

平成 28 年度
事業報告書

社会福祉法人 やながせ福社会

特別養護老人ホーム

大津みやび野ホーム

平成 28 年度 事業目標

「“いたわりと思いやり”を持って地域の福祉拠点として信頼されるサービス提供を」

高齢社会の中で特別養護老人ホームとして入居者が「介護を受けるべき人」ではなく、地域の中で生活する社会の一員「生活する人」として過ごせるよう、人権を尊重し、尊厳が保持された暮らしを支えていくことを目標に“誰もが暮らしたいと思える空間作り”として、入居者だけでなく家族や地域の方々からも信頼される施設づくりを目指す。

- (1) 入居者個別のニーズに応じたケアの実現に向けて、入居者並びに家族と各職種を交えた個別面談を実施する。また、入居者、家族にとって安心して生活ができるケアの実現に向けて、個別に 24 時間シートを作成し、活用していく。さらに説明のできるケアの実現に向けて、情報の共有化のシステム作りに努めるなど報告・連絡・相談を徹底し、職種間の連携を強化する。あわせて、質の高いケアの実現に向けて、第三者評価（介護保険第三者・外部評価機構 H.R. コーポレーション）を受審する。
- (2) 生活歴、趣味を考慮した楽しみや潤いのある生活が過ごせるなど入居者の個々の生活の質の向上にむけて、業務内容を創意・工夫し、ゆとりの時間を捻出していくことで、余暇プログラムの充実を図る。また、ノーマライゼーションの思想に基づき、当たり前の生活が営めるよう暮らしをデザイン（四季の行事の充実、メリハリのある生活の支援）していくとともに家庭らしさ（暮らしの場）を感じられる環境作りにも努める。
- (3) 「教わる側」だけでなく、「教える側」、双方の成長を目指すなど支援者としてのモチベーションの維持・向上と燃え尽き症候群の防止を図るための教育体制の確立にむけて、日常の支援や業務を通じて行なう OJT 教育により、個々の職員の特長に応じた助言や指導を行なう。あわせて、日常的な個別指導による密なコミュニケーションにより、職員間の相互理解と信頼関係を深めていく。
- (4) 有事に備えての防災対策として、食料品のみならずライフラインが途絶えた際でも生活を保障できるように必要物品一覧表を作成し、備蓄・管理を行う。また、地震等の自然災害にも対応するマニュアルを作成し、訓練等を通じて、各職員に周知を図り、防災意識を高めていくことで、福祉避難所としての役割や機能も果たせるように努める。

平成 28 年度 事業報告

- (1) 入居者及び家族と各専門職が参加する個別面談を 2015 年 11 月より月に 3 名のペースで実施し、2017 年 2 月末現在で 40 名の入居者の面談が終了している。入居者、家族のニーズ把握とケアの現状を伝えることで互いに新たな気づきのある有意義な取り組みを継続できている。

また、入居者個々の生活意向やサポートが必要なことを把握し、安心した生活が送れるよう、具体的な支援方法を個別に 24 時間軸で表した生活シートも導入しているが、全入居者分の作成までは至っておらず、個別ケアの意識付けをしている状況である。情報の共有化については各ユニットにおいて、ユニットミーティングの時間を設定し、伝言ボードを活用するなどして必要な情報を漏れなく周知できるようシステムを作り、「説明の出来るケア」ができるように努めたが、さらに情報共有の重要性についての理解を深めていく取り組みが必要である。

質の高いケア実現の為に第三者評価も受審し、その際に評価員より提案のあった取り組みも実施できている（ケアプランのモニタリング、施設内研修の評価等）。

- (2) ゆとりの時間を捻出することについては具体的な取り組みは出来ていなかった。余暇活動については、外食、季節の外出、夏祭り、クリスマス会等の大きな行事を行なうことが出来たが、日々の小さな余暇活動が不十分であった。生活シート作成等による日頃からのコミュニケーション、聴き取りにて入居者の求める余暇活動の把握も含め、引き続き課題として取り組んでいく必要がある。

