

平成 25 年度事業報告

特別養護老人ホームあらしま苑では法人目標に沿って事業を推進してきました。

1. 目標

(1) 法人目標

働きやすい職場になるために（風通しの良い組織を目指す）

- ① いろいろな場所で意見の言える組織
- ② 縦横のつながり強化が、安定と信頼をもたらす

(2) 平成 25 年度あらしま苑行動目標

- ① 利用者様のニーズに応じた総合的・効果的且つ高品質なサービスを提供します。
- ② 職員が知識技能を向上させ働きがいのある職場づくりを目指します。
- ③ 地域との連携を進めます。

上記の目標に沿って事業運営を実施いたしました。内容については以下のとおりです。

2. 施設経営状況 施設の稼働効率目標（入所率 定員の 97%）

(1) 月別稼働率 (99.3%)

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
99.3	99.3	99.1	100	100	99.2	98.5	99.0	98.9	99.5	98.7	99.8

(2) 月別入退所状況

① 入所 (20人)

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
3	2	4	0	0	1	4	3	2	1	2	1

② 入所先

老人保健施設	特定施設	医療機関	家庭	GH
12	3	4	3	1

③ 退所 (20人)

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
2	3	3	0	0	4	3	2	2	1	2	0

③ 退所先

当苑で死亡	病院で死亡	入院～再入所
8 (内看取り 5)	13	1

(3) 入所者状況 (平成 26 年 3 月末現在 80 人)

①地区別入所者数

地区	鳥羽市	志摩市	伊勢市	南伊勢町	明和町	度会町	四日市	県外
人数	39	24	10	3	1	1	1	1

②要介護度別入所者数

要介護度	1	2	3	4	5	合計
男性	0	2	8	9	6	25
女性	3	1	22	17	12	55
合計	3	3	30	26	18	80

③平均要介護度・年齢

	平均要介護度	平均年齢
男性	3.5	82.96
女性	3.5	88.35

3. 事業実績

(1) 行事・ボランティアの協力

	日	内容	参加人数	備考
4月	10～12日	花見 (市民の森、度会橋付近)	43人	
	13日	ドライブ (小浜)	1人	
	19日	日本舞踊 (青舞会)	全員	
	29日	誕生会 (さざんか)	10人	
5月	5月～7月	入居者健康診断 (豊和病院)	79人	(1名入院中) 鳥羽市民生・児童委員 長野市第三地区
	8日	施設見学の受け入れ (16名)		
	27日	施設見学の受け入れ (20名)		
	29日	誕生会 (ききょう)	10人	
6月	5日	ドライブ (鳥羽展望台)	2人	
	15日	太鼓演奏 (志州飛鳥太鼓)	全員	
	22・27日	ドライブ (ロマンスの森、創造の森)	7人	
7月	4日	ドライブ (ロマンスの森)	3人	
	11日	スイカ割り (さざんか・すいせん)	20人	
	15日	フォークダンス (フォークダンス協会)	全員	
	18日	不在者投票 (参議院議員)	38人	

