

## 1. 品質目標

- ①担当利用者の活動内容を決めて実施することで、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75%以上）
- ②職員は、ヒヤリ・ハット（気づき）報告書を作成、月1回提出します。

### ①に対する取り組みと成果

ご利用者の活動活性化を目指した取り組みは二年目となり、殆どのご利用者が作業及びご自分の役割を理解して取り組むことができました。食事の配膳や洗濯たたみ、食器拭きやりハビリ体操係りなどの活動内容は、職員が適宜見直して変更、ご利用者が飽きることがないように対策したことで活動実施割合は、前年度の71%から84%に増加、目標であった75%を超えることができました。役割を持つことにより、宿泊時の帰宅願望が無くなり落ち着いた方や食事に一時間もかけていた方が、他利用者と同じ又はそれ以上に早く、食事を食べ終えて食器を片付けるようになり自信の向上に繋がりました。職員の品質目標に対する意識も高く、協力して活動活性化に励むようになり職員間のコミュニケーション力も向上しました。

### ②に対して取り組みと成果

小さな出来事や同じ内容であってもヒヤリ・ハット（気づき）報告書を記入する習慣をつくり、一年間で259件の報告書を基に改善することができました。ヒヤリ・ハット（気づき）報告書の提出を品質目標に掲げた当初は、ご利用者に対する転倒予防や誤薬に関することが主な内容でしたが、後半は、ご利用者の身体状態が良くなったことに気づき、リハビリ体操の効果を実感するなどの良い部分の報告が増えていました。ヒヤリ・ハット（気づき）報告書による改善で転倒や誤薬などの事故を未然に防ぐことができ、予防処置の取り組みの成果を実感することができました。

## 2. 実施項目

令和6年度	実績	
	① 当番表に沿った作業の実施	② ヒヤリ・ハット（気づき）報告書
4月	実施割合：74%	報告：21件
5月	実施割合：78%	報告：28件
6月	実施割合：80%	報告：31件
7月	実施割合：79%	報告：25件
8月	実施割合：83%	報告：21件
9月	実施割合：83%	報告：19件
10月	実施割合：88%	報告：18件
11月	実施割合：88%	報告：22件
12月	実施割合：86%	報告：17件
1月	実施割合：89%	報告：19件
2月	実施割合：90%	報告：20件
3月	実施割合：87%	報告：18件
年間	平均：83.7%	合計：259件

### 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の中でゆった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6年度は、近隣保育園のこいのぼり掲揚式、敬老会、運動会、マラソン大会、卒園式の招待を受けて交流、読谷まつり見学や地域のミニ音楽祭、座喜味自治会のミニデイに参加して交流、喜名公民館で開催された山芋スープに出展し地域の方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6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）	質の高い事業所を目指すためには社内倫理である目標をしっかりと理解して実践していく必要があると再確認しました。社会福祉法人としての使命を自覚、自分の家族が受けたいと思うサービスを目指し業務しました。
		ハラスメント（対応マニュアル参照）	相手を気遣う言葉使いや行動を意識してサービスを提供します。嫌な思いをさせないように又、自身も嫌な思いをしないように取り組みました。ハラスメントに関する相談があれば誰でも対応できるようにマニュアルを確認しました。

令和6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	体温の異常と熱中症	ご利用者の普段の体温を把握して発熱の判断を行っています（1.5度以上で発熱・2度上昇で高熱）
		緊急時の対応	緊急時に焦ることが無いように、緊急連絡先を把握、AED操作や心臓マッサージの演習を行いました。
		高齢者虐待防止	高齢者虐待防止のための指針を読み合わせることで、虐待が起きないように意思を統一、虐待に気づけるように準備しました。
6月	全職員	事業継続計画（BCP）	備蓄品の置き場所確認や避難経路を把握、いつ災害が起きても迅速に対応できるように机上トレーニングを実施しました。
		認知症利用者の事例検討（堀内様）	対象者が初めて長期宿泊する場合の対応について検討。宿泊する理由と迎えに来る日を書いた家族からの手紙を準備してもらうことを決定し、宿泊中に落ち着かなくなるとお手紙と一緒に読むことで安心して過ごすことができました。
7月	全職員	認知症ケアの実践	まだ分かる事、まだできることを活かした認知症介護を実践しています。作業は、できるからやってもらうではなく、ご本人がやりたい作業であるかに重点を置き楽しく取り組んでもらっています。
	上地	読谷村ケアマネ情報交換会	災害時にあわてないための平時かからの備えを学びました。食料・飲料水の確保、トイレ水の確保や各利用者の避難する場所や緊急連絡先の確認など実施しました。
	全職員	行動・心理症状はなぜ起こるのか	認知症の方の心を読み取ることは容易ではないので、困ったときに助けてあげるのではなく、困らるように環境を整えて安心して過ごしていただけるように取り組むことができました。
8月	全職員	介護技術（移動・移乗）	ご利用者をベッドから車椅子に移乗する際は、車椅子に近い方の足を一步前に出すこと、職員は腰痛予防対策として、低い姿勢（腰を落とす）で介助することを確認し実践できました。
		実際のご利用者の移動・移乗介助	対象者（ご利用者）の介助手順を職員で検討し、決まった手順を皆で演習、ご利用者が負担に思わない安心できる介護を共有し実践できました。
	仲村 山田 比屋根 山城	介護事故再発防止策検討会	通所、宿泊、訪問のサービス中に起こりえる様々な事故事例を確認することができました。なぜ、事故が起きるのか、原因を知った上で環境整備を図り、事故防止に繋げることができました。

令和6年度	受講者	研修内容	実績（研修後に実践していること）
8月	新垣 山城	認知症の家族 介護体験	認知症家族を介護した方のお話で、若年性認知症を患った時の恐怖感や絶望感、支える家族の苦悩などを聞くことができました。認知症の方だけでなく、支えるご家族への支援の必要性を強く感じました。研修後は、ご利用者家族へ「何か困っていることはありませんか？」などの声掛けを行い、コミュニケーションを強化できました。
	全職員	認知症利用者の事例検討 (比嘉様)	対象者は、月2回開催される「ゆいまーる」に参加していますが、開催日や日時が分からなくなっている現状について皆で検討しました。ゆいまーるは、ご本人の一番の楽しみとなっていますので、認知機能維持も兼ねて、参加できるように、ふれあいの里で送迎することを決め対応しました。
9月	全職員	視覚障害 聴覚障害	視覚障害の方と会話するときは、少し離れた場所から名前を呼んで合図を送り、その後、正面に行ってから話しています。聴覚障害の方には、ゆっくり、はっきり、低い声で話すようにしました。
10月	全職員	食中毒の予防 及びまん延防止	厨房使用時や使用後の消毒を徹底、菌を付けない、増やさない、やっつけるの三原則を頭に入れて行動できました。
	上地	医療介護連携に関する勉強会	医療介護専用 SNS（MCS）の活用事例を学ぶことで、SNSを活用した情報交換が実践できるように情報収集行っています。
		読谷村ケアマネ情報交換会	コミュニティーコーピング（みんなで孤立をなくそう超高齢化社会体験ゲーム）を活用し要支援者の悩みや心配事を解決していくことを体験しました。
	出勤職員	事業継続計画シミュレーション	感染症発生時事業継続計画の目的や平時からの備えについて確認しました。その後、訓練シナリオに沿って役割を決めて実施、シミュレーション修了後、改善点などを意見交換し、実際の事業継続計画に活かせるようにしました。
	全職員	認知症利用者の事例検討 (比嘉様)	対象者は、発語や表情変化が殆どなく、喜怒哀楽などの意思疎通が困難である。臀部に褥瘡が見られるが、違和感の訴えもないため悪化することが想定されました。話し合った結果、職員から質問するときには「はい」「いいえ」で答えられるような質問を行う事や入浴時に皮膚の状態確認を行うことを決めて実践できました。

