

第 4 節 第三南陽園事業報告

第三南陽園は、3つの施設サービス指針に基づき、ご利用者の尊厳を守り、日々安心してお暮らしいただけるサービスを提供し、サービスマナー、介護技術の向上に努めるとともに、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 96.4%で目標値 97.2%を下回ったが、昨年の利用率を 0.1%上回り、この 3 年間毎年 0.1%ずつ前年度を上回っている。一方、特養の重度化等を反映して 30 年度の延べ入院者数は 7,494 名（1 日平均 20.5 名）で、前年度の 6,520 名（1 日平均 17.9 名）、一昨年度 5,601 名（1 日平均 15.3 名）と、3 年間大幅な増加となっている。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 37.1 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 36.7%、尿路感染症系のもの 8.7%循環器系など 8.2%（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 4.14（ショートを加えると 4.06）となっている。

(1) 利用者の概況

区 分	29 年度	30 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	78,036 名	78,132 名
1 日平均利用人員	214 名	214 名
利 用 率	96.3%	96.4%
平 均 年 齢	88 歳 0 ヶ月	87 歳 9 ヶ月
最 高 齢 者	106 歳	107 歳
平均在籍年数	3 年 7 ヶ月	3 年 4 ヶ月
最長在籍年数	16 年 0 ヶ月	17 年 0 ヶ月
年間入所者数	44 名	64 名
年間退所者数	48 名	59 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	29年度		30年度		対前年度 伸び率
	人 数 (名)	割 合 (%)	人 数 (名)	割 合 (%)	
食 事 介 助	114.2	56.6	96.8	46.8	0.85
排 泄 介 助	174.7	86.6	168.3	81.3	0.96
着 脱 衣 介 助	167.1	82.8	161.4	78.0	0.97
寝 返 り 介 助	112.3	55.6	110.5	53.4	0.98
移 動 介 助	162.5	80.5	153.7	74.2	0.95
整 容 介 助	154.8	76.7	149.0	72.0	0.96
入浴介助(特殊)	136.1	67.4	148.0	71.5	1.09
入浴介助(一般)	48.3	23.9	33.9	16.4	0.70

(3) 要介護度の状況 (年間平均)

区 分	29年度		30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	88.8	44.0	87.0	43.1	0.97
要 介 護 4	77.6	38.5	72.4	35.9	0.93
要 介 護 3	23.1	11.4	27.8	13.8	1.20
要 介 護 2	11.2	5.6	12.4	6.1	1.11
要 介 護 1	1.1	0.5	2.3	1.1	2.09
平均要介護度	4.20		4.14		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3,202名のご協力を頂いた。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、今年度新たにご縁で実現したオーケストラ演奏を始め、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った結果、感染者はインフルエンザ 14 名（利用者は 7 名）だった。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、15 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 4 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、ケアサブリーダー 4 名が受講、修了した。レベル認定者は 2 名（レベル 3）、2 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 87 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 163 名の職員が参加した。

また、浴風会職員実践・研究発表会に「人生輝き続けたい！～キラリ・ホットなあなたを応援します～」の研究発表を行い、最優秀賞を受賞した。

外部研修として「認知症介護実践者研修」を含む 46 件の研修に延 68 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

温冷配膳車 8 台、給湯器 14 台をそれぞれ更新を行い、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も努めたが、結果的に派遣職員の採用が大半を占めた。

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9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、「江戸東京建物園（小金井公園内）」「ちひろ美術館」へ37名の利用者と6名のご家族が参加した。また、近隣喫茶店等への外食、井の頭恩賜公園や神田川沿いへの散策や初めて阿佐ヶ谷七夕まつりにご利用者が「天の川の金魚」を作成・出展し参加したなど、ご利用者の楽しいひと時を過ごす支援を行った。全フロアで52回、ご利用者数162名、介助職員数78名、ご家族3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207名で、延日数7,494日、1日平均20.5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た。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サービスマナー委員会を毎月開催し、毎月具体的な目標を各フロアに掲示し、言葉遣い等具体的なマナーの徹底を図った。また、内部では悉皆研修を開催し、外部各種研修にも職員を参加させた。また、毎週の朝礼や園長メッセージ等も活用し、繰り返し積極的に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4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。また毎週の朝礼や園長メッセージでも職員に苦情内容と再発防止策を説明するとともに内容は玄関にも掲示した。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31年3月31日に全体家族会を開催し、37家族44名の参加を頂いた。当日は、まず、職員紹介、園長から第三者評価結果報告、令和元年度事業計画及び介護報酬改定の説明を行い、その後に各フロア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ご家族に連絡し、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、ご家族に、毎月「お知らせ文書」を園長名で送付し、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、108名が受診し、夜勤業務に携わる職員は2回目を10月に実施し64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65名、11月60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97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、各部署の職員の健康状態及び就労環境等の情報交換を行い、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1回、避難訓練3回、防災機器取扱い等その他6回、普通救命講習1回4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の介護を出来るだけ長く続けていただくため、ご家族の介護負担を軽減する大切なサービス事業であり、ご希望に対し、介護支援事業所のケアマネジャーと連携し、また、一昨年7月からは土曜日の送迎を開始するなど、出来る限りご要望に応えられるよう努力した。

