

# 平成29年度 事業報告

社会福祉法人つつみ会  
特別養護老人ホームみどりの杜

## I 平成 29 年度の事業の概要

### (1) 介護料収入等の状況

前年からの課題であった看取り等退所後の速やかな新規入所者の確保については、昨年よりも迅速に利用者確保ができたことで、居室の稼働を下げずに推移できたこと、介護職員へ還元される処遇改善加算が増額されたことから、当期の収入は 2 年振りに 300,000 千円台に回復した。

表一 1 介護料収入等の推移

単位：千円，%

| 区 分   | 25 年度   | 26 年度   | 27 年度   | 28 年度   | 29 年度   | 対比     |
|-------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|
| 介護料収入 | 281,241 | 292,811 | 301,813 | 291,887 | 300,512 | +8,625 |
| (前年比) | ▲2.5%   | 4.1%    | 3.1%    | ▲3.3%   | 3.0%    |        |

### (2) 施設の利用状況

前年度からの課題であった看取りや入院等の退所後に新たな利用者を迎える手続きが円滑に進める事ができ、入所は高い稼働数が維持できた。

ショートステイに関しても、入所に移行した既存の長期利用者に代わり新たな利用者を比較的早期に確保できたが、まだ以前の稼働数には達していない。

デイサービスは、27 年度に地域密着型に移行し、利用者が茨城町住民に限定されて以降、稼働数が伸び悩みを見せている。

表一 2 1 日平均利用者数の推移

単位：人

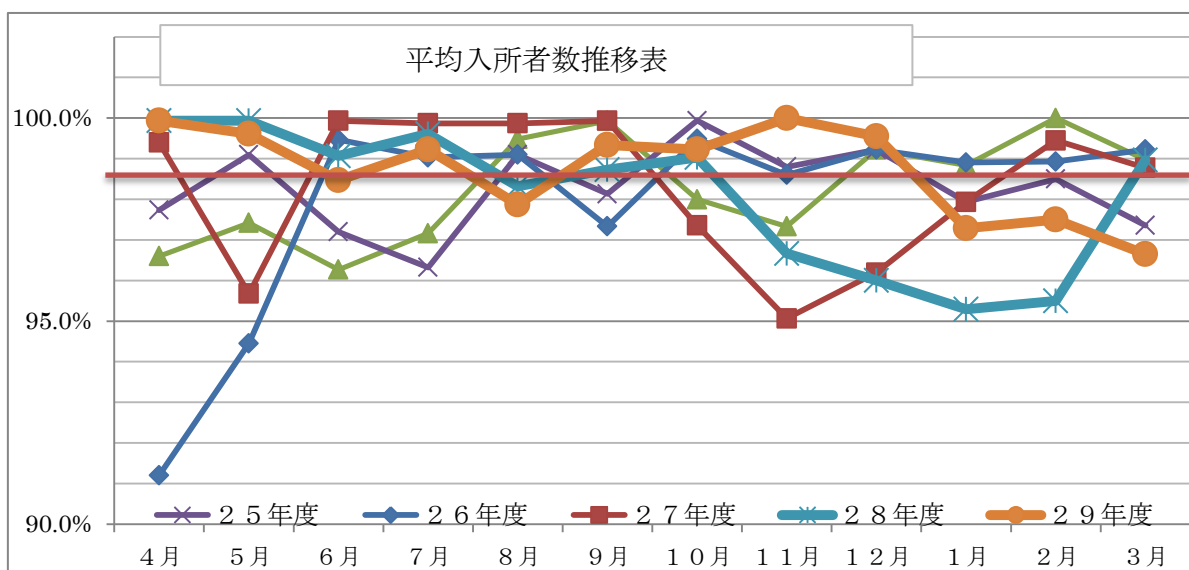
| 区 分  | 定員 | 25 年度 | 26 年度 | 27 年度 | 28 年度 | 29 年度 | 対比   |
|------|----|-------|-------|-------|-------|-------|------|
| 入 所  | 50 | 49.1  | 49.0  | 49.1  | 49.1  | 49.4  | +0.3 |
| 短期入所 | 10 | 8.4   | 9.0   | 7.6   | 7.3   | 7.6   | +0.3 |
| 通 所  | 10 | 6.3   | 8.0   | 8.9   | 6.8   | 6.2   | ▲0.5 |

