

2019 年度  
事業報告書

社会福祉法人 千鳥会



## 目 次

法人本部	4～8
特別養護老人ホーム 千鳥会ゴールド	9～13
津名デイサービスセンター	13～14
千鳥会居宅介護支援事業	14～15
千鳥会在宅介護支援センター	15
家族介護教室・家族介護者交流事業	15～16
地域支援事業 (高齢者住宅等安心確保事業・ふれあいの集い ちどり・配食サービス・介護相談窓口)	16～17
特別養護老人ホーム ゆうらぎ	17～18
ゆうらぎデイサービスセンター	18
ゆうらぎ訪問介護ステーション	19
養護老人ホーム 北淡荘	19
地域密着型特別養護老人ホームほほえみ	19～20
千鳥会デイサービスセンターほほえみ	20～21
小規模多機能型居宅介護事業所ほほえみ	21
ちびっこランド ちどり	21～22
グループホーム しおさい	22
しおさいデイサービスセンター	22
小規模多機能型居宅介護事業所 ぬくもり	22
佐野デイサービスセンター	22～23
千鳥会福祉用具貸与事業所	23

2019年度 事業報告書 社会福祉法人 千鳥会

1. 評議員会・理事会報告

	開催日	開催場所	出席者数/定数	議 題	欠席者氏名	監事出席の有無 出席者氏名
理事会	2019年6月3日	千鳥会 法人本部	5/6	①2018年度 社会福祉法人 千鳥会 事業報告の件 ②2018年度 社会福祉法人 千鳥会 決算報告の件 ③2018年度 社会福祉法人 千鳥会 監事監査報告の件 ④社会福祉充実残高の算定について ⑤ちびっこランド（保育事業）移転の件 ⑥役員構成の件 ⑦定時評議員会開催について	高野さち	宮尾慶子 船越洋子
評議員会	2019年6月24日	千鳥会 法人本部	8/8	①2018年度 社会福祉法人 千鳥会 事業報告の件 ②2018年度 社会福祉法人 千鳥会 決算報告の件 ③2018年度 社会福祉法人 千鳥会 監事監査報告の件 ④社会福祉充実残高の算定について ⑤ちびっこランド（保育事業）移転の件 ⑥役員構成の件	なし	宮尾慶子 船越洋子
理事会	2019年6月24日	千鳥会 法人本部	6/6	① 社会福祉法人千鳥会 理事長選任・業務執行理事選任について	なし	宮尾慶子 船越洋子
理事会	2019年8月5日	しづのお だまき館	6/6	① 入札予定価格の決定	なし	宮尾慶子 船越洋子
評議員会	2019年8月5日	しづのお だまき館	8/8	① 入札予定価格の決定	なし	宮尾慶子 船越洋子
理事会	2019年8月5日	しづのお だまき館	6/6	① 落札業者決定の件 ② 職員異動の件	なし	宮尾慶子 船越洋子
評議員会	2019年8月5日	しづのお だまき館	8/8	① 落札業者決定の件 ② 職員異動の件	なし	宮尾慶子 船越洋子
理事会	2019年12月23日	千鳥会 法人本部	6/6	① 2019年度 社会福祉法人 千鳥会 補正予算の件 ② ちびっこランド（保育事業）進捗状況の件 ③ ブロック塀改修工事の件 ④ ゆうらぎ・北淡荘空調設備エネルギー更新工事 の件	なし	宮尾慶子 船越洋子
理事会	2020年3月30日	千鳥会 法人本部	6/6	① 2020年度社会福祉法人千鳥会事業計画の件 ② 2020年度社会福祉法人千鳥会予算の件 ③ 諸規定変更の件 ⑤ ちびっこランドちどり進捗状況の件 ⑥ その他	なし	宮尾慶子 船越洋子

## 2. スキルアップ研修

研修対象職種	講師名	研修内容	実施日	参加人数
全職員	兵庫県警察 淡路警察署 生活安全課 田中様	防犯（不審者侵入対策）研修	2019年7月11日（木）	40名
			2019年9月11日（木）	14名
			2019年9月24日（火）	34名
			2019年10月1日（火）	30名
			2019年10月10日（木）	12名
			2019年10月24日（木）	39名
			2019年11月14日（木）	23名
全職員	神戸地方気象台 次長 溝本様	地震・津波研修	2019年8月21日（水）	36名
			2019年9月5日（木）	36名
			2019年9月12日（木）	34名

## 3. 職員福利厚生

実施内容	実施日	実施種目／実施場所		参加人数
職員福利厚生事業	2019年9月23日（月）	バレーボール	神戸ワールド記念ホール	9名
	2019年9月20日（金）	BBQ	佐野デイサービスセンター（雨天決行）	42名
職員親睦会（ほほえみ）	2019年4月26日（金）	「長松旅館」		44名
職員親睦会（佐野デイ）	2019年5月11日（金）	「津名ハイツ」		7名
職員親睦会（ゴールド）	2019年5月17日（金）	「タイヨー珈琲」		47名
職員親睦会（しおさい）	2019年5月21日（火）	「魚姫」		14名
職員親睦会（ぬくもり）	2019年5月24日（金）	「魚姫」		9名
職員親睦会 （ゆうらぎ・北淡荘）	2019年5月24日（金）	「魚繁」		66名
忘年会（ゴールド）	2019年12月13日（金）	「きとら 津名店」		48名
新年会（ぬくもり）	2020年1月10日（金）	「きとら 津名店」		9名
新年会 （ゆうらぎ・北淡荘）	2020年1月17日（金）	「北淡震災記念公園 レストランさくら」		63名
新年会（佐野デイ）	2020年1月31日（金）	「味心 晶」		9名
新年会（しおさい）	2020年2月26日（水）	「鼓や」		15名
職員健康診断 （前期・後期）	2019年4月～5月	ゆうらぎ・北淡荘		35名
	2019年5月～6月	ゴールド・しおさい・ぬくもり・佐野デイ		95名
	2019年8月	ほほえみ		54名
	2019年11月	ゆうらぎ・北淡荘・本部		103名
	2019年11月～12月	ゴールド・しおさい・ぬくもり		36名
	2020年2月	ほほえみ		22名

職員腰痛検査 (前期・後期)	2019年8月	ほほえみ	45名
	2019年8月～9月	ゴールド・ゆうらぎ・北淡荘・しおさい・ぬくもり・佐野デイ	165名
	2020年2月	ほほえみ	48名
	2020年2月～3月	ゴールド・ゆうらぎ・北淡荘・しおさい・ぬくもり・佐野デイ	160名
インフルエンザ 予防接種	2019年10月～11月	ゆうらぎ・北淡荘	101名
	2019年11月	ゴールド・しおさい・ぬくもり・佐野デイ・ほほえみ・本部	165名
職員面談	5～6月、10～11月	全事業所	全職員

#### 4. 入社式（入職者）・退職者

入社式	新入職員数
2019年4月1日	6名
2019年6月10日	9名
2019年8月1日	2名
2019年10月1日	2名
合計	19名

月	退職職員数
4月	2名
5月	2名
6月	3名
7月	5名
9月	2名
10月	4名
12月	3名
1月	2名
2月	1名
3月	9名
合計	33名

#### 5. 産前産後休業・育児休業・復帰後短時間勤務取得者数

産前産後休業	1名
育児休業	2名
短時間勤務	1名

#### 6. 職員奨励金・助成金

	事由	内容	件数
自己啓発支援	報奨金	介護福祉士	2件
自己啓発支援	報奨金	実務者研修修了	1件
自己啓発支援	報奨金	介護職員初任者研修課程	1件
自己啓発支援	報奨金	第二種衛生管理者	2件

公益事業・・・社会福祉事業以外の事業で、その事業を行う事が公益法人の事業となり得る社会福祉と関連する事業

事業内容		事業所名						
活動名	活動内容	ゴールド	ゆうらぎ 北淡荘	ほほえみ	しおさい	ぬくもり	佐野デイ	ちびっ こ ランド
社会福祉法人減免制度	低所得で生計が困難な方について、介護保険サービスの提供を行う社会福祉法人等が、その社会的な役割にかんがみ、利用者負担を軽減することにより、介護保険サービスの利用促進を図ることを目的とする。	○	○	○				
介護予防教室	早い段階から高齢者ができる限り自立した生活を送れるように支援することにより、要支援や要介護状態の予防やその重度化の予防と改善を図る。	○	○					
介護技術講習会	要介護・要支援状態になっても出来る限り在宅で安心して暮らし続ける為には介護保険サービスを利用する事に加え、家族の介護力を高める事も重要である事から、外部向けの技術研修を実施し、家族介護力の向上を目的とする。	○		○				
認知症予防教室	認知症の早期発見・重症化予防および要支援、要介護状態になることを防ぐこと、認知症について正しく理解し、自宅でも継続して取り組める予防方法を周知することで、参加者がいきいきと自立した生活を送れることを目的とする。	○		○				
福祉体験学習事業受入	夏休み中に福祉施設での仕事の様子の見学、体験をしたり、高齢者や障がい者と触れ合うことで、思いやりの心を育てるとともに、福祉に関わる仕事を身近に感じ、興味を持ってもらう。	○	○	○	○	○	○	○
認知症サポーター養成研修 (委託事業)	認知症高齢者をサポートする住民を養成する事を目的に、千鳥会在宅介護支援センターとして委託を受けて実施する。	○	○					
地域サポート型施設 (兵庫LSA又見守り活動)	高齢者の在宅生活を支援するため、生活援助員(LSA)等を配置して地域住民を対象に24時間体制の見守り等を行う。	○	○	○				

地域公益活動・・・社会福祉事業や公益事業のうち公的制度の給付対象外のもの（公的制度の給付対象となっていないもの）

事業内容		事業所名						
活動名	活動内容	ゴールド	ゆうらぎ 北淡荘	ほほえみ	しおさい	ぬくもり	佐野デイ	ちびっ こ ランド
学生の実習生の受入れ	高校・短大・専門・大学の学生が履修するカリキュラムの中での実習の受け入れを行い、福祉学習の充実を図る。	○	○	○	○	○	○	
職場体験 (トライやるウィーク)	ボランティアや福祉体験を共有する取り組みや、「トライやる」アクションでの社会福祉施設等における介護等の体験により、福祉学習の充実を図る。	○	○		○	○		
祭り地域交流 (春・夏・秋)	地域交流の一環として、季節のお祭り行事を通じて地域住民を招待し、ご利用者、スタッフ共に地域との交流を図る。	○	○	○	○		○	
各種ボランティア(慰問等) の受け入れ	施設への慰問を通じて、外部ボランティアとご利用者との交流を図る。	○	○	○	○	○	○	○
いきいき100歳体操	地域住民の健康増進を目的としていきいき100歳体操の実施場所として、無料で施設を開放。		○	○			○	
訪問サービス (介護保険外事業)	低所得者を対象に、介護保険サービス以外で低額で訪問サービスを実施。		○					
ゴミ出しサービス	安否確認を兼ねて自宅を訪問し、ゴミの廃棄のお手伝いを行う。	○	○	○				
ふれあいの集い	要介護認定の自立者を対象に、介護予防を目的として低額でデイサービス実施	○						
認知症サポーター養成研修	認知症高齢者をサポートする住民を養成する事を目的に、淡路市地域包括支援センターの委託(無料)を受けて受講者にも無料で実施。	○		○				
配食サービス	高齢者向けの弁当を低額で自宅に配達するサービスで、対象は、一人暮らしの高齢者や高齢者世帯とする。	○	○	○				
一時預かり保育	児童を一時的に預かることで、安心して子育てができる環境を整備し、もって児童の福祉の向上を図ることを目的とする。							○
デイサービス (夕食サービス)	夕食を食されてから帰宅したいご利用者の希望に応じて、食費のみ頂いて送迎は無料で行うサービス。		○	○				
プルタブ回収	空き缶散乱公害がなくなり、回収したプルタブが一定量蓄積されると車椅子が製造できるという利点を活かし、福祉団体への寄贈を目	○	○	○	○	○	○	○

