

令和元年度事業報告

【1】 法人

1. 理念

キリストの教えに基づき「人を愛し、助け、支える」を実践する。人を大切にし、人に感謝する。

2. 法人全体の取組目標

1) 人が育つ環境を作ります。

- ・研修などの学びの機会を増やします。
- ・一人一人を認め、励まし、感謝します。
- ・個々の成長を評価します。

2) 私たちの得意なことを更に磨き、生かします。

- ・自分たちの強みを分かり、それを共有し、外に発信します。
- ・具体目標を持って働き、その成果を(数値等で)見える化し、検証し、次の行動につなげます。

3) 地域社会との共生に取り組みます。

- ・私たちが地域に貢献できることを実施します。
- ・地域へ情報発信・提供をおこないます。

3. 概況

1) ①特別養護老人ホームの給食業務を委託業者運営へ移行 (R1.12.1 より)

調理員の補充が長期間解消出来ず、先行きの目途も立たない中、次年度から衛生管理 HACCP (ハサップ) の対応も加わり、従来通りの運営の継続が困難となり業務委託への移行を決めた。調理従事者 5 名 (常勤 4・非常勤 1) の法人内異動等を模索したが、結果勸奨退職となった。法人として出来得る限りの補償を施した。退職者の内 2 名は、そのまま当該委託事業者へ転職し当現場で勤めて頂いている。その事等もあり移行時以降も混乱なく運営が続けられた。

②ケアハウス稼働状況が、以下の要因等で低迷。

- ・ 6 月に実施したエレベーター大規模改修期の新規入所制限の影響があった。
- ・ 長期入居者をはじめとした継続生活困難等による退去が多数生じた。
- ・ 年度末には新型コロナウイルス感染阻止のための新規入居、体験入居の全面中止の影響がある。

③本年度も地域貢献事業「ほっと一息」を 7 地区 15 回実施 (新型コロナウイルスにより 3 会場中止)

- ・ 今年度

各事業代表者で構成された実行委員会を軸に、計画的な展開が行えた。

2) 労務状況

○採用 13 名 (常勤 5 名・非常勤 8 名・内新卒 1 名)、定年後継続再雇用 1 名

○退職 18 名 (常勤 12、非常勤 7、内 5 名年度内採用者) 離職率 19%

特養給食業務委託移行により、調理員 5 名 (常勤 4 名・非常勤 1 名) を勸奨退職 (R1.11 末)

○採用難により人材紹介・派遣会社の利用

特定職種 (看護師・相談員) について、退職者の補充採用が一向に目途が立たなかったため人材紹介業者を利用した。

- ①特養・准看護師 1 名 (R1.11~R2.2 紹介予定派遣勤務 → R2.3 常勤職員採用)
- ②特養・生活相談員 1 名 (R1.11 人材紹介にて採用)
- ③特養・生活相談員 1 名 (R2.4 人材紹介にて採用)

3) 設備改修

○法定基準対応のためケアハウスのエレベーター大規模改修: R1.6・総事業費 783 万円

○特養 東棟給湯配管の不具合改修のため緊急工事：H31.4・事業費 850 万円

4. 理事会

開催日時	協議議案	出席状況
R1. 5. 28(火) 13:30~15:00	第1号議案 H30年度事業報告の承認 第2号議案 H30年度決算報告書の承認 第3号議案 新任期理事・監事候補の決議 第4号議案 評議員選任解任委員の再委任の承認 第5号議案 定時評議員会招集の決議	理事6名 (欠席なし) 監事2名
R1. 6. 15 (土) 15:30~15:50	第1号議案 理事長選定の決議	理事6名 (欠席なし) 監事2名
R2. 3. 24 (火) 13:30~15:30	第1号議案 R元年度補正予算案の承認 第2号議案 R2年度事業計画案の承認 第3号議案 R2年度予算案の承認 第4号議案 評議員交代に係る補欠候補者の承認 第5号議案 定時評議員会招集に関する承認	理事6名 (欠席なし) 監事2名

5. 評議員会

開催日時	協議議案	出席状況
H30. 6. 15(土) 13:30~15:00	報告事項 H30年度事業報告 第1号議案 H30年度決算書類の承認 第2号議案 新任期理事・監事選任の決議	評議員7名 (1名欠席) 監事2名

6. 主な活動

実施日	内容
H30. 4. 1	新任職員オリエンテーション
4. 2	開設記念ミサ・式典
5. 17	職員感謝の集い(松阪フレックスホテル)
5. 19	予防教室(ケアハウス会場・デイサービス会場) ①音楽(コーラス・岡本愛子先生) ②体育(作業療法士) ③笑って笑って(タワレレ、シートでイ) ④給食(管理栄養士の話) ⑤お楽しみ(職員による出し物)
5. 21	会計監査(年度)(無藤和博会計事務所)
5. 23	監事年度監査
5. 28	令和元年度第1回理事会
6. 2	小阿坂老人会清掃奉仕活動(特養・ケアハウスの生垣剪定、特養敷地内草抜き)
6. 18、25	職員健康診断(松阪市健診センター・検診車)
6. 17	資産変更登記(金1,480,973,883円)
7. 4	法人変更登記(理事長重任)
7. 19	阿坂・伊勢寺地域懇談会(自治会役員、民生委員)
7. 27	苦情第三者委員会(上半期)
8. 2	松阪市福祉避難所協定締結式
9. 26	日本年金機構総合調査(2名来所)
10. 10	社会福祉法人施設等指導監査(特養・ケアハウス)
10. 20	秋まつり(屋内会場:ケアハウス 9:50~14:00) ①和太鼓(響座いなせ組) ②ビデオ上映 ③フラメンコ(アレグリア) ④ギター演奏(中西ギター教室) ⑤音レク(職員) ⑥阿坂ダンサーズ ⑦お祭りマンボ(職員)
11. 15	合同研修会(森ノ宮医療大学 横井賀津志氏「介護現場における棒体操の実践活用」)
11. 19	会計監査(中間)(無藤和博会計事務所)
12. 1	特養給食業務委託開始(日清医療食品㈱)

12.14	職員の子供のためのクリスマス会
12.25	クリスマス行事
H31.1.1	元旦祝賀昼食会
1.4	獅子舞披露・練り歩き（デイサービス、ケアハウス、特養）
1.18	苦情第三者委員会（下半期）
H31.4～ R2.3	地域貢献事業「ほっと一息」活動 年間15回実施、延人数236名 （新型コロナのためR2.3月の3会場中止）
毎月1回	法人理念講話（未実施月有り）
H31.～R1.5	春期 職員腰痛検診（宮村医院）
R1.9～10	秋期 職員腰痛検診（宮村医院）

7. 会議等

実施日	内容
毎月1回	執行役員会議
毎月1回	管理者会議（各事業所管理者集合会議）
毎月1回	事務会議（特養施設長、在宅事業所長、各事務担当、法人事務局）

【2】 特別養護老人ホーム、短期入所者生活介護

1. 職種別職員数（R2.3.31現在）

単位：人

職 種	員 数		兼務等の状況	採用		退職数	
	常勤	非常勤		常勤	非常勤	常勤	非常勤
施設長	1						
介護支援専門員	1						
ケアワーカー	30	7		1		2	
看護師	4			1		1	
管理栄養士	1						
調理員							
生活相談員	3			1		1	
事務員	3	2			1		
作業療法士		1			1	1	
医師							
理学療法士							
介助員	1						1
用務員		3					
シルバー人材							

2. 特養利用状況、月別入退所状況（各月末人数）

単位：人

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	月平均
利用者	89	88	87	88	88	85	82	88	88	89	87	88	1047	87.3
入所	3	1	2	3	2	0	0	7	1	2	1	3	25	2.1
退所	2	2	3	2	2	3	3	1	1	1	3	2	25	2.1

3. 短期入所利用状況

単位：人

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
人	29	27	34	35	38	32	35	37	36	37	35	39	414
延日数	432	364	394	338	371	392	410	433	454	435	433	502	4905

4. 利用実人員（入院者を除いた数）

単位：人

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
87	86	85	86	83	82	80	81	85	85	83	83	1006

5. 介護度別利用人員

単位：人

	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	平均
要支援														
要介護1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	1.2
要介護2	8	7	5	7	8	8	6	6	6	6	5	4	76	6.3
要介護3	20	19	18	18	16	15	15	15	16	15	16	17	200	16.7
要介護4	27	29	31	30	29	30	29	33	31	32	32	30	363	30.2
要介護5	33	32	30	32	34	31	31	33	34	35	33	36	394	32.8
計	89	88	87	88	88	85	82	88	88	89	87	88	1047	87.3

6. 入退居状況

入所直近の状況	人	退所理由	人
在宅	6	死亡による	19
老人保健施設		在宅復帰	
養護老人ホーム	1	長期入院	5
ケアハウス		他施設	1
病院	3	その他	
短期入所継続	9		
他施設	6		

7. 利用期間状況

期間	男	女	計
1年未満	6	16	22
1年～3年未満	5	19	24
3年～5年未満	3	16	19
5年～10年未満	4	13	17
10年～15年未満	0	4	4
15年以上	0	2	2
計	18	70	88

8. 年齢・性別状況

	男性	女性
最高年齢	98	103
最低年齢	83	69
平均	89.7	90.1
全体平均	90.1	

9. 各種会議

会議名	出席者職名	実施月
役員会議	施設長・会計参事	月1回
ドリームPA会議	施設長・会計参事・課長	月1回
主任会議	施設長・課長・各主任	月1回
職員会議	全職員	月1回
感染症対策委員会	施設長・課長・主任・看護師	月1回
身体拘束廃止委員会	施設長・課長・主任・看護師	3カ月に1回
入所判定委員会	施設長・課長・主任・看護師	3カ月に1回

10. 研修状況

《法人内研修》

開催年月日	研修テーマ等	参加職種
元年・11・15	職員合同研修会（横井教授一棒体操）	全職員

《施設内研修》

31年・4・18	事故発生防止について（苦情を含む）	全職員対象
R1年・5・17	介護予防及び要介護度進行予防に関する研修	全職員対象
R1年・6・20	食中毒について	全職員対象
R1年・7・18	認知症及び認知症ケアに関する研修	全職員対象
R1年・8・15	褥瘡について	全職員対象
R1年・9・19	プライバシーの保護の取り組みに関する研修	全職員対象
R1年・10・17	感染症予防について	全職員対象
R1年・11・21	看取りについて	全職員対象
R1年・12・19	緊急時の対応に関する研修	全職員対象
R1年・1・16	倫理及び法令遵守に関する研修	全職員対象
R1年・2・20	高齢者虐待防止関連法を含む虐待防止に関する研修	全職員対象
R1年・3・19	身体拘束の廃止のための取り組みに関する研修	全職員対象

