

# 令和元年度 まりも園事業報告

## 1 総括

2019年度、まりも園は、特別養護老人ホーム（以下＝特養とする）、デイサービス（以下＝デイとする）、居宅介護支援（以下＝居宅とする）の3事業が運営を一体的に協力していくことに努めました。

職員連携とチーム運営の強化を目指し、月に1回以上の園内研修を計画的に開催し、職員の知識及び技術の向上を図りました。法人経営会議での決定事項は月に2回開催の主任会議にて各セクションへ報告し周知を図りました。地域住民向けの講習会は年に4回を予定しましたが、コロナウイルス感染拡大防止の観点より、3回の開催となりました。また、財政の健全化及び職員の適正な労務管理を目指し、介護人員の人的配置の整備をすると共に、各事業所で業務を見直し、できる限り業務過多のないよう平等に仕事を分け合うことと、時間外労働の事前承認制を周知徹底することにより、時間外労働を全体的に短縮することができました。

特養の人員の整備に関しては、デイより介護職員1名を特養へ、当年度も内部異動を実現することができました。また、特養よりデイへ介護職員1名が研修へ出向しました。特養の稼働率は、相談室の体制を生活相談員と入所支援介護統括主任（現、副施設長）の2名体制を維持することにより安定することができました。利用者支援に関し、季節に因んだ行事活動を実施することで利用者自身が楽しみや目標を持ち、日々の生活に生きがいを感じていただけるように努力しました。また、季節の行事活動の他、ホーム喫茶や食事会を定期的で開催することで利用者と家族の交流の機会を多く設けることができました。

デイは上半期、利用者の施設入所等の事由が度重なり、稼働率が著しく低下しましたが、下半期には外部の居宅との連携により新規利用者を獲得し、稼働率は徐々に増加しましたが、安定には至りませんでした。特色としている月に1回以上の行事活動に加え、誕生日外出を実施することにより、利用者の生活の質を向上することができました。

居宅は下半期に管理職員1名が退職し、介護支援専門員を新たに採用したため介護支援専門員は1名体制となり、利用者件数が減少したことと比例し、減収となりました。居宅が中枢機関となり、空床型短期入所生活介護及びデイの新規利用者を波及する組織形成の構築を目指します。

## 2. 重点目標の取り組みと来期の課題

### 1) 利用者が心地よさを感じて過ごせるサービスの提供を目指します。

#### 【デイ・居宅】

##### 【目標】

- ① デイと居宅の共通の利用者の個別ケアカンファレンスを毎月第3水曜日の機会で開催し、ケアプランより利用者のニーズを把握し、日常生活動作の適切な支援を実践すると共に、利用者の叶えたい夢（ご要望）を踏まえた個別支援の提供を目指します。

##### 【取り組み】

- ① デイと居宅の共通の利用者の個別ケアカンファレンスを月に1回開催し、利用者の適切な支援について検討しました。

**【取り組みの結果】**

- ① 歩行動作に支障がある利用者に歩行器の利用の必要性についての話し合いを行った結果、福祉用具にて購入することとなり、利用者の生活の幅を拡大することができました。また、利用者の動作介助等に関し、自立支援の観点より利用者の現存能力を引き出すための介助方法を決定し、生活の質を向上することができました。

**【来期の課題】**

- ① 個別ケアカンファレンスで決定した利用者支援について、全職員が周知し支援を提供することが確実にできませんでしたので、会議後には会議録を作成すると共にフェイスシートを更新し、全職員が情報を共有し、利用者支援の標準化を目指します。

**【デイ】****【目標】**

- ① 月に 1 回、誕生日月の利用者の要望を募り喫茶店へお連れし、誕生日のお祝いをする事で潤いのある在宅での生活を送っていただきます。

**【取り組み】**

- ① 誕生月の利用者に対し、事前に誕生日外出の申し込み文書を配布し参加を募り、対象者を月に 1 回、近隣の喫茶店等へお連れし誕生日を祝いました。また、毎月配布しているまりも便りにて誕生日会の報告をしました。

**【取り組みの結果】**

- ① ほぼ全利用者の参加希望が聞き受けられました。普段は認知症状により帰宅願望等の周辺症状のある利用者も落ち着かれ参加されました。参加者より「誕生日を外出先で祝ってもらい感動した。」等の声が聞き受けられました。個別に利用者とは話す場面を設けることができ利用者の生きざまや、現状、抱かれている気持ち等をより深く把握することができました。

**【来期の課題】**

- ① コロナウイルス感染拡大防止の観点より、外出の機会の低減が予想できるため、園内で継続し個別に普段とは異なる空間で誕生日会を開催します。

**【居宅】****【目標】**

- ① 「自立・自律・尊厳」の支援を構築するため、小平市で開催される研修等に参画し介護支援専門員の必要な知識及び技術を習得し利用者が重度化せず在宅生活を営むことができるようなサービスの構築を目指します。

**【取り組み】**

- ① 上半期に小平市及び国分寺市が主催するケアマネジメントに関する研修へ参加しました。

**【取り組みの結果】**

- ① ケアマネジメントの観点及び手法を学ぶことができました。しかし、12 月に研修へ参加した介護支援専門員が退職し、11 月に新たに入職した介護支援専門員に研修で学んだ内容等を引き継ぐことができませんでした。

**【来期の課題】**

- ① 来年度より、居宅は介護支援専門員 2 名の体制で運営していくため、外部にて受講した研修を内部で共有できる仕組みを構築し、居宅全体で知識及び技術の向上を目指します。

