

平成29年度 事業報告

(特別養護老人ホーム めぐみ)

1) 事業所運営の理念・基本方針

- ・基本理念には沿っているが、ユニットケアとしての動きとしては弱い。
理由としては、ユニットケアの固定配置として介護の稼働をするとすると、欠員が出てしまった場合に容易に欠員のユニットなどにヘルプやシフトに入れなくなることが多くなる。結果的に人件費が膨らむ可能性がある。よって、隣のユニットのヘルプ体制ができるユニット固定配置を多少緩和させた。休日出勤等の介護職員の負担となる勤務は減少したと考える。ユニットケアの概念を持ちつつ、柔軟性を持つ体制を継続的に実施していく。
- ・24時間生活シートに関しては、作成の時点から統一性や確実性が乏しい点があった。ケアにおいて統一性の基盤となる文書でもあるので、統一性および確実性を高める必要がある。
- ・スーパーバイザー的役割が機能できていない。各役職者も現場に入っている関係上等指導・教育が行き届いていない。フリーで動ける体制など、いちから見直す必要がある。
- ・一人ひとりの業務などで「笑顔」「相手にやさしく」まで行くのに今一つである。相手に（ご入居者）嫌な思いをさせてしまったケース・苦情もあり。職員が相手にそう思わせることが非であることは間違えないと考え、平成30年に人員体制を含めた指導体制を見直していく

2) 管理者の事業に対する考え方

- ・稼働において、SS担当は奮起してくれたが、本入居の安定には至らなかった。
平成29年度の平均稼働率約91%（SS含む）
- ・入院者も多かったが、看取りなどで亡くなった後の新入居に至るレスポンスが遅かった。新入居までのレスポンスの意識を変えていく必要がある。
- ・めぐみの運営に即影響する事項も含め、事務局との連携は、密に行ってきた。今後も継続していく。
- ・水道光熱費や収入実績などの数字的な周知・報告は、毎月の全体会議にて報告をした。

3) 入居者（利用者）の受入（利用）促進計画

「生活相談員」

- ・上半期では、本入居関係は、ケアマネージャーに任せることが多かったが、ケアマネージャー交代に伴い、下半期からは、本入居窓口2名体制になり、本入居に関わる事項に関して、各部署と連携をとりながら本入居者が退所された場合にできるだけ空所期間を短くする様努めた。

「ケアマネ」

- ・本入居の方が退所される際は、入居希望者への連絡を早急に行った。相談員・ユニットリーダーと連携を行い、入居確定までの時間を最短で動くことに努めた。今回の入居までの

一連の流れを経験したことで、次年度は入居希望者への連絡を定期的に行っていく。連絡の際に施設見学を行って頂けるように提案を行い、事前にご家族様やご本人と面接ができていく状況をもうけていく。

4) 入居者（利用者）のニーズ・要望への対応内容

「ゆりユニット」

- ・職員それぞれがご入居者の生活ペースに配慮した動きが出来るように徐々になってきている。今後も引き続きご入居者の生活ペースに合わせたケアをしていきたい。その中で、ご入居者それぞれの楽しみや喜びとなる時間を意識的に持てるようにしていきたい。
- ・ご入居者、ご家族との関わりについては、それぞれの職員が意識して関わりを持とうとしていたが十分ではない。特にご家族にお話しをする際にはそのご入居者の情報が入っていないとお話しができないので、その日その日の状態の把握はもちろんのこと、最近の様子もしっかりとそれぞれが把握に努めようとする姿勢が必要である。話した情報は必ず共有し、今後はお聞きしたお話しの中からケアにつなげられるところまで持っていきたい。

「しやらユニット」

- ・各入居者の生活スタイルに合わせ、個別的ケアゆえに、社会的交流において入居者同士の関りがクラブ活動以外では少なく感じる。ユニット内でもおやつ時間の活用、イベントを企画、実施し、ご入居者同士は勿論のこと、ご入居者と職員間の関係性を深めていくことが必要と考える。
- ・申し送りノートはあるが、情報の共有が出来ていない部分があるので報連相の強化をし、ケアの統一を出来る体制にしていく。
- ・ご家族とのコミュニケーションは取れているが、あまり来訪されないご家族と挨拶程度ではなく、こちらから積極的にお声がけし今の状況やご家族の思いをくみ取れるよう意識していく必要がある。
- ・ケース会議後の24時間シート作成の為、各職員で情報提供しあい会議へつなげ、入居者の現状を把握しユニットとしてどうケアをしていくか等、考える力をつけていく必要がある。
- ・徐々にではあるが、以前に比べ意見交換できるようになってきたと思うがさらに話し合いの場を設け、言われる前に動くことが出来るよう各職員の意識を高めていく必要がある。

