

令和3年度（2021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》

I. 事業総括

- ・お一人おひとりを個人として尊重し、長年住み慣れた地域での生活の歴史、文化に配慮しました。
- ・利用者の個性とニーズに応える個別処遇に努めました。
- ・充実感と満足感を得られるような支援を目指しました。
- ・医療機関や邑南町及び関係機関との緊密な連携体制を保つ事に努めました。
- ・利用者、家族との信頼関係を築くことに努めました。
- ・職員の介護力の強化、向上に努めました。
- ・ケアプランに沿った通所介護計画や個別機能訓練計画、運動器機能向上計画を立てて実施し、利用者様の自立に向けた生活機能の維持向上に努めました。

II. 事業目標に対する評価

1. 利用者サービスの充実

KG I（最重要目標指標）	指標の名称	指標値	実績
	目標利用者数 (定員 25 名)	6,545 名	5,233 名

利用者数年間 6,545 名を目標値としましたが、梅雨時の豪雨、冬期の積雪や新型コロナウイルス感染を自主的に防ぐため、利用をお休みされる事等も影響し達成できませんでした。

2. 地域社会との関係性強化

KG I（最重要目標指標）	指標の名称	指標値	実績
	地域ボランティアの受入数	24 名	1 名

新型コロナウイルス感染対策上地域交流は控えました。

3. 生産性の向上

KG I（最重要目標指標）	指標の名称	指標値	実績
	人時生産性	2.43 千円	1.80 千円
	労働生産性	4,632 千円	3,140 千円

付加価値額が計画値を大幅に下回り、人時生産性は指標値に対して 74%、労働生産性は 67.7%の達成率となりました。

Ⅲ. 計画事業の総括

1. サービス事業への取り組み

新型コロナウイルス感染対策上通常サービスの提供が難しい状況下でしたが、新年度に当たって職員体制も変わり、サービス提供の低下がないよう努めました。

新型コロナウイルス感染対策を取りながら事業方針を念頭に置き、利用者様の自立に向けた生活機能の維持向上の為、外出行事、調理実習、畑づくりや季節の行事を行いました。

外出行事は普段行けない場所や懐かしい場所へ出向くことで昔を思い出しながら会話が弾ずみ、他のご利用者様との関わりを築くことが出来ました。調理実習や畑づくりでは、他のご利用者様との共同作業でご自分の得意分野を披露されることで自信や喜びを感じられました。

家族様や他事業所と連携を取り、ご利用者様の身体状況や生活環境の情報を共有し、ケアプランに沿った通所介護計画書等を作成し実施しました。

2. 人材育成への取り組み

新型コロナウイルス感染対策の為、外部研修は開催の見通しが立たず計画において最低限の計画を立案しておりましたが、年度半ば一時落ち着いた時期に行われた研修で、各職種や各段階に応じた研修に参加しスキルアップに努めました。

また自立支援介護は、デイサービスの役割を再度確認すると共に、ご利用者様お一人おひとりの支援において身体的・社会的・精神的回復の関わりが持てる力をつけるよう取り組みました。

毎月の内部研修は、職員を講師役としてお互いが向上できるよう機会を設けました。職員会議では、利用者様の支援の仕方や業務改善案等の意見を出し合い、サービスの質の向上に努めました。

3. 地域との関係強化への取り組み

一時新型コロナウイルス感染が落ち着いていた時期に、感染予防の対策を行いながら、外出行事として買い物や地域探索を計画し実施しました。公民館祭りへ作品を出展し、当事業所の展示物や他の方の展示物を見学に行きました。また、養護学校から職場体験の依頼があり受け入れを行いました。

近隣地域で新型コロナウイルス感染の発症が確認された時期は、感染予防対策の為地域交流は控えざるを得ませんでした。

4. 生産性向上への取り組み

利用定員を20名から25名に引き上げ事業拡大を図り、年間延べ利用者数6,545名(健幸サロンを含む)、年間稼働率85%を目標に、利用回数の追加・ご利用者様や

他事業所からの情報提供による健幸サロンの勧誘を実施いたしましたが、実績は5,233名(健幸サロンを含む)、実績稼働率67.9%と目標を達成する事が出来ませんでした。

