

# 平成23年度 事業報告書

養護老人ホーム 大慈吉祥園

## 1. ≪法人ヴィジョン≫

- 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≫

法人の基本方針である「和顔愛語」「上敬下愛」に基づき、ゲストが施設の中で人間として尊厳を保ち、健やかで快適かつ生きがいのある生活が営めるように努める。措置施設として社会的役割を果たせるように努める。

## 3. ≪目標≫

### ●長期目標

ゲストが年齢を重ね、どのような状態になっても、この終の棲家で「自分らしく」一人の人間としての誇りをもって生活できるような環境をつくる。

### ●23年度重点目標

#### ①ゲストの生活の質の向上を目指す

予防から生活リハビリ、看取りまで、ゲストの状態の変化に対応する為、アセスメントシート作成やケアプランの見直しを行う事で、チームケアを推進し、統一されたケアを実施する。

A) 朝のふれあいタイムを利用し、ゲストの思いなどを傾聴する。

B) 必要な方に対し24時間アセスメントまとめシートに計上、共有化を図る。

C) 自立支援に向けアセスメント行う。

ゲストが重度化しているが、排泄、入浴、食事、レクなど、各係りの連携がうまく取れるようになった。処遇計画や介護（予防）計画をしっかりと立て、自立に向けてしっかり個別ケアができるようにしていきたい。

#### ②認知症高齢者の個別ケアの実践

認知症を理解し、認知症介護に関する専門知識と実践能力を高める

A) 栄養（水分量）、排泄アセスメント、運動、気分転換などをチームケアで取組む。

→排泄委員、給食委員、入浴委員、レク係

B) 職員会議、処遇会議などを利用し、月1回職員間の研修を実施する。

7月に認知症、糖尿病のあるゲストの生命に関わるケースがあった。目立った周辺症状もなく、注視していなかったことが原因である。以前は残飯を取って食べられていたが、職員によって残飯を食べられないように対処したところ、食べ物が食べられなくなって、異物に手を出されていた。紙を食べられているのを発見したことをきっかけに、本人の居室はもとより、談話室、2Fフロアの食べられそうな物をすべて排除した。体調が一気に急変し、搬送を行ったところ、固い便が腸を破り、便が体内に漏れていた。また、腸の中より紐や小さな金属類も出て来た。排泄に関しては自立していたため、極度の便秘だと気が付かなかった。

周辺症状の目立つ方や、転倒のリスクの高い方、介護度の高い方の対応に追われて、そのゲストに対して理解をし、寄り添った支援が出来ていなかった。また、何かあれば

その都度対応はしたものの、その場限りの対処療法でしかなかったことを深く反省させられた。現在はそのような事態にならないように、認知症のゲストの排便状況が確実に分かるようにチェックしている。

今後はレクや運動を充実させ、学習療法や園芸療法、介護度の高い方用に運動などを取り入れていく。認知症の方が主になるが、楽しみや喜びを感じて頂けるようにしたい。

#### 4. 《今年度より新たに取り組む行事》

①祝い年を迎えるゲストの誕生日に願いを叶える。(映画、買物、食事など)

・古希、喜寿、傘寿、米寿、卒寿、白寿、百寿

②お誕生日会(第3月曜日) 職員による炊き立てのかわりご飯の提供

③1回/1ヶ月 ニコニコツアー、散歩やレクなど計画を立て実施する。

祝い年を迎えられたゲストは8名。食事などが主で「何処にも行きたくない」と言われるゲストもおられ、来期は事前に生活歴など聴き、楽しみがもてるような提案をしておくようにしていく。お誕生日のかわりご飯は炊き込みが主で「美味しい」とゲストからは好評である。

人員配置に余裕があった日は買物、散歩を実施することが出来た。来期は掃除やシーツ交換の業務に替えて1回/週タイムテーブルに組み込む。

#### 5. 《家族との交流・連絡》

“入居者・家族との協力”

①入居者・家族との関係作り

A) 状態の変化・変化が予測される場合は随時、ご家族に報告・連絡・相談を行う。

B) 家族と協力して、処遇の向上を図る。(性格、生活歴などを知る)

C) 万が一の時は、最期をどうされたいかをゲスト・ご家族の意向を十分に話しあう。

D) ゲストの希望等、園が必要と判断した場合、ご家族に電話連絡し近況報告する。

E) 緊急連絡先不明の方については、各区福祉を通じて親族等の調査を継続する。

②ケアカンファレンス会議(第2・4木曜日)

③状態に変化があれば、速やかに報告行う。

④新入所時は、1週間は毎日状態観察行い日誌に計上する。

⑤職員の質向上

A) 高齢化、重度化に対応していくために、医務、栄養科等の関連機関、ご家族との緊密な連携の下、ゲストの尊厳を尊重した責任ある介護に取り組み、職員一人ひとりが同じレベルで対応できるようにスキルアップを目指す。