## Ⅱ 入所者数・利用者数の推移

### 1.入 所

入居者の入院による退所をショートよりスムーズに移行できたため、稼働率は前年以上の高稼働を維持できた。

|     | 28年度   |        | 29年度   |        | 対前年比 |        | 備 考                           |
|-----|--------|--------|--------|--------|------|--------|-------------------------------|
|     | 入所者数   | 稼働率(%) | 入所者数   | 稼働率(%) | 入所者数 | 稼働率(%) |                               |
| 4月  | 1,499  | 99.9%  | 1,499  | 99.9%  | 0    | 0.0%   | 平均介護度<br>(28)3.62<br>(29)3.52 |
| 5月  | 1,549  | 99.9%  | 1,544  | 99.6%  | -5   | -0.3%  |                               |
| 6月  | 1,486  | 99.1%  | 1,477  | 98.5%  | -9   | -0.6%  |                               |
| 7月  | 1,544  | 99.6%  | 1,538  | 99.2%  | -6   | -0.4%  |                               |
| 8月  | 1,524  | 98.3%  | 1,517  | 97.9%  | -7   | -0.5%  |                               |
| 9月  | 1,481  | 98.7%  | 1,490  | 99.3%  | 9    | 0.6%   |                               |
| 10月 | 1,535  | 99.0%  | 1,538  | 99.2%  | 3    | 0.2%   |                               |
| 11月 | 1,450  | 96.7%  | 1,500  | 100.0% | 50   | 3.3%   |                               |
| 12月 | 1,488  | 96.0%  | 1,543  | 99.5%  | 55   | 3.5%   |                               |
| 1月  | 1,477  | 95.3%  | 1,508  | 97.3%  | 31   | 2.0%   |                               |
| 2月  | 1,337  | 95.5%  | 1,365  | 97.5%  | 28   | 2.0%   |                               |
| 3月  | 1,534  | 99.0%  | 1,498  | 96.6%  | -36  | -2.3%  |                               |
| 計   | 17,904 | 98.1%  | 18,017 | 98.7%  | 113  | 0.6%   |                               |