	的に、三洋電気洲本工場OB団体「洋友会」を通じてボランティア活動を実施。								
使用済み切手収集	使用済み切手の収集を行い、団体を通じてアジアやアフリカの保健医療事情の向上のため役立てる事を目的として実施。	○	○	○	○	○	○	○	○
エコキャップ運動	ペットボトルのキャップの収集を行い、社会福祉協議会、NPO法人を通じて発展途上国の医療支援に貢献する事を目的として実施。	○	○	○	○	○	○	○	○
宅配サービス	事業所から業者に商品を集計した書類をファックスし、1～2日後にご利用者自宅に届くというシステム。重たい品物、大きな品物でも購入することができ、ご利用者の買い物難民救済に役立てる。	○	○	○					
ケアローソン (介護相談窓口)	高齢化や健康意識の高まりを受け、社会の変化に対応した次世代コンビニモデルの構築に取り組む。通常のコンビニ機能に加え、ケアマネジャーなどの相談員が駐在する介護相談窓口や、地域の方の交流の場として活用できるサロンスペースも店内に併設している。	○	○	○					
ギャラリー展示	地域の方等の作品を展示する。	○	○	○					
日本財団自動販売機設置	飲料1本につき10円を社会貢献プロジェクトに寄付する。	○	○	○					
寄っていかんか千鳥	ご利用者が作った作品を、誰かが買ってくれることで、ご利用者に自身の価値・存在を感じ、認めてもらうために実施。また、その中で世代間交流や地域とのつながりを持ち、地域の方の集いの場所にする。	○							
中学校出前授業	介護の魅力、必要性、社会情勢等、介護の現場を知ってもらう目的として実施。	○	○	○					
高校福祉授業	福祉についての理解を深める為に、「認知症サポーター養成講座」等を実施。	○							

## 7. 情報公表サービス受審

### ■ 第三者評価

しおさい しおさいデイ	2020年3月24日
----------------	------------

### ■ サービス評価（淡路市提出日）

ぬくもり	2020年2月21日
小規模ほほえみ	2020年2月21日

### ■ 指導監査

ほほえみ・デイほほえみ	2020年1月16日
本部	2020年2月20日
ちびっこランドちどり	2020年2月26日

## 8. 総括

この度の社会福祉法人の改正に沿って、社会福祉法人としての「公益性」を発揮し、使命を果たし、その存在を理解していただくにはどのような運営が必要かを考えています。特に、「透明性」は危機管理の上でも重要であり、「情報公開」はリスクマネジメントの一つだと位置づけ、これからは「見える化」ではなく「見せる化」を意識した情報マネジメントが必要であります。

「公益性」に関しては、地域の生活課題や福祉ニーズの把握とその対応のためには、社会福祉法人の連携が必要で、点ではなく線としての対応が重要であります。

この度、新たに加えられた社会福祉法第24条第2項の意味は、「困っている人を見つけて手を差し伸べる(支援する)」ことが社会福祉法人の本業であると整理されています。

これからの社会福祉法人は、サービスを受けている人だけでなく、潜在している困っている人に対しても、ワンストップで受け止め、そのニーズに対応していくノウハウを確立していく必要があります。そのためには、各機関との「連携」や「ネットワーク化」は不可欠であると考えています。

## 特別養護老人ホーム 千鳥会ゴールド

### 2019 年度事業所総括

#### (1) 特養部総括

1-1. 1-2 教育訓練や研修の内容を充実させ、福祉の専門職としての意識、向上を目指し、職員の質の向上を図る。

→教育訓練の時間を1時間にしたことにより勉強会の内容が充実し、質の向上につながったと思われる、リハ職から介護技術の勉強会をしてもらい、職員の意識向上につながった。

2-1 家族や地域との関係を継続、促進できるよう、1年を通して地域のイベントに積極的に参加する、また施設の行事に家族や地域の方々が参加できるようイベントを計画する。

→5月に屋台フェスを開催。7月には恒例の夏祭りを地域の方と楽しむことが出来た。

8月には寄っていかんか千鳥を開催し、地域の方や小学生にも参加してもらい、1年を通し家族や地域の方々との関係を継続できた。

4-1 外部への情報発信を継続する（フェイスブック・おたより・ひなた新聞・実践発表など）。寄っていかんか〜！千鳥を定着し、利用者の社会参加、地域との関係性の強化を行い地域貢献を行う。

→情報発信については職員の意識も高まってきており、フェイスブックや広報誌を上手く活用できている。感染時期以外には毎月おひさまカフェに参加したり、小学生に来施してもらったりと地域との関わりをより密にできたと思われる。

5-1 出前授業、介護技術講習会、トライやる等で福祉の仕事、魅力を伝え福祉教育に取り組む。

→出前授業、介護技術講習会で福祉の魅力を伝えられたが、トライやるは希望者がおらず残念でした。小学生との関係が少しずつ構築されてきているので、今後も継続していきたい。

6-1. 7-1 仕事や業務についての理解、社会のモラル、常識ある接遇（あいさつ、言葉遣い、整理整頓、掃除など）の社会教育に取り組み、職員の意識向上、働きやすい職場環境に努める。

→勉強会に職業倫理の内容を取り入れた。また高齢者虐待防止委員会、認知症ケア、接遇を1つの委員会にしより内容を充実させたことで、意識向上に繋がっている。

7-2 指導者としての資質を向上し、リーダー育成に努める。

→リーダー会議や面談を通じリーダーとしての資質向上に努めた。

8-1 コスト削減をしっかりと意識し、稼働率を安定させ収益確保に努める。

→生活相談員、介護現場との良好な関係を築くことで安定した稼働率に繋がった。コスト削減の意識も各ユニットリーダーが他職員と上手く協力しながら行えた。

#### (2) 事務職員総括

1-2・6-1・7-1 勉強会や研修会への参加、自己啓発に努め、知識を付けスキル向上を行う事で事務職として質を上げ、利用者・家族・外部・内部が満足出来るサービス向上を目指し、業務を円滑に行い、職員にとってより働きやすい環境作りに努める。

→勉強会や研修に参加し事務職員のスキルアップ向上に努めると共に、自己啓発にも努めスキルアップが図られた。

3-1 地域にどのような支援が必要か、何が求められているか、行政の動き等の情報の収集・共有に努める

→法人内の勉強会に参加しインターネット等を活用し資料を読み情報収集に努めた。

3-2 社会福祉法人の職員として意識を持ち、地域の拠点となる活動を協力して行う

→寄っていかんか千鳥・夏祭り等を通じて協力出来た。

4-1・5-1 積極的、迅速な情報開示に努め、リアルタイムに千鳥会の良さをアピール出来るシステム作り

→フェイスブックは迅速に更新を行った。

7-2 事務の一通りの業務を各々が行えるよう業務の見直しを行う

→事務の業務が各々出来るよう、業務の見直しを来年度も継続して行う。

8-1 安定した施設運営に向け各部署と連携し、介護報酬改定に向け適正な予算管理、執行、支出を最小限に抑える工夫（経費削減）に取り組み、啓発に努める業務の効率化、見直し、改善を行い迅速かつ適正な業務執行に努める

→毎月、資金収支計算書を課長・主任・所属長へ配布し確認をもらうことで予算に対して現状把握、情報の共有を行った。支出については、マイナスとならないよう補正予算を組み適正な管理に努めた。継続的な経費削減として、各々が必要に応じコピー用紙の裏紙を活用したり、電気や空調設備の適正温度や消し忘れにも注意し経費削減に努めました。

#### (3) 生活相談員総括

1-1. 7-1 職業倫理、外部講師の活用や実践を取り入れた教育訓練の年間計画を立案し、職員の質の向上を目指す。サービスの質の向上に関しては、ミーティングや会議にて他職種との情報共有を密にする。

→介護主任と協力し教育訓練の年間計画に外部講師の活用や実践を取り入れ実行できた。

2-1 夏祭り、寄っていかんか〜千鳥！など地域との繋がりを感じられるような内容を企画・実行していく。

→多くの地域の住民に参加して頂き、事故なく終えることができた。

4-1. フェイスブック・おたより・ひなた新聞での情報発信、家族会での施設での取り組みの発表をする機会を設け、ご家族にアピールする。

→ごーるどニュース、フェイスブックでの情報発信にて施設の取り組みをアピールできた。

5-1. 介護技術講習会や出前授業にて福祉の魅力を伝えていく。

→介護技術講習会や出前授業にて福祉の魅力を伝えた。

6-1. 他職種と連携を図り、改修工事や福祉用具の導入等ハード面の充実を図り、職員の働きやすい環境作りに努める。

→なのはなフロアのエアコンの増設工事や車椅子等の福祉用具の導入を行った。

7-2. 委員会メンバーの構成に関して、正規職員を委員長に任命することで責任を持たし、自覚を促す。

→正規職員を委員長に任命したが、一部スケジュール管理等ができていない職員がいたので、進捗状況を確認していくことが必要。

8-1. 法令順守に則った加算の算定、体制作りを行う。稼働率に関しては総稼働率 99% (60 床計算) を目指す。

→加算については個別機能訓練加算Ⅱを R1 年 10 月より算定実施。稼働率については長期入所者の入退所や入院日数が多く稼働率が安定せず未達成。

#### (4) 介護支援専門員総括

1-1、1-2 勉強会の講師や研修に参加することで、専門職としての意識向上を目指し、また他職員と協同してサービスの質の向上を図る。

→淡路ブロックケアプラン研修のチューターを初めてさせて頂き、様々な意向を聞く

事でプラン作成時の意識向上につながった。他職種との共同では、重点を置くポイントが違う事でまとめる事が困難な事もあり、今後の課題。

2-1 家族だけでなく知人や地域との関係を継続できるように地域のイベントに参加したり、施設のイベント等に地域の方が参加しやすいように掛け等の広報活動をしていく。

→地域のイベントに参加、寄っていかんか〜千鳥にて交流を持っている。広報活動を今後も行っていく必要がある。

4-1 フェイスブック・おたより・ひなた新聞での情報発信を継続して行う事で、地域や家族へ千鳥会をアピールする。

→フェイスブックでの情報発信を継続して行えた。家族より色んな事を知れて良い、楽しそうであると意見もある。それ以外のお知らせの仕方を考えていきたい。

5-1 介護技術講習会等にて福祉の魅力を外部に伝えていく。

→津名高の介護技術講習会の講師を行い、重要な仕事である事をアピールできた。

6-1、7-1 常識のある接遇を心掛け、また業務の見直しや改善を行い、他職種との連携を密にし、働きやすい環境づくりに取り組む。

→業務の見直しを行い、業務を整理整頓する事で働きやすい環境にも注意して行えた。

他職種との連携では、ミーティングに参加する時間が取れない事も増えており、内容を確認し、情報共有ができるようにしている。

8-1 コスト削減を意識し、また収益に対しての意識向上に努める。

→加算が必要な利用者に対して、都度の説明は欠かさず行うようにしている。オムツ代等のコスト削減について提案し、介護職員との協力で実施可能な利用者に対して実施できた。

#### (5) 介護職員総括

##### 【たんぽぽユニット】

1-1・1-2 勉強会やユニット会議等に参加を促し個々の専門職としての意見交換を図り意識・質の向上を図る。

→ユニット会議の次第の細かな情報の入力を促し個々の利用者情報などを記入する事で全職員に情報の伝達・問題点などに視点をむける事ができ自発的に提案や実践する職員も増え質の向上を図れた。