8 月	5日	スイカ割り (さくら・あんず)	20人	和歌山県紀ノ川市
	17日	流しそうめん (ひまわり)	10人	
	24日	夏祭り (キス・キス・キッズ)	全員	
	30日	施設見学の受け入れ (30名)		
	31日	誕生会 (あんず) かき氷会 (りんどう・コスモス)	10人 20人	
9 月	1日	かき氷会 (ききょう・ひまわり)	20人	皇學館大學生
	3日	レクボランティア (ひまわり・さざんか)	20人	
	4日	敬老のお祝い (鳥羽市長の訪問)		
	4日～5日	ボランティアの受け入れ (3名)		
	18日	買物ツアー (ダイソー鳥羽店)	4人	
	19日	敬老会 (フラ・オ・ナーモミ ピリアロハ)	全員	
	27日	非常食の実習 (職員)		
10 月	3日	歌謡ショー (虹の会)	全員	プロの歌手2名来苑
	6日	ドライブ (小浜)	2人	
	9日	レクボランティア (さくら・りんどう)	25人	
		お茶会 (ききょう)	10人	
	12日	不在者投票 (志摩市議会議員)	7人	
	16日	おはぎ作り (さざんか)	10人	
	24日	よさこいソーラン (久葵連)	全員	
	26日	不在者投票 (南伊勢町長・町会議員補欠選挙)	2人	
	23日	不在者投票 (伊勢市長及び市議会議員)	6人	
30日	消防訓練	6人		
11 月	4日	歌と踊り (はこぶね)	全員	小豆島町
	24日	焼き芋大会 (ききょう・ひまわり)	20人	
	25日	レクボランティア (ひまわり・さざんか)	20人	
	25日	施設見学 (30名)		
12 月	18日	クリスマス会 (あんず・さくら)	20人	
	19日	クリスマス鍋パーティ (さざんか・すいせん)	20人	
	20日	クリスマス会 (コスモス・りんどう)	20人	
		コーラス (鳥羽市民コーラスはまおぎ)	全員	
	21日	クリスマス会 (ひまわり・ききょう)	20人	
1 月	2日	お誕生会 (あんず)	10人	
	18日	新年会 (日本舞踊青舞会)	全員	
	26日	鍋パーティ (ききょう・ひまわり)	20人	

2月	25日	にぎり寿司バイキング	全員	
3月	2日	寸劇金色夜叉(あらしま苑レクリエーション)	全員	
	5日	大正琴の演奏会(琴集会中勢支部)	全員	
	13日	コーラス「なかよし会」	全員	
	15日	ドライブ(パールロード)	5名	
	16日	文化交流祭に参加(阿児アリーナ)	4名	

(2) 各種委員会の活動

事故防止委員会 (1回/月)	ひやりはっと・事理事例を検証し原因を究明し、再発防止策、改善に向けた活動の取り組みを行いました。 危険予知の研修会の開催(3回) ユニット内で危険予知訓練活動の実施 事故報告書市町村提出 4件(骨折)
身体拘束委員会 (1回/月)	身体拘束の現状を把握し、廃止の方向で検討しました。 身体拘束実施者(4名)
感染症委員会 (1回/月)	感染症に対する職員教育・指導(感染予防・感染対策)マニュアルを見直しました。 1月ノロウイルスの研修(演習) 9月外部講師による手洗い研修(演習)
給食委員会 (1回/二ヶ月)	委託業者も参加して給食等への要望、改善点、行事食などを検討しました。 10月外部講師による経管栄養の研修
褥瘡員会 (1回/月)	定期的な創の状態を把握、管理等について検討しました。また、褥瘡防止器具等の使用方法、褥瘡予防等の職員指導を行いました。
福利厚生・行事委員会 (随時)	福利厚生事業実施状況 新人歓迎会(6月)職員忘年会(12月)職員旅行(2月)
ユニットリーダー、看護委員会(1回/月)	新人、中途採用者の教育指導、業務改善について検討しました。
リスクマネジメント・運営会議・衛生委員会(1回/月)	各部署の活動報告、施設運営について検討しました。 職員の安全衛生管理体制等について検討しました。
安全委員会 (1回/月)	介護職員によるたんの吸引等の計画・実施等について検討しました。(H26/3月末現在、胃ろう・腸瘻者9名)

口腔ケア (1回/月)	入居者の義歯の管理、口腔ケア用品等の使用について検討しました。
----------------	---------------------------------

(3) 苦情相談状況

項目	件数	内容
上期	1	ケアプランには身体清潔の保持の記載があるのに、現状は出来ていない。また、居室のカーテンも閉まっていることがあり、こちらから要求しました。職員からの声かけもないので、職員さんに厳しく指導してほしい。」と家族から苦情があった。
下期	1	左上腕の表皮剥離による出血の原因追及と出血予防のために服薬の中止による二次被害の心配の訴えがあった。