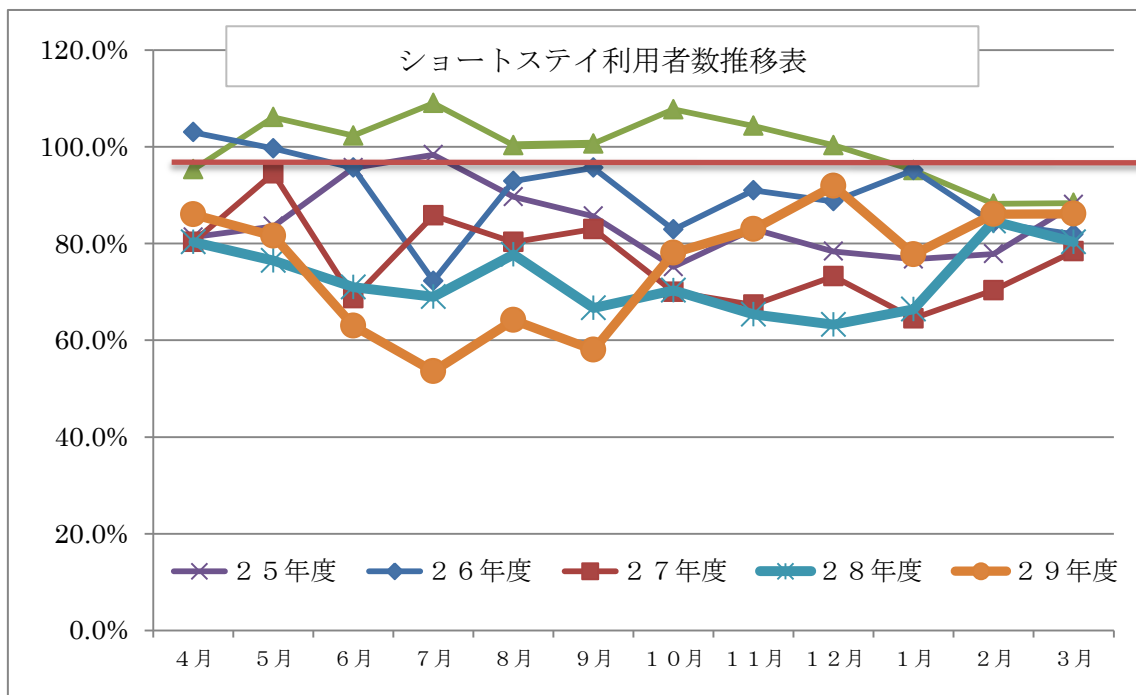


## 2.短期入所

前年の課題であった長期利用者の入所への移行後に新たな利用者確保は、営業努力により

利用者数は増加しているが、未だ以前の稼働数には戻っていない。

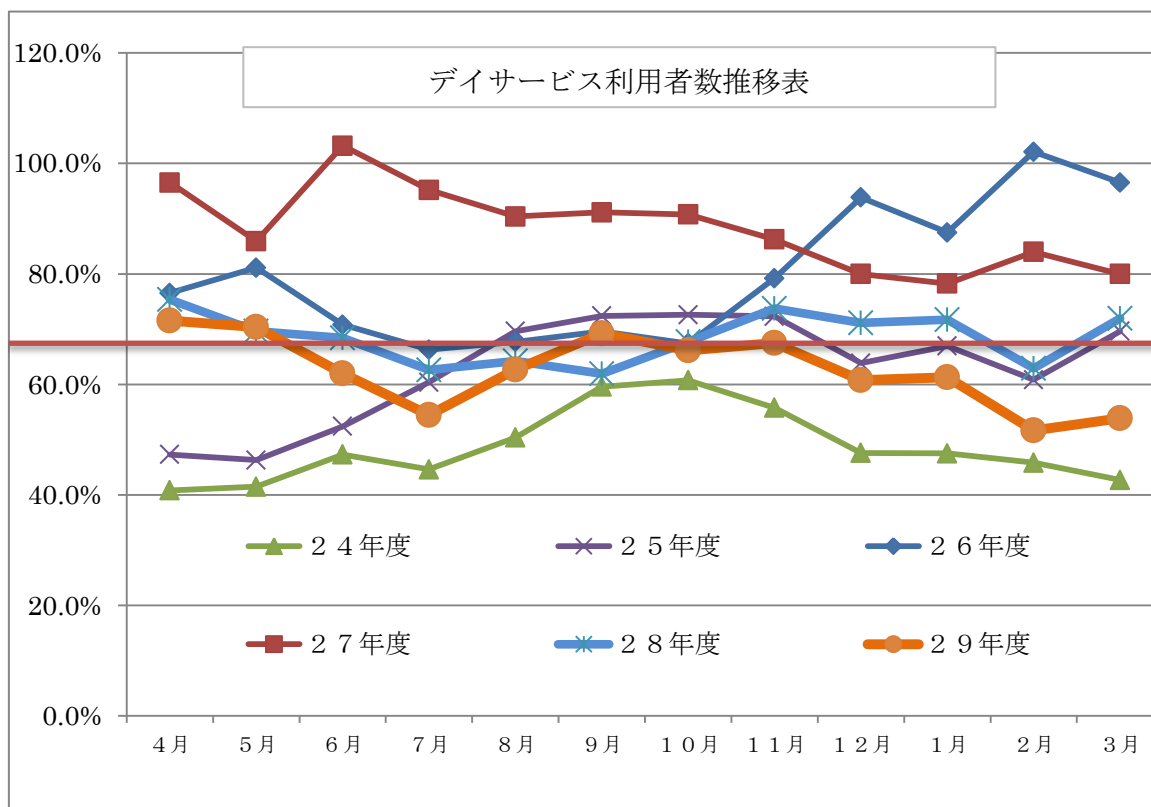
|     | 28年度  |        | 29年度  |        | 対前年比 |        | 備考                              |
|-----|-------|--------|-------|--------|------|--------|---------------------------------|
|     | 入所者数  | 稼働率(%) | 入所者数  | 稼働率(%) | 入所者数 | 稼働率(%) |                                 |
| 4月  | 241   | 80.3%  | 258   | 86.0%  | 17   | 5.7%   | 平均介護度<br>(27) 3.28<br>(28) 3.15 |
| 5月  | 237   | 76.5%  | 253   | 81.6%  | 16   | 5.2%   |                                 |
| 6月  | 213   | 71.0%  | 189   | 63.0%  | -24  | -8.0%  |                                 |
| 7月  | 214   | 69.0%  | 166   | 53.5%  | -48  | -15.5% |                                 |
| 8月  | 241   | 77.7%  | 199   | 64.2%  | -42  | -13.5% |                                 |
| 9月  | 200   | 66.7%  | 174   | 58.0%  | -26  | -8.7%  |                                 |
| 10月 | 218   | 70.3%  | 242   | 78.1%  | 24   | 7.7%   |                                 |
| 11月 | 196   | 65.3%  | 249   | 83.0%  | 53   | 17.7%  |                                 |
| 12月 | 196   | 63.2%  | 285   | 91.9%  | 89   | 28.7%  |                                 |
| 1月  | 206   | 66.5%  | 241   | 77.7%  | 35   | 11.3%  |                                 |
| 2月  | 237   | 84.6%  | 241   | 86.1%  | 4    | 1.4%   |                                 |
| 3月  | 249   | 80.3%  | 267   | 86.1%  | 18   | 5.8%   |                                 |
| 計   | 2,648 | 72.5%  | 2,764 | 75.7%  | 116  | 3.2%   |                                 |



