

1. 品質目標

- ①ご利用者の役割を示した「当番表」に沿って各利用者が作業をすることで、ふれあいの里での充実した時間と自立支援、生きがい作りを図ります。（全利用者の作業実施割合が50%以上）
- ②ご利用者作品展を目指した活動によりサービス利用満足度を100%にします。

①に対する取り組みと成果



ご利用者の『作業表に沿った活動』は、作業実施割合を毎月50%以上と設定しましたが、結果的には70%を超える割合で実施できました。作業内容は、朝の会で行われる1分間スピーチ、午前と午後に行われるリハビリの体操係、食前、食後のテーブル拭きや、食事の配膳と食後の食器片づけ、洗濯たたみや食器拭き、庭の水かけ等、ご利用者が対応できる内容で継続的に実施しました。作業について、ご利用者にお話を伺うと、殆どの方が「働くことが楽しい」「身体を動かすとご飯が美味しい」「体操が好きになった」など、ふれあいの里での充実した時間と自立支援、生きがい作りに繋がっていることが確認できました。ご利用者の作業を支援した職員の品質目標に対する意識も高まり、声掛けや介助などの介護技術も向上することができました。





②に対して取り組みと成果

1年を通して製作活動や園芸活動に取り組み、ご利用者作品展を開催、ご家族や地域の方、157名の方に見学して頂きました。ご家族が見学で来所した際には、ご利用者自身で案内することを役割とした結果、ご利用者の喜びが増大、また作品に対するお褒めの言葉を多くもらうことで自信と満足に繋がり、満足度確認では、100%の満足を得ることができました。

2. 実施項目

令和5年度	実績	
4月	①当番表に沿った作業の実施 実績：73% ②製作活動 実績：春の壁画 沖縄で見かけることが少ない『藤の花』を製作しました。	
5月	①当番表に沿った作業の実施 実績：67% ②園芸活動 実績：事前に肥料を入れて準備した畑の草取りをして、山芋（種芋）を植えました。	 
6月	①当番表に沿った作業の実施 実績：63% ②ふれあい通信の配付 実績：ふれあいの里活動内容や、高齢者介護に関する情報を含めて作成し、配付しました。	

令和5年度	実績	
7月	<p>①当番表に沿った作業の実施 実績：79%</p> <p>②製作活動 実績：夏の壁画 夏の代表的な野菜（ゴーヤー）とひまわりの花を製作しました。</p>	 
8月	<p>①当番表に沿った作業の実施 実績：67%</p> <p>②陶芸活動 実績：個性的な作品（龍）を成型しました。乾燥後、素焼きで仕上げました。</p>	
9月	<p>①当番表に沿った作業の実施 実績：75%</p> <p>②製作活動 実績：秋の壁画 コスモスとトンボで製作しました。</p>	
10月	<p>①当番表に沿った作業の実施 実績：74%</p> <p>②墨絵教室の開催 実績：指導者をお招きして墨絵作品を仕上げることができました。</p>	
11月	<p>①当番表に沿った作業の実施 実績：76%</p> <p>②ふれあい通信の配付 実績：ふれあいの里活動内容や、高齢者介護に関する情報を含めて作成し、配付しました。</p>	

令和5年度	実績	
12月	<p>①当番表に沿った作業の実施 実績：73%</p> <p>②園芸活動 実績：5月に植えた山芋を掘り起こし『山芋スープ』に出展しました。</p> <p>白山芋の部に参加し重量を測定した結果、33キロで18組中7位の結果を残すことができました。 山芋は、新年会で、コロッケ、パイ、炒め物に調理し皆で頂きました。</p>	 
1月	<p>①当番表に沿った作業の実施 実績：61%</p> <p>②製作活動 実績：冬の壁画 雪だるまと降ってくる雪で季節感を出しました。</p>	
2月	<p>①当番表に沿った作業の実施 実績：78%</p> <p>②作品展の開催 令和6年2月20日～2月29日迄、作品展を開催、ご家族や地域の方にご覧頂きました。</p>	
3月	<p>①当番表に沿った作業の実施 実績：71%</p> <p>②作品展を目指した活動に対する満足度確認 製作活動や園芸活動等に対するご利用者又はご家族からのアンケートで満足されていることが確認できました。</p>	

3. ケアプラン策定

ご利用者が住み慣れた地域でその能力に応じて在宅生活が継続できるように心身の状況や置かれている環境を踏まえて、通いサービス、訪問サービス及び宿泊サービスを組み合わせた計画書を作成する事ができました。

①課題分析（アセスメント）により、解決すべき課題を抽出し、ご利用者及びご家族の要望を勘案したサービス計画書の原案を作成しました。

- ②サービス担当者会議を開催、ご利用者、ご家族、主治医、関係事業所及び介護サービス提供にあたる介護職員、看護職員を招集し、サービス計画書原案の内容について専門的な意見を伺う事ができました。
- ③サービス計画書の内容についてご利用者又はご家族に対して説明し、文書によりご利用者の同意を得て交付しました。
- ④サービス計画書を作成後、サービス計画の実施状況を把握し必要に応じて内容を変更しました。

