

## 1. 品質目標

令和3年度は、各職種よりサービス提供改善案を提案し、抽出した改善策を取り組むことで、より良いサービス提供に努めるを目標に掲げ取り組んできました。各職種より85件の改善案を抽出、25件の改善策に取り組むことができた。これまで改善項目を掲げ実施するも、途中で終了していたり、改善されているかの評価ができていなかったりと中途半端になる事も多かったが、サービス提供改善案を提案した職員が中心となり職員へ周知、3か月後の実施状況を確認する事で、更なる改善や継続的实施に繋げる事ができています。職員間のコミュニケーションや事業所内の環境整備など、情報の共有ができたことで、より良いサービス提供に繋がっていると感じます。定期的にサービス提供改善案を提案し、抽出した改善策を取り組むことで、より良いサービス提供に努める事で、新規利用者の獲得に繋がり、デイ利用者の参加率向上に努めていきます

令和4年度は、健康観察や消毒の徹底はもちろんのこと、送迎時の同乗者固定やテーブル着席人数及び座席固定など、スペースを有効に活用した新型コロナウイルス感染予防を継続しながら、感染予防の為、利用控え、1事業所固定利用などによる稼働率の低下を改善する為、毎月1人でも新規利用者を獲得する事や利用日を増やす調整を行い、稼働率を高めることにより、経営の安定に繋がり、充実した福祉サービスの提供ができるようにしていきます。また、職員個々の力量向上をはかるため、計画的なWEB研修を受講してもらうことで、より良い業務改善につなげ実践していきます。

## 2. 実施項目

令和3年度	目標達成 実施項目	実績
4月		<p>※不要と思われる場所にもゴミ箱が設置されている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ゴミ箱を洗う際、数が多く無駄な時間(手間)がかかっている</li> </ul> <p>※レク活動時、自席に座って参加しないご利用者がみられる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・レク活動には脳機能、身体機能の活性化やコミュニケーションの促進、日常生活の維持向上といった効果がありますが、不参加のご利用者にはその大事な機会が失われています。参加を促すことで、ご利用者の生活の質の向上に繋がり、顧客満足に繋がると思います</li> </ul> <p>※各職種より計11件のサービス提供改善内容を提案 上記2件のサービス提供改善内容を抽出</p>
5月	・各職種よりサービス提供改善内容を提案	<p>※排泄誘導及び確認</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・排泄確認の無いご利用者の誘導を職員同士で分かりやすいようにしたい</li> <li>・排泄確認をすることで、ご利用者個々に合わせたトイレへの声掛け誘導が行える</li> </ul> <p>※職員のコミュニケーション</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・一日の気分が挨拶によって大きく左右される</li> <li>・朝の挨拶、帰宅時の挨拶が十分に出来ていない</li> </ul> <p>※ご利用者の歩行中の見守りの明確化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ご利用者によっては見守りが必要なのかはっきりしていない</li> <li>・職員によっては見守り(一部介助)等ばらつきがある</li> </ul> <p>※各職種より計11件のサービス提供改善内容を提案 上記3件のサービス提供改善内容を抽出</p>

令和3 年度	目標達成 実施項目	実績
6月	<ul style="list-style-type: none"> <li>各職種よりサービス提供改善内容を提案</li> </ul>	<p>※現状の事務時間内で各自与えられた業務(書類等の作成)を終える事ができない(現在 15:30~17:30)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>事務時間を増やすことで業務内に終える事ができる(業務改善後 10:00~17:30)</li> </ul> <p>※入浴時間の見直し(職員の入浴実施対応時間の見直し)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>入浴介助の効率的な時間配分の設定により、入浴利用者の介助がスムーズに行え、ご利用者が午後からの活動に参加できるようにする</li> </ul> <p>※入浴後の皮膚や傷の処置があるご利用者の明確化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>毎回違うご利用者を担当する為、一人一人の疾患の把握が難しい。明確化することにより、着脱時等にご利用者を待たすことなく、また、看護職員への声掛け等が少なくなることで負担軽減に繋げる</li> </ul> <p>※各職種より計 11 件のサービス提供改善内容を提案 上記 3 件のサービス提供改善内容を抽出</p>
7月	<ul style="list-style-type: none"> <li>6月に抽出したサービス提供改善内容を実施</li> <li>4月の改善状況確認</li> </ul>	<p>※おやつ時のヤクルト提供を 10:30 頃から提供する</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>水分摂取の少ない方等ヤクルトなら好んで頂く可能性があるから</li> </ul> <p>※昼食でセットメニューやアチビーなどの提供利用者を各職員に把握して頂く事で、食事の出し間違いや配膳をスムーズに行うことができる</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>食事提供の間違いや対応不足が増加傾向にある</li> <li>食事形態の変更者が増加してきており各職員も把握が不十分である</li> </ul> <p>※各職種より計 10 件のサービス提供改善内容を提案 上記 2 件のサービス提供改善内容を抽出</p>
8月	<ul style="list-style-type: none"> <li>7月に抽出したサービス提供改善内容を実施</li> <li>5月の改善状況確認</li> </ul>	<p>※CD 棚の整理整頓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>使用したい CD がなかなか見つからず探すのに時間がかかる</li> </ul> <p>※朝の申し送りについて</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>現在、朝の申し送りを 10:00~10:10 頃各職種が集まり実施しているが、ホール担当職員も申し送りに参加する為、メドマーやマッサージなどを待たせている状態で活動を遅らせてしまう。</li> <li>申し送りに参加する人数を最小限にする</li> </ul> <p>※各職種より計 9 件のサービス提供改善内容を提案 上記 2 件のサービス提供改善内容を抽出</p>
9月	<ul style="list-style-type: none"> <li>8月に抽出したサービス提供改善内容を実施</li> <li>6月の改善状況確認</li> </ul>	<p>コロナウイルス感染者発症者に伴うデイサービス休業の為デイミーティング中止 ※職員への感染予防の徹底について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>発熱及び感染者発症に伴う、ご家族への情報提供の統一</li> <li>送迎時の検温及び手指消毒</li> <li>送迎時の換気及び使用後のアルコール消毒等の徹底</li> </ul> <p>今月は、コロナウイルスへの感染者発症に伴い、感染予防及び拡大防止の対応を全職員で統一することとしました</p> <p>6月の改善状況確認ができていない為 10月のミーティングにて確認予定</p>

