I 法人本部

第1 経営理念

加齢現象を人生の実りと捉え、高齢者を介護対象者としてではなく、円熟した人として理解し、全ての利用者に穏やかな暮らしを提供することに努める。また、地域の社会資源として「助け合いの循環」を図ることを使命とし、地域社会への貢献に努める。

第2 運営理念

- 1 利用者の穏やかで、楽しく、尊厳のある生活を保障する。
- 2 利用者のその人らしい生活を保障する。

第3 ケア理念

高度で専門的な知識と技術を持ち、利用者にとって望ましく適切な環境を整え、たえず適切な刺激を提供することにより、利用者の残存・潜在する能力を引き出し、利用者の自尊心が高められるようなケアを提供することを目指す。

第4 利用者の権利

- 1 人間として尊重される権利
- 2 自己決定の権利
- 3 心身の不可侵性の権利と身体の安全を保障される権利
- 4 プライバシー（行為・生活習慣・精神）を尊重される権利
- 5 疾病の予防及び心身の健康を保持・追求する権利

第5 長期目標

報酬の上に胡坐をかかず、無駄なく効率的で上質なサービスを如何に提供していくかという経営マネジメント戦略をしっかりと計画し、実践していくことにより結果として『全ての人（ご利用者、ご家族、職員）に選ばれる施設』を長期目標に掲げて目指すこととする。

第6 中期目標（平成30年度までに達成すべき重点目標）

- 1 フォーライフ桃郷のマニュアルに沿った対応を全職員が統一して行える。
- 2 職員満足度をあげることで、全職員退職者数を年平均10名以下に抑える。
- 3 フォーライフ桃郷主催の地域活動により、地域知名度8割を目指す。

地域ニーズに添った新たな事業所の展開により介護サービスの提供量を増加させる。

第7 実績報告

1 定款第11条に基づく平成27年度に対する監事監査の状況

平成29年5月16日、石井監事及び高宮監事により平成28年度に対する業務執行状況及び財産状況について実施された。(監事監査報告書は、平成28年度決算書の1ページのとおり。)

2 理事会、評議員会及び評議員選任解任委員会の開催状況

(1) 理事会

開催日	議案
第52回 平成29年5月25日(木) 場所 フォーライフ桃郷 1階地域交流スペース 理事 定数6人 総数6人 出席 6人 監事 定数2人 総数2人 出席 1人	議案第1号 平成28年度社会福祉法人寿心会事業報告の承認について 議案第2号 平成28年度社会福祉法人寿心会決算の承認について
第53回 平成29年6月1日(月) 書面決議 理事 定数6人 総数6人 書面出席 9人 監事 定数2人 総数2人 書面出席 2人	議案第1号 任期満了に伴う理事候補者の推薦について 議案第2号 任期満了に伴う監事候補者の推薦について 議案第3号 平成29年度第36回評議員会(定時評議員会)の招集について

<p>第54回</p> <p>平成29年6月22日(木)</p> <p>場所 フォーライフ桃郷 1階地域交流スペース</p> <p>理事 定数6人 総数6人 出席 6人</p> <p>監事 定数2人 総数2人 出席1人</p>	<p>議案第1号 任期満了に伴う理事長の選任について</p> <p>議案第2号 任期満了に伴う理事長の選任について</p>
<p>第55回</p> <p>平成29年11月30日(木)</p> <p>場所 フォーライフ桃郷 1階地域交流スペース</p> <p>理事 定数6人 総数6人 出席 6人</p> <p>監事 定数2人 総数2人 出席1人</p>	<p>○ 報告事項</p> <p>理事長及び副理事長の職務執行状況について</p> <p>① 平成29年度社会福祉法人寿心会事業中間報告</p> <p>② 平成29年度社会福祉法人寿心会中間決算報告</p>
<p>第56回</p> <p>平成30年3月1日(木)</p> <p>場所 フォーライフ桃郷 1階地域交流スペース</p> <p>理事 定数6人 総数6人 出席 5人</p> <p>監事 定数2人 総数2人 出席1人</p>	<p>議案第1号 退任に伴う評議員候補者の推薦について</p> <p>議案第2号 平成29年度第37回評議員会の招集について</p>
<p>第57回</p> <p>平成30年3月22日(木)</p> <p>場所 フォーライフ桃郷 1階地域交流スペース</p> <p>理事 定数6人 総数6人 出席 5人</p> <p>監事 定数2人 総数2人 出席1人</p>	<p>議案第1号 社会福祉法人寿心会定款細則の一部改正について</p> <p>議案第2号 社会福祉法人寿心会経理規程の一部改正について</p> <p>議案第3号 社会福祉法人寿心会個人情報保護規程の一部改正について</p> <p>議案第4号 平成29年度社会福祉法人寿心会第一次収支補正予算の承認について</p> <p>議案第5号 平成30年度社会福祉法人寿心会事業計画の承認について</p>

	議案第 6 号 平成 30 年度社会福祉法人寿心会収支予算の承認について
--	--------------------------------------

(2) 評議員会

開催日	議案
第 36 回 平成 29 年 6 月 22 日 (木) 場所 フォーライフ桃郷 1 階地域交流スペース 評議員 定数 7 人 総数 7 人 出席 6 人 監事 定数 2 人 総数 2 人 出席 1 人	議案第 1 号 任期満了に伴う理事の選任について 議案第 2 号 任期満了に伴う監事の選任について 議案第 3 号 平成 28 年度社会福祉法人寿心会事業報告の承認について 議案第 4 号 平成 28 年度社会福祉法人寿心会決算の承認について
第 37 回 平成 30 年 3 月 22 日 (木) 場所 フォーライフ桃郷 1 階地域交流スペース 評議員 定数 7 人 総数 7 人 出席 6 人 監事 定数 2 人 総数 2 人 出席 1 人	議案第 1 号 社会福祉法人寿心会定款細則の一部改正について 議案第 2 号 社会福祉法人寿心会経理規程の一部改正について 議案第 3 号 社会福祉法人寿心会個人情報保護規程の一部改正について 議案第 4 号 平成 29 年度社会福祉法人寿心会第一次収支補正予算の承認について 議案第 5 号 平成 30 年度社会福祉法人寿心会事業計画の承認について 議案第 6 号 平成 30 年度社会福祉法人寿心会収支予算の承認について

(3) 評議員選任解任委員会

ア 第 1 回評議員選任解任委員会

開催日 平成 29 年 3 月 23 日 (木)

イ 第 2 回評議員選任解任委員会

開催日 平成 30 年 3 月 1 日 (木)

第8 運営方針の総括

1 他職種協働のユニット重視の運営

今年度はユニット重視の運営に広がりを持たすため、介護職員だけではなく他職種が協働して行うユニット運営を方針として掲げた。

運営方針に掲げたことで、リーダーを中心とした他職種協働のユニット運営の意識が高まり、会議やイベントにおける専門性を活かした他職種の関わりが増えた。

また、他職種協働のユニット運営においては、リーダーがリーダーシップを図りまとめ上げて成果を出すユニット運営が重要となる。事業計画や事業報告、目標管理、各種会議などのツールを利用して、リーダーたる視点や考え、業務遂行方法などを実践で習得できるように取り組んできた。結果、意識や自覚、進捗等に差はあるが、リーダーとしての自覚を持ったユニット運営を意識して取り組めるようになってきている。方針の達成には至っていないが、第一歩は進めることができた。

2 地域福祉への貢献

改正社会福祉法において地域における公益的な取り組みの責務を負うこととなり、定款にもその旨を明示した。当法人では、地域福祉へ貢献するための事業を次のとおり継続した。

(1) 納涼祭

- ① 開催日 平成29年7月29日(土)
- ② 参加者 利用者以外に、特養家族 60人、デイ・ショート家族 5人
一般 35人

(2) 地域交流スペースの開放

毎週金曜日の13時30分～15時30分 NPO法人の地域の体操クラブに地域交流スペースを開放した。

(3) ワンコインランチ

- ① 開催日 第1回 平成29年 6月25日(日)
第2回 平成29年11月12日(日)
第3回 平成30年 2月25日(日)
- ② 参加者 第1回 9人
第2回 10人
第3回 7人

3 給与及び人事考課制度の見直し

給与については、非常勤職員の昇給、賞与の基準を定め、見直しを図った。

人事考課制度については、業務目標の設定の仕方について、リーダー向けの目標設定の研修を実施した。

人事考課制度は、2年間の実績を基に人事考課本来の意味と法人・施設の求める職員像を今一度整理し、この制度と実際の運営がしっかり連動するものに制度を高めていくことが必要である。

給与制度は、現在だけのことを考えて見直しを図るものではない。今後は、平成31年度以降の中長期計画を基に、法人の方向性を示したうえでの給与見直しを図るものとする。

4 リーダー育成

今年度のリーダー育成は、昨年度に引き続きリーダー会議を育成の場として実施した。

リーダー会議は、文字どおり現場の状況を最も把握しているリーダーが集まっているため、現状に則した議論のできる場である。部門ごとにサービスの考え方が違うことやリーダー1人ひとりの能力の差などがあり、今年度のリーダー会議におけるリーダー育成は、法人が求めるまでの成果は得られなかった。しかし、意識の高い職員が問題提起を図り、少しずつではあるがリーダー職員の意識が引き上げられる構図ができ始めている。年度後半には財務関係で事業の消耗品などの経費削減に対する動きや職員の定着に対する問題意識からの改善策も出てきた。この会議からの発信は、真の“利用者本位のサービス提供”につながるものであることから、有意義な会議にすることは最も重要である。今後もリーダー会議で、問題意識を持った意見を出し合い、自ら改善計画を立て、実践し、その結果を追跡することをとおして、リーダーとしての意識の向上と育成を図ることとする。

5 離職率ゼロへの取り組み

離職率ゼロへの取り組みはリーダー会議内で、年度を通して話し合われた。具体的な取り組みを示すことはできなかったが、リーダー間での共通認識として、重要な案件に位置づけられた。また、離職者ゼロへの最も重要なことは、コミュニケーションをしっかりと取ることであることにリーダーが気づき、コミュニケーション強化のための取り組みが開始したことは、大きな前進と言える。

今年度は、正規職員の退職者が4人（(Ⅱ、第1、2の(2)参照)であった。ここ数年少なくなってきたが、派遣職員の増加によるものもあるため、一概に減少したと喜ぶことはできない。

離職を会社の責任だけではなく、自分たちの問題としての意識を高め、取り組んでいくことで、現場状況に応じた即応性のある対応が期待できる。

6 修繕計画の策定

修繕計画は、設立から12年が経過して、設備や備品の経年劣化が進む中で重要

な事項と考えている。今年度は、必要最低限の修繕を随時実施しながら業者の選定や計画作成にあたっての情報収集を行った。実際には、修繕計画を掲げることができなかったが、随時修繕の他に浴室床の張り替え、居室リフォームや空調メンテナンスなどの実施により、修繕が必要な個所の見極めや依頼業者を検討することができた。建物の維持はサービス提供に直結するものであり、又計画的かつ効率的に実施しなければ経費の無駄が発生する。次年度以降は、随時修繕と定期メンテナンスの他に、大規模修繕の計画を詳細に策定していくこととする。

7 居宅介護支援事業所開設の検討

居宅介護支援事業所開設の検討を運営方針に掲げたが、既存事業の運営に追われ、検討にも至らなかった。今後は、中長期計画でしっかりと方針や方向性を定め、計画的かつ確実に進めていくこととする。

第9 法人本部

1 総括

今年度は社会福祉法の改正により理事会、評議員会の運営方法が大きく変わり、その手続きを滞りなく進めることができた。

今後も世の中の変化に迅速かつ確実に対応できる組織体制と社会福祉法の趣旨に則った経営を構築、遂行することとする。

2 目標の達成状況

(1) 中長期計画の作成

中長期の目標を立て、年度別の具体的な計画を立案する。

中長期計画策定に当たっては、委員会を立ち上げ実施する。

(ア) 第1四半期

① 中長期委員会の要綱制定は4月1日付けで実施済み。

② 委員メンバーについても決定済み。

委員長 水上部長、副委員長 伊藤部長、桑江リーダー、鬼島リーダー、水田リーダー、小野リーダー、事務局 永峯事務長

③ 第1回中長期策定委員会は7月12日に開催予定。世田谷区などの各機関の中長期目標等の確認。中長期計画の策定方法の勉強から開始する。

第1回委員会で中長期計画策定の手順の確認を行う予定

(イ) 第2四半期

① 委員会の開催状況

○ 7月12日に第1回の委員会を開催

委員会の趣旨や今後の進め方の確認を行った。

○ 8月9日に第2回の委員会を開催

長期目標の見直し及び中期目標の提案を行った。

中長期計画の策定方法について確認した。

- 9月13日に第3回の委員会を開催

委員会としての中長期目標を決定

具体的な中期計画の策定を各委員の宿題とした。

- ② 9月22日に中長期計画に関する研修に委員長と事務局で参加する予定

(ウ) 第3四半期

① 委員会の開催状況

- 10月11日 外部研修の報告

各委員から中長期計画（案）の報告

11月13日 新設する施設はどのようなものを考えているか

- ② 12月は人事異動により延期し新たな体制で1月より実施する。

また、理事長の考えを把握したうえで計画を立てる必要があるため懇談会を計画する。

計画を策定するにもさまざまな知識を得なければならないため、勉強会など実施していく必要がある。

中期目標に関しての計画はそれぞれ担当を決めて担当者ごとに計画案を作成しながら委員会で意見交換をして検討していくこととする。

(エ) 第4四半期

① 委員会の開催状況

- 1月10日 委員会メンバーの変更について

これまでの経緯について

今後の進め方について

その他

- 2月14日 財務帳票の見方について

次回の委員会について

- ② 今年度中に中期計画を立てることを目標に実施してきたが、結果としてたどり着くことはできなかった。しかし、この委員会の発足により、様々な視点で委員が考えられるようになってきている。中長期計画を策定することだけが目的ではなく、勉強をしながら将来の理想とする法人・施設の在り方を明確にし、そこに進んでいくための計画を立てて個々の成長も促していくこととする。

(2) 給与・人事考課制度の見直し

前年度の振り返りを行い、具体的な課題等を出し合い改善に向けた検討を行う。

また、人事考課の精度を上げ、実態に即した評価を行い、より平等かつ適正に

実施したい。

(7) 第1四半期

① 人事考課については、能力評価シートの評価基準の見直しと目標設定の仕方の研修についての検討

② 給与制度については、運営会議にて提案があり検討中である。

現時点では、将来の幹部候補の育成を目的として少数職種のリーダーの昇任基準を検討中である。

その他、OJTに対する手当や夜勤のある職員に対する特殊業務手当などの提案があったが、財政状況や人件費率などを考えてより慎重に検討していくこととなった。

(4) 第2四半期

① 人事考課については、能力評価シートの評価基準を職位別に見直しを行い目標設定の研修は12月、1月に実施する予定としている。

② 給与制度については、非常勤職員の賞与基準について検討している。人事考課制度を活用した基準を検討している。

将来の幹部候補の育成を目的として少数職種のリーダーの昇任については、推薦書を部長が作成し、その推薦書を基に運営会議で検討し決定することとした。

(7) 第3四半期

非常勤職員の人事考課制度を活用した賞与支給基準を制定した。その制度の下で非常勤職員に賞与を支給した。

少数職種のリーダーを1/1付けで昇任を行う予定である。

しかし、正規職員の給与制度については、業務見直しによる職員配置や報酬の改正等を精査し、将来を見据えた上で改正が可能となるため、本年度中に実施することは困難であると判断している。しかし、可能なものについては積極的に見直しを図り、改善していくこととする。

(エ) 第4四半期

常に厳しい財政状況の中で大掛かりな給与・人事制度の見直し図れなかった。しかし、現状でできることは実施してきたので、次年度以降、給与の見直しは中長期計画を勘案して、慎重に検討していく必要があるが、人事考課制度については、次年度中に見直しを図り、改正を行う必要がある。

Ⅱ フォーライフ桃郷

第1 経営実績

1 利用率

	平成29年度		差 引
	目 標	実 績	
特別養護老人ホーム	97.0%	98.1%	1.1ポイント
ショートステイ	113%	111.8%	△1.2ポイント
デイサービス	20人/日	18.8人/日	△1.2人/日

2 職員配置数

(1) 職員数一覧

月	正規職員	非正規職員 (※)	派遣職員 (※)	合 計
4	40	16.5	11.0	67.5
5	40	16.1	11.0	67.1
6	40	15.1	9.2	64.3
7	40	14.8	10.2	65.0
8	40	13.8	10.1	63.9
9	39	12.8	10.3	62.1
10	39	12.8	12.0	63.8
11	38	12.7	10.3	61.0
12	37	14.2	11.2	62.4
1	36	12.8	11.7	60.5
2	36	13.2	11.6	56.8
3	36	11.5	11.2	58.7

※ 非正規職員、派遣職員は常勤換算数

(2) 正規職員入退職状況

- ア 新卒採用者数 1名
- イ 中途採用者数 2名
- ウ 退職者数 4名

第2 事務部

1 総括

今年度は、修繕計画の策定、適正人員の確保、システム管理の見直しを目標に取り組んだ。システム管理の見直しについては、年度当初から計画的に進めることができた。修繕計画の策定については、経験や情報がなく、日々の修繕業務に追われることでなかなか進めることができなかった。適正人員の確保については、世間的にも人員の確保自体が厳しい状況になってきている。また、下期に人事担当の欠員もあり、その場しのぎでの募集や派遣での埋め合わせが継続している。

