

社会福祉法人楽晴会

晴ヶ丘老人ホーム 平成 29 年度事業報告

平成 29 年度事業目標

(A)アメーバ(事業基盤)MP 時間当たり 2,370.0 円 ⇒下半期見直し 2,280.0 円

(B)顧客満足度サービス向上経営改善活動

①お客様要望・苦情対応 30 件 ②CS 結果(職員対応満足)80%

③CS 結果(サービス内容満足) 80% ※CS=顧客満足度

(C)教育訓練

①内部教育件数・延べ人数 18/120 (件/人)

②外部教育件数・延べ人数 20/25 (件/人)

③有資格者人数 2(人増)

(D)リスク予知対策活動

①ヒヤリハット件数 150 件 ②災害時の安心体制作り

(E)改善活動

①QOL プラン改善 15 件 ②A 改善「改善研究レポート」 1 件

※QOL=生活の質

③B 改善「5S ミニ改善レポート」 ④予防処置発行件数 5 件

※5S=整理・整頓・清掃・清潔・躰の頭文字 S をとったもの

(F)関連指標

①有給休暇取得 平均 5 日 ②看取り介護加算取得

1. 事業概況について

はじめに、当施設は平成 18 年度より外部サービス利用型特定施設の指定を受け、入居のお客様が要介護状態になっても安心して生活ができるように介護サービスの提供を行って参りました。しかし近年、要介護状態のお客様の増加及び重度化が進み対応が困難となってきた実態があり、平成 29 年 6 月に施設内で介護サービスを包括的に提供できる一般型特定施設へ移行しました。このことにより看護職員の増員等、介護の必要なお客様にはより手厚い介護サービスと、自立のお客様にも安心安全な生活が営まれるように取り組んできてございます。

お客様の利用状況ですが、29 年度は入居者 65 名でスタートしておりますが、年度末の 3 月現在では、県内 11 市町村及び岩手県から洋野町、軽米町、普代村を含む 14 市町村から男性 20 名女性 37 名の計 57 名が入居されており入居率 81.4%と過去に類をみない低い入居率で定員割れの状況となっております。平成 29 年度の入退居状況ですが、入居のお客様 11 名、退居のお客様 19 名、うち死亡退居 8 名(施設で看取り 6 名)、住み替え 11 名となっております。1 年で入居が二桁というのはここ最近珍しいですが、それ以上に退居が上回るというのがかつて無い状況です。これは、看取りのお客様が死亡された事と、虐待ケースで緊急入居され、入居後ある程度落ち着かれると住み替えの方向になる(市町村による措置控え)が主な要因でした。一方、特定施設利用のお客様も年度当初は 25 名のスタートで平均介護度 4.31 でしたが、年度末では 23 名、(要介護 5:5 名、要介護 4:13 名、要介護 3:4 名、要介護 2:1 名)平均介護度 4.01 と変わってきております。

平成 30 年度は、晴ヶ丘老人ホーム創立 50 周年を迎えます。空床の問題、お客様の自立支援、社会復帰・在宅復帰を視野に支援する等様々な課題がございますが、職員のチームワーク強化を図り、一丸となって取り組んで参ります。

2. 事業目標に対する達成度について

(A)アメーバ(事業基盤)MP 時間当たり 2,370.0 円 ⇒ MR 評価点 4 点

当初、当期マスタープラン全体での時間当たり通期 2,370.0 円達成を目標に掲げてきたが、下半期見直し時に 2,280.0 円に変更し取り組んでいる。結果、通期 2,130.9 円と未達で 93.5%の達成率となる。部門毎にみると入所が 94.4%、原因として前述したように、1 年を通して新規入居者 11 名に対し退去者が 19 名と圧倒的に多い結果、定員を大幅に割る入居者数になり入所部門の収入の見込みが外れ減収になったことが主な要因。さらには一般型特定施設への移行により看護職員等の増員あり総時間が増加した事もあげられる。給食部門は 89.4%、入居者減の影響で減収に加え、昨年末から野菜等の高騰の影響もあり経費のコントロールが難しかったことがあげられる。29 年度は、アメーバ経営全員参加での経費コントロール、時間管理等は前年度に比較すると職員の意識改革等進歩は見られてきていたが、目標達成に至らなかった。

(B)顧客満足度サービス向上経営改善活動

①お客様の要望・苦情対応 ⇒ MR 評価点 6 点

- a.自治会(山鳩の会)懇談会
・要望件数 17 件 未解決 3 件(他の施設見学、役員研修他)
・苦情件数 9 件 未解決 2 件(施設内設備関係)
- b.セーフティネットオンブズマン
・要望件数 8 件 未解決 3 件(家へ帰りたいたい他)
・苦情件数 1 件 未解決 1 件(施設内設備関係)

②CS 結果(職員満足)⇒ MR 評価点 0 点

法人主催の満足度調査未実施

③CS 結果(サービス内容満足)⇒ MR 評価点 0 点

②同様未実施満足度調査未実施

※②③は法人での顧客満足度調査は未実施だったが独自で調査票作成にて実施している。

(C)教育訓練

①内部教育件数・延べ人数 ⇒ MR 評価点 6 点

内部研修 16 件実施、91 人参加しているが、不参加者にも伝達研修している。

②外部教育件数・延べ人数 ⇒ MR 評価点 8 点

24 件の外部研修に 29 人参加し目標達成している。詳細は別表の通り。

③有資格者人数 ⇒ MR 評価点 5 点

2 人増を目標にしていたが、社会福祉主事 1 人のみとなっている。

(D)リスク予知対策活動

①ヒヤリハット件数 ⇒ MR 評価点 4 点

給食 37 件、介護 38 件 計 75 件 目標の半分の結果になっている。取組みのスタートが大幅に遅れた。

②災害時の安心対策体制作り ⇒ MR 評価点 6 点

災害時対策マニュアルを作成している。

(E)改善活動

①QOL プラン改善 ⇒ MR 評価点 8 点

パッケージプランで目標に入れ、5 件のオムツ外しと 10 件の機能改善に取り組んでいる。

②A 改善[改善研究レポート] ⇒ MR 評価点 5 点

[外部サービス利用型特定施設から一般型特定施設への移行で取り組んできたもの](別紙)

③B 改善[5S ミニ改善レポート] ⇒ MR 評価点 7 点

1 件:晴ヶ丘老人ホーム厨房内(別紙 ミニ改善記録報告書による)

④予防処置発行件数 ⇒ MR 評価点 5 点

5 件を目標に掲げていたが、13 件を発令し改善につなげている。

(F) 関連指標

①有給休暇取得平均5日 ⇒ MR 評価点 7 点

全職員の平均が 8.8 日、時間給も含めると約 9 日になる。年度末にインフルエンザに罹患した職員 5 名が有給を取ったこともあるが、前年度、介護職員で有給取得 0 という方が 4 名おり、その方々は 5 日以上消化できている。

②看取り介護加算取得 ⇒ MR 評価点 3 点

加算取得には至らなかったが、看取り指針に着手し次年度に繋げる。

3. 年間行事・行事食の提供

月日	行事名	献立内容
4 28	お花見会	<手作りお弁当> ゆかりご飯、味噌汁(油揚げ・玉ねぎ)、野菜入り鶏つくね、大根とはんぺんの煮物、ポテトサラダ、飾り竹輪、彩り野菜他
7 24	選択メニュー	<A:うな丼><B:玉子丼> 共通:味噌汁(じゃがいも・板ふ)、きゅうりと干し菊の酢の物、漬物
7 25	美野原保育園 合同レクレーション	チャーハン、鶏つくね、卵焼き、飾り竹輪、ポテトサラダ、彩り野菜、手作りミルクココアプリン、麦茶
8 10	夕涼み会	おにぎり、焼き鳥(つくね・もも)、焼きそば、かぼちゃのグリル、味噌付けきゅうり、すいか、ジュース
9 18	敬老会	赤飯、すまし汁(豆腐・オクラ)、刺身盛り合せ、天ぷら盛り合わせ、炊き合わせ、きゅうりと干し菊の酢の物、鶏つくね、磯華卵焼き、白花豆、昆布巻、茶碗蒸し、小豆入り抹茶羊羹、メロン、ジュース、ノンアルコールビール
11 22	選択メニュー	<A:スパゲッティナポリタン><B:さけの塩焼き 付:いんげんおかか和え、南瓜含め煮> 共通:わかめスープ、シーチキンサラダ、バナナ
12 15	もちつき会	ごはん、鶏汁、漬物、おしろこ、あずきぱっと、みかん
1 12	新年会	赤飯、すまし汁(そば・花ふ)、刺身盛り合わせ、天ぷら盛り合わせ、えびしんじょのあんかけ、大根生酢、卵焼き、黒煮豆、つくね串、茶碗蒸し、いちごのムースケーキ、ジュース、ノンアルコールビール

4. 防災訓練実施状況

区分	実施回数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
日中想定総合避難訓練	年 2 回						1	1					
夜間想定総合避難訓練	年 2 回		1	1									
避難訓練	年 4 回		1	1			1	1					
消火訓練	年 5 回		1	1			1	2					
図上訓練	年 1 回					1							

5. 職員教育

職員の専門性が向上する事によって、多様化するお客様のニーズに対応する事、また、制度から業務の内容を理解する事で仕事に対する意識の向上を目指し、平成 29 年度は以下の研修内容を実施している。

【園内研修】

教育訓練名	実施日	対象	内容
介護保険・加算について	4/7	全職員	外部サービス型特定施設と一般型特定施設の違い
カンピロバクターによる食中毒を予防する	5/18・ 6/7	調理員	青森県 H28 年度食中毒発生状況他
非常食の提供方法について	5/18・ 6/7	調理員	楽晴会非常食献立について他
感染症(MRSA)について	6/17	支援員	介護職員の安全衛生 介護職員のからだの健康管理
接遇マナー	6/24	支援員	化学療法とは
非常食の提供方法	6/28	支援員	非常食の保管場所、提供方法
食中毒と衛生管理(カンピロバクター食中毒を予防する)	7/21	支援員	青森県 H28 年度の食中毒発生状況、カンピロバクターによる食中毒について他
調理場内で実際にあったヒヤリ気づき	8/30	調理員	楽晴会の各拠点調理場で起きたヒヤリ・気づきについて
調理環境は5Sの徹底	8/30	調理員	5Sの基本について他
高齢者の権利擁護について	9/25	支援員	高齢者虐待防止法の対象となる行為等
誤嚥時の対応について	10/24	支援員	
冬場の食中毒予防について	11/27	調理員	大量調理施設衛生管理マニュアル標準作業他
高齢者の口腔ケアの目的と方法	12/11	支援員	心肺蘇生法と応急手当、119番に電話するときは、回復体位のやり方、職員同士での実践
介護記録の理解と実践	12/19	支援員	介護記録の意義と目的、6つの視点他
ノロウィルス嘔吐時の対応・処理方法	1/20	支援員	ノロウィルスの感染経路、潜伏期間、予防。ノロウィルスにかかってしまったら他
認知症の症状と対応について	2/24	支援員	認知症の症状別対応について

【外部研修】

月日	研修名	研修地	研修内容	参加者
6/9	地域防災研修会	三沢市	防災計画及びBCP作成について	月館
6/10	採用力向上セミナー(入門編)	青森市	新規採用の現状・事例紹介他	駒井
6/27	食品衛生講習会及び給食施設栄養管理指導事業研修会	十和田市	食中毒予防・施設の衛生管理について他	野田
7/5-/ 6	甲種防火管理者講習	十和田市	防火管理の意義及び制度他	米内山
7/12- 7/13	青森県老人福祉施設大会	青森市	介護から日本を変える～業界リーダーがめざす未来の介護～	月館・野田・千葉
7/21	腰痛予防対策講習会	青森市	労働災害発生のメカニズムと災害防止の取り組み他	月館
7/26	社会福祉法人指導監査対策セミナー	青森市	監査要綱と監査ガイドラインの見直しへの対応他	駒井

7/27	栄養・食育マネジメントセミナー	青森市	高齢者の栄養と食事の問題点他	野田
8/19	社会福祉トップセミナー	青森市	地域共生社会の実現について	駒井
8/24	社会福祉法人のための労務管理セミナー	青森市	社会福祉法人が押さえておきたい労働関係法令の動向のポイント他	駒井
9/7-9/8	東北ブロック老人福祉施設研究会	岩手県	養護老人ホームで支える地域福祉と介護他	月舘・横川
9/11	青森県介護支援専門員更新研修	八戸市	必要な知識及び技術の向上を図り、専門職としての能力の保持・向上を図る	富田
9/20	社会福祉施設看護職員研修	青森市	施設における感染対策予防の基本他	中村
9/26	福祉サービス苦情解決関係者等研修会	青森市	苦情相談対応の実際と対応方法他	駒井
10/5	青森県介護支援専門員更新研修	八戸市	必要な知識及び技術の向上を図り、専門職としての能力の保持・向上を図る	富田
10/30	介護記録研修会	青森市	介護記録の理解と実践他	工藤(奈)
11/13	リスクマネジメント研修会	青森市	苦情対応の考え方と方法	工藤(豊)
11/2	職場のメンタルヘルス対策シンポジウム	青森市	ストレスチェックの実施とその課題他	駒井
11/14-11/15	全国老人福祉施設大会	福島県	地域医療構想のはざままで～今後担うべき低所得高齢者への生活支援～他	月舘
11/17	ノロウィルス食中毒の予防と対策講習会	十和田市	ノロウィルス食中毒の予防と対策	野田
12/1	養護老人ホーム職員研修会	青森市	困難事例検討	小岩
2/9	養護老人ホーム職種別研修会	東京都	入所から退所までを支える支援の要点他	月舘・米内山
2/14	職場のハラスメント対策	八戸市	職場内のハラスメントについての事業所の対応他	駒井
2/17	地域デビュー講座	六戸町	すぐに使える楽しいレクリエーション	枋木・檜山

6. 各種会議・委員会・その他活動

会議名	日時	活動内容
職員会議	第1金曜日 14:00～15:00	行事予定・経営・その他会議での決定事項の伝達及び施設運営に関する事の報告。拠点の行事・問題提起・解決案の検討、伝達研修等。
部門責任者会議	第1月曜日 14:00～15:00	経営・MR等会議で決定した事の伝達及び施設運営に関する事の報告。各部署からの報告、行事・問題提起・解決案の検討。※毎月、感染症対策委員会・事故防止委員会・身体拘束廃止委員会・給食委員会からの報告・検討事項等も盛り込んでいる。
介護看護会議	第3月曜日 10:00～11:00	介護看護の業務上の問題提起、解決案の検討。MR等会議で決定した事の伝達。困難ケースについての対応策検討等。
給食会議	第3水曜日 14:00～15:00	前回会議の振り返り、給食業務の問題提起、ヒヤリ気づき記録書等の解決案の検討、栄養ケアマネジメントから個別対応の検討。

社会福祉法人 楽晴会
三沢老人ホーム 平成29年度事業計画報告

《平成29年度事業目標》

(A) 時間当たり前年度+102.1% (B) 挨拶の取組・加算の取得 (C) 研修会の充実有資格者数の増員+3名 (D) リスク予知対策 (E) 改善レポート3件 (F) 感染対策・地域交流

1. 事業概況について

当施設のお客様についての利用状況を報告致します。現在の長期入所60名、短期入所11名、緊急ショート1名受入となっております。今年度末の平均介護度4.02、経管栄養のお客様20名 退所者21名(施設での看取り17名 入院先での死亡4名)。入所率・長期入所97.9%・短期入所112.1%(長期入所者の緊急入院等では短期入所の空床利用対応実施) 緊急ショート受入4名24日利用となっております。

平成29年度は6点の事業目標を掲げ取り組んできました。詳細を次の通り報告致します。

2. 事業目標に対する達成度について

(A) アメーバ経営 時間当たりMP2,411.1円→通期2512.4円目標達成率104.2%となっております。

取組に関しては、各リーダー職員中心となり経費のコントロールや、随時、進捗確認することにより改善の明確化ができた。今年度は職員の退職が12名(入社10名)と不安定な状況が続いたため、今後の目標としては職員の定着化を意識した取り組みを検討していきたい。

(B) 顧客満足度・サービスの向上につきましては、①挨拶の取り組みとして三沢拠点全体でのアンケートを実施し、点数化したものを職員会議で発表し意識付けしてまいりました。行事等でもご家族様、ボランティア様からも記入して頂き今後活かせる内容となっております。

②加算取得につきましては、1. 夜勤職員配置加算 2. 短期看護体制加算 3. 栄養マネジメント加算(10月～)を新たに取得できております。

(C) 教育訓練につきましては、①内部研修を年間12件実施しております。可能な限り三沢拠点全体で開催しております。※内容は下記の通り

①内部研修年間12件

②外部教育件数23件

③有資格者人数 7 名（ユニットリーダー 2 名、認知症実践者 1 名、喀痰吸引 1 名
介護福祉士 3 名）

④部会研修 法人内の介護・看護部会の研修参加 8 名

(D) ①ヒヤリハット件数昨年度 346 件に対し今年度 350 件と目標達成できております。
事故対策委員会を中心に原因の分析や、環境面での改善に取り組み昨年度と比較し
転倒や滑落が 52 件→45 件、鼻腔チューブの抜去が 127 件→63 件と大きく減少した
結果となりました。

②身体拘束の取組につきましては、指針を作成しそれをもとに廃止にむけての取組
を行なってまいりました。毎月の記録から委員会内で拘束廃止について検討し、今
年度は 3 名の方身体拘束廃止に成功しております。

(E) 改善活動

①QOL プランにつきましては、介護力向上委員会を中心に歩行改善 6 名、オムツ
外し 7 名成功しております。

②A 改善【改善研究レポート】

ユニットケア委員会 介護力向上委員会 ターミナルケア委員会 3 件

③B 改善【5S ミニ改善】

居室 調理 倉庫 3 件

④予防処置改善

リスク予知対策書 4 件

事故再発対策書 4 件

(F) 関連指標

①感染対策につきましては、2 月から 3 月にかけてインフルエンザ A 型が蔓延し、
お客様 17 名、職員 8 名が感染しました。終息後に全職員を対象にアンケートを実施
し、振り返りを行ないました。様々な意見や考えを今後へ活かせるよう感染対策を
徹底致します。

②地域交流につきましては、お茶会やクラブ、夏祭りやもちつき等の行事に地域
の方やボランティアに参加して頂き、施設訪問は年間 243 件／561 名となっております。

3. 年間行事・行事食の提供

- ・ 7 月 29 日 夏祭り ハムステーキ、ちよびチキ、ポテト、麦茶
- ・ 9 月 13 日 敬老会 赤飯、すまし汁、カニグラタン、エビフライ、茶碗蒸し
ゴマ豆腐のあんかけ、ようかん
- ・ 12 月 9 日 餅つき会 ちらし寿司、すまし汁、

- ・ 1月11日 新年会 散らし寿司、天ぷら、茶わん蒸し、大根なます 他
- その他 ・誕生会(毎月)・12月24、25日クリスマス ・1月18日 初釜 ・2月3日 豆まき 等は行事のおやつを提供

4.防災訓練実施状況

- 火災避難訓練(夜間想定)・・・4/27、8/22、9/28、3/27
- 地震・津波非難訓練(地域住民)・・・6/24(地域住民、ボランティア32名参加)
- 総合訓練(消防立会い)・・・11/7
- 消防立会い検査・・・11/8

5. 職員教育

【内部研修】

教育訓練名	実施日	対象	内容
ターミナルケア	4月11日	全職員	緩和ケア、ホスピスケア等
事故防止	5月24日	全職員	KYTを実施
法令遵守	6月30日	全職員	職場のコンプライアンス
死生観について	7月11日	全職員	看取り士から学ぶ礼儀、作法について
認知症について	8月9日	介護・看護	認知症サポーター研修
喀痰吸引	9月19日	介護・看護	喀痰吸引研修受講者からの伝達
認知症中級者研修	10月19日	全職員	認知症の症状について
食事・排泄について	11月22日	全職員	食事介助・排泄にしくみについて
食中毒予防について	11月20日	調理員	冬場の食中毒予防
感染対策	12月19日	全職員	吐物処理についての実践
身体拘束廃止	1月25日	全職員	伝達研修
盛り付けの基本	2月7日	調理員	食材にあわせた盛り付けについて

【外部研修】

日付	研修名	研修地	研修内容	参加者
6/1	介護力向上委員会	栃木県	水分ケアについて	川村 関川
6/3	施設ボランティア受け入れ担当者研修会	六戸町	ボランティアコーディネートについて	松本
6/10	看取り士から学ぶ～	三沢市	看取り士における礼儀・作法について	杉山 根城
6/27	食中毒に係る食品衛生講	十和田市	食中毒と衛生管理	越後

	習会及び施設栄養管理		感染経路について	
7/17～7/19	ユニットリーダー研修	盛岡市	メープルにて実習	佐藤(列)
7/31	介護力向上講習会	栃木県	事例発表	関川 藤巻
8/9	認知症基礎研修	八戸市	認知症の方の基本的なサービスについて	廣澤
9/14	青森県キャラバンメイト養成研修	五所川原	キャラバンメイトの役割	梅田
10/2	介護力向上講習会	栃木県	事例発表	関川 藤巻
10/5～6	甲種防火管理新規講習	三沢市	防火管理の意義、制度について	逸見
10/11～13	ユニットリーダー研修	岩手県	メープルにて実習	二又
10/26～27	東北ブロックカントリーミーティング	山形県	介護保険制度について	笹倉
10/28～9	アクティビティインストラクター資格セミナー	岩手県	アクティビティの専門知識	富田
11/4	介護記録の書き方	八戸市	伝達的手段と記録書き方のルール	林
11/8	青森県介護職員応援イベント	青森市	地域共存社会の実現と介護職への期待	廣澤
11/10	青森県栄養士会福祉職域研修会	青森市	福祉職域に携わる栄養士の動向について	小比類巻
11/23～27	認知症実践者研修	三沢市	認知症の方の心理と視点、ケアについて	金田一
12/7	介護力向上講習会	栃木県	事例発表	川村 関川
12/16	平成 29 年度若手リーダーセミナー	青森市	選ばれる施設になるためのノウハウを学ぶ	佐藤 二又
12/11	医療・介護と連携した栄養・食生活の支援	十和田市	食事情報提供の書き方	小比類巻
1/20	介護職種 of 技能実習指導員講習会	青森市	技能実習指導員の役割について	富田

1/25	介護職種の技能実習指導 員講習会	青森市	受け入れ制度と管理団体 について	笹倉 富田
1/29	介護力向上講習会	栃木県	事例発表	関川 高谷

*会議 <1回/月> ・職員会議・医務会議・グループ会議・給食会議・拠点会議

*委員会<1回/月> ・介護力向上委員会・ユニット委員会・ターミナル委員会

・身体拘束委員会・事故防止委員会

<随時> ・感染対策委員会・防災委員会・安全衛生委員会

社会福祉法人楽晴会

松園ケアラウンジ・スカイ 平成 29 年度事業報告

○平成 29 年度事業目標

- (1) 経営改善活動：〔A〕 アメーバ（事業基盤）
- (2) 高品質サービスの確立：〔B〕 顧客満足度サービス向上
- (3) 職員の資質向上：〔C〕 教育訓練 〔D〕 リスク予知対策活動
 〔E〕 改善活動 〔F〕 関連指標
- (4) 松園福祉避難所

1 事業概況について

当施設は、特定施設入居者生活介護混合型介護付き有料老人ホームとして、平成 15 年 6 月に開設し、15 年目を迎えました。入居されているお客様の介護度が高くなり重度化が増していますが、お客様一人ひとりが楽しみを持って過ごして頂けるよう個別ケアに努めています。また社会参加の取り組みでは、松園町内の寺子屋や交流会等で地域交を深めております。散策等の外出支援も随時対応しています。

29 年度の入退居者動向について・・・退居者は上半期 2 名、下半期 7 名合計 9 名、入院者も 8 月に 4 名と続き、年度末平均稼働率は 97.0%と低くなりましたが、待機者のケアマネジャーやご家族との連絡を適宜に行い待機者管理に努め次期入居者へと繋げることができました。

退居者 9 名中、1 名：施設住み替え、8 名：永眠（入院後亡くなられた方 4 名、施設で看取りの方 4 名）ご家族、主治医、職員間のチームワークでひとり一人の最期に誠心誠意尽くして参りました。

*平均介護度 4.06 (3 月 31 日)

	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5	計
介護度別人数	1 名	3 名	6 名	8 名	18 名

*平均年齢 87.9 歳 (3 月 31 日)

	70 歳代	80 歳代	90 歳代	101 歳	計
年齢別人数	1 名	10 名	6 名	1 名	18 名

2. 事業目標に対する達成度について

(1) 経営改善活動(〔A〕 アメーバ)

- ①MPの通期時間当たり 2,170 円 (上半期)、2,100 円 (下半期) に対し、平成 29 年度実績 2,079.1 円 (上半期-90.9 円)、(下半期-20.9 円)

年間で職員の総時間は予定より 721 時間少なくなっていますが、MP の通期時間当たりがマイナスになった要因として退居者 9 名に係る空室状況から稼働率が 97.0%と収入も減収しました。さらに光熱水費は 2 回の値上げ（29 年 2 月と 29 年 12 月）があり、また 15 年目を迎え設備等の修繕費により経費が予定より高くなっています。毎月、職員会議で実績確認、達成状況また未達成の要因と分析の確認を行い、取り組んできました。物品管理担当は、在庫確認や業者の選択を検討し、発注や購入にあたり、コスト削減取り組みました。30 年度も稼働率 100%を目標とし、入居へスムーズな連動ができるよにご家族やケアマネジャー・病院・お客様と定期的に連絡し、情報交換を図っていきます。経費に於いては光熱機器の検討と外部発注している食事の検討を行っていき削減に繋げていきます。

（2）高品質サービスの確立（〔B〕 顧客満足度サービス向上）

①お客様要望・苦情

毎月の定例懇談会・セーフティネットから要望が 3 件あり対応しています。

②29 年度外部による顧客満足度調査は行われませんでした。ご家族より次のような言葉を頂きました。「これまで母と折り合いが良くなく関係が疎遠だったがこちらへ入居してから穏やかに過ごす事ができ、家族も最期を穏やかな気持ちで迎えることができ短い期間でしたが入居できて本当に良かった」と。今後もお客様、ご家族様一人ひとりの声に寄り添い満足のできるサービスへ繋げていきます。

（3）職員の資質向上（〔C〕 教育訓練）

・29 年度教育訓練計画に基づき実施し、職員の専門性や資質向上を目指しています。

<内部研修>

教育訓練名	実施日	対象	内容
ターミナルケア	4/14	全職員	中級編
アメーバ経営	5/12	全職員	採算表・経費項目の理解
災害福祉支援チーム	6/19	全職員	災害福祉支援のあり方を理解
透析について	7/28	全職員	人工透析の基本理解
感染症について	8/29	全職員	肺炎、風邪、環境整備
看取りについて	9/27	全職員	看取りケアの方向性
感染症について	10/23	全職員	インフルエンザ・アウトブレイク
記録の書き方	11 /17	全職員	聴く力（聴き方）を高める
介護技術	11/21	全職員	安全な移乗・移動方法
ノロウイルスについて	12/14	全職員	実践処置方法

口腔ケア	1/30	全職員	口腔内衛生方法
介護技術	3/22	全職員	腰痛予防実践・拠点合同研修

<外部研修>

月日	研修名	研修地	研修内容	参加者
6/9	上十三地区地域防災	三沢市	防災に関する知識	五日市
6/27(8日間)	喀痰吸引等研修	青森市	介護職員の喀痰吸引：講義	成田
8/19	介護技術研修	三沢市	介護現場で活かすテクニック	鈴木
8/19	ターミナルケア	十和田市	ターミナルケアについて	種市
11/4	記録の書き方	八戸市	5W1Hに添った記録方法	保土澤
11/19	口腔ケア	八戸市	口腔ケアの目的と重要性	鈴木
11/21	介護技術研修	三沢市	安全な移乗動作と腰痛予防	成田
12/13・14	施設ケアマネ研修	青森市	施設ケアプラン作成方法	佐々木
2/23	安全衛生推進者研修	十和田市	安全衛生推進者研修	小泉

