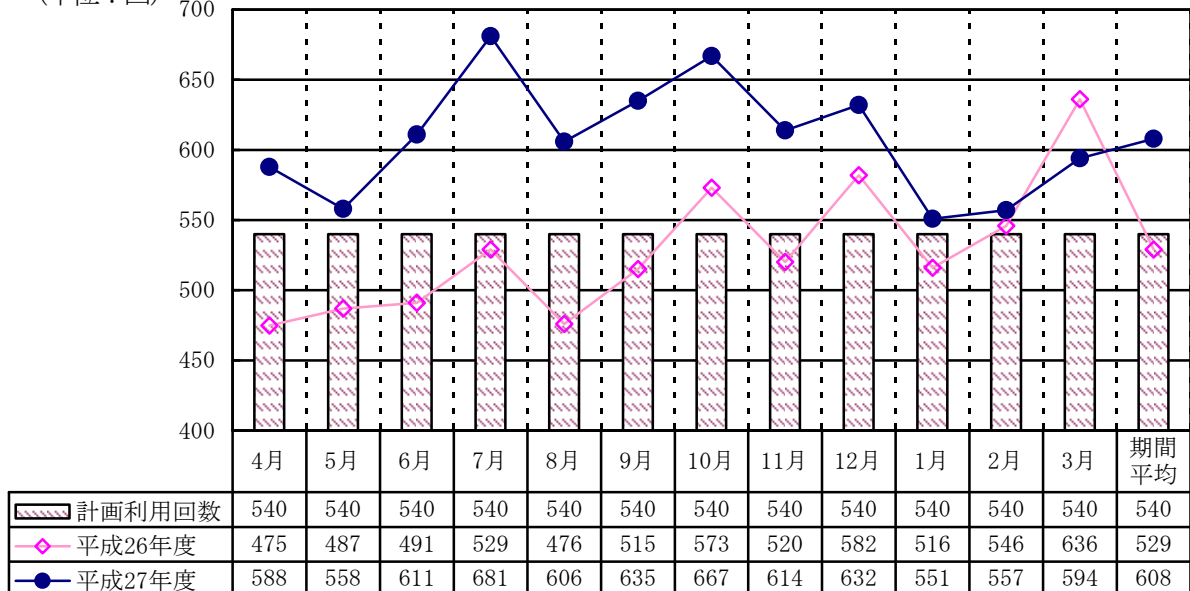
1. 訪問介護月別実績状況

(単位：回)



2. 予防訪問介護月別実績状況

(単位：回)



3. 月別利用状況(予防訪問介護事業含む)

月別区分	利用者数	利用状況			稼働率
		予約	キャンセル	実績	
4月	200人	2,562回	43回	2,519回	98.3%
5月	199人	2,622回	64回	2,558回	97.6%
6月	210人	2,750回	75回	2,675回	97.1%
7月	206人	2,898回	82回	2,816回	97.1%
8月	200人	2,653回	157回	2,496回	94.1%
9月	203人	2,613回	158回	2,455回	94.0%
10月	207人	2,858回	153回	2,705回	94.6%
11月	201人	2,647回	149回	2,498回	94.3%
12月	203人	2,906回	191回	2,715回	93.4%
1月	189人	2,762回	243回	2,519回	91.2%
2月	191人	2,636回	221回	2,415回	91.6%
3月	194人	2,791回	221回	2,570回	92.1%
計	2,403人	32,698回	1,757回	30,941回	94.6%
平均	200人	2,725回	146回	2,578回	—

※稼働率について

訪問介護事業の予約数を100%として、それに対して実際に利用した実績がどの程度の割合かを示します。

利用実績が30,941回で、予約数が32,698回であったため、

$30,941 \div 32,698 = 0.9462$ 稼働率94.6%

4. 利用者状況の変化

月区分	新規利用者	利用中止				
		施設入所	事業所変更	死亡	その他	計
4月	10人	1人	1人	4人	0人	6人
5月	8人	1人	0人	3人	1人	5人
6月	12人	1人	0人	1人	1人	3人
7月	7人	3人	1人	2人	0人	6人
8月	2人	3人	0人	3人	1人	7人
9月	2人	1人	0人	0人	2人	3人
10月	10人	5人	0人	1人	0人	6人
11月	6人	2人	1人	2人	1人	6人
12月	7人	0人	0人	1人	0人	1人
1月	3人	2人	0人	0人	1人	2人
2月	7人	1人	0人	4人	3人	8人
3月	7人	0人	0人	2人	2人	4人
計	81人	20人	3人	23人	12人	57人

