

# 平成27年度 事業報告書

1 施設名 グループホーム 恵の家

2 事業計画

## 1) 事業所運営の理念・基本方針

事業所の理念や基本方針等と実現に向けた職員への働きかけについて記載すること。

〈基本理念〉 「一人ひとりに寄り添う介護に努めます」  
・年間目標として「入居者様に寄り添いましょう」を掲げ、入居者様の想いに寄り添い、入居者様の意思を尊重する支援を心がけます。  
・職員はご家族様と連絡を密にすることで、人間的な関係構築を推進し入居者様の「望まれる暮らし」に活かしていくよう努めます。

### 【考察】

- ・月1回の「恵の家のお知らせ」を通じ、居室担当より入居者様の日常の様子をお伝えすると共に、定期以外の体調不良等の受診の際は、お電話にて受診内容お伝えし、連絡を密にすることで、信頼関係を築く事ができていると考える。
- ・年間目標の他に、毎月の標語を順番に職員で考え、掲示することで、意識を高めるよう工夫をした。

## 2) 管理者の事業に対する考え方

管理者として施設（事業）の意義をどう理解し、運営を行っていくかを記載する

- ・4月より社会福祉法人となり、入居者様、ご家族様が不安な気持ちになることのない様、変わらぬ支援に努める。
- ・入居利用率100%を維持できるよう努める。
- ・自立支援（～してあげる介護はしない）を行い、入居者様と生活を共にする生活相手（パートナー）であり続ける介護を目指す。
- ・心身の状況に応じた施設選びを行い、入退去を検討する。その結果として、当GHが快適な居場所となるように努める。
- ・内部研修や外部研修を通して、職員の質の向上を目指す。

### 【考察】

- ・運営母体が変わっても「何1つ変わらない支援を」という想いで、職員一丸となって、支援に努めた結果、運営推進会議やご家族様が来所の際、「以前より良くなった」との評価を頂くことができた。
- ・外部研修に積極的に参加し、また内部研修を毎月1回定期的に行うことができた。

## 3) 入居者（利用者）の受入（利用）促進計画

- ①入居者様が退居された場合は、次の入居までスムーズに行い、空床期間を短くし稼働率向上に努める。
- ②ホーム見学希望の連絡があった際は、迅速に対応し、丁寧に、ご相談内容に耳を傾ける事を心がけ、お申し込みにつなげていく。

**【考察】**

- ・見学希望の電話に対し、迅速かつ丁寧にに対応することで、お申し込みにつなげることができた。

**4) 入居者（利用者）のニーズ・要望への対応内容**

入居者（利用者）のニーズを把握し、どうサービスの質を改善していくのかを具体的に記載すること。

- ①居室担当制をよく理解し、入居者様の心の声を聴き、よき理解者となるように関わりを持つ。
- ②入居者様が主役である「その人らしい人生」を送っていただくために、ポジティブな視点を常に持ち、ケアにつなげる。
- ③フローアや居室の環境整備に努め、入居者様が安全に気持ちよく暮らせるよう細部にまで配慮する。

**【考察】**

- ・内部研修にて、居室担当の役割や大切さを伝えることで、「入居者様のことを知りたい」「ご希望に沿うには、どのようにしたら良いだろう」等の会話が職員間で増え、具体的な支援につながり、意識が高まったと考えられる。

**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**

苦情を受けて迅速な対応ができる仕組みについて。また苦情対応に関する基本的な考えを記載すること。

- ①苦情受付担当者と苦情解決責任者を提示し、苦情対応マニュアルに沿った対応を行っていく。
- ②「ご意見箱」を設置し、いつでも申し出ができる環境を整える。
- ③職員以外の第三者機関の連絡先を提示し、職員以外でも受付していることを周知していく。

**【考察】**

- ・居室担当制を強化することで、入居者様が訴え辛いという思いにならない様、日課として、ご意見をうかがう様、努めた。聞かれたご意見は「宝物」として捉え、迅速に改善するよう努めた。

**6) ターミナルケア（看取り介護）に対する考え方**

恵の杜およびめぐみの両施設は記載すること。

**【考察】**

**7) 事故防止（再発予防）への取り組み**

事故の把握方法及び再発予防の取り組み等を具体的に記載すること。

前年度の前半は、薬に関する事故が目立っていたが、下記の取り組みを実践することで、後半は件数が減ってきている。しかし、ゼロではないので、新しい取り組みを付け加え、再発防止に努めていく。