ユニットが家庭らしさ(暮らしの場)を感じる環境にしていく取り組みについて、各ユニットの空気感は家庭的な雰囲気があり、家族からも「暖かいものを感じる」、入居者からも外泊、入院時に「(施設に) 帰りたい。」との声がよく聞かれている。

- (3) OJT 教育をシステム化して 2 年半が経過し、そのシステムは定着している。OJT チェック表の項目についても年度毎に見直しており、各職員に対して「育成計画書」をリーダーが作成することで、目指すべき職員像を示している。また、4 ヶ月毎にリーダーが各職員と面談の機会を持ち、相互の信頼関係を構築している。”指導する立場の者も常に見られている”という意識を持ち、更なる成長につなげていく。

- (4) 有事に備えての備蓄食をユニットごとに設置したが、その他の必用物品は十分に揃っているとは言えず、福祉避難所の機能を果たすべく準備をしていく必要がある。地震、自然災害マニュアルも作成しているが、今後は職員に周知することで実際の有事に動けるよう意識づけを図っていきたい。

平成 28 年度 事業運営総括

1. 利用実績について

特養年間稼働率に関しては、前年度の平成 27 年度は 96.9%、平成 28 年度は 97.4% と 0.5%上がっている。要因として入院人数〔年間〕が 36 人から 44 人に増えているものの、入院延べ日数〔年間〕が 633 日から 492 人に減っていること、重度化に伴い外泊日も 15 日から 10 日に減っていることがあげられる。また、平均要介護度が 3.87 から 4.09 にあがっている。

2. 利用者状況について

年度末時点での年齢構成に関しては、男性の平均年齢は 80.2 歳、女性は 88.6 歳で全体では平均年齢が 86.9 歳となっている。前年度の全体の平均年齢が 84.06 歳で高齢化が進んでいる。現状 90 歳以上の方は 26 名、100 歳以上の方は本年度で 2 名と今後も超高齢化が予想される。

また、年度末時点での入所申込者に関しては、前年度の 251 名から当年度は 193 名と 58 名減っている。日常生活継続支援加算を算定していることから要介護 4 以上の申込者に入居して頂いているため、今後はますます高齢化、重度化、医療依存度が高くなり、そのことから入居者の平均在籍期間は短くなっている。市内の特養も若干増えている中、同様に日常生活継続支援加算を算定しているのであれば、空床期間をより少なく、重度の新規入居者を確保していくことは困難になると推測される。

施設実習の実績

内 容 (各学校の名称等)	実 習 期 間	受入人数	延日数 合計
兵庫大学附属須磨ノ浦高等学校	4月11日～4月17日 (5日間)	1	5
夢前中学校 (トライ・やるウィーク)	6月6日～6月10日 (5日間)	4	20
介護職員初任者研修	9月8日 (1日間)	3	3
	3月9日 (1日間)	3	3
合 計		11	31

要介護度の状況 《平均要介護度 4.09》

平成29年3月31日 現在

	人数	割合
要介護1	0	0%
要介護2	2	6%
要介護3	11	25%
要介護4	32	42%
要介護5	21	27%
合計	66	100%

月間利用実績(人数)

平成28年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
要介護1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
要介護2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	41
要介護3	16	14	15	12	12	13	14	14	14	13	13	14	164
要介護4	30	32	28	32	32	33	31	31	33	35	32	31	380
要介護5	19	20	23	22	20	21	20	21	20	18	19	21	244
合計	70	71	71	71	69	72	69	70	71	70	68	69	841