「こでまりユニット」

- ・徐々にではあったが、各記録ツールを使用し、各職員の記録内容も濃くなり、情報の共有も概ねできてきてはいるものの、その情報を24時間シートへ繋げる、というところまでには至っていない。また、各居室担当の積極性が乏しく、事柄が発生してからの初動がやや遅い。24時間シートの作成・更新も居室担当が担っているため、居室担当が中心に動く、というところを各職員、意識していく必要がある。

- ・上半期と比較し、少しずつではあるが、ご家族とのコミュニケーションも増え、その中で情報を得られている印象を受ける。来年度も継続していきたい。

「すずらんユニット」

- ・24時間シートの理解や活用について、浸透していなく統一感が出ていない事が多い、一人ひとり考え、ご入居者に安心したケアを行っているが統一性について、理解が必要と感じる。
- ・ご入居者専用のノートを使用し職員同士の情報の共有はでき始めているが、口頭のみでの共有もあり統一性が出来ていない部分があると感じる。職員同士のご入居者に対する思いに、温度差が見受けられることもあり、会議の場や話す機会などを増やし職員同士の共有を深めていきたい。また、客観的視点を持つよう努め、ご入居者の生活を充実するよう努めていきたい。

「ショート」

- ・SSのご利用中にお気持ちを汲む事ができるように、日に一度以上の訪室を行い、状況の把握に努めた。
- ・利用申し込みに対してできる限り対応したが定期利用につながる事が少なかった。
- ・現場勤務を並行して行っていたため対応が中途半端な事が多かったと思われる。

「機能訓練」

週に数日ではあったが、生活リハビリとしての訓練を実施した。

「看護」

〈医療・健康面での対応〉

まず医師との連携は基本であり、信頼関係も出来ていたと思われる。

- ・処置 一介護士の協力もあり、適切な対応と対策・改善は出来ていたが、繰り返す事もあり。また、褥瘡予防・計画・実施・評価も出来ていたと思われる。

もう一つ、爪の清潔・疾病については、マンパワー不足にて十分な対応が出来なかった。

- ・医療管理一胃瘻栄養・人工肛門・インシュリン皮下注・褥瘡・在宅酸素・腎性貧血の為の注射治療・尿道留置カテーテルの受け入れは変更なし。
- ・予防接種一インフルエンザ予防接種も、副作用無く施行出来ている
- ・定期検査一計画通り施行し、結果での内服調整も出来ていた。
- ・内服管理一各利用者の内服管理は出来ていた。食事・排泄・睡眠等に関する内服コントロールも行う事が出来た。
- ・受診 一病状変化の早期発見・早期対応を行い、緊急受診の減少に努める事が出来た。しかし医療設備の少ない特養において、入院者をなくしていく事は、難しい課題である。
- ・入所 一利用者の医療管理受け入れの敷居を下げ、スタッフの協力もあり、受け

入れの範囲は拡大できたと思われる。

「管理栄養士」

- ・ご入居者への嗜好調査やミールラウンド、他部署との連携を行い、御入居者の要望を把握できた。引き続き行っていきたい。
- ・実施した嗜好調査の結果“寿司が食べたい”というご要望が多くあった為、安田物産と協力のもと寿司イベントを実施することが出来た。また、御入居者が食べづらいものや苦手なメニューの提供について検討し、提供しない若しくは提供する頻度を減らす等をして反映させた。
- ・御入居者本人やご家族が提供を希望された嗜好性が強いものや、栄養補助食品等はご家族の協力のもと、関係業者と連携して提供することが出来た。

「ケアマネ」

- ・ご入居者とのコミュニケーションを深める事を先決と考え実行した。日に1度以上のユニット訪室を行い、ご入居者との交流を行う事ことを目標に行動した。現状として8割程度ではあるが、訪室・交流に努め、ケアマネとしての業務のルーティンとなっている。さらに入居者様との交流を深めていく。