小規模多機能型居宅介護計画書を介護支援専門員及び担当職員にて作成する事が出来ました。

- ①日常生活において、食事、排泄、入浴、生活活動、機能訓練等で、ご本人の出来る部分を活用しできない部分の支援が実施できるように、又、日中活動が生きがい作りに繋がるように小規模多機能型居宅介護計画書の原案を作成しました。
- ②小規模多機能型居宅介護計画書の内容についてご利用者又はご家族に対して説明し、文書によりご利用者の同意を得て交付しました。
- ③小規模多機能型居宅介護計画書を作成後、介護計画の実施状況を把握し、6か月の期間で評価、見直しを行い必要に応じて計画書を変更することが出来ました。
目標が達成できた要因としては、提供した具体的な内容、ご利用者の心身の状況、その他必要な事項を日々の記録に記載し職員間で共有出来たことが挙げられます。今後も、ご利用者がその有する能力に応じて自立した日常生活が送れるように計画してサービスを提供していきます。

4. 介護サービス

家庭的な環境のもとで、日常生活のお世話及び機能訓練等の介護サービスを提供、ご利用者の有する能力に応じ自立した日常生活が送れるよう支援することが出来ました。

(1)生活サービスと生き甲斐づくり支援

ご利用者の能力に応じ、食材の下ごしらえや洗濯物たたみ又は掃除などの家事作業、屋外では、日光浴や散歩、グランドゴルフを楽しみ、花壇や菜園の水やり、畑の種まきや収穫時の手伝いなどを行い収穫したものは、おやつで頂くことができました。

(2)食事サービス

管理栄養士が作ったメニュー表を基に食事を作り、ご利用者の状態に合わせた食事形態で提供し、ご利用者ひとりひとりに合った器やスプーン又はお箸の選択、食事量の確認を毎回行うことで、体重の増減及び体調状態に気を配ることができました。食事中には静かな音楽を流し落ち着いた雰囲気ですっきりと食事を楽しむことができました。

(3)排泄サービス

トイレでの排泄を可能にするために、個々の排泄パターンや習慣の把握に努め、ご利用者への声掛けや誘導などの排泄援助を実践することができました。又、トイレを気持ちよく使っていただく為に、その都度消毒し清潔に努めると共に使用中のプライバシーに気を配ることができました。

(4)入浴サービス

ご利用者の要望に沿って入浴日を調整し入浴することで清潔が保持でき、皮膚の観察を行うことで、皮膚状態の安定に努めることができました。入浴一連の動作で、ご本人で出来るところはやっていただくことで自立支援に繋げることができました。

(5) 訪問サービス

ご利用者又はご家族の様態や置かれている状況に応じて、配食、訪問入浴、健康チェック、排泄援助、服薬確認、通所時の持物確認や整容、又は家族からの介護に関する相談に対しては、迅速に対応することで、ご利用者の安心・安全とご家族への介護負担軽減に繋げることができました。

(6) 宿泊サービス

ご利用者、ご家族の様態や希望に応じて、宿泊を受け入れ、入眠、起床時間の把握に努め生活習慣に合わせて照明の調整、寝具の選定を行い、安心して眠れるよう環境を整えることができました。

5. リハビリテーション・余暇活動

朝の会で「高齢者リハビリ体操」を行い、ご利用者の体調を整え、気持ちよく1日を始めることができました。生活リハビリとして、入浴、排泄、食事等で、ご利用者ができる動作をやっていただくことで生活の質の向上を目指しました。廊下で行う歩行訓練や階段昇降、屋外での散歩などで機能訓練を実施し身体機能の維持向上に向けて取り組みました。余暇活動として、陶芸活動や園芸活動、手工芸や室内外でのゲームを楽しむことで意欲の向上に繋げることができました。

6. 地域交流

令和5年度は、近隣保育園のこいのぼり掲揚式、敬老会、マラソン大会、卒園式に招待を受け参加して交流、読谷まつり見学や地域のミニ音楽祭での交流、喜名公民館で開催された山芋スープに出向いて出品者の方や見学者と交流することができました。

7. 職員教育訓練

教育訓練計画に沿って社内・社外研修を実施し職員の力量確保とサービスの向上に努めました。

令和5年度	受講者	研修内容	実績（研修後に実践していること）
4月	全職員	倫理及び法令順守(職員の心得)	職員は、相手に嫌な思いをさせないように身だしなみを整え、ご利用者の行動を制限するような言葉「待って・座っていて」は使わず、会話の前には「すみませんが」「恐れ入りますが」などのクッション言葉を使うように実践できました。
	全職員	感染症の予防及びまん延防止	標準予防としての手洗いや消毒、マスクの着用、必要に応じてフェイスシールドや使い捨てエプロンを使用しました。普段から職員の健康管理も徹底し、体調不良時には無理をせずに仕事を休むことを徹底しました。
5月	全職員	体温の異常と熱中症	平熱より1.5度高くなると「発熱」と判断すると学び、各利用者の平熱を基準に発熱を判断するようになりました。熱中症疑いがあるご利用者の首を冷やすタオルを備えることができました。
	全職員	交通事故発生時の対応	走り慣れている道こそ注意しなければならないと意識を持って集中して運転することができました。