[D] リスク予知対策活動

ヒヤリハット件数年間 69 件、目標より少ないですが、ヒヤリハットと予防処置報告書で事故発生に繋がらないよう今年度も件数の内容を職員で周知して行きます。

[E] 改善活動

① オムツ外しの取り組み

個別の排泄データから、排泄用品一覧表を作成し全職員が統一したケアを実施。紙オムツ着用率 40%から 20%へ減少した。布下着に変更の方も増え皮膚トラブルの予防と満足度もアップしている。今後、排泄用品の選択も検討しコスト削減にもさらに繋げていく。

② 業務改善 (A 改善・B 改善)

- ・重複書類の整理と介護記録についてケアプランのサービス内容とその評価が明確に記載できるように改定した。
- ・職員休憩室 (1F から 2F へ職員ロッカー設置) ・ホール (食器棚移動しスペースを広げる)
- ・洗濯室 (洗濯室の一角に使用済みリネンの場所を設置)

(4) 松園福祉避難所

- ・地域防災協力員との連携にて防災訓練を年 2 回 (6 月 16 日・10 月 19 日) 実施。10 月には消防立合いの総合訓練実施。及び年 5 回施設内防災訓練を実施。地域防災協力員の連絡網は承諾を得て作成している。

- ・町内合同炊き出し訓練を10月4日実施。町内参加者14名、防災協力員の方より災害用のハイゼックス使用方法を講習して頂きました。また施設における非常時の備蓄対策等の説明に理解を示して頂き、協力体制を継続して行く事ができました。

以上が29年度事業目標の達成状況となっています。

30年度も自立支援、高品質なサービスの提供と、経営の安定を強固なものにしていくために、全職員一丸となって取り組んで参ります。

3. 年間行事・行事食の提供

- ・4月28日 観桜会 花見弁当
- ・6月22日 運営懇談会 もてなし膳
- ・7月23日 夏祭り 屋台メニュー
- ・9月17日 敬老会 敬い膳、刺身、てんぷら、茶碗蒸し、祝菓子他
- ・12月27日 餅つき会 雑煮、きなこ、ごま、あんこ、くるみ餅他
- ・1月14日 新年祝賀会 祝膳、刺身、前菜、焼き物、茶碗蒸し、酢の物他

※行事食につきましては、毎月誕生会に提供し楽しんで頂いております。その時期に合わせて、旬の味覚を感じて頂けるよう、外注先の日清とも相談しております。

開園記念日、彼岸には、活動としておやつを手作りし、召し上がって頂いております。

<散策・慰問等行事>

4/5	松園町内寺子屋参加	4/10	松園保育園防火パレード
4/14	Cafe42 食めぐり	4/17	さくらグループ
4/19	松園町内寺子屋参加	4/24	ムーンライトストリートバンド
4/26	花見散策	4/27	花見散策
4/28	観桜会	5/16	つつじ散策
5/20	一中運動会見学	5/25	語りの会「はまなす」
5/29	長谷牡丹園散策	6/1	開園記念祝い（おやつ作り）
6/21	松園町内寺子屋参加	6/23	運営懇談会
6/28	南郷日帰り旅行	7/5	松園町内寺子屋参加
7/27	語りの会「はまなす」	7/29	三沢老人ホーム夏祭り見物
7/30	三沢七夕祭り見物	8/26	松園町内神輿見物
8/26・27	三沢祭り見物	8/29・30	イオン下田散策
9/4	収穫祭	9/17	敬老会
9/24	社協まつり見物	9/25	彼岸供養祭
9/26	白い森食めぐり	9/29	セフィロ「そよ風」コンサート
10/3	ムーンライトストリートバンド	10/4	松園町内合同炊き出し訓練
10/5	買い物散策	10/12・13	奥入瀬・十和田湖日帰り旅行

10/15	晴ヶ丘合同祭見物	10/16	松園保育園防火パレード
10/20	八戸日帰り旅行	11/1	松園町内寺子屋参加
11/2	八戸菊祭り見学	11/3	市民文化祭見学
11/10	三沢航空科学館・菊祭り見学	11/15	松園町内寺子屋参加
11/30	語りの会「はまなす」	12/8	忘年会（さくらグループ）
12/12	三沢基地カトリック教会	12/13	木崎野小学校交流会
12/20	三沢カトリック幼稚園交流会	12/24	三沢高校吹奏学部演奏会
12/27	松園合同餅つき会	1/13	買い物散策
1/14	新年会（綾の会）	2/21	松園町内寺子屋参加
2/22	ミニレク大会	3/7	松園町内寺子屋参加
3/14・15	買い物散策	3/23	彼岸供養祭
3/22	買い物散策	3/30	かっぱ寿司食めぐり

・外出支援：食めぐり・買い物散策・故郷散策・ヘアサロン等、個別の希望に添い、実施しています。

・サークル活動（ボランティア外部講師により開催） 月4回

第1（火）華道サークル 第2（火）抹茶の集い 第3（木）押し花アート

第3（金）お琴サークル

区分	実施回数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
抹茶の集い	年12回	10	9	13	11	22	19	31	20	12	23	13	20
お琴サークル	年9回	25		20	25		27		28	19	26	27	27
押し花アート	年6回	20	18	15	20		21	26					
華道サークル	年11回	4	2	6	4	1	5	10	7	26		6	6

4. 防災訓練実施状況

区分	実施回数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
総合避難訓練	年1回							19					
自衛消防訓練	年5回		25	16		25			27		19		
地震時設備訓練	年1回							19					
消火訓練	年1回							19					
消防立入検査	年0回												
炊き出し訓練	年1回							4					

5. 職員教育

お客様の自立支援と QOL の向上を担うために、職員の専門性や資質の向上を目標に、29年度は事業目標（3）職員の資質向上欄に記載の通り教育訓練を実施しました。

6. 各種会議・委員会・その他活動

【各種会議】

会議名	日時	活動内容
職員会議	第1週目 13:15～14:45	各委員会活動進捗状況報告（事業計画の進捗状況）アメーバ経営についてMR議事録、採算表の実績把握・分析、カンファレンス 安全衛生推進・設備、行事、その他問題提起・解決案の検討
全体会議	第1（水） 15:00～16:00	3拠点（松園有料・デイ・GH）での問題・課題・行事・アメーバ経営、安全衛生・設備等について検討・共有。
食事サービス提供会議	第1（水） 14:00～15:00	3拠点と栄養士間での食事サービスについて問題・課題等を検討・共有。
定例懇談会	月1回（月末）	翌月の行事予定の確認、お客様より意見・問題・苦情等検討
運営懇談会	6月23日	年1回、第三者立ち合いのもと施設運営全般について懇談会開催

ヒヤリハット報告書に基づき分析、事故防止

【委員会】

委員会名	担当	目的
サービス向上委員会	全職員	オムツ外し・看取りケア・個別ケアの推進・業務改善
職員の資質向上委員会	佐々木・山本	教育訓練に沿って研修実施。
コスト削減委員会	河村・保土澤 担当職員	施設用物品管理（消耗品、日用品） 各お客様の消耗品、排泄用品管理
リスクマネジメント委員	五日市・全職員	ヒヤリハット報告書に基づき分析、事故防止を図る。
編集委員会	全職員 月毎担当制	写真全般の管理・アルバム作り・掲示板の管理。 レクリエーションカレンダー・スカイメール作成・発行。
設備管理委員会	五日市	定期的な設備点検。安全管理。
居室担当	各担当	生活環境支援全般

社会福祉法人楽晴会 岡三沢ぬくもりの家
平成29年度事業報告

○平成29年度事業目標

- (A) アメーバ経営・・・時間当り通期2,000円目標
- (B) 顧客満足度サービス向上
- (C) 教育訓練
- (D) リスク予知対策活動
- (E) 改善活動
- (F) 関連指標

1 事業概況について

当施設は平成19年1月12日三沢老人ホームサテライト施設として、地域密着型介護老人福祉施設「岡三沢ぬくもりの家」・小規模多機能型居宅介護事業所「岡三沢コラボケアセンター」を併設事業とし創設される。運営の指針に“地域がケアする街創り”を掲げお客様の住み慣れた地域での生活支援と、地域住民との交流や連携で支えあう関係をつくり、より地域に開かれた施設を目指しております。ご入居の一人ひとりがその人らしい生活を営めるようにユニットケアの手法で、家庭的な雰囲気の中で寄り添ったケアを実践しています。入居定員16名（7名+9名の2ユニット）体制である。

2. 事業目標に対する達成度について

(A) アメーバ経営・・・時間当り通期2,000円目標

	目標	実績	差異
総サービス提供高	77,969,700円	77,488,033円	-481,667円
経費合計	30,538,268円	30,647,993円	109,725円
差引収益	47,431,432円	46,840,040円	-591,392円
総時間	23,716.0時間	22,126.0時間	-1,590時間
時間当り	2,000.0円	2,117.0円	117.0円

・入居率は通期98.7%（空室128日、短期入所53日利用、空床は75日）突発的な空きに対して短期利用募集の動きを早期に行い受け入れ対応したことで収入目標値に近づく取り組みをした。

今年度は4名のお看取りを対応したことにより待機者への円滑な入居案内の対応を目標に対し、5日以内での入居を達成できた。平均介護度通期4.4で試算計上した目標に対しては4.6となる。年度末の3月は区分変更申請したため介護4の1名分は未請求となっているため、概ね総収入に差異はなく予定通りの見込みで達成している。

経費はアメーバ導入時から職員一人一人、課目担当をすることによりコスト管理（5S活動含む）の徹底が出来ている。時間のコントロールや時間内の有効性も意識が向上し、サービス提供に対する集中力の高まりが見られた。今年度特に重点を置いた「サービスの質」に関しては意見を吸い上げ、方向性を統一し実践するということができている。結果、時間当たり（通期）累計2,117.0円と目標値を上回る結果として達成と評価できる。

(B) 顧客満足度サービス向上

例年の顧客満足度調査は、29年度の実施なく、職員対応満足・サービス内容満足に対する評価は出来ず。

行事内容満足度に対しては、事業所行事に期待する声も多く、日々の活動・月間行事・外出支援・地域交流行事等も、実施しお客様からの満足の声を頂けた。

(C) 教育訓練

1. 内部研修 10 件計画・・・9件実施
2. 外部研修10 件計画・・・10 件受講
3. 資格取得2名計画・・・2名取得(喀痰吸引研修1名、ユニットリーダー研修1名)

(D) リスク予知対策活動

1. ヒヤリハット件数80件目標・・・73件
2. リスク対策報告書発行件数5件目標・・・(予防処置)3件、(是正処置)6件

日常の気づきはあるものの、記録作業に対する意識が継続されていない現状が散見されたため、ミニミーティングで振り返りと共有できるような体制作りをおこなった。

(E) 改善活動

- 1、個別ケア重視の取り組み・・・関わり方の統一化がチームで共有し支援できるように、サービス担当者が中心となり発信し、ユニット単位そして協力ユニットまでも共有し全体通じ一人ひとりを尊重した関わりを重視した。担当者意識の向上に効果があった。
- 2、QOL改善・・・おむつはずしの取り組みを実施し2名対象として成功した。(記録、水分リハビリのアプローチ)
- 3、接遇マナーの向上・・・不適切な対応や予測される事例を通じて、グループワークで検討し学び合う体制、気づきを改善したり認め合う環境作りに取り組んだ。

(F) 関連指標

1. 地域資源との関わり・・・地域住民参加型行事の開催:年間 10回開催
2. 地域拠点情報発信・・・拠点機関紙6回発行(近隣町内会回覧板)

以上が 29 年度事業目標の達成実施状況となります。30 年度は更なるサービスの質の向上と経営基盤の強化を図っていくこととしている。

3. 年間行事・行事食の提供

○施設行事

行事名	開催日	内容など
観桜会	4/28	桜大福、桜ゼリー、お抹茶
岡三沢まつり	8/19	模擬店、カレーライス、
敬老会	9/15	祝膳(赤飯、お吸い物、お造り、茶碗蒸し、チキンロール、 酢の物、煮しめ、厚焼き寿卵、甘酒)
餅つき会	12/16	餅(餡子・くるみ・ごま・きなこ)、おにぎり、鶏汁、 漬物、みかん、甘酒
小正月	1/11	甘酒・ゼリー・みかん

お正月 (三ヶ日)	1/1~3	伊達巻・数の子・黒煮豆・雑煮・栗きんとん・昆布巻 なます・含煮・甘酒等
節分の集い	2/3	落花生・甘納豆・甘酒
雛祭り	3/3	甘酒、和菓子
ランチバ イング	6/20. 11/25	6/25・・・21 種類提供、11/25・・・3 5 種類提供
学習リハお楽しみ会	3/28	和菓子等・コーヒー

○地域交流行事

行事名	開催月	内 容
ランチバ イング	6/20、11/25	一般、ご家族、参加型
フレッシュサル oka	6/28	押し花教室 1 2 名参加
岡三沢まつり	8/19	イベント (岡三沢)、模擬店各種
岡三沢こども園交流会	2/7	遊戯鑑賞、ふれあい、プレゼント交換
餅つき会	12/16	地域住民、ご家族、岡三沢神楽様、こども園様、ボラなど 101 名参加
しめ縄作り	12/17	岡三沢神社にて地域の方々と作成、初詣準備
フレッシュサル oka	2/23	押し花教室 (1 0 名参加)

☆上記、地域参加や外出支援 (市内お花見、七夕祭り見物、三沢祭り夜間運行見物、外食ランチ、奥入瀬溪流紅葉散策、岡三沢神社初詣) 等も実施している。

4. 防災訓練実施状況

4 月	図上訓練実施。 ・福祉避難所受け入れ態勢の確認、避難受け入れ場所の確認 (全職員参加) *防災頭巾完成 2 1 名分 (地域ボランティア 3 名の協力による作成)
5 月	図上訓練実施。 ・停電等、ライフラインストップ想定 (全職員参加)
6 月	火災想定避難訓練実施 ・夜間想定。対応職員：新堂、三村 (紀)
7 月	総合訓練 (消防署立会い) ・夜間想定。対応職員：山田、袴田 ・地域住民 4 名参加。(防災協力委員)
8 月	火災想定非難訓練 ・日中想定、出勤職員全員参加。
9 月	図上訓練実施。(地震想定、洪水想定) ・出勤職員全員参加 ・地域住民 4 名参加。(防災協力委員) 洪水想定での 2 階への人力による避難誘導。
10 月	火災想定非難訓練実施 ・夜間想定。対応職員：田中、小泉
11 月	総合訓練 (消防署立会い) 予定だったが、書類提出のみで立会いは行っていない。

	<ul style="list-style-type: none"> ・夜間想定。対応職員：中村、小笠原 ・地域住民4名参加。（防災協力委員）
12月	図上訓練実施（冬期間避難ルートの確認） <ul style="list-style-type: none"> ・避難時の防寒等、大雪で避難ルートが確保できない場合の対策について確認
1月	図上訓練実施 <ul style="list-style-type: none"> ・採用、異動職員対象に、避難誘導の説明、機器の説明。（三浦、殿村、山口）
2月	図上訓練実施 <ul style="list-style-type: none"> ・火災発生想定で緊急連絡網を活用。（全職員参加）
3月	火災想定非難訓練実施 <ul style="list-style-type: none"> ・夜間想定。対応職員：三浦、殿村

5. 職員教育

職員の専門性や実践力の向上、さらに職員の意識改革による事業所の活性化を図る事を目指し、29年度は下記のような教育訓練を計画実施しています。

【内部研修】

教育訓練名	実施日	対象	内容
呼吸をサポートする吸引技術	5/26	全職員	法人内看護師講師による研修
食中毒・非常食について	5/29	全職員	法人内栄養士講師による研修
お客様の関わりについて	7/25	全職員	シュミレーション研修
高齢者虐待防止について	10/27	全職員	人権理解、職業人基本的態度、職業倫理
認知症タイプ別研修	10/26	全職員	シュミレーション研修
ターミナルケア研修	6/30	全職員	看取り士から学ぶ
呼吸リハと摂食・嚥下について	9/27	全職員	法人内PT講師による研修
接遇研修	10/17	指名職員	職場における人間関係を円滑にする
感染予防対策について	1月中	全職員	法人感染対策委員会のDVDにて学習

【外部研修】

月日	研修名	研修地	研修内容	参加者
6/10	看取り士から学ぶ	三沢市	ターミナルケアについて	竹島
6/8	職場のメンタルヘルス研修	十和田市	ストレスチェック対策他	吉田
7/24～	喀痰吸引等研修（第1・2号）	青森市	50時間研修（講義・演習）	竹島
9/26	福祉サービス苦情解決関係者研修	青森市	講義、演習	吉田
9/14	認知症キャラバン・メット養成研修	五所川原市	講義・演習	山田
9/30	喀痰吸引追加研修	青森市	講義・演習	中村 田中
10/11	ユニットリーダー研修	盛岡市	講義	田中
10/17	認知症タイプ別研修	青森市	講義、演習	柴田
1/17	離職防止環境整備研修会	青森市	講義	吉田
2/15	メンタルヘルス研修会	青森市	講義	吉田

6 各種会議・委員会・その他活動

会議名	開催日	内 容
MR会議	毎月月末	<ul style="list-style-type: none"> ・サービスの質に関する重点事項(事業計画の進捗状況報告) ・収入や経費、時間に関する重点事項 ・その他経営課題、理事長指示事項 ・時間当たり目標値についての報告 等
運営推進会議	年6回(奇数月)	<p>地域住民や民生委員、近隣教育機関、市町村で構成される運営推進会議委員と拠点職員参加で、下記内容について検討。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用状況報告(コラボケアセンター・ぬくもりの家) ・事業計画進捗報告(コラボケアセンター・ぬくもりの家) ・行事予定、報告等 ・その他
職員会議	毎月月初め	<ul style="list-style-type: none"> ・アメーバ経営について ・その他会議での決定事項の伝達及び施設運営に関する報告 <p>※毎月、安全衛生委員会、災害対策委員会、給食委員会、事故防止委員会、感染(褥瘡)対策委員会からの報告・その他検討事項等も盛り込んでいる。</p>
部門会議	毎月中旬	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画の進捗状況、アメーバ経営について ・検討課題についての意見交換及び連絡事項の共有
ユニット会議 (つばき・あじさい)	毎月月初め	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様の支援方法などの検討(ケアマネジメント) ・各活動係りからの進捗状況・業務改善についての検討等。
委員会会議		
・安全衛生委員会	毎月	作業環境整備、ハラスメント対策、健康促進対策について
・災害対策委員会	毎月	防災教育関連、災害リスク対策、設備管理等について
・給食委員会	隔月	調理業務、衛生管理、給食サービスの改善について
・事故防止委員会	隔月	ヒヤリ気づき取り組み、身体拘束・高齢者虐待廃止について
・感染、褥瘡対策委員会	隔月	館内衛生管理、感染症対策、褥瘡予防について

社会福祉法人 楽晴会
栄町ぬくもりの家 平成 29 年度 事業報告書

作成 立崎 洋子

○ 平成 29 年度事業目標

- (A) アメーバ【事業基盤】
- (B) 顧客満足度サービス向上
- (C) 教育訓練
- (D) リスク予知対策活動

1・事業概況について

当施設は地域密着型施設であり三沢市民の皆様がご利用いただける施設とっております。今年度も三沢市や周辺地域では高齢者対応の住宅や施設が多数建設され、お客様の選択肢が増すなかで「地域の住民の方がここの施設に入所したい」を目標に取り組んでまいりました。今年度では 2 名のお客様が退居となりました。2 人共、ターミナル期と診断されてから在宅酸素を使用して 1 年経過したのちに永眠されました。何度となく危険な状況乗り越え最後には職員と家族に見守られて旅経ちました。「ぬくもりの家」では出来る限り、自然な状況を保ち、最後まで栄養を摂れるような状況と入浴を進め、微熱時には早めの対応と家族様への連絡を進めました。口腔内の清潔に力を入れたことが発熱を軽減した結果となっていました。次年度にも継続し今後も個別化を意識した計画書によりサービスを提供していくことを進めております。

2・事業目標に対する達成度について

(A) アメーバ【事業基盤】

29 年度時間当たり目標は¥2260 でした。実績では¥2128.9 と達成できませんでした。要因としては年間で 11 日間の空床が出たこととなります。また看護師不足の為昨年まで取得していた看護体制加算が取れなかったこととなります。

ただし昨年よりは 61.2 円増となっております。次年度にはお客様満足、職員満足を掲げ運営していきたいと願っております。

(B) 顧客満足度サービス向上

苦情目標は 5 件としておりました。結果 1 件もあがらず、お客様の声を最大限に引き出していくことが出来なかったのではないかと感じました。声なき声を聞き入れることが次年度の目標となります。

個別支援での活動は毎月、外出支援が出来ました。中には買い物や食事、ドライブとおお客様の要望に合わせ、取り組むことが出来ました。

年間三大行事の他、七夕には園庭で「わんこそば会」や秋にはホールにて「ミニ運動会」を行い笑顔が絶えませんでした。全お客様の参加を促し、食事のとれない方でも喜んでもらえるような工夫を凝らし行事を進めました。

褥瘡ケアでは、新たな褥瘡はありませんでしたが以前より長年褥瘡のある方への処置と清潔、圧迫を防ぎ、対応することを継続しています。その結果、毎回、形成外科受診時には医師から褒められる言葉を頂くほどきれいになってくれていました。現在も継続で行っております。

(C) 教育訓練

【外部研修】

6月2日	介護支援専門員研修	十和田市	千葉愛子
6月14日	チームワーク向上プログラム	八戸市	松村美紀子
6月27日	食中毒予防に係る食品衛生講習会	十和田市	佐藤妙子
6月25日	人間学的 認知症介護入門	八戸市	松村美紀子
7月12日	青森県老人福祉大会	青森市	大澤美登里
7月17日～ 19日	ユニットリーダー研修	岩手県	大澤美登里
9月9日	認知症介護基礎研修	八戸市	嶋野由栄子
8月7日～11 日	ユニットリーダー研修（実地研修）	岩手県	大澤美登里
9月7日～8 日	東北ブロック老人福祉施設研究会	岩手県	向谷地憲
9月26日～30 日	認知症介護実践研修	三沢市	向山愛子
10月12日	介護サービス情報の公表制度研修	青森市	橋本恵美子
10月22日	あおもり介護の魅力発信フェスティバル	青森市	大澤美登里
10月20日	ユニットリーダーフォローアップ研修	青森市	佐藤妙子
11月8日	新介護職員応援イベント	青森市	大澤美登里
10月17日～	全国老人福祉施設研究会議 実践研究	高知県	沢頭美和

18日	発表		千葉愛子
11月21日	口腔ケア研修会	十和田市	佐藤妙子
11月13日	リスクマネジメント研修会	青森市	小山田恵子
11月6日	介護技術レベルアップ研修会	青森市	橋本恵美子
12月12日	認定調査従事者現任者研修	八戸市	千葉愛子

【内部研修】

4月6日	アメーバ経営 ISO	全職員	基本的な考え方
5月6日	喀痰吸引・酸素の使用方法	全職員	痰吸引、酸素の取り扱い
5月24日	食中毒について	全職員	夏場の食中毒予防について
6月20日	福祉施設の防災体制	全職員	伝達研修
7月4日	内服薬に関する手順書	全職員	手順の再確認
7月6日	給食施設栄養管理指導事業研修	全職員	伝達研修
7月6日	人間的認知症介護入門	全職員	伝達研修
8月3日	虐待について・接遇	全職員	種別とその内容
8月28日	認知症介護基礎研修	全職員	伝達研修
9月8日	楽晴会フィロソフィー	全職員	ケアの信条
10月5日	人権擁護委員の活動と役割	全職員	伝達研修
10月11日	アウトブレイク時の対処と予防	全職員	感染拡大について
10月15日	コンプライアンスについて	全職員	伝達研修
11月1日	感染対策について	全職員	ノロウイルス・インフルエンザ
11月19日	リスクマネジメント研修	全職員	伝達研修
11月19日	介護技術レベルアップ研修	全職員	伝達研修
11月22日	口腔ケアの基礎	全職員	伝達研修
11月27日	冬場の食中毒	全職員	伝達研修
12月14日	ヒヤリハット運用方法	全職員	伝達研修
11月28日	日常生活の工夫と身体機能低下防止リハビリ		伝達研修
12月21日	ノロウイルス嘔吐時の対処処理	全職員	伝達研修
1月5日	ユニットケアについて	全職員	伝達研修
1月18日	KYT 危険予知訓練（入浴編）	全職員	伝達研修

1月19日	青森県認知症実践者研修	全職員	伝達研修
2月6日	ナーシングバイオケアについて	全職員	口腔内のケア
3月1日	急変時の対応について		痰吸引・吸入
2月2日	KYT(危険予知訓練)	全職員	演習
3月2日	急変時の対応について	全職員	バイタルサイン

(D) リスク予知対策活動

ヒヤリハット件数 目標 90 件に対し 52 件と達成できず。

内訳 4月～11月 good 3件
 要注意 23件
 是正 2件
 予防 1件

12月～3月 リスク対策報告書 10件

 事故再発対策書 13件

目標は 90 件でしたが 52 件と達成に至らず、早めの気づきではなく是正やリスク対策報告書、事故再発対策書となるような事柄が多く感じられた。日々の業務で再確認する必要があると感じる。

3 会議

【各種会議】

ぬくもり会議（職員会議）	毎月第4木曜日	係りからの進捗、連絡事項 MR 会議からの伝達報告
地域運営推進会議	毎月第1月曜日	地域の運営員と事業所の提供サービス等の状況報告に対する評価、要望、助言等
合同会議（コラボと共有）	毎月第3木曜日	併設のコラボ事業所と行事、問題提起、解決案、各係りの進捗報告確認等
栄町拠点会議	月1回	拠点内の連絡事項、情報共有確認事項、理事長からの指示事項
マネジメントレビュー	月1回	事業所の進捗状況とアメーバ時間当たり、目標値、理事長の指示事項等。

4 年間行事

- 4月 花見散策
 - 5月 アサヒ買い物・五中運動会・かっぱ寿司
 - 6月 かっぱ寿司・白い森ケーキ散策・お誕生日会
 - 7月 セタ会わんこそば・あぐり散策・三沢老人ホーム夏祭り・お誕生日会
 - 8月 あぐり散策・お誕生日会
 - 9月 航空科学館散策・敬老会・アサヒ買い物
 - 10月 Café42 食事・晴ヶ丘合同祭・ミニ運動会
 - 11月 アサヒ買い物（7名～5回に分けて行う）
 - 12月 個別ドライブ散策・餅つき会・アサヒ買い物・上北道の駅・クリスマス会
かっぱ寿司
 - 1月 初詣・初釜・個別ドライブ散策・アサヒ買い物・白い森ケーキ散策
 - 2月 節分・アサヒ買い物・上北道の駅・個別ドライブ散策
 - 3月 ひな祭り・個別ドライブ散策・お誕生日会
- * 個別ドライブ散策は、帰宅願望等により不穏な状況が見られた際、気分転換と落ち着きを取り戻して頂くための支援。帰所後には落ちつかれ通常の状態に戻り生活を継続することが出来ている。

5 防災訓練状況

区分	実施回数	5月25日	7月25日	8月25日	10月27日	11月24日	1月25日
総合訓練	年2回	○			○		
部分訓練 (避難・ 通報・図 上)	年4回		○ 通報	○ AED	○	○ 通報	○ 図上
消火訓練	年2回	○			○		
夜間想定	年2回	○	○		○	○	

