

第1号議案

令和元年度 事業報告書

社会福祉法人つつみ会
特別養護老人ホーム みどりの杜

目次

1. 令和元年度の事業概要	1
2. 入所者数・利用者数の推移	2～3
3. 出身地別・性別・年齢別・介護度別調査票	4
4. ケアマネジメント	5
5. 看護課	5～6
6. 栄養課	7
7. 生活相談員	7～8
8. 介護課	8～9
9. 短期入所介護・介護予防短期入所介護事業	9～10
10. 通所介護・介護予防通所介護事業	10～11
11. 管理・運営部門	11～12
12. 苦情解決の概要	12

1. 令和元年度の事業の概要

(1) 介護料収入等の状況

当施設も令和2年度で開設12年が経過し、高齢化と介護度の進んだ利用者が増加した。

また、当施設において最後を迎える「看取り」の方が、20名いらした。

新規利用者については、看取り等退所後の確保が難しく、居室の稼働率は前年に比べて低下した。

介護料収入は、稼働率が低下したものの、ショートステイ利用者の介護度の上昇や処遇改善報酬増加などを背景に、前年並みの収入となった。

介護料収入の推移

単位 千円

区分	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和1年度	前年度対比
介護利用収入	291,887	300,512	295,419	295,577	158
前年比	-3.3%	3.0%	-1.7%	0.1%	-

(2) 施設の利用状況

入所の稼働率は、平成30年度後半の稼働率低下を受け極めて低位でのスタートとなった。年度後半に向けて持ち直しの兆しは見せたものの前半の落ち込みを吸収出来ず、過去最低の46.3人となった。

ショーステイは、今年度初めから前年実績を上回る数字を計上したものの、1月から稼働率が急激に低下し年間を通しては昨年度実績を下回った。

デイサービスも昨年実績を下回った。近隣施設との競争環境の激化の影響が大きく、他施設との差別化を図るなどして、利用者の確保が急務である。

1日平均利用者数の推移

単位 人

区分	定員	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和1年度	前年度対比
入 所	50	49.1	49.4	47.8	46.3	-1.5
短期入所	10	7.6	7.6	8.3	8.1	-0.2
通 所	10	8.9	6.2	5.2	5.1	-0.1

2. 入所者数・利用者数の推移

(1) 入所の状況について

今年度初めは、平成30年度後半の稼働率低下のあおりを受け極めて低位での推移となった。後半に向け持ち直しの兆しが見えたが、全体では昨年と比べて稼働率は大幅に低下した。

	平成30年度		令和1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	1,474	98.3%	1,314	89.6%	-160	-8.7%	平均介護度 H30 3.92 R1 3.89 1日利用数 H30 47.8 R1 46.3
5月	1,510	97.4%	1,410	89.0%	-100	-8.4%	
6月	1,496	99.7%	1,318	87.9%	-178	-11.8%	
7月	1,552	100.1%	1,377	88.8%	-175	-11.3%	
8月	1,542	99.5%	1,428	92.1%	-114	-7.4%	
9月	1,472	98.1%	1,491	99.4%	19	1.3%	
10月	1,467	94.6%	1,494	96.4%	27	1.8%	
11月	1,363	90.9%	1,377	91.8%	14	0.9%	
12月	1,447	93.4%	1,437	92.7%	-10	-0.7%	
1月	1,421	91.7%	1,471	94.9%	50	3.2%	
2月	1,276	91.1%	1,369	94.4%	93	3.3%	
3月	1,421	91.7%	1,456	93.9%	35	2.2%	
計	17,441	95.6%	16,942	92.6%	-499	-3.0%	

