

1. <法人ビジョン>

- ①経営の強化
- ②サービスの質の向上
- ③教育システムの充実

2. <基本方針>

法人の設立精神である「和顔愛語・上敬下愛」を基本方針として、要援護の高齢者がより自律的な生活を可能な限り自立して安らかに営むこと、社会的孤立感を解消すること、心身機能の維持、向上を図ることを目的として高齢者自身を援助することの他、介護する家族の身体的・精神的負担を軽減できるよう努力し、在宅での介護が中心となるデイサービスの利用者に対し、ケガ・事故の無い様に細心の注意を払い、より良い環境でのサービスを提供していく。

3. <ケア部門>

<3ヵ年計画>

●最終目標 『ADLが向上するデイサービスの構築を目指す』

●中期計画

- ①経営理念やビジョンを全員が把握し、徹底していくことで特色ある施設作りができる。
- ②職員レベルを向上させプロ集団を形成すると共に、サービスの質向上を図る。

○平成21年度(1年目)

「課題の抽出及び検討」

- ・体制確立の為、ゲスト個々のニーズ、課題を抽出し検討。

○平成22年度(2年目)

「実施・検討・評価」

- ・課題に対し対策を実施、検討、評価を行なう。

○平成23年度(3年目)

「システムの完成」

- ・検討を重ね、目標へつなげる。

4. <23年度重点目標> 「システムの完成」

①前年度からの課題

A) ADL向上事業

- ・運動機能向上、栄養改善、口腔機能の向上、これらプログラムの実施率50%
- ・機能評価システムの作成

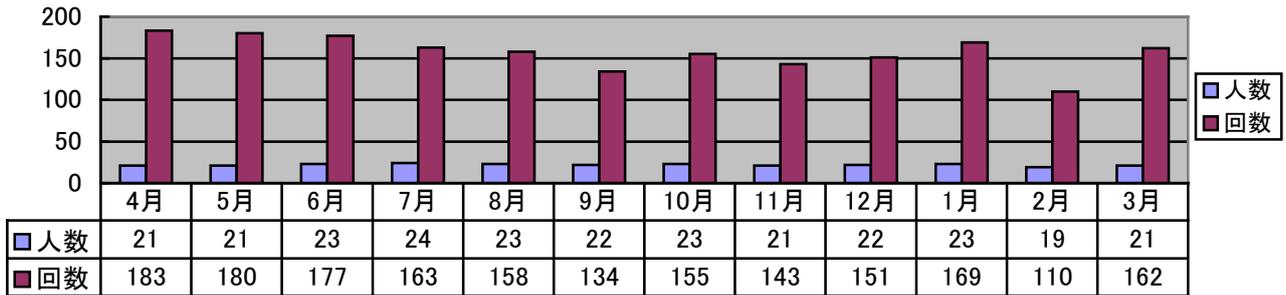
B) プログラム活動の検討・評価

- ・個人ボックスの活用(編み物、刺しこ等々個別に長期に渡る製作物等の預かり)

→運動機能向上事業以外に、新たな加算は算定できていないが、通常のサービスに生活リハを取り入れている。又、充足率低下に伴いこれまでのデイサービスのサービス内容を一新するため、『サービスを選択』して頂く為のプログラムを検討した。その中で、個別機能訓練の時間と入浴時間を選択できるサービスから開始し、開始当初は、ゲスト間で戸惑いもあったが、自己選択できる事で自身の過ごし方を考えるようになり、よい効果

が生まれてきている。

個別機能訓練推移



②介護力の向上

A) 基本介護力

- ・神戸老人福祉施設連盟の研修を活用し向上を図る。

B) 認知症介護力

- ・当園プラム棟で成果が見られたBS法（ブレインストーミング）を導入し職員教育を図る。

→年度途中まで、『北欧式トランスファー』の職員会議で勉強会を毎月行い、職員全員がある程度のレベルまで実施でき、実用段階までに至ったが、主任及び担当職員の異動等により停滞するに至った。次年度に、再開できるよう検討している。

5. <経営部門>

<23年度重点目標>

①充足率90%維持及び登録者40名を目指し、経営基盤の安定を図る。

- 欠席者の理由を割り出し、現状を知る。
- 皆勤賞授与等で継続して利用していただくよう意欲増進を図る。
- 総務部と共に経営分析を長期・中期的に行い健全な経営を維持する。
- 居宅・あんすこ・吉祥園の協力のもと、営業に出向き新規利用者獲得する。
- 毎月居宅等の事業所への営業活動を行う。