- ①薬のセット時と服薬時は必ず職員2名で対応する。
- ②入居者様の薬の管理をビニール袋から、プラスチックケースでの管理とし、お名前だけでなく、日付の印字をする。
- ③同じ研修を定期的に、繰り返し実施することで、事故に対する意識向上に努める。

**【考察】**

- ・薬の事故に対する内部研修を2か月に1度、繰り返し実施した。件数は減ったもののゼロではないので、次年度の課題とし、継続して意識向上および事故件数ゼロを目指す。

**8) 職員の確保、配置及び育成に対する計画**

運営をしていく上で必要な職員の確保、適正な配置及び育成について記載すること。

①介護職員 常勤換算 11.7名

- ・早番、日勤、遅番、夜勤

②他職種

- ・日勤

- 新人研修プログラムを新たに作成し、恵の家の職員としての意識を高め、理念に沿ったケアを実践して頂く。
- 管理者は、常に職員の状況を把握し、必要時は個人面談を行い、早い段階で職員の悩みの改善や、ストレスの解消に努める。
- 職員個々の目標を明確にし、質の向上に努める。

**【考察】**

- ・定期的に職員との面談を実施し、働きやすい風通しの良い職場作りに努めた。結果、以前は高かった離職率も低下し、引き続き職員が生き生きと働くことができる職場作りに尽力していく。

**9) 施設・設備の保守・管理に関する考え方**

入居者（利用者）が施設を快適・安全に利用するために、施設・設備の保守・管理に関する考え方を記載すること。

定期的に点検を実施し、ホーム内設備の不備や不具合を早期に発見し、早急な修繕に努める。

**【考察】**

- ・職員内で、担当の委員を決め、迅速に対応することができた。

--

<b>10) 個人情報保護への取り組み</b>
個人情報の保護に対する取り組みを具体的に記載すること。
①外部研修への参加、内部研修の実施により、職員への個人情報保護法の理解を深め、規定書類の運用を的確に行う。 ②再利用した用紙やメモの裏面の情報に細心の注意をはらう。
<b>【考察】</b> ・内部研修にて個人情報保護に関する知識を共有し、取り組むことができた。

<b>11) 関係団体・地域団体との連携</b>
関係機関（区役所・医療機関・他施設等）、地域団体（町内会・地区民生員等）との連携について、具体的に記載すること。
①横浜市や区役所、所属する横浜市認知症グループホーム協議会が主催する研修等には、積極的に参加し交流を深める。 ②年6回の運営推進会議を通じて、情報を収集すると共に、交流を深める。 ③自治会の催しに積極的に参加する。納涼祭や地域の掃除などの活動への参加する。 ④地域包括センターとの連携を強化する。
<b>【考察】</b> ・関係機関が主催する研修や会議は、積極的に参加し、情報交換や交流を深めることができた。 ・運営推進会議を予定通り実施し、情報収集および情報発信をすることができた。 ・地域の行事や活動に事故なく参加することができた。

<b>12) 社会資源としての役割について</b>
---------------------------

地域社会及び近隣住民に対する社会貢献や福祉の啓蒙に対する考え方を記載すること。

ホームの活動を掲示板などで発信し、近隣住民の方が気軽に来所して頂き、相談して頂けるような雰囲気作りに努めていく。

**【考察】**

- ・阿久和団地内の掲示板にホーム行事の掲示をさせて頂いた。

**13) 各種委員会・研修の実施に関する考え方**

法令で定められている委員会・研修および事業所独自の委員会・研修について具体的に記載すること。

- ①入居者様の接遇を推進する上で必要な定例会議を下記の通り、実施する。
  - ・ケアプラン会議  
6か月毎に実施する。ADL等のご本人様の状況が大きく変化した場合、その都度、開催する。
  - ・ワーカー会議  
毎月1回程度、開催する。入居者様の対応の確認のほか、行事・レクリエーションの確認、全体の課題や問題を話し合う。また、職員の意見交換の場として活用する。
- ②接遇にあたる職員の専門的知識と技術の向上に向けて、更に、福祉従事者として人間性の獲得を目指し、外部の研修に参加し、また月1回内部研修を実施する。
- ③職員が介護福祉士など、資格取得に向けた支援体制を強化する。

**【考察】**

- ・定例会議、内部研修を予定通り実施することができ、職員の知識や技術が少しずつではあるが、向上した。
- ・関連機関の主催する研修を促し、参加することで、平成27年度介護福祉士に職員が合格することができた。

