

社会福祉法人楽晴会
晴ヶ丘老人ホーム 平成 30 年度事業報告

平成 30 年度事業目標

(A) アメーバ(事業基盤)MP 時間当たり 2,050.0 円 ※MP=マスタープラン(年度計画)

(B) 顧客満足度サービス向上経営改善活動

①お客様要望・苦情対応 30 件 ②CS 結果(職員対応満足)80%

③CS 結果(サービス内容満足) 80% ※CS=顧客満足度

(C) 教育訓練

①内部教育件数・延べ人数 20/100 (件/人)

②外部教育件数・延べ人数 17/18 (件/人)

③有資格者人数 1 人(介護福祉士)

(D) リスク予知対策活動

①ヒヤリハット件数 150 件 ②リスク予知対策活動(作成、更新)

(E) 改善活動

①QOL プラン改善 20 件 ②A 改善「改善研究レポート」 2 件

※QOL=生活の質

③B 改善「5S ミニ改善レポート」 2 件

※5S=整理・整頓・清掃・清潔・躰の頭文字 S をとったもの

(F) 関連指標

①看取り介護加算取得 : 看取り指針作成他

②職員満足の向上 : ES 調査実施 ※ES=従業員満足度

1. 事業概況について

はじめに、当施設は昭和 43 年の開設から丸 50 年が経ちました。養護老人ホームですので措置制度で運営をおこなっていますが、ここ十数年、定員(70 名)割れが続いている状況にあります。特に直近の数年は、ある程度新規のお客様が入居されているのにも関わらず定員割れになっている状況にあり、これは入居を上回る退去者(死亡含む)がいることがひとつの要因となっております。

今年度は入居のお客様 57 名でスタートしていますが、一年間に新規入居者が 17 名あったのに対し、退去者 15 名(うち 10 名死亡)となっております結果、年度末は入居者 59 名となっております。昨年度は営業活動として、青森県はもとより岩手県の市町村担当窓口回数回向き、当施設の現状をお伝えすると共に養護老人ホーム対象者の確認並びに入居の働きかけを行った結果、岩手県二戸市から予想を上回る入居(6 名)に結びついた成果が得られています。反面、虐待等で緊急入居されるも短期で措置替えや早期の住み替えになった方 5 名、死亡 10 名の結果、入居者がさほど増えなかったという事になりました。

年度末のお客様の状況ですが、市町村別では県内 11 箇所と岩手県の洋野町、軽米町、二戸市、普代村を含む 15 市町村から措置入居されており、男性 22 名、女性 37 名です。平均年齢は 81.1 歳、最高齢 95 歳、最年少 61 歳で、60 代の若い年齢層(8 名)が増加傾向にあります。特に最近様々な心身の特性を持ち、又多様な社会的背景を持ったお客様が入居されてきており養護のみならず自立生活・社会参加に必要な支援を行う事が求められてきています。一方、特定施設利用者は 23 名、平均介護度 3.61(前年度末 4.01)で、こちらは前年度とほぼ変わらない人数で推移していますが、介護度が重度のお客様の永眠により平均介護度はやや軽度となっております。

2. 事業目標に対する達成度について

(A) アメーバ(事業基盤)MP 時間当たり 2,050.0 円 ⇒ MR 評価点 4 点(期待水準を下回った)

当初、当期マスタープラン全体での時間当たり通期2,050.0円を目標に掲げてきたが、年度末結果、時間当たり通期 1,972.0 円と未達で 96.2%の達成率となった。一番の原因は事業概況で説明の通り、新規入居者が 17 名だったのに対し退去者が 15 名となり結果、スタートから 2 名のみの増員となったため収入が伸びなかったことにある。さらには経費の面で5月に地下タンク電気防食システム設置工事 2,052,000 円の修繕費がかかったことと、パート職員のケアアシスタント 1 名が増員になったことで総時間が増加(1,000H)した事も影響している。営業活動したことで初めて岩手県二戸市から措置入居に繋がった成果はあったが残念な結果になってしまった。

(B) 顧客満足度サービス向上経営改善活動

①お客様の要望・苦情対応 ⇒ MR 評価点 4 点(目標より2件少なく期待水準を下回った)

山鳩の会(お客様の自治会)、セーフティーオンブズマン、のぞみの箱設置等から吸上げた要望苦情への対応を行っている。

- ・要望 20 件(散策・買い物について、設備・環境面について、居室替え希望等)
- ・苦情 8 件(職員の対応について、設備・環境面について等)

②CS 結果(職員対応満足)⇒ MR 評価点 8 点(期待水準をやや上回った)

法人主催の満足度調査未実施による結果

職員の対応や会話に満足されているかの質問に対して

- ・満足⇒90.3%
- ・どちらかと言えば満足⇒9.7%
- ・どちらかと言えば不満・不満⇒0%

③CS 結果(サービス内容満足)⇒ MR 評価点 7 点

(満足の回答は目標の 80%を切るが、どちらかといえば満足をあわせると 100%、不満足が 0%を考慮しての評価点)

法人主催の満足度調査未実施による結果

サービスの内容に満足されているかの質問に対して

- ・満足⇒71%
- ・どちらかと言えば満足⇒29%
- ・どちらかと言えば不満・不満⇒0%

(C) 教育訓練

①内部教育件数・延べ人数 ⇒ MR 評価点 10 点(期待水準を大幅に上回った)

内部研修 15 件実施、141 名が参加しているが、不参加者にも伝達研修している。
伝達研修 5 件実施、51 名が参加している。

②外部教育件数・延べ人数 ⇒ MR 評価点 10 点(期待水準を大幅に上回った)

26 件の外部研修に 31 名参加している。 詳細は別表の通り。

③有資格者人数 ⇒ MR 評価点1点

資格取得無し

(D)リスク予知対策活動

①ヒヤリハット件数 ⇒ MR 評価点 10 点 (期待水準を大幅に上回った)

給食 17 件、介護 381 件 計 398 件

※介護部門は、年間 1 人 5 件以上提出を目指し取り組みしている。24 名中 20 名達成。

②リスク予知活動 ⇒ MR 評価点 6 点 (期待水準どおりであった)

部門責任者クラスが参加している拠点会議にて検討作成している。

(E)改善活動

①QOL プラン改善 ⇒ MR 評価点 4 点 (目標数値 55%未達)

・オムツ外し⇒10 名のお客様の日中のオムツ外しを計画し実施、4 名達成、(1 名永眠)

・機能改善⇒10 名のお客様を機能維持訓練計画にて実施、7 名達成。

②A 改善[改善研究レポート] ⇒ MR 評価点 4 点 (目標 2 件に対し 1 件で未達)

1 件(介護部門)

養護老人ホームに入居されている、パーキンソン病のお客様が自分らしく生活できる為の支援について研究、発表している。

③B 改善[5S ミニ改善レポート] ⇒ MR 評価点 10 点 (期待水準を大幅に上回った)

2 件:①玄関脇のスペースの改善 ②食堂一角にパブリックスペース設置

(F)関連指標

①看取り介護加算取得 ⇒ MR 評価点 5 点 (加算取得のための準備を整えている。取得は次年度に持ち越しになる)

加算取得には至らなかったが、看取り指針を作成、看取りプラン作成している。

②作業環境改善 ⇒ MR 評価点 6 点 (ES 調査実施に至ったが、改善策実施が次年度持ち越しになる)

9 月 15 日～30 日 全職員対象(施設長を除く)に ES 調査(職員満足)実施。

◎調査結果⇒6 項目の質問の中で「労働環境について」の不満足がワーストワンになっている。ただこの質問に関しては、建物・設備面で老朽化してきていることから調査結果が予測出来ていたことである。続いて不満足が多かったのが「職場の雰囲気が良い」という意見で、このことに焦点を当てて改善の対策を実施している。年度内に結果が出せない為、この活動は次年度も引き続き取組を継続する。

3. 年間行事・行事食の提供

月日	行事名	献立内容
4 27	お花見会	たけのご飯、えびフライ、つくね串、ジャーマンポテト、煮卵、菜の花の辛子和え、三色豆
6 27	選択メニュー	<チーズ蒸しパン><白ごはん> シチュー、コールスローサラダ、みかんゼリー
8 10	夕涼み会	青菜おにぎり、オムそば、焼き鳥、フライドポテト、とうもろこしの香ばし揚げ、枝豆、味噌付きゅうり、すいか
9 17	敬老会	赤飯、すまし汁、刺身盛り合わせ、天ぷら盛り合わせ、炊き合わせ、酢の物、鶏の八幡巻、かに風味卵巻、彩りベーコン巻、白花豆、茶碗蒸し、メロン、和菓子
11 5	選択メニュー	<えび天そば><えび天うどん>かきの酢の物、漬物
12 18	もちつき会	ごはん、鶏汁、漬物、おしろこ、みかん
1 1	元旦	ごはん、雑煮、栗きんとん、鮭昆布巻、菜の花の辛子和え、みかん
1 10	新年会	にぎり寿司、すまし汁、つくね串、いんげんおかか和え、梅花れんこん、大根なま酢、茶碗蒸

			し、和菓子
--	--	--	-------

4.防災訓練実施状況

区 分	実施回数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
日中想定総合避難訓練	年2回							2					
夜間想定総合避難訓練	年2回		2										
避難訓練	年4回		2					2					
消火訓練	年4回		2					2					

5. 職員教育

職員の専門性が向上する事によって、多様化するお客様のニーズに対応する事、また、制度から業務の内容を理解する事で仕事に対する意識の向上を目指し、平成30年度は以下の研修内容を実施している。

【園内研修】

教育訓練名	実施日	対象	内容
高齢者の権利擁護について	5/28 1/16	支援員 介護職員	身体拘束に対する考え方を学ぶ 身体拘束等適正化指針の検討
オムツ外しのアセスメント	5/19	支援員 介護職員	アセスメントを通してお客様個々、その人らしさの探求に努め職員間で情報共有しオムツ外しに取り組む
感染予防対策 (インフルエンザ)	6/28	支援員 介護職員	インフルエンザの病
医療安全研修	7/5	支援員 介護職員	バイタルサインの測定技術 安全・安楽の援助技術
非常食の提供方法	7/14 7/24 8/3	調理員 支援員 介護職員	災害時の食事の提供方法について 調理員不在時の対応について
夏場の食中毒と衛生	8/9	調理員	食中毒を発生させないために
褥瘡について	8/29	支援員 介護職員	褥瘡予防と観察、処置の方法について
スピーチロックについて	8/31	支援員 介護職員	虐待に繋がる言葉遣いの確認 適切な言葉遣い他
5Sの基本	9/10	調理員	整頓(5S)を学ぶ
介護技術の研修 (ノンリフティング)	10/30	支援員 介護職員	持ち上げない介護の理解と実践
リスクマネジメント	11/26 3/26	支援員 介護職員	KYTの基本的な考え方、5ステップ他
冬場の食中毒と衛生	11/26 12/10	調理員	不顕性感染を学ぶ
感染予防対策(疥癬)	12/15	支援員 介護職員	疥癬の早期発見と対応について

安全衛生教育	1/22	全職員	職場のパワーハラスメントを考える
接遇マナーについて	2/27	支援員 介護職員	言葉遣いについて 禁止ワードを使わずにお客様に対応する

【外部研修】

月日	研修名	研修地	研修内容	参加者
4/17	産業保健関係者研修会	青森市	職場のコミュニケーションの活性化について	月舘
5/17.18	東北ブロック老人福祉施設大会	青森市	これからの介護業界について	駒井・月舘・富田
5/22	産業保健関係者研修会	八戸市	健康診断と事後措置について	駒井
6/11	養護老人ホーム職員研修会	青森市	困難事例検討	檜山
6/25	管理栄養士・栄養士研修会	東京都	QOLを高める食支援の実践	野田
6/26	産業保健関係者研修会	八戸市	働く女性の健康管理ポイント	駒井
6/27-29	青森県喀痰吸引研修(講義)	青森市	保健医療制度とチーム医療他	米内
6/28	食品衛生講習会及び給食施設栄養管理指導事業研修会	十和田市	食中毒予防・施設の衛生管理について他	野田
7/4-6	青森県喀痰吸引研修(講義)	青森市	清潔保持と感染予防他	米内
7/10.11	青森県喀痰吸引研修(講義)	青森市	清潔保持と感染予防他	米内
7/19.20	青森県老人福祉施設大会	青森市	講演「モデル介護～私が介護を選ぶわけ」他	千葉
7/20	栄養・食育マネジメントセミナーⅡ	青森市	栄養、食生活からみた地域の社会制度について他	大友
7/24	腰痛予防対策講習会	青森市	腰痛に発生状況、対策のための体制づくり他	月舘
7/28.29	青森県喀痰吸引研修(演習)	青森市	喀痰吸引・経管栄養・救急蘇生法他	米内
7/30	パワーハラスメント対策支援セミナー	青森市	パワーハラスメント対策の基本的枠組みの構築他	駒井
8/23	改正個人情報保護法・労務管理対応セミナー	青森市	あおり働き方改革推進企業認証制度について他	駒井
9/3	喀痰吸引等研修に係る指導者講習の伝達講習	青森市	喀痰吸引のケア実施について他	中村ひ
9/13	福祉サービス苦情解決関係者研修会	青森市	事業所における苦情解決の取り組みについて他	米内山
9/19	養護老人ホーム職員研修会	青森市	困難事例取組結果報告	檜山
10/11.12	東北ブロック軽費老人ホーム施設長及び職員研究大会	青森市	分科会「管理・運営」「地域貢献・地域包括ケア」「生活支援、看護」の意見・情報交換	駒井・米内山
10/30.31	全国老人福祉施設研究会議	北海道	養護老人ホームにおける包括的支援と尊厳の探求	駒井
10/30	感染対策研修会	青森市	洗浄・消毒・滅菌の基本他	北向
11/3	認知症ケースワーク研修会	青森市	認知機能の低下による介護拒否の強い方への不安に寄り添う介護実践他	工藤奈

11/21	チームワーク向上プログラム出前講座	八戸市	チームを作るためには自分を知り仲間を知ること他	千葉・駒沢
2/5	甲種防火管理者再講習	十和田市	過去 5 年間における防火管理に関する法令改正の概要に関する事	月舘
3/1	ユマニチュード研修	青森市	「あなたは大切な人です」思いを伝える技術	中村ひ・堰野端

6. 各種会議・委員会・その他活動

会議名	日時	活動内容
職員会議	毎月 20 日前後 14:00～15:00	行事予定・経営・その他会議での決定事項の伝達及び施設運営に関する事の報告。拠点の行事・問題提起・解決案の検討、伝達研修等。
拠点会議	第 1 月曜日 14:00～15:00	部門責任者クラスの会議。経営・MR 等会議で決定した事の伝達及び施設運営に関する事の報告。各部署からの報告、行事・問題提起・解決案の検討。※毎月、感染症対策委員会・事故防止委員会・身体拘束廃止委員会・給食委員会からの報告・検討事項等も盛り込んでいる。
介護看護会議	第 2 木曜日 14:00～15:00	介護看護の業務上の問題提起、解決案の検討。MR 等会議で決定した事の伝達。困難ケースについての対応策検討等。
給食会議	毎月 10 日前後 14:00～15:00	前回会議の振り返り、給食業務の問題提起、ヒヤリ気づき記録書等の解決案の検討、栄養ケアマネジメントから個別対応の検討。
各委員会 ・接遇委員会 ・事故防止委員会 ・感染症対策委員会 ・身体拘束廃止委員会 ・環境委員会	毎月 1 回 30 分程度	当該年度の事業目標管理計画書に沿って、毎月具体的な取組内容を決定し、部門・職員会議にて進捗状況を発表。 会議録を作成し、職員に周知している。

社会福祉法人楽晴会
三沢老人ホーム 平成30年度事業報告書

平成30年度事業目標

- (A) アメーバ(事業基盤)MP 時間当たり 2,546.3 円→実績 2,764.0 円
- (B) 顧客満足度サービス向上経営改善活動
- ① 挨拶の取組 70点
- ③ 苦情件数 3件
- (C) 教育訓練
- ① 内部教育件数・延べ人数 12/140(件/人)
- ② 外部教育件数・延べ人数 15/24(件/人)
- ③ 有資格者人数 9(人) 介護福祉士1名 喀痰吸引4名 (介護職)
認知症実践者1名 ユニット2名 喀痰吸引指導者1名
- (D) リスク予知対策活動
- ① ヒヤリハット件数 301件
- ② 身体拘束の取組 2件
- (E) 改善活動
- ① QOL プラン改善 1件 ② A 改善「改善研究レポート」 1件
※QOL=生活の質
- ③ B 改善「5Sミニ改善レポート」 ④ 予防処置発行件数 18件
※5S=整理・整頓・清掃・清潔・躰の頭文字 Sをとったもの
- (F) 関連指標
- ① 感染対策 7名(インフルエンザA お客様3名、職員4名)

1. 事業概況について

三沢老人ホームは自宅での生活が困難になった65歳以上で要介護3以上の高齢者、40歳から64歳で特定疾病が認められた要介護3以上の方、特例により入居が認められた要介護1～2の方が入居でき、費用は市区町村の措置による場合は、本人または扶養義務者の収入に応じた負担があります。現在入居者60名、短期入所者11名、緊急ショート(介護者の急病や事故といった緊急の理由によりショートステイの利用が必要な場合に備え、専用ベッドを確保しています。)1名となっております。

今年度末の平均介護度4.32、要介護3～6名 要介護4～33名 要介護5～21名。(内経管栄養のお客様21名)入所率・長期入所 99.2%・短期入所 117.5%(長期入所者の緊急入院等では短期入所の空床利用対応実施)

緊急ショート受入 4名 10日利用となっております。入居者の「終のすみか」となることが多いため看取り介護をしておりますがあくまで特殊な介護とは考えず、日常的な介護の延長線上のものととらえサービス提供しております。

今年度は7名の看取りをさせて頂いております。昭和48年4月開設から平成31年3月で45年間 三沢市をはじめ近隣市町村のお客様とともに明るく家庭的な生活を有し、地域の皆様と家族様との結びつきを重視し運営をさせて頂いております。今後も職員一同 日々研鑽し「人の心」に下りていけるよう努力していきます。

2. 事業目標に対する達成度について

(A) アメーバ(事業基盤)MP 時間当たり 2,546.3 円 ⇒ 2,764.0 MR 評価点 8点

当初、当期マスタープラン全体での時間当たり通期 2,546.3 円達成を目標に掲げてきたが、下半期見直し時に 2,724.4 円に変更し取り組んでいる。結果、通期 2,764.0 円と 101.4%の達成率となる。達成の要因としては、10 月より夜勤職員配置加算が職員の減員により算定できなくなったが、年間を通してベッド稼働率を 100%以上維持できていた事が安定した収入に繋がった。しかし分析の結果 総時間が減り加算が取れなくなった内容に関しては -2 点の減点評価とした。

(B) 顧客満足度サービス向上経営改善活動

①お客様の要望・苦情対応 ⇒ MR 評価点 8 点

セーフティネットオンブズマン ・要望件数 8 件 未解決 2 件(湿度が低い等)

今回は直接家族様からの苦情目標を 3 件としていた。しかし家族からの要望・苦情がなく入所のお客様からの聞き取りの 2 件の未解決には加湿器を増やなど対応したが改善までいかなかったため-2 点の 8 点とした。

(C) 教育訓練

①内部教育件数・延べ人数 ⇒ MR 評価点 6 点

内部研修 12 件実施、140 人参加しているが、不参加者にも伝達研修している。

目標の 12 件は達成している ため 6 点。詳細は別紙の

②外部教育件数・延べ人数 ⇒ MR 評価点 8 点

23 件の外部研修に 37 人参加し目標達成している。 詳細は別表の通り。

予定 15 件に対し 23 件であった。伝達研修も実施しているが全職員との共有を課題とし 8 点評価とした。

③有資格者人数 ⇒ MR 評価点 6 点

介護福祉士1名 喀痰吸引4名 (介護職)認知症実践者1名 ユニット2名
喀痰吸引指導者1名

目標有資格者 9 名に対し 9 名受講し水準達成、年度末に資格受講者 1 名の退職あり今後の課題としては資格を職場で生かせる職員の選任が重要

(D) リスク予知対策活動

①ヒヤリハット件数 ⇒ 301 件 MR 評価点 6 点

毎日の朝、夕礼にて報告実施し共有している300件の目標に対し水準と判断し 6 点とする。

(E) 改善活動

①QOL プラン改善 ⇒ MR 評価点 9 点

身体拘束廃止 5 名に取り組み。平成 30 年度末 3 名が改善し身体拘束廃止となっている。

また県の実地指導では記録に関して指摘があったため様式改善に取り組んだ。

②A 改善[改善研究レポート] ⇒ MR 評価点 6 点

個別ケア、看取りケア、給食から研修発表にて研究レポートの報告ができています。

③B 改善[5S ミニ改善レポート] ⇒ MR 評価点 3 点

1 件:三沢老人ホーム厨房内改善 倉庫内他

④予防処置発行件数 ⇒ MR 評価点 4 点

16件 転倒、鼻腔チューブ抜去、ショートお客様退去時の持たせ忘れ。

(F) 関連指標

①感染対策 ⇒ MR 評価点 3 点

インフルエンザ A 型にお客様 3 名、職員 4 名が感染した。感染ゼロを目指しておりました。
よって水準を下回ると判断。

②地域交流 ⇒ MR 評価点 7 点

地域防災、夏祭り、餅つき等に 700 名の参加見込みであったが 712 名に参加頂いている。
水準と判断し 6 点

3. 年間行事・行事食の提供

月日		行事名	献立内容
4	1	創立記念日	赤飯、すまし汁、焼き魚(ほっけみりん漬)、菜の花のお浸し、豆腐のうま煮、さくら餅風デザート
5	5	子どもの日	たけのこご飯、味噌汁、エビフライ、オレンジ、いんげんのおかか和え、マカロニサラダ さくらゼリー、
5	30	バーベキュー	おにぎり、焼きそば、骨なしさんま、肉各種(豚バラ味付き、鶏もも肉味付き、焼き鳥、とりつくね(軟骨なし)、ウィンナー)、野菜各種(南瓜、ピーマン、じゃが芋)、お茶
7	7	七夕	おにぎり、七夕そうめん、揚げ茄子の味噌炒め、フルーツ杏仁、
9	11	敬老会	赤飯、茶碗蒸し、すまし汁(紅白そうめん、青ねぎ)、かに玉グラタン、エビフライ、長いもの酢の物、小豆入り抹茶羊羹、ゴールドキウイ、お茶
9	17	敬老の日	栗ご飯、すまし汁(そうめん)、煮魚(赤魚)、絹さや、豆腐とえびのうま煮、あんころ餅風デザート
10	31	館内停電時の食事	(昼)マーボー丼(災害用アルファ化米使用)、けんちん汁(非常食)、ほうれん草ソテー、ジョア、お茶 (夕)外注のハンバーグ弁当、味噌汁、お茶
11	20	食器洗浄機設置工事日	(昼)ご飯、味噌汁、赤魚塩焼き(惣菜)、かぼちゃ含め煮、きゅうりとしらすの和え物、漬物、お茶 (夕)ご飯、けんちん汁(非常食)、ミートボール、春菊の辛子和え、漬物、お茶
11	23	勤労感謝の日	舞茸ご飯、すまし汁(花麩、三つ葉)、煮魚(メヌケ)、粉ふき芋、すき昆布の炒め煮、りんごゼリー
1	12	新年会	散らし寿司、茶碗蒸し、すまし汁(雑煮風)、赤魚西京焼き、やわらかかまぼこ、ふわふわ卵巻、菜の花の辛子和え、含め煮(ソフトこうや、花形人参、昆布巻)、大根なます、ロールケーキ(小豆ホイップ)、お茶
12	8	もちつき会	おいなり、雑煮、たれ各種(こしあん、ごま、じゅね、みたらし)、漬物(赤かぶ漬、きゅうり、高菜)、お茶
12	25	クリスマス	エビピラフ、ポテトのコンソメスープ、鶏肉のハニーマスタード焼き、ブロッコリーミックス、トマト、コールスローサラダ、ロールケーキ(いちご)
12	31	大晦日	(昼)赤飯、すまし汁、煮魚(赤魚)、絹さや、いんげん甘煮、白菜と人参の胡麻和え、茶碗蒸し、漬物 (夕)ご飯、年越しそば、煮しめ、なます(イクラ入り)、黒煮豆
1	1	元旦	(昼)ご飯、雑煮、栗きんとん、昆布巻(鮭)、菜の花の辛子和え、みかん (夕)天丼、味噌汁、キャベツの甘酢和え、漬物、ソファール元気ヨーグルト

1	7	七草粥の日	七草粥、味噌汁、いわし梅煮、いんげんのおかか煮、キャベツの味噌マヨネーズ和え、イチゴムース
2	3	節分	ゆかりご飯、味噌汁、アジフライ、ほうれん草お浸し、トマト、大根と人参の子和え、マービー甘納豆
3	3	桃の節句	五目散らし、すまし汁(豆腐、オクラ)、含め煮(花型豆腐)、さくら餅風デザート

4.防災訓練実施状況

区 分	実施回数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
夜間想定 避難訓練	年5回	1		1		1		1		1			
地域合同 災害訓練	年2回			1				1					
総合訓練 消防立会い	年1回							1					

5. 職員教育

職員の専門性が向上する事によって、多様化するお客様のニーズに対応する事、また、制度から業務の内容を理解する事で仕事に対する意識の向上を目指し、平成30年度は以下の研修内容を実施している。

【園内研修】

教育訓練名	実施日	対象	内容
法令遵守について	4/19	全職員	法律やルールについて考える。
身体拘束廃止について	5/15	介護	身体拘束の厳格化、指針について
感染対策について	6/12	全職員	MRSAと標準予防措置策とは
非常食について 食中毒について	7/1	調理員	非常食の提供方法等 夏場の食中毒と衛生
高齢者虐待防止について	7/10	全職員	高齢者虐待の対象となる行為等
介護技術(排泄・食事)	8/30	介護	排泄のメカニズムと障害、食事の意義と目的等
看取りケアについて	9/27	全職員	マニュアル、キッドの使用方法について等
感染対策(実践)	10/9	全職員	吐物処理の実践
認知症ケアについて	11/10	全職員	実践者研修の伝達等
摂食・嚥下について	11/28	調理員	摂食・嚥下の仕組みと調理の工夫等
事故対策について	12/10	全職員	実際のヒヤリ・気付きについてKYTを実施
食中毒予防について	12/18	調理員	冬場の食中毒予防について
介護技術(移乗介助)	1/24	介護	スライディングボードの使用方法について
高齢者虐待防止について	2/19	全職員	高齢者虐待の対象となる行為とリスク等
身体拘束廃止について	3/8	介護	記録の見直しと観察について等

【外部研修】

月日	研修名	研修地	研修内容	参加者
5/15	日本感染管理ベストプラクティス研修会	八戸市	感染管理の基本、ベストプラクティスの考え方等	佐藤 西舘
5/17 5/18	東北ブロック老人福祉施設大会	青森市	Ict・テクノロジーで日本の介護はどう変わるのか	川村 笹倉
6/21	安全運転管理者講習	三沢市	安全運転管理者の役割・制度等	笹倉
6/21	青森県喀痰吸引等研修会	青森市	喀痰吸引のカリキュラム	小泉 二又
7/6	介護報酬に関する伝達研修会	青森市	介護報酬について等	小比類巻
7/6	認知症キャラバンメイトフォローアップ研修	三沢市	認知症キャラバン・メイトのこれまでの活動と今後の活動について	梅田
7/18	青森県喀痰吸引等研修会	青森市	喀痰吸引のカリキュラム	関川 佐藤
7/19 7/20	青森県老人福祉施設大会	青森市	モデル×介護～私が介護を選ぶわけ 笑う角にはいい介護	川村 笹倉
9/3	青森県喀痰吸引研修に係る指導者講習	青森市	介護職員に指導する上で留意点等	袴田
9/3	青森県認知症介護実践研修	青森市	科学的根拠に基づいた認知症ケア等	小泉
9/13	福祉サービス苦情解決関係者等研修会	青森市	苦情解決の視点、取り組み等	笹倉
9/14	災害支援報告会	青森市	DWAT の活動報告について	笹倉
9/21 9/22	日本介護福祉士会北海道・東北ブロック大会	青森市		川村・逸見 角浜
10/10 10/11	国際福祉機器展	東京都	介護ロボット、見守り機器等	川村・笹倉
10/15	ユニットリーダー研修	盛岡市	ユニットケアを行う際の手順や理念について	関川
11/2	青森県栄養士会福祉職域研修会	青森市	栄養ケアマネジメント等	小比類巻
11/3	日本老年行動科学会青森支部認知症ケースワーク研修会	青森市	認知症機能の低下による介護拒否の強い方への不安に寄り添う介護実践	川村・笹倉 関川・小泉
12/11	介護プロフェッショナルキャリア段位制度 アセッサー講習	仙台市	アセッサーの役割等	川村 笹倉
2/5	防火管理者再講習	十和田市	防火管理について	川村・笹倉 梅田
2/22	若手リーダーセミナー	青森市	災害における非難の留意点等	逸見・高谷
2/26 2/27	東北ブロックカントリーミーティング	仙台市	人材戦略、人づくり等	笹倉
3/20	実習指導者説明会	青森市	実習生受け入れについて等	川村・笹倉

6. 各種会議・委員会・その他活動

会議名	日時	活動内容
職員会議	第 2 火曜日 14:00～15:00	行事予定・経営・その他会議での決定事項の伝達及び施設運営に関する事の報告。拠点の行事・問題提起・解決案の検討、伝達研修等。
感染・褥瘡対策会議	年4回	お客様の状態と対策についての検討。教育訓練の実施。
事故対策会議	年4回	ヒヤリハットの分析と事故発生への検討。
身体拘束廃止委員会	年4回	身体拘束状況と廃止についての検討。記録の見直し。
介護看護会議	第 3 月曜日 10:00～11:00	介護看護の業務上の問題提起、解決案の検討。MR 等会議で決定した事の伝達。困難ケースについての対応策検討等。
給食会議	第 3 水曜日 14:00～15:00	前回会議の振り返り、給食業務の問題提起、ヒヤリ気づき記録書等の解決案の検討、栄養ケアマネジメントから個別対応の検討。

社会福祉法人楽晴会

松園ケアラウンジ・スカイ 平成 30 年度事業報告

平成 30 年度事業目標

(A)アメーバ(事業基盤)MP 時間当たり 2,037.0 円⇒下半期見直し 1,908.0 円

(B)顧客満足度サービス向上

- ①お客様要望・苦情対応 12 件
- ②顧客満足度調査結果(職員応対満足)100%
- ③顧客満足度調査結果(サービス内容満足)100%

(C)教育訓練

- ①内部教育件数・延べ人数 12/144(件/人)
- ②外部教育件数・延べ人数 10/10(件/人)
- ③有資格者人数 2(人増)

(D)リスク予知対策活動

- ①ヒヤリハット件数 100 件
- ②リスク予知対策報告書発行件数 1 件

(E)改善活動

- ①QOLプラン改善 5 件 ②A改善(改善研究レポート)2 件
- ③B改善(5Sミニ改善レポート)5 件

＊5S＝整理・整頓・清掃・清潔・躰の頭文字Sを取ったもの

(F)関連指標

- ①有給休暇取得 平均月 13 日 ②残業時間 平均 3.0 時間

1事業概況について

当施設は、特定施設入居者生活介護一般型(混合)介護付き有料老人ホームとして、平成 15 年 6 月に開設し、16 年目を迎えました。今年度当初では、入居されているお客様の介護度は昨年度から高く、平均介護度 4.06 と重度化が見られていましたが、1 年間の入退居者 8 名の方の介護度変更と入居者の更新による介護度変更(状態が安定し介護度が軽くなられた方)によりまして年度末 3 月には、要介護度 1:3 名、要介護度 2:3 名、要介護度 3:2 名、要介護度 4:5 名、要介護度 5:5 名と 18 名の介護度と人数も幅広く、平均介護度は 3.33 と低くなっています。一人ひとりの状態に応じ、介護が必要なお客様には、より手厚い介護サービスの提供と自立支援に努め、お客様一人ひとりが楽しみを持って過ごして頂けるよう個別ケアに努めています。また社会参加の取り組みでは、ボランティア訪問、松園町内会との交流会等で地域交流を深めております。散策・買い物等の外出支援は定期的に計画するとともに、希望時の対応で、その方らしい生活に寄り添い個別ケアに努めています。

30 年度の入退居者動向について・・・退居者は上半期 3 名、下半期 5 名合計 8 名、入院者 3 名、年度末平均稼働率は 98.2%、待機者のケアマネジャーやご家族との連絡を適宜に行い待機者管理に努め、空室期間もありましたが、次期入居者へと繋げることができております。

退居者 8 名中、1 名：施設住み替え、7 名：永眠（入院後亡くなられた方 2 名、施設で看取りの方 5 名）ご家族、主治医、職員間のチームワークでひとり一人の最期に誠心誠意尽くして参りました。また 30 年度より空室対応として短期利用者受け入れを開始しています。11 月末 2 泊 3 日で初めて短期利用者があり、その後 31 年 2 月 18 日の入居に繋がっております。今後も施設体験希望者や待機者の方へ短期利用を進め、空室対策に取り組んで行きたいと思っております。

＊平均介護度 3.33(3 月 31 日)

要介護度	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5	計
介護度別人数	3 名	3 名	2 名	5 名	5 名	18 名

＊平均年齢 87.72 歳(3 月 31 日)

年代	70 歳代	80 歳代	90 歳代	100 歳	計
年齢別人数	1 名	10 名	7 名	0 名	18 名

＊入退居動向

	4 月	5 月	6 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	計
退居者	1 名	2 名	0 名	1 名	2 名	0 名	0 名	2 名	0 名	8 名
入居者	0 名	2 名	1 名	1 名	1 名	1 名	0 名	1 名	1 名	8 名
入院者	1 名	0 名	1 名	0 名	0 名	0 名	0 名	1 名	0 名	3 名

2. 事業目標に対する達成度について

(A) アメーバ(事業基盤)MP時間あたり 1,923.5 円⇒ MR評価点 4 点

MPの通期時間当たり 2,037.0 円(上半期)、1,908.0 円(下半期)に対し、平成 30 年度実績 1,923.5 円(上半期－113.5 円)、(下半期 15.5 円)

収入に関しては、MP の実績通期時間当たりが見直しの下半期ではプラスとなっていますが、当初の予定数値より大幅なマイナスになった為、MR評価点4点としました。要因として①入退居に係る空室と入院による空室から稼働率が 98.2%と低く、年間の空室日数は 119 日間となった事と、②入退居者の介護度変更や更新時、状態が安定し身体機能等のアップにより介護度が下がった事等が収入の減収になりました。対策として待機者管理と短期利用に取り組みました。

経費に関しては、職員間で経費削減に取り組んでいますが、ガス代の値上げ(平成 30 年 12 月より 378 円/1 m³から 410 円/1 m³)により光熱水費の高騰と、16 年目を迎え設備等の修繕費により経費が予定より高くなっています。

職員に関しては、平成 30 年 5 月 18 日よりケアアシスタントが 1 名増員となり、総時間が増しましたが、下半期では有給取得ができているため、総時間の短縮に繋がっております。

経営に関しては、毎月、職員会議で実績確認、達成状況、また未達成の要因と分析の確認を行い、取り組んでいます。物品管理担当は、在庫確認や業者の選択を検討し、発注や購入にあた

り、全職員で継続しコスト削減に取り組んでいます。平成 31 年度も稼働率 100%を目標とし、入居へスムーズな連動ができるようにご家族やケアマネジャー・病院・お客様と定期的に連絡し情報交換を図っていきます。

(B) 顧客満足度サービス向上

①お客様要望・苦情 ⇒ 9 件/12 件

- a. 毎月の定例懇談会 2 件(他お客様の苦情他)
- b. セーフティネットオンブズマン 要望 2 件(話相手がいない・食事内容)
- c. 日常生活の中から苦情 5 件(設備の不具合・騒音・居室替え・拒薬等)

②CS結果(職員応対満足)⇒ MR評価点 6 点

・94%

③CS結果(サービス内容満足) ⇒ MR評価点 5 点

・84%

お客様から「部屋は狭いけど、職員が良く対応してくれ、住み替えて良かった」との声が聞かれ嬉しい事ですが、サービス内容について、業務に流された対応の声もあり、社是「お客様の心に下りて為すを第一」の下で、真の生きがいの部分への寄り添いがまだまだ不足していたのではと反省させられました。穏やかな日々の中で楽しみを見出し、心豊かに生活して頂くこと。また残存機能を最大限に引き出し活き活きと生活して頂くこと。そして松園へ住み替えて良かったと満足して頂けるよう職員全員でスキルアップを図り、サービスの質の向上へ繋げていきます。

(C) 教育訓練

①内部教育件数・延べ人数 ⇒ MR評価点 7 点

・内部研修 12 件実施、144 人

勤務により不参加者は、資料にて伝達研修で学んでいます、より参加人数を増やす方法を検討して行きます。

②外部教育件数・延べ人数 ⇒ MR評価点 7 点

・9 件の外部研修に 12 人参加し、伝達研修で全職員が学んでいます。詳細は別表の通り
全職員がスキルアップできるように全職員が外部研修へ参加できるように検討して行きます。