次年度は、1年間の動きを整理し計画性を持って望んでいきたい。

栄養課では、季節に行事食の他にご利用者のリクエストを聞いてメニューに反映させる取り組みも実施し、喜んでいただくことができた。また、今年度も精度を上げた満足度調査を実施し、高い評価を得ることができた。しかし、厨房管理においては、軽微なトラブルが続いているため、委託業者と施設との密な連携が課題となっている。

2 目標の達成状況

(1) 総務・経理課

ア 修繕計画の策定

- ① 設備等のメンテナンスについて再度見直しを図り、点検計画を立てる。
- ② 修繕の必要箇所を列挙し、優先順位を付けた上で、予算と照らし合わせ計画を立てる。(将来的な大規模修繕を勘案し優先順位を付ける。)

(7) 第1四半期

6月第1回運営会議にて保守点検箇所や修繕必要箇所を洗い出し、7月第1回運営会議で一覧表を作成予定。第2四半期で業者や金額を出し計画の検討を行うこととする。

一方で随時実施していかなければならない修繕で早急な対応が求められており、経常支出による修繕も同時に進められている状況である。

(4) 第2四半期

第1四半期でメンテナンス、修繕箇所の洗い出しはできたが、業者選定が滞ってしまい、金額等算出できなかった。

(6) 第3四半期

業者選定に時間がかかってしまった。修繕計画は、素人では難しく専門性も必要なため、業者選定は非常に重要となってくる。

業者については、現在居室のリフォームやデイ脱衣室の床貼り替え工事を行った業者に依頼することとした。

第4四半期で修繕計画を完成できるように遅れを取り戻すこととする。

この間も、突発的な修繕が多く、エアコンの故障、給湯管の水漏れ（1階職員食堂天井）、地下給湯管の破損に伴う工事費、ガス料金、水道料金の高騰などがあり、他にも設備の故障は出てくるおそれがある。

故に、早急に修繕計画を立て修繕積立金、経常経費予算、大規模修繕補助金により施設の維持管理を行っていく。

(エ) 第4四半期

修繕計画の協力を依頼した業者と調整を行ったが、建物全体の把握を同業者ができていないため、今年度中の完成は見送ることとした。しかし、一刻も早く修繕計画を立て、計画的に修繕を行わなければ無駄が生じてしまうおそれがある。潤沢な資金のある法人ではないため、より効率的かつ無駄のない資金運用を行っていかなければならいため、次年度の早い段階での完成を目指したい。

イ 適正人員確保に向けた取り組み

新卒採用・・・学校訪問、就職説明会への参加、地方の学校への訪問、全国の学校へ求人票配布

中途採用・・・求職者が多くなる時期に求人広告を掲載、面接会への参加、年間面接者20名を目標に5～6名の採用

紹介会社から必要となる人材を採用

パート職員・・・2～3名の日勤のみの人材確保

(7) 第1四半期

今年度も派遣職員が10名おり派遣職員から正規職員の配置を目指し、人員確保の取り組みを精力的に行わなければならない。

介護人材不足の国の取り組みとして介護職員処遇改善加算の引き上げ前倒しで実施された。

しかしながら、人員を確保することは新設の施設の増加などから非常に難しい状況となっている。

そこで、計画に掲げた学校訪問、就職説明会への参加、全国の学校へ求人票を送付し、地道に確保への取り組みを行うこととする。以下、第1四半期の実績である。

① 4月10日 学校訪問（東京福祉専門学校、読売理工医療福祉専門学校、

彰栄福祉専門学校、国際福祉専門学校、首都医校)を行ったが採用にはつながらなかった。

- ② 6月4日 カイゴジョブフェスタ(国際フォーラム) 面接者12名
支出額324,000円 採用にはつながらなかった。
- ③ 6月18日 東社協面接会 面接者0名
- ④ ハローワーク求人掲載

(イ) 第2四半期

- ① デイ介護職員、営繕職員をa n、ハローワークに募集をかけたが、応募1件あったが辞退した。
- ② 機能訓練指導員退職に伴い、ハローワーク、東京都理学療法士協会に求人を出したが、応募者はなしという状況である。
- ③ 8月5日に彰栄保育福祉専門学校主催の「卒業生SPみなでつなごう介護の輪」という催しに、講師として桑江リーダーが招かれ、人事担当の岩原職員が参加した。新卒採用に向けて当施設のアピールをすることができた。
- ④ 8月23日学校訪問(町田保育福祉専門学校、アルファ医療福祉専門学校、東京YMCA医療福祉専門学校、日本社会福祉事業大学)

(ロ) 第3四半期

- ① 新卒採用(高校生)が内定した。
- ② 12月4日学校訪問(彰栄保育福祉専門学校、東京医療秘書福祉専門学校、東京福祉保育専門学校、東京豊島IT医療福祉専門学校、東京福祉大学、東京福祉教育専門学校、早稲田速記医療福祉専門学校、東京国際福祉専門学校)の8校を行ったが採用にはつながらなかった。
- ③ 欠員については、派遣、紹介会社に依頼し適宜補充を行っている。
人事担当が退職し、非常に厳しい状況であるが、人員確保はフットワークの良さもあるが、やはりアイデアが1番であり、みんなと同じことをしていたら人員の確保はできないので、アイデアを出して適正人員の確保に努めたい。

(ハ) 第4四半期

- ① 募集広告を業者に依頼したが、効果がなかった。この効果がなかったことは、広告業者だけの責任ではなく、法人としても求人者が興味を持つようなものを今ある中で打ち出していかなければ競争に負けてしまう。
- ② 1月20日開催の「せたがや福祉のおしごと面接会」に事務長、施設サ

ービス部長が参加したが、採用にはつながらなかった。

- ③ 2月5日開催の大正大学学内企業研究会に事務長、ショートステイリーダー（大正大学出身者）が参加した。12名が当施設のブースを訪ねてきて、その内1名は、その後施設見学に来た。平成31年度の新卒採用につなげたい。
- ④ 3月13日開催の世田谷福祉専門学校の学内就職説明会に事務長、施設サービス部長が参加した。16名の学生に向けて施設のアピールを行った。平成31年度の新卒採用につなげたい。
- ⑤ 紹介で3名と一般の応募1名を内定した。しかし、特養配属予定の紹介1名、一般の応募1名が直前で辞退した。
そのため、派遣職員での補充を行った。

ウ システム管理の見直し

- ① パソコン環境の見直し
- ② 介護請求及び記録システムの見直し
- ③ 介護システムの新システムへの移行
- ④ PCの購入又はリース

(7) 第1四半期

システム導入業者のデモ実施3社

6月14日 ㈱ワイズマン

6月26日 NDソフトウェア㈱

6月29日 ㈱富士データシステム

見積書は7月以降とする。

現時点でNDソフトウェア㈱と㈱富士データシステムに絞り、保守等が当施設の望む体制化など様々な視点から検討を進めていく。最終的には金額の交渉となるが慎重に進めていく予定である。

(4) 第2四半期

NDソフトウェア㈱と㈱富士データシステムに絞り見積書の提出があった。金額の交渉を行い、再度、保守についての再確認を行った。

その結果、事務部としてはNDソフトウェア㈱の代理店の新興サービス㈱を候補とし、10月の運営会議及び経営会議に諮ることとした。

また、現システム会社との解約日の交渉もシステム変更及び業者決定次第交渉することとする。

(㉔) 第3四半期

システムを「ほのぼの」とし、新興サービス㈱と契約することとした。

また、現システムも交渉の結果、解約日は4月末日となった。

交換が必要なパソコンについては、前倒しで12月中に導入し、システムは第4四半期に導入することとなった。

重要となるのは、システムの研修で第4四半期中にしっかりと実施しなければならない。その計画を導入業者の新興サービス㈱と調整を図ることとする。

(㉕) 第4四半期

システムの運用に向けての研修会を行った。しかし、事務部からの発信が不足していたことや他部署職員のシステム変更への意識が薄かったことで研修は行ったが新年度当初での運用が難しくなった。

そこで、部長以上職員がシステムの操作方法を把握し、他の職員に指導できるようにした。結果、実際の運用は、4月1日ではなく4月16日より開始することとした。

このように後れを取ってしまったが、当施設は介護記録のシステム化が進んでおり、新システムにしても当初見込んでいた混乱はなかった。

今後は、このシステムを使った効果をだし、いち早く経営分析を行い、競争に勝ち残っていけるように運用していく体制を早急に作らなければならない。

(2) 栄養課

ア 食事の満足度を上げる取り組み

利用者、家族及び他職種から情報収集し、献立等の改善を図り、満足度を上げる。

城南ブロック栄養士会に参加し、他施設での行事食や提供方法などの取り組みを情報収集し、利用者満足度向上に努める。

(㉖) 第1四半期

食事摂取基準を満たし、バランスを考えた献立を作成した。行事食は、季節に合わせた献立を提供した。(通年)

満足度調査でのリクエストを献立に反映させ行事食以外にも季節の食材や献立を取り入れた。(通年)

満足度調査項目の見直しを行った。回答を3択から5択に変更し、より詳しく満足度を調べられるようにした。

栄養士会では、認知症の方への食支援について、各施設何に困っているか話し合いを行った。溜め込み、丸飲み、吐き出し、口を開けない閉じない方への対応、食事の認識ができない方への対応、食べない事に対する影響についてグループワークを行うことに決定する。

(イ) 第2四半期

1回目の満足度調査の実施

栄養士会では、「多種目で取り組む！認知症の方への食支援」、第12回アクティブ福祉 in 東京'17では、食物アレルギーの基礎知識について学んだ。

(ロ) 第3四半期

味、効率、経費の面からソフト食の一部を既製品へ変更した。

城南ブロック栄養士会では、排便コントロールについての研修を行うことに決定する。

経口維持に関する研修会を行い、食塊、反射、移送、集積、駆出について学んだ。ミキサー粥は、喉に張り付いて危険であることから、看護職員と連携を図り、ミキサー粥からソフト粥への移行を行った。

(ハ) 第4四半期

2回目の満足度調査の実施

城南ブロック栄養士会では、排便コントロールについて研修を行い、便秘を下剤で解消するのではなく、食べ物（サンファイバー）での便秘のコントロールを学んだ。

イ 衛生管理の徹底

出勤時に衛生チェックを行い、給食委託業者に実施の徹底を図った。

3 実績報告

(1) 実習生等の状況

職場体験 5名（中学生2名、高校生3名）

実習生 2名（世田谷福祉専門学校）

(2) ボランティア等の状況

ア 傾聴ボランティア（累積報告）

月	ショート	デイサービス	合計
4	6	4	10
5	2	6	8
6	2	9	11
7	0	4	4
8	0	5	5
9	0	6	6
10	0	3	3
11	0	5	5
12	0	6	6
1	0	4	4
2	0	4	4
3	0	3	3
合計	10	59	69

イ 臨床美術ボランティア 1人

ウ 行事（納涼祭）ボランティア 31人

(3) 利用食数

ア 特別養護老人ホーム

（単位：食）

月	朝食	昼食	おやつ	夕食	月	朝食	昼食	おやつ	夕食
4	1,503	1,507	1,532	1,526	10	1,785	1,741	1,761	1,756
5	1,550	1,574	1,526	1,549	11	1,460	1,445	1,442	1,431
6	1,465	1,462	1,470	1,464	12	1,506	1,525	1,465	1,477
7	1,492	1,488	1,490	1,462	1	1,704	1,701	1,709	1,671
8	1,517	1,504	1,508	1,486	2	1,302	1,318	1,281	1,302
9	1,489	1,480	1,468	1,459	3	1,472	1,462	1,464	1,476
					合計	18,245	18,207	18,116	18,059
					1日平均	50.0	49.9	49.6	49.5

イ ショートステイ

(単位：食)

月	朝食	昼食	おやつ	夕食	月	朝食	昼食	おやつ	夕食
4	294	262	302	294	10	306	277	317	306
5	308	275	314	308	11	295	270	306	296
6	291	261	300	291	12	283	262	297	286
7	302	272	311	302	1	273	249	280	259
8	303	264	313	308	2	245	220	258	245
9	295	269	305	285	3	297	268	296	298
合計						3,492	3,149	3,599	3,478
1日平均						9.6	8.6	9.9	9.5

ウ デイサービス

(単位：食)

月	昼食	おやつ	月	昼食	おやつ
4	422	422	10	517	517
5	462	462	11	548	548
6	487	487	12	541	541
7	514	514	1	447	447
8	522	522	2	437	437
9	563	563	3	515	515
合計				5,975	5,975
1日平均				19.2	19.2

(4) 行事食献立一覧

月 日	行事名	提供先	献立内容
4月29日	昭和の日	特・SS・DS	ご飯、味噌汁（豆腐）、天ぷら盛り合わせ、かにかまと胡瓜の酢の物、苺
5月2日	お茶の日	特・SS・DS	（おやつ：ほうじ茶のマドレーヌ）
5月3日	憲法記念日	特・SS・DS	サンドイッチ、トマトスープ、シーザーサラダ、メロン
5月5日	端午の節句	特・SS・DS	（おやつ：和菓子真鯉、緋鯉）
5月15日	母の日	特・SS・DS	ご飯、味噌汁（しじみ）、お刺身（鮪、鮭）、がんもどきの煮物、苺 （おやつ：和菓子赤のカーネーション）
6月19日	父の日	特・SS・DS	カツ丼、味噌汁（キャベツ）、大根サラダ、マンゴー

月 日	行事名	提供先	献立内容
7月7日	七夕	特・SS・DS	冷やしそうめん(薬味)、夏野菜の天ぷら、 いんげんの赤しそ和え、オレンジ (おやつ:和菓子七夕の夜)
7月15日	マンゴーの日	特・SS・DS	ご飯、チキンカレー、トマトと胡瓜のサラ ダ、マンゴー、ヤクルト or ヨーグルト
7月17日	海の日	特・SS・DS	ご飯、大根のスープ、煮込ハンバーグ、カ ッテージチーズのサラダ、西瓜
7月25日	土用の丑の日 プリンの日	特・SS・DS	ご飯、すまし汁(つるむらさき)、鰻の蒲 焼き(山椒)、銀あん茶碗蒸し、オレンジ (おやつ:マンゴープリン)
8月7日	立春	特・SS・DS	鰻のちらし寿司、すまし汁(はんぺん)、 冬瓜の海老あんかけ、りんごのコンポ ート
8月11日	山の日	特・SS・DS	ご飯、コンソメスープ(きのこ、人参)、 山賊焼き(長野県)、拌三絲、梨のコンポ ート
8月15日	終戦記念日	特・SS・DS	そうめん、茄子と挽肉の甘辛炒め、トマト と胡瓜のサラダ、マンゴー
8月21日	福島県民の日	特・SS・DS	ゆかりご飯、味噌汁(豆腐)、肉じゃが、 里芋の田楽、りんごのコンポート
8月29日	秋田県民の日	特・SS・DS	ご飯、芋の子汁、鮭のくずかけ、くるみ和 え、りんごのコンポート
9月6日	黒酢の日	特・SS・DS	ご飯、ドライカレー、海老とレタスの黒酢 サラダ、バナナ、ヤクルト or ブルーベリ ーヨーグルト
9月13日	チョコレートの日	特・SS・DS	(おやつ:ショコラケーキ)
9月17日	敬老会	特・SS	お赤飯、お吸い物(卵白、三つ葉、手毬麩)、 天ぷら(海老、茄子、南瓜、隠元)、炊き 合わせ(がんも、大根、人参)、ぶどう or メロン(おやつ:和菓子鶴と亀の舞)
9月23日	秋分の日	特・SS・DS	(おやつ:おはぎ(こしあん))
10月1日	開港記念日 東京都民の日	特・SS	ご飯、ちゃんこ鍋風(鶏&海老団子)、春 菊のお浸し、バナナ
10月4日	十三夜	特・SS・DS	(おやつ:おまんじゅう)
10月11日	体育の日	特・SS・DS	サンドイッチ(南瓜サラダ、卵、コールス ロー)、きのこスープ、鶏肉から揚げ、オ レンジ
10月12日	豆乳の日	特・SS・DS	(おやつ:豆乳寒天)
10月28日	群馬県民の日	特・SS・DS	おつきりこみ風、白和え、りんごのコンポ ート(おやつ:黒糖まんじゅう)

月 日	行事名	提供先	献立内容
10月31日	ハロウィン	特・SS・DS	(おやつ：パンプキンまんじゅう)
11月7日	立冬	特・SS・DS	ご飯、すまし汁(とろろ昆布)、鯖の味噌煮、野沢菜のサラダ、みかん (おやつ：あられ、おせんべいの日、やわらかおかき(砂糖醤油味))
11月14日	埼玉県民の日	特・SS・DS	ご飯、小江戸カレー、深谷ねぎとほうれん草のナムル、りんごのコンポート (おやつ：あずきすくい風)
11月20日	山梨県民の日	特・SS・DS	南瓜ほうとう、せいだのたまじ風、クレソンと人参のさっぱりサラダ、キウイ (おやつ：信玄餅風)
11月22日	和歌山県民の日	特・SS・DS	かきまぶり、すまし汁(絹さや、花麩)、グリーンピースの素揚げ、みかん (おやつ：うすかわ饅頭)
11月23日	勤労感謝の日	特・SS・DS	ご飯、味噌汁(白菜)、天ぷら(海老、茄子、南瓜、大葉)、かにかまと胡瓜の酢の物、オレンジ
12月17日	クリスマス会	SS・DS	ロールパン、バター、なめらかコーンスープ、牛肉の赤ワイン煮込クリスマスバージョン、サーモンと新鮮野菜のバジル&チーズサラダ、メロン。 (ショート、デイおやつ：サンタさんのクリスマスケーキ)
12月22日	冬至	特・SS・DS	焼きそば、卵スープ、蕪の酢の物(柚子入り)、みかん。 (おやつ：和菓子冬柚子(ふゆか)) (特・SSの夕食：ご飯、味噌汁(えのき)、鰯の梅味噌煮、南瓜の煮物、納豆とろろ)
12月24日	餅つき会	特・SS	(おやつ：お汁粉)
12月25日	クリスマス	特・SS・DS	ロールパン、ブリュノワーズスープ、牛肉の赤ワイン煮込クリスマスバージョン、新鮮野菜のバジル&チーズサラダ、メロン (おやつ：和菓子クリスマスツリー)
12月31日	大晦日	特・SS	年越しそば、海老の天ぷら&かき揚げ、とろろ芋、酢の物
1月1日	元旦	特・SS	(朝)お雑煮、紅白なます、栗きんとん、みかん、牛乳 (昼)お赤飯、すまし汁(手毬麩)、おせち、鮭の西京焼き、お煮しめ。(おやつ)和菓子松竹梅 (夕)ご飯、味噌汁(冬瓜)、鶏肉の八幡巻、南瓜のそぼろ煮、たたき牛蒡

