

## 令和5年度（2023年度）希望の郷拠点事業報告

### 《老人デイサービスセンター希望の郷事業報告》

#### I. 事業総括

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

#### II. 事業目標に対する評価

##### 1. 利用者サービスの充実

	指標の名称	指標値	実績
KGI(最重要目標指標)	目標利用者数 (定員 20 名)	4,820 名 (6,180 名×78%)	4,728 名 (76.5%)

指標値には届きませんでしたが、前年 4,620 名に対し 2.3%増加しました。

##### 2. 地域社会との関係性強化

KGI(最重要目標指標)	指標の名称	指標値	実績
	地域ボランティアの受入数	24 名	22 名

昨年度は感染対策上受入れができませんでしたが、矢上高等学校等、短時間ではありましたが交流が図られご利用者にとっても良い機会となりました。

##### 3. 生産性の向上

	指標の名称	指標値	実績
KGI(最重要目標指標)	人時生産性	2.20 千円	2.16 千円
	労働生産性	4,193 千円	3,975 千円

付加価値額は目標値に届きませんでしたが、労働時間管理、業務管理に努めました。  
(人時生産性達成率 98.1%、労働生産性達成率 94.8%)

#### III. 計画事業の総括

##### 1. サービス事業への取り組み

自立支援介護を実践し、生活機能の維持と向上を目指しました。特に基本ケアである水分摂取、運動、排泄、食事の取り組みを重点的に行い、具体的には提供する飲み物メニューの工夫や、外出、排泄介助のタイミングや回数の検討、調理実習等を行いました。

ご家族、介護支援専門員や他事業所との連絡を密にして、ケアプラン、ご利用者・

ご家族の意向、心身の状況や環境や自立支援介護への知識をもとに通所介護計画・個別機能訓練計画・運動機能向上サービス計画を作成し、実施、評価を繰り返し、お一人お一人が少しでも長く住み慣れた環境で、その人らしく、安心して生活していただけるよう努めました。

## 2. 人材育成への取組み

事業所内研修・法人内研修・外部研修に参加させていただき、各職員のスキルアップに努めました。研修にて学んだ内容を他の職員に伝える機会を設け、事業所内全体で共有できるよう取組みを行いました。

毎月の職員研修では、お互いが向上できるよう職員を講師役として研修を行いました。また、職員会議も毎月開催して、ご利用者の支援方法の統一や業務改善への意見を出し合い、サービスの質の向上に努めました。

## 3. 地域との関係強化への取組み

公民館祭りでは、利用者様のデイサービスでの作品を展示していただき、恒例行事として参加させていただきました。

矢上高校生との交流を図りました。継続できるよう取り組んでまいります。その他、外出行事や買い物等を実施いたしました。

## 4. 生産性向上への取組み

新規ご利用者の獲得や、現利用者様の利用回数の増加のため、ご本人やご家族様、介護支援専門員へ働きかけ、また健幸サロンのご利用から介護保険を利用していただけるよう状態の確認や声掛けを行いました。

毎月の職員会議や職員間のコミュニケーションを図り、チームケアの質の向上及び人材定着に努め、限られた人員や設備での業務改善を行いました。現場に余力をもたせて、クリエイティブな活動や加算取得に結びつけていくことが今後の課題となります。

## 5. 施設整備への取組み

樹木が育ち道路や建物に支障が出ていたため、支障木の伐採作業等実施し周辺美化整備に努めました。

パソコンが古くなり、サポート終了によるセキュリティー対策のため更新いたしました。また、ケアの内容等の入力作業がスムーズに行えるように、介護ソフト「ほのぼの」のライセンスを追加で取得いたしました。

令和5年度に実施した個別の事業の詳細及び成果等は以下の通りです。

### 【サービス事業】

#### 1. 利用者（入所者）状況

##### (1) 利用率・稼働率

定員数	計画数	実績	差異
6,180名	4,820名(78%)	4,223名(68.3%)	△9.7%
		4,728名(76.5%) *健康サロン含む	△1.5%

(2) 利用者構成状況

介護度別	計画数	実績	差異
健幸サロン	5名	5名	±0名
事業対象者	3名	1名	-2名
要支援 1	3名	3名	±0名
要支援 2	8名	8名	±0名
要介護 1	20名	18名	-2名
要介護 2	10名	9名	-1名
要介護 3	3名	4名	+1名
要介護 4	3名	0名	-3名
要介護 5	0名	1名	+1名
計	55名	45名	-10名

