

平成28年度事業報告



社会福祉法人 福寿会

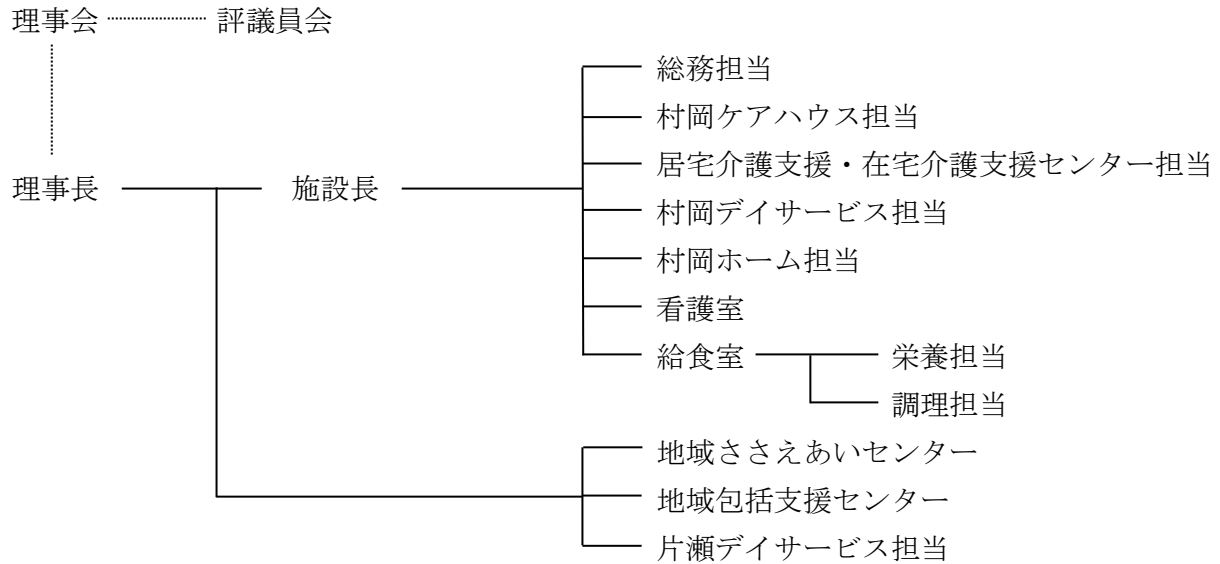
目 次

第1章	組織図・職員数・・・・・・・・・・・・・・・・・・	1
第2章	村岡ケアステーション 居宅介護支援事業・・・	2
第3章	特別養護老人ホーム 村岡ホーム事業・・・・・・・・	5
第4章	村岡ケアステーション ショートステイ事業・・・	10
第5章	村岡ケアステーション デイサービス事業・・・	13
第6章	片瀬しおさい荘 デイサービス事業・・・・・・・・	15
第7章	村岡在宅介護支援センター事業・・・・・・・・・・	18
第8章	藤沢市片瀬地域包括支援センター事業・・・・・・・・	20
第9章	村岡地区地域ささえあいセンター事業・・・・・・・・	22
第10章	軽費老人ホーム 村岡ケアハウス事業・・・・・・・・	25
第11章	保健・衛生・・・・・・・・・・・・・・・・・・	26
第12章	栄養管理・調理・・・・・・・・・・・・・・・・・・	29
第13章	防災・消防・・・・・・・・・・・・・・・・・・	31
第14章	職員研修・・・・・・・・・・・・・・・・・・	32
第15章	苦情処理・事故防止・・・・・・・・・・・・・・・・	33
巻末	年間行事・・・・・・・・・・・・・・・・・・	巻末

第1章 組織図・職員数

1. 組織図

平成29年3月31日現在



2. 職員数

平成29年3月31日現在

	正職員	嘱託職員	パート職員	派遣職員	計
施設長	1				1
総務担当	2	3	1		6
ケアハウス担当	1	1	4		6
居宅介護支援・ 村岡在宅介護支援センター担当	4	2			6
村岡デイサービス担当	8		6		14
村岡ホーム担当	28	2	8	3	41
看護室	4	2	2		8
給食室	6	3	5		14
栄養担当	2				2
給食担当	4	3	5		12
地域ささえあいセンター		2			2
地域包括支援センター	4	1			5
片瀬デイサービス担当	4	2	13		19
計	62	18	39	3	122

第2章 村岡ケアステーション 居宅介護支援事業

I. 事業報告

- ・平成28年10月から開始された総合事業については各地域包括支援センターと連携を取りながら、利用者、家族に混乱がないように説明し順次移行を行った。また、事業所内外のケアマネジャーやサービス提供事業所等を対象とした研修会を開催し、頼れる事業所としてアピールできるよう積極的に情報発信した。
- ・4月から近隣の地域包括支援センターの増設や法人変更があったが、それぞれのセンターとの情報共有や連携を図り信頼関係の構築に努めた。
- ・在宅介護支援センター業務を包括したことで地域と関わる機会が増え、緊急通報システムの利用者や通いの場の参加者とも関わりを持つことができた。
- ・1月からケアマネジャーが1名増員となり、事業所内のチーム力の向上を図りながら新たなプランを受け入れる体制づくりに努めたが、稼働率は85.1%で目標稼働率93%には届かなかった。

II. 内容

1. ケアプラン作成件数

単位：件

	介護 給付	予防 給付	月遅 請求	当月 作成	最大 給付	稼働率 (%)	新規 件数	中止 件数	認定 調査
4月	163	19.5	1	182.5	195	93.6	2	8	27
5月	157	18.5	2	175.5	195	90.0	3	2(1)	30
6月	158	16.5	2	174.5	195	89.5	5	4(6)	26
7月	166	18	0	184	195	94.4	11(3)	7	26
8月	163	18	2	181	195	92.8	7	1	23
9月	161	17.5	1	178.5	195	91.5	3	2(1)	26
10月	161	16	6	177	195	90.8	6	3(3)	25
11月	158	15.5	5	173.5	195	89.0	4	2(1)	24
12月	154	14.5	1	168.5	195	86.4	2	6(2)	24
1月	145	16	5	161	234	68.8	1(3)	2	20
2月	145	19.5	5	164.5	234	70.3	1(7)	5	21
3月	150	21	6	171	234	73.1	9(3)	2	23
28年度	1881	210.5	36	2091.5	2457	85.1	54(16)	44(14)	295
27年度	1991	226	48	2217	2374	93.4	45	61	298

※ 予防給付は1/2として計算し、表示している。

※ 新規、中止件数の()は予防の件数。

2. 加算の内訳

単位：件

	初 回	入院連携Ⅰ	入院連携Ⅱ	退院退所	緊急カンファ
28年度	69	0	0	0	0
27年度	52	3	0	3	1

- ・初回加算については、区分変更で介護度が2段階上がった際に算定できるが、前年度に比べ重度化が進んだことと、新規プランが前年度よりも9件増えたことで年間17件増加した。
- ・入院時、退院時連携加算については、病院へは足を運び様子伺いを行ったものの、医療機関職員との面談等まで結びつかず算定できなかった。

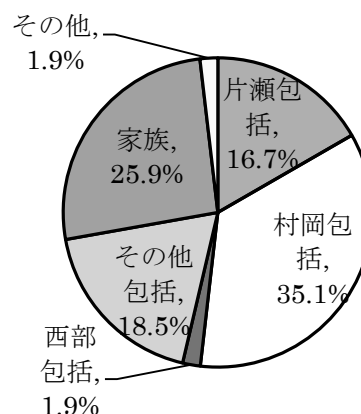
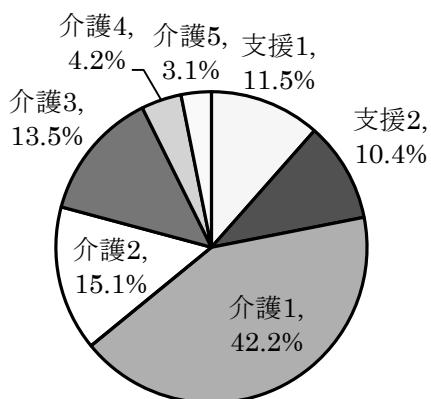
3. 介護度別利用者状況（予防も含む）

平成29年3月末日現在

	支援1	支援2	介護1	介護2	介護3	介護4	介護5	合 計
人数(人)	22	20	81	29	26	8	6	192
割合(%)	11.5	10.4	42.2	15.1	13.5	4.2	3.1	100

<介護度別利用者状況>

<新規プラン紹介元>



4. 介護新規プラン紹介元

紹介先	地域包括支援センター				家 族	その他	合 計
	片瀬	村岡	西部	その他			
件数(件)	9	19	1	10	14	1	54
割合(%)	16.6	35.2	1.9	18.5	25.9	1.9	100

- ・現在6つの地域包括支援センターと連携を取っており、センターからの依頼が7割以上を占めている。
- ・家族から直接依頼を受けるケースも増えており、昨年度より3件増加した。

5. 中止の理由

単位：件

	死 亡	入院・入所	介護・予防へ移行・転居	計
介 護	11	23	10	44
予 防	0	2	12	14
計	11	25	22	58

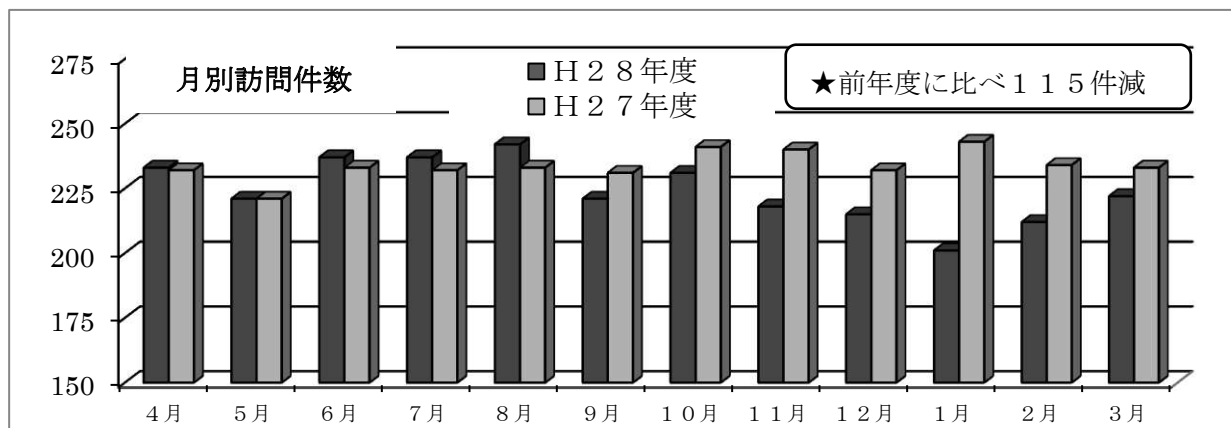
6. ケアマネジャーの活動状況

＜ケアマネジャー活動記録＞

単位：件

	訪問	来所	担当者会議	包括同行
28年度	2690	9	266	8
27年度	2805	3	266	9

- ・予防でも月一回定期訪問しモニタリングを行った。また、認知症独居高齢者宅へは頻回に訪問し生活状況に変化がないか確認をした。



- ・9月以降に見られる訪問件数の減少は、月一回の定期訪問以外にも週に数回安否確認や様子伺いの訪問をしていた独居高齢者が施設入所したことで訪問の必要がなくなったことが理由として挙げられる。

7. 介護度別サービス利用状況

平成29年3月末日現在

単位：人

	支援1	支援2	介護1	介護2	介護3	介護4	介護5	計
訪問介護	18	15	25	10	6	2	1	77
訪問入浴	0	0	0	0	5	1	5	11
通所介護	12	11	53	14	11	3	0	104
通所リハビリ	0	1	4	3	4	1	0	13
訪問リハビリ	0	0	2	1	0	1	1	5
訪問看護	0	1	6	2	8	3	3	23
福祉用具	10	9	28	21	23	7	6	104
短期入所	0	0	10	5	6	0	1	22
居宅療養	0	0	6	4	7	4	4	25

8. 特定事業所集中減算

【月別推移】

単位：%

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
短期入所	82.6	82.6	89.5	85.7	85.7	73.0	76.2	60.0	70.4	76.5	81.8	72.7	77.5
通所介護	69.1	68.0	68.0	68.0	67.5	65.9	64.2	64.6	63.3	63.6	66.7	64.2	66.1
訪問入浴	75.0	66.7	53.3	57.1	61.5	63.6	70.0	70.0	63.6	63.6	60.0	63.6	63.6
通所リハ	58.4	81.9	75.0	66.7	58.4	63.7	58.4	53.9	45.5	50.0	55.6	50.0	59.9
夜間対応型訪問	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

※ 1 特定事業所集中減算の計算方法：サービス種別ごとに利用率最高法人のプラン数を同サービスのプラン総数で除した割合。

※ 2 上記記載のサービスは年間平均値が最も高い5つのサービスを取り上げた。

- ・夜間対応型訪問介護は市内に1事業所しかないため判定期間ごとに「特定事業所集中減算の適用状況に係る報告書」を作成し、県介護保険課に提出した。

9. 地域包括ケアシステムと地域ケア会議

- ・認知症高齢者の増加により地域で安心して生活が継続できるよう介護保険サービス以外のサービスも活用したプラン内容の提案も行ったが、まだまだネットワークづくりについては基盤不足もあり来年度以降の課題と言える。
- ・地域包括支援センターを中心に行われる地域ケア会議については自治会、老人会、民生委員、地域の施設職員等が参加し、村岡地区の地域福祉の充実に向け何ができるかを協議した。

10. 利用者、家族の立場に立った総合支援

利用者、家族に対して信頼関係を築くに当たり利用者のアセスメントだけではなく、家族(介護者)のアセスメントも行い家族の介護力を把握した上で、できない部分については各種関係機関と連携を取ってサービス提供を行った。

11. 事業所としての取り組み

- ・新規ケースについては迅速な対応を心掛けたが、特に緊急依頼の際はその日のうちに訪問してアセスメントを行い、サービス調整を行った。
- ・朝のミーティングではケアマネジャー個々のケースを報告し合い、事業所内の情報共有を図りながら担当ケアマネジャーが不在でも対応できるように心掛けた。
- ・ケアマネジャーのスキル向上のため、藤沢市居宅連絡協議会主催の研修にも参加し、事業所内会議の場で情報の共有を図った。
- ・地域ささえあいセンター「きらり」にて介護保険制度について講演会を行った。

第3章 特別養護老人ホーム 村岡ホーム事業

I. 事業報告

- ・職員一人ひとりが日頃から利用者の状況把握を適切に行うことで急変時でも慌てずに対応することができた。看取り介護では家族の不安な気持ちに耳を傾け寄り添いながら、本人が安心して最期を迎えられるよう配慮した環境づくりに努めた。
- ・利用率は、入院者数が前年比1.7倍に増加したことに加え、一人あたりの入院期間が長期化したことが影響し、目標の97%を下回り95.9%となった。
- ・1月は2階を中心にインフルエンザが蔓延し、入所者16名、職員も4名が罹患した(詳細は第11章に記載)。

