

令和元年度
事業報告書

社会福祉法人 やながせ福祉会

通所介護

勝原第二デイサービスセンター

令和元年度 事業目標

<p>目 標</p>	<p>一人ひとりの利用者から満足感と笑顔を得るため、ホスピタリティー（もてなす気持ち）の心で接するとともにレクリエーション活動の充実を図る。</p>
<p>理 由</p>	<p>接遇に関するスキルを磨き、もてなしの心を基本に快く接していくことで、利用者の笑顔を引き出し、居心地の良い環境を図るため。 また、利用時には意欲的に活動し、利用者同士の交流などを楽しむことができるように、利用者の意見を訊きつつ、新たなレクリエーションを考案し、実行していくことで満足感を高めたいため。</p>
<p>具体的対応策</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ホスピタリティー（もてなす気持ち）のあり方に関する施設内研修を実施する。 2. 居心地の良い環境を図るため、利用者の要望を聴き取り、把握した内容をもとに、設備など改善に取り組む。 3. 接遇に関するボトムアップ（資質の向上）を図るため、利用者並びに家族にアンケート調査を行い、分析結果を職員会議で説明し、啓発する。 4. 利用時の充実感と満足感を図るため、利用者から得た意見をもとに新たなレクリエーションを考案し、実施する。 5. 生活意欲の向上を図るため、各種制作や野外活動を計画的かつ継続的に実施する。

令和元年度 事業報告

<p>事業報告</p>	<p>ホスピタリティー（もてなす気持ち）に関して、朝礼で接遇の啓発を行っているが、5月末に体調不良者の家族への連絡時に詳細な説明が不十分だったことから苦情となった。家族に伝わっていなければ、説明をしたことにはならず、家族との信頼関係を築くために丁寧な説明を心がけた。その取り組みとして、電話応対に関する施設内研修を実施した。</p> <p>レクリエーションに関しては、職員間で会議の場を持ったことで、四季折々の野外活動の実施に加えて、盆踊りや縁日、そうめん流し、クリスマス会など季節毎の催しを行った。その結果、利用者から好評の言葉が得られているため、次年度も継続していきたい。</p> <p>3月には利用者に接遇や献立に関するアンケートを実施し、約8割の回答があった。集計したところ、職員の接遇に関して「良い」との回答が6割以上あったため、引き続きサービスや支援の質が向上するように努めていきたい。</p>
<p>事業運営総括</p>	<p>令和元年度は年間の稼働率が88.2%であり、平成30年度から目標に掲げていた85%を上回ることができた。要因としては、ミネラルの摂取を念頭に置き、お茶も麦茶等を提供し、水分摂取を積極的にすすめ、脱水症の予防を行ったことで、体調を崩しやすい夏場に休まれる利用者が少ないことがあげられる。</p> <p>また、要介護度の重度化があり、施設入居や短期入所生活介護を利用する利用者も増えたが、新規の居宅介護支援事業所の開拓など綿密な情報交換を行い、介護支援専門員の口コミもあり、24人の新規利用につながり、利用実人数も100人前後を保つことができた。3月末時点では106人である。今後も居宅介護支援事業所の訪問を実施し、稼働率の維持に努めていきたい。</p>

苦情対応

受付日	苦情内容	解決方法
令和元年 5月31日	<p>「職員の対応について」</p> <p>5月4日に利用者が帰宅後に脳梗塞により緊急搬送される。利用時の対応に関して、家族から不満との申し出がある。</p>	<p>①家族に当日の状況説明が不十分だったことを陳謝する。</p> <p>②後日話し合いの場を設け、管理者・生活相談員が説明し、説明不足に関して、再度、陳謝する。</p> <p>③家族から本人に対して謝罪してほしいとの申し出があり、統括事務長と管理者が本人に不快な思いをさせたことと説明不足であったことを陳謝する。</p> <p>④家族から今後このようなことがないようにとの言葉があり、理解が得られた。</p>
令和元年 7月8日	<p>「送迎車の停車位置について」</p> <p>サービス付き高齢者向け住宅に利用者を迎えに行った際に、送迎車の停車位置が併設するリハビリテーションセンターの出入り口を塞いだことから送迎に支障が生じたとの申し出がある。</p>	<p>①リハビリテーションセンターの管理者に陳謝する。</p> <p>②今後、出入口の支障にならないところに停車するように各職員に注意喚起したことを説明すると理解が得られた。</p>