B) 研修等に参加し、専門知識、介護技術の向上を図る。

C) 研修で学んだ事柄を介護現場、施設レベルで活かし共有化する。

6ヶ月毎のケアカンファレンスを実施し、ご家族にはゲストの生活状況、心身の変化など報告行っている。ゲストの思いや希望も伺い、ケアにいかせている。体調に変化があった場合にはご家族、各福祉事務所にも報告、連絡できた。

職員の質の向上に関しては、今現在どの職員も真面目に業務に取り組んでおり、ゲストに対しても優しく丁寧に対応できている。比較的経験年数は少ない職員が多いが、順調に伸びており、各係りなどの役割に対しても積極的に取り組んでいる。

#### 6. 《栄養科》

<目標>

①おやつ作りや行事食をゲストが楽しめる計画をたて継続して実施する

A) おやつ作りを1回/2カ月を継続して実施する

B) 実施時にゲストとの会話から次回の実施内容につなげる

概ね計画通り実施できた。間食時に行ったがおやつだけでなくリクエストから寿司作り等も実施した。感染症により実施できなかった分は来年度に計画している。

②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の情報共有、勉強会を行う
- B) 安易に食事形態をかえるのではなく、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

弥勒園と同文

③厨房改造案を完成させる。

- A) 定期的に外部業者との会議を行い、厨房改造案を完成する
- B) 委託業者との人事について話し合い、短期的、長期的に厨房業務を円滑に進める
- C) ケアハウス大慈栄養科と連携し業務の効率化を図る

弥勒園と同文

<月間行事食>

→月初め行事食、スナック狸、お好み焼き、美味しいお茶、間食選択、炊きたてかわりご飯、コーヒー喫茶、おやつ作りの月間行事食は計画通り実施できた。

<年間行事食>

月	年間行事	行事食
4月	お花見	午前から昼食を2Fフロアで作し、昼食時間に調理師が串揚げを調理して提供した。
5月	子供の日	昼食に炊き込みご飯、天ぷらで行事食を提供した。
	母の日	昼食に寿司をメインに特別食を提供した。
6月	父の日	昼食に赤飯を花型にして特別食を提供した。
7月	七夕	昼食は七夕をイメージした寿司、夕食は素麺を提供した。
8月	地蔵盆	夕食後、露店営業し地域交流の一環として職員が接客した。
	祭り	川祭り、いぶき西祭り等地域交流の一環として大慈園から露店出店し、職員が接客した。
9月	敬老の日	昼食で手巻き寿司を提供した。
10月	秋祭り	間食は露店営業。
11月	焼き芋	間食で園庭で焼き芋を実施した。
12月	クリスマス	昼食はローストチキンをメインにオードブルで提供した。 間食はケーキ。
	年越し蕎麦	夕食
1月	元旦(正月料理)	1日はお屠蘇とおせちを提供し、3日までお正月にちなんだ特別食を提供した。
	七草粥	夕食
	餅つき	全館合同で餅つきを行い、おろし餅ときなこ餅を提供した。
2月	節分	昼食は巻き寿司、夕食は鰯を材料に提供した。
3月	ひな祭り	昼食は菱寿司を提供した。

## 7. <<看護部>>

### <目標>

#### ①健康管理

A) 年2回の定期健診を行う。

ゲストとの日々の関わりの中で、状態観察を行い異常の早期発見に努めることが出来た。また、可能な限りゲストとのコミュニケーションを図りながら状態を観察していくことが必要である。フロアでの看護師の役割を見直し、医療のニーズも高いため医療的な観点からのアドバイスが出来るように努め、看護師としての必要な知識身に付けるように努力していくことが必要である。

### <年間業務>

月	項目	内容
5月	吉祥園（1回目）入所者定期検診	胸部X線、採血
6・7月	吉祥園全職員定期検診	胸部X線、採血、検尿、検便、心電図、腰椎X線（CWのみ）
11・12月	ゲスト・全職員	インフルエンザ予防接種
	吉祥園（2回目）、入所者定期検診	胸部X線、採血等
1月	吉祥園（CWのみ）定期検診	採血

### <週間診療表>

曜日	午前 午後	医師名	診療科目	頻度
月	午前・午後	坪内淳一	内科	毎週
	午前	平山 尚哉	歯科	毎週
火	午前・午後	坪内淳一	内科	毎週
	午後	松尾信二	精神科	毎週
水	午前	真継 猛	整形外科	毎週
	午後	松浦 肇	皮膚科	月2回
		平山尚哉	歯科	毎週往診
木	午前	坪内淳一	内科	毎週
	午後	坪内淳一	内科	毎週
金	午前	坪内淳一	内科	毎週
	午後	坪内淳一	内科	毎週
		森 啓行	糖尿内科	毎週
土	午前	坪内淳一	内科	毎週
	午後	松尾信二	精神科	毎週