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

2. 実施サービス

(1) 介護保険関係サービス

<自立支援>

実施事業の成果、評価	KPI	KPI 実績
<p>利用者様お一人お一人の個性とニーズに応えるケアを行いました。水分摂取、個別機能訓練など、それぞれの目標値を設定し取り組みました。</p> <p>自立支援介護の基本である「水分・運動・栄養・排泄」のケアに力を入れるため、専門職種で連携を図りながら、個別ケアの実践をしました。</p> <p>介護度に於いての数字上での成果は現れませんでした。心身の状態が改善された方もおられました。</p>	—	
<p>&lt;水分摂取支援&gt;</p> <p>水分摂取を避けられる利用者様も多い中、繰り返し水分摂取の重要性をお伝えしました。</p> <p>水分摂取のタイミングや、ドリンクメニューの更新、摂取しにくい方への声掛け等の工夫をしながら目標値を目指しました。</p> <p>引き続き効果的な水分補給の取組みを進めてまいります。</p>	目標摂取量の達成(100%)	94.5%

<p>&lt;運動能力向上支援&gt; 個別機能訓練、運動機能向上に向けて、日常生活の中でも歩行する機会を設け、目標値を目指しました。体調により実施できないことや、季節の行事ごとの為実施できないこともあり、目標値を下回りました。</p>	<p>目標運動量の達成 (100%)</p>	<p>90.2%</p>
<p>&lt;給食・栄養摂取支援&gt; 個別の疾患に注意をして食事を提供しました。特に食事量の少ない方には聞き取り、様子観察を行い食事提供量の検討を行いました。 毎月各利用者様の体重測定を行い、変動が大きい利用者様には、家族様・ケアマネに報告し体調管理、状態維持・改善に努めました。</p>	<p>—</p>	
<p>&lt;体調維持・改善支援&gt; 利用者様や家族様から体調の聞き取りを行い、ご利用時には看護師によりバイタルチェックを行いました。異常があれば、再度測定、様子観察、聞き取りを行い、ご家族や・ケアマネに報告し体調管理、状態維持・改善に努めました。 また、利用者様の体調は職員間で情報を共有し対応いたしました。これにより病態の早期発見・維持に繋がりました。</p>	<p>状態維持・改善率 (70%)</p>	<p>96%</p>
<p>&lt;口腔衛生支援&gt; 医療福祉政策課の協力をいただき、すべてのご利用者にアンケートを実施しました。希望される方には、歯科衛生士による口腔内のチェックをしていただきました。その結果、必要があれば受診をお勧めしました。 歯ブラシを持参するよう呼びかけを行い、食後には口腔ケアの声掛け、介助をしました。 口腔ケアの重要性についての話をして、利用者様に理解していただけるよう努めました。</p>	<p>—</p>	
<p>&lt;排泄支援&gt; 紙パンツの着用率の減少を図る為、トイレ誘導を行うことはもちろん、利用者様毎の排泄のタイミングを検討しながら誘導の回数を増やし、トイレでの排泄を目指しました。 パット交換・紙パンツの交換回数を減らすことはできましたが、ご家族の介護負担等も原因となり、目標とする数値には至りませんでした。</p>	<p>紙パンツ着用率 ゼロ</p>	<p>28.4%</p>

<認知症ケア>

実施事業の成果、評価	KPI	KPI 実績
認知症状のある利用者様に対して、家族様の状況、利用者様の特質等考慮し、可能な限り在宅生活を維持		

<p>できるよう他職種で連携を取りながら個別ケアの実施を行いました。また、その人らしい生活がご自宅で続けることができるよう洗濯たたみや、調理実習など日常動作の提供も行いました。</p> <p>自立支援介護の考え方から、水分摂取、運動、排泄、栄養のケアにも力を入れながら、脳の活性化につながるようレクレーションや脳トレを行いました。</p> <p>それぞれの利用者様が、どのようなことに興味があるのかを探りながら、お一人お一人を理解し少しでも穏やかに豊かで生きがいのある人生を送って頂けるよう支援を行いました。</p>	—	
--	---	--