新規加算取得については、資格取得者の不在や加算取得に向けての準備が十分でないため未実行でした。

5. 施設整備への取組み

設立当初から設置・使用のボイラー、消毒保管庫が経年により機能が低下した為買い替えを行いました。

レクリエーションでのIT化を図る為プロジェクターを購入しました。インターネットと繋げ集団体操への取組みに活用したり、ご利用時に撮影した写真など大画面で観賞し振り返りを行いました。

6. その他

ご利用者様のご厚意により畑に作られたサツマイモの収穫作業を行いました。

令和3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】

1. 利用者(入所者)状況

(1) 利用率・稼働率

(単位：人、%)

定員数	計画数	実績	利用率・稼働率 差異
7,700名	6,545名(85%)	4,175名(54.2%)	△30.8%
		5,233名(67.9%) *健康サロン含む	△17.1%

(2) 利用者構成状況

(単位：人、%)

介護度別	計画数	実績	差異
健幸サロン	5名	8名	3名
事業対象者	5名	3名	-2名
要支援 1	4名	3名	-1名
要支援 2	6名	5名	-1名
要介護 1	16名	21名	5名
要介護 2	11名	7名	-4名
要介護 3	5名	3名	-2名
要介護 4	2名	1名	-1名
要介護 5	1名	0名	-1名
計	55名	51名	-4名

*事業対象者とは、基本チェックリスト（日常生活の様子や健康状態について把握するために25項目の質問で構成されているもの）を実施した結果、日常生活における何らかのリスクがあると判定された方を市町村が「事業対象者」と認定します。認定された方には、「事業対象者」と印字された介護保険被保険者証が発行されます。

2. 実施サービス

(1) 介護保険関係サービス

<自立支援>

実施事業の成果、評価	KPI	KPI 実績
① 自主性を尊重し自立した生活ができるようデイサービスの施設機能を発揮し、ご利用者様の自立を支援するよう努めました。	利用者の状態維持改善率 70%	利用者の状態維持改善率 98.2%
② 自立を促すために外部コンサルタントの指導を受けながら、関係する専門職種で連携を図ることに努めました。	入院者数	入院者数
③ 住み慣れた地域での生活を続けることが出来るよう、自立支援の基本である「水分・運動・栄養・排泄」ケアに取り組みました。	4%	3%
	事故発生数 年間 10 件	事故発生数

<p>利用者の自立度を高め、入院者数及び入院日数の減少を目指しました。</p>		<p>年間 0 件</p>
<p><水分摂取支援></p> <p>① 利用者様毎の最適水分摂取量を把握する為、提供した水分量をデータ管理し目標値を設定しました。</p> <p>② 毎回利用時に目標値に達成するよう声掛けし摂取していただきました。</p> <p>脱水症を未然に防ぎ、脳の覚醒基準を上げ、心身状態の安定・改善に繋げるよう努めました。</p> <p><運動能力向上支援></p> <p>① 自立支援に基づいた運動量の増加（歩行重視）を図り、利用者様毎の最適な運動量・方法を把握し、定期的を実施するよう努めました。</p> <p>② 外出行事や散歩を取り入れ、歩行を行う機会を設定しました。</p> <p>運動量増加による状態変化(筋力など)からADLの向上を確認する事が出来ました。在宅生活で欠かせない買い物を行うことで生活機能の維持に繋がりました。</p> <p><給食・栄養摂取支援></p> <p>① 利用者毎の摂食状況や毎月の体重測定を行い栄養状態をデータ管理しました。</p> <p>② 残食された場合は理由を伺い量・メニュー・食事形態の検討を行い「食べる意欲」が増すよう働きかけました。</p> <p>これらの取組みにより、栄養状態の安定・改善に繋がりました。</p>		