5. 要介護度別利用延べ回数

	要支援		要介護度					計
	1	2	1	2	3	4	5	
平成26年度	3,499	2,847	6,337	3,489	3,191	6,295	5,500	31,158回
平成27年度	4,279	3,015	6,275	3,887	2,571	5,740	5,174	30,941回

6. 平均介護度及び平均利用回数(期間平均)

	要支援		要介護	
	平均介護度	利用者1人あたり 月平均利用回数	平均介護度	利用者1人あたり 月平均利用回数
平成26年度	1.40	7.2回	2.87	17.7回
平成27年度	1.35	6.2回	3.05	18.9回

7. 要介護度状態の変化(平成28年3月にご利用されている方を対象としています。)

内容	要支援	要介護
改善	16人	5人
維持	63人	75人
悪化	7人	28人
合計	86人	108人

8. 事業報告(総括)

ご利用者、ご家族が安心して住み慣れた地域で生活できるように支援します。	
取組事項	<p>① 医療機関やケアマネジャーと情報交換を行い関係する在宅サービスとの連携を図ることにご利用者の状態把握に努めます。</p> <p>② ご家族に安心して頂けるように定期的にご利用者の状態報告や、情報交換を行い信頼関係を深めます。</p> <p>③ 介護に不慣れな家族に対して無理なく在宅生活が続けられるように介護技術を提供します。</p>
実績	<p>① 関係する在宅サービスと連携を密にしたことで利用者の変化に敏速に対応することができた。また他の施設利用中の姿を知ることで新たな発見ができ統一したサービスを行うことができた。</p> <p>② 遠方に住む家族に自宅での生活の様子を定期的に報告することで、情報交換を密にすることができた。</p> <p>③ 「無料介護技術指導」の文章を作成し、町内の居宅支援事業所に出向き説明を行った。介護技術に不安を持っているお宅に伺い、オムツ交換、移乗の指導を行った。</p>
課題と今後の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度の実績を基に年間計画を作成し、関係者が参加しやすい環境を作ります。また関係機関との連携を密にすることで信頼関係を深めます。 ・遠方の家族と連絡を取り合う方法を検討し、家族の思いを知ることで利用者家族の望む生活が実現できるよう努めます。 ・継続的に居宅支援事業所に働きかけることで、家族のみで介護をしている方々の不安を取り除き在宅生活が継続できるように支援します。

介護の担い手としての自覚を持ち、質の高いサービスを提供するため自己研鑽に励みます。	
取組事項	<ul style="list-style-type: none"> ① 認知症サポーターを目指し、研修に参加します。 ② 個々の研修計画を基に積極的に外部研修に参加し、事業所内研修で復命します。
実績	<ul style="list-style-type: none"> ① 認知症サポーター・キャラバンメイト 3 名取得、また町開催の認知症サポーター研修に 24 名の職員が参加し、認知症の方を介護している家族に対して助言することができた。 ② 個々の研修計画を基に外部研修に参加できた職員、参加できなかった職員といた。 <p>復命会については上半期、下半期で計 6 名の職員に行ってもらい、情報の共有を図ることができた。</p>
課題と今後の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症サポーターとして、認知症の方を支える為に地域の方にも認知症について理解していただけるよう、情報の発信・共有の場が作れるよう取り組みます。 ・個々の研修目標計画一覧を基に、全職員が研修に参加できるよう取り組みます。また復命会については継続して行います。

地域の方々に愛され、親しまれる事業所を目指します。	
取組事項	<ul style="list-style-type: none"> ① 地域行事に参加し、地域の方々とコミュニケーションを図ります。 ② 学校行事や地域で介護体験会を開催し、地域の方々との交流の場を設けます。
実績	<ul style="list-style-type: none"> ① サロンに年 4 回参加し、介護についての疑問点また不安に思っていることに応えた。 ② 阿賀黎明中学・高等学校で介護体験教室を開催し、多くの生徒や地域の方に参加していただき、福祉について情報発信また体験をしていただいた。また介護技術講習会に講師として参加し、地域の方に介護技術や介護に対する不安に答えることができた。
課題と今後の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・サロンについては担当者と早目の調整を行い、今後も継続していきます。

2 軽度生活支援事業

1. 月別利用状況

月別区分	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
実利用者数	4	3	4	3	3	4	4	4	5	8	7	8	57人
延べ利用回数	20	14	14	13	12	16	14	14	22	24	28	35	226回

