

平成 27 年度  
事業報告書

社会福祉法人スキーム福祉の会

# 平成27年度事業報告書

## I. 総括

平成27年度は、介護報酬改定により、介護職員処遇改善加算の継続はできたものの、介護給付費全体で2.27%のマイナス改定となり、介護職員処遇改善加算の上乗せ分や介護サービスの充実分を除けばマイナス4.48%の大幅報酬減となった。これに対応するため、算定可能な加算については積極的に取得できるように、入所部門においては、重度の方の受け入れを積極的に行うことによる日常生活継続支援加算及び、機能訓練の専門職の採用による機能訓練加算を算定できるようにした。また、通所部門においても重度者の受け入れを積極的に行うことにより中重度ケア体制加算を取得するとともに、介護福祉士の割合を確保しサービス提供体制加算の最高額を取得できるようにした。その結果、通所部門については稼働率向上もあいまってマイナス改定分を補うことが出来たが、入所部門では、入院者の増加に伴い稼働率が低迷し、収入は対前年で1.95%下がる結果となってしまった。経営の安定のため、入院者の減少への取り組みが課題である。

また、平成29年度から日常生活支援総合事業が始まり、通所部門では要支援者が利用対象から除外されるため、稼働率の大幅減が予想され、今後の対応に迫られている。

平成27年度の重点取組みとして、サービスの質の向上については、入所・通所部門ともに自立支援に力を注ぎ、特に重度のご利用者の身体的・精神的な機能維持と向上に努めた。また、ご家族に対してもサービス内容を知って頂くべく、入所部門においては年2回の家族懇談会・満足度調査のアンケートの実施、通所部門ではご家族への参観日行事として行うなど開かれた施設運営に努めた。

人材の育成及び確保については、昨年と比較し約2倍の施設外研修への派遣を行い、職員の専門的知識の習得に努めた。また、施設内でも職員研修を毎月行い、職員のスキルアップ向上を図った。なお、今年度も施設内で研究発表大会を実施し、平成27年度岡山県老人福祉施設職員研究発表会に参加したところ、2年連続で中国地区大会への出場が決定している。

経営の安定については、算定可能な加算については、積極的に取得し経営の安定を図ったが、入所部門においては、入院者が多かったため、稼働率は減少する結果となってしまった。いかに入院者を減らすかということが今後の課題になる。

リスクマネジメントについては、些細な事案についても、ヒヤリハット報告書を作成し職員間での情報共有と注意の徹底を図るよう努めたところ、昨年度と比較し約4倍の計638件もの報告書があがり、重大な介護事故を大幅に減少させることができた。ただし、服薬関係、センサーマット・在宅酸素の電源忘れ等のヒューマンエラーを減少させることが出来なかつたため、今後の対応を検討していく。

法令遵守については、法令遵守に関する研修を行い、あらためて職員への徹底を図った。

地域貢献については、恒例のカラオケ大会を実施し、参加された地域の方々から好評を得た。また、施設の夏祭りにも多数の来場者があり大盛況であった。しかし、地域に出向いてのサロン活動は行えておらず、今後の課題としている。

## II. 職員構成等

(平成 28 年 3 月 31 日現在)

事業所名	職種	員数
特別養護老人ホーム	施設長 施設長代理 参事 生活相談員 特養部長 機能訓練指導員 看護職員 介護職員 管理栄養士 介護支援専門員	1名 1名 1名 (内ハート1名) 2名 (内ショートステイ1名) 1名 2名 (内ハート1名) 6名 (内ハート1名) 47名 (内ハート6名) 1名 1名
デイサービスセンター	管理者 生活相談員 看護職員 介護職員	1名 (特養施設長兼務) 2名 (兼務 1名施設長代理兼務) 2名 (兼務 内ハート1名) 8名 (内ハート3名)
居宅介護支援事業所	ケアマネジャー	3名 (兼務 1名管理者 内ハート1名)
ケアハウス	管理者 生活相談員 介護職員	1名(特養施設長兼務) 1名 2名 (内ハート1名)
のんびり笑家	生活相談員 看護職員 介護職員	2名 (兼務 1名管理者兼務) 2名 (兼務) 3名
地域包括支援センター	主任介護支援専門員 看護師 社会福祉士 支援計画担当者	1名 (管理者兼務) 1名 1名 3名
全事業所兼務	企画・育成担当 事務員	3名 (兼務) 2名 (全事業所共通)

在職職員の資格取得状況 (取得者数は重複含む)