②新たな加算取得を目指し収入アップを目指す。

- 口腔機能向上加算の取得を目指す。

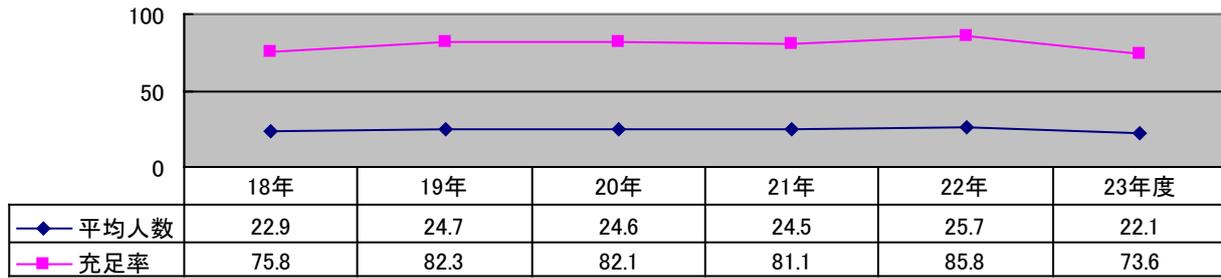
③24年度制度改正への対応を図る。

A) 介護・医療・会計等の制度改正への対応

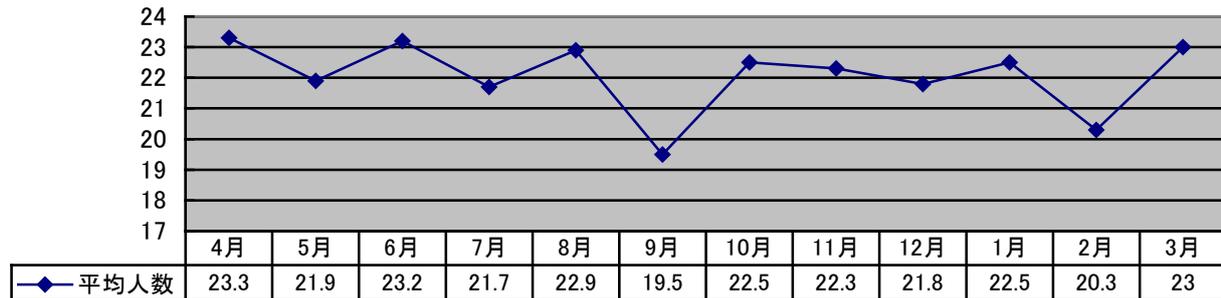
- ・研修会等へ参加し、変更内容を確認する。
- ・会議等を利用し、変更内容の周知徹底と対策を検討する。

→年度開始当初、同一区域内で新規施設等が開設し、ゲスト数が減少した。又、入院や死亡等による減少もあり、年間充足率73.6%と前年比-12.2%となった。新規ゲストや複数利用で充足率アップを図るが、利用増加には至らず、除々に減少してきている。それに加えて、9月は台風による警報発令にて3日間中止した事と、2月は施設がインフルエンザ流行した事が要因で減少した。しかし、3月には、営業効果と吉祥園からの利用数が増加した事でゲスト数は増加している。

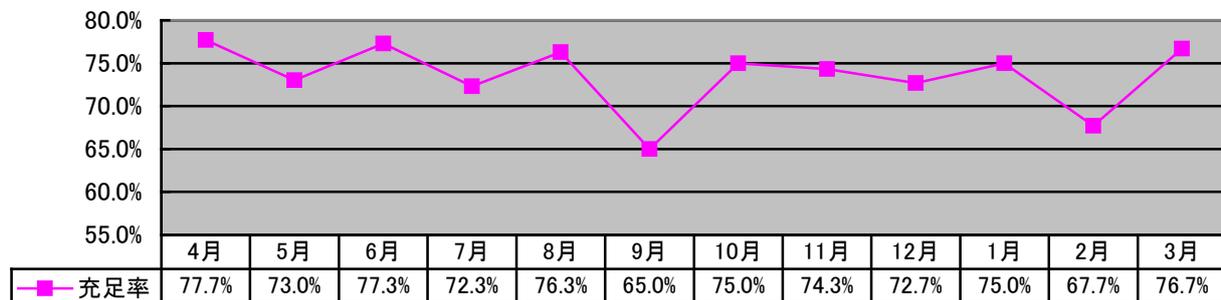
年度別推移



23年度月別人数推移



23年度月別充足率推移



6. <<栄養科>>

<実践目標>

①誤嚥事故0パーセントを目指す。

A) 給食会議を活用して他部署間で情報を共有し、勉強会を行う

B) 安易に食事形態を変えるのではなく、他職種で食事形態を見直し状態にあった食事内容を提供する。

→週数回、昼食間食のみの利用であるため、SSでの変更情報がある際は、デイへ連絡し情報を回すことで、変更確認を行ってきた。誤嚥事故0にまでは至らなかったが、勉強会の回数を重ねる中で、新人職員でもわかる様、食事形態マニュアルを完成し部署への設置はできた。