令和5年度	受講者	研修内容	実績（研修後に実践していること）
5月	全職員	緊急時の対応 (火事・地震等)	緊急時の対応手順を再確認することで、実際に起こった時を想定してイメージトレーニング、歩行不安定の方の寝室には車いすを置くことで迅速に避難できるように備える事ができました。
	島袋常春	認知症介護基礎 研修の受講	認知症の方の名前を呼ぶ時には、大きな声で呼ばずに少し離れた場所から声掛けし気づいてもらうようにしました。認知症の種類や対応方法を理解することで業務に活かすことができました
6月	全職員	AEDの操作方法	購入業者の指導を受けて操作方法を練習しました。機器から流れる音声に従って落ち着いて対応できるように定期的に AED 操作の動画を見て、必要時に備えることができました。
	全職員	認知症 物取られ妄想	自分のカバンを離せない認知症の方がいます。研修で学んだように、カバンを本人が見える場所に置く事や風呂場へ移動するときには自分でカバンを持ってもらうように対応することができました。
	全職員	すぐに使える 感染対策	汗を除く全ての湿性生体物質（血液・体液・排泄物・粘膜傷口）に感染リスクがあると知り、介助後の手指消毒を徹底しました。感染経路を完全に遮断することは困難なので、「持ち込まない」「拡げない」「持ち出さない」ように感染予防に取り組みました。
7月	全職員	すぐに使える介護の 実践(演習)	移動、移乗が困難なご利用者の介護方法を、全職員で検討し、ご利用者のご意見を伺いつつ手順を決めて実施できました。
	知念	認知症介護基礎 研修の受講	認知症の種類や対応方法を理解することでそれぞれの認知症に対応することができました。認知症の方が不安や恐怖を感じる事が無いように笑顔で優しい言葉かけで関わる事ができました。
8月	全職員	食中毒について	通常の体調ではない職員は厨房への立ち入りを禁止、できるだけ休んでもらうようにしました。万が一の食中毒発生に対して原因追及できるように食品の1部を1週間保存しました。※感染予防対策を徹底することが大事
		熱中症予防	高齢者は暑さを感じないことが多いので、エアコンの温度調整や水分補給を促し対応しました。熱中症になった場合の応急処置(手順)が確認できました。
	新職員 大湾	新人研修	業務の基本姿勢及び介護内容、送迎時の注意点等を学んでから一人での業務に対応しています。新人研修修了後も担当指導者が引き続き心配事の相談に答える形で対応、不安なく介護にあたる事ができました。

令和5年度	受講者	研修内容	実績（研修後に実践していること）
9月	全職員	パーキンソン病の基本	パーキンソン病の症状を理解することで感情的にならず、ご利用者に合わせた介護方法を提供、食事時の姿勢に気を配り傾きのない姿勢で食事を摂って頂きました。
	全職員	パーキンソン病の介護	歩行する際の一步が踏み出せない症状を改善するために歩行前に軽くその場で20回足ふみ行い、歩行に合わせて「1・2・1・2…」とリズムを取って歩行介助しました。叱咤激励は封印し、ご利用者自身で行動するのを待つ姿勢（消極的な介護）で対応できました。
	新職員 喜友名	新人研修	業務の基本姿勢及び介護内容、送迎時の注意点等を学んでから一人での業務に対応、介護経験もあることから問題なく対応できました。
10月	全職員	ヒヤリ・ハット報告集計と分析	職員の業務ミスで起こるヒヤリ・ハット内容が多かったので、大きな事故に繋がることが無いように、目配り、気配りを意識しながら業務することができました。
	ケアマネ	主治医意見書研修	主治医意見書の見方を学びました。ご利用者の普段の体調状態と要介護度が合わないことがありケアプランを作成する際に、どのように意見書を活用したら良いのかわかりませんでした。受講後は意見書の内容から自立に向けた改善点を抽出できるようになりました。
11月	全職員	個人情報及びプライバシーの保護	サービスに関係ないご利用者情報は、職員間で共有せず必要な情報交換は、ご利用者の聞こえない場所で行なうことで信頼関係を失うことが無いようにプライバシーに配慮することができました。
	ケアマネ	身寄りのない高齢者への支援	読谷村ケアマネ情報交換会へ参加して成年後見人制度について学びました。年金がすぐになくなってしまふ事例や借金の支払い等の事例を通して具体的な取り組み手順など、必要時に活用できるように準備できました。
12月	全職員	ISO勉強会	品質目標や行事の実施もISOの要求事項に沿って、計画、実行、評価、改善していることを学びました。利用者のニーズや個別性の重視など、どの職員が行っても統一された質の高いサービスが提供できました。
	全職員	事業継続計画	災害管理規定を読み合わせ、食材や水の備蓄状況、ご利用者の連絡先、発電機の操作方法、Pトイレの中にビニールと紙おむつを敷いて排泄する手順などを学びました。
1月	全職員	感染症シミュレーション	机上訓練の実施 感染症発生時の事業継続計画に沿って、職員それぞれの役割を決めて実施、初期対応、感染拡大防止対策、備蓄品の確認をしました。

令和5年度	受講者	研修内容	実績（研修後に実践していること）
2月	全職員	身体拘束について	ご利用者と信頼関係が構築されると友人と話すような言葉使いになりがちですが、ご利用者を思いやる気持ちと丁寧な言葉使いを意識し「ちょっと待って・じっとして」などのスピーチロックは使うことなく実践できました。
	新職員 松田	新人研修	業務の基本姿勢及び介護内容、送迎時の注意点等を学びました。不足の部分は、何度も演習を行うことで、心配なく一人での介護に対応できるように実践中です。
	職員 松田	沖縄県認知症介護基礎研修	認知症の方へ寄り添う事と言葉遣いの大切さ、職員一人での支援よりチームで対応することが大切であることを学び実践することができました。
3月	新職員 比嘉	新人研修	業務の基本姿勢及び介護内容、送迎時の注意点等を学んでから一人で業務に対応、介護経験もあることから問題なく実施できています。（5月まで新人研修期間）
	全職員	ヒヤリ・ハット報告集計と分析	分析の結果、ご利用者がホールに集まる時間帯に危険が高まることがわかりました。ホールに職員が居ないことが無いように職員間で声掛けを徹底、職員による業務ミスに対しても他の職員が補うことができました。