資格名	取得者数	所属別	
施設長	3名	特養 3	在宅 0
看護師	8名	特養 3	在宅 5
准看護師	5名	特養 3	在宅 2

介護福祉士	55名	特養 42	在宅 13
社会福祉士	10名	特養 2	在宅 8
理学療法士	1名	特養 1	
精神保健福祉士	3名		在宅 3
介護支援専門員	16名	特養 5	在宅 11
主任介護支援専門員	3名		在宅 3名
社会福祉主事	21名	特養 14	在宅 7
管理栄養士	1名	特養 1	

### III. 社会福祉法人スキーム福祉の会評議員会・理事会開催状況

開催日	出席者	主な議決事項
H27. 05. 26	評議員 15名 理事 7名 監事 2名	平成 26 年度事業報告について 平成 26 年度収入支出決算について 平成 27 年度補正予算について 職員就業規則一部変更について 各事業所運営規程一部変更について 社会福祉法人スキーム福祉の会 監事監査規程の制定について
H27. 11. 27	評議員 14名 理事 6名 監事 2名	職員就業規則の一部変更について 職員給与規程の一部変更について パート就業規則の一部変更について 特養運営規程の変更について ケアハウス運営規程の変更について 施設長代理任命について 平成 27 年度収入支出第二次補正予算（案）について
H28. 03. 19	評議員 14名 理事 6名 監事 2名	職員就業規則別表の一部変更について 職員給与規程別表の一部変更について ケアハウス運営規程の一部変更について 特定個人情報取扱規程の制定について 平成 27 年度収入支出補正予算（案）について 福祉医療機構設備資金借入金の繰り上げ償還について ユニット型特養の入件費積立金取り崩しについて 平成 28 年度事業計画について 平成 28 年度収入支出予算（案）について 総社市民間保育所新設について 施設用地への乗り入れについて 次期理事・監事・評議員の選任について

H28.3.20	理事 7名	理事長の互選と職務代理者について
----------	-------	------------------

#### IV. 事業所別報告

##### 1. 管理・運営部門

###### 1. 防災教育及び訓練

実施日	訓練内容	参加者
H27.9.30	昼間想定 通報、避難誘導、伝達、訓練 防災監視盤・火災報知機の実施訓練	職員 42名 利用者
H27.11.4	夜間想定 通報、避難誘導、伝達訓練、消火器による消火訓練	職員 22名 利用者

※総社市消火技術訓練大会では、一昨年の男性の部優勝に続き、女性の部で見事準優勝することができた。

###### 2. 職員研修

###### ①施設内研修

研修月	研修名	出席者	講師等
4月 17日	介護保険制度改革について 法令遵守（就業規則・個人情報保護等）	68名	江口施設長 上田特養部長
5月 15日	防災に関する研修	47名	小倉事務課長
6月 19日	食中毒の予防について	46名	堺管理栄養士
7月	K Y T（危険予知訓練）	96名	各ユニットにて実施
8月 28日	熱中症の予防と対策～脱水にご注意～	31名	（株）クリニコ 室田 愛梨
9月 18日	研究発表 1.願いを叶えるため私達にできることは何か? 2.座位姿勢を見直す 3.ご本人に寄り添った看取りヶを目指して 4.開かれたデイサービスを目指して 5「音読」で認知症改善に挑戦 6.自然な排便を目指して 7水分摂取増加に向けて	70名	ケアハウス 板野一恵 ショートステイ 久保裕美 ユニット 寺坂弘子 デイサービス 青野貴氣 のんびり笑家 吉田繁美 特養（西） 青森はるな 特養（東） 藤井正和
10月 16日	身体拘束について ノロウィルス対策について 腰痛予防について	44名	樋口生活相談員 堺管理栄養士 川上看護主任
11月 20日	褥瘡予防について	43名	株式会社 t a i c a 岸本 歩 氏
12月 4日	ストレス解消セルフリンパマッサージ	35名	トータルビューティーカレッジ

			林 美穂 氏
2月 19日	看取りに関する研修 褥瘡に関する研修	38名	川上看護主任 山田機能訓練指導員
3月 18日	認知症に関する研修 知っておきたい認知症	41名	檜村看護師

※施設内職員研修も定着し、平均出席率は 52.8% となっている。

## ②施設外研修

全国・岡山県老施協・岡山県社協や各種団体が開催する各種研修会へ年間 78 回、延べ参加人数 124 名が参加いたしました。特に平成 27 年度は、職員資質向上のための看取り研修、リスクマネジメント、認知症関係、コーチング関係等に積極的に参加してまいりました。

