

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29年度に対する監事監査の状況

平成30年5月22日、石井監事及び高宮監事により平成29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29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58回 平成30年5月31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 5人 監事 定数2人 総数2人 出席1人	議案第1号 平成30年度公益事業振興補助金の 交付決定の受諾及び実施について 議案第2号 平成30年度社会福祉法人寿心会第 一次収支補正予算について 議案第3号 平成29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29年度社会福祉法人寿心会決 算の承認について 議案第5号 平成30年度第38回評議員会(定時 評議員会)の招集について ○ 報告事項 ① 社会福祉充実残額の算定について ② 給食委託業者選定について
第59回 平成30年11月29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 5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の一部改正 について 議案第2号 フォーライフ桃郷給食業務の直営化 について 議案第3号 社会福祉法人寿心会法人組織規程の 一部改正について 議案第4号 社会福祉法人寿心会人事考課規程の 一部改正について 議案第5号 平成30年度社会福祉法人寿心会第 二次収支補正予算について 議案第6号 退任に伴う理事候補者の推薦について 議案第7号 平成30年度第39回評議員会の招集について

第60回 平成30年11月29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 5人 監事 定数2人 総数2人 出席 1人	議案第 1 号 退任に伴う副理事長の選任について 議案第 2 号 退任に伴う評議員選任・解任委員の選任について 議案第 3 号 社会福祉法人寿心会顧問に関する規程の制定について 議案第 4 号 顧問の選任について ○ 報告事項 理事長及び副理事長の業務執行状況について ① 平成30年度社会福祉法人寿心会事業中間報告 ② 平成30年度社会福祉法人寿心会中間決算報告
第61回 平成30年2月28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 2人	議案第 1 号 社会福祉法人寿心会中長期計画の承認について 議案第 2 号 平成30年度第40回評議員会の招集について
第56回 平成30年3月28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 5人 監事 定数2人 総数2人 出席 2人	議案第 1 号 平成30年度社会福祉法人寿心会第三次収支補正予算の承認について 議案第 2 号 2019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 3 号 2019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38回 平成30年6月21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 平成30年度社会福祉法人寿心会第一次収支補正予算について 議案第 2 号 平成29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 3 号 平成29年度社会福祉法人寿心会決算の承認について
第39回 平成30年9月27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 理事長出席	議案第 1 号 社会福祉法人寿心会定款の一部改正について 議案第 2 号 平成30年度社会福祉法人寿心会第二次収支補正予算について 議案第 3 号 退任に伴う理事の選任について
第40回 平成30年3月28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 2人 理事長出席	議案第 1 号 社会福祉法人寿心会役員等の報酬に関する規程一部改正について 議案第 2 号 平成30年度社会福祉法人寿心会第三次収支補正予算の承認について 議案第 3 号 2019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 4 号 2019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

開催なし

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

平成30年度は、昨年度に引き続きユニットリーダーに対して他職種連携の重要性の理解を深めるとともに、ユニット目標の具体的方策にも反映させることで、全職員が意識して取り組めるようにした。

成果	ユニット利用者の個別性を活かしたイベントの開催ができた ユニット毎に四季折々の飾りつけで、利用者に季節を感じてもらえた ユニット会議の充実により利用者の安心で安楽な生活に努めた ユニットの特色に合わせた活動やイベントが他職種連携で実施できた 方針に掲げたことで、リーダーだけでなく他職種からのアプローチも増えた
課題	リーダーにより取り組みの差があるため、リーダー教育の強化を要する

2 情報発信体制の構築

平成30年度は、地域知名度を上げる最も有効な手段としてホームページの充実であると考え、取り組みを行った。

成果	比較的安価で作成とアフターフォローの充実した業者と契約できた 更新を速やかに行うことで最新情報の提供を実施することができた 家族や同業者からホームページの内容を通して交流が増えた 職員採用において“ホームページを見て”応募してくる人が増えた
課題	ホームページの更新や管理のルールを整備していく必要がある 確実で定期的な更新や最新の施設情報提供を行う体制の整備を要する

3 地域福祉への貢献

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た経営理念に基づき、毎年地域交流活動に取り組んでいる。平成30年度もイベントや地域交流スペースの開放により、地域の方々との交流や資源提供を図っていくこととした。

活動として予定していた納涼祭とワンコインランチが、平成30年度において天候や体制の変更で開催できなかった。

成果	NPO 法人体操クラブとの協力関係の確立により、参加者との交流が増えた 体操クラブ関係者との交流でボランティアや非常勤採用につながった 体操クラブ参加者との交流でイベント開催時における協力を得られた 納涼祭中止の代替に花火大会を開催し、地域住民の参加もあった
----	--

課題	給食業務の人員配置や体制整備を行い、ワンコインランチの再開を目指すイベントの代替開催（花火大会など）における広報活動の充実を図る 社会福祉法人の使命としての活動の拡大を検討する
----	---

4 給与及び人事考課制度の見直し

給与及び人事考課については、中長期計画に沿って検討することとした。

しかし、人事考課制度の能力評価シートの見直しは早急に行う必要があり、次年度の初めには新たな能力評価シートを完成させることとする。

成果	人事考課制度における能力評価シートの改善点が明確になった 目標管理における取組意識が高まってきた 給与及び人事考課制度は、規程に沿って実施できた
課題	人事考課制度の意図や意味の根本的な理解を深めて、精度や質を上げていく必要がある 能力評価シートは、法人が求める職員像に近づけるために修正を要する

5 リーダー育成

平成 30 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。

成果	有意義な会議にするために議題や課題を積極的に提案するリーダーがいた 外部講師によるリーダー向けのコミュニケーション研修を開催した リーダー間での情報共有や問題解決が可能となった
課題	意識の差があるため会議内で意識の引き上げを図れるようにする リーダーとしての基本的な考え方やステップアップの教育システムを整える

6 離職率ゼロへの取り組み

離職率ゼロへの取り組みは、昨今の介護人材不足を解消する取り組みの最も先に取り組むべきものである。

成果	リーダーが率先して取り組みを推進することができた コミュニケーションが最大の鍵であることを導き出せた リーダー研修によりコミュニケーション技術を学び実践できた クラブ活動の取り組みにより職員間交流を深めた
課題	今後の方向性が定まっていない 今回実施した研修の内容を次年度も継続する取り組みを行う 互助会などの設立により職員間のコミュニケーション強化に努める

第9 法人本部

1 目標の達成状況

(1) 重点目標

- ア 中長期計画の策定
- イ 給与・人事考課制度の見直し

(2) 目標の達成状況の総括

今年度は、中長期計画の策定も重点目標の1つとした。次年度から5年間の計画を立てることは、今後の法人運営を左右する最も大切なものとなる。中長期策定委員会から9月に案が提出され、その後に運営会議、経営会議で検討し、2月の理事会で決定し、正案となった。今回初めて職員が検討し、提案した計画であり、今後進めて行く方法等に多くの課題がある。しかし、これからの法人を担う職員があらゆる難題に直面し、その対策を検討し、解決していくことで、今後、中長期計画を確実に実行できる法人本部組織を構築したい。

給与・人事考課制度の見直しは、中長期計画に沿って検討していくこととなった。

Ⅱ フォーライフ桃郷

第１ 経営実績

１ 利用率

	平成３０年度		差 引
	目 標	実 績	
特別養護老人ホーム	９７．０％	９８．３％	１．３ポイント
ショートステイ	１１３％	１１４．８％	１．８ポイント
デイサービス	２０人／日	１７．３人／日	△２．７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	３８	１０．２	１１．３	５８．５
５	３９	１２．３	９．０	６０．３
６	３８	１１．６	１２．０	６１．６
７	３９	１２．８	１１．４	６３．２
８	３８	１２．８	１２．８	６３．６
９	３９	１２．６	１３．８	６５．４
１０	３９	１４．１	１１．６	６４．７
１１	３９	１５．７	１１．９	６６．６
１２	３９	１４．２	１０．６	６４．１
１	３９	１５．５	１１．３	６５．８
２	３９	１６．２	１４．０	６９．２
３	３９	１２．８	１５．４	６６．５

