

令和元年度 事業報告書

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なると、欠員が出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り、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。

- 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が24時間生活シートとともに褥瘡ケア計画（褥瘡マネジメント加算）の作成を介護職員が実施しているため、徐々に作成意識が向上していると考ええる。

- 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、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・苦情もあった。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ている。来年度は、指示命令系統をシンプルかつ迅速に繋がるようラインスタッフ体制を見直し、その中核となる中間層職員（ユニットリーダークラス）の教育の強化を図る。

2) 管理者の事業に対する考え方

- 稼働において、本入居・ショートステイの安定には至らなかった。令和元年度の平均稼働率約86.7%（SS含む）

- 水道光熱費や収入実績などの数値的な周知・報告は、毎月の全体会議にて報告をした。

- めぐみの運営に即影響する事項も含め、事業部との連携は、密に行ってきた。事業部の組織が変更になったが、この連携の強度は、来年度も継続していく。そして事業所での解決力も必須になってくると考えている。そのために自事業所内の指揮系統力、決断力等強化していく。

- ご入居者の入院に加え、看取りではない退所者が多く、本入居の事前面接などが遅れ、結果、稼働率の低迷が続いた。入院からそのまま退所になってしまったご入居者のご家族から納得いかない退所であるご指導もあった。めぐみ全体のケアの質や気づき、発信力の乏しさが招いた事例だった。指示命令系統をシンプルかつ迅速に繋がるよう中間層職員（ユニットリーダークラス）の教育の強化を図るとともに、職員間の連携を強化していく。

令和元年12月から稼働率が徐々に向上している。事前面接の実施強化と退所から本入居までの期間を短縮することに努めた。最短で2週間以内に入居された方もいる。その反面、この期間が短いゆえに介護職員の気持ちの切り替えができない様子も見受けられた。

今後は職員の気持ちの部分にも寄り添っていききたい。

来年度、本入居の事前面接の対応者、ショートステイ調整・対応者を介護支援専門員、生活相談員他で対応し、スムーズ且つ柔軟な対応を進めていく。

3) 稼働率向上計画

●管理者（施設長）

管理者の事業に対する考え方と同様

●介護支援専門員

ショートステイについて。数名ではあるが、居宅介護支援の介護支援専門の方よりショートステイのご依頼を頂ける機会が増えて来ている。しかし、関係構築は一朝一夕ではないものと考えているため、まずは関係性をお持ち頂けている介護支援専門員の方との繋がりをさらに深いものにしていき、結果としてその介護支援専門員の方より、同事業所での他の方に口コミを行って頂けると考えている。変わらない関係構築に努めていきたい。

本入所について。新規のお申込み結果がわかった後、直近のリーダー間会議までに情報をまとめて、ユニットリーダーに渡している。また、お申し込み頂いた方に電話連絡を行って、現状を把握する動きも並行して行っている。この結果として、比較的はやい時点での新規ご入所に至っていると考えており、この方法で継続していく。そして、ご連絡方法の段取りで改善が必要な際には臨機応変な対応に切り替えていく。

●ショートステイ担当

- ①ご利用の声をお聞きすることのできる利用者には、送迎車・ご利用中の施設内にてお話をうかがう機会を作っている。コミュニケーションを図ることで、ご利用者が話やすい環境を作り、ご利用者の要望を聞きやすくしている。また、ご家族との接点となる電話・送迎の対面時に、お話を伺うことでコミュニケーションを図っている。話しやすい関係を作り、そこから出た希望・要望をユニットにつなげている。

●生活相談員

- ①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。入院されている医療機関との連携はしたが、ご入居者のご様子等を見に行くことができなかった。
- ②新規の入居者の事前面接等の対応に時間がかかってしまった。

4) 職員配置体制及び人材育成指導

●職員配置体制

介護職員（常勤1名）・看護職員（非常勤1名）が不足している。

●人材育成・指導

役職者（専門職介護職の者）を各フロアに配置し、役職者の管理範囲の分担制を継続して実施した。人間関係においては、各役職者、各部署リーダーが尽力していたが、各個人の能力の向上まで行きつかなかった。来年度は、スムーズ且つ効率よく進められるようラインスタッフ体制を見直して、人材育成に努める。

5) 各種委員会・研修体制（年間計画は別紙参照）

「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実施した。

6) 入居者（利用者）のニーズ・要望への対応

●介護

・ゆり

- ① ご入居者との日々の関わりの中で小さな変化に「気づく」事はできているものの、その「気づき」を記録ツールに落とし込み、他職員や他部署と共有し、ケアに繋げていくといった意識が今一つ欠けており、スムーズな連携が取れていないことが多々あった。
- ② 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ころを各職員が意識していく必要がある。
- ③ ユニット内の職員に現在使用している記録ツールの使用の仕方や意味等を改めて説明を行い、その点を意識して業務に取り組むよう意識付けを行った。微々たるものではあるが、以前と比較すると記録の記載が増えたと評価できる。しかし、業務の忙しさからなのか、まだまだ記録や伝達の抜けが目立つ。
- ④ ユニット内職員の責任感に関してはまだまだ乏しく、他人任せである部分が多々見受けられ、一部の職員の負担が大きい。他人任せであるがゆえに、判断できる職員が出勤するまで解決できないことがあり、初動が遅くなってしまう事が多い。

