

# 令和元年度 事業報告書

恵の杜 通所リハビリテーション

## 1) 事業所運営の理念・基本方針

事業所運営理念：「安心と信頼」

平成 31 年度の通所リハビリテーションにおいては、平成 33 年度に「リハビリ特化型デイケア」を構築すべき準備期間の初年度としていく。地域のご利用者様が 1 日でも長く安心して、ご自宅で過ごせるように、恵の杜通所リハビリテーションしかできないリハビリ特化型デイケアを目指す。地域に信頼されるようにリハビリだけではなく、地域活動等の参加にも力を入れていく。

- ・リハビリ課と連携を強化し、リハビリ職の個別訓練の他に、ご利用者様には個別にて自主トレーニング等の支援を行っていく。
- ・職員に対して安心・働きやすい職場環境を目指し、ワークライフバランスの実現化と質の高いサービス意識の構築に向けた取り組みを行い、魅力のある環境作りを行っていく。
- ・事業運営に関わる介護サービス事業所や医療機関との連携を深め、高い信頼関係の下、安定した運営を行い、地域に信頼される事業所を目指す。

### <考察>

令和元年度は稼働向上・維持に全力を注ぎ、月平均稼働率・収入においては、目標を達成することができた。

「リハビリ特化型デイケア」の構築に向けて、他施設のデイケア見学に行き、今後、恵の杜通所リハビリテーションが進むべき、リハビリ特化型デイケアの方向性を見い出すことができた。

職員に対して安心・働きやすい職場環境を目指したが、職員 2 名退職となった。管理者自身稼働向上に力を入れすぎしまい、職員一人一人と向き合い、コミュニケーションを密に取ることができなかつたため令和 2 年度はとにかく職員と向き合い、悩み、不安等を一緒に悩み、解決し、退職者ゼロを目指していく。

## 2) 稼働率向上計画

### ①現定員内での安定した稼働確保

24 名定員の空きを作らないように登録の確保に尽力を注ぐ。(24 定員の枠の空きが出た時は、速やかに新規ご利用者の補充を行う。)

受診・私用などで欠席したご利用者様には臨時利用・振替利用の声掛けを積極的に行っていく。

ご利用者様が 1 日でも長く自宅で過ごせるように、入院等の重度化する前の早期発見・ご家族に早期受診を促していく。また、全職員が体温・血圧・顔色などから早期発見ができるように医療面の強化を行う。

### ②具体的な目標稼働率の提示と共有

事業所内に平成 31 年度の稼働目標を提示し、目標達成に向けて全職員が意識できる環境を作る。平成 31 年度は、稼働率 87%以上(1 日平均 21 名以上)を目指す。

### ③地域居宅ケアマネとの信頼関係の構築

安定した稼働確保を実現させるためにも、居宅ケアマネとの連携を強化し、信頼関係を築いていく。

#### <考察>

令和元年度は、とにかく稼働向上、維持に力を入れてきた結果、年間の月平均が 21.1 名と過去最高を達成することができた。目標額も達成することができた。

要因は、積極的に居宅事業所に営業を行うことにより、居宅事業所より新規利用者の依頼が多くあり、年間を通し、全曜日定員を割ることなく多くの新規ご利用者を受け入れることができたため。引き続き、令和 2 年度も月平均 21 名以上を目指していく。

### 3) 職員配置体制及び人材育成指導

運営をしていく上で必要な職員確保は、通所リハビリテーション業務の人員基準を満たし、かつ、安心して安全な業務を行うために必要とされる最低人数とする。当年度においては、医師 1 名（兼務）PT 1.1 名（入所兼務）看護 1 名（非常勤）、毎日、1 名出勤）介護 6.5 名（1 日当たりの常勤換算）運転手 2 名で調整する。収入拡大に繋がる上位加算の算定においては、現人員において算定可能なものとし、半年単位で適正検討を行う。

職員の育成に関しては、研修等を中心に年間計画にて定める。すべての職員（運転手も含む）がチームケアを行う上での大切な心（受容と共感）を持ち備えるような育成を目指していく。

#### <考察>

令和元年度は退職 2 名（介護）入職 1 名（介護）であった。

職員に対して安心・働きやすい職場環境を目指したが、退職者を出してしまう。要因は希望休、有給が取りづらい環境、職員間のコミュニケーション技術不足より、うまく職員間のコミュニケーションを取ることができなかつたためと分析する。令和 2 年度は内部研修等でコミュニケーション技術の向上を目指す。