**【特養】****【目標】**

- ① 食事会の今年度実績は家族 11 名の参加であり、家族アンケート調査の結果、食事会の継続及びホーム喫茶の開催の要望がありました。年に 2 回の食事会に加え、令和 1 年 8 月、令

和2年3月の年に2回、ホーム喫茶を実施することで、「利用者と家族の交流の場」の充実を目指します。

- ② 毎月トータルリスクマネジメント会議を開催し、事故・ヒヤリハットの背景と要因を分析し、改善策の提案・実施・評価・見直しをPDCAサイクルにて実施していき、類似事故の減少に努めます。また、事故発生の防止のための研修等を行うことで、職員の知識及び技術の向上を目指します。
- ③ 利用者の生活の質を向上するため、カラオケ機器を導入し懐古的な音楽プログラムを提供することにより、日々実施しているレクリエーション活動の多様化を目指します。また、気候が良い時には外出や外気浴の機会を設けます。

#### 【取り組み】

- ① 6/15・10/19（土）食事会を開催しました。6月は利用者48名と家族17名、10月は利用者49名と家族14名が参加されました。  
8/18・3/29（日）ホーム喫茶「C a f e M a r i m o」を開催しました。8月は、利用者38名、家族6組15名が参加されました。3月はコロナウイルス感染拡大防止の観点より、利用者だけの開催とし、49名の利用者が参加されました。デイサービスのフロアを喫茶店風にセッティングし、BGMや利用者が個々にゆったりと過ごせる様に工夫をし、普段と異なる環境のもと催しを行いました。
- ② 毎月のトータルリスクマネジメント会議で、前回の会議にて決定し、実施した対応策の効果を確認し、更なる改善が必要な事項については、再度検討を行い、新たな対応策を実践しました。  
職員の知識と技術向上のための取り組みとしての研修は、新入職員の入職時に移乗介助研修・医務研修・オムツの当て方研修を実施しました。また、全体研修として、6月に「事故発生防止研修」を機能訓練指導員が講師となり、「体位変換とポジショニングから見た褥瘡のリスクについて」をテーマに実施し、12月に「事故防止と安全対策」として外部講師を招き「現場におけるリスク管理」をテーマに実施しました。また、「感染症対策研修」を3回実施し、様々なリスクに関する研修を実施しました。
- ③ 日々の余暇活動にカラオケを組み込み、利用者に音楽を楽しんでいただきました。また、BGMとしての活用を行い、食事時など食事に集中ができ、雑音とならないように活用することができました。外出の機会は、11月に近隣大学の文化祭に合わせて散歩を実施し、1月には初詣を兼ねて近隣神社に参拝と和菓子屋にて買い物を行い、3月には桜の開花に合わせて花見を行いました。その他、適宜に機能訓練指導員及び介護職員が気分転換と機能訓練として外気浴を実施しました。

#### 【取り組みの結果】

- ① 食事会は、新規入所の家族の参加が多く、家族同士の顔合わせの場にもなりました。また、利用者が普段召し上がられている食事の味や雰囲気を見ていただく機会となりました。家族からは、今後も継続して欲しいとのご要望が聞かれました。  
ホーム喫茶は、利用者より「いつからこんな素敵な喫茶店ができたのですか？」との声が聞かれました。コーヒーやケーキを利用者自身で選択し、召し上がられ利用者はとても喜ばれておりました。
- ② 類似事故の内容として、センサー類のスイッチの入れ忘れなどが多く報告されました。同一の職員による報告が多くあることが判明したため、当該職員の研修（全体研修及び業務遂行時のマンツーマンでの研修）を実施し、センサー類の入れ忘れによる事故を軽減することができました。冬ときに流行するインフルエンザやノロウイルスの感染の発生を0名に抑えることができました。

- ③ 音楽のレクリエーション以外にも、日々の体操のプログラムや、季節の行事の際にもカラオケ機材を活用し、アクティビティの幅が拡大しました。また、第三者委員より、食事時にTVを消し、食事に集中できる環境を提供する様助言があり、食事時にBGMとして活用し、利用者も食事に集中することができました。介護部門では人員配置を整備することができ、個別に利用者に外出の機会を設けることができました。

#### 【来期の課題】

- ① ホーム喫茶は年2回と開催したが、利用者、家族及び第三者委員より、開催数の増加の意向が聞き受けられたため、来年度においては、開催数を増加します。また、メニューについても、酒類なども含めて実施していくことを検討します。
- ② 重大事故について、前年度と比較すると増加しており、重大事故は利用者の今後の生活に大きな影響を与えるため、リスクマネジメント委員会において、一つ一つの支援を丁寧且つ確実に、相手の立場に立ち行う意識付けを全職員に対して周知し、事故の減少を目指します。また、薬に関する事故報告が発生しているため、介護と看護で情報を共有し、具体的な対策を講じます。
- ③ レクリエーションの内容によっては、寝たきり状態で自らの意思表示が困難な利用者に対しての余暇活動が少ないため、個別に実践できる手浴や足浴等のレクリエーション活動のプログラムの導入を目指します。

## 2) 職員連携とチーム運営の強化

### 【特養・デイ・居宅】

#### 【目標】

- ① 年に1回、施設長は全職員と個別面談を実施し、意見を取りまとめ、問題や課題を明確にします。施設長は統括主任と各セクションの主任と協働し、問題や課題を解決することで、働きやすく・遣り甲斐のある職場環境の構築を目指します。
- ② 事業所ごとと計画的に外部研修に参加し、園内研修としてフィードバック研修を行うことで、職員の知識及び技術の向上を目指します。施設長が各セクションの主任へ研修資料を配布し、主任が研修計画を立案します。主任会議の際に外部研修の実施状況を確認し、全職員へのフィードバック研修実施の必要性を検討し、園内研修を調整します。
- ③ 計画的に「高齢者の虐待防止に関する研修（年に1回）」、「事故発生の防止のための研修（年に2回）」、「感染症対策の研修（年に3回）」、「身体的拘束適正化研修（年に2回）」、「褥瘡対策に関する研修（年に1回）」を園内で行うことで、職員の知識及び技術の向上を目指します。