* 上記防災協力員、地域住民参加による避難訓練

社会福祉法人 楽晴会
平成29年度 松原ぬくもりの家 事業報告書

○平成29年度事業目標

(A)アメーバ事業基盤 (B)顧客満足度サービス向上 (C)教育訓練 (D)リスク予知対策活動 (E)改善活動 (F)関連指標

1. 事業概要について

平成23年5月23日に介護保険法(平成9年法律第123号)第42条の2第1項に規定する指定地域密着型サービス事業(地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護)の指定を受け、同年介護保険法(平成9年法律第123号)第53条第1項に規定する指定介護予防短期入所生活介護と第41条第1項に規定する指定短期入所生活介護の指定を受け、サービス提供開始し、間もなく8年目となります。松原ぬくもりの家は、入所定員20名、空室利用型の短期入所生活介護です。併設には、松原コラボケアセンター(小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護)があります。指針には、「地域がケアする街創り(平成23年3月31日改訂)」を独自に掲げ、取り組んできました。中学校区の福祉拠点となり、地域に顔の見える拠り所となつて、その小地域全体が協働し、まるで施設のように24時間の支えあいと安全なる場となり、すなわち地域が共存(介護)する環境として、地域と共に支えあう、と言う指針です。平成29年度は、目標を6点掲げ取り組んで参りましたので、ご報告させていただきます。

2. 事業目標に対する達成度について

- (A)「アメーバ(事業基盤)」については、通期時間当たり1,946.0円を目標に掲げました。結果として、通期時間当たり1,877.8円(▲68.2円)と未達成でした。要因として、9月から看護師1名退職により、看護体制加算の算定ができない状況となったことが要因です。お仕事説明会を開催し、15名の参加者から、看護職1名の採用を1月にできましたが、3月で退職(在宅介護)に至ったことで、今後も看護職の雇用は重要課題となります。
- (B)「顧客満足度サービス向上」については、お客様から苦情・要望が言いやすい環境を整備することで、年間5件を解決することを目標としていました。結果として、年間2件と未達成でした。要因として、平成28年度の苦情解決の経験が生かされたことです。しかし、苦情を話しにくい環境であった可能性があるため、どのように抽出していくか課題が残りました。顧客満足度調査については、法人の意向により中止となりましたので、結果報告は控えます。
- (C)「教育訓練」については、年間11回開催で述べ77人の参加を目標に掲げました。結果として、年間22回開催(200%)で述べ61人参加(▲20%)でした。上半期は、中堅職員(有資格者)の退職が4人と相次ぎ、迎え入れる採用者4人は無資格者であったことで、基礎的な個別研修を主に開催したことが、開催数と述べ参加数に影響しました。反面、年度当初に予定していた全職員

対象の内部研修の開催率は65%と低下しました。しかし、採用者の80%は3～5ヶ月でOJTをクリアし単独介護、夜間業務にまで成長させられたことは大きな成果でした。

- (D)「リスク予知対策活動」については、ヒヤリハット件数70件、リスク予知対策書5件、事故再発対策書5件を目標に掲げました。結果として、ヒヤリハット件数109件(155%)、リスク予知対策書2件(40%)、事故再発対策書0件(0%)でした。軽微(評価点1～2点)なヒヤリハットを日々解決することができたと考えています。しかし、対策しなくてはならないヒヤリハットを見逃している可能性は、感じ方に個人差があるため、ヒヤリハット活動は引き続き取り組みます。
- (E)「改善活動」については、QOLプラン改善6件を目標に掲げました。結果として、5件でした。内訳は「おむつ外し」です。年間5名のお客様に対し、日中帯でトイレでの排せつを促し、尊厳を保持できたと思っています。改善研究レポートでは、(E-1)「生活を豊かにする活動を提供する」については、個人のADL(日常生活動作)に合わせた活動を提供できました。季節行事の他に、男性だけの運動会、女性だけの美容、ケーキビュッフェ、五感の刺激を企画し、ADLに関わらず認知機能に働きかけた活動を提供できました。課題として、個人レベルの生活行為に関連する活動について検討が不足していました。(E-2)「技術を高め、看取り介護加算を算定する」については、看取ること、人生の最終段階の決定について振り返る機会を設けました。お盆を機会に、過去帳の作成、盆棚の準備をし、施設で最期を迎えたお客様21名(当時)を偲ぶことができました。しかし、看護職の退職により常勤換算2.0人を満たすことができず、以降加算は算定できない状態となり未達成です。(E-3)「小地域福祉活動アプローチを実践する」については、介護情報を近隣4町内に介護情報を回覧することを目標に掲げました。結果として、2町内に止まりましたが、これまでお客様向け機関紙を発信してきましたが、地域向け介護情報誌として、施設の出来事や利用具合、福祉避難所や指針について、年4回の情報発信から毎月情報発信に飛躍的に伸ばすことができました。5Sミニ改善レポートでは、(E-4)「5S活動を習慣化し、空間を生み出す」については、介護用品や衛生品、寝具、器具、書類についての保管場所を見直しました。介護用品の購買頻度、在庫確認の方法、器具の置き場所、不用品の廃棄、書類のPDF化を5万円程の低コストで完全に収納することに成功しました。
- (F)「関連指標」については、有給休暇取得を年間一人当たり10日、月残業時間10時間を目標に掲げました。結果として、有給休暇取得を年間一人当たり9.7日、月残業時間37.6時間でした。有給取得については、目標に近い状態になってはいますが、退職者の有給消化が主であり、関連し他職員の残業が増加してしまいました。この悪循環は、離職を防ぐことが重要と再認識しました。

3. 年間行事

4月		5月	5/15 散策(道の駅みさわ)
6月	6/14 外食(ココス) 6/30 散策(買物)	7月	7/12 散策(買物) 7/19 地域交流会 7/29 三沢老人ホーム夏祭り見物
8月	8/27 みさわ祭り見物	9月	9/16 敬老会

			9/19 おはぎ作り
10月	10/15 晴ヶ丘老人ホーム秋祭り見物 10/25 お楽しみ会 10/30 スポーツ大会	11月	11/14 お楽しみ会(クリスマス装飾) 11/23 さつま芋餅作り 11/25 あずまし会 11/29 リラクゼーションタイム
12月	12/8 外食(カッパ寿司) 12/16 もちつき会 12/25 クリスマス会	1月	1/2 書初め、初笑い 1/6 初詣 1/15 小正月
2月	2/26 スイーツバイキング	3月	3/3 雛祭り

4. 防災訓練実施状況

区分	回数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
総合訓練	1				27								
避難訓練													
消火訓練													
通報訓練													
図上訓練	1												8

5. 職員教育

【内部研修】

教育訓練名	実施日	対象	内容
体位・姿勢変換	4/29	OJT職員	講義/演習
排せつ介護	5/19	OJT職員	講義/演習
記録・申し送り	5/26	OJT職員	講義
バイタルサイン	6/6	OJT職員	講義/演習
食中毒予防	6/12	全職員	講義
服薬等管理	6/21	OJT職員	講義
事故防止	7/17	全職員	講義
緊急時対応	7/20	OJT職員	講義/演習
移乗・移動介護	9/8	全職員	講義/演習
緊急時対応	9/19	全職員	講義/演習
移乗・移動介護	9/25	全職員	講義/演習
高齢者心理	9/27	OJT職員	講義
バイタルサイン	10/6	OJT職員	講義/演習

記録・申し送り	10/27	OJT職員	講義
体位・姿勢変換	10/30	全職員	講義/演習
排せつ介護	11/18	OJT職員	講義/演習
体位・姿勢変換	11/20	全職員	講義/演習
感染症予防	12/4	全職員	講義
バイタルサイン	12/27	OJT職員	講義/演習
服薬等管理	12/27	OJT職員	講義
高齢者虐待防止法	12/28	全職員	講義
入浴介護	2/21	OJT職員	講義/演習
防災	3/8	OJT職員	講義/演習

【外部研修】

研修名	研修地	研修内容	参加者
地域防災研修	三沢市	防災の事例	吉田/根市
看取り士から学ぶ	三沢市	看取りの心構え	小野寺
採用力向上セミナー	青森市	成功事例の移植	吉田
目からウロコの介護技術	三沢市	移動・移乗	吉田/古澤/根市
防火管理者研修	三沢市	法律・防火管理	根市
ユニットリーダーフォローアップ研修	青森市	食事介護	小野寺/斗沢
交通安全アドバイザーセミナー	三沢市	車輛の安全	吉田
職場定着セミナー	三沢市	グループ討議	石田
若手リーダーセミナー	青森市	制度	吉田
介護福祉士国家試験対策講座	八戸市	模擬試験	新妻
介護助手モデル事業実践報告会	青森市	事例報告	吉田

6. 各種会議・委員会・その他活動

会議名	頻度	活動内容
MR会議	毎月	事業所の事業計画の進捗状況報告と、アムバ時間当たり目標値の発表。理事長よりMR指示事項。
職員会議	毎月	経営・その他会議での決定したことの伝達及び施設運営に関することの報告。行事・問題提起・解決案の検討。感染症対策委員会、事故防止委員会、身体拘束廃止委員会、給食委員会の内容を含む。
部門会議	毎月	行事・問題提起・解決案の検討。
アムバ会議	毎月	採算管理、要因分析

運営推進会議	隔月	運営状況、地域情報、問題提起
--------	----	----------------

以上が、平成29年度 事業目標の達成状況となります。

平成 30 年5月7日

作成；吉田 薫明

社会福祉法人楽晴会 岡三沢コラボケアセンター
平成 29 年度事業報告

○平成29年度事業目標

- (A) アメーバ経営・・・時間当り通期2, 320円目標
- (B) 顧客満足度サービス向上
- (C) 教育訓練
- (D) リスク予知対策活動
- (E) 改善活動
- (F) 関連指標

1. 事業概況について

当事業所は、地域密着型サービス事業所として平成18年12月22日開設し、お客様一人ひとりが住み慣れた自宅(地域)での生活が継続できるように、“通い”、“訪問”、“宿泊”の3つの機能を柔軟に組み合わせた小規模多機能型居宅介護サービスを提供しています。また、地域住民との交流や地域行事・運営推進会議を実施し、地域と連携し地域に開かれたサービスが展開できるよう率直な情報交換や話し合いを通じて質の確保・向上を図るといった取り組みをしています。

2. 事業目標に対する達成度について

(A) アメーバ経営・・・時間当り2, 320円目標

	目標	実績	差異
総サービス提供高	75,526,650 円	71,844,430 円	-3,682,220 円
経費合計	18,251,671 円	15,109,065 円	3,142,606 円
差引収益	57,724,979 円	56,735,365 円	-989,614 円
総時間	24,687.0 時間	25,225.0 時間	538.0 時間
時間当り	2,320.0 円	2,249.2 円	-70.8

保険収入では平均介護度 2.3→2.6 への引き上げの取り組みに対し、会員様の利用ニーズやプランの見直しにより、居宅支援や総合事業への移行、また新規利用者は要介護 3 を基準に受入するなど高まった。会員稼働率は24名以上が割れることがないように集客活動していたが、12月頃より施設入所への住み替えや入院が連続発生し22名の月も続き、25名のキープが困難であった。

保険外収入では、宿泊稼働率 60%で推移できるようなサービスの組み合わせを目標とした結果、通期平均71.1%と達成した。保険外収入の部分では予定を上回る結果となったが、保険収入において25名MAX状態のキープができなかったことが要因で、時間当り目標に-70.8円と未達成である。

(B) 顧客満足度サービス向上

今年度の顧客満足度調査実施なし。

楽晴会コラボケアセンター独自調査を6月に実施した結果、職員対応満足度は63%、サービス内容満足度は58%という結果であった。いずれも満足と回答された方の数値であり、以外は普通との回答であった。期待するサービスの提供や対応では満足を得られない、それ以上の感動がなければ満足を実感していただけないことが明確となり、一人一人の尊重を常に意識し、寄り添う姿勢を大事に対応することを共通認識しチーム実践に取り組んだ。また、事業所行事に期待する声も多く、日々の活動・月間行事・外出支援・地域交流行事等も、実施した。

(C)教育訓練

1. 内部研修 10 件計画・・・9件実施
2. 外部研修12件計画・・・9件受講
3. 資格取得2名計画・・・3名取得(喀痰吸引研修1名、喀痰吸引指導者研修1名、認知症実践者研修1名)

(D)リスク予知対策活動

1. ヒヤリハット件数80件目標・・・104 件
2. リスク対策報告書発行件数5件目標・・・10件発行

(E)改善活動

1. 機能別ケアの質向上・・・通い・訪問・宿泊それぞれのサービスを見直し満足度を高める取り組み特に“通い”に焦点化し、個別ニーズに基づく活動支援の検討と継続できる体制作りに取り組んだ。
2. ケアマネジメント書類管理・・・ケア記録管理マニュアル遵守し5S活動ができた。情報共有の仕組みを再検討し、サービス漏れを防止する取り組みを実施。
3. サービス評価の取り組み・・・年間計画通りに遂行。運営推進会議月に合わせて情報提供することで委員からの評価にも繋がっている。

(F)関連指標

1. 地域資源との関わり・・・地域住民参加型行事の開催:年間 10回開催
2. 地域拠点情報発信・・・拠点機関紙6回発行(近隣町内会回覧板)

以上が 29 年度事業目標の実施状況となります。30 年度は更なるサービスの質の向上と経営基盤の強化を図っていくこととし目標を掲げている。

3. 年間行事・行事食の提供

○事業所行事

開催日	行事名
4 月 24～27 日	花見散策(十和田方面)
4 月 28 日	観桜会(余興:錦菊扇会様)
5 月 15・16 日	Green Day
5 月 17～19 日	七戸つつじ散策
7 月 29 日	七夕散策
8 月 28 日	岡三沢まつり(模擬店、和太鼓胡蝶蘭舞様、岡三沢神楽保存会様、カラオケ大会)
9 月 15 日	敬老会(余興:華扇会様)
10 月 24～27 日	奥入瀬溪流紅葉散策
12 月 22 日	クリスマス交流会
1 月 15 日	小正月行事
2 月 3 日	節分のつどい
3 月 3 日	ひなまつり行事

不定期	外出ランチ(7/24、8/22)
-----	------------------

○地域交流行事

行事名	開催月	内 容
フレッシュカークル oka	6月27日	押し花教室12名参加
ランチバイキング	6月20日	21種類メニューバイキング(地域住民、ご家族参加型)
岡三沢まつり	8月19日	イベント(岡三沢祭礼祭囃子、民生委員舞踊、くじ引き、岡三沢こども園園児歌)、模擬店各種
岡三沢こども園交流会	2月7日	遊戯鑑賞、ふれあい、プレゼント交換(園児11名)
ランチバイキング	11月25日	35種類メニューバイキング(地域住民、ご家族・一般参加型)
餅つき会	12月16日	地域住民、岡三沢こども園、岡三沢神楽、ご家族・ボランティアなど101名参加
しめ縄作り	12月17日	岡三沢神社にて地域の方々と作成、初詣準備
フレッシュカークル oka	2月23日	押し花教室(10名参加)

○行事食について

提供日/行事名	メニュー
4/28【観桜会】	桜大福、お抹茶
8/19【岡三沢まつり】	模擬店メニュー、カレーライス
6/20【ランチバイキング】	21種類メニュー・・・旬の野菜を使用
11/25【ランチバイキング】	35種類メニュー・・・旬の野菜を使用
9/15【敬老会】	祝膳(赤飯、お吸い物、お造り・茶碗蒸し・チキンロール・酢の物・厚焼き寿卵・煮しめ)ジュース、甘酒
12/16【餅つき会】	餅(あんこ、ゴマ、くるみ、きなこ)、鶏汁、おにぎり、漬物、みかん、甘酒
1/1～3【正月三ヶ日】	伊達巻・数の子・黒煮豆・雑煮・栗きんとん・昆布巻・なます・含煮・甘酒等
1/15【小正月】	お汁粉・漬物・抹茶
2/3【節分の集い】	落花生・甘納豆・甘酒
3/1【雛祭り】	ひな人形和菓子(手作りおやつ)

4. 防災訓練実施状況

4月	<p>図上訓練実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> 福祉避難所受け入れ態勢の確認、避難受け入れ場所の確認(全職員参加) *防災頭巾完成21名分(地域ボランティア3名の協力による作成)
5月	<p>図上訓練実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> 停電等、ライフラインストップ想定(全職員参加)
6月	<p>火災想定避難訓練実施</p> <ul style="list-style-type: none"> 夜間想定。対応職員：新堂、三村(紀)
7月	<p>総合訓練(消防署立会い)</p> <ul style="list-style-type: none"> 夜間想定。対応職員：山田、袴田 地域住民4名参加。(防災協力委員)

8月	火災想定非難訓練 ・日中想定、出勤職員全員参加。
9月	図上訓練実施。（地震想定、洪水想定） ・出勤職員全員参加 ・地域住民4名参加。（防災協力委員）洪水想定での2階への人力による避難誘導。
10月	火災想定非難訓練実施 ・夜間想定。対応職員：田中、小泉
11月	総合訓練（消防署立会い）予定だったが、書類提出のみで立会いは行っていない。 ・夜間想定。対応職員：中村、小笠原 ・地域住民4名参加。（防災協力委員）
12月	図上訓練実施（冬期間避難ルートの確認） ・避難時の防寒等、大雪で避難ルートが確保できない場合の対策について確認
1月	図上訓練実施 ・採用、異動職員対象に、避難誘導の説明、機器の説明。（三浦、殿村、山口）
2月	図上訓練実施 ・火災発生想定で緊急連絡網を活用。（全職員参加）
3月	火災想定非難訓練実施 ・夜間想定。対応職員：三浦、殿村

5. 職員教育

○内部研修

教育訓練名	実施日	対象	内容
楽晴会経営倫理	4/20	全職員	共通理解、方向性の確認
呼吸をサポートする吸引技術について	5/26	全職員	呼吸の仕組み、痰の出る仕組み、吸引の目的、手技・手法
経鼻経管栄養法について	6/24	全職員	概要、具体的ケア方法、手順の確認
レクリエーションの実践について	7/6	全職員	外部研修資料「心も動けば身体も動く」
リハビリについて	9/27	全職員	呼吸リハと摂食嚥下について
身体拘束防止について 高齢者虐待防止について	1/16	全職員	自己点検チェック、人権理解、職業人としての基本的態度、職業倫理
認知症について	10月中	全職員	認知症実践者研修の事例対応、記録方法
感染予防対策について	1月中	全職員	法人感染対策委員会のDVDにて学習

○外部研修

開催日	研修名	研修地	研修内容	参加者
6/20	喀痰吸引研修(第1・2号研修)	青森市	講義・演習など	蛭名
6/27	デイサービスセンター職員スキルアップ研修	青森市	介護現場におけるレクリエーション	小泉
8/8	認知症サポーター養成講座	三沢市	サポーターとは、理解、支援	数名
8/28	喀痰吸引研修	青森市	指導者伝達講習	二又
9/22	介護サービス情報公表制度	青森市	プライバシー保護、身体拘束廃止、法令遵	三村

			守、認知症理解	(紀)
9/26	認知症実践者研修	三沢市	講義・演習、職場実習	平野
10/1	在宅ケアセミナー	青森市	在宅での看取りに関する連携、口腔ケア	袴田
10/24	中重度を支える小多機の実践	福島県	事例発表	吉田
11/8	高齢者のお薬をもっと知ろう	八戸市	副作用、認知症と薬、精神薬、管理など	平野
11/21	介護技術研修	三沢市	腰痛予防、移乗(ノーリフト)	平野
11/27	小規模多機能型居宅介護研修	青森市	生活を支援する全人的なケアを学ぶ	小笠原
12/12	認定調査従事者現任研修	八戸市	要介護認定の適正化、認定調査留意点	澤上
12/7	感染対策研修	十和田市	感染を防ぐ安全な吐物処理方法	三村弘

6. 各種会議・委員会・その他活動

会議名	開催日	内容
MR会議	毎月月末	<ul style="list-style-type: none"> ・サービスの質に関する重点事項(事業計画の進捗状況報告) ・収入や経費、時間に関する重点事項 ・その他経営課題、理事長指示事項 ・時間当たり目標値についての報告 等
運営推進会議	年6回(奇数月)	<p>地域住民や民生委員、近隣教育機関、市町村で構成される運営推進会議委員と拠点職員参加で、下記内容について検討。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用状況報告(コラボケアセンター・ぬくもりの家) ・事業計画進捗報告(コラボケアセンター・ぬくもりの家) ・行事予定、報告等、サービス評価 等
職員会議	毎月月初め	<ul style="list-style-type: none"> ・アメーバ経営について ・その他会議での決定事項の伝達及び施設運営に関する報告 <p>※毎月、安全衛生委員会、災害対策委員会、給食委員会、事故防止委員会、感染(褥瘡)対策委員会からの報告・その他検討事項等も盛り込んでいる。</p>
部門会議	毎月中旬	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画の進捗状況、アメーバ経営について ・検討課題についての意見交換及び連絡事項の共有
委員会会議		
・安全衛生委員会	毎月	<p>作業環境整備、ハラスメント対策、健康促進対策について</p> <p>防災教育関連、災害リスク対策、設備管理等について</p> <p>調理業務、衛生管理、給食サービスの改善について</p> <p>ヒヤリ気づき取り組み、身体拘束・高齢者虐待廃止について</p> <p>館内衛生管理、感染症対策、褥瘡予防について</p>
・災害対策委員会	毎月	
・給食委員会	隔月	
・事故防止委員会	隔月	
・感染、褥瘡対策委員会	隔月	

社会福祉法人 楽晴会
栄町コラボケアセンター 平成 29 年度 事業報告書

作成 立崎洋子

○ 平成 29 年度事業目標

- (A) アメーバ【事業基盤】
- (B) 顧客満足度サービス向上
- (C) 教育訓練
- (D) リスク予知対策活動

1 事業概況について

お客様が住み慣れた地域で生活を継続できるようにとの観点から平成 18 年 4 月の介護保険制度改正で「地域密着型サービス」が創設されました。小規模多機能型居宅介護を当法人では、三沢市内に 3 事業所を開設しております。当事業所は平成 19 年 4 月に開設され今年で 11 年目を迎えさせていただきます。小規模多機能型居宅介護は「通い」「訪問」「宿泊」の機能を併せ持つサービス形態です。

ご自宅での暮らしを長く継続するため、馴染みの職員から「通い」「訪問」「宿泊」のサービスを受けられ、安心感を提供できる事業所です。利用のお客様もそのご家族様にも安心してご利用していただくように進めております。

29 年度では登録 25 名に人数に変動はありませんでしたが下半期より会員様の状態変化により宿泊者減少や訪問、通いの減少が顕著にみられるようになってきました。継続的に宿泊希望される方の退会により大きく変化しており、25 人登録者がそれぞれにサービスを組み合わせる様にマネジメントすることが必要と次年度に向けての課題となりました。

2 事業目標に対する達成度について

(A) アメーバ (事業基盤)

29 年度時間当たり通期にて目標 ¥2600 のところ ¥2450 と目標達成できませんでした。要因としては宿泊者の減少と登録お客様の変動、職員時間数の増量と考えられます。宿泊については毎日、切れ目なく宿泊対象者が平均で 3 名以上おりましたが 11 月頃より宿泊者が減少し平均で 1~2 名の時が多く、年末では宿泊者ゼロの時もありました。職員時間増量はパート職員から常勤職員となり時間数が増えたこと、ケアアシスタント増員と総合的に昨年と比べ 1548 時間増となったことです。しかしケアワーカーとして直接介護する時間数は変わらず、お客様の支援では十分とは言えない状況でした。次年度ではお客様満足と職員満足を強く思い時間当たり目標達成に向かっていきたいと願います。

(B) 顧客満足度サービス向上

お客様要望・苦情の目標は10件でしたが6件と目標達成できませんでした。

苦情を多く聞き出してより良いサービスに繋げることを掲げておりました。

6件の苦情では苦情処理にて解決され、中にはサービス向上に繋げることもありま
した。引き続きお客様からの苦情はプラス思考で捉え、サービス改善の手掛かり
として受け止めて行きたいと思っています。

ライフサポートプランでは25名すべてのお客様対象にプラン作成され3ヶ月の見
直しには家族、本人の意見を尊重した内容となっております。

大行事としては例年通り「敬老会」「餅つき会」「初釜」とボランティア様の協力
の基、事故なく盛大にとり行われました。

(C) 教育訓練

【内部研修】

教育訓練名	実施日	対象者	内容
褥瘡・身体拘束・褥瘡予防	4/3 4/6	職員全員	褥瘡の予防方法、発症後のケ ア、多職種連携
緊急時の対応	5/25	職員全員	初動動作等
感染症対策について (食中毒)	6/12	職員全員	食品衛生について 夏場に起こりやすい食中毒
食中毒、非常食について	6/20	職員全員	食中毒予防、非常食使用方法
楽晴会フィロソフィ	9/7	職員全員	ケアの信条
認知症介護基礎研修	8/28	職員全員	認知症の種類・支援方法
虐待について (福祉施設における人権)	9/28	職員全員	不適切な行動・虐待の種類 映像による研修
ライフサポートプラン	12/28	職員全員	記録用紙の記録方法
小規模多機能のサービス評価	10/25	職員全員	サービス評価・地域包括シス テム
冬の食品衛生について	11/27	職員全員	食品の管理と保存
接遇(挨拶)	11/14	職員全員	基本動作、声の出し方
インフルエンザ、ノロウイル ス	1/16	職員全員	感染経路、ノロウイルスの予 防4原則等
安全運転と心構え	1/26	職員全員	基本動作
介護技術	3/22	職員全員	移動・移乗について

【外部研修】

月 日	研 修 名	場 所	氏 名
5月12日	老人福祉施設新任職員研修	青森市	市川苑佳
5月24日	福祉車両安全運転講習会	青森市	高木栄子
6月14日	チームワーク向上プログラム	八戸市	沼端砂織
6月17日	デイサービス職員スキルアップ研修	青森市	殿村麻衣
6月27日	食中毒予防に係る食品衛生講習会	十和田市	松本亜希子
7月12日	青森県老人福祉施設大会	青森市	立崎洋子
6月20日	青森県喀痰吸引等研修～7月27日まで	青森市	三浦清子
8月9日	認知症介護基礎研修	八戸市	川村直子
7月26日	認知症介護実践者研修～9月30日まで	三沢市	工藤泰啓
9月11日	介護支援専門員専門研修Ⅱ～10月6日	八戸市	工藤陽子
10月12日	介護情報サービス「10の研修テーマ」	青森市	松本亜希子
10月24日	小規模多機能型 H30 年同時改定準備	福島市	立崎洋子
11月15日	小規模多機能型計画作成担当者研修	青森市	藤田亜紀子
11月28日	ノロウイルス食中毒の予防と対策	三沢市	蛸名ひろ子
3月27日	介護予防事業従事者研修会	青森市	立崎洋子

(D) リスク予知対策活動

ヒヤリハット件数 目標 160 件に対し 66 件と達成できず。

内訳 4月～11月

good 6件

是正 1件（所有物の確認不足）

予防 1件

要注意 49件

12月～3月書式変更後

リスク対策報告書 8件

事故再発対策書 1件（脱衣室にて転倒）

運用方法が変わったことで毎日ヒヤリハットのような出来事を申し送りしているが記録することが抜けたことが要因と感じている。次年度には記録に残すような仕組みと運用方法の定着が必要と感じる。

3 年間行事

4月 お花見ドライブ散策・さくらグループ踊り

5月 第五中学校運動会見学・三沢舞踊踊り

6月 お茶っこサロン・八食センター買い物散策

- 7月 松園ケアラウンジ夏祭り・三沢老人ホーム夏祭り
 8月 ジェラード散策
 9月 敬老会（地域ボランティア様による お祝い御膳、踊り、コーラス 他）
 10月 晴ヶ丘合同祭
 11月 お茶っこサロン・Café42・斗南藩道の駅散策
 12月 餅つき(五中生吹奏楽、さつきコーラス、三沢舞踊等)、クリスマス会
 1月 初釜（お茶会）
 2月 節分・豆まき
 3月 ひな祭り会、
 その他、毎月、会員様誕生会等と松本先生による音楽療法を開催しております。