**14) 実習生・ボランティアの受入、育成について**

実習生の受入、ボランティアの育成について具体的に記載すること。

- ①区社会福祉協議会などと連携を図り、ボランティアの定期的な導入を継続する。
- ②実習生の受け入れは、依頼があれば検討していく。

**【考察】**

- ・月1回(第2日曜日)に定期的にボランティアレクを実施し、入居者様やご家族に喜んで頂けた。
- ・週1回、定期的にボランティアの方に来ていただき、外部のご意見を聞くことで風通しの良い職場づくりの参考にさせて頂いた。

**15) 防災・防犯に関する計画**

法令で定められている避難訓練・研修および独自の委員会・研修について具体的に記入すること

- ①消防計画に基づき訓練企画・実施していくものとする。  
総合訓練を夜間想定で実施する。
- ②その他  
救急法の実技講習会への参加を検討する。

**【考察】**

- ・年2回、瀬谷消防署の協力を得ながら、防災訓練を実施した。
- ・瀬谷消防署主催の「救急時の対応」実技講習会に参加させて頂き、内部研修に活かすことができた。

### 3) 入居者（利用者）の受入（利用）促進計画

- ①入居者様が退居された場合は、次の入居までスムーズに行い、空床期間を短くし稼働率向上に努める。
- ②ホーム見学希望の連絡があった際は、迅速に対応し、丁寧に、ご相談内容に耳を傾ける事を心がけ、お申し込みにつなげていく。

#### 【考察】

- ・見学希望の電話に対し、迅速かつ丁寧に対応することで、お申し込みにつなげることができた。

### 4) 入居者（利用者）のニーズ・要望への対応内容

入居者（利用者）のニーズを把握し、どうサービスの質を改善していくのかを具体的に記載すること。

- ①居室担当制をよく理解し、入居者様の心の声を聴き、よき理解者となるように関わりを持つ。
- ②入居者様が主役である「その人らしい人生」を送っていただくために、ポジティブな視点を常に持ち、ケアにつなげる。
- ③フローアや居室の環境整備に努め、入居者様が安全に気持ちよく暮らせるよう細部にまで配慮する。

#### 【考察】

- ・内部研修にて、居室担当の役割や大切さを伝えることで、「入居者様のことを知りたい」「ご希望に沿うには、どのようにしたら良いだろう」等の会話が職員間で増え、具体的な支援につながり、意識が高まったと考えられる。

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

苦情を受けて迅速な対応ができる仕組みについて。また苦情対応に関する基本的な考えを記載すること。

- ①苦情受付担当者と苦情解決責任者を提示し、苦情対応マニュアルに沿った対応を行っていく。
- ②「ご意見箱」を設置し、いつでも申し出ができる環境を整える。
- ③職員以外の第三者機関の連絡先を提示し、職員以外でも受付していることを周知していく。

**【考察】**

- ・居室担当制を強化することで、入居者様が訴え辛いという思いにならない様、日課として、ご意見をうかがう様、努めた。聞かれたご意見は「宝物」として捉え、迅速に改善するよう努めた。

6) ターミナルケア（看取り介護）に対する考え方

恵の杜およびめぐみの両施設は記載すること。

**【考察】**

## 7) 事故防止（再発予防）への取り組み

事故の把握方法及び再発予防の取り組み等を具体的に記載すること。

前年度の前半は、薬に関する事故が目立っていたが、下記の取り組みを実践することで、後半は件数が減ってきている。しかし、ゼロではないので、新しい取り組みを付け加え、再発防止に努めていく。

- ①薬のセット時と服薬時は必ず職員2名で対応する。
- ②入居者様の薬の管理をビニール袋から、プラスチックケースでの管理とし、お名前だけでなく、日付の印字をする。
- ③同じ研修を定期的に、繰り返し実施することで、事故に対する意識向上に努める。

### 【考察】

- ・薬の事故に対する内部研修を2か月に1度、繰り返し実施した。件数は減ったもののゼロではないので、次年度の課題とし、継続して意識向上および事故件数ゼロを目指す。

## 8) 職員の確保、配置及び育成に対する計画

運営をしていく上で必要な職員の確保、適正な配置及び育成について記載すること。

- ①介護職員 常勤換算 11.7名
  - ・早番、日勤、遅番、夜勤
- ②他職種
  - ・日勤

- 新人研修プログラムを新たに作成し、恵の家の職員としての意識を高め、理念に沿ったケアを実践して頂く。
- 管理者は、常に職員の状況を把握し、必要時は個人面談を行い、早い段階で職員の悩みの改善や、ストレスの解消に努める。
- 職員個々の目標を明確にし、質の向上に努める。

