

令和2年度
事業報告書

社会福祉法人 やながせ福祉会

特別養護老人ホーム

大津みやび野ホーム

令和2年度 事業目標

<p>目 標</p>	<p>医療機関を含む各職種との連携し、情報共有に努めていくことで、入居者の体調維持、健康の増進を図り、稼働率98%を目指す。</p>
<p>理 由</p>	<p>要介護度の重い利用者を受け入れている中、施設で継続した生活がかなうように嘱託医など医療従事者を含め、多職種協働で情報を共有し、支援や対応をすすめていくことで、利用者の個々の体調維持を図りたいため。</p>
<p>具体的対応策</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 心身機能の維持や体調維持を図るため、多職種協働での支援を意識し、日常の支援や関わりの中で気づいたことは、各専門職種間で情報交換を密に行い、共通認識に努める。疾病から治療などを要する場合は嘱託医の指示のもと、対応する。 2. 共通認識の状況を把握するため、PDCAサイクルをもとに確認し改善を積み重ね、より利用者の状態にあわせた支援に努める。 3. 新規入居後、安定した体調のもと、生活がかなうように事前に入居申込者の状況を細部にわたり、把握するように努める。 4. 職員の体調維持を図るため、年1回、ストレスチェックとメンタルヘルスを意識した個別面談を行う。 5. 入院など空床が生じた場合は、利用者と家族に同意を得て、空きベッドの利用をすすめるとともに入所計画委員会の中で稼働率に関する評価を行う。 6. 施設内、法人内研修や外部研修を通じて、排泄支援時の陰部洗浄や平均水分摂取量と喫食率の把握、気候に応じた服装、室温調整など体調維持や健康増進に関する支援の知識と技術を高める。

令和2年度 事業報告

<p>事業報告</p>	<p>介護支援専門員を中心にPDCAサイクルをもとに確認・改善を積み重ね、より利用者の状態に合わせた支援に努めた。加えて、各職種の垣根を超え、多職種協働での支援を意識し、情報交換を密に行い、共通認識に努めた。また、疾病から治療を要する場合などには、都度、嘱託医から指示や助言に沿って対応したことで、体調維持と心身機能の維持を図った。</p> <p>新規入居後、安定した体調のもと、その人らしい生活がかなうように事前の面談時に申込者や家族、関係者から詳細に情報を聞き出し、把握するように努め、まとめた内容を各職種に情報発信した。</p> <p>職員には、心身ともに健やかな状態での勤務がかなうようにストレスチェックとメンタルヘルスを意識した個別面談をユニットリーダーや看護主任が中心となって行うなど働きやすい環境に努めた。</p> <p>入院や退居等に伴う空床はあったものの、コロナ禍から併設の短期入所生活介護も満床には届かず、空床利用には至らず、稼働率が低迷した要因となった。</p> <p>感染症予防の観点から集合研修は避けたものの、新型コロナウイルス対策を行ったことで、従来と異なる角度から体調維持や健康増進に関する知識と技術を高めることはできた。</p>
<p>事業運営総括</p>	<p>年間稼働率に関しては、令和元年度は97%であったが、令和2年度は93.9%と大幅に低下した。原因としては、利用者の体調が安定せず、上半期には毎月5名以上の入院者があったことに加え、脳梗塞や転倒による骨折等で長期入院者がいたことがあげられる。また、11月下旬には新型コロナウイルスの陽性者が確認され、対応に追われ、退居があっても年始まで入居を先延ばしにしたこともあげられる。加えて、既往歴や現病を踏まえた入居の判断に嘱託医との連携不足から期間を要したこともあげられる。</p> <p>そのため、次年度は、嘱託医との連携を密にし、新規利用者に関する情報共有に努め、退居に伴う空床が生じた場合は円滑な入居を図っていききたい。また、リスクマネジメントにも力を注ぎ、転倒事故などの軽減に努めるとともに健やかな状態での生活がかなうように十分な水分量と栄養を確保するために引き続き多職種協働で支援を行っていくことで、稼働率の上昇を図っていききたい。</p>

要介護度の状況 《平均要介護度 3.88》

令和3年3月31日 現在

	人数	割合
要介護1	0	0%
要介護2	1	1%
要介護3	22	32%
要介護4	29	43%
要介護5	16	24%
合計	68	100%

月間利用実績 (人数)