月間利用実績(延べ人数) 《稼働率97.4%》

平成28年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
要介護1	30	31	30	31	31	30	31	30	31	31	28	22	356
要介護2	120	124	120	120	120	120	93	90	93	93	84	62	1,239
要介護3	480	434	427	372	372	379	418	399	434	398	337	407	4,857
要介護4	861	946	825	946	946	916	960	914	987	1058	882	933	11,174
要介護5	570	620	658	664	664	616	580	606	571	548	532	636	7,265
合計	2,061	2,155	2,060	2,133	2,133	2,061	2,082	2,039	2,116	2,128	1,863	2,083	24,894

保険者の状況

平成29年3月31日 現在

保険者	男	女	計
姫路市	12	49	61
太子町	2	1	3
たつの市	0	2	2
合計	14	52	66

入所申込者の状況

平成29年3月31日 現在

男	62
女	131
合計	193

入所前の居所

平成29年3月31日 現在

	男	女	計
在宅	2	18	20
特別養護老人ホーム	0	2	2
介護老人保健施設	8	12	20
介護療養型医療施設	1	11	12
精神病院・病院	0	4	4
有料老人ホーム	0	1	1
高齢者賃貸住宅	3	2	5
グループホーム	0	2	2
合計	14	52	66

年齢構成状況

平成29年3月31日 現在

	最少年齢	最高年齢	平均年齢
男	64	96	80.2
女	67	104	88.6
全体	64	104	86.9

年齢別構成状況

平成29年3月31日 現在

	70歳未満	70歳以上 から 75歳未満	75歳以上 から 80歳未満	80歳以上 から 85歳未満	85歳以上 から 90歳未満	90歳以上	合計
男	3	1	0	5	2	2	13
女	1	0	4	8	14	26	53
全体	4	1	4	13	16	28	66

在所期間の状況

平成29年3月31日 現在

	1年未満	1年以上 から 3年未満	3年以上 から 5年未満	5年以上 から 10年未満	10年以上	合計	1人当たり 平均 在所期間
男	2	12	0	0	0	14	2年5ヶ月
女	9	43	0	0	0	52	2年7ヶ月
全体	11	55	0	0	0	66	2年6ヶ月

入退所の状況

平成28年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
入所	2	1	1	2	0	2	0	0	2	1	1	2	14
退所	1	1	2	1	0	2	0	0	3	1	1	4	16

入院の状況(入院人数)

平成28年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
入院人数	4	2	5	3	3	3	4	4	1	5	5	5	44
延べ日数	26	11	35	28	55	27	87	75	26	32	58	32	492

外出・外泊状況(人数)

平成28年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
外出	3	5	0	3	9	5	6	5	7	17	5	4	69
外泊	0	0	0	2	1	1	1	2	1	2	0	0	10

家族の訪問状況(回数)

平成28年度

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
402	453	427	480	454	430	474	425	440	400	356	435	5,176

日常生活状況

平成29年3月31日 現在

区分		実数	割合
歩行	自立歩行	4	6.0%
	杖労の歩行補助器使用	6	9.1%
	車椅子使用	56	84.9%
食事	自分で可能	35	53.0%
	一部介助	11	16.6%
	全部介助	20	30.4%
入浴	自分で可能	0	0.0%
	一部介助	19	28.8%
	全部介助	47	68.2%
着替	自分で可能	3	4.5%
	一部介助	24	36.4%
	全部介助	39	59.1%

区分			実数	割合
排泄	昼間	トイレ 自分で可能	3	4.5%
		介助	37	56.1%
	おむつ使用		26	39.4%
	夜間	トイレ 自分で可能	2	3.0%
介助		14	21.2%	
おむつ使用		50	75.8%	
認知症高齢者			62	94%

障害高齢者自立度

平成29年3月31日 現在

	J 1	J 2	A 1	A 2	B 1	B 2	C 1	C 2	合 計
人 数	0	0	6	12	3	32	5	8	66
割 合	0.0%	0.0%	9.1%	18.2%	4.5%	48.5%	7.6%	12.1%	100%

