

平成 28 年 度  
事業報告

社会福祉法人 清栄会

## I 本部

全体的な事業所の傾向は、細かい課題はありますが概ね安定しています。

収入面においては、介護保険マイナス改定の影響もあり厳しい状況がありましたが、各事業所での努力により健全な運営を行うことができました。

来年度も引き続き継続し、各施設が成長できる体制作りを目指します。その先には、活気ある職場作りとやりがいを構築し、法人理念である「豊かな人生を追求する」を目標に、各事業所ともに力を合わせ今後も邁進して参ります。

## II シャロン

当施設は平成9年2月21日に開設し、平成29年2月21日に20周年を迎えました。医療事業団からの貸付も平成28年10月を以て完済となりました。

今年度も、二人部屋の希望者が無く、今後は居室の改修を謀り、二人部屋を個室化することを検討する必要があると考えています。

接遇については、入所者様が安心して生活できるよう、個別に情報を把握して、適切な支援に努めて参りました。入所者様と職員との距離が縮み、お互いの信頼関係が増し、更なる意思疎通もはかることができるようになり、大きな成果を得るという体験が職員のモチベーションを高める結果となりました。

3月下旬にインフルエンザが流行し、当施設でも3名の罹患者がありましたが、早期治療と対応により、軽症経過で大事に至りませんでした。食事については、工夫を重ね「美味しい食事」を提供するよう努め、入所者様から「おいしい」という声を多く聞くようになってきました。

次年度も、より良い施設づくりに励んで参ります。

## III きたうら

今年度も、大きな事故等なく1年を経過する事が出来ました。

運営状況は、入所部門は空所の解消がなかなかうまく行かず、目標の95%稼働には届かずいかに空所期間を短縮させていけるかが大きな課題となりました。今後は、入所者の健康管理を他職種間で連携を強化し、入居者の方の健康維持に努めてまいります。

在宅部門(居宅・通所)においては、28年度も安定した運営を行うことが出来ました。

特に通所に関しては、安定した利用者数の確保ができ、29年度もより地域に根付いた運営が図れるよう、努力して参ります。

また次年度も、経年劣化による修繕が多くなる事が予測されます。より計画的な修繕を実施する事で入居者の方々の生活を、快適に過ごせるよう支援して参ります。

また、次年度も高齢者を取り巻く介護・医療の変化に対応し、各部門の課題を改善しながら高齢者施設としての使命を果たして参ります。

#### IV みほ

平成11年4月に開設し、地域の皆様と関係者の皆様の温かいご支援により、15周年を迎えることができました。開設記念日には、入居者の方々と職員で祝福する機会も設けることができました。運営面については、入所・通所部門ともに安定した運営を行うことができました。特に、ショートステイは空床利用を有効に活用し、急な依頼に対しても柔軟に対応することができました。しかし、看護・介護職ともに人財を確保する事ができず、厳しい状況が続いたが、何とか介護職の充足を行うことができました。引き続き、人財の確保を行い、スタッフのやりがいある職場環境を築き、定着率の向上に努めていきます。

また、季節に合わせた定期的な食のイベントを導入することができ、入居者・利用者の方々に食を通じて楽しみと季節感を味わって頂く事ができました。引き続き、来年度も継続していきます。特養部門においては、介護主任(9月)・看護リーダー(2月)を各部署1名配置し、原点に戻り、報告・連絡・相談(ほう・れん・そう)の体制強化に努めました。次年度も引き続き、体制整備を行い、入居者の方々、ご家族の方々に信頼の得られるサービスにつなげていきます。

また、28年度の環境整備については、主に不具合が発生している箇所の修繕を中心に行うことができました。次年度は、入居者・職員により快適な環境が築けるよう計画的な環境整備を中心に進めていきます。