<p><体調維持・改善支援></p> <p>① 来所時にバイタルチェック・ご利用者様・ご家族様からの体調伺いを行い、健康状態をデータ管理しました。</p> <p>② 数値的な所や体調に異常が確認された時は、ご家族様・ケアマネに報告・相談し早期対応を行いました。</p> <p>これにより病態の早期発見・維持に繋がりました。</p> <p><口腔衛生支援></p> <p>① 利用者様の口腔内に異常がないか確認しました。</p> <p>② 昼食前に口腔体操の実施や口腔ケアの必要性を伝え歯磨き・うがいを促しました。</p> <p>口腔ケアを行う環境が十分整っておらず、一部のご利用者様だけの実施となりました。</p> <p><排泄支援></p> <p>① 利用者様毎の排泄リズム又は、サインを職員間で共有し、トイレ誘導を行いました。</p> <p>リズムやサインによる早めの誘導や、トイレ使用回数を増やす事で失禁が減ってきました。しかし、声掛けを行うもご利用者様の意思と一致せず難しいケースもありました。</p>		
---	--	--

<認知症ケア>

実施事業の成果、評価	KPI	KPI 実績
<p>① その人らしい生活がご自宅で続けることができるよう洗濯たたみ・畑仕事・調理実習など手段的日常生活動作の提供を行いました。</p> <p>② 自立支援に伴う水分摂取・運動量の増加による意識レベルの向上に努めました。</p>		

<p>③ 脳トレや音読を実施又、回想法を取り入れご利用者様の話を傾聴や会話をすることで脳の活性化を図ることに努めました。</p> <p>④ 健幸サロンの方と一緒に作品作りに取り組み、他の利用者様との交流を図りました。</p> <p>これらの取組みによりどのようなことに興味があるのか、どうしたら心穏やかに過ごしていただけるのかお一人おひとりを理解し豊かな生きがいのある人生を送って頂くよう支援を行いました。</p>		
---	--	--

(2) 介護保険外サービス

< 健幸サロン事業 >

実施事業の成果、評価	KPI	KPI 実績
<p>① 利用者数5名維持に努めました。</p> <p>② 介護認定を受けていない方を対象に定期的に利用をすることで地域の方の憩いの場所の提供を行いました。</p> <p>③ 民生委員や地域住民の方から情報を頂きご利用に繋げました。</p> <p>④ 利用回数が決まっている介護予防・日常生活支援総合事業の方の追加利用で、在宅での生活が維持できるように機能訓練として家でもできる体操を提供しました。</p> <p>⑤ 脳トレ、手作業、編み物、作品作り等に取り組み認知症予防に努めました。</p> <p>⑥ 水分摂取量、運動量の増加による意識レベルの向上に努めました。</p> <p>住み慣れた地域で自立した生活を送れるようにご利用者様の健康と暮らしの向上を目指しました。身体機能の改善だけでなく高齢者の社会参加や生きがいにも働きかける事を目指しました。</p>	<p>利用者数 5名を維持</p>	<p>利用者数 8名</p>

3. 人員体制の状況（常勤換算）

（単位：人）

役職	計画		実績		差異	
	正職	非正職	正職	非正職	正職	非正職
所長	1(0.5)		1(0.5)			
生活相談員	(1.0)		(1.0)			
看護師	1(1.0)	2(1.0)	1(0.7)	1(0.3)		-1(-0.7)
機能訓練指導員	1(1.0)		(0.3)		-1	
介護員	2(1.5)	4(2.0)	2(1.5)	6(3.5)		+2(1.5)
厨房職員		3(1.5)		4(1.5)		+1(0.0)
運転手				2(0.3)		+2(0.3)
計	5(5.0)	9(4.5)	4(4.0)	13(5.6)	-1	+4(1.1)

正規職員不足分は、多職種連携及び非正規職員でカバーしました。

【人財育成事業】

（1）事業所内研修

実施した研修	対象者	参加者数	実施した内容・成果等
感染症対策について	全職員	6名	・感染症・衛生管理の知識と心構え、予防の重要性を確認致しました。
避難訓練・消火訓練実施	全職員	(1回目) 22名 (2回目) 21名	・安全避難の訓練を行い、関連設備の再確認を行いました。 (年2回実施)
送迎について	全職員	5名	・マニュアルの再確認を行いました。
リスクマネジメントについて	全職員	2名	・介護現場の事故を想定し、その対応方法、予防の重要性を再確認致しました。
救急対応について	全職員	6名	・迅速に救急処置が行えるよう知識・技術を身に付けました。

