

1. 品質目標《さくら 3.4 グループ》

生活養護課

- ①令和4年度も、担当職員により、ご利用者全員の誕生会を企画、開催します。また、各グループ会議で、安心安全の介護サービスを提供することを目的に、予防的改善活動を継続することを目標とします。
- ②施設介護サービスに必要な力量確保のためのOJT(業務を通じた教育訓練)を実施、習得した力量が実践できることを目標とします。

品質目標達成状況

- ①令和4年度は担当職員にて毎月の誕生会を企画し開催する事ができましたが、コロナ感染もあり翌月に誕生会を行う事もありました。予防的改善案を立案し予防に取り組み年間11件の予防的改善活動を行う事が出来ました。
- ②施設サービスに必要な力量確保の為に令和4年度も毎月WEB勉強会を実施する事で力量の向上に努める事が出来ました。

2. 実施項目報告

- ①各会議で予防的改善活動を提案し実施します。

令和4年度	実績
4月	事故件数0件、前年度より1件減少しています。 予防的改善活動として浦崎良子さんの車椅子座位姿勢時円背が酷くなっている為に今後リスク等を考えて座位時のシーティング等を行う予定でしたが、コロナ感染拡大の為、コロナ感染予防を優先し取り組む事が出来ませんでした。 4月生まれ2名の利用者へ居室担当にて誕生会を開催予定でしたが1名は開催出来ましたが1名はコロナ感染拡大の為延期となり次月予定としました。
5月	事故件数0件、前年度より3件減少しています。 予防的改善活動として4月出来なかった浦崎良子さん円背が強い為に車椅子座位時は背筋を伸ばす様に声かけ、背筋を伸ばして頂き円背しない様に意識して頂き対応する事が出来ている。 コロナ感染予防として居室、PC、電話、触る所の消毒を徹底し予防が出来ている。 5月生まれ該当利用者2名へ居室担当にて誕生会を開催する事が出来た。1名に関しては居室担当職員コロナ感染の為6月予定とする。
6月	事故件数1件、前年度より2件減少しています。 予防的改善活動として新規入所 大城育子さんは入所当初から左腸骨部に褥瘡あり、体位交換、処置を行い悪化予防し対応が来ています。 6月生まれ2名と5月生まれ開催できなかった1名の利用者へ居室担当にて誕生会を開催する事が出来ました。
7月	事故件数0件、前年度より4件減少しています。 予防改善活動は、グループ内コロナ感染にて感染対策の為、実施出来ませんでした。 7月生まれ該当利用者1名居室担当にて誕生会を開催する事が出来た。
8月	事故件数2件、前年度より1件増加しています。 予防的改善活動として嶋村ヨシ子さんの移乗、体位交換時に左膝を摺り擦過傷を繰り返して発症している経緯がある為に予防として擦らない様に膝の内側にはクッションを挟み、側臥位から移乗の際はスライトシート、職員2名介助にてケア実施徹底する事で擦過傷予防に取り組みが来ています。 8月生まれ利用者6名の誕生会を行う事が出来ました。