8. 防災管理

実際に火災が発生したことを想定して、9月・3月に防災訓練（連絡・避難・消火・体調確認など）を実施することができました。非常時の対応が迅速に行えるよう今後も年2回の実施訓練を継続するとともに、自治会職員や近隣保育園職員をはじめとする地域との協力体制を整えていきます。

9. 行事

令和5年度	行事	参加数	実施内容
4月19日	こいのぼりフェスタ	利用者・職員 27名	天候不良で園児たちの参加がない中、ご利用者と一緒に掲揚式を行うことができました。325匹の鯉のぼりが泳ぐ姿を見て、地域の方が車を停めて写真を撮りに来られ、お孫さんと一緒に見学して楽しまれていました。
7月21日	夏祭り	利用者・職員 26名	コロナ感染予防のために、ご家族や地域の方をお招きすることはできませんでしたが、盆踊りやゲーム、焼肉、焼きそばなどの美味しい食事を楽しむことができました。
8月16日	社会見学	利用者・職員 26名	6月の実施予定をコロナ感染拡大予防のために延期して実施しました。目的地に着くまでの車中では、名所案内とレクリエーションを楽しみ、道の駅かでなでは、有名なチーズバーガーセットを頂きました。いつもと違う環境での食事は大変美味しく感じたと、殆どのご利用者が残すことがありませんでした。

令和5年度	行事	参加数	実施内容
9月22日	敬老会	利用者・家族 来賓・職員	3ヶ年ぶりに開催された敬老会、ご家族の方や地域の園児たち、来賓の方々等多くの方にご参加いただきました。余興ボランティアを入れずに、職員とご利用者で余興を披露、ご家族より「職員の一生懸命さが伝わってきました」や「余興はプロ並みでした」等嬉しいお言葉を頂戴できました。お化粧を施したご利用者の笑みと家族と一緒に楽しんでおられる姿を拝見することができ、素晴らしい敬老会となりました。
10月19日	運動会	利用者・職員 29名	赤白のユニホームを着て昔の運動会を思い出し、ご利用者、職員共に一生懸命競技しました。勝ち負けを競うときには、自分のチームを応援する声も大きく、大変盛り上がった楽しい運動会となりました。
10月29日	読谷まつり見学	9名	天気に恵まれた中、まつり会場を散策、久しぶりに会えた知人と会話を楽しまれていました。車いすに乗ったご利用者は「何十年ぶりに祭りに行くことができ嬉しい」と興奮気味に話し、祭りの雰囲気を楽しんでいました。
12月27日	クリスマス忘年会	利用者・職員 30名	クリスマス飾りをいっぱい施した会場で、合唱やビンゴゲームを楽しみ、ご利用者一人ひとりにクリスマスプレゼントを手渡し喜んで頂きました。昼食はマクドナルドのチーズバーガーセットと職員手作りのサラダスパゲティとクリームスープ。食事量が多いかと心配しましたが、殆どの方が完食でした。ご利用者代表による閉会のあいさつでは「遊びも食事も満足で、更にはプレゼントももらい、大満足です」と話されてきました。
1月17日	新年会	利用者・職員 27名	第一部：事業所内に制作されたふれあい神社でお参り。 第二部：かるた大会。ご利用者の競争心あふれる姿に恐怖を感じる程に盛り上がっていました。 第三部：山芋パーティー。12月に掘り起こした山芋を使って、コロッケやピザなどを作って美味しく頂きました。 「今年も良い年になりますように」とご利用者と一緒に祈願しました。
2月3日	節分豆まき	利用者・職員 27名	午後の活動時間に節分の由来などを説明、その後、鬼役の職員が登場して暴れまくり、ご利用者が「鬼は外・福は内」と豆を投げつけました。おやつのだんご豆を召し上がりながら、ご利用者の皆様と一緒に無病息災を願いました。
2月20日～ 29日	ふれあい作品展	利用者・家族 地域の方	見学にいらしたご家族から「家では寝てばかりですが、ここでは頑張っていますね。感動しました」など、喜びの声を多く聞くことができました。作品数や出来栄など、すべてに対して満足を得ることができ、大成功で終えた作品展でした。

令和5年度	行事	参加数	実施内容
3月5日	お花見 ドライブ	利用者・職員 28名	神秘的な美しさが漂うヒスイカズラの庭を見学、その後、道端の花を愛でながら、座喜味公園で昼食タイム。外で食べるお弁当は美味しくて、ご利用者の表情も素敵でした

10. 資格保持数 (単位：人)

令和6年3月31日現在

介護福祉士	介護支援専門員	正・准看護師	社会福祉主事	社会福祉士	認知症専門士	合計
8	1	1	1	0	1	12

11. 統計資料

(1) 利用・終了状況

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

(2) 地域別

令和6年3月31日現在

長浜	喜名	儀間	座喜味 横田	波平	高志保	大木	比謝	上地	古堅 渡具知	大湾	都屋 楚辺	伊良皆	合計
2	2	1	3	1	2	1	2	1	5	3	4	2	29

(3) 介護度別

令和6年3月31日現在

要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	平均
0	0	3	12	8	5	1	2.6

(4) 延人数・稼働率

① 通い (定員1日18名)

