

《老人短期入所事業特別養護老人ホーム桃源の家》

I. 事業総括

ご利用者およびご家族との意思疎通を図り、意向に沿ったサービスを提供するとともに、ご利用者の人格を尊重し安全安心なサービス提供に努めました。

関係機関との情報共有を通じて定期利用者の拡大や新規利用者の開拓に努め、新規利用者 12 名を含む年間延べ 3,188 名の方に利用して頂きました。地域包括ケアシステム構築の推進のため、医療機関や居宅介護支援事業所、他のサービス事業所等との連携を密に行い、在宅サービスを支える事業所としての役割を果たすべく、個別のニーズに迅速、丁寧に対応するなど、地域課題に沿った事業展開を行って来ました。

利用者の希望に沿った利用調整や緊急の利用についてもしっかりと対応できる環境作りと、在宅生活の延長を念頭としたサービス提供に努めました。

II. 事業目標に対する評価

1. 利用者サービスの充実

KGI（重要最終目標指標）	指標の名称	指標値	実績
	月平均利用日数	273 日 年 3,285 日 ÷ 12 か月	267 日 稼働率(87.3%)

目標稼働率 90%には至りませんでした。

2. 地域社会との関係性強化

KGI（重要最終目標指標）	指標の名称	指標値	実績
	月平均新規利用者数	2 人 年 24 人 ÷ 12 か月	1 人

関係機関と連携しましたが、新規利用者の目標指数には届きませんでした。

3. 生産性の向上

KGI（重要最終目標指標）	指標の名称	指標値	実績
	人時生産性	2.64 千円	4.33 千円
	労働生産性	5,045 千円	7,035 千円

付加価値額は目標値を上回りました。利用ニーズに適時対応し、稼働率の維持に努めました。

III. 計画事業の総括

令和 5 年度に実施した事業の詳細及び成果等は以下の通りです。

[サービス計画]

1. 利用者（入居者）状況

利用率・稼働率

(単位:人、%)

定員数	計画数	実績	利用率・稼働率
10 名	毎月 273 日	毎月平均 267 日	87.3%

2. サービス実施計画

(1) 介護保険関係サービス

<自立支援ケア>

実施事業の成果、評価	KPI	KPI 実績
<p><日常生活支援> 利用中の状態の確認、ご家族、関係機関との調整、連携を密に個別援助計画書に沿った支援を実施し、在宅での生活レベルを維持向上が図られるよう支援しました。</p> <p>(食事) ご家族、サービス事業所との情報共有を密に行い、利用者の病状・嗜好や嚥下状態に応じた食事とご利用者に合った水分摂取量を提供しました。</p> <p>(排泄、入浴) 安全で快適な環境の下、プライバシーに配慮しながら入浴、排泄介助を実施しました。</p> <p>(運動) 個々の状態に応じた運動・体操をリハビリ職と連携し実施しました。</p> <p>(余暇活動) 趣味や特技を生かした作業、他利用者様との交流などを実施しました。</p>	状態維持率 100%	状態維持率 100%

<緊急対応>

実施事業の成果、評価	KPI	KPI 実績
<p><緊急支援> 認知症状や家庭の環境整備状況により、急な利用が必要になったケースも迅速に対応しご家族等の生活支援に努めました。(3名)</p>	—	

3. 人員体制の状況 (常勤換算)

役職名	計画		実績		差異	
	正職	非正職	正職	非正職	正職	非正職
施設長	(0.1)		(0.1)			
生活相談員	(0.1)		(0.1)			
看護職員		1(0.5)		1(0.5)		
介護職員	2(2.0)	5(2.8)	1(1.0)	5(2.95)	-1(1.0)	(+0.15)
機能訓練員	(0.1)		(0.1)			
管理栄養士	(0.1)		(0.1)			
調理員		1(1.0)		1(1.0)		
計	2(2.4)	7(4.3)	1(1.4)	7(4.45)	-1(1.0)	(+0.15)

[生産性向上の取り組み]

(1) 稼働率向上

	計画	実績
定員数	10人	—
稼働率	90%	87.3%

(2) 新規加算取得

取得加算 (実績)
緊急短期受入加算、送迎加算、療養食加算、サービス提供体制強化加算Ⅲ、介護職員処遇改善加算Ⅰ、介護職員等特定処遇改善加算Ⅱ
(評価) 新たな加算の取得はありません。

