

平成 27 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

入居待機者は常に10名以上獲得できているが、夫婦部屋の希望者がなく、課題であります。接遇に関しては、入所者様のあらゆる面での情報を常に把握し、適切な支援に努めてまいります。引き続きマンネリ化しないよう「満足」「笑顔」を与える施設としてこれからも励みます。また、事故・感染症は皆無でしたが、油断大敵と心得て入居者様の安全に努めます。

施設管理については、国土交通省の省エネ化推進事業による補助金の採択を受け、既設ボイラーの交換を致しました。これにより、今後の光熱量の使用料金の削減が期待できます。シャロン駐車場用地として土地の購入を致しました。その為、財政的には厳しい面がありましたが、来客者に長年ご不便を掛けていたこともあったため、駐車場を新たに整備しました。これにより、来客者の駐車場スペースを確保することができました。

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、引き続き地域の方々に、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

入院・流行性の感染症等の影響により年間目標とする稼働が達成することができませんでした。また、法改定の影響も重なり、収入面では厳しい状況であったが何とか黒字に繋げることが出来ました。

人材に関して、介護職の求人に苦戦しており次年度も積極的な求人活動に努めます。また、職場環境の整備に努め、職員の“意欲”や“やりがい”を損なわない環境作りを行うことで、職員の定着を目指しました。これについても引き続き次年度の重点課題です。引き続き、入居者・職員・地域に選ばれる施設を目指していきます。

V シオンとしま

平成27年度は、「全体稼働率95%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」事で、職員として社会人としての成長＝質の向上を目指しました。また、職員間・部門内での情報共有を図り、利用者様やご家族にとってより良いサービスの提供を継続するための目標として設定しました。

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、特に短期入所の稼働率は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。」朝礼での啓発や内部研修等を通じ、職員の気持ちに変化を感じることができました。情報共有については、以前より円滑になったと感じている部門が多いが、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

昨年度は介護報酬のマイナス改定の影響と入院者が多く、稼働は95%を割り大幅な減収となりましたが、平均契約率は99.4%と未契約期間を最小限にとどめることができました。また、大きな事業としては太陽光発電パネルを設置したため、今後の光熱費の削減に期待がもてるところであります。

一昨年度から始めた新人職員の研修体制作りについては現スタッフへの意識改革や指導内容について改善を要するところがあり、次年度への課題であります。

サービス面においては毎年課題となっていた余暇活動を地域密着型で定着することができ、広域型においては努力を要するところではありますが、スポット的な余暇活動については充実してきたと言えます。また、介護福祉士資格取得者が増え、全体的なサービスの質の向上にはまだ届いておりませんが、より専門的知識と自覚を持ってケアにあたることができたと考えております。

(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	80時間
	茨城県立潮来高等学校	介護職員初任者研修に係る実習(3年生)	1名	40時間
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	130時間
		介護職員初任者研修に係る実習(2年生)	3名	225時間
としま	日本福祉教育専門学校	介護福祉学科実習	15名	816時間
	東京福祉大学	社会福祉士実習	6名	968時間
	帝京平成大学	社会福祉士実習	1名	80時間
	東京医療保健大学	看護実習	6名	168時間

(別紙2)