#### 【取り組み】

- ① 施設長は全職員を対象に、チャレンジシートと異動希望調書を用いて個別面談を実施しました。
- ② 各種研修への参加を職域ごとに促し、外部研修へ参加後に、全職員へのフィードバック研修実施の必要性を検討し、園内研修を適宜に開催しました。研修の実施状況は、「6、研修の実施状況」を参照してください。
- ③ 取り組み状況は、「6、研修の実施状況」を参照してください。

#### 【取り組みの結果】

- ① 全職員が「自己の強み」及び「自己の弱み」を自己分析することから具体的な一年間の目標を設定し、目標を達成するための施策及び手段を見出すことができました。また、職員個々の「取得したい資格」や「受講したい研修」を確認することができました。
- ② フィードバック研修を主催する職員は講師となるため、より深く知識及び技術を学ぶこと

ができたと共に、指導力の向上にも繋がりました。フィードバック研修を受講する職員は、顔馴染みの職員が講師役となるため、より学ぶ姿勢を持つことができたと共に、研修への参加率も向上しました。

- ③ 研修参加人数は平均 17 名程度となりました。今年度、年間研修計画に基づき、前月の主任会議にて研修開催の周知を確実にを行うことで、研修参加率が向上しました。また、実践的な研修「記録の書き方研修」、「接遇マナー研修」等を行ったことで、現場で研修効果を発揮することができました。その他に「まりも会のあゆみ研修」を行うことで、法人理念を認識し、まりも会の職員としての自覚を持ち業務に当たることに繋がりました。

#### 【来期の課題】

- ① 全職員が事業所ごとに感じている課題と問題を確認することができましたが、解決するための取り組みまでには至らなかったため、全職員の意見を取り纏め、主任会議にて改善策を検討し、働きやすく・遣り甲斐のある職場環境の構築を目指します。
- ② 全職員のチャレンジシートの「受講したい研修」を基に計画的に外部研修への参加の機会を増やし、園内へのフィードバック研修の機会の増加を目指します。
- ③ 内部研修は計画的に実施できたが、業務上で参加できない職員もいるため、全職員がビデオ研修等で受講できる仕組みを検討します。

#### 【特養・デイ】

##### 【目標】

- ① 特養とデイとが相互に交換研修を行うことで特養の職員はレクリエーション及びコミュニケーションの技術を学び、デイの職員は身体介護技術を獲得します。

##### 【取り組み】

- ① 3月に特養の介護職員1名が、デイに研修へ出向しました。デイの介護職員の人的配置が整備できなかったため、デイから特養へは出向することができませんでした。

##### 【取り組みの結果】

- ① デイへ出向した特養の介護職員1名より、デイへ異動の希望が聞き受けられたため、4月に施設内異動となりました。

##### 【来期の課題】

- ① 目標としていた各事業所の職員が相互に必要な技術を獲得した後に、自身の事業所で学んだことを反映することができなかったため、特養とデイの交換研修を継続し実践します。

### 3) 地域の福祉ニーズに対応するサービスの提供を目指します

#### 【特養・デイ・居宅】

##### 【目標】

- ① 年に4回(6月、9月、12月、3月の何れも土曜日)、地域住民向けの講習会を開催することで、地域に根付いた施設を目指します。

##### 【取り組み】

- ① 講習会開催前にデイ利用の家族にアンケート調査を行い、講習内容を決定しました。
- 6/29(土) 特養機能訓練指導員による「転倒予防体操」の講習会を開催しました。
- 10/26(土) 施設長による「認知症について」の講習会を開催しました。
- 12/21(土) 特養機能訓練指導員による「転倒予防体操」の講習会を開催しました。
- 3/28(土) コロナウイルス感染拡大防止の観点より、講習会を中止しました。

##### 【取り組みの結果】

- ① 講習会について、参加者より好評の声が挙がりました。まりもビルの掲示板を利用し地域住民の参画を促しました。6/29(土) 6名、10/26(土) 7名、12/21(土) 6名の参加があり

ました。
<b>【来期の課題】</b> ① 地域で暮らす認知症の人やその家族を応援する「認知症サポーター」を養成する講座等、地域住民の方々が足を運びたいと思っただけのような講習会の開催を目指します。
<b>【居宅】</b>
<b>【目標】</b> ① 小平市で開催される事業所間連絡会に参画しながら情報収集を積極的に図ることで医療、福祉、介護の連携を強化し、在宅生活の継続を担うことのできる事業所を目指します。
<b>【取り組み】</b> ① 4月に小平市高齢者支援課との連絡会、12月に地域の施設相談員との学習会、2月に相談支援専門員との学習会、小金井市の認定調査員現任研修に参加しました。 2月以降の研修及び連絡会については、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点より、中止となりました。
<b>【取り組みの結果】</b> ① 小平市にてゴミ回収方法の変更があったため、事前に情報収集することができ、利用者をサポートすることができました。小金井市の認定調査の研修では、アセスメントスキルの向上に繋がり、実際の認定調査時に問題点の抽出が円滑に行える様になりました。また、担当しているケースに於いても活かすことができました。
<b>【来期の課題】</b> ① 利用者個別のニーズに対し、より適切なサービスを選択できるよう、サービス事業所の特色を把握するため、各事業所の連絡会や研修へ積極的に参加します。