②ゲストの食事に対する満足度を向上させることができる。

A) 初年は年2回アンケートを実施し、本年度2回目の満足度評価を上回ることができる

B) 検討材料の一つとして、周辺のデイサービス事業の食事提供情報を収集し、食事サービスの向上を図る。

→来年度からの選択できるデイサービスについて会議が始まり、今年度はアンケート実施ではなく、デイ検食強化週間（1週間/月）の内容から調理師と意見交換し、ゲストの昼食選択結果を集計してメニューに取り入れてきた。園で作った野菜を用いて昼食作り等を実施したが、今後外部への情報発信を行っていく必要がある。他施設では、おせちの持ち帰りや、献立を写真や栄養素とともに外部に提示している。12月に家族会で食事について園の取組みを一部のご家族へお知らせできたが、他事業所のケマアネまで発信ができていない。今年度は療養食の問い合わせが増えており、加算対象ではないがご希望にそって提供できている。

＜月間行事＞※年2回、昼食作りを実施

| | | | |
|------|-------------|----------|----------|
| 選択食 | 毎日（行事食週は除く） | 年間行事の特別食 | 当日前後の1週間 |
| 誕生日会 | 最終週 | おやつ選択 | 毎日 |

＜年間行事食＞

| 月 | 年間行事 | 行事食 |
|-----|-------|--|
| 4月 | お花見 | お花見弁当をお重盛りと松花堂弁当箱盛りの2パターンで提供した。 |
| 5月 | 母の日 | メニューを寿司、花型赤飯、天ぷら、鉄鍋の4パターンで提供した。 |
| 6月 | 父の日 | 寿司盛りと松花堂弁当箱盛りの2パターンで茶碗蒸し付で提供した。 |
| 7月 | 七夕 | 七夕をイメージした寿司と素麺の2パターンで提供した。 |
| 9月 | 敬老の日 | 味付きご飯と天ぷらを中心に松花堂弁当箱折と半月盆盛りの2パターンで提供した。 |
| 12月 | クリスマス | ローストチキンとスズキのポワレの2パターンで提供した。 |
| 1月 | 正月料理 | 3日までお正月にちなんだメニューにしている。 |
| | 餅つき | 間食1週間実施したが、内1日は全館合同で行った。 |
| 2月 | 節分 | 2月3日のみ巻き寿司と鰯料理の選択で提供した。 |
| 3月 | ひな祭り | 半月盆盛り、鉄鍋使用、菱形の寿司の3パターンで提供した。 |

※年2回、ゲストによる昼食作りを実施

| 月 | 内容 |
|-----|--|
| 8月 | 園庭でとれたじゃが芋を使用し、ちらし寿司、肉じゃがをゲストが作り昼食として提供した。 |
| 11月 | 園庭でとれた薩摩芋を使用し土鍋で薩摩芋ご飯、けんちん汁をゲストが作り昼食として提供した。 |

＜月間・週間・毎日行事＞

昼食選択食・間食3品選択（毎日）、誕生日週は計画どおり実施した。

7. 《看護部》

＜実践目標＞

①バイタルチェック

A) 利用時検温、脈拍、血圧測定を行い体調の確認を行う。

B) 入浴時の観察を行う。

→バイタルサインチェックを的確に行なうことができ、ゲストの様子も把握出来ていた。細やかな変化にも注意を払い、状態の悪化にも対応できていた。また、緊急時のファイルを作成し内服や治療状況なども把握していく必要がある為、現在作成中である。デイサービスでの看護師の役割として、異常の早期発見と緊急時の対応が非常に重要であり知識の向上とスキルアップを目指し努力していく必要がある。またレクリエーションなどにも参加し日々の業務の中でCWとコミュニケーションを図りながら連携強化に努め、

ゲストに適切なケアが提供できるように努力していきたい。

8. 《理学療法科》

<年間計画内容>

ゲストのADLレベルの状態を観察すると同時に、必要であると判断すれば、そのゲストの状態に適合したリハビリ項目を計画・施行する事で、レベル低下を最小限に抑え、同時に現場への対応策を指示・報告する事で二次的・三次的リスクを未然に回避する役割を担う。

<実践目標>

①個別機能訓練者のADL維持・向上

A) 在宅状況に順応した訓練計画作成・実施・随時

B) オーバーワークへの対処（プログラム変更等）

→年間を通して、入所・持病の悪化による状態不良・引越し等により中止となったゲストが10名。他界されたゲストが3名。合計13名が中止となったが、今年度内において新規の個別機能訓練者は11名おり、そのゲストに対しての対処は聞き取り調査等を通じて実践出来た。オーバーワークになるゲストもなく実施する事が出来た。目標数値でもあった、30名超の数値に対しても、24年3月現在で33名の参加人数があり、目標達成できた。

9. 《会議の実施内容・反省点》

①デイ検討委員会

→施設長、居宅ケアマネージャー、施設ケアマネージャー、栄養士、相談員、介護職員でデイサービスのサービスにおいて検討を行っている。今年度はデイサービスから御家族への発信の場がない事を課題として抽出し「家族会」の実施へ繋げる事が出来た。

②デイ部会

→独自で直面している様々な問題点の改善策、行事の検討等を行っている。今年度も事業計画の進捗状況と問題点を中心に話し合いを行ない目標達成へ向け取り組んだ。

③施設内カンファレンス

→ゲストの介護方法の統一を図る事と現状の問題点等を改善する事を目的に行っている。前年度から始めた事もあり、職員も要領が掴めてきたこともあり短時間で言う事が出来る様になった。