令和2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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
要介護2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	22
要介護3	23	23	22	23	23	23	23	24	24	21	22	23	274
要介護4	33	30	30	31	30	29	28	27	27	27	28	29	349
要介護5	13	14	14	13	16	15	16	15	14	15	16	16	177
合計	71	69	68	69	71	69	69	68	67	65	67	69	822
平均要介護度	3.8	3.81	3.79	3.79	3.84	3.82	3.84	3.8	3.79	3.84	3.88	3.86	3.82

月間利用実績 (延べ人数) 《稼働率96.9%》

令和2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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
要介護2	60	62	60	62	62	60	62	60	62	62	28	31	671
要介護3	658	663	660	692	713	669	674	707	703	650	616	676	8,081
要介護4	911	855	828	897	916	856	834	785	799	832	774	875	10,162
要介護5	373	434	405	389	418	415	441	404	434	447	425	494	5,079
合計	2,002	2,014	1,953	2,040	2,109	2,000	2,011	1,956	1,998	1,991	1,843	2,076	23,993
稼働率	95.3%	92.8%	93.0%	94.0%	97.2%	95.2%	92.7%	93.2%	92.1%	91.8%	93.4%	95.7%	93.9%

保険者の状況

令和3年3月31日 現在

保険者	男	女	計
姫路市	14	48	62
倉敷市	0	1	1
太子町	3	0	3
たつの市	0	2	2
合計	17	51	68

入所申込者の状況

令和3年3月31日 現在

性別	人数
男	56
女	112
合計	168

入所前の居所

令和3年3月31日 現在

	男	女	計
在宅	7	27	34
特別養護老人ホーム	0	0	0
介護老人保健施設	4	11	15
介護療養型医療施設	0	2	2
精神病院・病院	3	4	7
有料老人ホーム	0	4	4
高齢者賃貸住宅	3	2	5
グループホーム	0	1	1
合計	17	51	68

年齢構成状況

令和3年3月31日 現在

	最少年齢	最高年齢	平均年齢
男	68	96	79
女	74	102	88.96
全体	68	102	86.47

年齢別構成状況

令和3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	2	4	4	3	1	3	17
女	0	1	5	8	13	24	51
全体	2	5	9	11	14	27	68

在所期間の状況

令和3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	5	5	3	4	0	17	3年4ヶ月
女	9	23	9	10	0	51	2年9ヶ月
全体	14	28	12	14	0	68	3年0ヶ月

入退所の状況

令和2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	2	2	0	2	0	3	3	2	0	3	3	22
退所	2	2	1	0	2	0	7	2	4	1	0	1	22

入院の状況（入院人数）

令和2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	5	6	5	8	4	5	7	4	4	2	0	1	51
延べ日数	59	141	126	130	55	100	110	46	34	19	0	3	823

外出・外泊状況（人数）

令和2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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
外泊	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

家族の訪問状況（回数）

令和2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
5	3	72	75	26	2	3	1	0	0	0	0	187

日常生活状況

令和3年3月31日 現在

区 分		実数	割合
歩行	自力歩行	2	3.0%
	杖等の歩行補助器使用	2	3.0%
	車いす使用	64	94.0%
食事	自分で可能	32	47.1%
	一部介助	13	19.1%
	全介助	23	33.8%
入浴	自分で可能	0	0.0%
	一部介助	29	42.6%
	全介助	39	57.4%
着替	自分で可能	0	0.0%
	一部介助	32	47.0%
	全介助	36	53.0%

区 分				実数	割合
排泄	昼間	トイレ	自分で可能	8	11.7%
			介助	17	25.0%
			おむつ使用	43	63.3%
	夜間	トイレ	自分で可能	7	10.3%
介助			5	7.3%	
		おむつ使用	56	82.4%	
認知症高齢者				65	96%

障害高齢者自立度

令和3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	0	17	8	27	7	9	68
割 合	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	11.8%	39.7%	10.3%	13.2%	100%

認知症高齢者自立度

令和3年3月31日 現在

	正常	I	Ⅱ a	Ⅱ b	Ⅲ a	Ⅲ b	Ⅳ	M	合 計
人 数	0	8	20	8	24	3	5	0	68
割 合	0.0%	11.8%	29.4%	11.8%	35.3%	4.4%	7.4%	0.0%	100%

(四捨五入による%の誤差あり)

入浴の実施状況

令和3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
24	2	8人	月～土曜日 10:30～16:30	44	2	16人	月～土曜日 10:30～16:30