令和6年度	受講者	研修内容	実績（研修後に実践していること）
11月	全職員	沖縄県広域地震・津波避難訓練	地震発生時の1分間安全確保～その後の避難行動、津波警報が取り消された後は、自宅にいるご利用者への安否確認などを演習し、災害に備えることができました。
		個人情報及びプライバシーの保護	職員間で会話する際には、ご利用者の個人情報が含まれている場合があるので、他利用者に聞こえない場所で話すことを徹底しています。入浴の際にタオルで肌を隠すことは当然でその他、自分がされて恥ずかしいと思うことや嫌なことはしないように留意してサービスにあたっています。
	上地山城	沖縄県老人福祉施設職員研究大会	他施設の研修内容を視聴することで、デジタル化を推奨する他施設の成功と失敗例、その他、ご利用者の健康意欲を向上させるための対応について学びました。ご利用者の活動量を無理なく楽しく増やせるように押し付けないでご本人がやりたい役割を決めて実施することができました。
	全職員	認知症利用者の事例検討（島袋様）	対象者は、幻視や被害妄想危険認知力の低下、異食行為などあり、精神的に不安定な時も多い方です。職員は、ご本人の側に寄り添い、うなずきながら静かに傾聴する姿勢で対応しています。食事はご本人のペースに合わせて、食べたくない時には時間をずらし、時に女性職員から男性職員へ変えて気分転換を図りながら対応しました。
12月	全職員	ISO勉強会	事業所の目的は、質の高いサービスにより顧客満足度を向上させること。ISO勉強会を通してPDCAサイクルを学び、より良いサービスの提供に向けて取り組みました。
	全職員	認知症利用者の事例検討（松田様）	対象者は、意思疎通が困難なため、便器に座ってもらうタイミングが難しかったのですが、上手く座らせることができる職員に教えてもらい、全職員で交代しながら演習することでコツを掴み、上手く排泄介助ができるようになりました。
	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。
1月	全職員	地域資源 フォーマルとインフォーマル	ご利用者のケアプランからフォーマルとインフォーマルサービスを確認し、他に必要な地域資源はないかを検討することができました。

令和6年度	受講者	研修内容	実績（研修後に実践していること）
1月	全職員	認知症利用者の事例検討（伊波様）	対象者は、全盲に近い視力の為、日中、ぼんやり過ごすことが多くなっていました。積極的に会話する方を隣に座っていただくことと脳トレの参加で、ぼんやりする時間が減り認知機能を維持することができました。
2月	全職員	身体拘束の廃止	新規利用者を受け入れる際には、認知症状などを細かく聞き取り職員間で共有しました。暴言等により対応に難しいご利用者に対しては、対応職員を交代することで職員のストレスを溜め込まず、身体拘束が発生しない環境作りを徹底しました。
	全職員	高齢者虐待防止	高齢者虐待防止指針や高齢者虐待防止法を再確認しました。虐待は、密室の中で行われ家族間の虐待が増えているとの情報を得ましたので、ご利用者の身体状態に異変が見られるときには、すぐにご家族に確認することで、虐待に発展することが無いように努めました。
	全職員	認知症利用者の事例検討（島袋様）	対象者は、水分摂取量が不足しているが、水分を促しても拒否があり、ティッシュなどを口に入れる異食行為もありました。ご本人のお好きな飲料をご家族に準備していただき持参することで、水分補給は解決、異食に関しては、職員の徹底した見守りを実施しています。
3月	上地	ケアプランデータ連携システム	ケアプランのデータ化はケアプランや利用票などの情報伝達にかかる時間を大幅に削減、手入力による転記ミスも減らすことができます。システムを使いこなすには研修を受ける必要があります、国保連への電子証明書の発行手続きも必要だと知りました。検討中
	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した結果、転倒などの事故は起きませんでした。

## 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6年度	行事	参加数	実施内容
5月8日	こいのぼりフェスタ	利用者・職員 29名	こいのぼり掲揚式を、喜納保育園の園児たちと行った後、園児たちが歌を歌ってくれました。当日は天気も良く、グランドゴルフも楽しく実施でき、サービスを利用されたばかりのご利用者も楽しく参加されていました。

令和6年度	行事	参加数	実施内容
6月17日	のど自慢大会	利用者・職員 26名	大画面のテレビを活用してのカラオケ大会。 階段を数段上がったの特設ステージで他利用者や職員が見守る中、自慢の歌声を披露していただきました。審査員からのコメントやステキな賞にご満足され一曲では足りない方が多くいらっしゃいました。
7月2日	夏祭り	利用者・職員 32名	今年の夏祭りは室内で開催しました。夏祭りと言えば盆踊りで、皆で踊った後、魚釣りゲームや射的、千本引きのゲームで楽しみました。昼食のバーベキューも全員で頂きましたが、殆どのご利用者が完食で、いつもと違う雰囲気も大事だなと感じた夏祭りでした。
9月20日	敬老会	利用者・家族 来賓・職員 100名	今回の敬老会は、ぽかぽか保育園の子供たちによる歌と踊り、座喜味寿の会の皆様の余興、初めての試みでお迎えした前川守賢（ゲンちゃん）様の民謡ショーでは、ゲンちゃんの歌に合わせて座喜味寿の会の皆様やご利用者、ご家族そして職員も一緒になってはしゃいで踊り、一体化することで大変盛り上がることができました。利用者紹介では、ご利用者の普段の活動の様子や表情などをご家族に伝えることができご家族から喜びの声を多く聞くことができました。
10月27日	読谷まつり見学	9名	目の見えない車椅子利用者の方も一緒に見学に行くことができました。たくさんの人の声や音楽、出店者の掛け声や子供たちの笑い声など肌で感じる事ができ久しぶりの見学を楽しまれておりました。途中、アイスキャンディーを食べて休憩、知人の方と話をすることもでき楽しい交流の時間を過ごしました。
11月22日	運動会	利用者・職員 喜納保育園児 65名	喜納保育園の子供たちの応援を受けて、赤白のユニホームを着たご利用者は一生懸命競技に集中し頑張りました。野菜運びリレーや大玉足蹴りリレーは初めての競技で、なかなか上手くできないことに、歯がゆさを感じていましたが「相手チームに負けないぞ」といつも以上の頑張りを披露して下さいました。職員の障害物リレーは利用者の皆様から大きな声援を受け、アンコールもあり2回戦で決着をつけることができました。参加した全員、笑顔で楽しい運動会となりました。
12月15日	山芋スープ	利用者・職員 8名	今回の山芋は33キロと軽量でしたが、種芋を植えて収穫するまで職員とご利用者で行いました。喜納公民館へ行くと、大きな山芋が多く、気後れしましたが、地域の方から「小さくても大丈夫だよ」と声を掛けて下さり山芋スープに出展することができました。次年度も再々挑戦します。