3 閉じこもり予防ケア訪問事業

1. 月別利用状況

月別区分	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
実利用者数	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1	2	3	6人
延べ利用回数	—	—	—	—	—	—	—	—	—	4	7	6	17回

※阿賀町より平成27年12月委託。

4 障害福祉サービス事業

1. 月別利用状況

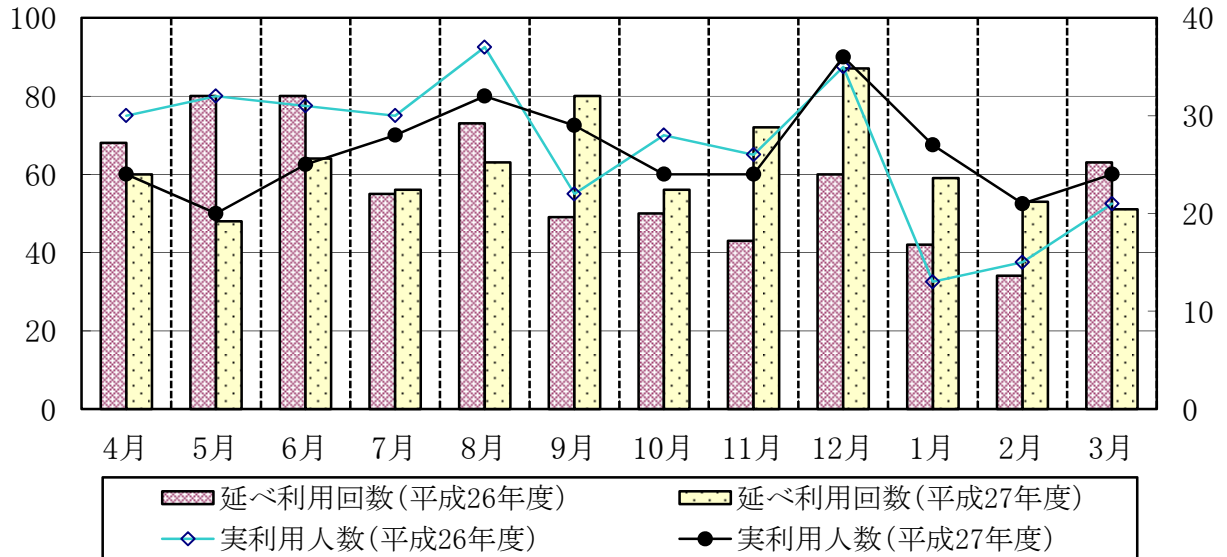
月別区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
実利用者数	14	14	14	14	15	14	13	13	13	15	15	15	169人
延べ利用回数	346	356	322	331	312	284	266	317	311	337	358	355	3895回

5 まごの手サービス（介護保険外事業）

1. まごの手サービス 事業利用状況

(延べ利用回数)

(実利用人数)



月別区分	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
実利用人数 (平成26年度)	30	32	31	30	37	22	28	26	35	13	15	21	320人
実利用人数 (平成27年度)	24	20	25	28	32	29	24	24	36	27	21	24	314人
延べ利用回数 (平成26年度)	68	80	80	55	73	49	50	43	60	42	34	63	697回
延べ利用回数 (平成27年度)	60	48	64	56	63	80	56	72	87	59	53	51	749回

2. 「見守り確認」安心サービス利用状況

月別区分	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
実利用人数 (平成27年度)	1	1	3	4	4	4	3	2	3	3	4	5	37人
延べ利用回数 (平成27年度)	24	75	149	192	166	202	140	106	153	154	184	326	1,871回

3. 事業報告(総括)