(4) 鳥羽市介護相談員活動報告

月1回、介護相談員を受け入れている

項目	報告内容
4月9日	時間帯や利用者の心身の状態にもよると思いますが、全体的には静かに過ごしている利用者が多い。畳のユニットがあるなど、利用者の状況に応じた工夫が感じられて良い。お花の種をまく準備しているユニットがあり、種をまくと咲いた花を見る楽しみだけでなく、育てる楽しみ、成長を見守る楽しみにもつながっていくと思います。職員がすることが多く忙しそう。
5月1日	自然環境良く、季節の変化が施設窓からもわかる。静かに過ごしている利用者が多い。娯楽や趣味活動等も増えていけばよいと思う。
6月18日	くつろぎの時間、静かに過ごす方が多い。窓から見える景色が良い。
7月11日	七夕飾りの短冊に書かれた字句に利用者の思いや願いの一部を知ることができ、また、利用者は伝える機会にもなると思います。車椅子を利用される方が多い、長時間利用による足の負担軽減はどうされているのかと思いました。
8月7日	静かに思い思いに過ごす利用者。日中の楽しみが増えればと思います。
9月17日	出張理容で、すっきりされた利用者への声かけに嬉しそうな笑顔が良い。苑の行事のお知らせポスターがあり、イベントやレクレーションが増え、楽しみや生きがいにつながっていくといいですね。
10月15日	食後の時間なので多くの方が静かに過ごされていた。
11月19日	ユニット入口の飾りや行事の報告写真など気持ちがなごみます。職員が利用者への対応で追われているときもあり、大変だと思うが頑張っている様子がうかがえる。

12月12日	静かに過ごす利用者が多いように思われます。 職員の頑張り気配り等もあり、うれしくなりますが、日中活動なども工夫して充実につながってほしいと思います。
1月14日	各ユニットを回り共同生活室で過ごす利用者を中心に声かけ、見守り等を行いました。年末から正月行事の写真や作品を楽しく見させていただきました。
2月18日	各ユニットを訪ね思い思いに過ごしている利用者等の見守りや声かけを行いました。日中は活動の充実に向けた職員の取り組みなどの話も伺い嬉しく思いました。お互い利用者のために頑張っていきたいと思います。

(5)利用者及び家族アンケートの実施(平成25年11月実施 回答件数59件 回収率84%)
利用者・ご家族様を対象にアンケート調査を行い、サービスの向上へと役立てるために実施した。

・質問項目

- ① 利用に際しての担当者・相談員の説明は、わかりやすく丁寧でしたか？
- ② 職員はあなたの訴えや話をよく聞いてくれましたか？(看護師、介護士、相談員等)
- ③ 職員の身だしなみや服装は適切でしたか？
- ④ お部屋、過ごしていただく場所の雰囲気はいかがですか？
- ⑤ 全体として利用について満足していますか？

質問 1		質問 2		質問 3		質問 4		質問 5						
1	十分	66.1%	1	十分	59.3%	1	特に良い	40.7%	1	特に良い	35.6%	1	満足	62.7%
2	やや充分	8.5%	2	やや充分	11.9%	2	やや充分	18.6%	2	やや良い	25.4%	2	やや満足	18.6%
3	普通	25.4%	3	普通	25.4%	3	良い	39.0%	3	良い	33.9%	3	普通	15.3%
4	やや不十分	0.0%	4	やや不十分	1.7%	4	やや悪い	1.7%	4	やや悪い	5.1%	4	やや不満	1.7%
5	不十分	0.0%	5	不十分	0.0%	5	大変悪い	0.0%	5	大変悪い	0.0%	5	不満	0.0%
6	無回答	0.0%	6	無回答	0.0%	6	無回答	0.0%	6	無回答	0.0%	6	無回答	0.0%

質問 質問 設備や環境についてご意見ください
新しい施設のきれいさや整った設備は勿論のことですが、いつも掃除が行き届き、清潔な環境で生活させてもらえること、有り難く思っております。
素晴らしい環境と清潔な場所、衛生面もかなり力を入れてらっしゃる。