接遇・マナーについて	全職員	6名	・対応の在り方を再確認致しました。
認知症の理解について	全職員	6名	・認知症ケアに関する知識や対応方法等の理解を深めました。
不審者対応について	全職員	6名	・マニュアルの再確認を行いました。
虐待防止について	全職員	6名	・虐待防止と発見時の対応について再確認を行いました。

(2) 事業所外研修 (外部派遣研修)

実施した研修	対象者	参加者数	実施した内容・成果等
認知症介護基礎研修	介護職員	1名	・認知症介護について、基本的な知識・技術、実践する際の留意点を確認しました。

(3) 事業所外研修 (計画外)

実施した研修	対象者	参加者数	実施した内容・成果等
福祉職員キャリアパス対応生涯研修課程			・キャリアの段階に応じて求められる知識、能力を段階的、体系的に学び果たすべき役割を認識する事が出来ました。
チームリーダーコース	係長	1名	
管理職員コース	管理者	1名	
中堅職スキルアップ研修 I・II	看護師	1名	
デイサービス部会研修 「安全対策担当者養成研修」	看護師	1名	・安全対策担当者に求められる役割を認識する事が出来ました。
甲種防火管理者資格講習	管理者	1名	・防火管理上必要な業務を計画的に行う責任者が必要なため受講し防火管理に努めました。
介護部門多職種連携会議	看護師	1名	・地域における介護部門多職種の関係者と介護における現状把握の情報交換会に参加しました。

労務管理研修	管理者	1名	・労務管理業務を適正に行えるよう、知識を身につけました。
人事管理研修Ⅰ・Ⅱ	管理者	1名	・人事管理制度を学び組織経営に役立てて行くよう努めました。
リスクマネジメント研修Ⅰ リスクマネジメント研修Ⅱ	看護師 管理者	1名 1名	・クレーム対応について、基本的な考え方や解決方法、交渉力等を修得し、サービスの質及び満足度の向上を目指すリスクマネジメントに努めました。

(4) 事業所間研修

研修名	対象者	参加者数	実施した内容・成果
ハラスメント研修	全職員	2名	・ハラスメントをなくすことで一人ひとりの職員が相手を思いやり心の健康が維持できるよう職員環境作りを行いました。
人権擁護研修	全職員	2名	・権利擁護と福祉従事者の役割、権利侵害としての虐待防止策を図りました。

【地域との関係強化への取組み】

実施した事業	事業内容・成果等	KPI
ボランティアの受け入れと地域交流	<ul style="list-style-type: none"> ・学生の職場体験受け入れ ・相談支援 ・買い物や地域探索等の外出によって地域環境を知る。 ・公民館祭りへ作品出展・見学 <p>新型コロナウイルス感染症拡大防止の為積極的な交流は行いませんでしたが、感染対策を講じながら地域との関係性を図りました。</p>	