月 日	行事名	提供先	献立内容
1月7日	人日の節句	特・SS	(朝)七草粥、味噌汁(つみれ)、鮭の塩焼き、春菊の胡桃和え、白桃缶、牛乳 (おやつ:干支まんじゅう(戌)、お屠蘇)
1月11日	鏡開き	特・SS・DS	(おやつ:栗入りぜんざい)
1月15日	小正月	特・SS・DS	小豆粥、味噌汁(わかめ、油あげ)、筑前煮、春菊のサラダ、みかん
1月20日	大寒	特・SS・DS	ご飯、味噌汁(菜の花)、お刺身(鮪、鮭)、茶碗蒸し、キウイ
2月3日	節分	特・SS・DS	ご飯、味噌汁(しじみ)、お刺身(鮪、はまち)、五目煮、みかん (おやつ:和菓子赤鬼、お多福)
2月7日	福井県民の日	特・SS・DS	ソースかつ丼、味噌汁(里芋)、めかぶとろろ風、オレンジ (おやつ:でっちようかん風)
2月12日	黄ニラの日	特・SS・DS	飯、玉蜀黍のスープ、たらの酒蒸しねぎソース、春雨中華サラダ(黄ニラ入り)、りんごのコンポート
2月14日	バレンタインデー	特・SS・DS	(おやつ:チョコレートプリン)
2月20日	愛媛県民の日 歌舞伎の日	特・SS・DS	八幡浜風ちゃんぽん、そら豆のペペロンチーノ、オレンジ (おやつ:めでたい焼き)
2月22日	温泉マークの日	特・SS・DS	(おやつ:うすかわ饅頭)
2月25日	ロシア料理	特・SS	ホワイトブレッド、ボルシチ、サラート・オリヴィエ(ポテトサラダ)、オレンジ (おやつ:シャルロットカ風(りんごのケーキ))
3月3日	上巳の節句	特・SS・DS	鰻のちらし寿司、お吸い物(手毬麩、海老しんじょう)、菜の花のクルミ和え、りんごのコンポート (おやつ:和菓子ひな祭り)
3月9日	ケーキ記念日	特・SS・DS	(おやつ:ほうれん草のパウンドケーキ)
3月14日	ホワイトデー	特・SS・DS	(おやつ:和菓子ハートの想い)
3月20日	春分の日	特・SS・DS	(おやつ:ぼたもち(こしあん))

※朝食は、「ご飯食」か「パン食」の選択を行っている。

※特:特養、SS:ショートステイ、DS:デイサービス

第3 施設サービス部

1 総括

① 利用者の個別化を重視した介護技術の向上

介護職員・看護職員・機能訓練指導員・管理栄養士等の多職種が参加するユニット会議において、利用者の状態にあわせたケアの提案・変更を計画して、実施後に経過を追跡する流れがリーダーを中心として確立できている。そのため、年を重ねるごとに現状に応じたケアの変更や共有が速やかに行われるようになってきた。職員個々における知識や技術の差などから、その場の状況や状態に合わせた臨機応変な対応ができる介護職員の育成には課題が残る。

② 利用者の個別性を重視したイベント・活動の充実

各ユニットの居室担当者が中心となり利用者の個性や特徴を重視したイベントや活動を実施した。今年度は、以前から第三者評価でも指摘のあった外出イベントの実施に力を入れた年度であった。誕生祝いとして利用者の若かりし頃の生活背景や家族情報などを得て、浅草までの外出を実施した。また、季節を感じていただける花見やいちご狩りなど利用者だけでなく、家族にも喜んでもらえるイベントを数多く実施できた。また、外出できない利用者に対しても季節を感じてほしいという思いからフロアのしつらえに力を入れた。居室担当だけでなく各ユニット会議で情報を共有し、日常の様子や会話から得た利用者の要望を取り入れ、具体的な企画を立て実施できた。

③ ユニット目標、個人目標の明確化と達成に向けた意識の持続

平成28年度の新たな人事考課制度開始当初は、目標の立案や達成度が非常に低い状況であった。今年度には、個人差はあるものの目標設定や自己の目標達成に向けて確実に取り組んでいる職員も増えてきた。人員不足により、シフト調整が困難な状況から目標達成に影響が出ることもあるが、目標意識が高まることで代替えや変更などの提案を自らできるように成長できることが望まれる。

ユニット目標や個人目標に関しては、職員によって意識の差がみられるが、人事考課制度と連動させて、自分の努力や目標達成度がどのように反映されるのかが実感できれば自然と意識を高めることができると考える。そのため、人事考課制度の精度を高めていくことが重要である。

2 各ユニット目標の達成状況

(1) 東2条

ア 重点目標

職員が仕事に対してやりがいを持ち、柔軟に対応できるようになることで利用者の満足度向上を図る。

イ 達成状況

(7) 第1四半期

- ① 年度当初のユニット会議で重点目標と年間予定を伝え、情報共有した。
- ② 事前にフロアとユニットのイベントについて、他ユニットのリーダーと相談の上、年間計画に沿って担当職員を振り分け、イベント内容と担当職員を全職員に伝えた。ユニットイベントに関しては、ユニット会議や業務内でリーダーと担当職員が内容を相談し、決定した。計画どおりに実施できた。
- ③ ユニット内に季節の花の写真を飾ることで、視覚的に季節を感じていただけた。また、イベント時には、内容に応じた装飾をすることができた。しかし、利用者を巻き込んで飾り付けをすることはできなかった。今後は空いている時間で利用者と飾り付けを行い、装飾の過程から季節感を感じてもらえるようにしていきたい。
- ④ 研修日に勤務の職員は、積極的に内部研修に参加することができていた。また、内部研修に参加することを個人目標で挙げている職員もいるので、事前に内部研修の予定表を各自で確認して、シフト作成時に研修の参加希望を募っている。今後も、特に個人目標に研修参加を掲げている職員には積極的な参加を呼びかけ、目標に掲げていない職員の参加状況も確認をしていく。
- ⑤ 園芸担当を主体となって、園芸の植物選び、土壌作り、種うえ、水遣りを可能な限り利用者に参加してもらい行った。収穫時期には、野菜だけでなく利用者の笑顔も写真に撮ってユニット内に飾っている。家族が面会に来た時に利用者と一緒に観賞している様子があった。きゅうりとトマトの収穫を3回ほど行い、管理栄養士に依頼して施設食として提供している。その食べている様子も写真に撮って記録に残している。

今年は多くの実がなり、収穫する機会が多かった。今後は室内で水耕栽培を行い、外に出る機会が少ない季節であってもフロア内で観賞できるよう、新しい取り組みに挑戦していきたい。

(4) 第2四半期

- ① 個人目標の進捗状況を確認するための面談は、実施できなかった。進捗状況については口頭で都度確認していたが、それだけでは不十分であった。第4四半期では予定どおり面談を行い、目標の達成の意識を高める。
- ② ユニットイベントに関しては、ユニット会議や業務内に職員間で内容を相談し、決定した。イベントを初めて企画、実施する職員の企画書の提出が滞り、実施日をずらして実施した。今後はリーダーが早めに担当者に声

をかけ、専門職との相談や報告ができているのか等の確認を行い、利用者が楽しめるイベント内容を余裕ある計画で実施する。

- ③ 第1四半期同様にユニット内に季節の花の写真を飾ることで、視覚的に季節を感じていただけた。また、イベント時には、内容に応じた装飾をすることができた。第1四半期での反省としてあげていた利用者と一緒に飾り付けをするという目標に関しては、飾り付けを見学してもらったり、職員が季節の花をまとめたファイルを見てもらうことで季節を感じてもらえるように努めた。
- ④ 研修日に勤務の職員は、積極的に内部研修に参加することができていた。また、目標に掲げて積極的に外部研修に参加している職員もいる。今後もユニット職員の参加状況を確認し、参加率を維持する。
- ⑤ 園芸活動に関しては、きゅうりとトマトの収穫を第1四半期以降にも収穫を行い、管理栄養士に依頼して施設食として提供した。きゅうりとトマトはたくさん収穫することができ、提供する回数も多く利用者に喜んでもらうことができた。にら、枝豆、平さやいんげんの種うえを行った。にらと枝豆は1回収穫し、施設食として提供できたが、平さやいんげんは成長せずに終わってしまった。今後は寒くなってくるため、外に出る機会が少なくなるので室内で行える水耕栽培を行っていく予定。

(ウ) 第3四半期

- ① ユニットイベントは誕生日会を行い、ぜんざいを提供した。反省点として誕生日会の飾り付けが全くできなかったため、できる利用者には手伝ってもらえるなどすればもう少し雰囲気味わってもらえたと思う。フロアの合同イベントとしてクリスマス会を実施した。イベントに関しては、職員のハンドベルとピアノ演奏は好評であり、おやつに提供したフレンチトーストも『美味しい』との声がたくさん聞かれた。
- ② ユニット内に季節の花の写真を飾ることで、視覚的に季節を感じていただけた。また、イベント時には、内容に応じた装飾をすることができた。職員の飾り付けを観てもらえることや職員がまとめた季節の花のファイルを見てもらうことで季節を感じてもらえるように努めた。
- ③ 内部研修は勤務の調整により参加できないこともあるが、研修日に勤務の職員は、積極的に内部研修に参加することができていた。
- ④ 園芸活動に関しては、玉ねぎ、にら、大豆を植えたが、寒さの影響もあり、育たなかった。水耕栽培に取り組む予定が今期もできなかったため、第4四半期ではチューリップを育てる予定。

(x) 第4四半期

- ① 個人目標の進捗状況確認の面談は、実施できなかった。
- ② ユニットイベントはチーズヨーグルトケーキを提供した。味、見た目とも上手にでき、好評であった。ケーキの周りのデコレーションホイップは、職員ではなく利用者に依頼することで、イベントの一体感や刺激になるので今後の反省とする。普段ハイネゼリーのみの食事を提供している利用者にも提供する事ができ、普段とは違う雰囲気を感じてもらえた。誕生日会で職員によりキーボード演奏を実施している。利用者の反応が非常に良いため、来年度も継続して行っていく。
- ③ ユニット職員が積極的に季節やイベントに合わせて、ユニット内に季節の写真や装飾で、目で季節を楽しめるしつらえをした。
- ④ 研修日に勤務の職員は、積極的に内部研修に参加することができていた。今後もユニット職員の参加状況を確認し、参加率を維持する。
- ⑤ 園芸活動に関しては、水耕栽培でチューリップを育てる予定をしていたが、実施できなかった。

(2) 中2条

ア 重点目標

ユニット職員が毎日のケアで柔軟性を持って対応することで、利用者が安定した穏やかな生活を送れるようにする。また、利用者一人一人に合ったより良い介護を提供するため、専門職と連携を取り随時ケア内容を変更し、利用者の活気や満足度の向上を目指す。

イ 達成状況

(7) 第1四半期

- ① 年度当初のユニット会議で年間目標を確認した。また、リーダー間で相談し、フロアイベントの担当者を決定した。
- ② ユニットで誕生日イベントを1回実施した。担当者が管理栄養士と相談して提供するおやつのパンケーキに季節の果物を豪華に飾って提供した。
相談員主催の苺狩りのイベントは、ユニット利用者2名が参加でき、果物の収穫を通して季節感を味わい、楽しんでもらうことができた。多くの利用者に外に出て季節感を味わっていただきたいので、入所前の生活歴や家族への聞き取りなどで、ユニット主催で外出の機会をつくる。
- ③ 状態が変化している利用者の様子を看護師にその都度報告し、ケアの変更が必要になった場合に必要な部署とも連携して変更することができた。変更後の様子をユニット会議で報告して、評価と再検討を繰り返すことが

できているので、今後も継続する。

- ④ 利用者の活動として、塗り絵を提供した。また、創作活動を一緒に行いフロアに飾った。活動の提供により、居室にこもりがちだった利用者が、フロアに出てきて、他利用者や職員との交流や会話が増えた。体調をみながら継続していきたい。
- ⑤ 夏野菜（トマト、ナス）の植えつけと水やりを利用者と一緒に行なった。実った野菜を利用者と収穫し、管理栄養士に依頼して食事の時に提供してもらった。ナスのお浸しは評判が良く、普段は施設食を全く食べない利用者がベランダで収穫した野菜であることを説明すると、「美味しい」と一口召し上がった。植えつけから収穫までを写真に残し、ユニット内に飾ったところ、面会の家族から「素敵ね」と好評を得た。前年度に比べて収穫できた量は増えたが、一度にたくさん実ることがなかったので、見ごたえに欠けることが残念であった。今後は、見た目でも楽しめるように、プランター設置場所を工夫して、野菜だけでなく花も植えることで育成過程も楽しめるようにしたい。
- ⑥ 今年入職した新人職員が外部研修に参加した。内部研修は1回開催されたが、新人職員とリーダーが参加した。その他の職員はシフト調整が難しく参加できなかった。特に新人職員は、介護に関わる基礎知識を習得するために可能な限り内部研修できるよう調整する。その他職員も自己のスキルアップを目標に内部研修、外部研修に参加できるようシフトの調整を行う。

(4) 第2四半期

- ① ユニットイベントで誕生日会を1回実施した。相談員に運転と同行を依頼することで花と緑の広場へ外出することができた。利用者は、散歩をしながら植物を觀賞して「きれいね」と喜んでいて。フロアイベントでは、ユニット職員が敬老会とスイカ割りの企画を担当した。利用者全員に敬老会で首飾りと賞状を渡すと「形の残るものは嬉しい」と喜んでもらった。スイカ割りは遠慮がちな利用者も次第に「がんばれ」と、お互いを応援する声が上がって楽しんでいた。企画担当者と当日出勤者の連携がとれて、円滑に実施することができた。
- ② 居室担当が利用者の変化に適宜対応するケアの変更を検討、実施することができた。また、居室担当でなくてもユニット会議や日常の話し合いで、状態の変化に対するケアの検討と変更をすることができた。介護職員同士でのコミュニケーションは問題なかったが、他職種との連携が上手くいかず、ケアの変更が滞ることもあった。ユニット職員から他職種に対して積

極的に提案、相談をして早いケア変更に努めていきたい。

- ③ 園芸では野菜の収穫量は少なかったが、収穫した野菜は管理栄養士と厨房職員に協力を得て、食事の際に提供することができた。第1四半期の苗植えと合わせ、水やりから収穫まで利用者と一緒に行うことができた。
- ④ 内部研修については、新人職員は全てに参加することができた。その他の職員も8割程度参加することができた。外部研修には1名参加しており、精神疾患のある利用者との関わりについて研修を受けている。目に見えない精神疾患は対応方法が難しく、利用者との関係がお互いを理解し合うことの大切さや個々の状態にあった支援を行う必要性を学んできている。研修内容をユニット会議で共有し、対象利用者に対して研修で得た学びを実践に活かしていきたい。
- ⑤ 塗り絵の活動を提供して、利用者同士の交流を楽しんでもらっている。次期には、季節の塗り絵を提供して、フロアに掲示することで、製作した利用者に達成感を味わってもらおう。また、他の利用者にも目で季節を感じてもらおう。
- ⑥ 新人職員とその指導職員と一度面談を行った。業務の覚えと目標管理の進捗状況の確認を行った。全体として、上半期の評価、下半期の課題を整理するための面談はできなかった。次期は、ユニット全職員と面談を行うことで、目標の進捗状況の確認と業務上の不安を解消することに努める。

(f) 第3四半期

- ① 誕生日の利用者がいなかったため、誕生日会は行っていない。ユニット職員がフロアの外出イベントを計画した。相談員に運転と同行を依頼し、神代植物公園に外出した。4名の利用者が参加し、中ユニットからは利用者1名が参加した。神代植物公園の散策にとっても満足されていた。他ユニットの利用者は、家族も一緒に参加されて写真を撮るなど思い出を作られていた。イベントを開催する時は日時や内容を家族に伝えて、利用者とも家族ともに思い出に残るイベントを企画していく。
- ② 居室担当が中心となり、利用者の状態に合わせたケアの変更を適宜行えた。ユニット会議では、新たに変更したケアの確認や変更後の振り返りも行えた。他職種とも連携することで、利用者の状態や状況に合わせたケアやサービスが提供できた。
- ③ 内部研修は4名中2名が5割以上の参加率であった。しかし、5割未満の参加率に新人職員が含まれている。外部研修には2名が参加した。新人職員は、新任職員研修に参加しており、組織活動の基本、周囲と協力し問題解決に努めていくことを学んでいる。もう1名は、スキルアップ研修に