#### V シオンとしま

今年度は、『全体稼働率94%以上の達成』により収入の確保を図り、「人間力を高め、思いやりの心を持つ」事。職員として、また社会人としての成長を促し、専門性を高める事で利用者様にとって安楽と安全が担保され、明るく思いやりのある職場にしていく事で職員の定着を図ることを目指しました。稼働率については、区内での新規施設が開設した事の影響が大きく、特に入所・短期共に稼働率が落ち込む結果となりました。人間力を高めるアプローチとしては、「人間力とは何か、どういった考え方と行動をする必要があるのか。」内部研修等を通じ、課題はあるも職員の気持ちに変化を感じることができました。また、お互いが満足できる業務を達成する為に、「デリゲーション」の実践も取り入れ、以前より円滑になったと感じている部門も多いが、課題も残るため、次年度も引き続き強化を図ってまいります。

#### VI シオン銚子

昨年度においては一昨年度よりさらに入院者が多い状況はあるも、空床期間の短縮に努めた結果、平均契約率は99.5%と一昨年度を上回ることができ、これは過去最高と並ぶ数字となった。

光熱費については太陽光発電パネルを設置の効果もあり、大幅に削減することができたが、人件費については一昨年度まで人員不足の状況が続いており、昨年度は職員の大きな変動もなく安定した水準で運営することができた反面、高騰してしまった。

サービス面においては、療育音楽やパンの販売を取り入れ、日曜日のアクティビティ充実は定着してきたところであるが、平日のレクや外出行事の充実までには至らなかった。

## (別紙1)

## 研修受入実績

	依頼元	研修内容	受入数	時間
きたら	茨城県立銚田第二高等学校	社会福祉現場実習(3年生)	2名	8.0時間/日
	みほ	県立江戸崎総合高等学校	介護福祉士受験資格取得のための実習(3年生/2名)	7月23日～8月5日
介護職員初任者研修に係る実習(2年生/3名)			8月17日～8月28日	225時間
としま	日本福祉教育専門学校	介護福祉学科実習	16名	1304時間
	東京福祉大学	社会福祉士実習	1名	320時間
	帝京平成大学	社会福祉士実習	1名	184時間
	豊島区民社会福祉協議会	後見人講習	3名	21時間

(別紙2)  
苦情処理受付状況

1. 苦情受付件数 12件

2. 苦情内容

	申立者	内 容	対 策	結果及び課題
きたうら	デイサービス利用者	施設広報誌に自分の写真が写っていたが、あまりいい写真ではなかった。広報誌に「同意を得て掲載」と書いてあったが自分は聞かれなかった。	ご家族には「同意書」を頂いているが、今後は、ご本人にも確認してから、掲載するよう対応していく。	左記の説明をし、ご理解を得る。
	居宅介護支援事業所ご利用者ご家族	居宅ケアマネに電話をいれた際、対応した職員が名前を名乗らなかった。	今後は、「事業所名・職員名」を必ず伝え電話を受けることを徹底する。	連絡が入った時は、誰もが不安を抱かないような対応を徹底していく。全体会等で周知を図る。
みほ	特養利用者家族	入院時に施設の衣類を着ていたことにご立腹されてしまう。	体調不良で嘔吐を繰り返されてしまい、ご本人の衣類が不足してしまい、施設用の衣類を着用させて頂いたことを説明しご理解頂く。	左記の説明をし、ご理解を得る。
	特養利用者家族	接遇(伝え方)が悪いとご指導頂く。	朝礼・全体会等で職員としての意識・マナーを意識するよう再度徹底を行う。	定期的に接遇マナーについては指導を行っていく。
シオンとしま	ショートステイ利用者ご家族	ご家族の依頼事項(体重測定)を2度忘れてしまった。	入所時に対応した職員が必ず体重測定を行い対応することとした。	左記の内容をご家族に伝え、ご家族に謝罪をし理解を得る。
	特養利用者家族	ご家族との約束で受診の依頼を連絡する予定であったが、受診の依頼が遅れてしまった。	看護師より医療機関へ事情を説明し、処方して頂く。	左記の内容をご家族に伝え、ご家族に謝罪をし理解を得る。
	ショートステイ利用者ご家族	退所時に別の方の軟膏を誤って荷物に入れてしまう。	退所時のダブルチェックを行い徹底する。	左記の内容をご家族に伝え、謝罪し理解を得る。
	ショートステイ利用者ご家族	薬の準備方法にて、ご家族と協議をしている中でご家族がご立腹されてしまう。	ご家族のご要望を伺い、薬の準備方法について再度確認を行う。また、ご家族へ不快感を与えてしまうような言動は慎むよう指導する。	ご家族に謝罪をし理解を得る。
	特養利用者ご家族	外部受診する際に情報提供書を渡しそびれてしまい、医療機関から直接ご家族に苦情がある。	新入職員が対応したため再指導を行う。	左記の内容を伝え、ご家族に謝罪し理解を得る。
シオン銚子	従来型ご利用者家族	病院受診時、本人の不衛生に見える部位があり、入浴していないのではないかとのご指摘があった。	病状の関係もあったが、受診前の排泄交換時にもきちんと確認ができていなかったことを説明する。	家族へ現状を報告し、入浴していないという誤解は解けたが、受診時は清潔な状況で送り出せるよう、職員に周知することとした。
	従来型ご利用者家族	衣服がまだらに漂白されているとのご指摘がある。	消毒液がはねてしまいまだらに漂白されたしまったようなので、はねないように注意する。	ご家族に謝罪し、ご理解を得る。
	従来型ご利用者家族	病院受診時、口の中に食べかすがあったので、改善してほしいとのご指摘がある。	口腔ケア方法の見直し(声掛けの仕方も含め)を行い、外出時の身支度を徹底する。	ご家族に謝罪し、ご理解を得る。

