

# 令和2年度 希望の郷拠点事業報告

## 《老人デイサービスセンター希望の郷事業報告》

### 1. 事業総括

#### (1) サービス事業

利用者様が地域の中で自立して生活が送れるよう外出行事や、畑作りなど生きがい作りの提供等のサービスを計画し実施するように努めました。一人ひとりの心身の状態や生活環境を把握して、家族様や他事業所との連携を密にとりながら介護計画・個別機能訓練計画・運動機能向上サービス計画を作成し実施しました。職員間の情報交換を行い支援の統一を図りました。

在宅での生活が継続できるよう機能訓練にも注力し取り組みましたが、1月からは看護師が1名不足のため、個別機能訓練の加算がほぼ取得できない状態となりました。新規加算取得は、職員の業務体制等の検討が必要なため未実行でした。

地域の方との交流は、新型コロナウイルス感染症予防対策のため実施できませんでした。小中高校生、養護学校生の学校活動の受け入れ、在宅親子との触れ合い等も見送りました。

年間稼働率は、計画稼働率74%対して、実績稼働率は62%でした。健幸サロン利用者と合わせると実績稼働率は75%でした。利用者様や他事業者からの紹介により、健幸サロン利用者や介護保険と健幸サロンを併用して利用される方が増えました。

#### (2) 人材育成事業

コンサルによる自立支援の研修を受けながら、デイサービスの役割を改めて認識し支援を行いました。地域との交流が多いことから、石見さくら会の職員としての自覚を保つため、経営理念や絶対ルールの唱和を毎朝行いました。また、新型コロナウイルス感染症対策のため、外部研修にほとんど参加ができませんでした。認知症に関する研修に参加し、認知症介護実践研修の終了を以って専門的な考え方で利用者様と接することに努めてまいりました。

毎月の内部研修では、職員を講師役としてお互いが向上できるよう勉強会を実施や、マニュアル見直しの機会を設けました。職員会議では、利用者様の支援方法の統一や業務改善案の意見を出し合い、サービスの質の向上に努めました。

#### (3) 施設整備事業

計画通り実施し、環境整備を行いました。

令和2年度に実施した個別の事業の詳細及び成果等は以下の通りです。

【サービス事業】

計画上の事業	実施した内容・成果等
利用者様、家族様、関係者機関との信頼関係の構築	<ul style="list-style-type: none"> <li>・連絡帳や送迎時に利用時の様子を報告し情報提供を行いました。また、在宅生活で役立つ介護方法の研修を家族様と行う予定でしたが、新型コロナウイルス感染症対策のため中止しました。代替えとして、希望の郷便りで認知症についての記事を記載しました。家族様が介護方法で困ったことがあれば、職員で検討しお答えするように努めました。</li> <li>・年2回の利用者様・家族様を対象としたアンケートを実施し、検討会を行いサービスの質の向上に努めました。</li> <li>・担当者会議は日程調整を行い、全て参加できるよう努めました。</li> </ul>
サービス内容の充実	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症予防対策のため、4月～5月にかけて予定していた行事は見送りましたが、他は対策を取りながら実施しました。ボランティア等の外部講師の行事はほぼ実施できませんでしたが、職員が主となりお茶会、調理実習、畑作り、季節に応じた行事の計画を実施しました。</li> <li>・ケアプラン及び利用者様・家族様の意向、心身の状況、環境、自立支援研修で学んだ事を踏まえた通所介護計画・個別機能訓練計画・運動機能向上サービス計画を作成し実施するように努めました。</li> </ul>
介護の質の向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症対策のため、予定していた外部研修に参加が出来ませんでしたが、専門書等を参考に情報収集を行い、内部研修等で職員同士がお互いに勉強し合う機会を設けました。</li> <li>・コンサルにより指導を受けながら自立支援介護を進めていきました。認知症実践研修を受ける事で、他の職員との連携し情報収集等を行い全体で考える事ができました。</li> </ul>
経営基盤の安定	<ul style="list-style-type: none"> <li>・他事業所との情報交換・連絡を密にとることで新規利用者17名、利用者様の紹介による健幸サロン利用者は、新規利用者15名を受け入れる事ができました。入所・永眠のため中止利用者は11名でした。</li> <li>・地域行事の参加はできませんでしたが、作品の展示は行いました。ケアマネに希望の郷便りを送ることで、活動の様子がよく分かり新規利用者を紹介してもらえたケースもありました。</li> <li>・個別機能訓練が1月より看護師1名不足のためほとんど加算が取れない状態になりました。</li> </ul>
介護予防・日常生活支援総合支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護予防に取り組みたい方の受け入れを随時行い、6名の受け入れを行いました。個別体操を行い運動機能の維持、買い物行事等を通して生活機能の維持、野菜作りや花の苗植えを通して生きがい作りに努めました。</li> </ul>
相談支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者様や家族様からの相談は随時受け付けました。しかしながら地域の方からの相談はなく、積極的な情報発信が図れていませんでした。</li> </ul>

健幸サロン事業の実施	・介護認定を受けていない方を対象とし、15名の新規利用者を受け入れました。介護保険利用者様同様に在宅での生活が維持できるよう集団操等の機能訓練のサービス提供を行いました。
地域とのかかわりの強化	・新型コロナウイルス感染症予防対策のため、地域交流は控えましたが、対策を行いながらの外出行事は実施しました。公民館祭りは中止でしたが、作品展には出展し利用者様と見学に行きました。 ・地域の方を招いての救急法は中止にしました。