### 3.デイサービス

H27年度の制度改定により茨城町のみで営業区域が限られる地域密着型に移行してから、稼働数は苦戦している。

|     | 28年度  |        | 29年度  |        | 対前年比 |        | 備考                              |
|-----|-------|--------|-------|--------|------|--------|---------------------------------|
|     | 利用者数  | 稼働率(%) | 利用者数  | 稼働率(%) | 利用者数 | 稼働率(%) |                                 |
| 4月  | 196   | 75.4%  | 186   | 71.5%  | -10  | -3.8%  | 平均介護度<br>(28) 2.68<br>(29) 2.89 |
| 5月  | 188   | 69.6%  | 190   | 70.4%  | 2    | 0.7%   |                                 |
| 6月  | 171   | 68.4%  | 155   | 62.0%  | -16  | -6.4%  |                                 |
| 7月  | 169   | 62.6%  | 147   | 54.4%  | -22  | -8.1%  |                                 |
| 8月  | 167   | 64.2%  | 163   | 62.7%  | -4   | -1.5%  |                                 |
| 9月  | 161   | 61.9%  | 180   | 69.2%  | 19   | 7.3%   |                                 |
| 10月 | 176   | 67.7%  | 172   | 66.2%  | -4   | -1.5%  |                                 |
| 11月 | 177   | 73.8%  | 162   | 67.5%  | -15  | -6.3%  |                                 |
| 12月 | 192   | 71.1%  | 164   | 60.7%  | -28  | -10.4% |                                 |
| 1月  | 165   | 71.7%  | 141   | 61.3%  | -24  | -10.4% |                                 |
| 2月  | 151   | 62.9%  | 124   | 51.7%  | -27  | -11.3% |                                 |
| 3月  | 187   | 71.9%  | 140   | 53.8%  | -47  | -18.1% |                                 |
| 計   | 2,100 | 68.4%  | 1,924 | 62.7%  | -176 | -5.7%  |                                 |





# 1 ケアマネジメント

## 1. 入所に関する業務

茨城県特別養護老人ホーム入所指針に基づき、第三者（茨城町役場長寿福祉課職員）、施設長及び職員で構成する入所判定委員会を定期的を開催し、入所者様を決定した。

また、居宅介護支援事業所等に施設の利用情報を積極的に提供したほか、施設利用希望者の問い合わせには迅速に対応した。

## 平成29年度入所者数

|      | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 |
|------|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|----|
| 入所者数 | 1  | 1  | 1  | 1  | 0  | 1  | 1   | 0   | 0   | 1  | 1  | 2  |
| 退所者数 | 2  | 0  | 1  | 1  | 1  | 0  | 1   | 0   | 0   | 2  | 2  | 0  |
| 入所累計 | 49 | 50 | 50 | 50 | 49 | 50 | 50  | 50  | 50  | 49 | 48 | 50 |

（退所者の内訳）

入院の為退所 1名

入院後永眠 1名

他施設入所 0名

永眠の為退所 8名

（入所希望待機者） 3名

## 2. 施設介護計画書の作成と見直し

- ①入所者様、ご家族の要望を尊重し、生活相談員・看護師・介護士・管理栄養士・介護支援専門員からなるサービス担当者会議で協議しながらアセスメントを実施し、一人ひとりの施設介護計画を作成した。
- ②サービス担当者会議を定期的を開催するとともに、3か月に1度モニタリングを実施し、施設介護計画書の見直しを行った。
- ③入所者様とのコミュニケーションを図るとともに、ご家族の面会時には必ず直近の状況を報告した。

