

【2016-2018 事業部 ビジョン】

『One to oneサービスを磨き、エリア内の顧客認知度を高め、競争の源泉とする』

社会福祉法人ひまわり福祉会高齢者事業部の介護サービスはお客様お一人おひとりの希望やニーズ等に合わせた内容となり、職員それぞれのスキルやマインドを向上しサービス提供いたします。地元に着した介護サービス、私の時間は小規模だからこそ実現できる One to oneサービスを強みにした顧客獲得を目指します。

【事業部平成 29 年度戦略】

『和と輪と話を実践するチームで満床を達成・維持する』

目標

事業部予算通りの運営

職員配置の適正化

新規顧客獲得と既存顧客の継続利用

実行内容

- ① サービスの基盤である介護職員の人材採用を年間通して実施しました。施設形態やチーム状況の違いで有料老人ホームでの人材採用と定着に苦戦しました。足りない部分は派遣職員を活用し職員の配置基準を順守することはできました。採用の条件を今までより広げ採用面接を行いました。しかし、多少の問題を抱える求職者が多く、長期的な定着とはなりません。経験や資格所持という条件より、無資格や未経験の求職者が環境適用しやすく、安定的な勤務ができる現状があります。今後は内部の育成システムなどを整え働き甲斐のある職場づくりを進めて参ります。
- ② ONEtoONEサービスの実現のために、現状のサービスの質を確認することが必要です。インシデントやアクシデントの要因分析を法人の定めるメッセージグレードで仕分けを行いました。月単位でメッセージグレードという法人共通のレベル仕分けを行うことで、事業所の置かれている現状や課題を把握することに役立てることが出来ました。しかし、集計分析を行うことが中心であったため、次のステップとしてどのように分析結果を現場へ共有し、さらなる改善へ進めていくか今後の展開が課題です。
- ③ 顧客獲得のためPR活動を継続しています。年間の計画に沿って、訪問活動、パンフレット設置、地域活動、face bookによるPRなどを行っています。活動内容の詳細は別紙の有料老人ホーム「私の時間」集客活動報告をご覧ください。計画的かつ継続的に実施している、地域活動や訪問活動においては、問い合わせや見学という成果が見えつつあります。グループホームにおいては、入居に至るケースもござります。有料老人ホームにおいては 8 月に 29 名満床を迎えることができました。「私の時間」も 10 周年を迎え入退居の動きが活発になってきています。安定継続利用も今後も課題です。

介護付有料老人ホーム「私の時間」

作成 補佐1 駒井 晴美

【職員の状況】

◆平成29年4月1日時点

職種	人数		常勤		非常勤		合計	常勤換算人数	兼務状況
	専従	非専従	専従	非専従	専従	非専従			
管理者	0	1	0	0	0	0	1	0.5	
生活相談員	1	0	1	0	1	0	2	1.2	
看護師	0	1	2	0	2	0	3	1.9	機能訓練
介護職	3	0	8	0	8	0	11	6.4	
機能訓練指導員	0	1	0	0	0	0	1	0.5	看護師
計画作成担当者	1	0	0	0	0	0	1	1	
事務員	0	0	1	1	1	1	1	1	
その他(用務・準夜)	0	0	5	0	5	0	5	2	

◆平成30年4月1日現在

職種	人数		常勤		非常勤		合計	常勤換算人数	兼務状況
	専従	非専従	専従	非専従	専従	非専従			
管理者	0	1	0	0	0	0	1	0.5	
生活相談員	2	0	1	0	1	0	2	2.2	
看護師(派遣含)	0	1	2	0	2	0	3	2.3	機能訓練
介護職(派遣含)	5	0	7	0	7	0	12	8.1	
機能訓練指導員	0	1	0	0	0	0	1	0.5	看護師
計画作成担当者	1	0	0	0	0	0	1	1	
事務員	0	0	1	0	1	0	1	0.45	
その他(用務・準夜)	0	0	1	0	1	0	1	0.5	