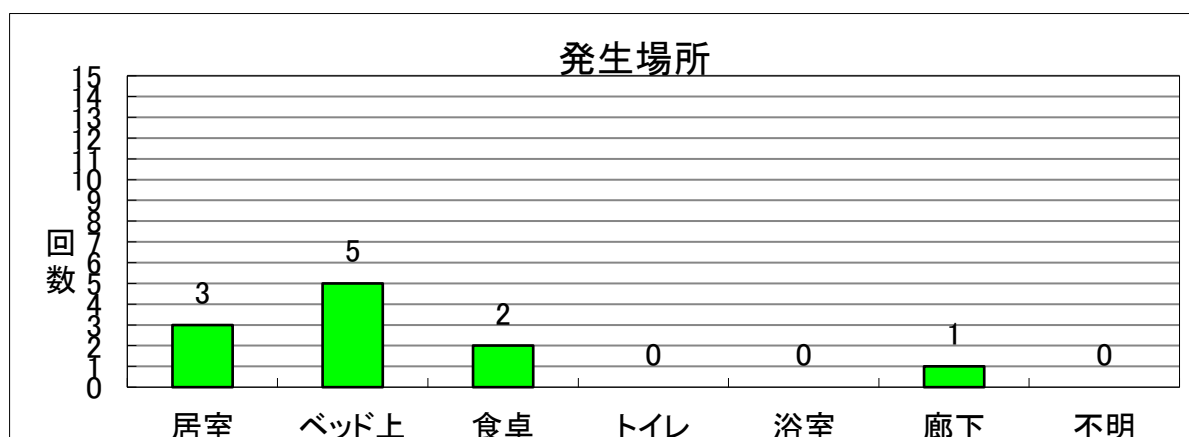
令和4 年度	実績
9月	<p>事故件数1件、前年度より2件減少しています。</p> <p>予防的改善活動として大城育子さん左大転子部褥瘡感染あり病院にて切開術を行い悪化予防の為に創部の洗浄と軟膏塗布しガーゼ保護、圧迫しない様にケアする事で褥瘡部分は改善傾向なので引き続き継続して悪化しない為にケア継続実施ができています。</p> <p>9月生まれ利用者1名の誕生会を行う事が出来ました。</p>
10月	<p>事故件数0件、前年度より1件減少しています。</p> <p>予防的改善活動として松田優さん身体的機能低下から食事時の咽込みが多く誤嚥、窒息リスクがあるので毎朝ラジオ体操参加し運動。会話も大きな声で発声促し身体的機能低下予防に取り組み誤嚥、窒息防止ができています。</p> <p>10月生まれ利用者4名の誕生会を行う事が出来ました。</p>
11月	<p>事故件数0件、前年度と同数です。</p> <p>予防的改善活動として津波トシさん排便回数が多く尿路感染症リスクが高い為、感染予防の為に排泄交換時洗浄を行い清潔保持、又下剤の調整する事で排便調整もする事で予防に取り組んでいます。</p> <p>11月生まれ利用者2名の誕生会を行う事が出来ました。</p>
12月	<p>事故件数3件、前年度より1件減少しています。</p> <p>予防的改善活動として仲宗根八重さん経口摂取、咀嚼、嚥下も悪く蓄痰多い為吸引対応していました。誤嚥性肺炎で入院し退院前、嚥下状態も悪く経口摂取困難との事で胃瘻造設。退院後胃瘻抜去予防と誤嚥予防。誤嚥に関して経口摂取難しいので蓄痰も無く吸引する頻度も減っており口腔ケアし予防ができています。胃瘻チューブ抜去について腹帯等を使用し胃瘻部を触らない様に対応し抜去予防ができています。</p> <p>12月生まれ利用者2名の誕生会を行う事が出来ました。</p>
1月	<p>事故件数2件、前年度より1件増加しています。</p> <p>予防的改善活動として誤嚥予防2名対象松田優さん食事摂取時に咽込み誤嚥リスクが高いので食事形態変更や嚥下機能低下予防する為に口腔内マッサージ、呼吸、発声訓練を行い誤嚥予防する事に取り組んでいます。U.Yさんは身体機能低下からゴロ音、蓄痰もあり誤嚥性肺炎リスクが高く、定期的に吸引・口腔ケアを行い誤嚥リスクの軽減を図っていますが一度誤嚥性肺炎発症あり誤嚥性を繰り返さない様に予防ができています。</p>
2月	<p>事故件数1件、前年度と同数です。</p> <p>予防的改善活動として上床雅子さん新規入所前から身体の掻痒があり出血する迄掻く行為あり。</p> <p>清潔保持と軟膏塗布する事で掻痒の軽減ができています。</p> <p>1月から引き続き浦崎良子さんゴロ音、蓄痰も多い、定期的、吸引・口腔ケアを行い誤嚥リスク軽減ができていますので今後も継続して行きます。</p> <p>2月生まれ2名の利用者へ居室担当にて誕生会を開催する事が出来ました。</p>
3月	<p>事故件数1件、前年度と同数です。</p> <p>予防的改善活動として新規入所 知花裕和さん BPSD(認知症中核症状)がある為に事故防止も含めて対応に取り組む事が出来ました。</p> <p>3月生まれ3名の利用者へ居室担当にて誕生会を開催し実施する事が出来ました。</p>