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5月16日
申立人	ショート利用者家族様
苦情内容・要望	■サービスの質 朝食時に頼んでいたヨーグルトがなかった。
処理結果	手違いがあったことを謝罪しました。利用者様の名前を記入しカートに載せる等改善しました。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【2】

発生日	令和5年6月30日
申立人	ショート利用者家族様
苦情内容・要望	■具体的な被害・損害 ご家族様が、「朝夕あった薬が朝のみになったことを伝えて薬を渡したが、今日の夕食後の薬がないと連絡があった。どういうことか。」
処理結果	申し送り不足のため誤薬が生じたことを謝罪しました。今後は原則看護師に手渡しをし、薬情報を必ず確認するようにしました。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【3】

発生日	令和5年7月12日
申立人	ショート利用者様
苦情内容・要望	■その他 居室の洗面台が壊れており、お湯が出ない。
処理結果	ご不便をおかけしていることを謝罪しました。近日中に修理する予定であることをお伝えしました。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【4】

発生日	令和5年8月22日
申立人	ショート利用者家族様
苦情内容・要望	■サービスの質 ショート退所日に上着が後ろ前になっており、下は施設のパジャマを履いて帰って来た。どういふことか。
処理結果	職員間の情報共有不足や確認不足で手違いがあったことを謝罪しました。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【5】

発生日	令和5年8月25日
申立人	ショート利用者家族様
苦情内容・要望	■サービスの質 ご家族から「迎えが来ない」と電話がある。普段担当している職員が休みのため、別の職員が対応することになっていたが、失念していた。
処理結果	迎えが遅れたことを謝罪しました。管理方法を見直しして再発防止に努めます。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【6】

発生日	令和5年9月13日
申立人	居宅介護支援事業所
苦情内容・要望	■その他 ショート利用者の受診日が家族の都合で延期になったことがショート職員に伝わっておらず、利用者様は玄関で家族を待っておられた。担当のA職員とは延期の日の確認済であること、前日に受診時間などを伝えることで話は付いていたにも関わらず、B職員に問い合わせをされ不快な思いをした。今後情報の共有化を図るよう改善されることを望む。
処理結果	不快な思いをされたことに謝罪しました。職員間での情報共有をしていくことをお伝えしました。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【7】

発生日	令和5年9月15日
申立人	ショート利用者家族様
苦情内容・要望	■サービスの質 迎えの時間になってもまだ来ない、と電話受付。待っている間に本人が、行かない、と言うので困る。
処理結果	遅れたことを謝罪しました。送迎が他の方と重なった場合、遅れることがあるため、今後は予定時間を過ぎるようであれば事前に連絡差し上げることとしました。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【8】

発生日	令和6年12月28日
申立人	ショート利用者家族様
苦情内容・要望	<p>■従事者の態度</p> <p>家族様（次女）より帰宅してから熱が出た。次女の夫がいたので抱えて入ったと聞いたが、送迎の職員は1名なのか、熱が出たという連絡がなかったのは何故か。</p>
処理結果	<p>事実確認を行い、当日の利用者様の様子を報告しました。通常の送迎は1名で行っており送迎の方法の説明を行いました。今後、体調の変化がみられる場合は事前に連絡をすること、利用中の様子を連絡ノートに記載することにしました。</p>
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【9】

発生日	令和6年2月 <ご家族アンケートより>
申立人	ショート利用者様
苦情内容・要望	<p>■その他</p> <p>面会の時間が長ければよい。せっかく遠くから来てくれたが、時間になれば連れていかれる。</p>
処理結果	<p>次の家族様の面会もあり、時間は決めさせていただいていることをご了承くださるよう書面でお願いしました。</p>
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【10】

発生日	令和6年2月 <ご家族アンケートより>
申立人	ショート利用者家族様
苦情内容・要望	<p>■その他</p> <p>利用料の引き落としが指定されたところだけでは困る。振替が面倒。</p>
処理結果	<p>書面でご協力をお願いしました。</p>
第三者委員への関与	解決結果を報告済

以上