【生産性向上への取組み】

(1) 事業規模拡大への取組み

利用定員を20名から25名に引き上げ、事業拡大を目指しましたが、1日の平均利用人数は13.5名（健幸サロン含む16.9名）の結果となりました。

(2) 稼働率向上への取組み

稼働率85%への向上を目指しましたが、54.2%（健幸サロン含む67.9%）の結果となりました。

(3) 新規加算取得への取組み

取得計画	取得加算（実績）	実績評価
入浴介助加算Ⅱ（既存）	入浴介助加算Ⅰ（既存）	・新規加算取得については、資格取得者の不在や加算取得に向けての準備が十分でないため未実行でした。
個別機能訓練加算Ⅰロ（既存）	個別機能訓練加算Ⅰイ（既存）	
運動器機能向上加算（既存）	運動器機能向上加算（既存）	
処遇改善加算Ⅰ（既存）	運動器機能向上加算（既存）	
特定処遇改善加算Ⅱ（既存）	サービス提供体制強化加算Ⅲ（既存）	
事業所評価加算（既存）	処遇改善加算Ⅰ（既存）	
認知症専門ケア加算Ⅰ（新設）	特定処遇改善加算Ⅱ（既存）	
サービス提供体制強化加算Ⅱ（新設）		
科学的介護推進体制加算（新設）		
生活機能向上連携加算（新設）		
口腔・栄養スクリーニング加算（新設）		
口腔機能向上加算（新設）		
ADL維持等加算（新設）		
若年性認知症利用者受入加算（新設）		
生活相談員等配置加算（新設）		
中重度者ケア体制加算（新設）		

【施設整備事業】

実施した施設整備等	実施した内容等
ボイラーの交換	・設立当初から設置されており、修理を繰り返したものの、お湯が漏れるため交換しました。
ほのぼの	・クラウド化により共通した介護ソフトを設定しました。
備蓄	・災害が起きたときの為の備蓄(水・懐中電灯・石油ストーブ)を購入しました。
プロジェクターの購入	・レクリエーション IT 化を取り入れる為購入しました。
消毒保管機の交換	・設立当初からあり、古くなっているため交換しました。
計画外の施設整備等	実施した内容等
LED 照明器具への交換	・エントランス・玄関の照明器具を LED に交換しました。
坪庭フェンス改修工事	・浴室の大戸の目隠しとして設置していたフェンス・土台部分が腐食し、外観や機能が損なわれたため修繕工事を行いました。
塀棟葺き替え工事	・塀の塗布剤が剥がれ外観も悪く瓦が落ちる危険性がある為修繕を行いました。

【積立の状況】

(単位：千円)

積立目的	計画	実績
再建設	4,800	0
大規模修繕	0	0
その他	200	0
計	5,000	0

計画通りの収益が確保できず積立を行うことができませんでした。

【感染症・災害への対応への取組み】

感染症・災害への対応力を強化するため、マニュアルを作成しました。7月・8月の豪雨・台風を迎えるにあたり机上シミュレーションを実施しました。

IV. 苦情解決(要望含む)の結果について

令和3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1】

発生日 : 令和3年6月1日(火)

申立者 : ご利用者及びご家族様

苦情内容 : 午前の入浴を終えられ、「家から腰サポーターをしてきたがない。今朝お風呂に入る前にはあったがない」と言われ、誰かが盗ったとの訴えがありました。ご利用者様に状況を確認し施設内を探しましたが見つからず、ご自宅に戻られても無いと電話をかけてこられました。ご家族に状況をお伝えし、ご自宅にないか確認して頂きたいと話をしました。その際、昨年も同じようなことがあったという話となり、昨年は、弁償しましたと話しましたが、後日職員の勘違いで弁償しておらず言い間違えた事をお詫びしましたが、謝罪の態度が気に入らないと別の職員に相談され苦情受付としました。

処理結果 : ご家族へご連絡差し上げるものの、対応いただけませんでした。
ケアマネを通してご利用を中止されました。

第三者委員会の関与 : 解決結果を報告済み

【苦情2】

発生日 : 令和3年6月初旬

申立者 : ご利用者様のお孫様

苦情内容 : 曾孫さんの保育所での様子を職員がご利用者様にお話したところ、その内容に心配され、ご自宅で何度もお孫さんや曾孫さんに訊ねられたようで、お孫さんから「心配するようなことを話されると何度も同じことを言い困る」と連絡がありました。

処理結果 : ご利用者様のプライベートに関わることは、話を控えるよう職員に周知しました。

第三者委員会の関与 : 解決結果を報告済み

【苦情3】

発生日 : 令和3年6月14日(月)

申立者 : ご家族様

苦情内容 : ご利用日一覧表にお休みの印があったためお迎えに伺わずにいると、ご家族様から「なかなか迎えに来てもらえないがどうしてだろうか」と電話があり、今日はお休みだと伺っているとお伝えすると「休みと