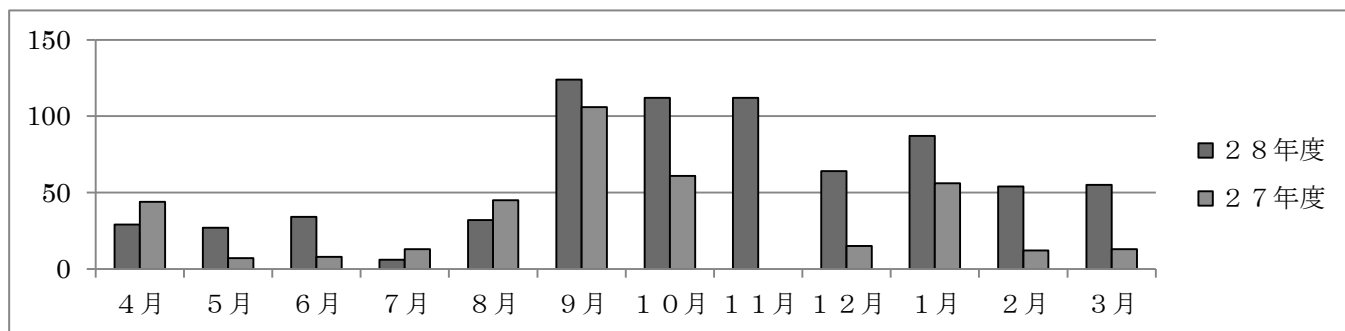
Ⅱ. 内容

1. 入所者状況

(1) 空床状況と利用率

	入院者数	入院日数(日)	退所者数(人)	退所日数(日)	外泊日数(日)	空床日数(入院含)	実人数(人)	有効床数(床)	利用床数(床)	28年度利用率(%)	27年度利用率(%)
4月	3	29	0	0	0	29	58	1740	1711	98.3	95.7
5月	2	27	0	0	0	27	58	1798	1771	98.5	99.2
6月	4	34	1	11	0	45	59	1740	1695	97.4	98.9
7月	2	6	0	0	0	6	58	1798	1792	99.7	99.2
8月	6	32	0	0	0	32	58	1798	1766	98.2	97.4
9月	8	124	2	14	0	138	58	1740	1602	92.1	93.2
10月	7	112	3	24	0	136	58	1798	1662	92.4	95.1
11月	7	112	1	6	0	118	59	1740	1622	93.2	99.9
12月	6	64	1	8	0	72	58	1798	1726	96.0	99.1
1月	9	87	3	19	0	106	59	1798	1692	94.1	96.3
2月	7	54	2	45	0	99	60	1624	1525	93.9	99.3
3月	6	55	1	8	0	63	59	1798	1735	96.5	98.6
28年度	67	736	14	135	0	871		21170	20299	95.9	
27年度	40	380	13	108	9	497		21228	20731		97.7

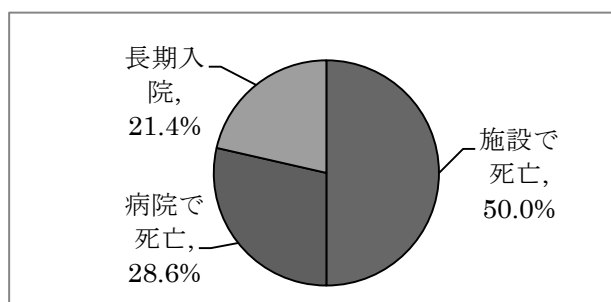
(2) 入院日数の月別の推移と昨年度との比較



- ・9～11月にかけては入院者自体が多かったことに加え、誤嚥性肺炎で入退院を繰り返したり、胆のう炎などで一人あたりの入院が長期化したこと、1人の入所者の精神安定を図るため薬物療法による入院が3ヶ月近くになったことなどが影響している。
- ・1月はインフルエンザの影響もあり状態悪化を防ぐため入院者数が増えたこと、脳出血で入院した入所者が、病状の回復を期待して長期入院に及んだことなどが影響した。

(3) 退所者の内訳

<28年度の退所者 14 人の内訳>



施設で死亡	7
病院で死亡	4
長期入院	3
合計	14

- ・施設で亡くなられた 7 人は、全て看取り介護を実施した。
- ・病院で入院中に亡くなられた方は老衰、肺炎、脳梗塞、心不全がそれぞれ 1 人ずつであった。
- ・長期入院は 3 人で、家族と何度も話し合い、施設での看取り介護に理解を示されながらも医療行為の継続を希望され、退所となっている。

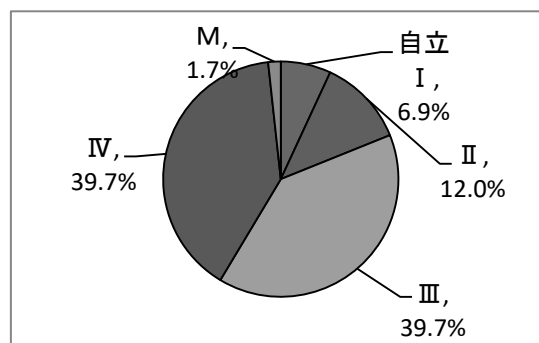
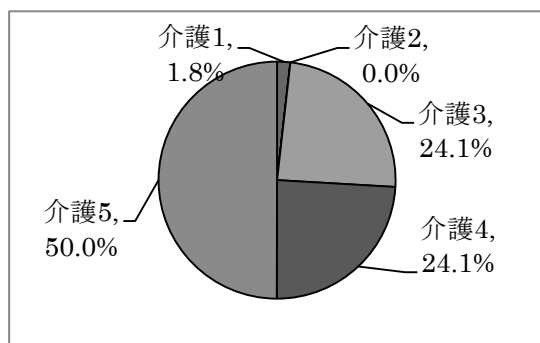
(4) 年齢・介護度・認知度別構成

平成 29 年 3 月末日現在

単位：人

	介護 1	介護 2	介護 3	介護 4	介護 5	計	自立, I	II	III	IV	M	計
65 才未満	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
65～69 才	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1
70～74 才	0	0	0	0	2	2	0	0	1	1	0	2
75～79 才	0	0	2	2	1	5	0	0	2	3	0	5
80～84 才	0	0	4	1	7	12	0	3	3	6	0	12
85～89 才	0	0	3	2	4	9	1	1	3	4	0	9
90～94 才	1	0	3	8	10	22	3	2	9	7	1	22
95～99 才	0	0	2	0	5	7	0	1	4	2	0	7
100 才以上	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	1	0	14	14	29	58	4	7	23	23	1	58

- ・一番若い入所者は 67 才女性、最高齢者は 99 才女性で、平均年齢は 87.2 才（27 年度は 86.6 才）、平均介護度は 4.21（27 年度は 4.19）となった。



2. 活動報告

(1) 食事について

- ・口から食べることで健康が維持できるように、水分摂取量の重要性や食事摂取時において

の嚥下、飲み込み動作の観察、食事介助方法が適切かを随時検討し、入所者一人ひとりに合った食事形態の提供が行われるように努めた。

- ・体調を崩した場合や退院後の回復期においては、対象者の状態を随時観察しながら、消化の良い食事や本人の嗜好、希望に合わせることで、意欲が持てる食事提供に努めた。
- ・日頃のケアの中で嚥下状態が低下しつつある入所者に対し、口腔マッサージやアイスマッサージを意識的に実施し、嚥下機能の維持を図った。
- ・健口維持できるよう、歯科医師から受けた指導や助言を職員間で情報共有するよう努めた。

(2) 入所者の健康管理

- ・入所者の体調変化を的確に把握するため申送りを中心に情報共有し、昼夜の様子から表情や言動に普段との変化が感じられた時は多職種で話し合い、必要に応じて受診対応を行った。また、こまめに家族へ状態報告することで家族の理解と協力を得ることができた。
- ・入所間もない時期に環境の変化で体調を崩すことが多いことから、個別にチェックシートを用意し特に2週間の状態変化に注意を払い体調管理に努めた。

(3) レクリエーションの充実

- ・レクリエーション担当者が中心となって、入所者が要望する活動の実現や外出の機会を増やし、達成感や満足感を感じてもらえるような取り組みを行った。
- ・施設で育てたハーブを利用して季節湯や季節にちなんだ野菜を作って食事として提供するなど、五感でも楽しめる環境づくりに努めた。
- ・自立度が比較的高い利用者には地域行事で自ら見て選び、買い物ができる環境を設定して、可能な限り自己選択の決定ができるような働きかけを行った。

① ユニットレクリエーション

実施回数 (回)	主な内容	延べ参加人数 (人)
4	外出 (ショッピング含む)	8
7	食事、創作、ゲーム、等	125

② その他の外出レクリエーション

回数 (回)	外出先	内容	延べ参加人数 (人)
8	買い物、外食、相撲観戦、サッカー観戦、花見、江の島、日枝神社、市民祭り、初詣、水族館、公園、ドライブ、自宅等	ショッピング、外食、散歩、観賞、お参り、家族団欒等	33

③ 行事食

回数 (回)	行事食	アトラクション等	延べ参加人数 (人)
7	七夕、夏祭り、敬老会、バイキング、クリスマス、正月、節分、ひな祭り、端午の節句、精進料理	ハンドベル、盆踊り、職員ダンス、慰問演奏、豆まき、職員演奏	約 450
12	村岡喫茶	—	約 780
4	希望食	内容：アイート食、外注	24

④ 日々のレクリエーション（回数・参加人数）

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
2	回数	37	22	34	43	45	37	39	28	32	15	16	20	368
F	人数	165	198	150	187	162	159	160	102	118	129	100	170	1800
3	回数	60	54	52	53	50	47	56	51	41	62	46	61	633
F	人数	373	327	248	287	319	233	215	258	245	272	268	262	3307

内容：工作、散歩、花見、塗り絵、切り絵、運動系ゲーム、マッサージ、アロマセラピー、足浴、手浴、歌、カラオケ、風船バレー、園芸など

⑤ 季節浴実施報告

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
みかん湯	トリートメント	桜湯	檜湯	菖蒲湯	紅茶湯	ハーブ湯	トリートメント	金木犀湯	生姜湯	檜湯	柚子湯

・その他バラ、ハーブの提供があり、臨時に季節浴を実施した。

(4) 快適で安心な生活環境への整備

- ・居室や廊下などの生活空間に行事や日常の写真、村岡通信などを掲示することで、いつでも見て楽しめ、面会者や見学者にも入所中の普段の様子がイメージできるように配慮した。
- ・入所者懇談会の開催や介護相談員の受け入れを通して、普段言いにくいことや問題点などを話すことで、早期対応と早期解決を図りながら入所者の意向満足度を高めようと努めた。
- ・ひやりハットが生じた場合、直近の申し送りにてフロア間で原因の追究や再発防止を検討し未然防止を図った。また、当日出勤していた職員だけではなく、他の職員も把握できるようにひやりハット発生後3日間は申し送りにて当該ケースを読み上げて周知を図り、全体の情報共有に努めた。

(5) 看取り介護

- ・家族との意見交換や情報提供を図りながら、終の棲家としての施設の位置づけを意識した。

(6) 地域参加

- ・市民祭りのパレードに参加し、地域社会とのふれ合い、関わりから入所者の生活の楽しみ、生きがいに繋がられるよう図った。
- ・地域清掃を毎月2回行いながら、地域に根差した施設としてのアピールに繋がった。

(7) サービス質の向上

- ・介護職員としての知識や技術向上のため、継続的活動としてアカデミー勉強会を毎月実施し、専門性の向上に努めた。
- ・職員同士での介護チェック（スキルアップシート）を行い、互いに介護の確認をすることで、介護技術の向上に努めた。

(8) 家族との信頼関係

	日程	主な内容	参加家族数	参加人数
第1回 家族会	4/30	事業計画について、食事への取り組み、委員会活動等、その他質疑応答	27 家族	34 人
第2回 家族会	11/6	看取り介護の取り組み、食事形態について、ユニット別懇談会、	18 家族	23 人
敬老会	9/19	式典、お祝い膳・アトラクション	15 家族	25 人
担当者 会議	毎月 不定期	本人及び家族の意向確認、ケアの方向性、具体的対応方法等	27 家族	49 人

- ・ユニット別懇談会では、家族からの様々な悩みや要望を伺いながら今後活かすことで信頼関係をより確かなものにできるよう努めた。
- ・昨年度に引き続き、家族が担当者会議へ参加してもらえるよう積極的に声を掛けたことで、多くの家族に参加していただいた。

(9) 正確な情報共有

パソコンネットワークを充実させ、各部署や多職種間の情報共有がスムーズに行えた。

(10) 感染症への対応

- ・外部研修や施設内研修に加え、流行する前の時期には村岡アカデミーにて勉強会を行い、職員一人ひとりが適切に感染対応できるよう努めていたが、1月にインフルエンザA型が蔓延してしまった（反省点等、詳細は第11章に記載）。
- ・ノロウイルスや疥癬等の感染症に関しては、初期対応の重要性を十分に理解し、下痢や嘔吐、発熱、湿疹といった感染症が疑われる症状が現れた際は「スタンダードプリコーション」を意識し、迅速に対応することで蔓延や重篤化を防ぐことができた。

(11) 権利擁護、虐待防止

- ・成年後見人については、家族からの問い合わせがあった場合や家族背景等から近い将来必要性が認められるケースを推測し必要に応じて説明、情報提供を行った。
- ・不適切なケアについては身体非拘束・虐待防止委員会で虐待等を未然に防ぐための意識付けを行ったり、グレーゾーン検討委員会において、介助方法の見直しや職員間の話し合いの場を設けることで、適切な援助へと繋げる取り組みに力を入れた。

第4章 村岡ケアステーション ショートステイ事業

I. 事業報告

- ・積極的に担当者会議に参加し、情報交換を行なうことで家族やケアマネジャーとの信頼関係の構築に努めた。
- ・ラジオ体操や口腔体操を日課に取り入れながら体を動かす機会を作った。季節湯や創作などレクリエーションの企画を実行することで、利用中の楽しみが持てるように努めた。
- ・ホーム入所者の空きベッドを活用しながら利用率99%を目指したが、利用者の特養や老健施設への入所が続いたことで利用率が伸びず全体として91.3%となった。

Ⅱ. 内容

単位：人

	支援 1	支援 2	介護 1	介護 2	介護 3	介護 4	介護 5	新規	実人数	有効 床数	延人数	28年度 利用率(%)	27年度 利用率(%)
4月	0	1	9	12	18	3	4	3	47	360	340	94.4	96.4
5月	0	0	11	11	21	3	3	3	49	372	348	93.5	89.0
6月	0	0	9	10	19	2	4	0	43	360	339	94.2	91.1
7月	0	0	9	15	17	4	5	4	50	372	346	93.0	94.4
8月	0	0	8	14	15	2	2	2	41	372	357	96.0	101.9
9月	0	0	10	15	17	3	3	2	48	360	360	100.0	103.1
10月	0	0	8	13	16	4	3	3	44	372	326	87.6	98.4
11月	0	1	9	13	13	4	2	4	42	360	313	86.9	93.6
12月	0	2	9	14	17	6	3	3	51	372	343	92.2	98.1
1月	0	2	9	12	11	5	2	3	39	372	256	68.8	98.4
2月	0	0	11	14	15	5	3	4	46	336	344	102.4	92.5
3月	0	0	11	13	17	3	3	6	45	372	327	87.9	87.4
28年度	0	6	112	158	197	40	32	37	545	4380	3999	91.3	95.4
27年度	0	16	133	162	203	72	41	46	627	4392	4188	95.4	