令和3 年度	目標達成 実施項目	実績
10月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・9月に抽出したサービス提供改善実施内容を抽出</li> <li>・6月、7月の改善状況確認</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>※昼食後の口腔ケア確認 <ul style="list-style-type: none"> <li>・口腔ケア等の確認が必要なご利用者をチェックする事ができていない。</li> </ul> </li> <li>※冷蔵庫の管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>・冷蔵庫の管理を毎日実施しているが、毎日チェックする必要があるのか</li> </ul> </li> <li>※シルバーカー・四点歩行器の置き場 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ご利用者が減少したことで、テーブル周りにシルバーカーやピックアップウォーカーを置くようになり転倒リスクが増加している</li> <li>・本人より遠くに置くと取りに行くまでに何かあっても困る</li> </ul> </li> </ul> <p>※各職種より計7件のサービス提供改善内容を提案 上記3件のサービス提供改善内容を抽出</p>
11月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・10月に抽出したサービス提供改善内容を実施</li> <li>・8月の改善状況確認</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>※ご利用者に合わせたトロミの量が曖昧で飲水できていない <ul style="list-style-type: none"> <li>・トロミが強すぎて飲めない、逆にトロミが弱くムせてしまう</li> <li>・適正な分量をスタッフ全体が把握できていない</li> </ul> </li> <li>※トイレ内で転倒しないよう気を付ける <ul style="list-style-type: none"> <li>・介助の必要なご利用者が1人で出てくる</li> <li>・誘導してくるが職員がいなくなり転倒の危険性を感じる</li> </ul> </li> <li>※メドマー ホットパック マッサージ使用の時間の変更 <ul style="list-style-type: none"> <li>・午前中出来なかつたご利用者の為に時間を延長する</li> <li>・昼食後休養にて使用する為、メドマーが使用できないとの声がある</li> </ul> </li> </ul> <p>各職種より計11件のサービス提供改善内容を提案 上記3件のサービス提供改善内容を抽出</p>
12月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・11月に抽出したサービス提供改善内容を実施</li> <li>・9月の改善状況確認</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>※スリング後の血圧測定時、手が空いている職員にてご利用者の介助・見守りにつく事で、転倒予防に繋がり、またスリング運動の進行・記録がスムーズになる <ul style="list-style-type: none"> <li>・スリング実施後、担当職員一人だけでは、血圧測定やご利用者の誘導などの対応が不十分となりやすく、見守り・介助が必要なご利用者がご自身だけで移動、記録(バイタル)の漏れが出やすいと思った</li> </ul> </li> <li>※ご利用者の読む本が少ない <ul style="list-style-type: none"> <li>・自席に座っているご利用者に料理本や週刊誌などを進めると、興味をしめし読まれているご利用者が多い</li> </ul> </li> <li>※16:00 余暇活動の見直し <ul style="list-style-type: none"> <li>・作業効率をあげ、マンネリ化を無くす為、運動レクに統一する</li> </ul> </li> </ul> <p>各職種より計7件のサービス提供改善内容を提案 上記3件のサービス提供改善内容を抽出</p>

令和3 年度	目標達成 実施項目	実績
1月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・12月に抽出したサービス提供改善内容を実施</li> <li>・10月の改善状況確認</li> </ul>	<p>※ベッド休養時に使用するタオルの持参</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・感染予防に伴いベッドへ休養される利用者さんに、枕部分と布団(顔)部分にタオルを敷き感染予防を行う。毎回決まったご利用者の方が休養することから、余分に用意して頂く。現在デイのタオルを使用中</li> </ul> <p>※介護職員が日常動作訓練を安全に行うことができる</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・作業療法士が不在の時は訓練の実施ができていない</li> <li>・意欲的なご利用者への対応が出来ない</li> <li>・半身まひのご利用者の対応に不安があり、実施していいのかわからない</li> </ul> <p>※ホール内トイレ呼びブザー時に職員がいるのかわからない時があり慌てることもある</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員がついているのか、対応しているのかわからず、他利用者の対応を後回しにし、トイレへ駆けつけることがある</li> </ul> <p>※朝のバイタル測定を看護職員以外に担当を設置するべきか</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・曜日・シフトによりバラツキはみられるが、時間が押している事もある。また、当日に誰が実施するのか不透明であることから、担当を置き明確化してもいいのではないか</li> </ul> <p>※各職種より計9件のサービス提供改善内容を提案</p> <p>上記4件のサービス提供改善内容を抽出</p>
2月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・1月に抽出したサービス提供改善内容を実施</li> <li>・11月の改善状況確認</li> </ul>	<p>※スリング運動の効率化 参加人数(メンバー)の明確化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1回目のスリング運動は人数が多く実施できていない方がいる</li> <li>・2回目は参加人数が少ない(10名満たない事が多い)</li> <li>・朝の体操終了後に一斉にスリング運動に向かうため、転倒予防を含め、1回目・2回目とバラツキがなく参加利用ができるようにしたい</li> </ul> <p>※マッサージチェアのスイッチを利用者本人が押し、職員が確認できていない状況が多く見受けられる</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1人の利用者が複数回利用することがみられる</li> <li>・前腕や下腿のクッション、または体幹の位置が十分にセットされていないが実施されている</li> </ul> <p>※車両の区別</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・以前も改善案としてあげられていましたが、現在のシールでは近くに寄らないと区別がつかない為、現在でも、車両の間違ひがあることから、再度、改善していきたい</li> </ul> <p>※各職種より計8件のサービス提供改善内容を提案</p> <p>上記3件のサービス提供改善内容を抽出</p>

令和3年度	目標達成 実施項目	実績
3月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2月に抽出したサービス提供改善内容を実施</li> <li>・12月の改善状況確認</li> </ul>	<p>※荷物(私物)置き場を明確化にする</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・荷物(私物)置き場にカバンを置いているが、誰の荷物か分からない場合がある。</li> </ul> <p>※ホール内に職員がいない状態になることが多くなっている印象を受けた。その為、ご利用者のエスケープや転倒などのリスクが増大しやすいと思う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・朝の送迎で早目に到着した際、ホール内に職員がおらず、ご利用者だけになっている事が度々あった。また、食事時間についても、短時間ではあるがホール内に職員がいない場面も見られた。</li> </ul> <p>※各職種より計8件のサービス提供改善内容を提案 上記2件のサービス提供改善内容を抽出</p>

### 3. 通所介護サービス計画

#### (1) 通所介護計画書

通所介護計画書の作成（ケアプランの策定）

作成担当者を相談員とし、居宅サービス計画書、ご利用者の状況把握及び課題分析（アセスメント）に基づき、援助の方向性や目標を明確にし、当該目標を達成する為の具体的なサービス内容等を記載した通所介護計画書を作成しました。ご利用者又はご家族に対し説明、文書により同意を得て交付し、サービス提供に関する経過は、「ケア記録」に記載、6ヶ月から1年の期間を経て見直し、必要に応じ適時、プラン作成ができました。

#### (2) 介護サービス提供計画

送迎にあたっては、ご利用者、ご家族へ笑顔で挨拶し、送迎マニュアルに沿って安全・無事故運転に徹し、運転手・介助員が連携を密にし、ご利用者の乗降、車内での様子に適時・適切な対応ができました。

