

社会福祉法人 上越老人福祉協会

平成 24 年度 事業実施状況報告

役員会説明資料（概要版）

社会福祉法人上越老人福祉協会事業実施状況報告

1 全体評価

(1) 安定的持続的な事業経営

毎月末の施設長・事務長会議において月次事業報告、月次決算報告を行って実施状況を把握し、事業経営につなげた。平成24年度の会計収支状況は、資金収支経常収入2,397,078千円（前年比118,499千円増）、資金収支経常支出2,213,063千円（前年比124,763千円増）、経常活動資金収支差額184,014千円（前年比△6,264千円）当期資金収支差額25,330千円（前年比△93,154千円）であった。利用率の伸びがあり、いなほ園、いなほ園デイサービス、高田の郷リハは増収、高田の郷本体は後期利用率を落とし、新光園は全体に苦戦した。人件費は、リハビリ職員の増加、デイサービスの時間変更による職員増員、自然増分を含めて50,990千円増。事務費では修繕費が減少、事業費は酷暑の関係から光熱水費が増加した。新規事業への繰入の関係で当期資金収支差額が減少している。全体に介護報酬減額の影響を受ける結果になった。

今年度は「特養新光園」、「高田の郷」、「ケアハウス上越」、「いなほ園ショートステイ」が第三者評価を受審した。

外部環境、内部環境の変化に合わせた法人中・長期計画の見直しに着手、事業情報、組織、財務の各部会毎に、評価・見直し案を検討した。次年度にまとめを予定している。

(2) 人材確保及び人材育成

今年度は新たに理学療法士1名、作業療法士4名、を採用し機能訓練の専門性を充実させた。また、資格取得により社会福祉士1名及び介護福祉士10名を臨時職員から正職員に切り変えた。しかし看護職員の採用は依然厳しい状況が続き、また、中途採用介護職員の選考も困難であった。情報共有、就職ガイダンスへの参加、実習受け入れ等、「和・道」医療福祉グループとの連携を図り人材確保に努めた。

新任職員研修、中堅職員研修、全体研修を実施して、法人理念、接遇、リーダーシップ、コミュニケーション、メンタルヘルスなど計画的に取り組んだ。また、地域貢献活動として、郷津海岸清掃ボランティア、高田公園清掃作業を実施した。

(3) 介護保険改正に伴う取り組み

介護保険報酬改定による影響は、当初法人全体で2300万円の減収を見込んで

いたが、結果は2400万円の減収であった。いなほ園デイサービスのサービス区分変更の円滑な移行、いなほ園をはじめとした入所施設は高利用率を確保したが、新光園デイサービス、新光園短期、高田の郷の利用率が低調に推移した。

（４）防災対策・危機管理体制の強化

広域災害に対応できる強固な防災対策構築のため、各事業所の危機管理体制の状況を把握し、法人として危機の発生を抑止し、又はその被害・損失を最小限にとどめるための危機管理計画を整備した。また、「和・道」医療福祉グループとの連携を協議した。地域の防災訓練への参加、地域との地震・津波発生時の一時避難所の協定協議を実施するとともに、管理職を対象とした図上訓練（災害シミュレーション）を行って防災に対する知識を広げた。

（５）新たな事業展開

Joetsu Senior and Mental Health Consumer Center(石田記念福祉館)整備事業は、平成24年8月27日入札、久保田建設株式会社と工事契約を締結し9月9日工事着手、平成25年2月21日完了し、3月20日に竣工式及び内覧会を挙行了した。

効果効率的な事業運営を主な目的に法人内3居宅介護支援事業所の統廃合の諸準備を進め、平成24年10月1日、いなほ園在宅複合施設内にて「上越老人福祉協会ケアプランいなほ園」として新たな事業展開を始めた。

米岡地区「いなほ園サテライト施設」については、平成25年度第5期上越市介護保険事業計画に応募すべく、地元関係者、関係機関等と建設計画、用地交渉等の協議を進めた。

ホームページをリニューアルし、ブログ機能を加えて情報発信に努め、1日平均約300件、総数約24,000件のアクセスがあった。

2 法人本部（各管理部会）

（1）事業・情報管理部会

① サービス評価の取り組み

- ・ 各事業所、施設において、積極的な第三者評価の受審が進められた。自己評価、利用者調査、訪問調査の過程で客観的な評価が得られ、サービスの現状と課題が明確化された。改善計画に継続して取り組み、高品質なサービスが標準化されるように今後は受審を定着させる。

② 危機管理対策の推進

- ・ 危機管理能力の向上研修として、管理者に向けて図上訓練を実施した。予測不能な災害時には、少ない情報の中で迅速に的確な判断指示を出す重要性を学んだ。地域との連携強化の推進とともに、判断できる人材育成に対象者を監督職まで広げて訓練を継続していく。
- ・ 法人内における苦情対応の適正化のために、委嘱している第三者委員を招いた報告会を開催した。利用者（家族）への説明責任や日常のコミュニケーションによる良好な関係づくりの重要性に助言を受けた。苦情がサービス改善の糧になるためにも真摯に誠実さをもって取り組んでいく。

③ 情報発信の促進と管理

- ・ リニューアルした法人ホームページは、運営管理上大きな問題なく、ブログの活性化が図られ情報発信として機能している。今後は付加価値を高めるため、法人の強みを提供できる企画（認知症をテーマとした提言等）を予定している。

④ 新たな事業展開

- ・ JOCO（石田記念福祉館）は、予定通り工事を完了し3月20日に竣工式を挙行了。内覧会には、200名を超える来場があり関心と期待の高さが伺われた。予定通り4月1日に開設し順調に運営されている。
- ・ いなほ園サテライト施設は、予定用地の地権者了解を取り付け用地確保ができた。今後は、上越市の整備計画に応募し審査に向けた事業計画案の作成に取り組む。

⑤ 法人創立40周年記念事業

- ・ 公式な創立記念事業は45周年に先送りし、40周年は法人関係者内で執り行うことになった。実行委員会を継続して取り組んでいく。記念誌は、構想に沿って資料収集が進められている。

（2）組織管理部会

① 人事管理システムの構築

- ・ 人事考課制度の適正な処遇反映と職員育成を機能させるため検討をはじめた。
- ・ スキルアップ、キャリアアップ、地域貢献活動を法人研修の柱とし研修会を企画・実施した。また、職種別連絡会では、他施設見学も含め専門研修を積極的に行った。

- ・ 職場環境改善においては、心の健康不調者の早期発見・対応を目指し、監督職から報告シートを管理者に繋げ、職員への健康意識を高めた。また、不調職員と面接を行う記録書式を法人で統一した。

② 職員採用・異動案の作成

- ・ 石田記念福祉館の開設に向け、必要人員の把握と人的バランスを検討し職員の採用計画と法人内異動を含め新事業への職員配置案を作成した。
- ・ 職員の昇格・降格基準について明確にし、人事管理の客観性を高めた。

③ 事業組織の一括管理体制への移行

- ・ 10月に法人の居宅介護支援事業所を統合し、特定事業所加算取得による経営改善と主任ケアマネによる教育体制を強化した。

(3) 財務管理部会

① 新会計基準への移行について

- ・ 新会計基準移行準備作業については、実務的な新財務会計システムの開発については、会計担当者を中心に検討を重ね、25年度当初予算から新会計基準に移行した。
- ・ 新会計基準移行に伴う経理規程の改正については、部会で検討を重ね全面改正した。

② 月次決算について

- ・ 月次決算の詳細分析については、報酬改定初年度であり、利用率及び介護度を加味した詳細な分析は実施できなかった、25年度比較で検討することとしたい。

③ 新規事業の資金調達について

- ・ 石田記念福祉館整備事業の資金調達については、自己資金7千万円その他、市中銀行3行による見積合わせを実施、借入額1億円、20年償還で利率0.65%で決定した。

