

第 4 節 第三南陽園事業報告

第三南陽園は、施設サービス指針である「笑顔でご利用者の心に寄り添うサービスを提供します」「地域と繋がり助け合う開かれた施設を目指します」「専門職としての自覚を持ち、互いに成長できる職場環境を作ります」に基づき、ご利用者が安心してお暮らし頂けるサービスの提供を目指し、サービスマナー、介護技術の向上に努めたとともに、地域のボランティアの方々等との協働も一層推進した。

1 利用者の状況

年間利用率は 96.3% で、目標値 97.2% を下回る結果となったが、昨年の利用率よりは 0.1% 上回った。一方、特養の重度化を反映して 29 年度の延べ入院者数は 6,520 名、1 日平均 19.4 名で、前年度の延べ 5,601 名、1 日平均 16.7 名を大幅に上回った。

また、長期入院や死亡退所された方を除く平均の入院期間は 38.1 日間であった。入院の要因となる疾病については、肺炎・気管支炎など 35.8%、循環器系など 10.6% 尿路感染症系のもの 3.9%（入院時理由に基づく主なもの）。なお、年間平均要介護度は予算目標 4.05 に対し、年間平均 4.20（ショートを加えると 4.10）となっている。

(1) 利用者の概況

区 分	28 年度	29 年度
定 員	207 名	207 名
ショートステイ定員	15 名（21 名）	15 名（21 名）
年間延利用人員	77,880 名	78,036 名
1 日平均利用人員	213 名	214 名
利 用 率	96.2%	96.3%
平 均 年 齢	87 歳 6 ヶ月	88 歳 0 ヶ月
最 高 齢 者	104 歳	106 歳
平均在籍年数	3 年 7 ヶ月	3 年 7 ヶ月
最長在籍年数	15 年 0 ヶ月	16 年 0 ヶ月
年間入所者数	59 名	44 名
年間退所者数	57 名	48 名

※ 1 ショートステイ定員の（ ）内は、空床利用の定員を示す。

※ 2 「年間利用人員」「月平均利用人員」「利用率」は、ショートステイを含む。

(2) 利用者の日常生活動作等の状況 (年間平均)

区 分	28年度		29年度		対前年度 伸び率
	人 数 (名)	割 合 (%)	人 数 (名)	割 合 (%)	
食 事 介 助	125.5	60.6	114.2	56.6	0.90
排 泄 介 助	179.3	86.6	174.7	86.6	0.97
着 脱 衣 介 助	170.8	82.5	167.1	82.8	0.98
寝 返 り 介 助	105.0	50.7	112.3	55.6	1.07
移 動 介 助	169.2	81.7	162.5	80.5	0.96
整 容 介 助	167.0	80.7	154.8	76.7	0.93
入浴介助(特殊)	132.4	64.0	136.1	67.4	1.03
入浴介助(一般)	52.0	25.1	48.3	23.9	0.93

(3) 要介護度の状況 (年間平均)

区 分	28年度		29年度		対前年度 伸び率
	人 数 (名)	構 成 比 (%)	人 数 (名)	構 成 比 (%)	
要 介 護 5	94.6	47.4	88.8	44.2	0.94
要 介 護 4	70.1	35.1	77.6	38.7	1.11
要 介 護 3	22.2	11.1	23.1	11.4	1.04
要 介 護 2	12.5	6.3	11.2	5.6	0.90
要 介 護 1	1.4	0.1	1.1	0.1	0.79
平均要介護度	4.22		4.20		0.99

2 施設運営基本方針の実施状況 (概要外特記事項)

(1) 地域との協働と社会貢献

① 地域との連携体制の強化

地区町内会の行事等にご利用者の参加も含め、職員もボランティアとして積極的に参加して、地域住民との連携を図った。さらに、地域の民生委員、中学校関係等の施設見学並びに介護体験も受入れを行い、施設情報を発信している。

地域連携担当を中心にボランティアの受入れ連絡調整を行い、延2,842名のご協力をいただいた。活動状況は、音楽リハビリ、書道、折り紙などの様々なクラブ活動、ピアノやギター等の楽器演奏、囲碁、将棋、傾聴、喫茶、スポーツ吹矢、アニマルセラピー、等々の協力を頂くなど、内容も多岐に亘っている。