令和6年度	行事	参加数	実施内容
12月27日	クリスマス忘年会	利用者・職員 32名	クリスマスツリーやクリスマスカラーの飾りつけ、ご利用者、職員共にサンタ帽をかぶって雰囲気を楽しみました。オードブルや握りずし、果物などが並んだテーブルから、ご利用者自身で食べたいものを選んでいただきました。その後、2種類のゲームで終了しましたが、三時のおやつにクリスマスケーキを皆でいただき、一日中クリスマスを感じる楽しい行事となりました。
1月15日	新年会 初歩き駅伝	利用者・職員 30名	全員がたすきをつないで24区の字を完走することができました。途中の写真コーナーではにっこり笑って写真を撮り、給水コーナーでは、お屠蘇と見立てたお茶を飲んでいただくことで、新春の雰囲気を味わっていただきました。その後の福笑いゲームでは、個性ある顔が仕上がり、笑い多い新年会となりました。
2月3日	節分 豆まき	利用者・職員 27名	ご利用者と共に恵方巻に見立てた「ポーポー」を20本作り準備。鬼が出現すると豆まきではなく、ご利用者が、新聞ボールを鬼に投げて退治しましたがご高齢とは思えないほどの勢いで投げつけていました。鬼が退散するとすっきりした表情のご利用者の顔が印象的でした。ポーポーの恵方巻は三時のおやつでコーヒーと共に美味しく頂きました。今年もふれあいの里には、福（ご利用者の笑顔）が訪れる予感…
3月26日	春の遠足	利用者・職員 34名	天候が不安定の為、花見ドライブに変更し、うるま市にある幸和ガーデンに出かけてきました。そこは大きな屋根付き植物店となっており、春ということで色とりどりの花々が咲き誇っていました。店に入るなり「これ買いたい」「これ持って帰りたい」と興奮したご利用者に転倒しないかと心配でしたが、時間と共に落ち着かれ購入される方はゆっくりと選んで購入していました。ご利用者及び職員も植物が大好きだと実感した花見ドライブとなりました。

## 10. 資格保持数（単位：人）

令和7年3月31日現在

介護福祉士	介護支援 専門員	正・准護 師	社会福祉 主事	社会福 祉士	認知症 専門士	認知症介護 基礎研修	合計
10	2	1	0	0	1	4	18

## 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	0	2	3	0	0	3	2	1	1	1	2	0	15
終了	1	3	2	0	1	2	2	3	1	0	1	0	16

## (2) 地域別

令和7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	0	6	2	2	0	2	0	2	4	6	1	29

## (3) 介護度別

令和7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
1	0	8	8	4	6	2	2.4

## (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	505	514	493	515	493	493	512	477	446	428	395	476	478.9
稼働率	93.5	92.1	91.2	92.2	88.3	91.2	91.7	88.3	79.9	76.7	78.3	85.3	87.3

## 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	162	155	145	158	151	129	139	132	100	103	65	69	125.6
稼働率	60.0	55.5	53.7	56.6	54.1	47.7	49.8	48.8	35.8	36.9	25.7	24.7	45.7

## 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	319	273	274	279	239	223	253	235	244	218	235	281	256.0

## (5) 平均年齢

男性 : 89.5 歳	女性 : 84.8 歳	全体 : 87.1 歳
-------------	-------------	-------------

## 12. データ分析

アンケート実施件数 登録者 29 名中 29 名実施

## (1) 顧客満足アンケート集計結果

## ① ふれあいの里での様子や健康状態の報告について

満足	やや満足	不満	どちらでもない
25 名	4 名	0 名	0 名

## 【ご意見】

- ・ 血圧の数値が高いとの報告を受けて、病院で診てもらったら少し様子を見ることになりました。
- ・ いつも健康状態を気にかけてくださってご連絡も頂き、本当にありがたいと思います。
- ・ 細かに体調状態を観察してくれてありがたいです。病院との連携も助かっています。

## ② ご利用者の送迎や介助等、職員の対応について

満足	やや満足	不満	どちらでもない
24 名	4 名	0 名	1 名

## 【ご意見】

- ・時間通りに、ちゃんと送ってもらっています。
- ・いつも明るい笑顔と元気なあいさつで迎えて頂いて気持ちがいいです。
- ・送迎の際に、その日の様子などを教えてくれるので嬉しいです。

### ③ふれあいの里の柔軟なサービス（通い、宿泊、訪問）について

満足	やや満足	不満	どちらでもない
25名	4名	0名	0名

#### 【ご意見】

- ・8月27日からカナダに一時帰国を予定。その間は朝の訪問サービスを利用したいと思います（調整済）
- ・皆さん親切な方で安心しておまかせできて嬉しいです。
- ・自宅で転倒し起き上がることができず、ふれあいの里に連絡して、自宅に来てもらうことが度々ありました。ありがたかったです。

### ④日中の活動や行事の開催について

満足	やや満足	不満	どちらでもない
25名	2名	0名	2名

#### 【ご意見】

- ・色々な行事やゲームなどたくさん取り入れてくださって毎日楽しい思い出になっています。
- ・連絡帳やホームページで行事や日中活動への参加の様子を見て嬉しく思っています。