・しゃら

- ① 居室担当者が意識して関わりを持つところまでには至っていない。またご家族との関係性ももう一步踏み込んだ関係作りをしていく必要がある。
- ② 「いつもと様子がおかしい」「なんだか違う」という気付きとそれを伝達することに関してはまずまずできていた。
- ③ 異変に気付く事、それを他部署につなげることも概ねできていた。記録に関してはもう少し詳細な記録を残す必要があると感じる。
- ④ ご入居者のニーズを聞き取ることや感じる事、またそれを実現させるためにはどうしたらよいか考えることができていない。居室担当制の意味や理解を深める必要がある。

・こでまり

- ① ご入居者との日々の関わりについて、1対1での関わりや、ご本人の話しや不安を聞き出すことについては満足にはできていなかった。日常の中で小さな変化に気づけたとしても、伝達、記載忘れにより情報共有がうまくいかず、職員で共通認識ができていないことが多々あった。しかし共通認識できていた部分に関しては、他部署ともやり取りを重ねてケアへ繋げていけていたと感じる。
- ② 居室担当＝ケース会議参加、24時間シート更新という印象が強い。その他の窓口や発信という捉え方をすると「居室担当とは何か」をもう一度、再確認していく必要があると考える。
- ③ 気づけたことに対して、口頭でのやり取りが多く、共通認識という部分では、その場だけでのやりとりになってしまっている、また、主観的観点でケアへとつなげてしまう事があった。その気付きからケアをさらによくし、客観的観点からも考えられるよう、「ちょうじゅ」(介護支援ソフト)や申し送りノートなどを使用していく。ユニット内はもちろん、他部署とも継続して情報を共有し現在行っているケアやこれから導入していくケア等がご入居者やご家族にとって意味・価値があるのかを常に考えていくよう努めていく。
- ④ ②と同様になってしまうが再度居室担当の役割を理解していく必要があると考える。居室担当が中心となって、その議題に対し、職員全員で主観的観点を客観的観点へと繋げていき、よりよくまとめあげられるように努めていく。

・すずらん

- ① 居室担当としての責任で、ご入居者と接することはできても、周りの環境の配慮に欠けていた部分があった。業務に追われて、ケアの確認や見直しはケース会議の時が多くなり、職員同士の共有ができていない事もあった。その事から、主観

的視点が強くなりケアが統一できていなかった。しかし、居室担当だけではなく、他職員及び他職種からアドバイスや疑問に感じた部分を伝えて頂く事もあり、皆で一人のご入居者を観るケースがあったので、今後に生かしていきたいと考える。

- ② ご入居者との関わり不足から、アセスメント（評価）不足な点があり、ご入居者が望む生活ができていないように感じた。職員同士の情報共有不足（ノート・申し送り・ちょうじゅ）があったと考える。また、多職種との関わりも、常に行えず、情報の差があった。しかし、1年を通して職員が、ご入居者への気付きに対する意識ができたと感じる。今後もその気付きから、ご入居者のケアを改善できるよう努めていく。
- ③ 上記、①・②からでも情報共有不足があった為、アセスメント（評価）が欠けていることがあった。その反面、変化に気付き、迅速に対応することが出来ている事もある。場面によるムラがある為、今後はどのケースでもアセスメント（評価）していく様努めていく。
- ④ 業務に追われることが多く、職員に余裕ができなくなることで、ご入居者との関わりが減り、話の内容や表情から気持ちや思いを汲み取ることができていなかった。業務に追われている問題点から業務の内容の改善などユニット職員で話し合い、ご入居者との関わりを増やしていく事から始めていく様努めていく。

●看護

ご入居者の定期検査の完全履行。体調変化の早期対応も、他職種と連携を図り出来ていたと感じる。

医師との定期処方連絡が上手くいかない事があったが、対応策によりスムーズに行くようになった。電話・メールでのご入居者の病状報告と対応もスムーズにっており問題はない。

●介護支援専門員

- ① 個別性を重視したケアプランを意識して作成を行っている。今後も継続して行う。
- ② 午前、午後の決まった時間に各ユニットを訪問している。この際にご入居者の状況を介護職員より聞いている。また、訪問の際にご入居者と顔を合わせる時間を作ることを意識している。
- ③ ご家族様がいらしたときに、お話をする機会を積極的に作る事ができていなかった。令和2年度はご家族様とお話をする機会を作っていく。

●生活相談員

- ① ご入居者と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からお話を聞き、必要であれば他の部署に繋げるよう努めた。

●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、ご入居者の要望を把握できた。引き続き行っていきたい。
- ② ご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して食事に反映した。また、メニューのマンネリ化（新鮮味の無さ）をご指摘頂いたため、新メニュー導入をした。
- ③ ご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。