③有資格者人数 ⇒ MR評価点 6 点

有資格者 2 名の予定でしたが今年度は・認定特定行為従業者資格(介護福祉士による喀痰吸引資格) 1 名のみ

(D) リスク予知対策活動

①ヒヤリハット件数 ⇒ MR評価点 6 点

・88 件(3 月末では 95 件)、件数としては目標に近い件数が上げられました。気づきが、良くできていると思いますが、内容が同じようなヒヤリが見られ、リスク予知対策報告に繋がっているため、ヒヤリの段階で早い対策を立てて行きたいと思っています。

②リスク予知対策報告発行件数 MR評価点 6 点

- ・6件(3月末では9件)、内容や対象者が同じ方のヒヤリから対策が必要となり、発行件数が増えましたが、改善できています。

(E)改善活動

①QOLプラン改善 MR評価点 6点

- ・AMシート(活動の気づきや計画を記す用紙)を使用し、オムツ外し対象者5名に取り組み生活機能向上改善が4名達成、1名は、改善経過良好だったが、体調悪化のため中止。まだオムツ外しを進められるお客様が数名おります。その段階まで継続させられませんでした。次年度へ継続して活動して行きます。

②A改善(改善研究レポート)MR評価点 6点

- ・目標2件だったが、1件のみ記録業務改善(ケアマネジメント文書の「福祉の森」の活用について)ができています。

③B改善(5Sミニ改善レポート) MR評価点 10点

- ・5件(設備・使用物品等、別紙 ミニ改善記録報告書による)

④地域貢献活動

- ・地域防災協力員との連携にて、防災訓練を年2回(6月27日・10月23日)実施。総合訓練1回・消防立ち合い総合訓練1回実施し、協力体制の継続ができています。30年度は炊き出し訓練ができず、次年度は、早めに調整し、実施して行きます。他、松園町内会歌声サロンとの交流を隔月で開催し交流を深めています。

(F)関連指標

①有給休暇取得月平均 MR評価点 9点

- ・全職員の月平均取得 14日、3月末で退職した職員の有給消化もあるが、全員年間で5日以上以上の有給消化ができ、7名は連続3日間の取得消化ができています。

②残業時間月平均 MR評価点 10点

- ・全職員の月平均2.4時間と目標3.0時間を下回り業務改善ができています。

3. 年間行事・行事食の提供

- ・4月30日 ガーデン花見 花見メニュー(おでん、焼き鳥、三色団子等)
- ・6月14日 運営懇談会 もてなし膳
- ・7月21日 夏祭り 屋台メニュー
- ・9月12日 敬老会 敬い膳、刺身、てんぷら、茶碗蒸し、祝菓子他
- ・12月22日 餅つき会 雑煮、きなこ、ごま、あんこ、くるみ餅他
- ・1月17日 新年祝賀会 祝膳、刺身、前菜、焼き物、茶碗蒸し、酢の物他

※行事食につきましては、毎月誕生会に提供し楽しんで頂いております。その時期に合わせて、旬の味覚を感じて頂けるよう、外注先の日清とも相談しております。

<散策・慰問等行事>

4/9	松園保育園防火パレード	4/16	さくらグループ
4/22・23	花見散策	4/26	ムーンライトストリートバンド
4/30	ガーデン花見	5/16	つつじ散策
5/29	松園寺子屋歌声サロン	5/31	長谷牡丹園散策
6/1	語りの会「はまなす」	6/2	上久保小学校運動会見物
6/14	運営懇談会	6/21	さくらグループ
6/26	松園寺子屋歌声サロン	7/21	夏祭り
7/28	三沢老人ホーム夏祭り見物	8/25	松園町内神輿見物
8/25・26	三沢祭り見物	8/26	松園町納涼祭
9/3	語りの会「はまなす」	9/6	収穫祭
9/12	敬老会(三沢なごみの会)	9/24	彼岸供養祭
10/4	秋の日帰り旅行 青森市方面	10/9	ぶどう狩り散策
10/11	さくらグループ	10/15	松園保育園防火パレード
10/15	ムーンライトストリートバンド	10/27	松園寺子屋歌声サロン
11/2	市民文化祭鑑賞	11/6	三沢航空科学館・菊祭り見学
11/19	食めぐり	12/3	語りの会「はまなす」
12/12	木崎野小学校交流会	12/13	忘年会(さくらグループ)
12/19	三沢カトリック幼稚園交流会	12/21	三沢高校吹奏学部演奏会
12/22	松園合同餅つき会	12/25	クリスマス会
1/15	小正月(繭玉作り)	1/17	新年会(綾の会)
2/26	ミニレク大会	3/23	彼岸供養祭

・外出支援:食めぐり・買い物散策・故郷散策・ヘアサロン等、個別の希望に添い、実施しています。

・サークル活動(ボランティア外部講師により開催) 月4回

区分	回数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
抹茶の集い	年11回	10	23	13	17	28	26	30	29	20	22	—	26
お琴サークル	年9回	27	22	19	24	—	25	—	27	18	29	—	29
押し花アート	年7回	19	17	20	19	—	20	18	15	—	—	—	—
華道サークル	年10回	3	1	5	3	7	4	2	6	27	—	—	5

4. 防災訓練実施状況

区分	回数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
総合避難訓練	年2回			27				23					
自衛消防訓練	年6回	19				31	30				31	28	29
地震時設備訓練	年1回		25										
消火訓練	年2回			27				19					

5. 教育訓練

<内部研修>

教育訓練名	実施日	対象	内容
接遇マナー	4/6	全職員	接遇6原則
介護現場のNGマナー	5/17	全職員	介護現場におけるNGマナー
KYT研修	6/14	全職員	危険予知トレーニング
高齢者虐待防止法関連	7/6	全職員	身体拘束をなくするための車椅子・椅子
安全・安楽の援助技術	8/2	全職員	呼吸・吸引・酸素療法の理解
有料で取り組むリハビリ	9/6	全職員	個別リハビリメニューの理解と実践
食事・排泄の援助技術	10/5	全職員	食事・排泄介助方法
ユニットケア	11 /8	全職員	24Hシート作成と活用
介護技術	12/6	全職員	安全な移乗・移動方法
ノロウィルスについて	2/12	全職員	実践処置方法
口腔ケア	3/7	全職員	口腔内衛生方法
介護技術	3/22	全職員	腰痛予防実践・拠点合同研修

<外部研修>

研修名	月日	研修地	研修内容	参加者
喀痰吸引等研修	7/2	青森市	医療的ケア履修者演習前講座	成田
喀痰吸引等研修	8/9・10	八戸市	医療的ケア履修者演習前講座	成田
東北ブロックユニットケア研修会	9/25	八戸市	ユニットケアについて学ぶ。	河村 山本
日本老年行動科学会 (認知症ケースワーク研修会)	11/3	青森市	認知症について事例発表から学ぶ。	河村 鈴木
介護・看護課程の展開とサービス担当者会議のポイント	11/12	三沢市	ケアプランとサービス提供の仕組みを確認し担当者会議のポイントを学ぶ。	佐々木 河村 山本
エンゼルケアの方法と手順	2/22	三沢市	エンゼルケアの方法と手順	蛭沢
要介護施設従事者が高齢者虐待を未然に防ぐ研修会	2/25	三沢市	要介護施設従事者による高齢者虐待防止と対応	保土澤
ユマニチュードについて	3/1	青森市	「あなたは大切な人です」思いを伝える技術	小泉

6. 各種会議・委員会・その他活動

【各種会議】

会議名	日時	活動内容
職員会議	月1回、第1週目 13:15～14:45	各委員会活動進捗状況報告(事業計画の進捗状況)アメーバ経営についてMR議事録・採算表の実績把握・分析、カンファレンス 安全衛生推進・設備、行事、その他問題提起・解決案の検討
全体会議	月1回第1(水) 15:00～16:00	3拠点(松園有料・デイ・GH)での問題・課題・行事・アメーバ経営・安全衛生・設備等について検討・共有。
食事サービス提供会議	月1回第1(水) 14:00～15:00	3拠点と栄養士間での食事サービスについて問題・課題等を検討・共有。
定例懇談会	月1回(月末)	翌月の行事予定の確認、お客様より意見・問題・苦情等検討
運営懇談会	6月14日	年1回、第三者立ち合いのもと施設運営全般について懇談会開催

【委員会】

委員会名	担当	目的
オムツ外し委員会	河村(淳) 保土澤・鈴木	オムツ外しの取り組み実施(生活機能向上を図る)
業務改善委員会	保土澤・ 五日市・成田	記録物の改善
個別ケア委員会	山本・蛸沢・ 川原	ユニットケアを基に個別援助実施
グリーフケア委員会	種市・佐々木	看取りケアの質の向上・ディスカンファレンスの実施
身体拘束ケア委員会	小泉・佐々木 種市・成田	介護保険指定基準の身体拘束禁止規定に則り活動 定期的開催により身体拘束等の適正化を検討する。
設備管理委員会	五日市	定期的な設備点検。安全管理。
研究発表	山本・蛸沢・ 成田・河村	生活機能向上改善 個別ケアの実践
居室担当	各担当	生活環境支援全般

社会福祉法人楽晴会
シニアライフ大津
特定施設入居者生活介護
2018年度 事業報告

1. 大津拠点共通事業目標

- [A]アメーバ(総サービス提供高、経費合計、差引収益、総時間、時間当たり)
- [B]顧客満足度サービス向上(お客様要望・苦情、CS 結果)
- [C]教育訓練(内部・外部教育件数)
- [D]リスク予知対策活動(ヒヤリハット、リスク対策報告書)
- [E]改善活動(業務改善、予防処置)
- [F]関連指標(有給休暇取得、月残業時間、労働災害ゼロ)

事業報告書

課題の分類	課題テーマ	2018 年度[目標]	2018 年度[実績]	MR 評価点
[A]アメーバ (事業基盤)	総サービス提供高	117,078,129 円	113,792,041 円 ※11 月まで入居率 100%とならず、目標の期待水準を下回ったため4点とする	4 点
	経費合計	69,191,120 円	72,455,065 円 ※11 月から給食業務委託により必要な調理器具を購入したため目標より約 300 万円の増となり目標を上回った 4 点とする	4 点
	差引収益	47,887,009 円	41,336,976 円 ※11 月まで入居率 100%にならず、また、調理器具の購入により目標いたらず目標水準を下回ったため4点	4 点
	総時間	43,453.80 時間	42,776.50 時間 ※予定の職員確保が遅れたため、病欠、産休暇発生のため目標を低い時間となったため 6 点	6 点
	時間当たり	1,102.0 円	996.3 円 ※以上から結果から目標に至らなかった基準水準を下回ったため 4 点	4 点
[B]顧客満足度サービス向上	お客様要望・苦情	10(件)	22(件) ※顧客満足度調査から要望が多数発生した。また、特定施設への移行により良い意見も多く聞かれ目標水準を上回ったため7点	7 点
	CS 結果(職員対応満足)	満足 90%	満足 81% どちらかといえば満足 15%どちらかといえば不 4% ※特定施設に移行によりこれまでの対応と異なる為、満足が減となった目標水準より下回ったため 4 点	4 点
	同上(サービス内容向上)	満足 95%	満足 69% どちらかといえば満足 25%どちらかといえば不満 6% ※特定施設となりサービス	3 点

			が変わったため満足の低下となった。特にデイサービスを利用している利用者からの意見。	
[C]教育訓練	内部教育件数・延べ人数	8/25(件/人)	17/32(件/人) ※目標水準を上回り、効果的な研修となったため 10 点	10 点
	外部教育件数・延べ人数	6/6(件/6)	6/5(件/人) ※目標水準通り実施したため 10 点	5 点
[D]リスク予知対策活動	ヒヤリハット件数/発生事故	30/0(件/件)	88 件(件/件) ※目標水準より上回った 7 点	7 点
	リスク対策報告書発行件数	5(件)	4(件) ※ほぼ目標通り実施できたが目標水準を下回ったため 4 点	4 点
[E]改善活動	業務改善(ISO 適用)	適用を目指す	適用となる ※目標水準を超え効果的な改善となったため 10 点	10 点
	B 改善 [改善研究レポート]	①各種書類の簡素化 ②業務全般の見直し ③給食サービスの見直し	全て実施 3(件) ※目標水準より成果が出たため 8 点	8 点
	予防処置発行件数	5(件)	2(件) ※介護事故も無く経過するが予防処置については遅れがあった目標水準が下回ったため 4 点	4 点
[F]関連指標	有給休暇取得平均	10(日)	5(日以上) ※呼びかけが弱かったため目標に至らなかった 4 点	4 点
	月残業時間平均	10(時間)以内	2(時間)以内 ※目標水準より上回ったため 10 点	10 点
	労働災害ゼロ	0(件)	0(件) ※2 年連続で達成できた為 10 点	10 点

2. シニアライフ大津改善課題の取り組み

①特定施設入居者生活介護事業所(注1)への移行

サービス付き高齢者向け住宅の登録制度が開始された翌年、平成 24 年 10 月にシニアライフ大津を開設。住宅 40 棟を整備するが開設から平成 30 年 11 月まで入居率が 100%にならなかった。この状況を改善するために平成 29 年度はじめより特定施設への移行を具体的に計画し三沢市及び青森県と協議、約 1 年間をかけ平成 30 年 4 月 26 日付で施設移行の申請書を提出し青森県高齢福祉課事業グループによる現地視察。結果、平成 30 年 6 月 1 日に特定施設として許可される。その間、ISO 適用に向け特定施設としてのサービス管理規定を作成。ベッド 39 台、車椅子 15 台など購入し入居者の受入の準備を行う。また、入居者様、そのご家族様に特定施設移行についての説明会を行い継続して入居される方、25 名と再契約を行い、サービス担当者会議を実施。また、介護職員の人員確保の為お仕事説明会を実施、1 回目以降はシニアライフ大津独自で毎月開催し、介護職員 4 名ハウスキーパー 3 名が就職に繋がるが調理職員については確保が難しかったため 11 月より給食業務を外部委託とする。11 月 8 日、これまで達成されていなかった入居率 100%となり、その時点の時間当たり 1,425.3 円となる。まだまだ要改善ではあるが年度当初の時間当たり 421.9 円からのスタートを考えると大きな改善となる。現在は待機者 4 名を確保し、新年度は重度要介護者の受入れを進め時間当たり 1,700 円を目指す。

(注1)青森県有料老人ホーム設置運営指導指針を基に許可された施設です。

②高齢者の重度化に伴う地域包括ケアシステムの在り方

地域包括ケアシステムの中では住まいとしてその役割を担ってきたがこれまでは介護度が増すことにより特

別養護老人ホーム等への住み替えとなっていた。特定施設にすることによってご家族様の希望される看取りケアの実践が可能となった。

- ③ISO9001:2015 年版の理解と適用をめざしてサービス高齢者向け住宅のサービス管理規定から施設移行に伴い、新サービス管理規定の作成を行った。また、シニアライフ大津独自のQOL(注2)システムを作成し新年度の本格運用を目指す。(注2)QOLとは、生活の質・生命の質(やすらぎ、生き甲斐、生活上の満足度など)。

④福祉避難所を中心とする広域防災対策の検討・実施

8月、10月に避難訓練を行い職員間で体制を検討したが福祉避難所として広域防災対策までには至らなかったため独自の福祉避難所(注3)開設マニュアルを作成した。今後は三沢市、運営懇談会メンバー、地域住民と連携を図り検討を行う。(注3)福祉避難所とは、三沢市と協定を行い災害時に要介護者を受け入れる避難場所。

3. 年間行事

誕生日・お好み会	誕生者月開催	おおつ保育園運動会	9/15	餅つき交流会 忘年会	12/26 日
買い物散策	希望月開催	第1回地域交流祭	10/20	まゆ玉作り	H31.1/15
長寿お祝い	9/14	紅葉ドライブ	11/7	豆まき	2/3
三沢老人ホーム 夏祭り	7/28 3名参加	松園ケアラウン ジ・スカイ夏祭り	7/21 3名参加	新年会	H31.1/16

4. 防災訓練実施状況

区 分	実 施 回数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10 月	11 月	12 月	1月	2月	3月
総合避難訓練	2回					○		○					
避難訓練	2回					○		○					
消火訓練	2回					○		○					
消防用設備点検	1回					○							

5. 職員教育【内部研修】

教育訓練名	実施月	対象	内容
ISO9001:2015 版(概要)①	4月	介護職員	講義 施設長
ISO9001:2015 版(記録)②	5月	介護職員	講義 施設長
介護の基礎(食事・排せつ・更衣・清潔の援助技術)	6月	介護職員	講義 看護部会
ユニットケアについて	7月	介護職員	講義 ユニットリーダー取得者
高齢者と栄養、褥瘡予防と処置	8月	介護職員	講義 看護部会
高齢者虐待防止支援マニュアル 身体拘束防止について	9月	介護職員	講義 施設長 講義 身体拘束防止委員会
介護・看護課程の展開とサービス担当者会議のポイント	11月	介護職員	講義 楽晴会 内部研修
身体拘束防止について(委員会)	12月	介護職員	講義 身体拘束防止委員会

看取りケア 車椅子の移乗オムツの当て方			講義 看護職員 講義 介護職員
KYT(注4)について・接遇マナー・ケアの信条 (注4)危険(K)予知(Y)トレーニング(T)の頭文字	2 月	全職員	講義 事故防止委員会 講義 南棟チームリーダー
パワーハラスメントについて ユマニチュード(注5)認知症ケアの一つの技法 ケアの信条 身体拘束防止について	3 月	全職員 介護職員 全職員 介護職員	講義 施設長 講義 受講者 講義 施設長 講義 身体拘束防止委員会

6. 各種会議・委員会

会議名	開催状況	活動内容
拠点会議・経営会議・部門会議	毎月	行事予定・経費・問題提起・改善、解決案の検討。
身体拘束防止・事故防止 感染予防・業務改善委員会	定期的	制度の確認・関係指針・問題提起・改善の検討。
給食会議	毎月	献立の確認・行事食、改善、解決案の検討。
運営懇談会	6 ヶ月に 1 回	サービス事業報告、利用状況、その他意見交換

7. その他、福利厚生 年 2 回職員間交流のお食事会を実施する。

人材確保 お仕事説明会を 9 月より毎月実施(7 か月間)

介護職員 4 名、ハウスキーパー 3 名が参加され就職に繋がる

以上、2018 年度 事業計画目標の達成状況をご報告いたします。

2019 年 4 月 25 日 作成者 種市博幸

社会福祉法人楽晴会 岡三沢ぬくもりの家
平成30年度事業報告

○平成30年度事業目標

- (A) アメーバ(事業基盤)・・・時間当り通期2,045円目標⇒下期見直し2,030円
- (B) 顧客満足度サービス向上
 - ①職員応対満足 CS結果100%
 - ②サービス内容満足 CS結果100% ※CS・・・顧客満足度
 - ③行事内容満足 評価点平均8点(MR評価基準参考)
- (C) 教育訓練
 - ①内部教育研修件数 6件
 - ②外部教育研修件数 10件
 - ③資格取得率向上 2名(喀痰吸引研修1名、認知症実践者研修1名)
- (D) リスク予知対策活動
 - ①ヒヤリハット件数 80件
 - ②リスク予知対策書発行件数 12件
 - ③災害対策活動
- (E) 改善活動
 - ①A改善 2件(情報共有の仕組み作り、研究発表の取り組み)
 - ②B改善 2件(魅力ある職場作り、全員経営で目標数値達成)
 - ③苦情受付に関する改善(受付と処理)
- (F) 関連指標
 - ①地域拠点広報活動 町内会回覧6回
 - ②地域交流活動 (年間計画策定)

1 事業概況について

当施設は平成19年1月12日三沢老人ホームサテライト施設として、地域密着型介護老人福祉施設「岡三沢ぬくもりの家」が創設され13年目となりました。運営の指針に“地域がケアする街創り”を掲げお客様の住み慣れた地域での生活支援と、地域住民との交流や連携で支えあう関係をつくり、より地域に開かれた施設を目指しております。ご入居の一人ひとりがその人らしい生活を営めるようにユニットケアの手法で、家庭的な雰囲気の中で寄り添ったケアを実践しています。入居定員は16名(7名+9名の2ユニット)の体制です。30年度の利用状況は、開設以来の数字ですが1年間で7名のお客様を施設でお看取りをさせて頂きました。4月当初の平均介護度は4.7と身体介護や医療的行為を中心とした重度者ケアを介護・看護連携し提供してきました。7名の死去による退所と新規7名の入所で3月末の平均介護度は4.4に推移しています。中重度であっても意思が尊重され心豊かな生活が営めるよう、サービスの質向上に努めております。

2. 事業目標に対する達成度について

(A) アメーバ経営

時間当り2,045円(当初)のマスタープラン目標で取り組む中、下期見直しで2,030円に変更し、

実績結果、通期2,051.0円(21.0円)と達成で、101%の達成率 ⇒ **MR評価点 8点**
(以下、実績詳細)

	目標	実績	差異
総サービス提供高	78,930,807 円	79,041,741 円	110,934 円
経費合計	30,526,991 円	30,538,162 円	▲11,171 円
差引収益	48,403,816 円	48,503,579 円	99,763 円
総時間	23,844.0 時間	23,649.0 時間	195.0 時間
時間当り	2,030.0 円	2,051.0 円	21.0 円

・入居率は通期98.9%(空室190日に対し短期利用124日、空床は66日)であった。前途したように7名のお看取りで、新規の受け入れまでの空床に対する動きの中では、短期入所での活用にも積極的に取り組んだ1年にもなりました。理由としては、待機者数の減少が顕著であったことが挙げられます。市内の介護施設の充足等の動きが影響したことも否定できません。その為、短期利用をすることにより自施設のサービスを知っていただく機会を意図的に作り入所申し込みに数件繋がったケースが数件あり有効的でありました。マスタープランで策定した収入・経費は予定通り概ねクリアできたことと人員の時間の課題もコントロールでき達成することが出来ています。

(B) 顧客満足度サービス向上

①職員応対満足 CS結果75%目標に対し、結果50% ⇒ **MR評価点 5点**

満足50%、どちらかといえば満足50%の結果。職員に対しては、スキルの差があることも触れられていたため、教育の面や経験等を向上していくことが課題です。

②サービス内容満足 CS結果75%目標に対し、結果50% ⇒ **MR評価点 5点**

満足50%、どちらかといえば満足50%の結果。ルーティンワークになっている可能性が高いのではと職員の分析があり、洞察力や感受性を高めお客様の幸福感に繋がる対応が必要です。

③行事内容満足 評価点平均8点目標(MR評価基準参考) ⇒ **MR評価点 8点**

ランチバイキング(夏・秋)10点、夏の地域交流会7点、敬老会8点、餅つき会7点、地域サークル活動(2回)6点、園児交流会8点、総合結果は平均7.7点の評価となりました。6つの行事は交流を目的とした内容であり、地域・ご家族・お客様の声や満足度をヒヤリングした報告書で評価確認をしています。

(C) 教育訓練

1. 内部研修6件計画 ⇒ **MR評価点 8点**

10件実施にて詳細は【5職員教育】の通り(全職員が参加できるように同研修を複数回で実施できた)

2. 外部研修10件計画 ⇒ **MR評価点 4点**

14件受講にて詳細は【5職員教育】の通り(専門研修受講が少なかった)

2. 資格取得2名計画 ⇒ **MR評価点 5点**

2名 認知症実践研修1名、アセッサー研修1名、その他介護福祉士取得を目指していた職員は家庭の事情にて退職となり達成できなかった。

(D) リスク予知対策活動

1. ヒヤリハット件数 80件目標 ⇒ **MR評価点 8点**

131件 事故防止委員会の活動の効果もあり、現場での意識の向上になりました。

2. リスク対策報告書発行件数 12件目標 ⇒ MR 評価点 8点

13件発行 積極的発行により業務改善にも繋げることが出来ています。

(E) 改善活動

①個別ケア重視の取り組み ⇒ MR 評価点 5点

ケアマネジメントの重要性を内部研修し、サービス担当者としての役割を手順にそって円滑にできるように取り組み、ケアサービスに対しても積極的な意見交換ができるようになってきています。

②物品全般の適切な在庫管理 ⇒ MR 評価点 4点

お客様の満足度やサービスの質に直結しやすい科目である、給食材料費と介護用品費を重点とし管理体制について取り組み、定期的に点検できるように担当者を中心として管理が出来た結果、マスタープランに予定した数値で推移しました。

③魅力ある職場作り ⇒ MR 評価点 8点

実践向けの内部研修の企画、福祉用具の導入にて介護負担の軽減、職員満足度調査実施による改善活動に取り組み、実践報告を職員研究大会でデータにまとめ発表ができています。

(F) 関連指標

1. 地域資源との関わり・・・地域住民参加型行事の開催:年間 10回開催 ⇒ MR 評価点 8点

下記、年間行事(地域交流行事)にて報告

2. 地域拠点情報発信・・・拠点機関紙 6回発行(近隣町内会回覧板) ⇒ MR 評価点 9点

2か月に1回の頻度で、近隣町内会の回覧板で発行、行事参加・介護相談、ボランティア登録を頂き反応あり。

3. 年間行事・行事食の提供

○施設行事

開催日	行事名
4月21～26日	花見散策(三沢市内・十和田方面)
4月27日	観桜会(余興:かすみ会様)
7月7日	夏のランチバイキング
7月11日	外出ランチ
8月18日	岡三沢まつり(模擬店、岡三沢こども園様、三沢フラ愛好会様、岡三沢祭礼委員会様 岡三沢地区民生委員様)
9月14日	敬老会(余興:華扇会様)
10月27日	秋のランチバイキング
12月5日	岡三沢こども園園児交流会
12月5日	もちつき会
1月16日	小正月行事
2月2日	節分のつどい
3月4日	ひなまつり行事

○行事食について

提供日/行事名	メニュー
8/18【地域交流会】	模擬店メニュー、カレーライス

7/7【ランチバイキング】	36 種類メニュー・・・旬の野菜や果物等を使用
10/27【ランチバイキング】	48 種類メニュー・・・旬の野菜や果物等を使用
9 /15【敬老会】	祝膳(赤飯、お吸い物、お造り・茶碗蒸し・えびしんじょう・赤魚焼き・煮もの、和菓子、甘酒
12/16【餅つき会】	餅(あんこ、ゴマ、くるみ、みたらし)、鶏汁、おにぎり、漬物、みかん、甘酒
1/1～3【正月三ヶ日】	伊達巻・数の子・黒煮豆・雑煮・栗きんとん・昆布巻・なます・含煮・甘酒等

○地域交流行事

行事名	開催月	内 容
フレッシュサークル oka	6 月 29 日	社交ダンス教室 10 名参加 (講師 3 名)
夏のランチバイキング	7 月 7 日	36 種類メニューバイキング (地域住民・ご家族 35 名参加)
夏の地域交流会	8 月 18 日	イベント (岡三沢祭礼祭囃子、三沢フラ愛好会様、民生委員舞踊、岡三沢こども園園児歌、堀口中学校ボランティア)、模擬店各種
岡三沢こども園交流会	12 月 5 日	遊戯鑑賞、ふれあい、プレゼント交換 (園児 35 名)
秋のランチバイキング	10 月 27 日	48 種類メニューバイキング (地域住民・ご家族 42 名参加)
フレッシュサークル oka	11 月 28 日	絵手紙教室 (7 名参加)
餅つき会	12 月 15 日	地域住民、岡三沢こども園、岡三沢神楽、ご家族・ボランティア
しめ縄作り	12 月 16 日	岡三沢神社にて地域の方々と作成、初詣準備
岡三沢神楽公演会見学	2 月〇日	岡三沢町内会館での開催に参加
※クリーン作戦	年 2 回	春・秋の町内クリーン作戦に参加交流

☆上記、地域参加のための外出支援（市内外お花見、七夕祭り見物、三沢祭り夜間運行見物、外食ランチ、岡三沢神社初詣）等も実施している。

4. 防災訓練実施状況

4 月	図上訓練（福祉避難所受入体制の確認） 避難受入時の備蓄保管場所の確認
5 月	図上訓練（停電等、ライフラインストップ想定） ポータブル発電機使用方法、簡易トイレの設置等
6 月	火災想定避難訓練 ・夜間想定、対応職員；三浦・本田
7 月	総合訓練（消防署立会い） ・夜間想定、対応職員；田中・三村（紀）・地域住民 4 名参加。（防災協力委員）
8 月	火災想定避難訓練 ・日中想定、出勤職員全員参加
9 月	図上訓練（地震想定） ・福祉避難所開設準備（三沢市合同訓練参加予定が天候により延期となる）
10 月	火災想定避難訓練 ・夜間想定、対応職員；木村・小泉

11 月	総合訓練（消防署立会い）予定だったが、書類提出のみで立会いは行っていない。 ・夜間想定、対応職員；山口・澤上、地域住民4名参加（防災協力委員）
12 月	図上訓練実施（冬期間避難ルートの確認） ・避難時の防寒等、大雪で避難ルートが確保できない場合の対策について確認
1 月	図上訓練 火災想定、手順確認
2 月	図上訓練実施 ・火災発生想定で緊急連絡網の確認
3 月	火災想定避難訓練 ・夜間想定、対応職員；柴田・小泉

5. 職員教育

職員の専門性や実践力の向上、さらに職員の意識改革による事業所の活性化を図る事を目指し、30年度は下記のような教育訓練を計画実施しています。

【内部研修】

教育訓練名	実施日	対象	内容
I C Fについて	5/30	全職員	視点、現場での活用方法
エンゼルケア（家族との関係・マナー）	6/22	全職員	手順書説明、介護職の不安に回答
コンチネンスケアについて	7/31	全職員	排せつ障害を学び、機能向上を図る
着脱衣の目的と方法	8/29	リーダー 新人職員	説明と同意、体調確認、自立支援、安全 安楽、プライバシー等を含み提供する
接遇とコミュニケーション	9/29	全職員	ポイントと行動言動の振り返り
ケアプラン作成までの流れ	10/31	全職員	管理規定を理解し実践に活かす
疾患に基づく症状について	12/9	全職員	バイタルサイン、お客様の疾患理解し 早期発見と対応にいかす
栄養について	2/28	全職員	栄養士講師；高齢者の栄養について
介護技術（困難事例）	3/6	全職員	認知症状が強い方の介助方法など
身体拘束について	3/21	全職員	現状と対策

【外部研修】

月日	研修名	研修地	研修内容	参加者
4/9	施設看護師の専門性と具体的な働き方	盛岡市	施設看護師の役割・他職種連携	柴田
5/17	東北ブロック老人福祉施設大会	青森市		吉田 山田
5/22	産業保健関係者研修会	八戸市	健康診断と事後措置について	吉田
6/23	看取りについて理解を深めよう	三沢市	特別公演、事例発表、GW	山田
9/3	認知症介護実践研修	八戸市	講義・演習（5日間）・実習	中村
9/25	東北ブロック・ユニットケア研修	八戸市	24Hシートの在り方、作成時の ポイント	中村 田中

9/27	アセッサー集合研修	青森市	制度理解を深める、e ラーニング学習の振り返り	吉田
11/19	職場定着セミナー	三沢市	目標、モチベーション維持	木村
12/10	働き方改革関連法説明会	十和田市	制度説明	吉田
12/3	上級管理者研修会	神奈川県	目標設定、管理者の役割、行動	吉田
2/22	若手リーダーセミナー	青森市	災害時対策について	山田
3/1	ユマニチュード研修会	青森市	思いを伝える技術など	山田

6 各種会議・委員会・その他活動

会議名	開催日	内 容
運営推進会議	年 6 回 (遇数月)	地域住民や民生委員、近隣教育機関、市町村で構成される運営推進会議委員と拠点職員参加で、下記内容について検討。 ・利用状況報告（コラボケアセンター・ぬくもりの家） ・事業計画進捗報告（コラボケアセンター・ぬくもりの家） ・行事予定、報告等、サービス評価 等
職員会議	毎月月初め	・アメーバ経営について ・その他会議での決定事項の伝達及び施設運営に関する報告 ※毎月、安全衛生委員会、災害対策委員会、給食委員会、事故防止委員会、感染（褥瘡）対策委員会からの報告・その他検討事項等。
部門会議	毎月中旬	・事業計画の進捗状況、アメーバ経営について ・検討課題についての意見交換及び連絡事項の共有
ユニット会議 (つばき・あじさい)	毎月月初め	・お客様の支援方法などの検討（ケアマネジメント） ・各活動係りからの進捗状況・業務改善についての検討等。
委員会会議 ・安全衛生委員会 ・感染・褥瘡対策委員会 ・事故防止委員会 ・身体拘束廃止委員会	毎月 毎月 毎月 1 回/3 ヶ月	作業環境整備、ハラスメント対策、健康促進対策について 館内衛生管理、感染症対策、褥瘡予防について ヒヤリ気づき取り組み、KYT促進、集計 身体拘束・高齢者虐待廃止についての研修会など

社会福祉法人 楽晴会
栄町ぬくもりの家 平成 30 年度 事業報告書

作成 立崎 洋子

○ 平成 30 年度事業目標

(A) アメーバ【事業基盤】MP 時間当たり 2,071.0 円 ⇒ 下期見直し 2,194.0 円

(B) 顧客満足度サービス向上

- ① お客様苦情・要望 2 件 ② しつらえ 特別室 4 部屋の検討
- ③ ターミナルケア ⇒ マニュアルの作成・写真整理
- ④ 介護技術の向上 ⇒ ノーリフティング ⑤ 大行事サービス評価

(C) 教育訓練

- ① 内部教育件数・延べ人数 ⇒ 24 件／240 人
- ② 外部教育件数・延べ人数 ⇒ 10 件／10 人
- ③ 有資格者人数 2 人増

(D) リスク予知対策活動

- ① ヒヤリハット件数 90 件 ② リスク対策報告書発行件数 4 件

(E) 改善活動

- ① QOL プラン改善 2 件 ② シフト見直し・記録の見直し
- ③ B 改善「5S ミニ改善レポート」1 件

(F) 関連指標

- ① 有休休暇取得平均 7 日 ② 月残業時間平均 10 時間

1・事業概況について

当施設は地域密着型施設であり三沢市民の皆様がご利用いただける施設となっております。今年度も三沢市や周辺地域では高齢者対応の住宅や施設が多数建設され、お客様の選択肢が増すなかで地域の皆様から「栄町ぬくもりの家」を選んで頂けるように取り組みをしております。もともとユニット型特養施設であり、全室個室対応の中、ここ数年間は一部、一斉一律のケアとなっておりました。今年度はお客様の生活のゆとりとやすらぎを求め、計画的にユニットケアを勧めてきました。個別性を重んじて取り組み、お客様の時間を大切にしております。家族様との関わりも密にして面会時や遠方の方へも近況報告をしております。職員一人一人がきちんと家族様へ報告出来る様に進めてきました。今年一番大きく変化したことは経管栄養の方の離床が増えたことです。職員の意識改革により生活を見直すケアが出来てきた事と感じております。理想とするケアにはまだ到達出来ていませんが次年度も職員一丸となってお客様個人の生活をきちんと考え進められるようにしていきたいと考えております。

2・事業目標に対する達成度について

(A) アメーバ【事業基盤】MP 時間当たり 2,194.0 円 ⇒ 2,114.6 円 MR 評価点 8 点

要因としては年間で 18 日間の空床が出た事となります。また看護師不足の為、昨年度と同様に看護体制加算が取れなかった事となります。入居稼働率を保つために次期入居希望者の確認取りを行い、空床を極力少なくすることで対応しました。人員不足ではありましたがお互いに協力し合い、有休取得は出来ていました。お客様が満足できるように個別支援での外出も多く設けました。経費として居室での転倒防止の為、センサーコールを取り入れたり、跳ね上げ式車椅子を取り入れたりしてお客様の活動幅を広げられるようにしました。下期見直し時目標で届きませんでしたが前期目標を達成したことでの評価とした。

(B) 顧客満足度サービス向上

①お客様要望・苦情 ⇒ MR 評価点 9 点

目標 2 件で 7 件～家族様から直接話を伺っている。

＊聞き取りを強化することでもっと直接、声が聞こえると感じられる為。

②居室環境整備

ユニットホールの改善、併せてサービス内容の変更

③写真整理

昨年、永眠の為、退居されたかた 2 名に DVD に整理して渡している

④ノーリフティング

スライディングボード研修会開催し対応している

(C) 教育訓練

【外部研修】⇒ MR 評価 8 点

外部研修に行った職員より伝達研修出来ており、職員での周知が出来ている。

6 月 12 日	介護の魅力発信サポーター隊打ち合わせ	青森市	大澤美登里
6 月 23 日	看取りについて理解を深めよう	三沢市	蛭名真利子
7 月 13 日	H30 年度青森県認知症介護基礎研修	八戸市	橋本恵美子
6 月 27 日	H30 年度青森県喀痰吸引等研修	青森市	金田一文子
7 月 19 日	H30 年度介護スキルアップ研修	青森市	大澤美登里
7 月 27 日	H30 年度青森県認知症介護実践者研修ファシリテーターについて	八戸市	蛭名真利子
7 月 4 日～7 月 23 日	H30 年度青森県喀痰吸引等研修	青森市	金田一文子
7 月 18 日～8 月 22 日	H 30 年度青森県介護支援専門員研修課程 I 受講	青森市	千葉愛子
8 月 25 日	認定特定行為業務従事者実地研修講座	青森市	大澤美登里

