

## 半期のサービス提供実績(2017年3月～2017年8月)

## I 下半期事業・活動実績

## (1) 施設福祉サービス部 ※延べ人数

	事業名称	3月		4月		5月		6月		7月		8月		合計	
		1人	2人	1人	2人	1人	2人	1人	2人	1人	2人	1人	2人		
①	特別養護老人ホーム阿品清鈴 (稼働率)	1,626		1,567		1,643		1,572		1,655		1,639		9,702	
		97.1		96.7		98.1		97.0		98.9		97.9			
②	短期入所生活介護事業所第2清鈴園(ショートステイ) (稼働率)	508		472		480		416		463		472		95.5	
		102.4		98.3		96.8		86.8		93.3		95.2			
③	ケアハウスささえ  (空室数※月末時点)	806		759		764		780		820		806		4,735	
		0	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1		

## (2) 在宅福祉サービス部 ※延べ人数

	事業名称	3月		4月		5月		6月		7月		8月		合計
		1人	2人	1人	2人	1人	2人	1人	2人	1人	2人	1人	2人	
①	デイサービスセンター第2清鈴園(一般型) (1日の平均利用者数)	572		556		619		600		600		602		22.4
		21.2		22.2		22.9		23.0		23.0		22.3		
②	デイサービスセンター第2清鈴園地御前北2丁目集会所(愛称:お〜い予防教室)(1日の平均利用者数)	33		41		49		45		66		48		10.8
		8.25		10.2		9.8		11.2		13.2		12		
③	デイサービスセンター第2清鈴園本町集会所(通称:本町デイ) (1日の平均利用者数)	29		21		31		28		27		33		6.2
		5.8		5.25		6.2		7		6.75		6.6		
④	デイサービスセンター第2清鈴園廿日市一丁目集会所(通称:廿日市デイ) (1日の平均利用者数)	20		16		15		14		15		17		3.7
		4		4		3.75		3.5		3.75		3.4		
⑤	認知症専用デイサービスセンター第2清鈴園(愛称:ここの音) (1日の平均利用者数)	152		161		174		185		184		181		6.57
		5.62		6.44		6.44		7.12		7.08		6.7		
⑥	訪問介護事業所第2清鈴園 (身体) (生活) (訪問A) (居宅介護)	292		239		239		237		240		267		1,514
		353		314		364		354		354		362		2,101
		3		1		0		0		0		7		11
		14		18		13		13		10		16		84
⑦	居宅介護支援事業所第2清鈴園 ※実人数	184		184		181		183		184		184		1,100

## (3) 福祉総務部

	事業名称	3月		4月		5月		6月		7月		8月		合計
		1人	2人	1人	2人	1人	2人	1人	2人	1人	2人	1人	2人	
①	廿日市市配食サービス (人) (食数) (ボランティアによる配食数)	49		51		47		50		51		55		303
		479		466		491		464		525		546		2,971
		239		178		199		175		213		188		1,192
②	認知症高齢者家族やすらぎ支援事業 (訪問回数)	49		41		42		45		37		36.5		250.5

③	出張介護教室	(開催回数)	0	1	2	1	1	0	5
		(参加者数)	0	25	70	22	25	0	142
	出前コグニサイズ研修	(開催回数)	0	0	1	0	0	0	1
		(参加者数)	0	0	10	0	0	0	10

## II ボランティア活動状況

### 1. ケアセンター

種類	3月	4月	5月	6月	7月	8月	合計
定期活動(延べ人数)	51	49	48	44	58	38	288
不定期活動(延べ人数)	28	35	6	17	37	21	144

※ 特養、デイサービスセンター、ケアハウス、イベント、各サービスの外出介助など

### 2. さろん阿品

	3月	4月	5月	6月	7月	8月	合計
延べ人数	27	25	30	27	28	27	164

### 3. 廿日市市配食サービス(ボランティアの方にお弁当の配達、見守りしていただいた件数)

	3月	4月	5月	6月	7月	8月	合計
件数	239	178	199	175	213	188	1,192

## III 期間中の主な出来事など(行事予定表から事務局が記入)

月	日	内 容	時間	場所	人数
3	11	※2016年度ボランティア感謝会	13:30~15:30	研修ホール	53
3	11	職場体験(ハーモニーOGB)	13:30~15:30	館内	2
3	16	※階層別研修「管理者層研修」	9:30~17:30	研修ホール	5
3	17	消防訓練(夜間想定・昼間想定)	16:30~17:30	全館	41
3	22	特養・ケアハウス廿日市市議会議員不在者投票	10:00~11:00	2階図書室 3階集会所	
3	25	家族懇談会(特養)	14:00~16:00	1階	31
4	1	※特養清鈴園・阿品清鈴合同花見	10:30~12:00	あいプラザ	8
4	11	介護教室(阿品いきいき健康教室)	13:30~15:00	阿品市民センター	25
4	19	個人追悼祈念会	10:45~11:30	2階食堂	
4	20	※階層別研修「管理者層研修」	10:00~12:00	研修ホール	8
4	27	※配食関係者連絡会・試食会	12:00~15:00	研修ホール	16
5	4	出前コグニサイズ	13:30~15:00	六本松集会所	10
5	8~10	※階層別研修「新任研修」	9:00~12:00	清鈴園 ケアセンター	3
5	9	出張介護教室(阿品いきいき健康教室)	13:30~15:00	阿品市民センター	25
5	13	職場体験(ハーモニーOGB)	13:30~15:30	館内	2
5	16	岩国YMCA国際医療福祉専門学校介護福祉士科1年生高齢者総合福祉施設見学	10:00~12:00	全館	16