2-1 利用者・家族との関りを密に行い施設での生活をどう過ごしたいか、過ごしてもらいたいかの情報を担当が把握し個々の利用者に応じた現少し先を見据えたケアの提案・充実を図る。イベントやレクの内容を利用者・家族共に興味を持ってもらえるよう工夫し計画する。

→担当職員を筆頭に家族が訪問された際に利用者の事について近況情報の提示や提案などを行い家族が利用者の先をどう考えているかなどの情報の聞き取りを実施。担当以外の職員が対応した際は担当職員に細かな情報を伝え職員の情報共有が図れた。またレクリエーション時の写真などをみてもらい施設での生活に理解や興味、安心を提供できた。

4-1 施設での行事やレク・地域でのイベントに参加を促し利用者の社会参加や地域貢献の強化。行事等での情報をフェイスブックやお便りを通じて情報発信を行う

→レクリエーション時の写真などを細やかにフェイスブックにあげ、情報の発信を行う。

5-1 福祉教育（トライやるウィーク・介護技術講習会）に取り組み福祉の仕事の魅力を伝える事に取り組む

→フェイスブックを通じて福祉の魅力を伝える事を実施した。

6-1・7-1 社会のモラル、常識ある接遇、(挨拶・言葉遣い・整理整頓・掃除) 心がけ、業務についての話し合い、フォローをする事、ミスや意見について注意し合える信頼関係を築き、また良い事を互いに見つけ合い仕事に対してのやりがいやモチベーションを上げ働きやすい環境を築く。

→常識ある接遇を意識してもらう為、リーダーを主に置き見直しや注意が必要な職員には、個々に伝達し意識してもらうよう実施。業務や利用者のケアに関して不足な部分については、互いに注意し合う事ができた。また情報の共有を図る為、なんでもノートを活用。文書ではわかりにくいことに関しては写真とコメントを使用し職員の技術の統一が図りやすいように実施できた。

8-1 ペーパーレスの活用を強化し仕事に対して効率を上げられる部分を職員間で話し合い、効率をあげることで作られる時間を利用者で過ごす時間に回しレクや行事などを増やし施設での生活を楽しく頂き利用したいと感じてもらえるよう努める。

→情報の共有を図る為に文書を作成したことでペーパーレスの部分強化するまでは至らなかった。業務は都度情報を共有し業務内容の見直しを実施し、ゆとりの時間を設ける事が出来た。ゆとりの時間を使用し設えなどの展示物を一緒に作成する・整容の時間を設けながら会話などの時間に繋げる事ができた。パットの見直し経費削減を意識し実施できた。

##### 【なのはなユニット】

1-11-2 教育訓練を充実させ、福祉の専門職としての意識・知識・サービスの質の向上を図る。

→ユニット会議に参加できるよう日時の調整を行い、参加率を増やし意見交換の充実を行った。職員の個々の力量を把握し、指導・アドバイスをを行うことが出来たことで、ユニット内全体で意識の改善が出来た。

2-1 長期入所者・短期入所者共に千鳥会ゴールドでどのように過ごしたいか、支援を求めているのかを見極め、楽しみを持った生活を送っても

らうよう努める。家族との連携や、他職種との情報交換を行い、状態変化やケアの変更に対応出来る力を養い日々のケアに繋げると共に個々のスキルアップを目指す。また、様々な外出行事・季節ごとの行事計画・個々の希望に応じたレクリエーションを行う。また、家族や、地域の方々が参加出来るよう計画する。

→アセスメント情報の把握を心掛け、変化についての対応も出来た。また、情報共有に努めることが出来、職員が情報を共有すること、観察力など個々の力量も向上することが出来た。レクリエーションは、日々の業務に追われてしまい、充実とまではいかなかった。

3-2.4-1 寄っていかんか千鳥や特養全体の行事・地域行事に参加し、地域との関係性の強化を行い、地域貢献を行う。外部への情報発信にも努める。

→特養の行事に実行委員中心にユニット全体で協力し行うことが出来た。

5-1 福祉教育（トライアルウィーク・介護技術講習会など小中高の福祉教育）に取り組み、福祉の仕事に関心や魅力をもってもらよう努める。

→外部へ発信する取り組みには参加する機会はあまりなかったが、新人教育の部分では目標を定め、目標値に達成することが出来た。

6-1.7-1 社会のモラル・常識ある接遇（挨拶・言葉遣い・整理整頓・掃除など）を心がけ、職員の意識の向上、働きやすい職場づくり、相互理解を深めるよう努める。

→接遇面では皆が気配り出来ていたが、時には認識不足からと感情的になり不適切な部分もありユニット内で十分反省した。今後、利用者・職員共に相互理解を深めることに努めていく。

8-1 職員一人一人がコスト削減を意識し、安定した稼働率・経費削減に努める。

→利用者の一人一人のパッドの調整を行い、コスト削減に努めた。パッドの値段表を掲示し、排泄表の変更を更新することに努めた。ショートステイの稼働率は、短期ショートの受け入れに努め、大勢の方々に利用してもらえることが出来た。

#### 【ひだまりユニット】

1-1 勉強会に参加し福祉の専門職としての視点を磨き、職員の質の向上を図る。→毎月行われている勉強会に率先して参加し福祉の専門職としての視点を磨くことができた。

2-1 利用者家族と積極的にコミュニケーションをとる機会を作り信頼関係を図る。地域のイベントに積極的に参加して地域交流を行いご利用者の社会参加に努める。

→各担当を中心に利用者家族と密に連絡を取る事や、面会時にこちらから声を掛ける事でさらなる信頼関係を構築できた。また、行事などでも地域との交流を図ることができ特養を知ってもらえた。

4-1 日々の暮らしや行事をフェイスブックなどで発信して特養の取り組みなどを理解してもらい地域との関係性を強化する。寄って行かんか千鳥を地域の一部、またご利用者の社会参加の場であることを定着できるように職員みなで意識を高めて地域貢献する。

→各イベント毎にFacebookを活用しユニットの活動を発信する事が出来た。利用者家族からもFacebookを楽しみにしているなどの声が聞かれることもあり関係性を強化できた。

5-1 施設、又は外部のイベントなどで学生と関わる際は、福祉に興味を持ってもらえるようコミュニケーションを図る。

→イベント時に学生に発信できた。

7-1 自分の役割や他職種の理解し連携を図り、ご利用者が快適に過せるよう努め、職員にとっても働きやすい環境作りに努める。

→担当職員を中心に多職種などと連携を図り、衣食住に関する問題点にアプローチを行う事で利用者がより快適に過ごせた。また、多職種と連携を図る事で職員にとっても安心ある働きやすい環境だった。

8-1 ささいなことでも、ムダ、ムリ、ムラがないかを意識・見直しを行いコスト意識を持ちパフォーマンス向上に努める。

→消耗品など見直しを行いコスト削減に努めた。また無駄のないよう職員一人一人が気をつける事が出来た。また業務の見直しなども行いパフォーマンス向上できた。

#### （6）看護師総括

1-1・1-2 教育訓練や産業医・薬剤師による勉強会にて、自己のスキルアップを図り、福祉の専門職としての意識をもち、サービス向上に取り組む。

→教育訓練や産業医・薬剤師による勉強会で得た情報・知識を、利用者ケアに活かし、取り組むことができた。

2-1 家族への状態報告や面会時の対応等、家族との良好な関係作りに努める。また、地域とのつながりが継続できるよう、施設での行事やレクリエーション、地域のイベントへの参加に協力する。

→家族への状態説明・情報提供を適宜行い、家族・利用者の理解と意向に沿えるケアの提供を目指した。

4-1 フェイスブックやおたより等で、施設での取り組みを情報発信していく。

→産業医研修・薬剤師による勉強会等の取り組みをフェイスブックにより情報発信ができた。

5-1 施設での実習生に対し、福祉の魅力を伝えていく。

→看護学生の実習を受け入れ、特別養護老人ホームの役割・業務、福祉に携わることの魅力を伝えられるよう努めた。

6-1・7-1 社会人としてのマナー・接遇を意識し、気持ちよく働きやすい職場環境作りに努める。また、他職種との情報交換・情報共有を密に行い、サービスの向上を図る。

→マナー・接遇に対して意識をもち、よりよい職場環境作りに努めることができた。

他職種間との情報共有を意識して行い、サービスの向上に努めることができた。

8-1 経費削減の意識を持ち取り組む。

→業務の効率化、経費削減への意識を持ち、改善できることを見直すことができた。

#### （7）管理栄養士総括

1-1. 電話や来客対応など好感が得られるような対応を心がける。

→来客者、電話対応など接遇に関わることには、意識して行動することができた。

1-2. 7-1. 内部、外部の勉強会、研修会に参加し、知識を高めることで自身のスキルの向上に努める。  
 →教育訓練、外部の研修等での得られた情報や知識の向上に繋がった。

2-1. カンファレンス等で家族様と交流する時に、利用者の過ごしてきた生活のことを聞き取りし、献立や行事食に繋げていく。  
 →家族様と関わる時は、昔のことなど会話の中で、好きな食べ物など聞き取りすることができた。

3-2. 社会福祉法人の職員として意識を持ち、地域の拠点となる活動に協力する。  
 →家族介護教室の講師を務め、千鳥会のことをアピールできた。

5-1. トライやる、夏まつり等にきてくれる小中高生に千鳥会の良さを知ってもらい、福祉の仕事を理解してもらう。  
 →トライヤルの参加者はいなかったが、夏祭りでは、中高生に参加してもらうことで、福祉の雰囲気伝える事ができた。

8-1. 経費削減を意識し、安心安全な食事の提供を維持しつつ、食材管理を行う。  
 →異物混入ゼロではないが、大きな事故につながることはなかった。食材の高騰はあったが、台風など天災が少なかったこともあり、野菜の高騰はなく、安定した食材で提供することができた。

## 2020年度への課題及び展望

(1) 特養部方針・計画

1-1 予防処置を立案し、アケント、インシデントの軽減に繋げる。

1-2 利用者個々のニーズを汲み取り、その思いを全職員で応えていくようにし利用者の生活の質の向上に努める。

2-2 利用者の生活が施設やサービスの中で完結することなく、家族や知人・友人・地域住民との関係の継続、促進するよう支援する。

3-1 地域における様々な福祉課題、生活課題に主体的にかかわり、多様な関係機関や個人との連携・協働を図り、既存の制度では対応できない公益的な取り組みを行う。

3-2 社会福祉法人も地域の社会資源の一つであることを自覚し、地域の拠点となる活動を行う。

4-1 地域住民の信頼・協力が得られるような様々な情報発信の取り組みを行い人材確保に努める。

5-1・5-2 達成可能な目標をたて、結果を確認することでチームの活性化に繋げ良好な組織作りに努める。

6-1 福祉・制度や相談・援助・介護技術等のスキルの向上に加え、組織のルールや職場の人間関係、福祉に携わる者としての倫理観を持った職員の人材育成に努める。

7-17-2 職員ひとり一人がコスト意識を持ち、適正な収益を確保し、安定的な財務基盤を確立する。

(2) 事務職員方針・計画

1-25-16-1 施設内の勉強会や外部の研修に参加をし色々な知識を身につけ御利用者・御家族が満足できるサービス向上に努め職員にとっても働きやすい環境づくりに努める。

2-12-2 行政を含む多様な関係機関との連携・協力により地域にどのような支援が求められているかを把握し行政の動き等の情報収集・共有に努め家族や地域住民の生活課題が解決できるよう協力して行う。

