

平成 28 年度
デイサービスセンター 亀天荘
事業報告書

平成 28 年度 デイサービスセンター亀天荘 事業報告書

(1) 基本方針

「尊重」「連携」「成長」を基本方針とし、要介護状態となった高齢者が可能な限り、自立した在宅生活を送れるよう支援します。また、ご利用者を人生の先輩として尊重し、ご家族が安心してご利用者を託せるように、社会との繋がり場の提供をします。

(運営方針)

- ① ご利用者及びご家族の在宅での生活を尊重し、心身機能と活動の維持・向上と社会参加の促進に努め、ご家族の介護負担の軽減を図ります。
- ② 地域との結び付きや職員のチームワークを大切にし、あらゆる場面において人と人との繋がりを意識して信頼関係を構築します。
- ③ 効率的かつ効果的に自分の役割を遂行しつつ、更なるスキルアップを図り、質の高い事業所への成長を目指します。

(重点目標)

- ① ご利用者の意思及び人格を尊重し、活動の充実を図り、居心地の良い場所を提供します。
 - サービス担当者会議や居宅訪問の際、アセスメントをしっかりと行い、ご利用者の興味があることや好きなことを知るにより、レクリエーション内容や余暇活動の充実を図りました。
- ② 行政や地域の保健・医療・保険サービスとの連携に努め、正しい情報を共有化する事で、安心・安全な介護サービスを提供します。
 - 申し送り帳の記入の徹底、営業日の朝礼や終礼にて職員間の情報交換をしっかりと行うことにより、迅速な情報交換に努めました。また、介護支援専門員やご家族との情報交換にも力を入れて取り組みました。
- ③ 職員ひとり一人が自己研鑽を怠らず、専門知識や技術の習得をし、質の向上に努めます。
 - 職員ひとり一人の担当や役割を明確し、処遇の統一を図りました。
- ④ 地域との関わりを大切にし、気軽に訪問していただける事業所を目指します。
 - ボランティアや慰問の依頼があった際には、積極的に受け入れを行いました。また、小学生との交流も行いました。その他、外出行事を積極的に企画し、地域の方との交流の輪を広げることが出来るように努めました。
- ⑤ よりよいサービスを提供するため、内部研修や外部研修に積極的に参加し、正しい介護知識や技術の向上を図ります。
 - 外部研修の機会がある際には、積極的に職員を派遣し、学びの場を提供しま

した。また、職員会議の際には外部講師を招いた研修会、テーマに添った勉強会、外部研修を終えての報告会を行い、職員ひとり一人の介護技術と知識の向上を図りました。

(2) 利用者に対するサービス

● 送迎

送迎時間や送迎車など、可能な限り、ご利用者及びご家族の要望に添うよう時間の調整をし、ベッド移乗の必要な方は二人対応にて実施しました。また、送り出しのご家族やヘルパーとの連携を強化し、情報交換を密に行うことにより、ご利用者の状態の変化に対応できるよう努めました。

● 入浴

入浴を楽しみにデイサービスを利用される方が多いため、ご利用者の要望に合わせて個浴や特浴に対応し、安全性を重視した介助を行いました。

また、会話できる場所に位置づけし、コミュニケーションを大切に行い、自立に向けた介助を行いました。体調不良などにより、入浴ができない方には清拭にて対応しました。

● 排泄

不快感の軽減を図るために来荘時と帰る前のトイレ誘導を必ず行い、その他の時間帯についても、必要に応じて、声かけや誘導を行っています。また、自立支援として、出来ることはご本人に行なってもらっています。ベッド上での排泄交換では、お湯で清拭を行いました。

● 機能訓練

ご利用者全員を対象とし、機能訓練指導員が計画を立て、個々に合った訓練を実施し、評価を行っております。居宅訪問では在宅での生活の把握に努め、アセスメントをしっかりと行い残存能力の向上に努めました。タオルたたみ、テーブル拭きやカラオケの率先など、ご利用者ひとり一人に役割を持っていただき、活性化に繋げました。

● レクリエーション

集団レクリエーションでは、目的を明確にし、機能訓練を兼ねたメニューを考えて行いました。クラフトでは手作業、脳トレ、ゲームなど個々のレベルに合った活動を工夫しました。手作業で作った作品については、ご利用者に持って帰って頂きました。

● 健康管理

バイタルサインの異常値を示す方は、直ちに看護師へ報告を行い、迅速に処置、対応することを心がけました。また、必要に応じて、生活相談員がご家族や介護支援専門員へ連絡し、密に連携をとるよう努めました。さらに、その後も経過観察を行い、ご家族の要望に添った対応を実施しました。