事故対応

発生日	事故内容	事故対策
令和元年 5月14日	<p>「自損事故による肋骨骨折と物損」</p> <p>利用者を迎えに行く際に公用車を民家のブロック塀に衝突させ、同乗していた利用者が肋骨を不完全骨折した。</p>	<p>①心に余裕を持った運転に努める。</p> <p>②車幅間隔を身につけ、道幅が狭い住宅地では、カーブミラーなどで道路の状況を確認しつつ、慎重に操作する。</p> <p>③接触しそうな場合は、前進せず、後進操作を行う。</p>
令和元年 5月15日	<p>「請求書の入れ間違い」</p> <p>請求書を誤って別の利用者の封筒に入れ郵送した。</p>	<p>①封筒の宛名と請求書の名前を2人で確認しながら詰める。</p>
令和元年 7月17日	<p>「おやつ提供ミス」</p> <p>糖分制限のある利用者に誤っておやつにアイスクリームを提供した。</p>	<p>①制限のある利用者からおやつを配るようにする。</p> <p>②2人で確認してから配る。</p>

発生日	事故内容	事故対策
令和元年 7月22日	<p>「手指の打撲」</p> <p>朝の送迎時、乗車後、ドアを閉めた時に利用者の指がスライドドア付近にあり、指を詰める。</p>	<p>①朝の送迎時はあわただしくなるが、心に余裕を持った乗車介助にあたる。</p> <p>②利用者が座席に着席したのを確認してからドアを閉める。</p> <p>③ドアの周囲を確認しつつ、閉める。</p>
令和元年 9月4日	<p>「公用車の物損」</p> <p>送迎時に左折をした際、西日で目が眩み、左ミラーを電柱にぶつけた。</p>	<p>①サンバイザーを活用する。</p> <p>②西日が眩しい場合は減速し、道路の状況を確認しつつ、慎重に操作する。</p> <p>③接触しそうな場合は、前進せず、後進操作を行う。</p>
令和元年 9月13日	<p>「公用車の物損」</p> <p>利用者を迎えに行った時に公用車を利用者宅の方へ寄せ過ぎ、利用者宅前にある物干し竿に接触した。</p>	<p>①車幅間隔を身につけ、道幅が狭い住宅地では、カーブミラーなどで道路や周囲の状況を確認しつつ、慎重に操作する。</p> <p>②接触しそうな場合は、前進せず、後進操作を行う。</p> <p>③マイクロバスは死角が多いため、慎重な運転を心がける。</p> <p>④添乗職員が降車し、誘導する。</p>
令和元年 9月13日	<p>「集金額の相違」</p> <p>13日に持参された利用料金を集計し、法人本部に持参したところ、1,300円多く入っているとの連絡がある。</p>	<p>①利用金額を集金した後、集金一覧表と金額を2人で確認する。</p>
令和元年 9月4日	<p>「人身事故」</p> <p>帰りの送迎時に信号の無い丁字路で、右折する自転車に乗った子どもに気づき、ブレーキをかけたが間に合わず、人身事故を起こす。</p> <p>子どもと乗車していた利用者3人は救急搬送される。</p> <p>子どもは全身打撲と診断され、自転車は走行不能となる。</p> <p>利用者は顔面・胸部打撲、肋骨不完全骨折と診断される。</p> <p>添乗していた職員も頸部捻挫と診断される。</p>	<p>①ハイエースは死角が多いため、より慎重な運転を心がける。</p> <p>②住宅地の物陰からは、いつ何が飛び出してくるかわからないため、より慎重な運転を心がける。</p> <p>③車幅間隔を身につけ、道幅が狭い住宅地では、カーブミラーなどで道路や周囲の状況を確認しつつ、慎重に操作する。</p> <p>④利用者には自宅前で停車するまでシートベルトを外さないように添乗員が随時、説明する。</p>