### ⑤自立支援・役割活動について

※ふれあいの里では自立支援を目的として、ご利用者にテーブル拭きや配膳、洗濯たたみ、体操係など、役割を持って活動していただいております。

満足	やや満足	不満	どちらでもない
26名	2名	0名	1名

#### 【ご意見】

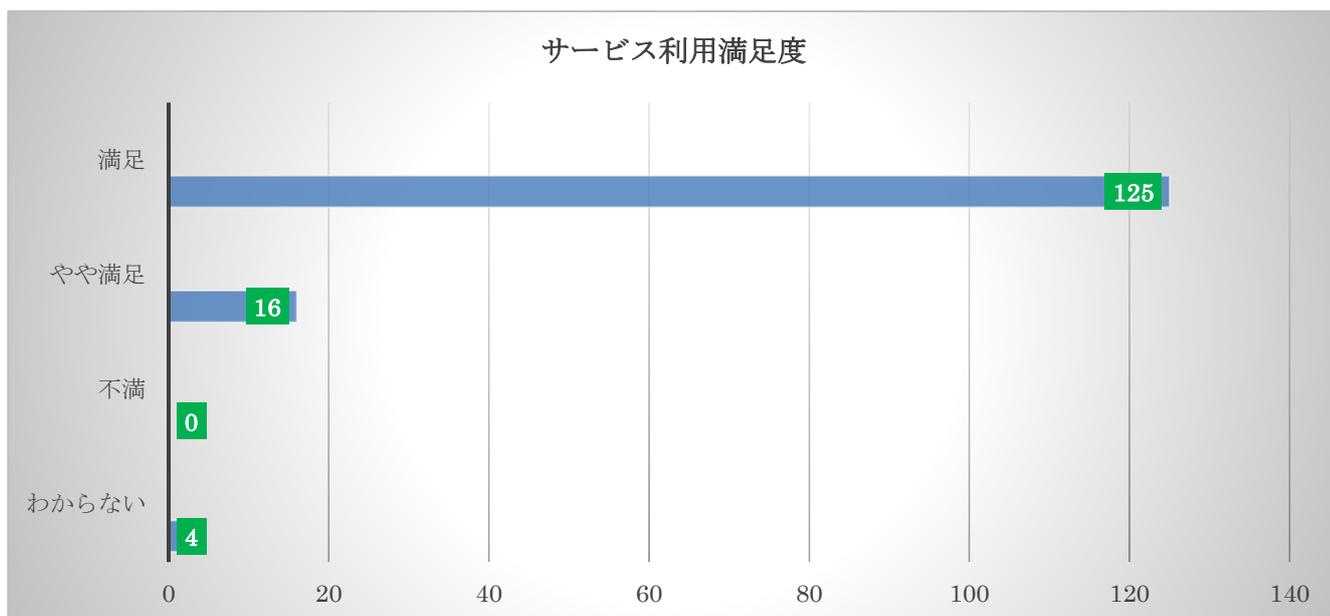
- ・家に帰ってくると「今日もテーブル拭き頑張った」と楽しそうに自慢しています。
- ・野菜の皮むきなどをしているのでしょうか？最近の様子が分らないです（どちらでもない）
- ・家では草取りなどを主にやっていますので、家で出来ないことをお願いしたいです。
- ・じっと座っていることが苦手なので、何でもさせてもらいたいです。
- ・本人が動ける範囲で色々な作業をやってほしいと思います。
- ・役割活動についていつも楽しそうに話しています。ありがとうございます。

●ご利用者、ご家族のご意見がサービスの向上につながります。何か気づいたことや気になる点、又は良いと思う点などございましたら、自由にお書きください。

- ・去年の10月からサービスを利用していますが、ふれあいの里に慣れてくれるか心配でしたが、今年の2月あたりから楽しいと言ってくれるのでほっとしております。ありがとうございます。
- ・利用日は楽しんでます。職員もいい人たちです。
- ・母の姿から、ふれあいの里で楽しく過ごし可愛がってもらえていることが伝わってまいります。皆さまに心より感謝申し上げます。いつもご苦勞様今後ともよろしくお願ひいたします。
- ・本人もふれあいの里に行くのを楽しみにしており、皆様とお話することで、生き活きた表情で安心しております。今後ともどうぞよろしくお願ひいたします。
- ・いつもあたたかいお茶がでてきたり声をかけてもらったりして気持ちよく過ごしています。
- ・自宅だと以前は洗濯たたみをしてくれましたが最近はお願ひしても全くしてくれませんが。休日は家

でのんびりテレビ鑑賞か食事の回数が多いと感じています。自ら冷蔵庫からおかずなどを見つけて食べてしまいます。得意な配膳係りを担当しているそうなので続けさせてほしいです。

- ・何も言うことはありません。全てに満足しています。
- ・水分摂取を増やす方法があれば教えてほしいです（助言済）
- ・1～2年前より職員さんの介護負担を軽減する意識が高くなり、声掛けなどの対応がプロだな～と思うことが増えてきました。ありがとうございます。本人からも「みんないつも一生懸命やってくれるのでありがたいさ～」と話しています。
- ・日頃から母親に対する温かい職員の方々の対応に感謝しています。これからも職員のやさしさと健康を願っています。
- ・職員の皆さんがすごくやさしいです。安心してデイサービスを利用することができます。
- ・職員さんの顔写真表があればもらいたいです。他の利用者さんと交流があるようでとてもうれしいです。
- ・通所サービスに慣れてきたので宿泊サービスも利用したいと思います。
- ・訪問サービスしか利用していなかったが、退院後すぐに通所サービスを利用、本人の拒否もなく楽しんでる様子に家族は安どしています。
- ・普通のデイサービスとは違いふれあいの里は古民家風で落ち着いた雰囲気なので気に入っています。
- ・通所以外の日には、訪問サービスでの配食を行い、安否確認もしてくれるので助かっています。



## (2) 顧客満足アンケートの分析結果

29名のご利用者又はご家族に満足度調査を実施した結果、97%の満足（やや満足含む）を得ることができました。わからないと返答された方は、ふれあいの里の活動内容が理解されていないことが原因でしたので連絡帳の記入の際には、実施した活動を分かりやすい文面や写真等でお知らせすることを実践しています。これからも小規模多機能型居宅介護事業所として、ご利用者及びご家族から満足の評価を頂けるように、記録の充実や柔軟なサービス提供、送迎時のご家族とのかかわり方、品質目標である日中活動の実施状況などを、職員間で共有しご利用者に楽しんでいただけるように支援していきます。

## (3) 事故・ニアミス（気づき）報告（1件）・是正処置（0件）・不履行報告（0件）

## 事故・ニアミス（気づき）報告

ふれあいの里立体駐車場に公用車を止める際、駐車場の柱に車の左後方をぶつけてしまいました。

**改善：**ブレーキを小刻みに踏みながら後方確認し、ゆっくり駐車位置に向かい停めます。

### （４）事故ニアミス（気づき）報告・是正処置・不履行についての分析結果

車をバックする際に車から見えない部分をぶつけてしまった事例が1件発生しました。駐車スペースが広く「大丈夫」との安易な気持ちが油断を招いたと思われました。安全確認を怠ると重大な事故に繋がることを全職員で共有し気を引き締めました。予防処置（ヒヤリ・ハット）を徹底した結果、是正処置や不履行は起きませんでした。