④ 大規模修繕について

- ・ 大規模修繕については、今年度は該当修繕がなかったが、修繕積立金については、決算状況により必要額を積立てた。

3 各事業（各委託事業含む）

(1) いなほ園グループ

⑥ 特別養護老人ホームいなほ園

- ・利用率については、年間を通じて高率（98.8%）を維持した。要因は空床発生時の短期入所利用が速やかに行われたため。
- ・特設の委員会を中心に施設内の整理、美化に積極的に取り組んだ。委員会内にとどまらず、施設全体で環境整備に対する意識が高まった。
- ・第三者評価結果を基にした、サービス改善点の整理がなされていない。26年度の再受審に向けて、改善点の全体化と残された課題の整理をする。
- ・年間を通じて人員不足であったが、他事業に限らず他専門職も協力しながらサービスの低下に繋がらないように取り組んだ。

⑦ いなほ園在宅複合施設

- ・短期入所では、県の通知に合わせて受入基準を変更した。それにより利用率が、前年対比で低下したが目標値は達成した。（94%）
- ・通所では、前年度の定員変更（定員増）と4月からの時間区分変更及、1月からのリハビリ加算提供の全てが順調に移行できたことにより、大幅な増収に繋がった。
- ・サービスの向上については、通所が前年の第三者評価結果を基に改善に取り組み始めた。また、短期入所では年度内に受審が終了し、次年度以降に取り組むが行えるよう、改善スケジュールの作成と担当者の役割分担を終えた。

⑧ ケアハウスみのり家

- ・待機者確保の取り組みとして、関係機関のみならず民生児童委員や老人会との情報交換をおこなったことにより昨年より大幅に増加した。また、法人内ケアハウスと申込書式の統一をおこなったことも、今後の増加につながると思われる。

⑨ ケアプランいなほ園

- ・10月に法人内3居宅の統合化がおこなわれた。事前に移行のためのチームが設けられたことにより関係機関や利用者に問題を残すことなく、遺漏なく完了した。また、統合化により加算算定や経費削減がおこなわれ、独立して採算が取れるようになった。

⑩ グループホーム（なかよし寿の家、宝寿の家、百寿の家）

- ・法人4グループホームが共同で職員育成の研修をおこない、全体の質の向上を図った。地域と行事参加や防災関係の強化により、さらに地域との連携を強めることができた。

(2) 新光園グループ

① 特別養護老人ホーム新光園

- ・長期の入院空床（36床）を短期入所に活用し98.5%の利用率を維持した。
- ・7月、第三者評価を受審。自己評価過程からも課題を抽出し、利用者会の発足や施設理念の掲示（玄関及び各フロア）等、今出来るところからサービス改善を行った。また、次年度は組織的に活動をすすめたい。
- ・エルダー制、人事考課では職員目標を明確にし、個々の育成を目指した。感染症研修では全員参加を徹底し、ノロウイルスやインフルエンザ等の基本対応を職員に周知した。
- ・安全面では新たに各フロアに防災係を置きフロア単位の防災設備学習の体制を整備した。また、地域との防災体制では町内と連携を強め「津波発生時の一時避難所協定」を締結した。

② ショートステイ新光園

- ・上越市から受託の緊急ショート30名の受け入れを含め、全体で利用率82.6%であった。
- ・サービスの上では、利用者の状態変化時の対応（医療）で苦情が挙がった。利用目的に応じていけるサービスの在り方について関係職員で検討しサービス改善へと取り組んだ。
- ・平成23年5月より定員外でショート受け入れを行っていた東日本大震災の被災者1名が5月15日に特養入所となった。

③ デイサービスセンター新光園

- ・法改正により新たに7～9時間サービスを開始し、サービス内容の検討や職員を増員しての体制整備を行った。
- ・新たにリーフレットを作成しケアマネ訪問に力を入れるも新規利用者獲得に苦慮し利用率73.5%と低迷した。
- ・作業療法士の採用により、個別機能訓練加算算定に向けての体制整備を行った。

(3) 高田の郷グループ

① 介護老人保健施設高田の郷

- ・通年に渡り入院退所や冬期入所調整による一時的な空床発生もあり、利用率は92.3%と目標値(94%)には至らなかった。
- ・第三者評価を受審した。評価結果報告を踏まえ、サービス改善に向けた計画作成に着手した。次年度も継続的に取り組み、利用者還元につなげる。
- ・入所長期化や重度化による医療支援の増加や入退院の繰り返し等、ケアの方向性について苦慮するケースが多くあった。事業所の持つ支援体制の限界を踏まえ、利用者・家族の不安感の軽減に努めつつ今後の方向性についての情報提供や外部機関との連絡調整等の働きかけを行った。
- ・職員の専門性を高めるため、内部研修や技術獲得に向けた研修を計画的に実施した。専門棟ではテーマ研究を継続的に行い、年度末の学会にて発表の機会も持つ事ができた。
- ・予測されるトラブルへの未然の対応や職員の意識変化等により、前年度より年間の苦情件数は大幅に減少した。
- ・火災、地震、水害等のあらゆる災害想定の実施訓練を年間計画通りに実施できた。

また、地域住民を交えての炊き出し訓練もはじめて実施し、今後の訓練内容の精度向上に繋がる機会となった。

② 通所リハビリテーション

- ・例年冬期間に低下する利用率を、新規獲得等を積極的に行う等の取り組みにて目標(80%)を超える82.3%の利用率を維持できた。
- ・加算要件内にある専門職の訪問等の機会は、在宅生活支援のマネジメントにおける効果的な視点となった。

③ グループホーム敬寿

- ・外部評価や上越市の介護相談員の訪問を受け、サービス内容や利用者の気持ちを確認する機会となりケアプランへの反映に繋げることができた。
- ・近隣町内会とは、防災訓練や行事参加等により関係を深めることができた。

④ 小規模多機能型居宅介護 楽・らく寿の里

- ・通い、泊まり、訪問の多機能サービスの強みを活かし、本人及び家族の希望を踏まえたサービス提供ができた。
- ・利用者の重度化に伴い昨年比より増収増益になったが、入院による利用中断や受け入れ態勢の困難さが生じた。
- ・地域との関係は、防災訓練の他にも側溝清掃や害虫駆除などの協力がありさらに深まった。

(4) 軽費老人ホーム千寿園

- ・ 千寿園は 15 名入所、9 名退所であった。年間の平均利用率は 88%で目標の 90%には届かなかった。
- ・ 毎月行事計画表を作成し、それに基づき各種行事を実施した。
- ・ 要支援認定者が 6 名、要介護認定者が 12 名と利用者全体の 38%を占めているが、それぞれの担当ケアマネージャーと連携し、介護保険サービス事業者等とも協力しながら、千寿園での生活が継続できるように支援した。
- ・ 年 2 回健康診断を行い、利用者の健康管理に努めた。病気の予防や早期発見に努め、病院の受診や入院等適切に対応した。
- ・ インフルエンザの予防接種を行い、罹患者は出なかった。
- ・ 昨年 12 月にノロウイルス対策のシミュレーションを行い、この冬の発症はなかった。

(5) ケアハウス上越

- ・ 年間平均利用率は 99.3%と高率で推移した。待機者管理による空床発生時の速やかな補充ができたためである。
- ・ 身元引受人会を初めて企画し、運営状況や入居者状況の報告、さらに認知症研修を合わせて開催した。特に将来的な住まいの方向性について身元引受人と入居者双方に理解がなされるよう、資料を用いて丁寧な説明を行った。
- ・ 第三者評価を受審した。調査員とのヒアリングでは、認知症の入居者に対して、職員が気づき難い環境面へのアドバイスを受け早期の改善につなげた。また職員のモチベーションアップにも反映された。
- ・ 町内行事及び施設内行事で地域の子供会との交流を図った。入居者が意欲的に活動する場面が多々見られた。今後も継続して開催できるよう、さらに町内組織との関係強化に努める。