10. 《会議の実施内容・反省点》

11. 《職員会議・OFF-JT》

} 弥勒園同様

12. 《行事の実施内容・反省点》

①お花見（4/4～9）

→昨年同様お花見ドライブと題し参加者をつどい、83名のゲストと石が谷公園へ訪れた。途中、公園を散策したが、ドライブと題した事で、車からは降りることはないと思っておられたゲストもあり、説明不足であった事は反省として残った。

②喫茶店へ行こう（4/18～23）

→リッチフィールドへ出かけた。日頃なかなか行けないといわれる方が多く、フルーツ等とセットになっているケーキにとっても喜ばれた。御家族が是非参加させたいとの連絡がみられ、御家族からも好評を得ることができた。

③母の日会（5/9～14）

→女性ゲストにカーネーションをプレゼントし、御自分の母についてのお話を聞かせて頂いた。
お話の中には涙を誘う様なものも多くあり、お話をする穏やかな表情は印象として残った。

④父の日会 (6/13~18)

→男性ゲストに、夏用枕のプレゼントをした。マイクを持って一人ずつお父様の思い出話等して頂き、お母様の思い出話とは違い、なぜか笑いがこぼれる時間となった。

⑤買い物ツアー (6/6~18) (12/1~10) (3/12~24)

→玉津マルナカやセリオへ出かけた。ボランティア、担当のCMさん達の協力もあり日頃からの欲しいものを沢山買われる人、買物ほしないで喫茶でお茶を楽しまれる人等、様々であったが、参加者の満足そうな表情が印象に残った。

⑥七夕祭り (7/4~9)

→月曜日と木曜日に笹を1本ずつ用意した。前もって作って頂いていた飾り物を一人ずつ笹につけて頂き、記念撮影等行い七夕週間を楽しんだ。

⑦園外喫茶 (7/18~23)

→リッチフィールドに行き、ケーキセットを食べながら午後のひと時を楽しんで頂いた。参加者32名あり、事故なく外出出来た事は良かったと思われる。

⑧ひまわりを見に行こう (8/8~13)

→小野ひまわり畑までドライブをした。43名の参加者があり、トイレ休憩を取らず、ドライブだけであったが、参加者はとても喜んでおられた。

⑨昼食を作ろう (8/4~6)

→肉じゃが・酢の物・へちまのお浸し・ゴーヤチャンプルの調理実習をした。各テーブルで、包丁やまな板を使い調理をする姿には、普段とは違った表情が見受けられた。出来栄も上々でおいしい昼食となった。

⑩夏祭り (8/15~20)

→コイン落とし・風船割り・お菓子つかみ取り・千本引きを楽しんで頂き、職員・ゲスト共ハッピを着用し、祭りの雰囲気を楽しまれた。

⑪敬老会 (9/26~10/1)

→ハワイアン、大正琴、ひまわりの会、ひばり会、銭太鼓等のボランティアの方に来園して頂き、様々な出し物を堪能して頂きました。

⑫秋の運動会 (10/3~8)

→紅白輪投げ、パン食い競争、玉入れを行った。参加者全員ハチマキをして楽しんで頂けた。1週間事故なく行なえた事がよかった。

⑬遠足(10/10~22)

→フルーツフラワーパークではバイキングの昼食がとても好評であった。現地までの所要時間40分も、問題なく、参加者はおみやげ物屋での買い物を楽しんでいた。花鳥園でも、昼食をワンランク上げ¥1500円のお弁当にして、沢山の花や小動物にも触れ合う事ができた。

⑭園芸会 (11/7~12)

→職員全員による合唱、銭太鼓、踊り等披露した。銭太鼓は練習時間が短かったが、ほぼ完璧に出来上がりゲストに楽しんで頂く事が出来た。只、企画をもっと確実に立てた方がよかったように感じられた。

⑮家族会 (11/20)

→普段提供している食事形態や、実食もかねて7名の御家族、3名のゲスト参加により開催。午後から秋祭りもあった事から自家用車での来園を無くした為か、10名と少人数ではあったが、食事形態(常食、ソフト、ミキサー、スルー)などを栄養士から説明をお願いした。

⑯秋のドライブ (11/14~19)

→参加希望者のみで大蔵海岸周辺に外出した。約1時間、トラブルなく楽しんでいただけた。

⑰クリスマス会 (12/19～24)

→プレゼントは1個100円とし男性用、女性用を分けて予め用意し、サンタクロースとジャンケンして勝った人からプレゼントを渡す・・・なかなかジャンケンが決まらず時間配分にてこずった為2日目からビンゴゲームに切り替え、それから盛り上がっていった。

⑱初詣 (1/2～7)

→参加者を募り32名が参加。お天気にも恵まれ事故なく終了する事が出来た。楽しみにされている方が多く満足して頂けた。

⑲餅つき大会 (1/9～14)