#### 4) 施設・事業所の財政健全化を目指します

##### 【特養・デイ・居宅】

<b>【目標】</b> ① 各事業所で業務を見直し、業務過多のないよう平等に仕事量を分け合うことで時間外労働時間を短縮します。 ② 特養への入所、空床型の短期入所生活介護、デイの稼働率を安定するために積極的に各事業所の生活相談員は居宅との連携を図ります。 ③ 特養においては住環境委員会、他、事務所、デイ、調理より物品担当職員を設け、毎月、物品調整会議を開催し、各事業所で共有できるマスク・洗剤・スポンジ等の消耗品について話し合い、より安価で質の良いものを選定し、支出を抑えます。また、福祉用具の修理等、可能な限り自主修理を行います。
<b>【取り組み】</b> ① 各事業所の人的配置を整備しました。時間外労働の事前承認制及び決裁権限者を明確にし、ルール化を図りました。また、施設長は毎月、全職員の時間外労働時間の状況を数値化し経費を分析し、月に1回、主任会議の際に各セクションの主任に職員の労働状況の確認を行い、改善に努めました。 ② 特養では、退所から入所までの期間を2週間程度の空床で対応しました。また、デイの利用者の家族より、緊急的に短期入所生活介護の利用希望があった場合は、デイ生活相談員が特養生活相談員に伝達し、迅速に受け入れる対応をとることができました。特養生活相談員とデイ生活相談員と居宅介護支援専門員の連携を図ることができました。 ③ 物品調整会議を特養・デイで開催し、発注・在庫管理を一本化しました。また、地下倉庫の整理を行い、広いスペースを確保し、発注回数を軽減し、発注作業の軽減を行いました。

**【取り組みの結果】**

- ① 4月 570 時間、5月 580 時間、6月 490 時間、7月 480 時間、8月 320 時間、9月 390 時間、10月 370 時間、11月 370 時間、12月 430 時間、1月 330 時間、2月 270 時間、3月 250 時間と年度当初と比較すると時間外労働時間を半数程度、削減することができました。
- ② 特養は年間通して、在籍利用者数 48 名を下回ることなく、ほぼ満床の状態を維持することができました。空床型の短期入所生活介護については、年間空床数 832 日（入院：548 日、空床：284 日）の内、285 日（34.3%）の稼働がありました。特養と併せて年間稼働を 17753 日（97%）と目標値に達する事ができました。また、デイと特養と居宅が連携を図り、利用者及び家族のニーズに対応することができ、サービス担当者会議や家族懇談会では、家族より感謝の言葉をいただきました。
- ③ 発注と在庫管理を一本化したことで、安価で質の良い物を購入することができました。また、地下倉庫を拡張することで、発注回数を軽減し、発注業務の負担を軽減することができ、倉庫内のレイアウトも見やすく、管理が行いやすい環境を整えることができました。

**【来期の課題】**

- ① 継続し、介護・看護・相談等の職務を明確にし、業務過多のない職域の環境の整備に努め時間外労働の軽減を目指します。
- ② 継続し、特養・デイ・居宅での連携を図り、利用者及び家族のニーズに迅速に対応します。
- ③ 定期的な清掃及び整理方法をルール化し、常に使いやすい環境を維持します。

**【特養】****【目標】**

- ① 短期入所生活介護を含み、稼働率 97%を目指します。

**【取り組み】**

- ① 退所から入所の期間をできる限り短くし、空床ベッドを減少しました。入院による空床については、協力医療機関との情報共有及び連携を図り、入院原因の治療が終了後、早期退院ができる様に日常生活に関するフォローを施設で取り組みました。

**【取り組みの結果】**

- ① 上半期の稼働率は入院率が高く 95.7%と低迷している状況でしたが、下半期の稼働率は入院率が半減し 98.3%と向上し、年間稼働率 97%と目標値に達成することができました。介護と看護が日々の生活の中で、利用者の体調不良の早期発見及び迅速な受診対応を行うと共に、相談室において退所者が年間を通し 12 名いたが、次期入所者を迅速に入所に繋げることで稼働率の向上及び維持することができました。

**【来期の課題】**

- ① 介護と看護は引き続き、利用者の体調不良の早期発見及び受診対応を行います。相談室においても、退所から入所まで期間をできる限り短くしていくことを継続します。

**【デイ】****【目標】**

- ① 介護予防・日常生活支援総合事業を含み、稼働率 80%を目指します。

**【取り組み】**

- ① 稼働率の向上を目指し生活相談員は外部居宅へ毎月足を運び、前月の全利用者のモニタリング資料を活用し、状況報告を行うと共に、営業活動を行いました。

**【取り組みの結果】**

- ① 上半期は利用者の特定施設への入所及び病院への入院等が多く発生したため、利用率は 64.2%と低迷しました。下半期営業活動を行ったため、利用率は 70.1%と若干回復しました。年間稼働率は 66.8%となり、目標値に達することはできませんでした。

**【来期の課題】**

- ① まりも園居宅の介護支援専門員と綿密に連携を図り、デイの利用率の向上と共に、サービス提供加算の算定要件を満たし収益の向上を目指します。

**【居宅】****【目標】**

- ① 要支援を含み、稼働率 75%を目指します。介護支援専門員 1 名に対して標準件数 35 件を目指します。  
 ② 1 ヶ月に 10 件の認定調査を行います。

**【取り組み】**

- ① 11 月に新入職員を迎えましたが、12 月に介護支援専門員の退職があり、介護支援専門員 2 名体制から 1 名体制となりました。  
 ② 4 月：31 件 5 月：21 件 6 月：21 件 7 月：18 件 8 月：15 件 9 月：15 件 10 月：14 件 11 月：5 件 12 月：9 件 1 月：12 件 2 月：10 件 3 月：11 件を実施しました。