8月25日	認定特定行為従事者研修講座	青森市	大澤美登里
9月11日	あおもり介護の魅力発信サポーター隊打ち合わせ	青森市	大澤美登里
9月7日	H30 年度青森県認知症介護実践者ファシリテーター	八戸市	蛭名真利子
9月25日	第9回ユニットケア研修事業・東北ブロックフォローアップ・ユニットケア研究会 2018	八戸市	金田一文子 千葉愛子
7月23～10月4日	H30 年度青森県認知症介護実践者研修	青森市	大澤美登里
10月15日～11月9日	第33回 ユニットリーダー研修	岩手県	蛭名真利子
11月12日	H30 年度介護技術レベルアップ研修会	青森市	橋本恵美子
11月26日	第18回地域包括ケア・フォーラム in 青森 身体の働きから見る排泄を整えることの重要性	青森市	向山愛子
3月1日	ユマニチュード研修会	青森市	向山愛子

【内部研修】⇒ MR 評価点 8 点

ユニットケアを効めて行くために職員の意識変化が重要、内部研修を多くする必要性ある為。

4月12日	虐待について	全職員	基本的な考え方
5月10日	ナーシングバイオケア	全職員	床ずれ防止・体位変換
6月20日	非常食の提供方法について	全職員	伝達研修
7月9日	H30 年度食中毒予防に係る食品衛生講習会及び給食施設栄養管理指導事業研修会 全職員		伝達研修
7月9日	緊急時の対応	全職員	火災・地震について
8月2日	危険予知対策	全職員	KYT について
8月7日	認知症介護基礎研修	全職員	伝達研修
8月31日	嚥下のメカニズムについて	全職員	食事時のチェックポイント
8月31日	褥瘡予防と観察・処置方法	全職員	伝達研修
9月6日	アメーバ経営について	全職員	採算表にて学ぶ
10月4日	コンプライアンスについて	全職員	法令遵守について
11月1日	感染対策	全職員	基礎知識
11月11日	感染対策、環境整備について	全職員	伝達研修

11月13日	健康長寿の秘訣・口腔ケア	全職員	伝達研修
11月15日	ユニットケアについて	全職員	伝達研修
12月21日	スローマの観察と管理について	全職員	看護部会研修の伝達
12月27日	ターミナルケアについて	全職員	看護部会研修の伝達
1月17日	職場のハラスメント	全職員	定義と個の尊重、理解
1月31日	ユニットケア、24Hシート	全職員	考え方と書き方について
2月23日	接遇について	全職員	基礎知識
3月1日	ユマニチュードについて	全職員	伝達研修

(D)リスク予知対策活動

①ヒヤリハット件数 目標 90 件に対し 27 件

②リスク対策報告書件数 目標 4 件に対し 2 件

③介護事故再発対策書件数 目標 0 件対し 2 件

ヒヤリハット(気づき)が少ない為、介護事故に繋がったケースが見られる。

日々のヒヤリハットにより事故を未然に防ぐ対策が必須と感じられる。

次年度のヒヤリハット聞き取りを強化していきたいと考える。

3 会議

【各種会議】

ぬくもり会議(職員会議)	毎月第4木曜日	係りからの進捗、連絡事項 MR 会議からの伝達報告
地域運営推進会議	2ヶ月毎第1月曜日	地域の運営員と事業所の提供 サービス等の状況報告に対す る評価、要望、助言等
合同会議(コラボと共有)	毎月第3木曜日	併設のコラボ事業所と行事、 問題提起、解決案、各係りの 進捗報告確認等
栄町拠点会議	月1回	拠点内の連絡事項、情報共有 確認事項、理事長からの指示 事項
マネジメントレビュー	月1回	事業所の進捗状況とアメーバ 時間当たり、目標値、理事長 の指示事項等。
栄町拠点委員会	災害対策委員会 月 1 回	拠点の防災・訓練について
〃	安全衛生委員会 月 1 回	拠点の巡回・設備について
〃	感染対策委員会 月 1 回	拠点の感染予防策・対応
〃	行事委員会 月 1 回	拠点広報誌作成・ホームペー

		ジ投稿
入所判定委員会	3ヶ月に1回、母体施設にて	入居待機者管理と順位確定

4 年間行事

- 4月 花見散策
- 5月 七戸つつじ散策・五中運動会
- 6月 かっぱ寿司
- 7月 三沢舞踊様・松園夏祭り・三沢老人ホーム夏祭り・お誕生日会・七夕会
- 8月 めくもりミニ運動会・お誕生日会
- 9月 白い森散策・敬老会・アサヒ買い物
- 10月 上北道の駅ドライブ・晴ヶ丘合同祭・かっぱ寿司
- 11月 上北道の駅ドライブ
- 12月 餅つき会・白い森散策・クリスマス会
- 1月 初釜・白い森ケーキ散策
- 2月 節分
- 3月 ひな祭り・白い森ケーキ散策・お誕生日会

＊ 個別ドライブ散策は、帰宅願望等により不穏な状況が見られた際、気分転換と落ち着きを取り戻して頂くための支援。帰所後には落ちつかれ通常の状態に戻り生活を継続することが出来ている。

5 防災訓練状況

区分	実施回数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
総合訓練	年2回		○					○					
避難訓練	年6回					○			○	○	○	○	○
消火訓練	年2回		○					○					
災害設備講習	年1回	○											
図上訓練	年1回						○						
連絡網訓練	年1回						○						

社会福祉法人 楽晴会
平成30年度 松原ぬくもりの家 事業報告書

平成30年度事業目標

(A) アメーバ事業基盤

通期時間当たり2,056.0円

(B) 顧客満足度サービス向上

苦情解決5件、CS職員対応85%、CSサービス満足85%

(C) 教育訓練

内部教育件数12件/50人参加、外部教育件数8件/8人参加

(D) リスク予知対策活動

ヒヤリハット件数60件、リスク予知対策書発行4件、事故再発対策書発行4件

(E) 改善活動

QOLプラン3件、改善研究レポート2件、5Sミニ改善レポート1件

(F) 関連指標

有給休暇取得平均7.0日、月残業時間平均20.0時間

1. 事業概要について

平成23年5月23日に介護保険法(平成9年法律第123号)第42条の2第1項に規定する指定地域密着型サービス事業(地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護)の指定を受け、同年介護保険法(平成9年法律第123号)第53条第1項に規定する指定介護予防短期入所生活介護と第41条第1項に規定する指定短期入所生活介護の指定を受け、事業開始し間もなく8年目となります。松原ぬくもりの家は、入所定員20名、空室利用型の短期入所生活介護です。併設には、松原コラボケアセンター(小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護)があります。指針には、「地域がケアする街創り(平成23年3月31日改訂)」を独自に掲げ、取り組んできました。中学校区の福祉拠点となり、地域に顔の見える拠り所となって、その小地域全体が協働し、まるで施設のように24時間の支えあいと安全なる場となり、すなわち地域が共存(介護)する環境として、地域と共に支えあう、という指針です。平成30年度は、目標を(A)～(F)の6点掲げ取り組んで参りましたので、ご報告させていただきます。

2. 事業目標に対する達成度について

(A)「アメーバ(事業基盤)」

通期時間当たり MR評価点 4点

目標 通期時間当たり2,056.0円に対し、通期時間当たり1,979.2円(▲76.8円)

要因として、入所率97.3%と2ヶ月のみ入所率100%と言う事実があります。退所者が昨年度と比較し4倍の8名退所があり、次期入所者が追いつかなかったことも課題の一つです。法人内部

でも当施設は空室が出来にくいと言う印象があったことから、終末期ケアをする施設であることから、比較的に利用しやすくなっている状況を改めて説明したことで、年度末には直ぐに入所したい申込者が徐々に増えています。しかし、三沢市内には施設や有料老人ホームの新設があり、市内のお客様が施設入所に困らない状況があることも一つ考えられます。しかし、当施設はお客様の所得に応じ負担軽減できる制度を利用できることが有料老人ホームにはない魅力の一つですので、改めて地域に発信していく必要性を再確認しています。もう一つの要因に、看護職1名体制により、看護体制加算の算定ができない状況が回復しなかったこともあります。看護体制が整うことで、年間2,400,000円の増収が可能であることから、看護職の雇用は重要課題です(来期は看護体制加算を算定できる体制が整う)。

(B)「顧客満足度サービス向上」

お客様要望・苦情 MR評価点 3点

目標 苦情解決5件に対し、苦情解決1件

CS職員対応 MR評価点 6点

目標 CS職員対応85%に対し、CS職員対応100%

CSサービス満足 MR評価点 6点

目標 CSサービス満足85%に対し、CSサービス満足100%

お客様から苦情・要望が言いやすい環境を整備することで、年間5件を解決することを目標としていました。結果として、年間1件と未達成でした。要因として、未だ苦情を話しにくい環境であった可能性があるため、どのように抽出していくか課題が依然残りました。苦情と言うネガティブな表現ではなく、要望や満足の声などと言ったポジティブな表現に変え、お客様から意見をまとめていかなければなりません。顧客満足度調査については、職員の対応は前回比較で±0%の100%、サービス内容は前回比較で±0%の100%でしたが、前回より2倍弱の有効回答が得られた結果です。要因として、身体介護の時間を減らさず、むしろ時間を生み出すために間接的な業務(記録/洗濯/食器洗浄/等)の時間を半減した成果であると、コメントからも読み取れます。

(C)「教育訓練」

内部教育件数 MR評価点 6点

目標 12件/50人参加に対し、14件/53人参加

外部教育件数 MR評価点 6点

目標 8件/10人参加に対し、13件/15人参加

年間12回開催で述べ50人の参加を目標に掲げました。結果として、年間10回開催で述べ53人参加でした。H29年度から演習や参加型の研修を工夫し開催したため、資料準備だけではなくロールプレイの準備など、講義形式より倍の準備が必要なこともあり、回数は未達成となりました。

(D)「リスク予知対策活動」

ヒヤリハット件数 MR評価点 10点

目標 ヒヤリハット件数60件に対し、ヒヤリハット件数142件

リスク予知対策書件数 MR評価点 4点

目標 リスク予知対策書件数4件に対し、リスク予知対策書件数2件

事故再発対策書件数 MR評価点 4点

目標 事故再発対策書件数4件に対し、事故再発対策書件数0件

ヒヤリハット件数60件、リスク予知対策書4件、事故再発対策書4件を目標に掲げました。結果として、ヒヤリハット件数142件、リスク予知対策書2件、事故再発対策書0件でした。一方で問題視しなければならないことは、他者からの発見からなるヒヤリハットが大半を占めていることで、本来は自らの行動を報告する風土でなければならないことから、どのように発展させ良質なヒヤリハットを集積していくかが未解決なままです。しかし、軽微なヒヤリハットを日々解決することができたと考えています。

(E)「改善活動」

QOLプラン改善 MR評価点 5点

目標 QOLプラン3件に対し、QOLプラン2件

改善研究レポート MR評価点 3点

目標 改善研究レポート2件に対し、改善研究レポート1件

5Sミニ改善レポート MR評価点 7点

目標 5Sミニ改善レポート1件に対し、5Sミニ改善レポート1件

QOLプラン改善3件を目標に掲げました。結果として、2件でした。内訳は、おむつ外しが1事例です。排せつデータを基に日中帯でトイレでの排せつを促し、尊厳を保持できたと思っています。2事例目は、白内障により視力低下が顕著に見受けられ、車椅子移動も自立していたにも関わらず、全てに介護が必要となったお客様がおられ、近隣の眼科では白内障の手術を受けてくれる医療機関がなく、独自で探し八戸市民病院にたどり着きました。手術が成功し、介護量が減り、制限の無い生活を取り戻した事例です。改善研究レポートでは、(E-1)「生活を豊かにする活動を提供する」については、個人のADL(日常生活動作)に合わせた活動をアセスメントした結果、頑張ればできる活動(着衣など)を介護職がして差し上げていたことが明らかになりました。間接的な業務に時間を要することで、結果的に身体介護の量を減らしてしまっていました。この実態を改善するには、(E-2)「介護プロセスの改善」で時間を生まなければなりません。音声入力システムの導入で記録時間の短縮、申送りを工夫し効率の良い共有、食器洗浄は食器洗浄機を導入、洗濯後は衣類乾燥機をフル活用など、間接的な業務をこれまでの半減に成功したことで、お客様が頑張ればできる活動を見守る余裕が少し生まれました。2つのチームが融合したからこそ、期待した成果となりました。5Sミニ改善レポートでは、物置の整理整頓を計画的に実行し、在庫の管理、使用し易さが大幅に改善できました。

(F)「関連指標」

有給休暇取得平均 MR評価点 3点

目標 有給休暇取得平均7.0日に対し、有給休暇取得平均5.5日

月残業時間平均 MR評価点 2点

目標 月残業時間平均20.0時間に対し、月残業時間平均30.0時間

有給休暇月平均7日、残業時間月平均20時間を目標に掲げました。結果として、有給休暇月平均5.5日、残業月平均30.0時間でした。有給休暇について、年間休日が増えたことで特に年末年始の取得が困難な状況になりました。来期は大型連休が多くあることから計画的に付与できる体制を介護プロセスの改善で体制整備します。残業時間については、2名のユニットリーダーの能力の差により一方へ業務量が偏っていたこと、看護職1名の中で看取り介護を5名看護介護してきたことが要因としてあります。ユニットリーダーの教育、看護体制の整備により、改善を図ります。

3. 年間行事

4月	27日 花見散策 2名 27日 お楽しみ会 10名	5月	9日 外食 2名 23日 開設記念日 全員 26日 木崎野小運動会見学 4名 29日 レクリエーション大会 10名
6月	16日 バーベキュー 10名 22日 ケーキ散策 3名	7月	14日 夏祭り 全員 27日 みさわ七夕祭り散策 3名 28日 三沢老人ホーム夏祭り散策 2名
8月	15日 夕涼み会 8名	9月	15日 敬老会 全員 19日 買物散策 3名
10月	19日 紅葉散策 2名	11月	25日 クリスマス準備会 全員
12月	22日 もちつき会 全員 25日 クリスマス会 全員	1月	15日 小正月行事 全員
2月	3日 節分行事 17名	3月	3日 雛祭り行事 全員

4. 防災訓練実施状況

区分	回数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
総合訓練	1						6						
避難訓練	3									20	23	26	
消火訓練													
通報訓練													
図上訓練	1											26	

5. 職員教育

【内部研修】

教育訓練名	実施日	対象	内容
移動の介護	5/31	指定職員	講義/演習
危険予知訓練	6/16	指定職員	講義/演習
移動の介護	6/24	指定職員	講義/演習
介護過程	7/20～8/31	全介護職員	個人・グループワーク
衣類着脱衣	7/26	指定職員	講義/演習
身体の清潔	7/26	指定職員	講義/演習
高齢者虐待防止	8/31	指定職員	講義
コミュニケーション	9/11	指定職員	講義/演習
バイタルサイン	9/26	指定職員	講義/演習
事故防止	10/3	指定職員	講義
ユニットケア	11/13	指定職員	講義
食中毒防止	11/27	指定職員	講義
認知症介護	12/10	指定職員	講義
高齢者虐待防止	1/26	指定職員	講義

【外部研修】

研修名	研修地	研修内容	参加者
東北ブロック老人福祉施設大会	青森	基調講演/分科会	吉田、古澤
ユニットケア研修	盛岡	ユニットリーダー取得	根市
チームビルディングファシリテーター養成研修		チームケア	吉田
東北ブロックユニットケア研究会 2018	八戸	基調講演/分科会	古澤
認定特定行為業務従事者実地研修前講座・研修	青森	限定的医療行為	根市
実地指導に係る説明会	三沢	介護保険制度	吉田
青森県感染対策研修会	青森	ノロウイルス予防	斗沢
中堅職員のためのスキルアップ研修	青森	チームケア	根市
働き方改革関連法説明会・セミナー	十和田	制度説明	吉田

アセッサー講習	仙台	アセッサー取得	吉田
養介護施設従事者が高齢者虐待を未然に防ぐ研修会	三沢	高齢者虐待防止	古澤
「ユマニチュード」研修	青森	コミュニケーション技法	吉田、古澤
「保証人問題」を考えるセミナー	青森	基調講演	吉田

6. 各種会議・委員会・その他活動

会議名	頻度	活動内容
MR会議	毎月	事業所の事業計画の進捗状況報告と、アメーバ時間当たり目標値の発表。理事長よりMR指示事項。
職員会議	毎月	経営・その他会議での決定したことの伝達及び施設運営に関することの報告。行事・問題提起・解決案の検討。感染症対策委員会、事故防止委員会、身体拘束廃止委員会、給食委員会の内容を含む。
部門会議	毎月	行事・問題提起・解決案の検討・採算管理、要因分析
運営推進会議	隔月	運営状況、地域情報、問題提起

以上が、平成30年度 事業目標の達成状況となります。

平成31年4月30日

作成；吉田 薫明

ⁱ 地域密着型とは、要介護高齢者が介護度が重くなっても、住み慣れた地域でいつまでも生活できるように創設されたサービス。市町村により指定された事業所がサービスを行い、その地域に住む住民が対象。また、介護老人福祉施設とは介護保険法での名称で、老人福祉法では特別養護老人ホームと名称される。

社会福祉法人 楽晴会
岡三沢コラボケアセンター 平成30年度事業報告

○平成30年度事業目標

- (A) アメーバ(事業基盤)・・・時間当り通期2,400円目標⇒下期見直し2,350円
- (B) 顧客満足度サービス向上
 - ①職員応対満足 CS結果85%
 - ②サービス内容満足 CS結果85% ※CS・・・顧客満足度
 - ③行事内容満足 評価点平均8点(MR評価基準参考)
- (C) 教育訓練
 - ①内部教育研修件数 10件
 - ②外部教育研修件数 10件
 - ③資格取得率向上 2名(喀痰吸引研修1名、認知症実践者研修1名)
- (D) リスク予知対策活動
 - ①ヒヤリハット件数 80件
 - ②リスク予知対策書発行件数 5件
 - ③災害対策活動
- (E) 改善活動
 - ①A改善 2件(情報共有の仕組み作り、研究発表の取り組み)
 - ②B改善 2件(魅力ある職場作り、全員経営で目標数値達成)
 - ③苦情受付に関する改善(受付と処理)
- (F) 関連指標
 - ①地域交流活動 (年間計画に策定)
 - ②地域拠点広報活動 町内会回覧6回

1. 事業概況について

当事業所は、平成18年12月22日地域密着型小規模多機能型居宅介護「岡三沢コラボケアセンター」として開設し、13年目となりました。お客様一人ひとりが住み慣れた自宅(地域)での生活が継続できるように、「通い・訪問・宿泊」の3つの機能を柔軟に組み合わせた小規模多機能型居宅介護サービスを、会員25名定員(通い15名、宿泊5名)に対し提供しております。

30年度の利用状況は、会員登録者数月平均23.8名の実績でした。1年を通じ、岡三沢コラボケアセンターの利用から施設入所(12名)や居宅支援サービスへの移行(2名)、入院(2名)、看取り(2名)と18名の終結となっており、また新規会員は、16名のお客様の受入に携わることができました。

このような状況から小規模多機能型居宅介護事業所は中重度の方が地域(自宅)での生活が可能な限り継続できる支援が求められている重要な事業であると認識できます。そのため、地域に対して開かれたサービスが展開できるよう地域住民との交流や地域行事・運営推進会議を実施し、率直な情報交換や話し合いの場を積極的に行うこと、でサービスの質の確保・向上を図る取り組みを2018年度事業目標管理計画書に策定し、年間行事計画や業務改善活動で実践しております。

2. 事業目標に対する達成度について

(A) アメーバ経営

時間当たり2,400円(当初)のマスタープラン目標で取り組む中、下期見直しで2,350円に変更し、実績結果、通期2,322.1円(▲37.9円)と未達で、98.8%の達成率 ⇒ **MR評価点 4点**
(以下、実績詳細)

	目標(下期見直し)	実績	差異
総サービス提供高	72,614,310 円	70,861,650 円	▲1,752,660 円
経費合計	17,525,846 円	17,405,623 円	120,223 円
差引収益	55,088,464 円	53,456,027 円	▲1,632,437 円
総時間	23,441.5 時間	23,021 時間	420.5 時間
時間当たり	2,350.0 円	2,322.1 円	▲37.9 円

未達の要因は、事業概要で前途したように月平均23.8名と25名の会員登録者の維持ができなかったことが予定の保険内収入に到達できなかった主な要因となります。4月当初24名の会員登録から1年を通じ終結18名と新規16名の動きで3月末では22名と会員登録は変動した推移状況でした。また、保険外収入は宿泊費・食費・洗濯代ですが、収入に影響するのは宿泊稼働率となります。宿泊稼働率60%の目標に対し、46.9%の実績であったことも未達要因の一つとなりました。地域の動向として市内の入居施設の整備が図られたことも登録会員率や宿泊稼働率の伸びに大きく影響したと考えられます。経費については、大幅な差異なくコントロールができた結果となり、総時間は予定した補充人員(非常勤職員)がない状態での時間の差異に繋がりました。

(B) 顧客満足度サービス向上

①職員応対満足 CS結果85%目標に対し、結果75% ⇒ **MR評価点 5点**

満足 75%、どちらかといえば満足 25%の結果であり、不満はないものの、どちらかといえば満足に着目すると、職員の行動や態度・配慮・言葉などがお客様の心に下りた対応に足りないことと分析しました。

②サービス内容満足 CS結果85%目標に対し、結果88% ⇒ **MR評価点 7点**

食事・入浴・機能訓練・健康管理で、心身健康な生活を送りたいと思うお客様の声に対し小規模多機能型サービス計画で個別支援サービスを実践出来ている結果であると分析しました。

③行事内容満足 評価点平均8点目標(MR評価基準参考) ⇒ **MR評価点 8点**

ランチバイキング(夏・秋)10点、夏の地域交流会7点、敬老会8点、餅つき会7点、地域サークル活動(2回)6点、園児交流会8点、総合結果は平均7.7点の評価となりました。6つの行事は交流を目的とした内容であり、地域・ご家族・お客様の声や満足度をヒヤリングした報告書で評価確認をしています。

(C) 教育訓練

1. 内部研修10件計画 ⇒ **MR評価点 7点**

10件実施にて詳細は【5職員教育】の通り(全職員が参加できるように同研修を複数回で実施できた)

2. 外部研修12件計画 ⇒ **MR評価点 4点**

12件受講にて詳細は【5職員教育】の通り(ケアマネ研修8件数が多く、介護看護職の研修4件と少なかった)

3. 資格取得2名計画 ⇒ **MR評価点 0点**

0名(喀痰吸引研修1名受講決定したが人員配置上の問題が発生し取り下げ、認知症実践者研修の推薦も予定していたが次年度に見送った)

(D)リスク予知対策活動

1. ヒヤリハット件数 80件目標 ⇒ MR 評価点 8点

104件 事故防止委員会の活動の効果もあり、現場での意識の向上になりました。

2. リスク対策報告書発行件数 5件目標 ⇒ MR 評価点 8点

10件発行 積極的発行により業務改善にも繋げることが出来ています。

(E)改善活動

①情報共有の仕組み作り ⇒ MR評価点 6点

シフト表の改善、連絡ノートの改善、記録の見直し、ミーティングの方法について取り組み、共通したサービスの実践に取り組みました。

②魅力ある職場作り ⇒ MR評価点 7点

内部研修会を複数回実施することで全体の教育の向上、5S 活動の継続な実施でお客様や職員にとっての良い環境作り、一人一人の意見が出しやすい関係作りに取り組んでいます。

③全員経営で目標数値達成 ⇒ MR評価点 4点

(A)アメーバ経営で報告の通り。

④研究発表の取り組み ⇒ MR評価点 2点

魅力ある職場作りの改善テーマで予定していたが、人員不足の状態がありデータ作成に至らなかった。

(F)関連指標

1. 地域資源との関わり・・・地域住民参加型行事の開催:年間 10回開催 ⇒ MR 評価点 8点

下記、年間行事(地域交流行事)にて報告

2. 地域拠点情報発信・・・拠点機関紙 6回発行(近隣町内会回覧板) ⇒ MR 評価点 9点

2か月に1回の頻度で、近隣町内会の回覧板で発行、行事参加・介護相談、ボランティア登録を頂き反応あり。

3. 年間行事・行事食の提供

○事業所行事

開催日	行事名
4 月 23～26 日	花見散策(十和田方面)
4 月 27 日	観桜会(余興:かすみ会様)
5 月 10・11 日	Green Day
5 月 24・29 日	アグリのリおいらせ散策
7 月 7 日	夏のランチバイキング
8 月 18 日	岡三沢まつり(模擬店、岡三沢こども園様、三沢フラ愛好会様、岡三沢祭礼委員会様 岡三沢地区民生委員様)
9 月 14 日	敬老会(余興:華扇会様)
10 月 27 日	秋のランチバイキング
12 月 5 日	岡三沢こども園園児交流会
12月 5 日	もちつき会
1 月 16 日	小正月行事
2 月 2 日	節分のつどい
3 月 4 日	ひなまつり行事

○地域交流行事

行事名	開催月	内 容
フレッシュサークル oka	6 月 29 日	社交ダンス教室 10 名参加（講師 3 名）
夏のランチバイキング	7 月 7 日	36 種類メニューバイキング（地域住民・ご家族 35 名参加）
夏の地域交流会	8 月 18 日	イベント（岡三沢祭礼祭囃子、三沢フラ愛好会様、民生委員舞踊、岡三沢こども園園児歌、堀口中学校ボランティア）、模擬店各種
岡三沢こども園交流会	12 月 5 日	遊戯鑑賞、ふれあい、プレゼント交換（園児 35 名）
秋のランチバイキング	10 月 27 日	48 種類メニューバイキング（地域住民・ご家族 42 名参加）
フレッシュサークル oka	11 月 28 日	絵手紙教室（7 名参加）
餅つき会	12 月 15 日	地域住民、岡三沢こども園、岡三沢神楽、ご家族・ボランティア
しめ縄作り	12 月 16 日	岡三沢神社にて地域の方々と作成、初詣準備
岡三沢神楽公演会見学	2 月 17 日	岡三沢町内会館での開催に参加
※クリーン作戦	年 2 回	春・秋の町内クリーン作戦に参加交流

○行事食について

提供日/行事名	メニュー
8/18【地域交流会】	模擬店メニュー、カレーライス
7/7【ランチバイキング】	36 種類メニュー・・・旬の野菜や果物等を使用
10/27【ランチバイキング】	48 種類メニュー・・・旬の野菜や果物等を使用
9 /15【敬老会】	祝膳（赤飯、お吸い物、お造り・茶碗蒸し・えびしんじょう・赤魚焼き・煮もの、和菓子、甘酒
12/16【餅つき会】	餅（あんこ、ゴマ、くるみ、みたらし）、鶏汁、おにぎり、漬物、みかん、甘酒
1/1～3【正月三ヶ日】	伊達巻・数の子・黒煮豆・雑煮・栗きんとん・昆布巻・なます・含煮・甘酒等

4. 防災訓練実施状況

4 月	図上訓練（福祉避難所受入体制の確認） 避難受入時の備蓄保管場所の確認
5 月	図上訓練（停電等、ライフラインストップ想定） ポータブル発電機使用方法、簡易トイレの設置等
6 月	火災想定避難訓練 ・夜間想定、対応職員；三浦・本田
7 月	総合訓練（消防署立会い） ・夜間想定、対応職員；田中・三村（紀）・地域住民 4 名参加。（防災協力委員）
8 月	火災想定避難訓練 ・日中想定、出勤職員全員参加
9 月	図上訓練（地震想定） ・福祉避難所開設準備（三沢市合同訓練参加予定が天候により延期となる）
10 月	火災想定避難訓練 ・夜間想定、対応職員；木村・小泉
11 月	総合訓練（消防署立会い）予定だったが、書類提出のみで立会いは行っていない。 ・夜間想定、対応職員；山口・澤上、地域住民 4 名参加（防災協力委員）

12月	図上訓練実施（冬期間避難ルートの確認） ・避難時の防寒等、大雪で避難ルートが確保できない場合の対策について確認
1月	図上訓練 火災想定、手順確認
2月	図上訓練実施 ・火災発生想定で緊急連絡網の確認
3月	火災想定避難訓練 ・夜間想定、対応職員；柴田・小泉

5. 職員教育

○内部研修

教育訓練名	実施日	対象	内容
楽晴会経営倫理について	4/18、5/7、8	全職員	共通理解と行動の振り返り、方向性の確認、
身体拘束について	6/17、18	全職員	身体拘束廃止の取り組みについて
介護・看護指導育成研修	6/15	リーダー	リーダーとして指導ポイントを学ぶ
経鼻経管栄養の留意点 脱水症状について	7/22、31、8/6	全職員	目的・手技手法・観察のポイント 脱水予防のケアポイント
認知症について	8/16、26 9/1、2	全職員	認知症の人の理解とケアのあり方、タイプ 別のケアポイント
褥瘡予防について	9/21、24、26	全職員	発生の原因とケアでの留意点、栄養管理
コミュニケーションにつ いて	10/21、27	全職員	コミュニケーションの重要性とポイント
小規模多機能型居宅介護 について	11/23、24	全職員	サービスの仕組みについて再確認、現状課 題と改善提案
介護技術の基本	1/16、17	全職員	起き上がり、起立、側臥位、移乗、福祉用 具の活用方法
高齢者虐待防止について	2/16、17	全職員	虐待が起こる理由と対策について

○外部研修

開催日	研修名	研修地	研修内容	参加者
6/12	上十三介護支援専門協会 定例研修会	十和田市	介護報酬改定セミナー	北村
7/13	青森県認知症基礎研修	八戸市	基本的知識と実践上の留意点を学ぶ	上遠野
7/31	小規模多機能型居宅介護研修会	青森市	制度、機能、グループワーク	北村
8/7	介護・看護育成研修	三沢市	嚥下のメカニズム(食べることの意義) 褥瘡予防と観察、処置方法	平野
8/27	上十三介護支援専門協会 スキルアップセミナー	三沢市	課題整理総括表、評価表をケアプランに 活かす方法	北村
9/21	青森県介護支援専門員協会研修 会	青森市	お客様の生活における「自立」の捉え方、 プランへの位置づけ	北村
11/3	日本老年行動科学会青森支部	青森市	記念公演「認知症の人のケアを考える」	澤上

	認知症ケースワーク研修会		2事例ケース発表とグループワーク	
11/28	青森県小規模多機能型サービス等 計画作成担当者研修	青森市	ケアマネジメントの考え方、ライフサポート ワークの考え方	北村
1//16	認定調査員現任者研修	八戸市	介護認定調査特記事項記載のポイント	北村
3/11	組織的ゲートキーパー育成事業に 係る研修会	十和田市	ケアマネジメントにおけるゲートキーパー の役割と視点	北村
3/19	上十三介護支援専門協会 スキルアップセミナー	三沢市	介護保険に関わる年金や民間保険、相 続の仕組みについて	北村
3/1	ユマニチュード「あなたは大切な 人です」思いを伝える技術	青森市	認知症の方へのケア技術とポイント	小泉

6. 各種会議・委員会・その他活動

会議名	開催日	内 容
運営推進会議	年 6 回 (遇数月)	地域住民や民生委員、近隣教育機関、市町村で構成される運 営推進会議委員と拠点職員参加で、下記内容について検討。 ・利用状況報告（コラボケアセンター・ぬくもりの家） ・事業計画進捗報告（コラボケアセンター・ぬくもりの家） ・行事予定、報告等、サービス評価 等
職員会議	毎月月初め	・アメーバ経営について ・その他会議での決定事項の伝達及び施設運営に関する報告 ※毎月、安全衛生委員会、災害対策委員会、給食委員会、事 故防止委員会、感染（褥瘡）対策委員会からの報告・その他 検討事項等。
部門会議	毎月中旬	・事業計画の進捗状況、アメーバ経営について ・検討課題についての意見交換及び連絡事項の共有
委員会会議 ・安全衛生委員会 ・感染・褥瘡対策委員会 ・事故防止委員会 ・身体拘束廃止委員会	毎月 毎月 毎月 1 回/ 3 ヶ月	作業環境整備、ハラスメント対策、健康促進対策について 館内衛生管理、感染症対策、褥瘡予防について ヒヤリ気づき取り組み、KYT促進、集計 身体拘束・高齢者虐待廃止についての研修会など

社会福祉法人 楽晴会
栄町コラボケアセンター 平成 30 年度 事業報告書

作成 立崎洋子

○ 平成 30 年度事業目標

(A) アメーバ【事業基盤】MP時間当たり 2,310.0 円 ⇒下期見直し 2,379.0 円

(B) 顧客満足度サービス向上

- ①お客様の要望・苦情 10 件 ②通い平均回数 月平均 80%
- ③宿泊平均回数 66.7%増 ④訪問平均回数 利用人数増
- ⑤大行事サービス評価

(C) 教育訓練

- ①内部教育件数・延べ人数 12 人／228 件
- ②外部教育件数・延べ人数
- ③資格者人数

(D) リスク予知対策活動

- ①ヒヤリハット件数 120 件 ②リスク対策報告書件数 12 件
- ③介護事故再発対策書件数 2 件

(E) 改善活動

- ①計画書変更 25 件 ②5S改善活動

(F) 関連指標

- ①有休休暇取得平均 ②月残業時間平均

1 事業概況について

お客様が住み慣れた地域で生活を継続できるようにとの観点から平成 18 年 4 月の介護保険制度改正で「地域密着型サービス」が創設されました。小規模多機能型居宅介護を当法人では、三沢市内に 3 事業所を開設しております。当事業所は平成 19 年 4 月に開設され今年で 12 年目を迎えさせていただきます。小規模多機能型居宅介護は「通い」「訪問」「宿泊」の機能を併せ持つサービス形態です。

ご自宅での暮らしを長く継続するため、馴染みの職員から「通い」「訪問」「宿泊」のサービスを受けられ、安心感を提供できる事業所です。利用のお客様もそのご家族様にも安心してご利用していただくように進めております。

30 年度では登録 25 名の内、下半期より会員様の状態変化と施設入居等により会員減少が見られました。今年度目標としていた、通い月平均 12 人は目標達成、宿泊月平均 4 人は継続的に宿泊希望される方の退会により大きく変化しており達成には至りませんでした。

30 年度は認知症の行動障害が多く見られ、家族との理解を深めながらサービスを組み合わせマネジメントすることでお客様の安定や家族の安心を進めることが出来ました。小規模多機能の柔軟なサービスを継続できています。

2 事業目標に対する達成度について

(A) アメーバ(事業基盤)MP 時間当たり 2,379.0 円⇒2,322.4 円 MR 評価点 8 点

要因としては、看護職員配置加算を見込んでいましたが、入職して間もないことで取得できなかった事、登録お客様の介護度平均の変動、職員時間数の増量と考えられます。10 月より看護師非常勤 1 名と 6 月から調理非常勤職員 1 名勤務しています。職員総時間は 2 名増員しましたが、常勤職員 1 名産休で休みとなった為に昨年と比べ 1,031 時間減となりました。経費は計画的に行い、必要なものを必要な分だけ購入を徹底しました。結果、達成には至りませんでした。前期目標は達成できた為。

(B) 顧客満足度サービス向上

①お客様要望・苦情 ⇒ MR 評価点 9 点 目標 10 件(要望 8 件・苦情 2 件)

②通い・宿泊・訪問 ⇒ MR 評価点 9 点 通い平均 12 人・宿泊平均 4 人

③大行事サービス評価 ⇒ MR 評価点 8 点

苦情・要望はもう少し聞き取りを行う事で目標を上回ることも出来ると思う。

宿泊は年間平均としては目標通りだが、宿泊利用が下がる可能性が見えてきている為今後の対策が必要と思っている。よって最高点には一歩、届かない結果となった。

敬老会・餅つき会・初釜 通い日以外での通いを促し満足度を高めた。

(C) 教育訓練

【内部研修】⇒ MR 評価点 8 点

研修による効果でお客様の満足度が高まってきている。特に認知症者には十分な対応が出来る。継続利用と時間の個別化が可能となってきた。

教育訓練名	実施日	対象者	内容
認知症ケアのリスクマネジメント	4/8	職員全員	認知症のタイプ・原因となる疾患と考えられる行動
レクリエーションの実践	5/12	職員全員	高齢者レクの目的と効果
食中毒について	6/12	職員全員	食品衛生について
非常食の提供方法について	6/18	職員全員	夏場に起こりやすい食中毒
H30 年度食中毒予防に関わる食糧品衛生講習会の伝達研修	7/5	職員全員	食中毒予防、非常食使用方法
安全運転管理について	7/11	職員全員	安全運転について
楽晴会フィロソフィ	8/9	職員全員	振り返り研修
H30 年度青森小規模多機能型居宅介護研修	8/15	職員全員	小規模多機能の制度について
経管栄養と白湯の混合について	8/27	職員全員	栄養液と白湯の混合のしてはいけないことの根拠を学ぶ