(2) 短期入所の状況について

今年度初めは、前年度末からの回復を受け12月までは、概ね前年度を上回り推移した。しかし、1月より急激に稼働率が低下し年間を通して昨年度を下回った。

	平成30年度		令和1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%	259	87.0%	18	6.7%	平均介護度 H30 2.54 R1 2.83 1日利用数 H30 8.3 R1 8.1
5月	254	81.9%	256	89.7%	2	7.8%	
6月	248	82.7%	282	97.3%	34	14.6%	
7月	263	84.8%	272	89.0%	9	4.2%	
8月	237	76.5%	277	95.5%	40	19.0%	
9月	239	79.7%	249	83.0%	10	3.3%	
10月	247	79.7%	239	77.1%	-8	-2.6%	
11月	223	74.3%	245	81.7%	22	7.4%	
12月	232	74.8%	251	92.6%	19	17.8%	
1月	291	93.7%	207	78.7%	-84	-15.0%	
2月	288	102.9%	215	74.1%	-73	-28.8%	
3月	268	86.5%	195	62.9%	-73	-23.6%	
計	3,031	83.0%	2,947	80.5%	-84	-2.5%	

(3) デイサービスの状況について

近年、近隣に競合施設が増加したこと、及び平成27年度以降地域密着型に移行してからは稼働率が低下している。今年度は前年度に比べて更に低下傾向にあり、今後の営業強化が必要である。

	平成30年度		令和1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	157	62.8%	131	52.4%	-26	-10.4%	平均介護度 H30 3.15 R1 2.82 1日利用数 H30 5.2 R1 5.1
5月	150	55.6%	130	50.0%	-20	-5.6%	
6月	149	57.3%	117	46.8%	-32	-10.5%	
7月	119	45.8%	133	49.3%	14	3.5%	
8月	117	43.3%	146	54.1%	29	10.8%	
9月	106	42.4%	131	52.4%	25	10.0%	
10月	123	45.6%	134	49.6%	11	4.0%	
11月	132	50.8%	124	47.7%	-8	-3.1%	
12月	137	52.7%	134	51.5%	-3	-1.2%	
1月	115	47.9%	117	48.8%	2	0.9%	
2月	131	54.6%	118	49.2%	-13	-6.4%	
3月	168	64.6%	142	54.6%	-26	-10.0%	
計	1,604	51.9%	1,557	50.6%	-47	-1.3%	

3. 出身地別・性別・年齢別・介護度別調査票

令和2年3月31日 現在

出身地		性別	年齢	60～ 64	65～ 74	75～ 79	80～ 89	90～	計		
茨 城 町 に 住 民 登 録 さ れ て い る 利 用 者	茨城町	男			2	2	5	3	12	39	
		女				1	11	15	27		
	水戸市	男						1		1	2
		女						1		1	
	小美玉市	男							1	1	1
		女									
	笠間市	男									
		女									
	鉾田市	男									
		女									
	石岡市	男									
		女									
	大洗町	男									
		女									
小計	男				2	2	6	3	13	42	
	女					1	12	16	29		
水戸市	男						1		1	2	
	女						1		1		
鉾田市	男									1	
	女						1		1		
笠間市	男						2		2	2	
	女										
合計	男				2	2	9	3	16	47	
	女					1	14	16	31		

入所者介護度別内訳

要介護度	1	2	3	4	5	計	平均
平成30年度		1	15	17	14	47	3.92
令和2年度		1	17	19	10	47	3.89
増 減		0	2	2	-4	0	-0.03

4. 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開催し入所者を決定した。

また、居宅介護支援事業所等に施設の利用状況を積極的に提供したほか、施設利用希望の問い合わせには迅速に対応を行った。

令和2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	合計
入所者数	1	4	2	3	2	1	2	1	3	2	3	3	27
退所者数	2	3	3	1	0	3	1	2	2	1	4	4	26
入所累計	47	47	46	46	47	49	49	48	47	47	47	48	46

※ 退所者の内訳

入院のため退所 6名
 入院後永眠 6名
 他施設入所 0名
 永眠のため退所 20名

※ 入所希望待機者 5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・介護士・看護師・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を行い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開催するとともに、3ヶ月に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行い、速やかに更新などの申請手続きを主治医、保険者、ご家族への連絡調整を図りながら行った。

5. 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・リーダー会議へ参加した。
- ② 健康診断内容確認:再検査が必要な利用者があり、田口同仁クリニックでレントゲン等の検査を行った。
- 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43名・職員36名)
- 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把握し、地域において流行中の感染症の確認と嘱託医への流行状況の確認を行った。