そうした努力の甲斐もあり、本年度の延べ利用者人員は、11,712名で1日平均は32.1名となり、昨年度10,652名（1日平均29.2名）、一昨年度10,397名（1日平均28.5名）と、この4年間増加の一途を辿っている。そのうち緊急ショートは25件で、前年度の22件から増加し、原則お断りしない方針を周知徹底し、臨んでいる。（専用ベッド15床、空床利用ベッド21床）

6 第三南陽園事業計画（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】

サービスマナーや身体拘束廃止については、各委員会から出た提言をサポートしたことで職員のサービスマナーの意識の向上や、身体拘束では、フロアのサポート力が上がり、定期的にカンファレンスを行う事で、職員の意識向上も図れ、身体拘束者の減少に繋がった。今後も全ての委員会の進捗状況を確認し関わりを深めていく。また、フロアや園全体の課題、問題に対しては、サービス経営会議や、リーダー会議で情報や課題を共有し改善に向け取り組むことができた。

【サブリーダー会議】

職員とコミュニケーションを図りながら、問題・課題の把握に努め、新人職員との定期的な面談も実施し、指導職員と情報を共有しながら育成状況の把握・指導を行った。また、職員研修では、研修内容により「受講してもらいたい階層の職員」が参加出来るようリーダーと連携し調整した。職員が受けたい研修に参加出来るよう、アンケートを工夫した。委員会の推進では、各委員会の委員長をサブリーダーが受け持つことで、各委員会の取組内容を会議で共有することができ、フロアの委員との連携やサポートがしやすくなり、委員会の決定事項をフロアに定着させることもできた。

【褥瘡防止対策委員会】

排泄や入浴等のケアの中での観察を継続し、トラブルが予想される場合には看護

師や機能訓練指導員と連携して対応が出来た。また、褥瘡等がトラブル化した際も、前述の職種に管理栄養士も加えて対応し、早期解決へ繋げることができた。

さらに、オムツに関する研修会を開催し、排泄物品の見直しや職員のスキルアップ、クリーム等の保湿剤による皮膚ケアを行い、皮膚トラブルの予防に繋がられた。

【身体拘束廃止委員会】

「身体拘束者ゼロ」に向けて他職種で連携し、施設全体で拘束の解除に向けて取り組めた。30年4月時点での身体拘束者が6名であったが、他職種の連携により3月末には4名まで減らすことができた。また、2週間に1回のカンファレンスや、毎月の委員会では、解除に向けて、毎日の記録や職員間の情報共有、多職種と協議することにより拘束を解除する時間を細やかに増やしていくことができた。

【ケアプラン委員会】

毎月のモニタリングで、支援の実施状況の確認と支援方法の見直しを行い、施設サービス計画書に具体的でわかりやすい内容を提案できるようになった。またキラリ・ホットリストを活用しながら、ご利用者やご家族のニーズをお聴きして、ポジティブにご利用者の好きな事や、得意な事を活かして過ごして頂けるように取り組むことができた。

【口腔ケア委員会】

訪問歯科と連携し、お互いに声を掛け合う機会が増え、より一層関係性を深めることができた。その結果、口腔ケア技術についても職員の技術差も減少した。

また、7月と2月に歯科衛生士との少人数の勉強会を開催し、歯科衛生士に直接質問したり、直接レクチャーを受けることができ、新人職員のスキルの向上が図れた。記録についてもホットラインの用紙の見直しを行い、改善したことで、効率的でわかりやすいものを作成することができた。

【食事委員会】

毎月の委員会で経口維持対象ご利用者の変化について多職種で話し合い、安全で、美味しく食事ができる支援方法について見当を重ねた。

また、今年度から、管理栄養士による食事懇談会をフロア毎に毎月実施し、ご利用者から直接意見を伺うとともに、フロア職員からの食事に関する意見を集め、調理委託業者と意見交換を行い、食事の改善を検討した。