※ 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	４名
ウ 退職者数	４名

第2 事務部

1 総括

今年度は、人員確保の難しさを痛感した1年であった。10月からの給食業務の直営により、栄養士及び調理師の確保も追加されたため、事務部ではとにかく人員確保に追われる1年であった。苦しい状況の中でも既存の施設職員はもちろんのこと、新規に採用した職員も現状を前向きに捉え、協力しあう体制が自然と生まれたことは、とても良い成果であったと言える。これは、職員一人ひとりが施設のスローガンである“相手の立場に立った対応とケア”、“笑顔を引き出すケア”、“社会への大きな奉仕という崇高な気持ちでケアを行う”、“辛いことや苦しいことは自己の成長の糧であるという前向きな精神で取り組む”ということを実行している結果ではないかと言える。

今年度は、正に利用者のサービスの向上を図るための変革期となった。

2 目標の達成状況

(1) 総務・経理課

ア 重点目標

- (7) ホームページのリニューアルと管理体制の構築
- (4) 適正人員確保に向けた取り組み
- (6) 文書管理マニュアルの作成
- (5) 修繕計画の策定
- (8) 介護記録システムの適正運用

イ 目標達成状況

- (7) ホームページのリニューアルについては、昨年度末から取り組みを開始しており、年度当初にはすでに達成することができた。そのため、年度を通してホームページの効果や運営を検討することもできたと言える。効果としては、家族や同業者からの評判も非常に良く、更新も細目に行うことができています。特に開催したイベント報告や職員のクラブ活動の報告については、反響がある。現在は、不特定多数の閲覧を考慮して、更新者を制限している状況にある。今後は、組織的に更新体制を整備していきたい。
- (4) 年度当初人事担当が欠員だったこともあり、適正人員確保に向けた取り組みの抜本的な対策を取ることができなかった。結果的に人員の穴埋めに追われ、派遣・紹介会社の依頼と求人広告の掲載に留まってしまった。現在、利用者へのサービスを低下させない人員は派遣職員で穴埋めできている状況にある。しかし、サービスの向上を目指すためには、派遣職員ではなく運営及び経営の戦力となる常勤職員及び非常勤職員の確実な確保が求められる。

- (㊦) 文書の保存マニュアル案が完成した。ただし、現場における文書の運用やパソコンデータの管理方法については、全職員に周知徹底させる必要があるため、次年度にも持ち越しとなった。介護記録システムについては、昨年度末から新システムに移行しており、年度内においてシステムの入力はもちろんのことシステムを活用して集計や分析ができるようになってきている。
- (㊧) 修繕計画については、設立後 13 年が経過してエアコン（室外機）や温水器、配管からの水漏れ、壁や床の傷みなども目立ってきた。破損や損傷が増えてきており、修繕費用もかさむ中で大規模修繕を視野に入れて専門業者に見積もりを依頼した。結果的に専門業者と施設側の意見相違があり、計画完成には至らなかった。修繕計画は、莫大な費用が掛かり、法人経営に多大な影響がある。修繕計画は、今後の法人の展開にも係る重要案件であるため、次年度の初めに法人本部の見解を確認して、メンテナンスや修繕計画を中長期的な視野で立案したい。

(2) 栄養・調理課

ア 重点目標

- (㊦) 食事の満足度を上げる取り組み
- (㊧) 栄養改善の取り組み利用者、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。

イ 目標達成状況

これからの時代“食”は利用者にとってサービス向上の要となると考え、定型的に提供される委託業者に限界を感じて、10 月から給食業務を直営にする大変革を行った。

直営直後は不十分な人員と不慣れな業務から食事提供することのみに留まってしまった。年度後半には、体制が徐々に整い、課題への取り組みを行えるようになってきた。

開始直後に多かったクレームや問題についても栄養士及び調理師が、誠実かつ確実に 1 つ 1 つを解決することで年度後半においては“ここの食事は美味しい”という利用者の言葉や 9 割以上の利用者からのやや満足及び満足というアンケート結果が得られた。

また、栄養ケアマネジメントについては、世田谷区の実地指導の中で多くの課題が明確となった。指摘事項を改善することで、栄養改善の取り組みを向上させ、献立の質を上げることで、フォーライフ桃郷の食事を楽しみながら健康増進を目指していきたい。

【平成 30 年度食事アンケート結果】

平成 31 年 2 月 1 日から 3 月 1 日 実施

対象者 168 名

回答者 61 名（デイ：25 名、ショート：19 名、特養：17 名）

回答率 36.3%

どの食事が楽しみですか？					
朝食	昼食	おやつ	夕食	毎食	該当なし
32.8%	9.8%	6.6%	24.6%	19.7%	6.6%

お食事に満足していますか？				
満足	やや満足	やや不満	不満	該当なし
67.2%	27.9%	1.6%	1.6%	1.6%

食事の色彩はいかがですか？				
とても良い	良い	悪い	とても悪い	該当なし
16.4%	72.1%	3.3%	0%	8.2%

盛り付けはいかがですか？				
とても良い	良い	悪い	とても悪い	該当なし
24.6%	62.3%	4.9%	0%	8.2%

※ 上記結果は一部抜粋

※ 今回の利用者対象の食事アンケートは、意思疎通が可能な方のみとなっている。なお、意思疎通が難しい方に関しては、職員が 1 か月間利用者の様子を見て意見をまとめている。

今回の食事アンケート結果と利用者の様子をまとめた資料を基に、食事サービスの向上を図っていく。

3 実績報告

(1) 実習生等の状況

職場体験 8名（中学生6名、高校生2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

傾聴・ピアノ・麻雀・配膳ボランティア（累積報告）

月	傾聴	ピアノ	麻雀	配膳	合 計
4	0	0	1	0	1
5	0	0	1	0	1
6	0	0	1	0	1
7	20	0	1	0	21
8	5	0	1	0	6
9	0	0	1	0	1
10	0	0	1	0	1
11	0	2	1	0	3
12	0	2	1	1	4
1	0	1	1	1	3
2	0	1	1	1	3
3	0	1	1	1	3
合 計	25	7	12	4	48

(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	1,679	1,679	1,680	1,680	10	1,788	1,782	1,786	1,785
5	1,747	1,745	1,747	1,748	11	1,676	1,679	1,679	1,678
6	1,739	1,738	1,739	1,742	12	1,756	1,755	1,756	1,756
7	1,807	1,808	1,808	1,807	1	1,764	1,765	1,768	1,768
8	1,817	1,816	1,815	1,817	2	1,617	1,615	1,618	1,617
9	1,727	1,729	1,730	1,730	3	1,788	1,785	1,785	1,787
					合計	20,905	20,896	20,911	20,915
					1日平均	57.2	57.2	57.2	57.3

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	241	214	244	236	1 0	282	246	291	281
5	268	248	281	270	1 1	282	257	291	285
6	271	240	278	271	1 2	303	264	309	300
7	274	249	283	275	1	280	253	291	284
8	298	258	300	296	2	260	237	267	258
9	286	259	297	288	3	305	284	319	308
					合計	3,350	3,009	3,451	3,352
					1 日平均	9.1	8.2	9.4	9.1

ウ デイサービス

(単位：食)

月	昼食	おやつ	月	昼食	おやつ
4	455	455	1 0	469	469
5	478	478	1 1	443	443
6	492	492	1 2	446	446
7	466	466	1	433	433
8	491	491	2	418	418
9	468	468	3	494	494
			合計	5,553	5,553
			1 日平均	18.0	18.0

第3 施設サービス部

1 総括

平成30年度施設サービス部は利用者、利用者家族に安心した生活を送ってもらうことを目的とし①利用者の生活の質の向上、②利用者の個別性を重視したイベント、活動の提供、③職員教育の3つの目標について取り組んできた。

① 毎月ユニットリーダーが中心となり、ユニット会議を確実に実施して他部署と協働しながら利用者のケアと評価と見直しを行った。今年度は、記録システムの変更があった。以前に比べて日々のデータが抽出しやすくなったため、ユニット会議の場に必要な情報を容易に持ちよることができ、会議内で情報を共有しながら根拠のある対策を立てていくことができた。会議以外でも利用者の要望や状況に合わせてケアの見直しを速やかに行ってきた。分析データは日々の記録の蓄積が重要となる。全職員に記録の徹底やルールを周知して、確実な記録の積み上げを図っていくこととする。将来的にデータや数値をもとに利用者の生活の質の向上に努めたい。