要介護度の状況 《平均要介護度 介護 1.24》

令和2年3月31日 現在

	人数	割合
事業	8	8%
要支援1	12	11%
要支援2	18	17%
要介護1	35	33%
要介護2	21	20%
要介護3	8	8%
要介護4	4	4%
要介護5	0	0%
合計	106	100%

(四捨五入による%の誤差あり)

月間利用実績 (人数)

令和元年度

	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
事業	6	7	7	8	8	8	8	7	8	7	8	8	90
要支援1	12	11	12	12	10	10	10	9	11	10	10	12	129
要支援2	12	12	12	11	13	13	13	14	14	16	18	18	166
要介護1	36	34	35	38	37	36	32	30	29	29	33	35	404
要介護2	22	21	19	19	19	20	22	23	23	23	22	21	254
要介護3	7	8	8	9	10	8	9	9	11	11	9	8	107
要介護4	5	6	5	7	5	6	4	6	5	5	4	4	62
要介護5	0	0	0	0	0	1	1	1	2	1	0	0	6
合計	100	99	98	104	102	102	99	99	103	102	104	106	1,218

月間利用実績 (延べ人数) 《稼働率 88.14%》

令和元年度

	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
事業	42	47	45	50	47	48	50	43	44	44	53	50	563
要支援1	48	50	40	48	40	39	39	35	42	39	36	48	504
要支援2	81	85	74	78	85	87	93	89	93	87	107	89	1,048
要介護1	379	391	387	418	398	396	323	297	289	279	344	363	4,264
要介護2	218	261	233	261	229	232	288	268	266	241	236	201	2,934
要介護3	75	93	82	95	92	62	97	95	104	90	88	87	1,060
要介護4	42	33	40	46	40	40	29	46	39	35	33	35	458
要介護5	0	0	0	0	0	7	4	5	6	6	0	0	28
合計	885	960	901	996	931	911	923	878	883	821	897	873	10,859

開所日数

令和元年度

	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
日数	26	27	25	27	26	25	27	26	24	24	25	26	308

曜日別延べ利用実績

令和元年度

	月	火	水	木	金	土	合計
人数	1915	1827	1755	1745	1809	1808	10,859
割合	18%	17%	16%	16%	17%	17%	100%

(四捨五入による%の誤差あり)

1週当り平均利用人員

令和元年度

	月	火	水	木	金	土	合計	1日平均
人数	36.8	35.1	34.4	34.9	35.4	34.7	211.3	35.22
割合	17%	17%	16%	17%	17%	16%	100%	—

回数別利用人員

令和2年3月31日 現在

	1回	2回	3回	4回	5回	6回	合計
人数	35	37	21	8	4	1	106
割合	33%	35%	20%	8%	4%	1%	100%

保険者の状況

令和2年3月31日 現在

保険者	男	女	計
姫路市	31	59	90
太子町	3	10	13
たつの市	2	0	2
倉敷市	0	1	1
合計	36	70	106

年齢別構成状況

令和2年3月31日 現在

	65歳未満	65歳以上	70歳以上	75歳以上	80歳以上	85歳以上	90歳以上	合 計
		から	から	から	から	から		
		70歳未満	75歳未満	80歳未満	85歳未満	90歳未満		
男	0	0	4	5	11	6	10	36
女	0	1	4	7	20	17	21	70
全 体	0	1	8	12	31	23	31	106

日常生活状況

令和2年3月31日 現在

区 分		実数	割合
歩 行	自立歩行	46	43.4%
	杖等の歩行補助器利用	52	49.1%
	車いす利用	8	7.5%
食 事	自分で可能	104	98.1%
	一部介助	2	1.9%
	全部介助	0	0.0%
入 浴	自分で可能	77	72.6%
	一部介助	28	26.4%
	全部介助	1	0.9%
着 替	自分で可能	65	61.3%
	一部介助	34	32.1%
	全部介助	7	6.6%

区 分		実数	割合
排 泄	トイレ 自分で可能	64	60.4%
	介 助	18	17.0%
	おむつ使用	1	0.9%
	パッド使用	23	21.7%

対象人数	106
------	-----

(四捨五入による%の誤差あり)

