

平成30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

- ①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来年度も実施していく。

また、ご家族からケアの質が低下しているのご指摘を受けるケースが多かった。

継続的な欠員があり、介護職員の心身の疲労があると思うが、それは理由にはならないと考える。今は、できることを一つ一つ解決していき、一つでもご家族、ご入居者が満足できることを増やしていく

- ②24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。来年度は新加算算定と同時に24時間生活シートの正確な作成と提出を義務付けて、ご家族に確実に伝達していく

- ③ 役職者の指導・教育・決定的役割が機能しきれていない。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。

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、来年度も継続して人員体制を含めた指導体制を見直していく

- ④ 連携において、各部署末端まで情報共有ができていないことが多くみられた。結果、ご家族からの質問やその連携事項において、即答、即対応ができない点が見られた。連携手段の強化はもとより、役職者及び各部署リーダーだけではなく、他職員にもこの連携力を強化する啓蒙を実施している。また、即答、即対応ができない（連携不足）ゆえ、相手に対し「わからない」という言葉が出てしまうことも見られた。連携などでできているできていないは別として、「わからない」というキーワードは使わないという啓蒙、そして、わからないなりの対応や発言に意識して業務にあたることを今後の目標である。

2) 管理者の事業に対する考え方

- ①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30年度の平均稼働率約89%（SS含む）
- ②年末年始の入退院の繰り返し、年度末の感染症蔓延が平均稼働率の低迷の要因。ただ看取

りなどで退所になった後の新入居までの所要時間が昨年度に比べ、かなり早くなった。来園度は、さらなる期間短縮をするために、事前面接などを行い、初動を早くできるように申込者との連絡を密にしていく。

- ③めぐみの運営に即影響する事項も含め、支部との連携は、密に行ってきた。今後は、事業部の組織が変更になったがこの連携の強度は、来園度も継続していきつつ、自事業所での解決力も必須になってくると思われるので、自事業所内の指揮系統力、決済力等強化していく
- ⑤ 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」

- ・本入居関係は、ケアマネージャーと協力して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。
- ・年度末に数人の退所者が出て新規の入居者の対応に時間がかかってしまった。

「ケアマネ」

- ・新規でのご入居者様に関しましては、空床になってしまう期間を短くできるように、各部署との連携を行ってきた。こちらも変わらず、来年度も継続していく。

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」

- ①職員での取り組む姿勢に個人差を感じることはあるが、それでも 29 年度に比べると個人の意識が確実に上がってきていると感じる。基本業務（日々決まっている業務）のみに陥りがちなところがまだあるが、今後は個人個人でその都度、仕事の効率化やご入居者のためにできることを考えていけるようにしていきたい。
- ②居室担当制については、担当者がその方に合ったケアを率先して提案するところまでには至らず、来年度には少しずつでもそのような動きができていけたらと思う。
- ③まだまだではあるが、昨年度よりも職員からの提案、意見などは増えてきたので意識がかわりつつあるのを感じるので、このままさらに進めていけたらと思う。
- ④小さな変化への気付きも気付けてはいるが連携不足があったり、共有するという意識がいまひとつ。そこの意識付けをしっかりと行っていければより良いケアに必ず繋がっていくと思う。

「しゃらユニット」

- ①職員同士の情報共有が完全ではなく、部分的に欠落していたこともありご家族の方が来所されても直ぐに帰られてしまったり時間的に余裕がなく聞き取りができなかった。また、入居者様からの聞き取りをしても、健康管理上できないこともありそれを可能にすることにより、一部変更した部分で不満を口にされたのでご家族が来所されたときにどの職員でも話せるよう、統一すべきであった

「こでまりユニット」

- ①各記録手段・方法を使用し、各職員の記録内容も濃くなり、加えて“気付き”の情報の共有も概ねできてきており、徐々にではあるがケアへ繋げていく事ができている。だが、今の段階ではまだ不十分であると感じる為、満足せずより良いケアを目指していきたい。
- ②居室担当はもちろんであるが、徐々に他職員と協力し、要望の把握を行って行けたと感じている。面会時等、日常・最近の変化等お伝えし、その中でご家族とのコミュニケーションも増え、情報を得られている印象を受ける。来年度も継続し、信頼関係の構築へ努めていきたい。
- ③職員一人一人、“気付き”の発信が積極的にあり、それを含めケアへの取り入れができつつある。事柄が発生してからの初動がやや遅い場合もあるが、検討後に発動や伝達などあり。
- ④24時間シートの作成・更新も居室担当が担っているので、居室担当が中心に動く、というところを再度各職員、意識していく必要がある。