《スキルアップ研修》

31年・4・25	サービスの質向上検討会研修・報告会	全職員対象
R1年・5・30	夜間時の緊急対応について	全職員対象
R1年・6・27	緊急時の対応ロールプレイ	全職員対象
R1年・7・25	身体拘束について	全職員対象
R1年・8・22	魅力ある介護現場を	全職員対象
R1年・10・24	食事介助について	全職員対象
R1年・11・28	認知症について	全職員対象
R2年・1・23	排泄介助について（ユニ・チャーム）	全職員対象
R2年・2・27	ワン・チームの作り方	全職員対象
R2年・3・26	事業計画について	全職員対象

《施設外研修》

R1年5・17	改正労働安全衛生法及び改正労働基準法等説明会	事務課長
R1年6・13	経営戦略トップセミナー	福祉課長
R1年9・26	中南勢ブロック看護師研修会	看護主任
R1年10・4	防災研修会	施設長
R1年10・9～10	日本カトリック施設協会関西支部職員研修会	相談員・介護職
R1年10・17	感染症対策研修会	森田（介護）
R1年10・17	在宅部会研修会	福祉課長
R1年11・19	中南勢ブロック栄養士研修会	管理栄養士
R1年11・27	中南勢ブロック人材育成研修会	施設長
R1年11・14	安全運転管理者講習会	施設長
R1年12・3	ノロウイルス予防対策講習会	管理栄養士
R2年1・16	給食施設管理者研修会	管理栄養士
R2年1・22	食事ケア・摂食嚥下支援研修会	管理栄養士
R2年2・7	在宅サービス戦略セミナー	管理栄養士
R2年2・13	H A C C P説明会	管理栄養士
R2年2・17	災害時福祉支援リーダー研修会	施設長

1 1. 監査・介護情報の公表調査等

受付年月日	実施主体	内容	担当者
令和元年10月10日	三重県	実地指導監査	施設長、課長、主任
令和元年11月	三重県	情報開示Web	施設長

1 2. 苦情受付等の状況

受付年月日	苦情申立者	内容
令和元年5月16日	本人	職員が酸素を外すことを強要され断ったら強情と言われた
令和2年1月29日	孫	遺留品を残して下さいと依頼があったにも関わらず廃棄。

1 3. 行事状況

実施日	行事名	内容・参加者等
平成31年4月	開設記念行事	開設記念をお祝いすると共に永年表彰等の式典。
R2年5月31日	聖母祭	マリア様の月。バラをお捧げしてマリア様に祈る。
R2年8月2日	夏祭り	利用者様、職員、ご家族とで夏祭りを楽しむ。
R2年9月16日	敬老行事	昼食会と職員の出し物で敬老をお祝いする。
R2年12月25日	クリスマス行事	昼食会とクリスマスタブローでクリスマスをお祝い。
R2年1月1日	正月	昼食会（お節料理）で正月を迎える。
R2年2月3日	節分行事	職員が鬼になって豆まき。

1 4. クラブ活動等

	書道		グループレク		計	
	回数	延人員	回数	延人員	回数	延人員
4月	1	13	0	0	1	13
5月	1	12	0	0	1	12
6月	1	9	0	0	1	9
7月	1	13	0	0	1	13
8月	0	0	0	0	0	0
9月	1	9	0	0	1	9
10月	1	13	0	0	1	13
11月	1	8	13	105	14	113
12月	0	0	18	142	18	142
1月	1	15	18	167	19	182
2月	1	16	15	125	16	141
3月	0	0	19	160	19	160
合計	9	108	83	699	92	807

1 5. リハビリ状況等

平成31年3月末

区分	場所	実施日	担当者	内容	人数	備考
ベッドサイドリハビリ	居室	月～金	作業療法士	機能維持訓練 環境整備	13名	
グループリハビリ	東棟1F フロアー	月～金	OT 補助	歌・体操 脳トレなど	57名	ボランティア参加
OT リハビリ	機能訓練室	月～金	作業療法士	機能訓練 ADL 練習 物理療法など	13名	個人の状態により 実施回数は異なる
音楽療法 東棟 南棟	機能訓練室	月3回	音楽療法士 OT 補助	歌唱・体操 楽器演奏 等	47名	
音楽療法 中央 北棟	聖堂	月3回	音楽療法士 OT 補助	歌唱・楽器演奏 体操等	33名	

1 6. 施設整備状況

《物品購入》（1件10万円以上）

検収月	物 品 名	数量(単位)	税込購入費(円)	リース利用の有無

《整備事業》

実施月	整 備 事 業 名	税込事業費(円)	リース利用の有無
H31.4月	東棟給湯設備整備工事	8,500,000	有・ <u>無</u>

1 7. 事業目標に対する総括

《介護》

1. ご利用者様主体の介護を目標に、研鑽と努力を行い、介護力の向上に努めます。
2. 職員間の意思疎通を深め、働きやすい環境を目指します。

・スキルアップ研修等を通じ環境整備（業務内容見直し、理念の普及）に努め、ご利用者様主体の理念を根付かせるよう努力いたしました。が、まだ不十分な所もありますので来年度も引き続き取り組んでまいりたいと思います。

・職員間の協力を心がけ、謙虚さと思いやりを忘れず努力はしていますが、棟をまたぐ問題等をどうしていくかという課題は残ります。

《看護》

1. 他部署と連携し、入居者の変化や異常を早期発見し安定した体調維持に努めます。
2. 日々の健康状態の大切さを再認識しながら自身の健康管理に努めます。

・パソコン上で看護日誌を他部署と共有することで、入居者の体調変化の対応が以前よりスピード化しました。入所や退所が近い方の医療情報が遅すぎることが数件あり、検討する時間が無く苦慮しました。

《調理》

1. 安心、安全で利用者のニーズに沿った食事の提供に努めます。
2. 自身の仕事に誇りと責任を持てるサービスの提供に努めます。
3. お互いに信頼し合える職場環境作りに努めます。

・事故なく安全な食事の提供ができました。満足度調査ではおおむね満足されている方が多くみえました。行事食など、利用者に喜んで頂けるメニュー等の話し合いなども行いましたが、実現できませんでした。下半期は直営から日清医療食品への移行に注力し、無事に移行できました。ありがとうございます。

《相談員・ケアマネージャー》

1. 地域支援事業へ積極的に参加し地域との繋がりを大切にする。
2. ご利用者・ご家族の思いをしっかりとくみ取り寄り添う介護に繋げる。
3. サービスの質向上に向け現場と共に自らも成長し他職種連携の要として行動する。

・今年度は上記目標にある通り、CA委員としてほっと一息や阿坂運動会など参加させて頂きました。地域の方々と触れ合う時間が格段に増えたように感じます。こうした地域支援事業に参加することで、改めてこの地域の方々を支えるという意識醸成と人間的な成長に繋がっていると感じます。サービスの質の向上は今の南勢カトリック特養において緊急の課題だと感じています。コンサルタントを導入頂き、有効に活用してより良いものにしていきたいと思っています。

《機能訓練》

1. 信頼が得られるコミュニケーションに心がけ、ニーズに寄り添ったサービス提供に努めます。
2. 批判を避け、良いところに目を向け、共に成長できる場となるように心がけます。

・スキルアップ研修などを通じて、我々は対人援助職であると再認識すると共に、挨拶・表情・言葉遣い・身だしなみ・態度などに気をつけながら、利用者・家族の方々から信頼されるよう努めてまいりました。稀に不適切な対応を目にすることもありましたが、研修等を通じて徐々に修正出来ています。又、信頼関係から得たニーズを介護サービスとして形にするため、カンファレンスを通じ、共通認識できるように情報提供に努めてまいりました。来年度も継続していきたいと思っています。

《事務》

1. デスク周りの3S（整理・整頓・清掃）を徹底し、業務効率化を図り、ムダやミスのない職場環境作りをします。
2. 相手が何をしてくれるかより、自分が何をするか、自分は何をしたら良いかを考え行動します。

・年間を通じて、3Sの徹底はできませんでした。来年度も引き続き意識していきます。

・特養や法人全体の行事の時には、自分は何ができるか、何をすれば良いのか、それには何が必要なのかを意識して行動することができたと思います。今後も行事の時など特別な時だけでなく、日常の業務の中で自分は何ができるかを考え行動していきたいと思っています。

【3】 デイサービスセンター（通所介護・総合事業 第1号通所事業）

1. 職種別職員数

単位：人

R2年3月末現在			兼務等の状況	H31～R1年度実績					
職種	員数			採用		退職数		社内異動	
	常勤	非常勤		常勤	非常勤	常勤	非常勤	常勤	非常勤
事業所長	1								
介護職	6	3	生活相談員	1	1				
看護師		3	機能訓練指導員			1			
生活相談員	3								
事務員	1					1			
機能訓練指導員		3					1		
運転士		3	シルバー人材		1		2		
用務員		1	シルバー人材						

2. 利用状況、月別入退所状況（各月末日数）

単位：人

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	月平均
延利用	663	647	629	702	682	603	597	631	626	588	601	619	7,588	632
新規利用	1	0	3	3	0	1	1	3	5	3	0	4	24	2.0
利用中止	2	0	4	1	2	6	3	1	1	3	2	1	26	2.1

○ 利用状況についての評価・考察

稼働率82.1%と昨年より0.8%上がっております。

例年に比べ秋までに利用中止者が非常に多く見られましたが、徐々に新規利用者数が増えたのと、ご利用者の重度化等により一人の方の利用回数が増加したことが稼働率の向上に繋がりました。ただ、当然ながら一人の利用中止が相当な痛手に繋がります。新規利用者の獲得も大切ですが、それと同時に現在在籍されているご利用者が少しでも在宅生活が続けられるように支援を行っていくことも大切です。

3. 地域別利用者分布（R2.3.31現在）

地区名	人数
伊勢寺、岩内、美濃田	24
大阿坂、小阿坂	24
深長、八重田、曲	9
その他	19
計	76

4. 営業日数

単位：日

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
26	27	25	27	27	25	26	26	24	24	24	26	307

5. 利用実人員

単位：人

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
65	63	66	67	66	68	67	69	72	73	70	67

6. 要介護状況

単位：人

	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	平均	構成比 %
現相当	26	27	25	28	24	4	5	4	4	4	4	5	160	13	2.1
要支援1	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	1	44	4	0.6
要支援2	4	6	12	10	7	15	14	15	13	33	39	41	209	17	2.7
要介護1	225	224	213	233	203	202	197	220	214	233	202	219	2585	215	34.5
要介護2	158	186	194	214	167	174	169	167	172	134	164	156	2055	171	27.4
要介護3	188	157	109	133	110	106	111	127	122	122	117	114	1516	126	20.2
要介護4	1	3	29	33	57	63	56	56	48	40	47	57	490	41	6.6
要介護5	57	40	43	47	41	35	40	38	31	17	24	26	439	37	5.9
合計	663	647	629	702	682	603	597	631	626	588	601	619	7498	624	100

