

事業報告書

平成29年度

社会福祉法人 健老会
特別養護老人ホーム 健老園

1. 運営方針

- 1：ご利用者に毎日を笑顔で過ごしてもらうためには、日々の生活で満足を得てもらえるようなサービス提供を行っていく。
- 2：当たり前前のご利用を当たり前前に確実にすることで、ご利用者が本来被ることのない不適切なサービスや事故を減らし、ネグレクトや虐待を防止する。

ご利用者の生活の充実を図り、合わせて不適切なサービスをご利用者が受けることがないようにと考えて、平成28年度の運営方針を掲げておりましたが、24時間シートの作成方法の拙さや各フロアにおける情報共有の不手際から、いまひとつと言わざるを得ない結果となっております。

従って、平成29年度も運営方針を変更せず、引き続き同じ目標を掲げておりましたが、その結果、24時間シートの内容もかなり充実したものになり、不適切サービスや事故の減少、ならびに顧客満足の増加につながることに少しでも寄与できてきたのではないかと考えております。

具体的な取り組みとしましては、ご利用者お一人おひとりに必要な援助やそれにまつわる援助時に好まれるポイントや注意点を各担当職員が細かく把握し、それを詳細に24時間シートに書きとめ、それをリーダー職員がチェックし、各ユニット毎に業務ライン化して（いつ誰が何をすべきかというツール）一覧化し、各職員がライン表を確認して実施ようにしました。これにより、ご利用者お一人おひとりのニーズにより近づくことができるようになり、また、職員一人ひとりの業務量が著しく過多にならないように、バランスのとれた業務システムを構築することができるようになりました。

さらには、24時間シートをベースにしたケアマネジメントを、ご家族を含む他職種と協同で検討することにより、課題や目標の共有がより一層深まり、健康管理と生活の充実の両面からチームケア進展していくこととなりました。

平成29年度につきましては、介護職員の離職も少なく、また、施設内研修も合計28回、延べ参加職員数284人と充実させることができ、目標の共有や、職員のモチベーション向上に繋がったのではないかと考えております。

平成29年度 部署目標管理シート

部署名: 看護部

部署目標: ご利用者の健康管理を適切に行い、安心・安全な生活を提供させて頂く

		コメント	
<p>部署課題:</p>	<p>① 褥創ゼロ ② ご利用者の異変に早く気づき対応する ③ 衛生費のコストダウン ④ 業務の効率化を図る</p>	<p>前期評価 (4月～10月)</p>	<p>① 3件発生、再発あり。現場への介入はしている ② その都度Drと連携している ③ 常に意識し、安価にもに変更している ④ 無駄な業務は省いている 総評 概ね達成できていると思う</p>
<p>具体策:</p>	<p>① CWへのスキンケア指導と現場への介入 ② ご利用者や他職種との信頼関係を築くことで、円滑な対応ができる ③ 現在使用している衛生材料を見直す また、在庫管理をし、ロスの削減をする ④ 業務の洗い出しをし、無駄な業務があれば省略する 業務時間に幅をもたせる</p>	<p>後期評価 (11月～3月)</p>	<p>① 5件発生、再発も多い。褥創カンファを行う 他業種とも連携しているが、現実Oは厳しい ② できている ③ できている ④ 継続してできている。 総評 課題はあるが、達成できている</p>

平成29年度 部署目標管理シート

部署名: 介護部2F

部署目標: 皆が笑顔で過ごせる生活空間づくり

		コメント	
<p>部署課題:</p>	<p>① ご利用者が喜ぶサービス提供 ② 気づき ③ 報連相の徹底 ④ 援助の統一</p>	<p>前期評価 (4月～10月)</p>	<p>① 毎月イベントを企画し、実行できている ② 気づきができず、提案も少なかった ③ 各ユニットに連絡ノートを置いたが、報連相が徹底できていない。課題である ④ 個々で援助方法の違うスタッフがおり、統一していない 総評 できていない事が多く、課題のみが増えた。目的を明確にし、取り組んでいこうと思う</p>
<p>具体策:</p>	<p>① 毎月イベント。飾り付け ② ヒヤリハット枚数増量 ③ 情報の共有化。相談できるチーム作り ④ ケアカンファレンス、ファイルの活用、記録充実と統一</p>	<p>後期評価 (11月～3月)</p>	<p>① 5件発生、再発も多い。褥創カンファアを行う他業種とも連携しているが、現実0は厳しい ② できている ③ できている ④ 継続してできている。 総評 業務に追われて出来なくなることが増え、達成率伸び悩んでしまった</p>