- 感染対策、衛生管理

外部からのご利用者の受け入れ施設であることを常に意識し、また職員が感染源とならないよう、外出後、食事前、介助後、送迎後の手洗いうがいを励行しました。

また、看護師が中心となって、職員同士がマスクの着け忘れや消毒忘れを注意し合うように努めました。

- 行事

毎月、季節ごとの外出や、季節を感じる催し物を企画し、実施しました。企画書を職員全てに理解できるようにしました。報告書を次回の行事に活かせるように充実させました。

- 防火・防災対策

10月に、消防署の立ち合いのもと、特養と合同でご利用者の避難誘導を行いました。3月には、消防署の立ち合いのもと、デイのみでの避難訓練を実施しました。また、合わせて消火器の使用方法について、消防署より指導を受けました。





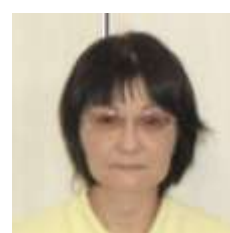
1. 事業所

① 概要

事業所名	デイサービスセンター亀天荘		
事業所種別	通所介護		
事業所住所	西条市大野190番地1		
管理者職名	管理者 飯尾 貴文		
職員数	男性	女性	総数
	4	10	14

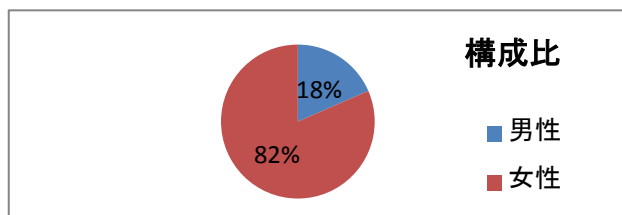
(平成29年3月31日現在)

②職員紹介



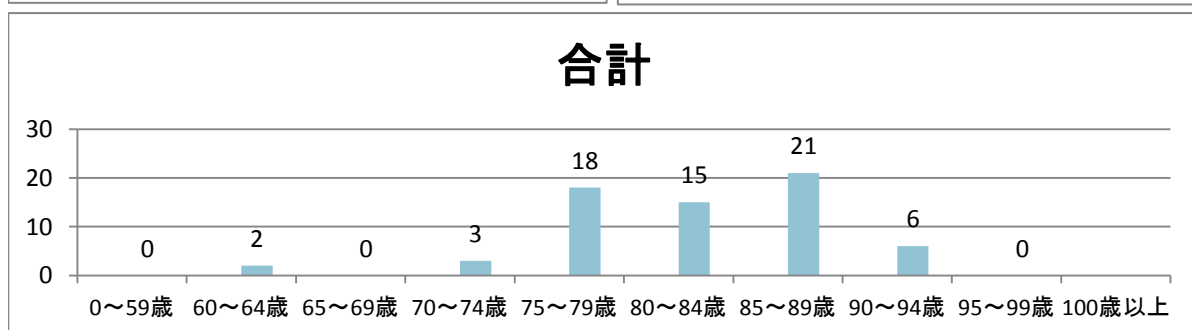
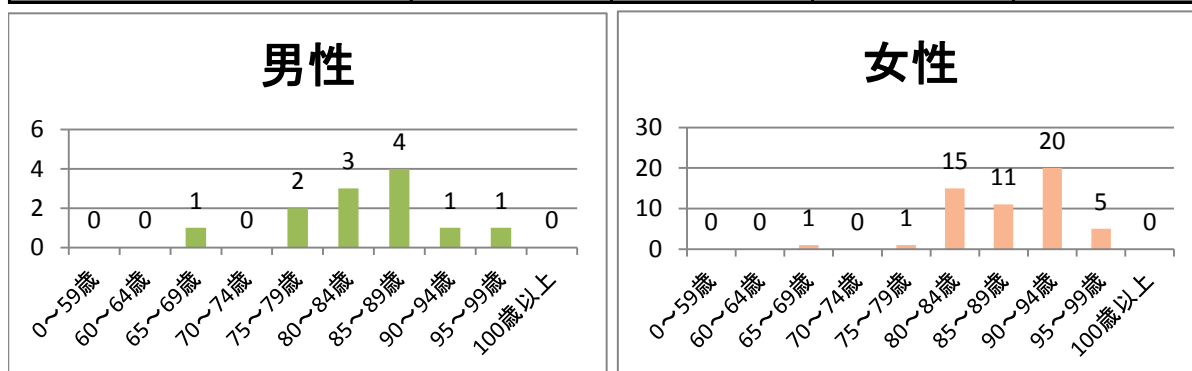
2. 定員及び現在人員(平成29年3月31日現在)