## 3. 介護保険被保険者証の認定有効期間の把握と更新申請

介護保険被保険者証の認定有効期間の把握をし、速やかに更新などの申請の手続きを主治医、保険者、ご家族への連絡調整を図りながら行った。

## 2 看護課

### 1. 入所者様の健康管理

- ①容態把握と他部門スタッフとの情報共有  
担当者会議・ユニット会議へ参加。
- ②健康診断内容確認：結果、要 CT 者数名 田口同仁 CL と調整中し実施。
- ③夜間時の緊急オンコールの適切な対応
- ④ワクチン接種  
インフルエンザ（利用者 50 名+職員）
- ⑤感染症の把握と感染症個々の予防策の徹底  
県保健予防課による感染症流行状況を毎週確認し、地域にて流行中の感染症の確認と、嘱託医への流行状況の確認。
- ⑥職域を問わない全職員対象の感染症対策等の勉強会の企画・開催  
インフルエンザ勉強会を実施した。
- ⑦インフルエンザ対策  
一昨年の教訓を生かし、インフルエンザの感染予防に努めたが、職員経由と思われる利用者へインフルエンザ感染が複数件発生した。  
職員不足による余裕を持った出勤停止が出来なかったことによるものと考える。
- ⑧ノロウイルス対策  
12 月から次亜塩素酸による消毒清掃を今後は通年施し、現在も継続中であり罹患者は流行期以来 0 名で推移している。
- ⑨薬剤の管理と服薬  
ミスによる服薬事故が発生した事から、現在はダブルチェック体制と色別管理等の工夫で再発防止策を施行中である。

### 2. 物品の管理

- ①物品の在庫チェックリストを作成
  - ・置き薬リスト作成
  - ・衛生材料など未完成
- ②配薬時のダブルチェックの徹底
- ③嘱託医以外にかかりつけ医がいる利用者の、内服薬の残数を把握し早目に家族へ連絡する。SS利用者で不足になりがちであった。



### 3. 利用者の看取り体制の確立

開設以降、特に長期入所の高齢の利用者の心身の状況に衰えが見えはじまった。嘱託医と家族の同意のもと、最後を施設で看取る利用者も増え始め、ユニット介護職との看取りの連携を確立させるため、マニュアル化と個々の情報の共有を今後は密に行っていきたい。

### 4. 介護師技能向上

- ①介護師実務研修内容に沿う演習：未実施
- ②吸引技術講習は要吸引者が出た場合は、臨時に講習会を行った。

#### <次年度課題>

- ①感染症(ノロ・インフルエンザ等)の感染経路遮断と感染者ゼロを目指す
- ②情報整理：カルテ整理・フェイスシート・データベース・入退院ノートの一体化
- ③服薬管理の徹底と、誤薬防止策の周知徹底
- ④夜間の適切な緊急対応(オンコール)
- ⑤利用者看取り体制のマニュアル化
- ⑥介護職技術演習

### 3 栄養課

#### 1. 大量調理施設衛生管理マニュアルに基づく衛生管理・食中毒予防

- ・検食の実施は毎日実施された。コメントの内容については特になし、問題なしが多い為、給食委員会にて話し合う。
- ・厨房職員の細菌検査実施は毎月（食中毒の発生しやすい時期には月 2 回）実施できた。

①調理従事者の衛生管理は厨房入室前に記録用紙を使用し、日誌・水質・温度等の記録簿も毎日記録することが出来た。又、原材料の受け入れは納入時の品質・鮮度・温度の確認を行い、記録用紙に記入することが出来た。

②必要時に手順を守って手洗いをすることが出来た。

③食中毒についてはユニット会議やリーダー会議等で周知しているが、給食委員会を利用することを検討する。その他は、汚染区域・非汚染区域の区別、食材の保管方法（食品庫、冷蔵・冷凍庫を使い分けて適切な温度・湿度で管理）、食材毎に包丁・まな板・器具の使い分け、盛り付け時の手袋着用を徹底することが出来た。

害虫、ねずみの発生があった為、害虫駆除を実施した。次年度も発生状況の確認を定期的に行い、害虫駆除を半年に一回実施したい。

厨房内の清掃は、食器類や配膳車等の汚れを指摘されている為、定期的な清掃を実施徹底する。

納入業者の出入り口での消毒も徹底出来るようにする。

④食材の受け入れ時・下処理時、調理時・提供時の温度管理を徹底し、記録用紙にて管理を行い、安全な食事提供することが出来た。

食事の 2 時間以内の喫食、保存食（保存重量（20g）、日数（2 週間）、温度（-20℃以下））も徹底することが出来た。

⑤野菜等を加熱せずに使用する場合には次亜塩素酸ナトリウムにて消毒・洗浄を行った。

#### 2. 栄養ケアマネジメント・経口維持を遂行する

①看護師・相談員・ケアマネージャーと情報の共有に努め、個々に合った食事形態の決定に努めた。今後食事の様子観察に努めたい。

②定期的な見直しがスムーズに出来なかったが、作成したプランに関し、家族への同意をいただくことが出来た。

#### 3. 献立の工夫

①旬の食材を献立に取り入れることが出来た。

②季節に合わせたイベント食の提供が出来た。

③季節行事以外にも、握りずしやおやつバイキング等を提供できた。

## 4 生活相談員

### 1. 利用者様家族への情報提供

- すべてのユニットで定期的に生活状況を「たより」として家族に報告した。
- 毎日、各ユニットの申し送りに参加し、利用者様の状態に変化があった場合は家族への連絡を実施した。
- 利用者様家族が面会のため来所された場合は、近況と健康状況の報告を行い、家族への情報提供に努めた。