#### (3) 個別機能訓練実施計画書

令和3年度もご利用者個々に合わせた個別機能訓練計画書の作成が出来たことから、個別機能訓練加算（Ⅰ）の算定が出来ています。今後も訓練内容を相談員、訓練員（作業療法士）、看護職員、担当介護職員とご利用者の身体状況を確認し訓練員を中心に実施します。

#### (4) 健康管理

ご利用者の健康状態の把握の為、来所時のバイタルチェック（利用時毎）、体重測定（月1回）を実施、サービス提供中に異常を確認した場合は、速やかにご家族、医療機関へ連絡し処置を敏速にできた事で、在宅での生活が継続してできるよう助言しました。

また、ご利用者へは、来所時の手洗いの実施、帰宅後自宅での手洗いうがい、及び部屋(自宅)の換気を行うよう声かけを促し、意識付けしてきましたが、事業所内にてコロナウイルス感染者が確認され、感染拡大を予防するため令和3年8月31日(火)から9月12日(日)までの2週間、デイサービスを休業するなど利用状況への影響も見られております。

今後も、全職員対象に、感染予防に対する勉強会の開催、感染症が発症する前より職員、ご利用者及びご家族への注意喚起を行うほか、予防を徹底してきます。

#### (5)入浴サービス

入浴介助は、安全に入浴していただくことを第一に当日の健康状態を把握、言葉がけ等によりくつろいだ気分で入浴できる雰囲気づくり、ご利用者のプライバシーの考慮、残存機能を活かした介助、手すり設置等で、安心して入浴できる環境を整えることができました。

#### (6)食事サービス

管理栄養士による栄養バランスを考慮し、旬の素材を使った季節感のあるメニューを温かいもの、冷たいものを適温で頂けるバイキング形式にて提供、ご利用者の健康状態に合わせた食事形態や食事量（カロリー）等、栄養課の協力の基、楽しく落ち着いた雰囲気の中で食事ができる環境を作り、昼食の提供ができました。

#### (7)活動プログラム

日常動作訓練（平行棒・階段昇降・プーリー）

- ・作業療法士を中心にご利用者個々の残存機能を把握し、身体機能に合わせ、その機能の維持・向上を図り、日常生活の自立が可能な限り維持できるよう支援できました。

ビデオ鑑賞

- ・昼食後の空いた時間を活用し、沖縄芝居や民謡ショー等を上映し見ていただくことができました。

野外活動(散歩)

- ・天気の良い日にはご利用者へ声かけし、歩行訓練も兼ね、皆さんで施設周辺の散歩、心身ともにリフレッシュすることができました。

運動レク

- ・午後の活動を全体レクとし、毎月の活動計画を立て、体操（ストレッチ）、踊り、運動的なゲーム、レクリエーションを実施することができました。

音楽レク

- ・入浴の待ち時間、全体レクに取り入れる事で楽しむことができました。

作業療法(手工芸、塗り絵、貼り絵等)

- ・ご利用者個々の趣味、特技を生かし作業訓練の一環とし、合同敬老会への作品作り、壁画等の作成、展示ができました。

### 4. 介護予防通所介護サービス計画

#### (1)予防計画書

作成担当者を相談員とし、介護支援専門員の作成した介護予防サービス支援計画書、ご利用者の状況把握及び課題分析（アセスメント）に基づき、援助の方向性や目標を明確にし、当該目標を達成する為の具体的なサービス内容等に沿って通所予防計画書の作成ができました。サービス内容は、ご利用者又はご家族に対し説明、文書により同意を得て交付し計画書に沿ったサービス提供に関する経過は「ケア記録」に記載し6ヶ月から1年の期間を経て見直し、必要に応じ適時プラン作成ができました。

#### (2)運動機能向上計画

作成担当者を相談員とし、通所予防計画書に沿った運動機能向上計画書を作成。運動機能向上計画書を作成するうえで身体機能評価結果を基に目標を明確にし、当該目標を達成する為の具体的な機能訓練内容等を記載し、計画書の内容をご利用者又はご家族に説明、文書により同意を得て交付。サービス提供に関する経過は、実行表に記載しそれをもとに運動機能向上計画書3ヶ月の期間を経て身体評価を実施、見直し、必要に応じ適時プラン作成の実施ができました。

### (3) 身体機能評価

バランス、歩行能力等、高齢者の生活機能に関連のある主な6項目（握力、開眼片足立ちファンクショナルリーチ、体前屈、タイムアップ&ゴー、10m歩行）について、トレーニングの初回と最終（3ヶ月後）に測定することで、身体機能の改善状況を把握。体力測定は参加者がトレーニングの効果を数値で実感する手段として有効であり、初回と最終（3ヶ月後）に測定し比較することでトレーニングの継続意欲を維持することができました。

### (4) 運動機能向上訓練（スリング）

介護予防通所介護事業の中で要支援1・2のご利用者を中心に訓練を実施しました。ご利用者への負担を考慮し、担当職員・看護職員で、訓練項目・回数を調整し、ご利用者個々に合わせた訓練を継続的に実施できました。

## 5. 行事

令和3年度	行事	参加数	実績
5月	料理サークル (おやつ作り)	ご利用者63名	日時：令和3年5月26日(水)～27日(木) 場所：デイサービスセンター ホール 今回のおやつ作りでは、ピザトーストの材料作りから始まり、家では野菜を切った事のない男性利用者が慣れない包丁さばきで野菜をきり、昔、現役主婦の女性利用者がここぞとばかりに腕を鳴らしてフライパンで具材を炒める姿がうかがえ、また、バナナスムージーでは、各々バナナをビニールに入れ握りつぶす作業を取り入れたことで、何ができるか不安な表情もありましたが出来上がった冷たいスムージーを美味しそうに飲み干す姿が伺えました。自分たちで作るおやつ、他利用者さんとのコミュニケーションも図れ、「今回の料理過程がわかりやすかった」「早速、家でも作ろうかな」との声も聞かれ、自立支援に繋がったと思われる。普段はあまり積極的ではないご利用者も意欲的に参加されている方も多く、笑顔も見られ良かったと感じました。
7月	料理サークル 昼食作り (BBQ)	ご利用者名	日時：令和3年7月12日(月)～13日(火) 場所：デイサービスセンター ホール 久しぶりの行事(昼食作り)を2日間にわたり開催 日頃目にしない光景として、おにぎりを握る場面では、若い頃から食事作りに携わる事が無かった男性利用者が、女性利用者より「これは大きすぎるよ。もっと小さく握って」と指導される中で、ドギマギしながら握る姿や、握ったおにぎりをつまみ食いしてしまう男性利用者に笑いが起きる場面あり、サラダづくりのテーブルでは「私は砂糖を入れて作っていたよ」「私たちはリンゴを入れていた」「塩コショウしないの？」等各家庭の味付けや食材を教え合う光景もあり、各テーブルにて工程をこなしつつ(材料をきる、混ぜる、スープを作るなど)ご利用者、職員全員で昼食作り(BBQ)を他者との交流及び自立支援に向けた支援ができたと思われま

