

平成23年度 事業報告書

大慈ショートステイ

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>

老人福祉法・介護保険法の理念及び法人の設立方針である「和顔愛語・上敬下愛」及び法人訓を基本方針として、高齢者の人権を尊重し、自立を目指して、高齢者の精神的・身体的な援助を行う。又、利用された皆様との人間関係を深め、笑顔を忘れず“生活の場”として、利用された方及びご家族に満足していただけるサービスを提供する。

3. <ケア部門>

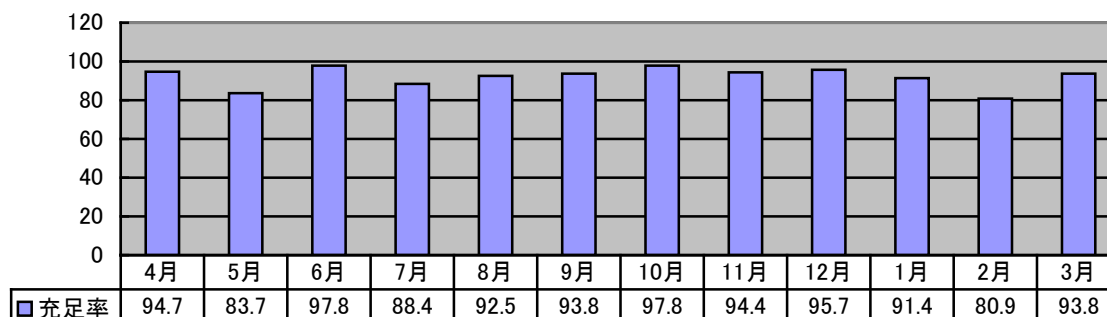
<5ヵ年計画>

- 最終目標
 - ①『ふあつとほむな生活を目指す』
※ふあつとほむとは、和みのある家庭的な雰囲気の中で、人と人とのつながりを大切にすること
 - ②『一人ひとりが輝き、あなたが主役になる場所を目指す』
- 中期目標
 - 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。
- 23年度重点目標
 - ①SS充足率97%以上（退所後の実績）を維持、又向上を目指し収入の安定を目指す。

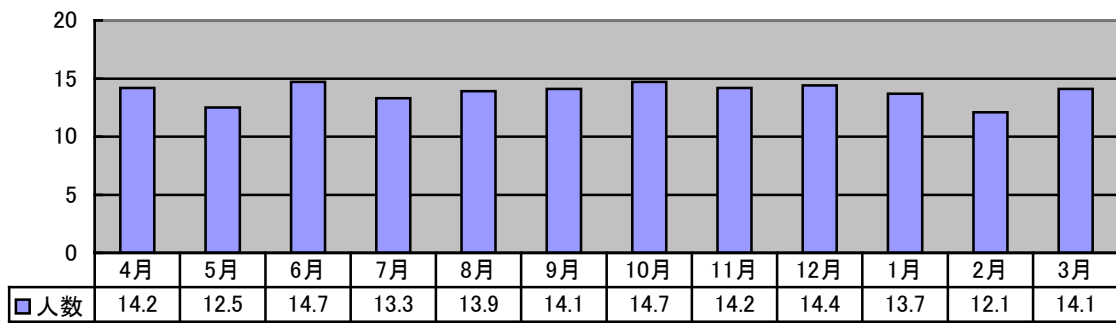
A) CMとも連携、連絡を図り、信頼関係の構築と新規SSの依頼をし易いように努める。

退所後平均利用率 92.1% (22年度 95%) と目標値まで届かなかった。ショートロング者の施設入所や利用予定者の入院や死亡等が重なったのが原因である。毎日、各事業所へ空き情報の紹介等営業連絡を必ず行うが、日程や居室の折り合いが合わず利用に至らなかったケースがあり、今後、希望者が利用出来る環境作り等、更なる営業努力とサービスの向上が必要である。

○充足率→日中 101.2%、退所後 92.1%



○平均人数→日中 15.2 人、退所後 13.8 人



② S S新規ゲストのリピーター率の向上を目指す。

(H22年度は70%以下であった為、70%以上を目指す。)

- A) 新規ゲストについてはS S送迎時より不安もある為、職員が傍に寄り添い安心して頂ける様に、コミュニケーションを密にとる。
- B) 外出の時間を少しでも作り、楽しみや喜びの増加、一人一人のゲストが輝ける様に努める。(回想法の手法を用いて、昭和の記憶・学習療法等を実施)
- C) 一日一度は必ずゲストとのコミュニケーションを図る。