### （５）予防処置：ヒヤリ・ハット（気づき）報告 112件

#### 10月

①来所時と帰宅時に確認する補聴器確認表が数日間記入されていませんでした。

**改善：**補聴器確認表の上に、日々の連絡用紙が綴られていたことで、記録担当の職員が気づかなかったことが原因。補聴器確認表が一番上に綴ることを職員間で共有し実施できました。

②ベッドに寝た状態でグルグル回るご利用者の手足が、ベッド手すりの隙間に入りケガすることが考えられました。

**改善：**手すりにバスタオルを掛けて固定、隙間を無くすことでケガすることはありませんでした。

③夜勤のトイレ掃除、窓が開いていたので驚きました。

**改善：**窓を閉める担当はどの業務の職員かを全員で確認し共有しました。

④手洗いを済ませてホールに戻ろうとした際、足がもつれそうになっていました。

**改善：**次の動作を考えて、歩行器は移動する場所に向けて配置することを決めました。

⑤トイレに誘導したご利用者が、ご自分で歩行器の向きを変えようとして転倒する危険がありました。

**改善：**次の動作を考えて、歩行器はトイレ出入り口に向けて設置しました。

⑥通所迎いで訪問した際。チャイムを鳴らして玄関ドアを開けて声掛けすると玄関で待っていたご利用者がビックリして体勢を崩してしまいました。

**改善：**玄関内で通所の迎えを待つときには、歩行器にロックを掛けて待つことをご家族へお伝えし了承いただきました。

⑦ホワイトボードに記入していた利用者情報（臨時宿泊や予定変更）が消されていました。

**改善：**済んだ情報だと勘違いして消されたと思われました。ホワイトボードの近くにカレンダーを掛けて、日にちの確認ができるように改善しました。

⑧配食先を間違えてしまいヒヤッとしました。

**改善：**調理担当に確認せず、思い込みで配食に出してしまったことが原因でした。出発前に、配食先のご利用者名と住所を確認してから出かけることを徹底しました。

⑨昼食前にご利用者が外に設置された自動販売機まで出ていました。

**改善：**顔認証システムに登録し、玄関ドアに音になる鈴などを付けました。

⑩ご利用者の依頼を受けて、急須にお湯を注ごうと思いましたが、ポットの中は空っぽでした。

**改善：**昼食前に超早番でポットのお湯を確認し急須にお湯を注ぐことを実践しました。

⑪配食の準備のために弁当箱を開けると、ゴミが入ったままで洗われていませんでした。

**改善：**弁当箱を置き場に戻す際には、洗われているかを確認してから戻すことを手順としました。

⑫口腔ケアの際に他利用者の歯ブラシを使って歯磨きしていました。

**改善**：いつもの置き場所に置かれていた利用者の歯ブラシを使ったとおもわれました。ご利用者の歯ブラシセットは決まった場所に置き、磨き始めるまでは職員が付き添い見守ることで改善できました。

⑬入浴準備で風呂場に行くと鍵が入っていませんでした。

**改善**：入浴担当から夜勤担当職員まで、施錠の確認を手順通りに行なうことを周知しました。

⑭浴室のクーラーが夕方までついていました。

**改善**：クーラーを使用する際は、タイマーを掛けて、自動的に切れるように改善しました。

⑮便器の下から水が湧き出ていました。

**改善**：業者に依頼して補修してもらうことで安全に使用できています。

⑯サービスの実績を記入する用紙の日付が間違っていました。

**改善**：準備する用紙の日付は確認してから印刷するように徹底し改善できました。

⑰ずいぶん前にクリーニングに入れた衣装が戻ってなく驚きました。

**改善**：クリーニングの仕上がり日をカレンダーに記入して忘れずに受け取るようにしました。

⑱送迎車が急ブレーキをかけた時に、ご利用者のおなかにシートベルトが食い込むことが懸念されました（全国ニュースで同様の事案が放映されていた）

**改善**：シートベルトが食い込まないように職員で意見交換し対策を決めて実施しました。

## 11月

①通所日にご利用者を迎えに行くと「休みたい」との要望が度々あることに気づきました。

**改善**：今までは自分で出来ていた着替え等が難しくなっていることが原因だと思われた為、本人の意思を尊重しつつ一緒に外出準備を整えるように実践しています。

②送迎の為に立体駐車場から出ようとした際、急に右側から車が走ってきたので驚きました。

**改善**：左右を確認するために設置されたミラーに木の枝がかぶさり見えなくなっていましたので、木の枝をカットしてミラーの角度を整えた結果、安全に駐車場から出発できるようになりました。

③調理に使用するトングに金属たわしの破片が付いていました。

**改善**：古い金属たわしは、使用しないことで異物の混入を防ぐことができました。

④東側（ケアマネ机近く）のガラス戸のカーテンはしまっていました。施錠されていませんでした。

**改善**：ケアマネが帰宅する際に、ガラス戸を施錠してもらうことで閉め忘れることが無くなりました。

⑤足の浮腫みがあるご利用者が、靴下をはいたままで眠っていました。

**改善**：就寝時は、職員が付いて横になるまでを見届けることで脱ぎ忘れが無くなりました。

⑥食洗器の置かれた床に水が溜まっていたので驚きました。

**改善**：換気扇フィルターを食洗器に入れて洗ったことが原因だと推測、手洗いに変更しました。

⑦上肢が傾いたままで、車椅子に座っていました。

**改善**：車椅子は姿勢が安定しない為、移動時以外は椅子に座ってもらうことで姿勢を整えます。

⑧一人で屋外に出ってしまったが、暫く歩くと足がもつれて倒れそうになったのでヒヤッとしました。

**改善**：ご利用者が屋外に出る際は、一人の職員は寄り添い一緒に歩く、他の職員は向かう方向を確認し車で迎えに行けるように対策しました。

⑨食洗器の吸い込み口にお箸が引っ掛かっていました。

**改善**：タンクフィルターが正しく取り付けされていなかったため、使用前には目視でしっかり確認

することで防ぐことができました。

⑩朝食後の薬箱に、朝食前の蓋がされていました。

**改善：**服薬セット後に、日勤で確認、その後、薬ケースを開ける時に確認することで間違いを防ぐことができました。

⑪歯ブラシで髪をとかしているのを見て驚きました。

**改善：**洗面台の横にヘアブラシを置いていますが、その日は洗浄の為に置いていませんでした。常にヘアブラシを置けるように準備することで改善できました。

⑫ご利用者が食器棚の扉にぶつかりそうになっていました。