**【取り組みの結果】**

- ① 居宅介護支援専門員の退職及び職員の入れ替わりにより、目標としていた件数を確保することができませんでした。  
 4 月：56 件/2 名 (67.1%) 5 月：53 件/2 名 (64.3%) 6 月：53 名/2 名 (64.3%) 7 月：51 名/2 名 (62.1%) 8 月：33 件/2 名 (40.7%) 9 月：34 件/1 名 (82.9%) 10 月：34 件/1 名 (84.3%) 11 月：21 件/2 名 (27.1%) 12 月：19 件/2 名 (25.7%) 1 月：19 件/1 名 (51.4%) 2 月：18 件/1 名 (48.6%) 3 月：17 名/1 名 (45.7%) にて、年間稼働率は 55.4%となり、目標値に達することはできませんでした。  
 ② 小平市及び小金井市以外の認定調査の依頼に応じ対応した結果、目標とする認定調査の件数を達成することができました。

**【来期の課題】**

- ① 居宅介護支援専門員の 2 名体制を早期に構築し、標準件数を 30 件、35 件の計 65 件を目指し稼働率の向上及び維持を図り、デイ及び短期入所生活介護の稼働率の向上を目指します。  
 ② 継続し認定調査を定期的実施し、介護支援専門員の知識及び技術の向上を目指します。

**4 申出のあった苦情の対応****特別養護老人ホームまりも園**

種別	件数	対応と結果
職員対応	1 件	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 新型コロナウイルス感染拡大防止に伴い、施設への面会制限について納得ができなかったと共に、施設長の説明の対応が遅かったと、家族は立腹されました。</li> <li>→ 施設長は施設への面会制限について、自治体の小平市と近隣施設の状況等を確認後、緊急感染対策会議を開催した後に、家族へ話し合いを申し立てたところ、家族は待たされたことに立腹し、帰宅されたため、施設長は自宅へ 2 回訪問したが、返答がなかったため、文書にて謝罪をしました。後日、家族が来園された際に再度、謝罪をしました。施設への面会制限については、緊急事態宣言前の状況でしたので厚生労働省保健局の通知の通り対応することを家族へ説明し了承を得ました。</li> </ul>

まりも園デイサービス

種別	件数	対応と結果
利用者支援	1件	<ul style="list-style-type: none"> <li>入浴支援に関して、家族より衣類交換が行われていなかったため、確実に衣類交換を行って欲しいとの苦情がありました。</li> <li>→ 相談員より家族へ、改善策の報告及び謝罪をしました。脱衣支援の際に対応する職員は確実に衣類交換の確認及び差し替えを行うと共に、職員間の声掛けによる確認作業を徹底しました。</li> </ul>
説明と同意	1件	<ul style="list-style-type: none"> <li>通所介護計画書に関して、家族より居宅介護計画書と通所介護計画書の内容（水分摂取の記載について）に相違があるとの苦情がありました。</li> <li>→ 相談員より家族へ、謝罪をすると共に水分摂取については摂取量が低減している際に随時に報告することを説明し同意を得ました。</li> </ul>
接遇マナー	1件	<ul style="list-style-type: none"> <li>送迎支援時、職員の家族に対する声掛けに関して、家族より職員1名の声掛けが不適切との苦情がありました。</li> <li>→ 主任より家族へ、改善策の報告及び謝罪をしました。主任は対象職員に対し、個別に話し合いの場を持ち指導しました。「不適切ケアの虐待の芽及び接遇マナー」は職員個人の問題ではなく、組織的問題のため、施設長はデイ全職員を対象に緊急会議の場を設け勉強会を行いました。</li> </ul>

## 5 発生した事故の状況

### 特別養護老人ホーム

種別	件数	摘要
関係機関報告事故	12件	<p>一人外出 3件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>小平市高齢者支援課地域担当より、利用者が熱中症の状況があり、警察に保護され、一橋病院に救急搬送されたとの報告があり、一人外出事故の発生を確認しました。医師より、熱中症との診断を受けましたが入院の必要性はないとのことで、利用者は帰園しました。</li> <li>→ 非常用スロープとベランダの敷居を乗り越えられた可能性が考えられるため、その部分を塞ぐハード面の対応及びソフト面では、利用者の所在確認の時間を設定しました。また、来客者と一緒にエレベーターに乗ってしまう可能性も考えられるため、来客者に対して扉が完全に閉まるまでは確認を促す文書掲示しました。</li> <li>・ 利用者がフロアの自席にいないことに職員が気づき、所在確認のため、フロア内及びベランダを確認するも発見できなかったため、警察に状況を報告し、捜索を依頼しました。小金井警察より国分寺南町で保護したとの連絡を受け、利用者は帰園しました。帰園後、外傷確認を行い、左前腕・肘に擦り傷と右膝に打撲があり、看護師が処置を行いました。</li> <li>→ 所在確認時間の設定を再度見直し、間隔を短くしました。また、帰宅願望など様子の変化などを全職員で情報を共有し、個別対応（散歩などで気分転換を図るなど）を行うこととしました。また、前回に塞いだ非常用スロープとベランダの敷居を乗り越えた可能性があ</li> </ul>