参加している。利用者の疾患について学び、疾患に対して介護職員が行えるケア方法について学んでいる。

今後は、研修で学んだ内容をユニット内で報告、共有する機会を設けて、ユニット内でスキルアップできる環境を構築していく。

(エ) 第4四半期

- ① 2月に誕生日の利用者の誕生会を実施し、誕生日の利用者の嗜好を叶えたイベントを実施することができた。安全に十分な配慮を行い、ホットプレートで生地を焼くという普段と違う状況も盛り込んだことでとても楽しんで頂けた。
- ② 全職員から利用者情報を収集し、他職種を含めた全職員で利用者の心身状況の共有を図った。また、居室担当が中心になって、ケア変更と更新を実施することができた。事故があった際には、迅速にケア変更して再発防止に努めた。
- ③ 内部研修は、研修日に対象の勤務職員は参加している。外部研修の参加はできなかった。

(3) 西2条

ア 重点目標

利用者が楽しく、安全に過ごすために、職員も楽しく仕事ができやり甲斐が持てるユニットをつくる。

イ 達成状況

(7) 第1四半期

- ① 年度当初のユニット会議において、ユニット職員にユニットの目標とともに目的、内容を共有した。また、四半期分の各イベントの概要を提案した。
- ② 4月にフロアイベントとして花見を実施した。各ユニットより3名ずつの利用者が参加した。味覚も楽しんでもらおうと考え、おやつに桜まんじゅうを購入して提供した。これも美味しいと好評だった。車両の調整やタイムテーブルなどの準備に課題が残り、第3四半期の外出イベントに活かしていく。
- ③ 5月は母の日イベントを実施した。おやつに餡みつを作り、甘い餡みつに笑顔が多く見られた。ユニットイベントだったため、通常の勤務の人数で実施したが、手が足りずに写真撮影がほとんどできなかった。次回イベント開催時の課題となる。

- ④ 利用者の抱える問題点や課題などをユニット職員が各自で考えて、ユニット会議で提案している。実際に取り組みられた提案事項に関しては、記録や他職員から意見を聴取した上で、評価を提案者本人と行った。また、その評価をユニット会議で報告し、情報の共有をした。
- ⑤ 5月にリーダーとユニット職員で個人目標の面談を実施した。年度当初であるため、進捗状況の確認というよりは、どのようなアクションを起こしているか（しようとしているか）を確認した。研修参加を目標としている職員には、事務所にある研修ファイルや東京都社会福祉協議会、介護系サイトなどから研修の情報を検索するように助言をしている。また、イベント開催の目標に関しては、昨年度の反省を踏まえた内容、動き、連携をすることと、具体的に行うべきことを助言している。次回の7月面談では、より具体的な助言ができると考えている。
- ⑥ 6月に誕生日イベントを予定していたが、対象者が入院で不在のために実施できなかった。

(4) 第2四半期

- ① 8月に誕生月の利用者の誕生日会を実施。利用者同士の会話と本人への聞き取りで食事の好みを把握して、手作りで天ぷらを提供した。調理過程で出る香ばしい香りも楽しんでもらった。
- ② 9月は季節の催しとして、秋分の日におはぎを提供した。季節感と利用者の好みを考えてイベントを企画した。餡子が食べたいとの要望を受けておはぎを利用者と手作りし、好評を得た。
- ③ PDCAサイクルを意識して、利用者の課題を提案（P：計画）する事は定着してきている。ユニット会議で利用者が持つ課題の対応策を提案し、ケアにおいて実施（D：実行）している。しかし、追跡や評価が十分ではない。C（評価）とA（改善）ができ、サイクル（循環）を意識して動くようになることが課題である。
- ④ 褥瘡予防についての内部研修に参加して、対象となる利用者の除圧の方法や臥床時間をユニット会議で話し合った。結果、本人の自発的な行動を上手く活用した除圧の方法や、適切な臥床時間の提供により除圧の回数を確保することができた。引き続き内部研修に多くのユニット職員が参加できるようにシフトを調整し、現場に還元できそうな技術についてはすぐに実施できるようにしていく。
- ⑤ リーダーとユニット職員が1対1で個人目標の進捗状況を確認する面談を実施した。進捗状況が芳しくなかったため、リーダーが具体的な例を挙げ、次の行動を後押しするなどのバックアップをした。しかし、上半期は

いい結果を残せなかった。下半期に向けては行動に期日を設け、リーダーとユニット職員がともに目標に対する行動を管理して、面談だけではなく日頃から進捗を確認し合った。

- ⑥ 希望する研修テーマが見つからない等の理由により、外部研修の参加はできなかった。ポイントを絞った内容に限らず、少し視野を広げて検索し、間接的な内容の研修に参加すること（事故に関する研修であれば、誤嚥予防や移動移乗介助の方法など）を検討して参加していきたい。

(ウ) 第3四半期

- ① 10月にハロウィンイベントを実施した。リゾットやかぼちゃプリンなどあまり口にしない食事が好評で、また作ってほしいとの意見が聞かれた。前回の反省を活かして、職員配置に余裕をもって臨めたため、撮影や調理などの役割を配置することができ、円滑に実施できた。
- ② 11月に誕生日会を実施し、ユニット調理のシチューを提供した。本イベントは十分な職員配置が確保できない状態での実施となったが、非常勤職員に協力を依頼した。また、他部署への事前依頼も行ってことで、利用者も大変満足 of いくイベントが実施できた。今後も職員数が少ない中でのイベント実施が考えられるため、事前の協力体制の構築に努める。
- ③ 11月にフロア全体で神代植物園に外出イベントを実施した。少し肌寒い時期ではあったが、久しぶりの外出と珍しい植物を觀賞できたことに利用者の反応がとても良かった。家族の参加もあったことで、笑顔も多く、職員との会話も弾んでいた。

時期的に感染症が始まる頃なので、リスクや対策を十分に考えての計画が課題となる。

- ④ 12月にクリスマス会をフロアイベントとして開催した。担当職員は、事前に十分な準備を行って臨んだ。職員の出し物としてハンドベルやピアノの演奏を行った。皆でクリスマスの歌を歌い、感動されるご利用者もいた。中には、どこの歌詞を歌っているのかわからない利用者もいたため、合唱においては、工夫の余地がある。
- ⑤ 事故に関しては介助が原因でできていると思われる外傷が目立つ。ユニット会議の際に検討して対策を伝えているがなかなか減らない。ひと手間増えると定着するまでに時間がかかることと、他ユニット職員への徹底が課題として挙げられた。
- ⑥ 内部研修への参加はできているが、参加職員による現場へ還元する機会を作れていない。ユニット会議における報告と共有を考えていたが、時間が取れず、シフトも調整が困難であった。還元の方法も口頭だけではなく、

文書など別の方法を検討するが、伝達手段に課題が残った。

- ⑦ 11月にできなかった個人面談を12月に変更して実施した。

研修に関する目標は、希望する内容の研修が見つからず、参加できなかった。また、個人目標以外の業務に追われ、個人目標には取り組めない状況である。カレンダーで達成時期を明確にし、スケジュールを立てて管理していく方法をとることとした。

(エ) 第4四半期

- ① 1月に誕生日会と新年会を実施。新年会では特養の出し物として二人羽織を行ったが、とても好評でまたやって欲しいと要望があった。初めての試みであったので今後改良をして次年度にはレベルを上げていく。

誕生日会では、誕生日の利用者の要望を伺い、ユニット調理により、かに玉を提供してとても喜んで頂けた。普段は食べない利用者も直前まで食べないと言っていたが、かに玉だけは食べると、フロアに出て来られ召し上がっていた。

- ② 2月は、職員異動があり、大きなイベントを企画できなかった。代替えとして、ユニットでおやつのコヒーゼリーにホイップクリームをトッピングする簡易イベントを行ったところ、とても好評価であった。イベントとしては、かなりシンプルなものではあったが、甘いお菓子を提供したことが良かった。もったいないと食べない利用者もいた。

- ③ 3月は誕生日会を実施。1月同様に誕生日の利用者の好みを伺い、昼食を提供したことで評判は良かった。

ちらし寿司は彩りも良くて特別感があり、完食した利用者が多かった。また、誕生日ケーキにこだわらず、苺ソースを苺から手作りしてプリンにかけて提供した。利用者からは甘くて美味しいととても評判が良かった。

- ④ 職員の自主的なケア変更や事故対策などの提案はユニット会議で多くなってきた。しかし、後追いが十分にできていない。リーダーがフォローをして、最期まで責任を持って評価して改善できるようにしていく必要がある。

- ⑤ 目標達成に向けた面談について、第4四半期は派遣職員の増員やリーダーとユニット職員との日程が合わず、夜勤中や仕事の合間で行った。内容も薄く、身につかないことが多かった。

また、2月、3月の面談は実施できなかった。

- ⑥ 内部、外部共に研修参加はできなかった。

- ⑦ 目標に向かって、中途半端で終わっているが多くあった。目標達成能力はあるが、継続や追跡能力に欠けるとい課題を明確にすることができた。

実施後のフォロー、改善の仕組みをもっとシンプルに管理できる様に次年度は改善していきたい。

また、イベントはだいぶ定着してきているのでこのまま継続し、次年度は利用者の生活の質の向上に向けた取り組みを目標に掲げていきたい。

(4) 東3条

ア 重点目標

活動的な利用者と積極的な働きかけが必要な利用者が混在するユニットの特徴を踏まえ、より個々のペースを意識したケアを提供することで、利用者、職員双方が生き生きと笑顔で過ごせるユニットを運営する。

イ 達成状況

(7) 第1四半期

- ① 年度当初のユニット会議で事業実施計画の内容を確認している。
- ② フロア会議でフロアイベントについて話し合い担当職員と内容を決定した。イベントのスケジュールと担当職員を一覧表にして各フロアに配布し、フロアノートにも掲示して職員に周知をした。
- ③ 誕生日イベントについては、フロアイベントと誕生日会を兼ねてバーベキューを実施した。また、誕生日の利用者には手作りのバースデイカードをプレゼントした。普段の食事とは雰囲気が違うためか、利用者から多くの笑顔と、「楽しかった」など喜びの言葉もらった。
- ④ 特に、認知症状の強い利用者についての情報収集と分析については、日ごろの様子を記録に落とし情報収集はできているが、ユニット会議で踏み込んだ対策の検討とその実施までには至っていない。第2四半期は、第1四半期に集めた情報をもとに分析し、今までよりも踏み込んだ具体的な対策の立案、実施、評価を行っていきたい。
- ⑤ 介護事故対策委員会の分析と評価については毎月ユニット会議で話し合い、対策を立て、経過を追跡することを繰り返ししている。対策が成果につながった利用者はいるが、未だ外傷の減少しない利用者もいる。結果の出ていない利用者は今後も情報収集を行い原因の追究、対策の立案と実施、経過の追跡を行うことでユニット全体の外傷の減少につなげたい。

(4) 第2四半期

- ① 東3条の全利用者様に納涼祭に参加してもらうことができた。普段の生活とは違う夏祭りの雰囲気を味わってもらうことができた。
- ② フロア合同のイベント（スイカ割りと花火、敬老会）については、第1

四半期で決定した担当者が退職により不在となったため、リーダーが話し合っ
て担当者を改めて決定し、サポートしながら実施することができた。

- ③ 第1四半期に分析した対象利用者について、情報収集、行動の分析を行
っている。具体的に踏み込んだ対応策は実施できていないが、統一して行
うことを決めた対応が職員間で周知され、以前より精神的に落ち着いて生
活されている。第3四半期は他の利用者も対象に情報収集と分析を行いた
い。
- ④ 介護事故対策委員会の分析と評価については毎月ユニット会議で話し合
い、対策の立案、経過の追跡を繰り返し行っている。職員の外傷に対する
意識は高まってきており対策が成果につながった利用者はあるが、未だ外
傷が減少しない利用者もいる。結果の出ていない利用者については、少し
踏み込んだ対応策を立てることで外傷の減少につなげたい。
- ⑤ 介護事故対策委員会の内部研修の参加についてはリーダー対象であった
ため、全員参加できていない。下半期では、一般職が対象の研修に全員参
加することを目指す。
- ⑥ 目標管理面談を実施する。上半期の達成状況を確認して、下半期への具
体的な課題を確認している。目標管理以外の部分で課題が多い職員もいる
ため、業務全般のことについても話し合っている。面談を繰り返すことで
ユニットの安定運営につなげていきたい。

(ウ) 第3四半期

- ① もちつき会は、デイサービスやショートステイの職員の協力もあり、実
施することができた。年末の雰囲気を感じてもらえた。
- ② 外出イベントとハロウィンイベントをフロア合同で実施している。クリ
スマス会は予定どおりスイーツビュッフェやビンゴ大会を行った。利用者
によってADLに差があるがおやつメニューやプレゼントにより多くの
利用者に楽しんでもらえた。
- ③ 10月の誕生日会に関してはフロア合同イベント、11月誕生日会に関
しては、ユニットでDVD上映イベントを企画し実施した。上映イベント
に関しては大きいスクリーンに映像を写し普段とは違う状況に驚き楽しん
でいる方が多く見られた。
- ④ 認知症利用者の対応については、対象利用者に関しては、ユニット会議
で決めた対応が統一してできてきており、基本的には落ち着いて過ごして
いる。他の利用者に関しては、統一した対応がとれていないので今後の課
題とする。
- ⑤ 介護事故対策委員会の分析と評価については毎月ユニット会議で話し合

い、対策を立て、経過を追跡することを繰り返ししている。以前から外傷が続いていた利用者を二人介助にしたことにより外傷を減らすことができた。全体的にも少しずつ減少している。今後も経過を追い少し踏み込んだ対応策を立てることで外傷の減少につなげていく。

- ⑥ 12月の介護事故委員会の内部研修には、ユニット職員から1名参加できている。他2名はシフトの調整が難しく参加することができなかった。

(エ) 第4四半期

- ① 新年会については、1階に設置された神社に利用者をご案内することはできたが、イベントとしての開催ができなかった。しかし、普段フロアから出ることの少ない利用者を神社(1階)に連れて、少しでもお正月の雰囲気を感じてもらえることはできた。
- ② 節分会は、当初担当する予定だった職員の退職により、リーダーがサポートしながら実施することとなった。規模は縮小したが、鬼に扮した職員を見て笑顔の利用者が多かった。
- ③ 誕生月の利用者のイベントについては、行うことができなかった。
- ④ ひな祭りの装飾については、春の飾り付けを行った。目で季節を感じて直接反応して下さる利用者は少ないが、「綺麗ね。」と話す利用者はいた。なかなか外に出られないため、今後も季節感をフロアの装飾で出していきたい。
- ⑤ 原因不明の事故については、介護事故対策委員会の分析を用いて、ユニット会議で話し合っているものの、事故の減少につながったとは言えない。事故件数は増加と減少を繰り返しており、はっきりとした原因が未だにわからないものが多い。今後も検討を継続していく。
- ⑥ 目標に上げていた介護事故対策委員会の内部研修への参加は、職員のシフト調整ができずに参加できなかった。
- ⑦ 目標管理面談は実施した。次年度にやりがいを持って働いてもらえるような働き掛けが必要だと感じる。
- ⑧ 各四半期、どの重点目標達成状況にも、『職員不足が原因で目標達成できなかった』と、職員不足が未達成の理由に挙がっている。来年度は職員教育や、職員のやりがいを見出し、これ以上人員が減らないようにしながら、人員が少ない中でも目標が達成できる代替案や協力体制などを検討していきたいようにする。

外傷事故については、月によって事故件数に変動があり、同じ場所に何度も繰り返しできている外傷でも、はっきりとした原因が未だにわからないものが多い。原因の特定を急ぎ、引き続き事故対策を行っていく必要が

ある。

(5) 中3条

ア 重点目標

利用者の状態に合わせた季節感のあるイベントと、フロアの装飾を行い、メリハリと楽しみを感じられる生活を提供することで、利用者、職員双方の心身の充実を図る。

イ 達成状況

(7) 第1四半期

- ① 年度当初のユニット会議で事業計画の内容とユニット目標を確認した。
- ② フロアのリーダー間で相談して、イベント担当者を決定した。担当者が、母の日と父の日のイベントを実施した。母の日はいちご狩りの外出イベントと併せて、収穫したいちごでプリンを作って提供した。収穫に参加した方はもちろん、外出しなかった方も、果物で季節を楽しんでもらうことができた。父の日イベントは、施設の玄関先でバーベキューを行った。他ユニット利用者の誕生日会も兼ねていたため、女性利用者も1名参加した。少ない3名の男性利用者の嗜好を考慮してバーベキューを選択したため、外気に触れながら好きな食べ物を楽しんでもらうことができた。
- ③ 5月と6月の誕生日の方について、合同の誕生日会を実施した。手作りのカードをプレゼントして、いちごのムースケーキをホールで作製して提供した。見た目も綺麗に仕上がったムースケーキは好評であった。
- ④ 月1回担当職員が開催するお茶会は、利用者と中3条のベランダで、嗜好を凝らした飲み物を提供して、季節を感じながらお茶を楽しんでもらう時間を作っている。シフトの調整が難しく、ぎりぎりまで開催日が決まらないことが多いが、担当者が時間を工夫するなどして継続してきた。また、他の職員が担当してベランダで家庭菜園を行っているため、その花や野菜の成長を眺めるのも利用者の楽しみになっている。
- ⑤ ユニット内に春を感じられる装飾をしたが、年間の計画を立てるところまではできていない。四季の装飾が継続できるよう、まずは計画を立てることが課題。また、装飾の作業に利用者が参加することができていないので、それも第2四半期以降の課題である。