認知症高齢者自立度

平成29年3月31日 現在

	正常	I	Ⅱ a	Ⅱ b	Ⅲ a	Ⅲ b	Ⅳ	M	合 計
人 数	1	12	19	1	25	0	8	0	66
割 合	1.5%	18.2%	28.8%	1.5%	37.9%	0.0%	12.1%	0.0%	100%

入浴の実施状況

平成29年3月31日 現在

特 殊 浴 槽 に よ る 入 浴				一 般 浴 槽 に よ る 入 浴			
対象 人員	1人1週当り の回数	実施日1日 当りの人員	入浴の実施曜日 及び時間帯	対象 人員	1人1週当り の回数	実施日1日 当りの人員	入浴の実施曜日 及び時間帯
17	12	平均 10人	月～土曜日 10:30～16:30	49	14	平均 8人	月～土曜日 10:30～16:30

職員間の内部研修の実施状況

研修名	研修内容	参加職種	参加人数	期間	講師(職・氏名)
基本理念・接遇研修	法人理念・服務の心得・接遇・個人情報保護についての取り扱いについて	全常勤	36名	4月1日	施設長(細野欣之)
人権研修	身体拘束等人権意識について	介護職員 看護職員	53名	5月11日～5月18日 (4回)	介護支援専門員 (河崎文武)
食中毒研修	食中毒の原因、対策について	全職種	54名	6月8日～6月25日 (4回)	管理栄養士 (和田奈保美)
生活習慣病研修	産業医による健康診断の総評及びび癌について	全職種	57名	7月25日	嘱託医(久保精一郎)
リスクマネジメント研修 (ヒヤリハットについて)	ヒヤリハットの活用方法について	全職種	58名	7月26日～8月12日 (4回)	リスクマネジメント委員会 (生活相談員・濱下隆史)
排泄ケア研修	陰部洗浄の必要性及びその手順について	介護職員 看護職員	46名	7月6日～7月23日 (3回)	排泄委員会 ユニチャーム研修担当者
褥瘡研修	褥瘡の理解について	介護職員 看護職員	45名	8月3日～8月13日 (4回)	褥瘡委員会(看護師)
入浴介助研修	入浴マニュアル(入浴介助、準備、掃除、事前確認)について	介護職員 看護職員	29名	9月21日～9月28日 (4回)	入浴委員会
記録研修	記録(目的、種類、とり方)について	介護職員 看護職員	50名	10月19日～10月29日 (4回)	ユニットリーダー (各ユニットリーダー)
感染症対応研修	吐しゃ物処理対応について	介護職員 看護職員	52名	11月16日～11月26日 (4回)	ユニットリーダー (各ユニットリーダー)
看取りケア研修	看取りについての考え方やケアについて	介護職員 看護職員	30名	12月7日～12月24日 (4回)	介護支援専門員 (河崎文武)
食事研修	適切なとろみ剤の濃度及び使用法の統一について	介護職員 看護職員	35名	1月11日～1月28日 (4回)	食事委員会 ユニットリーダー研修担当者
介護保険研修	介護保険制度の概要について	介護職員 看護職員	43名	2月8日～2月25日 (4回)	居宅介護支援専門員 (岸早春・安房加代子)
腰痛予防研修	腰痛対策について	介護職員 看護職員	21名	3月1日～3月7日 (2回)	株式会社たんぽぽ
リスクマネジメント研修	事故報告書及び危険予知について	全職種	20名	3月18日～3月29日 (4回)	リスクマネジメント委員会 (生活相談員・濱下隆史)

参加人数は併設事業所も含む。

法人研修

研修名	研修内容	参加職種	参加人数	期間	講師(職・氏名)
セイフティマネジメント研修	「セイフティマネジメント」と「リスクマネジメント」について(講義)	全常勤	43名	6月7日	株式会社CMI代表取締役 (丸岡義明先生)
介護業界とサービス研修	福祉産業、介護業界でのサービスについて(講義)	全常勤	76名	10月24日～10月28日 (3回)	勝原第二デザインサービス (管理者・辻勝彦)

