

1. 前回実績報告での平成26年度の方針・目標

ご利用者一人一人を深く把握する。
楽しさや達成感のある時間を増やす。
施設ならではの生活リハビリや、生活歴の中での趣味などを話したレクリエーションの提供。
家族の要望にも出来る限り対応し、きめ細やかな配慮を心掛ける。

2. 上記1の目標・方針に対する平成26年度の実行

認知機能の低下していく利用者に対する支援方法は難しく、ご本人の意志を尊重しつつレクリエーションの声掛け等を行った。家族とのコミュニケーションは細目に行った。

3-1. 平成26年度のケアについての取組と課題に感じたことは

家族からの要望などにも応じながら、一つ一つ丁寧に取り組んだ。
心身状態の変化には家族とのコミュニケーションが欠かせない。

3-2. 平成26年度のリスクマネジメントについて課題

多職種の気づきや報告、連絡、相談を密にする。

3-3. 平成26年度の地域との関わりを持つための活動と課題

苑外活動を少しずつ進めなければならない。

4. 平成26年度運営推進会議実施回数

3回

5. 平成26年度防災訓練・避難訓練実施回数

3回

6. 平成26年度に市に事故報告書を提出した件数

0件

7. 平成26年度看取り件数

0件

8-1. 平成26年度に受けた苦情件数

1件

8-2. 平成26年度に受けた苦情の主な内容・対応方法

排泄介助をどのように行っているのか
自宅へ戻ると車椅子にクッションまで尿でびしょりになっていた。

9-1. 介護支援サポーターの受け入れ人数

0回

9-2. 介護支援サポーターが活動している(た)場合の活動内容

9-3. 介護相談員の受け入れを行っていますか。(平成27年3月31日現在)

☒ はい ・ ☐ いいえ

10. サービスが終了となった主な理由

11. 相談を受けたがサービス利用に至らなかった主な理由

12. 月別登録者数(各月末日の状況を記入してください)

登録定員: 3人

	平成26年4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	平成26年1月	2月	3月
登録者数	3人	3人	3人	3人	3人	3人	3人	3人	3人	3人	3人	3人
うち新規	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人

13. 登録状況

(1) 年齢別登録人数(H27.3.31現在の状況)

(人)

	65歳未満	65～69歳	70～74歳	75～79歳	80～84歳	85～89歳	90歳以上	総数
実人数		1				1	1	3

(2) 男女別登録人数(H27.3.31現在の状況)(人)

	男	女	総数
登録者		3	3

(3) 介護度別登録人数(H76.3.31現在の状況)

(人)

	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	総数
実人数					1	1	1	3

14. 通いサービス利用状況 (定員数 3人)

(1) 年齢別登録人数(H27.3.31現在の状況)

(人)

	65歳未満	65～69歳	70～74歳	75～79歳	80～84歳	85～89歳	90歳以上	総数
実人数		1				1	1	3

(2) 男女別登録人数(H27.3.31現在の状況)(人)

	男	女	総数
登録者	0	3	3

(3) 介護度別登録人数(H27.3.31現在の状況)

(人)

	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	総数
実人数					1	1	1	3

(4)曜日別利用人数(H27.3月1ヶ月分の状況)

(人)

	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日	日曜日	総数
実人数	2	3	2	2	2	3	2	16
延人数	9	14	8	8	8	11	5	63
平均利用回数/1人	2	3	2	2	2	3	2	16

15.訪問サービス利用・登録状況

(1)年齢別登録人数(H27.3.31現在の状況)

(人)

	65歳未満	65～69歳	70～74歳	75～79歳	80～84歳	85～89歳	90歳以上	総数
実人数		1				1	1	3

(2)男女別登録人数(H27.3.31現在の状況)(人)

	男	女	総数
登録者	0	3	3

(3)介護度別登録人数(H27.3.31現在の状況)

(人)

	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	総数
実人数					1	1	1	3

(4)曜日別利用人数(H27.3月1ヶ月の状況)

(人)

	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日	日曜日	総数
実人数	2	3	2	2	2	3	2	16
延人数	7	14	8	8	8	11	5	61
平均利用回数/1人	2	3	2	2	2	3	1	15

16.宿泊サービス利用・登録状況

(1)年齢別登録人数(H27.3.31現在の状況) (宿泊定員数 3人)

(人)

	65歳未満	65～69歳	70～74歳	75～79歳	80～84歳	85～89歳	90歳以上	総数
実人数		1				1	1	3

(2)男女別登録人数(H27.3.31現在の状況)(人)