※眼科・耳鼻科等は、外部へ随時受診。

## 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個別対応（トレーニングメニューの作成・指導）

A) 必要に応じた個別トレーニング（日常生活リハ）指導…随時

B) 緩和的治療の充実

今年度の実践目標に上げていた項目に対して、デイサービスの時間との兼ね合いにおいて、殆ど訪室・指導する時間がなく実施出来ていない状況である。物療に関しては、対象者に対して毎日施行しているが、年間を通して新規が1名と非常に少ない数値として終わっている。来年度の課題として、時間を作り聞き取り等をする事で目標課題を達成したいと考えている。

※物療等の実績は大慈弥勒園に記載。

9. 《委員会活動》

10. 《衛生管理》

11.《相談苦情の対応》

} ☆大慈弥勒園と同様

12 《入浴》

ゲスト間の相性やADLに合わせてグループ分けを行い、BGMを流したり、季節に合わせた変わり湯（1回/2W）（松の葉、レモン、桜、etc）を提供している。ゲストにとって、とても楽しみな日となっており、今後も続けていく予定。

曜日	昼入浴	夜間入浴
月・火・水・金・土・日	15:30～17:00	19:00～21:00
水・土（男性） 火・金（女性）	10:00～11:30 / 13:00～15:00	/

13. 《職員会議・OFF-JT》

頻度	会議名				
月1回	看取り・褥瘡委員会	事故再発防止委員会	サービス向上委員会	感染症防止対策委員会	マニュアル部会
	職員会議	主任会議	行事委員会	研修委員会	給食委員会
	マナーアップ委員会	基準書作成委員会	非常災害時対策委員会	職種部会	正副施設長会議
	処遇会議	部門会議			
随時	ケアカンファレンス		人事委員会		

○会議の実施状況

①職員会議→行事の振り返り、翌月・大きい行事への取り組み

委員会報告、各係りより結果報告と検証、提案

急を要する事例について

職員によるミニ研修

②処遇会議→リスクマネジメント（ドキドキ・事故報告の検証）

サービス向上（苦情・処理）

担当ゲストのアセスメントとモニタリングについて

職員によるミニ研修

会議では司会者、書記、ミニ研修などを職員が持ち回りにすることにより、職員全員に発言の機会を与えて、発言そのものに慣れるよう促した。誰もが必ず意見を言う

というルールで実施したこともあり、この一年間で全職員が活発に意見を言えるようになったことが大きい成果である。

ゲストの変化や連絡事項などを確実に共有できるように、ミーティング時に重要部分を3日間は読み上げている。また、出勤時に必ず日誌類を熟読していることもあり、より課題を共有できるようになった。

職員それぞれが思いを発言するようになったことにより、会議時間が長くなったり、話しが反れることが多く、時間設定が甘くなった事が反省点である。

委員会、OFF-JT に関しては弥勒園同様。

14.《クラブ活動》

脳を鍛える	随時	10名	職員	テーブルカラオケ	随時	10名	職員
シルバー体操	月4回(水曜日)	40名	村越先生	折り紙	月1回	2	外部
華道	月2回(隔週)	15名	段先生	詩吟	月1回	10名	職員
絵手紙	月1回	10名	シルバーカレッジ	ニコニコツアー	随時	3名	職員
書道	月1回	15名	シルバーカレッジ	体操	昼おやつ夕食時	全ゲスト	職員
コスメ	随時	10名	職員	麻雀	不定期	6名	職員
ビデオ鑑賞会	随時	10名	職員	塗り絵・	月1回	10名	職員

①シルバー体操 (1回/週)

頭と体を動かし、活動量アップを目指しているが、参加される方が減少気味である。いろいろなタイプのゲストが参加しているが、個々の差がはっきり出ており、「見学している」になっている。5月より認知症の方、ADLの低い方のために別メニューを組み込む予定にしている(ニコニコ体操)。ADLの低下や認知症状の進行を緩めたい。貴重な資源でもあるため、1F、3Fへの積極的な声掛け、誘導を行っていききたい。

②華道 (1回/2週)

楽しみにされているゲストが多いクラブ。時間をかけて真剣に活けられ、その後のお世話もきちんとされている。1日に何度も自分の生けた花を見に行かれるゲストもおられ、大変、好評である。

③絵手紙 (1回/月)

自立の方から認知症の方まで幅広く参加されている。筆などを使えないゲストには色鉛筆で対応し、少しでも多くの方に参加して頂くようにしている。廊下の壁に展示していることが、励みになっている。