3-1 利用者・家族・地域住民の交流のサービス提供を他部署と連携し行う。

4-1 施設の魅力を提供するサービス内容をいち早く情報を発信し、千鳥会の良さをアピール出来るよう努める。

7-17-2 安定した施設運営に向け各部署と連携し経費削減に努め適正な予算管理執行を毎月確認し稼働率向上にむけ協力し経営状況と財務状況を正確に把握し財務管理に努める。

(3) 生活相談員兼介護支援専門員・方針・計画

1-1. 予防処置を積極的に立案できるよう、職員に意識付けや帳票の見直し等行っていく。

1-2. 利用者の担当職員を中心に多職種と共同で利用者個々のニーズの把握、サービス実現、生活の質の向上に努める。

2-2. 家族や知人・友人・地域住民との関係の継続、促進できるよう、施設行事の立案、実行していく。

3-1. 3-2. 多様な関係機関との連携を通じて、地域のニーズを把握し、当事業所でできる取り組みを考え実行していく。

4-1. 特養での取り組みを外部に発信し、ブランド力の向上に努めていく。

5-1. 5-2. 業務分担の明確化に努め、目標等の進捗状況の確認組織力の向上に努める。

6-1. 教育訓練や研修の内容を充実させ、福祉の専門職としての意識、向上を目指し、職員の質向上を図る。

7-1. 7-2 法令順守に則った加算の算定、体制作りを行う。稼働率に関しては長期 97%、短期 100%を目指す。

(4) 介護職員方針・計画

【2階ユニット】

1-1 ユニット会議などを通じて予防処置などの出来事や施設の設備に関して提案し、予防に繋がると共に情報共有を図りリスクの軽減に努める。

1-2 日々のケアを通じて思いの傾聴を行うと共に、視線・行動・言動など得られる情報を分析し、利用者の隠された思いに気付く。また各委員会と連携し個々の目標ケアに繋げる事で、質の向上を目指す。

2-2 利用者の生活が施設やサービスの中で完結する事ないよう本人・家族より情報を収集し、関係の継続ができるよう行事の計画を実行する。

3-1・3-2 スタッフ個々がそれぞれの課題に対して主体性を持ち選ばれる施設の基盤作り・個々の能力アップを目指す。

4-1 フェイスブックなど通じて外部に情報発信を行い、千鳥会の取り組み・千鳥会での生活が伝わるように工夫し興味を持って頂く。

5-1・5-2 提案・実行・分析・見直し・結果を行い、チームとしての情報共有・団結を図る。

6-1 客観的に自分を見直しつつ謙虚さを忘れず福祉に携わる者として倫理観を持ちケアに取り組む。

7-1・7-2 職員一人一人がコスト意識を持ち需要・供給を理解し、業務の効率化・ムダがないか分析し都度見直しを行う。

【ひだまりユニット】

1-1 利用者が快適に生活を送れるように、また事故の予防につながるよう予防処置を提案し、改善に努める。

1-2 利用者個々のニーズを把握する為、想いを傾聴するだけでなく、表情・行動・家族から情報を聞く等して情報収集し、次第やアセスメント

シート等で情報共有する。利用者個人の目標に向けて職員全体で取り組み、日々の生活の質向上に努める。

2-2 家族や知人、地域との関わりを継続できるように外出や地域の催しへの参加を計画・実施する。

4-1 外部にどう伝えたいかを考えながら取り組んでいるケア等について情報発信を行い、千鳥会をアピールする。

5-1, 5-2 委員会等の各自の役割と目標、行動内容を明確化し、職員全体で協力しながら小さな目標を達成していき、反省と課題を確認していく。

6-1 福祉制度、相談援助、介護技術等の知識や能力の向上に努め、また福祉に携わる者として自身の考え方・行動を振り返り、判断力と責任感の向上を目指す。

7-1, 7-2 働きやすい職場環境・業務の分担や効率化を行い、また意識をもって経費削減に努める。

(5) 看護師方針・計画

1-1 利用者の安心安楽な生活、安全な環境の提供の為に、危険予測に対する意識を持ち予防処置の立案、事故防止に努める。

1-2 利用者一人ひとりの精神的・身体的ニーズを受け止め、尊重し、多職種と連携、協働することにより、生活の質の向上に努める。

2-2 利用者の生活が、施設の中だけでなく、家族や知人・友人・地域住民との関係が継続できるよう支援する。

5-1・5-2 情報交換・情報共有に努め、福祉に携わる者としての倫理観を持ち、良好な人間関係の確立を図る。

6-1 福祉の専門職としての意識を持ち、的確な判断が出来る力を身に着けるようスキル向上を図る。

7-1, 7-2. 経費削減意識を持つとともに、業務の効率化に取り組む。

(6) 管理栄養士方針・計画

1-1. 食材発注忘れや厨房機器の異変を早めに気付き、調理業務（委託会社）支障がでないようにする。

1-2. 利用者、家族と関わる時に、その人らしい生活を継続する為の情報収集ができるような関係を築き、食事等に反映していく。

3-2. 夏祭りでの模擬店の出し物等を利用者、地域の方に喜ばれる内容にし、千鳥会の取り組みを理解してもらう。

4-1. ユニット等で行う調理レクの時、厨房が関わる場合、スムーズに連携できるよう段取りし、SNSに上げられるよう協力する。

5-1. 6-1. 職員間の情報交換・共有に努め、福祉制度の知識や栄養等のスキル向上を目指す。

7-1, 7-2. 安心安全な食事提供を維持しつつ、安定した食材管理と無駄を無くし、経費削減に努める。

## 津名デイサービスセンター

### 2019年度事業所総括

1-1, 1-2. ご利用者ご家族が望む生活が送れるように、自立支援を強化し、自宅、地域での生活が継続できるように支援する。  
→勉強会において介護技術の向上を図れたとともに、地域での生活を意識したサービス提供となるよう職員への意識づけができた。

3-1, 3-2, 4-1. 地域、関係機関と連携し、情報収集、情報共有に努め、地域における事業所の役割を意識したサービス提供を行う。  
→淡路市通所介護連絡会に毎回参加し、デイサービスに必要とされているものを持ち帰り、地域のニーズを意識したサービス展開ができた。  
(デイマルシェ、コロコロアートなど)

5-1. 小中高との関係性を維持し、福祉の魅力の発信に努める。  
→実習生の受け入れを通して、福祉の魅力を発信することができた。

7-1, 7-2. なりたい自分、こうありたい事業所に対して具体的なビジョンを職員一人一人が持ち、主体的に活動を行う。  
→職員一人一人の思いを引き出すことにまだ課題があり、来年度も引き続き職員が計画的に主体的に活動ができるよう取り組みたい。

8-1. 稼働率の向上を目指し、利用者、家族、関係機関との信頼関係を構築し、選ばれる事業所作りに取り組む。またサービス内容、業務内容の見直し・新たな取り組み・経費削減を行い、適正な運営、収益の安定を図る。  
→1年間を通じて各職種(介護・看護・リハ・相談員)が選ばれるデイサービスになるよう取り組みができたことで、稼働率向上につながることができた。

(1) 生活相談員総括

1-1. 面接等でのアセスメント力のスキルアップを目指し、利用者のニーズをくみ取り、情報を共有して自立支援に向けたサービスを提供する。  
→面接時に本人の望む生活や楽しみを聞き、職員間で共有することができた。

3-13-2, 4-1 通所連絡会など積極的に参加し、様々な他機関と連携を密にし、地域に合った生活支援を行う。  
→通所連絡会にはできる限り参加し、他事業所と一緒にデイマルシェなど参加できた。

5-1 小中高や地域との関わりが持てるような行事を企画していく。  
→保育園児や、小学生が福祉を学びに来られ、ご利用者と触れ合ってもらえる事できた。

7-1・8-1 利用者から信頼される相談員になるため、介護保険制度の知識を深める。心も身体も元気になれるデイを作りたい。その為に明るい職場作り、リハとの連携、個別支援を充実させるまた、新規利用者の獲得に繋がるように新たな取り組みに挑戦する。  
→実践で困ったことを聞き、知識を深める努力をした。新規獲得に向けて、職場の雰囲気にも気を配り、リハとの連携、多職種との連携を心がけ、稼働率向上につながった

(2) 看護師総括

1-1, 1-2. 職員間での情報共有を細目に行い、疾患を含めた身体的・精神的な問題点を早期に挙げ、解決できるように話し合い、統一した支援を行う事で、在宅生活が継続できるようにする。  
→理学療法士と協力しながら、在宅生活が続けられるように援助できたケースがあった。

7-1, 7-2. 感染対策や疾患など、職員が統一した知識を持ち、ご利用者を支援できるように教育訓練などを活用しながら、知識を伝えていきたい。  
→感染対策や疾患など、職員が統一した知識や情報を持てるよう教育訓練や連絡ノートを活用できた。

8-1. 稼働率の回復に向け、①デイでの様子などを細かく記載したり、写真を添付する等の工夫を行う事で、利用者の状態変化や津名デイの PR

を行う。②月1回部署長・相談員とのミーティングを行い、サービス内容、業務内容の見直し・新たな取り組み・経費削減について話し合いを行なう。③感染対策についても徹底する。①～③を行う事で、ロコミによる新規獲得、利用回数を増やしつつ、欠席者を減らし、経費削減も行いながら、収益アップにつなげていく。  
→①は人数が増えていくと共に写真を載せたりする時間が取れなかったが、②の適宜実施、③では、感染マニュアルに従い、また口腔ケアにも力を入れ、稼働率アップにつなげた。

**2020年度への課題及び展望**

(1) デイサービス方針・計画  
 1-1. リスクマネジメントについて勉強会を実施し、事故予防・事故対策について提案、実行する。事故防止、事故予防が効果的に実施できるように、情報共有を強化する。  
 1-2. 利用者一人一人のニーズを収集し、デイサービスでの役割作りに繋がれるようにプログラムを立案する。  
 2-1. 3-1. 3-2 多様な関係機関との連携を重視し、地域ニーズの把握、公益事業の展開など、地域との繋がりを持った事業所となるように展開する。  
 4-1. デイサービスの取り組みについて外部に発信できる機会を設け、サービスの質の向上に繋がると共に、ブランド力向上に努める。  
 5-1. 職員同士が気づいたことが気兼ねなく言え、働きやすい職場環境となるようにする  
 5-2. 6-1. 選んでもらえるデイサービスとなるように、1年を通して計画的に、目標を持って行動ができるようなチーム作りを行い、職員1人1人が目標に向かって取り組みができるようにする。  
 7-1. 7-2. サービスの充実、顧客満足向上、外部への発信を継続的に実施し、稼働率向上(収益向上)を目指す。制度に基づいた適切な運営を行い、必要時は改善を行う。  
 (2) 生活相談員方針・計画  
 1-1 アクシデント・インシデントの対策が、職員間で共有できるように、デイ会議やケース会議に取り入れる。  
 1-2 利用者が主体となり、ご利用者自身がしたいことを選択できるデイづくりを行う。2-1. 3-1. 3-2 通所連絡会に参加し、デイサービスに求められることを把握しながら他事業所との繋がりを持つ。  
 4-1 デイの取り組みを発表することにより、津名デイの良さを外部に知ってもらう。  
 5-1 コーチングの知識を深め、職員同士の信頼関係を築き、明るい職場づくりを行う。  
 5-2. 6-1 年間のイベント行事や、デイマルシェ、季節の行事等、ご利用者の楽しみになるような計画を行う。  
 7-1. 7-2 利用者の声を聴き、年間稼働率73%以上を目標とし取り組む。ご利用者の情報を多職種と共有、計画等を見直し適切に運営する。  
 (3) 看護師方針・計画  
 1-1. リスクについて職員が今まで以上に敏感になるよう、記入用紙を他職種と相談しながら見直し、デイ独自の用紙を作成する。又、アクシデント・インシデントが挙げた時点で、情報をいち早く共有できるように他職種と検討し、実施する。  
 1-2. 他職種と連携し、利用者のニーズを収集すると共に、疾患を考慮しながら1日の過ごし方をプログラムする。  
 4-1. デイの取り組みについて、法人発表出来るように、相談員と協力しながら準備を進めていく。  
 5-1. デイ会議を活用し、意見交換が出来るよう、デイ会議の次第を充実させる。  
 5-2・6-1. 職員に感染やその対策、疾患などについての知識を深めてもらえるよう勉強会を実施し、適切な感染対策の実施及び利用者に向けた援助を行っていけるよう取り組み、稼働率アップ(選んでもらえるデイサービス)を目指す。