4 防災訓練状況

区分	実施回数	5/25	7/25	8/25	10/27	11/24	1/25
総合訓練	年 2回	○			○		
部分訓練（避難・通報・図上）	年 4回		○ 通報	○ AED		○ 通報	○ 図上
消火訓練	年 2回	○			○		
夜間想定	年 2回	○	○		○	○	

5 会議

会議名	日時	活動内容
MR会議	毎月月末	事業所の進捗状況報告と、アメンバー時間当たり目標値、理事長の指示事項等。
地域運営推進会議	2か月に一回 17時～18時	地域の運営員の方と事業所の提供サービス等の状況報告に対する評価、要望、助言等
コラボ会議	第2木曜日	MR議事録の確認、施設経営に関する伝達報告各委員会活動等の連絡等、
合同会議	月1回	併設のぬくもり事業所と行事、問題提起、解決案各委員会の進捗報告確認等
栄町拠点会議	月1回	拠点内の各委員会（感染対策員会・安全衛生管理に関する事項等各の報告、問題提起、行事確認等

社会福祉法人 楽晴会
平成29年度 松原コラボケアセンター 事業報告書

○平成29年度事業目標

(A)アメーバ事業基盤 (B)顧客満足度サービス向上 (C)教育訓練 (D)リスク予知対策活動 (E)改善活動 (F)関連指標

1. 事業概要について

平成23年5月10日に介護保険法(平成9年法律第123号)第42条の2第1項並びに第54条の2第1項に規定する指定地域密着型サービス事業(小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護)の指定を受け、同年6月1日からサービス提供開始し、間もなく8年目となります。松原コラボケアセンターは、登録会員25名、通い15名、宿泊5名と言う定員で、サービスを提供しています。併設には、松原ぬくもりの家(地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護・短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護)があります。指針には、「地域がケアする街創り(平成23年3月31日改訂)」を独自に掲げ、取り組んできました。中学校区の福祉拠点となり、地域に顔の見える拠り所となって、その小地域全体が協働し、まるで施設のように24時間の支えあいと安全なる場となり、すなわち地域が共存(介護)する環境として、地域と共に支えあう、と言う指針です。平成29年度は、目標を6点掲げ取り組んで参りましたので、ご報告させていただきます。

2. 事業目標に対する達成度について

- (A)「アメーバ(事業基盤)」については、通期時間当たり2,340.0円を目標に掲げました。結果として、通期時間当たり2,302.4円(▲37.6円)と未達成でした。要因として、11月～1月に会員率の低下(定員割れ/入院)が挙げられます。比較的高い目標でしたが、要介護のお客様を内部居宅から紹介して頂き、その期待に応えられるように業務改善をした結果、新規お客様でサービスの質での不満による解約はありませんでした。
- (B)「顧客満足度サービス向上」については、お客様から苦情・要望が言いやすい環境を整備することで、年間5件を解決することを目標としていました。結果として、年間2件と未達成でした。要因として、平成28年度の苦情解決の経験が生かされたことです。しかし、苦情を話しにくい環境であった可能性があるため、どのように抽出していくか課題が残りました。顧客満足度調査については、法人の意向により中止となりましたので、結果報告は控えます。
- (C)「教育訓練」については、年間11回開催で述べ66人の参加を目標に掲げました。結果として、年間17回開催(150%)で述べ41人参加(▲37.8%)でした。上半期は、拠点内の中堅職員(有資格者)の退職が4人と相次ぎ、基礎的な個別研修を主に開催したことが、開催数と述べ参加数に影響しました。反面、年度当初に予定していた全職員対象の内部研修の開催率は65%と

低下しました。

- (D)「リスク予知対策活動」については、ヒヤリハット件数70件、リスク予知対策書5件、事故再発対策書5件を目標に掲げました。結果として、ヒヤリハット件数139件(198%)、リスク予知対策書1件(20%)、事故再発対策書1件(20%)でした。軽微(評価点1~2点)なヒヤリハットを日々解決することができたと考えています。しかし、対策しなくてはならないヒヤリハットを見逃している可能性は、感じ方に個人差があるため、ヒヤリハット活動は引き続き取り組みます。
- (E)「改善活動」については、QOLプラン改善6件を目標に掲げました。結果として、4件でした。内訳は「サービスの量」です。骨折や廃用症候群のお客様に対し、機能改善や治癒までの期間、サービス量を一時的に柔軟に増やし、年間4名のお客様が自宅で生活を維持できるレベルまで引き上げたことです。改善研究レポートでは、(E-1)「生活を豊かにする活動を提供する」については、お客様自身が選択できるような活動を提供できました。通い時に製作、レクリエーション、機能訓練、散歩など、一人ひとりに動機付けを与えることを意識し楽しく取り組めるように工夫しました。課題として、個人レベルの生活行為に関連する活動について検討が不足していました。(E-2)「通い中心サービスを復活させる」については、目標を通い稼働率90.0%、宿泊率80.0%、訪問1日平均8件としました。結果は、通い稼働率90.5%、宿泊率74.2%、訪問1日平均15.4件でした。サービスの量についてケアマネジャーとチームで再検討し、訪問件数について家族の力を引き出し、本来同居している家族ができることを整理し家族と話し合いながら進め減少しましたが、通い率が高まることで、通い準備やケアが増えた結果、通い率は向上しましたが、訪問件数が横ばいとなりました。しかし、サービスを再度説明する機会を積極的に設けた結果、追加利用や家族対応などと一方的な要望だけではなく家族と協働したサービスが増えてきていることも成果としてあります。(E-3)「小地域福祉活動アプローチを実践する」については、介護情報を近隣4町内に介護情報を回覧することを目標に掲げました。結果として、2町内に止まりましたが、これまでお客様向け機関紙を発信してきましたが、地域向け介護情報誌として、施設の出来事や利用具合、福祉避難所や指針について、年4回の情報発信から毎月情報発信に飛躍的に伸ばすことができました。5Sミニ改善レポートでは、(E-4)「5S活動を習慣化し、空間を生み出す」については、衛生品、寝具、器具、書類についての保管場所を見直しました。購買頻度、在庫確認の方法、器具の置き場所、不用品の廃棄、書類のPDF化を5万円程の低コストで完全に収納することに成功しました。
- (F)「関連指標」については、有給休暇取得を年間一人当たり10日、月残業時間10時間を目標に掲げました。結果として、有給休暇取得を年間一人当たり6.4日、月残業時間11.6時間でした。有給取得については、実態として体調不良による数週間有給を数名取得した結果であり、目標にはほど遠いです。残業時間に関しても、体調不良による人員不足による影響もありますが、改善が必要なことが潜んでいると思われるので、業務改善を進める必要があります。

3. 年間行事

	行事名
4月	4/16 誕生日会、4/25.26 花見散策(下田公園)、4/27.28 季節湯(りんご)

5月	5/9 つつじ散策(天皇神社)、5/17 誕生日会、5/22～28 季節湯(菖蒲)
6月	6/16 誕生日会&父の日、6/19～23 季節湯(どくだみ)、6/28 散策(あぐりの里)
7月	7/9 誕生日会、7/15 地域交流会、7/17～19 季節湯(ラベンダー)、7/29 散策(三沢老人ホーム夏祭り)
8月	8/21～23 季節湯(レモン・レモンバーム)、8/27 散策(三沢まつり)、8/31 誕生日会
9月	9/14 誕生日会、9/16 敬老会、9/26 散策(道の駅みさわ)、9/28 外食散策(カッパ寿司)
10月	10/13 誕生日会、10/15 散策(晴ヶ丘老人ホーム秋祭り)、10/19～21 季節湯(しょうが)、10/27.30.31 紅葉散策(小牧温泉庭園)
11月	11/16 誕生日会、11/25 松原サロンあずまし会
12月	12/16 餅つき会、12/20～22 季節湯(ゆず)、12/25 クリスマス会
1月	1/15 小正月(繭玉作り)、1/22～24 季節湯(りんご)、1/26 誕生日会
2月	2/3 節分、2/21～23 季節湯(大根)、2/22 誕生日会
3月	3/3 雛祭り、3/21～23 季節湯(ひのき)

4. 防災訓練実施状況

区分	回数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
総合訓練	1				27								
避難訓練													
消火訓練													
通報訓練													
図上訓練	1												8

5. 職員教育

【内部研修】

教育訓練名	実施日	対象	内容
コミュニケーション技法	5/17	全職員	講義
食中毒予防	6/12	全職員	講義
事故防止	7/17	全職員	講義
移乗・移動介護	9/8	全職員	講義/演習
緊急時対応	9/19	全職員	講義/演習
移乗・移動介護	9/25	全職員	講義/演習
高齢者心理	9/27	OJT職員	講義
バイタルサイン	10/6	OJT職員	講義/演習

記録・申し送り	10/27	OJT職員	講義
体位・姿勢変換	10/30	全職員	講義/演習
排せつ介護	11/18	OJT職員	講義/演習
体位・姿勢変換	11/20	全職員	講義/演習
感染症予防	12/4	全職員	講義
バイタルサイン	12/27	OJT職員	講義/演習
服薬等管理	12/27	OJT職員	講義/演習
高齢者虐待防止法	12/28	全職員	講義
入浴介護	2/21	OJT職員	講義/演習
防災	3/8	OJT職員	講義/演習

【外部研修】

研修名	研修地	研修内容	参加者
地域防災研修	三沢市	防災の事例	伊藤
看取り士から学ぶ	三沢市	看取りの心構え	梅津
福祉サービス苦情解決関係者研修	青森市	グループ討議	吉田
防火管理者研修	三沢市	法律・防火管理	大塚
管理運営・ケアマネジメント業務ポイント	福島市	法的解釈	富田
中重度を支える小多機の実践	福島市	事例検討	富田
福祉避難所設置・運営説明会	三沢市	マニュアル説明	吉田
職場定着セミナー	三沢市	グループ討議	木村
小多機研修会	青森市	法的解釈/事例	吉田/大塚
認定調査従事者現任研修	八戸市	マニュアル説明	富田
介護福祉士国家試験対策講座	八戸市	模擬試験	石久保/関川

6. 各種会議・委員会・その他活動

会議名	頻度	活動内容
MR会議	毎月	事業所の事業計画の進捗状況報告と、アムバ時間当たり目標値の発表。理事長よりMR指示事項。
職員会議	毎月	経営・その他会議での決定したことの伝達及び施設運営に関することの報告。行事・問題提起・解決案の検討。感染症対策委員会、事故防止委員会、身体拘束廃止委員会、給食委員会の内容を含む。
部門会議	毎月	行事・問題提起・解決案の検討。
アムバ会議	毎月	採算管理、要因分析

運営推進会議	隔月	運営状況、地域情報、問題提起
--------	----	----------------

以上が、平成29年度 事業目標の達成状況となります。

平成 30 年5月7日

作成；吉田 薫明

社会福祉法人 楽晴会

グループホームはるが丘 平成 29 年度事業計画報告書

○平成 29 年度事業目標

- 〔A〕 アメーバ（事業基盤）
- 〔B〕 顧客満足度サービス向上
- 〔C〕 教育訓練
- 〔D〕 リスク余地対策活動
- 〔E〕 改善活動
- 〔F〕 関連指標

1. 事業概況について

平成 29 年度は男性 1 名、女性 8 名の 9 名。要介護度別は、要介護 5→3 名、要介護 4→3 名、要介護 3→2 名、要介護 2→0 名、要介護 1→1 名で平均介護度は 3.8 でした。高齢で重度、自力歩行ができる方が 1 名しかいない状態でした。その中で医療行為が必要になったお客様は要介護 4 が 2 名、要介護 5 が 1 名おり、H29. 12 月と 30. 2 月、3 月に退去されました。6 名おられた待機者の方の中には、他施設へ入居された方、まだ自宅で家族様が介護する方などでスムーズに入居とはいかず、6 名の待機者全員に声がけしてやっと入居につながりましたが、待機者は 0 になりました。待機者管理の難しさを痛感しました。グループホームにとって待機者の確保は難しく、申込書を頂いてもすぐ入居できなければ空いている他のグループホームへ入居されます。待機者でお待ち頂くためにどのような方法をとればよいのかが前年度からの課題です。

年度末に置けるお客様の状況は、男性 2 名、女性 7 名の 9 名。

要介護度別は、要介護 5→2 名、要介護 4→1 名、要介護 3→4 名、要介護 2→0 名、要介護 1→2 名で平均介護度は 3.1 です。最高年齢は 100 歳、最低年齢は 83 歳で平均年齢 90.2 歳になっています。お客様のご家族様からグループホームで最後まで過ごさせて欲しいとの要望があり、医療連携を進めていきたいと考え取り組んでみましたが、重度の方の浴室の問題やベッド、リクライニングの車いすなど、設備の課題も多く、医療連携は見直すこととしました。

今後も職員はグループホームにおける資質向上を目指し、地域との支え合い、交流の機会を確保しながらサービスの質の確保と向上に努めてまいります。

2. 事業目標に対する達成度について

〔A〕アメーバ（事業基盤）

①時間当たり MP 通期 1,871.0 円に対し、実績 1,886.1 円（+15.1 円）

職員全員参加のアメーバ経営、項目別担当制の 10 項目（教養娯楽、事務消耗品、車両、通信、日用品、消耗器具、保健衛生、燃料費、光熱水費、修繕費）朝礼以外でも話し合いの機会を作り、お客様へのサービスの質を落さずに行える削減を皆で工夫して実践できたと思います。しかし設備の問題もありますが、重度者の介護で医療行為が発生すると住み替えとなることから、待機者管理や保険外収入を見直していきたいと思います。

〔B〕顧客満足度サービス向上

①行事計画改善で、お客様の百歳祝金授与式をグループホームで実施したが、初めてだったので事前に情報収集をしておくべきでした。

②医療連携加算の取得については、設備の問題も考慮し、また医療行為が発生すると住み替えとなることから、見直ししていくこととしました。

〔C〕教育訓練

①職員皆で年間の内部研修の予定を立て、お客様、職員の状況でその都度研修を追加して実施しました。

②外部研修に参加し、伝達研修で情報共有しケアに活かしました。

〔D〕リスク余地対策活動

①ヒヤリハット件数、70 件を目標として取り組みましたが 48 件と下回った。前半に H28 年 4 月～H29 年 7 月までのヒヤリハット等の分析を行い（人的要因・設備的要因・環境的要因・管理的要因）リスクの原因を究明したところ、ワーカーサイドによる、認識不足やずさんな対応などが分かり、それ以降は対策を立てて周知徹底を行い取り組み、大きな事故なく、お客様に穏やかに過ごしていただきました。

〔E〕改善活動

①お客様の QOL プラン改善については、重度の方でもその方が出来ること、話せる事など、その方らしい過ごし方をメンバーで話し合いプランを作成しました。

②PC 担当を作り、書類管理しました。書類整理や環境整備はその都度、写真に取り改善前、改善後が分かりやすくして改善後を維持しやすいようにしました。

〔F〕関連指標

①有給休暇取得平均 7 日を目標にしましたが、体調不良による休みもあり 6.5 日と達しませんでした。

②月残業時間平均 20 時間を目標としましたが、24.5 時間で達成できませんでした。

職員が体調に注意して業務効率化・省力化して、リフレッシュするために有給休暇取得していきたいと思います。

以上が 29 年度事業目標の達成状況となりますが、30 年度はさらなるサービスの質の向上と経営基盤の強化を図っていくように全職員一丸となって取り組んで参ります。

3. 年間行事の提供

- 4月 24日 誕生会（川村キエ様）
- 6月 13日 誕生会（田中トキイ様）
- 9月 19日 敬老会
- 10月 9日 晴ヶ丘合同際
- 12月 18日 クリスマス会
- 3月 7日 100歳誕生会（江渡ナオエ様）
- 3月 19日 誕生会（新山ミエ様・吉田ミサ様）

4. 避難訓練実施状況

区分	実施回数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
総合避難訓練 (晴ヶ丘エリア)	年 2回		29					5					
避難訓練 (夜間想定)	年 6回		18		21		21		22		19		21
消化訓練 (晴ヶ丘エリ ア)	年 1回		29										

5. 職員教育

教育訓練名	実施日	対象	内容
その人らしさを支援する為の理解 認知症に伴う行動及び心理症状について	6/10	全職員	認知症者の援助的人間関係等
オムツ・排泄について	7/10	全職員	皮膚トラブル防止とオムツ交換のポイント
緊急性の判断について	9/15	全職員	症状の確認の仕方、判断、緊急時対応マニュアル
身体拘束について	11/10	全職員	身体拘束をしない工夫のポイント
認知症介護で必要なことについて	1/20	全職員	ユマニチュード、病歴
認知症者の筋力の低下について	3/10	全職員	健康な身体と脳を保つのに必要な年齢筋力

【外部研修】

実施日	研修名	研修地	研修内容	参加者
8/30	平成 29 年度事業ターミナルケア 上級編研修会	八戸市	グループホームにおけるター ミナルケア。	坂本 春子
11/18	認知症の BPSD 改善に資する研修会	青森市	BPSD の対応とポイント、ユマ ニチュード。	馬場 幸子

6.各種会議・委員会・その他

会議名	日時	活動内容
MR会議	毎月下旬	事業所の事業計画の進捗状況報告と、アメーバ時間当たり目標値の発表。理事長よりMR指示事項。
運営推進会議	2ヶ月に1度 10:00~11:00	地域住民の方と町役場の出席、GHの利用者状況・行事報告・他検討事項。
拠点会議（晴ヶ丘）	毎月上旬 14:00~15:00	経営・その他会議で決定したことを伝達及び施設運営に関することの報告。
職員会議	毎月中旬 9:30~10:30	各担当・委員会からの報告、行事、問題提起、解決案の検討・外部研修の伝達等。

松園グループホーム・スカイ 平成 29 年度事業報告書

作成 一戸 大蔵

○平成 29 年度事業目標

(A) アメーバ事業基盤

時間当たり通期 1700.2 円

(B) 顧客満足度サービス向上

- ①多職種参加の担当者会議の開催 ②センター方式の活用とケアチェック表導入
- ③グループホームでの重度化・終末期ケア体制の構築(指針の作成)

(C)教育訓練 ・認知症ケア専門性の向上 ・終末期ケアの向上

- ①有資格者人数 2 名増 ②教育訓練年 12 回 ③認知症ケア教育訓練年 3 回実施
- ④終末期ケア年 2 回実施

(D)リスク予知対策活動

・ヒヤリハット報告書 60 件・リスク対策報告書年 6 件・KYT 訓練年 2 回実施

(E)改善活動

・改善研究レポート 1 件 ・ 5 S ミニ改善レポート 1 件・予防処置発行件数 2 件

(F)関連指標

・ 3 日間の有給連続休暇取得 ・ 月平均残業時間減 ・ 9 時間夜勤の導入

1. 事業概況について

当施設は、設立以来 15 年目を迎えました。松園ケアラウンジ・スカイ（有料老人ホーム）、松園デイサービス・スカイ（地域密着型通所介護）の 2 事業所と併設しており 3 事業所の施設として成り立っています。

松園グループホーム・スカイの定員は 9 名。平成 29 年度 3 月末におけるお客様の状況は、男性 1 名、女性 8 名の 9 名。要介護 1:1 名、要介護 2:1 名、要介護 3:3 名、要介護 4:2 名、要介護 5:2 名となっており、平均介護度は 3.3 です。

最高年齢は 92 歳から最低年齢 77 歳で平均年齢は 84.3 歳となっています。

平成 29 年度の入居率は 99.6%で前年度と比較すると 1.3%上回り、ほぼ 100%を維持する事が出来ました。また、今年度における退居者数は 3 名でした。退去理由は死亡 1 名、特養への転居が 2 名でした。

松園グループホーム・スカイは、今年度も重度化対応・終末期ケアを課題として取り組み、看取りの方はいらっしゃいませんでしたが、医療連携加算により、三沢訪問看護ステーションと連携し、可能な限りグループホームでの生活を継続出来る様、体制を整えています。

また、地域密着型サービスとしてのグループホームは住み慣れた地域での生活の継続支援が求められるため、地域との支えあいが最も重要となります。ご利用者様のご家族や住民との連携、交流の機会を確保しながら、サービスの質の向上に努めると共に、今後、多様なニーズに柔軟に対応していくためのグループホームの多機能化を推進し、地域の方々に積極的に発信し続けております。

2.事業目標に対する達成度について

(A)アメーバ事業基盤

① MP 通期時間当たり¥1, 700.2 を目指す。

・平成29年度は、時間当たりが通期で1625.3円となっています。下回った要因として、光熱水費の値上がりや修繕費、委託費の予定以上の経費の出費(年間70万増)と、下半期からの事務員の時間数が毎月30h程増えた事により総時間数が増えた事があげられます。しかしながら、収入面に関しては、MP 総サービス提供高と殆ど変わらない数字を達成出来た事は、医療連携によるお客様の健康管理と待機者管理を行いベッド稼働率99.6%を維持出来た結果であると思います。引き続き、平成30年度においても、健康管理と待機者管理により、ベッド稼働率を100%に近づけられる様取り組むと共に、3拠点での課題である、光熱水費(ガス代)と委託費(日清医療食品)の検討をし、経費の削減に努めていきたいと思っております。

(B) 顧客満足度サービス向上

① 多職種参加のサービス担当者会議の開催

② センター方式の活用とケアチェック表導入

サービス担当者会議については、三沢訪問看護ステーションの看護師の参加及び意見の確認やご家族参加の会議を数回実施しております。ケアプランについては、平成28年8月よりケアチェック表を導入し、お客様毎の職員担当より、ケアチェック表及びケアプラン作成の工程を作り、全職員がケアプラン作成に携わる様に運用しています。24hシートも活用(担当職員作成)し、アセスメントとケアプランと連動させながら日常生活のケアを行っております。モニタリングについても、各担当者より毎月と定期的なモニタリングにより実施しています。

③ グループホームでの重度化・終末期ケア体制の構築(指針の作成)

グループホームの重度化に伴い、重度化対応指針を作成。教育訓練では介護技術や終末期ケアをテーマとした研修を多く開催すると共に、同テーマの外部研修にも参加

してもらい、サービスへ積極的に取り入れています。

(C)教育訓練 ・ 認知症ケア専門性の向上 ・ 終末期ケアの向上

有資格者人数 2 名増については、今年度は認知症介護リーダー研修 1 名、認知症介護実践者研修 1 名が研修会に参加し、資格の取得をすると共に、研修内容をサービスに積極的に取り入れています。教育訓練年 12 回、認知症ケア教育訓練年 3 回、終末期ケア年 2 回実施についても、GH職員が交代で内部講師をする事により、自己学習と学習内容の全員への周知を図っています。また、今年度は特に認知症とターミナルケアの外部研修にも参加し、GHでの課題である重度者の認知症ケア、終末期ケアの体制作りを行っています。

(D)リスク予知対策活動

- ・リスク対策報告及びKYTについては未実施ですが、ヒヤリハット報告書については年間 85 件の報告と対策がされており、大きな事故等もありませんでした。

(E)改善活動

- ・改善研究レポートについては、認知症ケアの取り組みについて実施し、研究データ及び改善活動報告書を作成・提出しています。

(F)関連指標

- ・ 3 日間の有給連続休暇取得 については、ほぼ全員が取得する事が出来ています。
- ・ 月平均残業時間減についても、月内での勤務時間の調整を行い、残業時間は殆ど発生しておりません。
- ・ 9 時間夜勤の導入については、シミュレーションまでは行っているが、職員の出勤時間や通勤方法の課題があり、実施には至っておりません。

その他、災害時の対応としては地域協力員に参加して頂き、年 2 回の総合訓練と消防立ち合いの総合避難訓練を 1 回実施すると共に、松園町内会合同による炊き出し実演を開催しています。また、地域密着型サービスとしてのグループホームは、認知症ケアの専門性を活かし、地域の要介護者やその家族、また、地域住民の心の拠り所として機能していくことが求められています。

認知症グループホームについて、地域の方々に理解を求めていくだけでなく、施設から積極的に発信し続けることが重要です。その為 2 ヶ月ごとに運営推進会議を開催しています。今後も地域の中での支援活動を行っていきます。

3.防災訓練実施状況

区分	実施回数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
総合避難訓練	年2回							19					
自衛消防訓練 (夜間想定)	年4回		25	16		25			27		19		
消火訓練	年2回							19					
炊き出し訓練	年1回							4					

4.職員教育

【内部研修】

教育訓練名	実施日	対象	内容
認知症ケアについて	4/25	全職員	コミュニケーション パーソン・センタード・ケア BPSD
	12/22		
	1/25:2回		
感染予防対策	4/25	全職員	食中毒
コンプライアンス	6/22	全職員	コンプライアンス
高齢者権利擁護	7/25	全職員	高齢者虐待防止 高齢者権利擁護 身体拘束廃止
	11/24		
	2/24		
ターミナルケア	8/25	全職員	ターミナルケア
接遇マナー	9/25	全職員	接遇マナー コミュニケーション
	3/26		

【外部研修】

月日	研修名	研修地	研修内容	参加者
6月9日	福祉施設における 防災体制の構築に ついて	三沢市	・災害への向き合い方 ・施設の危険個所の改善方法等	蛭名真利子
6月18日	ゲームでコミュニ ケーション	八戸市	・課題解決練習 ・P A的な手法を用いたレク体 験 ・グループ演習	川口順子

8月30日	看取りについて	八戸市	<ul style="list-style-type: none"> ・尊厳の尊重と権利 ・看取りの方向 ・エンド・オブ・ライフ・ケアの原則等 	川口順子
11月21日	介護技術研修会	三沢市	<ul style="list-style-type: none"> ・腰痛予防体操 ・移乗 ・ノーリフト 	山本静香
11月29日	認知症介護実践者研修	三沢市	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症ケア 	川口順子
12月27日	認知症介護リーダー研修	青森市	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症ケア 	蛸名真利子
12月13日	ヒヤリ・ハットの意識化と気づき	八戸市	<ul style="list-style-type: none"> ・リスクマネジメント 	山本静香

5.各種会議・その他活動

会議名	日時	活動内容
MR 会議	毎月月末	事業所の事業計画の進捗状況報告と、アメーバ時間当たり目標値の発表。理事長より MR 指示事項。
運営推進会議	2カ月ごとに開催 16:00～17:00	地域住民の方と福祉事務所の参加 GHの近況報告説明と介護保険についての情報発信。
全体会議	毎月 14:30～15:30	松園拠点の有料・DS・GH3 セクションにて会議を行う。連絡事項、設備、事務等の連絡を行う。
部門会議	毎月実施	MR 会議での指示事項の伝達、ケアカンファレンス、行事予定、教育訓練、伝達研修、その他。
食事サービス提供会議	月1回 14:00～14:30	3拠点での食事サービスについての問題・課題等を検討、共有。

社会福祉法人 楽晴会
三沢デイサービスセンター 平成29年度事業計画報告

《平成29年度事業目標》

(A) 時間当たり前年度+88.5円 (B) お客様要望・苦情、自立支援活動 (C) 教育訓練12件、外部研修10件、有資格者数の増員+2名 (D) リスク予知対策 (E) 改善レポート1件 (F) 有給休暇取得増、残業時間減

1. 事業概況について

当デイサービスは、昭和58年に創設され今年度で35年と長きにわたり営業をしております、三沢市でも最も歴史のあるデイサービスです。

その間に多数のデイサービスが三沢市にも創設する流れになってきている中で、三沢デイサービスセンターは、年間で6,798人の利用者数を達成できました。

年間の新規利用者が26名、終了者が27名。3月末時点での登録者数は62名となっております。

サービスの部分では、年間を通して、自立支援に向けてリハビリへの強化、平成30年度の法改正での準備を進めております。お客様からも評価をいただいております。より良いサービスを提供できるように今後も継続し実施中。

2. 事業目標に対する達成度について

(A) アメーバ経営

	目標	実績
①総サービス提供高	71,951,445円	57,055,280円
②経費合計	16,219,949円	15,998,322円
③差引収益	55,731,496円	41,056,958円
④総時間	22536.0時間	20357.25時間
⑤時間当たり	2473.0円	2016.8円