言っていない」と話されたため、断りを申し上げ直ちにお迎えに伺いました。職員に確認した所欠席の印を間違えた事が判明する。

処理結果： 一覧表にお休みの印を記入することと合わせ、別の用紙にお休みの日に名前を記入する事としました。

第三者委員会の関与： 解決結果を報告済み

[苦情 4]

発生日： 令和3年8月4日（水）

申立者： ご利用者様

苦情内容： ご利用日当日ご利用者様がお休みの連絡を行うに希望の郷がなかなか電話に出ない(7:45頃から数回かけたとの事)と苦情あり。開業時間(8:15)を伝えるが「用事があると早く電話しないと忘れてしまう。早くならんかいのー」と話されました。

処理結果： 開業時間8:15をお伝えし前日に分かれば前日にお電話頂ければとお話しました。当日であれば8:15開業をご理解いただきたい旨お話し承いただきました。

第三者委員会の関与： 解決結果を報告済み

【苦情 5】

発生日： 令和3年10月1日（金）

申立者： ご利用者様

苦情内容： トイレ使用中コールをされるが職員がなかなか伺わずご立腹されました。

「トイレトペーパーがなかったのでコールするも誰も来てくれない。大分待った。具合が悪くなっても来てもらえないのだろうか。」と話されました。

処理結果： トイレトペーパーに関しては、掃除を行う者が確認し設置することとしていますが、注意するよう周知しました。コール対応に関しては、介助中の利用者のそばを離れないようにする等注意するとともに、関わる場面を工夫しご利用者様の安心につなげるよう努めてまいります。

第三者委員会の関与： 解決結果を報告済み

【苦情 6】

発生日： 令和3年10月25日

申立者 : ご利用者様
苦情内容 : 送迎の際、踏み台を設置してくださる職員とそうでない職員がおられるため、ちゃんと設置して頂きたいと申出がありました。
処理結果 : 送迎マニュアルを再確認し職員に周知しました。
第三者委員会の関与 : 解決結果を報告済み

【苦情 7】

発生日 : 令和3年12月20日
申立者 : ご利用者様
苦情内容 : お風呂の温度が温いと申出がありました。
処理結果 : 入浴介助マニュアルを再度確認し職員に周知しました。
第三者委員会の関与 : 解決結果を報告済み

【苦情 8】

発生日 : 令和4年2月16日
申立者 : ご家族様
苦情内容 : 着衣においてご家族様が気候の状態を配慮し服を準備しておられましたが、その思いを職員が察せず薄着でご自宅にお送りしたためご利用者様の容態を心配される連絡がありました。
処理結果 : 気候の状態に留意しながらご本人様に確認し衣類調整を行うようマニュアルに追加記入し周知しました。
第三者委員会の関与 : 解決結果を報告済み

【苦情 9】

発生日 : 令和4年3月1日
申立者 : ご家族様
苦情内容 : 脱衣において入浴時重ね脱ぎを行い、そのままの状態洗濯物としてお返しし重ね脱ぎを行ったことへの不信感又、洗濯をする際の手間を話されました。
処理結果 : 入浴介助マニュアルを再度確認し職員に周知しました。
第三者委員会の関与 : 解決結果を報告済み

【苦情 10】

発生日 : 令和4年3月1日
申立者 : ケアマネ
苦情内容 : (ケアマネより訪問時ご家族様との話の内容より)

食事のメニューに油物が多いと指摘があったと報告がありました。
処理結果： 1週間の所でメニューに偏りがないよう、他事業所の献立表も参考に
させて頂きながらメニューを再考し対応いたしました。

第三者委員会の関与： 解決結果を報告済み

【苦情 11】

発生日： 令和4年3月4日

申立者： ご家族様

苦情内容： 入浴後の確認ができておらず、紙パンツを履かずにご自宅へお送りし、
失禁があったため着用されていないことにご家族様が気付かれ連絡が
ありました。

処理結果： 入浴介助マニュアルを再度確認し職員に周知しました。

第三者委員会の関与： 解決結果を報告済み

以上