1. 利用者状況

- ・キャンセルやホームの入院により空きベッドが出た際は積極的に家族やケアマネジャーへ利用を勧めたが、すでに他のサービスが入っていて臨時の利用を希望されない利用者も多く、年間有効ベッド数 4380 床を 381 床下回る、延べ 3999 床の利用にとどまった。
- ・1月はインフルエンザが2階フロアを中心に蔓延し、一時的にショートステイサービスの受け入れを中止した影響もあり、70%を割り込んだ。
- ・新規利用者は前年度より9人減少して37人となった。特に介護度の高い定期利用者は施設入所となり、利用中止となることが多いので積極的に新規を受け入れていく必要がある。定期利用率は56.7%で2人に1人は定期利用に繋がっているが、半数近くは継続利用に至らず、利用者の要望を伺いながらのレクリエーションの充実は欠かせない。

2. 信頼関係の構築と利用率向上への取り組み

(1) 家族との信頼関係の構築

- ・利用中にどのように過ごしたかがわかるように、家族とケアマネジャーに利用毎の状況報告書を配布した。
- ・緊急利用や送迎時間の変更依頼に対して迅速に対応し、可能な限り家族の要望に応えた。
- ・家族会はそれぞれテーマを設けて3回開催し、9人の介護者家族が参加された。各回とも行った懇談会では利用者の在宅での様子や家族の悩みを伺い、その後のサービスに反映させた。

(2) 居宅介護支援事業者との関係づくり

- ・担当者会議には可能な限り参加し、利用の様子や状態変化が見られた際は迅速な情報提供を心掛け、ケアマネジャーとの信頼関係の構築に努めた。
- ・利用者の写真を多く掲載した広報紙「村岡通信」を隔月でケアマネジャーに配布し、施設での行事や日常の様子を視覚的にアピールしながら、安心して利用者を紹介してもらえる

ように働きかけた。

- ・ベッドの空床状況を随時 Fax して情報提供した他、事業所に訪問して直接担当ケアマネジャーに施設のイベント等を伝えながら延長利用や追加利用の案内を行った。
- ・在宅での散髪が難しい利用者に対して、サービス利用中に散髪ができるように調整を行い、固定客として利用が定着した。家族からも好評をいただき 1 年間で 47 名が利用された。

3. サービスの質の向上

(1) レクリエーションの実施

単位：人

	内 容	参加人数(延べ)
専任担当レク 作業・運動・整容	季節の装飾作り、歌、貼り絵、塗り絵、折り紙、ゲーム、爪切り、散歩、口腔体操、ラジオ体操、野菜の作り・収穫等	約 330
外部ボランティア	楽器演奏、踊り、歌、リハビリ体操、お茶会、アニマルセラピー、傾聴	約 100
ユニットレク	縁日レク（ヨーヨー、射的等）スムーズ作り、梅ゼリーづくり、カボチャランプ作り、外出（鎌倉コーナン）	13

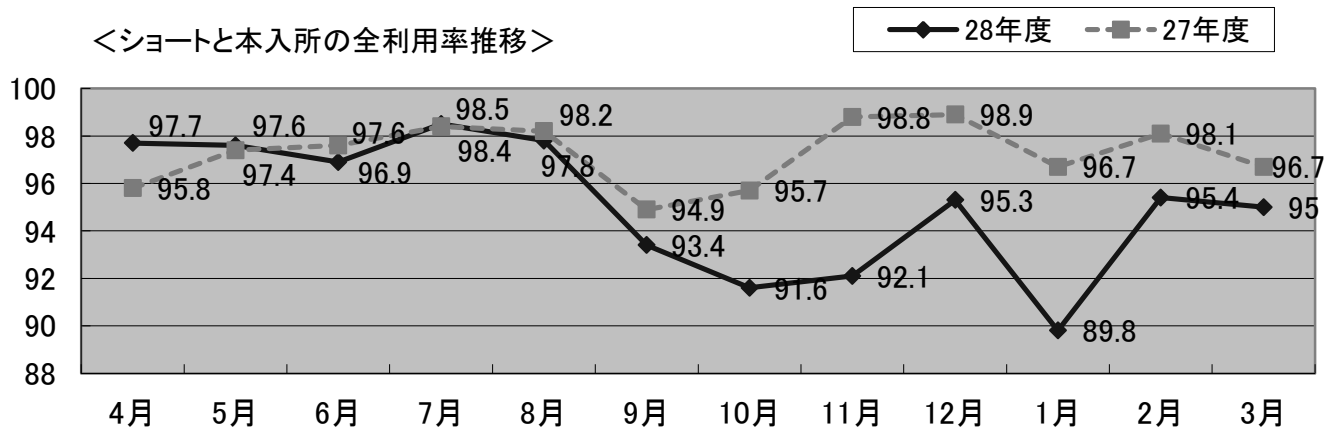
(2) 安心安全に過ごせる環境づくり

- ・利用者個々に合わせた食形態の提供とその日の体調に合わせた食形態の変更を検討、実施することで安心して食事ができる環境づくりを行った。
- ・利用者の身体状況や注意事項の情報を記載した用紙と家族からの伝言欄をホワイトボードに貼りつけ、申し送り時に必ず確認することで職員間の介助方法の統一を図った。

<ショートステイと本入所の関係>

	(A) 本入所 空床数(日)	(B) 本入所の 空床利用(日)	空床補填率 (%) (B)÷(A)	ショート本入所 全延べ人数 (人)	ショート 本入所 全有効床数 (床)	ショート 本入所 全利用率 (%)
4 月	29	0(-20)	0	2051	2100	97.7
5 月	27	0(-24)	0	2119	2170	97.6
6 月	45	0(-21)	0	2034	2100	96.9
7 月	6	0(-26)	0	2138	2170	98.5
8 月	32	0(-15)	0	2123	2170	97.8
9 月	138	0	0	1962	2100	93.4
10 月	136	0(-46)	0	1988	2170	91.6
11 月	118	0(-47)	0	1935	2100	92.1
12 月	72	0(-29)	0	2069	2170	95.3
1 月	106	0(-116)	0	1948	2170	89.8
2 月	99	8	8.1	1869	1960	95.4
3 月	63	0(-45)	0	2062	2170	95.0
計	871	8(-389)	0.9	24298	25550	95.1

※ () の数字・・・ショート自体の空床(日)



第5章 村岡ケアステーション デイサービス事業

I. 事業報告

- ・利用者数は8653人で昨年度より502人増加したが、利用率は目標の83%には届かず、79.7%にとどまった。上半期は参加人数が700人を大きく超える月が多く、利用率も80%台を維持できていたものの、下半期に入ると週に3回以上利用されている複数回利用者が入院や体調不良による長期欠席、施設への入所などにより相次いで登録廃止となり、新規利用者や登録曜日を新たに増やすことができなかつたため、参加者数や利用率に影響が及んだ。
- ・居宅介護支援事業所や地域包括支援センターへ定期的に訪問し、新規利用者の紹介や複数回利用を勧める営業活動を行ったが、利用率の回復には至らなかつた。また、利用者や家族に対しても臨時利用や複数回利用を勧めたものの、利用率向上には直結しなかつた。

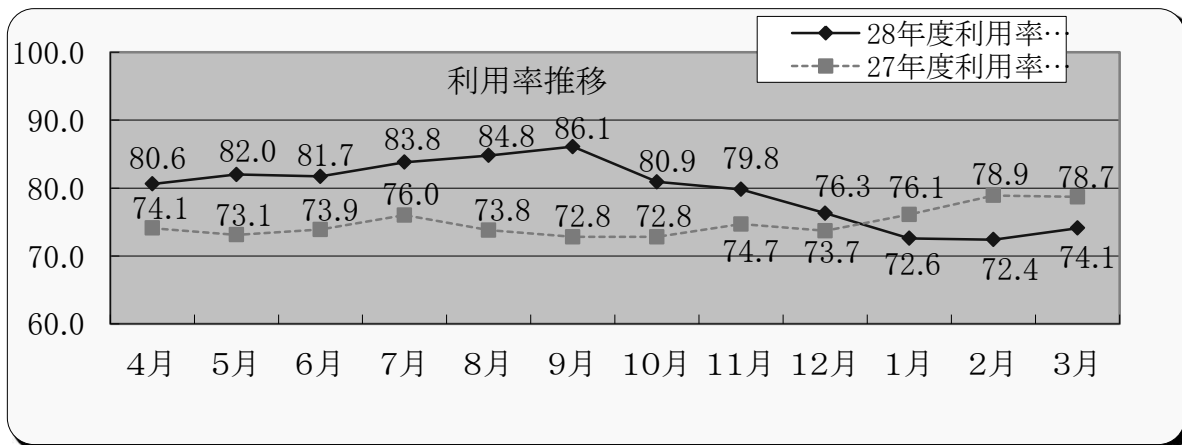
II. 内容

1. 利用状況

(1) 介護度別利用者状況

単位：人

	支1	支2	介1	介2	介3	介4	介5	参加人数	稼働日数	平均人数	利用率(%)
4月	19	46	367	157	82	41	13	725	30	24.2	80.6
5月	18	54	369	174	102	33	13	763	31	24.6	82.0
6月	16	65	363	153	105	20	13	735	30	24.5	81.7
7月	23	68	378	158	116	23	13	779	31	25.1	83.8
8月	18	64	377	175	111	31	13	789	31	25.5	84.8
9月	21	62	362	170	110	37	13	775	30	25.8	86.1
10月	22	58	355	176	95	33	13	752	31	24.3	80.9
11月	25	56	348	173	64	35	17	718	30	23.9	79.8
12月	29	57	350	162	61	28	23	710	31	22.9	76.3
1月	24	47	315	138	43	35	8	610	28	21.8	72.6
2月	20	43	339	126	48	32	0	608	28	21.7	72.4
3月	21	41	389	150	56	32	0	689	31	22.2	74.1
28年度(人)	256	661	4312	1912	993	380	139	8653	362	23.9	79.7
27年度(人)	237	606	3610	2155	836	468	239	8151	363	22.5	74.8
28年度(%)	3.0	7.6	49.8	22.1	11.5	4.4	1.6	—	—	—	—
27年度(%)	2.9	7.4	44.3	26.4	10.3	5.7	2.9	—	—	—	—



(2) 個別機能訓練・口腔ケアの実施状況

単位：人

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
口腔 ケア	実人数	72	74	74	76	77	77	76	74	69	70	66	64	869
	延人数	630	648	629	654	669	665	619	591	568	505	490	553	7221
機能 訓練	実人数	13	13	14	15	15	15	12	13	13	14	12	11	160
	延人数	58	62	71	84	73	81	66	67	59	61	53	53	788

- ・食前の口腔体操と食後の歯磨きを実施し、口腔内の保清と誤嚥性肺炎など感染症のリスク軽減を図った。食事形態を変更する利用者も少なく、咀嚼・嚥下機能を維持できた。
- ・機能訓練については要支援利用者の生活状態を把握しながら実施した結果、身体機能の低下を防ぐことに繋がった。

(3) 新規・廃止利用者

単位：人

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
新規利用者	1	6	3	1	2	1	3	5	1	1	2	1	27
廃止利用者	1	2	0	1	2	0	3	2	4	7	2	3	27
増 減	0	+4	+3	0	0	+1	0	+3	-3	-6	0	-2	0

- ・廃止の理由としては施設入所によるものが多かった。
- ・廃止利用者数は昨年度に比べ 21 人少なかったものの、その多くは週に 3 回以上利用されており、新規利用者等で補うことができなかつたため利用率の低下に直結した。
- ・欠席者は昨年度に比べ 108 人増え、2225 人となった。ショートステイの利用が最も多く、入院や体調不良による長期欠席も目立った。

(4) レクリエーションの実施状況

- ・全体レクリエーションでは過去の取り組みで人気のあったものだけでなく新しい内容を職員が考えて取り入れた。また、麻雀や将棋、創作など個々の趣味を活かせる時間を多く設けた。
- ・キーボードやハーモニカなどの音楽演奏の他、ラフター（笑い）ヨガといった新たなジャンルの訪問ボランティアも加わり、年間の活動数は 99 回を数えた。
- ・ランチバイキングでは料理の実演、テーブル、フロアの装飾を施し、普段とは違った雰囲気の中で食事を楽しんでいただいた。

2. 利用率アップへの取り組み

(1) 居宅介護支援事業所への訪問状況と担当者会議出席回数

単位：回

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
総事業所数	23	23	23	23	24	24	24	22	21	19	17	17	260
訪問事業所数	22	22	22	22	21	20	24	21	20	19	15	14	242
事業所延べ訪問数	44	44	44	42	40	38	48	42	41	38	30	28	479
担当者会議出席回数	5	8	14	13	4	9	9	5	6	3	7	3	86

※ 村岡ケアステーションを除く。

- ・利用者を紹介いただいている事業所数(総事業所数)は月平均 21.7 事業所で、利用状況表を持参して利用中の様子を報告し、利用者増に繋げる営業活動を行った。
- ・臨時利用は延べ 177 人で昨年度に比べて 37 人減であった。

3. その他

(1) 7時間のサービス提供

- ・1日に12人が利用される日もあり、3月末現在の7時間サービスの登録は19人となっている。新規利用者の他、6時間サービスの利用者へも7時間サービスへの移行を勧めた。
- ・体操や脳トレなど利用者のレベルやニーズに合わせ、充実した時間の提供に努めた。

(2) 利用者・家族との信頼関係の構築

① 家族会の開催

- ・異なる曜日で3回開催した。薬のテーマでは参加者の関心も高く、飲み合わせから薬局の上手な使い方などについて、薬剤師を招いて講義いただいた。3回の合計参加者数は39人となり、前回の15人を大きく上回った。
- ・意見交換の場では介護者が抱えている悩みなど、参加者一人ひとりから意見を聞くことができ、個々のサービス提供に反映ができた。

② 家族見学会の開催

単位：人

開催日	10/26	10/27	10/28	10/29	10/30	10/31	11/1	計
参加人数	2	2	0	5	5	4	0	18

- ・14家族、18人の参加があり、年間行事をスライドショーにして上映し、レクリエーションにも参加いただいて雰囲気を感じられるよう工夫した。

(3) ボランティア

「村岡福祉を支える会」「いきいきパートナー事業」からのボランティアには、利用者に対して入浴後の整容や食事等の準備を積極的に行っていただいた。また、地域の老人会の集いにも参加し、交流を図った。

第6章 片瀬しおさい荘 デイサービス事業

I. 事業報告

- ・藤沢市は平成28年10月より総合事業が開始され、要支援利用者は市町村が委託する総合事業へ移行した。地域包括支援センターや利用者、家族に説明し、全ての利用者が10月

から混乱なく移行できた。

- ・定期的に居宅介護支援事業所や地域包括支援センターへ訪問し、利用状況を報告するとともに空き情報を提供し新規利用者の獲得に努めた。
- ・目標利用率が達成できるよう定員に満たない時には、臨時利用の声掛けをした結果、783人が利用され、前年と比較すると146人増となったが、目標利用率97%には届かず、95.4%にとどまった。