(4) 第2四半期

- ① フロア合同イベントは、直前でイベント実施担当者が変更になったが、担当職員がイベントの計画を立てて実施することができた。

- ② 月1回担当職員が開催するお茶会は、第1四半期同様、中3条のベランダで季節を感じながらお茶を楽しんでもらった。
- ③ ベランダでの家庭菜園は、小規模ながらもすを育てて利用者と一緒に収穫し、収穫後は天ぷらとして提供し、好評だった。
- ④ 7月と8月の誕生日会は実施できなかった。今後は、担当以外の職員や他職種との協力も視野に入れて考えていく。
- ⑤ 夏を感じられるフロアの装飾はできなかった。未だに装飾についての計画（いつ、誰が、どの時間で、どの程度の予算でやるか等の明確なもの）が立てられていないので、計画立てて実施していく。
- ⑥ 目標管理については、リーダーとユニット職員の間で、口頭のみでの進捗状況の確認となった。面談という形はとれなかった。下半期の課題を明確にするために面談を行う必要がある。

(g) 第3四半期

- ① フロア合同イベントとしてハロウィンを予定していたが、退職者によるイベント実施者変更により、ハロウィンイベントを誕生日会イベントに変更している。利用者と一緒に車で近くの公園へ散歩後、フロアでハロウィン模様のケーキを作成し、みんなで楽しく食べる事ができた。
クリスマスイベントについては、何種類か用意したケーキを利用者に好きなだけ選んでもらい、全員にクリスマスプレゼントを贈るなど楽しんでもらえた。
- ② 秋を感じる装飾については、ハロウィンの装飾を行ったが、職員目線で飾り付けを行っているため、利用者目線での飾り付けを今後の課題とする。
- ③ 月1回担当職員が開催するお茶会は、少し寒くなってきたが引き続き中3条のベランダで季節を感じながらお茶やコーヒーを楽しんでもらっている。

(h) 第4四半期

- ① フロア合同イベントとして新年会を予定していたが、イベントは実施できなかった。当日の勤務者が業務時間を調整し、一階へ初詣に利用者を誘導し、お正月を感じてもらうことはできた。
節分に関しては、企画者と当日担当者が別となってしまったが、鬼に扮装した職員に向かって利用者が豆を投げることができ、楽しんでもらえた。
- ② 誕生日月の利用者のイベントに関しては、プレゼントのみを用意して、写真を撮ってお祝いをした。
- ③ 冬を感じられる装飾については、手作りの雪の結晶の飾りを壁に飾った。

- ④ 月1回担当職員が開催するお茶会は、真冬なのでベランダでの開催は不可能ということもあり、フロア内で温かい飲み物にホイップクリームをのせて楽しんでもらった。
- ⑤ 目標管理については、夜勤を利用して、次年度の目標を確認し、今年度にうまくいったDVD体操など次年度につながる目標について話し合っている。

(6) 西3条

ア 重点目標

利用者の好みや特徴を重視したイベントや作業の提供で、個々の気持ちの充実感を高める。利用者と共同で行う作業の企画と実施を通して、職員が利用者とは個別に関わる時間を持つことで、職員の気持ちの充実を図る。

イ 達成状況

(7) 第1四半期

- ① 年間予定にあるように、年度始めのユニット会議で事業計画の内容を確認し、イベントの概要を話し合った。
フロア合同イベントの担当者については、4月に年間の予定をリーダー間で決めたことで、確実に実施できている。
- ② 誕生日月の利用者のイベントについては、花を散策に行く、利用者の出身地である浅草に公共の交通機関を利用して小旅行するなど、利用者の好みや特徴を重視した内容を企画・実施することができた。
- ③ 利用者に対する誕生日プレゼントは機能訓練指導員と相談し、絵の得意な利用者に依頼して、誕生月の利用者にはプレゼントしている。絵を描いている利用者もプレゼントされた利用者も充実感、満足感を得られている様子であった。
イベントやそれに関するプレゼント作製などは、フロア規模、ユニット規模、どちらにおいても少ない人員配置であっても実施できており、参加する利用者の表情や感想から概ね好評を得た。
第2四半期以降も計画どおり実施できるように行う。
- ④ 職員個々に必要と思われる外部研修を検討・提案できていないため、どのような知識や技術が必要なのか見極めて、シフトに組み込んで計画的に参加できるようにする。

(4) 第2四半期

- ① ユニットの全利用者に納涼祭に参加してもらうことができた。催し物を

見て楽しめる利用者から、普段外出の機会が少ない利用者まで、夏の雰囲気を感じてもらえた。

- ② フロア合同イベント（スイカ割りと花火、敬老会）については、年間予定で決めた担当者が退職により不在となり、改めて担当を割振って計画を立て直したため、当初の予定より規模が小さくなってしまった。ただし、リーダーサポートのもと新人職員が企画を担当したため、人材の育成には効果的だった。
- ③ 誕生日のイベントは、個別には祝うことができなかった。9月と10月の誕生日の利用者を他ユニットと合同でお祝いした。今まで誕生日プレゼントの絵を描いて下さっていた利用者の体調に変化があり、絵を作成することが困難になったことで手作りのプレゼントを用意することはできなかった。第3四半期は体調が安定している他利用者と共にプレゼントを作成する予定としている。
- ④ 内部研修は勤務の調整により参加できないこともあるが、可能な範囲で参加している。外部研修は全く参加できていないため、下半期で参加する。
- ⑤ 部長と目標管理面談で上半期の達成状況を確認して、下半期への具体的な課題を明確にしている。それ以前に業務上で課題のある新人職員とリーダー（部長同席）で面談を行い、業務上の具体的な注意点について確認の面談を行った。下半期はそれぞれが抽出された課題を達成できるように取り組む。

(ウ) 第3四半期

- ① もちつき会は、デイサービスやショートステイの職員の協力もあり、実施することができた。準備が遅れてしまったが、利用者には年末の雰囲気を感じてもらえたと思う。
- ② フロア合同イベントで計画していたハロウィンは、第2四半期に人員不足により年間イベントを調整した結果、中止することになった。しかし誕生日会の延長で、フロア単位でのイベントを企画した職員がおり、結果的にはハロウィンの雰囲気を感じてもらいながら、外出イベントも実施することができた。クリスマス会は、予定通り開催し、スイーツビュッフェやビンゴ大会を行った。利用者によってADLに差があるため、全利用者に楽しんでもらうことは難しかったが、全員に楽しんでもらえるようにおやつやプレゼントが工夫されていた。
- ③ 11月の誕生月の利用者については外出を予定していたが、こちらも職員が定着せず、利用者に日々の生活を送ってもらうことがやっとの現状があり、実施することができなかった。また、利用者と共に作成する予定だった

プレゼントも、時間が調整できず、職員の作成したメッセージカードになってしまった。第4四半期は状況に応じて、規模が縮小されても、確実に祝いしていく。

- ④ 内部研修については、第2四半期と同様に、勤務の調整により参加できないこともあるが、可能な範囲で参加している。外部研修も施設から提案されたものへの参加はできているが、自主的なものはない。スキルアップのためにも第4四半期は参加できるように声を掛けていく。

(エ) 第4四半期

- ① 新年会に参加する。職員の二人場織を鑑賞しお屠蘇をそれぞれ楽しむ。また、1階に設置された神社に利用者をご案内することはできたが、普段フロアから出ることの少ない利用者を神社(1階)に連れ、少しでもお正月の雰囲気を感じてもらえて良かった。
- ② 節分は、当初担当する予定だった職員の退職により、リーダーがサポートしながらの実施になった。利用者に豆をまいてもらい鬼に扮した職員を見て笑って下さる利用者が多かった。
- ③ 利用者3名の誕生日会を実施した。本人の写真を載せたカードの贈呈と利用者全員で歌をうたい誕生日の利用者をお祝いした。普段とは違う雰囲気に生き生きとした表情をされていた。プレゼント(バースデイカード)の作成に関しては少し難しかったため、職員が作成を行った。
- ④ ひなまつり装飾に関しては人事異動があり実施ができなかった。
- ⑤ 外部研修には参加できておらず報告会は行えなかった。
- ⑥ 内部研修については、第3四半期と同様に、勤務の調整を行い、可能な範囲で参加した。
- ⑦ 部長と目標管理面談で上半期の達成状況を確認して、下半期への具体的な課題を明確にした。また、リーダーとユニット職員とで課題を共有した。

(7) 生活支援課

ア 重点目標

安定したユニット運営をするために、入所待機中の高齢者をスムーズに案内して稼働率の安定を図るとともに、新規の利用者についての情報を可能な限り詳しく伝達し、対象利用者が早い段階で心身ともに安定して生活が送れるように、ユニットリーダーを中心とした介護職員や他職種との情報共有と連携強化に努める。

イ 達成状況

平成29年度の平均稼働率は98.1%となり、経営目標は達成することはできた。半期ごととしては、上半期の稼働率が月平均99.5%であり、下半期の稼働率が月平均96.6%であった。下半期で分析すると、退所から新規入所までの平均期間が38日、平均の入院日数が52.5日となった。気候の変化から体調不良となり退去に至るケースを想定して待機者を確保することに努めていたが予想をはるかに上回り、結果として空所期間が延びてしまった。次年度は冬季に退所となる利用者が増加することを更に意識し、待機者の確保及び新規入所までの時間短縮に努める。

ユニットイベントを催すにあたり、送迎のドライバー、フロアの見守り、制作の手伝い、写真撮影等、多岐にわたり携わることができた。次年度も引き続き協力姿勢を示し、ユニットイベントの活性化に貢献していきたい。また、外部からのボランティアも少数ではあるが徐々に定着している。引き続き行政や町内会とのつながりを築いていき、ボランティアの確保に努めていく。

ユニット会議や各カンファレンスの開催・出席は適宜実施することができている。また、必要に応じて現場職員からの聴取や多職種との連携を経て、家族との情報共有を経て信頼関係の構築が図れている。次年度も引き続き多職種との連携に努め、利用者・家族・職員の架け橋となるよう、家族との信頼関係の構築に努めていく。

3 実績報告

(1) 年齢別利用者状況

平成30年3月31日現在（単位：人）

No.	年 齢 別	男	女	合 計	構 成 比 (%)
1	65歳未満	0	0	0	0
2	65歳以上 70歳未満	0	0	0	0
3	70歳以上 75歳未満	0	0	0	0
4	75歳以上 80歳未満	2	3	5	8.6
5	80歳以上 85歳未満	4	5	9	15.5
6	85歳以上 90歳未満	2	10	12	20.7
7	90歳以上 95歳未満	1	15	16	27.6
8	95歳以上 100歳未満	0	10	10	17.3
9	100歳以上	0	6	6	10.3
合 計		9	49	58	100.0
最 高 年 齢 (歳)		91	103	103	—
最 低 年 齢 (歳)		76	77	76	—
平 均 年 齢 (歳)		83.4	91.2	90.0	—

(2) 在籍期間

平成30年3月31日現在（単位：人）

No.	期 間	男	女	合 計	構 成 比 (%)
1	1年未満	6	12	18	31.0
2	1年以上 2年未満	1	6	7	12.1
3	2年以上 5年未満	1	18	19	32.8
4	5年以上 10年未満	1	8	9	15.5
5	10年以上	0	5	5	8.6
合 計		9	49	58	100.0
平均在籍期間		1年2月	3年3月	3年7月	—

(3) 月別平均介護度

(単位：人)

月	介護度1	介護度2	介護度3	介護度4	介護度5	平均介護度
4	0	0	9	21	31	4.4
5	0	0	8	22	30	4.4
6	0	0	8	21	31	4.4
7	0	0	7	20	33	4.4
8	0	0	7	22	33	4.4
9	0	0	7	21	32	4.4
10	0	0	7	20	35	4.5
11	0	0	7	20	33	4.4
12	0	0	8	19	33	4.4
1	0	0	7	23	30	4.4
2	0	0	9	21	28	4.3
3	0	0	10	21	30	4.3
構成比%	0	0	13.0	34.7	52.3	—

(4) 月別利用実績

月	延べ利用日数	延べ利用可能日数	利用率 (%)
4	1,792	1,800	99.6
5	1,858	1,860	99.9
6	1,795	1,800	99.7
7	1,835	1,860	98.7
8	1,854	1,860	99.7
9	1,796	1,800	99.8
10	1,834	1,860	98.6
11	1,785	1,800	99.2
12	1,814	1,860	97.5
1	1,744	1,860	93.8
2	1,578	1,680	93.9
3	1,795	1,860	96.5
合計	21,480	21,900	98.1
平均	58.8	60	—

(5) 退所状況

No.	性別	年齢	退所月	退所理由	在籍期間	要介護度
1	女	79	4	老衰（看取りケア）	1年 2月	5
2	女	87	7	長期療養のため入院	9年 3月	5
3	女	93	8	老衰（看取りケア）	0年 8月	4
4	女	94	8	長期療養のため入院	5年 6月	5
5	女	105	10	老衰（看取りケア）	4年10月	5
6	女	96	10	老衰（看取りケア）	6年11月	5
7	男	91	10	急変し逝去	3年 8月	4
8	男	93	11	長期療養のため入院	3年 7月	4
9	女	93	11	老衰（看取りケア）	3年 1月	5
10	女	75	12	長期療養のため入院	1年 1月	4
11	女	97	12	老衰（看取りケア）	0年 3月	5
12	女	104	12	老衰（看取りケア）	4年 9月	5
13	女	95	1	老衰（看取りケア）	4年 4月	5
14	女	88	1	有料老人ホームへ転居	4年 4月	3
15	女	96	1	急変し逝去	3年 5月	5
16	女	87	2	急変し病院で逝去	1年10月	5
17	女	92	2	長期療養のため入院	4年 2月	5
18	男	93	2	老衰（看取りケア）	7年 9月	5
19	女	84	2	有料老人ホームへ転居	29日	4
20	女	91	3	長期療養のため入院	1年 2月	4
21	女	94	3	老衰（看取りケア）	1年 3月	4
22	女	98	3	入院中急変し逝去	3年 7月	5

第4 居宅サービス部

1 総括

平成29年度の居宅サービス部は重点目標（稼働率）達成にむけて3つの柱から具体的な方策を立案し、取り組みを実施した。

① 営業活動の強化、地域社会との交流

営業活動については主にデイサービスの営業活動をメインで実施した。

上半期はコンスタントに10件以上の営業活動を実施できていたが、11月以降は現場の人手不足もあって営業活動を実施することができなかった。営業活動と稼働率の因果関係はハッキリとしてはいないが、営業活動をコンスタントに実施できていた、上半期の方がデイサービスの利用者数も多く、新規利用者も多く獲得できていたため、営業活動がいかに重要なことであるかを再度認識することができた。

地域社会との交流については、兼ねてから誘いを受けていた近隣の施設で行われている事業者交流会に11月に参加した。近隣の居宅介護支援事業所のケアマネジャーと交流が図れ、この事業所交流会をきっかけに新規利用者の紹介も受けることができた。また、ショートステイの相談員が1月に杉並区の事業所交流会に参加した。

直接的にケアマネジャーと顔を合わせて話ができる有益な機会であるが、会議等の都合もあり、年間2回しか参加することができなかったことが課題である。

② サービスの質向上及びケアの見直し

デイサービスでは10月に利用者・家族に対するアンケートを実施し、サービスに対するニーズの調査を実施している。概ね現在のサービスに満足しているが、色々なニーズを把握することができた。

活動については、毎月のユニット会議で活動の月間プログラムについての話し合いを行い、月間スケジュール表を作成している。ただし、現在の月間スケジュールでは対外的なアピールにつながるものではないため活動を充実させていくことが急務であると考えている。イベントについては秋のバスハイクが荒天のため中止となっているが、その他は予定された通り実施することができている。特に敬老会やクリスマス会で行う職員の出し物については、利用者や家族から好評であり、対外的な宣伝ツールにもなっている。

個人ファイルやケアプランの更新については予定通り全て完了している。

ショートステイでは利用ごとにケアプランを更新し、ユニット会議で利用者個々の対応について確認し統一したケアの提供につなげることができている。

忘れ物や紛失物の件数については、職員個々の意識が向上したこともあり昨年度の件数を下回ることができている。

イベントの実施については予定していたイベントを滞りなく実施することがで

きている。いずれのイベントも利用者から非常に好評であった。

③ 職員教育

職員教育については、接遇マナー、認知症、移乗介助についての外部研修に参加した職員が学んだ内容を持ち帰り、自らが講師となって居宅部門で勉強会を開催している。今までは外部研修に参加しても、その情報を報告書でしか共有できていなかったが、勉強会を開催したことにより学びが深まり、双方のスキルアップにもつながっている。また、勉強会を通して職員交流も図ることができ職員間のコミュニケーションといった意味でも勉強会を定着させることができたのは平成29年度の大きな成果である。

稼働率の意識付けについては、双方のユニット会議で毎月の稼働率や収支についての報告を実施している。目標とする利用者数を職員に意識させることで、ある程度の経営意識をもって業務に取り組むことにつながられている。

その他職員教育としては、平成29年度はユーティリティー性のある（様々な業務を行える）職員育成を大きな目標として取り組みを実施した。上半期よりデイサービス、ショートステイ双方の勤務をこなせる職員育成に組み込み、双方の勤務をこなせる職員を2名育成している。双方の勤務をこなせる職員を育成したことにより、シフト作成の効率化（シフトが作成しやすくなる）が図れたことや、双方のセクションの特性を理解している職員が増えたことで、デイサービス職員とショートステイ職員のスムーズな連携につながっている。