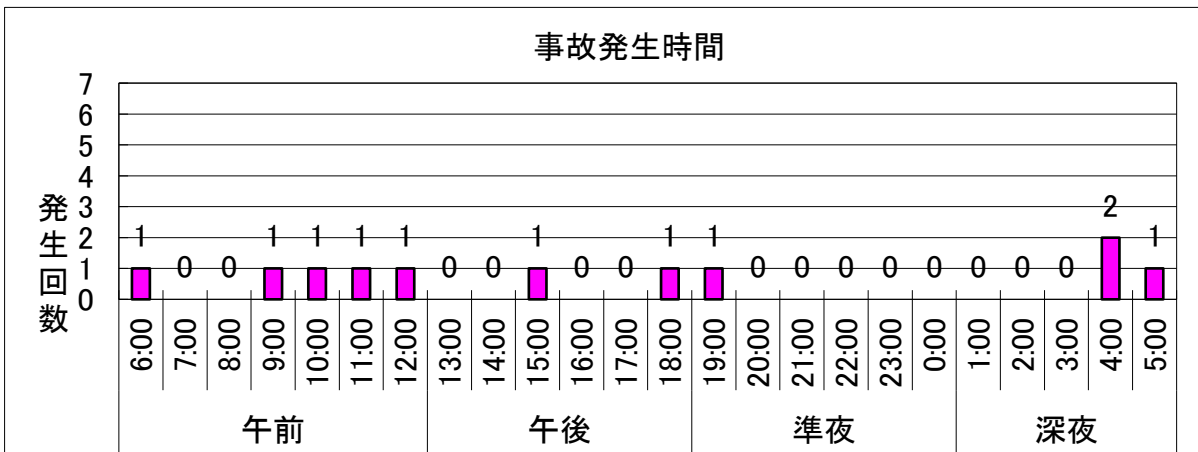
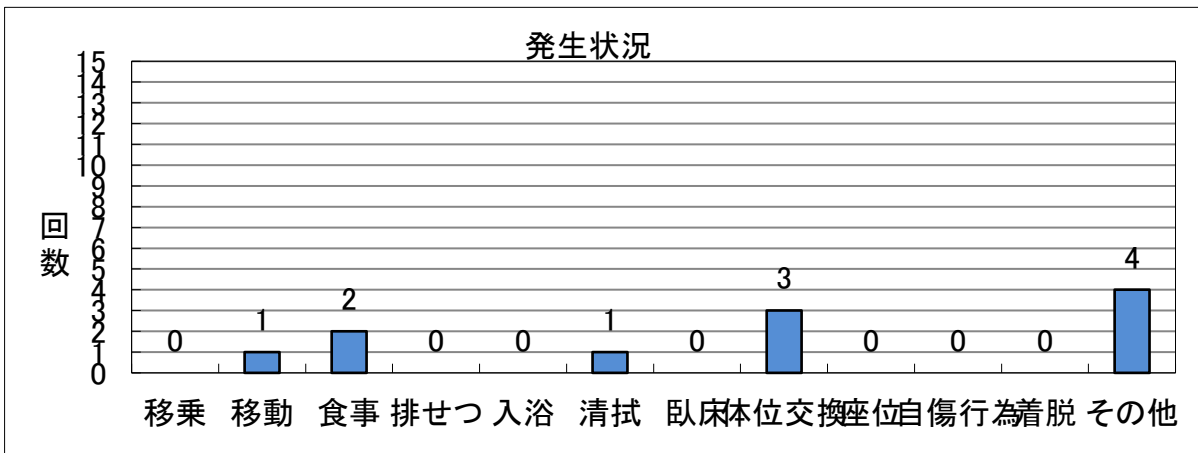
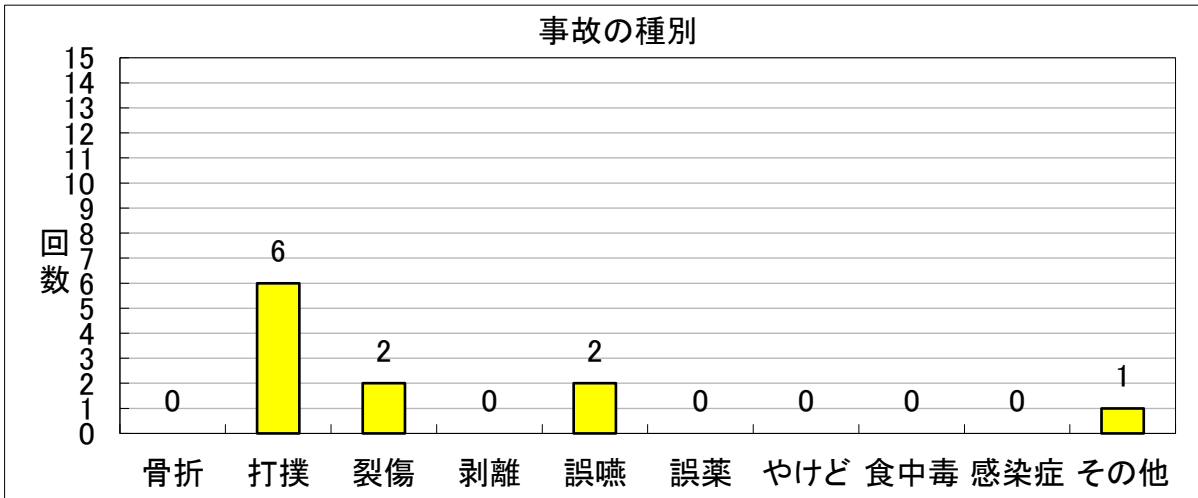
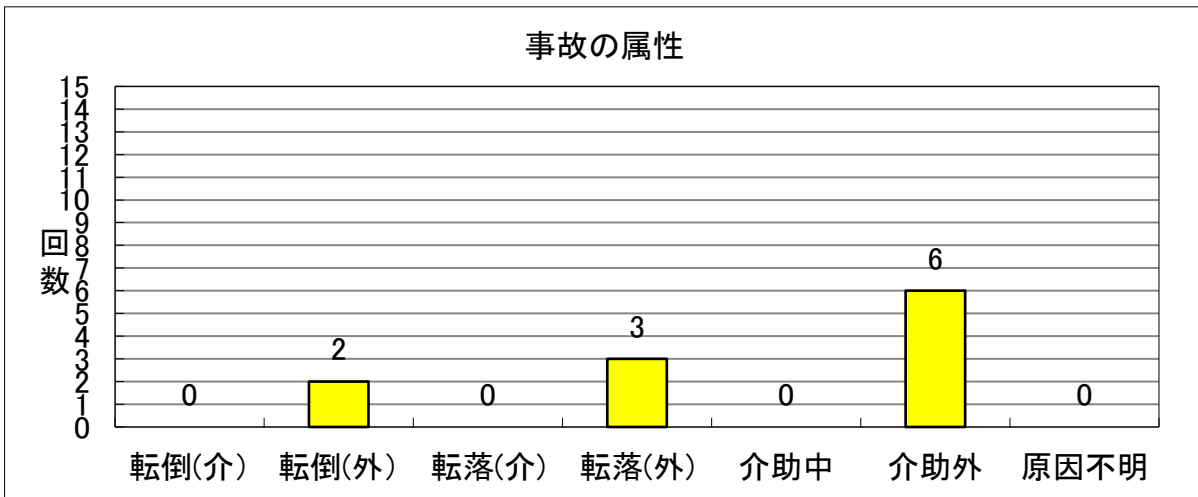
②施設介護サービスに必要な力量確保のためのOJT(業務を通じた教育訓練)を実施、習得した力量が実践できることを目標とします