II. 内容

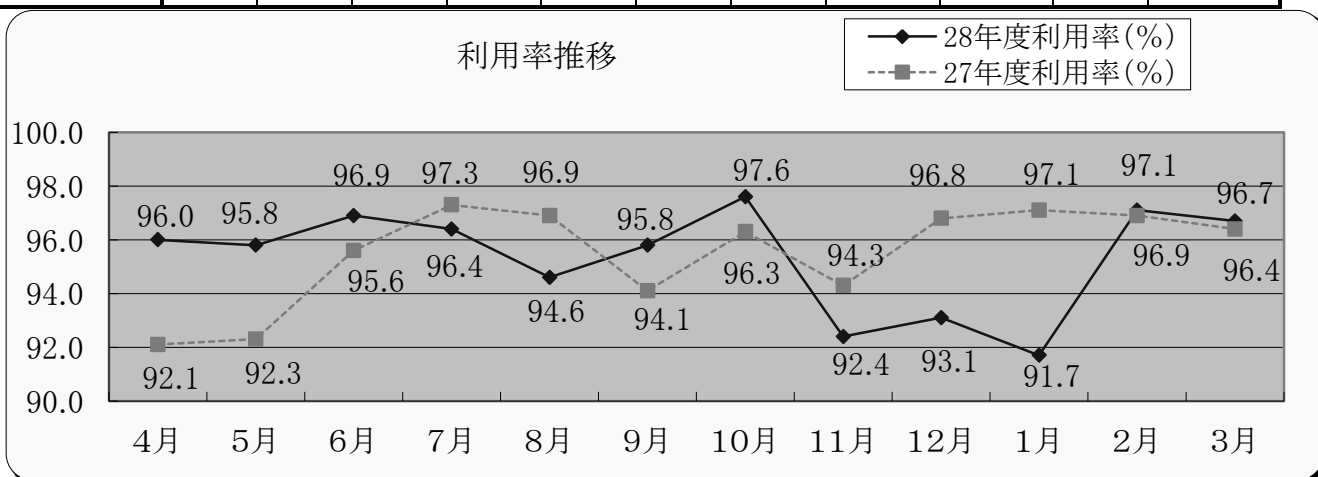
1. 利用状況

(1) 介護度別利用者状況

単位：人

	支1	支2	介1	介2	介3	介4	介5	参加人数	稼働日(日)	平均	利用率(%)
4月	20	52	399	172	68	28	10	749	26	28.8	96.0
5月	21	59	387	173	83	13	11	747	26	28.7	95.8
6月	22	64	392	178	74	17	9	756	26	29.1	96.9
7月	21	58	413	181	84	22	2	781	27	28.9	96.4
8月	18	50	407	162	82	14	5	738	26	28.4	94.6
9月	20	58	383	178	81	26	1	747	26	28.7	95.8
10月	21	60	403	161	90	26	0	761	26	29.3	97.6
11月	20	58	386	140	96	21	0	721	26	27.7	92.4
12月	18	52	367	137	103	21	0	698	25	27.9	93.1
1月	18	44	337	118	108	35	0	660	24	27.5	91.7
2月	15	49	329	164	105	37	0	699	24	29.1	97.1
3月	17	66	368	179	109	44	0	783	27	29.0	96.7
28年度(人)	231	670	4571	1943	1083	304	38	8840	309	28.6	95.4
27年度(人)	268	776	4899	1761	809	269	70	8852	309	28.6	95.5
28年度(%)	2.6	7.6	51.7	22.0	12.3	3.4	0.4	—	—	—	—
27年度(%)	3.0	8.8	55.3	19.9	9.1	3.0	0.8	—	—	—	—

利用率推移



- ・介護度別では要支援1、2及び要介護1、5の利用者が減少し、要介護2、3、4の利用者が増加した。要介護2～4の増加は新規の利用者であり、要介護5の利用者は施設入所や死亡による減少が主であった。
- ・11月、12月、1月は体調不良や入院による欠席が多くあり、多少の利用率低下は見られたものの、職員の努力により臨時利用の受け入れを積極的に行い、利用率維持に努めた。

(2) 個別機能訓練・口腔ケアの実施状況

単位：人

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
口腔ケア実人数	69	67	68	68	65	65	64	62	61	61	63	60	773
延べ人数	550	553	552	577	535	539	537	507	511	483	496	545	6385
機能訓練実人数	14	15	16	14	13	14	15	14	14	14	13	13	169
延べ人数	72	79	85	78	65	75	81	77	70	60	64	74	880

- ・口腔ケアは歯磨きを習慣化させ、歯周病や誤嚥性肺炎の予防を行って、口からいつまでもおいしく食せるよう支援した。
- ・機能訓練（介護予防）は、利用者の体力に合わせたプログラムを作成し、利用者一人ひとりの日常生活に必要な筋力維持に努めた。

(3) 新規・廃止利用者

単位：人

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
新規利用者	4	3	6	4	2	3	5	0	5	3	2	2	39
廃止利用者	3	7	3	6	4	3	2	4	1	3	1	5	42
増 減	1	-4	3	-2	-2	0	3	-4	4	0	1	-3	-3

- ・廃止の理由としては、施設入所や長期入院によるものであった。
- ・新規利用者は全体的に介護度が上がり、リフト浴やリフト送迎が必要な利用者が増加した。

(4) レクリエーションの実施状況

- ・午前中の余暇時間は、老人会や地域のボランティアグループの協力を得ながら、折り紙や習字、塗り絵、指編み、脳トレーニングなどの個別レクリエーションの充実を図った。
- ・午後のレクリエーションは、全体で行う季節の行事やゲーム、個別で楽しめる創作活動やハンドマッサージ、ネイルケアなどを行った。また、訪問ボランティアは利用者にとって楽しみの一つであるため、多くのグループを受け入れた。

2. 利用率向上への取り組み

(1) 地域包括支援センターや居宅介護支援事業者との連携

＜居宅介護支援事業所別訪問回数・延べ利用者数＞

単位：回

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
総事業所数	21	21	21	21	21	22	22	22	22	22	23	23	261
訪問事業所数	17	17	17	17	16	16	16	16	16	16	16	16	196
事業所延べ訪問数	34	34	34	34	32	32	32	32	32	32	32	32	392
担当者会出席回数	5	9	13	6	7	9	12	2	9	7	7	7	93

- ・総事業所数は平均 21.8 事業所、訪問事業所数は平均 16.3 事業所となった。
- ・定期的に居宅介護支援事業所や地域包括支援センターを訪問し、毎月利用者の様子を記載した利用状況表を配布して、情報交換と交流を図った。
- ・担当者会議には積極的に参加し、複数回の提案や臨時利用、振り替え利用の説明を行った。

(2) 利用者・家族との信頼関係の構築

① 家族会の開催

開催日	内 容	参加人数
7/28(木)	高齢者の身体と病気、意見交換会（懇談会）、レクリエーション参加	7人
8/3(水)	同 上	12人

- ・同じ内容を、曜日を変えて二日間開催したことで、より多くの家族が懇談会に参加することができた。
- ・懇談会では「最近物忘れが多くなり認知症が進んだ。」「怒ることはないが感情が我慢できず涙もろくなった。」「ショートステイ利用後、筋力が弱くなり移動が大変になった。」など、介護者が抱えている悩みや疑問などを聞き情報交換を行った。
- ・家族が利用中の様子を実際に見て、レクリエーションにも一緒に参加いただくことで、サービス利用のイメージを膨らませられるよう努めた。

② 利用者懇談会

年2回の開催により、利用者と職員とのコミュニケーションの機会を作り、利用者から意見を伺って、改善できる所は改善しサービスに反映させた。

(3) 感染症対策

インフルエンザやノロウイルス等が流行する前に、施設内研修やデイサービス会議の中で勉強会を行った。また、勉強会に参加できない職員には感染症の対応方法を収めたビデオを教材として情報共有を図り、注意喚起を行った。併せて、職員が感染源にならないよう出勤時の検温と送迎中のマスク着用を心掛けた。

3. その他

(1) ボランティア

日々活動していただいているボランティアはお茶出しや昼食の準備、浴後のドライヤーかけ、創作のお手伝い、話し相手などに協力いただき、日々の業務には欠かすことのできない存在であった。

(2) 公民館祭りへの参加

展示コーナーでは利用者が作成した作品を飾り、模擬店ではフランクフルトやポップコーンの販売を行って、地域との交流を深めるとともにデイサービスのPRを行った。

第7章 村岡在宅介護支援センター事業

I. 事業報告

1. 家族介護者教室

介護をしていく上で必要な知識や情報の習得、同じ境遇の介護者同士の交流を目的に開催し、延べ39人の参加があった。他者と話す機会が少ない家族からは介護ストレスを発散する機会ができて有意義な時間になったと好評だった。

2. 一般高齢者介護予防事業

- ・片瀬しおさい荘デイサービスのフロアにて年21回開催した。前期は登録14名で開始した

が、後期は「サロン元気」から「通いの場」へと名称が変わり、どこの地域からでも参加可能になったこと、要介護要支援認定を受けている方も利用できるようになったことで後期の登録は 26 名になった。参加者からは「出席するだけで運動になります。」「皆と話す機会ができてとても楽しい。」という声が聞かれ、参加を楽しみにされている様子が伺える。

- ・認知症予防講座は片瀬地区と村岡地区で開催し、認知症についての知識を深めたり、認知症機能テスト、認知症予防の体操などを行った。

3. 緊急通報サービス

- ・利用者の担当を決め、同じ施設職員が定期連絡を行うことで利用者の安心感に繋がった。
- ・2月に協力員連絡会を開催し、緊急通報サービス受信施設の役割、運営状況の報告を行って協力員の方と連携強化を図った。

II. 内容

1. 家族介護者教室（3回、計39人参加）

会場：村岡ケアハウス食堂

実施日	6/18（土）	6/23（木）	6/26（日）
内容	高齢者の健康と管理と口腔ケアの大切さについて	お薬なんでも相談会	認知症の理解と対応
参加人数	10人	13人	16人

- ・第1回目は看護師より口腔ケアの実施方法やなぜ口腔ケアが大切なのかという講義があり、健康と口腔ケアの関連性について学んだ。また、実際に参加者と口腔体操なども行った。
- ・第2回目は薬剤師による排便のコントロールや不眠と眠前薬との関係性の話をしてもらい、その後各グループに分かれて薬剤師を交えての懇談会を行った。
- ・第3回目は施設職員の経験談や例題を交えて在宅で役に立つ、認知症利用者への接し方、対応方法の勉強会を実施した。また、グループワークにて介護者同士の情報交換や相互に悩みを共有、相談できる環境を提供した。

2. 一般高齢者介護予防事業

<サロン元気・通いの場>

会場：片瀬しおさい荘

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
回数(回)	1	1	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	21
人数(人)	13	12	29	24	0	13	30	35	35	41	38	33	303

内容：体操、創作、歌、ゲーム、講話（感染症・詐欺対策など）調理、茶話会等。

- ・4～9月 サロン元気 登録人数 15人（平成28年9月末現在）。※8月は台風で中止
- ・10～3月 通いの場（片瀬ゆめきらら）登録人数 26人（平成29年3月末現在）。

<認知症予防講座>

会場：片瀬しおさいセンター工芸室・村岡公民館

日にち		内 容	参加人数	
片瀬	村岡		片瀬	村岡
7/1	9/9	認知症の基本知識 「認知症ってどんな病気」	15	16
7/8	9/16	食生活の改善 「お食事をバランス良く食べていますか」	17	14
7/15	9/23	コグニ体操と脳トレーニング 「脳トレで活性化しよう」	18	10

- ・上記のメニューと並行して、認知症機能テスト(タッチパネル)を希望者に対して行った。
- ・食生活の会では青魚や緑黄色野菜を多く摂れるような献立作りをグループに分かれて行った。
- ・職員の先導の元、ヨガ体操や脳トレを一緒に行い、記憶を司る海馬の活性化を図った。

3. 緊急通報システム運営報告 「登録件数 58 世帯」(29 年 3 月現在) 単位：件

	安否確認	新規	中止	緊急対応	相談・調整	テスト通報	復停電	誤報
4 月	243	2	0	1	3	2	0	3
5 月	243	0	0	0	3	1	0	1
6 月	240	0	0	2	5	0	1	2
7 月	259	1	0	0	3	1	0	0
8 月	265	1	1	1	8	81	3	1
9 月	246	1	1	0	11	3	1	6
10 月	248	0	1	0	3	3	0	4
11 月	251	1	0	0	3	6	4	4
12 月	268	0	0	2	3	0	2	2
1 月	240	1	2	0	5	57	4	1
2 月	220	1	1	0	8	155	6	0
3 月	259	2	1	1	2	33	9	1
合計	2982	10	7	7	57	342	30	25

- ・職員が週 1 回電話で安否確認し、定期連絡で安否が確認できなかった利用者は関係機関と連携を図って安否の確認を行った。
- ・8 月は「かながわ保全協会」による高齢者住宅において点検及びテスト通報を実施している。
- ・1～3 月の間に施設職員が登録全世帯を訪問し、機種点検及び電池交換、緊急時の入室方法等の再確認を実施した(定期訪問)。
- ・緊急対応では体調不良、転倒などの訴えがあり訪問をして対応した。その後、ケアマネジャー等の関係機関に状況報告を行い、今後についての相談やサービス調整を依頼している。
- ・今月は停電通報が多く挙がった。電源の誤操作だけでなく、天候等による地域の停電や料金未払いにより電気が止まってしまったケースがあり、いずれも訪問または安否確認を行い、必要に応じて関係機関に連絡、報告した。

第 8 章 藤沢市片瀬地域包括支援センター事業

I. 事業報告

片瀬地区のネットワーク構築の一つとして、小地域ケア会議の中で新たに 3 団体の取り組みについて情報交換を行った。1 月に住民同士が繋がりを持ち、お互いに助け合える環境づくりを目指して、「身近な高齢者支援～力合わせ～」活動交流会を実施。住民同士の繋がりを高めるためにできることなどを 13 団体 81 名の方が参加し検討した。

10 月から総合事業が開始され、対象サービスを利用されている 249 人(要支援 1・2 の方で

デイサービス及び訪問介護のみの利用者)に総合事業の説明と契約を取り交わし、スムーズに移行することができた。

II. 内容

1. 相談

単位：人

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
28年度	296	337	327	368	363	343	418	369	367	386	378	411	4363
27年度	243	186	196	151	132	127	161	133	189	190	208	218	2134

・昨年に比べて全体で104%増加。相談内容は10月から総合事業の開始に伴う相談が多かった。

2. 介護予防給付、介護予防ケアマネジメント業務

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
予防給付	279	279	287	276	286	289	135	127	130	131	126	126	2471
予防ケアマネジメント	—	—	—	—	—	—	151	151	162	159	165	167	955
事業対象	—	—	—	—	—	—	0	1	2	1	1	1	6
28年度計	279	279	287	276	286	289	286	279	294	291	292	294	3432
27年度計	278	271	278	275	263	270	273	281	276	273	280	277	3295