令和3年度	行事	参加数	実績
9月	合同敬老会	ご利用者名	<p>日時：令和3年9月24日(金)～25日(土)  場所：デイサービスセンター ホール</p> <p>今年度は8月のコロナウイルス感染症の発症によりご利用者の安全・安心の確保を最優先とし「合同敬老会」を中止することとしました。盛大なお祝いを開催することはできませんでしたが、レクリエーション活動の時間を活用し、該当者紹介や記念品贈呈、職員による琉舞を披露できたことで、「久しぶりに興奮した」「職員の琉舞が上等、サイコー」「今年は敬老会が無いと聞いていたので残念だったが、琉舞も見れて久しぶりに感動した」等の喜びの声が聞かれ、1時間と短い時間ではありましたが、楽しく交流が図れ、長寿を祝福する事ができました。</p>
11月	料理サークル (おやつ作り)	ご利用者 62名	<p>日時：令和3年11月1日(月)～2日(火)  場所：デイサービスセンター ホール</p> <p>沖縄の昔ながらの定番おやつ、ヒラヤーチーを作りたい…とのアンケート結果よりメニューにしました。やはり、皆さんそれぞれに、こだわりがあるようで色々意見はありましたがシンプルで、ニラ入りヒラヤーチーに決めました。甘くて冷たいフルーチェも簡単に出来るのでメニューにしました。</p> <p>1日目はレシピ通りに作ったところ、生地が硬くなってしまい硬めのヒラヤーチーになってしまったグループもありましたが、担当職員が臨機応変に対応していました。なるべく材料を混ぜたり、カップにフルーチェを入れたり、プレートでご自分の分を焼いて頂いて調理に参加して頂きました。グループごとにあれこれ意見を出し合いながら、男性利用者は何かと戸惑いながらも一生懸命作業をする様子が見られました。2日目は職員も慣れてきて、失敗なくさらに美味しく利用者の方々との協力しながら楽しく調理している様子が見られました。自分で焼いているからとてもおいしい…と喜ばれており、他利用者との交流、自立支援に繋がっていったと思います。普段はあまり食事を頂かない利用者さんも、ペロッと召し上がっていたのが嬉しかったです。またおやつ作りをしたい!とのご要望があり、今回の反省を今後に繋げていきます。</p>
12月	クリスマス ・忘年会	ご利用者 68名	<p>日時：令和3年12月28日(火)～29日(水)  場所：デイサービスセンター ホール</p> <p>2日間とも大きな時間の遅れも無く会を開催する事ができました。職員余興では多くのご利用者の笑顔がみられ、大きな笑い声も聞かれました。わくわく学童の余興、ご利用者にも参加して頂いたカラオケ、カチャーシーでも楽しんでもらいました。「サイコー」「全部面白かった」等の感想も聞かれ、ご利用者に楽しい時間を過ごして頂き、職員も共に過ごし、他利用者及び職員、わくわく学童の児童、先生方との交流を図る事ができ、よい一年の締めくくりとなりました。</p>



令和3年度	行事	参加数	実績
1月	初詣	ご利用者名	日時：令和4年1月28日(金)～29日(土) 場所：デイサービスセンター ホール 新型コロナウイルス感染者増に伴い当初予定していた初詣が中止となった事から、急遽デイホール内で何かできないか考えました。これまでの初詣の写真を編集した映像や担当職員にて中城の城徳寺へ足を運び参拝する姿を撮影、映像見ながらご利用者と共に参拝、また、準備したおみくじを引いて頂く事で初詣の雰囲気味わって頂けたと思います。映像での初詣を終えた後は、ビンゴ大会を開催、ご利用者に参加して頂き、時折冗談を交えながら会を進行、ご利用者から「リーチ」「ビンゴ」の掛け声もあがり、景品を選ぶ時や、受け取る瞬間には満面の笑みも見られ、外出機会が減る中、少しでも初詣に行けた雰囲気を味わって頂きたいとの思いから映像を見てもらうとの発想になりましたが、これまでの初詣の写真を映像にまとめたことで「懐かしい写真だね」「あの頃は若かったね」との声や、ビンゴ大会では「楽しかった」「またやってほしい」等の声が聞かれ、2日目には桜の映像も流したところ、「綺麗だね」「また皆と見に行きたいね」との声も聞かれました。急遽変更した内容でしたが、ご利用者に満足して頂ける行事開催となり、ご利用者、職員との交流を図ることもできました。
2月	生年祝い	ご利用者 67名	日時：令和4年2月25日(金)～26日(土) 場所：デイサービスセンター ホール 今年もコロナの影響によりご利用者、職員のみでの開催となりました。今年の寅年は6名の該当者(97歳3名、85歳2名、73歳1名計)がおり、内4名のご利用者に参加頂く事ができました。今回は職員のみでプログラムを構成し実施することになりましたが、会に参加されたご利用者からは「毎年参加しているが、今年は特に良かった」「笑いもあり見ごたえもあってとても良かった」等のお褒めの言葉を多く頂くと共に岐東者の皆さんを参加者全員で祝福でき、皆さんと楽しく交流を図る事ができました。

## 6. 実習生、ボランティア受入

(1)実績 (単位：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	合計
実習生	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ボランティア	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

## 7. 研修

(1)実績

令和3年度、九州老人福祉施設職員研究Web大会(長崎)

開催方法：オンラインによる動画配信 開催期間：2021年9月1日(水)～9月30日(木)

テーマ：「社会福祉法人・施設の更なる取り組み」

沖縄県代表として参加しております

## 8. 資格

令和4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	合計
12	1	2	2	0	16

## 9. 統計資料

令和4年3月31日現在

(1) 年齢別構成 (単位: 人)

平均年齢(単位: 歳)

性別	～69歳	70～79歳	80～89歳	90歳～	合計	性別	平均
男性	2	4	7	5	18	男性	79.44
女性	0	4	32	16	52	女性	87.17
合計	2	8	39	21	70	合計	85.19

(2) 介護度別構成(単位:人)

平均介護度

性別	事業 対象者	介護度								合計	性別	平均
		支援 1	支援 2	介護 1	介護 2	介護 3	介護 4	介護 5				
男性	0	0	1	6	6	3	1	1	18	男性	2.08	
女性	0	1	11	13	9	10	4	3	51	女性	2.03	
合計	0	1	12	19	15	13	5	4	69	合計	2.03	

※女性 ご利用者1名入院に伴い介護保険認定なしの為 51名にて計上

(3) 新規・終了(単位: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	合計
新規	2	1	3	2	2	0	6	2	0	0	1	0	19
終了	2	1	0	1	0	2	4	3	1	1	3	2	20

(4) 延人数・稼働率

①介護

	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
延人数	783	800	757	776	663	415	733	694	688	569	582	671	8,131
稼働率(%)	60.2	61.5	58.2	57.4	51.0	51.8	56.3	53.3	55.0	47.4	48.5	49.7	54.3