「すずらんユニット」

- ①居室担当の理解と責任に関しては、まだ不完全なところでもあるが、日々の生活の中での変化に対応し、対策できたと感じている。
ユニット内での意見や工夫を積極的に取り入れ、ご入居者に対してのケア向上に努めていきたい。
- ②早期に対応できているところとできていないところがあるように感じた。
ユニット職員一人一人の意識をさらに強化していく必要がある。
- ③ご入居者との関係はとても良い。ご入居者のご家族が来園された際には、ご入居者の近況報告などを職員全員ができるように努めていき、更なる信頼を築いていく。
- ④多職種との連携、情報共有を更に高めていくよう、記録の充実と報告連絡相談の重要性を職員全員で備える。

「ショート」

一時的に利用が必要なご利用者様もいらっしゃいましたが、比較的、定期利用でのご利用につながっていると考えています。

「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」

- ①利用者様の健康管理をもとに、ニーズとして胃瘻の方の経口摂取チャレンジと継続を行ったり、腹満と便秘のある利用者様の排便コントロールを調整して実現できた事。
- ②医師との連携にて、ステージⅢ（5 cm以上の深さ）褥瘡の完治ができたことも評価出来た事柄である。
- ②1件、病状把握がうまく出来ず緊急受診に発展したことは反省する部分ですが、この事例をふまえ再発の防止に努める。

「管理栄養士」

- ①ご入居者への嗜好調査や食事の様子観察、巡回、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。
- ②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。
- ③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、栄養補助食品等の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」

ご入居者様との交流を図り、徐々にでも気持ちの面での距離を縮められるように意識を行ってきました。来年度も継続して行っていきます。

「生活相談員」

- ①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。
- ②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。

入居者（利用者）の苦情受付体制及び対応に関する考え方・

- ①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。
- ②新規のご入居者の家族等丁寧に対応できなかった為の訴えが多く聞かれてしまった。
今後は今まで通りではなく細かく対応が求められていると感じた。

5) 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」

- ①対象者が1名いらっしやった。①から④を通して、概ね実践ができていたと感じる。
職員の共意識もしっかりとしており、今後またターミナルケアを行う際には、大きな力となると思う。

「しやらユニット」

ターミナルケア時、連携は完全とは言い難いが出来たと思う。
看取り入居者が2名。ご本人の嗜好や意思を尊重し、ご家族にもめぐみで最後を迎えられ良かったというお言葉を頂いたので、今後は各部署との連携を密にしていく必要がある。看取りに限らず、臨機応変に対応すること。入居者とご家族の信頼を得ることが必要であるのを再確認していくのが今後の課題である。

「こでまりユニット」

- ①30年度のターミナルケア対象者2名。職員一人一人が持っている主観的観点を、他職員・他部署と共有し客観的観点から主な計画書作成を行った。またご本人やご家族にとってどのように感じられるのかと言う視点を常に考えケアへ努めていけたと感じる。
②職員一人一人がご本人やご家族の思いを汲み取りケアへと繋げていけるように努めていた。今後も継続し、安心で安楽、思いやりを持ちケアを行っていけるように努めて行く。

「すずらんユニット」

- ①ご入居者1名が入院され、退所となった。そのご入居者に対してのケアが出来ていたかと振り返ると、少しでも苦痛が取り除けるように職員全員で考えて出来ていたと感じる。
今後もその人らしく日々を過ごすには？と職員で密に話をし、共有していきたい。
②ご入居者との関わりや関係性はそのまま密に行っていき、ご家族の思いも理解しながらケアの方法も変化があれば迅速に対応していく。

「看護」

- ①今年度は看取った利用者様は、男性1名・女性4名と多い年であった。しかし、ご家族からも「ありがとうございました」の言葉を皆さんから頂く事が出来良かったと思う・また家族に寄り添い、居室のベッドの配置の変更し、職員が日頃からご入居者の顔を見やすくしたり、ご入居者から居室外の様子を見えやすくしたりと介護と検討しながら実施できた。アルコールの提供等が出来たことも、個別性のある介護・看護として出来ていたと感じられることは評価できる。
②今年度施設医師の変更があり、ターミナルの対応・流れに戸惑いはありましたが、何と