注1；「予防給付」とは要支援1、2の方で総合事業サービスに他の福祉用具や訪問看護などを利用されている方。

注2；「予防ケアマネジメント」とは、要支援1、2の方で訪問介護や通所介護のいずれかまたは両方を利用されている方。

注3；「事業対象」とは介護保険申請をされないで、基本チェックリストを実施し該当した方が訪問介護や通所介護のみを利用できる。

3. 一般介護予防事業

サロン元気は9月で修了。10月から新たに高齢者の「通いの場」にサロン元気参加者23名が移行した。

ロコモチャレンジ、元気はつらつ健康、認知症予防、認知機能アップ教室、介護予防講演会などの講座に老人クラブ、民生委員、地区社協などの各種団体と要望のあった高齢者に案内を行い、介護予防に努めた。

4. 出前講座等について

自治町内会、老人会、地区社協などを対象に出前講座40回、出張相談28回、公園体操46回実施し、地域の介護予防に努めた。

5. その他

(1) 活動交流会の実施

身近な高齢者支援活動交流会を実施。片瀬地区たすけあいネットワークの構築に向けて13団体81名の方と住民同士の繋がりを高めるために意見交換を行った。詳細については、「しおかぜ」通信を片瀬地区に全戸配布。

(2) 医療との連携勉強会の実施

地域のケアマネジャーを対象に医療施設の種類、在宅医療支援センターの機能について研修会を実施した。7事業所14名が参加され、アンケートの結果、参加者全員が勉強会に満足されていた。

(3) その他事業

パンフレット配布により、地域の商店、団体、医療機関、駅等いきいきサポートセンターの周知を行った。また、虐待や認知症による徘徊などの問題行動、消費者被害、孤立死などの説明と見守り啓発チラシの配布を50箇所に行った。

第9章 村岡地区地域ささえあいセンター事業

I. 事業報告

地域包括ケアシステムの構築に向けて、相談支援、介護予防、生きがいづくり、多世代交流を目標に地域福祉サービスの拠点「地域の縁側」として10月に開所した「きらり」は、講座への参加や病院受診前後の立ち寄り等をきっかけに地域の様々な人が交流する場として徐々に浸透・定着してきている。

II. 運営事業

1. 多世代交流事業・高齢者交流事業利用状況

(1) 月別利用者数

単位：人

	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
利用者数	255	335	343	342	377	496	2148
開所日数	19	20	19	19	20	22	119
1日平均	13.4	16.8	18.1	18.0	18.9	22.5	18.1

(2) 年代別利用者数

単位：人

	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	平均/日
中学生以下	6	26	20	12	9	33	106	0.9
20歳未満	0	0	1	0	0	0	1	0
20-30代	3	11	17	8	15	27	81	0.7
40-64歳	24	36	23	28	18	49	178	1.5
65-69歳	25	47	31	45	47	77	272	2.3
70歳代	138	164	186	198	209	235	1130	9.5
80歳以上	59	51	65	51	79	75	380	3.2
合計	255	335	343	342	377	496	2148	

- ・70歳代を中心に65歳以上の利用が多いが、通院時に必ず立ち寄るようになった親子もおり、子育て世代の利用も徐々に増えつつある。

(3) 地域別利用者数

単位：人

	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	平均/日
渡内	158	209	217	210	222	266	1282	10.8
村岡東	30	27	30	34	54	84	259	2.2
高谷	6	9	6	3	5	5	34	0.3
柄沢	8	11	12	17	12	18	78	0.7
大鋸	9	16	8	14	12	12	71	0.6
藤が岡	5	5	1	7	11	7	36	0.3
弥勒寺	12	20	22	21	23	32	130	1.1
宮前	0	3	4	2	1	4	14	0.1
川名	1	3	0	1	0	2	7	0.1
小塚	1	4	0	0	0	3	8	0.1
市内他地区	14	13	30	19	25	41	142	1.2
市外	11	15	13	14	12	22	87	0.7
合計	255	335	343	342	377	496	2148	

・村岡東地区および弥勒寺地区の利用者の増加傾向が見られる。

(4) 曜日別利用者数

単位：人

	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	開所日数	平均/日
月	35	72	68	54	90	71	390	21	18.6
火	38	65	52	62	74	100	391	25	15.6
水	68	92	100	66	84	157	567	25	22.7
木	69	58	71	77	67	70	412	24	17.2
金	45	48	52	83	62	98	388	24	16.2
合計	255	335	343	342	377	496	2148	119	18.1

・水曜日は講座の開催が多かったため、利用者数も他の曜日に比べ多かった。

(5) 利用目的別利用者数

単位：人

	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	平均/日
休憩・立ち寄り	98	111	100	128	108	147	692	5.8
見学・その他	77	81	59	36	35	46	334	2.8
会合	3	0	0	2	3	10	18	0.2
相談	14	8	3	4	0	2	31	0.3
情報交換	0	4	1	2	1	6	14	0.1
講師・ボランティア	9	15	24	24	26	36	134	1.1
サークル活動	10	55	54	65	74	56	314	2.6
講座	44	61	102	81	130	193	611	5.1
合計	255	335	343	342	377	496	2148	18.1

・見学が目的の利用者数は少しずつ減少しているが、逆に休憩や立ち寄りの利用者が増え、気軽に立ち寄れる居場所として認知されてきていると実感している。

- ・相談件数自体は減少しているが、開所当初多かった「閉じこもり」「気力低下」「独居不安」といった相談に対し、サークル活動や講座への参加を促したことで新たな交流が生まれ、外出習慣や生きがいがづくり、仲間づくりなどの社会参加に繋がった。また、介護保険の申請や施設の種類、入所についてなどの内容に応じて関係機関に繋いだ。

2. ボランティア活動促進事業

- ・「村岡福祉を支える会」及び「村岡地区福祉ボランティアセンターぬくもり」（以下、「ぬくもり」）の活動受け入れを行った。内容は講座の際の準備や受付、「創作の会」「きらり囲碁サークル」の運営、認知症サポーター養成講座、ボランティア担い手養成講座の講師等。特に「創作の会」においては村岡ホームで使用する利用者用のエプロンや季節の装飾等を作成していただいた。
- ・64歳以下が対象の縁側ボランティア事業や65歳以上が対象のいきいきパートナー事業の受け入れ施設としての登録を行い、いきいきパートナー事業と「ぬくもり」へボランティアとして1名の登録をした。

3. その他

障がい者施設との連携においては、障がい者個々の状態に応じてイベントへの参加や通院時の休憩場所としての利用などを提案し、利用いただいた。

III. 生活支援コーディネーター事業

(1) 社会資源の実態把握と地域課題の発見

町内会、民生委員、老人会、ボランティア、NPOなどの地縁組織の構成人数や加入率、活動内容などの把握、地区社会福祉協議会の活動内容や地域課題の把握として地域アセスメントを実施した。

具体的には「ぬくもり」の定例会に参加し、活動状況や利用者からの相談内容、現在の課題点の確認を行った。また、個人で活動している3軒の交流会（散歩・食事会などの縁側事業）の状況や老人会友愛チームの訪問活動、軽度認知症の方の見守りの実践などの話を聞くことができた。小さい集団ではあるが地域の中のささえあいの活動ができつつある。

(2) ネットワークの構築支援

村岡いきいきサポートセンター、村岡公民館、地区社会福祉協議会、民生委員、老人会、「ぬくもり」、郷土づくり推進会議、安全安心ステーション、子ども会など、各関係機関と関わる中で、生活支援コーディネーターの役割を周知し、今後の活動に繋がられるようにした。村岡いきいきサポートセンターとの連携については、ささえあいセンターで受けた相談の内容を報告し対応を依頼したり、月1回の出張相談会を定例化するなどした。安全安心ステーションについては地域の町内会や老人会など、有志の方が行ってくれている地域の見守り活動と一緒に参加する中で、地域の気になる高齢者の相談が聞かれることがあり、内容によって関係機関に繋いだ。

(3) サービス・支援の担い手の養成

認知症サポーター養成講座、ボランティア担い手養成講座を開催した。参加者は少なかったものの、自分の周り（隣人）の方がどのように暮らしているかなど地域に眼を向けてもらい、そこからお互いのささえあいが始まることの重要性が話し合われた。

第10章 軽費老人ホーム 村岡ケアハウス事業

I. 事業報告

事業計画に基づき、入居者に対し自主的な体調管理を促しながら、各種行事やクラブ活動などの継続的な援助を実施した。満入居者数 30 名から見た入居利用率は 83.3%、全 24 部屋で見た入居稼働率は 96.9%となった（平成 28 年度末現在、2 人部屋 6 室のうち 5 室が単身入居）。

II. 内容

1. 設備の老朽化への対応、光熱水費の削減、大浴場ゆへの転倒等の事故防止、及び入浴時間に自由度が増すことによるサービス向上を目的として、大浴場から個人浴へと転換する大規模な浴室改修工事を行った。結果として、光熱水費に関しては減少傾向、浴室での事故件数 0、入居者にも好評と、目的の大部分は果たしていると言える。
ただし、認知面で低下が見られる入居者などは、寮母の声掛けがないと間違えずに入ることが難しくなっており、以降の課題となる。
2. 入居者が末期癌となったが、本人の希望に沿うよう担当のケアマネジャーとの連携、2 人部屋夫婦入居であることによる配偶者のサポートにより、できるだけ最後まで自宅であるケアハウスで過ごしていただくことができた。
3. 生活習慣（飲酒）による利用者間トラブルが生じたため、本人・家族面談を行った。平成 28 年度末現在は落ち着いているが経過観察中。
4. クラブ活動について、今まで指導してくれていた方が 2 名、年齢と体調不良を理由に引退された。そのためクラブ活動継続（新設）を目的として新しいボランティアを募集中。
5. 介護予防や円滑なコミュニケーションを目的として、入居者が自主的に参加できるよう、ささえあいセンターの予定を貼り出し、参加を促した。

III. 報告資料

1. 月別入退居状況（単位：人）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
入居（毎月1日）	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	4
退居（毎月末日）	0	0	0	2	0	0	0	0	3	0	0	0	5
入居者計（30人中）	26	26	26	26	24	25	25	25	26	23	24	24	—
入居室計（24部屋中）	24	24	24	24	22	23	23	23	24	22	23	23	—

*退居内訳（入院継続：3名、死亡：2名）

2. 年齢構成（単位：人）

平成 29 年 3 月末日現在

年齢	70～74	75～79	80～84	85～89	90～94	95～100	計	平均年齢
男性	0	3	1	2	0	0	6	80.0才
女性	1	4	6	0	6	1	18	84.3才
計	1	7	7	2	6	1	24	83.3才

3. 入院日数および内訳

入院日数	延べ 11 人・250 日	内訳	疾病 (11 人・250 日)	外傷 (0 人・0 日)
------	---------------	----	-----------------	--------------

4. 介護保険該当者および内訳

介護保険該当者	15 人	介護度	要支援 1	要支援 2	要介護 1	要介護 2
			6	4	5	0
		利用サービス	ヘルパー 5 人、訪問看護 1 人、デイサービス 9 人、福祉用具レンタル 5 人			

第 11 章 保健・衛生

I. 事業報告

介護職員、栄養士、ケアマネジャー、嘱託医など様々な職種との連携を心掛け、入所者や利用者の異常の早期発見に努めながら健康管理を図った。また、職員の健康管理、感染症の予防や対応等への助言、周知を行った。

1. ホーム、ショートステイ

- ・家族への情報提供や共有を図りながら、家族の意向を尊重して看取り介護を実践した。退所者 14 人のうち、半数の 7 人が施設での看取り介護を選択されホームで亡くなっている。長期入院のうちの 1 人も直前まで看取り介護か病院での延命かを迷われていたが、最終的に入院継続を希望され、解約になったケースもあった。
- ・1 月に 2 階フロアを中心にインフルエンザが蔓延した。状況から職員が媒体となった可能性が高く、職員全体で感染症に対して高い意識を保つこと、対応方法等の知識、技術の底上げの必要性とともに、組織としての情報発信と共有の重要性を痛感した。
- ・入所者の状態急変による救急対応が前年の 3 倍以上、夜間待機看護師への電話相談は同 1.7 倍になった。

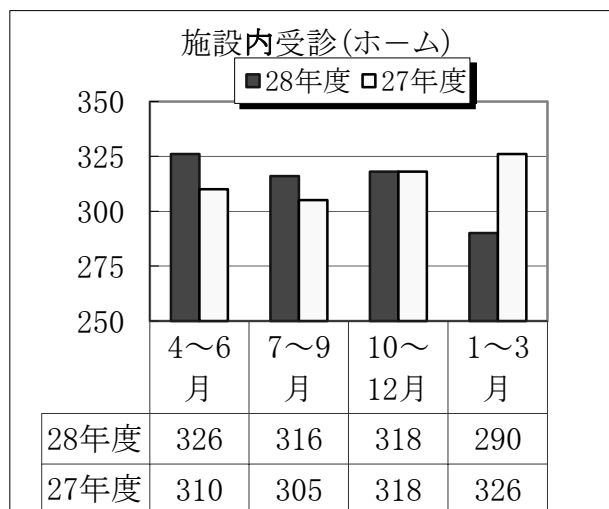
2. デイサービス

- ・利用時のバイタル測定や観察など、利用者の状態把握に努め、在宅での生活がスムーズに送れるよう、医療上、介護上の助言を行った。
- ・必要に応じて担当ケアマネジャーへの情報発信を行い、連携した。
- ・在宅においては利用者本人や家族であっても利用者の口腔内の状況を適切に把握することは難しいため、デイサービスで口腔体操や歯磨きを行い、口腔機能維持向上に努めた。また、運動機能の維持向上についても要支援利用者の生活状態を把握しながら引き続き実施した。

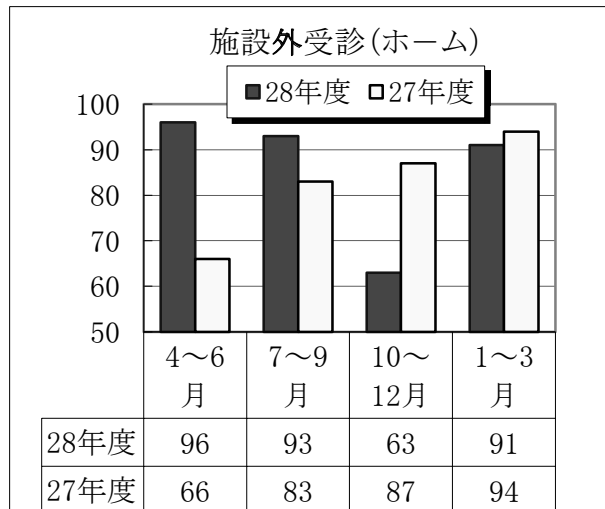
II. 内容

1. ホーム入所者の受診状況

① 施設内受診 単位：人



② 施設外受診 単位：人



<① 施設内受診について>

- 施設内受診は年間を通じて計 1,259 件だったが昨年 (1,250 件) とほぼ同数であり落ち着いていた。ただ、内科の臨時電話相談は 60 件と大幅に増えている。後述するインフルエンザの蔓延により、入所者の体調変化が著しく、嘱託医にこまめに相談しながら状態悪化を最小限に食い止めようと努めたことなどが理由と考えられる。