2 目標の達成状況

(1) デイサービス

ア 重点目標

利用者、家族、地域のニーズをサービスに反映し、1日の平均利用者数20名を目指す。

イ 達成状況

(7) 第1四半期

① 営業活動月間10件以上訪問。

各事業所への訪問件数、4月12件、5月15件、6月25件。営業活動を始めてから稼働率にも変化があり、4月・5月の平均利用者数16.4名と比べ、6月より平均利用者数が18.6名と上昇がみられている。また、今後芦花ホームの建て替えもあり、利用者を獲得するチャンスでもあるため営業活動を今後も強化し、利用者獲得につなげていく。

② 活動の企画・実施・振り返り

活動会議を実施したがスケジュールのみで新しい活動の企画までには至

らなかった。唯一、花笠作りを実施した。

まだ、その場凌ぎの活動提供になっている。壁絵作り、カレンダー作りは継続して計画的に実施中である。壁絵は職員一人に集中してしまったため、担当制に変更した。今後も活動会議を適宜開催し、新しい活動を提供し、稼働率UPにつなげていく。

③ 機能訓練指導員と連携し体操マニュアル完成

マニュアルは作成し、各スタッフの体操にも指導が入り進めていたが難易度の高いもので体操のできないスタッフがいた。簡単なマニュアルも作成してもらったがマニュアルの使用方法や機能訓練指導員とのコミュニケーション不足もあり、うまく計画を進めることができなかった。今後は現在行っている体操以外のプログラムを外部研修等で学び独自でプログラムを作成していく。

④ 会議で稼働率周知

毎月のデイ会議で稼働率は周知できている。下半期はより具体的な収支についても報告していく予定である。(通年)

⑤ 世田谷区の接遇マナー研修の参加

世田谷区実施の外部研修ではないが、5月16日(火)に職員2名が東京介護福祉士会主催の接遇マナー研修に参加した。

⑥ 接遇マナー研修の報告会

当初は6月に開催予定であったが、研修参加が4月から5月にずれ込んだため、内部での報告会(勉強会)は7月に実施となっている。職員が研修を主催することで、主催する職員側のスキルアップにもつながるため、今後も外部研修に参加した職員には同様に勉強会を開催してもらう予定である。

⑦ 全体をこなせる職員の教育

デイ職員が4月からショートへ異動、6月上旬より全ての勤務帯について独立し、デイ、ショートと両方の業務を行えるようになっている。また、6月よりデイの業務を開始している職員も1名いる。

⑧ その他

平均利用者数は4月、5月が16.9名で経過していたが、6月より18.6名と増加している。営業活動を強化したことが徐々に結果として表れてきていると感じている。現在の状況を継続していければ、年間目標である1日平均20名については第2四半期で達成できると考えている。

平均利用者数増加に伴い、入浴業務がうまくまわらないなど業務に支障が出てきている。今後業務改善を検討していく必要性も感じている。

(4) 第2四半期

① 営業活動月間10件以上訪問。上半期営業活動の結果集計、分析

各事業所への訪問件数、7月11件、8月10件、9月10件。1日平均利用者数については7月19.7名、8月19.1名と20名近くまで増加し、9月は目標としていた平均20名を超え、20.5名の利用となった。芦花ホームを利用されていた方の利用が増え、問合せも増えた。

上半期の営業活動の結果としては4月~9月までの間で83件の事業所訪問を実施した。4月以降の利用者数増加はこの営業活動が大きく影響したと考えている。事業所訪問時にケアマネと直接顔合わせ話ができたとことや、ケアマネからの色々な問合せについての返答を後日に後回しせず、迅速に対応し、信頼関係を築けている。

② 地域事業所の集いに参加

会議と日程が重なりなかなか参加できていないが9月10日に千歳敬心苑で開催された“ちとCafé”「そこに愛はあるのかい?~虐待防止が目的では、虐待はなくせない~」に参加。他施設の地域に向けての取組みに触れることができた。その中でフォーライフ桃郷では他施設、他事業所を呼んでの研修や講義をする行動力やリーダーシップをもっていないことも痛感した。今後は誰かが開催する集いに参加するという考えから主催者側を目指し、地域の集いに参加して学んでいく。

③ 活動の企画・実施・振り返り

活動プログラムを外部研修で学び、独自のプログラムを作成するという目標は良い外部研修もなく参加できていない。このままでは利用者に飽きられてしまうという危機感も持って外部研修以外でも文献などでも活動を探していく必要があると感じている。

体操は、PTの退職に伴い、今までの体操内容となっている。体操のマニュアルはできているので当分はそのマニュアルで進めていくことにする。

④ 敬老会の企画実施

9月17日にデイ・ショート合同の敬老会を開催した。デイの利用者数は18名が参加。

利用者の“男性職員に女形をやってほしい”というリクエストがあったため、部長とセンター長による女形を実施した。また、恒例となっている寸劇や、施設長と事務職員の協力によるダンス等、全ての出し物が大盛況であった。

⑤ 外出イベントの企画

深大寺植物園のバラフェスタへの外出行事を10月22日に企画。昼食は三鷹市牟礼にある“味の民芸”を予約した。

⑥ 利用者（家族）満足度調査実施

敬老会などのイベントも重なり、満足度調査を9月に実施できなかった。
10月にずらして実施していく。

⑦ 他施設の見学

イベントが重なり、実施できていない。期間をずらすことも考えている
が感染時期に入るため早めの時期に実施していく。

⑧ 職員面談の実施

上半期の職員面談については10月より実施している。

⑨ その他

稼働率が上がるにつれて入浴希望者の受入れが難しくなっている。
1日に入浴できる人数が決まっており、同性介助の希望が多くなってきて
いるため、対応に苦慮している。しかし、入浴希望者を断っていると利用
者数の増加が図れなくなってしまうため、職員確保や業務改善が今後の課
題であると考えている。ショートの間も平日動いていないので今後デ
イ・ショートの風呂をフルに動かして対応する必要があるとも感じている。
機械浴も座って入浴するタイプしかないののでリクライニング対応や寝たき
りの方の対応が難しい状況である。

(f) 第3四半期

① 営業活動月間10件以上訪問

各事業所への訪問件数は10月が11件、11月と12月は0件となっ
ている。原因としては職員の退職により、部長・センター長が送迎業務や
現場業務を担う機会が多くなり、営業活動に割く時間が少なくなってい
た。また、女性職員に体調不良者が出てしまい、午前中に入浴業務が特
定の女性職員にのみ負担が大きくなってしまったため、入浴希望者の獲得
が難しくなり積極的な営業を控えなければいけない状況になってしまっ
たことが原因としてあげられる。

稼働率は10月の平均利用者数が19.5名、11月は20.8名、
12月は19.7名となっている。10月は欠席者数の平均が7.6名と
ショーステイ利用による欠席が多かったため目標である20名には届か
なかったが、11月に関しては、欠席者数も平均6.3名と少なく目標で
ある20名を上回ることができている。12月に関しては欠席者数が平均
7.5名と増加し、20名に僅かに届かない数値となっている。営業活動
は人手不足により実施できなかったが、新規利用者は毎月2名確保するこ
とができている。

② 地域事業所の集いに参加

11月のリーダー会議日程をずらしてもらい、11月8日（水）に久我山園で行われた「介護カフェ」に参加。保険外サービスのことや介護予防の加算について学ぶことができた。また、参加していたケアマネジャーから利用者の紹介を受けることができています。営業活動以外でも地域の集いへ積極的に参加することで利用者確保につながられることがわかった。今後、人手不足がある程度解消されれば、各事業所の営業はもちろん、地域の集いにも営業活動の一環として参加していく。

③ 活動の企画・実施・振り返り

毎月の会議で次月の主な活動を確認するが通年行っているものばかりで新しい案は出てきていない状況である。人手不足でシフトの調整が難しくレクリエーションに関する外部研修への参加も未だ実現できていない。午後の体操については12月より、人手不足の為棒体操のみの実施となっている。

④ 外出イベントの実施

10月22日（日）深大寺植物園のバラフェスタへの外出行事を予定していたが台風のため中止となった。反省として中止の判断をいつまでにすることが決まっていなかった。前日の夕方に中止を決定したため、利用者・家族に迷惑を掛けてしまうことになってしまった。

⑤ クリスマス会の実施

12月17日（日）居宅サービス部でクリスマス会を実施した。デイの利用者参加者数は28名である。シフトの調整が難しく、なかなか全員が揃ってリハーサルをする時間を設けられなかったが、その日出勤している職員だけで何度かリハーサルを行い、準備を進めることができた。当日も施設長・デイ・ショート・事務職員が一丸となって利用者を楽しませるために歌・余興・寸劇を行いたくさんの笑いがうまれた。「本当に楽しかった。」という言葉も多くみられた。

⑥ 利用者・家族満足度調査の集計

10月に利用者・家族に対する満足度調査を実施している。返信用封筒を同封し匿名で答えられるような形式にして調査を実施。50名の利用者に配布し、34名の回答があった。回答率は68%であった。

(イ) 第4四半期

① 営業活動月間10件以上訪問

各事業所への訪問件数は各月0件となっている。第3四半期から引き続き人手不足と2月16日付け入職の新人教育のため部長・センター長共に

送迎業務や現場業務を担う機会が多く、営業に割く時間を設けることができなかつた。

稼働率は1月の平均利用者数が18.1名、2月は17.9名、3月は18.1名となっている。目標である平均20名は各月共に下回ってしまった。1月は欠席者数の平均が8.2名、2月は8.9名、3月は8.6名と第3四半期に比べ欠席者数が増えた。原因としては体調を崩され入院・入所される方が多かつた。

営業活動は人手不足により実施できなかつたが、新規利用者は1月2名、2月2名、3月2名の計6名確保することができた。

② 節分イベントの企画実施

職員がメイクをして鬼に扮し、体操中の利用者様の輪にサプライズで入り全員に豆の代わりにボールを投げただいた。皆さん「鬼は外！」と大きな声で一生懸命鬼にボールを投げて楽しまれていた。今回からは福の神に扮した職員も登場し場を盛り上げることができた。立春を迎え春に向かう、季節の変わり目に邪気を払い一年の始まりを全員楽しく過ごすことができた。

③ 活動の企画・実施・振り返り

第3四半期同様で毎月の会議で次月の主な活動を確認するが通年行っているものばかりで新しい案は出てきていないがカレンダー作りは施設長の協力を得て質が高く、利用者が楽しんで作れるカレンダーの提供ができており、非常に好評であった。壁絵についても担当制にしてから担当者はしっかりと季節にあったものを選び皆さんが熱中してできるものを提供している。午後の体操についても12月より、人手不足のため棒体操のみの実施となっているが2月より新人職員が入職し、また4月からも一人新人職員が入職するので新人職員の教育を早急に実施してマット体操を再度始めていく。

④ 重点目標・具体的方策の振り返り

重点目標は第4四半期より、季節の変わり目ということもあり、体調を崩す方が多く稼働にも影響がでてしまった。営業件数も0件ということもあり、1日平均20名を下回ってしまった。

具体的方策のサービス・ケアの見直しについて、個人ファイルの更新は全員分更新でき、会議でもケアの見直しについて話し合いができています。

各専門職との連携については管理栄養士との連携は給食委員会を通し、昼食の味付けや利用者様の要望などを伝え、食に対してのケアの向上に努めることができた。他事業所の介護支援専門員とは、担当者会議や電話を通じて連携してケアの改善・提案につなげることができた。

職員教育に関しては接遇の外部講師による研修や居宅部門の内部研修を開催し定期的に勉強する機会を設けることができた。研修に参加して以降、接遇に改善見られるなど変化が見られたがどの研修もその1回で終わってしまいその後の現場レベルで勉強したことが活かしているかどうかの判断まで至っていない。繰り返し同じことを学んで良いので次年度は外部講師の研修を受けたら再度、自分たちで研修を実施し復習していく。

稼働率の意識付けは毎会議で周知できている。

居宅部門全体のシフトをこなせる職員育成に関しては2名が全体をこなせるようになり、二人の考えた方がショートだけではなくデイ・ショートを一体的に考えられるようになり居宅全体にとってプラスになった。

⑤ 居宅サービスの勉強会

ショートステイ職員による介護技術の勉強会を開催することができた。

(2) ショートステイ

ア 重点目標

利用者満足度を向上させ、年間稼働率113%の達成

イ 達成状況

(7) 第1四半期

① イベント実施状況について

花見は4月に実施。例年芦花公園や井の頭公園で実施していたが、利用者の身体状況を考慮し今回は祖師谷公園に会場を変更して実施している。

外食行事については、年間の担当を決めるのが遅れた影響で8月に延期となっている。食事形態が下がっている利用者の利用頻度が高まっているため、外食行事での対応が難しい可能性が高く、施設内のイベントに計画を変更している。

② 忘れ物について

4月からの件数は4件となっている。目標件数を半期で10件、年間で20件としているが、ペースとして達成が難しくなっている。ユニット会議で発生時の状況や原因を振り返り第2四半期で件数を抑えられるように取り組んでいく。

③ ケアプランの更新について

ユニット会議で検討されたことや、利用都度のケア内容の変更をケアプランに反映させることとしている。時々更新がされていないことがあるため、確認を行っている。

④ 外部研修（接遇マナー研修）への参加と報告会の実施について

5月16日にショートステイ・デイサービス職員で外部研修「接遇マナー研修」へ参加している。勉強会については、予定遅れで7月11日に開催予定となっており、第2四半期へ延期となっている。

⑤ 職員教育について

職員教育において、デイサービスより異動した職員の独り立ちが完了している。

また、ショートステイ職員を1名デイサービス業務へ入れ、全シフトをこなせることを目標に教育を開始している。

⑥ その他

目標数値の113%は達成している。数値は4月113.7%、5月114.5%、6月113.0%である。昨年度の4月、6月が116.0%であったことを考えると稼働率の貯金がさほどできていない状況である。過去のデータで冬場に稼働率が落ちる傾向があるため、第2四半期で114%以上の稼働率を出す月を作ることが年間トータルでの数値を考えた上では必要となってくると考えられる。

新規利用者は13人獲得している。年間の目標数値を順調に消化している。第1四半期は予約からのキャンセル件数が昨年度に比べ多かったが、新規利用者を多く獲得していることや、リピーターの利用日数増加のニーズに応えることで、発生した空床の穴埋めが概ねできている。そのことが113%稼働率のキープにつながっていると思われる。第2四半期も積極的に新規利用者を獲得していく。

現場との連携を強化し、利用者・家族のニーズに応えていくことは、新規利用者をリピーターへつなげ、稼働率を向上させる上では重要なポイントとなる。また、現場職員に稼働率を意識してもらう取り組みとして、稼働率からどのくらいの売上が上がっているのか、前月と今月の稼働率の差異がどの位の売上額の差異として表れてくるのかをユニット会議での報告を開始している。

(4) 第2四半期

① イベント実施状況について

予定していたバーベキュー、敬老会ともに9月に実施できている。バーベキューは8月の予定が9月10日にずれ込み、気温が例年より下がった環境下での実施となった。利用者によっては涼しさを感じ早めにユニットに戻る様子があった。来年からはずれ込むことなく8月開催とする。但し今年の8月は雨が多かったため、9月開催が功を奏した形となった。天気に左右されるイベントの難しさではあるが、バーベキューの場合は、天

候に問題があれば食事場所を地域交流スペースに移すという方法も考え、次回から計画立てを行っていく。

9月17日の敬老会は、午後に居宅部門全体で余興大会を開催し、利用者に笑顔溢れるひと時を提供することができた。出演・演出・プレゼント制作に携わった職員は、仕事後に準備や練習を頑張った。利用者の楽しみのために努力する姿勢は何よりも大切なことであり、評価できることと思われる。デイサービスとの協力体制も円滑に行うことができた。

② 地域の集いへの参加について

「ちょいとひとい介護カフェ」への参加は、日程調整ができず、参加できていない。11月にリーダー会議の日程変更を依頼し、参加する予定となっている。

地域の集いと少しずれるが、9月10日に千歳敬心苑で開かれた「ちとcafe」に参加した。他の施設の職員と会話をすることは良い刺激となる。施設外へ出て他事業所の職員や地域の住民と関わりを持つことは重要である。11月の「ちょいとひとい介護カフェ」では積極的に関わられるように準備をしておく。

③ 忘れ物について

第2四半期の忘れ物数は2件であった。第1四半期よりも2件減少しており、良い傾向である。上半期の延べ件数は6件となり、目標の10件以下という数値を達成している。入退所が多く慌ただしい中、忘れ物件数を減らしている現場職員の意識の高さが感じられ良い傾向である。引き続きユニット会議で発生の原因や対策を挙げて、件数減少に努めていく

④ ケアプランの更新について

ケアが変更になった場合に都度更新をかけている。ケアの変更に伴い概ね更新はできている。年齢や介護度などの細かい情報の更新ができていないことがあるため、都度確認をしていく。

⑤ 外部研修参加について

7月11日に予定どおり「接遇マナー研修」の勉強会を開催している。職員1名が認知症ケア研修へ2回参加している。第3四半期の11月3日に持ち越しとなったが、居宅部門全体対象の勉強会を予定している。

⑥ 職員教育について

デイサービスから異動した職員の教育は完了している。ショートステイの業務にも慣れ、順調に業務をこなしている。目標に立てていた全シフトをこなせる職員を1名育成することは達成となる。デイサービス業務に入っているショートステイ職員1名については、当日リーダー業務・体操・送迎業務以外の業務は教育完了となる。

⑦ 職員面談について

職員1名と面談を実施している。お互いに考えていることを出し合い、今後の指導の方法のすり合わせを行っている。

⑧ その他

7月112.9%、8月115.2%、9月114.3%であった。Ⅶ月はキャンセルが多く出たため、目標数値の113.0%を下回ったが、8月、9月で挽回できている。上半期(4~9月)の平均稼働率は113.9%となり目標数値を上回っているが、0.9%と少ない貯金である。昨年度は、12月、1月、2月に稼働率が下がっていることから第3四半期は稼働率に対して厳しく考えていかなければならない。