「生活相談員」

- ・ご入居者にはゆっくり話を聞く時間を持つことが難しかった。
- ・ボランティアの方達等お話を聞き必要であれば他の部署に繋げるよう努めた。

「事務」

- ・ようやくではあるが、ご入居者の顔と名前が一致した。ご家族はよく来所する方に関しては、把握出来るようになった。

5) 入居者（利用者）の苦情受付体制及び対応に関する考え方

- ・苦情の訴えがある方に対してはマニュアル通り行う事ができた。

6) ターミナルケア（看取り介護）に対する考え方

「ゆりユニット」

- ・ターミナルケアの対象者が1名。計画通りにケアを実践し、お見送りをすることが出来た。

「しやらユニット」

- ・看取り対象入居者は居なかったが、看取り対象者が出てくることを考えて入居者の個別ケアをこまめに行い、情報共有に努めたが完全ではなかった。今後に備え、入居者のご家族が望まれるケアを行なえるようご家族との関りを深めていき「しやら」としての看取りを考えていきたい。

「こでまりユニット」

- ・29年度、看取り介護の対象者はいなかったが、各職員の“思い”や“気づき”等の主観的視点を他職員や他部署と共有し、客観的視点から、現在行っているケアやこれから導入

していくケアがご入居者やご家族にとって意味・価値があるものなのかを考えながら看取り介護を実施していきたい。

「すずらんユニット」

- ・29年度のターミナルケア対象者2名。最期を迎えるご入居者、ご家族の思いを感じ、叶えられるよう職員一人ひとりが1日1日を大事にし、ケアに努めていた。職員同士の情報の共有やアセスメントについて行えている部分もあり、職員全員でご入居者及び家族にとって最期を迎えられた看取り計画書に取り組めたと感じる。今後も生かしていく様努めていく。
- ・ターミナルケアを行い、人に対する思いや気持ち、その人にどうやって寄り添う介護（その人らしい・心温まる・尊厳・家庭的）をしていくか、学んだと感じる。死後の振り返りを行い、介護職員及び他職種と話し合い、死について学び、できていた事、できなかった事が明確になり今後に生かしていく様に努めていく。

「看護」

- ・当該入居者・家族・医師・各部署職員による話し合いを前提に進めていく
 1. 看取りに該当する対象者発症
 2. 状態に合わせて、現在何を必要としているか、どのような対応をして行くのかを職員間で話し合い、意思統一を図る
 3. 家族・医師・関係職員との話し合いと看取りの確認（家族が何を求めているか、又2での内容確認を行う）→看取り計画書に沿って、情報の共有と統一した介護の実施。
 4. 利用者の退所後の話し合いを計画に沿って、感想にいならないよう評価し、次に活かす。
- ・H29年度は2名の対象者がいらっしゃいました。2の話し合いで職員の意思統一を図り、3に活かす事が出来た。計画・実施の部分も、対応としては行う事が出来た。
- ・入居者の状態把握は、職員間の情報共有で80%は出来ていたが、20%程の不足があった為今後改善していく。4については、感想になりやすい為、実施→評価→考察から次に活かしていきたい。

「管理栄養士」

- ・平成29年度行ったターミナルケアはこの考え方に基づき行えた。平成30年度も引き続き御入居者本人と御家族第一の考えを徹底していく。

「ケアマネ」

- ・相談員と連携を行い、看取りの方のご家族様とお話をしながら看取りを行なえたと考えている。次年度も引き続き、ご家族と連絡を取りながら、話の齟齬のないように行っていく。

「生活相談員」

- ・看取りの方が2名いましたが、ご家族と細かく話をさせて頂き「ありがとうございました」とお言葉をいただくことができた。

7) 事故防止（再発防止）への取り組み

- ・29年度事業計画には「事故に発展しないように予測する力を付ける事が出来るような研修内容をとりいれていく」としたが、そのような研修が実施できなかった。このことを踏まえて、次年度も継続してめぐみ全体で事故防止への力を付けていく。そのために、ヒヤリハット報告やインシデント報告があった場合にすみやかに報告書の作成を行い、事故が発生した際にめぐみ全体で情報の共有・再発防止に努める。
- ・昨年度の事業計画には「事故発生時必要に応じて随時委員会を開催する」としたが、その基準が曖昧だったため、基準を設けたのち進めていきたい。

8) 職員の確保、配置及び育成に対する計画

- ・常勤換算数などは、欠員から補充までの期間で若干、減少した部署があったが、概ね計画通りだった。
- ・平成29年度は、介護・看護職員以外の法的に配置が必要なケアマネの退職があった。当事業所のような一人職種かつ必要な配置職種が突発的に抜ける（退職・休職など）時の体制において弱さを感じる。専門職の専門的な業務は別として、共通・共有する業務内容において、「この人がいないとできない」「わからない」ということが所々あり、弱さを痛感する。今後、共通・共有する業務内容においては、実働は別として、複数人で把握しているないし関わりを持つという意識改革や体制を作っていく。
- ・新入職員研修プログラムの実施が一部しかできていない。同業種経験のある職員の入職時には、多少の緩和は良いと思うが、未経験職員が入職した場合には、当プログラムは確実に実施していきたい。
- ・職員育成、スーパーバイザー体制においては、ほぼできていない。各役職者の業務内容の明確化不十分、介護職員の欠員等により、スーパーバイザーが現場に入らざる得なく、バイザー業務の実働が難しかった。
- ・事業所内異動に関しても上記同様。育成において、各々のスキルや知識の引き出し作りは必要なことだと確信はしているが、人員の不安定さにより、異動等の体制変換はしなかった。