## 2. 特別養護老人ホーム

### 平成 27 年度目標に対する評価・報告

今年度は 4 つの目標を掲げ取り組んだ。

1. 自立支援に向けたケアの実践
2. 認知症利用者に対するケアの向上
3. 看取りケアの向上
4. 口腔ケアの向上

各ユニットよりメンバーを選出し、介護、看護、栄養、ケアマネ、相談員の計 14 名で介護力向上勉強会を年間 4 回開催した。27 年度は特に自立支援に向けて勉強し各ユニットで話し合い、協議を繰り返すことによりケアのレベルアップに繋げることが出来たと感じている。しかしその反面、認知症利用者に対するケア、看取りケアに関しては、まだまだ勉強不足であるため 28 年度の課題にする必要がある。

### 【生活相談・ケアマネ】

#### 1. 情報の一元化（情報収集の方法及び共有方法の検討）

各個人のフェイスシートを、より詳細に記入していくよう様式を変更した。また、生活歴をご本人、ご家族から聞き取りを行い、フェイスシートに反映をさせた。

#### 2. モニタリングの充実

職員がユニット内の入居者様のケアプランを理解し、モニタリングの充実を図れるように、ケアプランの一覧表をユニット会議で配布し、更新者、新規者のプランについてもその都度ユニット会議にて説明を行った。

#### 3. 相談機能の充実

年 2 回の家族懇談会を開催し、秋の懇談会では施設サービスに関するアンケートを実施することでご家族からのご意見、ご要望を取り入れやすくできるよう努めた。

### 【看護】

#### 1. 看取り介護の充実

看取り期に入っているご利用者・ご家族の要望に応える事が出来る様に他職種連携を取ることが出来た。また、職員研修を行い職員の「看取り」に対する意識の向上が図れた。

## 2. 褥瘡の発生予防

褥瘡が発生する前に他職種間で情報の共有・対応を相談することで悪化を防ぐことが出来た。褥瘡の発生が疑われるご利用者に対しては予防的にエアマット等を使用し予防に努めた。

## 3. 本人・家族の気持ちに寄り添った介護の実践

利用者だけでなくご家族ともコミュニケーションをとり円滑な関係が構築出来る様に努め、病院受診にも協力して頂くことが出来た。細かなことでもご家族に伝えることで安心感を持って頂けるように努めた。

### 【介護】

#### 1. 個々人の状態に合わせた入浴形態の考案・実施

各ユニットの入浴委員を中心に、入浴形態・入浴方法について提案、実施した。その結果、個浴入浴者が全体の半数以上を占め、家庭のお風呂に近い状態での入浴を実現している。また、入浴拒否の強いご利用者には、曜日の変更・時間の変更・介助者の変更を行うなどして、週2回の入浴を実施できた。

#### 2. おむつ外しの積極的な実践

おひとりお一人の尿間隔を把握することで、個々の尿間隔に合わせたトイレ誘導を実施し、日中はトイレでの排泄を促すことができた。また、オリゴ糖や食物繊維を使用し、下剤に頼らない排便も促進できた。

#### 3. 個々の状態に応じた食事形態、四季を感じる行事食や選択メニューの提案

介護力向上勉強会を年回4回開催し、経管栄養から経口への移行を目指したが、誤嚥性肺炎等のリスクが大きく実施できなかった。また、常食への移行に関しても嚥下状態、歯科治療等の問題から2人程度しか移行できていない。

おやつ作りに関しては、各ユニットで職員と利用者の方が一緒に手作りをし、春巻き、クレープ、フルーツゼンざい、散らし寿司、どら焼き等多くのおやつ作りを楽むことが出来た。

#### 4. 生きがいづくり（音楽療法・園芸療法・脳トレ学習療法・お化粧療法）

園芸に関しては、興味関心のある利用者の方が多く、トマト・ピーマン・かぼちゃ・すいか等を栽培し、ピザやスープにして食した。また、花を植え水やりを担当して頂くことで役割を持つという生きがいにもつながった。

また、ひなまつりに着物を着てお化粧をし、写真撮影などを行うことで利用者同士での会話も弾んだ。

## 行事

開催月	行事名	実施内容
4月	お花見会	家族懇談会・翠松高校生徒による和太鼓・食事会
8月	夏祭り	模擬店・バザー・くじ引き抽選会・泰山太鼓
9月	敬老会	式典（百歳2名、米寿8名）・山手福山合戦太鼓・記念撮影
11月	紅葉まつり	家族懇談会・オカリナ演奏・食事会
12月	クリスマス会	職員有志によるハンドベル・食事会