7. 施設内研修

研修名	開催年月	参加職種
アンガーマネジメントについて	1/5	看護師・介護職・相談員
K Y T 危険予知訓練	1/8	看護師・介護職・相談員
スキンケア	1/9	看護師・介護職・相談員
感染症について 知識の習得と感染経路や予防策について	1/11	看護師・介護職・相談員
転倒予防のための棒体操（法人主催合同研修）	1/11	介護職 7名
転倒予防のための棒体操（デイへのフィードバック）	1/12	看護師・介護職・相談員

8. 施設外研修

研修名	主催	開催年月日	開催場所	参加職種
R 元年度介護保険等サービス事業者集団指導	三重県健康福祉部福祉監査課監査班	1/6/14	農業者コミュニティーセンター	センター長
安全運転管理者研修	三重県安管協議会	1/8/2	華王殿	センター長
キャリアアップ講習会講習コーチング	介護労働安定センター三重支所	1/11/20	三重県教育文化会館	介護職

9. 監査・介護情報の公表調査等

受付年月日	苦情申立者	内容	担当者
R1/11	介護情報の公表	パソコンでの更新	センター長

10. ほっと一息

年月日	地域	年月日	地域	年月日	地域
31/4/4	伊勢寺(荒井)	31/4/10	深長	31/4/11	伊勢寺(北村)
R1/5/7	伊勢寺(井関)	1/5/11	大阿坂	1/6/1	八重田
1/6/14	美濃田	1/7/10	深長	1/9/13	美濃田
1/9/14	大阿坂	1/11/9	大阿坂	1/11/12	伊勢寺(井関)
1/11/13	深長	1/12/7	八重田	2/2/4	伊勢寺(井関)
2/3/7	八重田	2/3/11	深長	2/3/13	美濃田

11. 苦情受付状況【書面での苦情はなし】

受付年月日	苦情申立者	内容
2/3/27		補聴器の取り扱いについて

※書面での苦情受け付けは無し。

○改善状況

このケースは幸いにも事なきを得たので、ご家族様からの苦情とはなりませんでしたが、一歩間違えれば大きな苦情に繋がりがねないケースでした。

中程度の認知症利用者の方で、利用当初は補聴器をされていたが、その後自宅で紛失、最近になって補聴器が見つかり、再度デイサービスにつけてくるようになった。そのため、職員の中で補聴器の確認という意識が薄れており、洗髪開始時にシャワーをかけてしまった。すぐに外し乾燥させ、ふき取りを行うことで元に戻ったために、家族に事実報告し、謝罪とその後の様子確認をお願いしました。

三日後の利用の際に補聴器不調の訴えあり。結局、専門店で見てもらい元に戻った為に大きな問題とはなりませんでしたが、故障となればデイサービスの責任が問われる問題でした。

補聴器の取り扱いはその都度ヒヤットとする場面に遭遇したら、対応策を考え皆で周知を行うものの、繰り返されている問題です。複数職員で確認していてもこの問題は起きてしまったので、さらなる防止策を検討し実行していくことで、補聴器事故を少しでもゼロに近づけていきたいと考えています。

1 2. ありがとうメッセージ

受付年月日	申し出者	内容
1/5/16	息子様	在宅サービスを使い、長い間、家で看られたことに“ありがとう”
1/12/19	ご本人様	あたたかい入浴、職員の気付きに“ありがとう”
1/6/23 (1回目) 2/1/29 (2回目)	お嫁様	嫌な顔せずどの職員さんもよくしてくれて“ありがとう”

○ありがとうメッセージについて

2通ありがとうメッセージをいただいた方は、当初は利用拒否があり、週1回の半日でもなかなか利用継続するのが難しい方でしたが、週1回の半日利用が週2回、3回、そして一日利用になってからは最終、週に5回の利用となっていました。

最初は寝てばかりだったのが、他者との交流も図られるようになり、職員にも冗談を言われるまでに笑顔が見られるようになりました。別れは突然で、職員の心にもぽっかりと穴が開いたような寂しさを感じましたが、たくさん利用してもらえたことが我々への評価だったのかなと感じるケースでした。

1 3. リハビリ実施状況

単位：人

	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
延人数	337	354	336	376	352	342	375	381	340	315	294	286	4,088

1 4. 行事状況

実施日	行事名	内容・参加者等
4/1～4/6	お花見	森林公園
8/5～8/10	夏祭り	射的・ヨーヨー釣り・御神輿担ぎ・お菓子釣り・輪投
9/16～9/21	敬老週間	バスタオル
10/7～10/11	運動会	パン食い競争・輪っか回し・玉入れ等
11/11～11/16	ミカン狩り	岩内にて
12/23～12/28	クリスマス会	H31年～R1の写真鑑賞・お祭りマンボ・体操・歌

1 5. 施設整備状況

◇ 整備事業

実施月	整備事業名	税込事業費 (円)	リースの有無
1.6	第一柱接地改修工事	162,000円	無
1.11	アロエース CH-K30 電装部品・燃焼部品交換	125,000円	無
1.11	放流ポンプ取替修繕	121,000円	無
2.1	薬液ポンプ (HK-825) 交換修理	62,700円	無
2.3	受水槽清掃業務	114,950円	無

◇ 物品購入 (1 件 10 万円以上)

検収月	物品名	税込み購入額	リースの有 無
購入なし			

1 6. 事業目標に対する総括

1. 褒めるコミュニケーションを意識し一つのチームとして成長します。

*腹が立つ時は深呼吸。良い点は声に出して伝え、感謝し合える関係を作ります。

多くの職員が感謝の言葉を伝え、職員間のありがとうを大切にできたと振り返る一方で、気持ちのコントロールができずに上手くいかない時もあったという職員もいました。言葉だけではなく、自分とは違う相手を認めることでチームワーク、そして自分自身の成長にも繋がるという意識をチームとして理解できるようにしていきたい。

*長所を伸ばし、改善点も伝え、一緒に解決する姿勢を持ちます。

指導側の視点からの目標でしたが、なかなか伝わらず上手くいかないこともありましたが、工夫しながら繰り返し伝えていくことでお互いの成長に繋がっています。改善点を伝えて終わりではなく、それがきちんと伝わったか。伝わっていないならどう伝えていくかまで確認できる体制が取れば、さらなるチームとしての底上げに繋がると実感した。

*個々の職員に適した指導や助言を行う事で、双方が共に成長します。

どの職員も助言はできても、同じ指導方法になりがちです。そうではなく、職員の個性に合わせた指導方法（どうしたら理解できるか？伝え方や考え方も知る）を学んでいく必要があります。以前は伝わらなかつたら指導される側の覚えがとなりがちだったが、この目標を立てたことにより指導する側にはより努力がいることも理解できた。

2. サービスの質と職員の資質向上に努めます。

*気付きの多い事業所、もう一つのプラスできるサービス提供に努めます。

プラスワンをどう捉えるか？空いた時間に爪切りや耳掃除等、普段できない事に取り組む者、ご利用者が何を求めているのか？を日々考えていた者と職員それぞれでしたが、ご利用者から「トイレ行こうと思うとシルバーカーがすぐに手元に来る。」「喉が渴いたと思ったらすぐにお茶が来るという。」声をたくさんいただいたこと、些細な事ですけれど、こういう積み重ねがプラスワンに繋がると思っていますので常に考えることを続けていきたいです。

*稼働率 84% 達成・維持します。利用が途切れない工夫と新規利用者獲得に努めます。

新規利用は例年より多く獲得できましたが、それ以上に利用中止の人数が上回ったことが要因で目標稼働率は達成できませんでした。ただ利用に繋がった方は、利用回数の増加に繋げることができたので何とか昨年の実績を上回ることができました。(年間稼働率 81.3%⇒82.1%)

3. ご利用者・ご家族様は地域の窓口という意識を持ちます。

*送迎時間を大切に、ご利用者ご家族の情報や地域の困りごとなど持ち帰ります。

知り得た情報はセンターに持ち帰り情報共有することができました。また、具体的には認知症状への対応相談、オムツの使い方などの相談事例が複数ありましたので、今後もその場で答えて終わりではなく、次の利用の時にどうでしたか？とご自宅の様子を伺うなどし、誠実な対応を心掛けていきたい。こういうやり取りから地域利用者の紹介に繋がった実績があるので、今後も送迎の時間は大切にしていきたい。

*地域の回覧板を利用しデイ通信を発信することで、関心興味を持ってもらえるように努め、あったか交流会の活性化に繋がります。

あったか交流会自体が諸事情により開催できなかった。そのために具体的な目標として掲げた地域の回覧板を活用し、認知アップやあったか交流会の集客に繋げるという目標は達成できていません。あったか交流会は来年度以降ストップしますが、ほっと一息や予防教室への取組に力を注いでいきます。

【4】ホームヘルプサービス（訪問介護、総合事業 訪問型サービス）

1. 事業実施地域(平成31.4.1～令和2.3.31)

小阿坂町	8	大阿坂町	3	伊勢寺町	2	深長町	2	岩内町	2
日丘町	2	桜町	1	大黒田町	1	川井町	1	嬉野釜生田町	1
矢津町	1	大河内町	1	鎌田町	1	嬉野森本町	1	嬉野津屋城町	1
小津町	1	井村町	1	虹ヶ丘町	1	嬉野薬王寺町	1	ケアハウス	21
								合計	53

2. 職種別職員数(令和2.3.31 現在)

()内人数は再掲人数

	常勤	非常勤	兼務状況	採用	退職
管理者	(1)		サービス提供責任者		
サービス提供責任者	3				
訪問介護員	1	1			

3. 利用状況、訪問回数

単位:人

	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	503	577	480	573	535	536	561	521	472	479	499	503	6239
総合事業	27	26	19	27	26	43	41	40	35	33	36	40	393
乗降介助	32	24	20	45	37	38	45	45	40	40	38	21	425
初回・緊急加算	4	3	1	1	0	2	1	2	2	1	1	0	18
有償ケア	8	6	2	7	5	5	8	9	6	5	4	6	71
有償輸送	6	4	0	0	4	0	0	2	2	0	0	0	18

*月平均 595 回の訪問回数 (H30 年度 : 578 回/月)

*ADLの低下から安否確認を兼ね食事の見守りや排泄介助でのきめ細やかな訪問を必要とされる方が多くなり身体介護の締める割合は 50%に達しています。体調の悪化から入院やショートステイを利用されることも多く、急にシフトが空いてしまう課題はいつもついて回るとい現状です。

4. 営業日数

単位:日

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
30	31	30	31	31	30	31	30	29	28	29	31	361

5. 利用実人員

単位:人

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
44	46	44	47	43	46	46	47	44	45	43	40	535

6. 要介護状況

単位:人

	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
要支援1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	27
要支援2	3	3	3	4	4	6	4	5	4	4	5	5	50
要介護1	13	13	13	16	16	14	15	15	14	15	13	12	169
要介護2	13	14	14	15	12	14	14	14	13	14	14	13	164
要介護3	5	4	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	26
要介護4	1	3	3	4	4	5	5	6	5	5	5	5	51
要介護5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	36
未認定	3	3	2	1	0	0	1	0	2	0	0	0	12
合計	44	46	44	47	43	46	46	47	44	45	43	40	535