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
インフルエンザ及び新型コロナウイルス対策の勉強会を実施した。

⑦ インフルエンザ対策

12月から3月までご家族の面会や外出、外泊を禁止としたが、ご家族の理解と協力を得る事が出来た。これまでの教訓を活かしインフルエンザの感染予防に努めた結果罹患者はゼロであった。

⑧ 新型コロナウイルス感染症対策

2月初めから、インフルエンザ対策同様に職員の出勤前・出勤時・退勤時の検温、勤務時のこまめな手指の消毒を実施した。又施設内の換気と接触物の消毒を行った。ご家族の面会は原則禁止とし、納入業者等も検温・消毒の実施を徹底した。また、職員向けマニュアルを作成し新型コロナウイルスの理解を深め、非常時の体制についても話し合った。

⑨ ノロウイルス対策

次亜塩素酸による消毒清掃を通年で実施し、罹患者は0名で推移中。

⑩ 薬剤の管理と服薬

服薬事故を起さぬようダブルチェック体制と色別管理等の工夫で、再発の防止を図っている。

(2) 物品及び薬品の管理

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

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めにご家族へ連絡する。SS利用者で不足になることがあった。

(3) 利用者の看取り体制の確立

開設以来、特に高齢の長期入所利用者は心身の状況に衰えが見えている。嘱託医とご家族の同意のもと、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も密に行っていく。

(4) 介護士技能向上

① 介護士実務研修内容に沿った演習を実施した。

② 吸引技術講習は要吸引者が出た場合は、臨時に講習会を実施した。

〈次年度課題〉

① 感染症(新型コロナ・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 利用者様看取り体制のマニュアル化。

⑥ 介護職技術演習の実施。

⑦ 利用者の状態把握と情報の共有。

6. 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

- ① 検食は毎日実施された。コメントの内容については、「特になし」「問題なし」が多いため、給食員会にて話し合う。
- ② 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は月2回)実施出来た。
- ③ 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・温度等の記録を毎日記録することができた。また、食材の受入れは納入時の品質・鮮度・温度の確認を行い記録用紙への記入を実施した。
- ④ 必要時に手順を守って手洗いを実施した。
- ⑤ 食中毒についてはユニット会議や委員会等で周知しているが、給食委員会での利用を検討する。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)、食材ごとの包丁・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事が出来た。次年度も発生状況の確認を行い、害虫駆除を半年に一度実施したい。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ため、定期的な清掃を実施、徹底する。納入業者の出入口での消毒も徹底できるようにする。
- ⑥ 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の提供が出来た。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。
- ⑦ 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。今後も食事の様子観察に努める。
- 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ご家族の同意を頂くことが出来た。

(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の提供が出来た。

7. 生活相談員

(1) 利用者様ご家族への情報提供

- ① 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には、ご家族への連絡を実施した。
- ② 利用者様ご家族が面会の為来所された場合は、近況と健康状態の報告を行い、ご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ご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、同意書を取り交わすことを行った。
- ② 体調不良時や心身の変化があった場合ご家族への連絡又は面接を行った。
- ③ 看取りケアの後、職員とのカンファレンスを開催するよう努めた。

- ④ 看取りケア実施のため、看護師・ユニットスタッフ等とカンファレンスを行い、状況に合わせて対応を検討し、円滑に対応できるように努めた。
- ⑤ 看取りケアについては、ご家族の意向や思いをその都度話し合いながら対応した。ご家族が最期を一緒に過ごす事が出来るよう面会や宿泊等の促しや環境整備を行った。

(3) リスク管理強化

- ① 事故発生後速やかにミーティングを実施。危機意識を持てるよう努めた。また、再発防止のため対策を検討した。
- 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のための活動について以下を行った。