**千鳥会居宅介護支援事業所(千鳥会在宅介護支援センター)**

**2019年度事業所総括**

1-1. 2-1. 利用者、家族のニーズ・各地区の性質を詳細に把握し、介護保険制度及び行政・地域のあらゆる資源・サービスを適切に提供し、力強い支援者であることを発信し続け、利用者、家族そして地域の皆様が住み慣れた地域でご自身らしく在宅生活を継続して行くことができるよう支援する。  
 →利用者、家族のニーズ・各地区の性質を詳細に把握し、介護保険制度及び行政・地域資源・サービスを適切に提供し支援を行った。  
 3-1. (地域ケア会議・推進会議・CM連絡会・支援事業・交流事業・研修等への参加を通じて)地域の特性・課題を理解し、行政・医療・保険福祉等の各関係機関との連携のもと、よりの確な在宅支援へつなげる。また、地域と関わる中で、第3層コーディネーターとなり得る可能性を持った住民の方々の「力」を拾い上げ地域資源として支援展開に参画して頂くべく信頼関係を構築する。  
 →人員不足のため全地区のケア会議には参加できなかったが津名・北淡・一宮は毎回参加し多職種との連携を行うことができた。  
 1-2. 6-1. 7-1. 7-2. 居宅統合から3年半、自身の傾向・特性を自覚し他者の影響を受動しながらあらゆるケースを支援し得たスキルをもって、今年度は今一度原点に立ち返り、確実な情報共有のもと、居宅介護支援がチームであることを再度念頭に置き、視野を広げ全体把握、支援者支援を実践し、獲得したと実感できる個々及び全体の支援力向上を目指す(チームリーダー育成)。  
 →前期は部署内でケース共有や勉強会等積極的に行ったが人員不足によりケース共有や勉強会が積極的に行えなかった。  
 8-1. 個々に給付管理・居宅介護支援費への意識をもち、法人内事業所との連携を図り、居宅介護支援、地域支援に携わり、地域との確かな信頼関係を構築し、その関係の輪を広げ、居宅のみならず、法人内事業所全体における確実な新規獲得・安定した運営へとつなげる。  
 →職員の退職に伴い、特定事業所加算Ⅱ算定ができなくなり、収入減となった。

**2020年度への課題及び展望**

1-1. 各担当ケースが問題なく実施されているか職員間で連携を行い必要時には助言、指導しリスク回避を行う。また、予防処置を提案しアクシデント・インシデント・クレームを防ぐ。  
 1-2. ご利用者・ご家族のニーズを的確に把握し、介護保険制度、インフォーマルサービスを適切に提供しその人らしい生活が実現するよう支援

する。

2-1.3-1. 地域・行政・多職種との連携を深め、地域課題、資源開発を行い地域づくりを行う。

4-1. 千鳥会の取り組み等を積極的に外部に情報発信しPRに努める。また各会等で積極的に参画していく。

5-1.6-1 職員間の情報共有、連携を密にし、互いに切磋琢磨しチームの資質向上、人材育成を行う。

## 千鳥会在宅介護支援センター

### 2019 年度事業所総括

1-1. 利用者家族のニーズを把握し、介護保険制度、インフォーマルサービスを適切に提供しつつ信頼関係を構築し、利用者が住み慣れた地域で  
ご自身らしい在宅生活が継続できるように支援していく。

→介護保険外のインフォーマルサービス把握に努め、必要時にはインフォーマルな支援に繋げた。

2-1.3-1. 介護保険制度だけにとらわれず広い視野で利用者の生活及びその方を取り巻く環境を評価し、地域との関係が途切れないように地域へ  
の支援も行う。また制度で補えない課題等も地域と協働し地域作りを行う。

→地域との関係が途切れないよう地域へのフォローも行った。また、社協とともに地域のいきいき 100 歳体操へも参加。

4-1.5-1. 千鳥会の取り組みなどを外部に積極的に情報発信しPRに努める。また、積極的に地域に出向き出前講座等の啓発を行い、福祉職の魅  
力をPRし、地域の福祉力向上、福祉の担い手不足解消に貢献できるよう支援する。

→認知症サポーター養成講座を積極的に行い、法人のPRを行うことができた。

6-1. 職員間の連携を密にとり情報共有、部署内で協力し業務が効率的にできるようにする。

→部署内で行政・地域の情報共有を行い、また連携し業務を行った。

7-1.7-2. 法令厳守し、アンテナを張り情報収集に努め、部署内で共有し部署内のスキルアップに努める。また、会議等でも積極的に発言、提案  
を行いリーダー育成に努める。

→情報収集に努め部署内で共有し、検討行い部署内のスキルアップを行った。

8-1. 経費削減を意識し、適切な業務遂行を行い、安定した運営を行う。

→常に経費削減に努め、委託業務を遂行。目標の訪問件数などの達成が行え、安定した運営を  
行うことができた。また必要時には居宅、介護サービスに繋ぐことができた。

### 2020 年度への課題及び展望

1-2. 本人、家族のニーズを把握し介護保険制度、インフォーマルサービスを適切に情報提供、支援への繋ぎを行い、本人が住み慣れた地域で在  
宅生活が継続できるように支援していく。

2-1.3-1. 介護保険制度だけにとらわれず広い視野でその方の取り巻く環境を評価し関係が途切れないように地域支援を行い、また制度で補えな  
い課題等も地域と協働し地域づくりを行う。

4-1. 千鳥会の取り組み等を外部に積極的に情報発信しPRに努める。

5-1.6-1 職員間の連携、情報共有を密に行い部署内で協力し効率よく業務を行い部署内のスキルアップに努める。

7-1.7-2. 経費削減を意識し、適切な業務遂行を行い適正な収益を確保する。

\* 淡路市との委託契約の内容を基に取り組みを行う。

## 家族介護教室・家族介護交流事業

### 2019 年度事業所総括

家族介護者教室は実際に介護をしている方や介護に興味のある方を対象に、介護の知識や技術、介護者自身の健康管理、介護者同士の交流の  
場づくりなどに役立てていただけるよう配慮し、定期的に開催しました。

自宅で介護をされる中で大きなストレスや不安を抱えられている方が多く、相談できない・方法が分からない等の悩みを解消する為にも、家  
族介護教室の目的や利点等をお伝えし、参加して頂けるよう声掛けに努めていきました。参加する事で今までの悩みの解決方法を見つけること  
ができ、視野が広がったとの意見も聞かれ、意義ある家族介護教室を開催することができました。

今後も定期的に開催し、在宅介護においての不安や悩みが少しでも軽減できるよう、今後も様々な角度からの内容を提供していきたい。

### 20 年度への課題及び展望

2020 年度、家族介護教室及び家族交流事業においては以下の通りの内容を実施する。

介護者自身が悩みを吐き出したいとの要望があり座談会を中心に行います。

- (1) 座談会
- (2) 医療・健康
- (3) 作業療法、もの作り
- (4) 福祉用具
- (5) 施設見学
- (6) 実技
- (7) 終活、成年後見

(8) 様々な介護保険サービスについての説明

(9) その他

\*現在介護されている方だけでなく、一般に介護に興味のある方など、一緒になって勉強したり、情報交換を行い、高齢者介護についての話し合いが行えるような雰囲気作りを心がけ、多くの方が参加できるように努めます。

\*家族介護者交流事業は、介護者同士が交流を深めるとともに、心身ともにリフレッシュ出来る企画、計画をします。

## 地域支援事業

### 2019年度事業所総括

できるだけ住み慣れた地域で自分の力で、活動的な生涯を送りたいという願いを現実のものとするために、要介護、要支援状態になる前から、一人ひとりの状態に応じた予防対策を図るとともに、要介護状態になった場合においても、地域で自立した日常生活を送ることを目的として地域支援事業が実施されます。地域支援事業は介護サービスや、介護予防サービスと並び、介護保険制度の3つの柱の一つとして考えています。2014年度から開始したふれあいの集い・ちどりは、利用者が主体となり、プログラムを決め、そのプログラムが実現できるようにサポートしてきました。また、介護認定を受けられた場合、速やかに必要な支援へと繋げられるよう取り組みを行いました。

高齢者住宅等安心確保事業は、入居者の生活状況に合わせた訪問を行うことで、信頼関係が構築でき、近隣者からの協力も得ることが出来ています。また包括支援センター、関係機関との連携も図れています。

配食サービスでは、お弁当を福祉職員が配達するということで安心感を持って利用頂き、またお弁当を配達するだけでなく安否確認、コミュニケーションを図ることができています。

2018年2月23日よりローソン東浦浦店内にケアローソンとして介護相談窓口を開設しました。介護支援専門員等の相談員が常駐し、介護相談援助業務を行い、必要時は、行政機関、地域包括支援センター、在宅介護支援センター、担当介護支援専門員、事業所等に情報伝達、共有を行い、問題解決ができるように支援しました。

今後、社会福祉法人としてどのように地域貢献を行って行くのが使命であるが、高齢であっても、障害があっても、地域住民として住み慣れた地域でできる限り安心して尊厳あるその人らしい生活を継続することを支援していきます。また、サロン活動、広報活動等を積極的に行い、地域の方が気軽に集える居場所の1つになれるよう取り組みたいと思います。

#### (1) 高齢者住宅等安心確保事業

安否確認と生活指導相談などの訪問件数は3464件。生活指導相談1件。緊急出動40件、この緊急通報での出動は独居者で入退院後の体力減退で自宅での生活に不安、定期的水使用がままならなくなるとの通報や、殺虫剤に反応する機器の為の出動などの40件です。住宅の住人も長期の入退院や高齢化が進んで、住宅内の安否確認・生活指導相談・緊急通報などの安否確認の継続を行い関係機関等と連携し、日々の生活に不安が強い方達には、地域包括支援センターや介護保険サービス・自費の訪問介護利用に繋げるように継続を図っていきます。北欧村にて100歳体操を立ち上げる為、初めてのバザーを開催し、その売上金で必要物品を購入現在に至っています。今後も継続できるように見守りしていきます。

#### (2) ふれあいの集い・ちどり

生きがいデイサービスを利用していた利用者より、今後も定期的に地域の方と親交を持てる場が欲しいと希望され、独自のサービスとして、2014年4月から開始しました。

利用者が主体となり、プログラムを決めていただき、そのプログラムが実現できるようにサポートしています。必要時には介護保険制度の説明、支援を行っています。希望により、食事、買い物、季節の花の鑑賞、観劇、初詣と楽しんでいただき、アクティビティとして、手芸、脳トレトレーニング等を実施、在宅生活が継続できるようにしています。