② 利用者の生活歴や日常の様子や発言からアセスメントを行い植物園の散策や回転寿司への外出など利用者の希望や趣味、好みに合わせたイベントの実施を行うことができた。

また、毎月のユニット会議、フロア会議毎に事業計画を確認し、季節感のあるユニット装飾やユニットイベントのスケジュールを確認することで、確実な実施に努めてきた。人員不足から予定していたイベントの実施が難しいこともあったが状況や人員に合わせて行うことができた。

③ 今年度は、ユニットリーダーと一般職との面談機会を設けたことで、現場職員同士のコミュニケーションを密に図れるようにした。中々普段は話しにくい内容なども面談の機会に話すことができ、お互いの状況や想いを確認し合うことでユニットのチームワークが向上した。結果的に、相互理解が深まり、会話の展開も早くなったと言える。

職員教育の取り組みでは、部長やリーダーから職員個々に必要な資格や内部研修、外部研修の促しを行った。職員差はあるものの職員によっては、積極的に研修に参加して自己の介護技術及び知識の向上を図ることができた。また、ユニット会議に事業計画を持ち寄って確認することでユニット目標や個人目標の意識づけを常に行うことができ、徐々にではあるが目標管理意識を高めることができた。職員間のコミュニケーションが活発になり、チームワークが向上することでケアの見直しや改善がスムーズに行われ、お互いの知識や技術の切磋琢磨も実現し、やりがいや働き甲斐につながる。更に、一緒に働く楽しさが増すと定着率の向上にもつながるものと期待したい。

2 各ユニット目標の達成状況

(1) 東2条

ア 重点目標

利用者が楽しく、メリハリのある生活を送ることができる。また、職員個々の個人目標を達成することでスキルアップを図り、充実感を得る。

イ 目標達成状況の総括

【成果】

定期的にユニット会議を開催し、イベントやユニット装飾のスケジュール管理を行い、予定通りに実施することができた。イベントの実施により、日常とは違う状況を味わっていただけた。また、ユニット装飾で季節感を感じていただけた。

園芸活動については、個人目標に掲げた職員が担当になり、“トマト”“ナス”“しし唐”“メロン”の種植を実施した。収穫できた“トマト”と“しし唐”は、栄養課と連携して食事とともに利用者に味わっていただいた。冬場は、昨年の反省をもとに室内でチューリップとヒヤシンスを水栽培で咲かせることで、利用者に視覚的に楽しんでいただけた。

ユニットリーダーは、勤務の重なったユニット職員に積極的に話しかけて、目標管理状況を確認しながら進めることができた。

【課題】

リーダーと職員とのコミュニケーションとして面談することを部門目標としていたが、シフト調整ができずに実施することはできなかった。日常のコミュニケーションで代替えとしたが、やはり面談を設けることでもう少し連携を高めることができると感じた。

職員のスキルアップのための研修参加についても十分とは言えない状況となった。今年は、外部研修参加が積極的に行えるようになってきたので、次年度は職員それぞれのウィークポイントをしっかりと把握してポイントをおさえた効率の良い研修参加を計画したい。

(2) 中2条

ア 重点目標

- (7) 利用者個々に合せた生活を提供することで満足度の向上を目指す。
- (4) 職員個々の個人目標を達成することでスキルアップを図り、充実感を得る。

イ 目標達成状況の総括

【成果】

定期的にユニット会議を開催し、毎月の事故やヒヤリハットの振り返りや対応評価等を行い、ケアの変更や危険予測（ヒヤリハット）の記入を徹底して行動分析を活用することで、「ヒヤリ」は転倒３７件、転落６８件が上がったが、「事故」は転倒６件、転落１５件に抑えることができた。結果として、利用者の安心と安全な生活を守ることにつながることができた。

上期に利用者のＡＤＬ、嗜好に合わせたイベントを企画及び実施して、利用者にも笑顔が多くみられ楽しんでいただけた。

ユニット装飾も季節に合わせて、実施することができ、季節やイベントを楽しんでいただくことができた。

職員のスキルアップ活動については、外部研修に積極的に参加する職員が増えてきた。

【課題】

年度後半のイベントの実施や園芸活動が十分にできなかったのは、職員同士のコミュニケーション不足やスケジュール管理に問題があった。次年度は、年間スケジュールや担当者を立てて、職員同士での声掛けや協力を図っていくこととしたい。

ユニット装飾については利用者個々のＡＤＬに合わせた創作活動が図れなかったため、次年度の課題とする。

目標管理や研修参加によるスキルアップについては、リーダーの積極的なかわりにより、活性化に努めたい。

(3) 西２条

ア 重点目標

利用者に安心して安全な暮らしを提供すると共に、職員がやりがいを感じられる取り組みを行っていく。

イ 目標達成状況の総括

【成果】

人事異動によりリーダー職員の変更があったものの、ユニット全体として大きな混乱なく、各職員が利用者のことを考えてケアを実践していた。定期のユニット会議では、ユニットリーダーが他部署を含め全参加職員から活発な意見交換が行えるように“アイスブレイク”という手法を取り入れ、会議内で活発な意見交換が図れた。結果的に利用者ケアに活か

すことができた。

ユニット会議での報告書の分析や機能訓練指導員による技術研修などにより、利用者の事故件数及びヒヤリハットの件数が、昨年度より減少したことは、利用者の安心で安楽な暮らしの提供につながったと言える。

また、イベント開催を目標にしている職員が積極的に季節イベントを開催し、多くの利用者の参加と楽しめる様子があり、企画した職員の達成感とともに利用者の喜びにつながった。

【課題】

個人目標の達成状況に対しての面談の実施ができておらず、個人に任せきりになってしまった。

介護技術の向上、統一を目的とした勉強会（内部研修）の実施ができなかった。

介護事故については、情報共有不足や対応に不慣れであることで発生した事故もあったため、派遣職員や他ユニット職員が勤務に入っても安全な介助が行える対策を徹底したい。

(4) 東3条

ア 重点目標

全利用者が、できる限り楽しく、穏やかに過ごせるよう、個々の生活や本人のペースを意識したケアを提供する。

イ 目標達成状況の総括

【成果】

利用者の好みを考えた誕生日会イベントの開催を3回以上実施することができ、ユニット調理の食事やおやつに喜ばれる利用者が多かった。更に、職員手作りの心を込めた誕生日プレゼントは好評であった。

リーダーとユニット職員の個人面談は実施することができ、職員個々の課題や取り組みについて相互の意見交換を図ることができた。

【課題】

原因不明の外傷事故に対する対策が立てられずに事故が継続している。

派遣職員の入れ替わりや既存職員の介護技術不足に対しての指導や教育が十分に図れなかった。

利用者個人に合わせたケアの提供に対する考えや知識が職員間で統一されなかった。

(5) 中3条

ア 重点目標

利用者の居住空間であることを意識し、環境を整え、落ち着いて過ごせる生活を提供する。また、利用者の体調・状態に合わせた活動を行うことで心身の充実を図る。

イ 目標達成状況の総括

【成果】

リーダーとユニット職員間でのコミュニケーションは、勤務が重なった際に目標管理の進捗状況や提出物の確認を含めながら円滑に行った。

ユニット環境においては、テーブルに植物を配置し、利用者に対して視覚的に穏やかに過ごせる環境を提供した。

DVD映像の体操を定期的に流すことで、利用者が自ら進んで体操を行える環境を整えることができた。

ユニット会議内で、ユニットで発生した介護事故を委員会の資料や記録をもとに分析することで、明確な対応策を立案することができた。

【課題】

計画やスケジュールの管理不足により、イベント開催や職員面談ができなかった。人員不足という中でも計画やスケジュールの管理により他職種の協力や代替も検討する。

(6) 西3条

ア 重点目標

利用者一人ひとりに適したケアを提供し、日常の生活を充実させていく。

イ 目標達成状況の総括

【成果】

おやつ後の時間を使った週2回の余暇活動（かるた、ビンゴなど）を比較的ADLの高い利用者に提供することができた。利用者の誕生日イベント、季節ごとのフロアイベント、装飾活動等についても職員数が少ない中、役割分担を行い実施できた。利用者に合わせたケアの提供に積極的に取り組むことができた。