### 各種委員会・研修体制（年間計画は別紙参照）

法令で定められた委員会・研修に関して、定期的開催し、事業所全体の質の向上に努める。研修にあたっては、年間計画を定めて計画的に行う内部研修と自己啓発を促すことを目標にした外部研修を予定していく。事業所は、研修の情報を職員に開示する。

平成 31 年度は「認知症ケア」を強化すべく、積極的に認知症研修参加・勉強会の実施などから、介護職員の育成を図っていく。

#### <考察>

令和元年度は認知症ご利用者のために、認知症専門病院の外部研修に参加した。また、

法令研修の他に、認知症研修を定期的実施。認知症について全職員理解を深めた。

#### 4) 入居者（利用者）のニーズ・要望への対応

通所リハビリテーションにおけるご利用者様のニーズ・要望への対応に関しては、通所リハビリテーション計画書で適切に管理を行い、ご利用者様・ご家族様の思いを尊重しながら、目標を明確に設定し、全職種にて支援していく。目標を達成していく過程において全職種にて情報共有を強化し、必要に応じて訪問指導により、介護者及び各関係者の理解協力を得ながら取り組んでいく。

##### 具体的な取り組み

- ①業務後行う夕礼にて当日利用のご利用者に関して情報共有を行う。
- ②ひと月ごとに身体状況の変化を経過報告書としてケアマネへ送付し、情報提供するとともに家族やケアマネが感じる変化等を返信頂く。
- ③通所リハビリテーション計画書作成における全職種参加のカンファレンスを強化し、情報共有と目標に対してのアプローチ方法等を検討する。
- ④通所リハビリテーション計画書の作成・実施後、概ね3ヵ月に1度更新の説明 をご利用者様及びご家族様に行い、目標達成具合や新たな課題に関する検討 事項等、対話形式で丁寧説明しながら、同意を得る。必要に応じ訪問による 計画書の説明を行う。

##### <考察>

計画どおり遂行できている。

カンファレンスによる情報共有はもちろん、令和元年度は、ご利用者様・ご家族様からの悩み・相談などを傾聴し、よりよい信頼関係を構築することができた。

#### 5) 入居者（利用者）の苦情受付体制及び対応

苦情対応の担当責任者及びその連絡先を重要事項説明等で明確にし、苦情の申し出または相談があった場合は迅速かつ誠実に対応していく。苦情または相談事項に関しては、対応責任者または担当者が苦情相談処理報告書に準じて内容の把握、対応を明確にし、管理者・本部に報告する。

苦情以外にも些細なことでも相談できる窓口等を設置し、日ごろよりご利用者様・ご家族様とのコミュニケーションを図る。

##### 具体的な取り組み

- ①意見箱の設置
- ②相談窓口の強化（何でも話し合える関係作り・苦情が発生したときは早期対応・早期謝罪により早期解決をめざす。）

③苦情対応に関する内部研修、勉強会の実施

#### <考察>

令和元年度は苦情0件。引き続き、苦情対応については、内部研修・カンファレンスを重視する。また、引き続き、苦情対応には早期発見・早期対応を重視していく。

### 6) 事故防止（再発予防）計画

- ①サービス中に事故特変があった場合は、施設医師または看護師へ報告し、ご家族へ連絡する等適切な措置を迅速に行う。生命に係わる状況、緊急性が高い状況などの場合には救急対応を行ったのちご家族へ連絡し、経過の報告を行う。施設内で起こった事故に関しては事故報告書に記載し、管理者・本部へ報告する。また、横浜市へ速やかに報告する。
- ②事故及びヒヤリハット発生時は速やかに全体ミーティングにて検討し再発防止や対応強化に全力で努める
- ③身体状況の変化により、転倒等の事故発生が高いと予測される場合は、介護・看護・リハビリ・相談にてミーティングを行い、対応の統一を行い事故防止に努める。
- ④感染症の流行期にはその都度対策方法を全職員にて徹底し、ご利用者様・ご家族様へ注意喚起を促し、感染対策及びまん延予防に努める。

#### <考察>

令和元年度は横浜市に報告する事故0件

引き続き、事故ゼロを目指し、ヒヤリハット・事故の防止のための勉強会に力を注いでいく。また、夕方のミーティング等で随時、ヒヤリハットの報告・今後の対応を話し合っており、事故防止に努めていく（令和元年度のヒヤリハット件数は38件）。