(2) 利用者中心のサービスの提供

浴風会病院及び他医療機関と連携を図り、医療ニーズに応えた。

感染症予防のため、インフルエンザ予防接種を実施した。また、利用者の医療ニーズを把握しつつ協力医療機関等と連携を図り、利用者サービスに努めた結果、感染者はインフルエンザ 15 名であった。なお、肺炎球菌ワクチン予防接種（5 年間有効）についてはご利用者ご家族の希望と同意のもと、12 名に接種を行った。

緊急やむを得ない身体拘束者は 3 月末に 7 名となっており、身体拘束廃止委員会等で検討し「身体拘束ゼロ」を目標とし取り組んでいる。

(3) 専門職の連携を活かす職場づくり

昨年に引き続き、キャリア段位制度におけるアセッサー講習を、サービス課長 1 名ケアサブリーダー 3 名が受講、修了した。レベル認定者は 1 名（レベル 3）、3 名（レベル 2—②）の認定を受けた。東京都介護職員キャリアパス導入促進事業を活用した、キャリアパスを一層充実させた。

内部研修として新規採用職員を本部主催の新人研修・フォローアップ研修に参加させた。ケアスクール主催の各種の研修会には延 93 名の職員が参加している。

施設内研修としてサブリーダー主催による研修報告会等に 7 回延 113 名の職員が参加した。

また、浴風会職員実践・研究発表会に「医療職との連携から生まれる安全な生活」の研究発表を行った。

外部研修として「認知症介護実践者研修」を含む 52 件の研修に延 69 名参加した。

(4) 安定的経営基盤の確保

① 施設・設備の更新・改善

福祉機器の更新として車椅子（モジュール型 14 台・ティルト式リクライニング型 5 台）を行い、維持管理に努めた。

② 人材確保

介護・看護職員の確保は引き続き課題となっている。法人本部とも連携して、また、ハローワーク等各種求人媒体を活用して職員確保に努めた。

3 利用者へのサービスについて

食事については、多職種協働により栄養ケア計画を策定し、管理栄養士を中心に栄養ケアマネジメントを適切に実施した。また、訪問歯科医の協力を得て、摂食・嚥下が困難な利用者を対象に、ご家族同意のもとに嚥下内視鏡検査を 13 名に実施した。利用者の状

態に適合した食事形態、介助方法を提供し、低栄養状態の予防・改善、経口摂取の維持に努めた。また、献立作成に当たり食事懇談会により利用者の意向や季節の食材を取り入れる等、食事内容の改善に努めた。

入浴、排泄、着脱、移乗、体位変換等の介護については、施設サービス計画に基づいて適正に行った。身体状況により入浴できない利用者には清拭を行うなど、清潔の保持に努めた。

外出支援でバスハイクを実施し、「神代植物公園」へ29名の利用者と11名のご家族が参加した。また、近隣レストランへの外食、井の頭恩賜公園や神田川沿いへの散策や東京スカイツリー・しながわ水族館など、ご利用者の楽しいひと時を過ごす事への支援を行った。全フロアで22回、ご利用者数49名、介助職員数40名、ご家族4名が参加された。

健康管理については、年2回の健康診断のほか、ケアワーカー・看護師の連携・連絡のもと健康状態の変化に注意し、早期発見・早期治療に努め、適切な処置を行った。本年度の入院者は延179名で、延日数6,520日、1日平均17.9名であった。

機能訓練は多職種連携の結果、身体機能の維持と福祉用具の活用による安全な介助の継続に努めている。また、嚥下体操に、新たに足踏みや座り直しを促すプログラムを組み込み、食事前の姿勢の確保に努めた。

サービスの向上については、言葉遣い等サービスマナーの徹底を図るため、内部では悉皆研修を開催し、また、外部各種研修に園長・リーダー等職員を参加させた。また、朝礼やフロア会議、掲示板等の機会を利用して繰り返し園長が話をし、職員のサービスマナー向上の意識啓発に努めた。

4 施設の運営・管理について

(1) 苦情、虐待対応及び個人情報保護について

利用者ご家族等からの苦情が5件あった。誠意を持って解決することとし、園長以下、苦情には迅速・真摯に対応し、ご家族の理解を得ることが出来た。また朝礼で職員に苦情内容・対応を説明するとともに玄関にも掲示した。なお、「苦情対応」の内容は(別表2)のとおりである。