(6) 各種委託事業

- ・ 上越市地域包括支援センター（高田の郷、新光園）、上越地域認知症相談センター、新潟県認知症介護実務者研修の各事業を実施した。
概要は資料のとおりである。

平成24年度 年間事業報告

	事業名	収支状況	事業実施状況(主に重点目標に対する報告)	その他(特記事項)
いなほ園グループ	特養 実績/目標 98.8/96.5	①収入 報酬改定による基本サービス費の減額に伴い、前年比10,000千円の減収を想定していたが、利用率が昨年同様高率で推移したためほぼ予定通りとなった。 ②支出 前年比で20,000千円の削減。要因は人件費9,000千円(欠員のため)、事務費11,000千円の減となったため。 ③事業活動収支差額 収入合計563,000千円、支出合計は石田記念福祉館に60,000千円繰入により559,000千円となり、収支差額△54,000千円となる。	①安定的な事業運営 利用率について、上期は安定し高率を維持した。しかし下期の11月～12月の二月に入退院が重なり97%後半にとどまる。それでも、年間利用率は99%弱と高率となる。要因は年間を通じて空床短期入所利用がスムーズに行われたことによる。 ②高品質なサービス提供 受診に繋がる事故8件発生。内訳は自立歩行時の転倒骨折や車椅子自力操作時の転落などが大多数であり、その都度個別支援計画の見直しをする。環境改善、施設内美化については委員会が中心となり施設全体で取り組み改善傾向にある。今後は継続する仕組みづくりをすること。 ③人材育成 新採用職員に対して定期的に目標設定と面接、講義後のレポート作成など重点的に教育する。	第三者評価受審後の改善点が整理されていないため、全体化もしくは標準化されていない。当初予定では25年度に再審する予定であったが、1年先送りとし、次年度に集約及び全体化することとなる。
	短期入所 94.1/91	①収入 前年比7,700千円弱の減収。主な要因は介護報酬のマイナス改定と受入れの考え方(県通知)により利用者の全体数が減となったため。 ②支出 人件費の自然増によるものが主で800千円の増となる。 ③当期活動収支差額8,400千円で前年比、1,600千円の減となる。	①安定的な事業運営 県からの通知に伴い、利用者受入れの考え方を変更した。その結果前年より利用率が大きく低下する。併せて報酬単価の減額が減収に影響を与える。 ②高品質なサービス提供 第三者評価を受審した。導き出された課題については、些細なことから改善に取組み始めた。また、年度内に改善のためのスケジュール作りと担当者・役割分担を明確にし次年度に入り、早速取り組むこととする。自らのサービスを見つめる良い機会となった。 ③人材育成 モニタリング、行事など担当制を強化し個々のスキルアップにつなげた。	正規職員の人事考課面接を通じて、職場内の雰囲気づくりに取り組んだ。また、臨時職員との面接では個々の抱える課題を聞くことで、定着への切っ掛けづくりをした。共に働きやすい環境のために取り組んだ。
	通所介護 85.8/85.0 70.4/75.0	①収入 前年比20,000千円増。主な要因は利用定員の増員とサービス提供時間の変更に適切に対応できたため。 ②支出 前年比14,500千円の増額。主には定員増に伴い職員数を増やしたことによる人件費増が10,000千円となる。 ③当期活動収支差額は17,000千円となり、昨年比で1,100千円の増収となった。	①安定的な事業運営 昨年1月の定員増、4月改正のサービス提供時間の変更への対応が順調に行われ、結果、利用人数の拡大と大きな増収に繋がった。また、下期に入り個別機能訓練加算の準備に取り掛かり、1月よりサービスの提供を始めた。収入の伸びだけでなく、他施設との差別化に向けての良い機会となる。 ②高品質なサービス提供 サービス時間枠の延長に伴い、新たに脳トレや音楽レクリエーションなど新たなサービスを取り入れ、利用者から好評だった。 ③介護保険制度、報酬の対応 制度改正に合わせて、職員がその内容を理解する機会を設ける。更に定期的な変更点の確認をおこない、内容にずれが発生しないようにした。	前年度の第三者評価の改善が思うように進まない。次年度に確実に取り組めるよう、課題の整理と役割分担と今年度中に行う。
	居宅	収入合計17,000千円、支出合計は14,000千円(その内人件費が13,000千円)、事業活動収支差額は10月～3月の半期で2,500千円の利益が出る。次年度以降についても180件の目標件数の維持により5,000千円程度の利益が想定される。	①安定的な事業運営 統合時183件の給付管理数が1月に173件と大きく減少したが、年度末には182件まで回復した。理由は契約解除後の新規確保がスムーズに行われなかったことが原因。今後も管理者が定期的に個々の管理数の確認をした上で必要な指示をおこなうこととする。	統合に伴い、個々のケアマネジメントスキルを伸ばす機会、教育の機会を多く持つことができた。また、管理者が統一して管理することで業務の仕組みにブレが出ることなく、利用者からの期待に応えることができた。
	GHなかよし 99.0/98.0	①収入 介護報酬の減額により前年比1,450千円の減となる。利用率が高率で安定したため、当初の想定通りとなった。 ②支出 欠員により人件費250千円減、他事務費、事業費共減となり、支出合計昨年比で300千円減となった。 ③当期活動収支差額 4,000千円となり昨年比1,000千円の減収となる。	①安定的な事業運営 上期は利用者の動向が少なく、利用率は安定した。下期は利用者の入退院が影響し利用率の低下につながった。 ②高品質なサービス提供 個別に希望に沿った外出や気分転換の機会を設け、生活の落ち着きに繋がった。 ③人材育成 法人内研修、グループホーム職員研修等施設外研修に積極的に参加し個々のスキルを高める機会を設けた。	地域住民、つくし工房の協力を得て避難訓練を実施する。万が一の際、職員の行動を具体的に想定する機会となった。
	GH宝寿 98.1/98.0	①収入 介護報酬の減額があったが、前年とほぼ同様の収入となる。 ②支出 正職、臨時職員の切换えにより1,100千円の減となる。 ③当期活動収支差額 認知症研修受託費の減の影響もあり、昨年比2,600千円の減により1,700千円となった。	①安定的な事業運営 春先、入院～退所に繋がり結果として利用率の低下につながった。医療機関との情報共有の難しさを改めて感じた。それ以降は落ち着き、現在は安定している。 ②地域交流 同町内の老人会、町内会、住民ボランティア等、様々機会を通じて利用者と交流が広がる。それにより緊急時の協力体制についての相互理解に繋がった。	11月、地域住民に対して「認知症サポーター養成講座」を開催。その地域行事に積極的に参加する予定。それにより地域の認知症ケアの充実に繋げる。
	GH百寿 99.2/98.0	①収入 報酬減の影響により1,700千円の減となる。利用率が高率であったためほぼ予定通りとなる。 ②支出 事務費については同規模のなかよしに比べ、費用がかかるが、その分人件費は抑えられている。 ③当期活動収支差額は10,000千円となる。	①安定的な事業運営 体調不調による入院、3件の退所もあったが他GHとの待機管理を共同で行っていることからスムーズな利用に結びつけることができ、高率を維持することができた。 ②地域交流 認知症相談室を通じて地域に対する認知症についての講演依頼が数件ある。研修会の開催や地域行事の参加により理解は深まってきた。次年度以降は施設側から積極的に働き掛ける。	繰り返し同じ利用者の転倒時を含め受診に繋がる事故が5件発生した。環境を変えるなど予防策を講じたが結果にはつながっていない。その反面ヒヤリハットが少ない。職員の意識付けが必要である。
	CHみのり	①収入はほぼ予定通りとなる。 ②支出は生活相談員が臨時から正職に切り替わり2,000千円増額。 ③当期活動収支差額前年とほぼ同様となる。	①安定的な事業運営 年間を通じて利用者の出入りが多く、利用率の維持に苦慮した。12月は待機者が無く12日間空床となり利用率に影響が出る。その後、民生児童委員他地域住民、関係機関等に積極的に働き掛け、現在は7名の待機者となった。 ②高品質なサービス提供 利用者に対して、緊急災害時の行動や職員の避難誘導の方法など、丁寧な落とし込みをおこない理解を深めるようにした。また、職員に対しても個々の留意事項や対応方法など詳細を明示した。	ケアハウス上越と共同で利用申込書を変更する。それにより、共同で待機者管理をおこなうようにした。