(2) 介護保険外サービス

<健幸サロン事業>

実施事業の成果、評価	KPI	KPI 実績
<p>介護認定を受けていない方でも定期的にご利用いただき憩いの場として提供しました。運動機能向上を目指した運動や、認知力向上を目指した脳トレ等を行いました。</p> <p>介護予防・日常生活支援総合支援の方は、利用回数が決まっているため、追加利用で、在宅生活が維持できるようサービス提供を行いました。</p> <p>ここでも、自立支援介護を念頭に置き、水分摂取量・運動量の増加・栄養状態の維持を目指しました。心身の機能の改善だけでなく、社会参加や生きがいにもつながるよう努めました。</p>	利用者数 5名を維持	利用者数 8名(要支援者等3名を含む)

3. 人員体制の状況 (常勤換算)

(単位：人)

役職	計画		実績		差異	
	正職	非正職	正職	非正職	正職	非正職
所長	1(0.5)		1(0.5)			
生活相談員	(1.0)		(1.0)			
看護師	1(0.7)	1(0.3)	1(0.5)	1(0.4)	(-0.2)	(+0.1)
機能訓練指導員	(0.3)	1(0.7)	(0.5)	1(0.4)	(+0.2)	(-0.3)
介護員	2(1.5)	5(2.55)	1(0.5)	6(3.7)	-1(1.0)	+1(+1.15)
厨房職員		4(1.4)		4(1.4)	0	0
運転手		1(0.1)		0(0.0)	0	-1(-0.1)
計	4(4.0)	12(5.05)	3(3.0)	12(5.9)	-1(1.0)	(+0.85)

正規職員不足分は、多職種連携及び非正規職員でカバーしました。

## 【人財育成事業】

### (1) 事業所内研修

実施した研修	対象者	参加者数	実施した内容・成果等
感染症対策について	全職員	5名	感染症・衛生管理の知識と心構え、予防の重要性を確認致しました。
避難訓練・消火訓練実施	全職員	(1回目) 6名 (2回目) 7名	安全避難の訓練を行い、関連設備の再確認を行いました。
送迎について	全職員	4名	マニュアルの再確認と、利用者様の乗降車時の具体的な方法の注意点等を共有しました。
リスクマネジメントについて	全職員	5名	介護の現場で生じる可能性のある事故を想定し、その対応方法について学び、予防の重要性について再確認しました。
認知症の理解について	全職員	4名	認知症の方の対応について、タイプ別に症状と対応の方法を確認しました。
虐待防止について	全職員	5名	マニュアルに沿って説明し、虐待防止のため、不適切介護発見時の対応について周知しました。

### (2) 事業所外研修 (外部派遣研修)

実施した研修	対象者	参加者数	実施した内容・成果等
介護職員実務者研修	介護員	1名	介護職員として働く上で必要な介護過程の展開や認知症等について学び、より質の高い介護サービスを提供するために、実践的な知識と技術の習得をしました。

### (3) 事業所間研修

研修名	対象者	参加者数	実施した内容・成果
ハラスメント研修	全職員	2名	管理職として、ハラスメントとは何かを理解することができました。ハラスメントをなくすことで一人ひとりの職員が相手を思いやり心の健康が維持できるよう職員環境作りを行いました。

### 【地域との関係強化への取組み】

実施した事業	事業内容・成果等
ボランティアの受け入れと地域交流	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サマーボランティアとして中学生1名、高校生2名の受け入れをしました。学生との交流で利用者様にとって良い機会となりました。</li> <li>・ボランティアを受け入れ、折り紙や貼り絵を制作し公民館祭りに出店しました。</li> <li>・公民館祭りにて、地域の方の作品を鑑賞しました。</li> <li>・ドライブや買い物等、外出をしていただきました。</li> <li>・矢上高校の学生8名のボランティアを受け入れました。利用者様はとの交流が図られました。</li> </ul>