地域交流の実績（令和2年度）

年 月 日	内 容 (行 事 の 名 称 等)	参 加 者 の 内 訳				計
		家 族	地 域 住 民	ボラン ティア	そ の 他	
4月2日	昔あそび教室					0
4月7日	訪問販売			1		1
4月7日	習字教室					0
4月9日	映画観賞会					0
4月14日	習字教室					0
4月14日	訪問販売			1		1
4月15日	花見会					0
4月16日	花見会					0
4月16日	体操教室					0
4月17日	花見会					0
4月18日	花見会					0
4月18日	お誕生日会					0
4月21日	お茶会					0
4月21日	訪問販売			1		1
4月23日	おりがみ教室					0
4月28日	脳トレ教室					0
4月28日	訪問販売			1		1
小 計		0	0	4	0	4
5月5日	習字教室					0
5月5日	訪問販売			1		1
5月7日	昔あそび教室					0
5月12日	ちぎり絵教室					0
5月12日	訪問販売			1		1
5月13日	デザートバイキング					0
5月14日	映画観賞会					0
5月19日	料理教室					0
5月19日	訪問販売			1		1
5月21日	体操教室					0
5月23日	お誕生日会					0
5月26日	脳トレ教室					0
5月26日	訪問販売			1		1
5月28日	BBQ大会					0
5月28日	おりがみ教室					0
5月30日	BBQ大会					0
小 計		0	0	4	0	4

年 月 日	内 容 (行 事 の 名 称 等)	参 加 者 の 内 訳				計
		家 族	地 域 住 民	ボラン ティア	そ の 他	
6月2日	習字教室					0
6月2日	訪問販売			1		1
6月3日	BBQ大会					0
6月4日	昔あそび教室					0
6月5日	BBQ大会					0
6月8日	BBQ大会					0
6月9日	散髪			5		5
6月9日	ちぎり絵教室					0
6月9日	訪問販売			1		1
6月10日	BBQ大会					0
6月11日	散髪			3		3
6月11日	カラオケ教室					0
6月12日	BBQ大会					0
6月16日	あじさいドライブ					0
6月16日	料理教室					0
6月16日	訪問販売			1		1
6月17日	あじさいドライブ					0
6月18日	体操教室					0
6月19日	あじさいドライブ					0
6月23日	あじさいドライブ					0
6月23日	脳トレ教室					0
6月23日	デザートバイキング					0
6月23日	訪問販売			1		1
6月25日	おりがみ教室					0
6月30日	訪問販売			1		1
小 計		0	0	13	0	13
7月2日	昔あそび教室					0
7月7日	習字教室					0
7月7日	訪問販売			1		1
7月8日	中華パーティー					0
7月9日	カラオケ教室					0
7月9日	散髪			5		5
7月11日	ちぎり絵教室					0
7月12日	訪問販売			1		1
7月15日	体操教室					0
7月16日	料理教室					0
7月16日	訪問販売			1		1
7月16日	おりがみ教室					0
7月18日	脳トレ教室					0
7月23日	訪問販売			1		1
7月29日	蓮ドライブ					0
7月30日	災害食訓練					0
小 計		0	0	9	0	9

年 月 日	内 容 (行 事 の 名 称 等)	参 加 者 の 内 訳				計
		家 族	地 域 住 民	ボ ラ ン テ ィ ア	そ の 他	
8月4日	習字教室					0
8月4日	訪問販売			1		1
8月6日	昔あそび教室					0
8月11日	散髪			5		5
8月11日	ちぎり絵教室					0
8月11日	訪問販売			1		1
8月13日	カラオケ教室					0
8月18日	散髪			2		2
8月18日	料理教室					0
8月18日	訪問販売					0
8月20日	体操教室					0
8月22日	夏祭り			2		2
8月25日	脳トレ教室					0
8月25日	訪問販売			1		1
8月27日	おりがみ教室					0
8月27日	お城ドライブ					0
8月29日	夏祭り			1		1
小 計		0	0	13	0	13
9月1日	習字教室					0
9月3日	昔あそび教室					0
9月8日	ちぎり絵教室					0
9月8日	訪問販売			1		1
9月9日	主食選択					0
9月10日	カラオケ教室					0
9月15日	散髪			5		5
9月15日	料理教室					0
9月15日	訪問販売			1		1
9月17日	体操教室					0
9月21日	寿会					0
9月21日	海浴いドライブ					0
9月22日	脳トレ教室					0
9月22日	訪問販売			1		1
9月24日	おりがみ教室					0
9月25日	海浴いドライブ					0
9月29日	散髪			2		2
9月29日	訪問販売			1		1
小 計		0	0	11	0	11