	男	女	総数
登録者	0	3	3

(3)介護度別登録人数(H27.3.31現在の状況)

(人)

	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	総数
実人数					1	1	1	3

* (1)～(3)の総数は、同数になる。

* (1)～(3)の総数は、登録定員を上回ることはない。

(4) 年齢別利用人数 (H26.4～H27.3の1年間の状況)

(人)

	65歳未満	65～69歳	70～74歳	75～79歳	80～84歳	85～89歳	90歳以上	総数
実人数		1				1	1	3
延人数		41				2	24	67

(5) 男女別利用人数 (H27.3.31現在の状況) (人)

	男	女	総数
実人数		3	3
延人数		67	67

(6) 介護度別利用人数 (H26.4～H27.3の1年間の状況)

(人)

	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	総数
実人数					1	1	1	3
延人数					24	2	41	67

(7) 利用日数 (H25.4～H26.3の1年間の状況)

(人)

	3日以内	7日以内	10日以内	14日以内	15日以上	21日以上	30日以上	総数
実人数	1					1	1	3
延人数	2					24	41	67

17. 平成26年度の実績や課題をふまえて、平成27年度は、どのような方針や目標で運営しますか。

また、その方針や目標に対して具体的にどのような取組をしますか。

- ・一人一人に合った生活援助を行いながら心身ともに活性化を計り健康的な生活を維持する
- 季節ごとに外出し季節の変化を感じてもらう
- ・職員は、利用者が安心できる穏やかな対応を行う→ 快適に過ごせるよう環境整備をする、笑顔でゆつりかかわる
- ・利用者の気持ちが豊かになるようなレクリエーションを提供する→ 季節行事の参加

1. 前回実績報告での平成26年度の方針・目標

事業方針

事業の認知から利用拡大へ

- (1)新規利用者の獲得 ①利用者20名を確保 ②新規利用者契約の効率化 ③継続的な広報活動
 (2)サービスの質の向上 ①温かみのある言葉、態度を意識 ②利用者に寄り添う態度
 ③パーソンドケアを意識した計画の作成 ④介護技術の向上とサービス手順の統一を図る
 (3)職場環境の整備 ①マニュアル類の見直し、整備 ②サービススケジュールの安定化 ③法令順守

2. 上記1の目標・方針に対する平成26年度の具体的な取組(内容、頻度等詳細にお書きください)

- (1)について
 ・ケアマネに対するサービス事例紹介等を通じ、定期巡回をについて理解を深めてもらう。
 ・病院の相談員等に退院後のサービスの一つとして定期巡回を提案いただけるよう、定期巡回について知ってもらう。
 ・民生委員児童委員等に定期巡回を知ってもらえるよう、研修会に参加させていただく。
 (2)について
 ・毎月の研修会実施
 ・ミーティングによる課題の検討、意識の統一
 ・利用者様ごとの手順の見直し
 ・職場環境の整備
 (3)について
 ・整備が定められている書類の点検、整備
 ・疑問点は保険者に確認
 ・サービス実施記録の家族への確認、配布のルーチン化

2. 月別登録者数(各月末日の状況を記入してください)

	平成26年4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	平成27年1月	2月	3月
登録者数	14人	11人	12人	14人	12人	10人	12人	10人	11人	13人	20人	19人
新規登録	0人	2人	4人	0人	0人	2人	2人	2人	4人	7人	1人	1

2. 定期訪問回数(各月ごと)(随時対応は除く)

	平成26年4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	平成27年1月	2月	3月
訪問回数	584回	542回	430回	545回	610回	552回	660回	476回	558回	674回	755回	584回
1日平均	14.6	17.4回	14.3回	17.5回	19.6回	18.4回	22回	15.8回	18回	21.7回	26.9回	18.8回

3-1. 随時対応回数(各月ごと)

	平成26年4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	平成27年1月	2月	3月
訪問回数	7回	6回	8回	8回	11回	12回	4回	3回	4回	4回	16回	19回

3-2. 随時対応した主な理由

- ・排便があり排泄介助をしてもらいたい。(尿、便失禁で)汚れてしまったので衣類を交換してほしい。
- ・(パーキンソン病の方)身体が動かないので、来てほしい。
- ・息をしていないのでどうしたらよいか。
- ・胸が苦しい、息苦しい。
- ・トイレに行ったが、転倒して起き上がれない。
- ・食事をこぼしてしまい、衣類を交換してほしい。
- ・飲む薬がわからなくなったので、教えてほしい。
- ・ベッドに寝かせてほしい。起きたいので車いすに起こしてほしい。