②介護予防

	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
延人数	57	60	64	63	61	46	87	95	98	84	82	96	893
稼働率(%)	4.3	4.6	4.9	4.6	4.6	5.7	6.6	7.3	7.8	7.0	6.8	7.1	5.9

## 10. データ分析

### (1)顧客満足アンケート 令和3年9月実施

#### ①集計結果（単位：人）

利用者登録数 71人 アンケート依頼数 61人 アンケート回収 43人 回収率 70%

		満足	どちらでもない	不満	未回答	満足度
1	送迎時、職員の対応はどうか？（挨拶・態度・笑顔）	40	0	0	3	93.0%
2	今の送迎時間はどうか？	40	1	0	2	93.0%
3	職員よりご家族へ連絡事項等きちんとできていますか？	37	4	0	2	86.0%
4	入浴時の職員の対応はどうか？	21	3	0	19	48.8%
5	各活動は楽しいですか？	34	4	0	5	79.0%
6	食事の味や量はどうか？	33	5	0	5	76.7%
7	年間の行事はどうでしょうか？	33	6	0	4	76.7%
8	デイサービスを利用して身体的に変化はありましたか？	33	7	0	3	79.0%
9	緊急時の対応はできていますか？	38	3	0	2	88.3%
10	自宅でデイサービスの事を話されますか？	25		6	12	81.3%

#### ②分析結果

##### 1. 送迎時、職員の対応はどうか？（挨拶・態度・笑顔）

- ・とてもいいです
- ・職員の明るく元気な笑顔、そして声のトーンで、父を含めて、家族はパワーをいただき感謝しています。
- ・送迎時のスタッフの方にいつも笑顔でおうちの方まで送迎してもらっているようで助かっています
- ・皆さんのさわやかな笑顔にいつも元気をもらっています
- ・とても元気があり助かります
- ・必ず名前を呼んでくれて笑顔であいさつ、いつもいい感じです
- ・デイサービス職員皆様、明るく挨拶の声も大きくて大変良いです
- ・職員の方々皆笑顔で気持ちいいです。特に上地さんの声で私達夫婦、母共に元気をいただいています。ありがとうございます

##### 2. 今の送迎時間はどうか？

- ・週1回の利用ですが、毎日楽しみに送迎を待っています
- ・本人もちょうどよい時間だと言っています
- ・ちょうど良い
- ・8:30~9:00間にむかえに来てくれます
- ・9時前後に迎えて貰っていますが、15分くらい遅れる時には連絡があり細やかに対応してもらっています

##### 3. 職員よりご家族へ連絡事項等きちんとできていますか？

- ・連絡帳にて不明な点を確認すると、きちんと回答してくれます
- ・本人からは家族に連絡があるのできちんとできていると思います
- ・はい
- ・できていると思います

- ・職員はしっかり連絡しているのですが、家族の方でちぐはぐになっている場合がありますご迷惑をおかけしたのではと思っています

#### 4. 入浴時の職員の対応はどうですか？

- ・大急ぎではあるが、職員が声を掛け合いながら接してくれるので嬉しいとの事
- ・入浴は利用していない為不明です
- ・入浴はおうちの方でやっているのではありません
- ・入浴はなし
- ・妻がアンケート対応なので夫に確認できず
- ・たぶん良いと思います
- ・たぶん、とこずねなど入浴時に職員の方が気付いてくれたと思いますので、満足です
- ・本人より話がなくて状況はわかりません

#### 5. 各活動は楽しいですか？

- ・本人の帰宅後の表情で、満足されている事が確認できます
- ・いつもいろいろな活動ができて楽しいと言っています
- ・毎日ちがう事をしているので楽しいと言っています
- ・妻がアンケート対応なので夫に確認できず
- ・楽しいと言っています
- ・だんだん元気になってきています
- ・朝起きるのが嫌な態度の時は「今日はデイサービスでドライブ行くってよ」（嘘ですが笑）言うとうすぐ起きてくれます。デイサービスには行きたいようです
- ・母は活動の事は覚えてない様です ・楽しんでいるようです

#### 6. 食事の味や量ははどうですか？

- ・食事がとても美味しいと言っています
- ・大満足(肉と量が多いと本人喜んでます)
- ・メニューを忘れていますが「とても美味しい」と話してくれます
- ・いつも美味しいと言って完食しているそうです
- ・食事は5品で全部食べているとの事です
- ・妻がアンケート対応なので夫に確認できず
- ・パンが好きなのでパンもありますか？
- ・おいしい！と言っています
- ・毎日おいしいと言っています
- ・私(家族)の答えです
- ・いつも完食のようで満足です

#### 7. 年間の行事はどうでしょうか？

- ・とても良かった
- ・2～3 日前からウキウキし身だしなみも気を使いはじめ生き活きと生活に張りもあり、ありがたい。コロナが落ち着けばドライブも・・・
- ・コロナ禍の中で職員の皆様のアイディアと工夫に感謝しています。有難うございます
- ・早くコロナがなくなればもっと良いと思う
- ・この間の敬老会の催し楽しかったと言っていました
- ・トーチカ祝プレゼントをもらって喜んでいました。ありがとうございます
- ・コロナ禍により楽しみにしていた事が出来なくなり残念ですね
- ・昨年、今年はコロナ禍で淋しいですが、しょうがありませんね
- ・母も私も年間行事を把握していません
- ・コロナ禍でしょうがない部分があると思います

## 8. デイサービスを利用して身体的に変化はありましたか

- ・あちこち痛かったけど良くなってきています
- ・足腰が良くなったと思う
- ・身体的より精神的に変化があり、生き生きとして自分からお碗洗いや洗濯物を干しやたたみ等、生活面がととてもよくなっています
- ・以前に比べて明るくなりました
- ・明るくなりました
- ・週2回の利用ですがデイサービスの日がくるのを待ち遠しいです
- ・2週間のお休みで、ご飯の時何度かすすめてやっと食べ始める状態ですが、デイサービスが始まったとたん、配膳したら、自分から「これ食べてもいい」と、活動がUPしました
- ・楽しそうにしています
- ・夜間の様子が前よりはおとなしくなってきた
- ・週5回デイサービスに行く事で足の運びやお話しもすぐ対応できたと思います。認知症の予防
- ・デイサービスでの事を家族に楽しそうに話します
- ・以前は「死にたい、死にたい」と口走っていたみたいですが、今は「120歳まで生きたい」と言っています。目が元気になり色々話す様になった。手足に筋肉がついた様に思います
- ・私の携帯番号を3回程伝えたのですが緊急時かかってきませんでした。その後は大丈夫でした
- ・歩くのがおそくなりました
- ・老化の遅れ、認知症の軽減、足の老化など現状より悪くならない為の対応になっていると思います
- ・会話が多くなりました
- ・足の老化がストップしているようです