### 2. 看取りケアについて

- (1) 看取りケアについて家族の意思確認の為、医師、看護師、職員を含めたカンファレンスを開催、同意書を交わす事が出来た。
- (2) 看取りについて入所者全員の家族面談をして、意思確認書を作成する事が出来た。
- (3) 体調不良時、心身の変化があった場合は家族への連絡又は面接を実施した。
- (4) 看取りケア後、職員とのカンファレンスを開催するよう努めた。
- (5) 看取りケア実施のため円滑に対応できるよう努めた。

### 3. リスク管理強化

- (1) 事故発生後、ミーティングを実施。危機意識を持てるよう努めた。
- (2) 事故発生時の連携（報告・連絡・相談）を各ユニット実施した。
- (3) ヒヤリハット・事故報告書をもとに各ユニット検討会を実施し、事故対策委員会で内容を分析した。

### 4. デイサービス、ショートステイ利用者様の増員

利用者増員を図るため、以下の活動をした。

- (1) 利用事業所に対し、最低1ヶ月に1回の定期訪問実施。
- (2) 新規利用者が紹介された事業所へのこまめな連絡
- (3) 利用者に状態等の変化があった場合等、様子を事業所の担当者に報告し、情報提供を密に行うことで信頼関係を構築した。
- (4) 新規事業所獲得の為、地域限定の営業をしたが年に1～2回の実施のみ営業となった。

## 5 介護課

### 1. サービスの質の向上

- ①24Hシートについては毎月のユニット会議でも活用できていた。
- ②業務優先がまだ目立ち、本人の意向決定に至っていない。
- ③居室担当から状態の変化を発信できるよう定期的にアセスメントを実施できた。
- ④居室の整理・整頓に関しては居室担当者を中心に行えた。
- ⑤消耗品等の把握、必要物品の購入、状況表の記入を速やかに行えるようにした。
- ⑥ケアマネージャーや相談員と連携を取り、家族への状況説明や報告を行った。
- ⑦みずす薬局の移動販売を利用し、利用者に自分で選ぶ楽しさを味わってもらった。
- ⑧移動美容室を利用し、利用者は髪型を楽しむなど、生活のメリハリをつける事ができた。

### 2. 事故防止について

- ①委員会出席者の報告をユニット会議にて行った。
- ②重複した事故に関しては施設全体で対策を行えた。  
事故防止身体拘束解除委員会との連携をとり、事故後の対策としては臨時の会議を開き再発防止に努めた。
- ③ヒヤリハット、事故報告書については速やかに提出できた。

### 3. 行事・アクティビティ

- ①行事担当者の企画による行事を開催し、季節感を味わいながら楽しめるよう配慮した。
- ②行事内容と利用者に対して職員が少なく、その結果利用者に負担が掛ってしまう事があった。計画の段階で手が打てると良かった。
- ③外出行事は2回で、施設内での物作りが多かった。
- ④利用者の誕生日には誕生会を催し、ユニット全体でお祝いをした。

### 4. リハビリ

各居室担当がPT指示のもと個別の機能訓練をまとめたが、長続きしない事があった。次年度は指示書の把握・実施に努める。

<行事实績>

| 月  | 行 事          | 備 考              | 月   | 行 事          | 備 考               |
|----|--------------|------------------|-----|--------------|-------------------|
| 4月 | 外出           | ポケットファーム<br>どきどき | 10月 | 外で栗ごはん弁<br>当 | 施設庭               |
| 5月 | てるてる坊主作<br>り |                  | 11月 | 外食           | いこいの村酒沼<br>八幡太朗   |
| 6月 | 大運動会         | 全体行事             | 12月 | 飾り作り         | クリスマスリー<br>ス・正月飾り |
| 7月 | かき氷作り        |                  | 1月  | 新年会          | 全体行事              |
| 8月 | 納涼祭          | 全体行事             | 2月  | 飾り作り         | 季節の花・木            |
| 9月 | 敬老会          | 全体行事             | 3月  | 飾り作り         | 苺の飾り              |