## 苦情状況

発生月日	内容	対応
H27.4.29	館内放送のスピーカーの音量が大きすぎる。	ご意見を頂いた日が施設内の消防点検の日であり、普段より大きな音での放送を繰り返していたと思われる。このことをお伝えし、ご理解を頂いた。また、居室内の音量も最大になっていたため最小へと切り替えをさせて頂いた。
H28.1.1	「口腔ケアはしていただいていると思いますか？」との問い合わせがあった。外出をされた際に、口腔内に食物残渣があったとのこと。	口腔ケアはさせていただいているが、満足できるケアが出来ていないことを謝罪した。認知症もあり中々思うようにできておらず、うがいも難しいが、虫歯にならないよう口腔ケアを実施していくよう協議した。
H28.2.6	室内の湿度が25%と表示されていました。加湿が必要では？	全居室で加湿器は使用していたが、湿度計を確かめたところ、故障しているものが多くあった。全居室の湿度計を買い換え、新しいものと取り換えた。

## ※参考資料

### （1）入居利用者の実態

#### ①介護度及び保険者（28年3月31日現在）

要介護度		1	2	3	4	5	計
総 社 市	男	0	0	2	4	6	12
	女	0	1	8	22	18	49
	小計	0	1	10	26	24	61
泰山	男	0	1	0	0	0	1

	女	0	0	0	2	3	5
	小計	0	1	0	2	3	6
倉敷市	男	0	1	0	0	1	2
	女	0	1	2	1	3	7
	小計	0	2	2	1	4	9
高梁市	男	0	0	0	0	0	0
	女	0	0	0	1	1	2
	小計	0	0	0	1	1	2
真庭市	男	0	0	0	0	0	0
	女	0	0	0	0	1	1
	小計	0	0	0	0	1	1
井原市	男	0	0	0	0	0	0
	女	0	0	0	0	0	0
	小計	0	0	0	0	0	0
吉備中央町	男	0	0	0	0	0	0
	女	0	1	0	0	0	1
	小計	0	1	0	0	0	1
計	男	0	2	2	4	7	15
	女	0	3	10	26	26	65
合計		0	5	12	30	33	80

②年齢構成 (最高年齢: 105歳、最少年齢: 59歳、平均年齢: 87.5歳)

	~64	65~ 69	70~ 74	75~ 79	80~ 84	85~ 89	90~ 94	95~ 99	100~ ~	計
男性	0	1	1	3	1	6	2	1	0	15
女性	1	0	0	5	11	15	20	9	4	65
合計	1	1	1	8	12	21	22	10	4	80

③年間の入退所状況

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
入所	2	1	2	4	1	2	1	1	1	3	4	1
退所	2	2	1	4	1	2	1	1	1	3	4	1

④退所理由

長期入院	他施設入所	在宅復帰	死去	(死去の内、施設内での看取り)
9名	0名	0名	14名	(5名)

(2) 稼働状況 (稼働率: %)

従来型

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
延べ利用者数	1464	1438	1344	1340	1480	1404	1496	1483	1519	1470	1376	1502	1443
ベッド稼働率	97.6 (100)	92.8 (98.4)	89.6 (98.7)	86.5 (98.2)	95.5 (96.5)	93.6 (96.3)	96.5 (97.4)	98.9 (96.1)	98.0 (98.5)	94.8 (95.0)	94.9 (96.7)	96.9 (97.9)	94.6 (97.5)

( ) 内は平成 26 年度

ユニット型

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
延べ利用者数	873	909	898	930	909	836	882	874	875	902	848	903	887
ベッド稼働率	97.0 (99.9)	97.7 (100)	99.8 (100)	100 (99.0)	97.7 (99.9)	92.9 (98.8)	94.8 (94.1)	97.1 (94.3)	94.1 (93.9)	97.0 (99.4)	97.5 (97.5)	97.1 (96.7)	96.9 (97.8)

( ) 内は平成 26 年度

(3) ショートステイ稼働状況 (稼働率: %)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
延べ利用者数	519	547	523	574	535	517	518	496	503	538	461	489	518
ベッド稼働率	86.5 (75.3)	88.2 (77.3)	87.2 (82.0)	92.6 (86.1)	86.3 (87.1)	86.2 (84.0)	83.5 (80.3)	82.7 (80.7)	81.1 (78.7)	86.8 (74.8)	79.5 (82.0)	78.9 (81.6)	85.0 (80.8)

( ) 内は平成 26 年度

(4) 待機者の状況

保険者	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5	合計
総社市	1	43	69	75	56	244
倉敷市	7	21	13	17	12	70
岡山市	1	4	5	4	5	19
高梁市	2	4	1	3	1	11
新見市	0	0	0	0	2	2
井原市	0	1	0	0	0	1
真庭市	1	0	1	2	1	5