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
延人数	504	525	332	480	450	488	495	460	477	460	457	482	468
稼働率	93.3	94.0	61.4	86.0	80.6	90.3	88.7	85.1	85.4	82.4	90.6	86.3	85.3

② 泊まり (定員1日9名受け入れ可)

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
延人数	212	220	132	164	162	155	164	137	140	138	129	156	159.1
稼働率	78.5	78.8	48.8	58.7	58.0	57.4	58.7	50.7	50.1	49.4	51.1	55.9	58.0

③ 訪問

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
延人数	486	419	353	339	302	335	379	337	362	282	253	306	346

(5) 平均年齢

男性：90.4歳	女性：84.8歳	全体：86.3歳
----------	----------	----------

12. データ分析

令和 6 年 3 月実施 (満足度チェック)

アンケート実施件数 登録者 29 名中 28 名実施 入院中 1 名

(1) 連絡帳や電話などで、ご利用者の様子や健康状態についての報告に満足していますか？

1、満足 (27 名) 2、不満 (0 名) 3、わからない (1 名)

ご意見

満足
・日々のふれあいの里での活動内容が知れてよかったです。
・連絡帳も細かく書いてもらえているので様子が分かり安心です。参考になります。
・体調異変時は電話で知らせてくれるので安心です。

(2) 送迎または介助時、職員によるご利用者の対応について満足していますか？

1、満足 (27 名) 2、不満 (0 名) 3、わからない (1 名)

ご意見

満足
・職員の対応で本人の機嫌がとても変わりますので良い時は私もまねをして学びたいと思っています。
・天気によってお迎えが遅くなる時があり、少し気になりますね。
・家族との会話は少ないですが、職員とはよく話しています。
・すごく満足していますが、通所に行くのを拒む際は勝手口、もしくは部屋まで来てもらい説得してもらえると助かりますのでご協力お願いします。

わからない

・家族で送迎をしていますので、わかりません

(3) 介護で困った時などに職員に相談し、そのアドバイスに満足していますか？

1、満足 (27 名) 2、不満 (0 名) 3、わからない (1 名)

ご意見

満足
・困ることが多く過ぎて、困っているのが当たり前になっているかもしれません。ゆっくりと話を聞いてもらえる時間があると良いです。なかなか時間が作れないのですが。
・本人が着替えや下着を替えないのが家族の課題になっています。対応を教えてください。

わからない
・相談することがありませんでした。

(4) ふれあいの里の柔軟なサービスに満足していますか？

1、満足 (27名) 2、不満 (0名) 3、わからない (1名)

ご意見

満足
・通所サービスだけではなく、訪問や宿泊サービスを利用して生活し、とても助かっています。
・月2回公民館で行っているゆいまーへ送迎してもらいありがたいです。
・5類感染症が出た際は早めに知らせて頂けたら予防策を取りたいと思います。

わからない
・宿泊をお願いした時に定員オーバーで断られたことがあり、仕事の調整に困ることがありました。

(5) 日中の活動や行事の開催に満足していますか？

1、満足 (27名) 2、不満 (0名) 3、わからない (1名)

ご意見

満足
・本人の無理のない範囲でたくさん参加してほしいと思っています。
・敬老会や運動会など様々な行事があり、楽しく参加しているようです。

わからない
・行事に参加していることは知っていますが、本人は忘れてしまうのでわかりません。笑顔で参加している写真を見ると満足しているようすはうかがえますが。

(6) ふれあいの里での役割分担 (自立支援・生きがい作り) について満足していますか？

1、満足 (25名) 2、不満 (0名) 3、わからない (3名)

ご意見

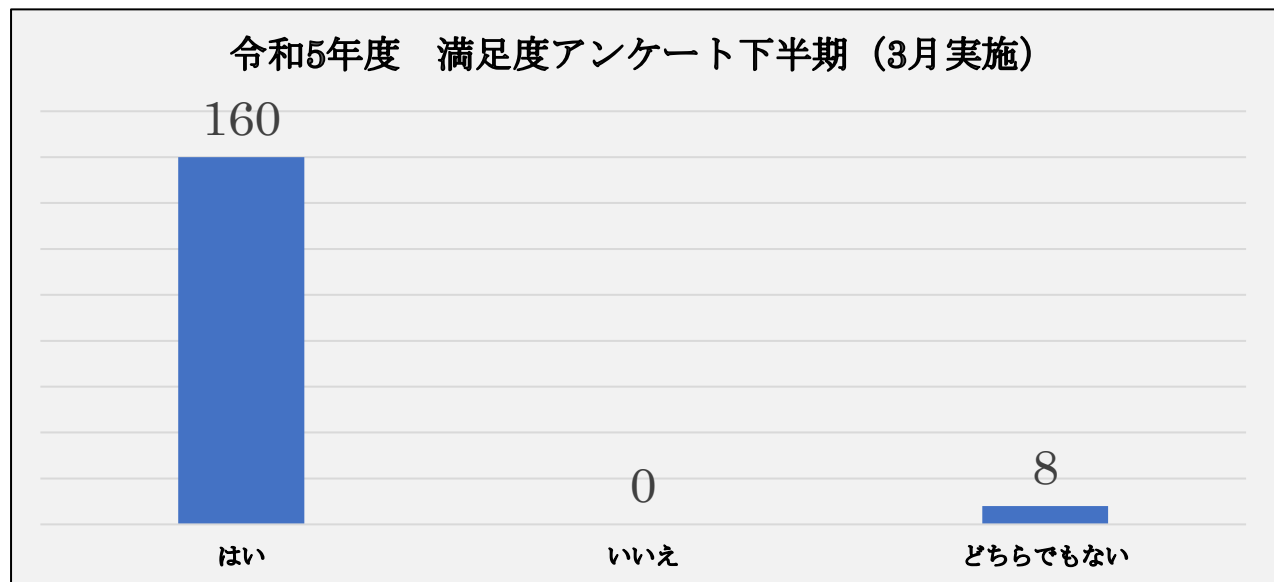
満足
・家では寝てばかりですが、食器拭きや掃き掃除をしていると聞いているので嬉しく思います。
・活動を通してやりがいを得られることに期待しています。
・活動には満足していますが、病気で身体が動かないことが多いので、できていません。
・ウェイトレスの経験が活かせて良かったです。