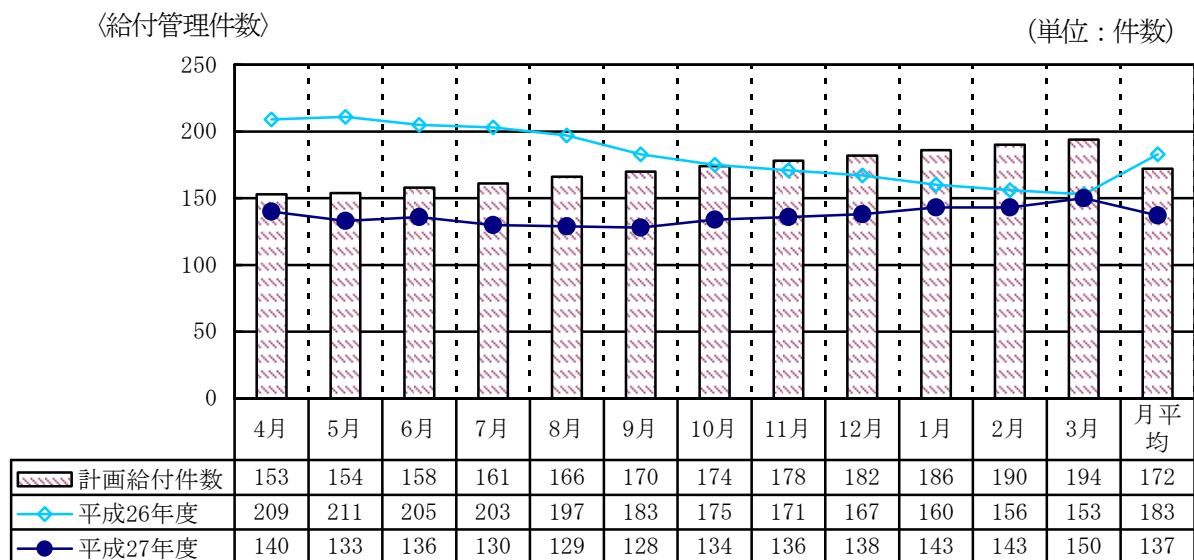
まごの手サービス提供にあたっては、介護保険との違いを明確にし、利用者のニーズに応じられるよう取り組みます。	
取組事項	①介護保険との混乱を防ぐため、ご利用者や家族にパンフレットを活用したわかりやすい説明を行います。 ②サービスに満足していただけるよう、利用者個々のニーズの把握を行います。
実績	①ご利用者、職員に「まごの手サービス」のチラシを利用して説明することで、認知度を広げることができた。 ②毎月、利用状況を把握し、分析し利用者の要望に沿うように日時・内容を相談し、サービス提供を行った。
課題と今後の取組	・ご利用者を待たせることのないよう、敏速に日程調整します。 ・毎年のご利用者には早目に声をかけて日程に組み込みます。

まごの手サービス事業を広く知って頂けるよう努めます。	
取組事項	①お盆や正月など、季節にあわせたサービス紹介の案内を利用者や地域の方へ配布します。
実績	①サービス紹介の案内を年2回ご利用者、ケアマネ事業所、ご家族に配布した。法人内事業所にもまごの手サービスを分かって頂けるようにチラシを2回配布した。
課題と今後の取組	・体制を整えてチラシを充実したものにし、より多くの人に知ってもらうように広報活動を行い周知します。

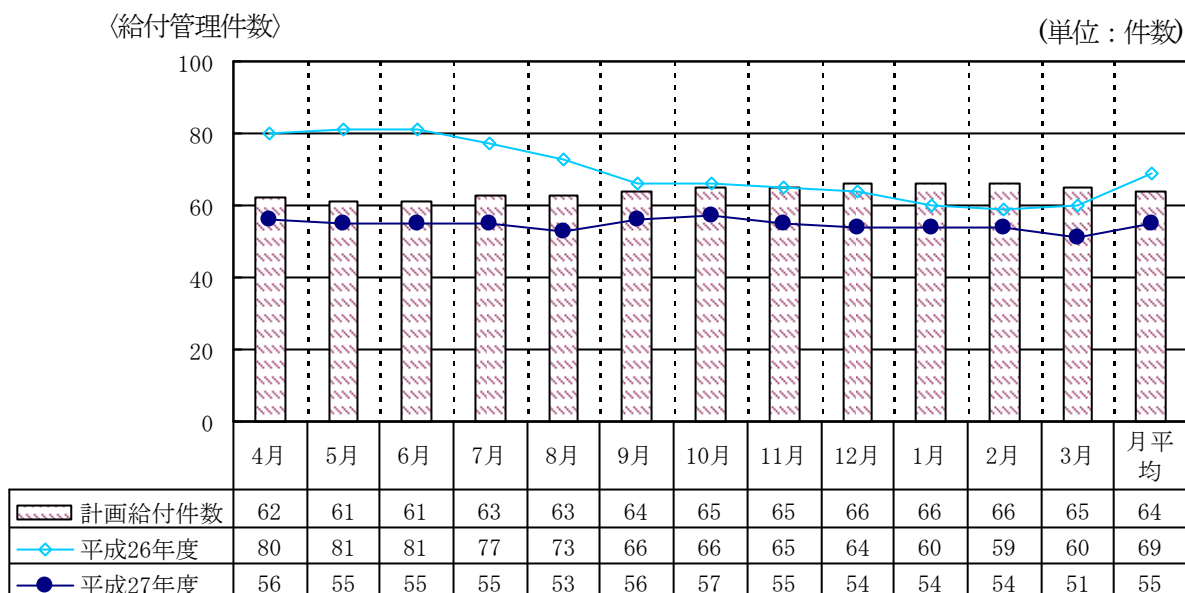
新たに巡回型見守りサービスを行います。	
取組事項	①1日に数回の巡回訪問を行い安否確認を行います。 ②必要に応じてご家族、ケアマネジャー、医療機関等に連絡します。
実績	①自宅で安心して過ごせるように、1日2回～3回の訪問を実施した。 ②必要に応じて、ご家族、ケアマネジャーに密に連絡を行い、情報の共有を行った。
課題と今後の取組	・介護保険と併用して、見守りサービスを利用の方法をご家族、ケアマネジャーへ周知をします。