苦情処理受付状況

1. 苦情受付件数 13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	安全・安心面を考え、全居室にセンサーコールまたは防犯カメラを設置してほしい。また、職員に丁寧な対応をして欲しいとの訴えがある	センサーコールや防犯カメラについては、全ての設置は難しいが、少しずつ増設し必要な方へは設置している。また、職員の対応については、職員会議や日々の申し送りでも周知徹底を行っていく	左記の内容を説明しご理解を頂く。
	特養ご家族	職員間の会話や休憩時間の過ごし方について面会BOXに文章にてご指摘がある	左記のご指摘を職員に周知し以後改めるよう徹底する	その後、現時点ではこのようなご指摘はない。
みほ	特養ご家族	入居者の持ち物に、氏名の記入がないと勘違いし職員が再記入してしまい、持ち物の名前確認は、着ているものも含めて正確に行なって欲しいとの訴えがある	名前の確認を正確に行い、未記入であるものについては、タグや裏面の目立たない箇所への記入を行う	左記の対策を伝え、今後ないように伝えご理解頂く
	特養ご家族	目やにを綺麗にしてほしいとの訴えがある	目薬の処方の指示と整容対応の徹底を行う	左記の対策を伝え、今後ないように伝えご理解頂く
	特養利用者	移乗介助を乱暴に行われたとの訴えがある	介護職員に対し、左記の訴えを伝え介助する際は、十分な丁寧対応を行うことと誤解を招く対応をしないよう周知徹底を行う	左記の対策を行い、現時点では大きな問題はない
	特養利用者	排泄介助の際に、職員の心ない一言により、嫌な思いをし傷ついたとの訴えがある	職員に対し、個別に事実確認を行い、発言や言動には十分に注意をするよう指導を行う	ご本人に、謝罪しご理解頂く
シオンとしま	ショートステイご家族	退所時に他利用者様の衣類を誤って渡してしまった	退所時の荷物チェックに不備があったことが原因。チェック機能の見直し・マニュアルの修正	誤って衣類を返却してしまったご家族に謝罪し理解を得る 持ち主のご家族に事情を説明し、衣類を返却し謝罪する
	特養ご家族	嘱託医の指示にて指定の医療機関へ受診する。その医療機関が車椅子の患者を受け入れ拒否した為、受診できなかった	医療機関の担当医が以前に当施設の嘱託医であったことや車椅子の患者を受け入れ拒否するという前例がなかった為、事前に医療機関への確認が不足していたことが原因	ご本人・ご家族に謝罪をし理解を得る
	特養ご家族	嘱託医の指示にて健診センターにて精査の指があり。当日までに紹介状を手配することを忘れてしまう。紹介状がないと自費が発生するためご家族より施設へ問い合わせある	嘱託医・看護師の連携不足が原因と考えられる。すぐに紹介状を用意する	ご家族には事情を説明し謝罪する。自費にならなかった為、ご家族も安心され理解を得る
	特養ご家族	宿直者の接遇が強い口調で怖かった	職員が感情的な発言をしてしまったと思われる。誤解や恐怖心を抱いてしまうような言動を改めるよう職員を指導する	後日、リーダーと該当職員とでご本人に謝罪し理解を得る
	特養ご家族	嘱託医の指示にて医療機関への受診指示あり。ご家族に病院付き添いを依頼するも「施設に見放された」と感じられご立腹される	看護師より病状や嘱託医の指示内容を説明する際に言葉足らずな部分があり、ご家族が勘違いしてしまっただと思われる	後日、相談員とご家族とで面談をもうける。ご家族に謝罪をし、理解を得る
シオン銚子	広域型特養ご家族	ラバーシートが汚れているが交換はしてもらえないのかという訴えがある	事実確認をしたところ、気付いた時にすぐ対応ができず忘れてしまうことがあるとのこと	リネン類の保管場所を2か所に増やし、すぐに対応できるようにすることで解決
	広域型特養入居者	職員の言動に不快な思いをさせられたとの訴えがある	リーダーより事実確認をしたところ健常者の目線で対応してしまい本人も反省をしているとのこと	直接本人へ謝罪し、解決。施設長より今回名前が挙がった職員のみではなく、全職員に注意を促すよう指示

(別紙3)

平成27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	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	オープンカフェ おやつ作り 袋公園ドライブ 悠遊会慰問
5月	外食行事 (かつ藤・三金)	ふれあいランド お買い物	節句 誕生会	演劇 端午の節句 誕生日会	誕生会 ばら園見学 おやつ作り 鳴り物慰問
6月	5・6月誕生会 (「劇団ぼん吉」来所) 七夕飾り	水戸市植物公園 (イオン内原・食事)	保育所交流 誕生会	提灯作り 誕生日会	父の日イベント(ビアガーデン) ランチバイキング おやつ作り
7月	納涼祭	納涼祭	七夕 誕生会	納涼祭 誕生日会	誕生会 かき氷
8月	7・8月誕生会 (スイカ割り、入居者による 大正琴)	お買物ツアー (イオン土浦)	すいか割り 納涼祭 誕生会	流しそうめん 誕生日会	納涼会 流しそうめん
9月	アイスクャラバン 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 お月見会 誕生会
10月	9・10月誕生会 (はさき五弦の会) お茶会	運動会	保育所交流 誕生会	ハロウィン 誕生日会	さんま祭 外出(道の駅季楽里)
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 焼イモ 誕生会 クリスマスツリー&リース作り
12月	トーンチャイム 11・12月誕生会&ク リスマス会(ペンゴゲーム)	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 忘年会 おやつバイキング
1月	新年会	新年会/初詣	誕生会	新年会 誕生日会	初詣イベント SL見学 餅つき にぎり寿司イベント
2月	節分祭 1・2月誕生会(鹿麗会) 手工芸(よりそい雛)	節分	保育所交流 誕生会	節分 誕生日会	誕生会 チョコフォンデュ 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 お花見	雛祭り(昼食外食)	ひな祭り 誕生会	ひな喫茶 誕生日会	いちご狩り おやつ作り