**改善：**食器を取り出す為に扉を開けっ放しにしていたようですが、その都度、扉を開閉することで危険に感じる事が無くなりました。

⑬普段、掃除をしていない場所の汚れがひどく驚きました。

**改善：**掃除の行き届いていない場所は、大掃除の日を決めて清掃行なうことを決めて対応できました。

⑭ご利用者宅に配食に伺うと「毎月20日は配食無しですよ」と言われヒヤッとしました。

**改善：**職員が確認するカレンダーの20日に配食しない旨を記入することで間違いが無くなりました。

⑮昼食後の薬ケースに薬が入っていませんでしたので、ご利用者のカバンの中を確認するとその中に入っていました。

**改善：**ご家族からカバンを預かった職員は、カバンの中を確認して薬を薬箱に入れるように周知し徹底できました。

⑯ご家族より「今日は家族で連れていきます」と連絡あり、送迎表を確認するとご利用者の名前が抜けていてヒヤッとしました。

**改善：**名前札が不足していたことで送迎表に載っていませんでした。名前札を新たに作成して増やすことで、名前が無い状況は無くなりました。

⑰ご利用者が他利用者に気を取られ、歩行器につまずき転倒しそうになっていました。

**改善：**ご利用者が歩く際には、足元に注意するよう声掛けし職員が見守りことで転倒防止できました。

⑱駐車場に針金が落ちており、送迎車両がパンクする恐れがありました。

**改善：**運行前の点検時に周辺に危険物はないかを合わせて確認することでパンク等を未然に防ぐことができました。

⑲ご利用者の左手の状態（動き）が随分と良くなり驚きました。

**改善：**自己リハビリを継続していることが理由でした。職員間で共有しリハビリが継続できるように声掛け励ましています。

⑳入浴後に血圧が高かったことを知りヒヤッとしました。

**改善：**朝のバイタルチェックで高血圧が高いなど異変がある時には、入浴担当者へ連絡及び実績表へ記入することで改善できました。

㉑お箸箱を厨房内に隠し、お箸配りを役割としているご利用者をイライラさせる行為がありました。

**改善：**お箸を隠すことは絶対してはいけないことを職員間で共有、ご利用者にお箸を配る時間を紙に書いて伝えることで改善できました。

## 12月

①自宅玄関で靴を脱ぎ室内に入ろうとした際に玄関マットに躓き体勢を崩したので慌てて支えた。

**改善**：歩行の際は本人に声をかけて足元の注意を促します。また躓きそうなものがあつた場合は撤去することで転倒防止につながりました。

②ご利用者の上着が他利用者のカバンの中に入っていました。

**改善**：カバンについているご利用者の名前を必ず確認することを徹底し再発防止に努めています。

③出勤の際にふれあいの里の玄関を開けるとご利用者の家族が中に立っていてびっくりしました。

**改善**：ご家族は職員を呼んだがでてこないのが不安に思い玄関に入り待っていたとの事でした。夜勤職員は玄関近くに待機、ご利用者やご家族に迷惑をかけないように徹底しました。

④車椅子から立ち上がり杖を持たず歩行しようとしていた。

**改善**：杖を、座席の近くに置くようにすることで、杖無しで歩行しようとするのを防ぐことができました。

⑤朝食時パンの入った重い皿を持ってなくて落として割ってしまいました。

**改善**：重い器は使用せず、すべて軽いプラスチックの器を使用することで手に持って安全に食事を召し上がることができました。

⑥施設見学者を案内した際、洋間のカーテンが閉まっていて真っ暗な状態でした。

**改善**：夜勤明けの職員がカーテンを開けていなかったこと。その後に出勤した職員も気づかなかつたことが原因です。ミーティングで内容を再確認することで再発を防ぐことができました。

⑦右足の爪（第二）が真っ赤に腫れていました。

**改善**：早急に皮膚科受診するように家族へ連絡し対処、悪化を防ぐことができました。

⑧ご利用者のコールで訪室するとカーテンが閉められていませんでした。

**改善**：就寝の際戸締りの確認をすること、遅番業務が最終確認することを手順としました。

⑨使用していない洋室の暖房がついたままでした。

**改善**：ご利用者を洋室からホールへ移動した後、ベッドを整える際は声を出して暖房や電気を確認することで消し忘れを防ぐことができています。

⑩浴室のお湯の温度が45℃で設定されていた。冬場でも42℃までが適温だと思われます。

**改善**：42℃の設定であることを全職員へ周知でき安全に入浴実施できました。

⑪ご利用者のカート（押し車）にビニールに入れた食べ残しが入っていました。何日前の物かわかりませんが腐った匂いがしたため処分しました。

**改善**：全職員へ周知して通所利用後の帰宅時に、カートを確認することで残り物の持ち帰りを未然に防いでいます。

⑫ご利用者の歯ブラシが他利用者のコップに入っていました。

**改善**：コップと歯ブラシの名前を確認し片付け、翌朝セットする職員が再度確認することで未が得なくなりました。

⑬利用者をベッドから車椅子へ移乗する際、安全に抱きかかえることができず他の職員を呼んだ。

**改善**：移動が難しいご利用者は、一人で移乗するのではなく、二人体制で安全に行うことを取り決め実践できました。

⑭駐車場の草刈りを行った時にバッテリーが捨てられていました。

**改善**：定期的に草刈りをすることでごみを捨てにくい環境を整えることができました。

⑮前日から宿泊していたご利用者が、朝食後から帰宅願望が出現し玄関まで歩いていました。

**改善**：玄関前の椅子に座ってもらい花瓶に庭の花を活けてもらうことで落ち着き帰宅願望は無くな

りました。

⑯ご利用者が口腔ケアコップを高いところに片付けようとしてふらついたのでヒヤッとしました。

**改善**：口腔ケア時に見守りを徹底することで怪我などを未然に防ぐことができました。

⑰掲示物が外れてピンが落ちていました。踏んでけがをする可能性がありました。

**改善**：押しピンを使用する時は留める箇所を多くするなど改善して対応しました。

## 1月

①ご家族より髪(頭皮)の臭いが気になると報告がありました。

**改善**：入浴時の洗髪についてご説明した上で、ご本人の体質に合うシャンプーを持参していただくことを提案しました。帽子の影響も考え、入浴後はすぐに帽子をかぶることを辞めています。

②来所時や帰宅時に補聴器の有無を確認する「補聴器確認表」にチェックが入っていませんでした。