参加人数は併設事業所も含む。

職員の外部研修の受講状況

研修名	研修内容	参加職種	参加人員	日付	期間	場所	研修結果の報告方法
平成28年度姫路市老人福祉連盟 新任職員研修会	福祉サービスの心構え・自施設理念の理解と人権意識	介護職員	2名	5月13日	1日間	姫路商工会議所	口頭・復命
「口腔と栄養」講演・シンポジウム	おいしく長生きのまちづくり・管理栄養士からみる栄養評価のポイント	介護職員	1名	5月14日	1日間	姫路商工会議所	口頭・復命
衛生講習会（食中毒予防）	食中毒予防について	管理栄養士	1名	5月25日	1日間	姫路市防災センター5階	口頭・復命
平成28年度ユニ调研员研修	ユニ调研员研修	介護職員	1名	5月30日	8日間	京都テルサ・天神の社	口頭・復命
平成28年度姫路市老人福祉施設連盟 栄養士部会総会	平成28年度総会、監査総括及び栄養ケアマネジメント	管理栄養士	1名	6月16日	1日間	姫路市商工会議所	口頭・復命
介護実習指導者講習	介護福祉士実習指導について	介護職員	1名	6月18日	4日間	兵庫県社会福祉研修所	口頭・復命
姫路市健康福祉局平成28年度社会福祉施設等新任職員研修	介護支援従事者のマナー・接遇・専門性と心構え	介護職員	1名	6月27日	1日間	姫路市役所北別館3階	口頭・復命
平成28年度認知症高齢者の口腔ケアと食支援研修	高齢者の口腔機能と口腔疾患の基礎知識	介護職員	1名	7月1日	1日間	総合リハビリテーションセンター	口頭・復命
新任職員OJT担当者研修（基礎編）	新任職員のOJTを担う者に求められる基礎的知識	介護職員	1名	7月5日	1日間	兵庫県社会福祉研修所	口頭・復命
姫路市老人福祉施設連盟栄養士部会研修会	栄養ケアマネジメント、非常食についてのグループワーク	管理栄養士	1名	7月6日	1日間	姫路市商工会議所	口頭・復命
基本動作の介助（Aコース）	基本動作（立ち、座り等）の実習とグループワーク	介護職員	1名	7月7日	1日間	姫路市地域リハビリテーション支援センター	口頭・復命

研 修 名	研 修 内 容	参 加 職 種	参 加 人 員	日 付	期 間	場 所	研 修 結 果 の 報 告 方 法
認知症機能訓練(4DAS)基礎研修	認知症機能訓練(4DAS)基礎研修について	介護職員	1名	7月11日	1日間	兵庫県福祉センター	口頭・復命
社会福祉法人制度改革について	社会福祉法改正について	施設長	1名	7月20日	1日間	姫路市商工会議所	口頭・復命
近畿老人福祉施設研究協議会 京都大会	情勢報告、講演、分科会	介護支援専門員 介護職員等	3名	7月21日	2日間	ロームシアター京都 京都市勧業館みやこめっせ	口頭・復命
平成28年度相談面接技術研修(初級)Aコース	相談面接技術の基礎的な知識・技術について	生活相談員	1名	7月21日	2日間	兵庫県社会福祉研修所	口頭・復命
介護現場が抱える課題を解決する技法	介護現場が抱える問題点について	介護職員	1名	7月28日	1日間	姫路西はりま地場産業センター	口頭・復命
第2回介護技術ステップアップ研修	尊厳を守るケアとは、姿勢と動作について	介護職員	1名	7月30日	1日間	総合リハビリテーションセンター	口頭・復命
高齢者・障害者虐待防止セミナー	人はなぜ虐待行為にでるのか・虐待を産まない環境作り	介護支援専門員	1名	8月5日	1日間	兵庫県農業共済会館	口頭・復命
平成28年度姫路市老人福祉施設連盟施設長研修会	社会福祉法人制度改革について説明	施設長	1名	8月22日	1日間	ホテル日航姫路	口頭・復命
腰痛推進研修(現場リーダー向け)	腰痛の原因と対策について	介護職員	1名	9月1日	2日間	総合リハビリテーションセンター	口頭・復命
認知症の方とのコミュニケーション手法(バリデーション)	バリデーションの基礎と効果について	介護職員	1名	9月6日	1日間	総合リハビリテーションセンター	口頭・復命
姫路市老人福祉施設連盟栄養士部会研修会	岡山和気ヤクルト工場見学・川崎医科大学現代医学教育博物館見学・講義	管理栄養士	1名	9月7日	1日間	岡山和気ヤクルト工場・川崎医科大学	口頭・復命