#### (3) 配食サービス

2014年9月から開始した配食サービスは、サンフード株式会社との共同によりバランスの摂れた食事を提供していましたが、サンフード株式会社の都合で急遽10月から、株式会社ニコマートと共同で実施することになりました。変更後も大きな問題もなく、今まで通りのサービスが継続できています。福祉施設の職員が配達する事で安心感があり、安否確認と同時にコミュニケーションを図ることで気になることは関係機関、家族等と情報共有が出来ており、地域包括支援センター、居宅支援事業所からの紹介も増えてきています。今後も、地域での生活を継続できるサービスの一つとして取り組みたいと思います。

#### (4) 介護相談窓口

2018年2月23日(金)にローソン東浦町浦店内に「千鳥会介護相談窓口」を開設しました。地域の高齢者、又はその家族に対し、様々な相談に応じ、そのニーズに対応した相談援助を行い、必要時には各関係機関との連絡調整を行い問題解決に努めることを目的とします。また、サロン活動等を通して地域の方が気軽に集え、顔なじみの関係性ができ、必要時には相談援助ができる関係作りを目指します。

### 2020年度への課題及び展望

#### (1) ふれあいの集い ちどり

住み慣れた環境、地域での生活をできるだけ維持していけるように支援していく。また、利用者の心身の状況を把握し、早期発見、相談援助を行い、利用者の自立した生活を送れるように支援をしていく。自宅付近と施設間の送迎を行い、必要時は買い物支援、外出支援を通して楽しみを持っていただき、閉じこもりの予防、馴染みの関係を大切にしながら、生きがいのある人生を送れるようにします。利用者の状態変化、必

要に応じて各関係機関と連携しスムーズにサービスに繋げて行けるよう支援します。

「目標値」 1年間の延べ利用者数 130名

#### (2) 高齢者住宅等安心確保事業

高齢者住宅入居者が地域に於いて自立した日常生活を営める環境、相互支援が可能なコミュニティの形成。効果的な社会資源の利用による、高齢者住宅入居者のQOLの維持、向上。

1. 高齢者住宅入居者緊急時への24時間、365日対応。
2. 行政、介護支援専門員、地域住民等との情報交換による連携。
3. 生活援助員としての基本サービス、力量の向上。
  - ・週1回以上の訪問もしくは電話での安否確認、相談、緊急時の対応の継続。
  - ・入居者の介護、医療等に関する生活相談、情報提供を行う。
  - ・入居者の生活上の問題点について行政、介護サービス事業所等の関係機関へ連絡し、適切な社会資源の利用や自立支援を促す。
  - ・教育訓練・研修による生活援助員の力量の向上を図る。不足している資質を把握し、向上できるようにする。
    - 「気付き」を築く感性の強化の為の教育訓練・研修への参加。
    - 組織内の連携向上による、事業活動の円滑化に努める。
    - コミュニケーションによる入居者との信頼関係の向上と、生活上の安心の確保に努める。

＊淡路市との委託契約の内容を基に取り組みを行う。

#### (3) 配食サービス

利用者が住み慣れた地域での生活が維持できるように支援していく。また、配食サービスを通して、利用者の心身の状況等についても確認し、必要時は関連機関と連携を図り、地域支援サービス、見守りの充実を図る。

「目標値」 1年間の延べ配食数 3200食

#### (4) 介護相談窓口

「事業目的」

地域の高齢者、又はその家族に対し、様々な相談に応じ、そのニーズに対応した相談援助を行い、必要時には各関係機関との連絡調整を行い問題解決に努めることを目的とします。また、サロン活動等を通して地域の方が気軽に集え、顔なじみの関係性ができ、必要時には相談援助ができる関係作りを目指します。

「運営方針」

- (1) 地域の高齢者、又はその家族に対し、介護に関する相談に応じ、ニーズに対応した支援方法を助言します。
- (2) 相談内容に応じて、各種の保健、医療、福祉サービスが受けられる様、関係機関に連絡調整します。
- (3) 要援護高齢者等の生活機能の低下を予防するという観点から、サロン等を通して介護予防啓発に努めます。

「事業計画」

- (1) 地域住民に的確な助言が行なえ、必要時には各関係機関と連携を取り、問題解決ができるよう責任をもって業務を行います。
- (2) 地域の高齢者に気軽に相談していただけるような雰囲気作り、サロン等の開催を行い、啓発事業を展開、拡大することでインフォーマルサービスの活性化、地域力アップを目指していきます。

「目標値」 1年間の延べ相談件数 50件

## 特別養護老人ホームゆうらぎ

### 2019年度事業所総括

ゆうらぎでは、利用者が安全に安心して生活が送られるように毎年事故減少に向けて取り組んでいます。現在では、事故分析がスムーズに行えるように独自の分析・集計表を作成しています。利用者の状況も変わり、重大事故が3件発生してしまいましたがアクシデントの件数は減少しています。今後も、反復的に同じ事故を繰り返さないように、継続的に事故防止に力を入れていきます。新たな取り組みとして、①排泄ケア、②地域行事への参加、③家族との関わり、この3点を行いました。まず、①排泄ケアについては以前にも取り組んでいましたが、取り組み内容が周知されず各フロア独自の取り組みとなっており、統一されたケアが出来ていませんでした。そこで、排泄ケアについてのルールを統一することから始めました。それは、排泄回数・排泄用品の見直しです。排泄回数では、日中・夜間にどのような時間軸で交換をしているのかを把握し、その方に合った排泄回数を導入しました。排泄用品の見直しでは、まず個々の排泄量に応じた排泄用品が使用できているのか、また無駄な排泄用品を使用していないか。排泄用品を決める際には、必ず尿測を実施しその排泄量に応じた排泄用品が選択できるようにしました。それに伴い、毎月無駄な排泄用品が使用されていないかどうかを見極めるために、使用枚数を集計し無駄を省くことが出来ているか毎月会議にて分析するようにしました。結果、無駄な使用は控えることが出来且つ個別に応じた排泄用品の使用が出来ています。②地域行事への参加については、閉鎖的な特養の施設を変えるため、また地域の拠点となるようにまずは社協が主催しているサロンに利用者を参加することから始めました。当初は、個人情報の問題等があり上手くいかないこともありましたが、皆様のご協力のお蔭を持ちまして3か所に利用者を参加して頂くことができました。利用者も、普段の生活では見られないような笑顔を見ることが出来、大変満足して頂いています。また、社協へ働きかけたことで新たな取り組みとして定着したことは非常に良い取り組みであったと実感しています。来年度もスタンダードな取り組みとして定着させ、特養の本来の機能を見出していきます。③家族との関わりについては、中々面会等に来て頂けない家族を何とか来て頂き、利用者とお会いして頂けないか、そのような現状を打破すべく取り組みました。ケアをしていく上で、家族の協力は必要不可欠なものとなります。何かあった時だけ、来て頂くのではなく普段から施設に足を運んでいただけないか、施設側との距離を少しでも近いものにすることができないかと考えました。

どうしても、きっかけ作りとして行事に頼る事しかできませんでした。今年一度どのよう現状か調べるために、普段の行事に追加し「家族招待行事」を実施させて頂きました。どうしても、参加人数が少ないフロアはありましたがそれとは反面、多いフロアもありました。フロアによって、ばらつきがある中で来年度には現状を踏まえて、新たな取り組みを実施することで今後も家族との関わり方を模索し、機会を増やし、自然と施設に足を運んで頂けるように取り組んでいきたいと思っております。昨年度は、消費税増税に伴う介護報酬の改定も行われました。いち早く情報を収集したことで大きなトラブルもなく移行することが出来ました。また、加算の取得についても新規加算取得することが出来ております。

**2020 年度への課題及び展望**

2020 年度も体制を構築し選ばれる施設作りを目指していきます。

- 1-1.「家族との関わり」についての取り組みを掲げ、一年を通じて行事・交流等にて家族・職員が一体となり、利用者へのケアを展開していく。
- 1-2.非常災害に備え、定期的な避難設備の確認や防災訓練を行い、利用者の安全を確保できる体制を整える。
- 1-3.感染症の予防対策を実施し、施設内での感染症蔓延を防止する。また、定期的にマニュアルを見直し、新しい感染症が発生した際にも迅速に統一した対策が講じられるようにしていく。
- 1-3.利用者のアセスメント力を養い、状況を細かく把握する。その内容をケアに展開し、個別ケアを実施する。内容を、会議等で周知しケアの統一を図る。
- 2-1.地域サロンへの参加を積極的に行い、入居後も住み慣れた地域との交流を続けられるよう取り組みを行う。
- 4-1.行事实施後には、すぐに広報媒体等にて内外に情報発信しブランド力強化を図る。
- 5-1 地域の教育機関に対し、施設行事への参加を呼び掛けると共に、トライやるウィーク等の職場体験を通じ福祉に携わる喜びの発信を目指す。
- 6-1.介護システム、オフィス等のアプリケーションを効果的に利用し、組織内情報交換の円滑化を行っていく。
- 7-1.内部研修の充実を図ると共に、外部研修への参加を意欲的に実施し、全職員のスキルアップを目指す。
- 8-1.全職員がコストに対する意識を持ちながら、業務に取り組めるよう、コストの「見える化」を行っていく。
- 8-2.ショートステイの質を向上させ、選ばれる事でショートステイ稼働率 100%以上（空床利用含む）を目指す。

**ゆうらぎデイサービスセンター**

**2019 年度事業所総括**

昨年度末からの利用者の入院・入所・死亡、それに伴う利用者の減少が、今年度にも大きな影響を及ぼしている為、今後の取り組みとして、居宅事業所に対する、営業の試行錯誤、現在利用されている利用者の満足度の向上がより必要ではないかと考えています。

2019 年度は、目標とした稼働率を維持できませんでした。一番の要因は 2018 年度末に起こったインフルエンザでの死亡などで減少した分の利用者の確保が出来なかったことです。毎年、入院や入所などで利用中止になる方は多数いますが、そのほとんどの方が、利用回数の多い利用者で、新規を獲得しても週 1 回からとなる為、減少していくと見られます。

アクシデント・インシデントの件数は昨年より減少しています。常日頃より、事故への注意喚起をご利用者にも呼びかけ続けた結果となっています。

2019 年度は 7 月に 1 名の職員が退職となり、8 月に育休明けが 1 名、10 月に異動でデイサービスに配属になった職員が 1 名となっています。職員が充実したことにより一層の危機管理に対しての意識向上に努めてこれたと思っております。今後も職員の気づきを増やし、予防処置の充実を図ることにより、より安全で快適な利用環境の整備に努めてまいります。

2019 年度は、1 名の異動職員を迎える事となった為、先輩の指導のもとサービスの質を落とさぬように努めたため、微増ではありますがご利用者を増やせたことは今後の糧となります。

この 1 年間で取り組んできたことを下記に記述します。

- 各月ごとに教育訓練を実施。職員の能力向上に努めた。
- 利用者増加に伴い、新しいレクリエーションの創作と取り組み等、ソフト面を強化する事で、利用者から選んでいただけるように努めた。
- 淡路市の通所系の事業所が集まる会議へ参加し、情報の共有を図った。

この結果として、本年度稼働率は 79.1%、延べ利用者数は 14,757 人となりました。前年度の年間実績から比べても、延べ利用者数はプラス 381 名となっており、1 日平均約 1.2 名増加となっています。

**2020 年度への課題及び展望**

2020 年度は下記の目標を設定し、職員一丸となり更なる利用者の確保を目指します

- 増加する利用者により統一したサービスを提供していく為に、施設内部・外部への研修の参加・他事業所への見学を行う事で、自事業所の質の向上を図ります。
- 各職種の能力を高める為に、資格取得を図ります。
- 事故を未然に防ぐ為に、職員間で情報の共有を図っていきます。
- 利用者の普段口にされることの無い声を吸い上げ、顧客満足に努めます。
- 現在のサービスを満足とするのではなく、新しいレクリエーションへの取り組みを行います。
- より個別性を高め、個々との関わりを密にとっていきます。
- 地域との関わりも今後は、より深めていきます。