④その他

来期より園芸療法、学習療法、ニコニコ体操など盛り沢山になるが、シルバー人材派遣により、支援にあたる時間が安定するため、腰を据えて真剣に取り組んでいきたい。

15.《年間行事》

月日		行事名	毎月の行事	
4月		お花見（園内） ボーイスカウト慰問	誕生者会食（第3日曜日）	
5月		母の日お祝い会	スナックたぬき(第3木曜日)	
		プチ旅行	お好み焼(第2・4日曜日)	
6月		外食ツアー（回転寿司）	健康チェック(体重・血圧測定)(月末)	
		父の日お祝い会	コーヒー喫茶(毎木曜日)	
7月	7日	七夕	誕生会(毎月第3月曜日)	
8月	23日	夏祭り（地藏盆）	買物ツアー（毎週月曜日）	
		夏祭り（吉祥園）	おやつ作り（2カ月毎）	
9月		つぐみ保育園慰問	理髪（第2月曜日）	
		敬老の日お祝い会 （喜寿・米寿）	その他慰問 随時受け入れ	
		彼岸法要	おやつ選択（毎週日曜日）	
10月		大慈園秋祭り	おいしいお茶（毎週月曜日）	
11月		にこにこ保育園交流会招待	X	
12月		つぐみ保育園慰問		
		クリスマス会		
		おやつ作り(餅つき)		
1月		正月遊び 書初め 初詣（諏訪神社） 新年会		
	2月	3日		節分
		14日		バレンタインデー（おやつ）
	3月	3日		雛祭り
14日		ホワイトデー（おやつ）		