令和4年度	実績
4月	「認知症を和らげる癒しの関り」 WEB研修を実施し理解度アンケートを実施する事が出来た。
5月	認知症の方との関りを学ぶ目標に「どんな環境でも活用できる介護技術研修①このような介護をしていませんか？」 WEB研修を実施し理解度アンケートを実施する事が出来た。
6月	認知症の方との関りを学ぶ目標に「介護技術研修(移乗・応用編)②介護をする前に」WEB研修を実施し理解度アンケートを実施する事が出来た。
7月	WEB研修に関してはグループ利用者、職員コロナ感染で感染対策の為に実施出来ませんでした。8月に再度実施予定
8月	7月分「どんな環境でも活用できる介護技術研修」(移乗、応用編③)と8月立ち上がりの介助法・移乗の基本・福祉用具を使った移乗の環境作りを WEB研修を実施し理解度アンケートを実施する事が出来た。
9月	「どんな環境でも活用できる介護技術」研修(移乗、応用編⑤)台を使った後方介助をWEB研修を実施し理解度アンケートを実施する事が出来た。
10月	「どんな環境でも活用できる介護技術研修」(移乗、応用編⑥)前方介助・普通のイスを使ったトランスファー・スライド法の応用を WEB研修を実施し理解度アンケートを実施する事が出来た。
11月	「認知症の(人と寄り添う)為に専門職として知っておきたい5つの視点」その① WEB研修を実施し理解度アンケートを実施する事が出来た。
12月	「認知症の(人と寄り添う)為に専門職として知っておきたい5つの視点」その② WEB研修を実施し理解度アンケートを実施する事が出来た。
1月	「身体拘束基礎知識について」 WEB研修を実施し理解度アンケートを実施する事が出来た。
2月	「虐待防止に関する理解」について WEB研修を実施し理解度アンケートを実施する事が出来た。
3月	「アンガーマネジメン」について WEB研修を実施し理解度アンケートを実施する事が出来た。

3. 事故・ニアミス(気づき)報告書

さくら3.4グループ集計結果(単位:人)