6 居宅介護支援事業

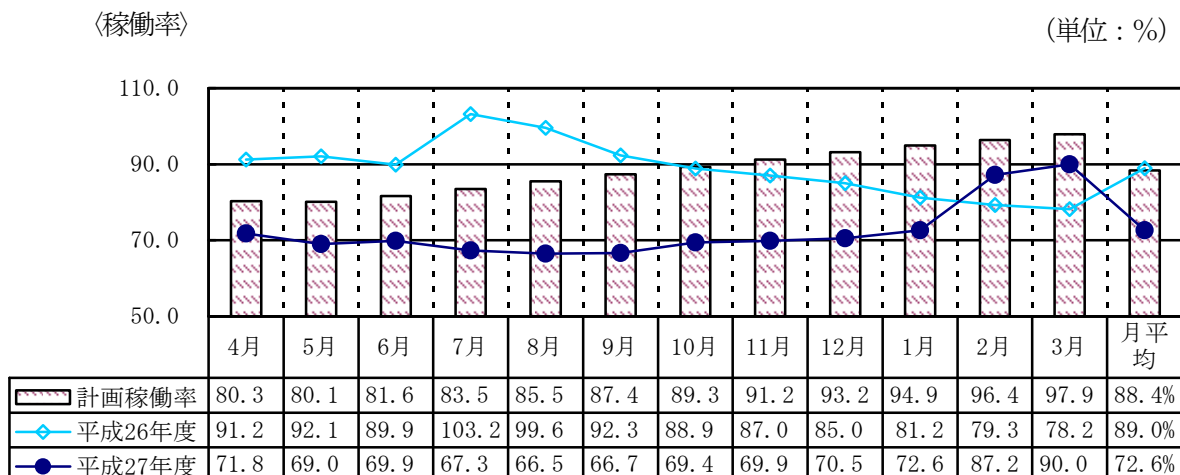
1. 要介護者給付管理状況



2. 介護予防給付管理状況



3. 介護保険担当者状



※稼働率について

介護給付管理を行える上限(介護支援専門員数×39人)に対して、給付管理をした人数がどれくらいの割合かを表します。

うち、介護予防については、1件あたり0.5人とします。

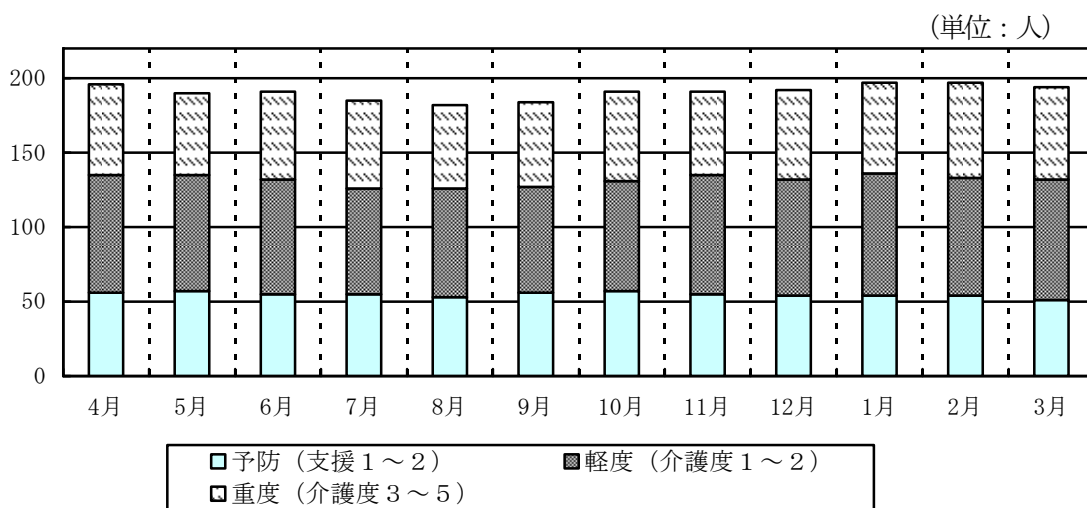
平成27年4月～平成28年1月まで

$$\frac{(\text{介護給付件数} + \text{予防給付管理件数})}{(\text{介護支援専門員} 6 \text{名} \times 39 \text{人})} = \text{稼働率}$$

平成28年2月～平成28年3月まで

$$\frac{(\text{介護給付件数} + \text{予防給付管理件数})}{(\text{介護支援専門員} 5 \text{名} \times 39 \text{人})} = \text{稼働率}$$

4. 区分別利用者状況



5. 事業報告(総括)

住み慣れた地域での生活が継続できるよう、支援体制を築きます。	
取組事項	<ul style="list-style-type: none"> ①多職種との情報共有と連携により、支援策を検討します。 ②緊急時及び災害時の対応がスムーズにできるよう、医療機関や連絡先が一目で分かる一覧表を整備します。 ③ご利用者やご家族が行政やサービス事業所に求めていることを、地域包括支援センターや事業所に発信していきます。
実績	<ul style="list-style-type: none"> ①利用者の入院及び退院時、積極的に病院へ出向き情報収集を行うことで、在宅生活に向けたサービス検討ができた。医療依存度の高い利用者についても、サービス開始前に多職種で検討することにより、在宅復帰につなげることができた。 ②緊急時連絡票を整備したことで、災害の恐れがあった際、安否確認や注意喚起がスムーズにできた。 ③医療依存度の高い方の施設入所に向け、医療機関・包括・事業所と検討を重ね、受け入れ体制を整えることで、入所に繋げることができた。
