

平成 30 年度事業報告

高齢者事業部

部長；水野 純子

【平成 30 年度事業部 ビジョン】

『One to oneサービスを実現するための羅針盤』

～組織のシステムを整え、満床を達成し、お客様へONEtoOENサービスを提供できるチームになる～
 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、各職員のスキルやマインドを向上しサービスを提供いたします。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 30 年度戦略】

『ONEtoONEサービスの羅針盤づくり』

組織の再編 役割と業務の整理整頓・地域との関係性継続

【目標と結果】

予算どおりの経営→91%ほどの達成率

職員配置維持継続 グレード3 2名増加→1名増加

新規顧客獲得と継続利用(有料上期 29名満床 27名維持 GH第一四半期満床達成維持)

→有料年間平均 25名満床にはいたらず GH2月に18名満床 年間平均 16名

実行内容

① 組織運営のシステム整理整頓

運営における意思決定と改善行動をスムーズに展開するために事業部の組織体制の見直しとサービスに連動する各システムの手順やルールなどを見直しました。特に有料老人ホームにおけるリスクマネジメントの改善、サービスの質に関わるケアプランの仕組みを見直しし、事故防止や顧客満足向上につなげています。グループホームにおいては、常勤介護職員がチームでONEtoONEサービス実現に向けて個別ケアの手順書を作成するなど改善への行動ができています。

② ケアプランの活用と展開

ONEtoONEサービスを提供するためにはケアプランの充実が大切です。そのためケアプランの仕組みを見直し現場で活用できる状態を目指しています。上記にあげた通り有料老人ホームにおいては仕組みの見直しを完了し試行中の状況です。今年度よりケアマネージャーが交代となったことも踏まえ新規一転で新たな仕組みを展開しケアプランの充実を目指します。

③ 地域活動と営業訪問の継続

地域への貢献や事業のPRのために積極的に地域活動へ参加しています。地域活動を経由して入居者をご紹介いただくこともありました。今後も計画的かつ継続的に地域活動へ参加してまいります。営業活動においては、いままでのリスト通りに順繰りに訪問する方法を改め、紹介実績や関係性を考慮した優先順位を付けた訪問活動へシフトしています。包括的な営業活動と並行して顧客獲得へつなげてまいります。今後はよりPRできるよう事業所の情報を紙面化したニューズペーパーを法人の広報担当と協力し作成し、それを活用した活動を進めてまいります。

グループホーム「私の時間」

補佐1 大橋 博勝

【職員の状況】

職名	平成30年4月1日の職員数				年間就任・退任						平成31年4月1日の職員数					
	(内休業職員数)	正規職員	有期契約職員		正規職員	有期契約職員				計	(内休業職員数)	正規職員	有期契約職員		実人員合計	常勤換算
			常勤	非常勤		計	常勤		非常勤							
							就	退	就				退	就		
管理者	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.5
介護職	6	2	9	17	0	0	0	0	1	0	1	6	2	10	18	13.4
介護支援 専門員	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.5
計	8	2	9	19	0	0	0	0	1	0	1	8	2	9	20	14.4

【施設運営状況】 平成30年度末 入居者数 18名稼働100%

30年度は9名の入居がありました。男性2名女性7名です。

内訳として①地域の居宅介護事業所(ケアマネ)よりの紹介3件

②老人保健福祉施設・他グループホーム・地域活動3件

③区のホームページ3件

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 30 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に加え個別ケアに関する個別ケア手順書の作成に着手しました。毎月の常勤会議に加え非常勤職員を交えてのカンファレンスの開催により統一したケア、安定したサービス提供ができる環境が構築しつつあります。また、全職員に対して個別面談も実施し個々の思いや介護への意欲をくみ取りベクトルを揃えチームとしてのまとまりも出来てきました。今後も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30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

【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	15	14	15	16	14	14	16	17	17	17	18	18	191	15.91

【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
28年度	18	16	2	4	-2
29年度	16	16	4	4	0
30年度	15	18	9	7	+3

【主なできごと】

- 4月 お花見、お買い物イベント
 5月 端午の節句レクリエーション(手作りおやつ)
 6月 運営懇談会・運動会・総合避難訓練
 7月 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
 10月 保育園運動会見学、お買い物イベント、ハロウィン(手作りおやつ)
 11月 作品展(施設合同行事)、合唱コンサート、
 12月 クリスマス会(フラダンス・ボランティア、ケーキ作り)、歌謡ショー、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)、バレンタイン(手作りおやつ)、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
5件	入居者	朝・夕食に出されるご飯がパサパサしているように感じる。 肉料理はとんかつは柔らかいが他の肉料理特に牛肉料理は硬いように思う。高齢者なのでもう少し柔らかく煮て出してもらえるとよい。	給食の委託業者に相談してできる事は改善できるように致します。おかずに関しては提供時に再度手を入れ食べやすいようにする等の工夫を致します。