→デイルームにて恒例のお餅つき。1臼であったが、つき手にゲストが飛び入り参加され楽しくできた。又どの方も美味しそうに召しあがられ事故なく出来た事はよかった。12日(木)は施設の餅つきのためDSの餅つきは行わなかった。

⑳節分 (2/6～11)

→ペットボトルに鬼の面を張り、ボールを転がし「福は内 鬼は外」と大きな声を出しながらペットボトルの鬼を倒していった。全員参加ではなかったが、職員が盛り上げ、節分らしい雰囲気は出せた。

13. <<年間行事>>

| 月 | 年間行事 | 毎月定例行事 |
|----|--|--------|
| 4 | お花見・喫茶店へ行こう・風船バレー | 誕生会 |
| 5 | 母の日会・端午の節句・皿転がし・ピンポンコロコロ | 理髪サービス |
| 6 | 父の日会・買物ツアー・ジェスチャーゲーム・シャッフルゲート | リハビリ体操 |
| 7 | 七夕祭り・園外喫茶・風船バレー・ビーチボールサッカー | |
| 8 | 夏祭り・ひまわりを見に行こう・制作・昼食を作ろう | |
| 9 | 敬老会・買物ツアー・言葉遊び・いくつ出るかな | |
| 10 | 秋の遠足・秋の運動会・伝えたとおりに書きましょう・あれは何 | |
| 11 | 園芸会・家族会・バウンドゲーム・焼き芋ホイ・シャッフルゲート | |
| 12 | 買物ツアー・クリスマス会・牛乳パックで作ろう・落とさないで巻きましょう・ボール遊び・ジャンケン塗り絵 | |
| 1 | 初詣・カルタ遊び・福笑い・新春輪投げ・箸出しゲーム・餅つき | |
| 2 | 節分・数字でジャンケン・昼食を作ろう・皿転がし・風船バレー | |
| 3 | ひな祭り・買物ツアー・詰め放題ゲーム・サイコロ出たもの勝ち | |

14. <<リスクマネージメント報告>>

☆事故の定義・・・膝が地面に接地した時点で事故とみなす。

①報告件数・・・1,347件 (事故14件、ドキドキ1,333件)

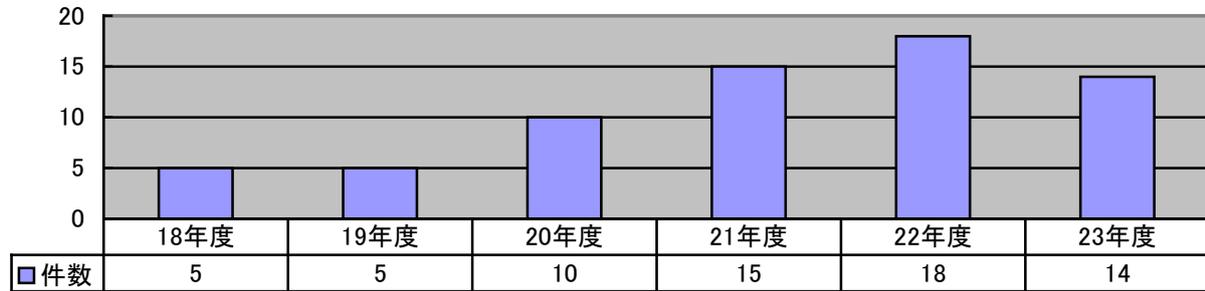
前年度1632件 (事故18件、ドキドキ1614件)

→ドキドキ報告が11月より減少11月には100件を切る状況となっている。これは、年度途中に主任が異動となり、管理体制が変わった事が大きな要因である。又、ゲストの状態も比較

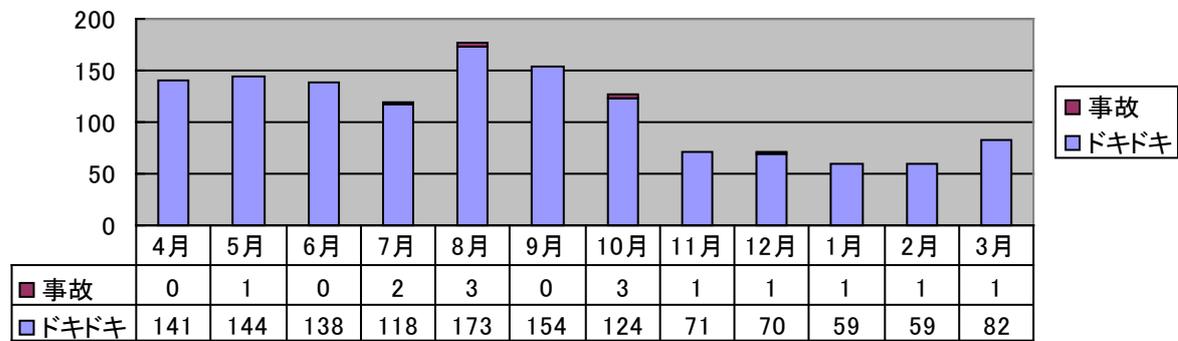
的安定したADLの方が多かった事も要因である。前年に比べると、事故件数は少し減少しているが、今年度より『内出血』発見時も事故件数に入れている為、大幅な減少は見られない。