行事報告

	行 事	レクリエーション及び体操
4月	野外活動 ・観桜会（夢前川河川敷、六角公園） ・チューリップ観賞（播磨科学公園） ゲーム大会	レクリエーション ・カーリングゲーム ・まっすぐ行ってゴーゲーム 体操 ・メダカの学校・北国の春
5月	野外活動 ・ルピナス観賞（佐用町） 下太田花祭り見学 ゲーム大会	レクリエーション ・バケツ送りゲーム ・鯉のぼり作り 体操 ・メダカの学校・リンゴの唄
6月	野外活動 ・紫陽花観賞（世界の梅公園） ゲーム大会	レクリエーション ・4面オセロゲーム ・ブリッジストーンゲーム 体操 ・メダカの学校・リンゴの唄
7月	野外活動 ・蓮の花観賞（ヤマサ蒲鉾） ・鹿島神社参拝 セタ会 ゲーム大会	レクリエーション ・バスケットボールゲーム ・ビンゴゲーム ・七夕提灯作り 体操 ・メダカの学校・北国の春
8月	そうめん流し 第二デイ盆踊り（盆踊り・縁日） 朝日中学校文化部との交流 ゲーム大会	レクリエーション ・的当て・輪投げ・射的ゲーム ・カーペット点取りゲーム 体操 ・メダカの学校・北国の春
9月	野外活動 ・弥勒寺参拝 岩波右扇会との交流 ゲーム大会	レクリエーション ・2人で球投げ ・玉輪引きゲーム ・アタック 25 ゲーム 体操 ・リンゴの唄・北国の春
10月	野外活動 ・コスモス観賞（たつの市） 秋の大運動会 吉備神社（下太田）秋祭り見学 ゲーム大会	レクリエーション ・鍋ゲーム ・ボール運び・玉入れ・棒倒しゲーム 体操 ・リンゴの唄・北国の春

	行 事	レクリエーション及び体操
11月	野外活動 ・紅葉狩り(東山公園) 和太鼓 トライやるウィーク ゲーム大会	レクリエーション ・中央カーリングゲーム ・お手玉投げゲーム ・まっすぐ行ってゴーゲーム 体操 ・リンゴの唄・北国の春
12月	野外活動 ・干支のわら細工見学(安志加茂神社) クリスマス会 ゲーム大会	レクリエーション ・変形ボーリングゲーム ・お手玉運びゲーム 体操 ・メダカの学校・リンゴの唄
1月	初詣 ・魚吹八幡神社 書き初め・カルタ取り大会 ゲーム大会 鬼の面作り	レクリエーション ・献立ゲーム ・風船投げゲーム 体操 ・メダカの学校・北国の春
2月	野外活動 ・梅花観賞(曾根天満宮) フラダンスクラブとの交流 豆まき ゲーム大会	レクリエーション ・伝達ゲーム ・買い物ゲーム ・2人で玉投げ ・棒倒しゲーム 体操 ・メダカの学校・リンゴの唄
3月	野外活動(新型コロナウイルスの関係で 中止) ゲーム大会	レクリエーション ・輪投げゲーム 体操 ・リンゴの唄・北国の春

	行 事	趣味・生きがい活動	レクリエーション及び体操
定期的	お誕生日会 カレンダー作り 身体測定(毎月) 体力測定(3ヶ月毎) 音楽交流会 (第一興商)	ちぎり絵 カラオケ 塗り絵 将棋 麻雀 囲碁 編み物 作品作り 習字教室	野外活動 リズム体操 歩行訓練 マット運動 ボール体操 ゴムチューブ運動 下肢筋力トレーニング ゲーム大会

職員間の内部研修の実施状況 (令和元年度)