➡お花見（4月7日）

職員手作りの昼食を提供（おにぎり、ポテトサラダ、焼きそば、チジミ、豚汁、厨房より串揚げ）おやつには美味しい和菓子とお茶を立てて提供した。

➡プチ旅行・イチゴ狩り

真っ赤な大きいイチゴを頬張り、「美味しい！」と笑顔满面。昼食は評判の焼肉屋で肉をたくさん食べられる。「今日は有難う。また来年も行きたい」との声を頂く。

➡プチ旅行・人丸花壇（5月9日）

7名のゲストが参加される。格式のある料亭でゆったりと「たこ料理」を召し上がり、話しも弾んでいた。

➡プチ旅行・オリエンタルホテル（5月11日）

「美味しい肉が食べたい」との声が多数あったため企画。「軟らかくて美味しかった」と喜んで頂けた。

➡母の日お祝い会（5月12日）

プレゼントとカーネーションをお渡しする。母の思い出を語って頂く。

➡プチ旅行・有馬温泉

ゆったりとお風呂に入り、美味しいご膳を頂き、庭を散策。贅沢な一時を味わっていただく。

➡プチ旅行・姫路セントラルパーク（5月30日）

雄大な自然の中をゆっくりと車を走らせてトラ、サイ、象など迫力のある動物を間近に見て歓

声を上げられていた。「ものすごく良かった」と帰園するなり話される。

➡ろうごの日（6月3日）

5名のゲストが参加され、昼食は外食する。それぞれおかずを選ばれ、たくさん食べて満足気。会場では作家の玉岡かおる氏の講演を聞かれ、涙されていた。

➡寿司ツアー（6月16日、22日、27日、30日）の4回

それぞれ好きなネタを選ばれ、普段よりたくさん召し上がる。気の合うお仲間と一緒に、話しも弾んでいた。

➡父の日お祝い会（6月17日）

プレゼントと花をお渡しする。父の思い出を語って頂く。

➡七夕（7月7日）

織姫、彦星の衣装をまとい、芝居を行ったが大変好評であった。ゲストと写真撮影をする。

➡吉祥園夏祭り（8月4日）

職員手作りの昼食を召し上がって頂く。また昔に帰って出店のゲームを楽しんで頂く。盆踊りが入れられなかったのが残念である。

➡港神戸花火大会（8月6日）

4名のゲストが参加。「良い場所を取ってもらった。とっても綺麗だった」と話を伺う。

➡盆法要（8月13日～15日）

暑いにも関わらず、多くのゲストが参加される。

➡大慈園秋祭り（11月20日）

職員による出し物が好評で喜んで頂けた。今回露店がなかったが集中して出し物を見て頂けた。

➡ソレイユ慰問（12月5日）

馴染みの慰問でゲストも楽しみにされている。今回、カラオケセットの不調もあり、準備に時間がかかり、待たせることになった。次回より先に確認しておく。

➡つぐみ保育園慰問（12月8日）

クリスマス会に来て頂く。子供たちが上手にハンドベルを鳴らしていたのには関心されていた。肩たたきでは嬉しくも気恥ずかしい様子が見られた。

➡にこにこ交流会（12月19日）

5名のゲストが参加される。特等席を用意され、子供達とふれあいが出来たと喜ばれていた。

➡クリスマス会（12月22日）

職員の出し物でハンドベルとクリスマスソングを歌う。ビンゴゲームでは皆さん真剣に数字とにらめっこをされていた。昼食も美味しかったと好評であった。

➡正月遊び（1月1日～3日）

新年の挨拶を行う。職員手作りの福笑いやカルタなどで一日中遊ぶ。入浴や行事もなく、ゆっくりのんびり過ごして頂く。

➡諏訪神社初詣（1月2日）

車椅子の方も多数参加され、この一年の健康を祈願される。お神酒も頂いて嬉しそうであった。

➡餅つき（1月12日）

2Fにて開催。それぞれの部署対抗の出し物を行う。杵で餅を搗く度に「ヨイショ！」と声を出される。活気のある時間が持てた。

➡新年会（1月14日）

ビンゴゲームをする。真剣に番号を見られていた。事前に景品を見られ、「これがほしいわ」「ビンゴ！」と自慢気だった。

➡節分（2月3日）



甘納豆と小分けした豆を提供する。来年は本格的に昔ながらの豆まきを実施し、喜んで頂きたい。

➡彼岸法要（2月19日）

園庭で行われるが、寒かったこともあり、限られたゲストの参加となった。

➡ひな祭り（3月3日）

インフルエンザ流行のため、中止となる。BGMとおやつを提供をする。

➡富士園芸慰問（3月17日）

定期の慰問。歌、踊りなど盛り沢山で、ゲストは楽しみにされている。殆どの方が参加される。

<行事総括>

行事や出し物は完成度の高いものが提供出来た。ゲストは練習風景や準備している段階から見ておられ、本番を楽しみにされている方も多い。今後も喜んで頂くために良い企画を提供していきたい。