課題と今後の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・行政、医療機関、サービス事業所はもちろん、地域とのかかわりを多く持つことで、様々な角度から支援方法を検討していきます。

信頼していただける事業所を目指します。	
取組事項	<ul style="list-style-type: none"> ①個々の目標に応じた研修に参加し、相談支援技術の向上に努めます。 ②事例検討会を繰り返し行い、効果的な支援の向上に努めます。 ③自己の業務を評価・検証し、課題を改善します。 ④各種手続きがスムーズにできるよう、手順書を整備します。 ⑤ご利用者がサービスを選択する際、統一した情報提供ができるよう、事業所の特性について情報を共有します。 ⑥地域のサロン等に参加し、住民の方との情報交換や介護保険制度について情報を発信します。
実績	<ul style="list-style-type: none"> ①②外部研修への参加機会は少なかったが、事業所内での事例検討会を定期的に行うことで、担当者が1人で悩むことなく、他の支援方法を見つけることができた。 ③自己評価を行うことで、自身の業務を見直し、改善につなげることができた。 ④手順書を作成したことで、各種手続きをスムーズに行うことができた。

	⑤サロン等に参加し、地域の方の知りたいことや不安を直聞くことができた。
課題と今後の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・ 研修に参加する機会が少なかったため、次年度は計画に添って研修に参加していきます。 ・ 地域へ出向く機会を増やし、地域の方に私たちの役割を知っていただく。サロンで得た情報を基に、提供する情報を整理し伝えていく。

事業の円滑な運営ができるよう努めます。	
取 組 事 項	①地域包括支援センターや関係機関との情報交換を継続して行います。
実 績	<p>①地域包括支援センター主催のケアマネ連絡会や研修に参加することで、介護申請状況や阿賀町の高齢者状況について把握することができた。</p> <p>虐待ケースについては、地域包括支援センターと連携をとりながら支援をすることで、利用者の置かれている生活環境の改善を図ることができた。</p>
課題と今後の取組	・ 関係機関や事業所との情報交換を継続して行います。