定員(名)	現在人員(名)	性別	
		男性	女性
35	65	12	53



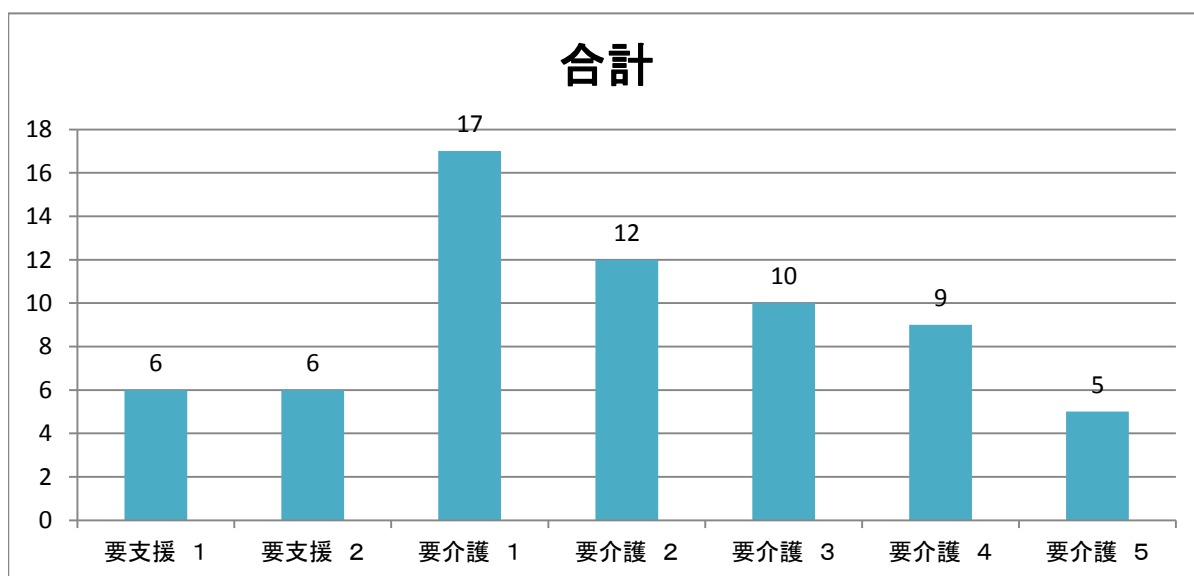
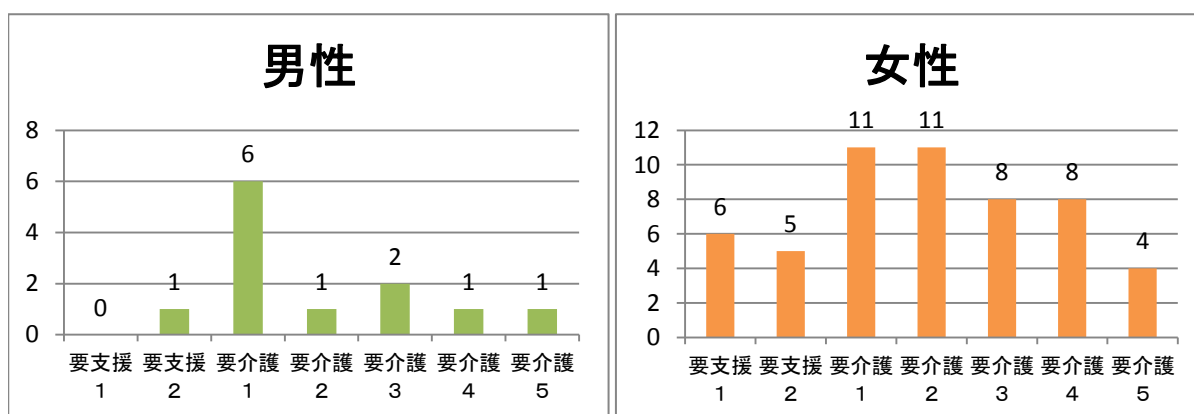
3. 年齢別人員