<年度別事故件数>

年度別事故件数推移

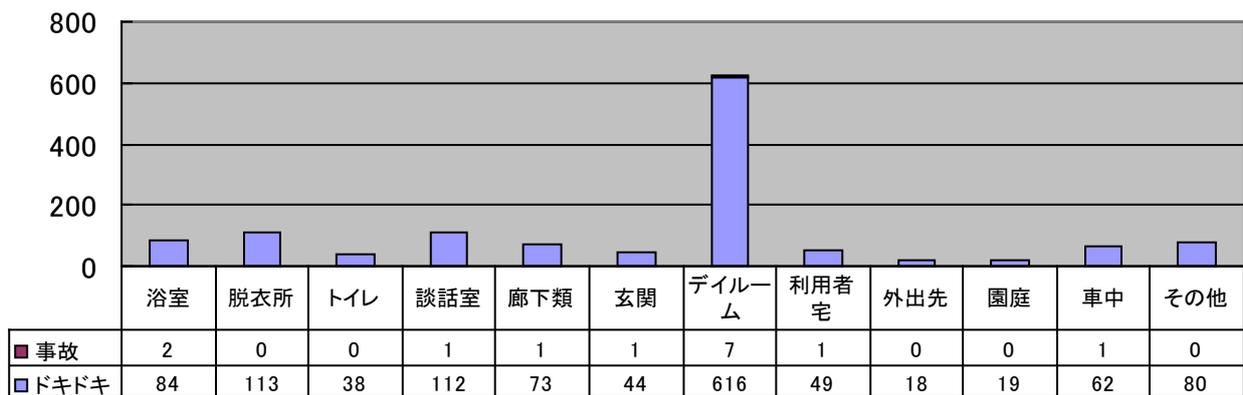


<事故ドキドキ件数>



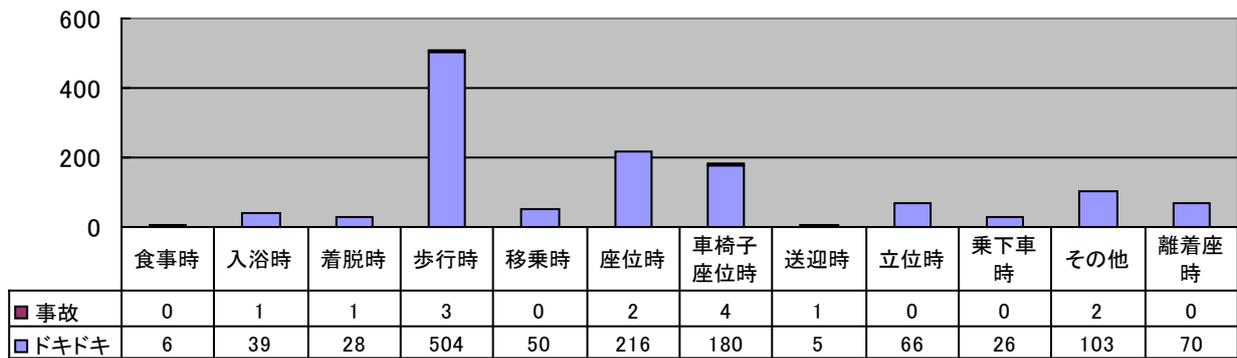
②発生場所別件数

→ダイニングが623件と一番多く、談話室、脱衣所と続く。ゲストが多く時間を過ごす場所が最も報告が多く、次いで移動を伴う場所の報告が多い形となっている。



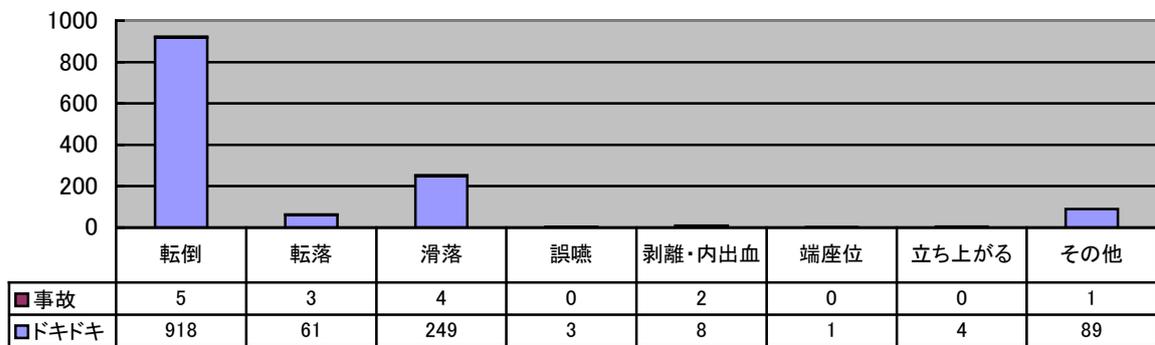
③発生状況別件数

→歩行時が711件と一番多く、次いで離着座時、座位時と続く。座位時においては押し車に座る等の行為から報告があがっている。



④発生内容別件数

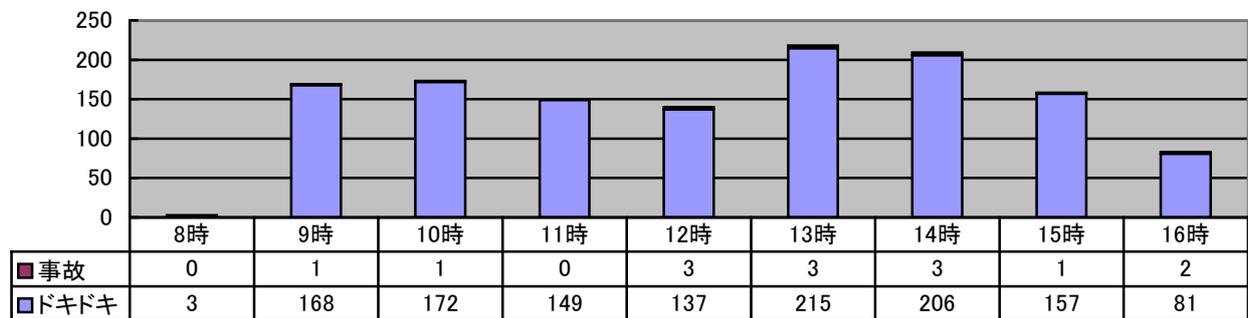
→事故において歩行時の転倒が5件と一番多く見られる。それに伴って、ドキドキでは転倒の恐れが918件と他の項目より群を抜いて多くなっている。



⑤時間帯別件数