平成24年度 事業報告

	事業名	収支状況	事業実施状況(主に重点目標に対する報告)	その他(特記事項)
新 光 園 グ ル ー プ	特養 実績/目標 98.5/ 97	<ul style="list-style-type: none"> ・介護保険収入 198,905千円(前年比△624千円) ・人件費 160,382千円(前年比+4,707千円) 年間を通じ職員体制が整ったため ・修繕費 5,084千円(前年比+983千円) 設備の経年劣化による修理のため。 施設間の処理方法統一のための調整により1か月分多く計上した経費 水道光熱費 1,108千円 電話料 42千円 社会保険料 1,677千円 計 2,827千円	<ol style="list-style-type: none"> 1. 高品質なサービスの提供 <ul style="list-style-type: none"> ・第三者評価を受審。自己評価過程及びH23年度自己評価結果からも課題を抽出し、サービスの改善を図った(施設理念を玄関・4フロアに掲示、新しく利用者を月開催し、利用者に理念・事業計画の説明を行った)他課題についてはH25年度事業活動に組み込み活動を計画している。。 2. 人材育成と組織体制の強化 <ul style="list-style-type: none"> ・サービス指針等、研修参加・意識に職員格差見られた。感染症理解の徹底を図るため欠席者対象に同研修会を2回開催し基本理解の周知を図った。 ・低体重、拘縮強くある利用者の骨折事故が続き、全介護職員を対象に基礎知識・介護技術・個別の留意点を伝達する研修を行った。 ・利用者事故 3. 地域への福祉貢献と防災協力体制 <ul style="list-style-type: none"> ・各フロアに防災係を置き、防災設備学習の体制を整備した。 ・町内と「津波発生の一時的避難所としての協定」を締結した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・調理員1名、4月より体調崩し、翌年3月退職となる。(正職員1名の欠員に伴い、AM・PM各1名パート職員を補充し体制を整える。) ・春、秋健康診断結果を集計し、職員に示す。また、要精検者の受診を勧める。 ・8月、介護職員より全職員対象に「新光園サービス」についてアンケートを実施し、結果を基に、介護職員全体会議で提供サービスの在り方についてグループ討議を行った。 ・10月、新特殊浴槽購入。 ・2月より特養の長期入院空床をショートステイとして活用した。(2月:26床、3月:11床)
	短期入所 82.6/88	<ul style="list-style-type: none"> ・介護保険収入 58,386千円(前年比△7,240千円) 23年度は5月より、南相馬市からの被災者を定員外で受け入れを行った。 ・人件費 51,884千円(前年比+1,624千円) 年間を通じ職員体制が整ったため 施設間の処理方法統一のための調整により1か月分多く計上した経費 水道光熱費 370千円 電話料 16千円 燃料費 17千円 社会保険料 559千円 計 962千円	<ol style="list-style-type: none"> 1. 安定的な事業経営 <ul style="list-style-type: none"> ・1月より担当リーダー出向により、業務体制の整備を行った。(妊婦職員、事務的業務中心に1名加わる) ・5月15日より、定員外で受け入れを行っていた南相馬市からの被災者が、特養入所となる ・苦情:7月 1件、2月 2件。医療面での対応で苦情が集中した。利用者の状態変化時の対応検討と、ケアマネジャーとの連携(情報共有、対応検討)を強化した。 2. 個別サービスの充実 <ul style="list-style-type: none"> ・新規利用、状態変化後のカンファレンス開催を明確にし、細かな情報共有と対応徹底を図った。また、利用者担当制を活かしてモニタリングの作成を進めた。 3. 施設機能を活かしたサービス提供 <ul style="list-style-type: none"> ・個々の状態に合ったフロア(認知症棟・一般棟)利用が図れるよう、変化、現状態へのアセスメントを定期に行った。また、受託緊急ショート1床を目的に沿い機能させた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・上越市より緊急ショート1床を受託し、年間30名の利用受入を行った。
	通所介護 73.5/80	<ul style="list-style-type: none"> ・介護保険収入 71,088千円(前年比△2,330千円) 延べ利用者数 24年度8,065名 23年度8,465名 前年比4.7%減 ・人件費 52,007千円(前年比+5,496千円) 法改正によるサービス提供時間延長への対応のため増員とOT配置により人件費増。 施設間の処理方法統一のための調整により1か月分多く計上した経費 水道光熱費 489千円 電話料 16千円 燃料費 84千円 社会保険料 474千円 計 1,063千円	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供サービスの標準化と質の向上を図る。 <ul style="list-style-type: none"> ・H24年度法改正により、7～9時間サービスを開始する。時間を活かしたサービス内容を検討・実施した。現在、選択サービス提供に向け模索中である。 ・H25年度(7月)個別機能訓練加算取得を目標に、必要書類整理、リハビリ内容の確認、職員勤務体制の整備を行っている。 ・業務シフト化で、情報共有の時間・方法について検討をおこなった。 2. 安定的・継続的な利用率の確保と事業展開 <ul style="list-style-type: none"> ・年間通し新規利用者獲得に苦慮した。新たに導入した7～9時間サービスの報酬単価が高く収入面でプラス要素となったが、7～9時間サービスの職員増により、人件費が嵩む状況みられた。1月からは、利用状況に合わせ欠員補充なく体制をとった。 3. 人材育成 <ul style="list-style-type: none"> ・パート職員に入退職等の動きがあった。新採用職員に対し担当職員により業務指導を行った。また、施設内研修の参加を勧めるもパート職員の参加は少なく、研修内容の伝達においても周知出来ぬ状況があった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・9月、冬場に向けてサービス時間の確認を、利用者・家族・CMIに行う。(大きな変更なし) ・11月、デイサービス独自のリーフレットを作成し、事業所C M、郵便局などに配布する。 ・H25. 7より個別機能訓練体制加算算定を目指す。
	居宅	<ul style="list-style-type: none"> ・介護保険収入 4,901千円(前年比△8,786千円) ・人件費 5,175千円(前年比△7,835千円) ・事務費 1,322千円(前年比△961千円) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 安定した事業経営 <ul style="list-style-type: none"> ・4～9月、介護給付については平均給付管理数として目標達成できた。 ・10月からの法人内3居宅統合に向け、組織管理部会と共に移行作業を進めた。 2. 質の高いケアマネジメントの提供 <ul style="list-style-type: none"> ・新たに作成するケアプランに意識的に意向の言葉を取り入れた。また、常にサービス事業所と連絡調整を行い他職種との連携を図った。 3. 計画的研修参加により支援に活かす。 <ul style="list-style-type: none"> ・地域包括支援センター開催の研修に参加した。地域ケア会議については開催の機会がなく未実施ある。医療的依存度の高いマネジメントの研修を受け、腹鳴を行った。リスクマネジメント研修は未参加である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・10月より、法人内3居宅がいなほ園を拠点に統合する。

