

介護付有料老人ホーム「私の時間」

作成 駒井 晴美

【職員の状況】

職名	令和3年4月1日の職員数				年間就任・退任							令和4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							
管理者	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	-1	0.5	0	0	0.5	0.5	
介護支援 専門員	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0.3	
介護職 (派遣含)	4	0	17	21	2	0	0	0	2	5	-1	6 (1)	0	14	20	12.3	
看護職 (派遣含)	1	0	1	2	0	0	0	0	1	0	1	0.5	0	2	2.5	1.6	
生活 相談員	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	2	0	0	2	2	
事務	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0.5	
計	7	0	21	28	3	1	0	0	3	5	1	9	0	19	27	17.2	

【施設運営サービス状況】

『お客様（入居者・家族・後見人・新規顧客）に明るい未来を魅せる』有料老人ホームとなり満床にするをビジョンとし、ご入居者をご自分らしく生活していただけるように、職員が思いを一つにしてご入居者おひとりおひとりに合わせた介護を提供してまいりました。ケアプランもご家族から満足のいく計画だとアンケートでお答えをいただいています。今後も対話を継続しながら、ご入居者のニーズの聞き取りを行い、実感のあるサービスを提供してまいります。また、職員それぞれが施設発信の営業活動を意識し、一日も早く満床になるように努めてまいります。

【施設整備状況】

6 F 空調設備工事

7 F・8 F 室外機口の設置

【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	21	20	20	23	21	18	18	18	17	19	19	19	233	19.4
SS	2	3	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	19	1.58

【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
H31年度	26名	20名	3名	9名	-6名
R2年度	20名	20名	6名	6名	-0名
R3年度	20名	19名	13名	14名	-1名

【主なできごと】

- 4月 お花見
- 8月 納涼会
- 9月 敬老会
- 11月 作品展（施設合同行事） 非公開
- 12月 クリスマス会・餅つき 非公開
- 1月 初詣
- 2月 節分（豆撒き）
- 3月 ひな祭り

※ 毎週金曜日 世代間交流再開 15分間に時間短縮にて実施しています

※ 毎月園児手作りのカレンダーを入居者へ配布しています

【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

そのうち6月・12月は施設合同で総合訓練を実施しています

● 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）を実施しています

● 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を実施しています

② 地域交流

毎年恒例の作品展・餅つきを行いました

感染予防対策実施中のため外部へのお誘いは中止いたしました。通行人の方々には足を止め見学していただきました

③ ボランティア

毎月1回の傾聴ボランティア予定でしたが感染症予防のため実施しておりません

④ 新型コロナウイルス感染予防対策

職員入社時の体温測定・手洗い・使い捨てマスクの着用の徹底

（体温37度以上の時は勤務中止）

全館1日数回の消毒・換気

ご入居者面会制限

Webでの面会

3Fダイルームのみでの面会

事前予約で入居者を含め3名まで30分間の面会 飲食禁止

(ご家族来苑時体温測定・手指消毒の実施)

職員週1回PCR検査実施

2021年度新型コロナウイルス陽性者 ご入居者3名・職員2名

【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
7件	入居者	洗濯後返却されたTシャツが色落ちしていた。責任者が謝罪し弁償すべきだ	管理者が訪問し謝罪し、Tシャツを弁償する ご家族に連絡し謝罪する 同じ事故が起きないように手順の確認を全職員で行う
	入居者	コールをしたが来なかった 違う人をよこしてほしい	PHSの充電が切れていた為で故意ではないことを説明し謝罪する 4階待機職員もPHSを持つようにする(職員間で声かけができる)
	入居者	ご飯・みそ汁の量が少ない	傾聴後主食・みそ汁は計量しているので量には問題はないことを説明し納得いただく
	入居者	トイレに連れて行ってもらったが、座ったとたんコールが鳴り「直ぐ戻りますね」と言って部屋を出て行った 「他の人のことなんてどうでもいいから私についてほしいって言ったのに行ったのが我慢できない」	傾聴し謝罪 (職員もコールに反応してしまったようですが、不愉快な思いをさせてしまい申し訳ない) 後日入居者から 「冷静に考えたら言い過ぎたようだ 私も職員を呼んだら待つのはイヤだった」とお話しされる
	入居者	大学病院の帰りに電話するけど対応は特定の職員にお願いしたい 以前電話した時の対応が悪かった方は関わりたくない	前回お待たせしたことを謝罪 できる限り意向に沿うように対応するとお話しする

	入居者	コールを100回鳴らしたけど無視された 命が関わっているので改善してほしい	傾聴 職員聞き取りにて事実確認 コール回数は2・3回他入居者対応中だったため10分後に伺うと返事を約10分後に訪室したとのこと待つ時間は長く感じられるので不安だったことに対して謝罪する 対応中はすぐに駆け付けられないことがあること しかし優先順位を常に考えていること（緊急性）を説明
	家族	ご飯を食べている姿を見たが、とても硬そうなお飯だった軟飯にしてほしい	傾聴謝罪 軟飯の提供がないためお粥での対応を提案する 家族は本人が嫌がったら元に戻してほしいとのこと