- ① 利用事業所に対し、最低1ヶ月に1回の定期訪問の実施。空床状況等を周知した。
- ② 新規利用者様が紹介された事業所へのこまめな連絡。
- ③ 利用者様に状態等の変化があった場合、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 新規事業所獲得のため、地域限定の営業をしたが、年に1~2回程度の訪問に留まった。

8. 介護課

(1) サービスの質の向上

- ① 24Hシートについては毎月のユニット会議でも活用が出来ていた。
- ② 日々のケアの中に業務を組み込むなど、業務優先にならない工夫をし利用者本位のケアを行う努力をした。
- ③ 居室担当から利用者様の状態の変化を発信できるように定期的にあセスメントを実施してきた。
- 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、ご家族への状況説明や報告を行った。
- ⑦ 移動美容室を利用し、利用者様は髪形を楽しむなど、生活のメリハリをつけることが出来た。
- ⑧ 外部研修に積極的に参加し、同時に内部研修も実施した。

(2) 事故防止について

- ① 事故対策委員会にケアマネージャー、看護師、相談員が参加して対策を考え再発の防止に努めた。
- ② 重複した事故に関しては施設全体で対策を考えた。事故防止身体拘束解除委員会と連携をとり、事故後の対策としては随時会議を開催した。
- ③ ヒヤリハット、事故報告書については速やかに提出が出来た。

(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、季節感を感じながら楽しめるように配慮した。
- ② 利用者の誕生日には居室の飾りつけを行い、ユニット全員でお祝いをした。
- ③ 外出行事は感染症や職員不足等により実施が出来なかった。

〈行事实績〉

	行事	備考		行事	備考
4月	どら焼きづくり お茶会(中庭)		10月	お茶会 昼食会(中庭)	
5月	お花見(お茶会) 端午の節句		11月	小物作り スイートポテト作り	
6月	たこ焼きパーティー 合同運動会		12月	クリスマス会 餅つき	全体行事
7月	うちわ作り 七夕の飾りつけ		1月	新年会	全体行事
8月	つつみ祭	全体行事	2月	節分 ひな祭り飾りつけ	
9月	敬老会	全体行事	3月	ちぎり絵 ひな祭り	

9. 短期入所介護・介護予防短期入所介護事業

(1) サービスの質の向上

- ・相談員、リーダーを中心に事前調査の徹底と情報を収集し職員に周知する事が出来た。
- ・個別用紙を使用し様子観察の徹底と申し送りの徹底に努めた。
- ・送迎時に家族と情報の交換などを通して連携を図り又、連絡帳を活用した。
- ・相談員を中心に必要に応じ担当者会議を開催した。申し送りノートや連絡帳を活用した。
- ・相談員が窓口となり必要に応じた対応を行った。
- ・連絡ノートには入所・退所時に必ず確認しコメントを書いた。
- ・入所・退所の度にリネン交換、環境整備を徹底し季節を感じられるような工夫をした。
- ・毎月のユニット会議で周知徹底し、サービス業であることを常に意識するように努めた。

(2) ユニットケアの推進

- ・相談員、リーダーを中心に情報を収集し、情報の共有に努めており、定期的に利用している利用者様への対応は統一出来ている。一方、単発の利用者様の対応については、情報不足になりがちで戸惑う事が多かった。
- ・利用者様本位のケアに努めてはいるが、勉強会の実施が出来ていない。

(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。
- ・自宅での生活から短期入所の利用に当たりご家族や居宅ケアマネージャーと連絡調整及び申し送りを行った。
- ・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た介護に当たることが出来た。

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。

- ・送迎スタッフ各人が普段から安全運転を心掛け、利用者様の送迎時は運転やリフト車の操作等にも気を配ることが出来た。
- ・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各自職員が自覚し運転するように心掛けた。

(4) アクティビティの実施

① 年間行事計画に沿ったアクティビティ計画の立案

- ・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出来た。しかし、外出行事は感染症や職員不足により実施することが出来なかった。

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出来るように心掛けた。
- ・利用者様がそれぞれに応じた個別の余暇活動の提供が出来るよう努めた。また、ユニット内で出来る活動やデイサービス利用者の方と一緒にレクリエーションを実施するなど、利用者間での交流も図ることが出来た。