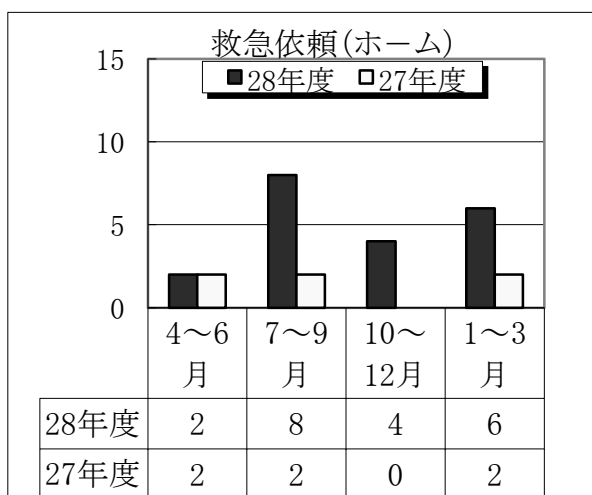
<② 施設外受診について>

〔内訳〕 整形外科 86 人 (+17)、救急外来 48 人 (+18)、内科 32 人 (+16)、婦人科 14 人 (+14)、泌尿器科 32 人 (+19)、歯科 82 人 (-28) (うち、往診 74 人(-19))、皮膚科 11 人 (±0) (うち、往診 4 人(±0)) ※ () 内は前年比。

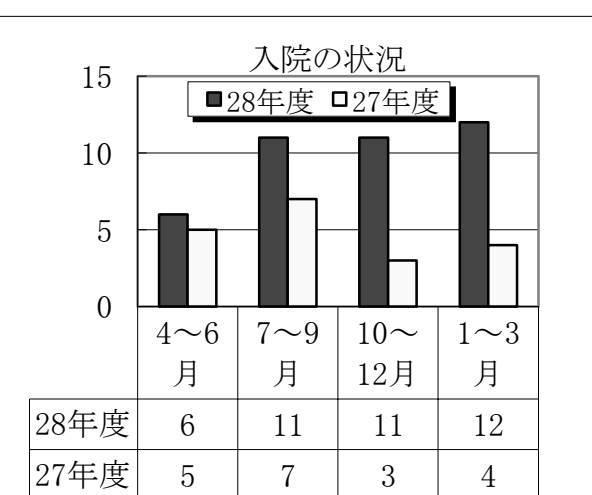
他、眼科、耳鼻科、形成外科、外科、脳外科、脳卒中科、呼吸器科、循環器科、精神科、消化器内科の受診があるが、形成外科と消化器内科の減少が顕著だった。

- 年々増加する施設外受診だが、入所者の高齢化、重度化に加え、対応可能な家族（キーパーソン）の高齢化が進み、受診対応が難しくなっていることが大きな課題である。
- ショートステイ利用者においては緊急受診 4 件を数えた。

③ 救急依頼 単位：件



④ 入院の状況 単位：人



<救急依頼の内訳>

発熱	6件
転倒	3件
意識レベル低下	2件
嘔吐	2件
呼吸停止、振戦、呼吸停止、 左上下肢脱力、SpO2低下、 頻脈、血圧上昇呂律回らず	各1件

<入院の内訳>

誤嚥性肺炎	10件
肺炎	6件
尿路感染	4件
インフルエンザ	3件
腎盂腎炎、胆嚢炎、脳内出血、内服薬調整	各2件
骨折、心不全、偽痛風、振戦、嘔吐症、 胆管炎、食思不振、イレウス、敗血症	各1件

- ・救急対応は前年の3倍強増加し、入院も2倍以上となった。一日でも長く元気でいてほしいと望まれる家族が以前に比べ増え、初めのうちは病院受診の希望がなくても、体調の変化を報告すると受診を希望されるケースが増えている傾向が見られる。結果として看取り介護に近い状態の入院者、入院日数が大幅に増えている。

⑤ 夜間待機対応件数

単位：件

	ホーム	ショートステイ	計
28年度	23	3	26
27年度	13	2	15

⑥ 退所者

単位：人

	ホームで死亡	病院で死亡	長期入院等	計
28年度	7	4	3	14
27年度	4	5	4	13

※ 死亡の要因

ホームで死亡のケース：老衰6人、肺炎1人

病院で死亡のケース：老衰2人、肺炎1人、脳梗塞1人

2. 感染症

(1) インフルエンザ

- ① 予防接種実施者 ホーム入所者45人、職員77人。
- ② 入所者の発症 本入所16人、ショートステイ6人（退所後の発症者含む）。
- ③ 職員の発症 A型9人、B型1人の10人が発症した。

※ 1/10にショートステイ利用者1名の感染を確認後、22日に至るまで本入所者、ショートステイ利用者の計22人、職員4人の感染を認めた。感染者は全てA型。保健所と連携を図りながら事態の収拾に努め、1/30に終息を宣言した。蔓延してしまった原因として、初期対応の不備が挙げられる。介護職、看護職一人ひとりの知識や能力にばらつきがあり、対応が徹底できていなかった。初期に対応方法をしっかりと検討、発信し、チームとして統一した対応を図ることと日頃の知識向上を図る必要がある。

(2) ノロウィルス等（感染性胃腸炎）

入所者、利用者には下痢、嘔吐が見られることはあったが、その都度隔離対応、感染対応を行った。症状が続くケースや感染が広がるケースはなかった。

(3) 肺炎等

- ・肺炎球菌ワクチン注射 入所者 2 人

3. 研修、健康診断

- ・施設内研修では感染症関連のグループワークにおいて、アドバイザーとして助言や注意喚起を行った。
- ・入所者に対する健康診断は 57 人に実施。職員健診 113 人、夜勤者健診 25 人に実施した。

第 12 章 栄養管理・調理

I. 事業報告

1. 業務の見直しと安定化

- ・メニューやシフトの構成、日課、役割分担を見直したことにより、昨年度に比べて職員一人ひとりの技能、技術が向上し、結果として配膳や調理のミスが減少した。
- ・調理担当者が事前に調理計画を立案、共有したことで、技能に差のある職員が業務に就く際、円滑かつ効率的に作業でき、これまで以上に適温での食事提供が可能となった。

2. 各サービス事業所に応じた食事の提供

① ホーム

- ・季節毎の行事食やバイキング、利用者から直接伺ったリクエストメニューを提供し、好評をいただいた。また、通常の行事食より質・量共に軽めの「プチ行事食」の提供を引き続き行い、行事食の充実を図った。(下表参照、プはプチ行事食)

4 月	桜御膳 (プ)	8 月	精進料理 (プ)	12 月	クリスマス
5 月	端午の節句 (プ)	9 月	敬老会	1 月	お正月
6 月		10 月	バイキング	2 月	節分 (プ)
7 月	七夕	11 月	秋の味覚御膳 (プ)	3 月	ひな祭り

- ・ゼリーやシャーベット作りなどのユニットレクリエーションや、村岡菜園で収穫した野菜(さつまいも、ゴーヤ)を使用した食事の提供に積極的に協力した。

② ハウス

- ・ホームと同様の行事食を提供したほか、ハウス職員と連携し、入居者自ら調理する「作って食べよう会」を実施した。(6 月・2 月)

③ デイサービス

- ・年 2 回のバイキング(5 月・11 月)を中心とした季節毎の行事食を継続して行った。バイキングにおいては、利用者の目の前で料理の実演を行い、好評を得た。
- ・ホーム同様に利用者からのリクエストに可能な限り応え、料理を提供した。

3. 栄養ケアマネジメントを基礎とした食事作り(ホーム)

- ・ケアマネジャー、介護職員、看護職員等の異なる職種と連携し、栄養ケアマネジメントを実施した。それをもとに利用者一人ひとりに合ったきめ細やかな食事の提供を行った。
- ・食事の際、嚥下状態を観察し、多職種と協働して経口維持支援に努めた。
- ・積極的に入所者やその家族と直接対話する機会を増やし、日々の食事の改善に繋げた。

4. 衛生管理意識の向上

- ・ミーティングにおいて随時、衛生管理についてレクチャーを行うことで、感染症や食中毒に対する知識を深め意識を高めた上、対策を実践した。
- ・手洗いとマスクの着用を徹底するとともに、厨房内の設備や器具類を常に清潔に保ち、感染症や食中毒予防に努めた。

5. 地域への取り組み

- ・サロン元気や通いの場、認知症予防講座などに講師として出向き、参加者に対して食の大切さ、食による認知症予防に関する情報を提供した。
- ・地区の民生委員や近隣の障がい者事業所による見学会において昼食を提供し、高齢者の食事について知っていただく機会を提供した。

6. 外部研修発表

第15回かながわ高齢者福祉研究大会において、デイサービス及びケアハウス利用者の食事の満足度向上に繋げる取り組みを題材にした研究発表(『また食べたい』と言わせたい)を担当職員が協力し合いながら行った。

II. 内容

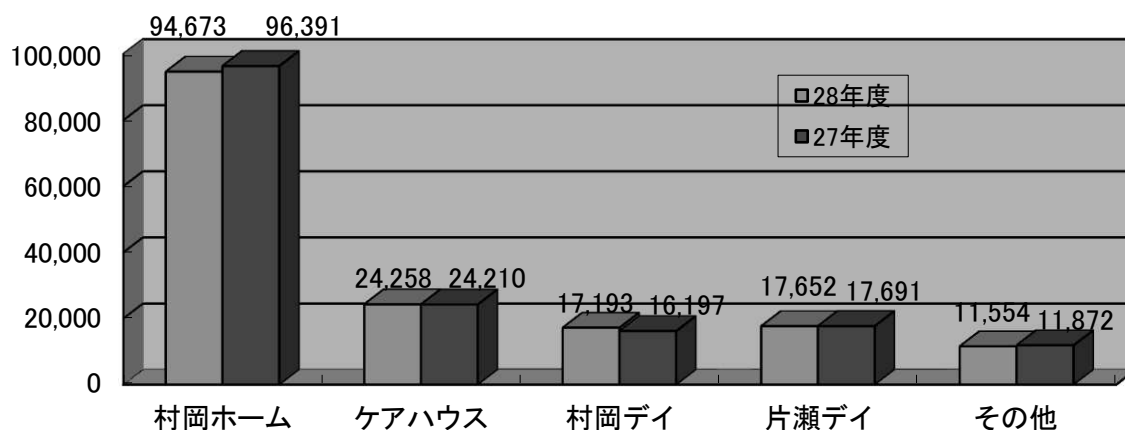
1. 特養における1日当たりの目標栄養量と提供栄養量(年間平均値)

	熱量(kcal)	蛋白質(g)	脂質(g)	塩分(g)
目標栄養量	1358	58.8	28.3~42.4	7.5~8
提供栄養量	1429	63.5	34.4	8.3

2. 喫食数集計<施設別提供食数>

単位：食数

	村岡ホーム	ケアハウス	村岡デイ	片瀬デイ	その他	計
28年度	94,673	24,258	17,193	17,652	11,554	165,330
27年度	96,391	24,210	16,197	17,691	11,872	166,361



第 1 3 章 消防・防災

I. 事業報告

- ・平成 28 年度事業計画に基づき、有事に備えた消防・防災訓練の実施、備品や設備のチェック、及び地域との関係性強化に努めた。
- ・実践的な消防・防災訓練となるよう、説明・周知を中心とした内容から、実際の災害現場で「考える」ことに重点を置く訓練となるよう見直しを行い、実施した。

II. 内容

1. 防災訓練の実施

実施日	内 容	備 考	参加人数
4/6	第 1 回消防・防災訓練	<ul style="list-style-type: none"> ・夜間想定訓練 ・火災報知器鳴動から避難誘導まで一連の行動シミュレーション図上訓練 ・初期消火訓練 	職員 16 名 ケアハウス 入居者 12 名
9/1	非常時伝達訓練	・緊急連絡網による伝達訓練	—
10/12	第 2 回消防・防災訓練	<ul style="list-style-type: none"> ・非常放送、火災報知器の取扱訓練 ・消火器、消火栓を使用した初期消火訓練 ・デモ機を使用した通報体験訓練の実施 (消防署員立合い) 	職員 18 名 ケアハウス 入居者 11 名
10/22 11/19	普通救命講習 I	(消防署員による) <ul style="list-style-type: none"> ・AED 使用法と心肺蘇生法訓練 ・セーフティーステーション標章の交付 	職員 33 名
11/17	村岡地域 総合防災訓練	<ul style="list-style-type: none"> ・会場への避難訓練後、浄水器によるプール水の飲料体験等の実施、炊き出し訓練、簡易救助・濃煙体験訓練 	職員 6 名

2. 点検等

実施日	内 容	備 考
4/8 10/12	消防設備・備蓄品点検	年 2 回 (消火器・消火栓)
4/5 10/11	防災資機材自主点検	年 2 回 (資機材の動作確認及び非常食、ガス等確認の実施)
6/28 12/28	消防用設備等点検	(専門業者による法定点検) 消火器具・スプリンクラー・自動火災報知器・誘導灯・非常時電源等、建物全ての設備点検
12/22	建物定期調査	建物・設備に関する法定点検
随時	設備修繕	法定点検の結果および不具合に対し、迅速に修繕を実施

第 1 4 章 職員研修

I. 施設内研修

1. 新人研修 2 人（中途採用）

2. 施設内部研修

(1) 第 1 回 4/6（水） 参加人数；63 人

〔内容〕倫理及び法令遵守、プライバシー保護、接遇、災害時、緊急時の対応
認知症ケア、感染症の予防と蔓延防止

(2) 第 2 回 10/12（水） 参加人数；手洗いチェック 20 人、研修 68 人

〔内容〕腰痛予防、身体非拘束、ターミナルケア・ターミナルケアの精神的フォロー
高齢者虐待・グレイゾーンについて、食中毒の予防及び蔓延防止

・外部研究発表（第 15 回かながわ高齢者福祉研究大会）

「いつもそばにいるから」

業務改善や業務の効率化を図りながら利用者に向き合い寄り添う時間を捻出し
ようとした取り組みから見えてきたこと、利用者処遇の向上についての活動報告。

『『また食べたい』と言わせたい』

デイサービスとケアハウス、利用者の心身の状態や利用目的も異なる二つの事
業の食事提供において、それぞれに嗜好調査や業務内容の見直しを行いながら、
食事の満足度向上に繋げようとした取り組みについての発表。

(3) 第 3 回 11/2（水） 参加人数；AED 体験 30 人、研修 57 人

〔内容〕事故、ひやりハット事例検討及び再発防止

・感染症についてのグループワーク

参加者を部署毎に計 9 グループに分け、ノロウイルスとインフルエンザの発生
を想定した事例をもとに、消毒や隔離、連絡体制等の対応方法や注意点について
グループ討議を行った。検討した内容を全てのグループが発表し、対応方法や注
意点の情報共有を図った。