## 9. 緊急時の対応はできていますか？

- ・とても良いです
- ・何かあれば連絡ください
- ・私の携帯番号を3回程伝えたのですが緊急時かかってきませんでした。その後は大丈夫でした

## 10. 自宅でデイサービスの事を話されますか？

- ・色々知り合いの話とか、体操の話とかしています
- ・デイサービスから帰宅後はとても機嫌よく楽しく様子が見られます
- ・週2回のデイサービスに行くのが楽しみでグループでの友達の話などよくしています
- ・1日のことすべて話してくれます
- ・友達の事とか男性が多いと言っています
- ・聞いたら楽しいとはなす ・私が「今日はどうでしたか？」と聞くと、答えてくれます
- ・名前は覚えられないが、皆知り合いなので話を聞いたりしているとの事です
- ・話はないほうです

現在利用しているサービスについてご意見やご要望などがありましたら、ご自由にお書き下さい。

- ・上等、職員に良くしてもらっています
- ・食事が美味しくて全部食べています
- ・今のままで満足です。これからもよろしくお願いします
- ・現状のままで満足です
- ・土を触る機会や他利用者の手伝い等・・・タオル（フキン？）たたみをさせて頂けたらボ～っとする機会もなく、他利用者のお役にたてた事が、また、生きがいになるのでは
- ・コロナで騒がれている中、色んな対応でデイ受入れ本当に助かっています。職員も大変だと思いつつ感謝しています。皆様も精神的大変だと思いますが体調気を付けて下さい
- ・週3回利用していますが、増やしたいと思っています

- ・職員皆様に感謝の一言です。本当にありがとうございます。これからも、どうぞよろしくお願ひいたします。本人(父自身)が一番利用して感じていると思います
- ・今のところ特に有りません。今後とも宜しくお願ひ致します
- ・いつも楽しそうにお話ししています。これからは週5回お世話になります。よろしくお願ひ致します
- ・デイサービスがあつて助かっています。色々な個性の皆様への対応。本当に大変だと思いますが、しっかり対応できているからこそ、利用者の皆さんの表情が良く、また、来たい！と思われるのでしょう。時々母も「行きたくない」と言うことがあります。職員が迎えに来ると、笑つて出かけます。本当にありがたいと感謝しています。皆様(職員)大変なお仕事ではありますが、深呼吸しながら日々笑顔で頑張ってください

### ③改善点

#### 3、職員よりご家族へ連絡事項等きちんとできていますか？

- ・時々連絡が伝わっていない事もあります

※ご家族やケアマネと連携を図りしっかりと確認、報告します。

#### 4、入浴時の職員の対応はどうですか？

- ・手伝ってくれない人もいます

※残存機能を活かした支援を行っておりますが、ご利用者の希望要望にも添えるよう、また、安全に安心して入浴が行えるよう指導していきたいと思ひます。

#### 9、緊急時の対応はされていますか？

- ・時々上手く伝わっていない事があります

※ご家族やケアマネと連携を図りしっかりと確認、報告します。

## (2)顧客満足アンケート 令和4年3月実施

### ①集計結果 (単位：人)

利用者登録数 70 人 アンケート依頼数 58 人 アンケート回収 42 人 回収率 72.4%

		満足	どちらでもない	不満	未回答	満足度
1	送迎時、職員の対応はどうですか？(挨拶・態度・笑顔)	41	1	0	0	97.6%
2	今の送迎時間はどうか？	36	6	0	0	85.7%
3	職員よりご家族へ連絡事項等きちんとできていますか？	38	3	0	1	90.4%
4	入浴時の職員の対応はどうですか？	26	5	0	11	61.9%
5	各活動は楽しいですか？	31	7	0	4	73.8%
6	食事の味や量はどうか？	31	7	0	4	73.8%
7	年間の行事はどうでしょうか？	34	7	0	1	80.9%
8	デイサービスを利用して身体的に変化はありましたか？	37	2	2	1	88.0%
9	緊急時の対応はできていますか？	31	8	0	3	73.8%
10	自宅でデイサービスの事を話されますか？	35		6	1	83.3%

## ②分析結果

### 1. 送迎時、職員の対応はどうか？（挨拶・態度・笑顔）

- ・何時も笑顔で元気な声で母にも家族にも話してくれて、朝から気持ちがいいです。
- ・挨拶、態度、笑顔はとっても良いです。
- ・大満足です。父も大変喜んでいます。「元気が一番」と話しています。
- ・皆さん笑顔で元気を頂いています。
- ・皆、明るくて優しいです。
- ・どの職員も明るくお会いするのが楽しみです。皆さんから活力をもらい喜んでます。
- ・いつもこちらが皆様のパワーと笑顔に元気をもらっています。

#### 改善案

※多くの皆様からお褒めの言葉を賜り誠に有難うございます。令和3年度では職員一同、接遇に対する職員の意識改革を改め「挨拶の基本」の勉強会に取り組むなどサービスの質の向上に努めてまいりました。今後も定期的な勉強会を開催し、よりよい環境作りに努め、皆様にご満足いただけるよう努力して参ります。

### 2. 今の送迎時間はどうか？

- ・早い時間は玄関で8時に待機して8:30まで玄関とリビングを行ったり来たりしています。早くてもいいのかなと思います。
- ・送迎の車が来るのが待ち通しく、時間が遅くなると、忘れられたのか心配になります。
- ・できれば9時以降に迎えに来て欲しい。
- ・今のように時間的ゆとりをもって交通安全には十分気を付けて下さい。
- ・利用日を楽しみに準備して玄関先や庭を散策して待っており時間帯もいいです。
- ・たまに遅いときがありますがやむを得ない事情があると思います。連絡頂けると大丈夫です。待てます。

#### 改善案

※以前ご本人から「乗車時間が長いと気分が悪くなるので短い方が良い」とのご希望があり送迎のルート上で後半に組んでおりました。再度、ご家族、ご本人の希望を確認した上で送迎の調整行きたいと思います。

※近日はその日の職員の出勤状況（お子さんや家族等、コロナウイルス感染予防による休校や自粛要請急による急な休み等にて）で、当日の車両変更等もあり通常的时间より遅れてしまったかも知れません。通常の迎えの順番が変更ある際はご連絡するよう努めたいと思います。通常のお迎え時間をもう一度、御家族、御本人と確認致します。

※毎朝送迎前には「今日も怪我、事故等が無いよう安全運転で宜しくお願いします!!」と全職員で声掛けして送迎出発。安全運転に心がけるよう努めております。

※交通渋滞や他のご利用者の準備不足で遅れてしまう場合があります。ご迷惑をおかけしております。9:05以降になりそうな場合は、送迎職員よりご自宅へ一報ご連絡するよう心掛けていきたいと思っております。