前年度同様、リピート率は約50%と目標値より大幅に達成出来ず今後の課題となる。新規利用、通常利用共に殆どの送迎について、付き添い送迎を行い、ベッドtoベッドで対応し安心して利用できる環境作りが出来た。コミュニケーションに関しても、畑や昭和の記憶等を交え、ゲストが主体的に話をする事により家庭的な雰囲気の中でのコミュニケーションを取る事が出来た。

③ 24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。

大慈弥勒園同様に、制度改定に向けた研修会等に参加し対応している。今回の改定で『緊急ショート』の要件が変更され、当事業所としては、年度途中から算定する予定であるが、算定要件が複雑で、今までほぼ無条件に緊急ショートを受けてきた当事業所にとっては、不利な改定である。今後、対応に向けて検討したい。

4. <<看護部>>

①施設内において、看護職員の役割を理解し、業務改善及び組織作りに努める。

- A) 職員間の連携強化と申し送り機能の充実を図る。
- B) フロア配置の実現に向けて取り組む。
- C) 看護業務の見直しや改善を図る。

②持参薬の管理

- A) 利用中の薬を個別にセットする。
- B) 毎日の薬をセットし、間違いのないようにダブルチェックを行う。

☆診療所受診について、主治医への受診が基本であるが、要望があればその都度対応する。

大慈弥勒園同様

5. <<栄養科>>

<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。

勉強会の回数を重ねる中で、新人職員でもわかる様、来年度目標へ向けての材料である食事形態マニュアルを完成し部署への設置はできた。利用初日はSS職員と形態確認を行っており、水分摂取に誤嚥のリスクがあるゲストには個別に水分量にあわせてトロミ剤を小分けにして提供している。

②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) 季節感を考慮した内容で実施する。

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。

ゲストの声からお好み焼き、焼き芋は計画通り実施している。年度半ばは人員が確保できず中断した為、かき氷等通常職員数でできる間食で実施した。

<年間行事食>

※大慈弥勒園に記載。

6. <<理学療法科>>

<実践目標>

①個別機能訓練者への適切な（在宅生活に基づく）プログラムの作成…随時
→個々の在宅での生活スタイル・環境等を聞き取り、そのスタイルに順応した対応を指示した。

7. <<年間行事食実施 全部署>>

8. <<行事等の実施内容・反省点>>

9. <<会議の実施内容・反省点>>

10. <<職員会議・OFF-JT>>

} 弥勒園同様

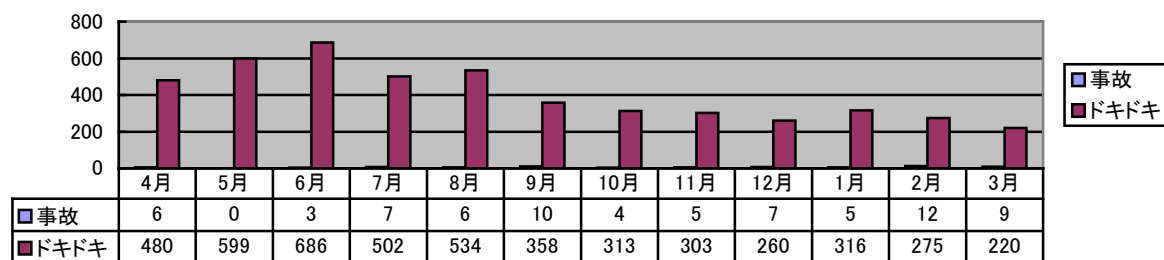
11. <<リスクマネジメント報告>>

☆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

ハイリスクパーソンの利用中止により、ドキドキの報告件数は激減している。事故発生件数について、下半期以降減少傾向にあったが、2月にインフルエンザが流行後、職員の見守り不足、ゲストのレベル低下が原因となり報告件数が上昇した。

報告件数	23 年度			22 年度			
	合計件数	事故	ドキドキ	報告件数	合計件数	事故	ドキドキ
	4,920 件	74 件	4,846 件		7,129 件	75 件	7,054 件



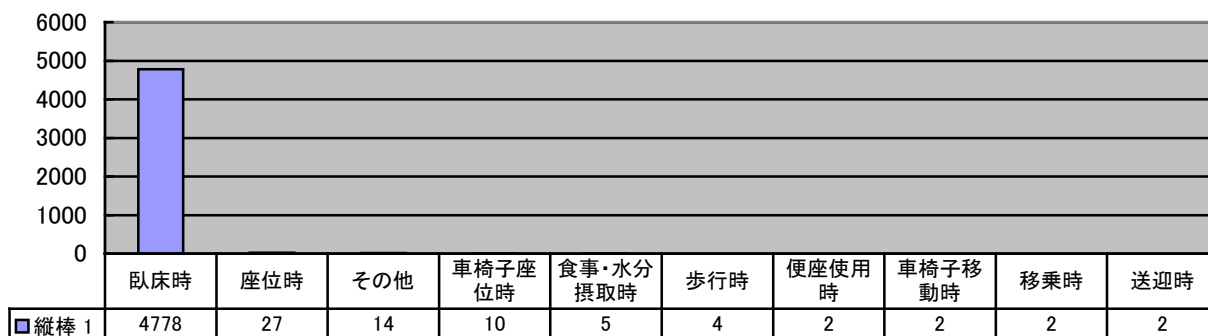
②発生場所別件数

居室での報告件数が圧倒的に多く、次いで廊下、食堂となっている。居室での報告数に関しては、立ち上がり時にリスクを伴うゲストが多く、センサーマットを多用している事で、早期発見ができています。