【課題】

ADLの低い人の活動内容の検討が要される。

職員の介護技術向上のため、内部研修や外部研修参加の促しだけでなく、ユニット内での勉強会等も考える。

3 実績報告

(1) 年齢別利用者状況

平成31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	1	3	4	6.7
5	80歳以上 85歳未満	3	9	12	20.0
6	85歳以上 90歳未満	1	10	11	18.3
7	90歳以上 95歳未満	6	17	23	38.3
8	95歳以上 100歳未満	0	9	9	15.0
9	100歳以上	0	1	1	1.7
合 計		11	49	60	100.0
最 高 年 齢 (歳)		94	102	102	—
最 低 年 齢 (歳)		77	78	77	—
平 均 年 齢 (歳)		87.1	89.1	88.1	—

(2) 在籍期間

平成31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	16	22	31.0
2	1年以上 2年未満	3	13	16	12.1
3	2年以上 5年未満	1	11	12	32.8
4	5年以上 10年未満	1	5	6	15.5
5	10年以上	0	4	4	8.6
合 計		11	49	60	100.0
平均在籍期間		1年3月	2年9月	2年6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	1 0	1 7	3 0	4. 3 5
5	0	0	1 0	1 7	3 1	4. 3 6
6	0	0	9	1 8	3 2	4. 3 8
7	0	0	1 1	1 7	3 2	4. 3 5
8	0	0	1 1	1 7	3 2	4. 3 5
9	0	0	1 3	1 8	3 2	4. 3 0
1 0	0	0	1 5	1 7	3 1	4. 2 5
1 1	0	0	1 3	1 7	3 2	4. 3 0
1 2	0	0	1 3	1 8	3 1	4. 2 9
1	0	0	1 2	1 8	3 3	4. 3 3
2	0	0	1 2	2 2	3 1	4. 2 9
3	0	0	1 3	2 4	2 7	4. 2 1
構成比%	0	0	1 9. 3	2 9. 9	5 0. 8	—

(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, 7 9 1	1, 8 0 0	9 9. 5
5	1, 8 4 3	1, 8 6 0	9 9. 1
6	1, 7 5 5	1, 8 0 0	9 7. 5
7	1, 8 1 0	1, 8 6 0	9 7. 3
8	1, 8 4 9	1, 8 6 0	9 9. 4
9	1, 7 7 5	1, 8 0 0	9 8. 6
1 0	1, 8 3 0	1, 8 6 0	9 8. 4
1 1	1, 7 8 5	1, 8 0 0	9 9. 2
1 2	1, 8 0 9	1, 8 6 0	9 7. 3
1	1, 7 1 5	1, 8 6 0	9 7. 6
2	1, 6 4 5	1, 6 8 0	9 7. 9
3	1, 8 3 1	1, 8 6 0	9 8. 4
合計	2 1, 5 3 8	2 1, 9 0 0	9 8. 3
平均	5 9. 0	6 0	—

(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	9 5	5	老衰（看取りケア）	4 年 1 月	5
2	男	8 4	5	急変し逝去	0 年 6 月	4
3	女	8 7	6	急変し逝去	1 年 9 月	4
4	女	8 8	6	長期療養のため入院	2 年 7 月	3
5	男	8 0	6	急変し逝去	2 年 0 月	4
6	女	9 3	8	老衰（看取りケア）	2 年 6 月	5
7	女	1 0 0	9	急変し逝去	8 年 0 月	4
8	男	8 3	9	長期療養のため入院	1 年 0 月	5
9	女	8 7	1 0	老衰（看取りケア）	1 年 10 月	5
1 0	女	9 9	1 0	老衰（看取りケア）	3 年 6 月	3
1 1	女	9 9	1 0	有料老人ホームへ転居	3 年 4 月	3
1 2	女	9 3	1 1	入院中に逝去	5 年 0 月	5
1 3	女	1 0 1	1 2	老衰（看取りケア）	3 年 0 月	5
1 4	女	1 0 2	1 2	長期療養のため入院	13 年 2 月	5
1 5	女	1 0 0	1	老衰（看取りケア）	4 年 0 月	5
1 6	女	1 0 4	1	老衰（看取りケア）	4 年 3 月	5
1 7	男	8 8	2	急変し逝去	1 年 0 月	3
1 8	女	8 8	2	老衰（看取りケア）	6 年 7 月	5
1 9	女	8 8	2	老衰（看取りケア）	26 日	5
2 0	女	9 4	2	老衰（看取りケア）	7 年 10 月	5
2 1	女	1 0 1	2	老衰（看取りケア）	10 年 10 月	5

第4 居宅サービス部

1 総括

平成30年度の居宅サービス部は目標利用率の達成と、職員が長く働き続けられる職場環境の構築を重点目標として掲げ、その目標を達成するために、①営業活動の強化、地域社会との交流、②サービスの質向上及びケアの見直し、③職員教育を3つの柱として具体的な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部長とセンター長が中心となって、居宅介護支援事業所への営業活動を実施している。業務の都合から営業活動を実施できない月もあったが、昨年度と比較するとコンスタントに営業活動を実施することができている。(※年間117件)

また、下半期からは、今まで営業活動を実施していない新たな居宅介護支援事業所への営業活動も範囲を広げて実施している。その結果もあって、新たに営業活動を実施した居宅介護支援事業所からの利用者紹介につながっている。

営業活動はケアマネジャーと直接顔を合わせて話をすることができ、事業所へ訪問した際にも歓迎して迎えてくれるようになってきているため、対外的にも営業活動が定着してきている。

地域社会との交流については、久我山烏山地区の事業者交流会に下半期で2回参加している。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主催している、居宅介護支援事業所からの利用者紹介が多くなっている。また、ショートステイの相談員が杉並区の事業者交流会に参加している。

事業所交流会等は直接的に多くの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といえる。

② サービスの質向上及びケアの見直し

デイサービスの活動については、毎月のユニット会議で活動についての話し合いを行い、新たな活動提供を実施することができている。また、今年度はボランティアの協力を得て、フラワーアレンジメントやピアノ演奏会の活動も定期的に実施することができている。利用者から好評を得ているカレンダー作りや壁絵作りは今年度もメインの活動として毎月実施することができた。イベントについては、8月に深大寺への外出と外食、9月に敬老会、10月に神代植物園への外出と外食、12月にクリスマス会、2月にファミレスでの外食を実施している。その他、利用者と一緒なたこ焼き作りやどら焼き作りのイベント、節分と雛祭りには仮装イベントを実施している。敬老会やクリスマス会で行う職員の出し物については、利用者や家族から非常に好評であり、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定期的に実施している。ケアプランについては今まで独自の書式を使用していたが、現在平成 30 年 4 月から使用を開始している介護システムの書式へ移行を開始している。

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、チェック方法の見直しや職員個々の意識が向上したこともあり、昨年度 15 件から 10 件に減少させることができている。平成 30 年度は稼働率が過去最高の数値となっているが、そのような状況で目標値を達成することができたのは大きな成果であると考えている。イベントについては 5 月の神代植物園への外出、9 月の敬老会、回転寿司への外食、12 月のクリスマス会、1 月の初詣、すき焼きパーティー、3 月のホワイトデーお菓子作りイベントを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、参加した『介護事故』、『認知症』、『介護記録』の 3 つ外部研修に関して、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全体で勉強会を開催している。勉強会を開催することによって、居宅サービス部職員全体で学びを共有することができている。また、勉強会を開催することにより居宅部門職員間のコミュニケーションを図る機会をつくることもできている。

リーダーと一般職との面談については、平成 30 年度より面談回数を増やしている。これにより、職員が考えていることや、悩みを聞くことができ、リーダーと一般職とのコミュニケーションを深めることにつながったと感じている。更に、居宅サービス部交流会を夏と冬の年 2 回開催することで、職員間の交流を深めている。

先述した、勉強会や面談、職員交流会等で職員間のコミュニケーションを活発にすることにより、部門の目標である『職員間のコミュニケーションを活発にし、職員が長く働き続けられる職場環境の構築』にもつながっている。

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 30 年度もユーティリティー性のある（様々な業務を行える）職員育成を目標として取り組みを実施している。シフトの都合で下半期から新たにショートステイ職員のデイサービス勤務を開始している。デイサービスとショートステイ双方の勤務をこなせる職員を育成すること

により、各セクションの特性を理解している職員が増え、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もつながっている。

【総括】

居宅サービス部の重点目標である利用率の達成については、ショートステイでは達成することはできたが、デイサービスでは達成することができなかった。デイサービスの利用者数を増加させることが、施設経営にとっても急務である。早急にできる対策を講じていく必要がある。