矢掛町	0	1	1	2	1	5
浅口市	0	1	1	0	0	2
津山市	0	0	1	0	0	1
吉備中央町	1	2	0	0	0	3
その他	1	1	3	0	0	5
合計	14	78	95	103	78	368

### 【栄養】

#### 1. 自立支援介護の理念を考慮し常食化を目指す

常食へ移行するには咀嚼・嚥下状態だけでなく座位姿勢保持や歯科治療の問題もあり難しい。

経管栄養の方の経口移行は検査等の実施が難しいためできなかった。

食事形態を少しでも上げていけるような取り組みは今後も継続する。

#### 2. 食事の質の向上（情報収集と他職種との意見交換）

ムース食ソフト食に取り組み、見た目にも食欲が出るような工夫ができた。

食事時間やカンファレンス時に情報交換や意見交換ができた。

#### 3. 嗜好に合わせた食事計画（利用者からのメニューアンケートの実施）

認知症の方も多くアンケートでの調査は出来なかったが聞き取りなどで好まれる料理を献立に取り入れるようにした。今後、看取りの方も増えてくるため食事計画の見直しも考えていく。

#### 4. マンネリ化せず刺激ある食事サービスの機会を増やす

季節の行事や天ぷら、お菓子作りを実施した。

介護職員が実施する以外に厨房が実施する行事を毎月、特養で増やしていく予定です

月	行事食	月	行事食
4月	お花見 あんぱん作り (ショートスイ)イ	10月	ユニット天ぷら実演
5月	母の日 (行事食)	11月	芋の天ぷら もみじ祭り弁当
6月	父の日 (行事食)	12月	クリスマス会 餅つき
7月	七夕そうめん流し 夏祭り	1月	正月料理 むらすずめ作り
8月	かき氷	2月	巻きずし 握り寿司
9月	敬老の日 (行事食)	3月	雛祭り (ちらし寿司)

### 【機能訓練】

#### 1. 生活対応リハビリの実施

生活リハビリを行う上で、意識して他職種と連携することに努めたことにより、ご利用者の状態に応じた生活リハビリを提供することが出来た。現状としてレクリエーションやアクティビティを実施する機会が少なかった為、今後は生活リハビリに合わせて集団レクリエーションを行い、ご利用者に楽しみある生活を提供していく。

## 2. 残存機能の評価

評価について、カンファレンスや他職種との連携により日常生活動作全般と残存機能の評価を定期的に実施することが出来た。また、訓練内容を分担することで効率的な訓練を実施でき、自立度が低下しているご利用者にも時間に余裕を持ち丁寧な評価をすることが出来た。

## 3. 座位排便の推進

座位排泄の推進について、動作に関しては個別機能訓練を実施すると共に、生活の中で動作を促すことで排泄に必要な身体機能の維持、改善を図った。また、他職種と相談しながら必要に応じて福祉用具の使用・変更を行い環境整備をすることで座位での排泄が安全に行えるように設定する事が出来た。

## 3、G & Rデイサービスセンター

稼働率の向上を目指し、居宅介護支援事業所への訪問を毎月行い、ご利用者の情報提供を行った。また、要支援・要介護共に新規の引き合いを可能な限り受け入れ、時間延長利用や時間短縮利用、不定期利用等のケースに対しても積極的に受け入れを行った。また、重度のご利用者が増えていく事が想定されている為、反省会やデイ会議等を通して、認知症利用者への関わり方やアクティビティ等の柔軟なサービス提供、職員の意識・技術の向上に努めた。その結果として、10月より稼働率80%以上を維持、2月には稼働率94.4%を達成することができた。

### 1. 自立支援に向けたケアの実践

ご利用者が立つ・歩く事は、ご本人にとっては何か意味がある為の行動であり、ご利用者の行動を「見守る」そして、危険が伴わない限りご利用者の行動を妨げない事を職員間で徹底した。また、機能訓練器具を使用した運動や指先を使用するアティビティ・脳トレ的アティビティの提供等、在宅生活を続けていく上で必要となる残存機能の低下予防に努めた。

### 2. 認知症利用者に対するケア

認知症による残存機能の低下が見られるが、「できない人」として捉えるのではなく、そのご利用者の「可能性」を見出す事を職員間で徹底した。その為、職員が物事を決めつけるのではなく、ご利用者本人の意向を尊重しながら、様々な事に取り組んでいただけるように努めることができた。