**改善**：連絡帳が置かれた棚と壁に「確認事項」を掲示することで、忙しい時でも気づいてチェックできるように改善しチェック漏れが無くなりました。

③ポータブルトイレの下に敷く防水シートがぐちゃぐちゃで、ご利用者がつまづく危険がありました。

**改善**：防水シートが長すぎて必要以上に長く敷かれていたことが原因、防水シートは足元部分まで敷き、それ以上に長くしないことを職員間で共有し転倒防止ができました。

④ご利用者を迎えに行った際、駐車場に公用車の乗降用踏み台が忘れられていた。

**改善**：送迎車に乗り込む時には車の周りを確認することを手順として実施、忘れることがありませんでした。

⑤ご利用者が家の玄関で靴を履こうとしてふらついて転倒しそうになりました。

**改善**：玄関に椅子を準備して腰かけて靴を履いてもらうことで改善できました

⑥ご家族より手紙があり「連絡帳の入れ忘れが多い」と書かれていました。

**改善**：「確認事項」を掲示することで気づき、連絡帳の入れ忘れを未然に防ぐことができます。

⑦ご利用者が昼食後に飲む薬を手にとっていたが、他利用者が触ろうとしたのでヒヤッとしました。

**改善**：服薬させる時は飲み込むまで確認することで、薬の飲み忘れや他利用者への誤飲を防ぐことができました。

⑧送迎車両のヘッドライトが暗くて見づらいと感じました。

**改善**：ランプの向きを上げることで見えやすくなりました。

⑨ご利用者の腕に点滴針が入っていると気づかず血圧を測ろうとした。

**改善**：ベッド柵に「点滴針ついています」とメモが貼られていましたが、メモ書きだけでは無く、職員が出勤時に確認するワイズマンの申し送りに入力するように改善し対応できました。

⑩衣類を取り出すときに乾燥機がぐらついたのでびっくりしました。

**改善**：乾燥機を置いてある棚が錆びてバランスが悪くなっていることが原因でした。棚を新しいものに変えることで改善できました。

⑪おむつの上に便汚染しているリハビリパンツをはいていた。

**改善**：夜間帯はおむつのみ使用することを職員間で共有し対応することができました。

⑫歩行する際、両手をポケットに入れて歩くご利用者がいた。転倒すると大けがに繋がると思いヒヤッとしました。

**改善**：本人に転倒した際のリスクを話し、職員で注視することで転倒予防を行いました。

⑬ティッシュペーパーやチラシを口に入れていました。

**改善：**ティッシュペーパーなど本人の前に置かないようにすることで誤飲を防ぐことができました。

⑭ご利用者のジャンパーが椅子にかかったままで帰宅してしまいました。

**改善：**帰宅前には職員と一緒に自席を振り返り忘れ物はないか確認することを実践できました。

⑮ご利用者の昼薬が1錠多くセットされていました。

**改善：**薬がセットされていても服薬時に再確認することを継続し誤薬することはありませんでした。

⑯厨房勝手口の鍵が開いていました。

**改善：**片付けを終えて厨房から出る際に、施錠等の確認を徹底しました。

⑰朝の迎え時にご家族から「少し目を離した隙に玄関の段差を降りて外に出ていた」とヒヤッとす  
る話を聞きました。

**改善：**ふれあいの里でも同じことが起こり得るので、顔認証カメラに登録するとともに職員で注視し、落ち着かなくなる時は室内外の散歩などで対応しました。

## 2月

①ご利用者を自宅に送った際、玄関前の階段や居室に上がる段差を介助する時、ご利用者が車いす  
ごと転倒しないかと不安でした

**改善：**玄関前の階段にスロープを取り付け、車椅子を自走式から介助式に変更することで安全に送  
迎することができました。

②ご利用者のテーブル下に画鋲が数個落ちていた。

**改善：**画鋲などの危ない物を扱った後は、周囲を確認してから終えるように徹底することで、改善  
できました。

③他のご利用者のメガネをズボンのポケットに入れていました。

**改善：**他のご利用者の物は手の届く所に置かないようにすることで再発防止できました。

④タイマーが鳴らず、13時の薬が服用されていませんでした。

**改善：**ご家族に確認すると食後の服用でも問題無いとのことで、昼食後の服用に変更した結果、忘  
れることがありませんでした。

⑤宿泊時の朝の起床時、補聴器が見当たらずヒヤッとしました。

**改善：**前日の昼寝で使ったベッドで発見しました。ベッドから起こす時は、忘れずに補聴器をつけ  
るようすることで紛失を防いでいます。

⑥昼の食前薬と食後薬が逆にセットされていてヒヤッとしました。

**改善：**複数の職員で確認する手順となっていますので間違えて服用することはありませんでした。  
薬を確認する手順を継続していきます。

⑦トイレのアームレスト(前手すり)が下りていなかった。ご利用者が転倒する危険がありました。

**改善：**アームレストの大切さを全職員に周知、トイレへ移乗する時はアームレストを下すことを実  
行しています。

⑧脳トレで使用しているビー玉がホールに落ちていました。利用者が踏んで転倒する恐れがありま  
した

**改善：**片付ける時はビー玉の数を確認することでケガや転倒の危険を防ぐことが出来ています。

⑨ご利用者をトイレへ誘導した際、リハビリパンツに多量の尿失禁がありました。朝からトイレ誘  
導が行われていなかったと思われます。

**改善**：来所時に座席へ案内する前にトイレへ誘導しパンツ内を確認することで、パンツ内を清潔に保つことができました。

⑩車椅子や四点歩行器を使用しているご利用者を手引き歩行で移動させると足取りがスムーズでした。

**改善**：福祉用具がなくても歩行できるとの情報を職員間で共有し、精神的に安定している状態の時には手引き歩行で移動しています。

⑪冷蔵庫保管の食前薬を飲ませることを忘れそうになりました。

**改善**：食前薬のケースに「〇〇様食前薬」と書かれたカードを入れることで冷蔵庫保管の薬に気づくことができます。更に服薬確認表を確実にチェックすることで飲み忘れを防ぐことができました。

⑫車椅子のクッションに便が付着していました。

**改善**：ポータブルトイレと間違えて、近くに置かれた車椅子に座ってしまったと思われました。車椅子をベッドから離れた場所に置くことで勘違いされることは無くなりました。

⑬オープンレンジのコードを抜くとコンセントから火花が上がり驚きました。