ゆったりとした空間の中、いつも清掃が行き届いて、とても良いと思います。
毎日、気持ちよく生活させていただいています。
部屋にポータブルトイレも置いていただき助かっています。
質問 設備や環境面についてご意見をお聞かせください。
良好な環境で地震等の心配もなく場所は良いと思います。
高台にあるので景色が良い。玄関、ロビー(テーブルやいすが置いてあるので便利)部屋も明るくきれい。部屋も洗面台やタンスがあり設備が整っている。
フローアも大画面のテレビを置いてもらったり、仕切りで区切って、もう一台テレビ、ソファも置いてもらって入居者の気持ちを考えてくれているのでありがたいです。
立地、環境について申し訳ありません最上に思います。設備に於いても、明るく広々とした各部署等安全を十分に考慮されて、本人をはじめ身内全員共に喜び感謝しております。
個室も広くゆったりしていてとても良いです。
設備については、ロビーやフローアなど明るくて、広いので、家族や多勢で来た時に、良いと思います。環境面についても職員の方々が、その時々に応じて対応して頂き、ありがたいと思っています。景色が良く素晴らしい所だと思っています。毎日、母も、家にいるよりは心が和やかになると思っています。
いろいろなイベントもあって、母本人もすごく喜んでいきます。
いろいろな行事や外出もさせて頂き有りがたく思っています。
職員の皆様は明るく丁寧に接して頂いております。
皆さん、優しく対応してくれます。ありがたいと思っています。
皆さん、ちゃんとあいさつして下さいます。気分がいいですね。
全員頑張ってくれています。
いつも丁寧、親切な対応をしていただき本当に感謝しています。スタッフの皆さん、ありがとうございます。これからもよろしく願いいたします。
皆様が親切で心配りも行き届き苑にも行きやすいところです。
言葉使いもやさしく対応もいいです。安心して預けられます。
事務・介護・看護すべて職員の方は、親切な対応をしていただいています。
皆、優しく言葉をかけてくれるので、母本人も私もすごく嬉しく、母曰く、「若いのに皆、まじめやね」と言っています。
職員の方も親切で仕事ぶりもてきぱきして感心します。本当に良い施設に入居させていただきありがとうございます。今後ともよろしく願いいたします。
何時も、面会させていただいても職員の方々の挨拶はとても丁寧で気持ちよく心地よいものです。父への介護も本当に良くして頂いて、感謝しております。体位変換等、細かいところまで気を付けて頂き有りがたく思います。
いつも忙しく働いていられて大変だと思います。義母も良くしてもらって喜んでいきます。
良いところへ入所させていただき、私(嫁)に感謝してくれています。少し気持ちが楽になり

ました。今後ともよろしく願いいたします。

介護を担当する皆様に心情ある介護サービスを始め、各担当職員皆様の思いやり心遣いに感謝を致しています。

いろんな色な面で気にかけて心配してくださるので、いつも感謝しています。本人も落ち着き穏やかな表情で過ごしているので嬉しく思っています。

面会に行けなくても無理しないで下さいとか、病院とかもすべてお世話に成っていて、診察前、診察後もお電話で連絡をいただき家族として安心です。

便秘薬で失敗する事がある様ですが、何時も嫌な顔もせず丁寧に処理してくださると本人喜んで話しておりました。また時に比喩の合はぬ話をする事があろうと思いますが皆様優しく声かけしてくださるとのことで私もうれしく感謝いたしております。

母の食事提供について、苦情に対して早く対応してくれてよかった。

入居時から食事は偏食で職員の方や栄養士の方に迷惑をかけて申し訳なく思っています。食事拒否も何度かあり、ご心配をおかけしています。入浴も拒否したり、入浴時に暴力をふるったり、本当に申し訳ありません。わがままな入居者なのに入所させて頂き有りがたく思っています。家では、とても面倒を見る事ができないので、職員の仕事ぶりには、感謝しています。今後ともよろしく願いいたします。

最初、入居したときは、別の部屋でしたが、友達関係の事を考えて、今のルームにしてもらい、家や以前いた施設の時よりも元気に過ごしてくれているので家族として安心し喜んでいます。