年 月 日	内 容 (行 事 の 名 称 等)	参 加 者 の 内 訳				計
		家 族	地 域 住 民	ボラン ティア	そ の 他	
10月1日	昔あそび教室					0
10月6日	習字教室					0
10月6日	訪問販売			1		1
10月8日	カラオケ教室					0
10月8日	散髪			5		5
10月10日	ちぎり絵教室					0
10月15日	訪問販売			1		1
10月15日	すき焼きパーティー					0
10月16日	体操教室					0
10月17日	料理教室					0
10月18日	訪問販売			1		1
10月19日	おりがみ教室					0
10月21日	コスモスドライブ					0
10月22日	脳トレ教室					0
10月22日	コスモスドライブ					0
10月24日	訪問販売			1		1
10月24日	災害食訓練					0
10月25日	コスモスドライブ					0
10月26日	コスモスドライブ					0
小 計		0	0	9	0	9
11月5日	習字教室					0
11月5日	訪問販売			1		1
11月6日	昔あそび教室					0
11月7日	散髪			5		5
11月12日	ちぎり絵教室					0
11月12日	訪問販売			1		1
11月14日	海鮮パーティー					0
11月15日	カラオケ教室					0
11月18日	料理教室					0
11月18日	訪問販売			1		1
11月19日	体操教室					0
11月19日	脳トレ教室					0
11月21日	訪問販売			1		1
11月26日	紅葉ドライブ					0
11月26日	クリスマスツリーの飾りつけ					0
小 計		0	0	9	0	9

年 月 日	内 容 (行 事 の 名 称 等)	参 加 者 の 内 訳				
		家 族	地 域 住 民	ボ ラ ン テ ィ ア	そ の 他	計
12月1日	訪問販売			1		1
12月8日	訪問販売			1		1
12月15日	訪問販売			1		1
12月22日	訪問販売			1		1
12月26日	クリスマス会					0
12月29日	たこ焼きパーティー					0
12月31日	餅花作り					0
小 計		0	0	4	0	4
1月5日	訪問販売			1		1
1月12日	訪問販売			1		1
1月13日	新年会					0
1月19日	訪問販売			1		1
1月25日	デザートバイキング					0
1月26日	訪問販売			1		1
小 計		0	0	4	0	4
2月2日	習字教室					0
2月2日	訪問販売			1		1
2月3日	節分豆まき					0
2月4日	昔あそび教室					0
2月9日	ちぎり絵教室					0
2月9日	訪問販売			1		1
2月10日	カラオケ教室					0
2月10日	鍋パーティー					0
2月10日	梅ドライブ					0
2月13日	菜の花ドライブ					0
2月16日	料理教室					0
2月16日	訪問販売			1		1
2月17日	菜の花ドライブ					0
2月18日	体操教室					0
2月22日	菜の花ドライブ					0
2月23日	脳トレ教室					0
2月23日	訪問販売			1		1
2月24日	デザートバイキング					0
2月25日	おりがみ教室					0
2月25日	菜の花ドライブ					0
2月26日	菜の花ドライブ					0
小 計		0	0	4		4

年 月 日	内 容 (行 事 の 名 称 等)	参 加 者 の 内 訳				計
		家 族	地 域 住 民	ボラン ティア	そ の 他	
3月2日	習字教室					0
3月2日	訪問販売			1		1
3月4日	昔あそび教室					0
3月7日	ちぎり絵教室					0
3月10日	訪問販売			1		1
3月10日	カラオケ教室					0
3月10日	主食選択					0
3月10日	ユニット調理					0
3月12日	散髪			2		2
3月16日	料理教室					0
3月16日	訪問販売			1		1
3月18日	体操教室					0
3月20日	デザートバイキング					0
3月22日	散髪			5		5
3月23日	脳トレ教室					0
3月23日	訪問販売			1		1
3月25日	おりがみ教室					0
3月29日	桜ドライブ					0
3月30日	訪問販売			1		1
3月31日	桜ドライブ					0
	小 計	0	0	12	0	12
	合 計	0	0	96	0	96