	男性(名)	女性(名)	合計人数と構成比	
			人数(名)	構成比(%)
0～59歳	0	0	0	0%
60～64歳	0	0	0	0%
65～69歳	1	1	2	3.08%
70～74歳	0	0	0	0%
75～79歳	2	1	3	4.62%
80～84歳	3	15	18	27.69%
85～89歳	4	11	15	23.08%
90～94歳	1	20	21	32.31%
95～99歳	1	5	6	9.23%
100歳以上	0	0	0	0%
合計	12	52	65	100%
	最高年齢	最低年齢	平均年齢	男女平均年齢
男性	95	68	82.5	
女性	99	66	87.5	85.0



4. 平均介護度別人員

	男性(名)	女性(名)	合計	
			人数(名)	構成比(%)
要支援 1	0	6	6	9.2
要支援 2	1	5	6	9.2
要介護 1	6	11	17	26.2
要介護 2	1	11	12	18.5
要介護 3	2	8	10	15.4
要介護 4	1	8	9	13.8
要介護 5	1	4	5	7.7
合計	12	53	65	100.0
平均介護度	2.1	2.2	2.15	



5. 研修実施状況

【内部研修】

実施日	研修内容	研修講師	出席者数(名)
4月29日	個別機能訓練計画書作成について	塩崎真由美	15
5月27日	運転の心得	西条西警察署荒井様	14
6月24日	食中毒について	濱岡美香	13
7月29日	認知症を理解する	仲渡麻美子	14
8月26日	衛生的手洗い	よんやく濱中様	12
9月30日	疥癬について	津島美由紀	10
10月28日	高齢者虐待について	吉田ひとみ	11
11月25日	介護技術について	渡部奈々美	9
12月30日	感染症(ノロウイルスとインフルエンザ)について	青井貴和代	12
1月27日	自事業所での課題と改善策について	越智将貴	12
2月24日	守秘義務とプライバシーについて	小泉徳二・吉田ひとみ	12
3月25日	介護記録と評価について	越智将貴	12

【外部研修】

実施日	研修種類	研修内容	出席者職種
5月20日	講義	より良い関係を築くために	介護員
6月27日	講義	デイサービス直接処遇職員研修会	介護員
7月30日	講義	第1回デイサービスセンター職員研修会	看護師
10月28日	講義	介護予防・日常生活支援総合事業移行に係る説明会	生活相談員
11月5日	講義	デイサービス直接処遇職員研修会	介護員
11月22日	講義	デイサービス管理者研修会	管理者
12月15日	講義	平成28年度第4回在宅介護テーマ別講習会	介護員
1月21日	講義	平成28年度第2回デイサービスセンター職員研修会	生活相談員

6. 行事及び慰問受け入れ状況

【行事・クラブ活動】

実施月	指導援助者	内容	参加者数
4月	デイ職員	桜ドライブ	1日10～20名程度
5月	デイ職員	藤ドライブ	1日10～20名程度
6月	デイ職員	あじさいドライブ	1日10～20名程度
7月	デイ職員	盆踊り大会	25名程度
9月	デイ職員	敬老会	1日25名程度
		消防・避難訓練	25名程度
10月	デイ職員	運動会	1日25名程度
11月	デイ職員	紅葉ドライブ、文化祭展示会	1日10～20名程度
12月	デイ職員	クリスマス会	1日25名程度
1月	デイ職員	初詣	1日10～20名程度
2月	デイ職員	豆まき、梅ドライブ	1日10～20名程度
3月	デイ職員	消防・避難訓練	25名程度

【地域交流・ボランティア受け入れ状況】

実施月	団体名	内容	参加者数(名)
10月	Pretty Wave	オカリナ演奏会	20
10月	大野子供神輿・獅子舞	子供神輿・獅子舞披露	20
10月	庄内小学校 河北会館コーラス交流会	コーラス	21