7 とうかん福祉サービス 研修報告

1. 外部研修種別の内訳

項 目	内 容	主 な 研 修
技 術 向 上 人 材 育 成	職務を遂行するための技術及び質の向上を目的とした研修 指導的立場にある職員が指導、育成するための技術を学ぶ研修	実地指導研修
		第26回「福祉QC」全国発表大会
		認知症キャラバン・メイト養成研修
		精神障害者の方を理解したホームサービス
		全国老人福祉施設研究会議
		全国精神障害者地域生活支援協議会
		元気をもらおう認知症ケア
		現任ホームヘルパー研修
		地域リハビリテーション
		認知症と歩む
		主任ケアマネ研修
		福祉用具・住宅改修研修会
		コミュニケーション向上研修
		認知症サポーター研修
		個人と組織の成長を促すコーチング
		災害時対応研修
		クレーム対応研修
		高次脳機能障害とは
		阿賀町訪問型介護予防事業研修会
		高齢者虐待防止サポーター育成研修
新潟県ホームヘルパー研究大会		
スキルアップ研修「記録の書き方」		

2. 内部研修参加状況

開催日	研修名	対象職員 (人)	参加者数 (人)	出席率 (%)
平成27年 4月24日	接遇について(支所研修)	21	16	76.0
平成27年 5月28日	食中毒について(支所研修)	28	18	64.0
平成27年 6月17日	法令遵守について	43	40	93.0
平成27年 7月 8、9、15、16日	調理実習	43	35	81.0
平成27年 8月 5日 8月 6日	救急法	48	44	91.0
平成27年 8月27日	オムツ交換について(支所研修)	9	8	89.0
平成27年 9月11日	心の健康出前講座メンタルヘルス 講座	46	36	78.0
平成27年 9月11日	介護記録のポイント	37	28	75.0
平成27年 10月14日	火災予防	43	35	81.0
平成27年 11月20日	感染症予防	43	37	86.0
平成27年 12月 9日	交通安全について	43	39	91.0
平成28年 1月20日 1月28日	QCについて(支所研修)	21	17	81.0
平成28年 2月16日	防災について	43	32	74.0
平成28年 3月 4日	接遇について	43	39	91.0

3. 研修報告(総括)

①外部研修

- ・外部研修受講者からの復命を受けることで、新しい情報や技術を身につけサービスの向上につなげることができた。

②内部研修

- ・内部研修では年間計画を作成し、定期的に研修を行うことで個々のスキルアップにつなげることができた。

8 とうかん福祉サービス 災害対策

1. 備蓄品の配布

- ・災害時に供え各支所に備蓄品としてヘルメット・ソーラーランタン・軍手・キャップライト・ポリタンク・防寒シート・救急箱・消火器の点検を行い、設置場所の再確認を実施し、再度職員に周知徹底した。

2. 避難訓練

開催月日	訓練内容	参加者数
11月28日	緊急伝達訓練 夜間に緊急連絡網を使用し、職員への伝達訓練を行った。	55名

9 とうかん福祉サービス 苦情受付・対応報告

苦 情

<全体>

1. 地域の住民より、封書(匿名)で、広報誌「どんぐり」の伝えたいことはなんでしょうか？年2回の発行であれば高齢者がわかりやすい福祉サービス内容を盛り込むべきではないでしょうか？職員のレベルが問われます。そのためには利用者には何をしてあげられるのか？何を訴えているのか考えてください。より町民のみなさんから親しまれる組織を作ってください。

・広報誌の目的について話あった。地域の方の声を参考に掲載すべき内容を十分に検討し今後の作成に活かしていく。
＜要因:その他＞

<居宅介護支援>

2. 入院するためケアマネに対応してもらいたく事務所に電話した。担当ケアマネが会議中のため別のケアマネが電話対応。「病院から電話があって、明日10時までに病院に来てくれればいい。ヘルパーが付き添って病院に一緒に行ってくれるから大丈夫」と言われたので安心して介護タクシーを予約した。しかし担当ケアマネからは「ヘルパーは忙しいから8時に行く」と言われた。8時に来られては介護タクシーが来るまで、母をずっと車椅子に乗せておかなければならない。腹がたったから、「明日ヘルパーは来なくていい」と電話を切った。ケアマネを変えて欲しい。

・内容確認のためご利用者宅に伺い謝罪。事業所内でケアマネを変更することとした。今後も担当以外がご利用者の調整業務を行う事が考えられる。その際は5W2Hを活用し確実に話の内容を担当に伝えることを徹底する。またご利用者その家族の思いや考えを汲み取り対応することが必要であり、思い違いやコミュニケーション不足によって今回のようなことが考えられる。相手の立場に立ちわかりやすい説明を心がける。

＜要因:説明・情報不足、サービスの質＞

<訪問介護>

3. 昨日ヘルパーが来る日なのに誰も来なかった。木曜日は病院に行く日もあるので毎週来ることにはなっていないが、おかしいと思ったら確認の電話をくれればよい。これでヘルパーが来る日なのに来なかったのは3回目だ。二度と同じことをされては困る。それ以外に給湯器を無駄に使っている、味見をせず自分好みに味をつける。自分の家ではいいかもしれないが、節約して生活していることをわかってほしいし、気をつけてほしい。