人間の尊厳と自立	10/19	職員全員	個人を尊重する意味を知る
口腔ケア	11/7	職員全員	口腔ケアの大切さを学ぶ
看取り援助	11/23	職員全員	看取りを理解し今後のケアに活かせるようにする
感染予防対策（インフルエンザ・ノロウイルス）	11/29	職員全員	感染経路、ノロウイルスの予防 4 原則等
認知症の方への心地良い介護技術	12/6	職員全員	関わり方 10 のテクニックを学ぶ
自分で出来るを支援する	12/14	職員全員	残存機能を把握しサポート出来る事について
チームワーク向上プログラム	12/13	職員全員	自分を知り、仲間を知る事
ストーマの観察と管理	12/22	職員全員	ストーマについて知る事
職場のパワハラを考える	1/17	職員全員	パワハラの十分な理解とお互いを尊重する事
バイタルサインと救急時の対応	1/23	職員全員	異常の早期発見と観察ポイントについて
高齢者虐待について	2/25	職員全員	虐待の原因・背景を学びその解決方法を知る
災害における避難の留意点	3/3	職員全員	災害時の自助・共助・公助

【外部研修】⇒MR 評価点 8 点

外部研修に行った職員から伝達研修され、職員間での周知をはかることができています。

月 日	研 修 名	場 所	氏 名
5 月 17 日	東北ブロック・老人福祉大会	青森市	立崎洋子
6 月 28 日	H30 年度食中毒に関わる食品衛生講習会・給食施設栄養管理指導者事業研修会	十和田市	北川純子
7 月 23 日 7 月 27 日	H30 年青森県認知症介護実践者研修	八戸市	竹島洋之
7 月 30 日 8 月 26 日	H30 年青森県認知症介護実践者研修 (現場実習)	八戸市	竹島洋之
10 月 4 日	H30 年青森県認知症介護実践者研修 (報告会)	八戸市	竹島洋之
7 月 31 日	H30 年度青森県小規模多機能型居宅介護研修会	青森市	木村慎二

8月25日	認定特定行為業務従事者実地研修 研修 前講座・演習	青森市	工藤泰啓 木村慎二
9月25日	小規模多機能の実践事例検討会 管理規 定・ケアマネジメント	青森市	蛭名ひろ子
10月27日	H30年度上十三地域歯科フォーラム	三沢市	北川純子
11月12日	介護技術レベルアップ研修会	青森市	高木栄子
11月17日	いのちをつなぐ看取り援助	十和田市	工藤泰啓
11月20日	介護スキルアップ研修	青森市	木村慎二
11月21日	H30年度チームワーク向上プログラム	八戸市	沼尾貴子
2月22日	東日本大震災復興までのプロセス	青森市	竹島洋之
2月25日	要介護施設従事者が高齢者虐待を未然に 防ぐ	三沢市	蛭名ひろ子
3月1日	ユマニチュード「あなたは大切な人です」思 いを伝える技術	青森市	松本亜希子
3月6日	「わかりやすく伝わりやすい」広報誌を目指 して	青森市	蛭名ひろ子

(D)リスク予知対策活動

- ①ヒヤリハット件数 目標 120 件に対し 117 件
- ②リスク対策報告書件数 目標 1 件に対し1件
- ③介護事故再発対策書件数 目標 2 件に対し3件(自傷事故・転倒)

3 年間行事

- 4月 お花見ドライブ散策
- 5月 第五中学校運動会見学・八食センター散策・地域交流会「お茶っこサロン」
- 6月 東八甲田ローズカントリー散策
- 7月 松園ケアラウンジ夏祭り・三沢老人ホーム夏祭り
- 8月 ジェラード散策・岡三沢拠点夏祭り
- 9月 敬老会(地域ボランティア様による お祝い御膳、踊り、コーラス 他)
- 10月 晴ヶ丘合同祭・紅葉散策(七戸町)
- 11月 手作りおやつ&誕生会
- 12月 餅つき(五中生吹奏楽、さつきコーラス、三沢舞踊等)、クリスマス会
- 1月 初釜(お茶会)
- 2月 節分・豆まき
- 3月 ひな祭り会

その他、毎月、会員様誕生会等と松本先生による音楽療法を開催しております。

4 防災訓練状況

区分	実施 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
総 合 訓 練	年 2 回		○					○					
避 難 訓 練	年 6 回					○			○	○	○	○	○
災 害 設 備講習	年 1 回	○											
図 上 訓 練	年 1 回						○						
連 絡 網 訓練	年 1 回						○						

5 会議

会議名	日時	活動内容
コラボ係会議	随時	サファイア(プラン)・ダイヤモンド(経営)・エメラルド(地域)事業計画に基づく係
地域運営推進会議	2ヶ月に一回 17時～18時	地域の運営員の方と事業所の提供サービス等の状況報告に対する評価、要望、助言等
コラボ会議	第 2 木曜日	MR議事録の確認、施設経営に関する伝達報告 各委員会活動等の連絡等、
合同会議(ぬくもり・コラボ)	月1回	併設のぬくもり事業所と行事、問題提起、解決案 各委員会の進捗報告確認等
栄町拠点会議	月1回	拠点内の各委員会(感染対策員会・安全衛生管理に関する事項等各の報告、問題提起、行事確認等
マネジメントレビュー	月 1 回	事業所の進捗状況とアミーバ時間当たり、目標値、理事長指示事項
コラボ連携会議	月 1 回	受付センター招集による会員確保の会議
栄町拠点委員会	災害対策委員会	拠点の防災・訓練について月 1 回話し合い
〃	安全衛生委員会	拠点の巡回・設備について月 1 回話し合い
〃	感染対策委員会	拠点の感染予防策・感染者の対応
〃	行事委員会	拠点広報誌を作成、ホームページ記事投稿

社会福祉法人 楽晴会
平成30年度 松原コラボケアセンター 事業報告書

平成30年度事業目標

(A) アメーバ事業基盤

通期時間当たり2,015.6円

(B) 顧客満足度サービス向上

苦情解決5件、CS職員対応85%、CSサービス満足85%

(C) 教育訓練

内部教育件数12件/50人参加、外部教育件数8件/8人参加

(D) リスク予知対策活動

ヒヤリハット件数60件、リスク予知対策書発行4件、事故再発対策書発行4件

(E) 改善活動

QOLプラン3件、改善研究レポート2件、5Sミニ改善レポート1件

(F) 関連指標

有給休暇取得平均7.0日、月残業時間平均10.0時間

1. 事業概要について

平成23年5月10日に介護保険法(平成9年法律第123号)第42条の2第1項並びに第54条の2第1項に規定する指定地域密着型サービス事業(小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護)の指定を受け、同年6月1日からサービス事業開始し、間もなく8年目となります。松原コラボケアセンターは、登録会員25名、通い15名、宿泊5名という定員で、サービスを提供しています。併設には、松原ぬくもりの家(地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護・短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護)があります。指針には、「地域がケアする街創り(平成23年3月31日改訂)」を独自に掲げ、取り組んできました。中学校区の福祉拠点となり、地域に顔の見える拠り所となっており、その小地域全体が協働し、まるで施設のように24時間の支えあいと安全なる場となり、すなわち地域が共存(介護)する環境として、地域と共に支えあう、という指針です。平成30年度は、目標を(A)～(F)の6点掲げ取り組んで参りましたので、ご報告させていただきます。

2. 事業目標に対する達成度について

(A) 「アメーバ(事業基盤)」

通期時間当たり MR評価点 3点

目標 通期時間当たり2,056.0円に対し、通期時間当たり1,979.2円(▲76.8円)

要因として、会員率の低下(定員割れ)が挙げられます。新規は毎月定期的に獲得していたものの、施設入所やグループホームの入居、入院による解約があり、慢性的な定員割れを回復させることが出来なかったことにあります。三沢市内には施設や有料老人ホームの新設があり、松原コラボケアセンターがターゲットとしている要介護度のお客様が新設した施設に入所したことから、

資源が増えた現時点では、地域(お客様)が小規模多機能型居宅介護事業所より施設入所を選択したことが、要因の一つと考えられます。

(B)「顧客満足度サービス向上」

お客様要望・苦情 MR評価点 3点

目標 苦情解決5件に対し、苦情解決1件

CS職員対応 MR評価点 6点

目標 CS職員対応85%に対し、CS職員対応89%

CSサービス満足 MR評価点 6点

目標 CSサービス満足85%に対し、CSサービス満足89%

お客様から苦情・要望が言いやすい環境を整備することで、年間5件を解決することを目標としていました。結果として、年間1件と未達成でした。要因として、苦情を話しにくい環境であった可能性があるため、どのように抽出していくか課題が依然残りました。苦情と言うネガティブな表現ではなく、要望や満足の声などと言ったポジティブな表現に変え、お客様から意見を集めていかなければなりません。顧客満足度調査については、職員の対応は前回比較で+25.2%の89.5%、サービス内容は前回比較で+10.9%の89.5%とアップしました。要因として、2年計画で通いの過ごし方(活動)について試行錯誤を重ねながらも定着したことで、通いの楽しさを実感していただいたことによる物であると確信が、調査コメントから見て読み取れます。

(C)「教育訓練」

内部教育件数 MR評価点 7点

目標 12件/50人参加に対し、20件/58人参加

外部教育件数 MR評価点 4点

目標 8件/8人参加に対し、6件/8人参加

については、年間12回開催で述べ50人の参加を目標に掲げました。結果として、年間20回開催で述べ58人参加でした。20回中7回は新規採用職員の個別教育訓練であり、採用後、看護介護職が個別教育を実施することで、学びの質が高められてきたと感じています。

(D)「リスク予知対策活動」

ヒヤリハット件数 MR評価点 10点

目標 ヒヤリハット件数60件に対し、ヒヤリハット件数127件

リスク予知対策書件数 MR評価点 4点

目標 リスク予知対策書件数4件に対し、リスク予知対策書件数2件

事故再発対策書件数 MR評価点 3点

目標 事故再発対策書件数4件に対し、事故再発対策書件数1件

ヒヤリハット件数60件、リスク予知対策書4件、事故再発対策書4件を目標に掲げました。結果として、ヒヤリハット件数127件、リスク予知対策書2件、事故再発対策書1件でした。一方で問題視しなければならないことは、他者からの発見からなるヒヤリハットが大半を占めていることで、本

来は自らの行動を報告する風土でなければならないことから、どのように発展させ良質なヒヤリハットを集積していくかが未解決なままです。しかし軽微なヒヤリハットを日々解決することができた結果とも実感しています。

(E)「改善活動」

QOLプラン改善 MR評価点 5点

目標 QOLプラン3件に対し、QOLプラン2件

改善研究レポート MR評価点 5点

目標 改善研究レポート2件に対し、改善研究レポート1件

5Sミニ改善レポート MR評価点 7点

目標 5Sミニ改善レポート1件に対し、5Sミニ改善レポート1件

QOLプラン改善3件を目標に掲げました。結果として、2件でした。内訳は、廃用症候群のお客様に対し、機能改善や治癒までの期間、サービス量を一時的に柔軟に増やし、お客様が自宅で生活を維持できるレベルまで引き上げたことです。結果、主介護者の介護力が乏しくグループホームへ入所となりましたが、車椅子～歩行器～独歩まで改善した事例がありました。もう1件は、高度認知症のお客様の通いサービスの拒否を改善した事例です。通いの迎え時は、拒否する思いを傾聴し、無理せずその思いを受け止め、時間をずらして再度迎えに伺い、通えた際は意図的にコミュニケーション量を全職員が増やすことを続けた結果、通いの抵抗もなく家族の要望する時間まで事業所で過ごすことができています。

改善研究レポートでは、(E-1)「生活を豊かにする活動を提供する」については、昨年度の成果を毎日安定して提供することを目標としました。小規模多機能型居宅介護事業所に活動が必要なのかと言う議論も周囲から意見としてありましたが、通い時に製作/レクリエーション/機能訓練/散歩など、一人ひとりに動機付けを与えることを意識し楽しく取り組めるように工夫しました。毎日のシフト表に、機能訓練の担当、個別レクリエーションの担当、集団のレクリエーション担当、集団のレクリエーションについては内容も事前に決めることで、スタートを早く切れるような仕組みを作り上げたことが今年度の成果です。(E-2)「介護プロセスの改善」については、ライフサポートワーク[®]と言う手法を従来の居宅サービス計画書に戻すことで、介護過程^Ⅲの展開をより身近で実践することに成功しました。居宅サービス計画書と小規模多機能型居宅介護計画書(＋訪問看護計画書＋福祉用具計画書)を用いてサービスを提供する従来の方法は、小規模多機能型居宅介護計画書を介護職が看護やケアマネジャーと協働し作成することに挑戦しました。当初は、実務で計画書を作成した経験(介護過程)のない職員が多く、目的と作成手順を事細かに指導し完成させることの積み重ねで、最終段階には手順通りに作成するまでに至りました。事実、この過程は出来て当然の分野ですが、ケアマネジメントばかり注目されていることから、計画はケアマネジャーの仕事と誤解されています。介護職は介護過程という専門性を発揮しなければならないことから、初心に戻って取り組み成果を生み出すことが出来ました。

(F)「関連指標」

有給休暇取得平均 MR評価点 5点

目標 有給休暇取得平均7.0日に対し、有給休暇取得平均9.2日

月残業時間平均 MR評価点 4点

目標 月残業時間平均10.0時間に対し、月残業時間平均7.5時間

有給休暇月平均7日、月残業時間月平均10時間を目標に掲げました。結果として、有給休暇月平均9.2日間、残業時間月平均7.5時間でした。有給休暇について、長期病欠(有給+欠勤)が5月/6月/11月/12月に発生したことが要因です。元々抱えていた病気に対しフォローが不足していたこともあるため、健康診断の結果を追跡し健康意識を高めていけるようにします。残業時間については、繁忙期の7月/8月/9月に集中しましたが、目標を達成しています。

3. 年間行事

4月	10日 誕生日会 11名 22日 花見散策 7名 24日～26日 季節湯(さくら)	5月	5日 7周年 13名 9日 外食散策 1名 15日 誕生日会&母の日 13名 16日 つつじ散策 5名 21～23日 季節湯(カーネーション) 26日 木崎野小運動会見学 2名
6月	7日 蕪島散策 8名 16日 父の日 9名 21～23日 季節湯(どくだみ) 29日 外食散策 13名	7月	14日 夏祭り 15名 22日 誕生日会 11名 26～28日 季節湯(ラベンダー) 27日 みさわ七夕祭り散策 3名 28日 三沢老人ホーム夏祭り散策 3名
8月	15日 夕涼み会 5名	9月	10日 誕生日会 13名 15日 敬老会 15名 20日 もの作り体験 4名 25～17日 季節湯(菖蒲)
10月	19日 誕生日会 13名 24日 紅葉散策 11名 24～27日 季節湯(生姜)	11月	19～21日 季節湯(カシ) 22日 誕生日会
12月	17～19日 季節湯(ゆず) 21日 クリスマス会 11名 22日 もちつき会 15名	1月	9日 初詣 3名 9日 誕生日会 11名 15日 小正月行事 13名 23～25日 季節湯(りんご)
2月	3日 節分行事 7名 18日 誕生日会 14名 20～22日 季節湯(ハムギ)	3月	3日 雛祭り行事 5名 20～22日 季節湯(ヒノギ) 27日 誕生日会 11名

4. 防災訓練実施状況

区分	回数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
総合訓練	1						6						
避難訓練	3									20	23	26	
消火訓練													
通報訓練													
図上訓練	1											26	

5. 職員教育

【内部研修】

教育訓練名	実施日	対象	内容
体位・姿勢変換	4/13	OJT 職員	講義/演習
移動の介護	5/18	指定職員	講義/演習
バイタルサイン	5/31	OJT 職員	講義/演習
KYT	6/16	指定職員	講義/演習
バイタルサイン	6/21	指定職員	講義/演習
食事の介護	6/25	OJT 職員	講義/演習
介護過程	7/20～8/31	全介護職員	個人・グループワーク
服薬介助	7/25	OJT 職員	講義
身体の清潔	7/26	指定職員	講義/演習
排せつ介護	8/21	OJT 職員	講義/演習
高齢者虐待防止	8/31	全職員	講義
コミュニケーション	9/22	指定職員	講義/演習
緊急時対応	9/25	OJT 職員	講義/演習
事故防止	10/3	指定職員	講義
コミュニケーション	10/25	全職員	講義/演習
KYT	10/30	指定職員	講義/演習
食中毒防止	11/27	指定職員	講義
認知症介護	12/10	指定職員	講義/演習
高齢者虐待防止	1/26	全職員	講義
防災	2/26	OJT 職員	講義/訓練

【外部研修】

研修名	研修地	研修内容	参加者
介護給付等の適正化に係る介護支援専門員等を対象にした説明会	三沢	介護保険制度	富田
小規模多機能の実践事例検討会	青森	事例提供	吉田、梅津

認定特定行為業務従事者実地研修前講座・研修	青森	限定的医療行為	梅津
実地指導に係る説明会	三沢	介護保険制度	富田
養介護施設従事者が高齢者虐待を未然に防ぐ研修会	三沢	高齢者虐待防止	大塚
「ユマニチュード」研修	青森	コミュニケーション技法	大塚、梅津

6. 各種会議・委員会・その他活動

会議名	頻度	活動内容
MR会議	毎月	事業所の事業計画の進捗状況報告と、アメーバ時間当たり目標値の発表。理事長よりMR指示事項。
職員会議	毎月	経営・その他会議での決定したことの伝達及び施設運営に関することの報告。行事・問題提起・解決案の検討。感染症対策委員会、事故防止委員会、身体拘束廃止委員会、給食委員会の内容を含む。
部門会議	毎月	行事・問題提起・解決案の検討・採算管理、要因分析
運営推進会議	隔月	運営状況、地域情報、問題提起

以上が、平成30年度 事業目標の達成状況となります。

平成 31年4月 30日

作成 ; 吉田 薫明

ⁱ 平成18年に登場したサービス形態。要介護者に対し、通い・宿泊・訪問・ケアマネジメントを総合的にサービス提供することができる。必要に応じて、訪問看護や福祉用具を導入することも可能。通い慣れた事業所の職員が訪問し、通い慣れた事業所に泊まれたりすることができることで、サービス量を多く必要な在宅要介護者の方には、これまで複雑化したサービス形態が単純化された点がある。

ⁱⁱ 平成20年に登場したケアマネジメント手法。従来はケアマネジャーがアセスメントし居宅サービス計画書を作成、カンファレンス、実践、記録、評価と言うPDCAサイクルであるが、ライフサポートワークは、実践、記録、即時計画書、カンファレンス、実践、計画書、と実践から始まる手法。様式も全く異なり、計画書の作成回数も従来の2倍となる。

ⁱⁱⁱ 利用者が望む生活を実現するために、介護職がその専門的な知識・技術ならびに固有の価値に基づき、利用者と協働のもと、意図的に支援するための思考と実践の過程。介護過程のプロセスは7段階である。

松園グループホーム・スカイ 平成 30 年度事業報告書

作成 一戸 大蔵

○平成 30 年度事業目標

(A) アメーバ事業基盤

時間当たり通期 1,601.4 円

(B) 顧客満足度サービス向上

①グループホームでの重度化・終末期ケア体制の構築(指針の作成)

(C)教育訓練

①教育訓練(全体)年 12 回

②教育訓練(認知症ケア)年 3 回実施

③教育訓練(終末期ケア)年 2 回実施

(D)リスク予知対策活動

・ヒヤリハット報告書 80 件・リスク対策報告書年 2 件

(E)改善活動

①ケアプラン改善(9 件)

②5S ミニ改善レポート

(F)関連指標

①夜勤体制の改善：10 時間夜勤の導入

②3 日間の有給連続休暇取得

1. 事業概況について

当施設は、設立以来 16 年目を迎えました。松園ケアラウンジ・スカイ（有料老人ホーム）、松園デイサービス・スカイ（地域密着型通所介護）の 2 事業所と併設しており 3 事業所の施設として成り立っています。

松園グループホーム・スカイの定員は 9 名。平成 30 年度 3 月末におけるお客様の状況は、男性 0 名、女性 9 名の 9 名。要介護 2：2 名、要介護 3：5 名、要介護 4：1 名、要介護 5：1 名となっており、平均介護度は 3.0 です。

最高年齢は 92 歳から最低年齢 78 歳で平均年齢は 85.8 歳となっています。

平成 30 年度の入居率は 99.7%で前年度と比較すると 0.1%上回り、ほぼ 100%を維持する事が出来ました。また、今年度における退居者数は 2 名でした。退居理由は特養への転居が 2 名でした。

松園グループホーム・スカイは、今年度も重度化対応・終末期ケアを課題として取り組み、看取りの方はいらっしゃいませんでしたが、医療連携加算により、三沢訪問看護ステーションと連携し、可能な限りグループホームでの生活を継続出来る様、体制を整

えています。今年度は更に重度化・終末期ケア対応指針を作成すると共に、GH の体制についてご家族へ説明を行い、同意を頂いております。

また、地域密着型サービスとしてのグループホームは住み慣れた地域での生活の継続支援が求められるため、地域との支えあいが最も重要となります。ご利用者様のご家族や住民との連携、交流の機会を確保しながら、サービスの質の向上に努めると共に、今後、多様なニーズに柔軟に対応していくためのグループホームの多機能化を推進し、地域の方々に積極的に発信し続けております。

2.事業目標に対する達成度について

(A)アメーバ事業基盤

①MP 通期時間当たり ¥1,601.4 を目指す。⇒ 実績¥1,582.4 MR 評価点 5 点

評価理由：実績では¥1,582.4 ですが、平成 30 年度 GH 減免事業収入 ¥495,000(実績に含まれていない)を収入に計上する事で、時間当たりは¥1,617.6 となり達成となる為。

- ・平成 30 年度は、時間当たりが通期で 1,582.4 円となっています。光熱水費の値上がりや修繕費、委託費の予定以上の経費の出費がありましたが、収入面に関しては、MP 総サービス提供高と殆ど変らない数字を達成出来た事は、医療連携によるお客様の健康管理と待機者管理を行いベッド稼働率 99.7%を維持出来た結果であると思います。引き続き、平成 31 年度においても、健康管理と待機者管理により、ベッド稼働率を 100%に近づけられる様取り組むと共に、3 拠点での課題である、光熱水費(ガス代)と委託費(日清医療食品)の検討をし、経費の削減に努めていきたいと思っています。

(B)顧客満足度サービス向上

①グループホームでの重度化・終末期ケア体制の構築(指針の作成) ⇒MR 評価点 6 点

評価理由：終末期ケア指針作成により達成。

- ・グループホームの重度化に伴い、前年度作成した重度化対応指針を見直すと共に、今年度は新たに終末期ケア指針を作成し、ご家族に説明・同意を得て対応しています。教育訓練としても終末期ケアをテーマとした研修を多く開催し、サービス内容へ積極的に取り入れています。

(C)教育訓練

①認知症ケア専門性の向上・終末期ケアの向上 ⇒MR 評価点 8 点

評価理由：教育訓練計画 12 回開催に対し、実績では 14 回開催。

- ・教育訓練は、認知症ケア専門性の向上と、重度化対応・終末期ケアの質の向上の為の研修を多く計画、実施する事で、職員のスキル向上に努めてきました。また、今年度も認知症介護実践者研修に 1 名参加し、資格の取得をすると共に、研修内容を介護サ

ービスに積極的に取り入れています。教育訓練は年 14 回実施し、認知症ケア教育訓練年 4 回、終末期ケア年 2 回は計画通り実施しています。GH職員が交代で内部講師をする事により、自己学習と学習内容の全員への周知を図っています。外部研修においても認知症ケアをテーマとした研修に 4 件参加させて頂きました。

(D)リスク予知対策活動 ⇒ MR 評価点 5 点

評価理由：ヒヤリハット件数目標 80 件に対し、実績 83 件の為。

- ・リスク対策報告書は 1 件、ヒヤリハット報告書については年間 83 件の報告と対策がされており、大きな事故等ありませんでした。

(E)改善活動 ⇒ MR 評価点 6 点

評価理由：ケアプランの PDCA 改善として、お客様 9 名のセンター方式のアセスメント方法の見直し、24h シートの見直しを実施。

(F)関連指標 ⇒ MR 評価点 5 点

評価理由：働きやすい職場作りをテーマに、勤務体制の改善を目標に取り組んだが、「職員の働き方改革」についての研究発表を通して、職員間のコミュニケーションを深め、共通認識を持つ事が出来た事から 5 点と評価。

- ・10 時間夜勤の導入については、シミュレーションまでは行いましたが、職員の出勤時間や通勤方法の課題があり、実施には至っていません。
- ・3 日間の有給連続休暇取得 については、希望者には取得する事が出来ています。
- ・月平均残業時間減についても、月内での勤務時間の調整を行い、残業時間は殆ど発生しておりません。

その他、災害時の対応としては地域協力員に参加して頂き、年 2 回の総合訓練と消防立ち合いの総合避難訓練を 1 回実施し、松園拠点の防災強化に努めています。また今年度は、松園町内会歌声サロンとの交流会を開催し、地域との交流にも力をいれています。

地域密着型サービスとしてのグループホームは、認知症ケアの専門性を活かし、地域の要介護者やその家族、また、地域住民の心の拠り所として機能していくことが求められています。

認知症グループホームについて、地域の方々に理解を求めていくだけでなく、施設から積極的に発信し続けることが重要です。その為 2 ヶ月ごとに運営推進会議を開催しています。今後も地域の中での支援活動を行っていきます。

3.防災訓練実施状況

区分	実施回数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
総合避難訓練	年2回			27				23					
自衛消防訓練 (夜間想定)	年6回	19				31	30				31	28	29
消火訓練	年2回							23					
地震・停電対応	年1回		25										

4.職員教育

【内部研修】

教育訓練名	実施日	対象	内容
身体拘束廃止・高齢者虐待	5/25	全職員	身体拘束廃止指針及びマニュアルについて
感染症対策	5/25	全職員	食中毒について
ターミナルケア	8/24	全職員	ターミナルケア
認知症ケア	8/24	全職員	パーソン・センタード・ケア
身体拘束廃止	8/24	全職員	身体拘束とは
介護技術	8/24	全職員	嚥下のメカニズム
接遇マナー	9/12	全職員	接遇マナー
認知症ケア	9/12	全職員	認知症とは
コミュニケーション技術	10/26	全職員	認知症の方とのコミュニケーション
感染予防対策	11/26	全職員	結核について
認知症ケア	1/20	全職員	認知症の基礎知識
高齢者権利擁護	2/25	全職員	高齢者の権利
コンプライアンス	3/27	全職員	コンプライアンス
ターミナルケア	3/27	全職員	ターミナルケア

【外部研修】

月日	研修名	研修地	研修内容	参加者
4月14日	上十三もの忘れフォーラム 2018	十和田市	・睡眠と運動 ・脳卒中と認知症等	山本 静香
5月31日	グループホーム青森県支部研修会	青森市	・認知症カフェの動向と課題 ・今後のグループホームの方向性	川口順子
7月23日	認知症介護実践者研修	八戸市	・パーソン・センタード・ケア	山本 静香
11月8日	上十三老人福祉協会研修	三沢市	・総合事業に移行している状況について等	山本 静香
3月1日	ユマニチュード	青森市	「あなたは大切な人です」思いを伝える技術	山本 静香

5.各種会議・その他活動

会議名	日時	活動内容
MR 会議	毎月月末	事業所の事業計画の進捗状況報告と、アメーバ時間当たり目標値の発表。理事長より MR 指示事項。
運営推進会議	2 カ月ごとに開催 16:00～17:00	地域住民の方と福祉事務所の参加 GH の近況報告説明と介護保険についての情報発信。
全体会議	毎月 14:30～15:30	松園拠点の有料・DS・GH3 セクションにて会議を行う。連絡事項、設備、事務等の連絡を行う。
部門会議	毎月実施	MR 会議での指示事項の伝達、ケアカンファレンス、行事予定、教育訓練、伝達研修、その他。
食事サービス提供会議	月 1 回 14:00～14:30	3 拠点での食事サービスについての問題・課題等を検討、共有。

社会福祉法人楽晴会
グループホームはるが丘 平成 30 年度事業報告

平成 30 年度事業目標

(A) アメーバ(事業基盤)MP 時間当たり 1,924.1 円 ※MP マスタープラン(年度計画)

(B) 顧客満足度サービス向上経営改善活動

①CS 目標(サービス内容満足) 100% ②CS 目標(職員対応満足)100%

③お客様要望・苦情聞き取り対応 9 件 ※CS=顧客満足度

(C) 教育訓練

①内部研修目標 5 件 参加者 35 人(伝達研修含む)

②外部研修目標 3 件 参加者 21 人(伝達研修含む)

③有資格者人数 1 人 (介護支援専門員)

(D) リスク予知対策活動

①ヒヤリハット目標件数 50 件 ②リスク対策報告書発行目標件数 1 件

(E) 改善活動

①QOL プラン改善 9 件 ②A 改善「改善研究レポート」 1 件

※QOL=生活の質

③B 改善「5S ミニ改善レポート」 1 件

※5S=整理・整頓・清掃・清潔・躰の頭文字 S をとったもの

(F) 関連指標

①有給休暇取得目標 平均 5 日 ②月残業時間平均目標 2 時間

1. 事業概況について

平成 30 年度の年度末のお客様の利用状況は男性1名、女性8名の9名。要介護度別は、要介護1→1名、要介護2→0 要介護3→6名、要介護4→2名、要介護5→0 平均介護度3、平均年齢90歳となりました。9月と3月に要介護5の方が退居されて待機者は0でしたが、はるが丘居宅支援の紹介で要介護1と3の方が入居されています。グループホームに申し込むお客様はすぐに入居されたい方が多く、待って頂く所が課題でしたが今回は小規模多機能のショートなら入居可能ということで、そこで待って頂きました。前年度に比べると介護度は軽くなってきており、ふらつき等があるが、自力歩行できる方が5名となっています。また六戸町の要介護度改善支援奨励事業で、要介護5から要介護4になったお客様が対象となり、補助金を頂きました。今後も職員はグループホームについての資質向上に努め、お客様の自立支援を目指し、チームワーク強化を図り一丸となって取り組んで参ります。

2. 事業目標に対する達成度について

(A) アメーバ(事業基盤) MR 評価点 4 点(期待水準を下回った)

実績通期 2,015.6 円と 105%の達成率となる。しかし、時間当たり人件費の実績が 2,182.0 円で 166.4 円のマイナスとなった為。

(B) 顧客満足度サービス向上経営改善活動

①CS 結果(サービス内容満足)100% MR 評価点 10 点(期待水準を大幅に上回った)

実回答 100%の為。

②CS 結果(職員対応満足)100%MR 評価点 10 点(期待水準を大幅に上回った)

実回答 100%の為。

③お客様要望・苦情聞き取り対応 MR 評価点 8 点(期待水準を上回った)

お客様要望・苦情の聞き取り対応 9 件に対し実件数 9 件とセーフティーオンブズマンからの吸上げ・要望 21 件(食事、散策、環境、自宅に行きたい等) ・苦情 0 件

(C)教育訓練

①内部研修 MR 評価点 8 点(期待水準を上回った)

内部研修目標 5 件に対し実件数 8 件 参加人数目標 35 人に対し実参加人数 56 名。

②外部教育件数 MR 評価点 8 点(期待水準を上回った)

外部研修目標 3 件に対し実件数 5 件 参加人数目標 21 人に対し実参加人数 35 名。

③有資格者人数 MR 評価点 1 点(期待水準を大幅に下回った)

介護支援専門員 1 人増を目標にしていたが、0 人となった為。

(D)リスク予知対策活動

①ヒヤリハット件数 MR 評価点 8 点(期待水準を上回った)

ヒヤリハット目標件数 50 件に対し実件数 64 件。

②リスク対策報告書発行件数 MR 評価点 5 点(期待水準どおりであった)

リスク対策報告書発行目標件数 1 件に対し実件数 1 件。

(E)改善活動

①QOL プラン改善 MR 評価点 6 点(期待水準どおりであった)

QOL プラン改善目標 9 件に対し実件数 9 件だったが、載せた全てを実施出来なかった為。

②A 改善[改善研究レポート] MR 評価点 8 点(期待水準を上回った)

グループホーム感染マニュアルを作成し、マニュアルにそってお客様の対応を実施した。

③B 改善[5S ミニ改善レポート] MR 評価点 8 点(期待水準を上回った)

パソコンのデスクトップと共有フォルダの整理を職員で情報共有した。

(F)関連指標

①有給休暇取得平均5日 MR 評価点 4 点(期待水準を下回った)

年間有給休暇予定表を作成して実施したが、1 月から職員の体調不良、入院が続き取得が困難となった。

②月残業時間平均 3 時間 ⇒ MR 評価点 4 点(期待水準を下回った)

1 月から職員の体調不良、入院が続き行事や会議、書類提出、緊急受診の為等残業が多くなった。

3. 年間行事

月日	行事名	内容
5 20	ガーデニング	お客様全員と職員。花と苗植え、草取り。
6 25	ふるさと巡り	種市千代様、山中カヨ様、山中松太郎様 ドライブ。
7 21	流しそうめん食べよう会	お客様全員と職員。
9 18	敬老会	お客様全員と職員。
10 21	ふるさと巡り	種市千代様、山中カヨ様、山中松太郎様、中野ヒロ子様 ドライブ。
12 25	クリスマス・忘年会	お客様全員と職員。
1 12	新年会	お客様全員と職員。

誕生会

6月～山中カヨ様、種市千代様。 10月～菊池時夫様、山中松太郎様。 11月～千葉マツエ様

12月～坂本ヒデ様。 3月～江渡ナオエ様、新山ミエ様、吉田ミサ様

4. 防災訓練実施状況

区 分	実施回数	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月
日中想定総合避	年 2 回						1	1					

難訓練													
夜間想定総合避難訓練	年 2 回		1	1									
避難訓練	年 2 回										1		1

5. 職員教育

職員の専門性が向上する事によって、多様化するお客様のニーズに対応する事、また、制度から業務の内容を理解する事で仕事に対する意識の向上を目指し、平成 30 年度は以下の研修内容を実施している。

【内部研修】

教育訓練名	実施日	対象	内容
お客様の既往歴と現病	6/20	全職員	入居中のお客様の既往歴、現病の留意特徴
高齢者虐待	7/20	全職員	虐待の種類と背景要因、対策
接遇	8/17	全職員	接遇の注意点、言葉使い、聞く姿勢、身だしなみ、
リスク KYT 研修	9/10	全職員	KYT の考え方、捉え方
ノロウイルスについて	9/14	全職員	予防方法や嘔吐時の対応・処理方法
身体拘束について	11/10	全職員	なぜ問題なのか、もたらす弊害、行動制限
フレイユについて	1/10	全職員	フレイユの基準、フレイユ状態に正しく介入するには
スピーチロック	1/12	全職員	対策例文「どうしましたか？」名前を呼ぶ等

【外部研修】

月日	研修名	研修地	研修内容	参加者
8/30	ターミナルケア(上級編)	八戸市	エンド・オブ・ライフ・ケア 10 原則これからの GH における看取りの方向性	坂本
10/1	平成30年度リスクマネジメント研修会	青森市	リスクがもたらす損失を予防するための対策、手順書、ルール作り	中村
10/20	疾患別認知症ケア研修会	八戸市	四大認知症、介護の基盤・認知症のあるべき介護	古田
11/3	認知症ケースワーク研修会	青森市	認知症実践事例発表を踏まえ職員間で情報共有し統一した対応	内城
11/18	認知症のBPSD改善に資する研修会	青森市	BPSD の対応としてのポイント	馬場

6. 各種会議・委員会・その他活動

会議名	日時	活動内容
MR 会議	毎月下旬	事業所の事業計画の進捗状況報告と、アメーバ時間当たり目標値の発表、理事長より MR 指示事項。
運営推進会議	2 ヶ月に1度 17:00～18:00	地域住民の委員の方と六戸町役場の方が出席。GH の利用者状況、行事報告、他検討事項
部門責任者会議 (晴ヶ丘拠点)	第 1 月曜日 14:00～15:00	経営・MR 等会議で決定した事の伝達及び施設運営に関する事の報告。各部署からの報告、行事・問題提起・解決案の検討。※毎月、感染症対策委員会・事故防止委員会・身体拘束廃止委員会・給食委員会からの報告・検討事項等も盛り込んでいる。
職員会議	毎月中旬 9:30～10:30	各担当、委員会からの報告。行事予定・経営・その他会議での決定事項の伝達及び施設運営に関する事の報告。問題提起・解決案の検討、伝達研修等。

社会福祉法人楽晴会
三沢訪問看護ステーション 平成 30 年度事業報告

令和元年5月6日
所長 中村 由佳子

1. 事業概況

平成 30 年度は、法改正により訪問看護としては報酬において良い傾向になったと見ていたが、4月スタートから近隣に施設が建設されオープンと同時に病院から施設の流れが多く、新規利用者紹介数の減少、入院者数の増加等が大きく収入に影響した。更に在宅療養を行う上でデイサービスや小規模多機能施設の利用も多く介護保険限度額からの負担額内プランにおいて、訪問看護の単価が高いことから訪問回数減なども多かった。以上のことから、全般的に看護より介護を必要とする症例が増えたと分析している。それは同時に「病院から地域へ、自宅へ」という国の医療政策とする地域への移行を示唆していると認識している。世間の流れが在宅に向くようになったが、まだまだ在宅療養を受け入れできない家族は多く、在宅療養に踏み切れない家族やストレスを抱えてしまい施設を選択してしまうこととなったケースも多かったように思う。国の医療政策に答えられるだけの準備は整っていないのが現実である。訪問看護ステーションとしてもそのような背景に苦しんだ 1 年であったように思う。