もう 1 つの重点目標である、職員が長く働き続けられる職場環境の構築については職員同士がコミュニケーションを図る機会が増加したこともあり、昨年度より職場の雰囲気は良くなっている。職員が長く勤められる職場環境を構築することで、結果としてより良いサービス提供にもつながる。その結果がデイサービス、ショートステイ双方の重点目標である稼働率の達成につながっていく。

2 目標の達成状況

(1) デイサービス

ア 重点目標

1 日平均利用者数 20 名を目指す。職員教育を充実させ、ケアの質を高めていく。職員間のコミュニケーションを活発にし、職員が長く働き続けられる職場環境を構築していく。

イ 目標達成状況の総括

平成 30 年度の 1 日平均利用者数は 17.3 名であり、目標としていた 1 日平均利用者数 20 名を達成することができなかった。上半期は 17.6 名、下半期は 16.9 名と上半期、下半期共に目標値を下回る利用者数となっている。

原因としては、利用日数の多い方の解約や長期欠席者が増加し、補填するだけの新規利用者を獲得することができなかったことにある。新規利用者獲得のための営業活動に関しては範囲を烏山地域、久我山に加えて三鷹まで拡大して実施している。直ぐに効果は出なかったが徐々に新規利用問い合わせや見学、体験利用が増えている。4 月～9 月に 13 名、10 月～12 月に 7 名、1 月～3 月に 15 名の新規利用者を獲得することができている。その結果 3 月になって利用者数が増加し、次年度に向けて稼働率回復の兆しが見えてきた。稼働率アップは営業以外でも、利用者のために、各イベントなどで、身体を張って楽しませようとする姿が、桃郷だよりやロコミで広がり、各事業所のケアマネジャーや家族からも非常に好評であった。来年度も利用者が必ず喜ぶイベントを開催予定である。また、各月で実施している誕生日会も手作り

の職員からのメッセージが入ったカードを手渡すことができた。新規利用者へ誕生日に渡している職員手書きの似顔絵色紙も好評である。

【稼働率】

月	4	5	6	7	8	9
1日平均	18.2	17.4	18.5	17.4	17.1	17.2
月	10	11	12	1	2	3
1日平均	16.6	16.4	16	17	16.9	18.3

【営業件数】

月	4	5	6	7	8	9
件数	14	15	16	11	12	8
月	10	11	12	1	2	3
件数	15	0	0	10	0	16

【新規利用者数】

月	4	5	6	7	8	9
件数	2	2	2	1	4	2
月	10	11	12	1	2	3
件数	3	2	3	4	4	7

【イベント】

5月19日	たこ焼きパーティー
8月5日	夏の蕎麦屋外出イベント（深大寺）
9月6日	どら焼きパーティー
9月16日	敬老会
10月14日	秋のバラフェスタ散策（神代植物園）
12月16日	クリスマス会
2月3日	バーミヤン外食&節分
3月（3日間）	雛祭りイベント（コスプレ）

地域事業所の集まりについては、年度の後半に参加できたが地域の集まりには参加できなかったため、来年度は烏山地域の集いに参加できるものがあるかどうか確認する。事業所の集まりでは千歳敬心苑との交流が深まり、施設見学に行く予定だったが、インフルエンザが蔓延し、中止となったので来

年度に実施予定である。地域の方々や事業所との交流を深め、フォーライフ桃郷の知名度を上げ、稼働率アップや事業展開につながるよう努力していく。

今年度は、現場職員とリーダーとの面談を年 2 回実施した。また、日常的にも密にコミュニケーションがとれており、職場の雰囲気は昨年度よりもさらに良くなっている。見学者や現在利用している利用者からも「フォーライフはとても明るい」といった声が多く聞かれている。稼働率や経営面の意識も向上し、コスト意識も高くなっている。清拭やタオル類を無駄使いしないことや電気をまめに消すことなど小さいことだが、ユニット会議で職員から改善案が出されて実施することができている。

サービスについては、フォーライフ桃郷デイサービスのストロングポイントである“明るさ”を更に前面に出して、職員の人間力を売りにできるデイサービスにしていきたい。

(2) ショートステイ

ア 重点目標

年間稼働率 113%を達成する。

サービスやケアの質を向上させ、利用者・家族の満足度 UP を図っていく。

職員間のコミュニケーションを活発にし、職員が長く働き続けられる職場環境を構築していく。

イ 目標達成状況の総括

今年度のショートステイの年間稼働率は、113.9%（空床利用込みで114.8%）であった。目標の113.0%を超える数値を出すことができた。上半期が114.8%、下半期が113.1%と上半期、下半期共に目標値を上回っている。毎年冬季に稼働率が低下する傾向にあり、今年度も2月にインフルエンザの流行があったが、稼働率に及ぼす影響を最小限に抑えることができています。昨年度の年間稼働率が111.6%（空床利用込みで111.8%）であったため、2.3～3%上回ることができた。新規利用者は、40名で上期に24名、下期に16名獲得している。そのうち31人がリピート利用（2回以上利用）している。リピート率は、77.5%であった。高い稼働率を出せた要因はいくつか考えられる。現場職員が利用者や家族のニーズを考え、より良いケアを行ったこと、忘れ物・紛失物の数が昨年度よりも少なく抑えられたことで、家族の信頼度を高く保つことができたこと、予定通りイベントを行い、マンネリ化を防げたことなどである。解約者は15人で、新規利用者の数と比較して少なかったことも要因の一つと思われる。キャンセルが出た時に、穴埋めがスムーズにできたことで、空床の発生を少なく抑えることができた。

また、今年度は施設サービス部生活相談員と連携を取りながら積極的に特養の空床利用ができ、稼働率の向上だけでなく、介護を必要としている利用者及び家族のニーズに応えることもできた。

一方で、外部研修に参加できた回数が、目標の6回より少なかった（4回）、ケアプランの更新が遅れることが目立つという、職員教育面での課題があり、今後の改善が必要である。今年度からリーダーと一般職の面談を行ったが、ユニット職員の考えていることや、悩みを聞く機会となり、コミュニケーションが深められた。

居宅サービス部交流会は、夏と冬に開催した。職員間の交流を活発化させることは、離職率低下、デイサービスとショートステイの連携強化につながっている。

来年度は、今年度出た課題を活かし、目標稼働率の達成を目指して取り組んでいく。

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	455	230	25	65.0
5	469	236	27	62.0
6	480	249	26	65.9
7	453	230	26	62.2
8	460	229	27	60.8
9	430	219	25	61.4
10	449	219	27	59.4
11	427	209	26	58.7
12	401	203	25	57.3
1	407	206	24	60.6
2	405	222	24	60.4
3	477	279	26	65.5
合計	5,313	2,731	308	—
1日平均	17.3	8.9	—	61.6

(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	114	133	92	89	27	455
5	110	141	89	83	46	469
6	97	145	95	91	52	480
7	80	157	87	69	60	453
8	86	159	93	78	44	460
9	82	122	108	62	56	430
10	87	136	112	61	53	449
11	89	134	92	63	49	427
12	107	115	75	57	47	401
1	97	110	96	58	46	407
2	105	108	82	64	46	405
3	108	148	91	74	56	477
合計	1,162	1,608	1,112	849	582	5,313
比率％	21.9	30.2	20.9	16.0	11.0	100
1日平均	3.8	5.2	3.6	2.8	1.9	17.3

(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	３２８	３０	１０９．３
５	３５０	３１	１１２．９
６	３６８	３０	１２２．６
７	３５３	３１	１１３．８
８	３６５	３１	１１７．７
９	３６０	３０	１２０．０
１０	３６２	３１	１１６．７
１１	３３７	３０	１１２．３
１２	３６０	３１	１１６．１
１	３４５	３１	１１１．３
２	３０８	２８	１１０．０
３	３５７	３１	１１５．２
合計	４，１９３	３６５	１１４．８