◆平成29年度入退職数

職種	人数		常勤		非常勤	
	入職	退職	入職	退職	入職	退職
管理者	0	0	0	0	0	0
生活相談員	0	0	0	0	0	0
看護師	0	0	0	0	0	0
介護職	3	2	9	6		
機能訓練指導員	0	0	0	0		
計画作成担当者	0	0	0	0		
事務員	0	0	0	0		
その他(用務・準夜)	0	0	1	2		

【施設運営サービス状況】

『ONEtoONEサービスが提供できるチームになる』をビジョンとし、サービスコンセプトである ONEtoONEサービスの実現と使命に基づいたサービス提供のため、組織図に沿った「和と輪と話」を実行していくことを意識してきました。サービスのばらつきを整え、お客様個別の思いニーズ、希望に寄り添い、お客様にとって「杖」のような存在であることのできるチーム形成を進めました。

サービスへ向くベクトルをそろえ、職員間の両方通行の対話、相手への感謝。チームプレイを強める輪づくりを進め、互いに感謝尊重しあえる環境を整え、お客様へのサービスへ展開する基本も見直しました。

【施設整備状況】

複合施設「ここから」大規模修繕として、外壁、屋上等の塗装・防水の塗り直しなど実施

4階・3階のウッドデッキに安全柵設置

5階・6階の共有廊下張り直し

4階ウッドデッキ植栽部防水工事

【年間利用状況】(各月月末入居利用者数)

定員29名

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	平均
入居	26	26	28	28	29	28	27	27	27	26	25	25	322	27
SS	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.16

8月7日 29名満床となる。

ショートステイ(SS)は空室状況を考慮し7月より受け入れていません。

【利用者状況推移】(各年度 3月 31日現在)

年 度	年度当初	年度末	入居	退去	年間計
27年度	22名	24名	7名	4名	+3名
28年度	24名	26名	7名	5名	+2名
29年度	26名	25名	4名	5名	-1名

【主なできごと】

4月 お花見

5月 外食会

6月 外食会

7月 お楽しみ会(施設合同行事)

8月 納涼会

9月 敬老会(揚げたての天ぷらケータリング) 日帰りバスツアー

10月 保育園運動会見学(中止) お買い物イベント

11月 作品展(施設合同行事)

12月 クリスマス会・餅つき(施設合同行事)

1月 初詣

2月 節分(豆撒き)