5	17～ 6/28	廿日市市介護予防生活支援員養成研修	研修ホール、 会議室、実習先		4
5	17～ 7/13	介護のお仕事「きっかけ講座」	研修ホール、 会議室、実習先		1
5	19	鍋奉行によるランチ提供	9:40～14:00	喫茶ポッポ	22
5	23～ 25	日赤広島看護大学「在宅看護論」実習	9:00～17:00	在宅部門	4
5	25	出張介護教室(お達者サロン)	10:30～11:30	ふじタウン集会所	45
5	26	2017年度第1回やすらぎ支援員養成基礎研修	研修ホール、 会議室、実習先		5
6	8	※階層別研修「中堅2研修」	9:00～18:00	会議室	5
6	13	出張介護教室(阿品いきいき健康教室)	13:30～15:00	阿品市民センター	22
6	15	消防訓練(夜間想定・昼間想定)	16:30～17:30	全館	37
6	27～ 29	日赤広島看護大学「在宅看護論」実習	9:00～17:00	在宅部門	4
7	11	出張介護教室(阿品いきいき健康教室)	13:30～15:00	阿品市民センター	25
7	13	※階層別研修「中堅2研修」	9:00～18:00	会議室	5
7	15	職場体験(ハーモニーOGB)	13:30～15:30	館内	2
7	20	※配食サービス関係者連絡会	13:30～15:00	市民活動センター	12
8	2	8・6集会	10:30～11:30	研修ホール	
8	23～ 29	キャリアスタートウイーク(阿品台中学)	8:55～16:00	特養・デイ	2
8	21	※階層別研修「指導者層研修」	9:00～18:00	会議室	7
8	26	廿日市高齢者ケアセンター夏祭り	18:00～21:30	ケアセンター 駐車場	約 500
8	30	福祉施設訪問学習(廿日市中学校)	8:45～11:45	特養・デイ他	5

## 《サービス向上受付票の受付実績》(委員会資料より事務局が記入)

	3月	4月	5月	6月	7月	8月	合計
ケアセンター	1	1	2	1	2	0	7

## ※ 申し出内容及び対応の概略

No.	申し出内容	申し出者	対応	再発防止策
2016年度 No.11	ケアセンターの名前が入った車が、一旦停止の標識を無視して通過したのでぶつけられそうになった。	地域の方	安全運転管理者から可能性があると思われる部署へ確認を行い、該当職員へ確認、注意を行った。申し出者の連絡先を確認したが、拒否された為、報告は行っていない。	全職員への安全運転の再徹底、業務の組み方で無理な時間配分は行わないように確認した。
2017年度 No.1	ショート利用日に迎えがこない。担当ケアマネにも連絡が取れないとの電話連絡があった。	家族	月間予定表を確認し、利用日ではないことがわかり、担当ケアマネからのご家族への説明記録もあったが、ご家族が納得されなかった。	説明を行う際に、ご利用者、ご家族に対して、丁寧に重ねて説明を行うこととし

	た。		結果、居宅の変更となった。	た。
2	配食の弁当の汁がこぼれていた。今までも2、3回あった。	利用者	申し出者にお詫びし、栄養士から代替えをお持ちすることを伝えた。了解を得たので代替えの弁当をお持ちし、改めて謝罪、再発防止の説明を行った。	配達する職員への持ち方等の周知徹底、保冷材の位置を変更（下から上へ）、弁当を入れるケースの再検討を行うこととした。
3	個別機能訓練時、サービス提供の方法が不適切で、説明や態度に問題がある。以前から担当者の説明や施設の対応についても不満があった。	家族	ご家族、ご本人からお話を伺い、担当者への確認を実施した。ご本人から担当者に会いたくない申し出があったため、最終的に上司からお詫びを行った。	担当者へ配慮が足りなかった事（接し方、傾聴方法等）を意識し、冷静に業務を行なうように指導を行った。また、問題が発生した場合は早急に対応していくことを確認した。
4	本人からベッドに移る時職員に投げて移されたとの訴えがあったとの説明をされた。	家族	ご家族の話を聞き、上司への報告することを伝える。後日ご本人にもお話を聞き、何かあれば相談していただく旨を説明し、本人も了承される。あらためてご家族へご本人への説明内容を報告し、事実確認はできていないが恐怖を感じた事実について謝罪を行った。	ご本人が繰り返し言われることがあっても一つ一つ丁寧に対応（お話を伺う等）し、不安を感じないように記録を残し、職員へ改めて周知を行った。
5	ケアセンターの名前が入った車が一方通行を走行したので注意しようと声をかけたが、無視をされた。運転マナーを徹底してほしいとの連絡があった。	地域の方	連絡先を確認する前に電話を切られたため、確認できなかった。安全運転管理者が、可能性がある部署に確認したが該当者はわからなかった。	基本的な交通ルールを守るようあらためて安全運転管理者からの情報発信を行った。
6	デイサービス利用時に、担当職員からホットパックの使用について休みの日に行くと責任が取れないと言われた。	本人	お話を伺いデイ課長へ内容を報告し、デイ課長からあらためてご本人にお話を伺った。後日担当者へ事実確認を行った。その後ご本人への報告を行い、改めて課長からお詫びした。	既にあるマニュアルに加え個別の実施状況をまとめた物を作成し、担当者以外でも実施できる体制を整えた。合わせて担当職員へ接遇に関する指導を行った。