9) 施設・設備の保守・管理に関する考え方

「機能訓練」

車椅子等の整備において不十分であった。介護職員との連携の中でチェックを強化していきたい。

「介護主任」

- ・人員不足の伴いユニットの一職員として勤務をしているため、実際に各ユニットを回り状況の把握に努めることができなかったが、月に一度行われる介護間リーダー会議により、各リーダーからの現状の報告を聞くことだけはできた。が聞くだけに留まり、実際には主任業務として成り立っていなかった。自分が一シフトとして関わるユニットに関してはケアの見直しやアドバイス等は行った。
- ・環境整備については各ユニットそれぞれのやり方で行っており、不具合があればユニットリーダーを中心にその都度やり方の変更などをかけている。それぞれの清掃の意識を今後さらに高めていく。

「介護副主任」

- ・施設設備の保守、管理に関してはめぐみ開設 10 年がたち施設設備や備品の痛みや不具合が見られる場所などが見受けられるようになってきている。自分たちで修復が可能なものについてはできるだけ自分たちで行っている。今後、施設設備、備品に対する知識や修復していくスキルをもう少し各スタッフに持ってもあることが必要。
- ・入居者の居住環境について、入居者の方々にとって過ごしやすい環境大きな柱の中で各ユニットが取り組んでくれていた。

1 0) 個人情報保護への取り組み

- ・個人情報保護への取り組みとして施設内研修を通し、施設で働くものは常に個人情報を扱っている事への理解、個人情報とはどのような物か、なぜ保護をしなければならないのか、保護をしなければどのようなことが起こりえるのかを伝達した。今後も委員（認知症ケア向上委員会を通し）個人情報保護への啓蒙活動を行っていく。

1 1) 関係団体・地域団体との連携

- ・横浜市や区役所が主催する研修になかなか参加することができなかった。
- ・YWや泉区相談員けんしゅうには参加することができた。
- ・病院のMSWや病棟看護師と連絡をとりあい情報収集につとめた。

1 2) 社会資源としての役割について

- ・見学希望の方は積極的にお受けした。
- ・町内会の盆踊り・文化祭の準備や後片付け、集会場の掃除などに参加
- ・町内の盆踊りや文化祭にご入居様も参加され、地域の方との交流をすることができた。

- ・エコキャップや町内会の廃品回収への協力をした。

1 3) 各種委員会・研修の実施に関する考え方

「委員会について」

年間予定表通りに進めることはできた。

「研修について」

内部研修年間予定表に添って進めていた。全体会議第二部の時間を活用し、予定通りにできなかった研修も調整した。また外部研修に参加した職員が講師となって開催した研修もあった。認知症ケアに関する研修を強化していく計画であったが、育成・啓蒙等、進捗状況は悪い。来年度は、認知症に特化した委員会を発足し進めることにする。

また、研修出席者の人数（少なさ）を検討していきたい。全員が把握、学習できる体制を検討していきたい。（現状は、同内容の研修を複数回開催する程度のものしかできていない）

1 4) 実習生・ボランティア受入、育成

「ボランティア関係」

- ・しっかりお話しをする時間がとれず、現在の状況や要望を聞き取ることができなかった。
- ・生活相談員としての実働ゆえ、施設内にいることが少なく様子を見ることができていない。

「実習生関係」

- ・今年度は実習生の依頼なし。今後も引き続き依頼があった際には受け入れを行い新たな福祉の担い手の養成を行っていく。

1 5) 防災・防犯対策避難

「防災」

- ・防災設備説明、避難経路の説明、避難誘導の仕方の防災訓練を年2回以上行った。それらの総合訓練として秋に実施した大防災訓練では今年度、初めて地域の方（町内会の会長）が見学に見えた。今後も地域のつながりを持ち何かあった際には地域に協力し、協力していただけるような関係を継続させていきたい。

「防犯」

- ・防犯対策マニュアルを作成各部署に配布しているが、訓練などは行っていない。来年度は訓練も含めて検討して行きたい。