●機能訓練指導員

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。

●事務員

ご入居者・ご家族からの要望や連絡等を必要部署に繋がられるよう努めた。
今後も各部署への報告を行い、情報共有できるようにしていきたい。

7) ターミナルケア（看取り）に対する考え方

●「介護」

・ゆり

本年度、看取り介護の実施はなかったが、本年度の計画を意識しつつ、次年度の新たな計画に繋げていきたい。

・しゃら

本年度、看取り介護の実施はなかった。ご入居者と普段の関わり合いの中から嗜好などを知り、反映させることができるようにしていく。そのためには普段から意識的に聞き取りやお話を傾聴するなどをしていく必要がある。

・こでまり

本年度、看取り介護の実施はなかった。例年を踏まえ、日々のコミュニケーションを大切に密にしていきご本人、ご家族はもちろん、職員にとっても後悔の残らないようなケアへと、話し合いを重ねながら継続して努めていく。

・すずらん

本年度の看取り介護の実施はなかった。今後もご入居者と関わりあいを大事にし、

その背景にいるご家族の思いを汲み取りながらケアに努めていく。

●看護

看取りの該当者はいなかった。

ただ、看取りの可能性があるご入居者が想定出来たため、各部署職員からご家族への早めの説明と対応を行ったことは評価できると感じる。(その後は状態落ち着いている。)

●介護支援専門員

平成 31 年度は看取り介護で退所される方はいらっしゃらなかった。普段よりご家族との関わりを 1 ミリでも前進することで、いざ、看取りの話に移った際に円滑に関係を築けると考えている。このことを意識して業務をしていく。

●生活相談員

看取り介護の方はいなかったが、退所に関わる連携やご家族とお話をするように努めた。

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あった。

●管理栄養士

看取り介護の該当者はいらっしゃらなかった。しかし今年度、看取りについて学んだことは来年度や次の機会に生かしていきたい。

8) 入居者（利用者）の苦情受付体制及び対応

- 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に丁寧な対応できなかったことによる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な対応が求められていると感じた。

9) 事故防止（再発予防）計画

- ① インシデント報告（ヒヤリハット）について、迅速に報告書を作成して対応策を提供することとしているが、中には事故が起きてもインシデント報告書を作成していない事や、似たようなケースでの事故があり、対策が遅れたことが原因で多発することも見られた。対応策の指導も必要と考えるが、定期的な委員会も、

仕事上の問題により集まる事が少なく、随時、委員会を開催する事ができなかった為、来年度このような場合、できる限り参加人数を増やし開催するようにしていく。

- ② 一時期、インシデント報告が多い時があったが、最善な対応をすることにより事故を減らす事ができた。同様な事故が発生する前に、委員会、ユニット職員、多職種との連携を取り予防に努めていく。
- ③ 今年度、研修で事故に対する体験研修を行った。インシデント報告をベースにしたものではなかったが、研修を受けた職員が事故による恐怖を体験できた事で、自覚をもって対応策を考えるようになったと考える。

1 0) 施設設備の保守・管理

- ① ハード面などの不具合に関しては速やかに連携が取れていた。また施設長が修繕などのスキルがある為、迅速に対応を行い、すぐに整備ができた。
- ② 各ユニット職員の動線、ご入居者の動線にあった環境作りをしていた。清掃意識は各々それほど高くはないため、「誰かがやればいい」ではなくそれぞれが意識的に清掃に取り組む必要がある。
- ③ ご入居者ひとりひとりに合わせた環境作りまでには至っていない。居室担当者が中心となり居室環境は進めていきたい。

1 1) 個人情報保護計画

- ① 個人情報保護への取り組みとして内部研修を実施し、施設職員は常に個人情報を扱っている事への理解や個人情報とはどのようなものなのか、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。今後も認知症ケア向上委員会・スキルアップ委員会にて、個人情報保護への啓蒙活動を実施していく。
- ② 全職員、ボランティア、実習生(本年度、実習生の来園はなし)に対し、個人情報保護についての同意書に署名押印を依頼した。
- ③ 各ユニット・各部署への配布物は各ユニット・各部署で種類別にファイリングし、管理している。
- ④ ユニット内で実施している昼ミーティングやミニカンファレンス等、周囲にご入居者やご家族の個人情報が漏洩しないよう配慮しながら実施をしている。
- ⑤ ご入居者名など個人情報が記載されている文書やデータを記録・保存しているメディアや端末機器の取扱いは、各部署、各ユニットで扱い方や保管方法等の差異はあるものの、それぞれで努めていたと評価できる。

- ⑥ 個人情報が入った文書等はメモ紙に使用せず、シュレッダーにかけて破棄するように努めている。

1 2) 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生活相談員と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。

1 3) 資源としての役割

- 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できた。
- 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。

1 4) 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・実習指導者」

令和元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、実習生の受け依頼があった場合には、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。

1 5) 防災・防犯対策

「防災」

年 2 回以上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。あわせて土砂災害などの

災害時の訓練も行った。

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。