	<p>るため、敷居の高さを調整しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 定刻に所在の確認をするも利用者の姿がなく、東側北ベランダの施錠が解除されていたため、ベランダを捜索するも所在は確認できませんでした。東側ベランダより近隣大学方面を確認すると、大学北門付近に利用者が立っている所を発見し、職員が保護し、利用者は帰園しました。</li> </ul> <p>→ 利用者より、ベランダにある非常用スロープから出たと話がありました。非常用スロープには、ナンバーキーが設置してあるが、利用者はナンバーを記憶することは困難なため、偶然ナンバーが一致してしまったと考察できました。防災の観点より現状以上の施錠は困難なため、非常用扉前に人感センサーの設置及びナンバーキーを変更しました。また、ご利用者の洋服に施設の住所及び電話番号を記載した布を縫い付け、万が一離園された場合、少しでも早期に発見できる策をとりました。</p> <p>転落 3件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 早朝、利用者が自席まで自身で車椅子を操作し移動されている最中、前のめりになり車椅子より転落されました。前額部に6 cm×6 cmの陥没と裂傷による出血と右指第4指に表皮剥離が見られました。受診の結果、脳に異常はありませんでした。</li> </ul> <p>→ 居室からフロアまでの誘導に関しては、自席まで誘導し、見守り、付き添いの対応とし、車椅子上では必ずフットレストに足を乗せ、座位姿勢を調整することとしました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 夜間、利用者のベッドセンサーが鳴動したため、訪室するとベッド脇に設置してある緩衝マット上に左側臥位で倒れているところを発見しました。受診の結果、左上腕肩近位端骨折との診断があり、手術はせずシント固定にて様子観察を行うこととなりました。以降、定期的に通院を行いました。時間経過に伴い、新しい骨が形成され、以前同様の生活を送ることができるよう回復されました。</li> </ul> <p>→ ベッドセンサーが鳴動してから、職員が訪室するまでの間に、利用者の動きが早く転倒、転落をしてしまったため、ベッドを撤去し、床布団対応としました。また、臥床時は1時間に1回の間隔で巡視を行うこととしました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ おやつ後、利用者はフロアの自席にて車椅子を自操されていたため、ケアワーカー室前に誘導し様子観察を行っていました。その後、物音とチェアセンサーが鳴動したため、確認すると利用者が右側臥位にて車椅子より転落していました。</li> </ul> <p>右前腕2箇所3 cm、3.5 cmの裂傷と右前額部に腫脹がありました。受診の結果、異常はありませんでした。</p> <p>→ 車椅子からの転落の危険性が予見できていたため、利用者を職員が見守れる場所に誘導したが、その場を離れてしまったことが原因です。そのため、見守り職員はフロアにて利用者の見守りを行いながら、記録等の入力作業を行うこと及びその場を離れる時は、他職員に声をかけ見守りを交代する</p>
--	---

	<p>こととしました。</p> <p>転倒 2件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 体調不良の利用者から排便の訴えがあり、自室トイレまで誘導し、職員は清拭を取りにその場を離れ、数分後に職員が戻ると、便座横に利用者が右仰臥位で転倒しているところを発見しました。右足付け根と右肩付近の痛みを訴えられました。受診の結果、恥骨、坐骨の骨折がありました。手術適応外にて入院の必要はなく帰園されました。</li> </ul> <p>→ 体調不良の利用者には、普段と同じ精神状態、身体状態ではないことを認識しながら介助します。コールの声掛けや待つていただく声掛けはせず、見守りのできるトイレを使用します。また、見守りが必要な利用者は、事前に必要物品の用意し、その場を離れる時は他職員と声を掛け合いながら見守ります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者がベッド横でベッド柵を掴みながら長座位で座っているところを発見しました。受診の結果、右大腿骨頸部骨折でした。手術目的にて入院され、プレート固定の手術後に病院でのリハビリは望まれなかったため、施設に戻り生活内リハビリを行われ回復されました。</li> </ul> <p>→ 椅子センサー、ベッドセンサーを使用し、トイレや移乗の希望がある時は、一部介助を行い、利用者に何か希望がある時はコールを押してもらうこととしました。</p> <p>誤薬 3件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者のエンシュアHIをケアワーカー室前のテーブルに準備していました。お湯を汲むため、その場を1分程、離れて戻ったところ、他利用者がエンシュアHIを一口飲んでいました。</li> </ul> <p>→ 利用者には認知症があり、歩行されているご利用者もいるため、職員がその場を離れる時は、周囲の状況を確認し、他職員とも声を掛け合いながら見守りをする事としました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者がフロアに戻られ、テーブルに置いてあった他利用者の食事トレーに乗っていたエンシュアHIをコップ半分ほど飲まれていました。</li> </ul> <p>→ 以前も他利用者がケアワーカー室前テーブルに準備していたエンシュアHIを飲んでしまったことがあったため、事前に準備したものはケアワーカー室前テーブルには置かず、ケアワーカー室内で保管することとしました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 他利用者のラコールをケアワーカー室前のテーブルに準備していました。お湯を汲むため、その場を離れ戻ったところ、利用者がラコール 1 パック (200ml) を飲んでいました。</li> </ul> <p>→ 栄養剤の保管場所を利用者が手の届かないケアワーカー室にて保管することになっていたが、当該職員が失念していました。当該職員への指導及び職員全体への管理方法の周知を再度行いました。</p> <p>落薬 1件</p>
--	---

		<ul style="list-style-type: none"> <li>錠剤が1錠落ちているのを職員が発見しました。溶けている様子もなく、いつのものかわかりませんでした。利用者8名が内服されており、内服者全員に状態変化者はありませんでした。</li> </ul> <p>→ 服薬マニュアルでは、内服援助は飲み込むまでの確認としているが、服薬援助を行った職員が支援を怠ったためだと考察できました。職員で服薬マニュアルと、利用者個別の服薬方法を再確認しました。</p>
--	--	---