II. 施設外研修

＜部署別研修出席状況＞ 出席者延べ数 102 人 出席回数 81 回 単位：人

総務	居宅	ホーム	村岡デイ	しおさい	包括	ささえあい	看護	給食
12	20	34	11	3	5	6	0	11

III. 実習生、施設見学等の受入れ

- ・初任者研修の受け入れは県立高校（福祉科）、職業訓練技術校、市社会福祉協議会から計 6 人行った。
- ・受け入れ人数は年間を通じて 190 人となり、前年の 137 人から 53 人増加している。28 年度は村岡デイサービス、しおさいデイサービスともに教員免許取得等の資格養成実習が多く、昨年の倍以上の申し込みがあった。
- ・視察見学も前年に比べ 26 人増加した。民生委員児童委員の見学は鵜沼東、辻堂西、片

瀬の3地区から、また、近隣の老人会からも11人の見学を受け入れた。

- ・介護福祉士の実習生は学生不足により該当者がおらず、また、例年受け入れていた認知症介護実践者研修も国の研修要綱が変更され、他施設実習を行わなくなったため受け入れはなかった。

<受入れ状況内訳>

単位：人

資格 目的	介護 福祉士	社会 福祉士	初任者 研修	看護師	教員実習		職場体験(中学生)		調理員 実習	視察 見学
					村岡	しおさい	村岡	しおさい		
人数	0	1	6	30	32	13	9	4	2	93

IV. 外部研究発表

1. かながわ高齢者福祉研究大会にて発表 研究発表2題と介護技術発表1題
 - ① 「いつもそばにいるから」ホーム
 - ② 「『また食べたい』と言わせたい」給食室
 - ③ 「口腔ケア」(介護技術発表) 村岡デイサービス・・・優秀賞を受賞。
2. 神奈川県高齢者福祉施設協議会藤沢地区福祉施設連絡会主催
実践事例発表大会「安心した老後を創るために」において、上記①②を発表した。

第15章 苦情処理・事故防止

I. 苦情

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
ホーム	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
ショート	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
デイ(村岡)	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
デイ(片瀬)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
居宅	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
包括	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ハウス・その他	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
28年度	0	0	0	2	0	0	2	0	0	1	0	0	5
27年度	1	0	2	0	1	1	1	0	1	1	0	1	9

(1) 主な内容

サービスの不備によるもの：1件、職員の連携や引継ぎ不足：3件、運転の問題：1件

(2) 主な要因

- ・職員の連携や引継ぎ不足の中の1件は、利用者への配慮ができていれば防げたものでもあったが、数日前に同様の指摘を受けていたにも関わらず、引継ぎの情報収集を怠ったため再び指摘を受けたというケースであった。情報の発信と収集の重要性について、改めて周知を行った。
- ・サービスの不備による1件と職員の連携、引継ぎ不足の内の1件はサービス体制や連

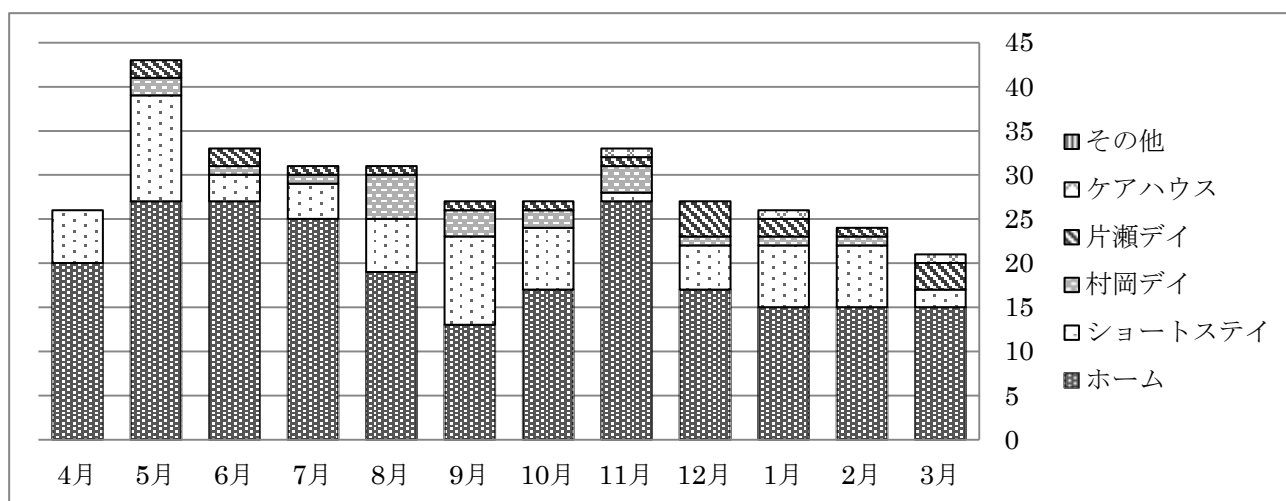
携の仕組みを見直すことで防ぐことができたケースもあった。今回の件を受けて早急に見直し、他のケースでも予防できるように改善を図った。

II. ひやりハット・事故

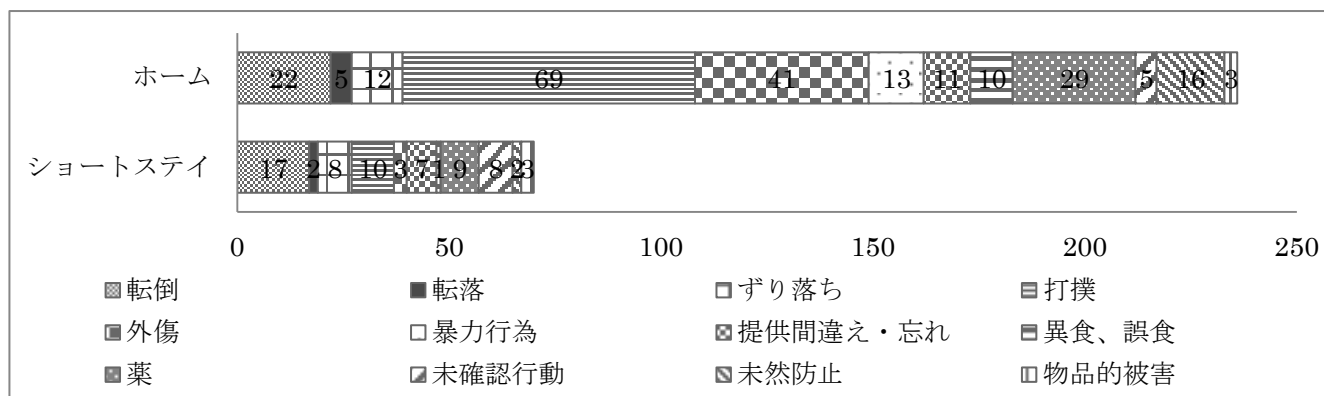
1. ひやりハット件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
ホーム	20	27	27	25	19	13	17	27	17	15	15	15	237
ショート	6	12	3	4	6	10	7	1	5	7	7	2	70
デイ(村岡)	0	2	1	1	5	3	2	3	1	1	1	0	20
デイ(片瀬)	0	2	2	1	1	1	1	1	4	2	1	3	19
ケアハウス	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	3
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
28年度	26	43	33	31	31	27	27	33	27	26	24	21	349
27年度	27	34	32	35	40	27	27	26	29	38	36	28	379

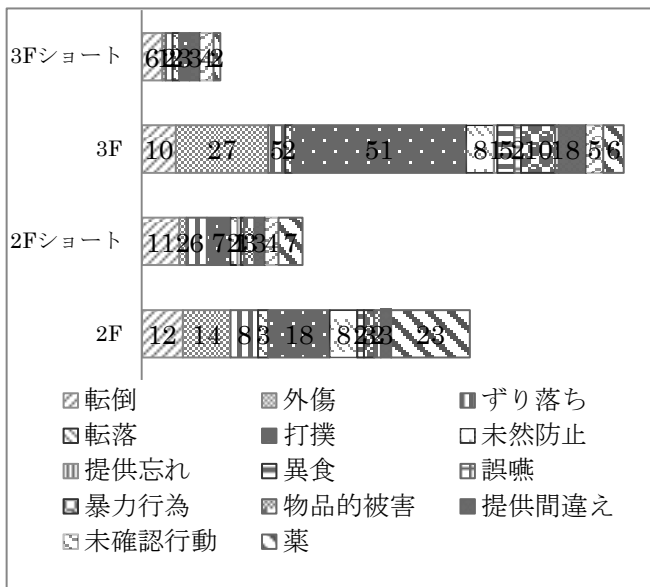
(1) サービス種類別件数



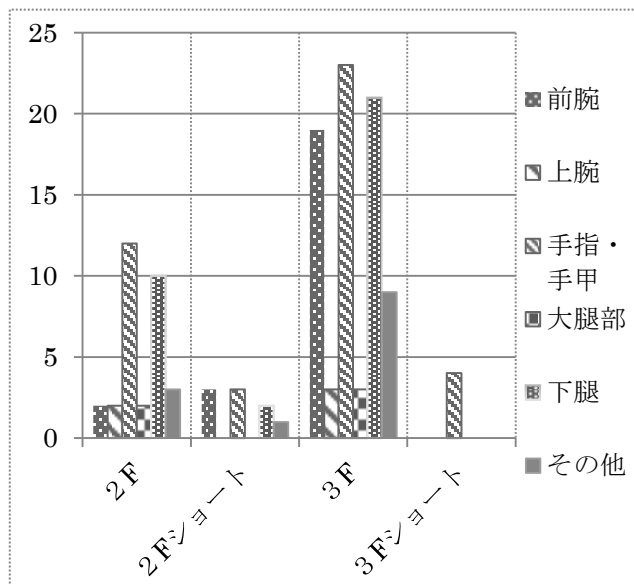
<種類 (ホーム、ショート)>



<フロア別件数内訳(ホーム、ショート)>

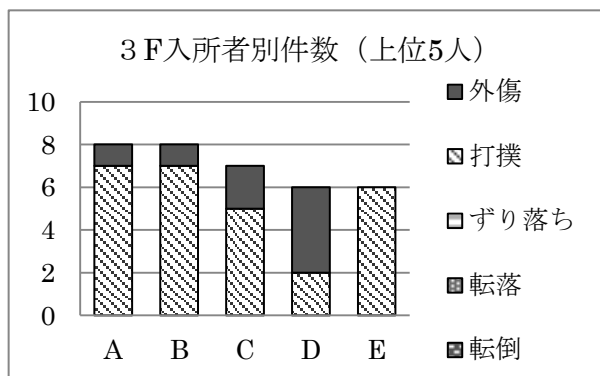
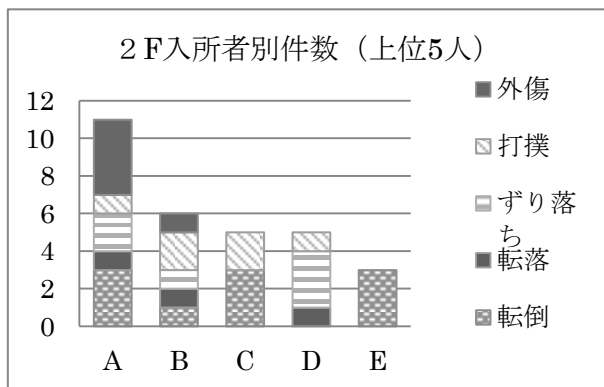


<ホーム、ショートの打撲、外傷の内訳>



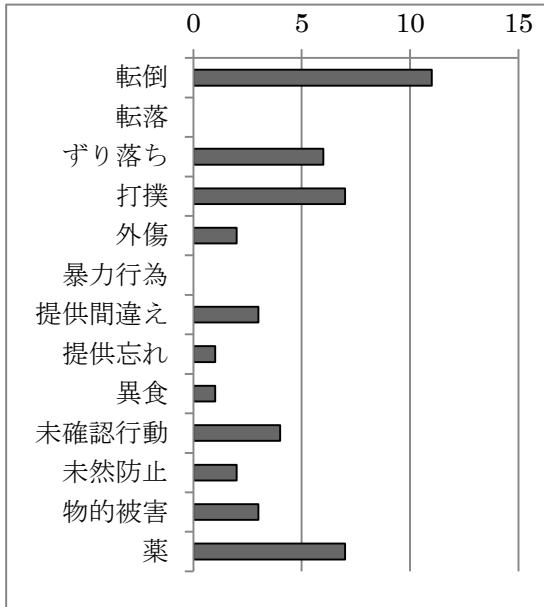
- 種類として最も多かった「打撲 (内出血)」「外傷」の計 110 件の内、腕にできたケースが約 5 割だった。認知症特有の行動を把握した上での環境整備と、認知症を理解した上での対応、介護技術の習熟が欠かせない。また、移乗時の車椅子のフットレストやベッドの縁への接触や休養時の利用者自身の動きでできたと思われるケースが約 3 割あり、部位は下腿に集中している。
- 2Fホーム入所者では吐き出しによる落薬など「薬」のひやりハットが 23 件と依然多かった。職員が同時に複数の業務を行う中で判断を誤るケースもあるため、服薬介助中は他の業務を行わず集中するよう環境を見直すとともに入所者の嚥下状態に応じて内服薬を飲み込みやすいように工夫した。
- 3Fフロアでは認知症の症状を持つ利用者を見守りながら遂行している業務において、食事の提供間違いや未確認行動などによるニアミスが 20 件挙げられた。
- 3Fフロアにおいて、暴力行為が 10 件発生したが、同一の入所者が特定の入所者に対して手を出してしまうケースが続いたため、多職種で連携し内服薬の調整や落ち着かない時間帯は見守りを重視するなど予防に努めた。しかし、常時の見守りが困難でその後も防ぎきれなかったため、薬物療法のため 8 月下旬から 10 月下旬まで医療機関に入院した。退院後は内服薬の調整と精神的な支援が適切に行なえており問題なく過ごしている。

(2) ホームのひやり・ハット入所者別件数

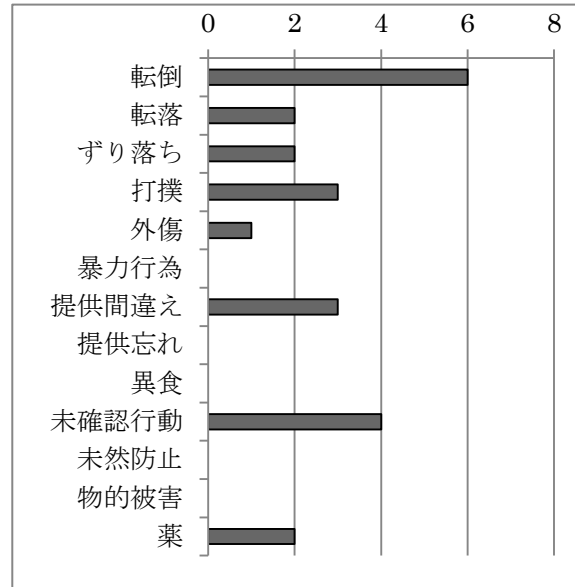


- ・転倒や打撲、外傷など、同じ種類であっても自身での移動、移乗で転倒やずり落ちを繰り返す入所者や介護技術不足によるもの、介護への抵抗から出たものなどADLや要因は様々ではない。個別アセスメントにより移動手段や移乗介助方法を見直すことで内出血を減らせたケースもあり、適切なアセスメントによるリスクマネジメントを行っていかなければならない。