時間当たり目標達成に至らず、456.2円減となっている。収入部分での大幅な減収となり新規お客様の集客に苦戦したこと、デイ終了者も多くなった事（永眠、施設入居、サービス変更等）が原因となっている。

②～④までは職員間で協力し目標値より抑えることが出来ています。

今後も継続し職員一丸となりアメーバ経営に努める。

(B) 顧客満足度・サービスの向上

①お客様要望・苦情について1件あり送迎時の対応についての要望でした。三沢拠点での挨拶の取り組みもありましたので送迎時の挨拶強化と対応をデイでも実施し

ております。

満足度調査は今回行われていませんが職員の対応については常時周知・徹底し対応しております。

(C) 教育訓練

①内部研修を年間 12 件実施しております。可能な限り三沢拠点全体で開催しております。※内容は下記の通り

- ①内部研修年間 8 件（拠点全体実施）
- ②外部教育件数 7 件
- ③有資格者人数 2 名（介護福祉士 1 名、社会福祉主事 1 名）

(D) リスク予知対策活動

- ①ヒヤリハット件数 101 件
- ②リスク対策発行件数 0 件

①ヒヤリハット件数は昨年に比べ多く挙がっています。職員間での気づきを持っていただく為毎日 1 つヒヤリハットを提出することを目標に実施した結果です。そのことから大きな事故などはなくリスク対策の周知もできていると感じます。

(E) 改善活動

- ①通所介護計画書プラン見直し 62 件

介護 57 件、総合（予防）5 件（3 月末現在）プランの見直し、モニタリングの変更を実施。

A改善 [改善研究レポート]

レクレーションの見直しについて実施、担当を曜日別に配置（職員）個別でのレクレーション活動を継続実施。お客様からの意見も聞きながらリハにもつながる内容に変更できるよう対応しています。今後も継続予定です。

- ②B改善[5S改善レポート]

目標では記録物の電子化を掲げておりましたが、半期より変更し曜日別指標への変更を実施。月白、火赤、水緑、木青、金黄、土金色、と色別での識別を三沢デイ独自の指標としました。（お客様の席札、靴箱、ケースファイル）などに採用し誰でもお客様の曜日が把握できるよう対応、業務効率化を図っています。

(F) 関連指標

- ①有給休暇取得平均 月 1.2（日）
- ②残業時間平均 21.5（時間）

有給一人当たり 1.2 日の取得となっている次年度課題となっている。残業時間は平

均 21.5 時間となっておりほぼ達成できたと考えています。業務の効率化などを次年度も継続する。

3. 年間行事

- ・ 4 月 25 日～28 日 花見散策 おいらせ方面（いちょう公園）
- ・ 5 月 15 日～17 日 つつじ散策 七戸方面（天王寺、七戸道の駅）
- ・ 7 月 29 日 三沢拠点夏祭り
- ・ 9 月 12 日～13 日 敬老会
- ・ 10 月 25 日～27 日 紅葉散策 小川原湖湖畔 東北町方面（上北道の駅）
- ・ 12 月 13 日～15 日 クリスマス会
- ・ 1 月 15 日 小正月行事 餅つき会

その他 6 月、7 月、8 月、12 月、買い物散策を実施ユニバース、マエダ、アサヒ、アグリの里実施、九の市 3 月末～11 月までの期間で実施。

4. 防災訓練実施状況

- 地震・津波非難訓練（地域住民）・・・6/24（地域住民、ボランティア 32 名参加）
- 総合訓練（消防立会い）・・・11/7
- 消防立会い検査・・・11/8

5. 職員教育

【内部研修】

教育訓練名	実施日	対象	内容
ターミナルケア	4 月 11 日	全職員	緩和ケア、ホスピスケア等
事故防止	5 月 24 日	全職員	KYT を実施
法令遵守	6 月 30 日	全職員	職場のコンプライアンス
死生観について	7 月 11 日	全職員	看取り士から学ぶ礼儀、作法について
認知症中級者研修	10 月 19 日	全職員	認知症の症状について
食事・排泄について	11 月 22 日	全職員	食事介助・排泄にしくみについて
感染対策	12 月 19 日	全職員	吐物処理についての実践
身体拘束廃止	1 月 25 日	全職員	伝達研修

【外部研修】

日付	研修名	研修地	研修内容	参加者
6/2	平成 29 年度上十三介護支援専門員協会研修会	十和田市	トラブル解決法について	吉田
7/12～13	平成 29 年度青森県老人福	青森市	実践発表、中央情勢報告	吉田

	祉施設大会			大鳥
8/9	認知症基礎研修	八戸市	認知症の方の基本的なサービスについて	月舘
10/6～8	日本転倒予防学会 第4回学術集会	岩手県	転倒予防についての基礎 データ、リスク評価	吉田
10/26～27	東北ブロックカントリー ミーティング	山形県	介護保険制度について	吉田
10/28～29	アクティビティインストラクター資格セミナー	岩手県	アクティビティの専門知識	佐藤

*会議 <1回/月> ・職員会議・拠点会議

<随時> ・感染対策委員会・防災委員会・安全衛生委員会・在宅拠点会議

社会福祉法人 楽晴会
はるが丘デイサービスセンター 平成 29 年度 事業報告

○平成 29 年度事業目標

[A]アメーバ（事業基盤） [B]顧客満足度サービス向上 [C]教育訓練 [D]リスク予知対策活動
[E]改善活動 [F]関連指標

1.事業概要について

平成 29 年度の月平均登録者数は 49.7 名となり、新規の方は 23 名でした。終結の方は 21 名で、死去 7 名 施設入居 7 名 入院 3 名 コラボ 2 名 他デイ 2 名となっており、死去や施設入居での終結は、全体の 65% でした。デイサービス内には特殊浴槽を設置しており、重度者の受入れが可能となっているため、ターミナル期のお客様の受入れを積極的に実施いたしました。また、家族の介護負担もあり、週 6 回利用されていたお客様が 7 名いらっしゃいましたが、6 名の方が施設入居や死去されております。六戸町・三沢市・おいらせ町のお客様が利用されていますが、多くは三沢市のお客様であり、六戸の方は 2～3 割となっています。総合事業対象者 3 名、介護予防通所介護相当サービス利用の方が 7 名、その内独居は 4 名です。近くに親族が住んでおり、時折訪問していただきながら生活しているため、長く利用されています。要介護状態では、平均介護度 2.1 となっております。認知症状が重い方は、家族の希望で施設入居される方が多く利用されていました。

2.事業目標に対する達成度について

[A]アメーバ（事業基盤）

	2017 年度目標	2017 年度下期修正	2017 年度実績
総サービス提供高	44,720,131	45,887,124	40,851,533
経費合計	12,416,055	12,700,135	12,526,284
差引収益	32,304,076	33,186,989	28,325,249
総時間	12921.5	14,652	14,215
時間当り	2500	2,265	1992.6

前年度の 11 月より登録者が減り続け、その状態を止めることが出来ず、その結果総サービス提供高は目標を達成することが出来ませんでした。

[B]顧客満足度サービス向上

	2017 年度目標	2017 年度実績
お客様要望・苦情	5 件	1 件
CS 結果（職員対応満足）	90%	実施せず
CS 結果（サービス内容満足）	90%	実施せず

[C]教育訓練

	2017年度目標	2017年度実績
内部教育件数・延べ人数	12回	9回
外部教育件数・延べ人数	5/9 (件/人)	3/3 (件/人)

[D] リスク予知対策活動

	2017年度目標	2017年度実績
ヒヤリハット件数	60件	47件
リスク対策報告書発行件数	5件	0件

[E] 改善活動

	2017年度目標	2017年度実績
QOL プラン改善	3件	0件
A 改善 [改善研究レポート]	1件	0件
B 改善 [5S ミニ改善レポート]	1件	0件
是正処置発行件数	1件	3件

[F] 関連指標

	2017年度目標	2017年度実績
有給休暇取得平均	9日	9.75日
離職人数	0%	0%
月残業時間平均	5時間	4.5時間

年間、連続3日間以上の休暇を全職員が取得しています。

3.年間行事

月	日	行事名	内容
4	24.25.26	お花見ドライブ	桜の花を見物し、季節感を味わっていただく。
5	17.18.19	つつじ散策	つつじを見ながら季節感を味わい、リフレッシュする。
6		お好み御膳	うなぎの蒲焼を味わっていただく。
9	14.15	敬老会	長寿のお祝いを致します。
11	1.2.3	紅葉散策	とわだ道の駅での買物。紅葉の景色を味わう。
12		クリスマス会	手作りケーキとプレゼントをサンタに扮して配りました。

その他、毎月買物散策（アサヒ）や誕生会、お好み会を実施しております。お好み会に関しましては、お客様やご家族様から頂いた野菜などを手作りし、楽しんでおります。

4.防災訓練実施状況

区分	実施回数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
総合避難訓練	年2回		29	5				5					
消火訓練	年1回							5					

5.職員教育

[内部研修]

教育訓練名	実施日	対象	内容
家族でできる介護 専門家が出来る介護	4/3	全職員	在宅介護のメリット・デメリットを踏まえ、それでも利用して頂けるようにするためには。
緊急時の対応	5/2	全職員	ターミナル期の受入れについて、呼吸や清潔など。
回想法	6/20	全職員	回想法を通して、聞き手が共感的に傾聴することで心の安定を図る。
認知症	7/18	全職員	ユマニチュードを通して「見る・話す・触る・立つ」を活用した関わり。
高齢者虐待防止法	9/28	全職員	高齢者虐待防止支援マニュアル・青森県を用いてチェックポイントの確認。
感染対策について	10/6	全職員	「アウトブレイク時の感染対策」を伝達研修。
介護記録	12/8	全職員	ケース記録の効果的な書き方。
アクティビティインストラクター研修	11/7	全職員	集団でのレクや体操は、個人個人に合わせて行うよう、実践的なゲームなどを伝達しています。
ICF(国際生活機能分類)	1/22	全職員	活動や参加状況、また周囲の環境など広い視野から見ること。

[外部研修]

月日	研修名	研修地	研修内容	参加者
6/17	デイサービスセンター職員スキルアップ研修	青森市	レクリエーションの実践	澤上
10/28.29	アクティビティインストラクター資格認定セミナー	岩手県	暮らしに重ね合わせた得意なことを使ってお客様の出番を作り出す。	山本
11/14.15	全国老人福祉施設大会	福島県	各分科会参加「在宅サービスからひろがる地域共生」	平澤

6.会議内容

会議名	日時	活動内容
職員会議	毎月 1 回 16 : 30 ~ 17 : 30	お客様利用状況・採算表・部門責会議・業務について・気になるお客様・翌月行事予定等。研修後の伝達。
部門責任者会議	毎月 1 回 14 : 00 ~ 15 : 00	拠点内の部門からの報告や共通するヒヤリハット。提案事項。
在宅部門会議	毎月 1 回 17 : 00 ~ 18 : 00	楽晴会在宅部門からの課題・意見交換・事例検討。

社会福祉法人楽晴会

松園デイサービス・スカイ 平成29年度事業報告

○平成29年度事業目標

(A) アメーバ事業基盤

時間当たり通期 2151.1円(下半期修正MP)

(B) 顧客満足度サービス向上

①CS結果(職員対応満足) 95%

②CS結果(サービス内容満足) 90%

(C) 教育訓練

①通所介護計画書担当者の育成

・作成担当者2名への引き上げ(ケース25名) ・勉強会の開催(2回)

②認知症ケア・重度化対応

・有資格者人数1名増 ・教育訓練(年10回) ・教育訓練(介護技術及び認知症ケア年3回)

(D) リスク予知対策活動

・ヒヤリハット報告書:110件 ・リスク対策報告書:年6件 ・KYT訓練:年2回実施

(E) 改善活動

・リハビリサポートプラン25件 ・改善研究レポート1件 ・5Sミニ改善レポート1件

(F) 関連指標

・職員の3日間の有給連続休暇取得 ・月平均残業10時間減 ・職員親睦会2回

1 事業概況について

松園デイサービス・スカイは、平成15年6月9日に開設し、今年で15年目を迎え、昨年度同様に、地域密着型通所介護として運営してきました。平成29年度は経営基盤として、MP通期時間当たり2151.1円を目標とし取り組むと共に、サービス面においては、興味関心シートから個別・グループアクティビティの充実による満足度の向上、通所介護計画書の作成等のOJTによる生活相談員の育成、認知症ケア及び重度化対応の為の内部研修の開催、リスク予知対策活動によるリスクマネジメント、PT指導のリハビリテーション実施による重度化予防と自立支援、職員の働きやすい環境作り等へ取り組み、サービスの向上に努めて参りました。

今年度は新規受け入れは、おいらせ町や三沢市内の外部居宅周り等を積極的に行い、18名と前年度より10名多かったものの、終結者も17名と登録者数は前年度と殆ど変わらず50名となっています。平成30年3月末時点で各曜日登録者数はMAXとなっています。

2. 事業目標に対する達成度について

(A) アメーバ事業基盤 時間当たりMP通期 2151.1円

・毎月のデイ会議時に、採算表とMR議事録の予定と見込みを発表し職員への周知を図っています。収入に関しては、待機者確保やスポット利用によるキャンセル対策により、ベッド稼働率97%以上を目標に取り組んできましたが、ベッド稼働率平均は89.1%となっています。

平成 28 年度のベッド稼働率は 86.9%であり、次年度は 90%以上は維持できる様、取り組んでいきます。経費に関しては、購入予定物品を調整するなどしたものの、光熱水費の上昇が課題となっています。時間当たりは通期で 2091.9 円(−59.2 円)であり未達成でした。

(B) 顧客満足度サービス向上

①CS 結果(職員対応満足) 95% ②CS 結果(サービス内容満足) 90%

- ・興味・関心シートを用いお客様へのヒアリングを実施しています。統計調査からニーズの多かった音楽活動や買い物支援を企画・実施しています。①、②共にCS 実施出来なかった為、評価出来ておりません。

(C) 教育訓練

①通所介護計画書担当者の育成

- ・通所介護計画書作成担当を 1 名から 2 名への引き上げ(管理者から生活相談員へケース 25 名の引き継ぎを実施)と勉強会の開催(2 回)を行っています。生活相談員の OJT を継続すると共に、常勤 2 名については、社会福祉主事資格を 1 名取得(平成 29 年 9 月取得)、もう 1 名も現在資格取得へ向け勉強中です。

②認知症ケア・重度化対応

- ・有資格者人数は 2 名増となる。(社会福祉主事・介護支援専門員)。
- ・教育訓練全体年 10 回実施及び介護技術・認知症ケア年 3 回実施。

(D) リスク予知対策活動

- ・ヒヤリ・気づきノートの報告は毎月 5 件~10 件の報告がされており、年間で 79 件となっています。リスク対策報告書については 1 件となっています。KYT 訓練は計画通り年 2 回実施しています。

(E) 改善活動

- ・リハビリサポートプランは村上PT 指示により、平成 29 年度は新規含め 28 件作成、実施しています。改善研究レポート 1 件・5S ミニ改善レポート 1 件については未実施ですが、認知症ケアの取り組みとして、認知活性化療法の研究を実施し、提出しています。

(F) 関連指標

- ・働きやすい職場作りとして、職員の 3 日間の有給連続休暇取得については、常勤職員は取得できています。非常勤職員には、希望者には調整し取得してもらっています。平均残業 10 時間減については、人員不足等もあり、残業時間は削減できず前年度と殆ど変わりありませんでした。職員親睦会 2 回については親睦会費を有効活用し、実施しています。今年度は退職者等もなく、モチベーションを維持し業務に励んでおります。

3. 年間行事・行事食の提供

- | | | |
|--------------------|-----------|-------------------|
| ・4 月 20 日~4 月 26 日 | お花見ドライブ散策 | 十和田官庁街 上北小川原湖散策 |
| ・5 月 11 日~5 月 17 日 | つつじ散策 | 七戸町天王神社~七戸道の駅 |
| ・5 月 29 日~5 月 31 日 | バーベキュー | おにぎり、味噌汁、野菜、ウインナー |

・7月22日	松園拠点夏祭り	秋刀魚、肉 せんべい汁、焼きそば、ポップコーン ランクフルト 綿菓子等
・8月24日～26日	流しそうめん	蕎麦、みかん、そうめん、きゅうり、トマト かき揚げ 色つきそうめん
・9月14日～15日	敬老会	赤飯、天ぷら、筑前煮 デザート 茶碗蒸し 紅白なます 酢の物 すまし汁
・10月26日～11月1日	道の駅散策	小川原湖畔ドライブ、七戸ドライブ
・12月20日～22日	忘年会	おやつ、フルーツ、ビンゴ
・12月27日	餅つき会	あんこ きなこ 胡桃 お雑煮 胡麻
・2月22日～24日	ミニ運動会	豆つかみゲーム、玉入れ、もの送りゲーム、 パン食い競争

※行事食については、毎月1回その季節の食材と地域の食材を利用して、お客様の嗜好を確認した上で提供しました。

毎月1回誕生会にて手作りおやつを提供を実施。松園敷地内の畑から収穫した野菜の提供なども実施しています。

4. 防災訓練実施状況

区 分	実施回数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
総合避難訓練 消防立ち合い	年1回							19					
自衛消防訓練(夜間)	年5回		25	16		25			27		19		
消火訓練	年2回							19					
炊き出し訓練	年2回							4					
立ち入り検査													

5. 職員教育

介護サービスは、“人を相手とし、人が行う”専門的な対人サービスである為、担い手である職員一人一人の資質や能力がサービスの質に直結します。お客様の個別かつ多様なニーズに応え、自立支援とQOL向上を図っていく上で、職場内外を問わず他職種との連携、協同が必要とされます。このような中で、職員の専門性や実践力の向上、さらに職員の意識改革による事業所の活性化を図る事を目指し、29年度は下記のような教育訓練を計画実施しています。

【園内研修】

教育訓練名	実施日	対象	内容
楽晴会フィロソフィ	4/25	全職員	楽晴会経営理論について
医療知識	5/23	全職員	ESBL 感染対策について
リスクマネジメント	6/27	全職員	K Y T
認知症ケア	8/24	全職員	認知症事例
リスクマネジメント	9/22	全職員	K Y T
感染症について	10/6	全職員	標準予防対策
防災・災害対策	10/19	2名	防災総合訓練
認知症ケア	11/16	全職員	認知症タイプ別ケア
高齢者虐待	1/26	全職員	高齢者虐待防止法
介護技術	3/30	全職員	介護記録について

【外部研修】

月 日	研修名	研修地	研修内容	参加者
7/12 ~7/13	青森県老人福祉施設大会	青森市	・実践発表 ・介護機器紹介等	一戸
9/7 ~9/8	東北ブロック老人福祉施設研究会	盛岡市	・基調報告 ・記念講演 ・分科会	一戸
10/17	認知症タイプ別ケア研修会	青森市	・認知症ケア	高田
10/28~29	アクティビティケア	盛岡市	・アクティビティケア	富田
10/26~27	東北ブロックカントリーミーティング	山形市	・基調報告 ・記念講演 ・分科会	一戸

6 各種会議・委員会・その他活動

会議名	日時	活動内容
MR会議	毎月月末	事業所の事業計画の進捗状況報告と、アメーバ時間当たり目標値の発表。理事長よりMR指示事項。
職員会議	毎月上旬実施 16:30~17:30	MR 会議での指示事項の伝達、お客様の状態、行事予定 教育訓練、研修伝達研修、サービス向上へ向けて他
全体会議	毎月 14:30~15:00	松園拠点 有料、GH、デイ3セッションにて会議を行う。 連絡事項、設備、事務、などの連絡を行っています。

社会福祉法人 楽晴会
三沢介護支援センター 平成29年度事業報告

報告 所長 中平智弘

《平成29年度事業目標》

(A) 時間当たり前年度+100.4% (B) 顧客満足度調査満足度前年度+103.6% (C) 内部、外部研修の完全実施、有資格者数の増員2名資格取得(主任ケアマネ1名、社会福祉士1名) (D) リスク予知対策。ヒヤリハット60件提出。(E) 予防・総合事業者を自立に向け3件卒業させる。(D) 残業時間の減少月全体で2時間。有給3日間連続取得2名。

1 事業概況について

当支援センターは、介護保険制度導入前の平成4年に創設された三沢市でも、歴史のある支援センターです。市内に8か所ある居宅支援事業所の中でも、トップの顧客数(3月現在240件)を抱え、お客様のサービス調整や相談業務などを行っております。同時に在宅介護支援センターを併設しており、一人暮らし調査を始め、介護予防教室など、市の委託事業を受けています。

2 事業目標に対する達成度について

(A) 経営改善活動については、今年度は、月平均8.3名の新規相談があり1年で99件の相談を受け、ケアマネジャー兼務職員を含め7名でケースを分担した結果時間当たりは、MP2,715.4円と前年を42.2円下回る事となりました。

しかし総サービス提供高は前年比+967,205円と売り上げを伸ばすことができていたので、若干時間当たりが下がったのは、年間で総労働時間が480時間増えていたのが原因と考えます。

(B) 顧客満足質の向上

困難ケースについて所内で共有する体制を構築するという目標を立て、毎週金曜日30分～1時間の枠を設け、ケース検討を行っています。また、地域ケア会議にも事例提供を年間2件提出し、地域全体でディスカッションする機会も設ける事が出来た。園内研修では、伝達研修が主となり有効性のあり方に課題が残った。

(C) 教育訓練

内部研修 9回実施 外部研修 12研修参加(市外)
有資格者 社会福祉士 1名増 主任ケアマネジャー 1名増
研究発表では「ケアマネジャーと相談支援専門員の連携」を議題に上げ発表の準備

までする事が出来ました。顧客満足度調査は未実施となりました。

(D) リスク予知対策

ヒヤリハット 38件 是正処置 3件 苦情処理 1件

(E) 改善活動

予防から総合支援事業への移行 7名 要支援から自立へ 3名
年間返戻数 3件

H29年度は寺子屋各地5箇所に出向き関係性の構築に繋がりました。
前平地区合同避難訓練年1回実施など地域とのかかわりを増やし総合事業の基盤作り
に務めました。

地域・絆・支えあい事業は7年目を迎え市内全域の調査が一通り終了しました。

(F) 関連指標

有給取得月平均 6.5日 月残業時間平均 26.6時間
有給3日連続取得 1名

(在宅介護支援センター活動実績)

- 家族介護者教室 年4回実施
- 一人暮らし調査、実態把握（65歳以上の高齢者を対象）
合計 446件実施
- 介護予防教室（前平寺子屋運営補助）
合計開催数 12回その他、南山、桜町団地、桜町、日の出、堀口地区にも顔を出しています。
- 年間相談件数 99件

4 防災訓練

6月24日 園沢拠点、地域住民合同避難訓練実施

5 職員教育

【内部研修】 年9回実施

教育訓練名	実施日	対象	内容
ターミナルケア	4月11日	全職員	終末期の医療知識、フェジカルアセスメント
事故防止	5月24日	全職員	KYTを実施
法令順守	6月30日	全職員	職場のコンプライアンス
死生観について	7月11日	全職員	看取り士から学ぶ礼儀、作法
認知症について	8月9日	全職員	認知症サポーター研修

生活困窮者自立支援法	9月11日	全職員	生活困窮者自立支援法
生活保護制度	12月14日	全職員	扶助の種類等
特定疾患	1月10日	全職員	医療で入れる疾患、入れない疾患
法改正	3月10日	全職員	法改正について

【外部研修】 年述べ人数 18人 12研修 その他自己研修あり

月 日	研 修 名	研修地	参加者
6月2日	上十三介護支援専門員協会第1回研修会	十和田市	川村、三瓶、鹿内、北村、鹿内
6月8日	青森県地域包括・在宅介護支援センター協議会研修会	青森市	中平、三瓶
9月11,12、10月5,6日	更新研修・専門Ⅱ	八戸市	三瓶
9月14日	認知症キャラバン・メイト養成研修	五所川原市	中平
9月26日	福祉サービス苦情解決関係者等研修会	青森市	中平
10月24日	権利擁護・成年後見セミナー	青森市	芋田、北村
10月19日 他11日間	主任ケアマネ研修	青森市	中平
11月11日	介護支援専門員実務研修実習指導者養成研修	青森市	赤沼
11月28,29日	青森県地域包括支援センター職員研修	青森市	赤沼
11月16,17日	在介協東北ブロック研修	秋田県	三瓶
H30年2月6日	介護予防支援従事者研修会	青森市	鹿内
1月26日他	法人後見事業担当者養成研修会	青森市	赤沼

6 各種会議・委員会・その他活動

会議名	日 時	活動内容
MR会議	毎月月末	事業所の事業計画の進捗状況と、アメーバ時間当たり目標値の発表。理事長よりMR指示事項
部門会議	毎月中旬	経営、その他会議での決定した事の伝達および運営に関することの報告。問題提起、解決案の検討
定例会議	毎週金曜日	各ケースの報告、問題提起、ケース検討等
地域ケア会議	毎月第3	三沢市の福祉関係者が集い、活動の報告、ケー

	水曜日	ス検討他
在宅部門会議	毎月第2 火曜日	楽晴会在宅部門の合同会議ケース検討、情報交換他
職員会議	第4月曜日	三沢支援の業務内容についての検討及び問題提起、解決案の検討、次月行事予定の確認

社会福祉法人 楽晴会
はるが丘介護支援センター 平成 29 年度事業報告

管理者 久保田裕一

【事業目標】

- ① アメーバ ② 顧客満足度サービス向上 ③ 教育訓練 ④ リスク予知対策活動 ⑤ 改善活動 ⑥ 関連指標

1,事業概況

当支援センターは、平成 26 年 10 月 1 日開始した事業所。

平成 29 年度 4 月から 3 名体制となりました。

相談件数が 40 件ありました。29 年度はサービスに繋がる相談が少なく在介として関わる事が多くなってきている。今後も相談業務、サービス調整などを行なっております。

2,事業目標に対する達成度

① アメーバ

	目標	実績
総サービス提供高	15,017,088 円	11,786,448 円
経費合計	2,813,871 円	3,161,671 円
差引収益	12,203,217 円	8,624,777 円
総時間	6128.0 時間	6106.0 時間
時間当たり	1991.4 円	1373.1 円

事業所加算 I の基盤作りに関しては主任ケアマネ 2 名、ケアマネ 1 名体制で実施中。

相談は 40 件あったまケースに繋がらないことは多々見られてきているため収入が上がりなかった。

担当ケースは現在平均 24.4 件担当している。

30 年度は加算算定となるため収入が増える。事業体制を向上していき、『お客様の為』をモットーに臨む態勢をしていきたいと思ひます。

① 顧客満足度サービス向上

お客様苦情	0 件以内	0 件
お客様要望	30 件以上/84 件中	8 件/84 件ケース
CS 結果(職員対応満足)	90%以上	未実施
同上(サービス内容満足)	90%以上	未実施
接遇マナー向上	月平均 3.5 以上	未実施

苦情等聞かれず。ケースの介護と改善に関しては 8 名の成果がでた。デイサービスや訪問看護との連携により達成できたと思う。

次年度も 3 名体制で活動予定のため研修に参加する機会を多く持ち、マネジメント向上につなげていく。

② 教育訓練

内部教育件数	年間 11 件以上/11 件	年間 7 件
外部教育件数	10 件以上	6 件

内部と外部の研修が重なることもありなかなか回数が増えなかった。次年度からは担当制を待ち交互で毎月研修できるように調整していく必要があると感じた。

③ リスク予知対策活動

ヒヤリハット件数	36 件以上	10 件
リスク対策報告書発行件数	5 件以内	0 件
返戻件数	0 件以内	6 件

ヒヤリハットの件数が目標に対して少なかった。気づいていても記入するの忘れていたり、後で書こう等と思い、書き忘れなどが多く見られていたため、毎日確認することとしていく。

