

2019年度 大田区立大森本町高齢者在宅サービスセンター事業報告書

1 事業運営

(1)利用状況 通所介護 定員:1日40名 稼働率:53.3%(対定員) 67.6%(対750人)
 認知症型 定員:1日12名 29.6%(対定員)

(2)提供時間 午前9時30分から午後5時30分(送迎時間は除く)

(3)営業日 毎週月曜日から土曜日まで(但し、12月31日～1月3日は休業)

(4)送迎体制 ワゴン車 2台

(5)苦情処理件数 0件

(6)事故及びヒヤリハット

内 容		件数	概 要 等
軽微事故	怪 我	3	ハサミで深爪等
	確認不足	13	送迎忘れ等
	転 倒	5	補聴器の破損
軽微事故		21	対応ミス10、怪我 3、送迎 3、転倒 5
ヒヤリハット		167	毎月センター会議でリスクマネジメントについて確認、分析の実施 内訳としては、①対応ミス36件②転倒20件③入浴関連23件④移動関連26件⑤送迎関連25件⑥排泄関連4件⑦食事関連30件 服薬3件

※ 軽微事故等の対応については、発生の都度センター会議で状況や原因を分析し、対応等含めて全 職員で情報共有し、共通認識を図っている。更に、ヒヤリハットについては、月1回実施しているセンター会議及び非常勤会議でも共通認識を図っている。

(7) 安全管理、防災対策

① 感染症・食中毒対策

ア 看護師を中心として感染症対策委員会を毎月実施し、安全管理について職員に徹底した。

イ利用者に対して、施設での感染症・食中毒対策の周知を行った。

ウ インフルエンザの蔓延予防の対策として、利用者及び職員に手洗い・うがいを徹底した結果、利用者及び職員とも罹患者はいなかった。

② 事故防止対策

ア 危険箇所がないか専門的知識を持つ委託業者と共に年2回程度点検作業を行なった。

イ 事故発生時に全ての職員が体外式除細動器(AED)の操作ができるよう訓練を年1回実施した。

ウ 事故及びヒヤリハットについては、分析のためのセンター会議において毎月実施した。

③ 災害対策

ア 年2回、防災訓練を実施した。(内1回は、大森複合施設総合訓練)

イ 定期的に広域避難場所及びその経路を把握し、災害時に適切に誘導できる体制を図った。

ウ 緊急連絡網における連絡訓練を実施した。

④ 労働安全衛生

ア 労働安全衛生について、業務上の事故などは生じなかった。

(8) 福祉サービス第三者評価受審結果 (評価機関 サポート・ネット株式会社)

① 契約日 2019年6月10日 訪問調査日 2020年1月22日

② 全体講評

○ 特に良いとされた点

- ・理学療法士やリハビリ器具の配置だけでなく、利用者の家庭生活に直結した訓練実施のために家庭と連携を図り、訓練を充実させています。
- ・利用者及び家族の意向や希望を注意深く聴き取りながら、各利用者に合った計画の策定とその望む生活像の実現に努める姿勢が見られます。
- ・職員全員が利用者全員を担当できるよう取り組んでいることで、ケアサービスの質の向上につながっています。

○ さらなる改善が望まれるとされた点

- ・自事業所が行っている個別性の高いケア技術の取組みとその効果の把握に努め、発信する力を強化とていくことが期待されます。
- ・利用者が保持している能力や意識を啓発、発揮させて、主体性を発揮できるプログラムの提供や促しに取り組むことが期待されます。
- ・事業継続計画(BCP)に対する職員の理解を深め、利用者家族、関係機関への周知を図り、事業所への信頼度を高めることが期待されます。

2 事業課題への取り組み

(1) 良質なサービス提供と適正な人材配置	
①サービスの質の向上 [評価:A]	<p>結果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サービス内容について、職員全体会議で、定期的に分析を行った。 ・円滑なコミュニケーションを築くため表現力の強化を図った。 <p>課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の多様なニーズに応えられるよう、人員の配置等を再検討し、質の高いサービスが提供できるよう、より一層の向上に努める。
②安全・安心なサービス提供 [評価B]	<p>結果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・危機管理職員を中心に、危機管理マニュアルによる内部研修が実施できなかった。 ・利用者の人権・権利を守り地域・家庭においても侵害されないよう視野の広い支援に努めた。 <p>課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・多様なニーズに応えるサービスへの向上及び努力を図り、各職員が外部研修等を通し的確に対応できる知識と専門性の向上に取り組んでいき、今後も質の高いサービスの提供に努める。
③地域との連携 [評価:A]	<p>結果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・併設の老人ホームとともに、地域に開かれた施設として、ボランティアの活用、地域の高齢者が参加できるサービスの提供を行った。 ・第三者評価を受審し、ホームページをはじめ施設内で情報がいつでも供覧できるようにした。 <p>課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・併設の老人ホームと共に地域事業へ参加しているが、今後は、センター独自で地域との交流が図れるよう、近隣の小学校、保育園及びボランティア等の受け入れを積極的に行っていけるよう努める。
④適正な人材配置・育成 [評価C]	<p>結果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外部研修に参加し、積極的な人材教育のすすめスキルアップを図れなかった。 ・必要度に応じた人員配置をするための改善要因の把握が不十分であった。 <p>課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・内外研修には、積極的に参加できたが外部研修には参加できなかった。 ・適正な人員配置ができなかった。
(2) 多様化するニーズに対応した施設機能の確立及び実践	
①機能訓練の充実 [評価:A]	<p>結果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・きめ細やかなサービス提供にあたり機能訓練などの項目を選択してもらい自立支援を目指したサービスを提供した。 ・要介護度の変化に対しては、全体を見き分けながら職員分担の工夫を図った。 <p>課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・機能訓練など個々に合った加算項目を選択してもらい、自立を目指し

	たサービスの提供及び生活環境にあわせた支援に努めていく。
(3) 効率的な事業展開と安定した財政基盤	
①収益の向上 [評価C]	<p>結 果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・収益増に繋がる PR を行い、質の高いサービスを提供するよう努めたが稼働率は前年を下回ってしまった。 <p>課 題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の質がサービスの質を決めるため人材育成についても引き続き取り組んでいく。
②経費削減 [評価B]	<p>結 果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・月々の収支を毎月のセンター会議でコスト削減に努めた。その結果、多少ではあるが、事務費の削減につながった。 <p>課 題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・月々の収支を職員全体で見直しに努めコスト削減をより一層取り組んでいく。
③計画的な施設整備他 [評価:A]	<p>結 果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・備品の購入や修繕については、大田区と協議しつつ計画的に実施に努めた。 <p>課 題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設整備については、計画的に実施したが、施設が老朽化のため、突然の施設整備も多くなっている、今後も計画的に実施していく。