3月 ひな祭りお茶会

※ 毎月入居者の誕生日を園児と祝っている

※ 毎週金曜日、保育園との世代間交流を実施

※ 毎月園児手作りのカレンダーを入居者へ配布している

【その他】

① 安全管理

● 防災訓練

3ヶ月に1回避難訓練、を実施しました。

そのうち6月・12月は施設合同で総合訓練を実施しました。

● 健康管理

職員の定期診断(春・秋)及び全職員の細菌検査(毎月)を実施しております。

● 衛生管理

毎月定例開催で衛生委員会に参加し衛生管理の情報把握

② 地域交流

毎年恒例のお楽しみ会・作品展・餅つきを地域開放行事として実施しました。

事前に開催のお知らせを地域の事業所に FAX と訪問にて配付しました。今後も事前のお知らせ

も併せて力を入れ、地域に恒例行事として認識していただけるように努めます。

③ ボランティア

毎月1回の傾聴ボランティアも受け入れ、保育園児との交流にも参加していただいています。

【苦情内容及び結果の公表】

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
14件	入居者	他入居者の洗濯物が勝手にタンスにしまわれていた。	洗濯物の氏名を確認しご本人様への手渡しする。不在時はタンスの上に置き確認をして頂くよう周知徹底した。
	入居者	入浴の予定日に予定にはいっていなかった。	入浴予定変更がご本人様に伝わっておらずお詫びをし当日入浴して頂く。変更などがあった場合ご本人の了承を得て手配するよう徹底した。
	入居者	マグカップの洗浄を頼んだら1日たっても戻ってこない。	依頼されたことは早急に行いスタッフ間で共有を徹底した。
	入居者	服薬を食後すぐ飲むように指示され急いで飲んだ。自分のペースで服薬したい。	服薬に関してはご自分で管理できる為自分のペースで服用して頂くことになる。
	入居者	ナースコールを押したがなかなか来なかった。	ナースコール後の対応を指導し介護方法の徹底をする。
	入居者	朝6時に起こされた。ゆっくりとしたい。	起床の声掛け開始時間を統一する。
	ご家族	トイレにリハビリパンツが1枚も無く配慮してほしい。	タオル交換時補充するルールを職員間で再共有する。
	ご家族	パジャマの洗濯がされていない。	職員から定期的に声かけをするようにします。
	入居者	居室にあった歯ブラシが紛失している	以前は歯ブラシ・コップ等回収し清掃していたが、紛失防止のため個別に居室で清掃する。
	入居者	入浴後の介助が不愉快。食事配膳時鍵を開けに行くことが不愉快。	指導不十分だったことをお詫びをし繰り返さないよう指導し定期的に確認する。
	入所者	他人の食事が配膳された。	ご本人のお話を聞き謝罪。食事配膳時名前を確認し提供する手順を職員と再確認する。
	入居者	食事中他入居者よりひどい言葉を言われた。	お話を聞き何かあればナースコール・日中から施錠を提案する。
	入居者	食事時他の入居者の方が大きな声などが不愉快で食事できない。	食事時間を少し遅らせて他の方と重なる時間を短くする。

グループホーム「私の時間」

補佐1 大橋 博勝

【職員の状況】

◆平成29年4月1日時

職種	人数		常勤		非常勤		合計	常勤換算人数	兼務状況
	専従	非専従	専従	非専従	専従	非専従			
管理者	—	1	—	—	—	—	0.5	0.5	事業部長 計画作成
介護職	4	1	7	—	—	—	12	8.5	
計画作成担当者	—	2	—	—	—	—	2	1	管理者
夜勤専従	—	—	4	—	—	—	4	—	

◆平成30年4月1日現在

職種	人数		常勤		非常勤		合計	常勤換算人数	兼務状況
	専従	非専従	専従	非専従	専従	非専従			
管理者	—	1	—	—	—	—	0.5	0.5	部長 計画作成
介護職	5	1	7	—	—	—	13	9.5	
計画作成担当者	—	2	—	—	—	—	2	1	管理者 介護職
夜勤専従	—	—	4	—	—	—	4	—	

◆平成29年度入退職数

職種	人数		常勤		非常勤	
	入職	退職	入職	退職	入職	退職
管理者	0	0	0	0	0	0
介護職	1	0	1	2	—	—
計画作成担当者	0	0	0	0	—	—
その他	0	0	0	0	—	—

【施設運営状況】 平成29年度末 入居者数 16名稼働88%

29年度は4名の入居がありました。男性1名女性3名です。

内訳として①訪問営業先のケアマネからの紹介

②現利用者様後見人の紹介

これまでの周知活動を通しての成果が見えつつあると評価できる。

【利用者サービス・職員等の状況】

平成29年度は事業所のビジョン・あるべき状態「笑顔が生まれるケアプランの活用」の実現のために、ケアプラン運用の見直しとサービス手順やマニュアル見直しを継続しています。今期は現状の業務における手順書の見直しを行いました。担当スタッフが中心となり今あるマニュアル・手順書を現状と照らし合わせ、優先順位をつけて改訂しました。また、新たにルールとして追加し業務を円滑にしてみてもどうか、また、スタッフ個々ばらつきがあるが統一したほうがよいのではないかなど活発な意見交換がなされました。チーム全体で意見交換をして共有し決定。そして実行し見直すPDCAサイクルの習慣がされつつありチームとしてのまとまりが出来つつあります。今後は職員同士の対話や互いに励み励まされるチーム環境を更に向上し今後もお客様が満足していただけるサービスを目指し改善行動をとってまいります。

【施設整備状況】

平成29年度 避難訓練等定期的に実施
 定例で実施している空調やスプリンクラーの設備点検は継続
 消防設備点検も定期実施
 外壁、ウッドデッキ及び安全柵の補修工事

【年間利用状況】(各月月末人員)