また、ご家族やケアマネジャーから得た情報や職員が気付いた内容に関して、反省会及び日課帳を通し、情報共有・サービス内容の検討を行う事で適切なサービス提供を行えるように努めた。

### 3. 利用者情報の共有と望まれるサービスの実践

ご家族やケアマネジャーから得た情報を、反省会や日課帳を通し職員間で共有する機会をしっかりと持つようにした。また、気づき等あった際には反省会時に職員間で協議し、その方に合ったサービス提供が出来る様に努めた。

### 4. 経営の安定に向けた取り組み

デイサービス独自の新聞を発行したり、毎月居宅介護支援事業所へ訪問を行い情報提供を直接行った。また、要支援・要介護共に可能な限り、新規の引き合いを受ける姿勢で取り組む事で、10

月以降稼働率80%以上を維持、2月には94.4%を達成した。

### 行事

開催月	行事名	実施内容
4月	持ち帰り作品	絵馬を作り持ち帰る
5月	懐かしい甘味処	関東風桜餅と白玉団子作り
6月	足湯でゆったり、まつたり	足湯、ラムネを飲む
7月	そうめん流し	器・薬味を選択し、そうめんを食べる
8月	夏祭り	屋台や盆踊りを利用者、職員一体となり楽しむ
9月	秋の芸術鑑賞会	カンティアーモによるイタリアオペラの鑑賞
10月	懐かしの場所で紅葉を愛でよう	安養寺にて紅葉観賞
11月	持ち帰り作品	クリスマスリース作り
12月	クリスマスオペラ鑑賞会	カンティアーモによるイタリアオペラ、クリスマスバージョン
1月	2016年初め神楽鑑賞会	高梁城南高校の生徒による神楽を鑑賞
2月	銭太鼓、傘踊り、日本舞踊鑑賞会	銭太鼓、傘踊り、日本舞踊を鑑賞
3月	ひな祭りだよ！全員集合！！	餅つきをし、食す

### 苦情状況

発生月日	内容	対応
H27年8月7日	送迎中、職員が携帯電話で話しをしていた。	職員に確認をした所、電話の相手を確認はしたが、通話はしていないとの事であった。適切な行動でない旨を説明し、反省及び謝罪を行った。
H27年9月12日	こちらの手違いで請求の引き落としが出来ていなかった為、その旨をご家族へ手紙で伝えたが、こちら側のミスだという内容が記載されていなかった事に立腹された。	来所時は相談室で話を傾聴し、謝罪。その後すぐに在宅主任が自宅へ訪問し、改めて謝罪。
H28年2月3日	送迎時、ある職員の対応が上から目線であった。他の職員は優しい中、残念に思った。デイの職員には言わないで欲しいとの依頼あり。	該当職員に確認した所、本人には自覚がなかった。該当職員を含めデイの職員に言葉使い、態度、感情の表出に関して、自ら律していくよう注意・徹底した。
H28年2月22日	入浴日に帰宅した本人の衣類が肌着の上にベスト、その上にニットという順番の違う着方	ご家族に対して謝罪。一層の注意を払っていく旨を伝えた。

	をしていた。	
H28年3月1日	以前、本人の物ではない靴を履いて帰って来た事があったが、職員から「間違いなく本人である」と断言された。お世話になっている事もあり、それ以上問う事が出来なかつた。今回肌着を持って帰って無い事に本人が帰宅した際に気付いたが、また断言されるかと思うと言う事を戸惑つた。デイの職員には言わないで欲しい。	デイの職員には言わないで欲しいとの事であった為、本件には触れず、相談員が送迎時に肌着を持ち帰つてゐるかご家族様に確認をとり、その事に關してのみ謝罪を行つた。
H28年3月8日	右膝に水泡が出来ている事に気付いた職員から「ほっておいたら死ぬと言われた」と、本人から聞いた。	職員に確認した所、「死ぬ」やその事を連想する内容は言つていないとの事。ただ、耳の遠い方に対しては、ゆっくりはつきり伝える事を徹底するよう、職員に伝えた。 デイの職員には言わないで欲しいとの事であった為、ご本人・ご家族に対して本件には全く触れず。
H28年3月30日	「“先日、デイサービスから帰つてきた時に職員が本人の前を歩いていた”と近所の方から聞いた」との報告あり。「最近足元が不安定になってきているのに…。体制が変わり色々と緩くなつた」	後日送迎時、相談員が謝罪を行つた。また、今回のご指摘で職員の意識の低さを改めて認識できた。再度職員間で意識・技術の向上を図る旨を伝えた。