- ・仕事は好きだからとても楽しいです。
- ・「ガラス磨きしました」と自慢げに話しています。自分の役割があると嬉しいようです。

- わからない**
- ・仕事が少ないのもっと増やしてほしい。
 - ・誰でもできることはしたくない。他のことをしたい。
 - ・サービスを利用して1カ月も経っていないのでよくわかりません。

●皆様のご意見がサービスの向上につながる為、気づいたことや気になる点やアドバイスなどございましたら、自由にお書きください。

- ・言葉を理解できない母に何か伝えたい時には、短い言葉で伝えるようにしています。
- ・いつも 細やかな体調変化などの報告をしていただけて感謝しております
- ・日頃から 職員の方々の声かけが母の元気の源だと感じています！利用者の方々に日々の役割を支援、定期的開催される行事にも驚きと感謝の気持ちでいっぱいです！これからも利用者の方々に優しいサービスを宜しくお願いいたします！
- ・職員の皆様の支えで 母も元気で通えています。いつもありがとうございます。今後もよろしくお願い致します。
- ・職員の皆様方の献身的な仕事ぶりに私も支えられいつも感謝です。ありがとうございます。
- ・私はとても満足しております ご飯もとても美味しいです。ゲームも喜んでいきます これからもよろしく申し上げます。
- ・先日の 作品展 参加できず申し訳ありませんでした。後日写真を見せていただきました ありがとうございます。
- ・本人もふれあいの里のサービスに満足している様子です。迎える時間のお願いにも対応していただき感謝しております



顧客満足アンケートの分析結果

ご利用者又はご家族に満足度アンケートを実施、満足でもなく不満足でもない、どちらでもないと答えた方が3名（8件）居ましたが、内容を確認すると「サービスを利用して間がない為」「特に相談することがなかった為」「サービスには満足しているが、宿泊サービスが利用できない時があった」などの内容でした。「困ることが多すぎて困っていることが当たり前になっている」とのご意見を頂いたご家族に対しては、自宅でケア会議を開催、メールでの情報交換などで何に困っているかを確認しつつ、ご利用者の病気（パーキンソン病）とそれに伴う幻覚症状や行動などを理解してもらえるように説明を行いました。その他のご意見は、職員に対する感謝やお褒めの言葉が多く、品質目標である作業活動の実施や作品展の開催でご満足いただけたと考えております。これからも小規模多機能型居宅介護事業所として、ご家族ができない部分を柔軟なサービスで補い、日中活動の活性化で、ご利用者に楽しんでいただけるように支援していきたいと思っております。

■事故・ニアミス（気づき）…（3件）

①杖使用のご利用者ですが、杖を持たずに移動しようとしてホールで転倒してしまいました。

改善：職員の見守りができていませんでしたので、ホールを離れる時には厨房にいる職員へ声掛けして見守りをお願いすることを手順として対応できました。

②宿泊サービスを利用中に帰宅願望が出現し、職員が応援を呼ぶ電話をしている間に外に出て転倒してしまいました。

改善：ご利用者が外に出てしまうことを想定して、就寝するまでの時間帯は、電灯と携帯電話を玄関に準備しておくことを手順として対応できました。

③口腔ケア中のご利用者を置いて、他利用者の対応をしていると、うめく声が出たので駆け付けると横向きに倒れていました

改善：見守りの必要なご利用者を介助している時には、その場を離れず、他利用者の対応は他の職員へ声掛けして対応してもらうようにしました。

■是正処置…（2件）

①サービス満足度調査に「外での活動を増やしてほしい」とご意見がありました。

改善：花と野菜の世話係として屋外活動を楽しんでいただくことができました。

②サービス満足度調査に「訪問する職員はマスクをしているため、名前と顔が一致しません」とご意見がありました。

改善：訪問する際は、玄関で名前を名乗り、契約時にお渡しした職員の顔写真と確認できるように対応しました。

■不履行…（0件）

（3）事故ニアミス（気づき）、是正処置、不履行の分析結果

転倒事故が発生した原因の殆どが、ご利用者の見守りを怠った内容でした。見守りを強化するために職員間で声掛けし、皆で協力して対応することを手順として取り組みました。満足度調査のご意見欄に改善できる内容が含まれており、今回は2件改善することができました。不履行が起きなかったのは、送迎表を作成した後に、2人の職員で確認することを手順として実施できたからだと考えます。