そこで、介護保険での訪問に着目することには徐々に難しさを感じた為、下期より医療保険での訪問に着目していった。いわゆる、終末期、精神障がい者、重度心身障害者、難病等、及び、突然の点滴治療等の必要になった方、褥創処置の必要な方など主に病院や診療所へ赴き訪問の利用者を増やしていった。一つ一つの看護、一つ一つのリハビリに「在宅でも生活できる自信」を持って頂くように後半はより丁寧に実績を積んでいった 1 年である。医療機関からの評価は連携に信頼を築き、次の紹介につながっていく。「是非、三沢訪問看護ステーションにお願いしたい」という紹介が 3 件あり、丁寧な仕事を評価して頂いた 1 年であった。

2. 平成 30 年度事業目標における結果、評価点及び説明、分析

A) アメーバ

項目	事業目標	結果	MR 評価点
時間当たり	MP 時間当たり ¥2,720 ⇒ 下期修正 ¥2,700	¥2,559.4	6 点
差引収益比率	差引収益比率 80% 維持	80.4%	9 点
時間当たりの結果は未達であったが、事業概況の中でも説明したが、後半は医療保険での訪問をにより軌道修正できたと評価する。 又、収入の伸び悩みがあったことから、支出も厳しく調整していった。収入が減っても収益比率 80% は維持したいと思っていた為、毎月職員と収入と支出について話し合い調整しなんとか維持できたことは評価に値すると考える。しかし、やはり収入の減という事実に関してを総合し評価点を 9 点とする。			

B) 顧客満足度 サービス向上

項目	事業目標	結果	MR 評価点
お客様要望・苦情	15 件	18 件 GOOD 10 件 BAD 8 件	7 点
お客様の声は、GOOD と BAD で処理していった。BAD 中身は主に、時間の変更や曜日変更に関するものが多く、契約時に交わした時間に訪問できないことにおけるものが7件あった。連絡は事前に入れてあり了承は得られるが、あとあと助言されることが多かった。看護の時間変更は、緊急訪問が突然入った場合が主であり、どうしても訪問の順番を変えざる終えないものがほとんどである。リハビリに関しては、女性のスタッフ、男性スタッフが限定のお客様がおり、一人でも時間や曜日のキャンセルの変更があると、どうしても数人動いてしまう。契約時の説明の仕方やなるべく変更のないシフト作成を心がけたいと思う。 GOOD に関しては、病院から看護の評価をして頂いたもの(疼痛コントロールの方法や緊急時の対応によるもの、褥創の治癒に関するもの等)、ケアマネより看護評価、リハビリ評価して頂いたもの(機能改善によるもの、褥創治癒によるものと、緊急時の対応によるもの等)、家族からリハビリ職員が異常に気づき、看護緊急訪問により入院に至ったケース、職員の対応によるもの等があった。GOOD の中身は、一人一人の知識、技術はもちろん、チームワークによる評価だと実感している。この声はいつまでも大切にしていきたいと思う。 評価として GOOD が目立った 1 年だったが、小さなことは聞き流してしまう傾向にあるため、小さな BAD の声も聞けるよう心がける必要があると評価する。			

C) 教育訓練

項目	事業目標	結果	MR 評価点
内部研修教育件数	月 1 回 + α	11 回 + α 【参加者 98 名】	9 点
外部研修教育件数	年間 15 件 (別表1参照)	18 件 【参加者 19 名】	9 点
有資格要件者人数	1 名	1 名	10 点
MR 議事録にて、＜知識＞＜技術＞＜職業倫理＞の 3 点で毎月教育及び質の向上に関する取り組みを報告させて頂いている。医療は日々進歩している為、専門分野を生涯学習することは資格をもつ職業人として当たり前のことである。そのことをスタッフにも周知し、確実に毎月知識、技術に関しては何かしら学習会を行うことを義務付けている。雑談のような形で終わる小さなものから、資料を準備して行うものもあり、計画しているものの他にも飛び込みで情報を提供しあい、研鑽している。その姿勢を評価したい。今年度は、医療の処置的にも最新の大きなものが多く、病院勤務でないことから情報収集が大変で医療の進歩についていくのが難しいと感じることも多かった。もっと病院へ積極的に情報収集しに出向き、病院と同等の事ができる腕をもてるようにしていきたい。 外部研修は、看護部門に関しては医療の進歩に着目しピックアップしている。具体的な研修が多く一つ一つがとても学びの多いものになっている。リハビリ部門に関しては、テーマとして具体的なものはないが、大きな学会に参加することで、より高度な技術に関する情報を持ち帰り実践することで研修参加はとても刺激的なものになっているようである。2019 年もたくさん学べる機会を提供し、知識・技術を磨いていきたいと思う。			

【別表1 外部研修教育内容】

看 護	リハビリ
青森県訪問看護ステーション連絡協議会研修会「医療的ケア児の現状と訪問看護に望むこと」【参加者 2 名】	日本理学療法学会研修大会【参加者 1 名】
これなら褥創が治る！褥創「外用薬」実際の使い方(2日間コース)【参加者 1 名】	訪問リハビリ全国大会【参加者 1 名】
感染症は怖くない！～洗浄・消毒・滅菌はどうするの？～【参加者 1 名】	東北理学療法士学会【参加者 1 名】
難病フォーラム【参加者 1 名】	呼吸リハビリテーション講習会【参加者 1 名】
青森県医療的ケア児支援シンポジウム【参加者 1 名】	心臓リハビリテーション講習会【参加者 1 名】
精神障がい者の在宅看護セミナー【参加者 1 名】	全国訪問看護サミット【参加者 1 名】
耐性菌対策研修会(VER)【参加者 1 名】	日本地域理学療法学会フォーラム 地域理学療法の構築に向けて【参加者 1 名】
感染管理登録者講習 「抗菌薬取り扱い法」【参加者 1 名】	東北作業療法士学会【参加者 1 名】
青森県ストーリーリハビリテーション講習会(3日間コース)【参加者 1 名】	
知ってほしい「がん」の痛みの話 三沢市立病院開催研修【参加者 1 名】	
障がい児とのかかわり方、親とのかかわり方 八戸市民病院開催研修【参加者 1 名】	
参加者計 11 名	参加者計 8 名

D) リスク予知対策活動

項目	事業目標	結果	MR 評価点
ヒヤリハット件数	90 件 インシデント 80 件 アクシデント 10 件以内	42 件 35 件 7 件	6 点 6 点 5 点
ヒヤリハットは、いかに緊張感をもって仕事しているかが現れる。ちょっとした気づきは報告として伝わるものがあるが、口頭での報告ではもっとたくさんのヒヤリハットがあったように思う。紙面での結果を見てみると目標数より低く、顧客満足度の内容を足してもまだまだ不足している。目標未達である。分析としては、ヒヤリハット件数は、申し送りや報告からも決して少なくない。口頭で話せることを紙面上に残すことの訓練が不足している。業務に追われなかなか記載することが難しいと思うが、静かに振り返る時間として是非指導教育していきたいと考える。 また、アクシデントの 10 件中 4 件が社用車での事故である。今年度は自動車事故も多く、どれも大きな事故ではなかったが、注意散漫していることを指導している。訪問業務であるため自動車事故は一番注意が必要である。時間に余裕をもち、何度も後方、前方等確認することを再度注意喚起していきたい。			

E)改善活動

項目	事業目標	結果	MR 評価点
QOL プラン改善	在宅看取り件数 14 件	11 件	9 点
職場環境改善1	時間外業務時間 700 時間	620 時間	8 点
職場環境改善2	年間有休取得 4 日以上	平均 5.8 日	10 点
【QOL プラン改善】訪問件数、新規紹介の少ない1年の中で看取り件数 11 件は評価に値する。在宅での療養には家族のサポート、介護力等必要になる。家族あつての在宅療養であるため、不安や自信、恐怖等家族は持っており、そこにいかに添えることができるかが、私達の力だと思っている。利用者の気持ち、家族の気持ちを理解し、全力でサポートしていく体制を今年度は整えた。早番、遅番はもちろんのこと、夜間の定期訪問に関しても死期が近づいてきた症例で行ってきた。「在宅療養を選択したことを後悔してほしくない」という職員皆の気持ちを看護に展開し、利用者、家族と一緒に涙した支えの看護は是非評価したいと思う。 【職場環境1及び2】収入の支出のバランスを考えなくてはいけなかった1年で、一番注意したのが時間であった。スタッフの協力はもちろん、事務作業も多く時間外になることもあったが、時間調整等で調整していった。時折、早く業務が終了する日があることは、若いスタッフにはストレス発散になっていたようだ。また、年間の年休取得においても 4 連休、5 連休等のちょっとしたリフレッシュ休暇は、スタッフには魅力でリフレッシュして仕事に張りも出ていたように思う。若いスタッフが多い職場でもあるため、モチベーションの持ち方を工夫しながら良い職場環境を維持していきたいと考える。			

社会福祉法人楽晴会

平成30年度事業報告

ホームヘルパーステーション青空

1 事業概況について

事業体制として常勤1名の異動での追加、パート職員1名の退職にて

※平成30年3月状況

管理者1名(兼務)、常勤6名(内サブリーダー1名、サービス提供責任者2名)、
パート1名、登録(派遣)ヘルパー5名
計13名となります。

三沢市の他、おいらせ町、六戸町、東北町、十和田市を営業区域とし

引き続き介護区分における要介護の他障害者自立支援法に基づく訪問介護サービスの他
今年度より開始(移行)となる総合支援事業を実施して参りました。

○総合支援事業

今年度より厚生労働省に基づく地域包括ケアシステムの一環より
全国で開始されたサービスとなります。

当事業に於いては旧予防訪問介護サービスに相当し、利用料金に於いても変更はございません。
但し、今後を見据えた際に市町村運営によるサービスの為利用料金の低額化も懸念され
縮小を行っている他訪問介護事業所が発生しており、その為当事業所に於いて
相談ケースの増数に繋がり10.2%程の収入増となっております。

○要介護

平均利用者数は月単位62.3名、過去と比較し3%程の増加となっておりますが、
延べ利用者数は10%超の低下となっております。サービスを多く必要とする介護度の
重い利用者様が施設の入居等を選択し、重度利用者数がマイナス9%と顕著な減少が
見られた為と思われます。

○自立支援(障害福祉)

保険者の給付対象者数は大きく変動なく、当事業所に於いては2%程のやや増加。
上記要介護と同じく、サービスを頻回に利用する重度の方は施設利用へ移行してしまい
大きな収入増に繋げる事が出来ず経過致しました。

○その他活動等

- ・三沢市内、登録ヘルパー募集に関するチラシ配布。(5月、10月)
- ・ヘルパー利用に於いての案内チラシの配布。(6月、9月、1月)

2 事業目標に対する達成度

[A]アメーバ(事業基盤)

	単位	目標数値	実績数値	差
総サービス提供高	円	41,037,279	37,416,052	▲ 3,621,227
経費合計	円	9,449,487	9,384,725	▲ 64,762
差引収益	円	31,587,792	28,031,327	▲ 3,556,465
総時間	時間	18,258.5	18,145.0	▲ 113.5
時間当たり	円	1,730.00	1,544.80	▲ 185.20

MR評価:3点

目標数値に対し-11%

[B]顧客満足度サービス向上

■ 訪問職員の対応や会話に満足されておりますか？

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	回答数
H27/第14回	15	5	1	0	21
H28/第15回	14	3	1	0	18
H30/第16回	8	1	0	0	9

■ サービス内容に満足されておりますか？

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	回答数
H27/第14回	14	4	2	1	21
H28/第15回	13	5	0	0	18
H30/第16回	7	2	0	0	9

自宅に訪問してのアンケート調査という条件にて、スケジュール調整が難しく
回答数の減少となりました。

MR評価:6点

[C]教育訓練

	単位	目標数値	実績数値
①内部教育件数・延べ人数	件/名	12 / 49	12 / 45
②外部教育件数・延べ人数	件/名	7 / 12	7 / 9

対象とする外部研修の検索、計画に至れず目標値より下回る。

MR評価:5点

[D]リスク予知対策活動

	単位	目標数値	実績数値
①ヒヤリハット件数	件	90	87

目標数値に届かず。

MR評価:5点

[E]改善活動

	単位	目標数値	実績数値
①予防処置発行件数	件	5	3

課題に対し効果的な改善ルールにまで繋がらず目標不達成。

MR評価:4点

社会福祉法人楽晴会

平成30年度事業報告

訪問入浴サービスステーション青空

1 事業概況について

引き続き介護保険サービスの他、三沢市地域サービスとなる障害者への入浴援護事業としての訪問入浴を実施して参りました。その他従業員4名の内3名を他事業所（ヘルパー青空、栄町ぬくもり、栄町コラボ）と兼務体制とし時間移動を積極的に行って参りました。

又、サービスの周知を目的に法人内の各イベントに訪問入浴のデモンストレーションを実施致しました。一般来客者だけでは無く。ケアマネージャーや他サービス事業者にもサービスを知って頂く機会となりました。

他営業活動としてチラシの作成、配布を近隣市町村の居宅事業所への配布、他市町村の訪問入浴事業所と情報交換の機会を作成致しました。

しかし上記の取り組みを行いましたが登録者、稼働率の増加に繋げる事ができず、営業日を週4日から週3日へ縮小しております

○介護保険

登録者数は月当たり11から14名で経過。新規利用者は月2名平均で見られておりましたが、永眠等による終結者も同数程度発生し経過致しました。

小規模多機能型事業所の展開や施設利用者の展開にて、重度利用者の支援者として家族が主となる在宅生活は現状のニーズとして減少傾向となっており、近隣地区の訪問入浴サービスの規模縮小等、厳しい状況での経過となりました。

○入浴援護事業（障害）

登録者数2名より変化無く、家庭福祉課担当者からも対象となる方が市内にいないとの返事を頂いております。

○営業活動

・訪問入浴デモンストレーションの開催

7月 松園拠点 夏祭り

8月 園沢拠点 夏祭り

9月 晴ヶ丘拠点 合同祭

計 3回

- ・訪問入浴効果、実績を謳ったチラシの作成、配布

5月 東北町地区

6月、10月 六戸地区

7月、11月 おいらせ地区

○営業日

毎週 月・火・木・金・土 週5日

↓

毎週 月・火・木・土 週4日 (H30.10月より)

2. 事業目標に対する達成度について

[A]アメーバ(事業基盤)

	単位	目標数値	実績数値	差
総サービス提供高	円	9,824,993	8,239,161	▲ 1,585,832
経費合計	円	4,207,485	4,087,247	▲ 120,238
差引収益	円	561,757	4,151,914	△ 3,590,157
総時間	時間	5,617.5	5,368.0	▲ 249.5
時間当たり	円	1,000.00	773.50	▲ 226.50

- ・法人内に於いて重度の在宅利用者は減少している事もあり、新たな利用者を獲得できず総サービス提供高のマイナスとなる。

[B]顧客満足度サービス向上

■ 訪問職員の応対や会話に満足されておりますか？

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	回答数
H27／第14回	0	1	0	0	1
H28／第15回	3	0	0	0	3
H30／第16回	3	0	0	0	3

■ サービス内容に満足されておりますか？

	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	回答数
H27／第14回	0	1	0	0	1
H28／第15回	3	0	0	0	3
H30／第16回	3	0	0	0	3

[C]教育訓練

	単位	目標数値	実績数値
①内部教育件数・延べ人数	件/名	12 / 30	9 / 22
②外部教育件数・延べ人数	件/名	4 / 3	2 / 2

[D]リスク予知対策活動

	単位	目標数値	実績数値
①ヒヤリハット件数	件	40	42

[E]改善活動

	単位	目標数値	実績数値
①予防処置発行件数	件	3	1

社会福祉法人 楽晴会
三沢介護支援センター 平成 30 年度事業報告

報告 所長 中平智弘

《平成 30 年度事業目標》

(A) 時間当たり前年度+103.5% (B) 顧客満足度調査満足度前年度+101.6% (C) 内部、外部研修の完全実施 (D) リスク余地対策。ヒヤリハット 60 件提出。(E) 予防・総合事業者を自立に向け 6 件卒業させる。(D) 残業時間の減少月全体で 2 時間。有給 5 日間連続取得 1 名。

1 事業概況について

当支援センターは、介護保険制度導入前の平成 4 年に創設された三沢市でも、歴史のある支援センターです。市内に 8 か所ある居宅支援事業所の中でも、トップの顧客数(3 月現在 224 件)を抱え、お客様のサービス調整や相談業務などを行っております。同時に在宅介護支援センターを併設しており、一人暮らし調査を始め、介護予防教室など、市の委託事業を受けています。

2 事業目標に対する達成度について

(A) 経営改善活動 MR 評価点⇒5 点

今年度は、月平均 7.7 名の新規相談があり 1 年で 93 件の相談を受け、ケアマネジャー正職員 6 名でケースを分担した結果時間当たりは、MP 2,595.0 円と前年を 120.4 円下回る事となりました。

要因として、6 月にシニアライフ大津が特定施設に移行した関係で 22 件のケースが終結になってしまったのが大きな原因となります。しかし、H 30 年 3 月時点でケース数は 224 件と大津移行前と遜色ないケース数まで戻ってきています。

(B) 顧客満足質の向上 MR 評価点⇒8 点

困難ケースについて所内で共有する体制を構築するという目標を立て、毎週金曜日 30 分～1 時間の枠を設け、ケース検討を行っています。また、地域ケア会議にも事例提供を年間 1 件提出し、地域全体でディスカッションする機会も設ける事が出来た。顧客満足度調査データでは「大変よい」「よい」が職員対応、サービス内容ともに 98.4%と好結果であった。昨年は調査実施せず。

(C) 教育訓練 MR 評価点⇒4 点

内部研修 9 回実施(目標 12 件) 外部研修 12 研修参加(市外)(目標 12 研修)

他居宅支援事業所との合同事例検討会 1回実施（目標2回）

青森保健大学看護学科5名受け入れ

研究発表では「介護相談の動向。地域包括ケアにおける三沢支援センターの位置」を議題に上げ発表する事が出来た。園内研修では、伝達研修が主となり有効性のあり方に課題が残った。内部研修の回数は昨年より1回減っている。

(D) リスク予知対策 MR評価点⇒5点

ヒヤリハット （目標60件）実績35件 リスク対策報告（目標4件）実績2件

苦情処理 （目標2件）実績2件

昨年比 ヒヤリハット -15件 是正 -1件 苦情処理 +1件

(E) 改善活動 MR評価点⇒5点

要支援から自立へ 実績0名（目標6人）

年間返戻数 実績2件（目標0件）

H30年度は寺子屋各地5箇所顔を出し関係性の構築に繋がりました。

前平地区合同避難訓練年1回実施など地域とのかかわりを増やし総合事業の基盤作りに務めました。

改善活動では音声認識端末「アミボイス」の導入に向けた改善活動を行った。

(F) 関連指標 MR評価点⇒4点

有給取得月平均 実績6.5日（目標9.5日）[6人総数]

月残業時間平均 実績44時間（目標35時間）[6人総数]

有給、公休5日連続取得 4名（目標1名）[6人総数]

昨年に比べ、職員2名の異動があり、引継ぎ業務に時間がかかり残業時間は月平均5時間ほど増えている。

(在宅介護支援センター活動実績)

○家族介護者教室 年4回実施

○一人暮らし調査、実態把握（65歳以上の高齢者を対象）

合計 456件実施 297件請求対象

○介護予防教室（前平寺子屋運営補助）

合計開催数 12回その他、南山、桜町団地、桜町、日の出、堀口地区にも顔を出しています。

○年間相談件数 93件

4 防災訓練

6月23日 園沢拠点、地域住民合同避難訓練実施

5 職員教育

【内部研修】 年9回実施

教育訓練名	実施日	対象	内 容
報酬改定	4月6日	全職員	H30年度報酬改定の概要
法令順守	4月19日	全職員	職場のコンプライアンス
伝達研修	4月29日	全職員	軽費老人ホームについて
感染対策	10月9日	全職員	スタンダードプリコーションについて
介護技術	8月30日	全職員	自立支援型アプローチ
ターミナルケア	9月11日	全職員	事例検討を通じての看取り
コミュニティデザイン	12月14日	全職員	デザインと介護のコラボレーション
事例検討	1月10日	全職員	特定疾患における事例
伝達研修	3月20日	全職員	介護予防プランについて

【外部研修】 年述べ人数 29人 13研修 その他自己研修あり

月 日	研 修 名	研修地	参加者
6月11日	上十三介護支援専門員協会第1回研修会	十和田市	川村、三瓶、工藤、赤沼
6月7日	青森県地域包括・在宅介護支援センター協議会研修会	青森市	中平、工藤
5月24日～ 6月29日	主任介護支援専門員更新研修	青森市	赤沼
8月27日	上十三介護支援専門員協会第1回スキルアップセミナー	三沢市	中平、赤沼、工藤 川村、上殿
10月11、12日	国際福祉機器展	東京都	赤沼、三瓶
10月11、12日	軽費老人ホーム東北ブロック	青森市	中平
11月3日	日本老年行動科学会	青森市	上殿
9月～11月 計7日間	青森県認知症実践者研修	八戸市	川村、鹿内
11月28、29日	青森県地域包括支援センター職員研修	青森市	上殿
11月15、16日	在介協東北ブロック研修	山形県	中平
2月6日	介護予防支援従事者研修会	青森市	上殿
2月3日	上十三介護支援専門員第2回定例研修	七戸町	中平、三瓶、赤沼、上殿
3月19日	上十三介護支援専門員協会第2回スキルアップセミナー	三沢市	中平、赤沼、鹿内、 上殿

6 各種会議・委員会・その他活動

会議名	日 時	活動内容
MR 会議	毎月月末	事業所の事業計画の進捗状況と、アメーバ時間当たり目標値の発表。理事長よりMR 指示事項
部門会議	毎月中旬	経営、その他会議での決定した事の伝達および運営に関することの報告。問題提起、解決案の検討
定例会議	毎週金曜日	各ケースの報告、問題提起、ケース検討等
地域ケア会議	毎月第 3 水曜日	三沢市の福祉関係者が集い、活動の報告、ケース検討他
在介部会会議	奇数月第 1 金曜日	三沢市在介を持つ 4 つの法人と包括とで実態把握、寺子屋等の情報交換や事例検討
職員会議	第 4 月曜日	三沢支援の業務内容についての検討及び問題提起、解決案の検討、次月行事予定の確認

社会福祉法人 楽晴会
はるが丘介護支援センター 平成 30 年度事業報告

平成 30 年度事業目標

(A) アメーバ(事業報告) 2,050.4 円⇒下期見直し 1,713.7 円

(B) 顧客満足度サービス向上

- ① お客様苦情対応 0 件 ② お客様要望 80%以上
- ③ CS 結果(職員対応満足・サービス内容満足) 90%
- ④ 接遇マナー向上 3.5 点

(C) 教育訓練

- ① 内部教育件数 11 件(上期 3 名・下期 2 名)
- ② 外部教育件数(介護) 10 件
- ③ 外部教育件数(医療) 3 件

(D) リスク予知対策活動

- ① ヒヤリハット件数 24 件
- ② リスク対策報告書 3 件以内
- ③ 返戻 3 件以内

(E) 改善活動

- ① QOL プラン改善 更新ケース内/3 件
- ② A 改善[改善研究レポート] 3 件
- ③ B 改善[5S ミニ改善レポート] 3 件

(F) 関連指標

- ① 有給休暇取得 20 日以上
- ② 月残業時間平均 6 時間以内
- ③ 加算の算定 30 件
- ④ 重度介護者の担当 30%以上

1. 事業概要について

ケアマネジャーの業務は、介護保険制度の基本理念とされる「利用者本位」、「自立支援」の考えた方に基づき行動します。介護を必要とする高齢者の方が、心身の状態や家庭環境に即した介護サービスを継続的に受けられるよう、自治体や各事業者との連絡や調整を図ることを主な業務としています。高齢者介護に関する幅広い知識はもちろんのこと、要介護高齢者やそのご家族が抱える悩みを的確に把握し、深い信頼を得るためのコミュニケーション能力が求められる業務となっております。

平成26年10月より、はるが丘介護支援センターを再開し、当初は1名体制にて自宅にいるお客様の支援を行いました。お客様が要介護または要支援状態等となった場合に可能な限り居宅介護において、その有する能力に応じ、自立した日常生活を営むことができるように支援をしてきました。

平成26年は10月から3月までにかけて21名の相談があり、平成27年4月から12月まで13件のお客様の相談をいただき、お客様対応件数が上限に達しました。平成28年1月に2名体制となり、29件の相談をいただき対応してまいりました。平成29年4月より3名体制となりました。事業所加算の取得に向け、事業展開を行なってまいりましたが、1名の退職により平成30年8月より2名体制となりました。担当者の変更や引継ぎによりお客様が不安になることがないようにお客様一人一人に対する対応や業務の見直しを行い、満足していただけるように努めてまいりました。現在、六戸町、三沢市、おいらせ町、十和田市のお客様を担当させていただいております。平成31年3月までの人数は41件となっております。ケアマネジメントを通じて各事業所と連携しながらお客様の要望に柔軟に対応して満足していただけるように努めてまいります。

2.事業目標に対する達成度について

(A)アメーバ(事業報告) 1,721.7円⇒3点

平成30年度上期は事業所加算を算定し、5月、6月、7月は事業所加算Ⅲにより1ケースにつき、3,000円増となっている。8月より2名体制となったため事業所加算算定を取り下げている。下期見直しにて、2名体制で事業所加算算定なし。通期時間当たり1,713.4円目標とし、通期1,721.4円となり、達成率100.5%となっている。平成31年度通して、相談件数は41件となっているが、死去や入居等の終結者は31名となっている。相談件数が多い年であったが、要介護度が高く重度のお客様の相談が増え、施設入所や小規模多機能への移行、死去による終結者も増加したと考えられます。年度末は終結者が増えたが、何とか目標達成ができました。

(B)顧客満足度サービス⇒MR評価点 5点

- ① お客様要望・苦情対応 0件
- ② お客様要望 90%
- ③ CS結果(職員対応満足・サービス内容満足) 90%
- ④ 接遇マナー向上 2.4点 ⇒MR評価点 3点

顧客満足度調査にて、お客様の要望に対する満足度は 80%以上となる。職員対応満足、サービス内容満足に関しては 90%以上であったが、有効回答数が 67 名中 32 名回答であり、回答者が約半数程度であったことと、前年度と比べパーセンテージが下がっていることにより、回答方法の検討と満足していただいたお客様が継続して「満足」していると返答していただけるようにサービス提供に努めてまいります。

接遇マナーは既定の用紙を使用し評価している。

(C) 教育訓練

- ① 内部教育件数 6 件(上期 3 名・下期 2 名)
- ② 外部教育件数(介護) 4 件
- ③ 外部教育件数(医療) 0 件

【内部教育訓練】⇒MR 評価点 2 点

教育訓練にて年間計画を立てているが、6 回実施。職員全員が参加または伝達研修を行っている。

教育訓練名	実施日	対象	内容
違反・減算を防ぐ法令順守	4/25	全員	介護支援専門員の倫理綱領について
アセスメント方法について	6/19	全員	アセスメントと記録
ISO 活用	10/1	全員	ISO 勉強会
在宅でのサービス活用について	11/12	全員	介護・看護過程の展開とサービスサービス担当者会議のポイント
課題整理総括表	11/14	全員	課題整理総括表の活用方法を学ぶ
職場のパワーハラスメントについて	1/22	全員	職場のパワーハラスメントを考える

【外部研修】⇒MR 評価点 5 点

外部研修参加。介護関係研修のみとなり、医療系の研修に参加できなかったため、来年度は医療関係等研修参加も検討する。

月日	研修名	研修地	研修内容	参加者
7/18～8/22	平成 30 年介護支援専門員専門研修 I	青森市	更新研修	船水
1/23～1/24	CareShowJapan 展示会	東京都	保険外サービス	小坂
2/5	平成 30 年度介護予防支援従事者研修会	青森市	介護予防サービス(応用)	船水
3/1	ユマニチュード	青森市	思いを伝える技術	小坂

(D)リスク予知対策活動

- ① ヒヤリハット件数 18 件 ⇒ MR 評価点 1 点
- ② リスク対策報告書 1 件 ⇒ MR 評価点 7 点
- ③ 返戻 1 件 ⇒ MR 評価点 7 点

ヒヤリハット件数が少なく、日常的に記載できるように業務日誌と同じフォルダに入れ、対策を講じている。その後は記入数が増えたが、目標達成は出来なかった。

リスク対策報告書はヒヤリハット記録書に記載され、事前に対策が必要と思われるものに対して処置を講ずる。1 件対策検討を行なう。

返戻は、ケアマネが原因で発生したものが 1 件、一般事故発生報告書で対策を講じる。

(E)改善活動

- ① QOL プラン改善 3 件 ⇒MR 評価点 1 点
- ② A 改善[改善研究レポート] 0 件 ⇒MR 評価点 0 点
- ③ B 改善[5S ミニ改善レポート] 0 件 ⇒MR 評価点 0 点

QOL プラン改善を 3 件作成する。A 改善[改善研究レポート] 0 件、B 改善[5S ミニ改善レポート] 0 件と検討課題は出たが、取り組む事が出来なかった。

(F)関連指標

- ① 有給休暇取得 18 日 ⇒MR 評価点 3 点
- ② 月残業時間平均 月平均 11.3 時間 ⇒MR 評価点 1 点
- ③ 加算の算定 15 件 MR 評価点⇒1 点
- ④ 重度介護者の担当 33.3% MR 評価点⇒7 点

有給休暇は 20 日以上の取得を目指していたが達成できる 18 日となる。

月残業平均時間も達成ならず。

加算の算定は医療連携加算、退院退所加算の取得で医療連携を中心とした加算の取得のため、対応を行い 15 件獲得している。今後も医療連携に努めていく。

重度担当者(要介護 3～5)が総ケースの 30%以上を確保できた。重度者の対応を行い、重度でも在宅生活を継続できるように支援を継続する。

社会福祉法人 楽晴会
三沢デイサービスセンター 2018年度事業計画報告

《2018 年度事業目標》

(A) 時間当たり前年度+88.5 円 (B) お客様要望・苦情、自立支援活動 (C) 教育訓練 12 件、外部研修 10 件、有資格者数の増員+1 名 (D) リスク予知対策 (E) 改善レポート 1 件 (F) 有給休暇取得増、残業時間減

1. 事業概況について

当デイサービスは、昭和 58 年に創設され今年度で 36 年と長きにわたり営業をしております。三沢市でも最も歴史のあるデイサービスです。

その間に多数のデイサービスが三沢市にも創設する流れになってきている中で、三沢デイサービスセンターは、年間で 7,172 人の利用者数を達成、昨年度に比べ 374 名多いご利用がありました。年間の新規利用者が 23 名、終了者が 22 名。3 月末時点での登録者数は 64 名となっております。

サービスの部分では、年間を通して、自立支援に向けてリハビリへの強化、2018 年 4 月から個別機能訓練加算Ⅱを新たに新設しお客様の基本動作、ADL、IADL の向上を目的に実施しております。お客様からも評価をいただいております。より良いサービスを提供できるように今後も継続していきたいと考えております。

※ADL→日常生活活動 IADL→家事動作

2. 事業目標に対する達成度について

(A) アメーバ経営

	目標	実績	評価点
①総サービス提供高	62,517,995 円	62,441,609 円	7 点
②経費合計	15,959,111 円	15,929,098 円	6 点
③差引収益	46,558,884 円	46,512,511 円	6 点
④総時間	20,137.50 時間	20,461.50 時間	6 点
⑤時間当たり	2,312.0 円	2,273.2 円	4 点

時間当たり目標は、ほぼ達成できましたが、38.8 円減となっている。収入部分では上記にもありますが個別機能訓練加算Ⅱを新設し 1 回あたり 560 円増となっています。他、職員全員でキャンセル数の削減に取り組みお客様からの休みがあった場合の振替ができる体制を整備し目標数値により近い採算管理が出来たと考えています。経費部分は職員にて科目ごとの担当をより綿密に行い昨年度と同等の数値を達成できました。目標値により近い数字を目標に職員一丸となりアメーバ経営に今後も努める。

(B) 顧客満足度・サービスの向上

①お客様要望・苦情について1件あり散策時の相席時の対応方法について外部の方からの要望でした。三沢拠点での挨拶の取り組みもありましたので送迎時の挨拶強化と対応をデイでも実施しております。

C S結果より職員対応 95.3%が「満足」と回答を得ています。お客様からの評価はいただけている反面「言いたいことを我慢している」などの意見もあったため今後真摯に受け止めより良いサービスに今後も務めていく。

評価点 5点 ※C S→職員対応満足

(C) 教育訓練

①内部研修を年間6件実施しております。可能な限り三沢拠点全体で開催しております。※内容は下記の通り

①内部研修年間6件（拠点全体実施）	評価点	3点
②外部教育件数6件	評価点	5点
③有資格者人数0名	評価点	1点

(D) リスク予知対策活動

①ヒヤリハット件数54件	評価点	3点
②リスク対策発行件数1件	評価点	3点
③一般事故再発対策書2件	評価点	2点

①ヒヤリハット件数は昨年に比べ多く挙がっています。職員間での気づきを持っていただく為毎日1つヒヤリハットを提出することを目標に実施した結果です。そのことから大きな事故などではなくリスク対策の周知もできていると感じます。

(E) 改善活動

①通所介護計画書プラン見直し 64件	評価点	8点
--------------------	-----	----

介護56件、総合（予防）8件（3月末現在）プランの見直し、モニタリングの変更を実施。通所介護計画は2018年度1年間かけ介護システムへの移行が完了し今後も継続実施する。

②A改善〔改善研究レポート〕	評価点	5点
----------------	-----	----

課題改善テーマ「利用キャンセル数を減らす」という内容にて実施。お客様からのデイを休みたいとの希望があった場合の対応方法を職員間で周知・徹底し統一を図りキャンセル数減に取り組みました。

③B改善〔5S改善レポート〕	評価点	5点
----------------	-----	----

記録物の電子化について取り組み①の通所介護計画書に関して書類の電子化が

でき業務効率化に繋がっている。

(F) 関連指標

- | | | | |
|-----------|-----------|-----|-----|
| ①有給休暇取得平均 | 月 1.4 (日) | 評価点 | 4 点 |
| ②残業時間平均 | 28.0 (時間) | 評価点 | 3 点 |

有給一人当たり 1.4 日の取得となっている次年度課題となっている。残業時間は平均 28.0 時間となっておりほぼ達成できたと考えています。業務の効率化などを次年度も継続し働き方改革への取り組みも合わせて今後検討課題である。

3. 年間行事

- ・ 4 月 25 日～27 日 花見散策 小川原湖湖畔 東北町方面（上北道の駅）
- ・ 5 月 9 日～11 日 つつじ散策 七戸方面（天王寺、七戸道の駅）
- ・ 7 月 28 日 三沢拠点夏祭り
- ・ 9 月 20 日～21 日 敬老会
- ・ 10 月 29 日～31 日 紅葉散策 小川原湖湖畔 東北町方面（上北道の駅）
- ・ 12 月 24 日～28 日 クリスマスイベント
- ・ 1 月 15 日 小正月行事 餅つき会

その他 6 月、7 月、8 月、12 月、買い物散策を実施ユニバース、マエダ、アサヒ、アグリの里実施、九の市 4 月末～11 月までの期間で実施。

4. 防災訓練実施状況

- 地震・津波非難訓練（地域住民）・・・6 月、10 月（地域住民、ボランティア参加）
- 総合訓練（消防立会い）・・・10 月
- 消防立会い検査・・・10 月

5. 職員教育

【内部研修】

教育訓練名	実施日	対象	内容
法令遵守について	4 月 19 日	全職員	法律やルールについて考える。
高齢者虐待防止について	7 月 10 日	全職員	高齢者虐待の対象となる行為。
介護技術（排泄・食事）	8 月 30 日	全職員	排泄のメカニズムと障害、食事の意義と目的。
感染対策（実践）	10 月 7 日	全職員	吐物処理の実践
摂食・嚥下について	11 月 28 日	全職員	摂食・嚥下の仕組みと調理の工夫等
身体拘束廃止	3 月 8 日	全職員	伝達研修

【外部研修】

日付	研修名	研修地	研修内容	参加者
5/17~18	平成 30 年度 東北ブロック老人福祉大会	青森市	ICT・テクノロジーで日本の介護はどう変わるのか？	吉田
7/19~20	平成 30 年度青森県老人福祉施設大会	青森市	実践発表、中央情勢報告	吉田
11/3	日本老年行動科学 青森県支部 認知症ケースワーク研修会	青森市	認知症ケースワーク研修会	吉田 月舘
12/11	平成 30 年度 介護プロフェッショナルキャリア段位制度 アセッサー講習	仙台市	アセッサー養成講習	吉田
2/5	平成 30 年度 甲種防火管理者再講習	十和田市	甲種防火管理者再講習	吉田