さらに、意見を参考に、選択食のメニューを今年度から2種類から3種類に増やし、また、提供する回数も増やし、ご利用者の楽しみを増やすことができた。

【機能訓練委員会】

委員が主となって、福祉用具活用の啓発、使用方法の伝達を継続して実践することで、マニュアルを基本としたご利用者に適した介助が行えるようになった。入浴では、チェア浴・リフト浴についても、各階の実情に合わせた見直し・改善を図り、滑りやすい箇所にマットを敷き、チェア浴では、立位や移乗動作をより安全に行うため置き型の手すりを設置した。また、クッション類・車いすについては、清掃・管理方法を記したマニュアルの存在を改めて周知し、取り扱いに迷ったり、分からなくなったときは、マニュアルを見て清掃・管理の徹底が出来るようにした。それにより、特にクッション類の清潔保持、在庫数の確保に繋がった。

【アクティビティ委員会】

散歩ボランティアが本格的に開始され、対象ご利用者の選定と実施要綱を整備した。地域連携担当と連携し、改善点やボランティアからのご意見等について適宜検討を行った。委員会では、2カ月前の行事について検討し、前年度の反省点等を踏まえ計画・立案を行った。その結果、行事の際のフロアを超えた協力体制の構築やボランティアとの連携強化を図ることができ、委員が必ず行事に関与するしくみをとることで、各フロアの担当者との連携を密にすることもできた。

【実習担当者会議】

実習生を積極的に受け入れ、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へ周知し、指導の連携ができた。また、実習マニュアルを活用し、目標達成に向けた指導ができ、その結果、実習生1名を入職に繋げることができた。

(2) 各職域目標

【事務室】

事務所内での情報共有を強化したことにより、ご家族や事業所からの問い合わせが続いた時にも、スムーズに取次ぎを行うことができた。

物品の請求個数がフロアによってかなり違いがあったため、適正個数になるようにお願ひし、無駄な払い出しをなくした。

【栄養室】

ヒヤリハット発生の都度、厨房の朝礼で今後の再発防止策について周知した結果、年間ヒヤリハットの件数は9件に留まり、目標を達成することができた。しかし、年度初めに発生する傾向があるため、今後、対応策が必要である。

昼食時のフロアラウンドや毎月の食事懇談会・食事委員会で食事に関する意見を伺い、献立に反映した。2か月に一度の事前申し込みの選択食では今年度から選択メニューを2種類から3種類に増やし、ご利用者がさらに楽しんでいただける、普段と違う雰囲気作りができた。

【医務室】

フロアラウンドや職員間で情報を共有することで、状態変化をフィジカルアセスメントし、早期対応を速やかに行うことができた。また、1月にインフルエンザ罹患の発生はあったが、標準予防策の徹底と初期対応をスムーズに行い、拡大を防ぐことが出来た。更に情報の共有を強化するため、担当看護師のフロア変更を行った。

【機能訓練室】

ご利用者の状態や生活動作の状況などのおフロアとの確認を徹底し、変化に応じた対応に迅速に取り組むことができた。これまでの課題であったフロアへの伝達に関しては、サブリーダーを中心とする職員への申し送りに加え、各フロアで活用している「利用者連絡帳」に記載することで、更なる職員への周知に繋がった。

集団体操や作業活動では、失敗を防ぐ支援を行いながら、「ほめる・認める」ことを意識して対応した。その結果、他者とのコミュニケーションが深まり、笑顔が多く見られるようになったと感じられた。

秋には、「さかきの木作品展」を開催し、作業活動の多くの素敵なご利用者の作品を施設のみならず、地域の方々にもご披露し、たくさんの方々から称賛を頂いた。

【生活相談員】

年間平均利用率は96.4%と、3年間0.1%ずつ上昇してはいるが、目標を0.8%下回った。原因としては、まず入院延べ人数の増加が考えられる。入院延べ人数は207名だが、前年度179名であり28名の増加となっている。入院延べ人数の増加に伴い入院日数も増加している。次に退所者数は59名だが、昨年度は48名であり、退所となるペースが速く空床を埋めきれなかったことも原因として考えられる。