以上の点について今年度より、ゆうらぎデイサービスセンターは取り組み、体制の強化を行ってまいります

## ゆうらぎ訪問介護ステーション

### 2019 年度事業所総括

自宅で暮らすために、安心して生活ができることが一番であると日々感じています。そのためには、利用者の取り巻く環境の中で事故につながるもの、事故になったときにはどのようにしていくかを予測して訪問してきました。しかし、ひとり一人の在宅の環境が違うため水平展開が出来ないことがありました。より深くご利用者とコミュニケーションを図ることで、どこに支援が必要で、どこを支えることうまく生活が成り立つ事が分かると同時に、ご利用者一人ひとりの生活を支えるサービスなども担当ケアマネジャーとモニタリングを通じてより良いサービスに結び付けられるよう取り組んで参りました。

その中で、自立支援につながるケースもあり、また、ケアマネから当事業所に頼んでよかった、もっと早くに事業所にしておくべきだったなどの声が聞かれるなど、ご家族にも同じサービスでもかかわり方によって、事業所によってこんなに違うのですねと喜んでいただきました。

今後もケアマネだけでなく多職種の方と連携して支援・協力をしていき、顧客満足度の向上に努めていきたいと思っております。

また、より多くの人に訪問介護を知って頂くことということで、事業所のパンフレットにもなる「ヘルパーだより」を昨年に続き発刊することが出来ました。これからも続けていけたらと考えています。

今後もより多くの方に選んでもらえる訪問介護事業所として、安心、安全なサービス提供に努めていきます。

### 2020 年度への課題及び展望

1-1 利用者満足の上を目指し、現状のケア サービスの見直しを行い質の向上を図る

⇒利用者とのコミュニケーションから、ひとりひとりのニーズを意識し、生活の質の向上（自立生活・支援）を考える

4-1 SNS の情報等を適宜・的確に更新・修正し、地域や一般市民等を適宜・的確に更新・修正し、地域や一般市民等に対してリアルタイムに必要な情報を提供する。

⇒広報（へるぱーだより）を通じ、事業の内容等を発信していく

6-1 内部コミュニケーションの充実を図る取り組みを行い、また倫理教育を充実させる

⇒訪問介護員同士の連携・情報を共有し、意見交換ができる環境づくりに努める業務の効率化を考え、実施して行く

7-1 職員の資質向上と職業倫理の徹底を図るために各種研修会の開催や外部研修会に積極的に参加する

⇒専門技術習得に向け、研修会や訪問介護員が主となる勉強会を進めていく

## 養護老人ホーム北淡荘

### 2019 年度事業所総括

2019 年度は、1 月のインフルエンザ集団感染の影響により減員となっていた中で、北淡荘としてのイメージ低下に伴う行政からの入所依頼の減少に加え、施設生活に馴染めずに退所される方や、トラブルにより退所された方が増加し、一時期月初入所者数が 150 名となり、運営としても厳しい状況となりました。

こうした状況になったこともあり、各行政の担当者との信頼関係の再構築に努める事から始め、北淡荘としての信頼を回復させることに努力した結果、入所依頼件数が徐々に回復してきました。

また、入所者に対しては、入所前面接において北淡荘における施設生活のルール等について、行政と施設との説明に乖離が無いように十分説明に配慮を行い、入所者間のトラブルに関しても、相談援助をしっかりと実施していくことで、不用意な退所につながるケースが少なくなりました。そして、インフルエンザを含め、感染症の発生防止にも努め、今年度は感染症の発症者は無く、利用者が、安全、安心な生活が、継続して送れる環境を作る事ができました。

### 2020 年度への課題及び展望

2020 年度も行政による入所の措置控え等により、養護老人ホームとしての取り巻く環境は厳しくなると思われませんが、月初入所者満床の目標を掲げ、また、地域へ情報の発信や、地域との交流も積極的に行い、感染症の集団感染防止に努め、利用者が、安全、安心に生活が継続できるように来年度も取り組んでいきます。

1-1. 他職種間で連携を密にとり、利用者の満足向上につながるサービスを提供する。

1-3. 利用者情報の活用と、関わり、観察を深める事により、集団感染を防止し、安全、安心な生活が、継続して送れる環境を作る。

2-1. 地域住民との交流が図れる行事を実施する。

2-2. 虐待による緊急入所者や、生活困窮者を可能な限り受け入れ、安心して生活できる環境を作る。

4-1. 選ばれる施設となるように、施設行事、取り組みについての情報発信を積極的に行う。

7-1. 職員個々が、責任感と、スキルアップが図れる支援を実施する。

8-1. 養護老人ホームの月初充足率 100% (168 名)、特定利用者の月初充足率 97% (58 名) を目指し併せて経費削減に取り組み、安定した収支状況を作る。

## 地域密着型特別養護老人ホーム ほほえみ

### 2019 年度事業所総括

開設から 8 年が経ち、2019 年度は

\* 新た取り組みやサービスの提供と現状のケア、サービスの見直しを行い質の向上を図る。

\* 消費税増税に伴う介護報酬改定の適切な手続きと稼働率の達成と収入確保を行う。

＊地域住民や団体、関係機関との積極的な交流と新たな地域貢献活動の展開を行う。

を大きな目標として進めてきた。

『新た取り組みやサービスの提供と現状のケア、サービスの見直しを行い質の向上を図る。』に関しては、個別ケアの更なる取り組みとして排せつケアの見直しを行った。これまで統一していたケア内容や必要物品などを職員間や部署間で意見交換や見直しを行い、また業者や関係機関等にもアドバイスを受け、ご利用者へのサービス（質）の向上と経費削減に取り組む事ができており、今後も継続的に実施していく体制が出来た。また、新たな取り組みとしては、介護技術向上を目的とした「介護技術コンテスト」への参加や認知症ケアの取り組み発表として「C-1 グランプリ」に出場し、高評価を得る事が出来た。

『消費税増税に伴う介護報酬改定の適切な手続きと収入確保と経費削減を行う。』に関しては、「年間の総稼働率 98.0%以上の達成を確保する」目標を達成する事が出来た。また、インフルエンザ感染が流行した冬季には利用者の感染も最小限に抑え、安全、安心なサービスを行う事が出来た。

消費税増税による事務手続き等もご利用者やご家族から苦情等の問い合わせもなく適切に行うことができ、算定可能な加算も取得し、より良いサービスの提供に繋ぐ事が出来ている。

『地域住民や団体、関係機関との積極的な交流と新たな地域貢献活動の展開を行う。』に関しては、利用者の外出や外食の支援や個別対応にてご自宅に帰宅する機会を持ち、家族との貴重な時間を提供することが出来た。その他、地域での祭りや花見、選挙などにも職員付添のもと参加できた。

また、地域の小学生や園児との交流やボランティアの定期的な訪問や多目的ホールを利用し、地域住民や学生の写真や絵画、書初めなどの展示を行い、地域の方の来所、見学も多くみられた。

また、運営推進会議を通して町内会長や民生委員、社会福祉協議会や市職員とも連携、情報共有を図り、課題解決に取り組んだ。新たな活動としては、近隣住民や警察と連携し行方不明者捜索訓練への参加や近隣スーパーの従業員向けに認知症サポーター養成講座や地元中学生への出前授業も行った。

来年度に向けては、今年度取り組んだ事の継続を図りながら新しい取り組みへの挑戦や更なる質の向上と改善を図っていききたい。また、人材の確保や人材育成を行いながら、安定したサービスの提供が出来るよう組織体制の確立を目指したい。

運営面においては、毎月目標とする稼働率以上の結果を残せるよう各部署連携しながら、ご利用者に安心、安全なサービスが提供できるよう努めたい。

また、地域住民や関係機関の方から「選ばれる施設」となるよう誠意を持って日々の業務を行うと共に地域との関わりや活動などにも積極的に参加していききたい。

#### 2020 年度への課題及び展望

来年度に向けては、今年度取り組んだ事の継続を図りながら更なる質の向上と改善を図っていききたい。

運営面においては、1年を通して毎月目標稼働率を達成できるよう部署間連携し、計画性を持って最大限のサービス提供を行い利用者満足の向上を図ると共に業務改善や勤務体制の見直しや部署間連携の強化を図り、経費の削減や職場環境の改善にも努めていききたい。

また、施設内での運営や業務に留まらず、家族や地域住民、関係機関との連携や支援体制にも常に注力しながら、地域に根差し「選ばれる施設」となれるよう、更には「ご利用者の生活がサービスの中で完結することなく、家族や知人・友人・地域住民との関係性の継続を図り、人と人が世代を超えた繋がりあるもの」となれるよう取り組んでいききたい。

## 千鳥会デイサービスセンター ほほえみ

### 2019 年度事業所総括

2019 年度は昨年度と同様に通常規模、定員 35 名での運営となりました。1 日の平均利用人数は 27 名弱で昨年度より若干減少してしまいました。当初予算の目標値では 1 日平均 28 名以上と設定していたので、予算・稼働率ともに大きくマイナスとなってしまいました。新規利用相談は年間を通して継続してありますが、回数の多い利用者の施設入居や入院等による利用中止が原因となっています。新規利用の受け入れに加え、回数増や利用時間の延長等に繋がられるよう、サービス内容の充実、向上に取り組んでいききたいと思います。職員体制については、6 月に 1 名入職し 1 名退職、2 月に 1 名異動で昨年度より 1 名増員となりました。利用者受け入れ体制を充実させ、サービスの向上による利用人数の増加へと繋げていききたいと思います。

昨年度の目標としましては、①利用者満足度の向上を目指し、新しい取組みを実施し、現状のケア・サービスの見直しによる質の向上も図る。②個別ケア・認知症ケアの実践及び集団感染ゼロを目指す。③行事等で地域住民との交流の機会を設ける。④緊急・困難ケースについて可能な限り受け入れを行う。⑤稼働率の上昇に取り組み、当初予算の達成を目指す。⑥内部研修会の開催や、外部研修会への参加を行い、職員の資質向上を図る。を掲げて取り組んできました。

新しい取り組みとしては、2018 年度より行っている喫茶後の歩こう会の規模を拡大、ほとんどの利用者が参加されており、歩いた結果を記録する工夫や、近くのスーパーまで歩いて買い物・喫茶に行く取組みを行う事で参加意欲の向上へと繋げることが出来ました。また、看護職員による健康についての話を食中毒や感染症といった時期のテーマに沿って毎月実施するようにしました。看護職員が図や絵を用いて解説することで利用者も聞き入れ、健康管理の支援に繋がったと思います。昨年度もデイサービス内での感染症の発生はありませんでした。12 月には、千鳥会ゴールドの取組みを参考にし、外部の居宅介護支援事業所のケアマネージャーを対象にほほえみの施設見学・食事会を初めて開催しました。個々に事業所に来られ見学することはありましたが、改めてほほえみのサービス内容や取組み、食事を体験することでほほえみについて知ってもらうことが出来、見学から新規の利用相談に繋がったケースもありました。

地域との交流については、9 月の敬老会で、近隣の小学校との交流を行いました。子ども達の歌や踊りを楽しんでもらうこと、子ども達と一緒に敬老をお祝いすることで利用者の皆様から喜びの声もたくさんいただくことが出来ました。10 月には法人内デイサービスの合同運動会に参