平成24年度 報告

	事業名	収支状況	事業実施状況(主に重点目標に対する報告)	その他(特記事項)
高田の郷グループ	老人保健施設 実績/目標 92.3%/94.0%	①収入 前年比 9,105千円減額 ・在宅復帰加算が算定できなかった影響が大きい。 ②支出 前年比 17,083千円増額 ・オンコール体制の移行による介護職員増員の人件費、年度始めの大規模修繕による。 ③収支差額 △26,957千円	①信頼から経営への安定 ・在宅生活支援の一端として入所・通所事業の機能及び居宅マネジメント機能の連携により在宅復帰を進めたが、期待値までには結び付かず。入所長期化により利用者の重度化も進みケアや医療面での支援の増加や入退院の繰り返しによる利用率への影響があり目標値には達しなかった。 ・利用検討会議の随時開催や入所曜日の制限が緩和され、空床期間の短縮には繋がり、その効果は利用率にも向上に反映された。 ②丁寧な接遇と期待に沿う人材育成 ・職員の専門性に寄与する精神面・医療面を習得する内部研修や技術獲得に向けた研修等を通じ職員育成を図った。専門棟では独自の業務研究としてテーマを持って継続した取り組み、和・道医療福祉グループ学会で発表した。 ・前年度、複数件あった職員言動に対する意見・苦情も、今期は大幅に件数が減少し、各職員の接遇に対する意識の高さが示された。 ③介護保険改正に伴うサービス内容、体制整備 ・改正準備および実施について、各事業ともに利用者・家族および関係機関への説明・周知も含めて当初計画に沿い実行することができた。 ④防災、危機管理対策の実践 ・年間計画に沿い、日中・夜間想定その他、新たに水害想定に対しても防災訓練を実施した。地域との連携も定着しつつあるが、その内容の検討が必要。	・看護職員の退職により、夜間帯を一部オンコール体制とした。大きな混乱は無い。介護職員の増員に時間がかかったが年度末でようやく見通しがついた。 ・薬剤師の退職に伴い後任を迎えるとともに業務の見直し、体制の変更を行った。配薬車の導入を計画し誤薬防止と業務の効率化を図った。 ・ケアプラン会議への、ご本人・ご家族の参加人数が増え、ご家族からご本人への想いやご自身の考えを直接職員に伝えていただける機会が増えた。ケアプランの根拠や課題が明確となった。 ・近隣の飲食店やショッピングモールを活用し、ご利用者が地域資源を活用する機会を持った。施設生活だけでなく、買い物や市展に出向くという、個別対応での関わりが持てた。
	通所リハ 82.6%/80.0%	①収入 前年比 7,016千円増額 ・利用率が目標値を上回ったことと加算が順調に算定できた。 ②支出 前年比 177千円増額 ・欠員補充による人件費の増。 ③収支差額 30,168千円。	①信頼から経営への安定 ・新規利用者獲得を意識し、目標値以上の利用率を維持できた。例年、冬期に利用率を下げるが今冬は影響が出ず、新規依頼や追加利用の希望があり高い利用率が確保できた。 ・担当者会議への積極的な参加や、リハビリ職員との自宅訪問開始により、より普通の生活につながるサービスの提供が出来た。 ②丁寧な接遇と期待に沿う人材育成 ・職員対応への苦情を受け、日々のミーティングやフロア会議にて職員の言動について話合った。 ③介護保険改正に伴うサービス内容、体制整備 ・利用開始前の専門職による居宅訪問を実施し、リハビリ目標の明確化やリスク回避などに役立てることができた。	・園芸活動では、畑作業に加え水稲作りに初挑戦した。野菜類は育成から収穫、調理して食べるまでと大成功であった。季節感を取り入れた外出や作品展示を目標に創作活動の意欲を高めることができた。
	居宅支援	①収入 前年比604千円減額 ②支出 前年度比191千円減 ③収支差額 △344千円	・隔月のミニ事例検討会は、プラン再考の気づきにつながっている。 ・死亡や入院、特養入所などにより、給付管理数が減少した。	・10月より「ケアプランいなほ園」に事業所統合した。
	GH敬寿 実績/目標 99.9%/100% 通所 73.1%/67.0%	①収入 前年比345千円増額、通所利用率好調。 ②支出 前年比210千円増、年度始めの大規模修繕の他は、経費削減できている。 ③収支差額 2,475千円	①信頼から経営への安定 ・上越市派遣の介護相談員の訪問あり。雰囲気や利用者・職員の話しを聞く中で疑問点の確認や提案等を頂き、できることから改善に繋げている。 ・隔月の運営推進会議で事業報告を行い、委員からの提案を基により安全安心に繋がるサービスを提供した。 ②丁寧な接遇と期待に添う人材育成 ・法人合同「認知症研修」隔月2名参加、認知症の基本を学んでいる。 ③介護保険改正に伴うサービス内容、体制整備 ・統一したサービス提供に繋がるよう情報の共有に努めた。 ④防災危機管理対策の実践 ・地域の一員として、地域の炊き出し訓練への参加や地域から避難訓練時の参加協力を頂いた。	・地域住民として、近隣町内会の夏祭りや運動会に参加させて頂いた。 ・地域のボランティア団体さんを受け入れ、発表の場、交流の場、楽しみの機会として頂いた。 ・地元中学生の体験学習や、介護福祉士会からの研修の受け入れられた。 ・観桜会散策や蓮見、本町通り等へのドライブで、近隣の観光名所巡りや気分転換に繋げた。
	小規模多機能 実績/目標 92.0%/100%	①収入 前年比1,916千円増額 ・介護度の重度移行による収入増が大きい。 ②支出 前年比2,992千円減額 ・年間通じ職員が充足されなかった人件費減 ③収支差額 3,141千円	①信頼から経営への安定 ・重度化に伴いターミナルケア3名対応する。また、新規ご利用者3名を受け入れ、安心して利用できるように配慮する。 ・主治医への情報提供、受診時の付き添いを行なうことで連携体勢が強化できた。 ②丁寧な接遇と期待に添う人材育成 ・法人合同「認知症研修」隔月2名参加、法人内研修、外部研修を積極的に参加。また「小規模多機能型居宅介護」についても実践の中から機能、役割を学び支援に活かす。年間目標の「考える介護」を実践に繋げる。 ③介護保険改正に伴うサービス内容、体制整備 ・モニタリング、担当者会議を通し、情報の共有、業務改善に繋げた。 ④防災危機管理対策の実践 ・11月に市の助成を活用しスプリンクラーを設置した。 ・火災避難訓練には、近隣住民の協力を得ており定着している。	・城北中学校給食試食会、町内食事会に職員付き添いにて町内の一員として参加を援助した。 ・上越祇園祭には町内子供神輿が来所され、歌、踊りを披露。ご利用者と共に夏祭りを楽しんだ。 ・ご利用者の会話の中から、かんぴょう作りに挑戦し完成。収穫祭に食する予定。 ・地域のお祭りに参加。子供みこしが来所され、お祭りを楽しまれた。 ・風鈴コンテストに参加。入選し、表彰式に出席した。 ・蓮見学、ひまわり見学にドライブ外出した。 ・かぼちゃ、ゴーヤ、ナスの収穫。また、花壇の生育を楽しんだ。

平成24年度 事業報告

事業名	収支状況	事業実施状況(主に重点目標に対する報告)	その他(特記事項)
軽費・ケアハウスグループ 千寿園 実績/目標 88/90	①収入 昨年度より利用料収入が100万円ほど増えた。 ②支出 人件費は190万円のマイナス、事務費、事業費は昨年度に比べ大規模な修繕がなかったため合計で450万円ほどのマイナスになった。トータルで670万円ほどマイナスになっている。 ③収支差額 700万円ほどのマイナスではあるが、経理区分間繰入金でいなほ園へ700万円移動しているため、24年度収支差額はほとんどゼロである。	①安定的・持続的な事業経営 ・24年度の稼働率は88.2%で昨年度より若干改善し、収入も増やすことができた。 ・入居者も年度初めに比べ6名増と順調に増やすことができた。年度内の入退居も入居者15名、退居者9名と退居者増加の流れを止めることができた。 ②高品質なサービス提供 ・24年度も苦情や事故もなく、感染症の発症もなく、適切なサービス提供ができたと考える。 ・要支援認定者が6名、要介護認定者が12名と利用者全体の38%を占めている。それぞれの担当ケアマネージャーと連携し、介護保険サービス事業者等とも協力しながら、千寿園での生活が継続できるように援助した。 ③家族・地域との連携 ・千寿園だより(広報誌)を年4回発行し、家族、地域、関係機関に発送し情報発信を行った。 ・町内会とは、町内行事等に参加した際に役員の方々に協力をお願いしている。 ・24年度より、近くの有料老人ホームとも少しずつではあるが交流を始めている。	・暖房設備の不具合改善のため、開放式膨張タンクの取り換え工事を行った。 ・25年度より3年間の指定管理が延長された。 ・週1回、温泉(上下浜、神の宮、関)を購入し、利用者の方々に温泉入浴を楽しんでいただいている。
	事業名	収支状況	事業実施状況(主に重点目標に対する報告)
ケアハウス 上越 99.3/97.0	①収入 前年比120千円の減収。補助金収入が前年比△220千円であることから実質120千円ほどの増収と考えられる。 ②支出 1,100千円ほどの支出増となっている。 要因は経理上の処理調整により1ヶ月分の経費として社会保険料や水道光熱費などで約85万ほど支払いが多くなったためである。 人件費については12月から3月末まで欠員が発生したため、増員による増額分が相殺されたている。 ③収支差額 事業活動では約3,380千円ほど残った。当期活動収支差額では、本部へ10,000千円を繰り入れたことにより△6,900千円となった。	①安定的な事業経営 ・入居5名、退居5名。年間平均利用率は99.3%と高率で推移した。待機者調査及び関係機関との連絡調整により早期の補充を図り、延べ空床期間を少なくしたことが要因として挙げられる。 ・身元引受人会を初めて企画し、運営状況や入居者状況の報告さらに認知症研修を合わせて開催した。特に将来的な住まいの方向性について身元引受人と入居者双方に理解がなされるよう資料を用いて丁寧な説明を行った。 ②高品質サービスの提供 ・第三者評価を受審した。ヒアリングでは認知症有症者対策として職員が気付きにくい視点でのアドバイスを受け、早期の改善につなげた。また職員のモチベーションアップにも反映された。 ・入居者からのアンケート結果及び個別ニーズに基づくレク活動を実施した。 ③地域交流 ・町内行事及び施設内行事で地域の子供会との交流を図った。入居者が意欲的に行動する場面が多々見られた。今後も継続開催できるよう町内組織との関係強化をすすめる。	・7月に貯湯槽タンク配管の腐食により漏水が発生。修復に2週間を要し入浴の機会の確保に努めた。全般的に配管や取り付け部の経年劣化が進んでいるため早期点検を要する。 ・年2回の総合防災訓練を実施。後期の訓練では地震後に火災が重複して発生する想定で行った。次回以降消防署の指摘事項を反映した訓練内容で実施を検討する。 ・2月中旬から3月中旬にかけてノロウイルス感染者が3名発生した。関連性は認められなかったが、個々の外出時、帰園時の予防対策について強化していく必要がある。 ・上越市との指定管理については更新申請を行い平成25年から3か年間に及ぶ契約を取り交わした。