研 修 名	研 修 内 容	参 加 職 種	参 加 人 員	日 付	期 間	場 所	研 修 結 果 の 報 告 方 法
第55回社会福祉夏季大学	鎌田氏による記念講演・パネルディスカッション	介護支援専門員 生活相談員	2名	9月8日	1日間	神戸芸術センター芸術劇場	口頭・復命
介護技術研修(応用編)	排泄ケアについて	介護職員	1名	9月14日	3日間	兵庫県社会福祉研修所	口頭・復命
平成28年度新任職員ステップアップ研修(Bコース)	魅力ある社会人、求められる福祉の専門職を目指す	介護職員	1名	9月27日	1日間	兵庫県社会福祉研修所	口頭・復命
姫路市老人福祉施設連盟栄養士部会研修会	非常食について	管理栄養士	1名	10月6日	1日間	姫路市勤労市民会館	口頭・復命
平成28年度チームアップローチ実践研修	会議におけるファシリテーションについて	生活相談員	1名	10月18日	1日間	兵庫県社会福祉研修所	口頭・復命
平成28年度県老協職員研修会	クレーム、施設事故、虐待などの対応について	施設長	1名	10月18日	1日間	兵庫県福祉センター	口頭・復命
平成28年度介護保険サービス事業者集団指導	介護サービス事業者における法令遵守、指導監査について	介護支援専門員 生活相談員	3名	10月26日	1日間	姫路市文化ホール	口頭・復命
認知症実践リーダー研修	職場内教育の方法の理解と実践	介護職員	1名	10月27日	10日間	ハーベスト医療福祉専門学校	口頭・復命
感染症対策研修・基礎研修	感染予防と対策について・手洗いの方法	介護職員	1名	10月31日	1日間	姫路市役所北別館3階	口頭・復命
高齢者虐待について	高齢者虐待防止について	介護職員	1名	11月1日	1日間	兵庫県福祉センター	口頭・復命
介護の日イベント	講演会・映画上映	介護職員	1名	11月11日	1日間	ホテルクラウンパレス神戸	口頭・復命

研 修 名	研 修 内 容	参 加 職 種	参 加 人 員	日 付	期 間	場 所	研 修 結 果 の 報 告 方 法
メンタルマネジメントと自己覚知	メンタルマネジメントと自己覚知について	介護職員	1名	11月15日	1日間	姫路市医師会館	口頭・復命
姫路市介護人材確保育成研修会	「福祉への理解」当事者の視点から	介護職員	1名	11月25日	1日間	姫路市自治福祉会館	口頭・復命
社会福祉士実習指導者講習会	社会福祉士実習指導について	生活相談員	1名	11月26日	2日間	兵庫県福祉センター	口頭・復命
介護事業所におけるスーパービジョン	介護事業所におけるスーパービジョンについて	介護職員	1名	12月9日	1日間	姫路じばさんビル	口頭・復命
介護支援専門員専門研修課程Ⅱ	事例研究	介護支援専門員	1名	12月14日	6日間	兵庫県社会福祉研修所	口頭・復命
テーマ別ポジショニング編（基礎・実践）	ポジショニングの目的や考え方	介護職員	1名	1月12日	2日間	兵庫県立西播磨総合リハビリテーションセンター	口頭・復命
平成28年度兵庫県老人福祉事業協会施設長研修会	基調報告、行政説明	施設長	1名	2月7日	2日間	ホテルクラウンパレス神戸	口頭・復命
終末期ケア普及フォーラム	自然死のすすめ～避けよう延命医療と延命介護～	介護職員	1名	2月15日	1日間	兵庫県民会館けんみんホール	口頭・復命
平成28年度近畿老人福祉施設協議会施設長研修会	講演会・情報交換会	施設長	1名	2月16日	2日間	ホテル日航奈良	口頭・復命
姫路市老人福祉施設連盟栄養士部会研修会	非常食の調理実践・災害の備えについて	管理栄養士	1名	2月23日	1日間	姫路市勤労市民会館	口頭・復命
ストーリーメイクセミナー	ストーリーマの基礎知識	介護職員	1名	2月25日	1日間	姫路聖マリア病院	口頭・復命