職員間の内部研修の実施状況 (令和2年度)

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・基本理念・行動規範・倫理・職務の心得・個人情報保護・接遇について	常勤職員	42名	4月1日	施設長
褥瘡予防研修	高齢者に多い疾病と褥瘡について	介護職員 看護職員	24名	4月21日～30日 (4回)	看護職員
身体拘束研修	身体拘束に関する認知度調査、指針について ※コロナ感染予防の為、資料配布	介護職員 看護職員	64名	5月20日	介護支援専門員
感染予防研修	食中毒予防について	全職種	39名	6月26日～6月30日 (全4回)	管理栄養士
排泄ケア研修	陰部洗浄について ※コロナ感染予防の為、資料配布	介護職員 看護職員	65名	7月20日	排泄委員会
安全対策研修	服薬について	介護職員 看護職員	35名	8月18日～8月27日 (4回)	看護職員
入浴研修	入浴の大切さについて ※コロナ感染予防の為、資料配布	介護職員 看護職員	65名	9月16日	入浴委員会
リスクマネジメント研修	リスクマネジメントについて ※コロナ感染予防の為、資料配布	全職種	82名	10月22日～10月31日 (4回)	ユニットリーダー (各ユニットリーダー)
感染対応研修	インフルエンザ・ノロウイルス対応について ※コロナ感染予防の為、資料配布	全職種	82名	11月18日～11月28日 (3回)	ユニットリーダー (各ユニットリーダー)
終末期ケア研修	終末期(看取り)ケアについて ※コロナ感染予防の為、資料配布	介護職員 看護職員	64名	12月21日	介護支援専門員
防災食研修	防災食について ※コロナ感染予防の為、資料配布	介護職員 看護職員	66名	1月24日 1月27日	食事委員会
介護保険研修	地域密着型サービス(定期巡回)について ※コロナ感染予防の為、資料配布	介護職員 看護職員	65名	2月25日	施設長
リスク管理研修	事故報告書件数集計、事故報告書について ※コロナ感染予防の為、資料配布	全職種	82名	3月31日	生活相談員

参加人数は併設事業所も含む。

職員の法人内部研修の実施状況 (令和2年度)

研 修 名	研 修 内 容	参 加 職 種	参 加 人 数	期 間	講 師 (職・氏名)
マネジメント能力向上研修	チームリーダーの自己管理について	介護支援専門員 生活相談員	2名	10月6日	株式会社ニッソーネット 教務主任 青野桂子氏
マネジメント能力向上研修	福祉サービスの基本理念・倫理観について	介護支援専門員 生活相談員	2名	10月12日	株式会社ニッソーネット 教務主任 青野桂子氏
マネジメント能力向上研修	メンバーシップ・リーダーシップについて	介護支援専門員 生活相談員	2名	10月26日	株式会社ニッソーネット 教務主任 青野桂子氏

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 (令和2年度)

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
姫路市消防局予防課 甲種 防災管理者新規研修	防火管理に関する講習及び実技について	施設長	1名	7月30日 7月31日	2日間	姫路市防災センター	口頭・復命
令和2年度 兵庫県認定調査員研修	認定調査の判定基準について	介護支援専門員	1名	9月17日	1日間	姫路市市民会館	口頭・復命
姫路市老人福祉事業協会 令和2年度施設長及び職員研修会	ウィズコロナ時代のコミュニケーションについて	施設長	1名	11月9日	1日間	大津みやび野ホーム (オンライン研修)	口頭・復命
兵庫県老人福祉事業協会 介護の日イベント	レギュラー知っておきたい介護の話、家族を看取る(地域での看取りの現場から)について	施設長	1名	11月11日	1日間	大津みやび野ホーム (オンライン研修)	口頭・復命
兵庫県老人福祉事業協会 令和2年度青年部会研修会	最もシンプルなリーダー発揮術について	施設長	1名	1月22日	1日間	大津みやび野ホーム (オンライン研修)	口頭・復命

避難訓練の実施状況 (令和2年度)

実施日	訓練種目	訓練内容
5月29日	放送機器・設備の説明	非常時の避難誘導の流れと放送機器の使い方などの確認
7月30日	災害食訓練	日中体制による備蓄食の提供方法等緊急対応の確認
9月22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
10月24日	災害食訓練	日中体制による備蓄食の提供方法等緊急対応の確認