◆特に評価の高い点

①在宅複合施設として、一体的にサービスを提供する取り組み

法人では、情報管理委員会が組織され、上越地域の福祉ニーズを的確に把握する仕組みが構築されている。把握されたニーズに基づき、地域の実情に即したサービス事業の展開に向けて積極的な取り組みが行われている。

地域の福祉ニーズに基づいた取り組みのひとつとして、在宅複合施設（居宅介護支援事業所・デイサービスセンター・ショートステイ・ケアハウスみのりの家）を運営し、在宅での生活を支援するためのサービスが一体的に提供されている。

「老いる事が輝く社会に」という法人の理念の下、利用者の尊厳保持・自立支援に向けて質の高いサービスを提供して行こうとする姿勢は高く評価できる。

在宅複合施設間では、情報を共有するため、種々の会議が設置され、連携が密に図られている。途切れることのないサービスの提供が受けられることは、利用者・家族にとって大きな安心に繋がり、在宅生活を継続するためには欠かせない取り組みとなっている。

「利用者一人一人の個別ニーズに基づき適切なサービスを提供し、利用者が主体的に豊かな生活が営めるよう支援する」ことを事業計画の中に基本方針として掲げ、利用者・家族の意向に沿ったケアプランが策定され実施されている。

利用者の状態やニーズが変わった場合にも速やかに対応できるよう、きめ細かく情報提供がなされ、個々の状態に合わせたサービスが提供される仕組みとなっている。

今後もさらに連携を強化し、利用者・家族の視点に立ったサービスの提供に努めていくことに期待したい。

②理念に基づいた質の高いケアの提供

理念や基本方針については、職員研修や会議の中で周知に向けた取り組みがなされている。さらには、理念から導き出された行動規範（アクションガイド）を全職員に携帯用として配布し、より質の高いケアを目指して職員の意識改革に取り組んでいる。

ショートステイ利用者の中には、環境の変化に戸惑ったり、身体状況が著しく変化したりなど対応に配慮しなければならない事も多々あると思われるが、職員は全ての利用者に対してやさしく丁寧な対応を心がけている。認知症があり、何度も同じ話や行動を繰り返す利用者に対しても、穏やかに笑顔で接する態度には好感が持てる。人権擁護や認知症の研修など学ぶ機会も多く設けられ、積極的に研鑽を積むことにより、日常の業務や利用者への接遇に生かす取り組みが行われている。利用者アンケートからも職員への信頼が高いことが窺われる。

また、食事の場面では、栄養士が直接献立や食材について説明する時間を設けるなど、利用者の楽しみや興味を引き出す工夫も行われている。

毎朝行われる職員のミーティングには、施設長自ら参加し、積極的に情報提供を行い、職員とのコミュニケーションを図っている。施設長の考えを直接聞くことは、組織全体で目指す方向を理解し、実践することに繋がり、さらに職員の意識を高めていく取り組みとなっている。

今後も理念を実現することを目標として、個別ケアの充実に取り組み、より質の高いケアを提供することに期待したい。

③自己評価とサービス改善計画の実施に向けての取り組み

事業計画の中に第三者評価を受審することを位置づけ、職員全員で自己評価に取り組んでいる。

又、同法人の特別養護老人ホームいなほ園は一昨年、いなほ園デイサービスセンターは前年度に第三者評価を受審し、結果を基にサービスの見直しを行い、改善に繋げる取り組みを行っている。

ショートステイと共通する項目については、記録の管理や備蓄品の整備等、既に改善され実施されている。

求められるサービスについて、社会や利用者・家族の要望に応えられるよう、常に施設の在り方や意識を変えていこうとする姿勢は、高く評価できる。

今後も自ら提供するサービスを客観的に評価・分析し、改善計画に取り組んでいくことに期待したい。

④利用者の安全・安心の確保に向けての取り組み

サービスを提供していく上で、利用者の生命を護り、安全な生活を保障することは、施設にとって欠かすことの出来ない重要な役割と言える。

利用者の安全・安心を確保するためには、多様な災害を想定して、組織的に対策を講じる必要がある。

施設では、事故発生防止及び発生時の対応における指針・マニュアルが整備され、全職員へ周知する取り組みが行われている。マニュアルに沿って定期的に防災訓練が実施され、地域の消防団との連携や近隣施設・病院との協力体制も確立されている。

食品を保管する厨房は、消毒・殺菌・清掃がきめ細かく行われ、常に清潔に管理されている。

災害時に使用する備蓄品もリスト化され、持ち出しの際にもわかりやすく見出しが付けられている。

また、特養と連携し、非常食を用いた炊き出し訓練も行われ、防災や安全確保に対する職員の意識を高めることに繋がっている。

今後も、利用者・家族のみならず、地域の罹災者を受け入れることも想定し、更なる取り組みを続けていくことに期待したい。

◆ 改善を求められる点

◎今後の取り組みが更に期待される事項について

①利用者・家族の意見を積極的に取り入れ、サービス提供に生かす取り組み

施設内には意見箱が設置され、来園者や利用者がいつでも投函できる仕組みとなっている。さらに投函された意見に対しては速やかに検討され、利用者の立場に立って業務改善を行う仕組みが構築されている。しかしながら、ショートステイとしては、家族会は組織されておらず、今後は、より広く積極的に利用者・家族の声を「聴く」機会を設けていくことが望まれる。

ショートステイを繰り返し利用していく中で、利用者自身が望む「過ごし方」や「環境の改善」など、要望を伝えることができるよう、利用者（家族）懇談会の設置等、意見交換の仕組みを構築していくことに期待したい。

②生活の継続に配慮した環境作りに向けて

ショートステイの利用者は、繰り返しサービスを利用している方が多く、施設での暮らしにも馴染んでいる。

居室は、2人室もしくは個室で、ゆとりのある広さに加え、カーテンや衝立を利用してプライバシーの確保にも配慮されている。しかしながら、ショートステイという特性からか、居室には物が少なく、生活感が乏しいという印象は否めない。今後は、利用者の希望を取り入れてひとりひとりの生活や好みに応じた居室作りに取り組むことが望まれる。また、現在は使われていないデイルームのスペースを活用して、利用者がくつろげる空間を確保するなど、利用者にとって、より居心地の良い場を提供していく工夫が重要である。

在宅で生活する利用者が、環境が変わっても安心して過ごすことができるよう、環境を整備していく取り組みに期待したい。

③ケアプラン実施記録の整備に向けて

ショートステイ利用に当たっては、個々の利用者のアセスメントを行い、ニーズに基づいたケアプランが策定されている。個々の利用者の目標を達成するために、具体的にどのような援助が必要なのか、また、日常の生活の中でどのように援助が実施されているのか記録を残していく必要がある。