### 【生産性向上への取組み】

#### (1) 事業規模拡大への取組み

要介護者の動向やニーズの多様化を研究し、引き続き地域におけるサービスの拠点としてどのように機能していくか検討してまいります。

#### (2) 稼働率向上への取組み

新規利用者の獲得以外にも、利用者様の状態の確認をしてケアマネやご家族との連携を密に行い要支援、要介護高齢者の利用回数を増やしました。

自立支援介護の実践を繰り返し、差別化をすることで稼働率向上につなげてまいります。

#### (3) 新規加算取得への取組み

取得計画	取得加算（実績）	実績評価
入浴介助加算Ⅰ（既存） 個別機能訓練加算Ⅰイ（既存） 運動器機能向上加算（既存） サービス提供体制強化加算Ⅲ（既存） 介護職員処遇改善加算Ⅰ（既存） 介護職員特定処遇改善加算Ⅱ（既存） 事業所評価加算（既存） 科学的介護推進体制加算（既存） 個別機能訓練加算Ⅱ（新規） 口腔・栄養スクリーニング加算Ⅰ（新規） ADL維持加算（新規）	入浴介助加算Ⅰ（既存） 個別機能訓練加算Ⅰイ（既存） 運動器機能向上加算（既存） 介護職員処遇改善加算Ⅰ（既存） 介護職員特定処遇改善加算Ⅱ（既存） 事業所評価加算（既存） 科学的介護推進体制加算（既存） サービス提供体制強化加算Ⅰ（新規）	サービス提供体制強化加算Ⅰを取得いたしました。

### 【施設整備事業】

実施した施設整備等	実施した内容等
樹木剪定・伐採作業	周辺の環境美化整備を実施いたしました。
デスクトップパソコンの更新	OS が古くなりサポートも終了するため更新いたしました。
ほのぼののライセンスの取得・更新	ケアの内容等の入力作業がスムーズに行えるように、介護ソフト「ほのぼの」のライセンスを追加で取得いたしました。

### 【積立の状況】

(単位：千円)

積立目的	計画	実績
再建設	0	0
大規模修繕	0	0
その他	0	0
計	0	0

### 【感染症・災害への対応への取組み】

事業所内で研修を行い、感染症・衛生管理の知識と心構え、予防の重要性を確認致しました。また、職員は定期的に抗原検査を実施し、事業所内の消毒や換気、バイタル測定を行い、感染症の対応を行いました。

災害への対応としては、随時緊急連絡網を確認・更新して万が一に備えました。

## IV. 苦情解決(要望含む)の結果について

令和5年度において、以下の苦情が寄せられ、解決を図りました。

### 苦情事例【1】

発生日	令和5年7月1日
申立人	利用者ご家族様
苦情内容・要望	<p>■その他</p> <p>体調確認(感染症対応)のために、ご本人(一人暮らし)に連絡するも電話に出られず、同居する予定の娘さん(第3連絡先)に連絡を取ったところ、他の御親族から、まず第1連絡先に連絡してほしいと苦情を受けました。</p>
処理結果	職員の情報共有不足であり配慮が足りませんでした。
第三者委員の関与	解決結果を報告済み



### 苦情事例【2】

発生日	令和5年7月13日
申立人	ご利用者ご家族
苦情内容・要望	<p>■サービスの質</p> <p>感染症対策の為、迎いの配車に変更となった。迎えが遅くなることを、ご本人に連絡をしておらず、1時間外で立ったまま待っていたと言われた。ご家族の方から、遅くなるようでしたら連絡をしてくださいと言われる。</p>
処理結果	対応に配慮が足りませんでした。ご本人ご家族に謝罪し、今後の対応について職員へ周知しました。
第三者委員の関与	解決結果を報告済み

### 苦情事例【3】

発生日	令和6年1月19日
申立人	利用者様
苦情内容・要望	<p>■その他</p> <p>1/19 ケアマネより、デイサービス中にトラブルがあり休んでおられるのではないかと連絡がありました。12/19のご利用を最後に休んでおられた。ケアマネが自宅訪問した際、ご本人より「12/19のご利用時に他の利用者に新聞を読むよう勧められた。断ったが、そばにいた職員は助けてくれなかった。また、他の利用者に、積雪時は近所の集会所まで出て来たらええ、と言われた。これを聞いていた職員は何も言わなかった。」ということケアマネに話される。</p>
処理結果	<p>希望の郷の所長が1/22ご自宅に訪問して、ご本人にお話を伺う。</p> <p>「12/19ご利用時に他の利用者から新聞と本を読むように勧められ、しんどかった。職員が体操に行くように声をかけてくれて助かった。この方には以前診療所であった時にも江津へ一緒に行かないかと誘われた。もともとは曜日が違うのであまり気にしていない。集会所まで出ておくように言われた。そんなことなら行かれん。」と言われる。嫌な思いをされていることに気づかなかったことを謝罪する。送迎は引き続き玄関まで送り迎えすることをお伝えする。</p>
第三者委員の関与	解決結果を報告済み

以上