4. 夜間対応回数

	平成26年4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	平成27年1月	2月	3月
対応回数	0回	0回	0回	0回	0回	0回	0回	0回	0回	0回	74	93回

5. サービス利用が終了になった主な理由

- ・ご逝去
- ・長期入院その後ご逝去
- ・施設入所(特養、老健など)
- ・他市への転居
- ・従来型訪問介護へのサービス変更

6. 相談を受けたが、サービス開始に繋がらなかった理由

- ・退院前の相談で退院できなかった。
- ・相談したが、施設入所になった。
- ・検討したが限度額オーバーのため、利用できず。
- ・医療依存度が高く、医療中心のため長時間の滞在が必要で対応できず。
- ・今まで利用していた訪問介護事業所の利用を続けたい。
- ・(定期巡回の空き待ちの間)利用していたサービスで落ち着いてしまった。
- ・利用料金を検討した結果、料金が高く利用しない。

7. 苦情内容及びその苦情に対する対応

- ・利用者から排泄介助の随時対応依頼があった。状況を確認すると、ご家族がすでに介助していた。他のサービス直前であったため「あと30分ぐらいで訪問します。ご家族で対応しているのであれば少し時間まっけてくださっても大丈夫ですね」と返答した。「家族が大変だから普段からサービスを依頼しているに、家族が対応したから大丈夫とはなんだ」との返答だった。
- (対応)職員から管理者へ電話があり、管理者がすぐにご自宅訪問し介助する。その後内容を確認すると「他の方がいるのですぐに来れないことはわかっている。しかし、家族が対応したから大丈夫ですね、とはなんだ」とご立腹していた。言葉の使い方が悪かったと判断する。謝罪し了承をいただく。⇒職員には言葉づかい、気遣い、対応について指導する。

8. 平成26年度の取り組みや利用実績を踏まえて、平成27年度はどのような方針や目標で運営していきますか。

また、その方針や目標に対して具体的にどのように取り組んでいきますか。

平成27年度事業所方針 事業の利用拡大から成長へ

事業所目標 1 :事業所収入の黒字転換

平成27年度末で利用者数 30名確保をする

(具体策)職員の増員による利用者受け入れ件数の拡大をはかる

定期巡回業務委託事業を増やし、利用者受け入れ枠の拡大をはかる

事業所目標 2 :サービスの質の向上

利用者のQOL向上を目指したサービスの提供

(具体策)利用者の生活を優先に考えた計画作成や手順の作成、見直し

職員間のカンファレンス充実させ利用者の情報共有や問題解決を図る

記録類、帳票類の整備及び見直しによる情報伝達の充実

ケアマネジャーや関係者と連絡を密にとり、プラン内容の共有充実を図る

1. 前回実績報告での平成26年度の方針・目標

平成27年11月1日開設事業所のため前回実績報告なし

2. 上記1の目標・方針に対する平成26年度の具体的な取組(内容、頻度等詳細にお書きください)

平成27年11月1日開設事業所のため前回実績報告なし

2. 月別登録者数(各月末日の状況を記入してください)

	平成26年4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	平成27年1月	2月	3月
登録者数	—	—	—	—	—	—	—	0人	0人	0人	0人	0人
新規登録	—	—	—	—	—	—	—	0人	0人	0人	0人	0人

2. 定期訪問回数(各月ごと)(随時対応は除く)

	平成26年4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	平成27年1月	2月	3月
訪問回数	—	—	—	—	—	—	—	0回	0回	0回	0回	0回
1日平均	—	—	—	—	—	—	—	0回	0回	0回	0回	0回

3-1. 随時対応回数(各月ごと)

	平成26年4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	平成27年1月	2月	3月
訪問回数	—	—	—	—	—	—	—	0回	0回	0回	0回	0回

3-2. 随時対応した主な理由

利用なし

5. サービス利用が終了になった主な理由

利用なし

6. 相談を受けたが、サービス開始に繋がらなかった理由

利用なし

7. 苦情内容及びその苦情に対する対応

利用なし

8. 平成26年度の取り組みや利用実績を踏まえて、平成27年度はどのような方針や目標で運営していきますか。
また、その方針や目標に対して具体的にどのように取り組んでいきますか。

(目標)

「事業の周知及び利用者の獲得

(取り組み)