日々の記録は、パソコンの介護システムを活用し、きめ細かく記載されており、排泄や食事等、ケアプランの援助内容についても一部は記載されているが、全ての項目についてのチェックはなされていない現状である。策定されたケアプランの援助内容については、一つ一つの項目ごとにチェックしていく仕組みを整備していくことが望まれる。

日々の記録が評価の根拠となることを認識し、見直しの際には利用者自身の意見も取り入れる仕組みを構築していくことに期待したい。

④多彩なレクリエーション活動の提供と個別ケア

ショートステイ利用者にとって、短期間ではあってもレクリエーション活動を通して、施設での生活に楽しみや生きがいを見出すことは、QOLの向上に繋がると言える。

施設では、職員がレクリエーション指導技術を学んで、毎日のレクリエーション活動に生かす取り組みを行っている。近隣の保育所や小学校の子供達と触れ合う機会も設け、利用者に喜ばれている。

今後は、多様化する利用者のニーズに応えられるよう、より多彩なレクリエーション活動のメニューを用意し、利用者の選択を促す取り組みが求められる。活動に対する利用者の意向をケアプランに反映し、個別ケアを実践していく取り組みに期待したい。

◆特に評価の高い点

1、利用者の声を大切にしたい介護サービスへの想い

新光園は「利用する人が、気兼ねなく利用できる施設を目指し、施設機能を活かした誠意あるサービスを提供する」「利用する人が、心身の力を発揮し、自らの生活を選択・決定できる個別のサービスを提供する」を理念に掲げ、利用者個々の希望に沿ったケアプラン作成や、質の高いサービスの提供を目指す意識と試みに、施設長はじめ職員全体で取り組んでいる。それは、安定した利用率や職員の定着化にも繋がっている。

新採用職員の育成にも「エルダー制」を採用することで、指導者を含め相互の成長に繋がっており、同様に効果を上げている。

また、利用者からの「声」でスタートした「利用者懇談会」での発言は、日頃の利用者の想いを大切にするサービスへ繋がるように取り組み、利用者一人ひとりのニーズに応えながら、当たり前の生活・普通の生活として支援するために検討が重ねられている。

2、記録の管理と情報の共有化

各専門職協働で「段階的ケアの指標シート」を使い、サービスの共有化に努め、より高い水準のサービスを提供していこうと施設全体で取り組み始めている。

定例化している朝の全体会、職員会議、パソコンソフトシステムへの他職種間での記入、閲覧などで情報確認の共有を行なっている。また、平成23年度から看とり介護委員会で利用者の重度化・症状・状態の変化を「段階的ケアの指標シート」を使うことにより、利用者、嘱託医、看護師、介護職員等が連携し、一層の個別ケアを継続的に支援していく体制作りにも取り組み始めている。今後の継続した取り組みが大いに期待される。

3、地域との交流・貢献

施設の周りの散策ロードには、利用者がくつろげるひと時をすごせるようベンチや花壇等が整備され季節感を取り入れた工夫がされており、夏には「夏祭り」、秋には「じよんのび祭り」を開催し、利用者、家族、地域住民、ボランティア、職員が共に楽しむ機会となっている。地域との特性に溶け込んだ施設の在り方を常に考察している。

施設長自ら、町内の会合や地域の防災訓練にも参加し、地域理解に努めている。また、町内会と施設間においては、津波発生時の「一次避難施設」として協定書を交わし、地域のニーズに的確に応える形で事業活動を展開している。

◆改善を求められる点

1、サービスの質向上に向けた取り組み

法人共通の研修・マニュアル及び施設独自の研修・マニュアルが整備され、サービスが行なわれているが、一方でマニュアル等々の理解や、研修不参加者への指導が各現場の取り組みにまかされており、職員一人ひとりに周知徹底がなされていない現状が、今回の第三者評価のアンケート結果にも表れているように見受けられる。また、ヒヤリハットの報告書等において、直面した防止策や未然回避には努めているが、定期的集計・分析が行なわれておらず、現場に活かされていない状況も見受けられる。

利用者満足度を得るサービスや、さまざまな新たな取り組みを行なう場合は、回覧だけでなく、質の向上にむけた研修結果の確認や共有、活用の仕組みを構築し、サービスケアの向上に向けて、全職員が参加する各委員会での活動の充実等の今後の取り組みに期待したい。

2、法人の動きのなかに職員の相談支援システムを選択できる仕組みづくり

現在、園内での職員ストレスに対応するシステムはあるが、職員には相談するシステムの選択がない状況が見受けられる。職員の定着化と共に、サービスへのストレスを持つ職員の増加はどの施設でも考えられる。今後、法人内で職員の相談支援システムが、気兼ねなく選択できる仕組みづくりを検討していくことに期待したい。

◆ 特に評価の高い点

①地域の福祉ニーズに即したケアハウスを目指して

ケアハウス上越は、住み慣れた地域で、本人の残存機能を活かしながら、自立した生活を求めて入居を希望する利用者に対して、安心快適な生活を提供するために、恵まれた自然環境と居住性を重視したケアハウスである。

居室は全て個室となっており、30名の利用者がそれぞれ自分らしく自立した生活が送れるよう、食事・入浴サービス、緊急時の対応、生活相談等を施設の基本サービスとしている。介護が必要な方には、在宅福祉サービス等が利用できるようになっている。現在、24人が介護認定を受け、その人に必要な在宅福祉サービスを受けている。

施設の運営は、少人数体制の中、施設長を中心とした連携が図られ、法人内の他の施設との情報交換や協力体制も整備されている。法人の理念に基づき、利用者の尊厳を守り、その人らしく自立した生活が継続できることを念頭に、日々真摯な態度で利用者と向き合うサービスの提供に努めている。

②施設経営への展望

健全な事業経営が図られている。安定した利用率を保つことを最重点とし、空室期間が長くないよう、包括支援センターへの情報提供や上越地区の同種グループ会議、町内役員会議等に参加し、施設の現状報告を行う等、利用率安定に積極的に取り組んでおり、利用率98.9%が保たれている。

また、経過施設としての「ケアハウスの役割」について利用者から理解を得るため、自立から介護状態になった時の方向性等についても、バランスをとりながら進められている。社会資源をフルに活用し、利用者に安心安全が提供できるよう努めている。

③利用者を尊重したサービスの提供

毎月、利用者懇談会、食事意見交換会を開催し、毎回7～8割の参加が得られている。利用者から意見要望等が自由に提案され、改善に繋がられている。

特に、入浴サービスにおいては、毎日、好きな時間帯に入浴できるフリータイム制を導入している。また、仲良しグループでの入浴も時間帯を区切ることで可能とする配慮がなされている。安全面については、入浴前に名前入りのマグネットを所定の場所に取りつけることで、今、誰が入浴中であるかを確認できるように申し合わせている。大浴室の清掃は1日2回、温度管理は1日3回、全職員のローテーションを組んで実施している。小浴室は、ヘルパーから介護を受けている利用者が各々のケアプランに沿って利用されている。

食事サービスにおいては、昼食は選択食を採用し、幅広い嗜好にこたえられるよう努めている。四季を通じ、花祭り、山菜祭り、そうめん祭り、きのこ祭り、海鮮祭り等が実施されている。

その他にも、年5回のお楽しみ献立の中に地元の郷土食や目新しい料理を取り入れる等、利用者に大好評である。

感染症対策については、年間を通じハード、ソフト面においての予防対策が徹底して実施さ

れている。

◆今後整備が望まれる点

①「自立度の高い利用者」に対しての個別支援計画策定に向けた体制づくりについて

現在、全ての利用者を対象に「訪室面談」を順次実施し、利用者一人ひとりの状態把握とニーズの把握等がなされている。利用者一人ひとりのその人らしい生活を支援するに当たって、個別支援計画策定の必要性を実感させる取り組みがスタートされている。

そうした取り組みの中、在宅福祉サービスを受けている利用者については、ケアマネージャーを通じ情報が整備されている。ケアカンファレンスには職員も参画し、定期的な評価、見直しが行われている。一方、介護サービス等を利用されていない「自立度の高い利用者」の情報整備が後手に回っているように見受けられる。