私は月に2回ぐらいしかいけませんので、面会に行くと職員の方が日常のことを色々と話して下さるのでうれしいです。

質問 ご利用施設に対してサービス向上のために、ご意見がございましたらお聞かせください。

面会票が個票なので、どなたが来て下さったかわからず、家族としてはお礼を言いたくても言えないのが残念です。

来訪者帳みたいなもの有ればと思います。お礼を言わなければなりませんので、お手数ですが。

予防接種の予診表は毎年事務所まで届けなくてはならないのでしょうか？他の施設では缶での確認でもよかったのですが。

個人部屋の清掃(床)がどんなサイクルでされているのかが気になっています。

洗面台や床等は綺麗にしてもらっていますがダンスの上などはほこりが良くたまっています。

入らせてもらうタイミングにより職員の方が多分手を離せないと思うのですが、ドアのロック解除に時間がかかるのが少し不便です。

サービス向上という点は、一点だけユニットへの入室の際チャイムを鳴らしても、2~3分対応してもらえない(入室できない)ケースが多い。介護中であつたり、人員の問題等、

理解はしているつもりですが、もし改善頂ければありがたい。
 部屋一畳コーナーがあると更に良い。家族が見舞いに訪れた時狭く感じる。
 フロアーのテレビのボリュームが大きすぎる気がします。
 新しい施設、設備は整っていると思いますが、これからは、インフルエンザ、他ウイルス、
 利用者が元気に過ごせる様に環境面も衛生面も今日以上に努めて頂き健康に日々送ってほ
 しいです。
 室温について本人が要求意思がないので配慮をお願いします。(今、配慮されていないと言
 っているのではありませんので)
 ゲーム・カラオケ等職員の方と共に楽しく過ごすことができるといいですね。
 新しい建物で海が見えて気分もいいですね、高いところなので外に散歩というのは大変で
 すかね？
 一生懸命にしてくれているとは思いますが、あれっと思う時があります。本人に注意した
 い時もありますがなかなか言えません。
 手が空いているときなどは、自分たちで雑談してないで入所者に話しかけることをしても
 らったらうれしいです。
 職員さんは大変ですが沢山話しかけて、色々なことを聞いてもらい少しでも楽しい時間を
 作って下さるとありがたいです。よろしく願いいたします。
 入所時より向上されたと思いますが、目の回りが汚れていることが多いのでタオルで拭い
 てほしい。寒い日のためにと思ひ羽織るベスト等おいてあるのが利用されていない。洗濯
 ものが増えるから？高齢であり、動かないので寒いと思うが・・・。
 職員の方も忙しそうで、入居者の方々に目が行き届かない部分もあるのではないかなあ。
 看護師の方からの説明がわかりづらい、こちらは知識がないので、せつかく説明をしてい
 ただいても理解できなくて申し訳ないです。

4. 人材確保

職員の満足度の向上、やりがいを持てる職場づくりを目的として以下の取り組みを行いました。

(1) 面談・アンケートの実施

実施日	内容	備考
H25年4月	アンケート	うがた苑への異動希望 (異動希望者1名)
6月・8月	職員面談・アンケート	9時間夜勤について (H25.5/16～試行、11月～完全実施)
H26年3月	職員面談	日常業務について

(2) 外部研修の参加状況

職種	研修内容	主催者	延べ人数
看護職	感染管理セミナー 志摩病院専門職対象研修会 先進的な施設の見学 看護職員研修会 喀痰吸引等指導者研修	三重県看護協会、三重大病院 県立志摩病院 明里乃里会 全国・三重県老人福祉施設協会 三重県	13人
介護職	短期専門コース スキルアップ研修、課題別専門講座 社会福祉施設職員（新任・中堅）研修 東海北陸ブロック老人福祉研究大会 ユニットリーダー研修 喀痰吸引等研修 三重県認知症介護実践研修 認知症高齢者に対する研修 東海ブロック地域ネットワーク研修会 介護施設等における権利擁護推進委員養成研修 福祉用具セミナー 腰痛予防対策講習会 県立志摩病院住民学習会 先進的な施設の見学	介護労働安定センター 三重県社会福祉協議会 三重県社会福祉協議会 全国老人福祉施設協会 日本ユニットケア推進センター 三重県社会福祉協議会 三重県認知症介護 松阪・南勢志摩地域認知症 全国個室ユニット型施設 三重県社会福祉士会 三重県身体障害者総合福祉センター 日本労働安全衛生コンサルト会 県立志摩病院 明合乃里会	42人
介護支援専門員 相談員 機能訓練部長 管理栄養士 施設長 事務長	地域・ボランティアコーディネーター養成研修 ケアマネ実践力向上講座研修会 人権啓発研修 生活相談員研修会 伊勢志摩施設相談員意見交換会 認定調査員新規研修会 人材育成に関する研修、トップセミナー研修 福祉栄養士研修会 給食施設従事者研修会 スキルアップ、 社会福祉法人役員及び幹部職員研修会 社会福祉法人新会計基準研修 介護保険サービス事業者等集団指導 労働安全衛生管理研修会	三重県社会福祉協議会 三重県社会福祉士会 三重県・豊和会 三重県老人福祉施設協会 伊勢赤十字病院 三重県健康福祉部 三重県老人福祉施設協会 三重県福祉栄養士会 伊勢保健所 三重県社会福祉協議会 三重県健康福祉部 三重県健康福祉部 三重県健康福祉部 伊勢労働基準監督署	20人