研 修 名	研 修 内 容	参 加 職 種	参 加 人 員	日 付	期 間	場 所	研 修 結 果 の 報 告 方 法
食べる能力の維持向上	食べる能力の維持するための基礎知識・方法	介護職員	1名	2月27日	1日間	姫路市保健所	口頭・復命
平成28年度経費・ケアハウス施設 長研修会	部会報告・講義「介護の仕事のイメージアップ」	施設長	1名	2月28日	1日間	兵庫県老人福祉事業協会	口頭・復命
姫路市社会福祉研修「労働契約法のポイント」	「労働契約法のポイント」	施設長	1名	3月8日	1日間	姫路市役所北別館	口頭・復命
姫路市社会福祉研修「メンタルヘルズ研修～ライオンケア～」	「メンタルヘルズ研修～ライオンケア～」働きやすい職場づくりのために	施設長	1名	3月9日	1日間	姫路市役所北別館	口頭・復命
姫路市老人福祉施設連盟栄養士部 会研修会	和食について	管理栄養士	1名	3月15日	1日間	竹善	口頭・復命

避難訓練の実施状況

実施日	訓練種目	訓練内容
4月27日	夜間体制訓練	夜勤業務従事者に対して夜間体制・避難訓練の流れの確認
6月17日	みやび野合同火災訓練	みやび野エリア事業所合同避難訓練の実施（デイ）
9月2日	災害時備蓄品の管理	緊急災害時備蓄品の把握、管理方法の確認
9月21日	みやび野合同火災訓練	みやび野エリア事業所合同避難訓練の実施（厨房火災）
12月14日	みやび野合同火災訓練	みやび野エリア事業所合同避難訓練の実施（保育園火災）
1月25日	夜間体制訓練	夜勤業務従事者に対して夜間体制・避難訓練の流れの確認
3月22日	夜間体制訓練 （消防署立会い訓練）	消防立会いにおける夜間体制の避難訓練