平成29年度 部署目標管理シート

部署名： 介護部3F

部署目標： 担当を中心に一人ひとりの環境を整えることで援助の統一を行い、暮らしの継続につなげる

		コメント	
<p>部署課題：</p>	<p>① 知識・技術の習得 ② 24時間シートの作成と更新 ③ 他職種との連携と情報の共有 ④ 変更点について早期に対応</p>	<p>前期評価 (4月～10月)</p>	<p>① 全体的にみて自主参加率が低く、参加者もいつも同じメンバーに思えた ② 前期は新人も多く、内容が薄いように思えた ③ 看取りの際には、CWがカンファレンスを行い、援助の統一に繋がれた。 ④ 申し送りノートに変更し、情報の発信が早くなっ</p> <p>総評 担当者意識に大きな差がみられた</p>
<p>具体策：</p>	<p>① 施設内外の勉強会に各自1回は参加し、その成果を施設内で発表する ② 入居後、1回目の担会までに24時間シートを完成させる その後の痰担会時には、必ず更新する ③ ケアの方向性については、担当者が中心となり、他職種と情報の交換・共有を行なう ④ 課題や指示があった場合には、5日以内に対応する</p>	<p>後期評価 (11月～3月)</p>	<p>① 施設外の研修は人員上難しいことが多く、なかなか参加できなかった ② 前期と比べ、一人で24時間シートを作り上げることができるようになった ③ 他職種と連携して褥創の低減が図れた。 ④ 概ね5日以内の期日は守られていた</p> <p>総評 1年間でスタッフの成長もみられたが、ご利用者の生活に反映は少なく感じました</p>

平成29年度 部署目標管理シート

部署名: 栄養部

部署目標: 食事提供のシステムの周知を図り連携調整に努める

		前期評価 (4月～10月)	コメント
部署課題:	<ul style="list-style-type: none"> ① 他職種と委託業者との連携と調整 ② ミールラウンドからの気付きの発信 ③ 新しい配膳車の導入と使用方法の周知 	<p>前期評価 (4月～10月)</p>	<p>①② 対応について誤解等が生じないように、直接のやりとりではなく、第3者を含め客観的な視点も取り入れ連携に努めた。</p> <p>③ 取り扱い方法を写真で可視化し、準備することで混乱なく使用ができた。</p>
具体策:	<ul style="list-style-type: none"> ① 会議や委員会での連携を行う ② 専門職及び担当者への連絡、調整、相談を行う ③ 使用方法周知のための準備と委員会での広報を行う 	<p>後期評価 (11月～3月)</p>	<p>総評 新人職員さんも多く、システム周知に努め、説明を繰り返し、業務に支障なく対応できた。</p> <p>①委託業者とも上手く調整が図られ、高カロリー個別対応等新たなサービス導入も行った。</p> <p>②気付きによって臨機応変に入所者の状態に合わせた対応ができた。</p> <p>③目標達成済み。</p> <p>④栄養補助食品の見直し、管理によって業務は増えたが、品質を向上させつつコストダウンが達成できた。</p> <p>総評 システム運用面での調整対応に努め、スムーズな食事提供業務が達成できた。</p>

平成29年度 部署目標管理シート

部署名：機能訓練

部署目標：利用者の状態把握に努め、個別機能訓練計画を作成し、マネジメントする

		コメント
部署課題：	<ul style="list-style-type: none"> ① 入居者の状態、ニーズ把握 ② 施設システムの把握 ③ 他職種との連携 	<ul style="list-style-type: none"> ① 半年をかけて、状態観察に努め、把握できている。 ② 機能訓練計画の作成も出来ている。 ③ 機能訓練指導員として様々な助言や活動が出来ている。
具体策：	<ul style="list-style-type: none"> ① 他職種との情報共有、記録、観察を行い状態を把握する ② 個別機能訓練計画やケアマネジメントの理解に努め上司から機能訓練指導員の職務内容の指導を受ける ③ 担当者会議への参加や自発的な他職種とのコミュニケーションを行い、協力相互依存関係を構築する 	<p>総評 入職してすぐに、業務・システム把握ができ、半年で自立した専門職としての業務ができた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 入所者の把握ができたので、ポジョニング等の見直しを行っている。 ② 機能訓練計画書の立案・説明が出来ている。 ③ 専門性を生かした助言や活動、連携を行い、業務の幅を拡大出来ている。 <p>総評 機能訓練指導員として専門性を発揮して、他職種・入居者と良い関係性を構築し、今目標を達成できている。</p>
	<p>前期評価 (4月～10月)</p>	
	<p>後期評価 (11月～3月)</p>	