入居者	トイレを利用しようとしたら便器の中にリハビリパンツが入っており便座が汚れていて使用できない。	別のトイレを案内させて頂きそのトイレは清掃を行った。詰まりがないか確認を行いトイレを使用した後は巡視を行い不備があった場合はその都度調節致します。
ご家族	ご家族より担当医療機関の変更の依頼があった。	現状の医療機関から別の医療機関へ主治医の変更を行った。
入居者	肌着が見当たらなくなった。	探した結果別のご利用者が身につけておられた。後で確認したところ肌着のタグの所持者氏名が消えており着ておられた方の名前が記載されてあった。洗濯を重ねた結果元の名前が消えて再度記入した際に別の方の名前を記載してしまった。洗濯前に脱衣した際、名前が消える事がありその場で記載する等所有者を明確にする事を再度徹底する。
ご家族	元々施設に入居する前までテニス等運動をしていた母が現在運動不足になっていないか心配である。認知症を理解しているトレーナーのような方を個人的に探しているがなかなかいない	施設内で体操や階段昇降を行っているがもう少し運動したいとの要望に対し簡単な球技や外出を対応できるヘルパーの紹介をさせて頂いた。

【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

リーダー会議を中心に感染症対策や感染症情報の共有を図る
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

毎年恒例の作品展・餅つきを地域開放下行事として実施
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
近隣アミューズメント施設主催によるパチンコ教室への参加

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

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】

職名	平成30年4月1日の職員数				年間就任・退任						平成31年4月1日の職員数					
	(内休業職員数) 正規職員	有期契約職員		計	正規職員	有期契約職員				計	(内休業職員数) 正規職員	有期契約職員		実人員合計	常勤換算	
		常勤	非常勤			常勤		非常勤				常勤	非常勤			
						就	退	就	退							就
管理者	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.5
介護支援専門員	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2	2
介護職	5	1	7	13	1	1	0	0	4	0	4	5	1	10	16	10.3
看護職	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	1.9
生活相談員	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
事務	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0.6
計	9	1	10	20	1	1	0	0	4	0	4	9	2	13	24	17.3

【施設運営サービス状況】

『ケアプランを活用しONE to ONEサービスを提供できるチームで入居率100%を達成する』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、組織図に沿ってとことん対話していくことを意識してきました。入居者のあるがままを把握し、希望に寄り添うことのできるチーム形成を進めました。また、サービスがぶれることのないようにケアプランを活用し、お客様おひとりおひとりへの個別サービスに展開する基本も見直しました。

【施設整備状況】

7F・6F 水漏れ天井修繕

【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	24	23	24	24	24	25	25	25	25	25	25	25	294	24.5
SS				3	4	2	2	1	1	0	2	0	14	1.5

ショートステイ(SS)は7月より受け入れ再開。

【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
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
30年度	25名	26名	5名	4名	-1名

【主なできごと】

4月 お花見・お買い物イベント

7月 お楽しみ会(施設合同行事)

8月 納涼会

9月 敬老会 ボランティア団体「青い鳥」による(事情により10月開催となる)

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) 信用金庫合唱部コンサート

12月 歌謡ショー・焼き芋会・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・月2回のアコーディオンを用いた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
10件	入居者	朝いきなりシーツ交換しナースコールが手の届かない所に置かれた。	傾聴し謝罪後担当職員に話を聞き、リネン交換手順とタイムシフトについて説明。今後二度とないように確認した
	入居者	同フロアの入居者が居室に入ろうとした。食事で不在の時が不安だ。	居室にいるときは中から施錠していただく。食事等で不在の時は、職員が施錠する。不安な時はいつでもナースコールしていただく。
	入居者	早朝トイレ介助のためナースコールを押すも45分待たされた。謝罪もなかった	傾聴謝罪後コール対応について全職員再度徹底周知
	ご家族	退院時購入依頼のクッションを使用していない	状況を説明する 汚染があったため洗濯中だった。
	ご家族	足親指に包帯が巻いてあるがどうしたのか	爪が当たり出血していたため毎日処置を行っている旨報告が遅れたことを謝罪する
	入居者	10時半になっても朝食の下膳に来ない	傾聴し謝罪。送りノートにて居配の下膳手順を共有する
	入居者	ポータブルトイレや使用済みパットの処分をしない人がいる	共有シートにて処理手順を共有する
	入居者	変な虫がトイレを這っている	傾聴謝罪し殺虫スプレーを使用する使用する。今後ムシ発見時には写真を撮り処理法を検討する。後日虫は判明し業者依頼し消毒する。

2019年5月31日

			人畜無害な紙魚(しみ)と判明。主に人家に生息し障子や家具などを食害すること。ご入居時搬入に紛れたものと思われる。
入居者	ポータブルトイレを使用した時はふたを開けわかるようにしているのに、ふたを閉めて処理しない人がいる		ルールの再確認のため1週間送りで毎日共有する