*会議 <1 回/月> ・職員会議・拠点会議
 <随時> ・感染対策委員会・安全衛生委員会

社会福祉法人楽晴会

松園 デイサービス・スカイ 平成30年度事業報告

○平成30年度事業目標

(A) アメーバ事業基盤

時間当たり通期 2,100.9 円(下半期修正MP)

(B) 顧客満足度サービス向上

①CS結果(職員対応満足)95%以上

②認知症ケアの質の向上 1:認知活性化療法 4 名実施 2:認知症加算の取得

(C) 教育訓練

①生活相談員:年 2 回 ②介護職員:年 8 回 ③看護・機能訓練指導員:年 2 回

(D) リスク予知対策活動

①ヒヤリハット報告書:80 件 ②リスク対策報告書:年 2 件 ③KYT訓練:年 2 回実施

(E) 改善活動

①リハビリサポートプラン:25 件 ②通所介護計画書・連絡票・アセスメント見直し:25 件

(F) 関連指標

①3 日間の有給連続休暇取得 ②月平均残業:20 時間 ③職員親睦会:2 回

1. 事業概況について

松園デイサービス・スカイは、平成15年6月9日に開設し、今年で16年目を迎え、昨年度同様に、地域密着型通所介護として運営してきました。平成30年度は経営基盤として、MP通期時間当たり 2,100.9 円を目標とし取り組むと共に、サービス面においては、興味関心シートから個別・グループアクティビティの充実による満足度の向上、研修計画による生活相談員、介護職員、看護・機能訓練指導員の各専門職の育成、認知症ケア向上の為CST(認知活性化療法)の実施、リスク予知対策活動によるリスクマネジメント、PT指導のリハビリテーション実施による重度化予防と自立支援、職員の働きやすい環境作り等へ取り組み、サービスの向上に努めて参りました。

今年度新規受け入れは、おいらせ町や三沢市内の外部居宅周り等を積極的に行い、18名と前年度と同様だったものの、終結者も18名と登録者数は前年度と殆ど変わらず50名となっています。(平成31年3月現在)

2. 事業目標に対する達成度について

(A) アメーバ事業基盤 時間当たりMP通期 2100.9 円 ⇒ 実績 2050.1 円 MR 評価点 5 点

評価理由:総サービス提供高減により、時間当たり未達成であったが、経費、総時間を少なくする事(削減)で、時間当たりを目標値に近づける事が出来た為、5 点と評価。

・毎月のデイ会議時に、採算表とMR議事録の予定と見込みを発表し職員への周知を図っています。収入に関しては、待機者確保やスポット利用によるキャンセル対策により、ベッド稼働率 95%以上を目標に取り組んでいましたが、ベッド稼働率平均は 87.0%となっています。平成 30 年度のベッド稼働率は

89.1%であり、キャンセル対策を強化し、次年度は90%以上は維持できる様、取り組んでいきます。経費に関しては、購入予定物品を調整するなどしたものの、光熱水費の上昇が課題となっています。時間当たりは通期で2,050.1円(－50.8円)であり未達成でした。

(B)顧客満足度サービス向上①CS結果(職員対応満足)95%以上 ⇒ MR評価点8点

評価理由:①CS結果(職員対応満足)実績 97.1% CS結果(サービス内容満足)97.1%により達成。

- ・個別のヒアリングについては未実施だが、前年度の統計調査やニーズが多かった制作活動、音楽活動買い物散策を企画・実施しています。

②認知症ケアの質の向上 ⇒ MR評価点6点

評価理由:認知活性化療法がメインテーマで、平成31年1月～3月にかけてお客様5名へ実施した為6点と評価。

- ・認知症加算の取得は、有資格者及び人員体制により算定できず。

(C)教育訓練 ⇒ MR評価点7点

評価理由:予定通り実施し、外部研修にも参加した為7点と評価。

- ① 生活相談員 :年2回実施
- ② 介護職員 :年8回実施
- ③ 看護・機能訓練指導員 :年2回実施

※詳細は園内研修実施状況参照。

(D)リスク予知対策活動 ⇒ MR評価点6点

評価理由:ヒヤリ・気づき目標件数、リスク対策報告目標件数が下回ったが、上半期・下半期別にヒヤリ記録をデータ化、分析し、リスク予知対策を強化した事から6点と評価。

- ①ヒヤリ・気づきノートの報告は毎月3件～5件の報告がされており、年間で43件となっています。
- ②リスク対策報告書については、1件のリスク予知対策処置を行っています。
- ③KYT訓練は計画通り年2回実施しています。

(E)改善活動 ⇒ MR評価点5点

評価理由:通所介護計画書の見直しは未達成だったが、リハビリサポートプラン、改善研究共には予定通り実施出来た為5点と評価。

- ①リハビリサポートプランは村上PT指示により、平成30年度は新規含め27件作成、実施しています。改善研究レポート1件は認知活性化療法を実施しています。
- ②通所介護計画書等の見直しは未実施。

(F)関連指標 ⇒ MR 評価点 4 点

評価理由:目標を下回った為4点と評価。

・働きやすい職場作りとして、職員の3日間の有給連続休暇取得については、常勤1名、非常勤1名のみの取得となっています。また有給含めた3日間の連続休暇や非常勤職員には、希望者には随時調整し有給を取得してもらっています。平均残業10時間減については、人員不足等もあり、残業時間は削減できず前年度と殆ど変わりありませんでした。職員親睦会2回については親睦会費を有効活用し、実施しています。今年度は退職者等もなく、モチベーションを維持し業務に励んでおります。

3. 年間行事・行事食の提供

・4月23日～4月28日	お花見ドライブ散策	十和田官庁街
・5月10日～5月16日	つつじ散策	七戸町天王神社～七戸道の駅
・6月7日～6月9日	バーベキュー	おにぎり、焼き鳥、野菜、ウインナー 秋刀魚、肉
・7月21日	松園拠点夏祭り	せんべい汁、焼きそば、フランクフルト 綿菓子 たこやき等
・8月23日～25日	流しそうめん	蕎麦、みかん、そうめん、きゅうり、トマト 色つきそうめん
・9月13日～14日	敬老会	五目炊き込みご飯、紅白なます、筑前煮 デザート すまし汁 赤魚の酒粕漬け焼き
・10月20日～10月30日	道の駅散策	小川原湖畔ドライブ、七戸ドライブ
・12月13日～15日	忘年会	おやつ、ケーキ、ビンゴ
・12月22日	餅つき会	あんこ、きなこ、胡桃、お雑煮、胡麻
・2月21日～23日	ミニ運動会	豆つかみゲーム、玉入れ、もの送りゲーム、パン食い競争

※行事食については、毎月1回その季節の食材と地域の食材を利用して、お客様の嗜好を確認した上で提供しました。

毎月1回誕生会にて手作りおやつを提供を実施。松園敷地内の畑から収穫した野菜の提供なども実施しています。

4. 防災訓練実施状況

区 分	実施回数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
総合避難訓練 消防立ち合い	年1回							23					
自衛消防訓練(夜間) 地震・停電対応	年5回 年1回	19	25	27		31	30				31	28	29
消火訓練	年2回							23					
立ち入り検査				1									

5. 職員教育

介護サービスは、“人を相手とし、人が行う”専門的な対人サービスである為、担い手である職員一人一人の資質と能力がサービスの質に直結します。お客様の個別かつ多様なニーズに応え、自立支援とQOL向上を図っていく上で、職場内外を問わず他職種との連携、協同が必要とされます。

このような中で、職員の専門性や実践力の向上、さらに職員の意識改革による事業所の活性化を図る事を目指し、30年度は下記のような教育訓練を計画実施しています。

【園内研修】

教育訓練名	実施日	対象	内容
医療知識	4/19	全職員	人工肛門の理解とケア方法の習得
リスクマネジメント	5/18	全職員	KYT
認知症ケア	6/18	全職員	CST について
楽晴会経営倫理	7/5	全職員	楽晴会経営倫理について
リスクマネジメント	8/10	全職員	KYT
介護技術	9/14	全職員	場面別ケアのポイント
防災・災害対策	10/23	2 名	防災総合訓練
感染予防対策	11/15	全職員	/ノウイルスについて
高齢者虐待防止法	12/7	全職員	高齢者虐待防止
介護技術	1/18	全職員	CST について
介護保険 指定基準/運営基準について	3/15	1 名	介護保険事業所の指定基準・運営基準等について

【外部研修】

月 日	研修名	研修地	研修内容	参加者
5/17 ～5/18	東北ブロック老人福祉施設大会	青森市	・記念講演「これからの介護業界について」	一戸
12/10～12/11	アセッサー講習	仙台市	・介護プロフェッショナルキャリア段位制度	一戸

6 各種会議・委員会・その他活動

会議名	日時	活動内容
MR会議	毎月月末	事業所の事業計画の進捗状況報告と、アメーバ時間当たり目標値の発表。理事長よりMR指示事項。
職員会議	毎月上旬実施 16:30～17:30	MR 会議での指示事項の伝達、お客様の状態、行事予定教育訓練、研修・伝達研修、サービス向上へ向けて他
全体会議	毎月 14:30～15:00	松園拠点 有料、GH、デイ3セクションにて会議を行う。連絡事項、設備、事務、などの連絡を行っています。

社会福祉法人楽晴会
はるが丘デイサービスセンター 2018 年度事業報告

平成 30 年度事業目標

- (A) アメーバ（事業基盤）MP 時間当り 2,000.6 円⇒下半期見直し 2,105.0 円
- (B) 顧客満足度サービス向上経営改善活動
 - ①お客様要望・苦情対応 3 件 ②CS 結果（職員対応満足）90%
 - ③CS 結果（サービス内容満足）90% ※CS＝顧客満足度
- (C) 教育訓練
 - ①内部教育件数・延べ人数 10/10 （件/人）
 - ②外部教育件数・延べ人数 5/10 （件/人）
- (D) リスク予知対策活動
 - ①ヒヤリハット件数 40 件 ②リスク対策報告書発行件数 2 件
- (E) 改善活動
 - ①QOL プラン 1 件 ②A 改善「改善研究レポート」1 件
 - ③B 改善「5S ミニ改善レポート」1 件
- (F) 関連指標
 - ①有給休暇取得平均 平均 9 日 ②離職人数 0 人
 - ③月残業時間平均 2（時間）

1.事業概況について

はじめに、当施設は、平成 12 年（2000 年）に開設いたしました。介護サービスの基本は「楽しみ」とし、喜び、笑い、楽しみがある暖かいサービスの提供を行っております。通所介護は、自宅や住宅型高齢者住宅をご利用のお客様への介護サービスの提供を行います。

お客様の利用状況ですが、2018 年度の月平均登録者数は 52.3 名でした。新規でのご利用は 22 件。終結は 14 件となっております。内施設入居されたお客様は全体の 57%にあたる 8 名いらっしゃいました。重度化による家族の介護負担が主な理由です。また、4 名のお客様が死去されています。六戸町・三沢市・おいらせ町の方がご利用されています平均介護度は 2.0 で、要介護 1 のお客様が全体の 38%を占めており、続いて要介護 2 が 21%となっております。介護予防通所介護サービスをご利用の方は全体の 16%となっております。

要介護 3.4.5 は 25%であり、施設入居や死去される割合が多い所です。の施設内では、浴室にリフトと、特殊浴槽があるため、重度の障害があるお客様への対応が可能です。ご利用期間がどうしても短く、軽度のお客様の対応が多いのが現状です。重度のお客様でも、家族のサポートがしっかりできている所は最期までデイでのご利用が可能という事例がありますが、家族が高齢であったり、独居であったり、理解力が不足している場合は、自宅での最期はとても難しく、施設入居になることが大半です。デイのご利用中に少しでも介護への知識や、どう関わっていけばいいのかを知っていただけることが、デイサービスを長くご利用してもらうための 1 つの方法だと考えます。

ご利用されているお客様とそこご家族にデイでの取り組みを知っていただけるよう、職員一丸となって取り組んでまいります。

2.事業目標に対する達成度について

(A) アメーバ（事業基盤）MP 時間当たり 1,996.3 円⇒1 点

当初、当期マスタープラン全体での時間当たり通期 2,000.6 円達成を目標に掲げてきたが、下半期見直し時に 2,015 円に変更し取り組みました。結果、通期 1,996.3 円と未達成となりました。11 月までは時間当りは 2,100 円以上で推移してきたが、12 月から 3 月にかけて大幅に数字を落としてしまいました。12 月に入院が 4 名、施設入居 1 名、死去 1 名となり大幅な収入減少を後半の月で伸ばすことが出来なかったことが要因です。経費を削減することにより、時間当たりを目標に近づけようとしたが、冬期間には燃料と電気代で費用がかかり、持ち直すことは出来ませんでした。

(B) 顧客満足度サービス向上経営改善活動

①お客様の要望・苦情対応⇒MR 評価 3 点

苦情受付・処理記録票 件数 1 件 解決 1 件（席順について）

苦情の吸い上げが出来ていませんでした。

②CS 結果（職員満足）⇒MR 評価点 10 点

a.職員の対応や会話に満足されておりますか？

33 名中 33 名 満足 100%

③CS 結果（サービス内容満足）⇒MR 評価点 10 点

b.サービス内容に満足されておりますか？

33 名中 33 名 満足 100%

(C) 教育訓練

①内部教育件数・延べ人数⇒MR 評価点 6 点

内部研修 8 件実施、75 名参加している。（伝達研修も含む）

予定していた研修をすべて行うことが出来ませんでした。

②外部教育件数・延べ人数⇒MR 評価点 4 点

3 件の外部研修に 3 名参加している。

予定していた研修が、定員オーバーの為参加できませんでした。

(D) リスク予知対策活動

①ヒヤリハット件数⇒MR 評価点 9 点

1 年で 111 件のヒヤリハットが上がっています。

②リスク対策報告書発行件数⇒MR 評価点 0 点

ヒヤリハットの提出が多くあったものの、リスク対策報告書の作成につなげることができませんでした。

(E) 改善活動

①QOL プラン改善 ⇒ MR 評価点 0 点

着手が遅れ、2018 年度での結果では出せませんでした。

②A 改善〔改善研究レポート〕 ⇒ MR 評価点 5 点

DS サポートプランの作成を 1 件で、試作運用中。

③B改善〔5Sミニ改善レポート〕 ⇒ MR 評価点 9点

施設内環境の整備1件。

(F) 関連指標

①有給休暇取得平均9日 ⇒ MR 評価点 8点

全職員の平均が9.2日でした。日数は達成できたものの、体調不良や不幸事での取得が多く、リフレッシュでの取得が難しかった。また、職員により日数の偏りがありました。

②離職人数 ⇒ MR 評価点 4点

親の介護のため、他県へ引越し。 1名

③月残業時間平均 ⇒ MR 評価点 3点

月平均6.7時間となりました。

3.年間行事

月	日	行事名	内容
4	25.26.27	お花見ドライブ	桜の花を見物し、季節感をあじわっていただく。
5	16.17.18	つつじ散策	つつじを見物し、季節感をあじわっていただく。
6	12.13.14	お好み御膳	ひつまぶしを味わっていただきます。
9	13.14	敬老会	ご長寿をお祝い致します。
12	25.26.27	クリスマス会	手作りケーキとツリーを作っています。

※毎月買い物散策やお好み会、誕生会を実施しております。

買い物散策では、店内歩行での歩行状態の確認や、ほしいものを探す、選ぶ、レジにて必要な金額を出することができる等の買い物行為の維持を目的としています。また、お好み会では、お客様自身に作っていただいたり、もらい物の野菜でメニューを考案していただいております。

4.防災訓練実施状況

区分	実施回数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
総合避難訓練	年2回		24.30					23.26					
消火訓練	年1回		30					26					

5.教育訓練

【内部研修】

教育訓練名	実施日	対象	内容
安全運転マニュアル	4/16 5/8	全職員	法人内安全マニュアルの内容を周知
アセスメントと記録	6/19 7/10	全職員	情報収集、分析を活かしたアセスメント。
移動動作の援助技術	7/10	全職員	実技指導。安定した姿勢を保つには。

感染症対策	12/13 1/8	全職員	法人内 DVD にてノロウイルス対策と実技。
高齢者虐待について	2/15	全職員	六戸町の虐待防止研修。
ISO について	10/1	全職員	第三者が見ても分かりやすい記録を作る為には。
安全運転の心得と義務	10/16	全職員	運転手としての自覚。
職場のパワーハラスメントを考える	1/25	全職員	職員が互いに尊重し合い、パワーハラスメントを 起こさせない環境をつくる。

【外部研修】

月日	研修名	研修地	研修内容	参加者
7/19.20	青森県老人福祉大会	青森市	これからの介護を担う人材へ介護の良さを伝えるには。	平澤
12/11	アセッサー講習	仙台市	介護プロフェッショナルキャリア段位制度	平澤
3/1	ユマニチュード「あなたは大切な人です」思いを伝える技術	青森市	相手が理解できる形で「あなたは大切な存在である」ことを伝える方法。	平澤

6.会議

会議名	日時	活動内容
職員会議	毎月 1 回 12 : 00～12 : 30 16 : 30～17 : 30	お客様の利用状況・採算表・拠点会議・業務内容の確認。 行事予定。ヒヤリ気付き。教育訓練。
拠点会議	毎月 1 回 14 : 00～15 : 00	施設長から施設運営に関する事の報告。各部署からの報告・問題提起・解決案の検討。

社会福祉法人楽晴会
堀口拠点 2018年度事業報告

○平成30年度事業目標

- (A) アメーバ(事業基盤) (B) 顧客満足度サービス向上 (C) 教育訓練
(D) リスク予知対策活動 (E) 改善活動

1. 事業概況について

2018年度は多機能型事業所の品質管理システムを浸透させるためISOを現場職員に関心を持ってもらいながら1年間を費やしました。法人内内部監査及びサーベイランスで現場職員による説明ができるようになりました。これによりフォーマット化された文書によるコミュニケーションの構築、利用者支援について共通意識をもちながら取り組み始めることができたと思います。

拠点教育としては内部研修を委員会として管理、運営し目的をもって取り組み、効果測定についても向上したと思います。

2. 事業目標に対する達成度について

MR評価点について

数値で比較し100%到達で 5点を基準に、前後5%区切りで1点ずつ加算

(A) アメーバ(事業基盤)

堀口拠点全体

MP	2017年実績	2018年度MP	2018年度実績
時間当たり	1,163.6	1,050.7	1,115.6
時間当たり人件費	1,407.4	—	1,535.9

①就労移行支援 MR評価点 6点(MP比109.7%で未達)

	2017年実績	2018年度MP	2018年度実績
総サービス提供高	20,417,051	15,416,283	15,157,055
差引収益	11,531,131	7,700,783	8,161,770
総時間	6,946.0	7,456.5	7,202.0
時間当たり	1,660.1	1,032.8	1,133.3

②就労継続支援 B 型 MR 評価点 2 点 (MP 比 85.8% で未達)

	2017 年実績	2018 年度 M P	2018 年度実績
総サービス提供高	59,635,756	55,179,922	53,815,386
差引収益	34,206,594	30,925,597	28,004,414
総時間	16,158.0	17,113.0	16,627.0
時間当たり	2,117.1	1,807.1	1,551.9

③就労継続支援 A 型 (Cafe42) MR 評価点 1 点 (MP 比 79.0% で未達)

	2017 年実績	2018 年度 M P	2018 年度実績
総サービス提供高	12,229,299	13,373,127	12,083,266
差引収益	-9,419,817	-8,244,721	-9,348,472
総時間	12,385.0	13,756.0	12,326.0
時間当たり	-760.6	-599.4	-758.3

④生活介護 MR 評価点 3 点 (MP 比 92.5% で未達)

	2017 年実績	2018 年度 M P	2018 年度実績
総サービス提供高	14,240,102	21,504,248	20,128,007
差引収益	7,881,475	13,675,207	12,070,697
総時間	5,714.0	8,385.5	8,000.0
時間当たり	1,379.3	1,630.8	1,508.8

⑤相談支援事業 MR 評価点 10 点 (MP 比 125.8% で未達)

	2017 年実績	2018 年度 M P	2018 年度実績
総サービス提供高	31,874,171	29,324,159	34,896,473
差引収益	20,026,634	18,247,690	23,740,662
総時間	14,109.0	12,298.0	12,135.0
時間当たり	1,419.4	1,483.8	1,866.2

⑥共同生活援助 (G H) MR 評価点 10 点 (MP 比 163.7% で未達)

	2017 年実績	2018 年度 M P	2018 年度実績
総サービス提供高	9,737,033	9,280,869	10,085,404
差引収益	516,503	874,512	1,336,634
総時間	1,044.0	1,120.0	1,046.0
時間当たり	494.7	780.8	1,277.9

(B) 顧客満足度サービス向上について

①お客様要望・苦情 多機能型 (注1) : 6 件 相談・GH : 3 件

MR 評価点 10 点 (多機能型 2 件に対して 6 件 MP 比 200%)
10 点 (相談・GH1 件に対して 3 件 MP 比 300%)

②交通事故発生 多機能型 (注1) : 0 件

相談・GH : 0 件

MR 評価点 10 点 (MP 昨年度 6 件が 0 件であるため)

③顧客満足度調査 (CS 結果)

MR 評価点 5 点 (MP 昨年度未実施を実施できたため)

注 1 : 多機能型は、就労継続支援 A・B 型、就労移行支援、生活介護を一体的に管理しているため、一体的に集計しています。

	全数 (回答)	職員				サービス内容			
		満足	どちらか といえば 満足	どちらかと いえば不満	不満	満足	どちらかと いえば満足	どちらか といえば 不満	不満
移行	12 (5)	2	2			1	2	1	
B 型	38 (20)	4	8	4		6	8	2	
cafe42	7 (7)	4	2	1		5	1	1	
生活	5 (2)	1	1			1	1		
相談	24 (8) 身 20 (9) 知 21 (14) 精 23 (9) 児	6 6 9 7	2	2		6 7 9 5	2 2 1 4	3	1
GH	7 (6)	3	1	1	1	4	2		

(C) 教育訓練について

職員の専門性が向上と防災、福祉避難所設置の意識向上を目指し、平成 30 年度は以下の研修内容を実施しております。

【内部研修】 17 回 MR 評価点 7 点 (MP16 回が 17 回 106.3%であるため)

教育訓練名	実施日	対象	内容
I S O について (内部監査の流れ等)	4/23	全職員	サービス管理規定、I S O 文書

合理的配慮について (ICF の考え方から)	6/15	全職員	障害特性、ICF の視点から合理的配慮を学ぶ
福祉避難所及び防災訓練① (マニュアルの確認、実施)	9/22	全職員	地震を想定した防災計画の確認
福祉避難所及び防災訓練② (訓練)	2/23	全職員	模擬訓練
感染症について 食品衛生について	12/6	全職員	ノロウイルス、嘔吐時の対処方法について
働きやすい職場について (ハラスメント及びアンガーマネジメント等)	8/28	全職員	ハラスメントについて
分科会 (就労移行・定着)	5/23	移行	移行支援スタートパックについて
分科会 (就労移行・定着)	9/26	移行	発達障害について
分科会 (就労B)	10/30	B型	実習の取り組みについて (服装等)
分科会 (生活)	1/5	生活	ハンチントン舞踏病について
分科会 (A型)	12/15	A型	衛生管理について (手指消毒)
分科会 (A型、B型)	6/15	A・B型	食中毒と衛生、非常食の提供方法
分科会 (A型、B型)	12/6	A・B型	冬場の食中毒と衛生について
分科会 (相談・GH)	5/9	相談	地域活動支援センターについて①
分科会 (相談・GH)	9/26	相談	医療的ケア児のコーディネーター役割
分科会 (相談・GH)	10/22	相談	地域活動支援センターについて②
分科会 (相談・GH)	2/20	相談	児童分野サービス管理責任者研修

【外部研修】多機能型 25 件 延 35 名参加

MR 評価点 5 点 (MP で計画した県主催の研修会の参加ができたため)

月日	研修名	研修地	研修内容	参加者
6/13	服部コーヒーズ 総合展示会	青森市	調味料、フードの提案、試食	加治屋 木村・佐藤
6/27	発達障害とはⅡ	八戸市	当事者からの講話	加治屋
9/12	元木商店クリスマスに展示会	八戸市	調味料、フードの提案、試食	加治屋
9/22	Vineland-Ⅱ 適応行動尺度	青森市	発達障害の評価尺度	加治屋
11/24	虐待による影響を知り、いま一度虐待防止を考える	青森市	障害者虐待について	加治屋
12/7	就労支援フォーラムNIPPO	東京都	行政説明、実践事例	加治屋・舘

12/8	N2018			小笠原純
12/22	平成 30 年サービス管理責任者講習	青森市	介護分野 就労分野	加治屋 館
1/23	高瀬物産株式会社	八戸市	調味料、フードの提案、試食	加治屋
9/11	振動工具取扱作業講習	十和田市	振動工具の取扱い	立花
10/17 12/12	相談支援従事者初任者研修	青森市	講義、演習	小笠原國
2/5	甲種防火管理再講習	十和田市	甲種防火管理者再認定	小笠原國 江澤
6/28	食中毒予防に係る食品衛生講習会及び給食施設栄養管理指導事業研修会	十和田市	食中毒、食品衛生について	柳沢
10/19	加工食品の表示について	六戸町	食品表示について	柳沢
11/8	果実の真空調理について	六戸町	真空調理について	柳沢
6/22 6/29 7/6	就労支援基礎研修	青森市	就労支援に係る基礎的な研修（制度、関係機関等）	小笠原純
7/11	ハラスメント対策委員研修	法人内	ハラスメントについて	小笠原純
8/7	福祉サービス苦情解決関係者研修会	青森市	苦情対応について	小笠原純
3/9	障害者就労の在り方	青森市	就労定着支援について	加治屋・館 小笠原麻
3/3	自閉症スペクトラムの方への支援	三沢市	自閉症スペクトラム事例に基づいた研修	須藤香 鳴海・江澤
10/13	相談支援専門員協会 北海道・東北ブロック大会	青森市	根拠に基づく支援とは	江澤
10/16	発達障害児の特性と具体的な支援	青森市	家族支援の視点も含めた支援について	江澤
12/20	三沢市徘徊 SOS ネットワーク	三沢市	介護福祉課による研修	江澤
1/15	青森県地域生活定着支援センター研修	青森市	地域生活定着支援事業懇談会	江澤
3/1	ユマニチュード®	青森市	優しさを伝えるケア技術	江澤

【外部研修】相談支援 29 件 延べ 37 名
MR 評価点 5 点（MP で計画した県主催の研修会の参加ができたため）

月日	研修名	研修地	研修内容	参加者
4/17	最新の糖尿病について	三沢市	糖尿病について	岡部
5/15	災害時私たちはどう働くべきか	三沢市	災害時の対応について	岡部
5/26	医療的ケア児の地域生活を支える	青森市	医療的ケアを必要とする児童の現状	岡部
6/16	宮城県立こども病院出張セミナー	八戸市	難病について	岡部
7/17	ターミナルの方の支援について	三沢市	ターミナル期の支援について	岡部
8/19	医療的ケア児等支援者養成研修	青森市	医療的ケア児の現状	岡部
9/13	福祉サービス苦情解決関係者研修会	青森市	苦情の取扱いについて	岡部
9/18	課題整理総括表について	三沢市	課題整理総括表の活用、説明	岡部
10/11	相談支援専門員協会 北海道・東北ブロック大会	青森市	根拠に基づく支援とは	岡部
10/14	世界アルツハイマー記念講演	三沢市	アルツハイマー型認知症について	岡部
10/16	口腔・栄養アセスメントシート	三沢市	口腔アセスメントについて	岡部
11/3	青森県「ごちゃまぜ師」養成研修会	青森市	ごちゃまぜ師の内容について	岡部
11/9	青森県相談支援従事者専門コース別研修	青森市	基幹型事業所について	岡部
11/17	医療ケア児支援シンポジウム	青森市	医療的ケア児について	岡部
12/22	サービス管理責任者研修	青森市	介護 児童	岡部 小泉
2/18	上十三地域生活支援広域調整会議	十和田市	地域移行支援の現状	岡部、小泉、北村
2/19	メンタルヘルス研修会	青森市	職場内のメンタルヘルス	岡部

			について	
10/23	報告・指示の仕方・受け方研修	青森市	報告、連絡、相談について	芳野
11/4	青森県身体障害者相談員研修会	青森市	身体障害者とは	芳野
7/11	強度行動障害支援者研修	青森市	基礎研修	小泉
7/15	ペアレントプログラム	青森市	基礎研修	小泉
9/26	強度行動障害支援者研修	青森市	実践研修	小泉、中 岫、北村
11/2	社会福祉援助技術研修	青森市	相談援助の基本姿勢	小泉
1/15	青森県地域生活定着支援センター研修	青森市	地域生活定着支援事業懇談会	小泉
2/28	官民協働・医療と福祉の連携研修会	青森市	地域移行支援について	小泉 北村
9/8	青森県高次脳機能障害リハビリテーション講習会	青森市	高次脳機能障害について	若崎 北村
10/16	障害児者支援セミナー	青森市	障害児者の支援について	若崎 北村
10/17 12/12	相談支援従事者初任者研修	青森市	相談支援専門員研修	若崎

〔各種会議・委員会・その他活動〕 ※事業目標管理計画書に未設定（報告のみ）

会議名	活動内容
安全衛生・ハラスメント委員会	法人内委員会開催時に出席、会議等で伝達
ISO 委員会	内部監査員による内部監査の実施 法人内勉強会の参加
防災・消防訓練委員会	年2回の消防訓練の計画、実施。 内部研修の防災訓練の実施
販売促進・企画委員会	c a f e 及びB型物販の新商品試作、試食、顧客ニーズの報告、今後の対応検討等。
介護・看護部会（感染症）内部研修委員会	法人内各部会の研修会等の参加 内部研修の企画、運営、効果測定

アメーバ、部門 MT 委員会 (法令順守)		アメーバ資料の作成 自主点検表の作成
苦情受付・権利擁護、虐待防止委員会		外部研修参加し伝達研修 各事業所の苦情受付担当者
会議	日時	内容
職員会議	第 3 週目 16:30~17:30	行事予定・経営・その他会議での決定事項の伝達及び施設運営に関する事の報告。拠点の行事・問題提起・解決案の検討、伝達研修等。
行事会議	その都度 適宜	外販、事業所内会議等

(D) リスク予知対策活動について

①ヒヤリハット件数 137 件

MR 評価点 6 点 (MP 昨年度 70 件程、件数としては倍増も課題あり)

事業所	評価ポイント		
	g o o d	リスクポイント	事故ポイント
移行・B 型	3	5P : 1 4P : 1 3P : 11 2P : 31	4P : 1 3P : 6 2P : 8
c a f e 4 2	2	3P : 12 2P : 11	3P : 3 2P : 8
生活介護	2	3P : 3 2P : 3	4P : 1 3P : 11 2P : 1
相談・GH	0	3P : 3 2P : 18	2P : 4

②リスク対策予知対策書 多機能型 : 1 件 相談支援 : 0 件
GH : 0 件

③防災計画・BCP 作成 地震想定版完成

(E) 改善活動について

MR 評価点 5 点 (改善活動計画書をすべて実施ができたため)

- ①拠点内内部監査員による内部監査① (cafe42 及び B 型厨房)
- ②拠点内内部監査員による内部監査② (多機能型事業所)
- ③拠点内内部監査員による内部監査③ (相談支援)
- ④拠点内内部監査員による内部監査④ (GH)
- ⑤給食及び弁当提供時における食品衛生管理

その他行事等 ※事業目標管理計画書に未設定 (報告のみ)

行事サービス名称	開催日	備考
○試食販売	4/28、5/5 7/7、	スカイプラザミサワ
新年度会（移行支援）	4/17	
○七戸養護学校 販売	5/25、6/22 7/13、8/25 8/31、9/21 10/20、11/30 1/18、2/15	七戸養護学校
○アメリカンデー販売	6/3	スカイプラザミサワ
夏の高校野球予選（多機能）	7/7	
企業見学	6/20 8/29 9/19	栄町コラボケアセンター 茶居花 東管工業
○松園夏祭り	7/21	
○三沢老人ホーム夏祭り	7/28	
○中央公園祭り	9/1	
お誕生日会（生活介護）	4/28、5/25 7/21	
○アンテナショップ	9/19、12/19	三沢市総合福祉センター
○航空祭 販売	9/9	スカイプラザミサワ
○晴ヶ丘合同祭	9/30	
○世界アルツハイマーデー	10/14	国際交流教育センター
○ハロウィン 販売	10/20	
○大津地域交流祭 販売	10/20	

(F) 関連指標について

①有給休暇取得 ※事業目標管理計画書に未設定（報告のみ）

多機能型 総有給日数 160.5 日 有給休暇対象職員数 19 名 平均 8.4 日
A型利用者 総有給日数 39.0 日 有給休暇対象利用者数 6 名 平均 6.5 日
相談 総有給日数 40.5 日 有給休暇対象職員数 6 名 平均 6.7 日
GH 有給発生なし

②広報活動 ※事業目標管理計画書に未設定（報告のみ）

広報誌 年 4 回発行

cafe42 毎月カレンダー発行
Facebook 年間 80 回の投稿

社会福祉法人楽晴会

大町児童ディサービスセンターひかり平成 30 年度事業報告

○30 度事業目標

〔A〕 アメーバ	①総サービス提供高	40,403,536 円
	②経費合計	10,798,044 円
	③差引収益	29,605,492 円
	④総時間	14,729.0 円
	⑤時間当り	2,010.0 円⇒下半期見直し 2,470.0 円
〔B〕 顧客満足度調査	①児童の満足度	90.0%
	②療育についてのサービス	90.0%
	③職員の対応	90.0%
〔C〕 教育訓練	①内部教育件数・延べ人数	10 (件／人)
	②外部教育件数・延べ人数	10/10 (件／人)
〔D〕 リスク予知対策活動	①ヒヤリハット件数	60 件
	②リスク対策報告書発行件数	5 件
〔E〕 改善活動	①A 改善 (改善研究レポート)	1 件
	②B 改善 (5S ミニ改善レポート)	2 件
〔F〕 関連指標	①有給休暇取得平均	3 日
	②月残業時間平均	4 時間

1. 事業概況について

大町児童ディサービスセンターひかりは、開所して 6 年 10 ヶ月になりました。利用定員は、放課後等ディサービス・児童発達支援合わせて 20 名の多機能型事業所となっております。H28 年 4 月あたりから定員超え・近隣の町村からの利用も増加し、H30 年 6 月三沢市堀口地区に 3 つ目の事業所を開設いたしました。開所に当たり堀口児童デイに 8 名の児童の移行がありました。堀口開設後は減収もありましたが、徐々に新規利用児童も増加中です。3 月 31 日現在登録者は、児童発達支援 12 名、放課後 28 名の計 40 名となっています。

今年度は、行政と連携して関わっている貧困やネグレクトなどの困難ケースに対し、法人内の専門職によるケース検討会議を開催し、課題の整理、支援に繋げる働きかけをしてきました。

また、ひかりの活動の特色である「絵画教室の開催」「ケア移送サービス事業」「理学療法士との連携」の継続、更に活動内容の充実として、今年度も遠足、調理、運動会、親子行事等の行事へ取り組んできました。今後も地域や保護者のニーズをくみ取り、療育や活動内容に反映させていきたいと思えます。

2. 事業目標に対する達成度について

〔A〕 アメーバ 目標値 2,470.0 円 実績 2,423.8 円未達 MR 評価点 9 点

堀口への移行児童が 8 名あり減収が見られていました。新規獲得は児童発達支援

3名、放課後2名ありましたが、あと一歩及びませんでした。今後の課題でもありますが、受診や行事、家族の用事でのキャンセル数も利用人数が増えるとともに増加している状況なので、それらを見込んだ採算をしていかなければと考えています。

(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
未就学	73名	71名	73名	95名	106名	94名	139名	122名	127名	127名	106名	119名
放課後	502名	551名	426名	414名	401名	394名	432名	406名	402名	360名	387名	407名

(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
未就学	1名	0名	2名	1名	0名	1名	1名	1名	1名	1名	0名	1名
放課後	0名	0名	1名	0名	0名	0名	1名	0名	0名	1名	0名	1名

〔B〕顧客満足度サービス向上

MR 評価点 8点

	目標	実績
① 児童の満足度	90%	86.4%
② 療育についてのサービス	90%	77.3%
③ 職員の対応	90%	72.7%

児童や保護者の満足度を高めるための活動の工夫に取り組んできました。相談場面では家族の思いを聞き取り、日常の支援から本人の発達段階を観察し、それらを個別支援計画に反映させ、児童の発達と成長を促す支援を日々心がけてきました。また成長の部分はご家族と共有しています。ご家族に対しては、連絡や相談を十分に行い、ご家族が話しやすい環境づくりに心がけてきました。これからも本人やご家族の要望に応じて、支援を工夫し、利用する側の満足度を高めるよう努力していきたいと思います。