今後、「自立度の高い利用者」においても、個別支援計画を早急に策定し、定期的な評価、見直しを図っていくことは、全ての利用者の自立した豊かな生活の継続支援に繋がっていくのではないかと思われる。

ケアハウスの一般型でサービスの提供を進めていく上でも「自立度の高い利用者」と「在宅福祉サービス利用者」とのサービスの整合性を保ち、より良いサービス提供に向けた取り組みが期待される。

②家族（身元引受人）や地域との積極的な関わりに向けた取り組みを目指して

施設長は町内会の役員として、会議や懇親会等を通じた繋がりや地域からは信頼を得ており、防災訓練等への協力体制の構築も深まってきている。

今年度から年1回の身元引受人会をスタートし、ケアハウス上越の実情を理解してもらう良い機会になっており、これからも定期的な開催が期待されることである。

今後は、利用者一人ひとりの幸せは、家族（身元引受人）、地域住民に支えられているという意識を持ち、現在、配布、回覧されている年4回の広報誌「ケア上だより」の一層の充実を図っていくことや施設情報を発信する等、開かれた施設に向けた取り組みにも期待したい。

③ケアハウス上越の特殊性のある生きがい対策づくりについて

年間計画の中で、レクリエーション活動、地域交流活動、ボランティア受け入れ等が企画されているが、参加者が少数であり特定されている現状になっている。そうした企画は、利用者一人ひとりが孤独や寂しさから解放され、一人の社会人として輝けるような内容になっているかどうかの視点で、評価、見直しを図っていくべきではないかと思われる。

現在、実施されている企画の中では、月1回の栄養士による「ピラティス健康体操」、年間を通じた「企画湯（柚子湯、ローズマリー湯、しょうぶ湯等）」が特に利用者にも人気があるが、今後も利用者の意向を踏まえた企画が望まれることである。

施設長を中心に全職員で知恵と工夫を持ち寄り、地域資源も取り入れ、ケアハウス上越ならではの利用者の生きがい対策づくりに向けた更なる取り組みを期待したい。

◆ 特に評価の高い点

①基本理念に基づく安定した事業運営

法人は昭和48年上越老人福祉協会を設立し、以来、県内で高齢者福祉の先駆的な役割を担っている。経営については組織的に緻密に検討し各事業所に伝達されており、安定経営に繋げている。また、法人で中・長期計画が策定され、中・長期計画をもとに各事業所の事業計画が策定されている。

高田の郷は「老いることが輝く社会に」を基盤に「尊厳の保持」「自立支援」「在宅復帰」「在宅生活支援」「地域協働」の基本方針を掲げ、施設内やパンフレットにも明示されている。単年度の事業計画では重点目標をあげ、各項目についての具体的内容が記されている。全職員に行動規範が携帯用として配布され、理念や基本方針の読み合わせを毎日行う等、事業所の目指すことを職員が理解し実践できるための取り組みが行われている。

②事業所の求める人材育成

事業所では外部・内部研修を受講する機会が多く持たれており、職員がほぼ毎月受講するようになっている。研修内容は、それぞれの職種別のものだけでなく「人と自然」「いのち」について考えることや、哲学的な内容や対人援助の職員として重要な「接遇マナー」に関すること等、非常に多様である。

認知症の専門棟では認知症ケアや精神疾患についての研修を開催する等、利用者支援に必要な内容を実施している。小グループでの介護研究も実施しており、チームで課題に取り組むことが人材育成に繋がっている。

③職員に対するきめ細やかなメンタルヘルスケア

職場環境改善委員会によるメンタルヘルスシートを活用し、シート記入分析だけでなく、その後ヒヤリングを実施している。また、労務面では有給休暇の消化率や時間外労働のチェックが定期的に行われており、看護休暇が設けられている。腰痛検診や腰痛予防研修の参加もなされている。

職場環境は、上司や先輩に相談しやすい関係であり、心と体の健康の維持を事業所が主体的に取り組んでいる。

④適切な福祉サービス実施計画の策定と実施

入所時の暫定プラン策定から事業所で決められたアセスメント様式を使用し、カンファレンス、サービス担当者会議が実施され、他部署多職種と連携し計画書を策定している。モニタリングや評価についても同様で、多角的な視点で適切に計画書を策定している様子が窺える。

◆ 改善を求められる点

①プライバシーの保護の確保

各種マニュアルには利用者尊重の視点やプライバシー保護の姿勢が明示され、必要時に見直しがされ、利用者の意見を取り入れている。居室のドアのガラス窓には直接居室内が見えないように目隠しが施されており工夫されている。しかし、日々の利用者支援の場面において居室のドアがあけ放されており、面会に来た他の家族や施設訪問者から居室の状態が見えてしまう現状がある。老人保健施設の特性として、「終の棲家」ではないものの、利用者にとっては「生活の場」であることを意識してプライバシーに配慮したケアを行っていくことが望ましい。

また、利用者の個人ファイル等は、鍵のかかる棚に保管するなど、管理方法について見直し、検討を行うとともに、個人情報の取り扱いに関して職員への周知を徹底する取り組みに期待したい。

②利用者視点に基づいた日常生活支援の見直し

<食事面>

定期的な栄養ケアのモニタリングや個別な食事形態の対応、治療食の実施等、多職種と連携し食事内容が検討されている。フロア会議や食事サービス会議において、利用者が美味しく楽しく食事ができることを視点に検討されている。しかし、食事時の職員の見守りや収膳時の状況、食事場所の雰囲気については検討の余地があると感じられる。

利用者にとって、食事は生命の維持、栄養補給という目的だけではなく、生活する上で最大の楽しみのひとつと言える。認知症や身体状況により、希望を伝えられない利用者に対しても、どのような方法で満足度を把握していくのか検討し、「楽しみとしての食事」を提供していくことが重要である。職員一人一人が利用者の視点に立ち、実際の食事場面を体験する等、美味しく楽しく食事をとるための環境づくりに向けて、さらなる取り組みに期待したい。

<排泄面>

個々の利用者に応じた排せつ介助の実施やおむつの形状・種類の工夫、マニュアルの見直しや衛生管理に取り組んでいる。また、トイレの清掃は清掃員が担っている。24時間換気扇を使用し、臭いがこもらないように配慮もされている。しかしながら、おむつ交換や排泄介助のあとなど、施設内の臭気については課題が見られる。今後は、トイレのドアの開閉に気を配ること、汚物処理の方法を検討する等、業務改善に取り組んでいくことが望まれる。

また、利用者は限られた場所のトイレ使用を希望するために排泄時、待つことになる。トイレの数やスペースは、十分に確保されているため、有効に利用できるよう検討し、排泄面の環境改善とプライバシーの保護の確保に取り組むことを期待したい。

【各種委託事業】

1. 上越市地域包括支援センター(高田の郷、新光園)

(1) 総合相談、実態把握業務

内容	総合 相談	予防 相談	介護方 法、悩み	医療、 健康関係	経済、 法律等	保険外 サービス	権利 擁護	実態 把握
件数 (月平均)	297	284	264	118	29	43	13	64

(2) 地域の支援ネットワーク

地域ネットワー ク 会議	地域ネットワー ク 作り支援	認知症サポーター 養成講座	介護支援専門員事例 研究会
2	14	5	6

(3) 介護予防事業

予防給付数件数 (月平均)	342	内委託件数	225
------------------	-----	-------	-----

2. 上越地域認知症相談センター(高田の郷)

啓発活動			相談		
施設関係	一般住民	計	面接	電話	計
8回 (472人)	13回 (609人)	21回 (1,081人)	31回	9回	40回

3. 新潟県認知症介護実務者研修

研修名称	第1回 実践者研修	第2回 実践者研修	管理者研修	新潟県小規模 多機能型計画 作成研修	新潟市小規模 多機能型計画 作成研修
研修月日	H24. 7. 5 ~8. 31	H24. 10. 18 ~12. 18	H24. 12. 5 ~12. 6	H24. 10. 4 ~10. 5	H25. 2. 25 ~2. 26
受講者数	54名	54名	30名	29名	24名