(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	２７	５５	１０３	１０９	３４	３２８
５	３８	４８	１４３	９３	２８	３５０
６	４４	５１	１２５	１１９	２９	３６８
７	３７	４８	１５９	８２	２４	３５０
８	３０	５０	１４６	１０２	３７	３６５
９	４５	３５	１４３	１１３	２４	３６０
１０	３７	５０	１３７	１０６	３２	３６２
１１	３１	５１	１１６	１１１	２８	３３７
１２	４０	５９	１０４	１２０	３７	３６０
１	４０	６７	９３	１０１	４４	３４５
２	４３	４６	８３	１０７	２９	３０８
３	４４	５３	１３６	９６	２８	３５７
合計	４５６	６１３	１，４８８	１，２５９	３７４	４，１９０
比率％	１０．９	１４．６	３５．５	３０．１	８．９	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）、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

下位委員会及び部門におけるインシデントやアクシデントの情報共有を行い、経営や運営に影響があるものに対して事前に対策を講じることを目的とした活動を展開した。

- ① 下位委員会の活動内容報告
- ② 各部門におけるインシデント及びアクシデント報告
- ③ BCPマニュアルの確認と改訂
- ④ 個人情報保護に関する研修の実施

イ 活動報告

〈5月〉

送迎ドライバーが子供との接触事故を起こす

⇒ドライブレコーダーの検討をして、送迎で使用する車3台に設置

転倒事故の発生増加

⇒カンファレンスを実施して、職員への指導と周知で再発防止につなげる

〈6月〉

会議内で身体拘束及びセンサーマットの使用状況の確認を実施

⇒会議内において適正な身体拘束の精査やセンサーマットの適正な使用を検討

“事故発生の防止及び発生時対応の指針”の見直し

⇒会議内にて指針の内容確認を行い、名称変更はあるものの内容的には問題なしと判断する

〈7月〉

独歩の可能な利用者であり、血液抗凝固剤を内服している利用者の急変が発生

⇒問題1. 記録の徹底や情報共有が図れていない

問題2. 急変時において、相談員が対応にて現場職員の経験値が上がらない

上記対応について、血液抗凝固剤を内服している利用者様における脳

打撲や脳外傷については、受診優先とする

現場介護職員が、急変時の対応を積極的に行えるように経験値を積み重ねられるように対応する

B C Pマニュアルの存在の確認を行う

⇒内容の周知については、研修で行うこととなる

〈9月〉

利用者の暴力行為についての対策

⇒力のある男性利用者の女性職員に対する暴力行為について、職員の労災を防ぐための共通認識や共通対応を決めなければならないと会議内で話し合われるも回答は保留

〈12月〉

デイサービスにおいて爪切り事故が増加

⇒発生状況を情報共有し、対応職員への指導を徹底して再発を防止する

利用者の暴力行為について（先月保留事項）

⇒職員には、暴力行為のある利用者からの退避を徹底するように通達

- ① ご家族に暴力行為についてその都度報告をする
- ② 暴力行為がある場合には、利用者から離れる
- ③ 無理にケアせず、時間を空けたり対応職員を(男性職員に)変えたりする

センサーマットの使用状況や対象者の割り出し

⇒ユニット会議や臨時会議等で話し合い、確実に適切な使用ができている

〈1月〉

介護事故委員から外部講師研修の実施をしても参加者の確保が難しいとの意見が上がる

⇒無理に開催することではなく、問題がある職員や技術強化の必要のある職員に対して外部研修を推奨していく方向で考えても良いのではないかと意見が上がる

イベントで利用者の不適切な写真を居室に掲示して家族からクレームを受ける
⇒楽しいイベントに参加した一幕として、家族への報告も含めて悪気なく掲示したものではあったが、結果的に家族を傷つけてしまったケースとなったことを全職員で共有したとのこと。

会内では、情報を共有し、施設サービス部だけでなく居宅サービス部においても本人やご家族の心情等を推し量り、質の良いサービス提供を今一度考える機会となった。

新規派遣職員が2回の同様事故を起こす

⇒派遣会社に伝えるとともに現場において部長や常勤職員がフォローに入る対応をとることで、事故防止を図る

特養サービス部長から施設知名度の向上や家族への情報発信として SNS 開設の提案がある

⇒個人情報等のリスクはあるが、その点に十分配慮して、前向きに検討することとなる

冬場の感染症（インフルエンザ、ノロウイルス）発生防止について

⇒冬場における感染症の発生により、サービスの低下や稼働の低下が発生するため、『持ち込まない、広げない対策』を再度周知する

〈2月〉

雪害 BCP と感染症発生時 BCP を配布し、内容を会議内で確認

⇒内容としては、問題ない。発生時に実践することで、修正を繰り返していくこととなる

〈3月〉

ショートステイにおいてインフルエンザの拡大発生

⇒時期的なことや思い込みなどでインフルエンザとは思わずに拡大につながった経緯がある。また、報連相に不備があるため改善を図る

利用者の家族が精神科の嘱託医師との面談を希望されていたが、看護と相談員との連携不足や思い込みにより長時間待機させた挙句に面談できなかったことが発生した。大きなクレームには結びつかなかったが、再発防止の対策を要する

⇒前述のインフルエンザ拡大事例もそうであるが、『多分〇〇だろう。』という思い込みにおけるアクシデントと分析できる。当たり前に行っていることでも毎回言葉で確認をとることで問題発生を防いでいくことを会議内で話し合う。

4 総評

委員会の会議内でインシデントやアクシデントの報告と情報共有が定例化し、対策を話し合うことで、部長以上の対応が速やかかつ確実にリスクに対する対応を行うことができた。

今年は、特養とショートステイでインフルエンザが流行したが、経営を圧迫するほどの拡大はなかった。

今後も情報共有及び予見されるリスク等を会内で共有し、対策を検討することで、速やかな対策や対応につなげていきたい。

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）、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

年間安全衛生推進計画に沿って月々の活動を実施

- (1) 職場内パトロールと健全な職場環境の維持
- (2) 介助機器類（車いす、リフト、ストレッチャー等）の安全点検の実施
- (3) 職場内安全衛生に対する喚起活動の実施（労災防止、交通安全、喫煙マナー等）
- (4) No 残業 Day 推進活動の実施
- (5) 全職員の残業分析及び指導及び業務改善の検討
- (6) 全職員の平等で適正な有給休暇の取得に向けての取り組みを実施
- (7) 職員健康診断（腰痛検査含む）の実施
- (8) メンタルヘルスチェックの実施
- (9) KYT 研修の実施
- (10) 防災委員会活動の内容確認

4 総評

- (1) 職場内パトロールと健全な職場内環境の維持

委員会メンバーが、出勤時に自部門のパトロールを行い、不安全及び不衛生な状況などがないかを確認し、会議内にて報告を行った。

職場内パトロール及び会内報告が定着してきたことで、破損品や修繕品の対応及び届け出がスムーズになった。

- (2) 介護機器類の安全点検の実施

車いすのメンテナンス及び修理については、現場と事務で手分けをして管理してきた。

施設内の車いすについては、個人継続使用と個人レンタル、施設玄関保管に分かれており、管理は複雑であった。会議内での点検報告を継続することで、メンバー内の管理意識が高まり、メンテナンスや修繕をスムーズに展開できるようになってきてはいる。ただ、継続利用及び個人レンタルの車いすについては、清掃やメンテナンスが定着しきれていない状況であるため、課題が残る。

(3) 職場内安全衛生喚起活動

防止活動及び健全ルールなどにおいては、普段からの啓発活動が重要であると考え、委員会活動の一環として掲示などにより実施した。

今年度は、動きが遅かったことで、機を逃してしまい交通安全週間のみの掲示となってしまった。次年度は、早めに喚起活動を開始して防止活動に力を入れていくこととしたい。

(4) No 残業 Day 推進活動

No 残業 Day の設置により、No 残業 Day の意識が全職員に定着した。また、No 残業 Day における職員同士の声掛けも徐々に増えてきた。

今後は、月に 1 日のみではなく、日頃から残業に対する意識を高め、業務改善や職員同士の声掛けコミュニケーションの活性化が図れるようにしていく。

(5) 残業分析と指導及び業務改善

タイムカード勤怠管理になってから、全職員の残業だけでなく申請外残業における施設内滞在時間も算出できるようになった。そのため、個人の業務所要時間や業務配分等の把握や分析もできるため、指導しやすくなったと考える。

現在、会議内において分析表を配布して残業や申請外残業の多い職員の指摘のみを実施しており、以降の指導や改善は現場に任せている。職員能力による差もあるが、分析表から詳細な内容や改善を明確にして取り組み内容も会議内で検討する機会があればよいと考える。