(2) 家族会の開催及び家族との連携について

平成30年3月25日に全体家族会を開催し、42家族46名の参加を頂いた。当日は、

まず、職員紹介、園長から介護報酬改定、第三者評価結果報告及び平成 30 年度事業計画の説明を行い、その後にフロア個別の懇談会を実施した。

また、各利用者の日常における状態変化については逐次家族に連絡し、安心と信頼を得るための努力を行った。

園の運営状況について、毎月「お知らせ文書」を園長名でご家族に送付し、施設運営に対する理解と協力を得るよう努めた。

(3) 業務の見直しと改善について

各種会議、各委員会活動を通じて、業務を効率的かつ効果的に行うために関係職員は、常に各種業務の見直しに努めた。

(4) 職員の健康管理及び労働災害の防止について

毎年実施している職員定期健康診断を 5 月に実施し、111 名が受診し、夜勤業務に携わる職員は 2 回目を 12 月に実施し 73 名が受診した。所見のあった職員には医療機関の受診を促した。また、腰痛検診を 2 回実施し、5 月 85 名、11 月 67 名が受診した。なお、結果として「明らかに医療を要するもの」は、該当者なしであったが、腰痛ベルトの徹底及び腰痛体操の推進、移乗時のスライディングボード、福祉用具等の活用、2 人介助など負担軽減等の指導を行った。12 月ストレスチェックを行い 101 名が検査を受けた。面接指導を受けた職員はいなかった。定期健診、腰痛検査及びストレスチェック結果については、新宿労働基準監督署に報告した。

なお、月 1 回開催される安全衛生委員会では、各フロア職員の健康状態及び就労環境等の情報交換を行うことにより共通する課題を設定し、改善に向けての検討を行った。

(5) 火災の予防と訓練について

消防用設備等点検を 2 回、自衛消防訓練 11 回（内訳：総合防災訓練 2 回、消火訓練 1 回、防災機器取扱い等その他 7 回、普通救命講習 1 回 2 名参加）を実施した。

利用者の喫煙についてはマッチ・ライターの保管に注意し、喫煙場所を特定し、喫煙していただくことを徹底した。

5 短期入所生活介護（ショートステイ）について

ショートステイは在宅で介護されるご家族の介護負担を軽減するサービス事業であり、ご利用を希望される利用者・ご家族に対しては介護支援事業所のケアマネ

ジャーとの連携を図り、出来る限りご要望に応えられるよう努力した。

また、7月からは、土曜日の送迎も開始し、細やかな送迎サービスを活用し、本年度の延べ利用者人員は、10,652名で1日平均は29.2名の利用であった。(専用ベッド15床、空床利用ベッド21床)

6 第三南陽園事業報告（重点取組み事項）について

1. 各会議、委員会報告

【リーダー会議】

フロア別職員交流研修を、3フロアで取り組んだ結果、気づきやスキルアップにつなげることができた。また、悉皆研修で取り組んだサービスマナー研修では、コミュニケーション技術を中心に学ぶことができ、利用者サービスの向上につながった。

【サブリーダー会議】

入職後、2,3か月後にDO-リストを用いた面接を実施した。このことにより新人職員が抱えている課題や問題の把握に努め、その解決に向けてアドバイスを行った。

また、今年度から各委員会にサブリーダーが所属、出席することにより、議事の進行がスムーズになり、かつ、委員会間の情報の共有をより図ることができた。

【褥瘡防止対策委員会】

排泄後のワセリンや入浴後のスキンケアを職員全員に周知した事で、前年度に比べて表皮剥離や褥瘡の発生者が減少した。また、皮膚観察を意識して行ったため、皮むけ等のスキントラブルにもフロア職員、看護師、機能訓練指導員、管理栄養士の連携により、早期に完治することができた。その結果、重症化することがなかった。

【身体拘束廃止委員会】

身体拘束解除に向けてのカンファレンスを開催する前に、身体拘束に対する照会・依頼内容の用紙を作成して、多職種の意見等が反映しやすい内容となり、それに伴い多職種が毎回参加するようになってきた。