→ドキドキにおいては13時から14時に掛けて多い。これは入浴を実施している時間帯でありデイルームで業務を行う職員が一番少ない時間帯である事からと考える。又、9時15時にはレクの移動、帰宅準備による移動等がある事からと考える。

→事故においても、13～15時の発生件数が多い。しかし、ドキドキは13時が一番多くなっているが、事故では12時～14時が一番多くなっている。デイルームに居る職員の業務量がピークを迎えインシデントとして対応しきれず、事故に至っているのではないかと考える。



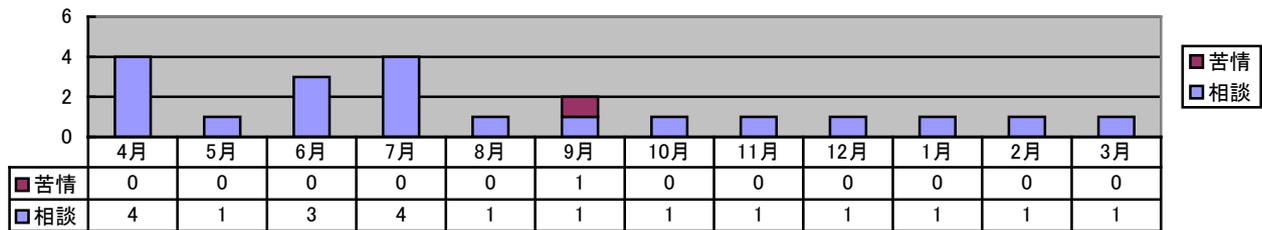
⑥まとめ

→前年度の事故件数が18件、今年度は事故件数が14件と若干件数が減少している。理由としては、入院や入所等でリスクの高いゲストが利用しなくなった事や、ドキドキ報告書から予防について重点を付けた事等が考えられる。しかし、5年前と比べるとゲストの要介護度の重度化や認知症を伴う方が増え、事故件数は約3倍にもなっている。これらの状況を踏まえ、今後のサービスの在り方も検討したいと考える。