### デイサービス

種別	件数	摘要
関係機関報告事故	2件	<p>転倒 1件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>帰送迎前、利用者がトイレを出たところで、しりもちをついているのを職員が発見しました。右ソケイ部に痛みがあり、立位が困難な状況であったため、病院に受診しました。結果、右大腿骨頸部骨折にて、入院となりました。その後、施術され、リハビリテーション病院に転院され回復後、退院され在宅生活へ復帰されました。</li> </ul> <p>→ 歩行動作は安定でしたが、安全確保のため、職員がトイレ内まで移動支援を行います。また、環境面の改善では、カーテンで仕切られているトイレにお連れし、カーテン越しで職員が待機し排泄行為後の移動動作の付添い介助を行います。</p> <p>怪我 1件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>入浴サービス提供時、浴室の床に血痕を発見し、利用者の外傷確認を行うと、左足第一指（親指）の爪（巻き爪）が半分剥がれ出血しているのを発見しました。看護師が患部をガーゼ保護の処置を行った後に、シャワー浴にて入浴サービスの提供を実施しました。その後、家族同行にて皮膚科を受診し、変形している爪の部分切る等の処置を受けました。</li> </ul> <p>→ 利用者の左足の親指の爪が以前から変形していたことから、入浴時、移乗する際靴を履いたまま行うことになっていたが、介護職員が靴を脱がせてから移乗を行ってしまったため、利用者の身体状況を確認し細心の注意を払い介助を行います。</p>

### 5 職員体制（令和2年3月31日）

	施設長	副施設長	事務員	相談員	ケアマネ	介護職員	医師	看護職員	柔術整復師	管理栄養士	調理員	フロアパート	洗濯員	運転員	計
職員数	1	1	2	2	2	23	2	7	1	2	7	3	3	2	58
うち常勤	1	1	2	2	2	14	0	1	1	1	3	0	0	0	28
常勤換算	1	1	2	2	2	23	0.2	5.2	1	1.8	6.2	1	1	0.5	47.9

## 6 研修の実施状況

### 1) 施設内研修

研修テーマ	内容	講師	参加職種	延回数	延人員
ハラスメント対策研修	パワーハラスメントについての基本的な知識を身につけ、風通しの良い職場環境を構築する	・施設長	事務・相談・介護・看護	2	23
法人の歩み研修	法人理念を再確認する	・施設長	相談・介護・看護	1	7
身体的拘束適正化研修	身体拘束（身体的・言動・精神的）への意識向上を目的とする	・特養介護 ・特養相談	事務・相談・介護・看護	2	28
事故発生防止研修	・基本的な介助方法を学ぶ ・リスク管理を学ぶ	・機能訓練指導員 ・外部講師	事務・相談・介護・看護	4	38
感染症予防研修	・医療施設におけるノロウイルス対策 ・食中毒の予防	・管理栄養士 ・看護師 ・外部講師	事務・相談・看護・機能訓練・介護・調理	3	54
高齢者虐待防止研修	基礎的知識から、虐待防止・身体拘束廃止に向けた具体的な取組	・特養相談 ・通所相談	事務・相談・介護・看護	1	14
褥瘡対策研修	褥瘡予防に関する対策方法	・特養看護	事務・相談・看護・介護	1	13
接遇マナー研修	良好な人間関係を構築するためのコミュニケーション能力を向上させる	・特養介護	事務・相談・看護・介護	1	14
オムツの当て方研修	紙パンツ・紙おむつ・パッドの知識を深め、実践に役立てていく	・特養介護 ・外部講師	介護	4	13
ケアプラン研修	アセスメント～ケアプランの考え方、アセスメント表の作成方法	・介護支援専門員	介護	1	1
移乗研修	安全な介助方法を習得する	・機能訓練指導員	介護	2	4
医務研修	特養における医務の位置づけと急変時の対応	・特養看護	介護	1	1
記録の書き方研修	介護記録について改めて学ぶ	・外部講師	事務・相談・看護・介護	1	17

### 2) 施設外研修

研修名	主催	参加職種	人員
地域福祉研修	日本福祉大学	施設長	1
社会福祉法人会計基礎実務研修	東京都社会福祉協議会	施設長	1
福祉施設の給与制度研修	日本コンサルティング株式会社	施設長	1

介護職員特定処遇改善加算研修	東京都社会福祉協議会	施設長 統括主任	2
次世代介護機器活用支援事業研修	東京都福祉保健財団	機能訓練指導員	1
介護技術と転倒予防研修	横浜新緑総合病院	機能訓練指導員	1
人権研修	東京都福祉保健財団	施設長	1
労務管理、働き方改革研修	東京都社会福祉協議会	施設長 副施設長	2
労務管理研修	S A T O 社会保険労務士 法人	施設長・統括主 任・事務	3
高齢者福祉施設におけるサービス マナー研修	東京都社会福祉協議会	介護	1
感染症対策研修	東京都福祉保健財団	栄養士	1
栄養マネジメント研修	東京都社会福祉協議会	栄養士	1
ケアプラン指導研修	小平市	介護支援専門員	1
介護保険法令研修	小平市	介護支援専門員	1
国分寺市介護保険、総合事業サー ビス研修	国分寺市	介護支援専門員	1
令和元年度新規職員研修	法人本部	介護士	1
介護福祉士実習指導研修	東京都社会福祉協議会	介護士	2
介護報酬請求事務研修	東京都社会福祉協議会	相談員	2