## 【人財育成事業】

### ① 研修

#### 《事業所内研修》

計画上の研修	対象者	参加者数	実施した内容・成果
・認知症の理解 ・感染症対策 ・送迎(福祉車両の操作方法) ・救急法講習会 ・アンケート結果検討会	正職員 契約社員		職員が講師として他の職員に伝えることで、お互いがスキルアップできるように内部研修を組みました。マニュアルの見直しも行いました。

#### 《事業所外研修 専門研修》

計画上の研修	対象者	参加者数	実施した内容・成果
認知症介護実践研修	介護職員	1名	中堅職員としての福祉サービスの基本理念と倫理を理解し、問題解決の実践研修を行う等を学び現場で実践できるように努めました。
高齢者虐待に係わる研修	看護師	1名	Zoomにて研修を行い、高齢者の虐待防止や人権擁護について理解し、虐待防止に努めました。
ケアマネジメント研修	生活相談員	1名	新規加算についての情報を把握することで、次年度の加算取得の計画を立てる事が出来ました。

### ② その他の取組事項

計画上の事業	実施した内容・成果等
畑を借り野菜づくり	利用者様の畑を借り、サツマイモの作りを行いました。苗植えの時期に新型コロナウイルス感染症予防対策のため 規模を縮小していましたが、収穫は利用者様と一緒に行いました。
計画外の事業	実施した内容・成果等
なし	

## 【施設整備事業】

計画上の施設整備等	実施した内容等
網戸の設置	勝手口、食堂の換気を行う際、蜂が入ってくるため設置しました。
浴室照明器具LED化工事	蛍光管の生産が中止になるため工事を行いました。

送迎車両の購入	日本財団の助成支援を受け購入しました。
食堂のエアコン工事	老朽化により温度設定に不具合が生じ工事を行いました。
計画外の施設整備等	実施した内容等
網戸の設置 事務所エアコン設置 静養室ロールスクリーン設置	新型コロナウイルス感染症補助金により設置しました。

## 2. 利用者状況の総括

新規利用者17名に対し、利用終了者11名と新規利用者が上回る結果になりました。利用実績は当初計画の延利用者数4,600名に対し3,826名ですが、健幸サロン事業利用者を含めると4,664名と目標人数は達成という結果になりました。利用者アンケートを集計し、検討会を行い利用者様のニーズを把握し満足していただけるよう努めました。天気の良い日は、花の苗植えや、野菜種まき・収穫、庭に生えているフキ取りなど、外での活動を多く行うように努めました。

### 【利用率の状況表】

(単位：人、%)

定員	計画人数	計画利用率	実績人数	実績利用率	備考
6,200	4,600	74.0	3,826	61.7	通常規模 1日定員 20名 年間営業日 309日 1日平均利用人数12.4人
			4,664	75.2	健幸サロン含む 1日平均利用人数15.1人

### 【利用者構成の状況表】

(単位：人、%)

構成 (介護度別)	計 画		実 績		備考
	人数	構成割合	人数	構成割合	
総合事業	3	6.7	3	7.3	3月末の実績
要支援1	4	8.9	4	9.8	
要支援2	5	11.0	4	9.8	
要介護1	16	36.0	15	36.6	
要介護2	10	22.0	10	24.4	
要介護3	5	11.0	3	7.3	
要介護4	2	4.4	1	2.4	
要介護5	0	0.0	1	2.4	
合計	45	100.0	41	100.0	

### 3. 要員（人員）体制の総括

9月に介護職員(契約社員)が退職し、10月より介護職員(パート職員)が入社となりましたが、職員の体調不良等が重なり、25名定員に戻すことが出来ませんでした。また、1月に看護職員が退職し、機能訓練指導員が不足となりました。

#### 【要員状況表】

(単位；人、%)

職 種	計 画		実 績		
	人員	常勤換算数	人数	常勤換算数	計画に対する 充足率
所長(管理者)	1	0.1	1	0.1	100.0
生活相談員	2	1.0	2	1.0	100.0
看護職員	3	1.0	2	1.0	100.0
機能訓練指導員	2	1.0	2	0.2	20.0
介護職員	6	3.5	8	3.0	85.7
調理員	3	1.4	4	1.5	107.1
運転手	1	0.1	2	0.8	800.0
合計	15	8.1	17	9.75	187.5

※令和3年3月末に基づくもの

※生活相談員、機能訓練指導員、介護職員 兼務の人数

### 4. 苦情解決（要望含む）について

令和2年度において、以下の苦情が寄せられ、解決を図りました。

#### 【苦情事例1】

発生日：令和2年4月17日

申立者：利用者家族

苦情内容：休みと伝えていたのに迎えに行き、休みの把握ができていないのではないかと。

処理結果：謝罪し、休みの連絡方法を検討しました。家族様の仕事が休みの日に連絡を取り確認をするか、メモではなく連絡ノートに記載を依頼しました。ケアマネとも情報交換し確認をするようにしました。

第三者委員会の関与：解決結果を報告済

#### 【苦情事例2】

発生日：令和2年5月29日

申立者：利用者本人

苦情内容：入浴前にしていた腰サポーターが入浴後になくなった。誰かに盗られたと訴えあり。

処理結果：他の利用者様に荷物の確認を依頼し見ていただくが見つかりませんでした。家族に報告しました。入浴時は腰サポーターをロッカーに入れる事にし、名前も書いていただくように依頼しました。

第三者委員会の関与：解決結果を報告済

**【苦情事例3】**

発生日：令和2年7月15日

申立者：利用者家族

苦情内容：家族様の送迎で利用者様来所され、迎えに出た職員の言葉使いが馴れ馴れしく不快に思った。

処理結果：職員から状況の様子を聞き、自宅を訪問し謝罪しました。職員の言葉使いやマナーについて再検討し、職員全体で見直していく事にしました。

第三者委員会の関与：解決結果を報告済

以上