返戻に関しては、0 件を目標にしていたが、6 件の返戻がきてしまった。次年度は 0 件に近づけるように確認作業を重点的に行うようにしていくこととする。

④ 改善活動

QOL プラン改善	30 件以上/84 件中	8 件
A 改善[改善研究レポート]	3(件)	0/(件)
B 改善[5S ミニ改善レポート]	3(件)	0/(件)
再発防止発行件数	1(件)以内	3/(件)

平成 29 年度は全く実施できなかつたため 30 年度に向けて対策を練り実施できるようにしていく。

⑤ 関連指標

有給休暇取得平均	20(日)以上	21 (日)
月残業時間平均	6(時間)以内	13.5 (時間)
特定事業所加算Ⅰ算定に向けての取り組み	上半期での事業所加算Ⅲの申請	上半期での事業所加算Ⅲの申請
加算の算定	30 件	34 件

有給休暇取得に関しては目標達成できた。

月の残業に関しては目標を大幅に超過してしまった。書類に関して沢山あり間に合わない事が多々見られてきたため、音声認識導入により少しではあるが時間の短縮ができるようになってきている。

平成 29 年 3 月に特定事業所加算Ⅲを申請。4 月から実施。

3,年間行事

29 年度特に取り決めていない。

4,防災訓練

防災訓練行なわず。

5,職員教育

【内部研修】

月日	研修名
5/8	サービスつき高齢者住宅の実態について
6/28	高齢者の思い
7/31	質問力で磨くアセスメントと相談援助技術
9/2	社会保障の動向とこれからの医療
1/6	患者の意欲高めるリハ病院の様々な仕掛け
1/22	ICF(国際生活機能分類)について
3/20	平成 29 年度青森県在宅医療・介護連携研修会について

【外部研修】

月日	研修名	研修地
5/24	生活困窮者自立支援制度セミナー	東北町
5/30	平成 29 年度認定調査従事者新任者研修	青森市
9/27～9/29	国際福祉機器展	東京都
2/6	平成 29 年度青森県介護予防支援従事者研修	青森市
12/19,3/9	平成 29 年度青森県介護支援専門員地域同行型研修	青森市
3/16	青森県在宅医療・介護連携事業研修会	青森市

6,各種会議

会議名	日時	活動内容
MR 会議	月末	事業所の事業計画の進捗、時間当たり等の発表。
部門ミーティング	中旬	部門での連携の確認や情報共有などの会議
在宅拠点会議	第 2 火曜日	在宅部門での連携の確認や情報共有などの会議
六戸町ケアマネジメン ト会議	不定期	各事業所からの報告、地域包括主催の勉強会、様々な事業の紹介
六戸町ニーズ検討会	年 4 回	六戸町で誰もが住み慣れた地域で暮らす為の検討会議
六戸町在宅医療・介護連 携推進研修会	年 2 回	介護職と医療職の連携、情報共有の場
入所判定会議	不定期	施設待機者、申込者の検討
青森しあわせネットワ ーク会議	不定期	社会福祉法人の社会貢献活動に関する会議
三沢ケアマネ連絡協議会	月 1 回	三沢市、六戸町、おいらせ町等の連携を図る会議
上十三ケアマネ協議会	年 2 回	上十三地区の資質向上に向けた会議

社会福祉法人楽晴会
三沢訪問看護ステーション 平成 29 年度事業報告

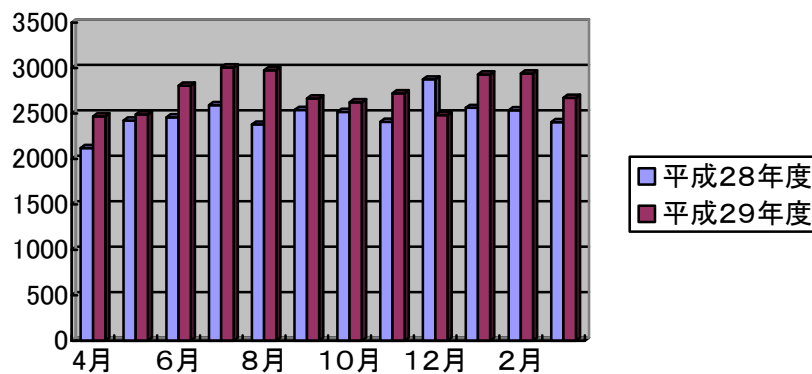
作成者：所長 中村 由佳子

平成 29 年度事業目標

- ① 経費を抑えて、差引収益をあげる。(差引収益比率 80%以上を維持する)
- ② 在宅看取り 15 名
- ③ 研修費 70 万の活用を医療、サービスの質の向上へつなげる

1) 平成 29 年度事業概況

< 平成 29 年度時間当りの推移 >



前半は利用者数も伸び時間当りも好スタートであった。利用者数はさほど増加していないが、訪問件数が増加していることにより収入に反映されている。

訪問看護は、介護保険の利用と医療保険の利用ができる。医療保険を利用できる利用者は、医療的な処置や観察、看護が多い利用者である。現在、総利用者数の 120 名に対して常に 20 名ほどの医療保険対応の方がいる。内訳は(4月1日現在)、精神障がい者自立支援受給者 4 名、重症心身障害者 2 名、特定疾患受給者(難病) 9 名、悪性腫瘍末期 4 名、特別指示書(点滴、吸引、褥創処置など毎日の集中的な治療が必要な場合に交付される 14 日間の指示)発行交付 3 名となっている。医療保険利用者は、永眠等もあるが新規受け入れ等あり 1 年を通じて利用者数の動きがあまりなく平均 20 名で推移する。介護保険利用者：医療保険利用者では、8：2 の割合となっているが、在宅看取り数が増加する今後を予測し、医療に強い訪問看護ステーションを作り上げる為には、介護保険と医療保険の割合を 7：3 までの割合にまでもっていきたい。後半は、施設入所が増え利用者数が伸び悩んだがなんとか 2,700 円時間当り目標を達成できた。

又、平成 30 年介護・医療診療報酬の同時改定に伴いリハビリ単独の訪問に指導が入った。本来、訪問リハビリは看護の中でのリハビリ展開であり、看護の管理下で行われるものであると定義されている。しかし、看護よりもリハビリを優先してきたお客様やケアマネの考え

もありこれまで容認されていた部分に今回の介護・診療報酬で厳しく定められることとなった。その為、現在リハビリのみの利用者 49 名が 4 月から徐々に看護師による訪問を開始する。状態の落ち着いている方に関しては、月 1 回、月 2 回、2 ヶ月に 1 回、3 ヶ月に 1 回の訪問でも良いとされており、4 月より訪問看護の利用者 120 名、その内リハビリを利用する利用者数 75 名でスタートすることとなる。

今後、在宅医療が発展し、病院から在宅への流れが活発化されることが予想される為、利用者が増えることを予想し、更に看護、リハビリスタッフの職員数のマンパワーによる一日の訪問件数 40~50 件を目標にするならば、利用者数 150 名まで受け入れ可能といえる。新規受け入れを更に伸ばし、より一層発展していくことを目標に時間当たり 2,720 円を目指す。

2) 目標についての報告

目標 1 について ①差引収益比率 80%以上を維持する。

< 平成 29 年度差引収益比率 >

	平成 28 年度	平成 29 年度
総サービス提供高	75,038,006 円	75,850,363 円
差引収益	60,520,699 円	61,617,311 円
差引収益比率	80.7%	81.2%

< 平成 29 年度新規、終結者一覧 (3 月 31 日現在) >

	平成 28 年度	平成 29 年度
新規利用者数	63	75
終結者数	58 永眠(病院) 8 名 永眠(在宅) 14 名 施設入所 14 名 その他 22 名	73 永眠(病院) 9 名 永眠(在宅) 12 名 施設入所 19 名 その他 31 名

平成 29 年度上半期は、総サービス提供高 600 万を維持し、利用者数も順調な伸びを見せていたが、下半期は、施設入所や救急搬送からの入院が多かったり、予定していた終末期にある利用者の入院が延期になったりと予想以上に利用者数が伸びなかった。新規利用者数と終結者数を比べると、新規 75 名、終結 73 名と利用者数の約半分が入れ替わる形となり、高齢化社会を語る現状が訪問看護の利用者数での動きで分かる。その為、総サービス提供高も後半伸び悩んだが、介護保険収入よりも医療保険収入が伸びた 1 年であったことも確かである。また、経費の使用にも今回慎重に取り組んだ。医療用具、医療物品等の保健衛生、消耗器具備品費などに関しては感染予防の面からも制限を加えられない為、使うところは使い、抑えるところは抑え、その月々の収入にあわせた経費の使用を考え経理調整を行っていった。

高額な医療物品（血圧計や体温計、酸素飽和度測定器等）は、寿命があるため今後も先を見定め購入していきたい。

目標2について ②在宅看取り15名

在宅看取りに力を入れ昨年度14名を在宅で看取った。今年度も在宅看取り15名を掲げ、在宅医療の連携と発展に努めてきたが、前半順調に件数を伸ばしていたものの、後半は入院中に永眠されるケースや家族の介護疲れによる施設入所、病院から施設への流れが多く、なかなか力が発揮される場がなかった。

在宅での看取りは、

- ① 利用者様本人の「家で最期を迎えたい」という希望。
- ② 家族の「家に連れて行きたい」「家で介護する」という意思。
- ③ 延命を希望せず、在宅でできることだけを行って行く往診体制の整備

等が整った時に始めてスタートできる。一つでも欠けていると利用者様の希望が通りにくい。サービスの提供は上記3つに合わせ可能な形を作り上げるためのものである。その形に整っても利用者の苦しい姿を見ることが辛くなったり、介護に疲れたりと時折方針が変化することもある。それは家族の気持ちを見ていると想像できる辛さがあることは把握している。そこに必要な訪問看護師としての資質は、ケアマネ、病院の主治医、家族との良い関係作りを行い、少しの変化に気づく観察の目をもつこと。そして、その場にあった声をかけ安心を提供し、安楽を提供し、必要であれば訪問回数もこまめに調整し、長く利用者様の希望通りに進み、又、利用者様の最期に家族が立ち会えるように進めていくためには、かなり精神を張り詰め敏感に物事を察し対応する能力が求められる。経験も必要であるが、現代医療の流れ、安楽への援助のノウハウ、緩和ケアの知識と技術、何より大切なことは「人が家で死ぬ」ということを追及し続ける姿勢である。多くの行き方、死に立ち会うことで、スタッフ皆が成長できていることを信じ、楽晴会としての在宅看取りのあり方を常に考え、次年度も目標に掲げていきたいと思っている。

目標3について ③研修費70万の活用を医療、サービスの質の向上へつなげる。

< 平成29年度 内部・外部研修 >

研修名	外部・内部	看護・リハ (人数)	日にち	場所
日本理学療法学会大会	外部	リハ(1)	5/12~5/14	千葉県
在宅における新生児・乳児支援の取り組み	内部	看護・リハ (11)	5/12	事業所
厚生労働省における難病対策支援の 現状と今後の動向	内部	看護・リハ (12)	5/22	事業所

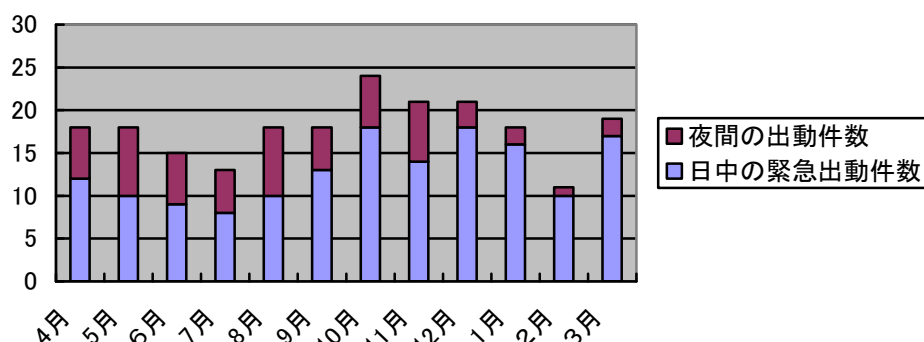
研修名	外部・内部	看護・リハ (人数)	日にち	場所
日本訪問リハビリテーション協会学術大会	外部	リハ (1)	6/2~6/4	北海道札幌
基礎から学び直す フィジカルアセスメントのテクニック	外部	看護 (2)	6/10	仙台
平成 29 年度青森県訪問看護ステーション連 絡協議会総会及び研修	外部	看護 (2)	6/24	青森
感染対策セミナー（感染対策に「おけるギャ ップ分析と欧米の最新情報」	外部	看護 (1)	6/27	青森
福祉施設における防災体制の構築について	内部	看護・リハ (12)	6/30	事業所
第 23 回全国の集い in はちのへ 2017	外部	看護・リハ (10)	10/8~10/9	八戸
日本転倒予防学会 第 4 回学術集会	外部	リハ (2)	10/7~10/8	岩手
看護職起業家交流セミナー「訪問看護ステー ションの経営とリスクマネジメント」	外部	看護 (1)	11・11	東京
日本訪問看護財団 看護サミット 2017	外部	看護 (1)	11/12	東京
東北摂食嚥下リハビリテーション研究会 「チームとつながるチームアプローチ」	外部	リハ (1)	11/12	仙台
東北理学療法学術大会	外部	リハ (1)	11/18~ 11/19	盛岡
青森県訪問看護ステーション連絡協議会 研修「手から伝わる癒しのケア」	外部	看護 (1)	11/18	青森
精神科訪問看護療養費算定要件研修	外部	看護 (1)	2/16~2/18	東京
診療報酬・介護報酬同時改定セミナー	外部	看護 (1)	3/21	東京

訪問看護ステーションとして、訪問看護及び訪問リハビリを利用者へ提供するために、現代医療に遅れをとらないような最新の医療をお客様へ提供していかなければならない。2016年より教育内容に着目し、研修予算を40万から70万へ引き上げ、研修への参加に力を入れ教育に取り組んでいる。看護、リハビリの質の向上には外部の研修は必要不可欠である。また、外部研修後は必ず内部研修での共有を行い、最新の考え方を身につけ、それぞれの現場で活用していけるようにしていった。外部研修への参加も積極的であり、それぞれが学んだことをどう現場で活かすかについても活発な意見交換や相談があり、研修を増やしたことで生き生きとした教育の現場を確保できるようになったと感じる。

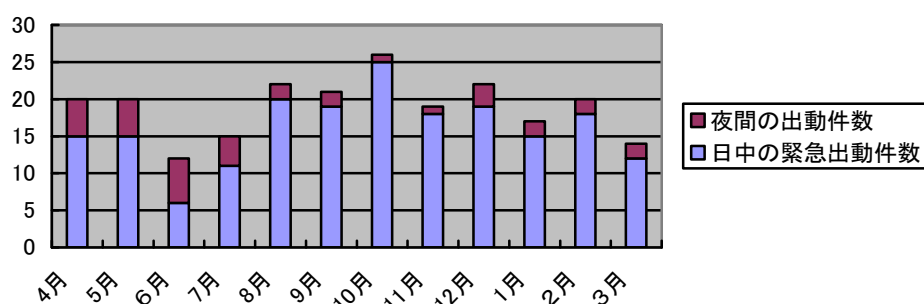
又、終結者の「その他」は改善や長期入院への移行、転居などであるが、リハビリの利

利用者においては、確実に「状態改善」による終結が伸びを見せている。「状態改善」に関する指標が見える形にもっていき、当ステーションの強みにしたいと思う。研修等の学びを現場で活かしながら、リハビリスタッフ1人1人が成長できていると感る為、その培った知識、技術を今後法人内へ提供できるよう考えていきたい。

＜平成 28 緊急訪問件数＞



＜平成 29 年度緊急訪問件数＞



看護の緊急訪問件数を平成 28 年度と比較してみる。平成 28 年度は、夜間の緊急訪問件数が平均 5～6 件／月あった。そのことから、夜間緊急訪問を行うことで日中のシフト調整困難な時があり、職員の休息も重視しなければならない状態があった。観察の目を養い、早めの処置、病院との調整、日中に利用者の体調を整えておくことでの夜間緊急訪問が平成 29 年度には 1～2 件／月に減少した。研修や内部での情報共有、教育指導等の徹底により異常の早期発見につながっていると確信している。現在、夜間緊急対応ができる看護職員は 5 名いる。平均年齢 50 歳でもあり、職員の体調管理も課題にしなければならない状態でもある。日中の訪問に関しては、常に利用者状態報告、相談、連絡を密に行い今後も互いに切磋琢磨しながら自己研鑽していきたいと思う。学んだ知識、技術、身につけた知識、技術は利用者のために発揮し、訪問看護師として今後も成長していきたいと思う。

社会福祉法人楽晴会

平成29年度事業報告

ホームヘルパーステーション青空

1 事業概況について

引き続き介護区分における要支援、要介護の他障害者自立支援法に基づく訪問サービスを実施して参りました。

○要支援

平成30年度より開始となる総合事業(※注1)に関し、当年が介護予防サービスから移行期間とし経過して参りました。

実質のサービス自体には大きな変化はありませんが、算定単位数のマイナスと、新たなサービス対象とならないケースでの終結は3名程あり9.1%程収入減少となっております。

(注1) 介護予防・日常生活支援総合事業の略名。

主にヘルパー、デイサービスが対象。

以前の介護予防サービスは国の管轄にて基準や単価が全国一律であった事に対し、総合事業サービスは市町村運営にて実施されるサービス。

○要介護

地域の小規模多機能施設、高齢者住宅の展開を通じて法人内居宅を通して介護度4以上の重度介護者が減少傾向。

○自立支援(障害福祉)

保険者の給付対象者数は大きく変動ないも、施設入居等を理由に当事業所では減少傾向。

2 事業目標に対する達成度

[A] アメーバ(事業基盤)

	単位	目標数値	実績数値	差
総サービス提供高	円	47,636,970	40,216,709	▲ 7,420,261
経費合計	円	10,509,937	9,871,062	▲ 638,875
差引収益	円	37,128,033	30,345,647	▲ 6,782,386
総時間	時間	20,400	18,398	▲ 2,002
時間当たり	円	1,820.00	1,649.40	▲ 171

- ・ 重度利用者の終結(永眠や施設入居)、それに代わる新たな利用者に繋がらず総サービス提供高のマイナスとなる。
- ・ 職員常勤職員の減少に伴い総時間の削減となる。

[B] 顧客満足度サービス向上

①サービス満足度の向上

本年度法人として未実施の為確認出来ず。

事業所単体で確認する体制を作るも当年の集計まで行う事が出来ず。

②接遇満足度向上

上記と同じ理由で確認出来ず。

[C]教育訓練

	単位	目標数値	実績数値
①内部教育件数・延べ人数	件/名	12 / 49	12 / 49
②外部教育件数・延べ人数	件/名	7 / 12	8 / 12
③サービス提供責任者の増員	名	4	3

・職員数の減少にてサービス提供責任者の増数は保留とする。

[D]リスク予知対策活動

	単位	目標数値	実績数値
①ヒヤリハット件数	件	80	81

[E]改善活動

	単位	目標数値	実績数値
①予防処置発行件数	件	5	4

[F]関連指標

	単位	目標数値	実績数値
①有給休暇取得平均	日	12.5	12.8
②月残業時間平均	時間	55	73.7

社会福祉法人楽晴会

平成29年度事業報告

訪問入浴サービスステーション青空

1 事業概況について

引き続き介護保険サービスの他、三沢市地域サービスとなる障害者への入浴援護事業としての訪問入浴を実施して参りました。その他従業員4名の内3名をヘルパー青空と兼務体制とし時間移動を積極的に行って参りました。

○介護保険

小規模多機能型事業所の展開や施設利用者の展開にて、重度利用者の支援者として家族が主となる在宅生活は現状のニーズとして減少傾向となっており、近隣地区の訪問入浴サービスの規模縮小等、厳しい状況での経過となりました。

○入浴援護事業（障害）

登録者数2名より変化無く、家庭福祉課担当者からも対象となる方が市内にいないとの返事を頂いております。

○その他

超過時間の減少、利用者ニーズにも応える為に営業日の見直しを行い
休業日：土、日より休業日：水、日へ変更しております。
職員の休日の部分出勤（残業時間）の削減に繋がっております。

2. 事業目標に対する達成度について

[A]アメーバ(事業基盤)

	単位	目標数値	実績数値	差
総サービス提供高	円	12,497,108	9,719,020	▲ 2,778,088
経費合計	円	4,353,299	4,389,776	△ 36,477
差引収益	円	8,143,809	5,329,244	▲ 2,814,565
総時間	時間	5,735	5,697	▲ 38
時間当たり	円	1,420.00	935.40	▲ 485

- ・ 重度利用者の終結（永眠や施設入居）、それに代わる新たな利用者に繋がらず総サービス提供高のマイナスとなる。

[B]顧客満足度サービス向上

①サービス満足度の向上

本年度法人として未実施の為確認出来ず。

②接遇満足度向上

上記と同じ理由で確認出来ず。内部研修として接遇は実施。

[C]教育訓練

	単位	目標数値	実績数値
①内部教育件数・延べ人数	件/名	12 / 20	12 / 19
②外部教育件数・延べ人数	件/名	4 / 12	2 / 12

[D]リスク予知対策活動

	単位	目標数値	実績数値
①ヒヤリハット件数	件	40	42

[E]改善活動

	単位	目標数値	実績数値
①予防処置発行件数	件	3	3

[F]関連指標

	単位	目標数値	実績数値
①有給休暇取得平均	日	3.5	5.7
②月残業時間平均	時間	10	11.9

・残業時間の内訳の殆どは兼務しているヘルパー青空での業務の為に発生。

社会福祉法人楽晴会
シニアライフ大津 / 大津 デイサービスセンター / 大津 ヘルパーステーション
平成 29 年度 事業報告

○大津拠点共通事業目標

- [A]アミーバ(総サービス提供高、経費合計、差引収益、総時間、時間当たり)
- [B]顧客満足度サービス向上(お客様要望・苦情、CS 結果)
- [C]教育訓練(内部・外部教育件数)
- [D]リスク予知策活動(ヒヤリハット、リスク対策報告書)
- [E]改善活動(業務改善、予防処置)
- [F]関連指標(有給休暇取得、月残業時間、労働災害ゼロ)

シニアライフ大津 事業報告書

課題の分類	課題テーマ	2017 年度[実績]	MR 評価点
[A]アミーバ (事業基盤)	総サービス提供高	40,295,911 円	2 点
	経費合計	46,265,927 円	8 点
	差引収益	▲5,970,016 円	2 点
	総時間	17,283 時間	2 点
	時間当たり	▲345.4 円	1 点
[B]顧客満足度サー ビス向上	お客様要望・苦情	3 (件)	5 点
	CS 結果 (職員対応満足)	実施せず	—
	同上 (サービス内容向上)	実施せず	—
[C]教育訓練	内部教育件数・延べ人数	3/9 (件/人)	5 点
	外部教育件数・延べ人数	2 (件/人)	4 点
[D]リスク予知対策活 動	ヒヤリハット件数	21 件	4 点
	リスク対策報告書発行件数		—
[E]改善活動	業務改善 (ISO 適用)	達成	10 点
	B 改善 [改善研究レポート]	3 (件)	8 点
	予防処置発行件数	0 (件)	—
[F]関連指標	有給休暇取得平均	5 (日)	8 点
	月残業時間平均	10 (時間) 以内	10 点
	労働災害ゼロ	0 (件)	10 点

○シニアライフ大津改善課題の取り組み

- ① 開設当初より入居者数が 40 名とまらない
12 月に 39 名となり、その月に 40 名となる予定だったがその同じ日に入退去となったため結果、40 名とならず。このような現状の中でアクションプランでは平成 30 年度より始まる三沢市第 7 期介護保険計画に特定施設入居者生活介護として提案を実施。結果、その提案が受理され 6 月 1 日を目標に移行できるようにした。
- ② 高齢者の重度化に伴う地域包括ケアシステムの在り方
地域包括ケアシステムの中では住まいとしてその役割を担ってきましたが介護度が増すこと

により特別養護老人ホーム等への住み替えがあり実現には至らなかった。

③ その他 1. ISO9001:2015 年版の理解と適用をめざして

勉強会を実施し拡大審査では審査員より評価を受け適用となる。

2. 福祉避難所を中心とする広域防災対策の検討・実施

11月に避難訓練を行い職員間で体制を検討したが福祉避難所として広域防災対策までには至らなかったが独自の福祉避難所開設マニュアルを作成した。今後は三沢市、運営懇談会メンバー、地域住民と連携を図り検討を行う。

大津デイサービスセンター 事業報告書

課題の分類	課題テーマ	2017年度[実績]	MR 評価点
[A]アミーバ (事業基盤)	総サービス提供高	19,550,955円	3点
	経費合計	13,588,743円	7点
	差引収益	5,962,212円	2点
	総時間	9,126時間	7点
	時間当り	653.3円	2点
[B]顧客満足度サービス向上	お客様要望・苦情	0(件)	1点
	CS結果(職員対応満足)	実施せず	—
	同上(サービス内容向上)	実施せず	—
[C]教育訓練	内部教育件数・延べ人数	5/10(件/人)	4点
	外部教育件数・延べ人数	0(件/人)	3点
[D]リスク予知対策活動	ヒヤリハット件数	24件/2件	2点
	リスク対策報告書発行件数	3件	—
[E]改善活動	業務改善	達成	8点
	B改善[改善研究レポート]	2(件)	8点
	予防処置発行件数	0(件)	—
[F]関連指標	有給休暇取得平均	5(日)	8点
	月残業時間平均	8(時間)以内	10点
	労働災害ゼロ	0(件)	10点

○大津デイサービスセンター改善課題の取り組み

- ① H28年10月より定員を12名に移行、H29年7月から火曜日を稼働させ安定を図る
1日利用定員が平均11名となり時間当たり1000円前半となったが目標までには至らなかった。
- ② 介護度の重度の方の受入れ
介護度4の方の受入れを行い安心して利用できるように個別ケアの実施をする
- ③ 一日の流れの業務の在り方について
ほぼ1日定員が11～12名となりこれまでとは異なり、安心して利用できるように個別ケアの実践と効率のよい業務の見直しを行った。
- ④ 記録の整理ができていない

ISO適用に向けて個人ファイルの整理を行う。

- ⑤ その他
1. ISO9001:2015年版の理解と適用をめざして
数回に渡り拠点内での勉強会を実施し拡大審査では審査員より評価を受け適用となる。
 2. 福祉避難所を中心とする広域防災対策の検討・実施
11月に避難訓練を行い職員間で体制を検討したが福祉避難所として広域防災対策までには至らなかったが独自の福祉避難所の開設マニュアルを作成した。今後は三沢市、運営懇談会メンバー、地域住民と連携を図り検討を行う。

大津ヘルパーステーション 事業報告書

課題の分類	課題テーマ	2017年度[実績]	MR 評価点
[A]アメーバ (事業基盤)	総サービス提供高	25,769,575円	8点
	経費合計	4,233,636円	4点
	差引収益	21,535,939円	4点
	総時間	11,379時間	4点
	時間当たり	1,892.7円	3点
[B]顧客満足度サービス向上	お客様要望・苦情	0(件)	点
	CS結果(職員対応満足)	実施せず	—
	同上(サービス内容向上)	実施せず	—
[C]教育訓練	内部教育件数・延べ人数	12/96(件/人)	5点
	外部教育件数・延べ人数	5/4(件/人)	4点
[D]リスク予知対策活動	ヒヤリハット件数	129件	10点
	リスク対策報告書発行件数	1件	3点
[E]改善活動	業務改善(ISO適用)	達成	10点
	B改善[5Sミニ改善レポート]	① ②実施済み	8点
	予防処置発行件数	2(件)	4点
[F]関連指標	有給休暇取得平均	5(日)	8点
	月残業時間平均	5.6(時間)以内	3点
	労働災害ゼロ	0(件)	10点