## 6 短期入所介護・介護予防短期入所介護事業

### 1. 利用者の確保と利用者ニーズを把握し、より良いサービスの提供と個別ケアの実践

- ①在宅生活のリズムを基本とし、利用者様の個々の生活スタイルや状況に応じたサービスの提供
- ②利用者の状態や、ご家族の要望を聞き入れながら個別援助計画書の作成を行うもスタッフへの周知と統一したサービス提供までは至らなかった。
- ③利用者のADLの変化や生活環境の変化に応じて、スタッフへの申し送りや、担当者会議・カンファレンスなどによりケアの見直しを行う事ができた。
- ④利用者様の状態や変化に応じた柔軟な対応
  - ・利用者利用状況や、利用中の様子を把握し居宅ケアマネージャー、家族との情報交換を行った。
  - ・毎月の実績報告の他、利用中の状態の変化や対応等については、随時担当ケアマネージャーやご家族との連絡調整を密に取り、迅速な対応を心掛けた。

### 2. ユニットケアの推進

- ①ユニットケアに対するスタッフの理解と環境の整備
  - ・日々、入退所や入れ替わりのある中で利用者様それぞれの生活スタイルを模索しながらスタッフ同士で情報を共有しながら対応する事が出来た。
  - ・利用者様の身体状況、自宅での生活環境に合わせて居室内の環境を整え対応する事ができた。

## ②個別援助計画書の立案

- ・ 居宅介護サービス計画に沿った援助計画書の作成を行った。

## 3. 事故防止

### ①過去の事故や、起こりうる事故の予測の想定と未然に防ぐ環境作り

- ・ 事故報告書やヒヤリハット報告から事故内容の分析と、対策について検討を行った。
- ・ 短期入所では1日に複数の利用者様の出入りがある事や、新規で利用される方もいるため、突発的な事故や想定外の事態の可能性もあることを常に頭においての介護に当たる事ができた。
- ・ 自宅での生活から、短期入所の利用にあたりご家族や居宅ケアマネージャーと連絡調整と申し送りを行った。

### ②送迎時の安全確認

- ・ 施設送迎車の定期的な点検と、清掃を行った。
- ・ 送迎スタッフそれぞれが普段から安全運転を心掛け、利用者様の送迎時は特に運転や、リフト車の操作等にも気を配り行う事ができた。
- ・ 送迎時や、公用車を運転する際は施設の看板を背負っていることを個々の職員が自覚し運転するよう心掛けた。

## 4. アクティビティー計画の実施

### ①年間行事計画に沿ったアクティビティー計画の立案。

- ・ 各担当スタッフが中心となり、毎月の行事計画を立案し実施することができた。

### ②日常生活の中でのレクリエーション活動の充実

- ・ 毎日のリハビリ体操や食事前の口腔体操を行い、身体を動かす習慣を作る事ができるよう心掛けた。
- ・ 利用者様それぞれに応じた個別の余暇活動の提供までには至らなかったが、ユニット内でできる活動やレクリエーションの実施に努めた。

## 5. 短期入所利用者の新規獲得に向けた営業活動の実施

### ①各事業所を訪問し、毎月の実績報告や空き状況の配布などを行い、関係事業所のケアマネージャーと話しをする事を心掛けた。

### ②突発的な利用の問い合わせなどにも柔軟に対応する事ができた。

## 7 通所介護・介護予防通所介護事

### 1. サービスの質の向上について

#### ① 介護技術の向上

施設での研修会参加はできたが、独自での勉強会は実施できなかった。

#### ② 思いやりのある接遇

- ・言葉使いや利用者様に対する対応等、雑になってしまう部分が見受けられた。
- ・利用者様の生活リズムや、体調に合わせて日中活動の支援を行えるよう心掛ける事ができた。居宅ケアマネージャーやご家族からの情報収集に努めた。

#### ③ 職員間のチームワークの強化

- ・申し送りノートを活用し情報を共有することが出来た。
- ・朝礼、終礼、適宜のミーティングを行いスタッフ同士のコミュニケーションも密に図りながら対応する事ができた。

### 2. 事故防止について

利用者様に快適に楽しく過ごして頂く事、自宅へお帰りになる事を再度意識し、利用者様やご家族に不快な思いを与えることのないようにしていく。

### 3. アクティビティーについて

#### ① 行事予定通りの実施

- ・施設内で行う行事が多く、調理レクが中心であった。利用者様には喜んでもらえたが、男性利用者の方にも楽しんで頂けるような企画が少なかった。
- ・冬季の行事については、近隣でのインフルエンザの流行により室内が主となったので今後、冬季の室内レクの充実を検討したい。  
調理レク以外にも身体を動かしたりできるようなレクやアクティビティの考案が課題となった。