7. 利用期間状況 (令和 2.3.31 現在)

単位:人

期間	男	女	合計
1年未満	2	6	8
1年～3年未満	5	7	12
3年～5年未満	4	7	11
5年～10年未満	2	9	11
10年以上	0	1	1
合計	13	30	43

8. 年齢別状況

	男性	女性
最高年齢	94	103
最低年齢	76	54
平均	85.7	86.0
全体平均	86.1	

9. 施設内研修

実施日	内容
R1.5.10	ヒヤリハットの振り返り
R1.8.12	手順書の見直し・声掛けについて
R1.9.5	介護職員による医療行為について
R1.11.15	基本的支援・自立支援を考える
R2.2.18	安全な入浴介助を行うために
R2.3	自己チェックにて一年間の振り返り

10. 施設外研修

実施日	内容	出席者
R1.10.15	指定更新手続説明会・管理者研修 (三重県伊勢庁舎)	角野
R2.1.28	福祉有償運送運営協議会 (松阪市役所)	角野

11. 監査・介護情報の公表調査等

実施日	名称	内容	担当者
R1.11.11	介護保険指定事業(訪問介護・総合事業)の指定更新 令和2年4月1日～令和8年3月31日		角野
R1.11.29	介護サービスの情報の公表	パソコンで更新	角野
R2.2.25	総合事業(現行相当・緩和型)指定更新 令和2年4月1日～令和8年3月31日		角野
R2.3.12	福祉有償運送登録更新 令和2年3月17日～令和5年3月16日		角野

12. 苦情受付状況

受付日	苦情申立者	苦情内容

「ヒヤリはっと」状況

受付日	ヒヤリはっと内容
H31.4.7	調理中にバランスを崩し倒れてしまう
R1.5.24	身体介護1生活支援1の支援のところを身体介護1で介入してしまった
R1.6.12	病院の玄関前階段で尻もちをついてしまう
R1.7.27	入浴支援時立位の際、右手がグリップに擦れて内出血ができてしまった
R1.8.28	買い物支援時、希望の品を購入するのを忘れた
R1.9.24	買い物支援後、お釣りを落とし10円不足となってしまった
R2.2.4	介入時間を1時間間違えて早く訪問してしまった

R2.3.6	昼食後の薬と夕食後の薬を出し間違え服用してしまった
R2.3.2	訪問を忘れ事務所に戻ってしまい遅れて介入した
R2.3.12	薬セットした際、当日分と翌日の薬を間違えて小箱に入れてしまった

*うっかりミスから薬セット間違いのような健康にかかわる事案など 10 件の報告がありました。

同じようなヒヤリハットが繰り返されている現状がみられますので、定期的に注意喚起しひとつひとつのケースを重く受け止め再発防止に取り組んでいきます。

13. ありがとうメッセージ

受付日	申し出者	内容
R1.5.16	息子様	寝たきりの状態で熱が出たり、食事が食べれなかったりしたが、長い間家でみることができたのは皆さんのおかげだと思っています。ありがとうございました。
R1.6.9	ご本人様	毎週末に泊りに来てくれていた娘が入院する事になり寂しくて不安ですが、ヘルパーさんが来てくれることになり、一緒にお料理や洗濯をしてもらい安心です。何人かのヘルパーさんが交代で来てくれますがみんないい人ばかりでありがたいです。
R2.1.13	娘様	旅行中に母が熱を出したようで連絡をもらいましたが沖縄なので帰れないしとても心配でした。ヘルパーさんが臨時で訪問してくれ病院にも連れて行ってもらい本当に安心しました。毎回熱も測ってくれてとてもよくしてくれたと母も喜んでいました。

*一人暮らしをしてみえる高齢者のご家族はどんな時でも心配が消える事はないと思います。そんな時にヘルパーの訪問がご本人・ご家族の両方に安心感をもたらし、またご自宅での介護が継続できるように細やかな訪問で支えていけるように励みたいと感じるものでした。

14. 整備事業

実施月	整備事業	税込事業	リース利用の有無
R1.6	右ドアミラー修理(三重 581 あ 3528)	17,280 円	無し
R1.6	タイヤ交換(三重 581 こ 6867)	34,776 円	無し
R1.10	12 カ月点検(三重 580 ね 8738)	18,684 円	無し
R1.11	ハイゼットスローパー(三重 880 あ 2645)	23,200 円/月	有り
R2.2	車検(三重 581 あ 3528)	114,396 円	無し

15. 事業目標に対する総括

1. 職員同士のチームワークを高め向上心を持って職務に励みます

○相手の立場に立って考え行動します。

お互いにカバーし合える関係を作り」感謝の気持ちを伝えます。

*日々の業務の中で相手を思いやる心を忘れず感謝の気持ちを言葉に表して過ごす事ができたとおもいます。お互いに補い合うことができたと感じる一方で、負担が偏っている部分も見られるためそれぞれが補う立場になれるよう努めたいとおもいます。

○自己チェック表を作成し半期に一度自分自身を振り返り、自らの成長に繋がります。

*半期ごとに行う予定が年度末に一度だけとなりましたが自己チェックすることができました。一つ一つの項目に添って自らを振り返り得意な所・苦手な所を客観的に見つめる良い機会になりました。

2. 活動の幅を拡げ健全な事業運営を目指します

○今までの枠を取り払い有償サービスの内容を充実させます。柔軟な対応で利用者の在宅生活が豊かなものになるよう支えます。

*年度当初考えていたような有償サービス内容の見直しはできませんでしたが、主なニーズである院内の付き添いは出来る限り対応し利用者の安全な通院を支える事ができました。介護保険収入は目標を達成する事ができ新規ケースの受け入れや介入追加の希望にも応えることができたとおもいます。

事業所として新たに出来る事を考える余裕を持つことが出来なかったことは反省点として新しい年度にむけての課題だと感じております。

○利用者の意欲を引き出せるような声掛けや支援をします。

*自立支援は常に意識して関わるよう努めました。利用者様の状態によっては上手いかず悩むケースも多かったように感じます。引き続きその方に合わせた声掛けや支援ができるよう努力を続けていきます。

3. 地域の方から選ばれる事業所にします

○地域貢献事業（交流会・サロン・ほっと一息）に年間10回参加します。

*今年度はほっと一息への参加は一度だけに終わってしまいましたが、予防教室など地域との交流の場に8回参加することができました。地域の盆踊りや運動会に参加し住民の方々と交流できたことで南勢カトリックがより身近に感じていただけたとおもいます。

【5】居宅介護支援事業所

1. 活動区域別状況

単位:人

小阿坂町	41	伊勢寺町	40	日丘町	9	深長町	19	岩内町	6
八重田町	11	大阿坂町	17	小野町	2	美濃田町	10	野村町	3
川井町	10	嬉野町	20	大黒田町	6	曲り町	1	西野町	2
矢津町	3	久保町	3	藤の木町	3	塚本町	2	町平尾町	1
上川町	1	大津町	1	岡本町	1	鎌田町	3	笹川町	2
新町	1	船江町	1	南町	1	垣鼻町	1	丹生寺町	1
虹ヶ丘町	1	殿町	3	桜町	3	五月町	1	平成町	1
宝塚町	1	光町	1	駅部田町	1	岡山町	1	大河内町	2
中万町	1	春日町	2	内五曲町	1	山室町	4	田村町	4
阪内町	1	茅原町	2	小野江	2	出曲り町	1	中町	1
中央町	1	飯高町	2						
								ケアハウス	30

*53町・年間289名の利用者さんとの関わりがありました。

2. 職種別職員数（令和2.3.31現在）

単位:人

	員数		兼務
	常勤	非常勤	
管理者	1	0	在宅事業所長・主任介護支援専門員
介護支援専門員	4	1	2名主任介護支援専門員兼務

*経験豊富な平均年齢53.7歳 主任介護支援専門員が3名となりました。

3. 利用状況

単位:件

	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
予防	55	53	53	55	55	58	56	54	55	55	57	55	661
介護	151	155	161	155	147	149	152	156	149	148	150	155	1828
合計	206	208	214	210	202	207	208	210	204	208	207	210	2489

*予防(事業対象も含む)平均55件 介護の平均152件となりました。(昨年と同様の数字)

*件数は同じですが、収入的には増加しました。予防から介護になり新規が多かった事によります。

4. 要介護状況

単位:件

	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
要支援1	4	4	5	6	8	10	10	10	10	9	11	10	97
要支援2	13	13	12	11	11	13	12	15	14	16	17	18	165
事業対象	38	36	36	38	36	35	34	29	31	30	29	27	399
要介護1	56	61	63	64	58	54	57	58	61	60	58	61	711
要介護2	41	41	44	41	39	44	45	45	46	44	49	49	528
要介護3	34	33	30	25	25	25	24	27	20	23	20	22	308
要介護4	7	9	11	13	14	17	17	16	12	11	15	14	156
要介護5	13	11	13	12	11	9	9	10	10	10	8	9	125
合計	206	208	214	210	202	207	208	210	204	203	207	210	2489

5. 利用期間状況 (H30.3.31 現在) 単位:人

期間	男	女	合計
1年未満	11	27	38
1年～3年未満	20	34	54
3年～5年未満	11	41	52
5年～10年未満	11	34	45
10年～15年未満	2	10	12
15年以上	0	3	3
合計	55	149	204

*介護保険始まって以来の方が数名ご利用いただいております。

6. 年齢別状況

	男性	女性
最高年齢	95	103
最低年齢	54	54
平均	83	85
全体平均	85	

*女性の最高年齢が毎年更新中です。

7. 相談状況

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
実相談	237	211	217	229	221	170	228	222	261	218	235	226
(新規)	4	3	3	2	4	6	2	6	4	15	4	8
継続相談	304	290	309	318	329	303	431	334	363	357	266	522

*年末年始に新規依頼が多くとても忙しい日々でした。ケースオーバーを考慮し入所で助けてもらいました。

8. 相談状況

単位:件

	訪問	来所	電話	合計
モニタリング	2,356	15	19	2,390
実態把握	2,001	5	458	2,464
医療連携	211	0	98	309
介護者相談	568	24	896	1,488
サービス相談	1,453	35	1,025	2,513
住宅改修・福祉用具購入	354	8	240	602
虐待発見相談	0	0	0	0
成年後見・権利擁護	0	0	0	0
苦情受付・相談	11	0	7	18
書類の申請代行	241	7	8	256
その他	289	32	86	407
合計	7,484	126	2,837	10,447

*相談内容件数 10,000 件突破です。

9. 加算状況

単位:件

	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
初回	4	5	6	4	2	7	6	7	1	3	8	8	61
医療連携Ⅰ	5	2	3	8	2	5	5	6	6	7	2	4	55
医療連携Ⅱ	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
退院・退所	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	5
緊急カンファ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
特定Ⅱ	151	155	161	155	147	149	152	156	149	148	150	155	1,828