苦情対応

受付日	苦情内容	解決方法
<p>平成 28 年 4 月 9 日</p>	<p>「配慮が欠けた対応について」</p> <p>永眠により退所となったが、請求書の案内文に“時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます”とあったが、亡くなった親族に送る文書としては不適切で配慮がない。また、葬儀中に緊急性のない電話連絡があり、配慮が足りないのではないかと申し出を受ける。</p> <p>また、存命中、何度も面会に行っていたが、職員が他入居者及び家族の話をしているのが、聞こえたことがあり、自分の親もそのように言われたりするのだと感じたと話される。そのような経緯(上記の文面や電話)もあり、幻滅した。親族が入所申込をしていたが取り消すとの申し出を受ける。</p>	<p>① 施設長が家族の話を聞き、不適切な対応、配慮が欠けた対応で大変不快な思いをさせてしまったことを深く謝罪する(後日、家族の承諾を得た上で施設長、ユニットリーダーで自宅へ伺い改めて謝罪を行なった。)</p> <p>② 書類送付状などの文書は、郵送前に施設長、事務員等複数名で内容を確認することにした。</p> <p>③ 苦情後 2 週間、朝のミーティングにて、苦情の内容を伝え、全体への周知を図り、同様の苦情(入居者や面会に来られる方等が不快な思いをしないよう留意する)が起こらないように努めた。</p> <p>④ 当面、各種会議にても上記の周知を図った。</p>
<p>平成 28 年 9 月 10 日</p>	<p>「訪問販売購入について」</p> <p>入居者のおやつを家族が持参しているが、都度、ユニットでの預り分のおやつ残量を確認しているのに、訪問販売でおやつを購入されていることがあった(おやつ 260 円の領収書が定期の請求書発送の郵便物に入っていた)。糖尿もあるし、わざわざ残量を確認して職員に渡しているのに意味がない。</p>	<p>① 現状を確認したところ、申し送りを聞いていないユニットの職員が、おやつ販売にてパンを 2 個買っていたことがわかり、情報共有が十分にできていなかったこと謝罪した。</p> <p>② 情報共有の重要性を各種会議、ミーティングにて全体に周知を図った。</p> <p>③ 各ユニットにて情報共有のシステム化を図った。</p>

受付日	苦情内容	解決方法
平成 29 年 3 月 28 日	<p>「職員の対応について」</p> <p>早朝の転倒による受診及び家族への連絡が遅くなった事と、連絡を行った看護師が「ナースコールも押さずにトイレに行かれた。」と報告をした事に対して、認知症で理解が難しいにも関わらずその報告は不適切ではないかと申し出がある。また、日頃より家族が面会に行った際に、その看護師から不適切な対応をされた事があり、不信感を感じていると話される。</p> <p>その他、個人所有の物品の紛失や日々の整容が不十分な場合があるとの申し出を受ける。</p>	<p>① 面会に来て、苦情を言われた家族に直接、指摘のあった看護師が謝罪し、介護支援専門員と娘、妻、孫と相談室にて話を細かくうかがう。指摘のあった件を確認し、後日、施設長、介護支援専門員、娘、妻、孫と面談の機会をもち、現状報告と謝罪、今後の対応策等を伝えた。</p> <p>② ミーティング、各種会議にて苦情内容の周知を図った。</p> <p>③ 今一度、整容（髭剃り、爪切り、口の周りや衣服の汚れ）に留意し、接遇に気を付けるよう周知徹底した。</p> <p>④ ひとつの不適切な対応がすべてを台無しにする“かけ算の理論”を全職員に伝え、日々の業務にあたるよう周知を図った。</p>

事故対応

発生日	事故内容	事故対策
平成 28 年 7 月 24 日	<p>「転倒による骨折」</p> <p>午前 3 時頃、トイレより出て来られるのを発見する。その際少しふらつきが見られたため、支えようとしたが間に合わず右側位で転倒する。下腹部、胸部を手でさすられ痛みの訴えが聞かれる。起き上がり時に支え、居室まで案内しベッド臥床するも痛みの訴えは続く。内服にて痛み軽減されている様子であるが骨折の可能性もあり、八家病院整形受診。レントゲン撮影にて右 7、8、9 肋骨骨折との診断。痛み止め、湿布、胸部固定帯処方。痛み止めが効いているようであれば、2 週間後再診の指示あり。その後、通院にて治癒する。</p>	<p>① 日常生活においてほとんど支援を必要としていなかった為、見守りや声掛けが中心の支援となっていた。夜間で眠気が見られる際や体調が優れない時は歩行が不安定になるので行動される際は付き添いの介助を行っていたが、夜間は日によって何度も起きられることがあるため、センサーマット対応を行う。</p> <p>② こまめな巡室を行うことで、トイレに行かれる際などには付き添いが徹底できるようにした。</p>