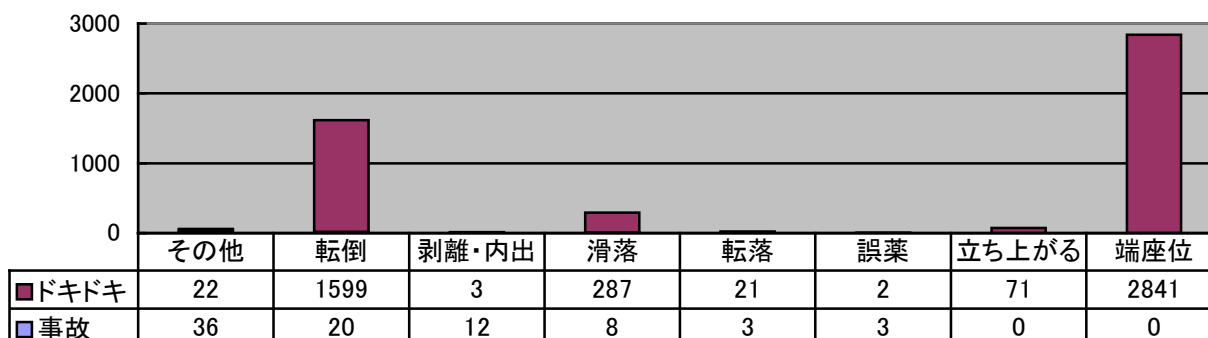
③発生状況別件数

臥床時の報告数が最も多く、次いで座位時、車椅子座位時となっている。開始動作時に、リスクを伴うゲストが多く見られている事が分かる。



④発生内容別件数

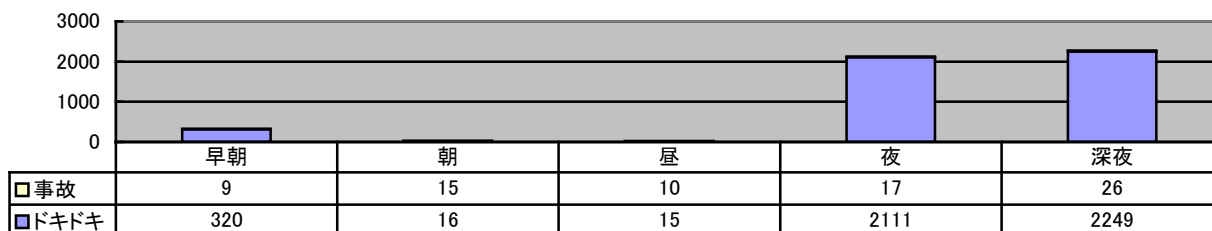
事故報告では「事故・その他」が最も多い。その内訳としては「発見時にすでに床におられる」場面を発見した際に転倒・転落・滑落のどの部類にも当てはまらず、「その他」として報告されている事が考えられる。対策に関しては本人のADLや事故状況等より、考慮して実行している。反面、転倒の報告数は前年度と比較すると半分に減少。合わせて考慮するとゲストの行動が把握出来ていない事が予測される。



⑥時間帯別件数

事故・ドキドキ報告共に夜～深夜に掛けての報告件数が多い。ショートステイという特性上、在宅で昼夜逆転されたゲストが単発的に利用される事で、改善が見られず、報告数に反映されているものと考えられる。夜間の事故内容としては前述の「事故・その他」が多く見られる事から、ゲストの行動把握が正確に出来ていない事が考えられる。