### 3. 職員よりご家族へ連絡事項等きちんとできていますか？

- ・時々連絡が出来ていないように思える。
- ・出来ていると思います。
- ・朝迎えと送りもちゃんと連絡してくれます。
- ・職員様に感謝しています。認知症も進行して来ている父ですが家族が声掛けすると手帳やお知らせ用紙を見せてくれます。
- ・問題ありません
- ・はっきりした大きな声で話されて確認までされていますのでいつも安心して感謝しています。
- ・たまに届いたかどうか確認できない事もありますが、こちら家族側はもっと忘れてることがありますのでこちらの方を許してネ！と伝えたいです。

改善案

※ご家族不在の利用者さんには、再度、デイサービス、ケアマネジャーとの連絡体制方法を確認し、連絡事項がしっかり伝わるように努めたいと思います。

※毎日、相談員にて確認しておりますが、確認中、急な対応で後回しになりサインもれが出てしまう事があります。コメントがない場合はサインをしていませんでしたので毎回、サインを入れるように致します。

#### 4. 入浴時の職員の対応はどうですか？

- ・本人は寒い時は大きな洗面器でお湯をかけて温まるって話しています。満足の様です。
- ・入浴は立ちあっていませんのでわかりませんが母は満足していると思います。
- ・入浴はなしです。
- ・問題ありません。
- ・確認できず。
- ・親切によく気配り、目配りされてとても安心して入浴しています。
- ・入浴の様子は聞いた事がなくわかりません。

改善案

※入浴介助に関してご家族様へは分かりづらい部分があると思いますが、ご本人からの相談等がありましたらいつでもご相談下さい。

#### 5. 各活動は楽しいですか？

- ・対応について不明
- ・本人は楽しい時は話してくれます。でも活動がないと体と脳が動かなくなると言っています。家族も同じです感謝しています。
- ・自宅ではテレビを観てあまり動かないが、デイではレクに参加し運動もやっており楽しそうにしている。
- ・皆仲良く協力的で時間がたつのも忘れるくらいです。
- ・色んな活動をするので、1日が過ぎるのが早く楽しいと言っています。
- ・帰宅後の声のトーンと表情を見れば、1日充実した楽しい活動が出来たと確信できます。
- ・疲れはあるようですが、楽しいみたいです。
- ・活動は色んな活動が活発で職員様には大変頭が下がります。本人もとても喜んでいるようです。

改善案

※連絡帳の中で一日の活動内容が記載しております。ご確認いただけるとありがたく存じます。

※編み物を持参して空き時間をいつも上手に利用されております。頭が下がります。

#### 6. 食事の味や量は どうですか？

- ・食事はいつも「マーサン！」と話してくれています。量は本人からはいいくらいだと言っています。
- ・毎回食事は「美味しい」報告があります。毎月のメニュー表も夕食がかぶらないようにできています。
- ・腹八分を心がけていますが、満足しています。
- ・食欲はあるようなので量が少ないようです。殆どは美味しいと言っていますがたまには口に合わないようです。
- ・たまに食事メニュー表など持ちかえって来ます。ホテルのようなコースメニューで素晴らしいです。

改善案

※男性利用者へは主食(ご飯)の量を多めによそっておりますが女性には基本、少な目なのでご本人と確認しながらよそいたいと思います。メニューに関しては、日々職員で検食しながらご利用者のご意見も聞き取りして栄養士、厨房職員へ報告しております。美味しく温かい食事が提供できればと思います。

※栄養士や厨房職員にもお伝えいたします。



## 7. 年間の行事はどうでしょうか？

- ・半年間経過して楽しんでいます。
- ・今はコロナで中止していると思いますけど
- ・家族は参加できませんが行事があるおかげで、季節を感じ(今何月何日何曜日かを)思い出したり・直ぐ忘れてたりで(笑)
- ・コロナの影響もありますが、職員の皆さんのアイデアや実施はとても助かります。父は人が大好きでコミュニケーション好きなので家族としても参加させてあげたいです。
- ・入所前は面白い行事があるとは思いませんでした。全職員が協力的で大変楽しいです。
- ・季節を取り入れた色んな行事ありとても楽しんでいるようです。

### 改善案

※現在はコロナ禍にて外出支援での行事の開催は自粛しております。その代わりに利用者、職員のみので映写会での花見見学や初詣(おみくじ、ビンゴ大会)や生年祝い敬老会等施設内での計画実施しながら、ご利用者に少しでも季節ごとの行事雰囲気味わっていただけるよう実施しており、その都度デイ日より掲載しておりますのでご覧いただくとありがたく存じます

## 8. デイサービスを利用して身体的に変化はありましたか

- ・言葉を荒げることが少なくなりました。長期の休みの時はすごいです。手足の動きが、スムーズになりました。
- ・現状を保っています。
- ・休みの日は家では動かず、椅子に座りっぱなしなので歩行が危なげですがデイサービスがある日は夜も割と歩いています。
- ・毎日生き生きしている。(身体的というより心理的が大きい)
- ・デイサービスでリハビリしてくれるので良くなっていると言っています。
- ・筋肉がついたと思います。おむつ取り替えはベッドに寝かせて交換しているのですが両足を踏ん張り前より上手にあげる様になりました。
- ・入所前は殆ど座って過ごしていましたが今は老人カーを押して歩けるようになり毎日が楽しいです。
- ・普段家に居ると身体を動かさないののでデイを利用したときは疲れて早めに就寝することがあります。
- ・いつも行きたがるのでいいと思います。体も良くなると言っています。

## 9. 緊急時の対応はできていますか？

- ・過去に対応が遅いと思った事があります。
- ・連絡体制がしっかりしており、安心しています。
- ・緊急時どうすればいいか、いまいち分かりません。
- ・職員の皆さんが色々配慮され安心しています。
- ・連絡は直ぐ取れています。
- ・送迎の際にも話してくれますし、電話連絡等もあるので大丈夫です。

### 改善案

※再度、デイサービス、ケアマネジャーとの連絡体制方法を確認し、緊急時の対応に努めたいと思います。

## 10. 自宅でデイサービスの事を話されますか？

- ・寝言で風船バレーしたりしている様子も見せます。
- ・たまに話します。
- ・庭を散歩したとか、カチャーシーの上手なおじいちゃんが居るとか行事の話もしてくれます。
- ・自慢話ばかりしています。
- ・帰ってきたら1日の出来事を楽しそうに話してくれます。
- ・具体的な話はないですが「ご飯美味しい」と言っています。
- ・自分からは話さないが、こちら側が聞くと答える。認知が進んでおり、あまりデイでのことは覚え