「虐待の芽チェックリスト」の結果を踏まえ、取り組むべき課題を見つけ、それをクリアするために掲示物を作り唱和を行ったりする事により、意識付けを行いサービスマナーの向上に繋げる事ができた。

【ケアプラン委員会】

利用者台帳の様式の見直しを行った結果、利用者へのアプローチの視点が変わり、計画書の作成に反映することができた。また、「キラリ・ホットリスト」の内容について、居室担当者やご家族にサービス担当者会議等で伝え、計画書へ反映することができた。

【記録委員会】

ご利用者の状況を時系列に沿って入力することを、各フロア委員を中心に確認・指導するように努めた。また、効率よく入力が行えるように、入力時間帯の検討や表現方法等を一覧表にするなど随時見直しを行いながら、周知を図った。

【口腔ケア委員会】

口腔ケアに関する職員アンケートを実施。その結果に基づいて勉強会を開始し、職員のスキルアップにつなげることができた。また、口腔ケアシートを活用する事で連続未達成の利用者を大幅に減らすことができた。

【食事委員会】

毎月の食事委員会に置いて、状況報告に基づいた食事形態・適切なシーティング等経口摂取維持のための工夫のケース検討を多職種を交えて重ねていったことで、課題についての共通認識を持てるようになってきた。また、食事を摂る前から利用者の姿勢の確認や、口腔マッサージやアイスマッサージ等を適宜実施している。

なお、利用者の食事に関する要望も検討を行い、また、その場で選べる選択食やご当地メニュー特集などに取り入れていった。

【機能訓練委員会】

ボードの使用マニュアルを、ベッドの高さや角度調整、車椅子のセッティング位置とベッド周囲の環境設定などを具体的に示した内容に改定した。また、職員への周知に当たっては、機能訓練指導員が各委員に対して実技指導を行い、各委員より各階職員に伝達する方法を取った。

また、新人研修や職員研修において、利用者の座り直しや圧抜きの必要性、車椅子上での飲み込みやすい姿勢や頸部の角度等を講義・実技指導及び体験をすることで、各職員への理解を深めた。

【アクティビティ委員会】

料理や園芸など利用者の主体的なクラブ活動や、定期的な外出支援、散歩ボラン

ティアの導入による浴風会構内での散策などによって、ご利用者の楽しみを増やしていくことにつなげることができた。また、年間の行事予定は、ボランティアの協力を得ながら予定通りに実施することができた。なお、余暇活動の実施状況を毎月数回ホームページに掲載した。

【実習担当者会議】

実習生を積極的に受け入れ、マニュアルを活用して、個々の実習目標に沿った充実した内容になるように関係職員にも周知することができた。

2. 各職域目標

【事務室】

電話対応はお客様に丁寧・速やかに、窓口対応のお客様には笑顔で対応することを心掛けた。時に、他施設の説明が難しいケースでは、当該施設まで付き添って案内も行った。

【栄養室】

利用者にその場で選んで頂く選択食を、5月・7月・8月・1月の4回実施して、ケーキバイキングを筆頭に大変好評だった。また、事前に3種類から選んで頂く選択食には、海外や地方の名物を取り入れたバラエティーに富んだメニューを提供して、こちらも好評であった。

【医務室】

他職種との情報共有のため、各委員会と、サービス担当者会議等に積極的に出席した。日々のミーティングにおいては、利用者の医療情報を詳細に伝え共有を図った。また、フロアラウンドでご利用者の状態把握、早期対応に努めた。感染症流行期には、職員研修を行い、注意喚起を図りながら標準予防策の徹底と共に感染症発生防止に努めた。

【機能訓練室】

フロア担当制を継続し、連絡や報告を徹底するように努めた。また、多職種との連携が密になるように努め、利用者、ご家族への評価表やモニタリングなどの情報を基に意見を述べるようにした。褥瘡者の月の発生件数は、昨年度と比較して減っており、対応策の好結果と判断する。更には、認知機能への働きかけをより深めるために、認知症に関する研修に積極的に参加した。