・ご本人が訪問日の変更や追加の希望があった時は、ケアマネを通し再度確認を行い、その変更日を見やすい場所、目線の高さに合わせた位置に大きく書いて貼る。また調理に関しては、ご利用者の大切な食材であることを認識し、希望に沿ったものを調理することを徹底。ご利用者の立場に立って、無駄のないようにすることを全職員に周知徹底した。

＜要因:サービスの質＞

<訪問介護>

4. ご利用者が自分で調理しようと包丁刺しから包丁を抜こうとしたところ柄が抜けた。ヘルパーが使ったからこんなことになってしまった。抜けた部分はさびているし、こんなになったら黙っていないで言ってほしい。今になって誰がやったか聞いても、誰も自分とは言わないだろう。

・今回の物損ばかりでなくご利用者宅の物を使用する際、些細な不具合を感じたときは速やかにご利用者に確認して頂くことを職員に周知した。

<要因:サービスの質>

<訪問介護>

5. 台所で調理をしている時、さいばしで味見をした。口をつけて味見したさいばしを鍋に戻していた。そんなことをするヘルパーはもう来てほしくない。

・自分の家ではないということ。普段やっていることが出てしまうおそれあり。
以前訪問していたからという気のゆるみから出た結果が苦情となった。
味見をする際は皿、別の箸を使用し、使用後はきちんと洗うことを職員に周知し徹底した。

<要因:サービスの質>

<訪問介護>

6. 介護保険で出来ないことの説明をしたが、説明の仕方が冷たかった。説明に来るのはケアマネだけでいい。これから本人には何も言わないでほしい。何かあったら息子に言ってほしい。母親は大変ショックを受けている。

・説明不足により、不安、不満を与えてしまったことについて謝罪した。再度ご利用者に説明し確認してもらい、職員に周知しサービス内容の共有を図った。

<要因:サービスの質>

苦情の発生件数

事業	件数
訪問介護	5件
居宅支援	1件
合計	6件

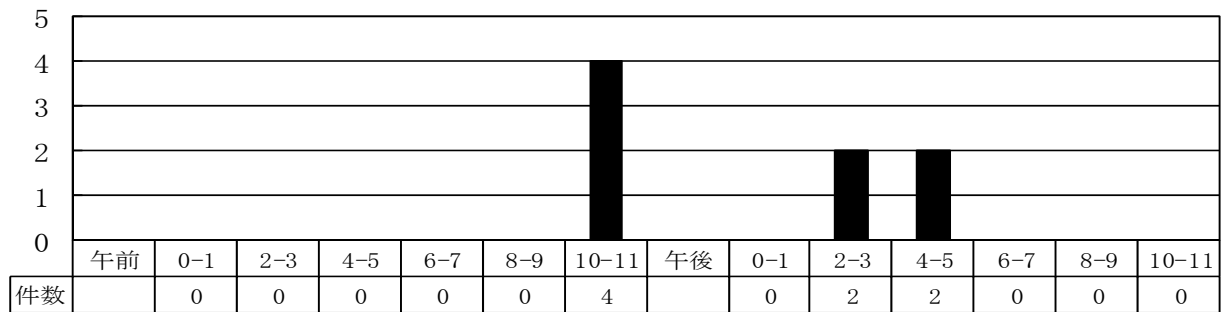
苦情の発生原因

内容	件数
説明・情報不足	1件
職員の態度	0件
サービスの質	4件
サービスの量	0件
権利侵害	0件
その他	1件
合計	6件

10 とうかん福祉サービス 事故等発生状況報告

1. 時間帯別発生件数

(単位：件数)



(発生件数合計 8 件)

2. 場所別発生件数

発生場所	件数
路上	4 件
台所	3 件
その他	1 件

3. 内容別発生件数

事故内容	件数
車両事故	4 件
物品の破損	4 件

4. 事故報告(総括)

- 車両事故については、車両周辺の障害物の確認を怠ったために障害物と接触した事故が多かった。車両事故が発生した場合には、安全運転管理者が事故の原因や車両の破損状態を当事者と確認し、個々に安全運転について指導を行い、各支所に安全運転について注意を促した。
- 物品の破損については危険予測できず、破損してしまったケースが多かった。各支所で事故検討を行い、全職員に周知した。