### 【考察】

- ・定期的に職員との面談を実施し、働きやすい風通しの良い職場作りに努めた。結果、以前は高かった離職率も低下し、引き続き職員が生き生きと働くことができる職場作りに尽力していく。

9) 施設・設備の保守・管理に関する考え方

入居者（利用者）が施設を快適・安全に利用するために、施設・設備の保守・管理に関する考え方を記載すること。

定期的に点検を実施し、ホーム内設備の不備や不具合を早期に発見し、早急な修繕に努める。

【考察】

- ・職員内で、担当の委員を決め、迅速に対応することができた。

10) 個人情報保護への取り組み

個人情報の保護に対する取り組みを具体的に記載すること。

- ①外部研修への参加、内部研修の実施により、職員への個人情報保護法の理解を深め、規定書類の運用を的確に行う。
- ②再利用した用紙やメモの裏面の情報に細心の注意をはらう。

【考察】

- ・内部研修にて個人情報保護に関する知識を共有し、取り組むことができた。

## 11) 関係団体・地域団体との連携

関係機関（区役所・医療機関・他施設等）、地域団体（町内会・地区民生員等）との連携について、具体的に記載すること。

- ①横浜市や区役所、所属する横浜市認知症グループホーム協議会が主催する研修等には、積極的に参加し交流を深める。
- ②年6回の運営推進会議を通じて、情報を収集すると共に、交流を深める。
- ③自治会の催しに積極的に参加する。納涼祭や地域の掃除などの活動への参加する。
- ④地域包括センターとの連携を強化する。

### 【考察】

- ・関係機関が主催する研修や会議は、積極的に参加し、情報交換や交流を深めることができた。
- ・運営推進会議を予定通り実施し、情報収集および情報発信をすることができた。
- ・地域の行事や活動に事故なく参加することができた。

## 12) 社会資源としての役割について

地域社会及び近隣住民に対する社会貢献や福祉の啓蒙に対する考え方を記載すること。

ホームの活動を掲示板などで発信し、近隣住民の方が気軽に来所して頂き、相談して頂けるような雰囲気作りに努めていく。

### 【考察】

- ・阿久和団地内の掲示板にホーム行事の掲示をさせて頂いた。

### 13) 各種委員会・研修の実施に関する考え方

法令で定められている委員会・研修および事業所独自の委員会・研修について具体的に記載すること。

- ①入居者様の接遇を推進する上で必要な定例会議を下記の通り、実施する。
  - ・ケアプラン会議  
6か月毎に実施する。ADL等のご本人様の状況が大きく変化した場合、その都度、開催する。
  - ・ワーカー会議  
毎月1回程度、開催する。入居者様の対応の確認のほか、行事・レクリエーションの確認、全体の課題や問題を話し合う。また、職員の意見交換の場として活用する。
- ②接遇にあたる職員の専門的知識と技術の向上に向けて、更に、福祉従事者として人間性の獲得を目指し、外部の研修に参加し、また月1回内部研修を実施する。
- ③職員が介護福祉士など、資格取得に向けた支援体制を強化する。

#### 【考察】

- ・定例会議、内部研修を予定通り実施することができ、職員の知識や技術が少しずつではあるが、向上した。
- ・関連機関の主催する研修を促し、参加することで、平成27年度介護福祉士に職員が合格することができた。

### 14) 実習生・ボランティアの受入、育成について

実習生の受入、ボランティアの育成について具体的に記載すること。

- ①区社会福祉協議会などと連携を図り、ボランティアの定期的な導入を継続する。
- ②実習生の受け入れは、依頼があれば検討していく。

#### 【考察】

- ・月1回(第2日曜日)に定期的にボランティアレクを実施し、入居者様やご家族に喜んで頂けた。
- ・週1回、定期的にボランティアの方に来ていただき、外部のご意見を聞くことで風通しの良い職場づくりの参考にさせて頂いた。

**15) 防災・防犯に関する計画**

法令で定められている避難訓練・研修および独自の委員会・研修について具体的に記入すること

- ①消防計画に基づき訓練企画・実施していくものとする。  
総合訓練を夜間想定で実施する。
- ②その他  
救急法の実技講習会への参加を検討する。

**【考察】**

- ・年2回、瀬谷消防署の協力を得ながら、防災訓練を実施した。
- ・瀬谷消防署主催の「救急時の対応」実技講習会に参加させて頂き、内部研修に活かすことができた。