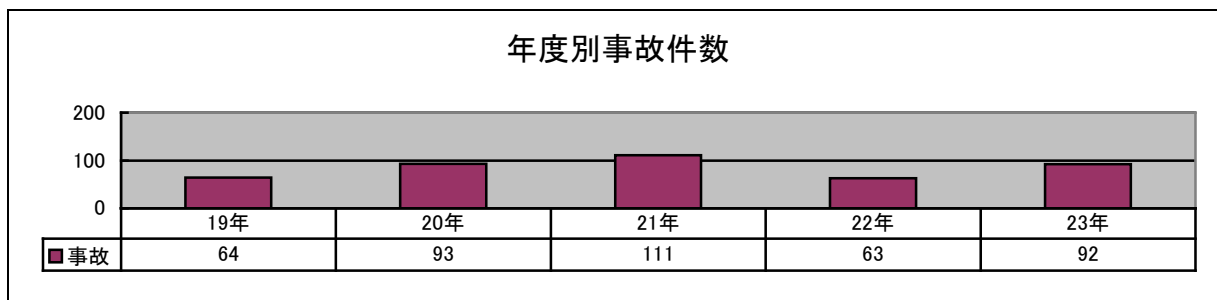
16. <<リスクマネジメント報告>>

☆事故の定義・・・膝が地面に接地した時点で事故とみなす。

①報告件数

○年度別事故件数

前年度に比べ事故報告で29件増加となった。



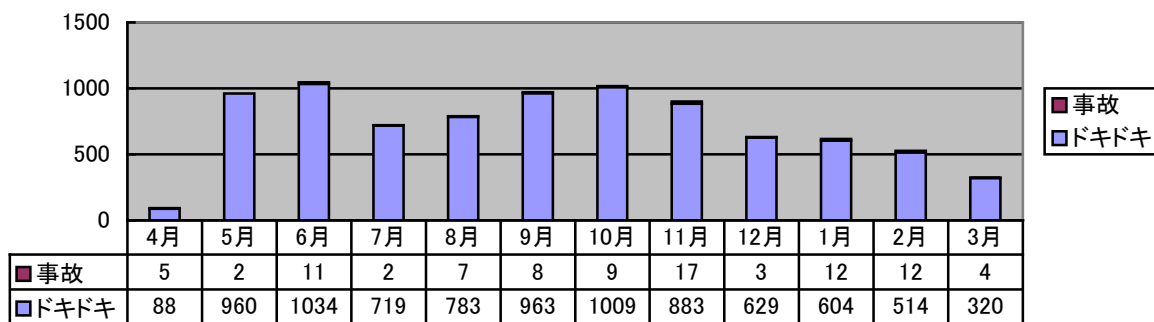
○23年度報告件数・・・8,598件（事故92件、ドキドキ8,506件）

前年度1439件（事故63件、ドキドキ1,376件）

・前年度に比べ345件減少。

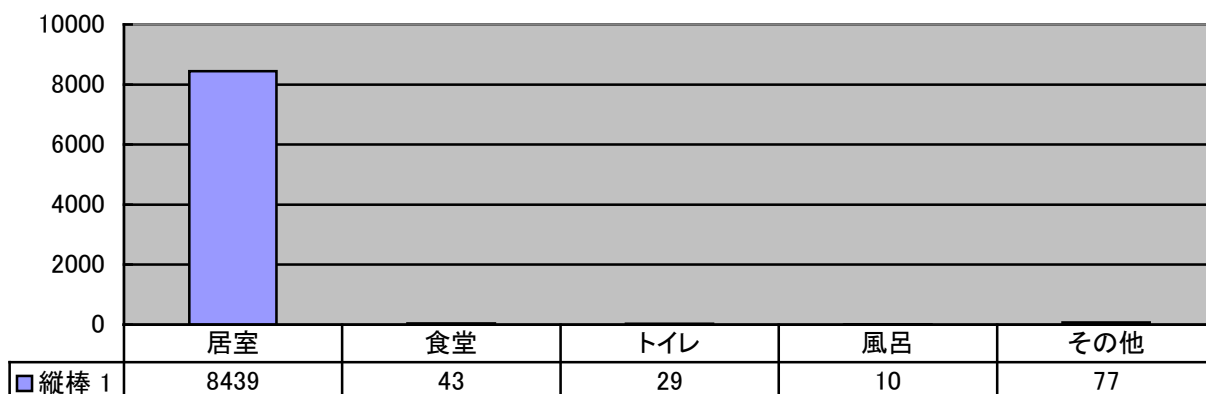
○ドキドキ・事故件数

見守り者、介助者が増えたため、センサー設置をし、様子観察を行った。今年度よりドキドキの定義を一部変更（リスクの時間帯などの把握）したため、大幅に件数増。しかしゲストの度々の部屋の出入り、認知症の方の車椅子からの立ち上がりや、トイレの訴えなどで何件も重なり、一人の職員では対応出来なかった。特に夜勤帯では職員の仮眠中に3件のセンサーやコールが重なることも度々あり、職員には大きなストレスになっていた。ゲストへのお声掛けも「危ないから立たないでね」「ここにいて下さい」になり、ゲストの行動を制止したり、声が大きくなったりもし、安易にリスク回避していたに過ぎなかった。ゲストにも大きなストレスになっていたと思われる。「センサー反応が多いから職員も手が回らない」では問題の視点が違う。下半期よりリスクの高いゲストの部屋を職員室近くに集めて対応しやすくし、センサーの設置台数を減らした。また、ゲストが部屋に入って何をしたいのか、個々のゲストの特性も再確認した。タイムテーブルを見直し、集中して見守りもできるようにレクの充実を図った。これにより、センサー反応の数はかなり減少した。