加し、保育所の園児と一緒に競技をしたり楽しく過ごすことが出来ました。

職員研修に関しては、部署内での勉強会で緊急時の対応方法の実践による対応力の向上、各利用者についての勉強会を行うことで、情報の共有を行いました。

#### 2020年度への課題及び展望

2020年度に向けては、利用人数の増加と収益の確保が課題となっています。職員が増員したことを活用して新規利用の受け入れを進め、職員の質を向上させることでサービス内容の充実・向上へと繋げ、満足度と利用人数をともに増やしていきたいと思っております。また、開かれた施設として外部への情報発信と、地域との交流についても昨年度以上に強化していきたいと考えています。

### 小規模多機能型居宅介護事業所 ほほえみ

#### 2019年度事業所総括

2019年度は新たな職員体制に向けての移行期間としてとらえ、介護職員の更なる質の向上や看護体制の充実に取り組み、組織体制を整えてきました。利用者家族と一緒に悩み、できることを提案支援していくという過去のスタイルを継続しながら、小規模多機能介護看護職員の中で主任職員を選任し、リーダーシップのもと自主的な専門職によるチーム支援を心掛けてきました。途中、職員の入退職はありましたが、サービスの質を落とすことなく継続した支援が提供できてきました。

運営面では平均登録利用者は昨年度に比べ、若干の減少はありました。ただ介護看護体制も整う中で、健康管理面への取り組みもより深まりました。入退院はありましたが、登録利用者の重度化高齢化にも適応でき、収入額は前年度を超える結果となっています。また算定見込みの体制加算を算定せずとも、当初予算の達成が行えています。取り組みとしましては、住み慣れた自宅や地域での生活をサポートし、事業所の支援が増してもそのつながりを消すことなく、事業所からのアプローチにより地域の行事等への参加支援を行って来ました。また利用者の生活歴や個性を尊重し、認知症が進行しながらも、ピンポイントの支援や見守りにて仕事や役割を継続できるあらたな形の支援も見出すことができました。事業所にとっても、職員にとっても今後の大きな財産になった1年間とすることができました。

#### 2020年度への課題及び展望

2020年度も継続して過去に培った事業所のスタイルを土台に、引き続き利用者、家族、地域との関わりをより深め、生き方や価値観の理解と支援に努めます。そして、その主体性を尊重し、寄り添う支援の在り方を模索、実現していきます。強いては生活支援のみならず、多様な自己実現の支援へとつなげていきたいと考えています。4月より管理者・計画作成担当の交代がありましたが、新たな経験や知識の伝達により、事業所としてより一層飛躍の機会となると考えています。2019年度の職員体制の移行期間を有効に活かし、支援方法や取り組みにおいても更なるチーム力の向上を目指していきます。

### ちびっこランドちどり

#### 2019年度事業所総括

今年度は保育を取り巻く環境が大きく変化し、10月から幼児保育・保育の無償化がスタートしました。保育所等を利用する3歳から5歳児までの子どもたち、住民税非課税世帯の0歳から2歳児クラスの子どもの利用料が無料になるというものです。この制度に伴い、低年齢からの早期保育をする家庭が増え、入所や一時保育の問い合わせが多くありました。しかし定員いっぱいなため、なかなか気域からのニーズに答えることができなかったこともありました。しかし、保護者の多様なニーズに応え、保護者から選ばれるような保育所となるために、環境整備を行い地域や家庭との連携のもと、子供一人ひとりを大切に、安全で健康的な楽しい保育生活を送れるよう充実した保育に努めました。

##### ・0歳児

初めて親元から離れて過ごす環境に不安で泣く子もいましたが一人ひとりの関わりを大切に、安心して過ごせるように環境を整え、保育の信頼関係を築き個々の発達に合わせ、ゆったりと関わることを大切に抱っこやおんぶなどのスキンシップを十分に行い、子どもたちが安心して保育生活が過ごせるように心がけた。

##### ・1歳児

一人遊びから友達への興味・関わりへと遊びの幅が広がる中で、うまく言葉がでず噛みつき、ひっかくといったトラブルも多く、その都度職員間で話し合いながら環境や生活の流れを見直し対策を考えました。気持ちを受け止め言葉で丁寧に知らせていくことで自分の思いを伝えられるようになり年度後半には集団遊びなど、友達と遊ぶことの楽しさを感じられるようになってきた。食事面では、咀嚼の未熟さ、好き嫌いの多さが問題となったが、一人ひとりに合わせまずは楽しく食べることを大切に、少しでも食べることができたら大いに褒め、食べることへの意欲を育てていった。

##### ・2歳児

身の回りのことは一人ひとりに合わせた援助や見守りを行うことで着脱、靴、靴下を履く、服やタオルを畳む、降園準備をする、といった「できること」が増えていきました。できないお友達の手助けをするなど支えあう姿も見られるようになってきました。戸外遊びや運動遊び、リズム遊びを取り入れたことで、運動面や言葉のやり取りが盛んになり友達と多く関わりあうことが増えた。排泄面では、無理のないように一人一人に合わせてトレーニングを行いほとんどの子どもに一日中パンツで過ごし尿意も自分で伝えることができるようになってきました。午睡中はおむつに替えているが、失敗しないことも増えてきています。

行事計画は、四季を通して多彩な行事を職員間で話し合い、職員と子ども達が心から楽しめる行事になるようにと計画し実施しました。保護者の方からも、行事に対して喜び声も沢山いただくことが出来、喜びの声は職員にとって次への意欲となりました。また、他事業所での行事への参加することができ、地域の方やたくさんの職員の方とのふれあいができ、子どもたちにとって良い経験となりました。お天気の良い日は積

極的に戸外へ散策にできるようにし、運動面への配慮も行いました。春には桜を見に近くの神社へ、夏には水遊び、納涼祭、イングランドの丘への遠足、サツマイモ掘り、みかん狩り、クリスマス等、ちびっこならではの行事は職員にとっても楽しみの一つとなっており、子どもたちと一緒に行事を楽しみ、良い思い出作り、良い経験となって子どもたちの成長の一つとなっていきます。そういった経験をしながら、子どもたちも、職員も、一日一日成長していると思います。

近年様々な保育事情が話題となっています。ちびっこランドでは、職員間で保育の見直しを行い、全職員で問題解決に向けて話し合い、その子にあった保育の提供を心掛けています。一時保育を利用された方の口コミで、新規の一時保育登録者も増え、地域における子育てニーズを把握しながら、地域に貢献できる保育事業として、保育サービスの質の向上に努めています。保護者と、家庭と園での様子を密に伝え合い、信頼関係を築きながら子どもたちのペースに合わせて共に成長を見届けることができたと思います。4月からは新しい施設でのスタートとなります。人生の基礎である乳幼児期を保護者の方と共に大切に育てていける喜びと責任を常に頭に置き、これからも邁進していきたいと思っています。

#### 2020年度への課題及び展望

令和2年4月1日に新施設をオープンすることができ、マンションでは実施することができなかった保育計画や内容を実施していきながら、地域の方に「ちびっこランドちどり」の存在を知っていただけるよう情報の公開や発信に力を入れていきます。

その他、保護者に対する支援（地域の子育て支援への対応）にも行政との連絡を密に行い、可能な限り保護者の支援に努めていきます。

### グループホームしおさい

#### 2019年度事業所総括

地域密着型施設として、ご利用者とご家族の関係性の継続、地域資源を利用し地域住民と交流などを通して社会参加の継続的機会が確保ができるよう努めました。また、ご利用者個々の尊厳を守り、パーソナリティを理解し尊重する事を職員間で大切にしています。運営面では、入居稼働率は前年度より、5%増加の95.7%となりました。冬季からは、新型コロナウイルスの影響により、社会参加が少なくなってしまう事となりました。

#### 2020年度への課題及び展望

2020年度は97%以上を目標とし安定的な運営を目指します。  
また、防災面では、非常用備蓄品を再検討し今後の災害に備えます。

### しおさいデイサービスセンター

#### 2019年度事業所総括

2019度は、新規利用者増加が1名に留まり、入院者と死去によるご利用者数の減少となりました。H30年3月末時点で、3名の利用者であり、うち1名が入院中となっています。延べ利用者数は、373人で、前年度489人から大きく減少となる結果となりました。しおさいデイサービスを利用する事で、ご本人が他者との交流を持ち、閉じこもり防止と社会参加となり、楽しみや、生きがいを感じれるよう、職員間で協働して支援してきました。ご家族に於いては、ご自身の時間の確保や、介護負担が少しでも軽減となり、ご利用者やご家族から喜ばれるように努めています。2019年度は新規利用の増加が課題となります。

#### 2020年度への課題及び展望

2020年度は、新規利用者の増加と、職員の確保が課題となります。しおさいデイサービスを利用する事で地域との交流、社会参加の機会を持ち、またご家族の介護負担の軽減に繋がるよう、職員間で協働して努めていきます。

### 小規模多機能型居宅介護事業所 めくもり

#### 2019年度事業所総括

今年度、平均登録者23,0名となり登録者稼働率79,3%となりました。

運営面での登録者の安定に繋がっています。新規利用者7名登録解除者5名。登録者内訳は独居高齢者は半数を占めています。サービス提供では、食事支援、買い物、薬の管理等、日常生活の支援に柔軟に対応しました。家族交流会の実施や、地域との関係では志筑小学校と防災交流会、生徒訪問などを行えました。施設内外の主な催しでは、お花見、日帰り旅行、外食会を行い、ご利用者に楽しんでいただきました。

#### 2020年度への課題及び展望

事業運営面は、登録者数の安定による収入面での安定と、コスト意識をもち経費削減の継続により、安定した運営確保を目指します。ご利用者の在宅生活の継続と、ご家族の介護負担軽減に柔軟なサービス提供に努めています。また、地域交流と施設内外の行事とレクリエーション（お花見行事、日帰り旅行、外食会など）を充実していきます。

感染症予防に努めていきます。防災面の備えに努めます。

### 佐野デイサービスセンター

#### 2019年度事業所総括

1日平均、16.3人、稼働率65%で2019年度を終えることが出来ました。前年度と比べると1%上昇しておりますが、前年度は北淡荘の感染症流行による特定の利用中止時期もあったので、それを考えると、来年度は、今年度以上に利用していただけるデイづくりが必要と感じます。今年度は元号が新しくなり、消費税があがり、最後は新型コロナウイルスのパンデミックがあり、目まぐるしい1年だったように思います。

そんな中、利用者様と一緒に新元号のお祝いをし、感染予防に努めるために一緒に取り組んだことは、利用者様の生活の中で、いい機会になったと思います。これからも、利用者様の生活に合わせた、過ごしやすいデイサービスを目指して取り組んでいきたいと思っています。

#### 2020 年度への課題及び展望

来年度に向けても、稼働率の上昇を目指すために、ケアマネージャーとの連携や、利用者様や家族様と関係を密にし、佐野デイサービスを利用して貰えるようにしていきたい。行事を増やし、利用者様に楽しんで頂ける機会を増やしていきたい。広報誌や SNS を活用し、地域や外部に佐野デイの取り組みを情報発信していきたい。

## 千鳥会福祉用具貸与事業所

### 2019 年度総括

北淡荘のご利用者を中心に福祉用具を貸与してきました。1 年間で 5 名の利用者に福祉用具を貸与することができました。また、アセスメント等を行いながら、ご利用者やケアマネージャーと連絡・連携をとり、ご利用者の状態に合わせた福祉用具の貸与を実施してきました。

今後ご利用者の状態にあった福祉用具を選定し、日常生活を有意義に過ごしていただけるお手伝いをしていきたいと思っています。

#### (1) 新規利用者 (月別)

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計
人数	2	2	2	2	2	2	3	5	5	5	4	4	38

#### (2) 終了利用者 (月別)

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計
人数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1