■予防処置（ヒヤリ・ハット報告 32件）

①ご利用者のうがい用コップに他の利用者の歯ブラシが入っていました。

改善：歯ブラシをセットする際はしっかりと名前を確認し名前の消えかかっているものはテープで貼りなおすことで改善できました。

②ご利用者宅駐車場で斜面に歩行器をセットした際に動いて斜面を下ってしまった。

改善：斜面を下ってしまわないように歩行器のセット位置などを工夫することで改善できました。

③かなさん内科職員からご利用者の荷物（かばん）がないと連絡がありました。

改善：かなさん内科職員がご利用者を迎えに来る際は、一緒に荷物の確認を行うことで改善することができました。

④ご利用者が歩行している際に他のご利用者の杖（四点杖）にぶつかりそうになりました。

改善：歩行の妨げになる場所・通路に置かずに杖の置き場所を決めることで安全に移動することができました。

⑤ご利用者の排泄介助中に顔認証アラームが作動したため 玄関へ向かうと他の利用者が玄関の鍵を開けて外に出ていました。

改善：見守りが必要なご利用者は、目の届く場所に座っていただき、いつでも確認できるような状況にしました。

⑥眠る前の服用する薬が夕食後の薬入れケースに入っていました。

改善：セットされた薬は服用前に確認する手順となっているために発見できました。継続していきます。

⑦車椅子へ移動する際に膝折れがあり転倒する危険がありました。

改善：膝サポーターがきちんと装着されているか確認してから移乗することで膝折れがありませんでした。

⑧昼食後の薬が2日分薬ケースへセットされていました。

改善：日勤担当のダブルチェックで間違いを発見できました。継続して実施しています。

⑨ご利用者が靴をきちんと履かず転倒しそうになった。

改善：迎える職員は玄関内できちんと靴を履いているのを確認してから歩いてもらうことで転倒予防につながりました。

⑩昼食前の薬が服用されていないことに気づきました。

改善：ホール担当の職員で事前に薬ケースを準備することを周知し、薬ケースの準備が徹底できました。

⑪歩行器の前後を逆にして歩行するご利用者を見ました。

改善：職員が、本人が使いやすいように歩行器をセットすることで安全に指導することができました。

⑫朝の送迎が組まれていなかったため、迎える時間が遅くなった。ゆいまーる参加の日だと職員が勘違いしたことが原因でした。

改善：第2.4金曜日が、ゆいまーるであることを再度、周知することで不履行が起きませんでした。

⑬ホールカウンター下の洗濯物（汚れ物）入れカゴにごみ、ティッシュ箱が捨てられていました。

改善：洗濯物を取り出す際はごみが入っていないかを確認してから洗濯機に入れることができました。

⑭顔認証アラームが作動し玄関を確認すると外に出ているご利用者を発見しました。

改善：職員間の声掛けをしっかりと行いホールに職員が不在とならないように徹底しました。

⑮ご利用者が送迎車両（リフト）補助席へ乗車しようとした際、段差をきちんと上げれずによろけることがありました。

改善：送迎車両への乗車時は職員が足元や座席位置を確認し、ご本人へ注意を促すことで、安全確保ができました。

⑯送迎表（ホワイトボード）に通い利用予定のご利用者の氏名がないことがあった。

改善：申し送りをした後で送迎表を作成し、間違いが起こらないように徹底できました。

⑰口腔ケア後に一人で浴室に入り入浴しようとしたようで「洋服を持ってきて」とパンツのみ着用して浴室入り口に立っていました。

改善：難聴のため大事なことは紙に書いて（筆談）で伝えるように改善できました。

⑱一人掛けソファの前に尻もちをついているのを発見した。

改善：職員の確認できる位置へソファを移動しました。