新規利用者は11人獲得している。4月からの延べ人数は24人となり、年間の目標数値を超えている。その効果でキャンセルが発生した場合の穴埋めができており、稼働率を大きく落さずに経過している。稼働率が落ちやすい冬場に備え、今後も積極的に新規利用者を獲得していく。

ユニット会議では稼働率と収支について現場職員へ伝えている。第1四半期では前月との比較を伝えていたが、月により日数の違いがあり比較ができないため、前年の比較した数値を伝えている。収支を伝えた効果がどの程度出ているかが不透明であるため、今後現場の職員へ感想を聞いてみる必要があると思われる。

(4) 第3四半期

① イベント実施状況について

12月に予定されていた居宅部門全体でのクリスマス会を実施している。当日はデイサービスと協力し、利用者には楽しい思いを感じていただけるイベントとなった。

イベントの計画から報告までのなかで、仮払いを待たずに物品を購入してしまった、レシートを紛失してしまった、報告書の提出が遅い、という今後の課題も残った。

② 地域の集いへの参加について

「ちょいとひといき介護カフェ」への参加は、11月にリーダー会議の日程を調整し参加している。平成30年度介護保険法改正に向けての話しを聞くことができた。久我山近辺の事業所が集っており、他事業所との交流を図るには良い機会であった。

③ 忘れ物について

第3四半期の忘れ物数は6件であった。第2四半期よりも4件増加している。平成29年度の延べ件数は12件となっている。6件の発生原因は、

いずれも最終確認が不足していたことであった。ユニット会議で発生原因を提示していくことや、明け者と早番者で声を掛け合って確認をし合う取り組みを行い、年間目標件数の20件以下を達成していきたいと考えている。

⑦ ケアプランの更新について

利用時にケア内容が変更となった場合、ユニット会議でケア内容を変更した時に、ケアプランを都度更新している。概ねできているので、継続していく。

⑧ 外部研修参加について

認知症ケア研修の内容の報告会として、11月3日に居宅部門全体対象の勉強会を開催している。勉強会を行うことで外部研修の内容を他の職員へ伝えることができると同時に、研修を行う職員もより深く研修内容を復習する効果が得られる。

⑨ 職員教育について

ショートステイからデイサービスのシフトに入っている職員は、第3四半期からは新たな業務習得には至っていない。ドライバー1名の退職に伴い送迎業務に影響が出て、現場の職員数が少なくなったことが要因と考えられる。ただし当日リーダー業務・体操・送迎業務以外は第2四半期までに習得できており、十分デイサービス内で働けるレベルに達しているため、シフトに融通を利かせられることができている。

⑩ その他

10月115.8%、11月113.3%、12月109.0%であった。10、11月は、安定した稼働で経過しており、特に10月は今年度で最も良い稼働率となっている。しかし、12月より稼働率が低下してきている。原因は利用日数の比較的長い利用者の逝去、入院、施設入所などである。また、12月は年末年始の期間が重なるため、キャンセルが出た際の穴埋めが難しい時期となる。年末から年始を跨いで長期利用する利用者が2人キャンセルとなったことも稼働率の低下に影響している。

新規利用者は、4人獲得している。4月からの延べ人数は28人。年末年始空床となったところに2名を急遽獲得できたことで多少ではあるが稼働率低下を緩和できている。入院や解約した利用者は、日程調整に融通が利く利用者が多かったため、今後の稼働率に大きな影響が出ることが予想される。新規利用者を多く獲得することが求められている。

リピーターの解約が多いことは、新規利用者を多く獲得するチャンスである。現場とのバランスを考えながら、なるべく多くの新規利用者を獲得していく。

(エ) 第4四半期

① イベント実施状況について

1月に初詣・すきやきパーティー、3月に焼き芋会を実施している。利用者の笑顔多く好評であった。

② 地域の集いへの参加について

第4四半期は、「ちよいとひといき介護カフェ」への参加はできていない。以前からやり取りのあるケアマネジャーからの誘いがあり、1月に杉並区の事業所の集まる会合に参加している。来年度も地域に出る機会を積極的に作っていく。

③ 忘れ物・紛失物について

第4四半期の忘れ物数は3件であった。第3四半期より1件減となっている。平成29年度の総数は15件であり、目標数値である20件を5件下回る結果となった。年間を通して職員各自が意識を高く持って取り組んだことで目標数値を下回ることができている。忘れ物・紛失物の減少は、大きなクレームに発展すると予想される事案を緩和させる働きがある。来年度も数字を意識して取り組んでいく。

④ ケアプランの更新について

変更、更新については概ねできているため、来年度も実施していく。また、書式が古くなってきているため、変更について来年度検討を行う。

⑤ 外部研修参加について

2名の職員が参加している。内容は移乗介助と認知症の研修となっている。移乗介助研修については、居宅部門全体での勉強会を実施している。認知症研修は、資料をまとめユニット職員へ回覧している。研修後の情報をなるべく多くの職員と共有することは大切なことである。

⑥ 職員教育について

デイサービス業務に入っているショートステイ職員1名は、体操の業務を習得した。当日リーダー業務と送迎業務以外を習得している。第3四半期にデイサービスの職員が2名退職したが、デイサービス業務を行えるショートステイ職員がいたことで、人員補充のフォローへつながった。居宅部門全体の業務ができる職員が増えると様々な利点があるため、今年度のような取り組みは有益なものであった。

⑦ その他

1月103.8%、2月103.5%、3月111.2%（空床利用を入れると112.2%）。12月以降、リピーターで利用日数長い利用者の解約者多く出たことから稼働率の低下が続き、目標数値の113.0%には

届かなかった。

年間とおしての稼働率は、111.8%（空床利用を含める。）となり、年間でも目標数値には達することはできなかった。第4四半期、新規利用者は19人獲得している。獲得した新規利用者が4月以降リピーターにながってくるのが期待できることから、第4四半期で多くの新規利用者が獲得できたことは良いことであると思われる。

新規利用者を多く獲得することで現場は慌ただしくなる。ショートステイのサービスの特性や稼働率との関わりをいかに現場職員に理解してもらえるかが今後の課題となってくる。4月からも第4四半期のような状況が続くことが予想できるため、新規利用者を多く獲得することが求められている。

3 実績報告

(1) デイサービス利用実績（1日の利用定員28名）

月	利用延べ人数	入浴利用者数	利用日数（日）	利用率（％）
4	422	243	25	60.3
5	456	258	27	60.3
6	483	257	26	66.3
7	511	258	26	70.2
8	515	267	27	68.1
9	553	282	27	73.1
10	506	251	26	69.5
11	540	272	26	74.2
12	533	245	27	70.5
1	435	230	24	64.7
2	430	206	24	64.0
3	490	233	27	64.8
合計	5,874	3,002	312	—
1日平均	18.8	9.6	—	67.2

(2) デイサービス月別要介護度

（単位：人）

月	介護度1	介護度2	介護度3	介護度4	介護度5	合計
4	49	115	133	80	45	422
5	57	125	151	79	44	456
6	75	118	154	93	43	483
7	81	135	134	120	41	511
8	86	121	139	134	35	515
9	94	126	146	148	39	553
10	75	127	130	140	34	506
11	84	136	138	148	34	540
12	96	140	135	133	29	533
1	92	103	107	103	30	435
2	100	113	103	78	36	430
3	117	145	90	107	31	490
合計	1,006	1,504	1,560	1,363	441	5,874
比率%	17.1	25.6	26.6	23.2	7.5	100
1日平均	3.2	4.8	5.0	4.4	1.4	18.8

(3) ショートステイ利用実績（1日の利用定員10名）

月	利用延べ人数	稼働日数（日）	利用率（%）
4	341	30	113.7
5	355	31	114.6
6	339	30	113.0
7	350	31	112.9
8	357	31	115.2
9	343	30	114.3
10	359	31	115.8
11	340	30	113.3
12	338	31	109.0
1	322	31	103.8
2	290	28	103.5
3	348	31	112.2
合計	4,082	365	111.8

(4) ショートステイ月別要介護度

（単位：人）

月	介護度1	介護度2	介護度3	介護度4	介護度5	合計
4	32	61	71	112	65	341
5	29	67	81	111	67	355
6	22	71	68	113	65	339
7	12	75	79	117	67	350
8	30	68	83	120	56	357
9	29	74	66	113	61	343
10	35	75	90	118	41	359
11	23	66	90	128	33	340
12	29	63	88	120	38	338
1	27	43	106	119	27	322
2	37	60	70	104	19	290
3	30	61	91	97	69	348
合計	335	784	983	1,372	608	4,082
比率%	8.2	19.2	24.1	33.6	14.9	100

Ⅲ 委員会報告

第1 リスクマネジメント委員会

1 活動日時

毎月第1火曜日 15:30～16:00

2 委員会メンバー

委員長 加賀（施設長）

永峯（事務長）、伊藤、鬼島（施設サービス部長）、水上（居宅サービス部長）

3 活動内容

ア 活動概要

- ① 職場におけるインシデント及びアクシデントの報告と改善
- ② 下位委員会の活動状況の把握とアドバイス
- ③ 事故発生の防止及び発生時の対応指針の改訂
- ④ BCPマニュアルの作成
- ⑤ 内部研修開催（個人情報管理研修、虐待防止研修）

イ 活動報告

- ① 職場におけるインシデント及びアクシデントの報告と改善

各部門におけるインシデントやアクシデントの報告を委員会内で実施することにより、施設全体の情報共有を図ることができた。

平成30年度におけるインシデント及びアクシデントの主な原因としては、職員の知識や技術不足によるものが考えられた。また、派遣職員の増加により、更に教育や指導が追い付かない状況も原因であることが判断された。

職員教育は、一朝一夕には叶わず、計画的に積み上げるものとなる。最近では、派遣職員の増加により、教育の方法の検討が要されている。

今年度は、現場における根気強い指導と教育、研修などにより地道な改善策を提案することに留まるが、職員教育に対しての今後の方向性や目標を早急に検討して行かなければならない喫緊の課題を残した。

- ② 下位委員会の活動状況の把握とアドバイス

下位委員会の取り組みや問題についての報告を委員会内で実施することにより、下位委員会における取り組みや課題の情報共有を図ることができた。

【介護事故対策委員会の課題】

職員の知識や技術不足による外傷事故対策の強化

【感染症・褥瘡対策委員会の課題】

インフルエンザ拡大規模は、例年より抑えることができたが、死亡者は1名出してしまった。そのため、感染症を持ち込まない対策の強化

【給食委員会の課題】

委託業者職員による細かいミスが頻発している。

各委員会における課題については、施設リスクにつながるものとなる。各委員会には、課題を認識していただき、確実かつ早急な対応策に取り組んでもらった。当委員会としては、発生防止策の強化を各委員会に任せるとともに、発生時における当委員会の役割についても明確な基準と準備が必要であるとの課題を残した。

③ 事故発生の防止及び発生時の対応指針の改訂

今年度において指針の改訂は実施せず。上記の課題に伴って、次年度には追加や改訂作業が必要である。

④ B C Pマニュアルの作成

災害発生時におけるB C Pマニュアル及び感染症発生時におけるB C Pマニュアルについては、いずれも完成し、防災委員会と感染症・褥瘡対策委員会に委譲できた。次年度以降は、訓練状況や周知、マニュアルの稼働状況を、委員会を通して追跡していきたい。

⑤ 内部研修（個人情報管理研修／虐待防止研修）の開催

研修名	実施日	参加人数
個人情報管理研修	10月30日, 31日	22名
高齢者虐待防止研修	3月20日, 27日	13名

当委員会主催の研修として、上記2つの内部研修を実施した。

全職員参加の研修ではあったが、思った以上に参加者が見込めなかった。次年度は、日程の増量や勤務調整等の対策を強化して、多くの職員の参加を促していきたい。

4 総評

昨年からの課題であった震災発生時B C P及び感染症発生時B C Pが完成した。震災発生時B C Pについては、机上訓練まで実施することができた。感染症発生時B C Pについては、もともと存在していた発生時行動計画をブラッシュアップしての作成ができた。いずれも以降の稼働や内容修正、更新については、防災委員会及び感染症・褥瘡対策委員会に委任することとなった。各部門や各委員会におけるリスクやアクシデント、インシデントについては、委員会開催まで保留にできないのが現状で、各部門や各委員会で改善に動き始めての経過報告となっている。しかし、各部門長及び各委員長が責任を持って、役割を遂行していることでリスクが高まることなく改善できていると考える。次年度は、【事故発生の防止及び発生時の対応指針】の見直しを図り、当委員会の役割や責務をより明確にしていきたいと考える。

第2 安全衛生委員会

1 活動日時

毎月第1火曜日 15:00～15:30

2 委員会メンバー

委員長 加賀（施設長）

永峯（事務長）、伊藤、鬼島（施設サービス部長）、水上（居宅サービス部長）

塩島（嘱託医 兼 産業医）、岩原（人事担当）、和田（職員代表）

3 活動内容

(1) 目標

- ① 安全衛生に関する研修の年2回以上の実施
- ② 5S（整理、整頓、清掃、清潔、躰）運動の定着
- ③ 過重労働及び残業軽減に向けての取り組み
- ④ 労災事故0に向けての活動

(2) 活動詳細

① 職場パトロールによる安全衛生環境の維持増進

委員会メンバーによる職場内巡回を定例化して、委員会内において職場環境における問題点の報告をすることにより、問題意識を高めることができた。今年度は、新たな取り組みとして3か月に1回の強化月間を定めて問題点の振り返りを行うことで、問題点の放置や保留が減少した。

② 設備及び備品の安全点検

車椅子やベッド、リフトその他の機器類の点検報告を当委員会で実施することで、車椅子管理や機器類の丁寧な取扱いにつながっている。現場における備品の正しい取扱いができていないことが多く、委員会内メンバーにおける意識は高まったものの他職員への浸透は図れていない課題は残る。

② 安全衛生に関する喚起活動（労災防止、交通安全）

今年度は、【No残業Day】、【交通安全】、【喫煙マナー】に関する喚起活動をポスターで実施した。

実績として明示できないものの【No残業Day】の定着が図れていること、交通安全週間中に無事故無違反であったこと、喫煙マナーに対する声掛けができたことなどから効果はあったと考える。

○ 内部研修開催（KYT 研修、ストレスマネジメント研修）

研修名	開催日	参加人数
KYT 研修	9月12日	12名
ストレスマネジメント研修	未実施	0名

ストレスマネジメント研修の実施はできなかった。今年度は、派遣職員の増加や人員不足などにより研修開催自体が難しかったこともあった。

○ 職員健康診断の実施と事後措置

健診日	健診受診者数	腰痛検診受診者数
平成29年9月21日	24名	52名
平成30年3月16日	47名	49名

9月に夜勤者対象の健康診断を実施し、3月に全職員対象の健康診断を実施した。また、腰痛検診（問診）も健康診断にあわせて、年2回実施した。いずれの健診においても産業医による個別健診結果を作成して、指導を行った。

自己健康管理の意識が職員により違うので、健康で安全な職場環境の構築のためにも意識の向上を図ることが課題となる。

○ ストレスチェックの実施

健診日	在籍労働者数	受診者数
平成29年9月10日	66名	66名

派遣職員を含めて、全労働者の受診を行うことができた。

○ 労災事故の防止対策と発生時における改善策の提案

労災事故については、9月に職員通路の開閉不具合の扉に手を挟むという事故が1件発生している。発生後は、速やかに扉を修繕して再発防止に努めた。

○ No残業Dayに対する取り組み

平成28年度から開始した月に1回のNo残業Dayの取り組みである。前記の掲示による喚起だけでなく、声を掛け合うことが定着してきており、職員間でも意識が高まってきたといえる。月に1回だけではなく、日頃からお互いに声を掛け合う風土の定着を図ることで、チームワークを強めていきたいと考える。

○ 残業時間及び有給休暇取得に対する取り組み

今年度より当委員会内で、隔月に残業と有給消化状況を報告することとなった。数字で出すことにより、指導や指摘、分析がし易くなった。委員会メンバー内の取り組みに留めず、リーダーと情報を共有することで、ユニット運営にも生かし

てもらえるようにしたい。

4 総評

パトロールの3か月に1回の振り返りや残業及び有給の数値化により、安全衛生委員会としての取り組みや成果が出るようになった。また、No 残業 Day の取り組みにおいても繰り返し喚起活動を行うことにより、職員間での浸透、定着もできてきた。今年度は、“振り返り”“繰り返し”“続けること”の大切さを学んだ年であった。

また、昨年度になかなか進まなかったマニュアル作りも進めることができ、完成を10とすると8割程度まで作成させることができた。マニュアルについては、作ることがゴールではなく、職員に定着させることがゴールとなるため、次年度からは定着と稼働に向けて根気よく取り組んでいくこととする。

第3 教育推進委員会

1 活動日時

毎月第1水曜日 15:00～

2 委員会メンバー

委員長 水上（居宅サービス部長）

永峯（事務長）、伊藤、鬼島（施設サービス部長）

3 活動内容

- (1) 内部研修計画の作成、実施と評価
- (2) 外部講師を招聘した研修の検討、実施、評価
- (3) 外部研修への積極的参加
- (4) 実習生の受け入れ
- (5) 新入職員研修の実施（研修内容の検討、見直し）

4 総評

- (1) 内部研修計画の作成、実施と評価

4月に各委員会の事業計画をもとに内部研修年間予定を作成。その年間予定をもとに内部研修を開催した。

研修については、時期のズレはみられたが予定通り実施することができている。ただし、内部研修企画書の提出が遅れることが多々みられた。1か月前に企画書を提出するルールを遵守するように各委員会に働きかけを行っていく必要がある。