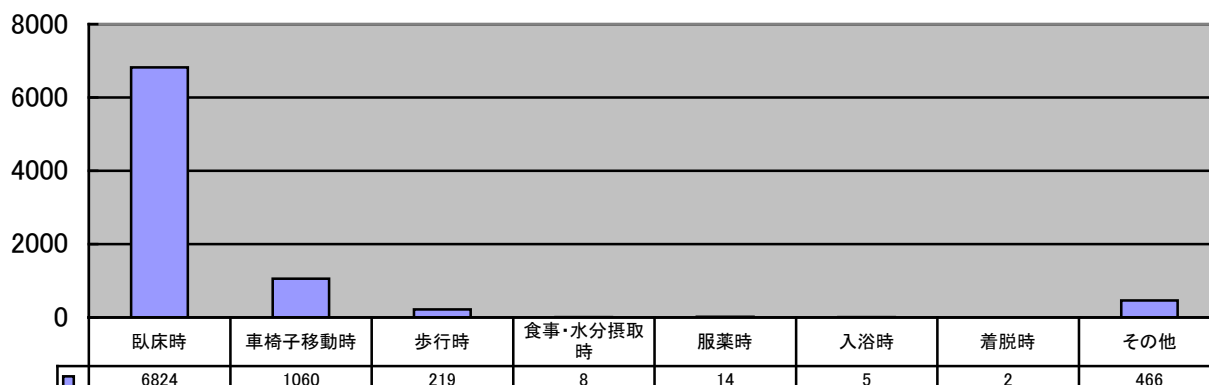
②発生場所別件数

ドキドキのほとんどが居室。日中→ 入口、トイレ前 夜間→ベッド下



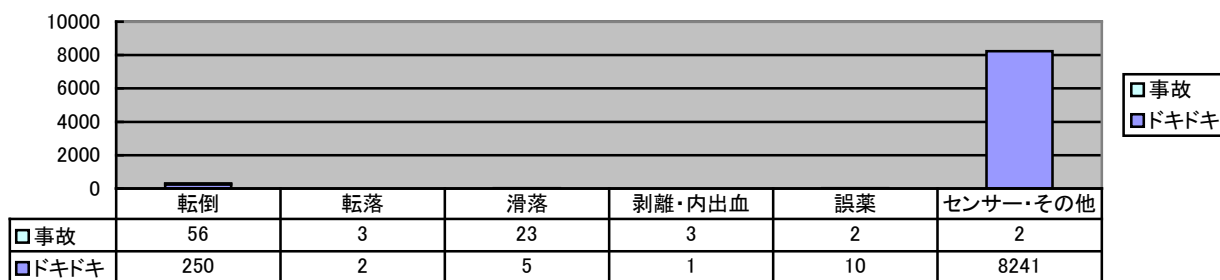
③発生状況別件数

センサーのドキドキ件数が殆どで、臥床時、車椅子移動時、歩行時が多い項目に廊下などの項目が無くその他に入っている。



④発生内容別件数

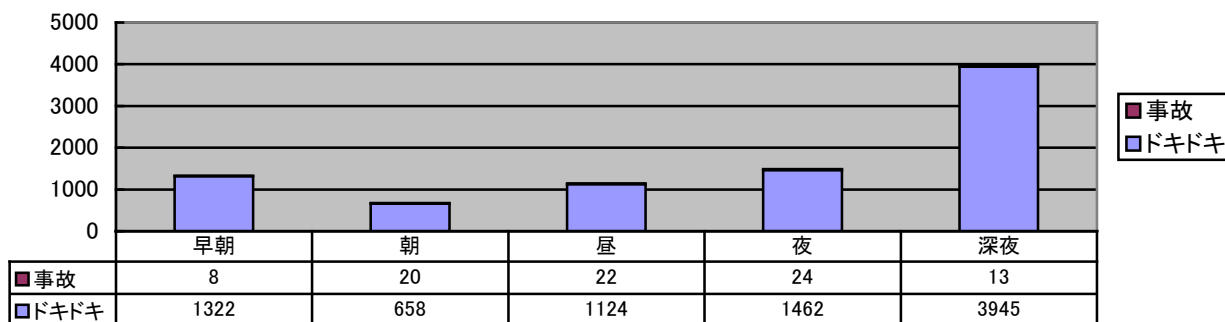
前年度転倒 30 件に対して 56 件と 26 件増えた。誤薬は職員注意しながら行い前年 4 件から 2 件に減少。



### ⑤時間帯別件数

早朝 4 : 00～6 : 59    朝 7 : 00～11 : 59    昼 12 : 00～16 : 59    夜 17 : 00～22 : 59  
 深夜 : 23 : 00～3 : 59

日中はレクなど行っているため、夜間帯のセンサー反応が多い（殆どがトイレ誘導）  
 昼食後など職員が手薄な時間帯に排泄等で居室に戻る事が多い。食後必ずトイレに行かれる  
 ゲストも数名おられ、職員の休憩時間をずらし、トイレ誘導を組み込んだ。



### ⑥まとめ

職員のミスによる事故もあるが、啓発ポスターの設置によりリスク回避意識は高まっている。処遇会議の再開により予測されるリスクなど、職員間で共有できる機会が増えた。介助者、見守りのゲストが増加し、センサー設置件数が増えた。

センサーは対処療法で一時しのぎにしかならないため、日中のレクの充実や生活リハの実施による下肢筋力トレーニングなどでセンサーを外していつい。

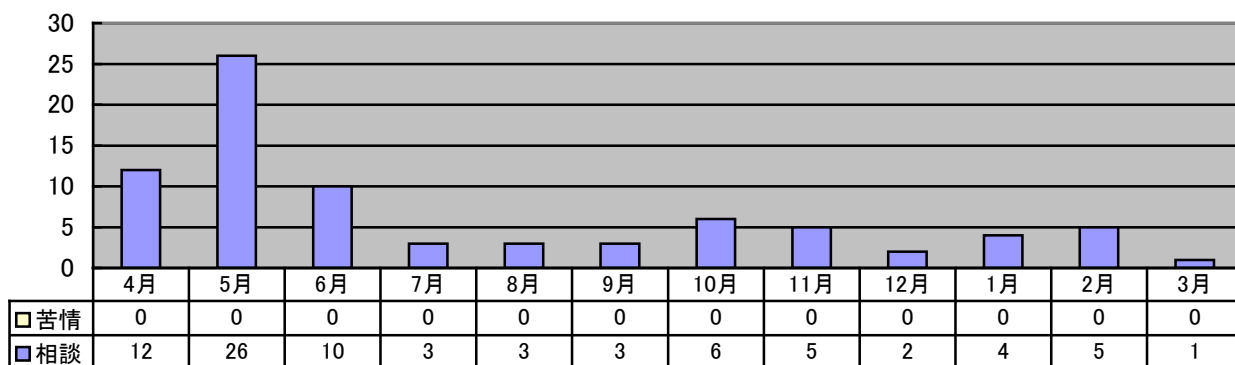
次年度は職員の意識をより高められるよう研修を取り入れていきたい。特に問題点や原因をきっちり把握し事故回避する。