○大津ヘルパーステーション改善課題の取り組み

- ① 利用者ニーズに答えられていない
重度化に伴い人員体制の確保に努めたが結果体制が取れないまま経過する。
 - ② 要介護状況が高まる
いろいろな資源を組み合わせ末期がんの方、介護5の方へサービス提供を行った。ただし、介護度が重度の方々に同時時期にケアサービスを行うことは現在の人員体制上、困難なこともあり課題が残った。
 - ③ その他
1. ISO9001:2015年版の理解と適用をめざして
数回に渡り拠点内での勉強会を実施し拡大審査では審査員より評価を受け適用となる。

3. 年間行事 ○大津デイサービスセンター

誕生日・お好み会	毎月	おおつ保育園 運動会	9/16	クリスマス会	12/14,16
花見散策	4/24	ミニ運動会	10/25.26	まゆ玉作り	H30.1/11,13
買い物散策	7/10	紅葉ドライブ	10/31,11/1,2	豆まき	2/3,5
長寿お祝い	9/16.18	映画鑑賞	12/25～30	ひな祭り	3/3,5

4. 防災訓練実施状況

区 分	実 施 回数	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月
総合避難訓練	1回					○							
避難訓練	1回					○							
消火訓練	1回					○							
消防用設備点検	1回						○						

5. 職員教育【内部研修】 ○大津拠点全体

教育訓練名	実施月	対象	内容
在宅酸素の取扱いについて ISO9001:2015 版(概要)①	4月	介護職員	講義
ISO9001:2015 版(記録)②	5月	介護職員	講義
ISOについて(入門編)	6月、7月	介護職員	講義
KYTについて 喀痰吸入について	7月	介護職員	講義
高齢者の体と心	8月	介護職員	講義
高齢者虐待防止支援マニュアル	9月	介護職員	講義
ISOについて(内部監査) 在宅酸素の取扱い 認知症の人への上手な接し方 起き上がりの援助	10月	介護職員	講義
高齢者虐待防止 感染予防対策について	11月	介護職員	講義
口腔ケアについて	12月	介護職員	講義
KYTについて	H30.1月	介護・看護職員	講義
介護技術	3月	介護職員	講義

6. 各種会議・委員会

会議名	日時	活動内容
部門会議	毎月	行事予定・問題提起・改善、解決案の検討。
給食会議	必要時に実施	問題提起・改善、解決案の検討。
運営推進会議、懇談会	6ヶ月に1回	サービス事業報告、利用状況、その他意見交換

8. その他、 福利厚生 年2回職員間交流のお食事会を実施する。

以上、平成29年度 事業計画目標の達成状況となります。

平成30年5月1日 作成者 種市博幸

社会福祉法人楽晴会
堀口拠点 平成 29 年度事業報告

○平成29年度事業目標

- (A)アミーバ(事業基盤) (B)顧客満足度サービス向上 (C)教育訓練
(D)リスク予知対策活動 (E)改善活動

1. 事業概況について

平成29年度は多機能型事業所の採算を向上させるためアミーバ経営を現場職員にまで浸透させ経費と収入について関心を持ってもらいながら1年間を費やしました。結果A型を除く3事業所で現場職員によるMR議事録、採算表の作成をできるようになりました。これにより買い物の仕方、利用者確保について危機感をもちながら取り組むことができました。

拠点教育としては防災について研修機会を多くもち災害知識を深め福祉避難所設置に必要な物品の購入や図上訓練を行い意識を高めることができました。

2. 事業目標に対する達成度について

(A)アミーバ(事業基盤)

堀口拠点全体

MP	2016年実績	2017目標	2017年実績
時間当たり	749.5	1,099.2	1,163.6
時間当たり人件費	1,369.2		1,407.4

①就労移行支援

	2016年実績	2017目標	2017年実績
総サービス提供高	9,796,265	19,763,184	20,417,051
差引収益	2,206,039	12,586,830	11,531,131
総時間	8,401	7,967	6,946.0
時間当たり	262.6	1,579.9	1,660.1
時間当たり人件費	1,555.9		1,972.5

②就労継続支援B型

	2016年実績	2017目標	2017年実績
総サービス提供高	49,832,965	49,932,241	59,635,756
差引収益	28,724,369	27,002,254	34,206,594
総時間	14,940	16,030	16,158
時間当たり	1,922.7	1,684.5	2,117.1
時間当たり人件費	1,384.2		1,415.2

③生活介護

	2016年実績	2017目標	2017年実績
総サービス提供高	8,543,042	15,525,650	13,613,623
差引収益	3,133,287	9,029,057	7,055,458
総時間	3,312	3,855	5,518
時間当たり	946.0	2,342.2	1,278.7
時間当たり人件費	1,360.3		1,255.6

④就労継続支援A型

	2016年実績	2017目標	2017年実績
総サービス提供高	11,966,373	18,331,845	12,229,299
差引収益	-10,403,510	-636,079	-9,419,817
総時間	14,337	15,934	12,385
時間当たり	-725.7	-39.9	-760.6
時間当たり人件費	1,062.6		1,096.5

⑤相談支援

	2016年実績	2017目標	2017年実績
総サービス提供高	30,568,380	28,982,001	31,874,171
差引収益	17,689,515	16,815,534	20,026,634
総時間	12,958	14,039.0	14,109
時間当たり	1,365.2	1,197.8	1,419.4
時間当たり人件費	1,601.5		1,661.6

⑥GH

	2016年実績	2017目標	2017年実績
総サービス提供高	7,152,426		9,737,033
差引収益	-482,332		516,503
総時間	579		1,044
時間当たり	-833.8		494.7
時間当たり人件費	723.6		820.0

(B)顧客満足度サービス向上について

- ①お客様要望・苦情 多機能型:3件
相談支援:1件
GH:0件
- ②交通事故発生 多機能型:6件(5月4件、8月1件、12月1件)
相談支援:0件
GH:0件
- ③CS結果(職員対応満足) 未実施
- ④CS結果(サービス内容の満足) 未実施
- ⑤品質向上 ISO2015取得について計画通り取得

(C)教育訓練について

職員の専門性が向上と防災、福祉避難所設置の意識向上を目指し、平成 29 年度は以下の研修内容を実施しております。

【内部研修】

教育訓練名	実施日	対象	内容
防災・施設設備の理解	4/2	全職員	防災設備の用途、使用方法確認等
衛生管理講習	5/15	全職員	朝礼にて手指消毒、使用薬品についての確認 ISOによるチェック表使用確認(記録なし)
防災講習1	7/23	全職員	イメージトレーニング訓練 非常食の試食
防災講習2	10/3	全職員	避難所運営のための整備 →避難者数や備蓄品について検討する
防災講習3	11/5	全職員	HUG の実施
防災講習4	12/10	全職員	トランシーバーを使った通話訓練 キャンドル作り、紙食器作り
防災講習5	1/14	全職員	グループワーク ~豪雨のときの対応~
伝達研修	7月 ⇒3/5	全職員	障害福祉サービス報酬改定等
伝達研修	10月 ⇒8/17	全職員	ISO勉強会(拠点内)
伝達研修	12月	全職員	冬場の運転について 他

【外部研修】多機能型

月日	研修名	研修地	研修内容	参加者
5/24	福祉車両安全運転講習会	青森市	送迎中事故発生のメカニズム 他	山崎
6/8	ジョブコーチ支援事業推進協議会	青森市	障害者雇用安定助成金 他	館
8/28	ジョブコーチ支援事業推進協議会	青森市	圏域の求職者、支援ニーズ 他	館
10/5,6	相談支援初任者研修	青森市	障害者総合支援法 他	館
10/17	就労支援実践研修	青森市	精神障害者コース 他	加治屋
11/11	自閉症支援セミナー 基礎コース2	青森市	構造化、氷山モデル 他	須藤香
11/30	ジョブコーチ支援事業推進協議会	青森市	アサーショントレーニング 他	館
12/6,1/ 31,2/1	サービス管理責任者研修(就労)	青森市	個別支援計画 他	加治屋
12/14, 15	強度行動障害(実践研修)	青森市	強度行動障害について 他	小笠原 國・須 藤香
1/20	サービス管理責任者のための研修	青森市	サビ管研修の変更 他	館・加 治屋
12/9	自閉症支援セミナー 基礎コース3	青森市	構造化、個別支援計画 他	須藤香
12/9	就労支援フォーラム	東京都	事例発表 他	中岫
12/21	障害者虐待防止・権利擁護研修会	青森市	障害者虐待について 他	立花
2/17	介護職員がいきいきと働くためのキャリアビジョン研修	八戸市	職員の定着力アップ、離職防止環境の整備について 他	月館

【外部研修】相談支援

月日	研修名	研修地	研修内容	参加者
5/20	青森県相談支援専門員等協会	青森市	総会 他	岡部 北村
7/8	青森県自閉症研究会	青森市	総会 他	岡部
7/29	障害福祉従事者 基礎研修	青森市	障害者総合支援法 他	若崎
8/4	障害支援区分認定調査員研修	青森市	支援区分項目、評価説明 他	北村
8/29	相談支援従事者専門コース別研修	青森市	基幹相談センター 他	岡部
9/12	精神障害者ピアサポーター研修	青森市	リカバリーについて 他	若崎 柳沢
9/24	青森県強度行動障害児者支援	青森市	ニキ・リンゴ講演会 他	岡部
10/28	アクティビティインストラクター	盛岡市	アクティビティ・ケア 他	柳沢
11/14 ,15	強度行動障害支援者養成研修	青森市	強度行動障害について 他	北村
10/5, 6	甲種防火管理者講習	三沢市	防火管理の意義と制度 他	北村

1/29～ 30	サービス管理責任者研修	青森市	個別支援計画 他	北村
1/31～ 2/1	サービス管理責任者研修	青森市	個別支援計画 他	小泉
3/20	集団指導	青森市	報酬改定 他	小笠原

[各種会議・委員会・その他活動]

会議名	日時	活動内容
職員会議	第 3 週 目 16:30～17:30	行事予定・経営・その他会議での決定事項の伝達及び施設運営に関する事の報告。拠点の行事・問題提起・解決案の検討、伝達研修等。
部門MT キッチン会議	その都度 16:30～17:30	cafe及びB型物販の新商品試作、試食、顧客ニーズの報告、今後の対応検討等。
介護看護会議	第 3 月曜日 10:00～11:00	介護看護の業務上の問題提起、解決案の検討。MR 等会議で決定した事の伝達。困難ケースについての対応策検討等。
行事会議	その都度 適宜	外販、事業所内会議等
避難訓練	年 2 回	重要事項説明書に記載の通り訓練を実施します。

(D)リスク予知対策活動について

①ヒヤリハット件数 多機能型:27 件
相談支援:16 件
GH:2 件

②リスク対策報告書発行件数(是正処置報告書) 多機能型: 2 件
相談支援:1 件
GH:1 件

③防災計画・BCP作成 骨子案完成(平成 30 年度内に訓練実施し完成)

④リスク対策書式化 cafe苦情対応表作成、事故発生時の対応フローチャート
行方不明者発生時の対応、インターネットによる個人情報等被害発生時の対応
について骨子案完成(平成 30 年度内に完成)

(E)改善活動について

改善活動計画書(課題改善テーマ)

- ①ISO2015取得(B⑤再掲)
- ②危機管理マニュアル(D④再掲)
- ③就職者3名 ⇒2名就職(株東管工業、株ユニバース)

- ④目標工賃達成 32,800 円 ⇒ 30,885 円
- ⑤浴室環境の改善 リフト等の購入、暖房機器等の購入 ⇒ 未購入
- ⑥ゴミ集積場所の改善 ダストボックス購入し設置

その他行事等

行事サービス名称	開催日	備考
バーベキュー会 (B 型、移行、生活)	4/29	
地域奉仕活動 (B 型、移行、生活)	9/16	
ボーリング (B 型、移行、生活介護)	未実施	
ブルーインパルス見学会 (B 型、移行、生活)	9/9	
望年会 (B 型、移行、生活)	12/8	
新年度会 (移行)	4/22	
企業見学会 (移行)	6/14 7/5 3/16	(株)柏崎青果 (有)小向製菓 (株)ユニバース
外出行事 (移行)	5/13 10/14	十和田湖 十和田駒フェスタ
就労セミナー (移行)	未実施	
就労相談会 (移行)	未実施	
合同就職面接会	未実施	
お仕事体験 農業体験	2/21,22,23 未実施	スカイプラザミサワ
緑化公園まつり (B 型スコーン販売)	4/29	
高校野球予選大会観戦 (B 型)	6/3	
法人内行事スコーン販売 (B 型)	下記物販に掲載	
外出行事 (B 型)	未実施	
マンスリーイベント (生活)	4/15 4/22 6/26 6/29 10/7, 21	公園散策 (生活介護) 親睦会 (生活介護) ナミキ

(物販活動記録)

松園ケアラウンジスカイ夏祭り	7/22
三沢老人ホーム夏祭り	7/29
中央公園まつり	9/30
アメリカンデー	10/8
晴ヶ丘合同祭	10/15

介護の魅力発信フェスティバル 2016	10/22	
七戸養護学校高等部祭	10/21	
アメリカ村 6 周年	11/3～5	
ハロウィンフェスタ	10/21	
国際交流センター催事	11/18	
青鉄マルシェ	12/23	
スカイプラザミサワ催事	12/2,9,16	3/10
きざん三沢催事	1/23	

以上となります。

社会福祉法人楽晴会

大町児童ディサービスセンターひかり平成 29 年度事業報告

○29 年度事業目標

- (1) アメーバ (2) 顧客満足度サービス向上 (3) 教育訓練
- (4) リスク予知対策活動 (5) 改善活動 (6) 関連指標

1 事業概況について

大町児童ディサービスセンターひかりは、開所して 5 年 10 ヶ月になりました。利用定員は、放課後等ディサービス 1 日 15 名、児童発達支援 1 日 5 名の多機能型事業所となっております。H28 年 4 月あたりから定員超え・近隣の町村からの利用が多く、待機児童も多くなり H30 年 6 月三沢市堀口地区に 3 つ目の事業所を開設に至りました。堀口拠点に堀口地区付近在住の児童が移動をして頂く事で利用児童の活動がゆとりをもってできるようになることとなります。また、待機児童の受け入れに対しては、必要である療育に繋がることとなります。反面、利用児童の減少による収入減や職員人員不足による加算の減少という問題に見まわれますが、H28 年 6 月より今現在まで、児童発達支援の利用が三沢市保健相談センターからの相談件数が増え利用に至るケースが増加。放課後等は家庭福祉課からのご紹介で相談ケースも増え契約に繋がることとなりました。この頃から、児童発達支援は 1 日平均 5.16 名 放課後等は 1 日平均 24.1 名であり、合わせて 1 日 29.26 名が利用されていました。また、指導員加配加算（有資格者を配置した加算が対象となり）取得したため収入も増加するようになりました。

そのような中、H27 年 9 月から取り組んでいる 東信昭先生による「絵画教室の開催」を展開し、数々の障がい者芸術公募展に申請すると、確実に 2 点以上が賞を頂き表彰されています。大町児童事業所の特色となっています。また、利用者のニーズに応え「ケア移送サービス事業」への取り組んでいることも特色としています。更に、ひかりは、他療育センターではあまり行われていない、バス遠足、調理、運動会、親子行事等の行事の取り組みが盛んなことを聞きつけてご利用に至るケースも増えてきています。

2. 事業目標に対する達成度について

1、アメーバ

- ・ MP 通期目標 2,500 円に対して、平成 29 年度実績 2,586.6 円 (+86.6 円)

登録者数、利用回数の増加については、各関係機関（三沢市家庭福祉課、三沢市保健相談センター（保健師）、三沢市内保育園・幼稚園、三沢市内の学校、他市町村（おいらせ町、六戸町、七戸町、六ヶ所、横浜町等）七戸養護学校、八戸第一養護学校からの紹介を受け総サービス提供高の増加に繋がった。ただ、児童が高学年になると長期休み（春夏冬休み）のご利用がなくなり（自宅で留守番ができ、家で過ごす自立するようになった）収入減になるということが今回わかった。来年は、長期休みを効率よく、療育の必要がある児童に対して保護者様にご相談をして利用に繋げていくことを課題にしていこうと思う。平成 30 年障害福祉サービス等報酬改定により、人員配置体制や加算の見直し、利用児童の障害区分によって基本報酬

が設定等、かなり実質的に減少。算定できる加算は算定して、減算を抑えるべきポイントはきちんと抑えて、これまで以上に運営基準を理解した事業運営をしていかなければと思います。次に利用者の推移を表にしました。

(月別利用者数)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
未就学	93名	114名	135名	139名	126名	139名	139名	138名	130名	108名	128名	144名
放課後	442名	448名	506名	462名	434名	437名	463名	423名	426名	357名	388名	424名

(相談件数)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
未就学	2名	5名	0名	1名	1名	0名	1名	1名	1名	1名	0名	0名
放課後	4名	0名	0名	1名	0名	0名	0名	0名	1名	0名	0名	1名

2、顧客満足度サービス向上

平成 29 年度の顧客満足調査はなかった為、今回は、親子行事後のアンケート結果や茶話会での意見交換でサービスや要望を聞き分析してみた。分析結果としては、児童が多くなりスタッフの増員による入れ替わりの不安。また、障害の幅が広く、身体（肢体不自由児等）への未熟な介助、対応への不安というフィードバック。私たちは、チームプレーが大事であり、スタンドプレーなくし、みんなが同じ評価をされるように一致団結の必要があると感じた。

(親子行事)

9月16日	ミニミニ運動会	児童 26名・保護者 27名・兄弟 5名
3月31日	青森県立種差少年自然の家 出張講座「動物マグネット」	児童 23名・保護者 17名・兄弟 6名

親子行事を予定通り年 2 回実施。年々参加者も増加し、盛り上がりを見せていました。

(保護者茶話会)

H29年7月8日	楽晴会多世代交流センター「小川原湖ロッジ」見学会と周辺の自然散策をしてリフレッシュして頂く。	5名参加
H30年2月3日	平成 28 年度 研究発表 1、自立活動を促す支援（緑ヶ丘） 2、避難訓練をわかりやすく（大町）	緑ヶ丘 11名参加 大町 2名参加

今後も大事なお子様をお預かりしていることを肝に銘じ、障害を持つお子様の親の気持ちに立ちペアレント支援をしていきたいと思っています。

3、教育訓練

療育技術の獲得・実施については、内部研修・外部研修への参加により、専門的知識を習得できるよう努力してきました。

見通しを持てる支援・視覚的な情報提供・構造化などを、現場で実践しています。個別の活動と集

団の活動を組み合わせ、個別の活動では本人の弱い部分の療育プログラムを実施していただき、マンツーマンに近い形で実施しています。集団活動ではルールの習得や順番を守るなどの社会性の養いを意識して行っています。また、体の発達を意識した基本的な運動や体力向上の為に歩行やアスレチックなどの遊具を利用した運動を取り入れ、楽しみながら身体を動かす時間を大事にしています。

更に、毎月1回の越後PTの児童のアセスメント評価のご指導やはまなす療育センターとの連携により、リハビリに取り組んでいく。

養護学校・特別支援学級の先生との連携により、ケアワークの質を高めていきたいと思ひます。

4、リスク予知対策活動

朝礼時や職員会議でヒヤリハット、発生事故に対しての議題としており、意識浸透してきています。いつもと違う事に気づいたり、新たな気づき等意見交換がもてるようになりました。児童、ご家族様に安心して利用してもらいたいという思いで日々切磋琢磨し取り組んでいきたいと思ひます。

5、改善活動

朝礼時に、課題改善テーマの①業務改善「ISO2015取得」②ファイル整理「5S徹底」③サービス事故を減らす「荷物トラブルを減らす」に関して等プチ意見交換行っています。また、毎月の職員会議で「ヒヤリ、気づき」の議題から「サービス事故」に対して何度も同じような事故を繰り返していることがわかり、全職員の関連するテーマであり、取り組められる課題と考え4ヶ月間ですが、意識の変化を分析し業務改善に努め継続しています。(研究発表開催では、平成29年度の研究発表で実践報告をしたいと思ひます)

6、関連指標

残業時間平均は、月/5時間の目標に対して月/4.4時間 (-0.6時間)。

突発に児童の家族迎えが遅れることにより、時間外が発生するということがあった為である。

その分は、時間調整で勤務体制を整えました。また、有給休暇取得平均は月/4日の目標に対し

月/2日 (-2日) となりました。3日間以上の連続有給休暇は、1名取得。それ以外は、有給が発生していないスタッフや有給を普段に使用している為に連続休暇に至らないことがありました。

来年は、勤務から離れて3日間以上の連続有給休暇を取得できるようにし、リフレッシュして仕事に取り組める環境を整えていきたいと思ひます。

3. 年間行事

4月1日	進級式
7月15日	消防立会い火災想定避難訓練(未就学・放課後等)
7月29日	七夕散策
8月2日	じゃが芋掘り(晴ヶ丘老人ホーム)
9月9日	ブルーインパルス見学
6月8日	バス遠足(未就学)「カワヨグリーン牧場」
6月24日	バス遠足(放課後等)「青森県立三沢航空科学館」
10月21日	ハロウィーン散策

12月6日	消防立会い火災想定避難訓練（未就学）
9月16日	親子行事（ミニミニ運動会）合同
12月9日	自衛隊コンサート見学
12月9日	三沢老人ホーム餅つき会参加
12月25日	クリスマス会
1月4日	初詣
2月3日	節分 豆まき
3月31日	親子行事 青森県立種差少年自然の家 出前講座 動物マグネット ミニミニひかり卒園式（3名）

*上記のほか、随時、調理実習・誕生会・地域散策・避難訓練行っています。
次年度からは毎月実施予定。

4. 防災訓練実施状況

5月27日	火災想定避難訓練
6月17日	地震想定避難訓練
7月15日	消防立会い総合避難訓練 通報訓練・消火訓練
8月26日	火災想定避難訓練
9月9日	地震想定避難訓練
10月7日	火災想定避難訓練
11月4日	火災想定避難訓練
12月6日	消防立会い総合避難訓練
2月10日	地震想定避難訓練
3月10日	火災想定避難訓練

4. 職員教育

【内部研修】

教育訓練名	実施日	対象	内容
楽晴会経営倫理について	6月20日	全職員	経営倫理に沿った児童の権利について考える
ISOについて	5月25日	全職員	ISO取得に向けて理解
障害児者の支援者としての心得	6月7日	全職員	個人や家族の物語への理解を深めることの意義と理解
PECSについて	6月27日 7月18日	全職員	自閉所スペクトラムを持っている人のコミュニケーションのポイント、発語を促すための有効な支援方法を学ぶ
自閉症の特性	7月18日	全職員	発達障がい児の特性とその支援について
構造化	8月31日	全職員	
障害児の理学療法について	10月10日	全職員	P Tによる評価・療育に関するアドバイスを確認する

防災・災害時対応について	12月6日	全職員	災害時の対応
感染予防について	1月30日	全職員	感染症の基礎知識と発生時の対応
成年後見制度と権利擁護	1月23日	全職員	理解と種類、役割について
障害児者と虐待防止について	3月27日	全職員	障害者虐待の種類と通報の流れや虐待が発生した場合の対応
KYT勉強会	2月22日	全職員	危険予知訓練を行う

【外部研修】

月 日	研修名	研修地	研修内容	参加者
5月26日	障害児・者福祉新任職員研修	青森市	業務上必要な知識の習得	久保田
6月17日	PECS レベル2 アドバンスワークショップ	八戸市	PECS のベーシックトレーニング	奈良
7月11日	平成29年度 保育所セミナー	青森市	障害理解に大きな影響を与える幼児期の指導について	奈良
8月8日	認知症サポーター養成講座	三沢市	認知症サポーター養成研修	木村・佐藤・奈良
8月18日	自閉症支援者セミナー	八戸市	コミュニケーション支援のおけるABC	佐藤
8月26日	PECS レベル1 ワークショップ	八戸市	コミュニケーション支援のおけるPECS	木村
9月2日	発達に障害のある子供達のための作業療法実践の紹介	八戸市	発達障害の子ども達のための作業療法実践	木村
9月11日	自閉症スペクトラムの子ども理解と育て方	青森市	自閉症の子どもと関わる上でその子の行動を理解するには。	新谷
9月27日	第44回 国際福祉機器展	東京都	アジア最大の総合福祉機器展	木村
9月29日	自閉症支援者セミナー	八戸市	行動問題の分析と対処法のABC	奈良
11月15日	青森県保育・障害福祉サービス事業所等認証評価制度及び福祉・介護職員処遇加算改善加算取得促進説明会	青森市	概要説明	木村
12月6日	相談支援従事者初任者研修	青森市	障害者・児への相談業務について	佐藤
1月10日	認証評価制度 専門セミナー	青森市	概要説明	木村
1月29日	サービス管理責任者・児童発達支援管理責任者研修	青森市	児童発達管理責任者業務について	佐藤
3月20日	平成29年度指定障害福祉サービス事業等集団指導	青森市	概要説明	木村

6 各種会議・その他活動

会議名	日時	活動内容
MR 会議	毎月月末	事業所の事業計画の進捗状況報告と、アメーバ時間当たり目標値の発表。理事長よりMR指示事項。
職員会議	毎月 13:00～14:00	経営・その他会議での決定したことの伝達及び施設運営に関することの報告。拠点の行事・問題提起・解決案の検討。

社会福祉法人楽晴会
緑ヶ丘児童デイサービスセンターひかり平成 29 年度事業報告

○**29 年度事業目標**

〔A〕 アメーバー	①総サービス提供高	45,079,832 円
	②経費合計	10,778,752 円
	③差引収益	34,301,080 円
	④総時間	14,292 円
	⑤時間当り	2,400 円
〔B〕 顧客満足度調査	①児童の満足度	100%
	②療育についてのサービス	92.8%
	③職員の対応	92.9%
〔C〕 教育訓練	①内部教育件数・延べ人数	8/48 (件/人)
	②外部教育件数・延べ人数	18/18 (件/人)
〔D〕 リスク予知対策活動	①ヒヤリハット件数	50 件
	②リスク対策報告書発行件数	2 件
〔E〕 改善活動	①感染予防。インフルエンザ罹患件数。	
	②A 改善 (改善研究レポート)	
	③B 改善 (5S ミニ改善レポート)	
	④予防処置発行件数	
〔F〕 関連指標	①有給休暇取得平均	
	②月残業時間平均	

1 事業概況について

緑ヶ丘児童デイサービスセンターひかりは、平成 27 年 12 月 1 日に楽晴会で 2 つ目の児童デイとしておいらせ町に開所し、2 年と 5 ヶ月を迎えました。利用定員は、放課後等デイサービス 15 名、児童達支援 5 名の多機能型事業所となっている。

登録者数は 3 月現在、児童発達 16 名、放課後等 25 名と増加しており、一日の平均利用者数が定員を超えることも多くなり、3 つ目の事業所開設に取り組んでいる。毎月のように相談があり、言葉の表出がない、行動に落ち着きがない、他の子をたたいてしまうということから、療育を始めるお子さんがとても多くなっているのが現状だ。

そのような児童に対し、個別の活動と集団の活動を組み合わせ、自立を目指した支援や、行動の修正に取り組んでいる。個別の活動では本人の弱い部分の療育プログラムを実施していただき、マンツーマンに近い形で実施している。集団活動ではルール習得や順番を守るなどの社会性を身につけることを意識して行っている。特にルールの明確化の強化のため、事前指導・事後指導視覚支援のツールの作成を行い、ルール習得の効果がみられていた。行事では児童が楽しめるものを企画し、行事の中から、ルールや規範を守り行動することを学べるようにした。

また、理学療法士と連携し、体の発達や体幹を鍛える運動を意識した運動やサーキットプログラムを実施し、楽しみながら体力向上を図ることができていた。

児童発達支援では、幼稚園にスムーズに移行できた児童が 2 名。また、小学校の普通学級に入学できた子が 1 名おり、計画に沿った支援の実施による児童の成長の結果のあらわれだと思っている。