#### 4. のんびり笑家

平成27年度は、稼働率の低迷を打破するべく、出来る限りご利用者お一人おひとりに寄り添う介護を心がけた。しかし、数字的には昨年度から変わらず、平行線をたどる結果となってしまった。

平成28年度からは地域密着型通所介護事業所に変更となるため、8月より定員を20名から18名に変更し、更に個別援助に力を注いできた。また、近隣の通所介護の事業所の撤退に伴い、のんびり笑家も12月から稼働率が80%を超えるようになった。しかし、前半の稼働率低迷が影響して年間目標値の75%を達成させることが出来なかつた。

#### 1. 自立支援に向けたケアの実践

のんびり笑家の使命であるご利用者の主体性を尊重し、「見る・聴く・待つ・しそうない」の援助を実施し、ご利用者の残存機能を活かした援助の徹底を図ってきた。まだ、少し手を出し過ぎたり、時間に追われてご利用者の動作を待てない場面もあったため、反省の材料とし、改善して参りたい。

尿意・便意を活かした排泄援助の実施については、ご利用者それぞれ独自のサインを見つけ、それらをスタッフ全員が把握することで以前に比べてスムースな排泄介助が出来ています。しかし、まだ十分とはいえず、更なる改善を図りスムースな排泄援助に努めて参ります。

## 2. 認知症利用者に対するケア

ご利用者の主体性を活かしたアクティビティの提供をさせて頂くとともに、「見ること・話すこと・聴くこと」を同時に出来る音読に着目し、認知症改善に取り組んできた。音読の実践と評価を行いましたが、数字上では効果を判断することは出来なかった。しかし、他者とのコミュニケーションが以前よりもスムースになり、時には冗談交じりの会話をされ、笑いながらおどけた仕草を見せて下さる方や、言葉が不自由で聞き取りにくく、ほとんど言葉を発することがなかった方が他のご利用者の前で声を発することが出来るようになるなど、行動の改善も見受けられた。

## 3. 行事の充実

### 口腔ケアの向上

食事前には口腔ケア体操を実施し、誤嚥等の防止に努めるとともに、食事後、ご利用者全員に対し、自歯の歯磨きや義歯の手入れ、舌苔の除去を行い口腔ケアと誤嚥性肺炎予防に努めた。

### 行事

開催月	行事名	実施内容
4月	お花見	桜の鑑賞
5月	園児と共に「のんびり笑家」	井尻野幼稚園 園児との交流会
6月	潮干狩りゲーム	季節を感じるゲームを楽しむ
7月	ソーメン流し	恒例のソーメン流しを楽しむ
8月	福山合戦太鼓	山手のボランティアによる太鼓演奏
9月	国際交流	英語教師来所 (ジョージ)
10月	屋外料理 (田舎料理) を楽しむ	うどん作り
11月	紅葉狩り	写真撮影を行い、ご利用者に配布
12月	ポスチエアウォーキング	転倒予防体操の実施
1月	のんびり笑家 餅つき大会	年始恒例の餅つきを体験
2月	備中神楽鑑賞 十二ヶ郷・揚水ミニコンサート	高梁城南高校生徒による神楽を楽しむ ボランティアによる歌の披露
3月	ひばり会 有志のボランティア	傘踊り・どじょうすくい等の鑑賞 剣舞・詩吟等

## 苦情状況

発生月日	内容	対応
H28・1・22	ズボン、ズボン下の紛失	あらゆる場所を探したが発見出来ず、同じような物を弁償し、謝罪を行った。

## 5、居宅介護支援事業所

今年度は2名の退職者があったことに伴い、職員の入れ替わりが激しい一年であったが、引き継ぎ等でご利用者や外部事業所にご迷惑をおかけしないよう努め、苦情も出ることなくスムーズに交代することができた。また、受持件数も一時は調整が必要なほど多くを持つことができており、報酬増につながった。

### 1. 個々の介護支援専門員の質の向上

専門研修を1名、更新研修を1名受講した。1名は新人職員であり、随時助言・指導を行い、現在は独り立ちすることができるようになっている。

### 2. 利用者主体と自立支援の意識

本年度は「相手の話を聞く」事をテーマに取り組みを行ってきたが、介護支援専門員である前に一人の人としての習慣を変えることは難しく、なかなか傾聴技術を向上させることは難しかった。対人援助技術は介護支援専門員の知識と同等のウェイトを占める程の重要な技術である。来年度も継続して取り組んでいきたい。

### 3. 医療・介護・地域連携について

在宅医療・介護の現場で患者情報の共有を目的に、専用のインターネット回線を活用した「医療ネットワーク岡山（通称：晴れやかネット）」のシステム導入あたり、総社市はシステムに「きびきび」の名称をつけ、各事業所に参加を呼びかけた。当事業所も参加し、リアルタイムでの情報共有を行うことができるツールを整えたことで、今後より迅速で適切なケアマネジメントの提供ができる期待している。