*新規相談が初回加算へ反映しております。又、体調を崩され入院される方が多かった1年でした。

10. 施設内研修

《自主研修会・在宅事業部自主研修会》

実施日	研修内容	担当
4月 6日	H31年度 研修計画・役割分担・行事への参加を含めた話し合い	島田
7月 13日	三法人合同事例検討会(なでしこ苑・若葉さわやか苑・カトリック)全員参加	川北
9月 7日	アセスメント力をつけよう！！主任ケアマネにて取得された知識の伝達研修	谷
11月 2日	介護に役立つ怒りのコントロール カトリック協会の研修より谷ロケアマネの伝達研修	谷口
11月 11日	三法人合同事例検討会(なでしこ苑・若葉さわやか苑・カトリック)	谷
1月 11日	もしバナゲーム	島田

*今年度も三法人(カトリック・なでしこ・さわやか)にて、合同自主研修会を2回行いました。10人ほどの事例検討会でしたが、活発な意見交換にて自身ではわからなかった気づきに出会い一つ知識が増えました。

*令和2年1月以降は、感染症の事で日々申し送りや情報伝達の中でキャリアアップしていける環境作りを行いました。

11. 施設外研修

《三重県及び松阪市主催》

実施日	研修内容	開催場所	出席者
7月 18日	サービス連絡協議会 人生最期の自己決定を考えよう！自分らしく過ごす為に	橋西地区市民センター	島田
7月 30日	R1年度松阪地区介護サービス事業者等集団指導	松阪公民館	島田
8月 23日	地域ケア推進会議 連携がうまくいくコツ いかない理由	済生会松阪	金児

*ほっとひと息や地域支援事業が忙しく研修会への参加が例年になく少なかったです。又、最近では夜の研修会も多く参加できない事があります。

《主任介護支援専門員研修及び介護支援専門員更新研修Ⅱ》

主任介護支援専門員更新研修：8日間 46時間		開催場所	出席者
5月 22日	介護保険制度と地域包括ケアシステムの動向	県・総合文化センター ・多目的ホール ・セミナー室A ・セミナー室C	島田
6月 27日	看取りにおける看護サービスの活用に関する事例		
7月 11日	リハビリテーション及び福祉用具の活用に関する事例		
8月 6日	認知症に関する事例		
8月 22日	家族への支援の視点が必要な事例		
8月 29日	入退院時等における医療との連携に関する事例		
9月 4日	状態に応じた多様なサービスの活用に関する事例		
介護支援専門員専門研修過程Ⅱ：5日間 32時間		開催場所	出席者
9月 3日	介護保険制度及び地域包括ケアシステムの今後の展開 課題整理総括表について リハビリテーション及び福祉用具の活用に関する事例	・セミナー室A ・セミナー室C	谷
9月 4日	看取りにおける看護サービスの活用に関する事例 認知症に関する事例		
9月 20日	入退院時等における医療と連携に関する事例 家族への支援の視点が必要な事例		
10月 3日	社会資源の活用に向けた関係機関との連携に関する事例		
10月 23日	事例検討と振り返り		

*介護支援専門員は、常に資格を取ってからでも更新をしないと継続して業務ができないのですが、5年ごとの更新研修は、自身の振り返りや初心に戻ると言う意味においてもとても重要です。

《介護支援専門員協会研修会》

実施日	研修内容	開催場所	出席者
5月24日	松阪支部・総会及びアセスメントの知識・技術・ポイント	嬉野社会福祉センター	3名
6月8日	県・総会及びこれからの時代に介護支援専門員に期待する事	社会福祉会館 講堂	3名
6月19日	支部・クレーム対応について	嬉野社会福祉センター	6名
6月21日	支部・住環境への支援・ケアマネとリハ職との協働のあり方	済生会松阪病院	不参加
7月23日	支部・突発性正常圧水頭症について	嬉野社会福祉センター	4名
8月3日	支部・在宅医療後援会 穏やかな最期を迎えるために	農業屋コミュニティ文化センター	5名
9月17日	支部・介護事故に関する訴訟回避の手法について	嬉野社会福祉センター	2名
10月29日	支部・AIによる高齢者の自立促進・重症化予防	嬉野社会福祉センター	不参加
11月29日	支部・自立支援のための介護予防ケアマネジメント	〃	4名
12月16日	支部・居宅サービス計画書作成のポイントについて	〃	5名
1月17日	支部・認知症ケアについて・注文を間違える料理店	〃	4名
2月13日	支部・松阪地区薬剤師会との合同研修	橋西地区市民センター	不参加
2月15日	県・ケアマネ協会 グリーフケア研修会	県・総合文化センター	3名

*ケアマネ協会の研修会は、できるだけ全員参加を基本にしておりますが、今年度は日程の調整がつかず不参加となる事が多かった。又、夜間帯での研修会は参加しておりません。

《事例検討会：第一・第二・第四・第五包括支援センター》

実施日	研修内容	開催場所	出席者
第二地域包括			
4月19日	事例検討 認知症・生活意欲低下の支援について	嬉野社会福祉センター	金児・谷
5月20日	〃 精神不安定な家族をどう支援するか？	嬉野社会福祉センター	川北
6月17日	COME 2 NETWORK 主任ケアマネ意見交換会	〃	島田・谷
7月10日	事例検討 若年での筋委縮性側索硬化症発症事例	〃	谷口・川北
9月12日	〃 意向の確認が困難な事例	〃	谷・谷口
11月18日	〃 依存が多い認知症状への対応について	〃	島田・川北
1月21日	〃 高齢者の別居生活について	〃	谷口・金児
3月12日	〃 国民年金でどう暮らしていくか	〃	不参加
第一地域包括			
7月26日	神戸・徳和地区 地域ケア会議	神戸地区市民センター	谷・金児
2月12日	幸地区 地域ケア会議	松阪地区医師会	金児・川北
第四地域包括			
9月11日	事例検討 家族への依存が強い一人暮らしへの支援	橋西地区市民センター	島田・谷口
第五地域包括			
4月18日	きやりああつぷ倶楽部 ケアプラン点検支援の実施について	花岡市民センター	島田・谷口
6月26日	〃 高齢者の運転免許返納の現状	〃	谷・金児
9月26日	〃 8050問題を考える	〃	金児・川北

*第一包括は民生委員さんとの交流会で顔の見える関係作りでした。他にも研修はあるのですが、夜間帯が多く不参加になっています。

*第二包括は、事例検討会です。その中で主任ケアマネのみの情報交換会がありました。

*第四包括は、地域ケア会議にて困難事例検討と民生委員さんとのグループワークがありました。

*第五包括は、知識として必要な研修会を開催して下さるので名前の如くキャリアアップに繋がります。

《その他研修》

実施日	研修内容	開催地	参加者
R1年10月9日～ R1年10月10日	日本カトリック老施協関西支部 『神様から愛されている かけがえのない存在を大切に・・・』	山口県宇部市 国際ホテル宇部/ カトリック北若山協会	谷口

*参加された方から仕事でいっぱいだった固い頭と気持ちが和らいだように感じ、現場を離れ学びに集中できる有意義な二日間だったと聞かせて頂きました。そして開催者のおもてなしに暖かさを感じほっとした2日間だったと。

12. 監査・介護情報の公表調査

実施日	名称	内容	担当者
11月26日	介護情報の公表	パソコン入力	島田
R2年2月	指定更新	指定居宅介護支援事業所の更新を行いました。 令和2年4月1日～令和8年3月31日までです。	松葉

13. 苦情受付の状況

受付日	苦情申立者	内容
5月16日	利用者	ショート利用中、酸素を外すことを拒否したら、強情な人と言われた
9月3日	市役所	事業対象者の更新を通常にしてしまい変更申請となった。3名同じ事をした。
10月5日	明和・松阪	住所変更していたにも関わらず関係者の間で情報共有ができていなかった。
3月2日	家族	担当ケアマネの寄り添いに不満を感じ信頼をなくしてしまった。

*今回の苦情は、ショート中の対応・ケアマネの知識不足・ケアハウス・ヘルパー・ケアマネの連携不足・個人のケアマネへの苦情という内容でした。重みのある苦情で気を引き締める事が出来たことと行政も巻き込んだ事が悔やまれました。

14. 行事《地域支援事業・ほっと一息》

*体操・ストレッチ・ゲーム・歌体操 90分を目途に心身ともにスッキリしてもらう教室としています。今年度は、外部講師を依頼することなく職員の特技を生かした教室としました。

★印は、リーダーです。

開催地区	開催日	参加人数	講師及び参加職員
大阿坂地区	5月11日(土)	23名(男性18名・女性5名)	★鍛野・谷・吉田江・栢・刀根
	9月14日(土)	24名(男性18名・女性6名)	★鍛野・谷口・木下・加藤・辻本
	11月9日(土)	31名(男性25名・女性6名)	★前川・金児・森上・目ヶ谷・北浦
美濃田地区	6月14日(金)	21名(男性2名・女性19名)	★安富・川北・岡田・森上・川崎
	9月13日(金)	18名(男性2名・女性16名)	★吉田広・島田・林・吉田・北浦
	3月13日(金)	コロナの為中止	★岡田・谷・森上・加藤
伊勢寺地区・荒井 井関	4月4日(木)	6名(男性0名・女性6名)	★目ヶ谷・谷口・木下
	5月7日(火)	7名(男性0名・女性7名)	★金児・木下・奥野
	11月12日(火)	6名(男性0名・女性6名)	★吉田・島田・出口
	2月4日(火)	6名(男性0名・女性6名)	★楠田・林・松田
北村	4月11日(木)	15名(男性4名・女性11名)	★野口・川北・出口・山本・川崎
	10月3日(木)	12名(男性2名・女性10名)	★鍛野・野口・吉田広・安富
八重田地区	6月1日(土)	19名(男性9名・女性10名)	★楠田・金児・前川・加藤・辻本
	12月7日(土)	18名(男性8名・女性10名)	★島田・目ヶ谷・楠田・吉田・安富
	3月7日(土)	コロナの為中止	★楠田・谷口・吉田江・大釋・奥野
深長地区	7月10日(水)	16名(男性2名・女性14名)	★島田・目ヶ谷・木下・衛藤
	11月13日(水)	14名(男性2名・女性12名)	★楠田・谷・浅井・川崎
	3月11日(水)	コロナの為中止	★野口・川北・出口・川合
南勢カトリック			
予防居室だよ! 全員集合	5月19日(日)	71名(男性8名・女性63名)	★講師 岡本愛子先生 ★鍛野他17名★野口他14名

秋祭り	10月20日(日)	68名(男性8名・女性60名)	★ボランティア:響座いなせ組み 太鼓 フラメンコ ギターアンサンブル 阿坂ダンサーズだっせ ★鍛野他 39名
-----	-----------	-----------------	---