かトラブルもなく順調に進むようになりました。

「管理栄養士」

平成 30 年度に行ったターミナルケアはこの考えのもと行えた。またそのうちの数件はご家族のご協力のもと、嗜好を把握しそれに沿ったものを他職種と連携し提供できたことはよかったと思う。今後ご本人とご家族の思いを最優先に看取りに取り組むよう努める。

「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」

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。

6) 事故防止（再発防止）への取り組み

- ① ヒヤリハット報告、インシデント報告が起きた際、迅速に報告書は上がっていたが、同様のインシデントが多く、施設全体の意識は薄いと感じられる。どのようにして同様の事故が起きないか、31年度の委員会の中で議題を上げ解決策を考えて行く。
- ② ①と同様に再発予防を努める為に最善の対応策を委員会及び研修の中で意識を向上していく。
- ③ 今年度より研修内容を変え、事故の意識を全体で意識する様努めていく。

7) 職員の確保、配置及び育成に対する計画

- ① 常勤換算数などは、常時マイナス1名を推移している。
- ② 役職者（専門職介護職の者）を各フロアに配置し、役職者の管理範囲を分担制にした。ユニットリーダーの退職や交代が年度内にあり、中間層（介護ユニットリーダー）の指導においては、一進一退であったが、役職者の人間関係作りに尽力している所が伺えた。
新ユニットリーダーを今年度に発足しているので、中間層の教育・指導を加速させていく。
- ③ 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。

8) 施設・設備の保守・管理に関する考え方

「課長」

- ①めぐみも10年を経過し、いろいろなところで不具合が出始めているが、その都度対応

できていると思う。まだ、不具合というほどでもないが気になるところも出てきているので、そこも注意してみていき、その都度対応していきたい。

- ②各ユニットでトイレ掃除や洗面所の掃除をするということになり、1年以上経過しているが、職員にその意識が根付いており、各ユニット清潔である。
- ③各ユニットにそのユニットなりの特色がでていていると思うが、生活の場としてとらえた場合、まだ不十分であると感じる。ユニットの職員間でどうしたらもっとご入居者にとって心地やすい、過ごしやすい場所になるのか議論の余地があるので、各ユニットで取り組んでいけたらと思う。

「係長」

補修や、修繕、復旧などは不十分ではあるができるだけ行った。ユニット内の環境についても少しずつではあるが自分たちで清潔を保つよう意識がされてきていると思う。今後もその意識を持ちつつ継続して業務にあたっていけるようにしていきたいと思う。

9) 個人情報保護への取り組み

- ①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。
- ②ご家族のユニットに対する好意的な思いと他ご入居者の入院などに至る身体状態の情報の取り扱い（他ご家族が他ご入居者を心配してくださっているなど）について、今後検討する事案があり。原則的には話さないのが前提ではあるが、同居している相手を心配される気持ちもないがしろにはできない。
対象となるご入居者のご家族にその都度、病状などのお話はできないが、「入院している」「安定されている」などまでは言って良いか？確認をしていくべきか？今後、検討していく。

10) 関係団体・地域団体との連携

- ①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。
- ②泉区相談員研修にはケアマネージャーと共に参加することができた。
- ③病院相談員や病棟看護師と連絡をとりあい情報収集につとめた。

11) 社会資源としての役割について

- ①見学希望の方は積極的にお受けした。
- ②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
- ③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。
- ④エコキャップや町内会の廃品回収への協力をした。

12) 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。全体会議第二部に時間を設けて、施設長と主任により、介護初任者研修を定期的の実施していただいた。

13) 実習生・ボランティア受入、育成

「ボランティア関係」

- ①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。
- ②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」

- ・ H30 年度実習生の受け入れ実績は 0 件であったため評価はできないが、実習生の受け入れがあった場合には、引き続き事業計画に沿って実習生の受け入れを行っていく。

14) 防災・防犯対策避難

「防災」年 2 回の防災訓練を行っている。主に火災時の避難誘導の方法と実際の火災を想定し消防署立ち合いのもと訓練を行っている。土砂災害などの災害時の訓練はできておらず次年度は行っていく予定。

大規模災害時の福祉避難場所開設運用について、連絡会などに出席し動向を見てきていた状態。行政より福祉避難所情報共有システムが導入されたが現段階では試験的な運用にとどまっている。今後も連絡会等に参加して行政と連携を図っていく。

福祉避難所開設マニュアル作成は現時点ではほとんど進んでおらず次年度検討作成を行っていく予定。

「防犯」防犯対策においてはマニュアルを配布したのみで、実際に想定した訓練などは行えておらず、今後の課題である。