また、ご家族に対しても、本人への関わり方のアドバイスや、本人の成長の共有を図り、家族支

援をしてきた。親同士の交流を図るために、親子行事や、茶話会を実施したこともとても好評だった。

今年度は ISO の認証取得のため、管理規定・手順書作成し、拡大審査により認証取得することができた。今後も品質向上のため、リスク予知改善活動に取り組み、活動を進めていきたいと思う。

2 事業目標に対する達成度について

[A] アメーバー 目標値 2,400円 達成

	目標値	実績	
①総サービス提供高	45,079,832円	50,122,050円	+5,042,218円
②経費合計	10,778,752円	11,828,446円	+1,049,694円
③差引収益	34,301,080円	38,180,421円	+3,879,341円
④総時間	14,292H	15,006H	+714H
⑤時間当り	2,400円	2,544.3円	+144.3円

今年度の新規は、児童発達支援7名、放課後等5名となっており、3月31日現在登録者は、児童発達支援16名、放課後25名の計41名となっています。毎月のように2件の相談があり、新規獲得につながっていた。

時間あたりは、目標値である2,400円に対し、実績は2,544.3円(+144.3円)となり、目標を超えることができた。今後も職員配置による加算の取得を継続し、利用児童の獲得と経費削減に努めていきたいと思う。

(月別利用人数)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
未	179名	204名	245名	215名	263名	216名	237名	225名	220名	208名	205名	223名
放	303名	326名	339名	333名	359名	340名	349名	317名	362名	337名	343名	376名

(相談件数)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
未	0名	2名	1名	0名	0名	2名	0名	1名	2名	1名	0名	0名
放	0名	0名	1名	1名	0名	0名	2名	0名	0名	1名	0名	1名

[B] 顧客満足度調査

①児童の満足度	100%
②療育についてのサービス	92.8%
③職員の対応	92.9%

29年度は顧客満足度調査を実施できなかったが、児童や保護者の満足度を高めるための活動の工夫に取り組んできた。相談場面では家族の思いを聞き取り、日常の支援から本人の発達段階を観察し、それらを個別支援計画に反映させ、児童の発達と成長を促す支援を日々心がけてきた。また成長の部分はご家族と共有している。ご家族に対しては、連絡や相談を十分に行い、ご家族が話しやすい環境づくりに心がけてきた。また保護者間の交流の場を設けるよう茶話会や親子行事を実施してきた。これからもご家族の要望に応じて、児童の発達に関する支援を工夫し、利用する側の満足度を高めるよう努力していきたいと思う。

[C] 教育訓練

	目標	実績
① 内部教育件数・延べ人数	8/48 (件/人)	6/38 (件/人)
② 外部教育件数・延べ人数	18/18 (件/人)	11/11 (件/人)

【内部研修】

教育訓練名	実施日	対象	内容
障害者障害児のサービスについて	4月27日	全職員	福祉サービスの種類と内容について
ISOについて	5月25日	全職員	ISO9001:2015の要求事項について
ペックスについて	6月27日	全職員	ペックスの手順について
ISO 児童管理規定について	7月16日	全職員	ISO 児童管理規定・手順書について
危険予知活動勉強会	12月19日	全職員	児童の活動時におけるKYTについて
感染症予防について	1月30日	全職員	アウトブレイク時の対応と標準予防策 ノロウイルス嘔吐時の対処・処理方法

【外部研修】

月 日	研修名	研修地	研修内容	参加者
5月26日	障害児・者福祉施設新任職員研修	青森市	福祉施設職員としての心構え 障害のある方の理解と対応	相馬
7月11日	保育所セミナー	青森市	保育現場における障害理解と	立花
8月26、27日	PECS レベル1 ワークショップ	八戸市	PECS について	山崎
9月26日	福祉サービス苦情解決関係者等研修会		苦情解決について	外山
10月5、6日	相談支援従事者初任者研修	青森市	相談支援専門員の役割について	山本
10月18日	障害児に対する支援のあり方を考える	青森市	発達障害児の特性と具体的な支援	関口
11月15日	処遇改善加算取得説明会	青森市	福祉介護職員処遇改善加算について	外山
12月6日	児童発達管理責任者研修	青森市	児童のアセスメントと個別支援計画の作成について	山本
1月10日	認証評価制度専門セミナー	青森市	認証評価について	外山
1月29、30日	児童発達管理責任者研修	青森市	児童のアセスメントと個別支援計画の作成について	山本
2月27、28日	安全衛生推進者養成講習会	十和田市	事業所の安全管理について	外山

療育技術の獲得・実施については、内部研修の実施・外部研修への参加により、専門的知識を習得できるよう努力してきました。見通しを持てる支援・視覚的な情報提供・構造化などを現場で実践しています。今年度は、内部研修・外部研修ともに目標に達することができなかったことを、反省し、来年度は確実に実施していきたいと思いをします。

[D] リスク予知対策活動

	目標	実績
① ヒヤリハット件数	50 件	85 件
② リスク対策報告書発行件数	2 件	2 件

① ヒヤリハットの中には児童の行動に関するものもあり、情報共有や対策を話し合うきっかけになっていたのととても良かったと思います。児童の忘れ物や持たせ忘れも散見していたので、確認の意識を高めるようにしていきたいと思いをします。

② ヒヤリハットの中から、市販のチャイルドゲートが外れやすく児童が転倒したことから、リスク対策し業者に依頼し安全なものを作成しています。
送迎時間のミスに関して配車表の見直しをリスク対策しています。

[E] 改善活動

- ① 感染予防。インフルエンザ罹患件数。 職員 5名 児童 14名
「感染症について」訪問看護ステーションの中村所長を講師に依頼し、内部研修実施しています。マスクの着用・加湿・事業所内の毎日の消毒に努めましたが、今年度はインフルエンザにおいてかなりの感染者が職員・児童に出てしまいましたので報告します。
- 12月 職員1名 インフルエンザA
1月 児童4名インフルエンザA 児童2名インフルエンザB
2月 職員1名インフルエンザA 児童4名インフルエンザA
3月 職員2名インフルエンザB
4月 職員1名インフルエンザB 児童4名インフルエンザB
- インフルエンザに感染すると、1週間ぐらい休みとなるため減収につながってしまいました。流行時の感染を防ぐ対策の難しさを感じました。予防接種を受けていても感染しますが、症状軽減することから、来年度は予防接種を呼びかけていきたいと思いをします。
- ② A改善（改善研究レポート）
今年度は、理学療法士に協力していただき、児童の運動とその効果について取り組みました。
- 集中力が切れやすい、正しい姿勢を保持できないといった運動機能の偏りを持つ児童に対し、体幹を鍛える運動を考案し、火・木に実施しました。実施前と実施後に理学療法士に体力測定をしていただき、その結果を考察しました。
- ③ B改善（5Sミニ改善レポート） 2件
・チャイルドゲートがずれやすくなったため、業者に丈夫なものを作製してもらった。
・ファイルをカラーシールで分別し、書類を早く見つけることができるよう工夫しました。
- ④ 予防処置発行件数 0件
今年度は予防処置を発行できませんでした。

〔F〕 関連指標

- | | 目標 | 実績 |
|---|-----|-------|
| ① 有給休暇取得平均 | 8日 | 11.5日 |
| 有給に関しては3日以上の連続休暇取得した人が3名いました。家族のために有給をとる人が多かったので、今後自己啓発等で取得できるよう呼びかけていきたいと思ひます。 | | |
| ② 月残業時間平均 | 0時間 | 0.25H |
| 初任者研修のため残業時間発生したが、行事の準備や係りの業務については時間内で処理できるよう工夫することができていた。 | | |

3, 年間行事

5月20日	じゃがいも植え
6月17日	マリエント水族館 バス遠足
8月5日	親子行事 スコーン作り
8月上旬	グルメツアー（ココス・かっぱ寿司・マック・まるまつ）
8月19日	小川原湖ロッジ利用
9月2日	じゃがいも堀り
9月16日	親子行事 運動会
12月21日	栄町もちつき会参加
12月25日	クリスマス会
1月上旬	グルメツアー（ココス・かっぱ寿司・マック・まるまつ・カフェ42）
2月3日	まめまき
3月3日	親子行事 三沢航空科学館サイエンスショー

（親子行事）年3回実施

- | | |
|-------------------------------|-------|
| 8月5日（土）親子クッキング スコーン作り）（保護者講師） | 27名参加 |
| 9月16日（土）運動会 | 66名参加 |
| 3月3日（土）三沢航空科学館出前講座サイエンスショー | 57名参加 |

（茶話会）年5回実施

- | | |
|--------|-------|
| 6月24日 | 10名参加 |
| 8月26日 | 11名参加 |
| 11月25日 | 8名参加 |
| 2月3日 | 11名参加 |
| 3月3日 | 8名参加 |

*上記のほか、随時、季節の制作、調理実習・誕生会・地域散策行っています。

4 各種会議・その他活動

会議名	日時	活動内容
MR 会議	毎月月末	事業所の事業計画の進捗状況報告と、アメーバ時間当たり目標値の発表。理事長よりMR 指示事項。
職員会議	毎月 13:30～14:30	経営・その他会議での決定したことの伝達及び施設運営に関することの報告。拠点の行事・児童に関すること・ヒヤリ気づきの共有・課題検討。
安全衛生委員会	随時	各拠点の委員と作業環境やハラスメント対策、健康促進対策、労働災害対策についての情報共有・課題の検討

社会福祉法人 楽晴会
車返団地コラボケアセンター
H29 年度事業報告書

H29 年度事業目標

①ケア内容の統一、②安心して生活できる地域づくり・次世代が活躍できる職場づくり、③事業所の認知度向上への継続的な取り組み、④災害管理強化、⑤経営改善・サービスの質向上

○事業概要について

平成 25 年 12 月に小規模多機能型居宅介護支援事業所として開所し、4 年目をむかえました。登録定員 25 名・通い定員 15 名・宿泊定員 6 名の中、本年度はお客様 20 名の登録 要介護 1:6 名、要介護 2:5 名、要介護 3:7 名、要介護 4:1 名、要介護 5:1 名平均介護度 2.30 でスタートしました。

開所当初から利用していただいたお客様も 3 年 4 年と経過し、状態変化やご家族様の生活状況の変化により施設移行や転居等お客様の動きの多い 1 年でもありました。同時に、施設移行や生活状況の変化にご家族様も不安を多く抱えながらでしたがそのような中、相談事や来訪され話をする機会も多く、職員各々がご家族とも関わる事で学びの多い 1 年でした。

毎年取り組んでいる運営推進会議を活用した地域評価も今年度は 3 回目という事もあり前年度までの取り組みを振り返り、実践方法を大幅に変更しました。職員間で話し合い協議する時間、疑問点を話し合う時間を多くしたことで新たな気付きや視点を発見する事ができ、地域評価に留まらず職員間でのコミュニケーションの円滑化にもつなげる事が出来たと思います。

サービス面では、毎月の職員カンファレンスを重ねお客様の細かな情報共有や今後の支援方法、サービスの質の向上に向け情報共有を継続して行う事が出来ました。

地域との関わりでも団地集会所で民生委員さんや地域のボランティア主体で行っているサロンに声をかけて頂き定期的に参加する事ができています。

業務改善の取り組みでは主に介護業務以外の部分で役割担当の導入、食事においては外注業者の変更を行い調理時間の簡素化を図りました。

経営改善の取り組みとしては、訪問体制強化加算の取得、登録定員の変更に動き、年度末の現状としましてはお客様 23 名の登録 要介護 1:4 名、要介護 2:6 名、要介護 3:7 名、要介護 4:5 名、要介護 5:1 名 平均介護度 2.69 となっています。

○事業目標に対する達成度について

①ケア内容の統一

訪問サービスやお客様の状態変化に伴いサービス変更になった場合、業務を文書化して変更を共有すると共に職員通しでの同行業務を行い改善に図ってきました。短時間勤務の職員も多く、お客様の細かな状況変化に伴っての業務変更に対応しきれていない部分も多く、課題事項として次年度の取り組みに繋がりたいと思っております。

②安心して生活できる地域づくり・次世代が活躍できる職場づくり

備蓄の充実や福祉避難所としての役割を目標としていましたが防災関係での取り組みを行う事が出来ませんでした。運営推進会議では防災関係に関しまして委員の方から様々意見や評価も頂いており次年度の最優先課題としたいです。

人材確保では、拠点として SNS の活用やグーグルマップの登録を行い周知活動に努めました。

③事業所の認知度向上の継続的な取り組み

拠点として地域へ向けての情報発信の機会を年 4 回確保、団地住民向けのイベント年 2 回の開催を目標としていましたが開催は行う事が出来ませんでした。

④災害管理強化

設備関係の充実、運営推進会議での委員の方々との話し合いに留まっています。

⑤経営改善・サービスの質向上

通期 25 名の登録者数を目標としておりましたが達成できませんでした。

月別には 4 月 20 名、5 月 19 名、6 月 19 名、7 月 21 名、8 月 20 名、9 月 21 名、10 月 23 名、11 月 22 名、12 月 22 名、1 月 22 名、2 月 22 名、3 月 23 名でした。紹介元としましては地域包括支援センター 2 名、居宅介護支援事業所 4 名、介護老人保健施設 3 名、リハビリ病院 2 名でした。

昨年度は地域包括支援センターの紹介が大半でしたが本年度は今まで関わりのなかった居宅介護支援事業所や老人保健施設から紹介を多くいただきました。昨年同様、小規模多機能の周知やアピールに向け地道な取り組みが充分でなかったことがあげられます。

○年間行事

- 4月 ドライブ(花見)
調理レク (男性利用者様主体による饅頭作り)
- 5月 にこにこカフェ参加
- 6月 外出 (多摩川沿線ドライブ)
外出(紫陽花見学)
調理レク (郷土料理：広島県)
調理レク (郷土料理：北海道)
- 7月 にこにこカフェ参加
調理レク (チジミ作り)
外出 (押立文化センター)
- 8月 地域行事 (体操教室) まごころベルさんと協賛
調理レク (郷土料理：石川県)
調理レク (郷土料理：山梨県)
外出レク (商店街夏祭り)
外出レク (八幡神社夏祭り)
- 9月 敬老会
- 10月 2街区防災訓練参加
調理レク(郷土料理：熊本県)
にこにこカフェ参加
- 11月 2階カラオケボランティア参加
にこにこカフェ参加
- 12月 クリスマス会
- 30年1月 外出(初詣)
2階ハーモニアボランティア参加
- 2月 外出レク(梅まつり)
2階歌唱ボランティア参加
- 3月 にこにこカフェ参加

○職員教育（内部研修）

- 4月 接遇マナーについて
- 5月 権利擁護について
- 6月 熱中症について①
- 7月 小規模多機能連絡会伝達研修
- 8月 熱中症について②
- 9月 認知症について①
- 10月 外部評価（運営推進会議を活用した地域評価）とは①
- 11月 外部評価（運営推進会議を活用した地域評価）とは②
- 12月 接遇について②
- 1月 認知症実践者研修伝達研修①
- 2月 認知症実践者研修伝達研修②
- 3月 法令順守について

社会福祉法人 楽晴会
車返団地デイサービスセンタースカイ 平成 29 年度事業報告

作成 渡辺和也

○平成 29 年度事業計画

[A]アメーバ（事業基盤） [B]顧客満足度サービス向上 [C]教育訓練
[D]リスク予知対策活動 [E]QOL 改善活動 [F]防災体制の強化

1・事業概況について

平成 24 年 7 月に開設した当事業所は、今年で丸 5 周年を迎えた。昨年度より地域密着型サービスへと移行し小規模デイとして運営している中で、開設から一度も黒字転換する事なく推移してきた当サービスは、結果として 29 年度も黒字化には至らなかった。

お客様の状況としては、一日の利用定員 10 名に対しての年間利用者数は 1,547 名、年間の営業日は 257 日となった為、一日の平均利用者数は 6.0 名、利用率は 60.0%となった。年間を通して低い数字となったが、特に 12 月頃からお客様の入院や施設入居などによりお客様数が減少、年間で 5 名の新規契約に対しての終結数は 9 名と一年間で登録数は減少した。

現在まで改善は見られず、サービスの内容を根本から見直していく必要性を強く感じた一年だった。事業計画に基づいた、一年間の事業所としての取り組みを以下に記す。

2・事業目標に対する達成度について

[A] アメーバ（事業基盤）について。アメーバ経営上でも開設当初から差し引き収益と時間当たり採算のマイナスが続いており、2016 年度の実績は時間当たり採算が「-615.7 円」という数字であった。2017 年度は黒字採算にもっていけるようにと目標を立て活動していたが、年度末での時間当たりは「-643.0 円」となった。差し引き収益や総時間は昨年度から改善出来ているが、そもそもマイナス採算であることからアメーバ経営上は昨年度よりもマイナスを大きくした数字が出ている。

採算を伸ばす事が出来なかった理由は単純に新規お客様を増やす事が出来なかった事だが、その根本的な原因としては、組織として潤沢な体制を整える事が出来なかったという事だと認識している。

昨年度末にデイの管理者と拠点長が急遽引き継ぐこととなり、新体制で今年度がスタートした。そして自社居宅が昨年度末で閉鎖し、新規は全て外部居宅からの紹介となり、新規を獲得するための営業活動が必須となった。そのような状況の中で拠点長業務とデイ管理者業務を並行していたが、デイ内部の問題と拠点全体の管理との中で予定していた営業体制を確立することが出来なかった。

また、集客するうえで重要なサービスの質、デイの特徴というものを見出せずにいたこともあり、収入を軌道に乗せることが出来なかった。

[B] 顧客満足度サービス向上について。2017年度は顧客満足度調査を法人で実施しなかった為に、数字としての満足度は表れていない。利用しているお客様からの声では、ネガティブな意見はほぼ聞かれず、楽しい、ずっと来たい等の意見が多く聞かれていた。入院や施設入居以外でサービス終了に至ったケースは、当デイで対応していない時間の送迎を希望され他へ移った方が1名いたのみ。今後は現在利用されているお客様の声を営業ツールに乗せて発信していくことで、当デイへの興味を持っていただく活動を展開したい。

[C] 教育訓練について。内部、外部ともに計画通りの実施には至らず。内部研修については部門会議内での教育訓練という事で実施していたが、内容について2月に実施した府中市実地指導の中で、権利擁護についての教育訓練は毎年実施するようことの指導もあった。外部研修については、府中市からのものについてのみ参加できた。

[D] リスク予知対策活動について。昨年度までほとんど活動されていなかった部分で、今年度から改めて活動した部分。ヒヤリハットについては目標とした年間100件を概ね達成し、毎日の申し送り時にも周知することが出来ていた。しかし、予防処置についての対処が不十分であり、次年度以降の活動としたい。

[E] QOL改善活動について。アクティビティ活動を随時見直していく中で、個別支援についても変化していった。しかし、通所介護計画書に反映させてのプラン差し替えにまで至らず。様々な個別性を持ったお客様が利用される中で、個別支援を柔軟に計画書に落とし込むという意識の変化を組織全体で共有していく必要がある。

[F] 防災体制の強化について。計画に挙げられているものの中で達成できたことはAED設置のみ。福祉避難所登録については、非常食や非常時の設備の設置まで至らず、市に福祉避難所としての登録を行うことが出来なかった。

また、消防立ち合いによる消防訓練についても、基準とされている年2回を達成できず、2月の府中市実地指導において改善項目に挙げられている。更に、来年度は府中市で水害についての防災計画を策定することから、水害発生地域に入っている当事業所として水害に対する訓練も必要となる。

3・各種会議・委員会活動

職員会議	月 1 回	行事予定・経営・その他会議での決定事項の伝達及び施設運営に関する事の報告。拠点の行事・問題提起・解決案の検討、内部研修、外部研修の伝達など。
部門責会議	月 1 回	拠点長会議、MR における指示事項、共有事項の報告。問題提起・解決案の検討。
安全衛生委員会会議	2 月に回	法人全体での委員会。作業環境、ハラスメント等についての情報共有など。
運営推進会議	6 か月に 1 回	外部の運営推進委員が参加しての会議。サービス実施状況の報告や課題についての報告。地域住民との関わり合いについて報告を行いながらアドバイスをいただく。

4・教育訓練実施報告

リスクマネジメントについて	7 月 11 日	当会におけるリスクマネジメントの考え方。ヒヤリ気づき用紙の活用方法。活用事例など。
感染対策	11 月 15 日	青森拠点で実施したノロウイルス感染時の対応について学習。また、インフルエンザの予防対応、感染症に罹患した際の当会の対応について情報共有。
介護報酬改定について	1 月 27 日	4 月からの介護報酬改定について、当事業所で何がどのように変わるかを情報共有。

5・行事、活動報告

中学生職場体験受け入れ	10 月	府中第 6 中学校の生徒 4 名を 1 週間受け入れ、介護について体験してもらう。
カラオケボランティア	月 1 回	近隣住民の方に毎月来ていただき、デイホールでのカラオケ会を開催。コラボお客様も一緒に参加する。
美容ボランティア	月 2～3 回	入浴後の保湿から、化粧品、マニキュアなどの美容レクを実施。
その他ボランティア	不定期	1 月にハーモニカボランティア、2 月に声楽ボランティアさんが来所する。

社会福祉法人楽晴会

平成 29 年度 事業報告

車返団地ホームヘルパーステーション青空

【 29 年度 事業目標 】

《 1 》 サービスの質の向上

《 2 》 経営目標

・ 人員基準について

・ 事業所の基盤を整える

・ 最低限の人員の確保

1、事業概況について

当事業所も皆様のお力で何とか6年続ける事が出来ました。地域の皆様方も気軽に立ち寄って頂ける事業所になってきました。時に介護の相談にみえる利用者家族もいます。入口にはベンチを置き地域の方々に利用して頂いています。ベンチの上では赤ちゃんのおむつを変える若いママもいます。団地商店街の一角に事業所が有るため地域の方々には、かなり周知されてきました。ですが、訪問介護を利用したいとなると、同じエリアの介護事業所は訪問だけで9事業所と多く大変激戦区です。大手企業が参入している為経営戦略は桁違いです。地域に貢献しご近所の方と親しくなっても利用者にはつながりません。やはり依頼が多く来る事業所は、居宅があり、ケアマネが最低2名在籍1人は主任ケアマネ訪問介護は登録ヘルパーが20名以上、管理者を除くサ責3名以上、常勤ヘルパー2名以上と利用者の条件や希望が通りやすい人数が揃っています。それでもヘルパーの数が足りず求人が出ています。今後、当事業所が経営改善をしていく上で府中市の他事業所の経営手法を踏まえ先手を打っていくフットワークの軽さが必要だと感じています。

2、《1》 サービスの質の向上 （人員基準・最低限の人員の確保）

常勤職員が2名しかいない事で登録ヘルパーの稼働時間の調整など行い人員基準 2,5 人としぎりぎりの状態で事業展開してまいりましたが依頼が減ると登録ヘルパーの稼働も減ってしまい人員基準も満たさない状況になっています。自社居宅が閉鎖してから他社居宅頼みになり営業活動も行いましたが、今度はヘルパー不足で依頼を断る状況になってしまいました。ヘルパー不足は当事業所に限った事ではなく府中市全体の訪問介護事業所に影響し閉鎖してしまう事業所もあります。求人かける、居宅を復活させるどちらもタイミングが必要短いスパンで考え方を切り替え行動する事がサービスの質の向上につながると感じます。

《2》 経営目標

・事業所の基盤を整える

自社居宅が閉鎖その事由により他社居宅に頼らざる得なくなりました。営業活動に力を入れ新規依頼も頂きましたが、ヘルパーの人数が足らなかったことから利用者の希望に対応できず、頂いた依頼をお断りする事態が続いてしまいました。現状が長く続けば、他社居宅の為窓口を失ってしまいます。人員の確保は拠点黒字化にとって最も重要な事です。

同時に登録ヘルパーに依頼する仕事が減れば登録ヘルパー自体他社事業所に流れてしまい最悪な状況になっていきます。

（最低限の人材確保 ）

現在登録ヘルパー7名

週5日以上働ける登録ヘルパーは0人 週5日未満が2名 それ以外は 1日1件のみや週1日～2日程度の勤務 7名の登録ヘルパーがフル稼働する事はありません。

登録ヘルパーは自分の都合の良い時間帯や自分の働ける曜日が決まっています。

事業所の都合で仕事をするのではなく 登録ヘルパーの希望や都合に合う仕事を事業所側が提供しお願いするヘルパーです。当然担当していた利用者が無くなれば収入も無くなります。

そのため複数の事業所に登録しているヘルパーも多く1事業所からの依頼が無くなれば2事業所からの依頼を受ける、2事業所からの依頼の方が収入が良ければ当然1事業所の依頼は断られます。このような仕事をするのが登録ヘルパーです。

そのため、訪問介護事業所は登録ヘルパーを随時募集します。

当事業所が今後車返団地で事業展開を継続する為には

- ・人員基準 2,5人 の確保 (常勤職員で)
- ・登録ヘルパーの随時募集
- ・利用者依頼の窓口となる自社居宅支援事業の復活
- ・他社居宅への営業

これらの事が経営手段として必要不可欠になってきます。

【内部研修】

教育訓練名	実施日	対象者	内容
熱中症(予防と対策)	6月21日	職員 ヘルパー	見分け方と予防
食中毒予防	7月26日	職員 ヘルパー	原因・症状・特徴

【外部研修】

29年8月25日	府中介護サービス提供事業所研修会 対応困難な利用者・家族とどう向き合うか。
29年11月16日	府中市高齢支援課 介護記録の課題。

社会福祉法人 楽晴会
看護部会 平成 29 年度事業報告

作成者：看護部会長 中村 由佳子

平成 29 年度事業目標

- 1) 全体研修年 2 回の実施
- 2) 社会福祉法人楽晴会 感染予防対策マニュアルの作成

目標 1 について 全体研修年 2 回の実施

<平成 29 年度 看護部会主催研修>

研修月	研修テーマ	参加者
6 月	アウトブレイク時の対応とインフルエンザ対策	48 名 (内看護師 10 名)
12 月	ノロウイルス実演研修	31 名 (内看護師 12 名)

平成 29 年 7 月より、活動を開始した看護部会であるが、今年度は看護部会の活動の要といえる研修を行うことで、学びを共有するということに力を入れようと活動を開始した。6 月の研修では、感染拡大時の対応と感染予防について実施。12 月は、ノロウイルスへの対応ということで実演を行い技術を共有した。この研修では、介護部会と合同で行い実演にも看護師と介護士の 2 人体制での夜間を想定し行った。「来年もまたやってほしい」との声も聞かれた為、次年度も計画していく。

研修参加の課題

<看護職員総数 (H30. 3. 31 現在) >

	正看護師	准看護師	計
正 職 員	8	11	19
契 約	0	4	4
嘱 託	1	7	8
パ ー ト	6	7	13
嘱 託 パ ー ト	1	4	5
派 遣	2	0	2
計	18	33	51

当法人の看護職員数は上記の通りであるが、どの事業所においても看護職員が不足しており、事業所運営にも大きな影響が出ている。正職員も少ないことから研修への参加状況も少なく、「顔の見える看護部会」を目指し研修の機会を多いに活用しようとしたが、なかなか難しい状況となった。職員確保の前に、中身の体制を整え看護職員同士の交流ができる看護の現場を作り上げる必要があると感じている。次年度にもまた「顔の見える看護部会」を目標として掲げ行っていきたい。

目標2について 社会福祉法人楽晴会感染予防対策マニュアルの作成

感染対策は、企業や他職種の間でも注目されている分野である。現在、施設運営をするうえでも対策を行っている姿勢は一つのアピールにもなる。やはりきれいな場所、きれいな仕事の仕方は、お客様を安心、満足へ導いていく。現行の感染対策マニュアルは厚生労働省から出された基本的なものである。当法人は、施設、グループホーム、デイサービス、在宅訪問系と幅広い事業を展開しており、その特性に合わせたマニュアルを作成し、異動しても共通した感染予防対策が行えるようマニュアルが必要である。昨年1年、各事業所をラウンドした結果、感染対策としてはかなり古く現在の一般的な感染対策に変更していく必要がある。昨年は完成に至らなかったが、今夏を目途に完成を目指す。