(6) 有給休暇取得数の把握

毎月会議内において、有給消化日数を各部門から報告を実施した。視覚化することで、管理しやすくなり、全職員に偏りなく、平等に配分できるようになってきている。

人材不足もあり、十分な取得率とは言えないが、有給管理により平等に取れる環境になってきているため、来年度の法改正後は、違反につながらない管理を継続徹底していくこととする。

(7) 職員健康診断（腰痛検査含む）の実施

年 2 回の職員の健康診断の実施が定着した。また、結果を産業医に精査いただき、再検査の推奨や健康管理の意識を指導することも定例化してきた。

シフトや雇用形態が様々な職員が存在する中で、健康診断や健康管理を徹底させるのは非常に難しい環境にある。今後も全職員が健康診断を実施できるように管理し、健全な労働継続が図れるように努めることとする。

(8) メンタルヘルスチェックの実施

制度化して以降、年 1 回実施できている。全職員の実施と必要時におけるカウンセリングの推奨を図っている。個人情報やプライバシーの問題により会社側が積極的に関わることができず、個人に任せる部分が多いため、メンタルヘルスチ

エックのメリットを活かしきれているとはいいい難い。しかしながら、全職員に機会を与え、少しでもメンタルヘルスについて考えてもらえることで精神衛生上の改善につながることを期待している。

次年度は、職員の抱えるストレスの分析を行い、必要な研修につなげる取り組みを実施していきたい。

(9) KYT 研修の実施

労災防止のための KYT 研修を 6 月に内部研修として実施。講師含めて 10 名の参加となった。

KYT 研修では、効率的な業務や介護事故の防止に向けての考え方も学べるため、今後も継続して定期的に実施していくこととする。

(10) 防災委員会の活動確認

下位委員会に防災委員会を配していることから、活動内容や訓練状況等の報告を受けて、施設全体における安全衛生の観点から確認を行っていた。

訓練や災害時備蓄品における活動を計画的に確実に実施していることから特に安全衛生委員会として関わることはなかった。

地道な活動を継続することで、職員への意識付けや職場環境の整備が確実に実施できたものと判断される。

来年度は、残業や有給取得について法制化されることもあるので、今までの活動を継続して法違反のない健全な職場環境の整備に努めていくこととする。

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）、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した。

研修については概ね計画どおりに実施することができたが、いくつかの研修が当初計画していた通りに実施することができなかった。研修の内容や開催方法等については各委員会で精査し、計画どおり実施することができるようにしていく必要がある。また、派遣職員が多くなっていることもあり、内部研修を開催しても参加者が集まらないといった問題もみられている。

- (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特養部門で実施した排泄研修、給食委員会で実施した食事介助研修、安全衛生委員会で実施したコミュニケーション研修で外部講師を招聘した研修を実施した。外部講師の専門的な講義を受けることは、参加した職員にとってより良い学びにつながったと感じている。

内部研修については、内容がマンネリ化している部分も否めないため、次年度は外部講師を招聘した内部研修を多く開催していくことが必要であると考えている。東京都社会福祉協議会の講師派遣事業を活用し、より効果的な研修開催につなげていきたいと考えている。

- (3) 外部研修への積極的参加

外部研修の参加件数は、32研修（41名）となっている。居宅サービス部門では外部研修に参加した職員が講師となっておこなう勉強会が定着している。勉強会を開催することにより、職員間で知識を共有することができている。施設サービ

ス部門でも積極的に外部研修に参加している職員がいるので、その知識を職員間で共有できるような取り組みを実施することが次年度の課題であると考えている。

(7) 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、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。区立烏山中学校の職場体験についても受け入れを実施している。また、平成 30 年度は区立千歳中学校からの職場体験の受け入れも実施している。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つておくことは重要であるため、次年度も継続して実施していく。

(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が中心となり、各セクションとスケジュール調整を行い、スムーズに研修を実施することができている。タイムスケジュールや研修内容については今後も都度振り返りを行い、必要があれば修正を実施していく。

【年間活動報告】

		活動内容
4 月	委員会開催	年間事業計画の確認、実習生の受け入れ日程確認、年間内部研修予定の作成、内部研修企画書の作成、外部講師を招聘した研修の検討
5 月	委員会開催	
6 月	委員会開催	世田谷福祉専門学校より介護福祉士実習生 2 名受け入れ
7 月	委員会開催	世田谷区立烏山中学校より職場体験 2 名受け入れ実施
8 月	委員会開催	
9 月	委員会開催	
10 月	委員会開催	
11 月	委員会開催	東京都立深沢高等学校職場奉仕体験学習受け入れ
12 月	委員会開催	
1 月	委員会開催	
2 月	委員会開催	
3 月	委員会開催	平成 31 年度年度委員会事業計画作成 平成 30 年度委員会事業報告作成

【内部研修開催状況】

平成30年度内部研修																								2019/4/22	
		4月		5月		6月		7月		8月		9月		10月		11月		12月		1月		2月		3月	
管理職員																									
指導職員				安全衛生委員会内部研修（KYT研修）		感染症褥瘡対策委員会内部研修	給食委員会内部研修	感染症褥瘡対策委員会内部研修	介護事故対策委員会内部研修	看取りケア委員会内部研修					給食委員会内部研修（外部講師）	防災委員会内部研修	施設車両の取り扱い研修			安全衛生委員会内部研修（メンタルヘルス研修）※外部講師	感染症褥瘡対策委員会内部研修	防災委員会内部研修		安全衛生委員会内部研修（メンタルヘルス研修）※外部講師	
中堅職員																									
初級職員																									
新任職員																									
日程枠				26日 17:30		18日 17:30	24日 17:30	3日 17:30	10日 13日 14日 17:30	20日 21日 25日 16:30					6日	27日 30日 17:30	1日 17:30			6日 17:30	11日 17:30	19日 17:30		13日 17:30	

【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	栄養研修委員会	東京都社会福祉協議会栄養研修委員会	今井		
5月22日	平成30年度第1回特定給食施設講習会	世田谷保健所	今井		
5月23日	平成30年度世田谷区介護職員等合同入職式	世田谷区	土屋	迫	
5月25日	介護施設看護師・病院看護師の連携会	久我山病院	平田		
6月9日	TENAコンチネンタルケア管理者セミナー	ユニ・チャームメンリッック株式会社	鬼島		
6月18日	ヒヤリハット報告及び事故分析の基礎研修	お茶の水ケアサービス学院	林		
7月1日	「食べることは生きること」おいしく食べ続けるために	川崎食支援交流会	今井		
7月18日	栄養研修委員会	東京都社会福祉協議会栄養研修委員会	今井		
7月21日	TENAコンチネンタルケア研究部会『排便サポート』	ユニ・チャームメンリッック株式会社	渋谷	深澤	
8月24日	認知症の方へのコミュニケーション	コメディカルアカデミー	加賀		
9月11日	介護職員の労務に関する説明会	東京労働局	岩原		
9月13日	平成30年度第3回特定給食施設講習会	世田谷保健所	今井		
9月21日	せん妄について	医療法人社団元気会 横浜病院	大澤		
9月28日	第5回介護施設看護師・病院看護師の連携会	久我山病院	平田		
10月3日	歌って遊ぼう！ソング&ゲーム	調布市教育委員会	堀内		
10月22日	本人・家族とのコミュニケーション	世田谷区福祉人材育成・研修センター	安田		
10月26日	福祉従事者としてのビジネスマナーの基本	世田谷区福祉人材育成・研修センター	永田		
11月12日	栄養ケアマネジメント研修	東京都社会福祉協議会栄養研修委員会	今井		
11月20日	ショートステイ情報交換会	東京都社会福祉協議会	堀内		
11月26日	介護記録向上研修	お茶の水ケアサービス学院	林		
11月30日	第6回介護施設看護師・病院看護師の連携会	久我山病院	平田		
11月30日	高齢者の皮膚の特徴を知ろう	医療法人社団元気会 横浜病院	大澤		
1月17日	平成30年度第5回特定給食施設講習会	世田谷保健所	今井		
1月18日	栄養研修委員会	東京都社会福祉協議会栄養研修委員会	今井		
1月28日	高齢者の特徴を知ろう	医療法人社団元気会 横浜病院	大澤		
2月8日	ユニット型と従来型施設の介護職員におけるストレス実態	世田谷区施設長会	施設長	鬼島	水上
2月16日	TENAシンポジウム	ユニ・チャームメンリッック株式会社	鬼島	桑江	深澤
2月21日	服薬支援の実践力を高める	世田谷区福祉人材育成・研修センター	安田	永田	
2月28日	介護職員就業促進事業説明会	東京都福祉保健局	永峯	岩原	
3月11日	特別養護老人ホーム等施設整備費補助制度説明会	東京都福祉保健局	永峯	岩原	
3月22日	摂食嚥下機能について	医療法人社団元気会 横浜病院	大澤		
3月28日	平成31年度特別養護老人ホーム経営支援補助金説明会	東京都福祉保健局	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 中村（2条）