(2) 外部講師を招聘した研修の検討、実施、評価

外部講師を招聘した研修については給食委員会主催の研修で世田谷区立総合福祉センターより言語療法士を招いて摂食と嚥下についての研修を開催。介護事故対策委員会では理学療法士を招いて高齢者の身体的特徴や体の動かし方についての研修を開催。教育推進委員会ではリーダーを対象とした目標設定の研修を開催している。

その他接遇マナー研修の開催も検討していたが開催には至らなかった。接遇マナーについては施設の課題でもあるため、平成30年度は外部講師を招聘し接遇マナー研修を開催していく必要がある。

(3) 外部研修への積極的参加

外部研修の参加件数は、42研修（50名）と平成28年度の31研修（40名）より増加している。昨年度同様に外部研修参加を業務目標としている職員が多かったこともあり、参加数が増加している。平成28年度に「外部研修に参加するのみであり、その学びを施設に持ち帰って還元する事ができていない」という点を課題としていたが、平成29年度は居宅サービス部においては、外部研修参加後に内部での勉強会を開催し、職員間で学びを共有することができている。施設サービス部門では勉強会の開催がなかったため次年度の課題と考えている。

(4) 実習生の受け入れ

介護福祉士実習は日商簿記三鷹福祉専門学校、彰栄保育福祉専門学校、世田谷福祉専門学校より受け入れ予定であったが、生徒数不足等の事情もあり今年度の受け入れは世田谷福祉専門学校の2名のみであった。実習生が就職へとつながるケースもあるため、実習生数はコンスタントに確保しておくことが重要である。

平成26年度より受け入れを開始した、都立深沢高等学校の職場奉仕体験学習の受け入れを今年度も実施。区立烏山中学校の福祉体験についても受け入れを実施している。直接就職へとつながるわけではないが、職場体験等で地域社会とのつながりを持っておくことは重要である。

(5) 新入職員研修の実施（研修内容の検討、見直し）

新入職員研修は事務長を中心にスケジュールを調整しスムーズに実施することができている。ただし、タイムスケジュールや研修内容については今後見直す必要もあると感じている。

【外部研修参加状況】

研修開催日	研修名	主催団体	参加者		
4月20日	介護者のからだの使い方	世田谷区福祉人材育成・研修センター	大澤	宮西	
5月16日	介護者のための接遇マナー研修	東京都介護福祉士会	林	和田	
5月22日	平成29年度第一回特定給食講習会	世田谷保健所	今井		
5月25日	平成29年度算定基礎届等事務説明会	日本年金機構	岩原		
5月30日	平成29年度特別養護老人ホーム経営補助金事務説明会	東京都福祉保健局	竹原		
6月9日	口腔ケアと食支援	世田谷区歯科医師会	今井		
6月23日	平成29年度第二回特定給食講習会	世田谷保健所	今井		
6月30日	ボランティアコーディネーター基礎研修	日本ボランティアコーディネータ協会	橋本		
7月7日	東社協栄養研修委員会	東京都社会福祉協議会	今井		
7月11日	褥瘡の予防とケア	東京都ナースプラザ	平田		
8月7日	高齢者福祉施設におけるトラブル対応	東京都社会福祉協議会	施設長		
8月25日	介護施設看護師病棟看護師の連携会	久我山病院	平田		
8月23日	認知症ケア研修 医学的視点からの理解	世田谷区福祉人材育成・研修センター	水田		
9月4日	アクティブ福祉 IN東京17 係員説明会	東京都社会福祉協議会	今井		
9月14日	介護職が学ぶ精神障害者への支援	世田谷区福祉人材育成・研修センター	安田		
9月15日	平成29年度第三回特定給食講習会	世田谷保健所	今井		
9月22日	福祉経営を成功に導く経営管理スキル向上セミナー	日本コンサルティング(株)	永峯	水上	
9月25日	東京都社会福祉協議会 城南ブロック会	東京都社会福祉協議会	橋本		
9月27日	アクティブ福祉 IN東京17	東京都社会福祉協議会	橋本		
10月10日	認知症ケア研修 認知症のアセスメントと支援	世田谷区福祉人材育成・研修センター	水田		
10月20日	栄養研修委員会	東京都社会福祉協議会	今井		
10月23日	平成29年度福祉事業所のための経営実務研修	東京都社会福祉協議会	永峯		
10月23日	高齢者のセクシュアリティ	世田谷区烏山総合支所	橋本		
10月25日	平成29年度労働基準法等に関する基礎研修会	東京都社会福祉協議会	竹原		
11月15日	平成29年度ショートステイ情報交換会	東京都社会福祉協議会	木下		
11月22日	エンゼルケア 臨死期から看取りまで	東京都看護協会	平田		
12月6日、12日、13日、14日	第三回介護福祉士実習指導者講習会	東京都介護福祉士会	鬼島	小野	
12月7日	第二回新任職員研修	世田谷区福祉人材育成・研修センター	安達	竹田	
12月12日	リーダー養成マネジメント研修	世田谷区福祉人材育成・研修センター	永田		
12月13日	地域におけるサポート体制の理解	世田谷区福祉人材育成・研修センター	橋本		
12月14日、15日、21日	介護職員スキルアップ研修	東京都社会福祉協議会	安田		
1月19日	栄養研修委員会	東京都社会福祉協議会	今井		
2月19日	認知症ケア研修 権利擁護について学ぶ	世田谷区福祉人材育成・研修センター	橋本		
2月23日	とことん実技のトランスファー研修	お茶の水ケアサービス学院	林		
2月28日	第二回課題別研修 地域包括ケアシステム構築に向けて	世田谷区	橋本		
3月5日	BPSD対応研修	お茶の水ケアサービス学院	田内		
3月6日	平成30年度「介護職員就業促進事業」説明会	東京都福祉保健局	永峯		
3月9日	平成30年度介護報酬改定のポイント	世田谷区施設長会	施設長	水上	
3月15日	第一回城南ブロック栄養士会研修会	東京都社会福祉協議会	今井		
3月16日	栄養研修委員会	東京都社会福祉協議会	今井		
3月26日	平成30年度介護報酬改定・世田谷区介護保険事業計画に関する説明会	世田谷区	永峯	鬼島	水上
3月28日	介護報酬改定等に伴う事業者説明会	東京都国民保険団体連合会	竹原		

第4 看取りケア委員会

1 活動日時

第3水曜日 16時～（臨時開催あり）

2 委員メンバー

委員長 深澤（3条）

伊藤、鬼島（施設サービス部長）、中村（2条）、大澤（2条）

益田、平田（看護）

4 活動内容

(1) 看取りケアの実施状況の確認

前年に『看取りケアの食事、栄養摂取における段階的基準』を作成し、運用開始となる。それに伴って看取りケアの利用者様に対するケアカンファレンスを行っている。

議事録はケアマネージャーが作成し、ケア変更があった際にはケアオンラインに記録している。カンファレンスの議事録は委員会内で閲覧する事になっていたが、実施できておらず、情報共有ができていない。来年度は情報共有を行っていく。

(2) 内部研修会の開催

エンゼルケアの手法について計3回の内部研修を開催した。生から死に向かう利用者とそのに立ち会う家族に対し、これまでのケアの延長としてどのような姿勢で関わるのか、また介護職として死を一つの区切りと捉え、今後のケアへの糧として成長していくことを目的とした。研修を行い、何例かの看取りケアに関わっている職員であっても、エンゼルケアには関わる機会が得られていない職員が多かった。日中は看護師が常駐していることから、日中に亡くなった場合は介護職があえてエンゼルケアに関わることは少ない。研修を通して、エンゼルケアが利用者を見送る介護職の気持ちの整理にも必要な行為であることを伝えることを改めて伝えることができたので、今後は日中であっても介護職がエンゼルケアに携わる機会を増やしていきたい。

(3) 家族説明会の開催

今までは看取り委員会が主催で行っていたが、看取りケアの内容だけでなくご家族と施設の情報共有の場になっていることから今年度は看取り委員会としての参加はしていない。

5 総評

委員会内で看取り利用者の情報の共有ができておらず、他のフロアの看取り利用者について把握できていなかった事が今後の課題として挙げられる。

平成30年度の活動として看取りカンファレンスの議事録を委員会内で閲覧する。フロアごとに看取り利用者について報告を行い、情報の交換、共有、またフィードバックを行い施設として統一した看取りのケアを行っていく。またより良いケアを提供して本人、家族、職員が納得できる最期を目指していく。

第5 給食委員会

1 活動日時

第4木曜日 17時30分～

2 委員会メンバー

委員長 深澤（2条）

永峯（事務長）、前田（3条）、橋谷（看護）、木下（ショート）、塩原（デイ）

今井（栄養）、レパスト職員

3 活動内容

- (1) 日々提供される食事に関する意見の取りまとめ
- (2) 季節や行事が感じられる食事提供
- (3) イベントでの厨房との連携を図る
- (4) 研修の開催
- (5) その他

4 総評

- (1) 日々提供される食事に関する意見の取りまとめ

各ユニット、栄養科から食事提供の問題点を持ちより、レパストと実施している対応、今後の対応の報告し、問題点の問題解決に努めた。

同じ内容の問題が継続して上がっていることがあったため、繰り返さないためにも具体的な問題解決方法の立案と変更を行い、問題点の解決に努めていくことが課題である。

- (2) 季節や行事が感じられる食事提供

食事の充実を図る目的で、年2回食事アンケートを実施した。第2回目は、より多くの利用者の嗜好を収集するために、利用者の個々の嗜好を記入するアンケートも実施し、より多くの意見を収集することができた。アンケートをとって終わりにするのではなく、食事の提供にアンケート結果を参考にして食事の改善に努めたい。

(3) イベントで厨房との連携を図る

厨房、栄養士と連携したイベントの実施が行えた。

食材の発注や、準備の関係で、イベントの1か月前までに食事箋の提出、3日前までに皿などの使用依頼を行うことに決まっているため、引き続き期限を厳守しイベントの実施に取り組んでいきたい。

(4) 研修の開催

年2回内部研修を実施した。1つ目は、食事介助の研修を外部講師に依頼し実施。実際に参加した職員同士、食事介助の実技を行い利用者の立場を経験することができ、参加した職員からも非常に好評であった。参加者に偏りがあったため、勤務を作成する際に考慮し、より多くの職員に参加してもらいたかったと思う。

2つ目は、食事のマナー研修を給食委員が実施。参加職員からは、配膳のマナーが曖昧だった職員も多く、改めて確認する機会になったと報告書が上がっている。また、実演が入るとわかりやすい。という意見もあり次年度に参考にしていきたい。

(5) その他

各ユニットのポット洗浄、冷蔵庫の清掃、点検を行った。賞味期限切れの食品の破棄、冷蔵庫の清潔保持が定期的の実施できた。

本来はユニットで実施してもらいたいため、いずれは各ユニットで実施ができるようにしていきたいと考える。

第6 感染症褥瘡対策委員会

1 活動日時

毎月第1木曜日 17:30～18:30

2 委員会メンバー

委員長 渋谷（3条）

水上（居宅サービス部長）、堀内（ショート）、新田（デイ）、朝倉（2条）

宇山（看護）、竹原（事務）

3 活動内容

- (1) 内部研修の開催
- (2) 感染症対策グッズの整備
- (3) 感染症マニュアルの作成、見直し、周知
- (4) 感染症予防に関する広報活動の実施
- (5) 感染症に関する情報の収集
- (6) 褥瘡発生時における報告ルートや対応の是非確認の徹底

(7) ユニット会議における褥瘡利用者(リスク者)の追跡確認と改善対応の是非確認

4 総評

内部研修は年間計画どおりに、褥瘡について1回、感染症について2回の計3回、研修を行うことができた。

褥瘡の研修は昨年とは異なり、外部研修で学んで来たばかりの平田看護師が講師となり実施することで、新たな知識を得ることができた。

感染症の研修は例年どおり、食中毒が心配される7月と、感染症が流行り始める12月に、基本となる予防方法と初動対応についての研修を行った。毎年、同じ内容の研修になって来ているため、来年度は基本の対応方法も組み込みながら、新たな内容を盛り込んで、興味を持ってもらえるような研修にしたいと考える。

感染症に関しては、今年度は西3条で、インフルエンザB型に感染した利用者が3名、確認された。少ない感染で済んだのではないかと意見が出ているが、予防と初動対応を確実にし、来年度は更に感染者が減るように呼び掛けていきたいと思う。ノロウイルスへの感染者はいなかった。

褥瘡については、デイサービス、ショートステイ、2条の利用者は悪化しても改善に向かい、現在褥瘡のある利用者はいない。3条に関しては、年度始めから同じ利用者が悪化と改善を繰り返しており、まだ治癒していないのが現状である。

引き続き、各フロアの褥瘡対象者と褥瘡リスク者の状態をブレーデンスケールで評価し、毎月委員会で発表しながら対応方法を話し合い、改善に向かうためのより良い方法を検討していきたいと思う。

第7 防災委員会

1 活動日時

第4木曜日 17:00～17:30

2 委員会メンバー

委員長 水田 (ショート)

永峯 (事務長)、岩原 (事務)、篠田、庭野 (3条)、津城 (2条)、篠原 (デイ)
加賀 (寛) (ショート、防火管理者)

3 活動内容

- (1) 防災訓練の実施…総合訓練 (日中火災想定) 1回・日中火災訓練1回・
夜間火災訓練2回・日中震災訓練3回・夜間震災訓練1回
- (2) 防火設備点検…月毎に1回

- (3) 内部研修の実施…年間2回、『誤報時の対応方法について』『震災研修～机上訓練～』
- (4) 烏山地域の防災訓練への参加
- (5) 世田谷区特養実動訓練への参加
- (6) 非常用持ち出し袋等、防災物品の点検

4 総評

(1) 防災訓練について

予定どおりの訓練を実施することができた。防災委員会内では、自主的に訓練の想定を工夫する動きがあり、昨年度よりも内容の濃い訓練が企画できている。参加職員の訓練に対する意識の高さにはまだまだ温度差が見られている。今年度は特に派遣社員の意識の低さが問題となった。派遣社員も利用者を護る職員の一員であるため、意識を高く持つように指導を行っている。火災・震災のマニュアルの改訂が進められなかったことも課題として残った。

(2) 内部研修の実施について

火災・震災の2回の研修を実施する。参加者からは、通常の業務では触れない内容であるため知ることができて良かった、災害に直面するイメージトレーニングができた、との声があった。

(3) 防火設備点検について

設備の自主点検表を作成している。委員会日に点検を実施し、不具合に対しては速やかに修繕につなげることができている。

(4) 烏山地域の防災訓練への参加について

5月に参加した烏山地域の防災訓練では、他の特養の職員や、地域の住民と接する貴重な場となった。来年度も積極的に参加をしていく。また、参加住民の高齢化を感じた。地域の中心となる若い世代の台頭が望まれていることを感じた。

(5) 世田谷区特養実動訓練への参加について

今年度は千歳敬心園にて実動訓練が行われている。昨年度のエリザベート訓練と進め方が異なり、工夫されている点が多くあった。世田谷区から支給されるDVDに記録が残っているため、今後の参考になると思われる。

(6) 非常用持ち出し袋等、防災物品の点検について

非常用持ち出し袋物品で、トランシーバーが老朽化していたため、買い替えている。通信精度は格段に上がった。また、防災倉庫の物品で食料については夏に棚卸しを実施している。設備で不足している物があるため、来年度は購入を進めていく。

(7) まとめ

現メンバーでの活動は2年を経過し、委員会メンバー各自のスキルが上がって

きていることを感じた1年であった。来年度もより積極的に委員会へ取り組めるように促していく。

また、マニュアル改訂や物品購入など今年度できなかったことを来年度は進める必要がある。

災害はいつ発生するか分からない。備えをしっかりと行うことが、利用者と職員の安全を護ることとなるため、来年度も意識を高く取り組んでいく。

第8 ボランティア委員会

1 活動日時

毎月第2木曜日 17:30～18:30

2 委員会メンバー

委員長 桑江（2条）

水上（居宅サービス部長）、橋本駿（相談）、林（ショート）、田内（デイ）

箕川（3条）

3 活動内容

(1) ボランティアの管理

定着してきたボランティアはいるが、人数が少なく十分な物ではなかった。また、ピアノ演奏ボランティアといったスポット的なボランティアも数は十分ではないものの参加できるようになってきた。

(2) ボランティア交流会の開催

定着ボランティアの数が少なく、開催のメリットが薄いということで見送りとなる。次年度も開催の計画をしていく。

(3) 桃郷だよりの発行

当施設でのイベント行事や研修、催し物などをご家族と情報共有する事を目的とすると共に、コラムを通じてのコミュニケーションツールとしての役割を担っている。今年度は、宣伝という側面を持たせ、施設とご家族との関係をより強くするツールとして活用ができた。

5 総評

ボランティアの人数が平成29年度も課題として挙げられる。少しずつではあるが応募者が増えたが、ボランティア活動を始めてから途中で辞めてしまうなど、中々定着には結びつかなかった。

これを鑑みて、次年度は引き続き積極的な募集を行うと同時に定着に向けた受け入れ対応を詳細に決めていきたいと考える。

スポット的なボランティアとして、ピアノ演奏や幼稚園児の慰問、移動水族館などのボランティアは評判が良いため、次年度も継続的に行う。

桃郷便りに関しては、定期的な発行が行えるようになってきている。次年度はより家族とのつながり、コミュニケーションという事に焦点を当てたないようしていきたいと考える。