## 7 行事の実施状況

### 特別養護老人ホーム

実施月日	行事名	実施場所	参加者			
			利用者	職員	その他	計
4/20	4月誕生会	特養フロア	47	6	0	53
5/5.6.7	菖蒲湯	浴室	45	6	0	51
5/18	5月誕生会	特養フロア	48	8	0	56
5/24	春行事	特養フロア	44	11	0	55
6/15	6月誕生会	特養フロア	48	6	0	54
6/15	食事会	特養フロア	48	9	17	74
7/13	納涼祭	まりもビル1F	48	33	78	159
7/20	7月誕生会	特養フロア	48	6	0	54
8/17	8月誕生会	特養フロア	48	4	0	52
8/18	ホーム喫茶	デイフロア	34	12	15	61
9/14	敬老会	特養フロア	46	26	37	109
9/7	9月誕生会	特養フロア	48	7	0	55
10/5	10月誕生会	特養フロア	47	6	0	53
10/19	食事会	特養フロア	49	9	14	72
10/26	秋行事	特養フロア	48	13	0	61
11/2.3.4	文化祭	学芸大学内	45	13	6	64

11/6	11月誕生会	特養フロア	45	9	0	53
12/7	12月誕生会	特養フロア	46	8	0	54
12/18.19.20	ゆず湯	浴室	50	6	0	56
12/23	クリスマス会	特養フロア	50	22	0	72
1/5	初詣	山王稲穂神社	26	9	0	35
1/11	1月誕生会	特養フロア	47	7	0	54
1/18	新年会	特養フロア	48	20	33	101
2/3	節分会	特養フロア	44	4	1	49
2/15	2月誕生会	特養フロア	47	5	0	52
3/3	雛祭り会	特養フロア	48	3	0	51
3/16	3月誕生会	特養フロア	49	7	0	56
3/24.25.26.27	お花見	学芸大学	38	5	0	43
3/29	ホーム喫茶	デイフロア	48	12	0	60

#### デイサービス

実施月日	行事名	実施場所	参加者			
			利用者	職員	その他	計
4/1.2.3.4.5.6.8	お花見	小金井公園/深大寺/	31	21	0	52
4/13	調理レク	デイフロア	17	7	0	24
4/18	4月の外出	山梨県信倉山浅間公園/神代植物公園/武蔵野公園	22	8	0	30
4/22.23	4月のお誕生日外出	星乃珈琲/e g g g C a f e	6	4	0	10
4/27	4月の夕食会	デイフロア	12	6	0	18
5/3	調理レク	デイフロア	22	7	0	29
5/8	母の日会	デイフロア	14	6		20
5/15	5月の外出	小田原フラワーパーク/生田緑地 薔薇苑/昭和記念公園	19	12	0	31
5/18.29	5月のお誕生日外出	檜の木/麻布茶房	2	4	0	6
5/25	5月の夕食会	デイフロア	12	7	0	19
6/10	父の日会	デイフロア	16	7	0	23
6/19	6月の外出	相模原公園/薬師池公園/小田原フラワーパーク	20	12	0	32
6/28	6月のお誕生日外出	麻布茶房	2	2	0	4
6/29	6月の夕食会	デイフロア	14	7	0	21
7/4	七夕会	ライトコート	16	6	0	22
7/13	納涼祭	まりもビル1F	29	11	12	52

7/27	7月の夕食会	デイフロア	11	6	0	17
8/22	夏祭り	まりもビル1F	29	10	4	43
8/26	粕谷農園うどん講習会	デイフロア	15	7	3	25
8/28	8月のお誕生日外出	ガスト/e g g g C a f e	4	3	0	7
8/31	8月の夕食会	デイフロア	14	6	0	20
9/12	敬老会	デイフロア	21	8	13	42
9/21	バーベキュー大会	ライトコート	17	8	4	29
9/24.25	9月のお誕生日外出	麻布茶房	2	2	0	4
9/28	9月の夕食会	デイフロア	19	7	0	26
10/11	秋の運動会	デイフロア	19	6	0	25
10/18	秋刀魚大会	ライトコート	18	6	0	24
10/22	10月のお誕生日外出	e g g g C a f e	2	1	0	3
10/26	10月の夕食会	デイフロア	15	6	0	21
11/2.4	学芸大文化祭	学芸大学	10	5	0	15
11/4	ルネ小平・新舞踊	ルネ小平	2	1	0	3
11/6	調理レク	デイフロア	13	5	0	18
11/7	調理レク	デイフロア	19	6	0	25
11/14	外食会	平家の郷/橙や	19	7	0	26
11/20	紅葉狩	高尾山/山梨県大 石公園/河口湖木 ノ花美術館	22	10	0	32
11/28	11月のお誕生日外出	ガスト	1	1	0	2
11/30	11月の夕食会	デイフロア	11	6	0	17
12/11.13	12月のお誕生日外出	コメダ珈琲/e g g g C a f e	3	2	0	5
12/24	クリスマス会	デイフロア	26	8	0	34
12/28	12月の夕食会	デイフロア	14	7	0	21
12/30	忘年会	デイフロア	18	7	0	25
1/4.6.7.8.9.10	初詣	大國魂神社	38	23	0	61
1/11	鏡開き	デイフロア	19	6	0	25
1/17	新年会	デイフロア	22	8	8	38
1/25	1月の夕食会	デイフロア	16	7	0	23
2/3	節分会	デイフロア	22	8	0	30
2/14	調理レク	デイフロア	20	8	2	30
2/17	2月のお誕生日外出	コメダ珈琲	3	2	0	5
3/3	雛祭会	デイフロア	21	8	0	29
3/16	2月のお誕生日会	まりもビル応接 室	4	4	0	8
3/23.24.25.26. 27.28	お花見会	まりもビル屋上	38	18	0	56