鬼島（施設サービス部長）、中村（2条）、大澤（2条）、宮西（3条）

平田（看護）

4 活動内容

(1) 看取りケアの実施状況の確認

(2) 内部研修会の開催

5 総評

昨年度は委員会内で看取り利用者の情報の共有ができていなかったため、今年度よりフロアごとに看取り利用者について報告や看取りのカンファレンスの内容の共有を行った。

また、会議後の看取り利用者のラウンドを実施した。

また、昨年度できていなかった看取りの利用者のユニット内と委員会内での振り返りを実施した。振り返りや情報共有を行うことで職員や家族の思いを共有することができ今後の看取りに活かすことができると思われるため、今後も継続していく。

内部研修ではエンゼルケアの手法についての研修を3回に分け実施できたことは成果である。研修に参加できた職員が少なかったため、研修方法を見直して来年度は参加人数を増やしていく必要がある。

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）、永田（3条）、橋谷（看護）、木下（ショート）、塩原（デイ）

今井（栄養）、吉田（栄養）、レパスト職員（9月まで）

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) 研修の開催
- (4) 冷蔵庫、ポットの清掃

4 総評

10月から給食調理業務が委託から直営に替わり献立が大幅に変更になった。変更当所は、献立が単調になってしまったが、徐々に新しい献立を提供することができるようになり、利用者、家族からも「美味しい」との声が増えている。

満足度調査のアンケートでは「わからないため回答できない」といった声もあった。「何を知りたいのか」が明確ではないことが問題に上がり、アンケートの内容の見直しが必要である。

内部研修では、外部講師を招き食事介助の研修を実施した。

研修に参加している職員も増え、内容が定着してきているため、新しい研修内容の検討をする。しかし、できていない職員もいるため個別で指導をする必要がある。

冷蔵庫の清掃では、清潔の保持、期限切れの食品の破棄などユニットで実施できていることが増えてきている。自分の持ち物に名前を書き保管することも徐々に定着できている。

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）→桑江（3条）

水上（居宅サービス部長）、堀内（ショート）、中村（デイ）、竹田（2条）

平田→宇山（看護）

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、感染症防止研修と褥瘡予防研修の2つを計画していた。感染症防止研修については、シフト調整がうまくいかずに十分な参加が望めなかった。また、褥瘡予防研修に関しては、依頼していた看護師の急な休職により開催できなかった。

感染症防止研修は毎年同様の内容になっている。同内容の繰り返しの実施は、刷り込み効果として定着には効果があったと考える。しかし、マンネリ化による興味の低下などの対策として、次年度以降は趣向の違った内容を検討したい。

褥瘡研修は、排泄委員会が無くなったことから陰部洗浄を取り扱う研修がなかったため看護と相談し陰部洗浄の実技研修を企画していたので、来年度の持ち越しとしたい。

平成30年度においては、インフルエンザ感染者を利用者と職員で出してしまった。対策をしっかりといても外部からの持ち込みは防ぎきれない事が改めて証明された。ただし、対策により、拡大を防げることも証明できた。次年度は、面会のご家族や来所者に対して改めて、スタンダードプリコーション（予防のための基本的な対応）の徹底を促し、引き続き消毒清掃の徹底を図っていくこととする。

メンバーの入れ替わるという状況があった。上手く引き継ぎができずに内部研修などが足踏み状態になることがあり、委員会の進捗が遅れてしまった。

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）

竹原（事務）、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2回・夜間震災訓練2回
- (2) 洗濯室職員用、火災・震災マニュアルの作成、訓練への参加
- (3) 防火設備点検…月毎に1回。
- (4) 内部研修の実施…年間2回、『防災機器取り扱い研修』×2回
- (5) 烏山地域の防災訓練への参加
- (6) 災害備蓄品の棚卸し
- (7) 災害備蓄品移動に向けて、特養介護材料室の整理
- (8) 災害時必要物品を業者と検討

4 総評

- (1) 防災訓練・防火設備点検について

予定どおり訓練を実施している。派遣職員を含めた、訓練参加者の訓練への取り組み姿勢や動きの質は、この1年で向上が見られている。派遣職員は入れ替わりがあるため、来年度、質が落ちないように取り組んでいく。

洗濯室職員については、マニュアルを作成し、訓練に参加している。

月1回、自主点検を行い、設備不具合が発生した場合には、速やかにメンテナンスを実施している。

- (2) 内部研修の実施について

防災機器取り扱いについての内部研修を実施。スタンドパイプの組み立て方、発電機の使い方を実際に体験してもらっている。普段の生活では身近にないが、有事の時には必ず使う物であることから、有意義な研修となった。勤務の都合で参加できなかった職員もいるため、来年度も継続することを考えている。

- (3) 烏山地域の防災訓練への参加について

6月に参加している。例年通り、地域住民に車椅子の取り扱い方法を教えるコーナーを担当した。他施設の職員や、地域住民との交流を深める機会となった。ま

た、防災物品を実際に見る機会にもなった。

(4) 災害備蓄品の棚卸しについて

9月に防災倉庫の災害備蓄品の棚卸しを実施する。消費期限切れが近い物を把握し、記録化している。棚卸しは、今後も年間1回実施し、計画的な補充を行う。

(5) 災害備蓄品移動に向けて、特養介護材料室の整理について

リスクマネジメント委員会にも相談し、防災倉庫から2条・3条へ特養分の災害備蓄品を移動させ、有事の時効率的に物品を活用できるようにする。その準備として、各フロア、西・東介護材料室の整理を行った。物品移動については、来年度に持ち越された。

(6) 災害時必要物品の検討について

業者に来てもらい、災害物品の種類や量についての検討を行った。来年度は具体的に整備していく。特に医療物品の選定が曖昧になっているため、早期に取り組みを行っていく。

(7) まとめ

防災訓練に取り組む意識や動きが、昨年度よりも向上した。また、内部研修で防災機器（応急給水セット、発電機他）に実際触れてもらったことは、施設の防災への備えに対する意識の向上につながった。今年度の訓練や防災備品の棚卸しなどの取り組みにより、マニュアル整備や防災物品の整備に改善の余地があることが明確になった。今後は、計画的で実践的な委員会運営を行い、施設の防災への備えを進めていく。

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）→橋本（相談）

水上（居宅サービス部長）、田内（ショート）、小野（デイ）、安達（3条）

3 活動内容

- (1) ボランティアの管理（確保、受け入れ、実施、フォロー）
- (2) ボランティア交流会の開催
- (3) 桃郷だよりの発行
- (4) その他

5 総評

今年度の個人ボランティアは累計48名で、団体ボランティアは3団体の活動が実施された（P11 参照）。地区社協への協力依頼、ネット掲示板の活用、当施設ホームページへの記載により新規ボランティア募集を継続している。年度内にボランティア交流会を開催するには至らなかった。

以前に比べ、継続的に来所するボランティアは増えてきている。“ボランティアはしたいが、何ができるかわからない”という目的が不明確なボランティア応募者に対しては、ボランティア開始前の面談を実施して、達成感や充実感を味わっていただけの活動を一緒に探し、双方が満足できる関係性を構築している。また、現在活躍しているボランティアには、今後も継続的に来所してもらえよう「来所時には職員から積極的に声を掛ける」「挨拶やお礼を伝える」ことを全職員に意識してもらい、ボランティアをする側、受ける側、双方が満足できる環境を整えている。

フォーライフ桃郷便りに関しては、定期的な発行を実施しており、今年度も8回発行することができた。家族や利用者双方から「楽しみにしている」という声が多数届いている。今後も滞りなく最新の施設情報の発信ができるように委員を中心に作成し、必要に応じて多職種への依頼を図りながら定期刊行を目指していく。