定員18名

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	平均
人数	16	16	16	15	15	15	15	15	15	16	17	16	187	15.58

【利用者状況推移】(各年度4月1日現在)

年度	年度当初	年度末	入居	退去	年間計
27年度	16	18	3	1	+2
28年度	18	16	2	4	-2
29年度	16	16	4	4	0

【主なできごと】

- 4月 お花見
- 5月 端午の節句レクリエーション(手作りおやつ)・ブルースの会
- 6月 運営懇談会・運動会・総合避難訓練
- 7月 お楽しみ会(施設合同行事)・パチンコ教室
- 8月 納涼会(おやつレク)
- 9月 焼肉会・敬老会・運営懇談会・避難訓練・日帰りバスツアー
- 10月 お買い物イベント、保育園運動会見学(雨天のため不参加)
- 11月 作品展(施設合同行事)
- 12月 クリスマス会(フランス・ボランティア、ケーキ作り)・餅つき(施設合同行事)・総合避難訓練
- 1月 新年会・初詣
- 2月 節分(豆まき会)・運営懇談会

- 3月 ひな祭りレクリエーション(手作りおやつ) お花見、保育園卒園式
 ※ ご入居者の誕生日の月は保育園児がお手紙のプレゼント
 ※ 月2回 保育園児との交流を実施
 ※ 第四金曜日 志村図書館による紙芝居と本の朗読会

【苦情内容及び結果の公表】

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
4件	入居者	夕食の盛り付けを入居者様が行われておりその際に袖が食品に触れていた。隣席の方が気が付きスタッフにその旨を伝え注意するように仰られた。	食品を扱う際は衛生面を注意せねばならず事前に手指消毒は行っていたが袖が触れていた事には気が付かなかった。 その点をお詫びし次回からは袖をまくって盛り付けをする等細心の注意をしてお手伝いして頂く事をご説明しご同意を頂く
	入居者	居室のエアコンの温度が夜間帯に上がらず寒くて眠れない。	夜間帯の空調設備は屋外にある室外機が日中より低温になった外気を吸っているので日中の室温より温度が下がってしまう。入居者様の希望の室温を保持する為に電気暖房器具を居室に設置した。その後室外機を再度点検し部品交換を行った。
	入居者	自分の部屋に別の入居者様が勝手に入ってきてしまう。	入られてしまう方にはその都度入らないようにお声掛けさせて頂き、ご自身がお部屋にいる時は中から鍵を閉める等の注意喚起を呼びかけさせて頂きます。
	入居者	食事用のテーブルが揺れるので何とかして欲しい。	テーブルの脚を調節し揺れないよう調節した。

【その他】

① 安全管理

- 防災訓練
3ヶ月に1回避難訓練、通報訓練を実施。
そのうち6月・12月は施設合同訓練を実施。
- 健康管理
職員の定期診断(5月・12月)及び全職員の細菌検査(毎月)を実施。
- 衛生管理
研修会にて感染症の知識と予防、感染者発生の際に感染拡大を防止する手技の研修を実施。
毎月定例の衛生委員会を開催 労働衛生の現状を把握する。

② 地域交流

- 毎年恒例のお楽しみ会・作品展・餅つきを地域開放行事として実施
 施設前の歩道の清掃等ご入居者と実施

板橋区地域密着型事業所連絡会の加入し、役員として地域福祉介護に関するサポートを行う
町内会の防災訓練に入居者と参加

③ 第三者評価受審

グループホームは第三者評価の受審が義務化されている。

今年度は12月受審している

④ ボランティア

- ・ 毎週月曜日 2名～3名傾聴ボランティア活動をしていただいている。活動歴は継続5年を超える
- ・ フラダンスなどの地域で活躍するボランティアさんが利用者の行事や催し物を盛り上げていただいた
- ・ 毎月第4金曜日 志村図書館に職員による紙芝居や朗読会(読み聞かせ)を実施。
- ・ その際志村図書館より本の貸し出しも実施され入居者より好評を得ている。
- ・ いたばし総合ボランティア協会の傾聴ボランティア体験生受け入れ