平成29年度 部署目標管理シート

部署名： 相談部

部署目標： ご利用者満足(CS)につながるサービスを実施することで信頼回復に努め、稼働率95%以上を目指す

		コメント	
部署課題：	<ul style="list-style-type: none"> ① ショートステイ再稼働に向けての信頼回復 ② CSにつながるケアマネジメント ③ 広報活動により待機者数80名以上にする ④ 退所後5日以内の入所につなげる 	前期評価 (4月～10月)	<ul style="list-style-type: none"> ① 前期は、広報に努めたが、稼働は低水準であった。 ② 家族参加型の担当者会議が復活できた。 ③ 広報に努めたが、60名前後であった。 ④ 入所については、概ね達成できた。 <p style="margin-left: 20px;">総評 入院等で稼働率が目標に達せなかったが広報活動には努めた。</p>
具体策：	<ul style="list-style-type: none"> ①、③ 居宅、病院、リピーター等への広報活動を行う また、地域の活動へ参加し、健老園の広報活動を行う ② 十分なアセスメントに基づく家族参加型担当者会議の開催 ④ 利用者のCSを念頭に置き、他職種と連携、情報把握し、ESに応じた入居につなげる準備を調整する 	後期評価 (11月～3月)	<ul style="list-style-type: none"> ① 新規リピーターが定着し、信頼回復につながっている。 ② 急な退職があったが、業務を引き継ぎ維持している。 ③ 広報活動により、申し込み受付しているが、待機者が亡くなる等で取り下げ件数も多い。 ④ 他職種と連携し、円滑な入所が出来ている。 <p style="margin-left: 20px;">総評 前期の広報活動が実を結んでいるが、人員面で厳しい状況となっている。稼働状況は概ね良い。</p>

平成29年度 部署目標管理シート

部署名： 事務部

部署目標： 不適切サービスゼロを目指す

コメント		
部署課題：	<ul style="list-style-type: none"> ① お客様に不快な対応をしない ② ミスを減らす ③ 他職種との連携をする ④ 部署内の連携を強化する 	<ul style="list-style-type: none"> ① 1件迅速な対応ができなかった ② 請求時の加算取り忘れがあった ③ 問題なかった ④ " " <p>総評 ダブルチェックを強化する</p>
具体策：	<ul style="list-style-type: none"> ① 笑顔・言葉づかいに気を付ける。苦手意識をもたない ② ダブルチェックを心がける ③ 情報交換を欠かさない ④ ホウレンソウを心がける 	<ul style="list-style-type: none"> ① 問題なかった ② ミスはなかった ③ 問題なかった ④ " " <p>総評 細かいミスを減らしていく努力をする</p>
	前期評価 (4月～10月)	
	後期評価 (11月～3月)	

平成29年度職員入職退職

入職	16名			
勤務形態別	正職員	9名	パート	7名
職種別	介護職員	9名		
	看護職員	6名		
	機能訓練指導員	1名		
退職	15名			
勤務形態別	正職員	9名	パート	6名
職種別	介護職員	8名		
	看護職員	6名		
	介護支援専門員	1名		

平成29年度利用者の入所・退所状況
特養

平均要介護度	4.0
平均年齢	男性 82.8歳 女性 88.8歳
平成29年3月31日における利用者人数	
全体	51名 男性 9名 女性 42名
入所者数	15名
退所者数	13名

短期入所生活介護
利用者数 18名

H29年度 ベッド稼働率状況合計

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
稼働日数	30	31	30	31	31	30	31	30	31	31	28	31	365
特養	1,472	1,548	1,495	1,590	1,585	1,470	1,538	1,526	1,593	1,578	1,425	1,569	18,389
稼働率	98.1%	99.9%	99.7%	102.6%	102.3%	98.0%	99.2%	101.7%	102.8%	101.8%	101.8%	101.2%	98.9%
短期	0	3	9	36	11	34	27	9	35	72	70	33	339
入院	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4
小計	0	3	9	36	11	34	27	9	39	72	70	33	343
稼働率	0.0%	2.4%	7.5%	29.0%	8.9%	28.3%	21.8%	7.5%	31.5%	58.1%	62.5%	26.6%	23.7%
総利用数	1,472	1,551	1,504	1,626	1,596	1,504	1,565	1,535	1,632	1,650	1,495	1,602	18,732
総稼働率	90.9%	92.7%	92.8%	97.1%	95.3%	92.8%	93.5%	94.8%	97.5%	98.6%	98.9%	95.7%	95.0%