(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ことを心掛けた。
- 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出来た。
- ③ 病院などへの挨拶や、空き状況のお知らせの配布を行い、病院からの退院後の受け入れや施設利用などに繋がる活動を行った。

10. 通所介護・介護予防通所介護事業

(1) サービスの質の向上について

① 介護技術の向上

- ・施設の研修会参加は出来たが、独自での勉強会は実施出来なかった。

② 思いやりのある接遇

- ・言葉遣いや利用者様に対する対応等が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に心掛ける事が出来た。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を密に図りながら対応する事が出来た。
- ・送迎スタッフと一緒に車の運転や車椅子を乗車しての車の体感スピードや揺れなど研修を行い利用者の立場になって考えることが出来るよう話し合いを行った。

(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こと、自宅にお帰りになることを再度認識し利用者やご家族に不快な思いを与えることの無いようにしてゆく。改めて安全運転と車の点検に注意していく。また、連絡帳の渡し間違いや、荷物の忘れ物が目立った。

利用者宅の倉庫の屋根に、又、花壇への接触事故を起こしてしまった。周囲の安全に配慮して

安全運転を行っていく。

(3) アクティビティについて

① 行事の実施

- ・施設内で行うこと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、インフルエンザの流行などにより室内が主となったので、今後は冬季の室内レクの充実を検討したい。調理レク以外にも体を動かせるようなレクリエーション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

- ・外出行事の際には、居宅ケアマネージャー、ご家族への連絡を行い理解と協力を求めた。

(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。個別でのレクリエーション対応を行うことはできたが自立している方への援助が中心になってしまった。作品作りを積極的に取り入れ自宅へ持ち帰って頂くことで、デイサービスでの活動内容をご家族へ伝えることに繋がった。

〈行事实績〉

月	行事	備考	月	行事	備考
4月	おやつ作り	お汁粉・ぜんざい	10月	運動会	デイルーム
5月	野菜苗植え	ズッキーニ	11月	秋の味覚レク	紅葉狩り・芋堀り 栗拾いの擬似体験
6月	ドライブ 野菜収穫	友部SAで食事 ズッキーニ	12月	忘年会 クリスマスパーティー	鍋パーティー ツリー作成
7月	あじさい散策 野菜収穫	潤沼自然公園 ズッキーニ	1月	新年会	正月遊び
8月	夏祭り	デイルーム	2月	節分	豆まき
9月	調理レク 敬老会	稲荷ずし デイルーム	3月	ひな祭り 昼食作り	ちらし寿司

11. 管理・運営部門

(1) 運営

介護の質の向上を目指し下記の会議を定期的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 リーダー会議 (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が主催する外部研修会・説明会等に積極的な参加を促し、業務の更なる理解や知識を深めキャリアアップを図った。又、研修参加職員は施設内にて伝達研修を実施し、研修内容を共有した。

② 内部研修

ユニット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様の権利擁護研修・身体拘束等の適正化に向けた研修を開催し、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。今後は不審者対応等、火災以外の非常災害に対応した訓練の実施をしたい。

日時	訓練内容	備考
令和1年12月12日	総合訓練	
令和2年3月24日	総合訓練	夜間を想定

(4) 職員計画

以前より介護職員が不足している。介護職員の確保については、派遣会社や紹介会社の利用で補ってはいるが、介護職員の流出防止と新規確保が喫緊の課題となっている。

(5) 地域交流

- ① 8月に開催したつつみ祭は、多くの地域住民が来所され楽しまれた。花火等も含め地域の季節行事として定着しており近隣の住民も楽しみにされている。
- ② 地域行事への参加は残念ではあるが出来なかった。次年度の目標としたい。春や秋の気候の穏やかな時期に、計画的に参加していきたい。

12. 苦情解決の概要

今年度の苦情受付は、なかった。

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、利用者様とご家族、地域や関係先のケアマネージャーとの信頼関係を維持、向上させていく。

今後も苦情発生ゼロを目標とし、苦情が発生したときは「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。