[ショートステイ] 2F



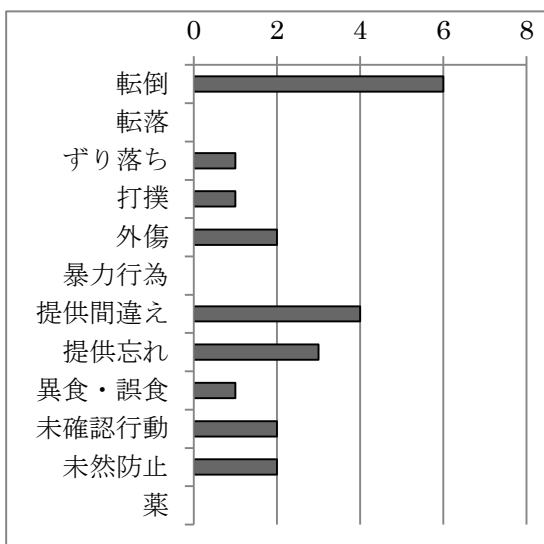
3F



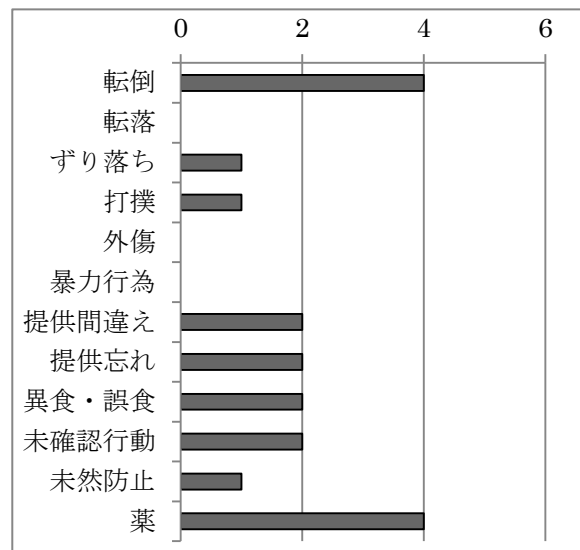
- ・2Fショートステイの利用者は在宅との住環境の違いや職員への遠慮から職員に声を掛けずに行動し、「転倒」「ずり落ち」に至るといったケースが全体の約4割を占めている。また、「薬」のひやりハットが7件あった。家族と情報共有し、在宅時の提供方法を取り入れたり、水分にトロミをつけたものを混ぜて提供するなどして再発予防を図った。
- ・3Fショートステイの「転倒」「転落」「ずり落ち」は、同じ利用者に集中して発生していた。
- ・2F、3Fともに「未確認行動」が4件ずつ見られたが、その内3件は徘徊している最中にエレベーターの扉が開き、そのまま乗り込み1Fで発見されている。面会者への声かけと職員が見守りする体制を再度見直した。

(3) 村岡デイ、片瀬デイ、ハウスの内訳

③ 村岡デイ



④ 片瀬デイ



[村岡デイ]

- ・介護保険給付に関わる事項や書類が入った封筒を間違えて同姓の他利用者に渡してしまった「提供間違い」や利用者の迎え時間を間違えたという内容があり、職員間の連携不足や危機管理が不十分であったため、連携の見直しと厳重な注意喚起を行った。
- ・個人のリスクマネジメントを踏まえたアセスメントが不十分だったため起きた転倒が3件あった。突発的な行動に対して対応することが難しい状況があるが、見守りの体制や適切なアセスメントを行い、環境を整えるなどして予防に努めた。

[片瀬デイ]

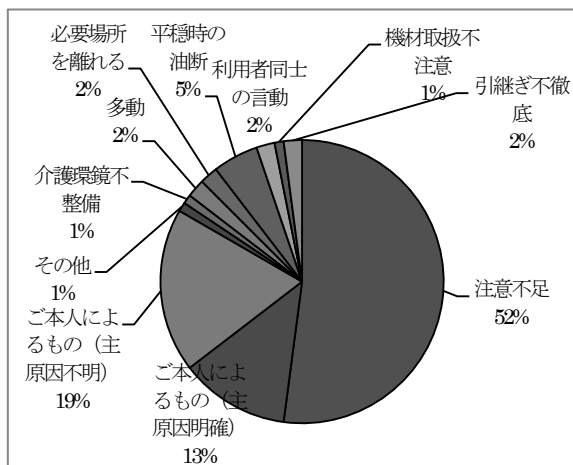
- ・未確認行動の2件はともに同一利用者によるものであり、その内1件は施設外に未確認で外出するに至った。食事の時間帯の職員の見守りが少ない状況で起きたため、見守りをする職員は食事介助中でも全体を見守れる場所で介助するとともに、出入り口の環境を見直し、早期の発見に努めた。

[ハウス]

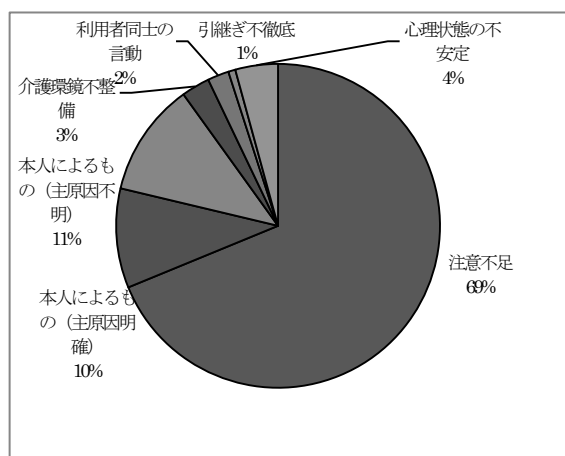
- ・ハウスでは3件のひやりハットが発生し、「転倒」が2件、「未然防止」が1件であった。

(4) ひやりハットの原因

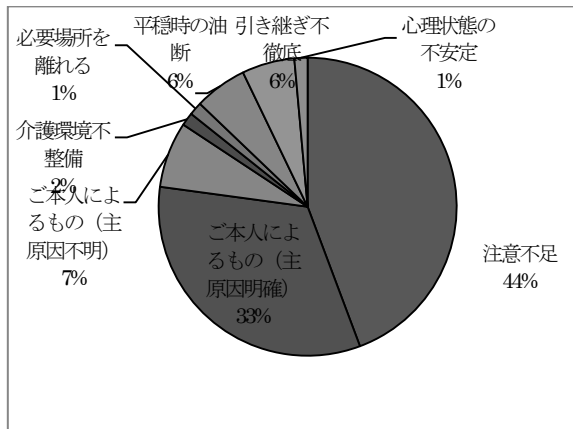
① ホーム 2F



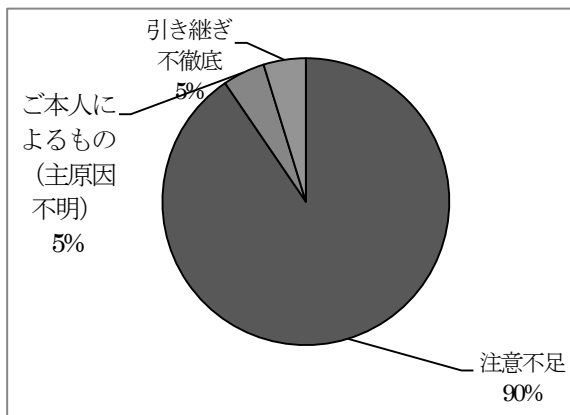
ホーム 3F



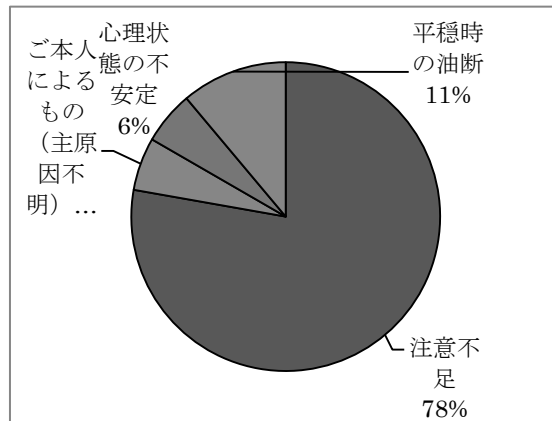
② ショートステイ



③ 村岡デイ



④ 片瀬デイ



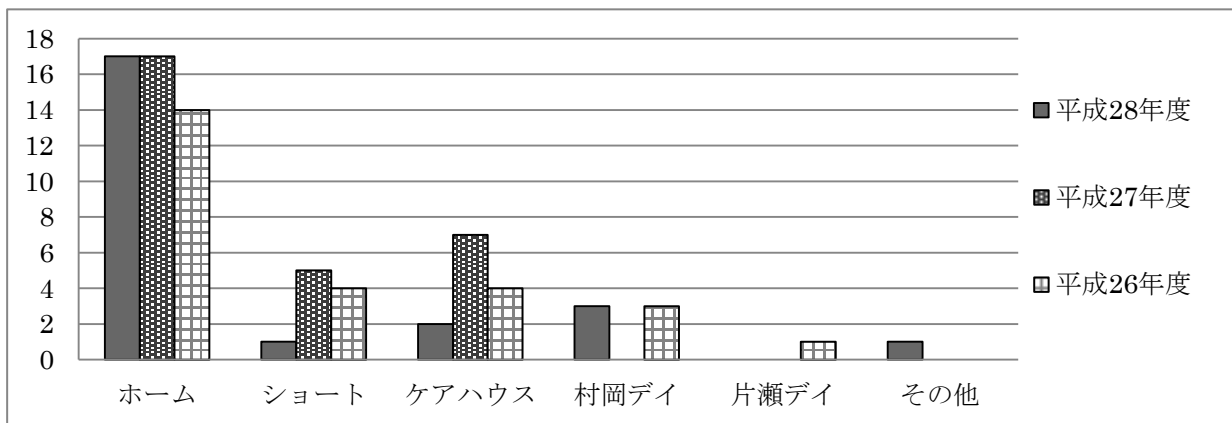
(5) 傾向及び考察

- ・介護給付費請求について、負担割合証更新時のパソコンソフトへの入力ミスがあり、適切な確認も行えていなかったためショートステイ、村岡デイサービスの請求で問題が生じてしまった。この反省を踏まえ、2重チェック体制と確認事項の内容を明確に示し、負担割合証など更新の時期に事業所全体で取り組んでいくことを確認した。
- ・各事業所の共通点として、「ゆとり」がなくなることが職員の視野を狭め、危険予知能力の低下や見守り体制、情報共有などの連携不足を招き、適切・迅速な対応が行えなくなる、といった悪循環になるため、適宜業務の見直しと職員間の連携体制を整えることが大切である。

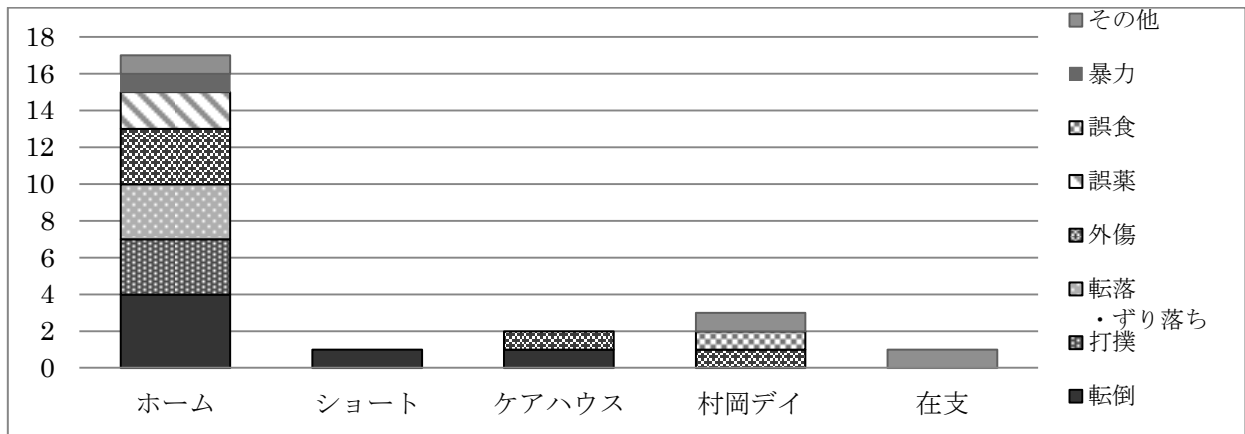
2. 事故件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
ホーム	0	1	3	2	2	0	1	2	1	2	2	1	17
ショート	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
デイ(村岡)	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	3
デイ(片瀬)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ケアハウス	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2
その他	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
28年度	1	2	3	3	2	0	3	2	1	3	3	1	24
27年度	2	4	4	1	4	2	2	4	1	0	1	4	29

(1) サービス別件数



(2) 事故の種類



(3) 事故の原因

① ホーム

注意不足 10 件、本人によるもの（主原因明確） 2 件、介護環境の不整備 2 件、平穩時の油断 1 件、心理的不安定 1 件、利用者同士の言動 1 件

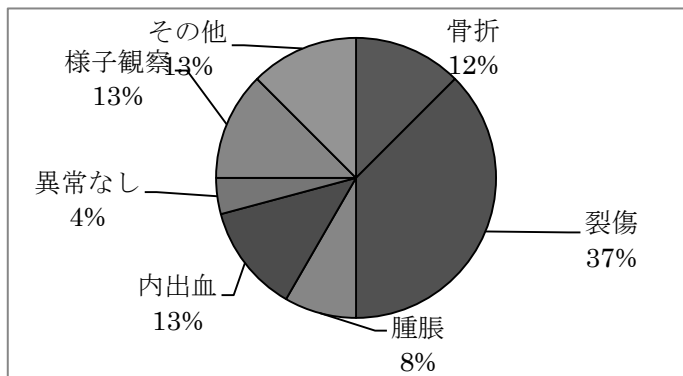
② ショート

本人によるもの（主原因不明） 1 件

③ ハウス 本人によるもの（主原因明確） 2 件

④ 村岡デイサービス（注意不足） 3 件

(4) 傾向及び考察



- 水分補給用のスポーツドリンクと誤って消毒中のハイターを希釈したものを提供した事故が発生した。生命に関わる重大な事故でもあり、改めて危機意識と管理体制を見直し再発防止に取り組んでいる。
- 介護保険関係の書類を道端に落としてしまうケースが 1 件あり、個人情報の流出に繋がる恐れがあった。改めて個人情報を保護する上で、書類の重要性を見直し再発防止に取り組んでいる。
- 移動、移乗時の打撲により骨折まで至ったケースが 3 件と不注意から裂傷により縫合したケースが 5 件発生し重大な事故に繋がった。利用者一人ひとりに着目した丁寧な介護技術、知識の習得に努め再発防止を図る必要がある。
- 2 Fフロアでインフルエンザの感染症が蔓延したが、要因として主に職員の危機意識の低下、チームとして統一した対応を取るための発信力不足、職員間の情報共有や連携が不十分だったことなどが挙げられる。今回の反省を踏まえ、初動の多職種による話し合

いと発信による対応の統一、手洗いの徹底や勉強会、研修などによる感染症の対応の習熟と意識向上などの取り組みを行った。

- 転倒や未確認外出などのケースは録画されている監視カメラを活用し後追い確認できたことで原因の究明に役立ち今後の対応策に結びついた内容も多かった。