7. 苦情受付・解決処理状況

【苦情受付】

日付	法人との関係	内容
4月10日	ご利用者本人	<p>・内容 ホールにいた職員より、「お風呂に来て」と言われ、お風呂場前にて待っていた。すると、更衣担当職員が、後から来たご利用者を先に入れてしまった。</p> <p>・解決策 ①整髪担当と更衣担当が連携を取り、誘導する。 ②お風呂場前にて、長い間待たせないように気をつけて、順番が前後する時には、先に待っているご利用者に了解を得てから、入って頂く。</p> <p>・結果 翌週、利用された際、入浴時の対応について、該当ご利用者から、確認を行なう。該当ご利用者からは、「問題なかった」との返事を頂く。</p>
4月23日	ご利用者本人	<p>・内容 送迎(お迎え時)、該当ご利用者に乗って頂いた後、そのまま他のご利用者をお迎えに行ったが、そのご利用者の準備に時間がかかり、約10分車内にて待って頂いた。その為、来荘後、ご本人より「しんどかった」との話が合った。</p> <p>・解決策 ご本人をお迎えに行った後、一度、デイサービスへお送りし、他のご利用者をお迎え行くようにする。</p> <p>・結果 次回利用時には、軽使用にて単独でお迎えに行く。来荘後、ご本人に確認すると、「大丈夫よ」と言われる。</p>
7月9日	ご利用者本人	<p>・内容 ご本人より連絡あり。「エアコンの下に席がある為、足が冷えて、家に帰って、足をもんだりしながら、大変だった。席を変えて欲しい」との相談があった。</p> <p>・解決策 次回の利用時より、席の位置を変更する。</p> <p>・結果 次回の利用時に、生活相談員より、席の位置について確認を行なうと、「大丈夫」とのことであった。</p>
8月6日	ご利用者本人	<p>・内容 担当ケアマネより、「ご本人より相談があり、『職員より、バギーを使わなくて良い』と言われた」と相談があった。」との報告を受けた。生活相談員がご本人に確認すると、前回の利用時、女性職員がバギーを渡してくれたが、送迎に来た男性職員が「〇〇さんは足がしっかりしているから、今日からこれはいらんね」と言ってきたとのことであった。この件に対して、ご本人より、「バギーが使えないのであれば、自分のバギーを持って行こうとも考えた」とのことであった。</p> <p>・解決策 次回の利用時に、発言を行なった男性職員と所属長とご本人で話し合いを行ない、誤解を解く。</p> <p>・結果 話し合いの結果、納得される。</p>

日付	法人との関係	内容
8月11日	ご利用者の担当ケアマネ	<p>・内容 本日自宅へ訪問をした際、ご家族(五男様)より、「少し前にデイを利用して帰った際、本人の様子がおかしかった。その為、本人に確認すると、デイの職員に理事長の兄弟かどうかを聞かれたとのことであった。デイでは、理事長の兄弟とかではなく、一人の利用者として関わるべきではないか。本人に聞くのはどうかと怒り気味で言われた。」とのことであった。その際、ご家族はご本人に誰から聞いたかまでは確認していないとのことであった。</p> <p>・解決策 生活相談員より、次回利用時に、ご本人へ謝罪を行なう。また、ケアマネより連絡があった日の終礼と月末にある職員会議に所属長より全職員に対して、気をつけるように話を行なう。</p> <p>・結果 次回利用時より苦情はなくデイサービスを利用されている。</p>
9月7日	ご利用者本人	<p>・内容 本人より、「カラオケの時間に歌を唄いたかったが、職員が誰も声をかけてくれなかった。その為、歌が唄えなかった」とのことであった。自席にて、他のご利用者が唄っている様子を見学されていた。</p> <p>・解決策 生活相談員より、次回利用時に、ご本人へご迷惑をかけたことに対して、謝罪を行なう。</p> <p>・結果 次回利用時には、職員の声掛けに対して、数曲唄われる。</p>
9月21日	ご利用者本人	<p>・内容 送迎時、ご本人より、「車に乗った後、次に乗る方の所で時間がかかり、20分以上待たされた」との話があった。</p> <p>・解決策 ご本人と次に送迎の方の送迎車を分けて対応を行なう。</p> <p>・結果 次回利用時から、問題なく、利用されている。</p>
11月20日	ご利用者本人	<p>・内容 ご本人より、「デイ利用後の帰りの送迎時、自宅前まで送ることになっているが、車の通るルートについて、起伏が大きいことと、カーブのスピードが速いことで、同乗者から、文句が聞こえた。」とのことであった。</p> <p>・解決策 送迎を担当する職員に、それぞれの送迎ルートを確認し、起伏の少ないルートを統一してお送りすることとする。</p> <p>・結果 次回利用時より、問題なく、利用される。</p>
11月23日	ご利用者のご家族	<p>・内容 デイ利用の為、公用車7番で迎えに行き、他のご利用者が助手席に座られている為、後部座席へ座って頂こうとした。その際、後部座席が狭く、座りにくかった為、ご家族が踏み台を持って来て下さった。踏み台を使用し、職員介助にて乗車することが出来たが、ご家族より「もう少し広い車(乗りやすい車)はないんかいね」と言われた。</p> <p>・解決策 その日の帰りの送迎より、公用車21番の助手席にて対応を行なう。</p> <p>・結果 公用車21番に乗り込む際、手を添える程度の介助で乗り込むことが出来ており、乗り降りがスムーズに行えるようになった。</p>