ていない様子。

- ・入浴がとても楽しいようです。体操やゲームで笑ったり、失敗したりしたことを話しストレスも吹っ飛んでいくと話しています。
- ・不可

#### ◆現在利用しているサービスについてご意見やご要望などありましたら、ご自由にお書き下さい

- ・母の場合は現状で大丈夫です。元気に通ってもらえるだけでもありがたいです。職員の皆様の健康で明るい笑顔 声掛けをこれからもお願いしたいです。いつもありがとうございます。感謝
- ・いつもありがとうございます。これからも宜しくお願いします。
- ・週に1回の利用ですが、帰ってきてから1日の様子をニコニコしながら話してくれます。
- ・職員の皆さんに個別対応を大切にいただきありがとうございます。ますます認知症は進行していますが、声掛けや接し方を工夫してもらいながら継続して利用できるように願うばかりです。本当にありがとうございます。今後ともどうぞ宜しくお願い致します。
- ・週2回(水・金)の利用が楽しく、前日から準備して待っています。  
本人の希望などを聴いてもらい喜んでます。職員の皆さんの一声が大変うれしいようで、今後とも宜しくお願い致します。喉が良くなったらカラオケも一度は歌ってみたいと話しています。
- ・食事メニュー、体操の事など利用したときは必ず、何かしら会話しています。
- ・満足しています。

### (3)事故・ニアミス(気づき) 報告書

#### ①集計結果(単位: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	合計
転倒	-	2	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-	5
剥離	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
車輦事故	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
その他	-	-	-	-	-	1	-	1	1	-	-	-	3
合計	-	2	1	1	-	1	1	1	1	-	-	-	8

#### ②分析結果

##### 転倒

- ・事務作業中に不意に男性トイレのほうへ視線が行くと利用者がペーパータオルを取って方向転換時にバランスを崩すのを目撃。左側へ細かいサイドステップでバランスを保とうとしていた。目撃者が急いで駆けつけるも左側臀部から転倒。頭部を打たない前に駆けつける。
- ・普段より独歩にて移動されているため、転倒の予測ができていなかった
- ・帰宅前活動終了直前だった為、トイレ周辺に職員がいなかった
- ・13時45分頃 便汚染あり。気分が落ち込み気味となっていた為、ふらつきが強くなっていた

##### 転倒

- ・昼食後、口腔ケア・トイレ誘導を実施。トイレに入った後、兼康さんの呼びかけの声に気づきその場を確認したところ便座左横に横たわる状態で発見する。
- ・トイレへ誘導後職員の見守りがなくトイレ個室にひとりの状態だった
- ・本人の活動レベルが向上しており便座から移動することが出来た
- ・本人が移動することを想定していなかった

##### 転倒

- ・運動レクリエーション参加中、本人のゲーム参加の順番が終了した後、発見者が振り向くと椅子と椅子の間の床に座っている状態となっていた
- ・ゲームが終了した後の佐久川さんの動きを予測出来ていなかった

- ・本人が後ろの状態を確認せずに椅子に座ろうとした
- ・ゲーム終了直後で佐久川さんの気分が高揚、または疲労しており急いで座ろうと考え

### 転倒

- ・横たわっている上地キクさんを職員3名で抱きかかえて車椅子に移動した。その後バイタルサイン測定と疼痛部位、怪我の有無の確認を行った。疼痛部位を聞くと「右足の膝が痛い。頭は打っていない。」と返答あり、以前より痛みがあった右足膝の痛みを訴えた右下肢に打撲跡はなく外傷も見られなかった。頭部に外傷はなく腫脹、痛みも見られなかった。16:26 体温 36.8℃、血圧 193/88、脈拍 90 回、酸素 97% 帰宅する為、車に乗る際、(車椅子に座っている状態)座位の姿勢が左側に傾き崩れている様子あり「今、痛くなってきている」と大腿部付け根の痛み訴えあり。16:50 救急に電話し救急車で中頭病院へ搬送となる。途中、中頭病院にて受け入れ困難との事から中部病院へ変更となる。相談員(子佳湖)にて家族へ電話連絡、状況報告と共に救急搬送する旨伝える、病院へ向かっていただく様依頼する。病院にてご家族と待ち合わせ、再度、状況説明し謝罪するその後の家族からの連絡にて検査結果、大腿骨頸部骨折の診断があったとの報告あり。入院となる
- ・上地キクさんが「連絡帳をかばんに入れようとした」と話されている事から入れている最中に前傾姿勢になっていき車椅子のバランス、または本人の体勢が崩れた
- ・かばんが重くすべりやすい素材だった為 すべって行ってしまった
- ・上地キクさんが前傾し転倒に繋がることを想定出来なかった
- ・職員が利用者に対し“これくらいは出来るだろう”と過信してしまった
- ・車椅子のフットレストが下がった状態だった事も考えられバランスを崩しやすい状態であった
- ・最近では歩行にも影響が出る程右膝や右下肢の痛みが強くなり、足に力が入りにくい状態であった

### その他

- ・肺疾患があり酸素 4L 投与中の利用者であった為、看護師 A が酸素飽和度の測定をした所 9:43 SP02 が 75%と低値であった。携帯用酸素ポンベを確認すると酸素ポンベの元栓が閉まった状態であり酸素投与が行われていなかった。
- ・元栓を開けたつもりでその場を離れてしまった
- ・担当が決められていなかった
- ・他業務と並行して行っていたこともあり集中力に欠けていた
- ・チェック体制が十分でなかった
- ・慣れによる確認不足

### 転倒

- ・職員と対面にて会話している時に、5～6メートル後方のメドマーのソファの所で自助さんが立ち上がっているのが見えた時、同時によろめいて倒れる瞬間気付きました。
- ・靴を履かず靴下で移動しようとした為、すべりやすい状況だった
- ・足元にメドマー機器や足台がありつまずいた可能性がある
- ・昨夜、飲酒されたと話されており普段より、ふらつき感が強かった
- ・職員の見守りがなかった

### その他

- ・朝の迎え時、與那覇秀さんを車両に乗せ発進した所、左後方から何かにぶつけた音が聞こえ、サイドミラーを見たが確認できず、車両を降り確認しに行くとシルバーカーが車両左側に倒れており、車両に乗せることを忘れて発進し、左後方車輪で踏み破損させた事に気づく
- ・送迎担当職員の確認不足。
- ・歩行器を車両に移動中にご利用者が歩き始めてしまい、慌ててしまっていた。優先順位が誤っていた。

- ・ご利用者を車両に乗せる事で歩行器の事が頭から離れてしまった。
- ・歩行器を視界に入らない所においてしまい気が付かないまま発進してしまった

#### その他

- ・クリスマス忘年会終了後のおやつ時間中に舞台横近くに座っている女性利用者より、「今（ドアから）男の人が出て行ったよ」と報告があり、他職員に声掛けする。職員が比嘉文助さんのいない事に気づく・送迎担当職員の確認不足。
- ・職員の目が届いていなかった
- ・舞台横のドアが開いていた
- ・当日帰宅願望が強くあった事について職員間の情報の共有が出来ていなかった
- ・行事後でホール内、職員が慌ただしかった
- ・文助さんの認知症状が進行している