### 4. 安定した収入維持

4月の給付管理件数から比べると、平成28年3月では約10件増となっており、それに伴い介護保険事業収入も約10%増という結果となった。今後も上限に近い件数を維持し、収入減を防ぎたい。

## 苦情状況

発生月日	内容	対応
なし	なし	なし

## 6. ケアハウス

### 1. 自立支援に向けて

現入居者の身体状況をタイムリーに把握し、早めの在宅サービスの調整を行うことで自立した生活の維持に努めた。定期的にレクレーション、百歳体操を実施し日常生活動作の低下防止には役立ったと実感できたため今年度も継続する。

### 2. 認知症対策として

個々の生活スタイルに沿った対応を心掛けてきたが効果は不明。認知症の早期の発見、進行の変化に気を付け、職員同士で情報と対応を共有するよう心掛けた。なお、認知症についての新たな勉強ができなかったので次年度は研修に積極的に参加する。

### 3. 感染症対策として

外出先から帰宅された際の手洗い、うがいの励行から始まり、入居者の方の勉強会を通して「持ち込まない」ことから努力した結果、感染症を防止できた。

### 4. 生きがい対策として

季節に応じた様々な行事（おやつ作り、畠仕事、お出かけ、外食等）を提供し喜んで頂いた。ただし、一度に大勢の外出が困難になってきているので少人数での行事も計画していく。

#### （2）入居者の状況（平成28年3月31日現在）

##### ①要介護度及び出身地

	自立	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	合計
総社市	2	2	2	3	3	0	1	0	13
岡山市	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高梁市	0	0	1	1	0	0	0	0	2

##### ②年齢構成（最高年齢：　歳、最少年齢：　歳、平均年齢：85.6歳）

性別	～64	65～69	70～74	75～79	80～84	85～89	90～	合計
男性	0	0	0	1	1	1	0	3
女性	0	0	2	4	4	2	0	12

##### ③在籍年数（平均：　年　か月）

年数	1年未満	1年以上～3年未満	3年以上～5年未満	5年以上～8年未満	8年以上～10年未満	10年以上
人数	2	6	3	3		1

##### ④入退居状況

退居者数　3名（長期入院：3名、介護保険施設入所：0名）

入居者数 3名

(2) 懇談会開催状況

開催日	懇談内容	出席者数	出席職員
3月11日	ケアハウスとは、介護保険について	10	3
6月17日	食中毒、熱中症について	11	4
9月23日	薬の話	11	4
12月15日	感染症の話	9	4

(3) 行事活動実施状況

実施月	実施内容
4月	花見、遠足、清音ふれあいフェスティバル、びわの袋かけ
5月	えんどうの収穫、焼き肉パーティー
6月	芋の苗植え、外食（かつぱ寿司）
7月	夏まつり、そうめん流し
8月	かき氷、外食（かもがた茶屋）
9月	おはぎ作り、敬老会
10月	健康福祉まつり、芋ほり
11月	焼き芋、もみじ祭り
12月	花の苗・えんどうの種植え、クリスマス会、
1月	初詣、外食（庄屋）
2月	手巻きパーティー、節分
3月	外食（天蔵）、せんざい作り

※レクリエーション：週1回、百歳体操：週1回、買い物：月2回、特養の行事に参加：隨時

苦情状況

発生月日	内容	対応
なし	なし	なし

## 7. 地域包括支援センター

### 1. 介護予防の充実

百歳体操の継続のため、会場を回りご意見をいただいた。それがいきいき講座につながり、月平均4か所の会場での開催となった。当地域包括支援センターが独自に作成した体操のDVDは、さまざまなサロンで活用されている。

### 2. 認知症の支援

地域の認知症サポーター養成講座を年間6か所で行った。

また、認知症カフェを常盤地区に1か所立ち上げた。6月から毎月第一火曜日に行い、さまざ

まな脳トレや手作業、クイズ等を行い好評であった。

### 3. 地域包括ケアシステムの構築及び活用

常盤西・東小地域ケア会議、清音小地域ケア会議で地域包括ケアシステム図が完成した。完成するまでの段階で、地域資源を考える中、買物に困る人が多く、移動販売の話が出た。清音独自にきびきび亭と交渉し、やまでの市場（移動販売車）の12月開始につながった。常盤地区からの希望もあり、3月からはやすらぎの家へも来てくださることになった。