日付	法人との関係	内容
1月14日	ご利用者のご家族	<p>・内容 9:30頃、ご家族より「迎えが遅い」との連絡あり。担当送迎の職員に帰荘後、確認を行なうと、ご本人のお迎えを忘れており、次のご利用者のお迎えに行き、引き返したとのこと。</p> <p>・解決策 生活相談員より、ご家族へ連絡し、謝罪を行なう。その後、その日の終礼で対策を話し合い、以下の点について、職員全員で気をつける。 ①ご利用者が送迎車に乗車した後は、次にどのご利用者のお迎えに行くのか、送迎板を確認する。 ②送迎の順番を間違えた際には、自己判断せず、一度、上司へ相談をする。</p> <p>・結果 今後、同じことが起こらないように、ヒヤリハット報告書にも記入し、全職員が閲覧できるようにした。</p>
1月17日	ご利用者本人	<p>・内容 迎えに行った際、ご家族より、「先週送ってくれた職員の態度が悪かった。私も10年ぐらいデイを利用しているが、こんなことは初めてだ」という発言があった。ご家族より詳しい話を聞く為、生活相談員が訪問を行なう。その際、ご家族より、「本人を車椅子からベッドへ移る際、本人が痛いと言うが、ほとんどの職員は「大丈夫」とか、「ごめんね」と言いながら、移してくれる。でも、前回帰りに送ってきた若い男性職員は、本人が痛いと言っているのに、「痛いのはわかっている」と言ってきた。こんな言い方をする人は初めてである。きちんと注意して直してほしい」とのことであった。</p> <p>・解決策 該当職員を呼び、話を聞く。該当職員からは、「言ってしまったかもしれない」とのことであり、指導を行なう。また、ご家族に対しては、謝罪を行なう。</p> <p>・結果 該当職員からは、「今後、気をつけます」と反省みられる。また、ご家族からは、「きちんと注意してくれたらいいから」と言って下さる。</p>
1月19日	ご利用者の担当ケアマネ	<p>・内容 ご家族より連絡があり、「昨日の送り送迎時に車椅子からベッドへ移乗した際、「プチ」と音がした。オムツが出来ない状態で、救急車を呼ばないといけないかもしれない」とのことであった。昨日の送迎時のことを確認してほしいとのことであった。その後、昨日対応した職員に確認すると、「移乗時、本人は右足が痛いと言ったが、音はしなかった」とのことであった。再度、担当ケアマネに連絡を行なうと、「折れてはいないが、右の筋を痛めたのではないか。今はロキソニンテープと痛み止めを手配した。本人が「折れた」と言ったのに、職員は「また来週ね」と言って帰った。娘様のご立腹なので、謝罪をした方が良くはないか」とのことであった。</p> <p>・解決策 所属長に状況説明をした後、所属長と生活相談員と昨日対応した職員で本人宅を訪問し、自宅におられたご本人とご家族に対して、内容確認と謝罪を行なう。また、その後も、定期的に、所属長と生活相談員が訪問し、様子確認を行なう。</p> <p>・結果 ご本人とご家族より、「安静にして様子をみます」とのことであった。</p>

日付	法人との関係	内容
2月10日	ご利用者のご家族	<p>・内容 以下の点についてご家族より、連絡があり、対応した所属長が謝罪を行なう。</p> <p>①前回の利用時に、職員より「鍵がない」との事で連絡を頂いたが、以前から、本人用のバッグに自宅の鍵は入っている。</p> <p>②前々回の利用時に、パットが入ってなくて、失禁していた。</p> <p>③お迎え時、車椅子を持って来ていなくて、大変だった。お迎え時には、車椅子を持って来て頂く様になっていると思う。申し送りをきちんとしてほしい。</p> <p>・解決策 新しい職員など、他の職員へ説明する際には、細かい内容まで説明を行なう。また、申し送りを必ず確認し、分からない点があれば、他の職員へ確認をする。</p>



行事風景



藤見ドライブ



紅葉ドライブ



かき氷パーティー



クリスマス会



敬老会



慰問(オカリナ演奏会)



観梅ドライブ



慰問(獅子舞)