## 17. ≪苦情・相談結果報告≫

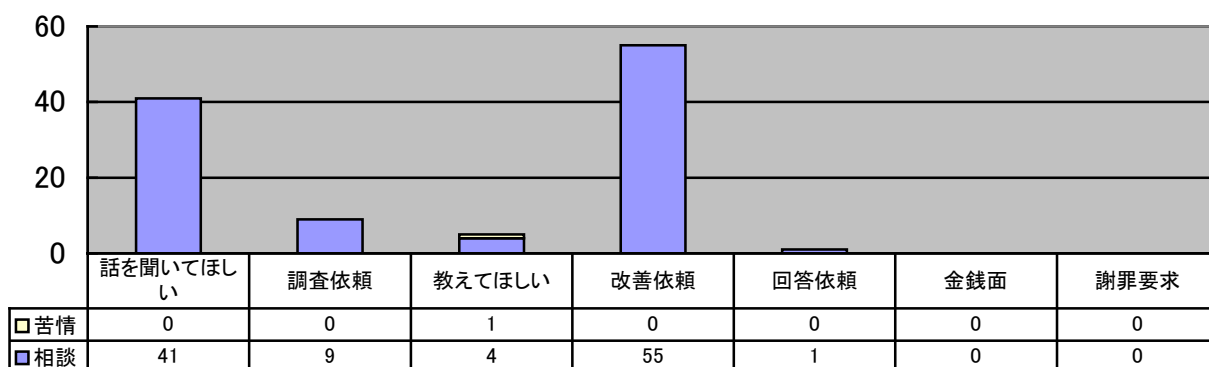
苦情の定義→施設長が直接対応した件を苦情とする。

### ○報告件数

報告件数	23 年度			22 年度		
	合計件数	苦情	相談	報告件数	合計件数	苦情
	80 件	0 件	80 件	54 件	2 件	52 件



### 要望分類



※複数回答しているため件数が多い。

### ○主な内容

#### <ゲスト間>

食事時に隣の席の方が嫌がらせをしてくる、テレビ（ラジオ）の音量がうるさい、話声がうるさい等

#### <職員に対して>

洗濯物が返却されない、職員の口調、態度が冷たい、ご家族より「頼んだことが出来ていない」、ご家族より「洗濯物にティッシュが付いているままになっている」、職員が勝手に部屋のものを持って行った等

#### <その他>

玄関に飾っている花が抜き取られる、冷蔵庫のカゴに知らないものが入っている

#### <医務に対して>

処方薬の内容に対しての不満、Drに冷たくされた

#### <栄養科に対して>

異物混入（3件）、ご飯が固い

#### <建物・備品>

網戸の破れ、配管より水漏れ、エアコンの故障（3件）等

### ○まとめ

今年度はゲストからの声を少しでも多く拾い上げた。ゲスト間の相談より職員に対しての相談件数が多かった。ちょっとした事で言われる方もおられるが、怒りMAXで訴えられるゲストの方も多い。

職員に対しての相談は、職員の態度や職員の確認不足や説明不足が原因のものが多く、注意すれば相談に上がらなかったであろう事項が目につく。

ゲスト間の相談では、食事席でのトラブルが多く、それらは日頃の人間関係に強く結びついているものが多いため、根本を改善することの難しさを感じた。

ゲストからの相談は、より良いケアを行っていくために必要不可欠であることを全職員で共通認識し、今後のゲストとの信頼関係の構築に繋げていきたい。また、その都度早い対応を心がけ、対応しながら原因を探り、同じことを繰り返さない様、職員で意見交換していく。

18. <<職員構成>>

施設長	生活相談員	支援員	看護師	栄養士	事務員	介護支援専門員
1名	1名	14名	1名	1名	2名	1名

19. <<総括>>

コミュニケーションに関して、上半期、下半期とも人員の配置が難しい時期があり、ゲストの話を傾聴することが難しかった。職員は元よりケアマネ、相談員とも受診の送迎やヘルパー業務に入ることも多く、何か問題がある場合にゲストの方から相談に来られるというケースが殆どであった。職員の人員配置が難しい上に、ゲストの個々の生活レベルの差も激しく（非該当、要支援、要介護が混同している）、各ゲストに合ったサービスが提供出来にくい現状がある。人員配置の問題に加え、ゲストの重度化や介護ニーズの高いゲストの入所の増加に伴い、3大介護以外の支援が困難であった。転倒リスクの高いゲストにはセンサーを設置し、リスクを回避していたが問題解決にはなっておらず、逆にゲストのストレスになっていた。また特に見守りが必要なゲストの対応に追われることもあり、1人の職員では対応しきれないことも度々あった。上半期後半よりセンサーを見直し、集中して見守りが出来るように、レクリエーションや運動、生活リハビリなど取り入れた。また、月1回の話し合いを利用し、食事、排泄、運動面でのミニ研修を実施したり、その内容を吉祥園カレンダーに記載するなどした。その結果、現在では特に要支援、非該当のゲストに食事、排泄、運動の重要性が浸透しつつある。また、介護度の高いゲストにはデイの入浴サービスを利用していただくことによりゆとりのある入浴を楽しんでもらっている。

さらに、5月からはシルバー人材派遣を利用し、掃除やシーツ交換などを委託することにより人員体制を安定させ、特に見守りが必要なゲストだけでなく全てのゲストへ支援時間を確保していく予定だ。

特養化、多様化しているにも関わらず、資源はあまり変わっていない。重度化のゲストに養護での生活が合うかどうか、ゲストにとってよいことなら特養への移動も考慮する必要があると考える。現在、排泄、入浴、食事、レクなど、各係りの連携がうまく取れるようになった。処遇計画や介護（予防）計画をしっかりと立て、自立に向けてしっかり個別ケアができるようにしていきたい。