〔C〕教育訓練

	目標	実績	MR 評価点
① 内部教育件数・延べ人数	10件	6件	6点
② 外部教育件数・延べ人数	10/10 (件/人)	6/6 (件/人)	6点

【内部研修】

教育訓練名	実施日	対象	内容
ケース記録について	5月29日	全職員	ケース記録で大切なことを確認。
小児のてんかんについて	6月26日	全職員	てんかんの種類の理解と発作時の緊急処置
自閉症の支援について	9月20日	全職員	特性と具体的な支援について
感染症予防について	12月13日	全職員	インフルエンザとノロウイルスについて
職場のパワーハラスメントを考える	1月22日	全職員	パワーハラスメントを起こさないよりよい職場づくりについて
障害者虐待防止・権利擁護研修会	1月29日	全職員	虐待や不適切な対応を防ぐために

【外部研修】

月 日	研修名	研修地	研修内容	参加者
9 月 13 日	福祉サービス苦情解決関係者等研修会	青森市	苦情解決について	佐藤
10 月 16 日	障害児・者支援セミナー	青森市	発達障害児の特性とアプローチ	小笠原
11 月 2 日	アブリュート公募展展示会	弘前市	青森県障害児・者作品展	井上
12 月 25 日	青森県障害者虐待防止・権利擁護研修会	青森市	障害児の虐待防止について	佐藤
2 月 2 日	自閉症スペクトラムの方への支援	三沢市	発達障害児の特性と具体的な支援	佐藤
3 月 19 日	指定障害福祉サービス集団指導	青森市	県の集団指導	佐藤

療育技術の獲得・実施については、内部研修の実施・外部研修への参加により、専門的知識を習得できるよう努力してきました。見通しを持てる支援・視覚的な情報提供・構造化などを現場で実践しています。今年度は、外部研修への参加ができなかったことを反省し、来年度は一人でも多く参加できるよう実施していきたいと思います。

〔D〕 リスク予知対策活動

	目標	実績	MR 評価点
① ヒヤリハット件数	60 件	64 件	10 点
ヒヤリハットの中には児童の行動に関するものもあり、情報共有や対策を話し合うきっかけになっていたのととても良かったと思います。児童の忘れ物や持たせ忘れも散見していたので、確認の意識を高めるようにしていきたいと思います。			

	目標	実績	MR 評価点
② リスク対策報告書発行件数	5 件	1 件	2 点
蜂の巣除去に関して対策報告書発行しています。			

〔E〕 改善活動

	目標	実績	MR 評価点
① A 改善（改善研究レポート）	1 件	1 件	10 点
・今年度は、感染予防の為に児童の手洗いの自立に対し、児童の意識の現状調査、トークンを利用し、正しい手洗いの定着を図る取り組みを実施しました。法人内の研究発表において審査員特別賞受賞しました。			
	目標	実績	MR 評価点
② B 改善（5S ミニ改善レポート）	2 件	2 件	8 点
・玄関のロックを児童が勝手に操作しないよう視覚支援で工夫しました。			
・タイムカードの保管方法を改善しました。			

〔F〕 関連指標

	目標	実績	MR 評価点
① 有給休暇取得平均	3 日	5.6 日	10 点
子どもの病気のために有給をとる人が多かったので、今後自己啓発等で取得できるよう呼びかけていきたいと思っています。			
	目標	実績	MR 評価点
② 月残業時間平均	月 4 時間	0 時間	10 点

3. 年間行事

4月1日	進級式
5月12日	じゃが芋植え
7月14日	松原地域交流会参加
7月28日	七夕祭り散策
8月4日	小川原湖ロッジ利用
8月18日	岡三沢夏祭り参加
9月1日	バス遠足 青森県立三沢航空科学館
9月8日	じゃが芋掘り
9月8日	ブルーインパルス事前見学会
10月20日	ハロウィーン散策
12月8日	自衛隊クリスマスコンサート見学
12月8日	三沢老人ホーム餅つき会参加
12月25日	クリスマス会
1月4日	初詣
1月上旬	グルメツアー (カフェ42・まつまつ・かっぱ寿司・マック)
2月2日	節分 豆まき

*上記のほか、季節の制作、調理実習・誕生会を行っています。

(親子行事)

10月6日	合同運動会	児童 18名・保護者 24名・兄弟 3名
3月2日	青森県立三沢航空科学館出前講座 科学の実験	児童 18名・保護者 10名・兄弟 5名

(保護者茶話会)

H30年6月30日	13:00-15:00 (場所 栄町学習センター) 今年度の活動計画・茶話会	緑ヶ丘 10名 大町 3名 堀口 2名参加
H30年8月25日	12:00-15:00 (場所 カフェ42) ランチをしながら茶話会を行う。	緑ヶ丘 10名参加 大町 3名参加
H31年1月26日	13:00-15:00 (場所 ボイス) 研究発表 緑ヶ丘 サーキット活動を通しての考察 大町 サービス事故を減らしたい	緑ヶ丘 14名 大町 3名 堀口 1名

4. 防災訓練実施状況

4月21日	不審者想定避難訓練
5月21日	火災想定避難訓練
6月9日	地震想定避難訓練

8 月 25 日	火災想定避難訓練
9 月 29 日	不審者想定避難訓練
11 月 10 日	地震想定避難訓練
12 月 1 日	火災想定避難訓練
2 月 23 日	不審者避難訓練
3 月 16 日	地震想定避難訓練

5. 各種会議・その他活動

会議名	日時	活動内容
MR 会議	毎月月末	事業所の事業計画の進捗状況報告と、アメーバ時間当たり目標値の発表。理事長よりMR指示事項。
職員会議	毎月 13:30～14:30	経営・その他会議での決定したことの伝達及び施設運営に関することの報告。行事・児童に関すること・ヒヤリ気づきの共有・課題検討。
安全衛生委員会	随時	各拠点の委員と作業環境やハラスメント対策、健康促進対策、労働災害対策についての情報共有・課題の検討

社会福祉法人楽晴会
緑ヶ丘児童デイサービスセンターひかり平成 30 年度事業報告

○**30 年度事業目標**

〔A〕 アメーバ	①総サービス提供高	43,387,328 円
	②経費合計	10,935,374 円
	③差引収益	32,451,954 円
	④総時間	14,886.0 円
	⑤時間当り	2,180.0 円⇒下半期見直し 2,470.0 円
〔B〕 顧客満足度調査	①児童の満足度	100.0%
	②療育についてのサービス	95.0%
	③職員の対応	95.0%
〔C〕 教育訓練	①内部教育件数・延べ人数	6/36 (件／人)
	②外部教育件数・延べ人数	12/12 (件／人)
〔D〕 リスク予知対策活動	①ヒヤリハット件数	80 件
	②リスク対策報告書発行件数	2 件
〔E〕 改善活動	①感染予防。インフルエンザ罹患件数。	3 件
	②A 改善（改善研究レポート）	1 件
	③B 改善（5S ミニ改善レポート）	1 件
	④予防処置発行件数	3 件
〔F〕 関連指標	①有給休暇取得平均	8 日
	②月残業時間平均	0 時間

1. 事業概況について

緑ヶ丘児童デイサービスセンターひかりは、平成 27 年 12 月 1 日に楽晴会で 2 つ目の児童デイとしておいらせ町に開所し、3 年と 5 ヶ月を迎えました。利用定員は、放課後等デイサービス、児童発達支援あわせて 20 名の多機能型事業所となっています。

平成 29 年 6 月に三沢市内に 3 つ目の堀口児童デイサービスセンターひかりが開所し、そちらに未就学児童 2 名が移動となりましたが、登録者数は 3 月現在、児童発達 16 名、放課後等 26 名と増加しており、一日の平均利用者数が定員を超えることも多くなっています。毎月のように相談があり、言葉の表出（ひょうしゅつ）がない、行動に落ち着きがない、他の子をたたいてしまうということから、療育を始めるお子さんがとても多くなっているのが現状です。

そのような児童に対し、個別の活動と集団の活動を組み合わせ、自立を目指した支援や、行動の修正に取り組んでいます。個別の活動では本人の弱い部分の療育プログラムを実施していただき、マンツーマンに近い形で実施しています。集団活動ではルール習得や順番を守るなどの社会性を身につけることを意識して行っています。特にルールの明確化の強化のため、事前指導・事後指導視覚支援のツールの作成を行い、ルール習得の効果がみられていました。行事では児童が楽しめるものを企画し、行事の中から、ルールや規範を守り行動することを学べるようにしました。

また、理学療法士と連携し、体の発達や体幹を鍛える運動を意識した運動やサーキットプログラムを実施し、楽しみながら体力向上を図ることを継続しています。30 年度は、さらに、歯磨き支援に力を入れて取組み、正しい歯磨きの方法が定着できるように取り組みました。

児童発達支援では、身辺処理の自立を基本に言語表出の促しや他児との関わりの持ち方や集団の

ルールの取得を療育しています。またご家族に対し、本人への関わり方のアドバイスや、成長の共有を図り、家族支援をしてきました。

保護者同士の交流を図るために、親子行事や、茶話会も継続実施しました。

2. 事業目標に対する達成度について

[A] アメーバ 目標値 2,470.0 円 実績 2,517.1 円到達 MR 評価点 10 点

今年度の新規は、児童発達支援 5 名、放課後等 0 名となっており、3 月 31 日現在登録者は、児童発達支援 16 名、放課後 26 名の計 42 名となっています。利用人数が定員数に達していることもあり、相談件数減少していますが、相談来所・見学まで行くと新規獲得につながっていました。

時間あたりは、目標値である 2,470.0 円に対し、実績は 2,517.1 円（+47.1 円）となり、目標を超えることができました。今後も職員配置による加算の取得を継続し、利用児童の獲得と経費削減に努めて行きたいと思います。

（月別利用人数）

	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月
未	173 名	182 名	158 名	166 名	147 名	146 名	172 名	165 名	162 名	163 名	165 名	168 名
放	367 名	375 名	389 名	372 名	358 名	311 名	370 名	332 名	339 名	333 名	301 名	309 名

（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
未	2 名	1 名	1 名	1 名	0 名	0 名	1 名	1 名	0 名	1 名	1 名	0 名
放	0 名	0 名	0 名	0 名	0 名	0 名	0 名	0 名	0 名	0 名	0 名	2 名

[B] 顧客満足度調査 MR 評価点 7 点

	目標	実績
① 児童の満足度	100%	88.5%
② 療育についてのサービス	95%	76.9%
③ 職員の対応	95%	88.5%

児童や保護者の満足度を高めるための活動の工夫に取り組んできました。相談場面では家族の思いを聞き取り、日常の支援から本人の発達段階を観察し、それらを個別支援計画に反映させ、児童の発達と成長を促す支援を日々心がけてきました。また成長の部分はご家族と共有しています。ご家族に対しては、連絡や相談を十分に行い、ご家族が話しやすい環境づくりに心がけてきました。また保護者間の交流の場を設けるよう茶話会や親子行事を実施してきました。

これからもご家族の要望に応じて、児童の発達に関する支援を工夫し、利用する側の満足度を高めるよう努力していきたいと思います。

[C] 教育訓練

	目標	実績	MR 評価点
① 内部教育件数・延べ人数	6/36（件／人）	7/38（件／人）	10 点
② 外部教育件数・延べ人数	12/12（件／人）	7/7（件／人）	5 点

【内部研修】

教育訓練名	実施日	対象	内容
ケース記録について	5月29日	全職員	ケース記録で大切なことを確認。
小児のてんかんについて	6月26日	全職員	てんかんの種類の理解と発作時の緊急処置
福祉サービス苦情受付について	9月25日	全職員	苦情解決の視点とプロセスを学ぶ
歯磨き指導について	10月6日	全職員	正しい歯磨きの指導のポイント
自閉症の支援について	11月20日	全職員	特性と具体的な支援について
感染症予防について	12月13日	全職員	インフルエンザとノロウイルスについて
職場のパワーハラスメントを考える	1月22日	全職員	パワーハラスメントを起こさないよりよい職場づくりについて

【外部研修】

月 日	研修名	研修地	研修内容	参加者
5月22日	障害児・者福祉施設新任職員研修	青森市	福祉施設職員としての心構え 障害のある方の理解と対応	長谷川
9月13日	福祉サービス苦情解決関係者等研修会	青森市	苦情解決について	山本
9月20、21日	発達障害児支援スキルアップ研修	八戸市	支援者の育成	外山
10月16日	障害児・者支援セミナー	青森市	発達障害児の特性とアプローチ	相馬
12月25日	青森県障害者虐待防止・権利擁護研修会	青森市	障害児の虐待防止について	山本
2月2日	自閉症スペクトラムの方への支援	三沢市	発達障害児の特性と具体的な支援	山本
2月27日	ユマニチュード研修	青森市	認知症の方への支援方法	外山

療育技術の獲得・実施については、内部研修の実施・外部研修への参加により、専門的知識を習得できるよう努力してきました。見通しを持てる支援・視覚的な情報提供・構造化などを現場で実践しています。今年度は、内部研修・外部研修ともに目標に達することができなかったことを、反省し、来年度は確実に実施していきたいと思ひます。

[D] リスク予知対策活動

	目標	実績	
① ヒヤリハット件数	50 件	50 件	MR 評価点 10 点
② リスク対策報告書発行件数	2 件	2 件	MR 評価点 10 点

- ① ヒヤリハットの中には児童の行動に関するものもあり、情報共有や対策を話し合うきっかけになっていたのもとても良かったと思ひます。児童の忘れ物や持たせ忘れも散見していたので、確認の意識を高めるようにしていきたいと思ひます。
- ② ヒヤリハットの中から、小口現金に関するリスク対策実施しています。

〔E〕改善活動

	目標	実績	
① 感染予防。インフルエンザ罹患件数。	0 名	0 名	MR 評価点 10 点
来年度も予防の意識を高く持ち罹患件数 0 件を目指していきます。			
	目標	実績	
② A 改善（改善研究レポート）	1 件	1 件	MR 評価点 10 点
歯磨きの支援方法を見直し、児童が正しい歯磨きを自主的に行うにはどうしたら良いかという事をテーマに歯科衛生士の講話やトークンによる意識づけや、動画による継続支援に繋げる研究を発表しました。法人内の研究発表では最優秀賞を受賞しました。			
③ B 改善（5S ミニ改善レポート）	目標	実績	
	1 件	6 件	MR 評価点 10 点
	フォーマットの改善 4 件	環境の見直し 2 件	
④ 予防処置発行件数	目標	実績	
	3 件	1 件	MR 評価点 3 点
	小口現金に関する対策	1 件	

〔F〕関連指標

	目標	実績	
① 有給休暇取得平均	8 日	10 日	MR 評価点 10 点
家族のために有給をとる人が多かったので、今後自己啓発等で取得できるよう呼びかけていきたいと思います。			
② 月残業時間平均	0 時間	0 時間	MR 評価点 10 点

3, 年間行事

4 月 1 日	進級式
5 月 12 日	じゃが芋植え
6 月 13 日	バス遠足 青森県立三沢航空科学館
7 月 28 日	七夕祭り散策
8 月上旬	グルメツアー（カフェ 42・ココス・カップパ寿司・マック・まるまつ）
8 月 18 日	小川原湖ロッジ利用
9 月 8 日	じゃが芋掘り
9 月 8 日	ブルーインパルス事前見学会
10 月 20 日	ハロウィーン散策
12 月 8 日	自衛隊クリスマスコンサート見学
12 月 8 日	栄町餅つき会参加
12 月 22 日	クリスマス会
1 月 4 日	初詣
1 月 5 日	保護者によるパン作り教室
1 月上旬	グルメツアー（カフェ 42・ココス・カップパ寿司・マック・まるまつ）

2月2日	節分 豆まき
------	--------

(親子行事)

10月6日	合同運動会	児童 29 名・保護者 36 名・兄弟 7 名
2月23日	親子制作・児童発表会	児童 18 名・保護者 10 名・兄弟 5 名

＊上記のほか、季節の制作、調理実習・誕生会行っています。

(保護者茶話会)

H30 年 6 月 30 日	13：00-15：00（場所 栄町学習センター） 今年度の活動計画・茶話会	緑ヶ丘 10 名 大町 3 名 堀口 2 名参加
H30 年 8 月 25 日	12：00-15：00（場所 カフェ 42） ランチをしながら茶話会を行う。	緑ヶ丘 10 名参加 大町 3 名参加
H31 年 1 月 26 日	13：00-15：00（場所 ボイス） 研究発表 緑ヶ丘 サーキット活動を通しての考察 大町 サービス事故を減らしたい	緑ヶ丘 14 名 大町 3 名 堀口 1 名

4. 防災訓練実施状況

4月17日	火災想定避難訓練
6月17日	地震想定避難訓練
8月18日	火災想定避難訓練
12月8日	地震想定避難訓練
2月23日	火災想定避難訓練
3月20日	地震想定避難訓練

5. 各種会議・その他活動

会議名	日時	活動内容
MR 会議	毎月月末	事業所の事業計画の進捗状況報告と、アメーバ時間当たり目標値の発表。理事長よりMR指示事項。
職員会議	毎月 13:30～14:30	経営・その他会議での決定したことの伝達及び施設運営に関することの報告。拠点の行事・児童に関すること・ヒヤリ気づきの共有・課題検討。
安全衛生委員会	随時	各拠点の委員と作業環境やハラスメント対策、健康促進対策、労働災害対策についての情報共有・課題の検討

社会福祉法人楽晴会

堀口児童ディサービスセンターひかり平成30年度事業報告

○30年度事業目標

[A] アメーバ（事業基盤）MP時間当たり 300.3 円 ⇒ 下半期見直し 1000.0 円

[B] 顧客満足度サービス向上

①児童の満足度	83.3%
②療育についてのサービス	83.2%
③職員の対応	83.2%

[C] 教育訓練

①内部教育件数・延べ人数	12/47（件／人）
②外部教育件数・延べ人数	8/8（件／人）

[D] リスク予知対策活動

①ヒヤリハット件数	69 件
②リスク対策件数	8 件

[E] 改善活動

①A 改善（改善研究レポート）	1 件
②B 改善（5S ミニ改善レポート）	9 件

[F] 関連指標

①有給休暇取得平均	5.6 日
②月残業時間平均	0.4 時間

1 事業概況について

堀口児童ディサービスセンターひかりは、三沢市大町地区とおいらせ町地区の事業所で展開しておりましたが、両事業所ともに利用児童の申し込みが多く、受け入れ困難な状況になり平成30年6月1日に三沢市立病院裏手に開設されました。利用定員は、放課後等ディサービス 1日15名、児童発達支援 1日5名の多機能型事業所となっております。また、待機児童の受け入れに対しては、必要である療育に繋がることとなります。しかし、同年に近隣市町村では新規開設もあり、児童や保護者様の選択肢が広がり、療育支援の特色と専門性が問われる現状となっております。職員の力量と療育支援の在り方や幼児期・学童期は将来の土台・基礎となる支援をいかに丁寧に関わるか保護者様と協働していくことを大切に進めていかなければならないとしています。後期には、児童発達支援の利用が三沢市保健相談センターからの相談件数があり利用に至るケースが増加。また、幼稚園・保育園からの相談件数も増え契約に繋がっている状態です。放課後等ディサービスは家庭福祉課からのご紹介や七戸養護学校の中等部からの相談もあり契約に繋がることになりました。また、平成30年3月に廃止する事業所から移行する利用児童の受入れもしました。この頃より、児童発達支援は1日平均6.9名 放課後等は1日平均8.3名であり、合わせて1日15.2名が利用されるようになりました。また、延長支援加算（営業時間外の利用が5人以上対象となり）取得したため平成31年度4月より収入に繁栄することになります。

そのような中、H27年9月から取り組んでいる 東信昭先生のご指導の下「絵画教室の開催」を

展開し、数々の展覧会で受賞され、児童の成長・発展見守っています。外部講師、理学療法士が毎月一度行い必要な機能訓練をしています。また、利用のニーズに応え「療育移送介護サービス事業」（七戸養護学校高等部で自己判断等の介護が必要な児童対象）への取り組んでいることも特色としています。更に、ひかりは、他療育センターではあまり行われていない、バス遠足、調理、運動会、親子行事等の行事の取り組みが盛んなことを聞きつけてご利用に至るケースも増えてきています。今後も社会資源を活用しながら、児童の多様な能力を発揮しつつ、自立できるように支えられるように、信頼性のある「ひかり」であるようにチームワーク強化を図り、努めて参ります。

2. 事業目標に対する達成度について

[A]（事業基盤）MP 時間当たり 300.3 円 ⇒ 下半期見直し 1000.0 円

MR 評価点 1 点

当初、当期マスタープラン全体での時間当たり通期 300.3 円と掲げてきたが、下半期見直し時に 1000.0 円に変更し取り組んでいる。結果、通期 739.2 円と未達で 73.9%の達成となる。放課後等の児童が高学年になると長期休み（春夏冬休み）のご利用がなくなり（自宅で留守番ができ、家で過ごす自立するようになった、帰省）収入の減収したことが要因。また、感染症・てんかん発作（持病）で長期的なキャンセルも要因。初期投資分がかかっているので初年度の差引収益は低くなっています。平成 30 年障害福祉サービス等報酬改定により、人員配置体制や加算の見直し、利用児童の障害区分によって基本報酬が設定等、かなり実質的に減少。算定できる加算は算定して、減算を抑えるべきポイントはきちんと抑えて、これまで以上に運営基準を理解した事業運営をしていかなければと思います。次に利用者の推移を表にしました。

（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
未就学			101 名	111 名	105 名	108 名	131 名	128 名	124 名	134 名	144 名	125 名
放課後			150 名	150 名	161 名	150 名	172 名	153 名	159 名	135 名	146 名	175 名

（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
未就学		3 名	1 名	4 名	0 名	2 名	0 名	1 名	2 名	1 名	0 名	1 名
放課後		1 名	0 名	0 名	0 名	0 名	0 名	0 名	4 名	0 名	2 名	1 名

[B] 顧客満足度サービス向上

① CS 結果（児童の満足） ⇒ MR 評価点 8 点

満足度 100%に対し実回答 満足度 88.4%のため

② CS 結果（療育についてのサービスや対応） ⇒ MR 評価点 7 点

満足度 100%に対し実回答 満足度 76.9%のため

③ CS 結果（職員の児童への対応や会話） ⇒ MR 評価点 7 点

※CS＝顧客満足度

満足度 100%に対し実回答 満足度 88.4%のため

今回は、運営的な要望（ショートステイや給食・言語訓練士配置等）が挙げられていることから深刻さを感じている。現状に満足せず、療育支援（個別活動、自立課題）の質を高めていくことで、まだまだ高めていくことができると感じている。

〔C〕教育訓練

①内部教育件数・延べ人数 ⇒ MR 評価点 10 点

内部研修 12 件実施、47 名参加しているが、不参加者にも伝達している。

②外部教育研修・延べ人数 ⇒ MR 評価点 5 点

8 件の外部研修に 8 人参加している。詳細は別表の通り。

〔D〕リスク予知対策活動

①ヒヤリハット件数 ⇒ MR 評価点 8 点

69 件の結果になっている。

②リスク対策件数 ⇒ MR 評価点 8 点

〔E〕改善活動

①A 改善[改善研究レポート] ⇒ 10 点

課題改善テーマ「作業環境を整備する」～ロス時間をなくする～

開設したばかりなので、業務の前段取り 8 分化を職員全員が共通テーマとして認識して、お客様へのタイムリーで安全なサービスを目指したいということでチームワーク強化でこの取り組みを進めている。平成 30 年度 楽晴会職員研究大会結果 増田賞をいただいている。

②B 改善[5S ミニ改善レポート] ⇒ 10 点

9 件：送迎表の改善・ドライブスルー側の開閉廃止・自動ドア利用廃止・スケジュールの前日作成・おやつ置き場の変更・ケース記録記入法改良・未就学連絡帳記入時間の固定化・使用済オムツ新聞紙包装廃止・未就学のタオル置き場改善（ミニ改善記録報告書による）

〔F〕関連指標

①有給休暇取得平均 3 日 ⇒ 6 点

全体で 月/5.6 日になる。有給休暇は、本人の体調不良や子供の看病が多く連続休暇占めている。また、ワークライフバランス良く休暇取得し消化している職員もいる。全体に、リフレッシュ休暇ができ仕事に取り組める環境を整えていく。

②残業時間平均 4 時間 ⇒ 6 点

全体で 月/1.4 時間になる。

後期、子供の看病や本人の体調不良の連続休暇により、早番勤務者が超過勤務が発生してきている。

3. 年間行事

5 月 19 日 20 日	堀口ひかり開設 内覧会
7 月 21 日	バス遠足（駒っこランド）
7 月 28 日	七夕散策
9 月 8 日	じゃが芋掘り（晴ヶ丘老人ホーム）

10月6日	親子行事（3拠点合同運動会）
10月20日	ハロウィーン散策
12月8日	三沢基地クリスマス自衛隊コンサート見学
12月8日	栄町コラボケアセンター餅つき会参加
12月22日	クリスマス会
1月4日	初詣
1月4～8日	グルメツアー（好きなもの食べに行こうツアー）
2月2日	節分 豆まき
3月23日	親子行事（浅虫水族館）
3月30日	ミニミニひかり卒園式（3名）

（保護者茶話会）

H30年6月30日	場所 ボイス 「今年度の活動計画と児童の様子」 3事業所合同	2名参加
H31年1月26日	場所 ボイス 平成29年度 研究発表 1、体の適応力を育む活動（緑ヶ丘）2、サービス事故を減らしたい（大町） 3事業所合同	1名参加

*上記のほか、随時、調理実習・誕生会・地域散策行っています。

4. 防災訓練実施状況

6月30日	火災想定避難訓練
8月18日	地震想定避難訓練
9月1日	火災想定避難訓練
11月24日	地震想定避難訓練
12月6日	不審者想定避難訓練（机上訓練）
1月19日	不審者想定避難訓練
2月9日	火災想定避難訓練
12月6日	消防立会い総合避難訓練
3月30日	地震想定避難訓練

5. 職員教育

【内部研修】

教育訓練名	実施日	対象	内容
楽晴会経営倫理	6月14日	全職員	経営倫理に沿った児童の権利について考える
小児てんかん	6月26日	全職員	てんかんとけいれん発作時の基本的対処を知る
車両始業前点検方法と安全運転	7月19日	全職員	車両始業前点検と安全運転の心構え
障害児の理学療法について	8月21日	全職員	P Tによる評価・療育に関するアドバイスを確認する
苦情解決の取り組み	9月27日	全職員	理解と知識「苦情に向かう視点」

構造化	10月11日	全職員	構造化の基礎を知る
発達障害児の特性について	11月20日	全職員	発達障害とは？具体的な支援、援助の関わりポイント
防災・災害時対応について	12月6日	全職員	災害時の対応
感染予防について	12月13日	全職員	感染症の基礎知識と発生時の対応
障害児者と虐待防止について	2月12日	全職員	障害者虐待の種類と通報の流れや虐待が発生した場合の対応
パワハラについて	1月22日	全職員	職場内のハラスメントについて事業所対応
成年後見制度と権利擁護	1月23日	全職員	理解と種類、役割について

【外部研修】

月 日	研修名	研修地	研修内容	参加者
5月22日	障害児・者福祉新任職員研修	青森市	業務上必要な知識の習得	角田
6月29日	自閉症支援者セミナー	八戸市	自閉症スペクトラムを理解するとは？～行動特徴や発達～	木村
7月20日	自閉症支援者セミナー	八戸市	支援の基本は構造化＋α	木村
9月11日	福祉サービス苦情解決関係者研修	青森市	苦情解決の視点。	久保田
9月20日	発達障害児者支援スキルアップ研修	八戸市	自閉症スペクトラムの特性	木村
10月16日	発達障害児（未就学児）の特性と具体的な支援～家族支援の視点も含めて～	八戸市	障害児・者に対する支援のあり方	角田
1月10日	保育・障害福祉サービス事業所等認証評価精度 専門セミナー	青森市	概要説明	木村
3月19日	平成30年度指定障害福祉サービス事業等集団指導	青森市	概要説明	木村

6 各種会議・その他活動

会議名	日時	活動内容
MR会議	毎月月末	事業所の事業計画の進捗状況報告と、アメーバ時間当たり目標値の発表。理事長よりMR指示事項。
職員会議	毎月 13:00～14:00	行事予定・経営・その他会議での決定事項の伝達及び施設運営に関する事の報告。拠点の行事・問題提起・解決案の検討。
安全衛生委員会	随時	各拠点の委員と作業環境やハラスメント対策、健康促進対策、労働災害対策についての情報共有・課題の検討

社会福祉法人楽晴会
世田谷希望丘ホーム(特別養護老人ホーム) 2018年度事業報告

2018年度事業実績

(A) アメーバ(事業基盤)MP 時間当たり 327.50 円(18 年 4 月～19 年 3 月累計)

(B) 顧客満足度サービス向上経営改善活動

①CS 結果(職員対応満足)

満足 73.8%、どちらかと言えば満足 14.3%

どちらかと言えば不満 11.9%、不満 0

②CS 結果(サービス内容満足)

満足 88.1%、どちらかと言えば満足 9.5%

どちらかと言えば不満 2.4%、不満 0 ※CS=顧客満足度

(C) 教育訓練

①内部教育件数・人数 (11 件/85 人)

②外部教育件数・人数 (23 件/33 人)

(D) リスク予知対策活動

①緊急時の対応(訓練、連絡網作成、ヘルメット、非常食、ランタンなど購入)

(E) 改善活動

①6 委員会を発足させ各委員会にて問題点を 1 ヶ月もしくは 2 ヶ月に一度話し合い解決していく体制作りをした。

現在の委員会:①安全衛生委員会 ②感染対策・褥瘡対策委員会 ③身体拘束・事故発生防止委員会 ④給食委員会 ⑤介護力向上委員会 ⑥防災委員会

(F) 関連指標

①加算算定状況

1. 福祉施設初期加算 2. 栄養マネジメント加算 3. 口腔衛生管理体制加算

4. 日常生活継続支援加算 5. 看護体制加算Ⅰ 6. 看護体制加算Ⅱ 7. 処遇改善加算

1. 事業概況について

世田谷希望丘ホームは2018年4月にオープンして1年を迎えるユニット型特別養護老人ホーム(110床)です。基本、世田谷区にお住まいの方で要介護3以上のお客様をお迎えしております。

お客様の利用状況ですが、3月31日現在76名のお客様をお迎えしておりお客様の平均介護度は4.25(要介護3:11名、要介護4:35名、要介護5:30名)です。入居率は69.1%となっております。1年を経過し本来であればすでに満床でなくてはいけないのですが、介護員の採用が思うように進まず、介護職員不足が理由でこのような状況となっております。特に東京都23区の介護員不足は有効求人倍率7倍を超え(1人の介護員を7社でとりあう状況)、世田谷区に至っては有効求人倍率8倍となっております。世田谷区では2019年には大型の老人福祉保健施設、4つの特別養護老人ホームが新設予定であるのに加え、民間の老人ホームも多く開設されており、

求人難は続くものと思われます。しかしながらその採用競争を勝ち抜くべく、近隣へのポスティング、有効なインターネット求人利用、職安との協力、介護職員合同面接会への参加、職員からの紹介、紹介会社の利用など打てる手を確実に行的っていくことにより、職員を増やして2019年8月には特別養護老人ホームの全ユニットをオープンします。

2019年度は、特別養護老人ホームのフルオープンに加え、ショートステイ20床もオープンしなくてはなりません。特養のフルオープンにめどが立ちましたら、事業者指定を申請してショートステイのオープンをします。

同じ敷地内に隣接する希望丘複合施設が2月にオープンしました。その施設内にある保育園、不登校の子のためのスクールとは交流が少しずつはじまっております。保育園の年長さんが当施設に来て、子供達が歌ったり、折り紙を一緒に折ったり、握手会を開くなどしてくれました。不登校のためのスクールに通っている中学生の女子学生1人が毎週1回、当施設を訪問してご利用者様とお話をするボランティアに入ってくれています。このような交流を地域の方々を交え、強化していきます。

2. 事業目標について

(A)アメーバ(事業基盤)MP時間当たり 1489.40 円(当初) ⇒753.6 円(下期見直し)⇒MR評価点 1 点

※MP=マスタープラン

マスタープラン全体での時間当たり通期 1489.40 円達成を目標に掲げてきたが、下半期見直し時に 753.6 円に変更し取り組んでいる。結果は通期 327.50 円となる。

1年経過してもフルオープンができていない状況が MP とのかけ離れた数値として現れています。とにかく、まず早く特別養護老人ホームを満床にして売り上げを増やして、派遣職員を減らして非常勤職員への切り替えを進めて人件費の削減をはかり、光熱費を筆頭に毎日使うおむつ等介護用品費の経費削減を計らなくてはなりません。

現状はアメーバ経営がどんなものなのかを一部の職員がやっと理解し始めたという状況です。まだ一部の職員しか意識をしていない経営意識を、全職員に持ってもらう教育が必要であり実行していきます。

(B)顧客満足度サービス向上経営改善活動

①お客様の要望・苦情対応 ⇒ MR評価点 5 点

・要望件数 2 件 解決済み 2 件 未解決 0 件

○職員さんの名前がわからないので名札をつけて欲しい⇒名札を作成

○駐車場について止めてはいけないところにわからないで止めてしまったら厳しく職員より注意をされてしまった⇒謝罪してお許しを得た。また発言をした職員に注意喚起を行った。

①CS 結果(職員満足) ⇒ MR評価点 4 点

満足 73.8%、どちらかと言えば満足 14.3%

どちらかと言えば不満 11.9%、不満 0

②CS 結果(サービス内容満足) ⇒ MR評価点 5 点

満足 88.1%、どちらかと言えば満足 9.5%

どちらかと言えば不満 2.4%、不満 0

お客様の要望・苦情に関しては目安箱、相談員を窓口としていますが、まだ件数も少なく、しっかりと聞き取りができていないと思われます。今後は現場である介護職員を筆頭に要望・苦情をしっかりと聞き取り、相談員に報告の上、解決することを徹底していきます。

(C)教育訓練

①内部教育件数 ⇒ MR評価点 6 点

内部研修 11 件実施 85 名の職員が参加している。

②外部教育件数 ⇒ MR評価点 5 点

23 件の外部研修に 33 名の職員が参加している。

現状、研修は行っているのですが、特に内部研修について参加できる介護職員が少ないことが問題となっています。シフトの工夫、介護職員の採用を進め介護職員の研修参加人数を増やしていかなければいけません。また、OJT についてもまだできていない状況にあります。まずは青森での方法をしっかりと学び、OJTをスタートします。

(D)リスク予知対策活動

①緊急・災害時の安心対策体制作り ⇒ MR評価点 5 点

緊急・災害時対策マニュアル・連絡網を作成し、全職員へ実践し周知している。

(E)改善活動 ⇒ MR評価点 3 点

6 つの委員会(①安全衛生委員会 ②感染対策・褥瘡対策委員会 ③身体拘束・事故発生防止委員会 ④給食委員会 ⑤介護力向上委員会 ⑥防災委員会)を立ち上げ、テーマを決めて 1 ヶ月～2 ヶ月に一度開催して改善活動をしています。

(E)関連指標 ⇒ MR評価点 5 点

2019 年 3 月時点で 6 つの加算(栄養マネジメント加算、口腔衛生管理体制加算、日常生活継支援加算、看護体制加算Ⅰ、看護体制加算Ⅱ、処遇改善加算)を申請しています。今後は看取り加算を筆頭に新たに加算をとっていきます。

3. 年間行事

月日		行事名	内容
8	26	夏祭り	お客様、ご家族様をお招きして夏祭りの催しを開催。 ゲームコーナーの出店や屋台を出店する。
9	16	敬老会	米寿、卒寿など区切りの方にお祝い状と記念品を渡した。昼食を敬老のお祝い特別メニューとした。職員によるギター演奏も行う
10	31	ハロウィン	希望丘保育園児童 20 名、船橋保育園児童 22 名を迎えて、ご利用者様とプレゼント交換、歌や手遊びの披露などを行う。
11	16	お化粧レク	お客様にお化粧をしていただくことで、笑顔となつていただくとともに簡単な手先のリハビリ運動も行う。
3	3	ひな祭り	ひなあられを小さな器に入れて食事の時にふるまう。 小さな器やひな祭りの飾りつけはご利用者様が主体となって製作した。

4. 防災訓練実施状況

区 分	実施回数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
日中想定総合避難訓練	年 1 回			1									
夜間想定総合避難訓練	年 1 回									1			
避難訓練	年 2 回			1		1							
消火訓練	年 2 回			1		1							
図上訓練	年 0 回												

5. 職員教育

平成 30 年度は以下の研修内容を実施している。

【内部研修】

教育訓練名	実施日	対象	内容
高次脳機能障害の理解と支援	8/8	全職員	症状の分類・各症状の説明他
褥瘡予防と観察、処置の方法	8/7	調理員	褥瘡の基礎知識他
介護部会研修	8/7	全職員	ボディメカニクスの理解、食事介助の注意点他
介護ロボット研修	8/7	相談員	介護ロボットのシステムの説明、対応方法他
アメーバ経営基礎研修	8/15	全職員	アメーバ経営の基礎理解と導入の背景について
介護・看護過程の展開とサービス担当者会議のポイント	11/12	全職員	サービス提供のプロセスの理解、プランの理解他
介護員の仕事、その楽しさと難しさ	11/27	全職員	介護員としての心得他