- ・定期巡回随時対応型訪問介護看護と夜間対応型訪問介護の違いを明確にし、居宅介護支援事業所及び関係職種に対して情報提供を行う。
- ・定期巡回随時対応型訪問介護看護に利用相談があった場合、あるいは現在利用している方に対し、内容が夜間対応訪問介護に適切であった場合に利用を提案していく。
- ・パンフレット等による広報活動(地域包括支援センター、病院及び診療所、地域の福祉センター等)
- ・勉強会、交流会等を通じ、広報をしていく。

1. 前回実績報告での平成26年度の方針・目標

24Hシートの見直しを行い、常にご利用者の今の状態を把握し、個々に合わせた支援を、より細やかに行っていく。安心して、家庭的な生活を送って頂けるよう、個別支援の時間を大切に傾聴し、寄り添う。季節の行事を大切に行っていく。又、毎日の生活の中にもレクリエーションを取り入れ、楽しんで頂くと共に、生活リハビリにつなげていく。

2. 上記1の目標・方針に対する平成26年度の実行

・居室担当が中心になって、24Hシートを作成し、支援内容を職員全体で共有し、誰が対応しても同様のケアを提供出来るよう心がけた。それによって毎日の生活を安心して送って頂けるよう努めた。
・家族の申し入れで新たなボランティアによるレクリエーションを取り入れ、楽しんで頂いた。

3-1. 平成26年度のケアについての取組と課題に感じたことは

24Hシートを見直し、常に新しい情報を職員全体で共有し、ケアに活かすことを目標とし取り組んできたが、全体への正確な伝達が難しいと感じた。

3-2. 平成26年度のリスクマネジメントへの取組と課題に感じたこと

小さな事でもヒヤリハットを提出し、会議の場で話し合い、リスク回避に努めている。

3-3. 平成26年度の地域との関わりを持つための活動と課題

外に散歩に出た時には積極的にご近所の方と挨拶を交わしている。7月の納涼祭に参加し楽しんでくださった方もいた。

4. 平成26年度運営推進会議実施回数

3回

5. 平成26年度防災訓練・避難訓練実施回数

3回

6. 平成26年度に市に事故報告書を提出した件数

0件

7. 平成26年度看取り件数

0件

8-1. 平成26年度苦情を受けた件数

2件

8-2. 平成26年度に受けた苦情の主な内容

- ・居室の臭いが気になる
- ・入居者様ご本人が、居室タンスの中に洗濯していないものも一緒に入れてしまうので気を付けてほしい

9-1. 介護支援サポーターの受入れ人数

0人

9-2. 介護支援サポーターが活動している(た)場合の活動内容

10. 介護相談員の受入れを行っていますか。(平成27年3月31日現在)

☒ はい ・ ☐ いいえ

11. サービスが終了となった主な理由

長期入院となったため

12. 相談を受けたがサービス利用に至らなかった主な理由

(1) 平成26年度(H26.4～H27.3)の状況

①年齢別状況

(人)

	65歳未満	65～69歳	70～74歳	75～79歳	80～84歳	85～89歳	90歳以上	総数
入所者						1	2	3
退所者		1			1		2	4

②男女別状況

(人)

	男	女	総数
入所者	0	3	3
退所者	0	4	4

③介護度別

(人)

	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	総数
入所者			1	2		3
退所者				1	3	4

(2)平成27年3月31日現在の状況

①年齢別状況

(人)

	65歳未満	65～69歳	70～74歳	75～79歳	80～84歳	85～89歳	90歳以上	総 数
入所者	1	0	0	2	4	8	14	29
待機者	3	2	5	9	25	10	16	70

②男女別状況

(人)

	男	女	総数
入所者	2	27	29
待機者	17	53	70

③介護度別

(人)

	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	総 数
入所者		1	9	6	13	29
待機者			14	49	7	70

(3)平均入所期間 3 年 10カ月

(4)平均待機期間 3 年 3 カ月

13.平成26年度の実績や課題をふまえて、平成27年度はどのような方針や目標で運営しますか。
また、その方針や目標に対して具体的にどのような取組をしますか。

(目標)

1. ご利用者様の現状を把握し、的確な個別支援につなげる
2. 安心、安全に穏やかな毎日を過ごして頂けるよう個別支援を大切に、傾聴し、寄り添う
3. 毎日を活気のある楽しいものにする為、現状に合ったレクリエーションを考え実践する

(取組)

1. 居室担当職員が中心となり、24Hシートの作成、見直しを行い、個々に合わせた細やかな支援を行う
2. 日々の対話を密にし、ご利用者様の思いをくみ、支援する
3. 毎日の観察から今出来る事楽しめる事を考え、レクリエーションに反映する