【生活相談員】

年間平均利用率は 96.3%と昨年（96.2%）よりは 0.1%上回ったが、年間目標利用率 97.2%には達しなかった。これは、地域のケアマネジャーへの積極的なアナウンスと迅速な対応でショートステイの新規契約数が 135 件（昨年 100 件）、1 日平均利用者数 29.2 人（昨年 27.9 人）と大幅に増えているが、入院者の増加による空床を埋めきれなかったものと考えられる。

また、新規契約のショートステイの中には、行政や地域のケアマネからのご相談や緊急の依頼で当園ショートステイにつながったケースは 22 件である。

ご利用者やご家族からのご要望やご相談などについては、安心できる対応となるように、必要に応じて各職域と連携を取りながら速やかな対応となるように心掛けた。また、入所相談、見学等も随時対応を行った。

【地域連携担当】

他施設の地域連携担当者との連携を図り、ボランティアの調整や発掘ができた。

7 月 8 日にボランティア交流会を開催し、32 名の参加を頂き、散歩ボランティアの募集説明も含め、今後のボランティア導入の糧とすることができた。

【2階フロア】

散歩ボランティアの導入に伴い、利用者の会内散策や、作業活動を積極的に実施することができた。サービスマナーの向上に当たっては、悉皆研修の受講、モットーの唱和による職員の意識付け、虐待の芽チェックリストの記入等を行って向上を図った。

【3階フロア】

リスクマネジメントの係を作り、ヒヤリハットの発生からカンファレンスまでの流れについて、要因・防止策を掘り下げて検討するための手順の見直しと、予防策を多角的な視点で捉え、環境要因等の間接的な対策も併せて行うことができた。

【4階フロア】

今年度は、利用者と個別の関わりや少人数のレクリエーションを増やして、利用者同士の会話が弾むようなアプローチを行った。その結果、利用者からの言葉かけや笑顔を増やすことができた。サービスマナーに関しての意識の向上を図る為に、悉皆研修を受け、スタッフルームにも啓発文章を掲示するなどの結果、日常的な声かけや会話では、職員が落ち着いた口調や丁寧な言葉で対応できるようになった。

【5階フロア】

ひもときシートを活用するために勉強会を8回開催して、職員全員が参加したことにより、ベテランから新人職員まで共通の認識を持つことができるようになった。また、スキントラブルの予防のために、ご利用者への座り直しを促したり、臥床時間を作るようになり、圧抜きを行う意識が向上してきた。

7 諸会議の実施状況について

サービス経営会議	50回	褥瘡対策委員会	12回
ケアリーダー会議	11回	身体拘束廃止委員会	12回
ケアサブリーダー会議	12回	ケアプラン委員会	11回
防災会議	12回	記録委員会	12回
衛生管理委員会	12回	口腔ケア委員会	12回
感染症対策委員会	11回	食事委員会	12回
喀痰吸引等委員会	12回	機能訓練委員会	12回
事故防止対策委員会	12回	アクティビティ委員会	12回
教務担当者会議	3回		

(見学者の状況)

行政関係	84名	福祉・学校関係	60名
一般	115名	海外視察団（フィンランド、香港等）	30名
		計	289名

8 主要行事等の実施状況について

平成29年度に実施したクラブ活動及び主要行事等は次のとおりである。

(1) クラブ活動実施状況

音楽リハビリ	(毎週火曜日)	78回	(延 2,464名)
さおり織り	(毎週木曜日)	9回	(延 28名)
折り紙クラブ		36回	(延 295名)
喫茶(コーヒー)		23回	(延 717名)
書道クラブ		45回	(延 501名)
絵手紙クラブ		9回	(延 90名)

ギター演奏	21回	(延	502名)
ハーモニカ演奏	6回	(延	97名)
アニマルセラピー	4回	(延	145名)
ビデオ上映会	8回	(延	125名)
朗読・傾聴	27回	(延	348名)
カラオケ	45回	(延	1,188名)
将棋・麻雀	76回	(延	196名)
ピアノ・バイオリン演奏	21回	(延	353名)
スポーツ吹矢	11回	(延	113名)
ゴスペル	3回	(延	62名)
	計	延	7,224名

(2) 主要行事実施状況

(別表3) のとおり実施した。

9 寄付金等の状況について

平成29年度における寄付金は利用者ご家族様より 4件、440,000円いただいた。