#### ② 利用者様及びご家族、担当ケアマネージャーへの連絡

- ・外出行事に関しては、居宅ケアマネージャー、ご家族への通知を行った。

### 4. レクリエーションについて

- ・レクリエーションのマンネリ化が見られた。個別でのレク対応も行う事はできたが自立している方への援助が中心となってしまった。
- ・作品作りを積極的に取り入れ、自宅へ持ち帰っていただくことでデイサービスでの活動内容などをご家族へ伝える事につながった。

<行事实績>

| 月  | 行 事     | 備 考             | 月   | 行 事       | 備 考   |
|----|---------|-----------------|-----|-----------|-------|
| 4月 | お花見ドライブ | 県庁              | 10月 | ミニ運動会     |       |
| 5月 | 端午の節句   | ランチ作り           | 11月 | スイートポテト作り |       |
| 6月 | 調理レク    |                 | 12月 | 忘年会       | ランチ作り |
| 7月 | 七夕      | おやつ作り<br>バーベキュー | 1月  | 新年会       |       |
| 8月 | 納涼祭     | 外食              | 2月  | 蒸しケーキ作り   |       |
| 9月 | 敬老会     | 外食              | 3月  | ひな祭り      | 調理レク  |



## 8 管理・運営部門

### 1. 運 営

介護の質の向上を目指し下記会議を定期的を開催することで職域間での情報の共有や意識統一を行った。

- ① 全体朝礼（隔月第2火曜日）
- ② 運営会議（毎月第2月曜日）
- ③ ユニット会議（各ユニットで月1回）
- ④ ケアカンファレンス（随時）

### 2. 職員研修

#### ①外部研修

茨城県や、県社会福祉協議会等にて主催する外部研修会・説明会等に積極的参加を促し、業務への更なる理解や知識を深めキャリアアップを図った。

また研修参加職員は、施設内にて伝達講習を実施し、研修内容を共有した。

#### ②内部研修

ユニット内の毎月の会議において共通テーマに基づいた研修会を開催した。

全職員を対象とした、利用者の権利擁護研修を開催し、虐待防止について学んだ

### 3. 防災対策

非常時に際し、安全で迅速な対応が図れるよう計画に基づき下記の通り防災訓練を実施した。今後は不審者対応や火災以外の非常災害に対応した訓練を実施したい。

| 日 時              | 訓 練 内 容 | 備 考   |
|------------------|---------|-------|
| 平成 29 年 6 月 9 日  | 総合訓練    |       |
| 平成 30 年 1 月 26 日 | 総合訓練    | 夜間を想定 |
| 平成 30 年 3 月 25 日 | 通報訓練    |       |

### 4. 職員計画

以前より介護職員の労働力の不足が目立っている。介護職員の確保については、派遣会社や紹介会社を利用して凌いでいるが、介護職員の流出防止と新規確保については、今後も強力的に推進すべき課題である。

以前不足していた看護職については、当年3名の入職により現在安定している。

### 5. 地域交流

- ① 8月に開催した納涼祭（つつみ祭）においては、多くの地域住民が来所し生まれ、花火等も含め地域の季節行事として定着し近隣住民も楽しみにされている。
- ② 地域行事への参加は残念ながら参加できず、引き続き次年度への目標とした。  
春や秋の気候の安定した時期に、計画的に参加していきたい。

## 9 苦情解決の概要

今年度の苦情受付は 1 件発生したが、生活相談員による家族等への話し合いを迅速に行ったことにより円満に解決している。今後も委員会を中心に改善を重ねより質を高めると共に、利用者や家族、地域のケアマネージャーの信頼関係を維持したい。

| 苦情内容   | 申立者  | 転帰   |
|--|------|--|
| ショートステイ<br>利用者様の宿泊中、不穏で職員に暴力を振るおうとした際、職員が腕を押さえた事により、握った腕に皮下出血を起こした。利用者の認知症も相まって、家族より虐待を疑われる。 | ご家族様 | 病院受診し、その後も日々薬品塗布とガーゼ交換に自宅へ帰ると共に、介護の過程で起きてしまった事故であることを丁重にお詫びした。<br>治療終了と共にご家族から労いのお言葉を頂戴する。 |

今後も苦情発生ゼロを目指しつつ、苦情発生時にはみどりの杜苦情解決実施要綱に基づき、苦情申立人と責任者の話し合いによる解決に努めたい。