⑲ご家族の方から昨日の昼食前の薬がカバンに入っていましたと報告がありました。

改善：服薬は本人任せではなく必ず目の前で服用確認することを徹底しました。

⑳ご利用者を迎えてふれあいの里で降りる際に早く下車しようと出口に近い利用者を押しているところを発見しました。

改善：乗車時に早めに下車ができる座席に座ってもらうようにすることで落ち着いて降りることができました。

㉑サッシのドアのカギを開けて外に出ようとしているご利用者を発見しました。

改善：野外活動が好きなご利用者なので気分転換のため屋外での散歩時間を作りました。

㉒食後の食器片付けの際に残飯入れの中にある魚の天ぷらを食べようとしている行為がありました。

改善：利用者が食器を片付ける際は、職員が見守りを行うことを手順とし改善できました。

㉓上着のポケットを確認すると便のついたパットが丸められた状態で出てきました

改善：トイレを使用する際は職員と一緒に付き添い、支援を行う。また 定期的にポケット内を確認することを取り決め、実施できました。

㉔上着のポケットを確認すると 唐揚げが入っていました（前日の夕食でした。）

改善：トイレ使用時以外でもポケットの中を確認することで改善できました。

㉕食事中に首を回したり、頭やこめかみの周りを押したりしている様子があり、体調不良（コロナ感染など）が気になりました。

改善：いつもと様子が違う時には家族に連絡し対処してもらうことを取り決めました。

㉖ふれあいの里のバスタオルが車椅子に敷かれたまま帰宅していました。

改善：タオルなど間違っ持ち帰らないように入浴担当や送迎担当で確認することを手順としました

㉗家族が持参した着替えの中にふれあいの里の入浴用タオルが入っていました。

改善：入浴用のタオルを持ってきていないご利用者なので、ご家族へ本人用の入浴タオルの準備を依頼しました。

㉘ハンドソープ を歯ブラシにつけているところを発見しました。

改善：歯磨きの際は職員が見守り実施できました。

㉙厨房でタオルを使用する際に雑巾と書かれたタオルがありました。

改善：選択後に所定の場所へ置く際は、しっかり場所名を確認することで問題は起こりませんでした。

㉚朝の迎えの利用者の迎えの時間に遅れてしまい家族対応で来所することがありました。

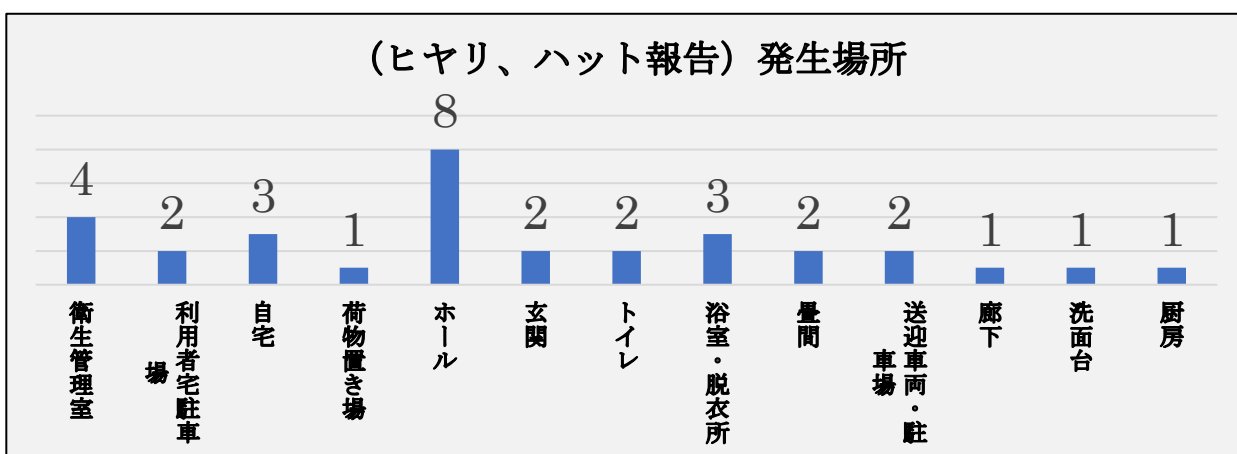
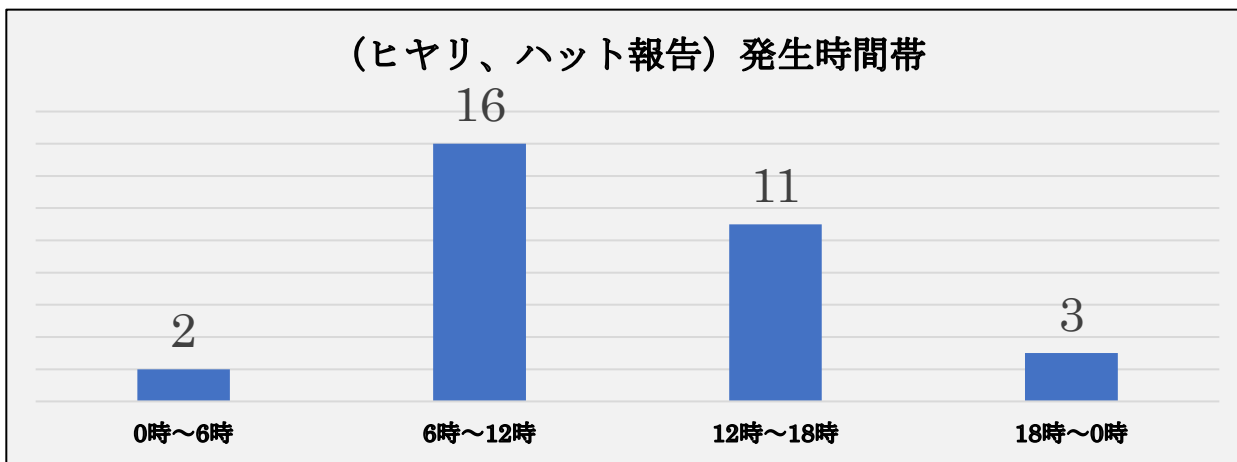
改善：朝の申し送りの時間が延びることが無いように迎えの出発時間を決めて対応しました。

③1ご利用者がベッド横に座り込んでいるのを発見しました。

改善：ご自分でトイレに行きたかったとのこと。ご利用者へ今後はトイレなど行きたい場合は鈴を鳴らし職員を呼んでもらうことを改めて説明、納得し実施できました。

③2昼食前の薬の飲み忘れに気づきました

改善：食前・食後の薬をカウンターに準備する担当職員を決めた事で忘れることがありませんでした。



(4) 予防処置分析結果

下半期のヒヤリ・ハット報告 32 件を分析した結果、発生場所で一番多かったのは、食堂ホール、発生時間帯は、朝の 6 時～12 時と例年同様の結果となりました。食堂ホールにご利用者が集まることで、福祉用具につまずいてしまう事例や食事前後の薬の準備についての内容が多くありました。令和 5 年度は新職員が 4 名入職したことで、業務手順が浸透してなかったのではないかと推測、改めて、業務内容をどこまで理解しているかを確認し指導実践中です。これからの事故が起きるかもしれないことを意識して、職員の見守りを強化し事故予防とサービスの質の向上に繋げていきたいと思ひます。