研修名	研修内容	研修内容	参加職種	参加人数	期間	講師(職・氏名)
理念・人権研修	理念・倫理・守秘義務について		全職種	14名	4月1日	管理者・生活相談員
安全管理研修	歩行補助具の使用について		全職種	14名	5月20日～5月27日 (内4日間)	リスクマネジメント委員
感染対策研修	手洗いについて		全職種	15名	6月22日～6月25日 (内2日間)	感染委員
接遇研修	ホスピタリティについて		全職種	16名	7月27日～8月19日 (内6日間)	接遇委員
環境・安全研修	ポデイカメカクスについて		全職種	15名	8月24日～9月13日 (内3日間)	環境・安全委員
接遇強化研修(法人)	サービスの極意、良いサービス、コスト意識、マインドについて		全職種	14名	9月3、9、25日 (3日間)	株式会社ニッソーネット 教務主任 青野桂子氏
感染対策研修	食中毒について		全職種	15名	9月28日～10月8日 (内4日間)	感染委員
管理職(マネジメント能力向上)研修(法人)	リーダーシップについて		管理者	1名	10月18日	株式会社コンソーシアムジャパン 代表取締役 栗平潤一氏
兵庫県4Das基礎研修(法人)	兵庫県認知症機能評価システム、対象者の評価方法と目標設定、プログラムの考え方について		全職種	14名	10月25日 11月8日	兵庫県認知症対策室長 柿木氏 NP0法人認知症しあわせ計画 山口氏
管理職(マネジメント能力向上)研修(法人)	ロジック・コミュニケーション、怒りの感情のマネジメントについて		管理者	1名	11月18日 12月18日	株式会社ニッソーネット 教務主任 青野桂子氏
安全管理研修	腰痛予防について		全職種	14名	11月23日～12月3日 (内3日間)	リスクマネジメント委員
感染対策研修	ノロウイルスの対処方法について		全職種	14名	12月25日～12月28日	感染委員
社会資源研修	介護付き有料老人ホームについて		全職種	13名	1月25日～3月10日 (内3日間)	環境・安全委員
接遇研修	高齢者虐待防止と身体拘束について		全職種	13名	2月11日～2月27日 (内4日間)	接遇委員
安全管理研修	心肺蘇生法について		全職種	13名	3月26日 3月28日	リスクマネジメント委員

職員の外務研修の受講状況
(令和元年度)

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
姫路市老人福祉施設連盟 第1回管理者・施設長研修会	経営改善・経営管理のポイントと施設長の役割について	管理者	1名	8月27日	1日	ホテルモンテ姫路	口頭・復命
兵庫県老人福祉事業協会 デイ部会 管理者研修会	管理者の役割について	管理者	1名	10月3日	1日間	兵庫県福祉センター	口頭・復命
兵庫県老人福祉事業協会 デイ部会職員研修会	デイサービスにおけるレクリエーションについて	介護職員	1名	11月20日	1日間	のじぎく会館ふれあいルーム	口頭・復命
能力開発啓発セミナー	人材育成、組織におけるメンバーシップの築き方について	生活相談員	1名	11月26日	1日	姫路西はりま地場産業センター	口頭・復命
姫路市老人福祉施設連盟 施設長研修会及び栄養士部会研修会	災害への備えについて	管理者	1名	12月3日	1日間	ホテル日航姫路	口頭・復命

避難訓練 (令和元年度)

実施日	訓練種目	訓練内容
4月26日	地震による火災を想定した避難訓練	地震発生・火災時における避難誘導及び通報手順の確認
5月1日	地震による火災を想定した避難訓練	地震発生・火災時における避難誘導及び通報手順の確認
6月18日	地震による火災を想定した避難訓練	地震発生・火災時における避難誘導及び通報手順の確認
7月16日	地震による火災を想定した避難訓練	地震発生・火災時における避難誘導及び通報手順の確認
8月15日	地震による火災を想定した避難訓練	地震発生・火災時における避難誘導及び通報手順の確認
9月2日	地震による火災を想定した避難訓練	地震発生・火災時における避難誘導及び通報手順の確認
10月1日	地震による火災を想定した避難訓練	地震発生・火災時における避難誘導及び通報手順の確認
11月1日	地震による火災を想定した避難訓練	地震発生・火災時における避難誘導及び通報手順の確認
12月2日	第二姫路・勝原ホームとの合同訓練	役割及び避難誘導手順の確認
1月23日	地震による火災を想定した避難訓練	地震発生・火災時における避難誘導及び通報手順の確認
2月27日	地震による火災を想定した避難訓練	地震発生・火災時における避難誘導及び通報手順の確認
3月26日	地震による火災を想定した避難訓練	地震発生・火災時における避難誘導及び通報手順の確認 AEDの使用方法の確認