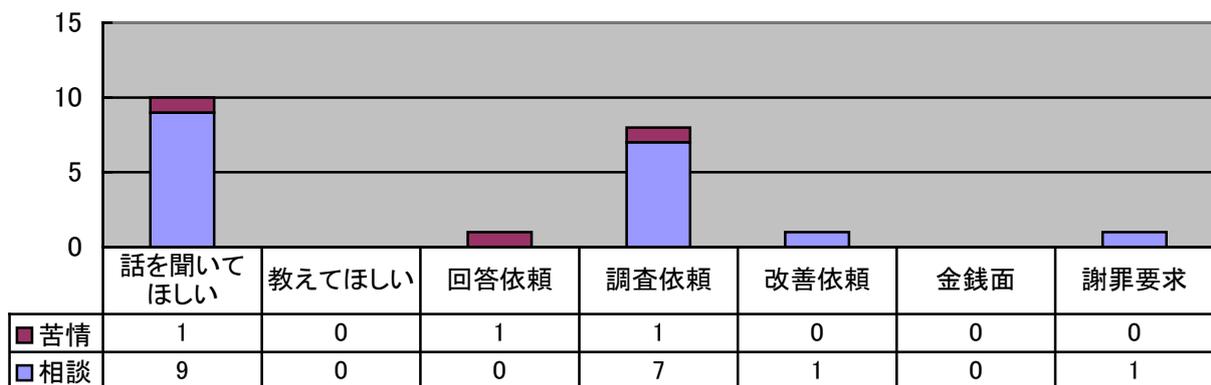
15. <<苦情・相談報告>>

苦情の定義→施設長が直接対応した件を苦情とする。

①報告件数・・・21件（苦情報告3件、相談報告18件）前年度・・・40件（苦情報告なし）



②要望分類



③主な内容

→相談は、送迎についての件数が多くあった。具体的には、事前の電話連絡やコールの回数等細かく希望されるケースがあり随時対応を図っている。

④まとめ

→前年度に比べると、若干件数が落ちた事がまず反省点としてあげられる。内容としては、レクのゲーム内容についての事や、送迎車の停車位置についての苦情があった。ゲストの声に耳に傾け、些細な事であってもサービス改善につなげる努力を実行したいと考えている。

16. <<総括>>

先にも述べたが、今年度の充足率は約12%減少した。これにより、9月から「デイ検討委員会」にて、「サービス革命」を起こそうと委員と話し合った。まず、近隣のデイサービス事業者に対してアンケートを取り、特色や目指しているもの等を調査する『市場調査』を実施した。

これにより、近隣のデイサービスと当事業所との『サービスの隙間』を確認できたと共に、営業でアピールする当事業所のアピールポイントも明確となり、『入浴サービス』からアピールする事となった。この『入浴サービス』は「2～3時間未満」の時間帯で他社は実行しておらず、ここに『隙間』が見えた。又、音楽療法は、当事業所も含め、大半の事業者が行っているが、次年度より実行する、当事業所の「学習療法」「園芸療法」は実施していない事業者が多く、営業でアピールしていく事とした。

サービス内容についても、「サービスの選択」をテーマに検討し、機能訓練と入浴の時間帯から選択できるように進めると共に、レイアウトの変更や飲み物の提供等、できる部分から順次実行していった。

介護保険制度改正に伴い、サービス提供時間帯や加算が変更されたのを機に、利用者アンケートを2月に実施した。それには、普段のサービス評価も合わせてお聞きするようにした結果

73%の方が満足されていた。「悪い」と答えた方は、ご家族であるが、理由が「わからない」と記入されていた為、サービス自体の評価ではなかった事もあり、サービス実施状況の伝え方を検討している。又、今年度よりの新サービスとして、「衣類洗濯」「配食サービス（弁当）」を導入したが、利用している方全員が満足されており、導入意義を感じる。

新規事業所の開設等、デイサービスを取り巻く社会環境は悪化しているが、大慈デイサービスセンターとしてのチャージングポイントをしっかり伝えると共に、ゲスト（利用者・家族・ケアマネ等）が安心して利用できる職員体制及び特色のあるサービスで、笑顔ある生活の支えとしたい。

16. 《デイサービス調査結果》抜粋

①回収率

| | 回答数 | 回答合計 | 発送数 | 回収率 |
|-----|-----|------|-----|-------|
| ご本人 | 13 | 52 | 89 | 58.4% |
| 家族 | 37 | | | |
| 不明 | 2 | | | |

②当センターにおけるサービス全般について

| | ご本人 | 家族 | 不明 | 計 | % |
|-----------|-----|----|----|----|-----|
| ア：大変よい | 3 | 11 | 0 | 14 | 27% |
| イ：よい | 4 | 18 | 2 | 24 | 46% |
| ウ：まあまあ | 0 | 3 | 0 | 3 | 6% |
| エ：悪い | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| オ：評価に値しない | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| 無回答 | 17 | 44 | 2 | 63 | 11% |

③機能訓練（リハビリ）について

| | ご本人 | 家族 | 不明 | 計 | % |
|-----------|-----|----|----|----|-----|
| ア：大変よい | 1 | 5 | 0 | 6 | 24% |
| イ：よい | 3 | 7 | 1 | 11 | 44% |
| ウ：まあまあ | 0 | 6 | 1 | 7 | 28% |
| エ：悪い | 0 | 1 | 0 | 1 | 4% |
| オ：評価に値しない | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| 無回答 | 1 | 5 | 0 | 6 | 24% |

④入浴について

| | ご本人 | 家族 | 不明 | 計 | % |
|-----------|-----|----|----|----|-----|
| ア：大変よい | 4 | 18 | 1 | 23 | 44% |
| イ：よい | 6 | 13 | 1 | 20 | 38% |
| ウ：まあまあ | 0 | 3 | 0 | 3 | 6% |
| エ：悪い | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| オ：評価に値しない | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| 無回答 | 1 | 2 | 0 | 3 | 6% |