*令和1年度は、地域支援事業として委員会を設置しました。名前はC(community 地域社会)A(activation 活性化)を踏まえて、CA会議とし、定期的に情報共有や計画の意見交換を行いました。

*地域社会の交流だけにとどまらず、事業所間の交流もでき、尚且つ委員は交代でリーダーを行う事で皆でこの事業を支えあう事が出来ました。

後半は、コロナの加減で中止となりましたが、次年度もこの形式で行っていききたいと思います。

*今年度は、下記地域の事業にも参加することが出来ました。

小阿坂地区	内容	開催日	参加職員	内容	開催日	参加職員
	盆踊り	8月10日(土)	8名	運動会	9月21日(土)	13名

15. 整備事業

《整備事業》 公用車のリース替え

実施月	整備事業	税込事業費	リース利用の有無
5月	ダイハツミライース 581み6728	¥1,020,000	(有)・無

16. ありがとうメッセージ

総数	25件
法人	2件
特養	1件
デイサービス	5件
ぬくもり	6件
ヘルパー	3件
ケアハウス	1件
居宅	4件
他の事業所	3件

17. 事業目標に対する総括

①1年後には成長した自分を自慢します。

4月4日の自主研修会でそれぞれのケアマネが発表しました。

*自分自身を冷静に保ち訪問し利用者さんが何を求めているのかを考え対応したことで安心され自分にフィードバックしました。

*不安な事・施設での人間関係・サービス調整・人生の道に迷った時に道筋を立てて寄り添ってくれた等の事を頂きました。

*ケースに出会い悩むこともありますが、嬉しそうな表情で相乗効果を頂くことが出来ました。解決策がなくとも相手の話をしっかり聞くことが私たちのサービスなのだと理解もできました。

*終末期を家族と共に過ごすことが出来るように5日間だけだったのです、サービスを繋ぐことで、満足して旅立たれるケースに出会えたことは、思い出深いケースとなりました。

*しっかりと説明を行う事で不安が安心に変わり、わからなかったことを理解してもらい、最終的に喜びに繋げる事ができ感謝の言葉を沢山いただきました。

②誠実で虚偽のない事業所にします。

*収支のバランスを考えながら、個人個人が経費節減に心がけ、新規ケースは進んで受け入れ収入に繋げる事ができました。

*特定事業所加算にふさわしい事業所となるように努力はしていましたが、若干知識不足から行政や包括等に迷惑をかける事がありました。が、きちんと謝罪し修正は行いました。

③地域と法人をつなぎます。

- *地域支援事業(ほっとひと息・予防教室だよ！全員集合・秋祭り)で延べ371名の方と交流しました。
- *又、ぬくもりの夏祭り・小阿坂の運動会や盆踊りにも参加させてもらい黄ミドリのポロシャツで南勢カトリックをアピールできたかと思えます。
- *そしてそれを通して沢山の方から利用者を紹介していただき、事業の繁栄に繋げる事ができました。

【6】 伊勢寺デイサービスぬくもりの家（通所介護・総合事業 第1号通所事業）

1. 職種別職員数

単位：人

職種	R2年3月末現在		兼務等の状況	H31・R1年度実績			
	員数			採用		退職数	
	常勤	非常勤		常勤	非常勤	常勤	非常勤
センター長	1						
介護職	3	3	生活相談員、調理員		1		
看護師		2	機能訓練指導員				
管理栄養士							
調理員		3	介護職		2		4
生活相談員	2		センター長、介護職				
事務員						1	
機能訓練指導員		3	看護師				
運転士							
用務員							

2. 利用状況、月別入退所状況（各月末日数）

単位：人

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	月平均
延利用	383	401	386	428	398	379	394	372	364	338	334	358	4,535	377.9
新規利用	1	2	2	5	0	1	3	1	1	1	1	2	20	1.6
利用中止	2	2	3	1	2	0	2	2	2	2	2	0	20	1.6

○ 利用状況についての評価・考察

5月頃より利用者様を増やす事ができ、7月をピークにご利用していただきました。課題としては、11月以降に利用人数が低下したことです。寒い時期や感染症の時期という事で毎年低下してしまいますので、何かしらのアクションを起こして、新規利用に繋げていきたいと思えます。

利用中止となる方もほぼ毎月ありました。入院や身体的な理由（ぬくもりの家で入浴の対応が難しくなった）の方が多いのですが、中には職員の対応に不快な思いをしたという方もいますので、R2年度に活かしていきたいと思えます。

3. 地域別利用者分布（R2.3.31現在）

地区名	人数
伊勢寺	11
大阿坂、小阿坂、美濃田	12
深長、八重田、野村、岩内、日丘	9
その他	22
計	54

4. 営業日数

単位：日

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
26	27	25	27	27	25	27	26	24	24	24	25	307

5. 利用実人員

単位：人

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
57	56	57	61	56	56	59	56	54	53	50	52	615

6. 要介護状況

単位：人

	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	平均	構成比 (%)
事業対象者	9	7	8	8	8	8	8	7	7	7	6	5	88	7.3	13.2
要支援1	6	5	5	6	5	5	6	6	7	7	7	7	72	6	10.9
要支援2	5	6	6	7	6	7	8	8	8	8	8	8	85	7.1	12.9
要介護1	11	14	16	17	16	15	16	17	15	14	16	16	183	15	27.2
要介護2	10	9	10	11	11	12	11	10	9	9	8	10	120	10	18.1
要介護3	12	10	9	8	6	5	6	5	6	6	4	5	82	6.8	12.3
要介護4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	2	1	1	35	2.9	5.3
要介護5	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1	0.2
合計	57	56	57	61	56	56	59	56	54	53	50	52	667	55.2	100

*地域別利用者分布としては、伊勢寺の方が1番多くご利用していただきました。「あの人が行っているから・・・」という理由で、新規利用に繋がるケースもあるなど施設の認知度は上がっていると感じています。しかし深長、八重田、野村、岩内、日丘といった近隣の地域からの利用者様は前年度よりも+1名とほぼ増加しませんでしたので、伊勢寺以外の地域へもアピールしていきたいと考えています。

*介護度別では、要介護①と②が多く、全体の約45%を占めています。今後もぬくもりの家を対象（軽度の方）とした利用者様の受け入れを進めていきたいと思えます。

7. 施設内研修

研修名	開催年月日	参加職種
【自主勉協会】車両事故について	6月18日(火)	センター長、副主任、生活相談員 看護師、介護職員
【自主勉協会】感染症対策について	11月15日(金)	センター長、副主任、生活相談員 看護師、介護職員
苦情第三者委員との意見交換会	7月27日(土)	センター長、副主任
高齢者介護現場における棒体操の実践活用	11月15日(金)	副主任、生活相談員、介護職員
【自主勉協会】高齢者の食事と認知症について	12月19日(木)	センター長、副主任、生活相談員 看護師、介護職員
【自主勉協会】災害時の対応について	1月24日(金)	センター長、副主任、生活相談員 看護師、介護職員
苦情第三者委員との意見交換会	1月18日(土)	センター長
【自主勉協会】緊急時の対応	2月19日(水)	センター長、副主任、生活相談員 看護師、介護職員
【自主勉協会】高齢者に対する理解	3月13日(金)	センター長、副主任、生活相談員 看護師、介護職員

8. 施設外研修

研修名	主催	開催年月日	開催場所	参加職種
令和元年度介護保険サービス事業者等集団指導	三重県福祉監査課	6月14日(金)	農業屋コミュニティ文化センター	センター長
ケアマネ合同事例検討会	南勢カトリック居宅介護支援、居宅介護支援さわやか苑 居宅介護支援事業所なでしこ苑	7月13日(土)	伊勢寺デイサービス ぬくもりの家	センター長
コーチング～相互信頼の関係づくりと自発的な行動を生み出すコミュニケーション～	公益財団法人介護労働安定センター三重支所	11月20日(水)	三重県教育文化会館	介護職

*自主勉強会は非常勤職員も加わり、各職員が交代で担当を担い開催する事ができました。しかし昨年同様に施設外の研修にはほとんど行けなかった事が大きな反省点です。また11月20日(水)に参加したコーチングの研修では、報告書の回覧のみでアウトプットの場を持たなかった事も反省点です。

9. 苦情受付状況

受付日	苦情申立者	内容
9月	本人様	癌を患っており、若い頃に比べて体重が落ち、また増やす事もできずにいました。ご利用時の入浴時に「もうちょっと体重を増やさなあかん。」と職員が本人様に発言してしまいました。すぐにケアマネと謝罪に訪問しましたが、この発言により「もう行きたくない(当該の職員の顔を見たくない)」とお話があり、利用中止になっています。
11月25日	本人様	5月に皮膚炎をおこしていたために、入浴時に本人様に了承を得て腹部の写真を撮らせていただきました。しかし11月になり、「裸の写真を撮られたので、もう行きたくない。」とお話がありました。訪問して謝罪をさせていただきましたが、写真を撮る事に納得できていなかったとお話がありました。

10. ありがとうメッセージ

受付年月日	申し出者	内容
6月10日(月)	本人様	きれいな所で、ご馳走をいただいとお風呂にも入れてもらい、とても気持ち良かった。(11月に自宅にて永眠されました)
6月8日(土)	奥様	家族に用事があり、早い時間(8時)からの利用でしたが、嫌な顔をせずに引き受けていただきました。
8月2日(金)	奥様	デイサービスの日はしっかり起きてくれ、処置もきちんとしてもらうなど、良くしていただいています。
8月17日(土)	本人様	お花が好きで、生花や花の作品作り(ブリザーブド)を楽しいと喜んでみえました。(8/12に自宅にて永眠されました。)
8月21日(水)	娘様	トイレの失敗などで色々ご迷惑をかけたと思いますが、職員さんはいつも優しく接してくれました。
2月25日(火)	お嫁様	体調を崩す事も多かったのですが、デイ利用後は、定期受診以外では休む事はありません。家族との会話も増えて、感謝しています。

*今回の苦情は、2件とも利用中止となってしまったケースです。利用者様の事を考えての言動であったと思いますが、不快な思いをさせたしまったという事は事実ですので、受け止めていきたいです。今回のケースをきっかけに職員間で話し合いをする事ができたので、今後はこのような事が無いようにしていきたいです。

*ありがとうメッセージは、6通いただく事ができました。本人様からいただいた内容もありますので、今後もそれぞれのニーズに沿った支援を行っていきようにしていければと思います。

11. リハビリ実施状況

単位：人

	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
延人数	309	309	326	311	295	280	292	288	288	280	287	319	3,584

12. ほっと一息

実施日	場所	参加職種
4月4日(木)	伊勢寺(荒井)	介護職員
4月10日(水)	深長	介護職員
4月11日(木)	伊勢寺(北村)	センター長
5月7日(火)	伊勢寺(井関)	介護職員
5月11日(土)	大阿坂	生活相談員
6月1日(土)	八重田	副主任
6月14日(金)	美濃田	介護職員
7月10日(水)	深長	介護職員
9月13日(金)	美濃田	生活相談員
9月14日(土)	大阿坂	介護職員
10月3日(木)	伊勢寺(北村)	センター長
11月9日(土)	大阿坂	介護職員
11月13日(水)	深長	副主任
12月7日(土)	八重田	副主任
2月4日(火)	伊勢寺(井関)	副主任