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	8月11日～9月14日 (24日間)	1	24
	9月1日～9月13日 (10日間)	1	10
神戸医療福祉大学	8月17日～9月16日 (24日間)	2	48
兵庫県立播磨特別支援学校	10月12日～10月23日 (10日間)	1	10
協同組合コロジ 介護職員初任者研修	2月15日、16日、17日、20日、25日、26日、27日 (7日間)	3	21
株式会社ニッソーネット 介護福祉士実務者研修	11月4日、11日、18日、25日 (4日間)	9	36
	3月17日、24日 (2日間)	9	18
合	計	26	167

苦情対応

受付日	苦情内容	解決方法
<p>令和2年 7月4日</p>	<p>「職員の対応について」 入居にあたり、身元引受人と異なる家族から面会ができない状況に「本人や他の利用者は慣れるのか」との問い合わせがあった時に、「コロナ禍におけるマスクと同様に徐々に慣れるので大丈夫」と返答していた。後日、主たる介護者でなく、入居は承諾したものの、返答時の言葉が冷たく感じ、残念に思ったとの申し出がある。</p>	<p>①誤解を招いた対応に関して、陳謝する。 ②キーパソンである身元引受人にも、経緯を要約して説明し、陳謝する。 ③家族の心情を察し、何気ない発言から不信や不快を抱かれないように留意していくことを説明すると理解は得られた。</p>
<p>令和2年 11月18日</p>	<p>「職員の対応について」 職員の実名で対応が威圧的で、関係職員には接遇等の研修は行っているのかとの投書が匿名で届いた。</p>	<p>①匿名のため、陳謝も行えないことから施設長から該当職員には、嚴重注意を行う。 ②接遇を含め、窓口対応時に十分に留意するように注意喚起した。</p>
<p>令和3年 3月25日</p>	<p>「職員の対応について」 法人本部から職員の実名で「対応が威圧的で、法人本部はこの件を把握し、改善策を講じているのか」との匿名の投書が届いているとの連絡を受ける。</p>	<p>①統括事務長から該当職員と施設長には、嚴重注意を行う。 ②対応の改善として、接遇研修を開催する。 ③匿名で改善の進捗状況を直接報告ができないことを踏まえ、改善への取り組み内容をホームページやホームだよりで報告する。</p>

事故対応

発生日	事故内容	事故対策
<p>令和2年 4月9日</p>	<p>「左鎖骨遠位端骨折・腰椎圧迫骨折」 居室にてテレビのリモコンを取ろうと、自力で起き上がり、歩行しようとした際にバランスを崩し、転倒する。 整形外科を受診したところ、左鎖骨遠位端骨折と胸椎第12、腰椎第1圧迫骨折と診断される。安静による保存治療のため、入院となる。</p>	<p>①枕元にリモコンを設置する。 ②歩行時はナースコールの利用をすすめる。 ③床に転倒予防マットを敷き、転倒時の衝撃の緩和を図る。</p>
<p>令和2年 6月24日</p>	<p>「左大腿骨頸部骨折」 車いすをホールに置いたまま、歩いて居室へ戻り、居室中央付近にて転倒しているところを発見する。 嘔気があり、脳外科を受診するも異常なく、整形外科を受診したところ、左大腿骨頸部骨折と診断され、人工骨頭置換術のため、入院となる。</p>	<p>①職員同士が連携して、普段から状態把握に努め、変化があった場合など互いに話し合うことで情報共有を行う。 ②職員がユニットを離れる時や他利用者の介助で見守り不足になる場合は、他の職員と密に連携して対応する。 ③1人での対応時に他ユニット等に行かざるを得ない場合は、一緒に移動し、見守りに努める。</p>
<p>令和2年 7月22日</p>	<p>「左大腿骨頸部骨折」 他ユニットでの業務中に音がしたため入室するとベッド横にて転倒しているところを発見する。 救急受診したところ、左大腿骨頸部骨折と診断され、人工骨頭置換術のため、入院となる。</p>	<p>①職員がユニットを離れる時や他利用者の介助で見守り不足になる場合は、他の職員と密に連携して対応する。 ②何度も椅子から立ち上がるなど多動な際は、言葉をかけ、状態に応じて、一緒に移動するなど、見守りに努める。 ③職員同士が連携して、状態を普段からこまめに観て、報告し、話し合うことで情報の共有を行う。</p>