

平成 26 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。

特に、シャロン・シオン銚子・シオンとしま・みほについては、目標とする稼働率を年間で上回り効率的な施設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

昨年に引き続き、入所待機者は常に10名以上獲得できています。

入所者の状況は、一人ひとり個別の情報把握を徹底することを基本にしました。毎日の申し送りの時間を利用し、随時、個別の身体面、精神面、その他諸事情の情報交換に努めると共に、介護事業所と2か月に一回、ケアカンファレンスを開催することを通して、更なる情報を把握した上で、接遇、支援が適切になされるように努めました。インフルエンザ、ノロウィルスの感染症もなく、流行時には罹患を避けるために、マスク、手洗いの励行を推奨し、予防することができました。入所者の処遇において、至らなさと、未熟さを痛感することもあります。経験を重ねてより一層、スキルアップをめざし、入所者の方々が信頼をもって安心して生活できるよう励んで参りたいと思います。

施設管理については、神栖市の補助金でスプリンクラー設置を完了致しました。筑後18年以上となり、各所、修繕、取り換え工事が必要と思われるので、計画的に取り組んで参ります。

## III きたうら

感染症が流行した時期がありましたが、大きな事故もなく1年を経過することができました。

しかし、運営状況については、入所部門は長期間の入院者の影響で95%の目標稼働を下回ってしまう結果となり課題が残りました。これについては、職種間と医療機関の連携を強化することにより入居者の方を重症化させない支援を普段から徹底してまいります。

また、在宅部門(居宅・通所)については、安定した運営が総合的に保つことができました、特に通所部門については目標値以上の稼働を達成することができ、27年度からは規模の拡大(通常規模に変更)を行い、地域の方々に、より多く利用して頂けるよう体制を整備してまいります。

前年度に引き続き、経年劣化による修繕箇所が多く、次年度も計画的な修繕が必要です。

次年度は、総合的に好転するよう各部門の課題を改善し、私達の使命と役割を全うできるよう運営してまいります。

#### IV みほ

デイサービスの上期は高稼働であったが、下期に入り苦戦を強いられた。

事業所利用枠の限界まで伸ばす事が出来ず、下期に入っても新規の利用者様獲得に苦しんだ。

年明け1月、ノロウィルスの影響の為、2週間営業を停止せざるをえない状況が稼働を更に悪化

させた。特養も上期は高稼働が続いたが、下期に入り待機者の調整に悩まされた。

幸い、ショートステイが高稼働を継続できた。これにより何とか黒字に繋げることが出来た。

施設設備に関して近年の課題であった空調設備を国交省の補助金により更新する事が出来た。

またこの補助金事業で、省エネ効果の高い電気式給湯設備に更新する事が出来た。

人材に関して、意識レベル・業務レベルでもうワンランク上のレベルを目標とした時、

ボトムアップの必要性は否めない。だが人材の流失を防ぎつつ職員定着率はUPさせたい。

27年度も利用者様にも職員にも選ばれる施設を目指していきます。

#### V シオンとしま

平成26年度は、利用者様への気配り・思いやりを更に向上させるべく、職員への研修促進や啓発を図り、得た知識を全体で共有するための環境の整備と定着を図った。

経営面においては、平均契約率99.2%並びに平均稼働率95.0%と「シオンとしま」開設以来初の稼働目標達成となった。反面、特定職種の定着が上がらず多額の紹介手数料が発生した。また、開設から10年以上が経過したため、経年劣化等による修繕費が急激に上昇した。その結果、収支差益は前年度より約30%増に留まった。

サービス面においては、前年度からの事業を継続進化させ、利用者様のニーズに基づいた各種企画を職員が自発的に行い、利用者様のQOL向上に繋がる充実した余暇活動を実施することが出来た。

#### VI シオン銚子

前年度に引き続き職員の質の向上を目標に掲げ、主に介護職員のスキルアップの為の内部研修を行ってきた。

また、介護職員の早期離職防止と定着を図ることを目的とし、年度末から新人職員への研修体制作りに着手したところであり、今年度も引き続き行っていく予定である。

経営面では開設当初と比べて待機者獲得に苦勞し、年間平均稼働率が95.5%と目標未達ではあったが、安定した運営ができたと考えている。

サービス面においては、「食」の楽しみの提供は継続して行うことができた。毎年課題となっている余暇・趣味活動の充実という面については努力が必要であるが、職員の趣味の延長を活かしたスポット的な企画が増え、入居者から大変喜ばれているため継続していきたいと考える。