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



⑦まとめ

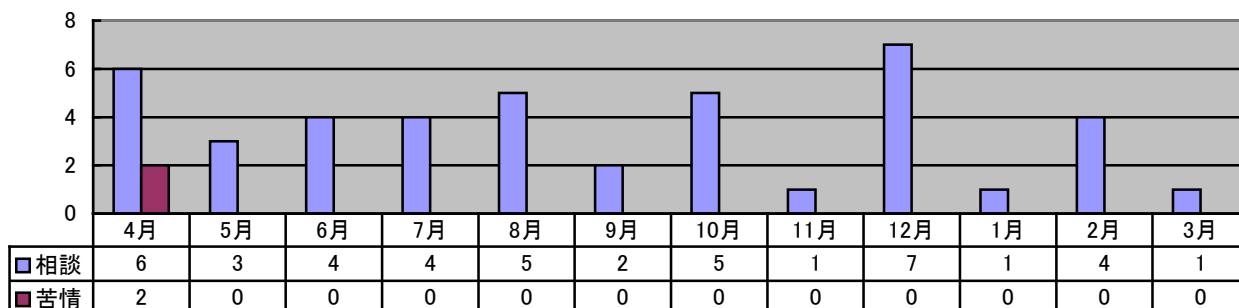
下半期以降、ハイリスクパーソンの利用中止により、ドキドキ報告件数は減少しているが、ベテラン職員の退職、職員の体調不良による欠勤が相次ぎ、ゲスト個々の把握にまで至っていない事が考えられる。対策として職員間での情報共有強化とし、引き継ぎ方法の変更を実施。誰もが「見える」引き継ぎにする事で、意識的に情報を把握し、呼び掛けを行う職員も見られている。今後も情報共有の強化、組織的な職員教育・指導に取り組んでいきたい。

12. ≪苦情・相談結果報告≫

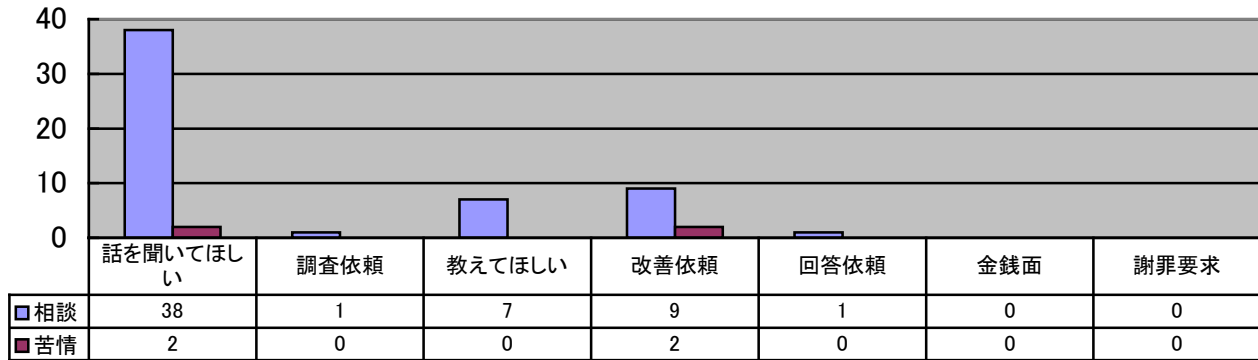
苦情の定義→施設長が直接対応した件を苦情とする。

○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	相談
	45件	2件	43件		37件	0件	37件



要望分類



※複数回答しているため件数が多い。

○主な内容

主な内容としては、職員・ゲスト間でのコミュニケーション不足による不安感、職員間の報連相不足によるものが多く見られた。

○まとめ

職員の入れ替わり、ゲストのリピート率の低下により、細かなニーズが把握出来ず、クレームに結び付く場面が多く見られた。次いで、職員の直接処遇に関してクレームが多く聞かれるようになってきている。職員の入れ替わりも原因の一因と考えられるが、接遇面でのレベル低下は客観的に観ると痛感する。世間のコンプライアンスへの注目、又、ショートステイとしての役割を考慮し、サービス改善に努めたい。

13. <<総括>>

今年度の目標に関して、『目標』の部分でも述べたが、施設入所等により充足率が若干下がり、設定した目標には及ばなかった。『リスクマネジメント』の報告にもある通り、事故報告は前年並みであったが、年度途中までは減少傾向で推移し、0件の月もあったが、職員の急な欠勤や退職により、勤務ローテーションは崩されて行き、2月にはインフルエンザ流行も起因し事故が増加した。大慈弥勒園同様、施設長面談等で現状を打破しようと考えている。

ショートステイは、レスパイトケアも目的とした事業所であるが、その目的については、緊急ショートも含め達成できている。今年度も、緊急入所相談センターからの依頼を受け入所につなげた事や、あんすこや居宅の問い合わせには順次対応している。しかし、近年機能訓練のみならず、レク等のニーズも多くショートステイの経営方針策定に苦慮している。又、ベッド管理において、男性ゲストが減った事で空きベッドが発生し、利用ニーズの高い女性ゲストが利用できない現象が多くなり、4人部屋対応の限界点も示めされたように感じる。

次年度以降、様々なニーズに対応する事と、当事業所独自サービスを確立し、提供できるよう、検討したいと考える。