グループホーム 「私の時間」

作成 小川 雅志

【職員の状況】

職名	令和3年4月1日の職員数				年間就任・退任							令和4年4月1日の職員数				
	正 規 職 員 (内 休 業 職 員)	有期契約 職員		計	正 規 職 員	有期契約職員				計	正 規 職 員 (内 休 業 職 員)	有期契約 職員		実 人 員 合 計	常 勤 換 算	
		常 勤	パ ー ト			常勤		非常勤				常 勤	非 常 勤			
						就	退	就	退							就
管理者	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	-1	0.5	0	0	0.5	0.5
介護職	5	1	9	15	0	1	0	0	3	5	-3	4	0	10	14	9.6
介護支援 専門員	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0.5	0	0	0.5	0.5
計	7	1	9	17	0	2	2	0	3	5	-4	5	0	10	15	10.6

【施設運営状況】 令和3年度末 入居者数 18名稼働 100%

令和3年度は7名の入居がありました。男性2名、女性5名です。

内訳として地域の居宅介護事業所（ケアマネ）よりの紹介2件有料老人ホーム私の時間からの転居1名です。

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】

令和3年度は事業所のビジョン・あるべき状態「ここにいて良かった、ここに来てよかった、ここにいたいと思われるグループホームになり満床維持と待機者獲得」の実現のために、利用者本人の希望を汲み取りケアプランに反映すべく情報収集と共有、また高齢者事業部全体での営業会議、施設PRを行ってきました。日々変化する入居者の状態に合わせて毎月欠かさずアセスメント、カンファレンスを開催し個別ケア手順書やマニュアル見直しを継続しています。ケアプラン、提供サービスに関する利用者アンケートでは皆様にお褒めの言葉を多く頂くこともでき職員の自信へと繋がっています。またグループホーム「私の時間」の介護を見つめ直し介護観を揃えるべくグループワークを通じ活発なコミュニケーションをはかっています。今後も職員同士の対話や信頼関係を強固なものにしチーム力を底上げし、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】

令和3年度 避難訓練等定期的実施

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	16	15	16	15	16	16	17	17	18	17	18	196	16

【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
H31年度	18	17	3	2	1
R2年度	18	16	3	5	-2
R3年度	16	18	7	5	2

【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）
 6月 運営懇談会（書面通知）・総合避難訓練
 8月 納涼会（おやつレク）
 9月 焼肉会・敬老会・運営懇談会（書面通知）・避難訓練
 10月 運動会・ハロウィン（手作りおやつ）
 11月 作品展（施設合同行事）
 12月 クリスマス会（ケーキ作り）、餅つき（施設合同行事）・運営懇談会（書面開催）
 1月 新年会・初詣・お買い物イベント
 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（おやつ）

※ 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は感染症予防のため中止となったが貸し出し図書の入替は月一で実施

【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	ご飯が固くて口に合わない	ご飯に少量の水分を足してレンジで20秒～30秒温める等の試みをする。 結果：「あまり変わらない、でも他の方が硬くないと言うなら私はいいです。」との事。 次にお粥を試してみる。 結果：「とても美味しいです。良かった。」 当面お粥で対応させて頂く事とした。
	入居者	美容院で髪を切りたいが外には出られないし、美容師さんが施設に来てくれると聞いていたがコロナ禍で来られないらしくどうしたらいいのか	現状は緊急事態宣言中の為、医療関係者とご家族以外の外部からの施設への出入りを制限している旨をご説明し宣言解除等なった場合合理美容が再開できる見通しになる旨をお伝えする。
	入居者	隣の部屋のテレビの音量が大きいとの訴えを直接ご本人にされる	お話を伺うと「耳が遠いので多少大きくなってしまっていると思う。テレビの画面に音量はここまでと決めたテープを貼ってそれ以上は上げないようにしている。21時にはテレビは消す事になっています。」とのこと。 主に19時半以降位に言われることがあるのでその都度スタッフが間に入り調整することとした。

			後日ご家族よりテレビ用イヤホンが用意されできるだけ遅い時間は使用して頂けるようにする
入居者	目薬がなくなったので補充してほしい		ご入居時に持ち込まれたものがなくなったので主治医に報告して処方して頂く。ご自身で点眼されると消費が早くなるので施設管理にさせて頂き1日3回点眼とした
入居者	外出時車椅子から転落した。危険なのでなにか安全策を講じたい。シートベルトのようなものがあるといい		福祉用具店から車椅子専用シートベルトを購入し外出時に使用して頂く事とした

【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。

● 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。

● 衛生管理

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・餅つきを地域開放行事として実施

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

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1月受審している

④ ボランティア

第四金曜日 志村図書館による紙芝居と本の朗読会は感染症予防のため中止となったが貸し出し図書の入替は月一で実施入居者より好評を得ている。

⑤ 新型コロナウイルス関係

2021年陽性 濃厚接触者なし。

引き続き、職員の健康管理と感染予防行動の徹底と指導を継続

入居者家族対しては面会の一部制限を継続（人数制限、時間制限、面会場所の固定など）

出入り業者の健康報告や納品での出入りを制限

職員週1回PCR検査実施