ナーシングバイオメカニクスに基づく生活支援技術の理論と実践	12/21 1/24	全職員	座学による講義及びベッド上の移動介助技術の実践
介護員リーダー研修	2/7	リーダー	リーダーの役割の理解を深める
ケアニン あなたで良かった 上映研修	3/8	全職員	映画上映と映画製作にかかわった方による講話
虐待防止研修	3/20	全職員	実際の虐待事例を基にケースカンファレンスを行い虐待の本質についての理解を深める

【外部研修】

月日	研修名	研修地	研修内容	参加者
5/22 6/25	特定給食施設講習会	世田谷	大量調理施設管理マニュアル改正。成長段階に合わせた子供への今後の給食制度	小島
6/25	管理栄養士・栄養士研修会	TFTビル	介護報酬における加算・栄養ケアマネジメントの進め方	木下
7/24	現場におけるハラスメント基礎知識	世田谷	ハラスメントの種類・概要の確認・予防	川尻
8/22 ～8/23	福祉事業所のための研修体系	社事大	質の高い福祉サービスを安定的に提供するため、職員に対する研修を充実し強化する	石井
8/31	初任者研修 苦情対応	中野	苦情とはなにか？ 苦情を受ける意味と苦情対応の具体的な方法を知る	増田
9/6	福祉用具講習会	新宿	福祉用具の安全な使用方法を学ぶ	増田・石井
9/27 ～9/28	初任者研修 会計	仙台	適正かつ公正な支出管理を！社会福祉法人会計入門編。	佐藤・川尻
10/15	ベッドと車椅子 自立支援にいかす福祉用具	世田谷	福祉用具を活用するためのアセスメントを高め適切なサービスを行う	門松・三島
10/15	介護業界における賠償事故・対応	中野	事故やクレームに対する賠償や対応方法	増田
11/13	看取り介護セミナー	世田谷	看取りケアのありかた	石井・戸谷・長瀬
11/13 12/6 12/13	リーダー研修	新宿	看護職に求められる実践的な知識・技能の習得	下山
11/26	リーダー養成マネジメント研修	世田谷	福祉現場におけるリーダーのあり方	増田
11/29	福祉施設のためのリスクマネジメントセミナー	株式会社福祉保健サービス	理論と判例でリスクマネジメントの理解を深める	舘林

12/3	普及啓発セミナー	新宿	介護機器について学ぶ	増田
12/7	リーダー養成マネジメント研修	新宿	職員とのコミュニケーションのとり方	増田
12/11	アセッサー集合研修	五反田 TOC	介護職員の実践スキルを評価し、OJTを用いた人材育成を行う	増田・館林
12/19 ～ 12/21	ユニットリーダー研修	多摩永山	ユニットリーダーとして知識・実践を学ぶ	松田・仲地
1/18	機能訓練担当職員研修会	老施協	QOL向上に資する機能訓練のあり方	長嶋
1/28	施設における困難事例対応方法を学ぶ	新宿	1人ひとりの身体状況に応じた困難事例に対する対応方法を学ぶ	館林
2/5 ～ 2/8	ユニットリーダー研修	市谷 調布	ユニットリーダーとして知識・実践を学ぶ	長瀬・久保田・松田・仲地
2/18	個別ケア研修	多摩永山	個別ケアとはなにか？	館林
3/5 ～ 3/8	ユニットリーダー研修	調布	ユニットケア 現場研修	久保田
3/26 ～ 3/29	ユニットリーダー研修	調布	ユニットケア 現場研修	長瀬

社会福祉法人楽晴会 トラスト希望丘 2018 年度事業報告

2018 年度事業実績

(A) アメーバ（事業基盤）MP 時間当たり 1,040.1 円（18 年 4 月～19 年 3 月累計）

(B) 顧客満足度サービス向上経営改善活動

①CS 結果（職員対応満足）

満足 71.4%、どちらかと言えば満足 21.4%

どちらかと言えば不満 7.1%、不満 0

②CS 結果（サービス内容満足）

満足 57.1%、どちらかと言えば満足 42.9%

どちらかと言えば不満 0、不満 0

※CS=顧客満足度

(C) 教育訓練

①内部教育件数・人数 11/4（件/人）

②外部教育件数・人数 2/2（件/人）

(D) リスク予知対策活動

①災害時の安心体制作り。緊急時の体制作り。

(E) 改善活動

①トラスト希望丘自治会（トラスト会）2 回開催（11 月 9 日・2 月 19 日）

1. 事業概況について

はじめに、当施設は 2018 年 4 月より都市型軽費老人ホームの指定を受け、身体機能の低下などにより一人暮らしを続けることが不安な方などで、収入が少ない方を対象に、安心して生活が出来るように、日常生活に必要な支援を行って参りました。

お客様の利用状況ですが、4 月に開設し 12 名のお客様をお迎えし、8 月に 20 名満床となりました。2018 年度の入退居状況ですが、入居のお客様 22 名、退居のお客様 2 名、うち 1 名が介護老人保健施設へ転居、1 名が有料老人ホームへ転居となっております。この 1 年でご退去された方が 2 名いらっしゃいましたが、2 名の方はいずれも自立した日常生活を行うことが困難となり、より手厚い介護サービスが受けられる施設へ転居されました。お客様の平均介護度は 1.1（未申請：3 名、要支援：8 名、介護 1：2 名、介護 2：5 名、介護 3：2 名）です。

職員の状況ですが、4 月開設当初常勤 3 名、派遣職員 3 名から始まり、現在は常勤職員 3 名、非常勤職員 5 名、派遣職員 1 名の 9 名体制となっております。都市型軽費老人ホームはその収益構造から 20 名満床を維持したとしても、利益が大きく出るものではありません。そのため、運営を維持していく為には経費のコントロールは必要不可欠となっています。とりわけ経費の大部分を占める人件費については、開設当初派遣職員を 3 名配属し、その後も入れ替えがあったものの 19 年 1 月まで派遣職員 3 名体制が続いていました。こちらに対しては、2 名の新たな非常勤職員を 2 月に採用し、1 名の派遣職員の契約を終了しました。また、1 名の派遣職員については 19 年 4 月より直雇用契約に変更を行いました。

2019 年度は、2 年目を迎えます。今後 2 年目、3 年目を迎えるにあたりお客様の高齢化に伴う様々な変化が予測されます。とりわけ都市型軽費老人ホームにおいては、原則として職員による介護サービスは行えません。この原則を考慮に入れつつ、お客様、ご家族様の不安に寄り添いながら、出来る時に出来る限りの支援をスタッフ一同で行ってまいりたいと思います。

2. 事業目標について

(A) アメーバ（事業基盤）MP 時間当たり 1,340.9 円（当初） ⇒655.2 円（下期見直し）

※MP=マスタープラン

当初、マスタープラン全体での時間当たり通期 1,340.9 円達成を目標に掲げてきたが、下半期見直し時に 655.2 円に変更し取り組んでいる。結果は通期 1,040.1 円となる。

立ち上げ時期で、職員の定着が不安定だったことがあり、アメーバ経営を全職員へ周知する事が出来ませんでした。現状では、施設長だけが MP 数値を把握しています。こうしたことを考えると、この結果についてはあくまで結果であり、全スタッフが目標達成に向けて取り組んで達成した結果とはいえません。

都市型軽費老人ホームにおいては、収入は都の補助金を入れて月 450 万円前後（満床時）で頭打ちとなるため、「最小の経費」を目指す取り組みを職員一人一人に周知徹底させていきたいと思います。19 年度はまずマスタープランの目標数値をその根拠も含めて相談員と共有をしていき、そこからスタッフへと棚おろしを行っていきます。掲げた目標数値の達成に向けて職員が一丸となって取り組める環境を作っていきます。

(B) 顧客満足度サービス向上経営改善活動

①お客様の要望・苦情対応

自治会（トラスト会）・要望件数 7 件 解決済み 5 件 未解決 2 件

都市型軽費老人ホームではご利用者様より日々細かな要望等があり、そうした要望についてすべてを報告書などで集約は出来ていません。18 年度は立ち上げ時期でもあり、相談員が中心となり細かなご要望に対応しながら、サービスを作り上げてきました。

①CS 結果（職員満足）

満足 71.4%、どちらかと言えば満足 21.4%

どちらかと言えば不満 7.1%、不満 0

②CS 結果（サービス内容満足）

満足 57.1%、どちらかと言えば満足 42.9%

どちらかと言えば不満 0、不満 0

都市型軽費老人ホームは、その特性からご自身で自立した生活を営むことのできる方が、ご入居されています。そして、正確な集計を取ってはいませんが、細かなご要望や苦情については数多く頂いています。そうした中でのこの結果については、一定の評価は出来ると考えています。特に相談員を中心として、細やかな要望や苦情をお客様が言いやすい環境を整え、出来る事は迅速に対応し、出来ない事は丁寧にご説明した結果だと考えています。

(C) 教育訓練

①内部教育件数

内部研修 11 件実施、トラスト希望丘の職員で内部研修に参加したのは 4 名②外部教育件数 2 件の外部研修に 2 名の職員が参加している。都市型軽費老人ホームでは、人員体制が日中、夜間共に介護職員 1 名体制であるため、介護職員の研修参加調整は難しく、施設長もしくは相談員が研修に参加しているのがほとんどでした。また、介護職員全員への研修の周知についても徹底されていません。19 年度については、内部研修への介護職員の参加を促すとともに、職員への周知につきましても徹底を図りたいと思います。また、都市型軽費老人ホーム独自の内部研修の企画と実施も行っていきたいと思っています。

(D) リスク予知対策活動

①緊急・災害時の安心対策体制作り

緊急・災害時対策マニュアルを作成し、全職員へ実践し周知している。

(E) 改善活動

①自治会（トラスト会）を 2 回開催

3. 年間行事

月日	行事名	内容
8 26	夏祭り	お客様、ご家族様をお招きして夏祭りの催しを開催。 ゲームコーナーの出店や屋台を出店する。
9 16	敬老会	お客様の知人であるサックス奏者をお招きしてミニコンサートを開催 また職員によるギター演奏も行う
10 31	ハロウィン	希望丘保育園児童 20 名、船橋保育園児童 22 名を迎えて、ご利用者様とプレゼント交換、歌や手遊びの披露などを行う。
12 19	サックスコンサート	敬老会の時に演奏して頂いたサックス奏者の方を再度お招きしてコンサートを実施。
2 3	節分	男性のご利用者様が鬼に扮して、豆まきを行う。
3 3	ひな祭り	ひなあられを小さな器に入れて食事の時にふるまう。 小さな器やひな祭りの飾りつけはご利用者様が主体となって製作した。

4. 防災訓練実施状況

区 分	実施回数	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月
日中想定総合避難訓練	年 2 回			1									
夜間想定総合避難訓練	年 2 回									1			
避難訓練	年 4 回			1									
消火訓練	年 5 回			1									
図上訓練	年 1 回												

5. 職員教育

平成 30 年度は以下の研修内容を実施している。

【内部研修】

教育訓練名	実施日	対象	内容
高次脳機能障害の理解と支援	8/8	全職員	症状の分類・各症状の説明他
褥瘡予防と観察、処置の方法	8/7	調理員	褥瘡の基礎知識他
介護部会研修	8/7	全職員	ボディメカニクスの理解、食事介助の注意点他
介護ロボット研修	8/7	相談員	介護ロボットのシステムの説明、対応方法他
アメーバ経営基礎研修	8/15	全職員	アメーバ経営の基礎理解と導入の背景について
介護・看護過程の展開と サービス担当者会議のポイント	11/12	全職員	サービス提供のプロセスの理解、プランの理解他
介護員の仕事、その楽しさと 難しさ	11/27	全職員	介護員としての心得他
ナーシングバイオメカニクスに 基づく生活支援技術の理論と実践	12/21	全職員	座学による講義及びベッド上の移動介助技術の 実践
介護員リーダー研修	2/7	リーダ ー	リーダーの役割の理解を深める
ケアニン あなたで良かった 上映研修	3/8	全職員	映画上映と映画製作にかかわった方による講話
虐待防止研修	3/20	全職員	実際の虐待事例を基にケースカンファレンスを行 い、虐待の本質についての理解を深める

【外部研修】

月日	研修名	研修地	研修内容	参加者
11/29	福祉施設のためのリスクマネジ メントセミナー	株式会社 福祉保健 サービス	理論と判例でリスクマネジメントの 理解を深める	舘林
12/11	アセッサー集合研修	五反田 TOC	介護職員の実践スキルを評価し、OJT を用いた人材育成を行う	武津

社会福祉法人楽晴会
世田谷希望丘コラボケアセンター 2018 年度事業報告

2018 年度事業実績

- (A) アメーバ（事業基盤）MP 時間当たり - 60.0 円
時間当たり通期 - 444.2 円（18 年 4 月～19 年 3 月累計）
- (B) 顧客満足度サービス向上経営改善活動
- ①CS 結果（職員対応満足）
満足 66.7% どちらかといえば満足 33.3%
- ②CS 結果（サービス内容満足）
満足 33.3% どちらかといえば不満 66.7% ※CS＝顧客満足度
- (C) 教育訓練
- ①内部研修開催 6 件
②外部研修参加 6 件

1. 事業概況について

当事業所は 2018 年 4 月に関東エリア二つ目の小規模多機能事業所として指定を受け、地域で生活する高齢者が安心して在宅生活を送って頂けるような在宅サービスとして開設しました。しかし、開設直前の管理者交代とスタッフの不足により正常な開設が困難な状況となり、お客様の受け入れは 7 月からとなりました。実際には現在も職員数が十分な状況にはなく、ご利用の相談を頂いてもすぐには受け入れが出来ない苦しい状況が続いております。そのような中、地域で生活されている高齢者が介護サービスを受けながら安心して自宅での生活を続けて頂けるよう、日常生活への支援を行なって参ります。

お客様の登録状況ですが、2018 年度末で 12 名、内 1 名の方が入院されております。登録定員が 25 名ですので、受け入れから 8 か月を経過したにも関わらず、定員の半数にも満たない状況です。

昨年 7 月に開設してから当事業所をご利用いただいた方は 15 名で、3 名の方が契約終了となっております。内訳として、1 名が療養型病院への長期入院、2 名の方が施設入居による契約終了となっております。施設と在宅の狭間に位置するとよく形容される小規模多機能型居宅介護サービスならではのものですが、要介護度が高く体調を崩されやすい方、施設入居を申し込んで入居待ちしながら利用される方が多く、そこでご本人様とご家族様をいかに支援して在宅生活を継続して頂けるか、という事が今後の運営に必要なアプローチであると考えます。

職員の状況ですが、3 月末時点での職員数は常勤職員 6 名、非常勤職員 6 名の計 12 名体制となっております。実人数としては少なくないように見えますが、非常勤職員のうち夜勤のみを行なう夜勤専従職員が 2 名、週 2 日勤務が 2 名、週 1 日勤務が 1 名となっており、現状としては人員配置をギリギリクリアできる人数です。お客様が増えなければ経営状況が厳しくなりますが、職員がいなければ新規お客様の受け入れも出来ない状況ですので、この世田谷エリアでいかに人材を確保していくかというのが最大の課題と感じております。

2 年目を迎える 2019 年度には登録定員を満たし、更に登録定員枠の増加まで繋げられるよう、スタッフ一丸となり取り組む所存です。

2. 事業目標に対する達成度について

(A) アメーバ（事業基盤）MP 時間当たり 789.4 円（当初）→ - 60.0 円（半期見直し）

MR 評価点 3 点

当初の通期時間当たりは4月から十分にスタッフが揃ったうえでの数字を開設前に試算したものだった為、半期見直しで大幅な下方修正を行なう事となりました。半期見直しの時間当たりにつきましても、その後の職員状況に改善が見られなかった事が要因となり、収入を伸ばす事が出来ませんでした。また、現在登録しているお客様につきましても平均介護度が2.1と低く、要介護度ごとの定額料金であり採算ベースに乗せるには平均介護度3.0が必要とされる小規模多機能型居宅介護において、厳しい状況となっております。

このような要因から時間当たりは未達成となりました。

また、間接的な要因としては現場へのアメーバ経営の認識が十分に浸透しておらず、経費のコントロールが不十分だったのではと考えております。これについては今後改善する余地が大いにある為、2019年度の課題として取り組んで参ります。

(B) 顧客満足度サービス向上経営改善活動 MR 評価点 6 点

- | | | | | |
|------------------|----|-------|------------|-------|
| ①CS 結果（職員対応満足） | 満足 | 66.7% | どちらかといえば満足 | 33.3% |
| ②CS 結果（サービス内容満足） | 満足 | 33.3% | どちらかといえば不満 | 66.7% |

登録顧客数が少ない状況で聞き取り可能な方が3名のみだった為、満足度が正確に反映されているものとは断言できませんが、どちらの結果についても決して評価できるものではありませんでした。特にサービス内容については満足されていない方が半数を超える結果となり、聞き取りのコメントを見るとレクリエーション活動や日中の活動についての不満が記されておりました。その後、全職員で共有し、日中の活動について見直す大きなきっかけとなりました。

職員対応についてもどちらかといえば満足という評価をされた方もおり、接遇を重んじている当事業所としても残念な結果となりました。地域に他2か所の小規模多機能型居宅介護を持つ当エリアでは、他事業所に移るという選択も容易に出来ます。実際に他小規模多機能事業所から移ってこられたお客様もいらっしゃいます。サービスの上でも、職員対応の上でも更なるレベルアップが今後求められます。

また、苦情報告書として挙げていないもので、利用されているお客様からの要望等が聞かれることも多く、そうした声にも細かに対応できるよう改善の為に職員間での情報共有を図っております。

開設し初回の調査という事もあり、MR 評価点につきましては出た結果に対してのものだけではなく、その後の改善への取り組みも含めての点数としております。

(C) 教育訓練 MR 評価点 6 点

新規開設した事業所という事もあり、内部研修については予めの研修計画を作成せず、その時に必要なものについて部門内での研修を行ないました。結果、小規模多機能型居宅介護サービスについての勉強会やアメーバ経営についての勉強会などは年間で複数回実施し、単独で時間を設けての実施ではなく部門会議の中での実施や、少ない時には1対1など少人数での開催となりました。

外部研修についても小規模多機能型居宅介護の運営において今後必要となる必須の資格については調整して参加する事が出来ましたが、全職員がバランスよく参加できるよう今後は調整する必要があると感じております。

3. 年間行事

月日	行事名	内容
8月26日	夏祭り	拠点での夏祭りを合同開催。縁日や屋台などに参加する。
9月16日	敬老会	お客様のご長寿をお祝いする。お客様の知人であるサックス奏者をお招きしミニコンサート開催。職員によるギター演奏も行なう。
10月31日	ハロウィンパーティ	希望丘保育園児童20名、船橋保育園児童22名を迎え、お客様とプレゼント交換、歌や手遊びを披露して頂く。
12月19日	サックスコンサート	敬老会に参加して頂いたサックス奏者の方をお招きしてミニコンサートを開催。
12月25日	クリスマス会	職員がサンタに扮してプレゼント贈呈
1月10日	松陰神社初詣	
2月3日	節分	スタッフが鬼に扮して豆まきを行なう。

その他の定期的な行事として、食事外出（回転寿司、ベーカリーレストラン）外出支援（芦花公園、砧公園等）を実施している。

4. 防災訓練実施状況

区分	実施回数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
日中想定総合避難訓練	年2回			1									
夜間想定総合避難訓練	年2回									1			
避難訓練（部分訓練）	年4回												
消火訓練（部分訓練）	年5回			1									

5. 職員教育

2018年度は以下の研修内容を実施している。

【内部研修】

教育訓練名	実施日	対象	内容
高次脳機能障害の理解と支援	8月8日	全職員	症状の分類・各症状の説明他
褥瘡予防と観察・処置の方法	8月7日	全職員	褥瘡の基礎知識他
介護部会研修	8月7日	全職員	ボディメカニクスの理解、食事介助時の注意点他
アメーバ経営基礎研修	8月15日	全職員	アメーバ経営の基礎についての理解と法人での導入背景
ナーシングバイオメカニクスに基づく生活支援技術の理論と実践	12月21日	全職員	座学による講義及びベッド上の移動介助技術の実践
ケアニン上映会	3月8日	全職員	映画上映と映画のモデルとなった藤沢市の小規模多機能型居宅介護事業所所長の講話

その他、職員入職時等のタイミングに合わせて部門内でアメーバ経営勉強会を開催している。

【外部研修】

月日	研修名	研修内容	参加者
8月3日	高次脳機能障害者の理解と支援	疾病についての基礎知識と支援の方法について	神智仁
10月26日	東京都認知症介護基礎研修	認知症の基礎知識と支援のポイントについて	神智仁
12月11日	アセッサー集合研修	アセッサーとしての指導の視点、筆記試験	渡辺和也
1月24日～2月19日	東京都認知症介護実践者研修	認知症介護に携わるものとしての応用知識	神智仁
3月14, 15日	小規模多機能型サービス等計画作成担当者研修	小規模多機能型居宅介護でのケアマネジメントについて、ライフサポートワークを使用した支援について	神智仁
3月4日～13日	小規模多機能管理者研修	小規模多機能型居宅介護で管理者業務を行う際の要点	神智仁
3月16日	災害時における都市機構と心構え	災害時の介護事業所としての心構え、地域との協力関係	林有実子

6. 各種会議・委員会、その他活動

会議名	日時	活動内容
職員会議（拠点全職員）	第4火曜日 14時～15時	行事予定、経営、その他会議での決定事項の伝達及び施設運営に関する報告。部門からの報告、問題提起。伝達研修等。
管理者会議	毎週火曜日 10時半～12時	各部門からの報告、問題提起・解決策の検討。
部門会議	毎月半ば 17時～18時	部門内での報告、共有事項の周知。業務改善についての解決案検討。お客様の支援内容についての検討。
安全衛生委員会	第3金曜日 14時～15時	拠点内の衛生管理、作業環境改善についての検討。 産業医からの指示事項共有。
防災委員会	第1火曜日 14時～	拠点内の防災についての情報共有、防災訓練実施についての内容検討。
感染対策・褥瘡予防委員会	第4火曜日 14時～	拠点内の感染対策についての情報共有及び啓発活動。 褥瘡処置者の経過共有。
身体拘束廃止、虐待・事故防止委員会	第4金曜日 14時～	拠点内の事故内容共有、事故防止対策の検討。身体拘束や虐待防止についての啓発活動、情報共有。
給食委員会	第2火曜日 14時～	管理栄養士より給食についての指示、検討事項共有。
行事委員会	第2金曜日 14時～	拠点内行事についての検討、共有。
介護力向上委員会	第1金曜日 14時～	介護技術等の共有、勉強会等の企画開催。
地域運営推進会議	隔月	地域の運営推進委員の方へのコラボ運営状況の報告。地域行事の情報共有など。

社会福祉法人 楽晴会
車返団地コラボケアセンター 平成 30 年度事業報告

2018 年度事業目標

- (A) アメーバ事業基盤 MP 時間当たり 2,370.0 円→下半期見直し 2,089.3 円
- (B) 顧客満足度サービス向上 ①顧客満足度調査実施 1 回/年（法人内）②事業所評価
全職員、運営推進委員参加
- (C) 教育訓練 内部研修 12/回、外部研修参加 10 回/年
- (D) リスク予知対策活動 ①予防処置発動 3 件/年 ②ヒヤリハット件数 372 件/年
- (E) 改善活動 ミニ改善 4 件/年
- (F) 関連指標 防災体制の強化 災害時防災訓練 2 回/

○事業概要について

2013 年 12 月に小規模多機能居宅介護支援事業所として開所し、5 年目をむかえました。登録定員 25 名/月、通い定員 15 名/日、宿泊定員 6 名/日の中、本年度 4 月はお客様 21 名の登録 要介護 1：6 名、要介護 2：4 名、要介護 3：5 名、要介護 4：5 名、要介護 5：1 名 平均介護度 2.57 でスタート致しました。

開所当初から利用されていたお客様も状態変化や介護されているご家族の体調や生活状況の変化により入院や施設へ移行される方が多い一年でありました。同時に最後まで施設や入院はされず、小規模多機能の特色（通い・宿泊・訪問）を柔軟に利用され、最後の日までご自宅で過ごし、ご家族に見守られながらご逝去。ご本人と家族を支えながら、主治医、訪問看護との連携を行う事の大切さを知った、学びの多い一年でございました。

毎年取り組んでいる運営推進会議を活用した地域評価も今年度は 4 回目。前年度に疑問点を話し合い統一された意識が持てたこともあり、取り組みと振り返りの話し合いの内容は深く、時間は短く、協議の内容と結果は職員、運営推進委員の方々にもわかりやすく発表、まとめられました。

サービス面では、今まで同様に受け入れ前と後にお客様の体調や情報、今までの暮らし方、これからの本人の希望に添った支援方法を毎月の会議、カンファレンスで協議と情報共有をしています。毎月定期的に行ってきたことで、職員間で情報の土台の違いが減り、新たな気づきや緊急的な状態変化による支援方法の変更や取り組みは、毎日の申し送り時（10～15 分）に発信、意見交換、実践、報告、記録、意見交換とサイクルが確立できました。状態の変化に対応が早く出来るようになりサービスの向上につなげる事ができました。

10 月中旬には登録人数が 16 名まで落ち込みましたが、同時に開所当初より管理者兼計画作成担当者が 3 月末にて退職する事となり、2 月より引き継ぎ、今までお世話になった事業所にお礼と挨拶を行ったところ、新規のお客様 3 名利用ご紹介いただき 3 月末の年度末には登録 20 名、介護度 1：7 名、介護度 2：6 名、介護度 3：4 名、介護度 4：2 名まで持ち直すことができました。平均介護度は当初 2.57→2.0 となっております。

○事業目標に対する達成度について

(A) アメーバ事業基盤 MP 時間当たり 2,370.0 円→下半期見直し 2,089.3 円

当初、当期マスタープラン全体での時間当たり 2,370.0 円達成を目標に掲げてきたが、下半期に見直し行い 2,089.3 円に変更し取り組んでいた。結果 1,265.8 円と未達で 60.0%の達成率となった。原因としては、既存のお客様の状況変化への対応の遅れに加え、職員の不足による総時間の欠如、(目標 22,295.0 時間→実績 19,514.0 時間 マイナス 2,781 時間)、お客様の施設入居、逝去に伴う宿泊者の利用減などがあげられる。

(B) 顧客満足度サービス向上

①顧客満足度調査実施 ①法人内、職員による聞き取りにより(回答 3 件/3 名)回答が可能なお客様ご本人への実施となった為、実施時の登録者数に対して 2 割となっている。

②事業所評価 常勤・非常勤問わず事業所としての評価を全職員が行い、来年度の取り組みと目標に繋げたものをまとめ、年度末に運営推進委員の方々に発表、委員の方々にも評価と意見をいただき、先日、全てをまとめたものを市へ報告行いました。(後日、市のホームページに掲載予定)

(C) ①内部研修

4 月 接遇マナーについて

5 月 ケアプランについて

6 月 熱中症について

7 月 外部研修(認知症・東京都主催 6 月)の伝達研修

8 月 高齢者の脱水症について

9 月 外部評価(運営推進会議を活用した地域評価)とは①

10 月 事例検討(事故)について

11 月 感染症について(予防、種類)①

12 月 感染症について(インフルエンザ)②

1 月 外部評価(運営推進会議を活用した地域評価)とは②

2 月 口腔ケアについて

3 月 ハラスメントについて

②外部研修 6 月に東京都主催による認知症についての研修に常勤 1 名、非常勤 1 名参加→7 月に内部研修の場で発表した。

(D) リスク予知活動

①予防処置発動 3 件/年→4 件/年、②ヒヤリハット件数 372 件/年→205 件/年、インフルエンザ流行時に看護師による感染症予防講習を職員、お客様全てに行った。ヒヤリハットは目標に対し約 6 割となっている。ヒヤリハットまでいかない気づきは別に記入する事とし内容をまとめ→申し送りやカンファレンス、会議で発表し協議→職員で気づきを共有しながら支援に取り組むというサイクルができ、事故、ヒヤリハットの防止となっている。

(E) 改善活動

①業務の効率化 ミニ改善活動を4件/年 実施。写真付きで誰が見ても改善したことが分かりやすい為、今後は業務の手順にも導入し、5件/年 以上を実施したい。

(F) 関連指標

事業所内にて災害時防災訓練を2回/年、地域の防災訓練に1回/年 参加。地域に頼られ頼る関係作りとしては少なかったが、地域の方の困り事などを相談される機会も増えてきている。今後は、運営推進会議に合わせた避難訓練を2回/年、通報訓練1回/年、夜間想定訓練1回/年を実施し、地域の防災の拠点となるように防災体制の強化を次年度の課題と致します。

○年間行事

- 4月 ドライブ（花見）
調理レク（ご当地メニュー）
にこにこカフェ（地域サロン）にお客様、職員参加
カラオケボランティア
- 5月 公園散歩
- 6月 公園散歩
- 7月 おやつ作り（どら焼き）
- 8月 外出レク（マクドナルド）
押立公園祭り（地域行事）
- 9月 大正琴ボランティア
中学生職業体験4名受け入れ（第六中学校）
敬老会（特別メニュー）
- 10月 外出（府中の森公園、武蔵野の森公園）
団地内2街区の作品展見学
調理レク
- 11月 防災訓練（地域）参加
- 12月 大正琴ボランティア（9月とは別団体）
沖縄民謡ボランティア（地域の方にもポスター、チラシにて周知、開放）
防災訓練（夜間想定）
クリスマス会
- 1月 外食レク
調理レク（お好み焼き、たこ焼き）
- 2月 節分の会
公園散歩
- 3月 調理レク
ドライブ（花見）

行事として目立ったレクリエーションは少ない一年でした。散歩やお客様に合わせた調理（皮むき・味見）、食器洗い、洗濯干し・たたみ、掃除を行っていただき、他のお客様、職員から「ありがとう」と声をかけてもらえる喜びを知っていただけた一年であったと思います。

小規模多機能の特色を活用し、お客様の「できない」に目を向けるのではなく、「したい」、「したいけど、お手伝いが欲しい」に毎日取り組んでいます。

毎月1回、民生委員さんと地域のボランティアさん主導による、地域のサロン活動（にこにこカフェ）に職員とご利用者様とともに参加しております。

社会福祉法人 楽晴会 東京・府中拠点
車返団地デイサービスセンター・スカイ 2018 年度事業報告

)2018 年度事業目標

[A]アメーバ(事業基盤)

- ①総サービス提供高 19,748,760 円(下期見直し 16,541,113 円)
- ②経費合計 19,656,899 円(下期見直し 18,878,358 円)
- ③差引収益 91,861 円(下期見直し▲2,337,245 円)
- ④総時間 9160.00 時間(下期見直し 8,805.50 時間)
- ⑤時間当り +10.0 円(下期見直し▲265.4 円)

[B]顧客満足度サービス向上 記載なし

[C]教育訓練

- ①内部研修実施 10 回/年 ②外部研修実施 2 回/年

[D]リスク予知対策活動

- ①予防処置件数 5 件/年 ②ヒヤリハット件数 100 件/年 ③KYT 訓練実施 2 回/年

[E]改善活動

記録書類改善[改善研究] 年度中に改善

→ISO2015 運用開始、ケース記録、連絡帳等の保存文書の全面改訂、Amivoice 導入

※Amivoice=記録等をパソコン内へ音声にて入力を行うシステム

1.事業概況につきまして

まもなく事業所開設から 7 年(2012 年 7 月開設)が経過しようとしている事業所ですが、要介護の方を対象とした地域密着型通所介護サービス、要支援の方を対象とした総合支援事業(合わせて 1 日の定員 10 名)の 2 つのサービスを展開しながら運営。サービス開始から現在まで、厳しい状況は変わらず赤字運営が続いている。UR の賃借料が高額であることもあり、大幅な利用増を見込んでいかなければいけない状況下にある。

2018 年度のお客様登録者数は、年度初め 11 名からスタートし、上期終わりには 16 名となり、下期も徐々に登録者が増え、一時は 20 名となったものの、お客様の入院、サービス不適合、利用時のお客様による不適切な行為などもあり、契約終結者が増え、新規の方の登録もあったものの、3 月末現在で登録者は 15 名まで減少してしまった。

お客様の介護度は、4月時点で、要支援者なし、要介護1:3名、要介護2:4名、要介護3:1名、要介護4:2名、要介護5:1名であったが、20名時点では要支援1:2名、要支援2:1名、要介護1:6名、要介護2:3名、要介護3:1名、要介護4:5名、要介護5:2名となった。3月末現在は、要支援1:2名、要支援2:1名、要介護1:4名、要介護2:3名、要介護3:1名、要介護4:3名、要介護5:1名となっている。

また、職員不足の状況にも拍車がかかり、永くデイサービスに関わった職員も退職となったことで、日々の運営も少数で行わなければならない状況が続いている。前任(～2019年2月末)の管理者兼生活相談員も現場の業務(送迎、入浴介助 etc)に入らざるを得ないことから、本来行うべき管理者業務などもスムーズに行えない状況にあった。現在も非常勤職員が少ないことで、日々の運営も少数で行わなければならないため、記録関係中心に業務が滞ってしまうことが発生している。環境改善のため、職員確保へ向けた取り組み(独自に募集をかけていくなど)を講じていくことが重要課題となっている。

2.事業目標の達成度

[A]アメーバ(事業基盤)

- ・ 総サービス提供高 13,951,031 円 MR 評価点 1 点
→MP 達成のためのお客様獲得ができなかったため
- ・ 経費合計 19,000,409 円 MR 評価点 2 点
→MP 下期見直しの値も下回ったため
- ・ 差引収益 ▲5,049,378 円 MR 評価点 1 点
→総サービス提供高と同じくお客様増を達成できなかったため
- ・ 総時間 8,391.00 時間 MR 評価点 3 点
→お客様増分の時間換算を考えると達成には遠いため
- ・ 時間当たり ▲601.8 円 MR 評価点 1 点
→お客様を獲得できず大きくマイナスとなったため

※年度当初より時間当たりのマイナス幅が大きく、少しずつ改善傾向にあったものの、プラスの領域にまで達するにはほど遠い結果となってしまった。事業の目標を達成するためには収益増しかないため、2019年度の運営課題としては、お客様の大幅増、職員確保の2つの改革に取り組まなければならない。

[B]顧客満足度サービス向上 前年度具体的記載なし(評価できず)

→18年度は特に目標課題を設定していなかったため、19年度は、社是・経営理念・品質方針に沿った運営における、サービス向上を職員へ周知、指導行っていく。

[C]教育訓練

- ・内部研修実施 0回/年 MR 評価点 0点→研修ができていないため
- ・外部研修実施 2回/年 MR 評価点 3点→認知症介護基礎研修に2名参加

→日々の運営、業務で手いっぱいの状況にあり、研修などを行う状況になかったため、決まった時間を確保しての研修などができなかったと思われる。19年度は、職員確保を行い、研修参加を積極的に促していける状況をつくっていかねばならない。

[D]リスク予知対策活動

- ・予防処置件数 0件/年 MR 評価点 0点→件数報告なしのため
- ・ヒヤリハット件数 16件/年 MR 評価点 1点→報告件数が極端に少ないため
- ・KYT 訓練実施 0回/年 MR 評価点 0点→訓練が実施されていないため

→目標の活動を実施できていなかった。ヒヤリハット件数も月1、2件程度しか報告がなかった。日々の関わりのなかであるいろいろな出来事を職員間で共有できる仕組みづくりの構築を再度徹底していくことが必要

[E]改善活動

- ・ISO2015 運用開始
- ・ケース記録、連絡帳等の保存文書の全面改訂
- ・Amivoice の導入 MR 評価点 0点→Amivoice 導入まで至らず

→Amivoice 導入ほか、着手できていない状況。音声入力導入以前に、保存文書の改定にまずは着手しなければならないと思われる。また、変更届等の作成手順、申請方法等も確立されていないため、2019年度末までには、マニュアルの作成を行っていく必要がある。

3 その他

《お客様関連》

- ・レクリエーションは、毎月フロア内に飾る季節の花、情景などの製作レクリエーションがお客様に好評で、現在ご利用いただいている方々の活発さに良い影響を与えることができていますので、希望などを伺い今後も充実させていきたい
- ・外出などが現状なかなか行えていない状況にて、桜の花見ドライブ見物や近所の散歩程度しかできていない。今後強化を行い、事業所の強みとしていく。生活リハビリを中心に身体を動かすことを積極的に促し、助言なども行える環境をつくっていく

《運営関連》

- ・職員確保へ向けた募集活動を積極的に行えていない状況。バナー作成などを通じて、近隣の方の応募を目指していく(見守り、運転等含め)
- ・お客様獲得へ向けた営業活動も職員不足等も影響し、満足にできていなかった。今後は時間をつくり積極的にケアマネージャー、居宅介護支援事業所、地域包括支援センターなどへ働きかけを行う。そのために事業所の強みを再構築させていく(現状、お風呂が主な強みとなっているが、職員不足のため、今後入浴を全面に出しての営業は難しいと思われる)
- ・会議、カンファレンス等も時間確保が難しい(職員不足等により)ことから、定期的開催、日時を決めての開催ができていない。お客様へのサービス提供時間外(16時以降)を中心に、時間や機会の確保を行っていく
- ・防災体制も同じ建物にある車返団地コラボケアセンターと協力し、訓練、防災時の対応などの指針も含め具体的なやりとりを行っていく

作成者：車返団地デイサービスセンター・スカイ 加納 一城

以上