(3) 求人活動

担当者	内容	主催者
施設長・事務 長・総務部長	福祉・介護・看護の就職フェア (8月津・11月松坂)	三重県社会福祉協議 会
施設長・事務長	6月企業と高校の就職に関する説明会	伊勢商工会議所
施設長	7月南勢地区の高校への挨拶 1月専門学校への挨拶	

(4) 退職者状況

項目	人数	理由
5月	1	転職(介護が合わない)
8月	1	給与面
9月	1	人間関係
10月	1	妊娠
11月	1	精神不安定で出勤できず
12月	2	転職(ワーキングホリデー等)
1月	1	転職(介護が合わない)
2月	2	転職・進学希望(医療系)
3月	1	転職(給与面)

年月日	内 容
H25.12.16	相談部より入居者の申し込み開始及び面接、面談開始。
H25.12.16	総務部より三重県への指定申請書届出のための準備開始。
2月10日	特別養護老人ホームうがた苑診療所開設許可申請書を医療法第7条第1項の規定により届出する。
2月13日	特別養護老人ホームうがた苑給食施設開始申請書を届出する。
2月25日	特別養護老人ホームうがた苑診療所開設許可申請書が医療法第7条第4項の規定により許可される
4月9日	志摩広域消防組合消防長へ防火対象物使用開始届出書を提出し受理される。
4月10日	建設会社(株)北村組から恒心福祉会(うがた苑)の建物の受け渡しが行われた。
〃	(入札が2回行われたことで開設日4月1日から5月1日に延期となる)
4月16日	入居者受け入れ準備開始 (全部署にて)
4月26日	竣工式 (参加職員 19名)、来賓者 100名)
4月28.29	内覧会 (約 250名)
4月30日	第1回入居予定者判定会議を開催する。
5月1日	特別養護老人ホームうがた苑(ユニット型40名) 介護保険事業所番号2472901558の指定を受ける。
〃	特別養護老人ホームうがた苑(従来型30名) 介護保険事業者番号2472901566の指定を受ける。
5月1日	入居者受け入れ開始 (多床室2名・ユニット2名)
5月1日	開設の許可を受けた、うがた苑診療所を開設したので医療法施行令第4条の2第1項の規定により届出する。
5月1日	三重県食品衛生規則第5条の規定により、うがた苑給食施設が受理される。
5月1日	志摩市に社会福祉法人等による利用者負担軽減申請書を提出し受理される。
5月7日	三重県へ生活保護法指定介護機関指定申請書を届出する。
5月7日	志摩広域消防組合消防長へ消防計画届出書を提出し受理される。
5月7日	第2回入居予定者判定会議を開催する。
5月14日	第3回入居予定者判定会議を開催する。

※ 入居者受入予定報告

5月20日：現在の入居者数 23名 (多床室12名 ・ ユニット 11名)

5月末 34名 (多床室16名 ・ユニット 18名)

6月末 64名 (多床室30名 ・ユニット 34名)

あと6名は6月末か7月始め頃に入居予定。(家族様や施設側との日程がまだ決定されていないため。)