### 7) 施設設備の保守・管理

通所リハビリテーションのご利用者が快適・安全に過ごせるように、日々整理整頓や点検を怠らず、保守管理に努める。

#### 具体的な取り組み

- ①行き届いた清掃
- ②小まめな点検作業
- ③平成31年10月に消費税が増税されるため、上半期に老朽化して修理をしなければならない箇所を最優先に修理を依頼していく。

#### <考察>

令和元年度は古くなったホットパックの交換、古くなった車両の交換、浴室のシャワーのサーモスタットの交換を行った。前年度に引き続き、日常的に施設・設備点検を行って

いく。

## 8) 個人情報保護計画

- ①業務上知り得たご利用者又はご家族の個人情報に関してはご利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除き、第三者に漏らさないようにする。同内容は契約書・個人情報に関する同意書にて説明を行い同意を得る。個人情報の保護に関しては規定書を作成し、準じた対応を徹底する。
- ②個人情報保護に関する勉強会を定期的を開催する。
- ③通所リハビリテーション休業時の事務所・書庫の管理は施設にて厳重に対応する。
- ④送迎表等の個人情報は最新の注意を払う。

### <考察>

日常的に取り扱う個人情報に関しても、全職員がその保護の意識を持ち、厳重に管理されている。特に大きな問題点もなく、継続して実施していく。

## 9) 関係団体・地域団体との連携

- ①通所リハビリテーション業務に関する様々な最新情報を入手するためにも、区役所が主催する研修・情報交換会・勉強会、又は横浜市老健連絡協議会通所リハビリテーション部会へ積極的に参加し、地域近況の把握をする。
- ②平成 31 年度は地域活動に参加していく。(ゴミ拾い、ケアプラザのお祭りに参加等)
- ③非常災害時等の連携体制の構築

### <考察>

通所リハビリテーション部会には毎回参加。

他施設の通所リハビリテーションの見学に行く。他施設のサービス内容、雰囲気等を勉強することができた。令和 2 年度は他施設で学んだ良いことはマネをし、より良い通所リハビリテーションにしていく。

令和元年度は地域へ発信することができなかつたため、令和 2 年度は地域ケアプラザと連携を取り、地域と連携をとっていく。

## 10) 社会資源としての役割

- ①近隣住民が住み慣れたご自宅・地域で安心して過ごせるよう、通所リハビリテーション(ショートステイ)の情報を居宅支援事業所等に発信し、社会資源のひとつとして地域住民へ情報提供していく。
- ②地域の方々が気軽に来所して頂けるよう施設見学を定期的を実施する。

## <考察>

令和元年度は、阿久和地域ケアプラザより施設見学など依頼1件、地域住民に通所リハビリテーションとして情報を発信することができた。今後も最低1回でも施設見学会などの計画を立案し、実行していきたい。

### 1 1) 実習生・ボランティア受入、育成

①実習生の受入については最大限受入れていく。

実習依頼件数自体は減少傾向にあるため、情勢に応じた受入体制を構築していく。

②ボランティアは特に演奏ボランティアがご利用者様からは好評のため、平成31年度は積極的に演奏ボランティアを探す。また、落語等笑いを提供するボランティアも探していき、ご利用者ニーズに答えていく。

## <考察>

実習生の受入は令和元年度0名。

新規ボランティア1名3ヵ月に1回程度演奏会を実施している。

引き続き、新規演奏ボランティアを探していく。

### 1 2) 防災・防犯対策避難

①非常災害に関する具体的な計画を立て、非常災害の関係機関への通報体制を整備し、定期的にスタッフが周知すると共に避難・救出訓練等も定期的に行う。消防法に基づき消防設備の設置確認や避難訓練を年に2回以上行う。細かな計画は防災マニュアルと連動させ、定期的に確認する。

②非常災害に関する具体的な計画は消防・風水害・地震に対処できるものとする。備蓄品に関しても3日分を確保し、併せて冬季の防寒対策等も検討する。

③通所リハビリテーションで施設車両の管理・防犯対策を行っており、盗難防止のため使用後のタイヤロックとハンドルロックにて毎日対応する。

## <考察>

事業計画で定めた避難訓練及び研修は実施できている。ご利用者も毎回、避難訓練等に参加している。スムーズに避難ができるようになっている。

令和元年度は法人主催の大規模防災訓練に参加した。通所リハビリテーション独自の防災訓練だけではなく、他の部署で実施している防災訓練にも今後は積極的に参加していく。

車両の防犯対策に関しては、ハンドルロック・タイヤロックを継続していく。