3月開催予定分は、コロナウイルス感染症予防のために、中止となっています。

1 3.行事状況

実施日	行事名	内容・参加者等
4月1日(月) ～6日(金)	お花見	【行先】中部台公園、森林公園、法蔵寺(深長町)
9月2日(月)、3日 (火)、6日(金)、7日 (土)、11日(水) 12日(木)	残暑まつり	【内容】輪投げ、ボールスイカ割り、ヨーヨーすくい お菓子引き、綿菓子作り
10月13日(日)	松阪市合唱フェス ティバル 2019	【内容】金曜日の利用者様 18名と職員 25名で コーラスの発表 【スケジュール】 13:00 着替え、メイク、トイレ 14:15 最終練習 15:00～15:08 ステージ発表 (さんまの歌、高原列車は行く)
10月18日(金) 21(月)～24日(木) 26(土)	運動会	【内容】 紅白玉入れ、借り物競争、お玉リレー、菓子食い競争など
11月8日(金) 11日(月)～ 14日(木)、16日(土)	みかん狩り	【内容】岩内の松田様宅のみかん畑のみかん狩り。 【参加者】50名(一人1回)
12月2日(月) ～12月7日(土)	3周年祭	12月2日『伊勢寺幼稚園 様』 【時間】10:30～11:00【参加者】21名 12月3日『職員による劇』 【時間】10:30～11:10【参加者】19名 12月4日『大正琴・輝き 様』 【時間】10:30～11:15【参加者】21名 12月5日『琴・邦楽サークル華音 様』 【時間】14:00～15:10【参加者】27名 12月6日『コーラス齋王 様』 【時間】14:00～14:50【参加者】20名 12月7日『マジック宅配便 様』 【時間】10:20～11:00【参加者】16名
12月23日(月) ～28日(土)	クリスマス会	【内容】 都道府県ビンゴ、プレゼント(クッキー)渡し
12月25日	子どものクリスマスの ボランティア	【内容】歌とダンス 【参加者】19名
1月4日(土)	獅子舞	【参加者】15名

(月例行事)

お誕生会、リンパマッサージ、講師の先生によるコーラス・音あそび・健康体操・ブリザーブド・生花・スイーツデコ
*ほっとひと息には 15 回参加しました。ぬくもりの家の職員はデイサービスで勤務しているという事で、体操やレクリエーションの部分を中心に担当させていただきました。

*10 月には松阪市合唱フェスティバルに参加しました。市の行事に参加するという事で、職員の配置や準備など法人全体の協力を得て参加する事が出来ました。家族様が見に来て下さる家庭やプレゼントした DVD を何度も見直しをされるなど、利用者様にとっても思い出の残る 1 日となったと思います。

1 4. 施設整備状況

《整備事業》

実施月	整備事業名	税込事業費(円)	リースの有無
6, 9, 12, 3 月	浄化槽の維持管理業務	38,800 円/年	無
6, 9, 12, 3 月	浴槽用ろ過機(ろ過装置、薬注装置)の保守点検	151,200 円/年	無
6 月 27 日	ろ過機ろ材交換及び配管洗浄工事	215,000 円	無
6 月	庭のラカンマキの補植	39,960 円	無
12 月 19 日	浄化槽清掃費	89,760 円	無
12 月 1 日	フロア内のワックス清掃	54,000 円	無

*浴槽用のろ過機では、年に4回の保守点検を受けているので、昨年同様に 151,200 円という設備費がかかりました。年に 1 回、ろ材交換及び配管洗浄工事の実施が必要という事で、実施しています。

《物品購入》（1件 10万円以上）

検収月	物品名	数量	税込み購入額	リースの有 無
	該当なし			

1 5. 事業目標に対する総括

1. 学ぶ意識を持ち、分からない事はその時に解決します。

職員間のコミュニケーションはとる事ができたと思います。しかし厨房職員は入退職が複数あり、目標にあげていた『話しやすい環境は作り』という面は達成ができていなかったのかもしれませんが。外部研修の件数は少なく、R2年度以降の反省にしたいと思います。しかし自主勉協会ではフルタイムで勤務する職員は毎回参加する事ができ、交代で担当する事ができた点は良かったです。

2. 稼働率 82%（1日平均 16.4名）を目指します。

稼働率は目標には届きませんでした。その原因として、11月以降の稼働率の低下と年間を通して新規利用を受け入れる事が出来なかった事です。介護・看護職員は利用者様に楽しんでいただけるような内容の計画を行ってもらっていますので、パンフレットを作成し直してぬくもりの家のアピールポイントを発信していきたいと思います。

他にもぬくもりの家の売りでもあるレクリエーションがマンネリ化しているというご指摘もいただきますので、改善していけるようにしていきたいです。

3. 地域の方との出会いを大切にします。

夏まつりでは、前年度以上の方に地域の方に参加していただきました。ぬくもりの家からもほぼ全員の職員が参加できましたので、交流する良い機会になったのではないかと思います。

しかし、地域の行事には参加できませんでした。伊勢寺地区の文化祭などの参加も検討しましたが、応募が間に合に合わずに断念をしました。

～全体の振り返り～

H31・R1年度は、①『松阪市合唱フェスティバル 2019』に参加したこと、②職員の入退職が複数あったことが大きく2点あげられます。

①『松阪市合唱フェスティバル 2019』は、10月の開催に向けて4月から練習や準備を開始しました。練習を開始した4月頃には「10月まで元気で（生きていたら）いたら参加するわ。」と笑って会話をしていました。しかし10月が近づくにつれて、「10月まで元気におらなあかん！」という力強い言葉に変わっていき、利用者様に目標を持ってもらう事の大切さを改めて感じました。

今回は金曜日の利用者様が対象となり参加しましたが、他の曜日の方も生きがいとなる目標を持てるように支援を行っていければと思います。

ぬくもりの家の売りの一つはレクリエーションであるために、飽きがこないように色々な事に挑戦していきたいと思います。

レクリエーションに関しては5名の外部講師と連携を図り、行事では夏まつり・運動会・ミカン狩り・周年祭など楽しんでいただける内容を実施していきたいと思います。そして例年冬には稼働率が下がりますので、年間を通して「行きたい」と思ってもらえるようなデイサービスを目指していきたいです。また同時に伊勢寺町や近隣地域の方にもぬくもりの家を知っていただける様にアピールを行っていければと思います。

②の職員の入退職の件については、働きやすい環境が整っていなかったと反省点があげられます。環境を整えば職員の入退職が減り、利用者様に対しても良い支援が行えると思います。目標にあげていた『自然と笑顔が溢れるようなデイサービス』となるように R2年度はしていきたいと思います。そのためにも職員間のコミュニケーションや研修を通して、職員の能力アップに繋がればと思います。

【7】 ケアハウス

1. 職種別職員数(R2.3.31 現在)

単位：人

職種	員数		兼務等の状況	採用		退職数	
	常勤	非常勤		常勤	非常勤	常勤	非常勤
施設長	1		事務員兼務				
介護職	2						
栄養士	1						
生活相談員	2						
宿直専従員		1					1
計	6	1					

2. 利用状況、月別入退所状況（各月末日）

単位：人

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	月平均
利用人員		38	38	38	38	40	39	41	42	40	41	42	44	481	40
入所人員	男					1		1				1	1	4	
	女			1		1	1	1	1		1		1	7	
退所人員	男								1				1	2	
	女		1				2			1				4	

*平成30年度6名入居だったところ、令和元年度11名を受け入れた。

しかし、6月のエレベーター改修の準備・実施の影響と、自立困難による退去にて、実績は伸び悩んだ。

3月末夫婦の入居もあり、ようやく月の目標人数に近づいたものの、自立困難者は増加しており、今後の課題は大きい。

3. 入退所理由

入所直近の状況	人	退所理由	人
在宅	7	死亡による	2
老人保健施設	2	在宅復帰	2
養護老人ホーム		長期入院	
ケアハウス	2	特養	
病院		他施設	2
短期入所継続		その他	
他施設			

※退所理由の概況

在宅復帰：家族の近くにてアパート入居1名、息子宅で同居1名

他施設入所：サ高住1名、老健1名

4. 要介護状況

単位：人

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	平均
総合事業	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	18	1.5
要支援1	7	7	7	5	4	4	3	3	3	3	5	5	56	4.7
要支援2	4	4	5	6	6	6	5	5	5	5	4	4	59	4.9
要介護1	10	10	9	10	11	11	10	10	10	10	12	12	125	10.4
要介護2	6	6	6	6	7	7	8	9	9	9	10	10	93	7.6
要介護3														
要介護4						1	2	2	1	1	1	1	9	0.8
要介護5														
合計	28	28	28	28	29	30	30	31	30	30	34	34	360	30

※昨年度に比べると、要支援1・2及び要介護1は減少、要介護2の方が4.67人から7.6人へ1.6倍増。

要介護4の方が0.3人から0.8へ2.6倍増している。

5. 入居期間状況(H31.3.31 現在)

単位：人

期間	1年未満	1～3年未満	3～5年未満	5～10年未満	10～15年未満	15年以上	計
男	3	2	2	2	1	1	11
女	7	4	4	9	3	6	33
計	10	6	6	11	4	7	44

※昨年度に比べると1年未満が5名から10名となっており倍増。他は横ばい。

6. 年齢別状況(H31.3.31 現在)

単位：歳

	男性	女性
最高齢	93歳	103歳
最低齢	76歳	61歳
平均	84.1歳	87.8歳
全体平均	85.6歳	

※平均年齢は昨年度より0.4歳下降、60代・70代の入居者を反映。

7. 各種会議

会議名	出席者職名	実施月
職員会議	施設長、課長、栄養士、相談員、ケアワーカー	毎月1回
課題解決会議	同上	毎月1回
処遇会議・ケース会議	同上	毎月1回
身体拘束委員会	同上	毎月1回
入居判定委員会	同上	随時
給食会議	施設長、栄養士、委託業者	毎月1回
PA会議	施設長	毎月1回
事務会議	施設長	毎月1回
第三者委員会	相談員	年2回

8. 施設内研修

開催年月日	研修テーマ等	参加職種
6/24・10/29・11/13・3/10	広報委員会	ケアワーカー
7/2・8/19・9/3・10/1	秋祭り実行委員会	施設長・相談員
11/15	在宅事業部研修会(棒体操)	施設長・相談員・ケアワーカー
	ぬくもり祭実行委員会	施設長・相談員
7/19	地域支援会議	相談員