(別紙1)

研修受入実績

	依頼元	研修内容	受入数	時間
きたうら	茨城県立銚田第二高等学校	社会福祉現場実習(2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為の実習(3年生)	2名	8.0時間/日
		訪問介護員要請実習(2年生)	2名	8.0時間/日
としま	日本福祉教育専門学校	介護福祉学科実習	16名	8.0時間/日
	東京福祉大学	社会福祉士実習	3名	8.0時間/日
	帝京平成大学	社会福祉士実習	1名	8.0時間/日
	東京医療保健大学	看護実習	6名	8.0時間/日

(別紙2)  
苦情処理受付状況

1. 苦情受付件数 11件

2. 苦情内容

	申立者	内容	対策	結果及び課題
きたうら	特養ご家族	社会人としての言葉使いが相応しくない職員がいるとのご意見を頂きました。	職員会議や日々の朝礼等で社会人として相応しい言葉使い(マナー)を使用するよう促し対応。	現時点では新たなご意見はないが、引き続き注意を促し徹底してまいります。
	特養ご家族	日・祝日に利用料金の支払いができないか?とのご意見を頂きました。	人員と現金取扱職員の人員配置の問題もあり、ご意見に沿えない内容でしたが、提携銀行と話を進め現金を取り扱わなくても済む口座引き落としの契約を26年4月から開始しております。	口座引き落としの利用も複数名あり、現時点では大きな問題はない。
みほ	ショートステイ利用者	利用時に雑な対応をされたとご本人から言われる。	声掛けをして『ゆっくり・優しく』対応する事をご本人と約束する。	ご家族からは評価(体の痛みの低減)を頂いており、今後もご本人からの誤解がないよう継続し対応を行う。
	特養利用者家族	排泄介助をご本人に負担を掛ける動作で対応しているのではないかとご意見がある。	職員に対し、自立支援に対して誤解をされないよう、症状にあった適切な対応をするよう指導を行う。	研修参加の促しだけでなく、日々の職員へのフォローを行う事により誤解のない支援を引き続き努めていきます。
	特養利用者	福祉施設職員としてのマナーとモラルが欠落しているのご意見がある。	福祉施設職員としてのマナーとモラルを再指導し、認知症の方へ対する適切な支援を指導を行う。	介護職員に現場でのOJTによる技術的フォローを行う事により介護職員のマナーとモラルの向上に引き続き努めていきます。
	ショートステイ利用者家族	下剤薬の誤薬をしてしまう	ご家族及びご利用者に対し謝罪を行う。今後は、医師の処方通りに内服をして頂くように支援する。	情報が共有が出来ていないこともあったため、看護師間で協議し情報共有の強化に努め、今後同じようなことが発生しないよう十分に注意します。
シオンとしま	ショートステイ利用者のご家族	排泄介助に対する対応方法をお願いしていたが、同じ指摘を繰り返してしまっただけだった。	ご家族やご利用者の要望は必ず記録に残すことを忘れず、職員全員が周知した対応を図る事を徹底し、サービス提供に努める。また、ケア内容を問題視する職員が少なかったため、フロアリーダーより指導を行った。	ご家族より苦情を受けた時点で介護支援専門員より謝罪をし、ご家族より理解を得る。
	ショートステイ利用者の居宅ケアマネジャー	職員の接遇が不適切である点と統一した対応がされていないことに対するご意見を頂く。	説明が不足していた点や誤解を招いてしまったこともあるため、現対応を継続しつつその都度丁寧に、ご家族に説明をしていく。	息子様、居宅ケアマネジャーに事実確認と対応方法について報告すると「はい、わかりました。」と返答あり、ご理解を得る。
	ショートステイ利用者の居宅ケアマネジャー	ショートステイ利用後、臀部を確認したところ床ずれが深くなっていた。ショートステイ利用中どんな処置をしていたのか教えて欲しいと申し出あり。	処置を継続していたが、状態が悪化しており、退所時ご家族に伝えるのを怠ってしまった。その為、再度入所中に体調の変化があった場合は退所時もしくは入所中にご家族に状態を伝える事を徹底する。	居宅ケアマネジャーと息子様に入所中の皮膚状況、処置内容を伝え、悪化させてしまった事と、退所時に報告を忘れてしまった事を謝罪する。息子様より「わざわざありがとうございます。今後とも宜しくお願いします。」とお言葉頂く。
	(特養)利用者のご家族	ご本人及びご家族の気持ち(羞恥心)に配慮せず業務的に支援してしまったことに対するご意見を頂く。	ご本人、ご家族への心情に配慮が足りず、施設側のリスクヘッジを優先に行動してしまった事について、施設として職員への指導・教育方法について問題があった事を認識し、全職員に対し再度、指導・教育を実施。	ご本人、ご家族に対し介護主任、該当職員から謝罪をし和解をする。ご家族より「自分の思い込みや勘違いもあるとは思いますが、今後とも宜しくお願いします。」とお言葉頂く。
シオン銚子	広域型入居者家族	本人が職員の対応により不快な思いをしたと訴えたため、家族が主任に相談したところ、そのような対応はしていないとのこと。例え本人の勘違いだとしてもそうならないように、対応を変えて欲しいという内容。	事実確認をしたところ、そのようなことはなかったが、ご本人は難聴の為、職員の態度や話し方に問題がなかったかが懸念されることである。今後はきちんと目線を合わせて誤解の無いようにしていくことを説明する。	家族へは施設長・相談員・主任から謝罪をし、今後はこのようなことが無いよう改めるということを伝え、家族も「安心しました。」と納得される。