(別紙3)

平成28年度行事報告

月	年間行事結果				
	シャロン	きたうら	みほ	としま	銚子
4月	お花見ドライブ 3・4月誕生会 (コーラス発表・クイズ)	お花見 なめがたファーマーズ ヴィレッジ見学	お花見(ドライブ) 保育所交流 誕生会	お花見 誕生会	いちご狩り おやつ作り 袋公園お花見 悠遊会慰問
5月	外食行事(三金)	ひた海浜公園 見学	節句 誕生会	親の日行事 端午の節句 誕生会	4・5月誕生会 おやつ作り
6月	5・6月誕生会 (ビューティフルSSK) 七夕飾り	阿見アウトレット・牛 久大仏見学	保育所交流 誕生会	そば打ち 誕生会	父の日イベント(ビアガーデン)
7月	納涼祭(スイカ割り)	納涼祭	七夕 誕生会	納涼祭 誕生会	納涼会 流しそうめん 花火大会
8月	7・8月誕生会 (リピーターズ)	アクアワールド大洗	すいか割り 納涼祭 誕生会	流しそうめん 誕生会	6・7・8月スイカ割り 誕生会
9月	敬老会 (みだ保育園交流・運動会) カラオケ大会	敬老会	誕生会	敬老会 誕生会	ビアガーデン閉店 ぶどう狩り 敬老会 おやつ作り
10月	9・10月誕生会 (はさき五弦の会) おやつパイキング	運動会・さんま祭り	保育所交流 誕生会	運動会 誕生会	成田山遠足 さんま祭り 9・10月誕生会
11月	寿司キャラバン	交流会	紅葉ドライブ 銚子・きたうら・みほ 交流会 誕生会	寿司会食 誕生会	きたうら・みほ交流会 ふかしイモ クリスマスツリー作り 運動会
12月	11・12月誕生会 & クリスマス会	家族会・忘年会	クリスマス会 誕生会	クリスマス会 誕生会	クリスマス会 11・12月誕生会
1月	新年会	新年会/初詣	誕生会	新年会 誕生会	初詣イベント(獅子舞) にぎり寿司イベント おやつ作り
2月	節分祭 1・2月誕生会(ビューティフルSSK) 手工芸(がま口ポーチ) おしるこ、お雑煮会	節分 寿司パイキング	保育所交流 誕生会	節分 誕生会	1・2月誕生会 おやつ作り 節分イベント
3月	ひな祭り (入居者による大正琴) チョコレートフォンデュ	雛祭り	ひな祭り 誕生会	ひな喫茶 誕生会	ひな祭り マックカフェ