**改善**：業者に来ていただき、コンセントを取り替えることで安心して電気器具を使用することができました。

⑭入浴のために風呂場へ連れて行きましたが、洗髪だけで体を洗うことができませんでした。

**改善**：他者の前で入浴することが鳴れていないことが原因、入浴に慣れるまでは女性職員で対応し部分浴から始めました。現在は、問題なく入浴が実施できています。

⑮通所サービス利用中一度もトイレへ行っていない様子でした。

**改善**：昼食後や帰宅前にトイレへ誘導し便座に座ってもらうことでトイレへ行くことを習慣づけることができました。

⑯歩行訓練を行う際に足がスムーズに動きませんでした。

**改善**：座ったままで軽く足の運動をしてから立位に移ることでスムーズに歩行できるようになりました。

⑰ストーマの排ガスや便排出の際、ホールまで便臭がして、他利用者に迷惑にならないかとヒヤッとしました。

**改善**：ホールから遠い洋間へ部屋を移したことで、他利用者が集まるホールに便臭が届くことが少なくなりました。

⑱トイレへ誘導した際、下着の中にふれあいの里のコップが入っていました。

**改善**：使用後のコップ等は、すぐに片付けることで持ち帰ろうとする行為をほぼ防ぐことができました。

⑲テーブルの上のゴミ箱に口から出した薬が入っていました。

**改善**：薬を飲みこむまで職員が見守りを行うことで再発を防ぐことができました。

⑳送迎時、車内から後部座席のドアを開けようとしていました。

**改善**：内側からはドアは開かないことを説明しました。継続してチャイルドロックを掛けることで安全に送迎できました。

㉑ベッドのサイドレールを固定する取付け口が収納されてなく足をケガすることが考えられました。

**改善**：ベッドに移乗する前に収納することを職員間で共有し改善しました。

### 3月

①ご利用者の患側を支えて介助しようとした時に痛いと言われヒヤッとしました。

**改善**：本人に確認してから介助することで痛みを訴えることは無くなっています。

②自宅冷蔵庫内に消費期限切れの弁当がたくさん入っていて食中毒の危険がありました。

**改善**：配食の際に冷蔵庫内を確認し、本人に許可を得てから食材を処分することで食中毒を未然に防ぐことができました。

③間違えて車のクラクションを大きく鳴らしてしまい驚きました。

**改善**：運転席側から助手席の足元へ荷物を置く際、間違えてクラクションを押してしまったことが原因でした。運転席のシートを後ろに寄せてから荷物を置くようにしました。

④他利用者の杖と間違えて渡してしまいました。

**改善**：テプラーで名前を貼ることで間違えることが無くなりました。

⑤ご利用者宅の駐車場に車を停める時にバックミラーを見ると、本人とご家族が車の後ろに立っていたのでヒヤッとしました。

**改善**：職員が声掛けするまでは自宅内で待つようお願いしたところ、外で待っていることは無くなりました。

⑥パンツ内のパットが折り曲がって、パンツまで濡れていました。

**改善**：トイレ誘導時は、職員がパットを確認することで改善できました。

⑦トイレで自己排便を行った形跡がありました。

**改善**：便秘でイライラしたと思われました。牛乳や豆乳を飲んでいただくことで便秘が解消されな  
いか実践中です（1回成功）

⑧2時間ほど同じ体位(左向き)で入眠していたので褥瘡ができる可能性がありました。

**改善**：時間を決めて体位交換を行う事を手順として実践できました。

⑨朝食後の薬が2日分セットされていた。

**改善**：気づいた職員はセットした本人に伝え、再確認の意識づけをしてもらうことで再発を防止  
できました。

⑩幸和ガーデンに花見に行った際、ペアーの利用者と離れて一人で園内を歩いていました

**改善**：各々のご利用者の個性や興味のあるもの等をしっかり把握してペアーを組むように改善  
しました。

⑪ご利用者の後頭部2か所に1センチ程度の傷がありました。

**改善**：いつからあるのか不明。入浴時に後頭部など確認し早めに発見することで、原因がわかる  
よう心掛けました。

⑫いつもひとりで室内歩行運動をしていますが、歩行が早いので転倒リスクが高いと思われました。

**改善**：職員に付き添われると気を遣う方なので、そっと見守り行い転倒予防としました。

⑬服を脱いで裸の状態で便座に座られていました。

**改善**：風呂場にいると勘違いされたようでした。次回より入浴前にトイレに行くかを確認してから  
トイレに誘導、職員は扉の外で待機することで、同じことは起きていません。

⑭職員がご利用者の名前を呼び捨てにしていました。

**改善**：ミーティングで、ご利用者を呼ぶ際には「〇〇さん」と呼ぶことが基本中の基本である  
ことを周知、呼び捨てした職員にも反省してもらいました。

⑮コンロの火がつきにくい事に気づきました。

**改善**：業者へ連絡し修理依頼、直してもらうことで安全に使用できました。

⑯昼食後、ご利用者のズボンが濡れていました。

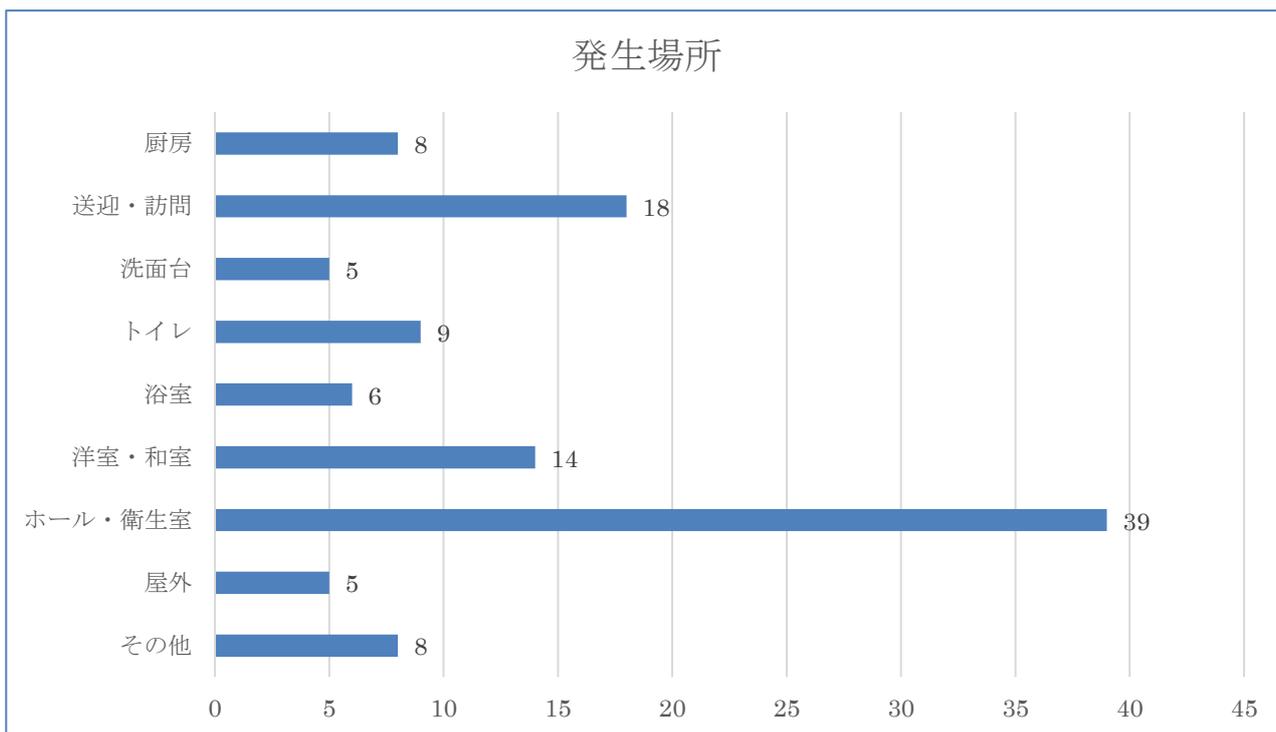
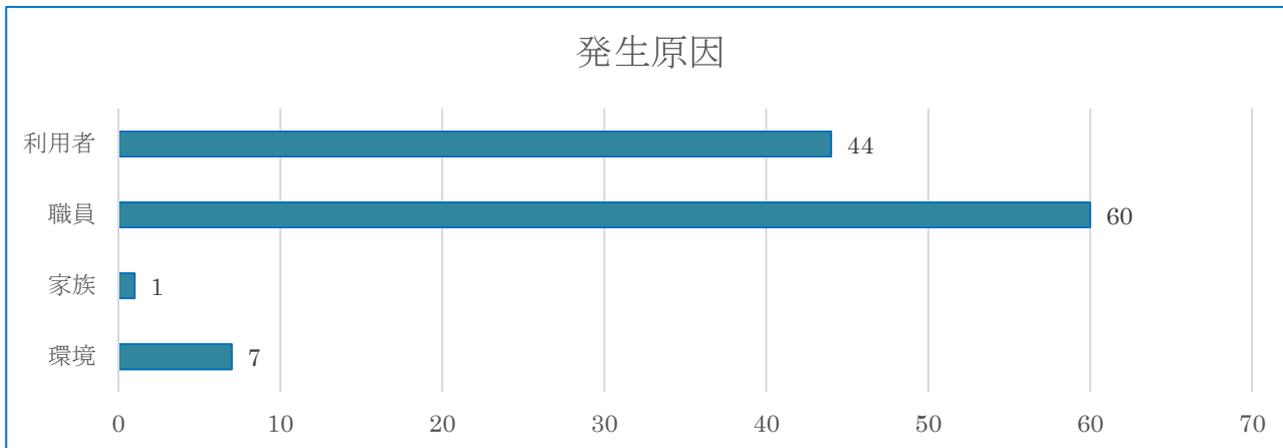
**改善**：来所時や昼食後にトイレ誘導することを職員間で共有、失禁することは無くなりました。

⑰ご利用者を迎えに行く際、ご利用者宅を知らないことに気づきヒヤッとしました。

**改善：**新規でサービスを利用される方の自宅は前もって確認することで、送迎や訪問時に困らず、ご利用者にご迷惑を掛けないように徹底できました。

⑱退院後、ご利用者の食事量の少なさにびっくりしました。

**改善：**全粥やご本人の好きな黒糖入りミキサー粥にすることで食事量を増加させたいと実践中です



### (6) 予防処置分析結果

下半期は、112件のヒヤリ・ハット（気づき）報告がありました。発生場所は、ご利用者が活動及び食事を摂るために集まるホールが一番多く、次に送迎時や訪問の際の内容となっていました。発生原因は職員の対応で原因を作ってしまったことが一番多く、ご利用者の行動でヒヤッとしたり驚いたりすることは二番目となっていました。多くの事象を改善したことで、事故防止や職員の業務改善に繋がることができましたので、これからも継続的に予防処置を行い、サービスの質の向上に努めていきます。