9. 施設外研修

	研修名	主催	参加職種
4/12	三重県老施協軽費ケア部会・全軽協合同研修会	三重県老施・全軽協	施設長
5/16	第65回中南勢地区ケアハウス意見交換会	当施設	相談員
7/23	権利擁護普及啓発研修会	三重県	ケアワーカー
9/10	特養部会研修会	三重県老施協	相談員
9/13	第66回中南勢地区ケアハウス意見交換会	グリーンヒルかわげ	相談員
10/5・6	アレルギー・リウマチ相談員養成研修会	三重県	相談員
10/9・10	日本カトリック施設協会2019年度関西支部職員研修会	日本カトリック老施協会	ケアワーカー
10/11	三重県老施協経費ケア部会・全軽協合同研修会	三重県老施・全軽協	施設長
10/17	HACCP制度化説明会	松阪保健所	栄養士
11/20	第67回中南勢地区ケアハウス意見交換会	ケアハウス徳和	相談員
11/21・22	キャリアパス対応生涯研修「初任者コース」	県社協	栄養士
12/3	ノロウイルス予防対策研修会	松阪保健所	栄養士
1/16	給食施設管理者研修会	三重県	栄養士
1/23・24	キャリアパス対応生涯研修「管理職員コース」	県社協	相談員
2/7	三重県老人福祉施設協会職員研修会	三重県老施協	ケアワーカー
2/13	第68回中南勢地区ケアハウス意見交換会	花紬	相談員

10. 苦情受付状況

受付日	苦情申立者	内容
5/27	入居者	洗濯機を使用すると付着物によって洗濯物が汚れる
10月末	関係事業者	入居者の住所変更を関係事業者に周知されなかった 入居者本人が担当者会議を忘れていた
11/10	家族	入居者の郵便物の取り扱いについて

11. 行事

実施日	行事名	内容・参加者等
4/1	開設記念	入居者に紅白饅頭配る
4/2	桜花見ドライブ	市内の公園等車でドライブ
4/21	御復活昼食会	昼食会・御復活特別メニュー
5/5	端午の節句	端午の節句メニューとしょうぶ湯
5/19	予防教室	
5/23	春のドライブ	市内奥出バラ園、ふれあいの館見学
6/28	お菓子作り	チョコレートミニパフェ作り
7/1	入居者健康診断	松阪市健診センターより健康診断実施
7/23～24	映画鑑賞会	映画「万引き家族」
8/1	夕涼み会	マジックショー・ジェスチャー・職員の出し物(盆踊り)
8/23	かき氷の日	入居者にかき氷のふるまい
9/16	敬老昼食会	敬老の日昼食会、記念撮影
9/27	防災訓練	ケアハウス防災訓練
10/20	秋まつり	コーラス・ボランティア・職員の出し物等
10/31	秋のドライブ	津市「ファーマーズマーケット 朝津味」
11/14	紅白ゲーム大会	ゲームにより入居者同士の交流を図る
12/5	入居者・職員合同忘年会	夕食会・カラオケ・ビンゴ・職員の出し物
12/22	季節風呂	ゆず風呂
12/25	クリスマス昼食会	クリスマス昼食会・クリスマスプレゼント
1/1	元旦昼食会	元旦昼食会・お屠蘇のふるまい
1/1～1/3	正月三が日行事	初春書初め・トントン相撲・ことわざカルタ、トランプ
1/20	夜間想定防災訓練	ケアハウス夜間想定防災訓練
2/21	お菓子作り	「ちよろ松焼き」作り
2/4～25	映画鑑賞会	映画「あん」
3/20	防災訓練	ケアハウス職員ビデオで防災訓練
3/27	ティーサロン	各階移動ティーサロン

(月例行事)誕生会、喫茶くつろ木、買物ツアー、連絡会、清掃デー、各種クラブ、北川先生のお話、販売の日世古口衣料、慰霊祭、御ミサ他

12. クラブ活動等

	気まぐれクラブ		創作クラブ		音楽クラブ		頭の体操クラブ		計	
	回数	延人員	回数	延人員	回数	延人員	回数	延人員	回数	延人員
4月	0	0	1	10	1	8	1	11	3	29
5月	0	0	0	0	1	7	1	9	2	16
6月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7月	1	9	1	7	1	8	1	9	4	33
8月	1	6	1	4	1	8	1	10	4	28
9月	1	8	1	6	1	8	1	5	4	27
10月	1	9	1	8	1	10	1	6	4	33
11月	1	8	1	5	1	8	1	6	4	27
12月	1	10	1	6	1	8	1	9	4	33
1月	1	9	1	6	1	10	1	7	4	32
2月	1	6	1	9	1	11	1	8	4	34
3月	1	9	1	4	1	5	1	5	4	23
合計	9	74	10	65	11	91	11	92	41	315

1 3. 施設整備状況 (1 件 10 万円以上)

実施月	整備事業・物品名	税込事業費 (円)
4 月	① CD デジタルアンプ交換	217,080
5 月	② 513 号エアコン取り換え	140,400
6 月	③ エレベーター改修	7,830,000
7 月	④ 1 階ロビー空調取り換え工事	896,400
7 月	⑤ 浴室ドアクローサー交換工事	194,400
7 月	⑥ 特殊建築物・防火設備定期調査	251,100
8 月	⑦ 電気温水器交換 4 階 7 室	631,260
9 月	⑧ 315 号エアコン取り換え	145,800
1 1 月	⑨ 避難器具カバー 4 枚	101,200
2 月	⑩ ノートパソコン・デスクトップパソコン	303,600
3 月	⑪ 誘導灯及び受信機用バッテリー	104,500
3 月	⑫ 非常通報装置	390,500
	計	11,206,240

《整備及び物品購入について、取替え、交換・購入の理由》

- ① CD デジタルアンプ交換：CD の取り出しができず、CD による全館放送ができなくなった。毎日数回利用するため、交換。(部品の製造中止により修繕できず。)
- ② 513 号エアコン取り換え：使用開始より 11 年経過したため、修理よりは取り換えの方がコスパが良いと判断。
- ③ エレベーター改修：設置後 25 年経過につき、資金積み立てによる計画的改修の実施。
- ④ 1 階ロビー空調取り換え工事：経年劣化著しく、急な故障によって 1F フロアを利用する入居者の健康が著しく阻害される恐れがあり、取り換え。また新しい機種を設置することにより、電力消費量を抑えることもできたため。
- ⑤ 浴室ドアクローサー交換工事：経年劣化による開閉不全。歩行や立位不安定な入居者も多く、入浴時の事故の懸念あり。早々に交換実施。
- ⑥ 特殊建築物・防火設備定期調査：法定検査。
- ⑦ 電気温水器交換 4 階 7 室：1992 年製電気温水器に関し、経年劣化した設備の計画的順次交換。
- ⑧ 315 号エアコン取り換え：以前より経年劣化にて交換を進めており故障の前に計画的に交換。
- ⑨ 避難器具カバー 4 枚：以前より破損状態続いていたが、避難器具の保全のため購入
- ⑩ ノートパソコン・デスクトップパソコン：献立ソフトを使用するにあたり Windows10 にスペックを上げる必要性あり。また記録の効率化を図る目的で購入。
- ⑪ 誘導灯及び受信機用バッテリー：法定検査により指摘、速やかに改善。
- ⑫ 非常通報装置：経年劣化で故障、修理部品もなく使用不可となる。防災上速やかな改善を要し、交換。

1 4. 事業目標に対する総括

令和元年度は、エレベーター改修工事という大きな事業がありました。入居者の半数以上の方に外泊やショートのご利用をお願いし、またケアハウスに残られた方についても階段しか使えない等、入居者の皆様には大変なご負担をおかけしました。幸いにも、事故が起こることなく、無事完了することができましたことは、ひとえに入居者様の御理解とご協力のおかげです。心から感謝申し上げます。また法人内各事業所の皆様にも多くのご尽力頂きましたこと本当に有難うございました。

① 人が育つ環境を作ります

- ・ エレベーター改修事業は、職員にとっても初めての手探りの業務・入居者への生活支援でした。不安も大きかったと思いますが、お互いの専門職を生かしながら、得意な部分で助け合い、入居者の施設外移動の調整やその後の訪問、施設内に残られた方への支援を行えたと思います。チームプレイがより育った機会でした。また、お互いの私生活を尊重し、休み希望等も、お互いを思いやって取って取りました。年度末においてはコロナ感染症対策で、勤務形態を大きく変更し、再び緊張した日々となっておりますが、職員同士フォローしあう会話で事務所が満たされ、良い環境を作り上げています。

- ・職員が内外の研修を受ける機会は、昨年より増えました。皆、積極的に参加しており、その体験を生かしています。また職場だけでは見聞、体験できないことを得てきており、職員間で報告されました。
- ・定時で帰る日が昨年より増えています。各自がプライベートの充実をめざし、工夫しながら業務の効率化を進められたと思います。年度末にパソコンに共有フォルダを設置し、記録の円滑化を図ったことも一助となっています。

② 私達の得意な事を、さらに磨き、生かします

- ・一人でも多くの参加者が募れるよう、クラブ活動の内容を変更や、新しいクラブの発足、また1階フロアで気軽に季節の飾りものを作るようプラスαの時間を作りました。喫茶くつろ木では新作のリースに力を入れ、食堂を開放しティーサロンを新しく設ける等、レクレーションに力を入れることが出来ました。
- ・食事については、ケアハウスの入居者だけでなく、デイサービスの利用者のニーズにも応えられるよう、献立の工夫や、栄養士のデイサービスへの訪問を再開し、尽力しました。しかしながら、価値観の多様性や、年齢や健康状態の幅広さに対し、費用対価を考えながら個々のニーズを満たすことは、非常に困難になっています。助言をいただきながら、生活の満足に繋げていけるよう、一つ一つの希望に丁寧に取り組んでいきます。
- ・エレベーター改修工事後、入居者獲得に向けて、見学や体験利用の受け入れ時間及び日程を拡大しました。時間外の対応も行うことで入居までの時間短縮がはかれ、またご信頼も頂いたかと思えます。紹介業の利用については、1名の実績となりましたが、有用な方法と考えております。しかしながら、入居者の介護度が上がってきている事、また新規入居者の入居期間1年未満の割合が倍になっている事を背景に、今後退去者は増加する見通しです。ケアハウスで最後まで生活したいと考えておられる方が多く、ジレンマを感じております。
- ・接遇やサービスの質を上げ、入居者獲得に努めながらも、苦情を頂くケースがありました。対応の遅れや説明不足など、ご指摘いただいた点を教訓とし、成長してまいります。

③ 地域社会との共生に取り組みます。

- ・今年も秋祭りの会場となりましたが、経験を重ねることで、より豊かな対応ができるようになったかと思えます。初めてお会いする地域の方々も多数おられましたが、職員一人一人が積極的なかわりを持つことができました。
- ・阿坂小学校での地域の運動会へ参加することができました。また「来年もお願いね。」と仰っていただき、地域の方々から期待を寄せられる喜びと、責任を感じるすることができました。続けていきたいと思えます。