(別紙3)

## 平成26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 3・4月誕生会	お花見 県庁見学	お花見(ドライブ) 保育所交流 誕生会	お花見 誕生日会	誕生会 花見 おやつ作り(プリンアラ モード・五平餅)
5月	外食行事 イオン銚子	はまなす公園 見学	節句 誕生会	園芸 端午の節句 誕生日会	誕生会 つつじ見学 いちご狩り おやつ作り(シヤムサンド・ど らやき)
6月	5・6月誕生会 七夕飾り	フラワーパーク 茨城空港 見学	保育所交流 誕生会	そば打ち 誕生日会	誕生会 あやめ見学&外食 おやつ作り(フルーツロール ケーキ・黄粉玉・麩菓子)
7月	納涼祭	納涼祭	七夕 誕生会	納涼祭 誕生日会	誕生会 広域型運営推進会議 (天ざる提供)
8月	7・8月誕生会	お買物ツアー (アピタ)	すいか割り 納涼祭 誕生会	流しそうめん 誕生日会	納涼会 出羽海部屋夏合宿見 学
9月	そばキャラバン 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	10周年祝賀会 敬老会 誕生日会	敬老会 コスモス見学・お月見会 広域型運営推進会議(海 鮮ちらし提供) おやつ作り(おはぎ)
10月	9・10月誕生会 ひたち海浜公園遠足	運動会	保育所交流 誕生会	ハロウィン 誕生日会	誕生会・さんま祭 おやつ作り(イモ団子・カス ラボール) 外食(回転寿司)
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 誕生日会	きたうら・みほ交流会 特製シリーズ(焼イモ)・おや つ作り(おやき・ちぢみ・リン ゴタルト) 豊里小慰問
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 誕生日会	クリスマス会 ドライブ 忘年会 おやつ作り(ロールケーキ) 消防訓練
1月	新年会	新年会/初詣	誕生会	新年会 誕生日会	ノロ集団発生のため 行事中止
2月	節分祭 1・2月誕生会 手工芸(彩り印籠)	節分	保育所交流 誕生会	節分 誕生日会	誕生会 特製シリーズ(焼芋・お 好み焼き・たい焼き) 握り寿司実演
3月	ひな祭り チョコレートフォンデュ	雛祭り	ひな祭り 誕生会	ひな祭り 誕生日会	誕生会 特製シリーズ(鯛焼き) チョコフォンデュ いちご狩り 夜間想定消防訓練