しかし、ショートステイの新規契約数は169件と130件の目標数を大きく超えることができた。また緊急ショートステイの対応も迅速に行った結果、25件の方を受け入れることができ、結果的に延べ利用者人員は11,712名、1日平均は32.1名となり大幅な受け入れとなった。ショートステイを多くご利用いただいたことは、住み慣れた地域で暮らし続けたい在宅高齢者のニーズに大きく貢献できたものとする。

外部研修や施設内研修に積極的に参加し、より最新の情報を多職種に報告しサービスの質の向上に努めることができた。

【地域連携担当】

5月にボランティア交流会を開催し、29名が参加され、活発な意見交換を通して交流を深めると共に、今後の活動の改善点に繋がるご意見を頂戴できた。

また、杉並ボランティアセンターと連携し、夏休み時期に高校生ボランティアを10名受け入れた。散歩ボランティアについては、声かけにより徐々に浸透し、登録人数も増え活動の幅を広げることができた。実習生受け入れについては、フロアと協力し、実習生個々の実習目標達成に向けた指導ができた。その結果、実習生の4月からの入職へと導くことができた。

【2階フロア】

職員それぞれが創意工夫をして、短い時間でも、歌唱、塗り絵、手工芸などご利用者の楽しみを探しながら余暇活動のアプローチをした。

働きやすい職場づくりに向けては、新人職員へは担当職員を中心に丁寧な指導を徹底し定着を図った。また、3名の男性職員が育児休暇を取得することができた。

【3階フロア】

過去のヒヤリハット・事故報告の発生内容等から、3か月毎のリスクマネジメントに係る小目標を設定し、唱和と振り返りを行った。更にリスクマネジメントに対する意識を高める為にケアステーションにヒヤリハット・事故報告の件数の推移を掲示することで、「リスクマネジメントに対する意識は向上した」とのアンケート結果がみられた。また、リーダー・サブリーダー・係を中心に、ケースごとの振り返りを行ない、同様のヒヤリハット・事故の防止に努めた。日常のケアについては、4か月毎に「外出支援の計画・実施」「サービスマナーの向上」「環境整備」「感染症予防と環境整備」とそれぞれ重点取組目標を設定し、振り返りと評価を行った。

【4階フロア】

食事環境の見直しを行ったが、ハード面での課題やご利用者のニーズの把握において達成できなかったことが多く軽微な修正に留まった。来年度の業務改善に合わせ、再度見直しを行う。また、事故報告書やヒヤリハットの分析を行った結果、安全な服薬やケアワーカーによる怪我の手当、安全な爪切りの方法などについて、具体的な取組を行った。実施前後での事故・ヒヤリハットの件数は取組によって異な

るが、特に人違いの与薬についてはゼロ件とすることができた。

【5階フロア】

乾燥肌や皮むけ等のスキントラブル対策については、職員間での情報共有や看護師との連携が密にでき、入浴時にニベアやプロペト軟膏を塗布するなどして早期改善に繋がった。また、ご利用者の楽しみの場の一つとしてテラスの有効活用を検討した結果、テラスにあるベンチをご利用者と一緒に補修し、天気の良い日はテラスでおやつを食べる等積極的に活用することで様々なレクリエーションを行うことができた。更には、特定のご利用者を対象に様々なアプローチを行い、ご利用者の表情や行動に変化が見られた。今後は他のご利用者の言葉や行動にも職員で情報共有し取り組んでいく。

7 諸会議の実施状況について

サービス経営会議	48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	口腔ケア委員会	12回
衛生管理委員会	12回	食事委員会	12回
感染症対策委員会	10回	喀痰吸引等委員会	5回
機能訓練委員会	12回	アクティビティ委員会	12回
事故防止対策委員会	15回		

(見学者の状況)

行政関係	52名	福祉・学校関係	71名
一般	66名	海外視察団(アメリカ、ベトナム等25名)	計 214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)	44回	(延 2,273名)
さおり織り	(毎週木曜日)	11回	(延 31名)
折り紙クラブ		43回	(延 280名)

喫茶（コーヒー）	30回	（延	776名）
書道クラブ	52回	（延	491名）
絵手紙クラブ	12回	（延	59名）
ギター演奏	21回	（延	502名）
朗読	12回	（延	243名）
アニマルセラピー	3回	（延	101名）
ビデオ上映会	8回	（延	105名）
傾聴	98回	（延	332名）
カラオケ	47回	（延	758名）
将棋・麻雀	70回	（延	115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	92名）
ピアノ演奏	23回	（延	406名）
	計	延	6,917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30年度における寄付金は利用者ご家族様より 6件、990,000円いただいた。