集計分析結果

さくら 3.4 グループでは、令和 4 年度の事故報告が 11 件、前年度より減少しています。主な事故は打撲が多く占めており、介助外での発見が殆どでした。介助外に発見が多いので、ケア時の対応を慎重に落ち着いてケアする事を周知し次年度は件数を減らすように取り組みたいと思います。車椅子、ベッドからの転倒、転落に関しては自力移動を行う利用者様に関しては行動観察を行い状況を把握し予防に取り組みたいと思います。年間を通しての事故件数は少なくなっていますが、コロナ過で利用者もベッド上安静や行動制限もあった事で剥離、裂傷といった事故は少なかったと考えられます。今後も同様な事故が発生しない様に予防改善活動を行い職員の意識向上に努めて事故防止に取り組んでいきたいと思っています。

1. 品質目標《さくら 1.2 グループ》

生活養護課①②

- ①令和 4 年度も、担当職員により、ご利用者全員の誕生会を企画、開催します。また、各グループ会議で、安心安全の介護サービスを提供することを目的に、予防的改善活動を継続することを目標とします。
- ②施設介護サービスに必要な力量確保のための OJT(業務を通した教育訓練)を実施、習得した力量が実践できることを目標とします。

品質目標達成状況

- ①令和 4 年度も、コロナ感染症拡大防止を行いながら、ご利用者全員の誕生会を、各担当で企画、開催しました。コロナ禍でご家族との誕生会開催は叶いませんでしたが、ご利用者各々の身体状況に合わせた企画を立て、ガラス越しでご家族と記念撮影を行ったり、誕生者のリクエストでヒラヤーチ会を開催したりと、ご利用者の思い出に残る誕生会を開催する事が出来ました。ご家族へは誕生会写真入りのハガキを発送し「写真から母が楽しく生活しているのが分かりました」と嬉しいお言葉をかけて頂く事もありました。
ご利用者へ安心、安全の介護サービスを提供する為、転倒・転落予防、尿路感染症予防、誤薬予防等、11 件の予防的改善活動に取組みました。又、在宅より入所されたご利用者に対し、不安感の軽減、信頼関係作りを目標に、ユマニチュードの考え方を取り入れた改善活動に取組み、職員との信頼関係を築く事が出来ております。
- ②令和 4 年度も、年間研修計画を立案し、事故予防、感染症予防、虐待・身体拘束防止、認知症状の理解、内科的疾患等に関する WEB 研修を受講しました。基礎的な知識を習得し、力量確保に繋げる事が出来ました。

2. 実施項目報告

- ①各会議で職場改善案を提案し実施します。

令和 4 年度	実績
4 月	4 月生まれのご利用者がいない為、誕生会は開催しておりません。 予防的改善活動 奥原敏子さんの予防的改善活動に取組む予定でしたが、他グループでコロナウイルス感染症が発生し、4 月 10 日より職員 1 名が応援に入り業務調整の中、さくら 1.2 グループでも 4 月 19 日よりご利用者 8 名、職員 3 名のコロナ陽性者が発症、感染対策を優先し、改善活動へ取組む事が出来ませんでした。

令和4年度	実績
5月	<p>5月生まれのご利用者上地春子さん（担当：島袋・仲松）の誕生会を企画、開催しています。</p> <p>予防的改善活動</p> <p>奥原敏子さんは慢性呼吸器不全で在宅酸素使用中、入所直後は入退院を繰り返していた経緯があります。近日状態は安定していますが、新職員も入職している為、対応方法【①離床時の酸素飽和濃度測定②眠りスキャン警告音時は訪室し状態確認及び酸素飽和濃度測定③吸引（15時及びゴロ音時）】を再度全職員で周知徹底する事で、異常の早期発見に繋げ、日々穏やかに過ごして頂ける様に努めます。又呼吸状態の悪化や酸素飽和濃度低下時等の急変時にも速やかに対応できる様、取り組んでいきます</p>
6月	<p>6月生まれのご利用者松田カツさん（担当：伊波）、ご利用者山内良盛さん（担当：比嘉）2名の誕生会を企画、開催しています。</p> <p>予防的改善活動</p> <p>松田里子さんは昼夜逆転傾向にあり、生活リズムを整える目的で、日中は、編み物や軽作業（タオル、チリ紙たたみ）を提供し、食卓席で過ごす時間が多くありますが、車椅子上座位姿勢が不安定で姿勢の崩れが見られます。せっちな性格でもあり、職員が気付いた時には、姿勢不安定のまま車椅子を自操しているのを発見する事も度々あり、車椅子から転落する恐れがある為、職員間で情報共有し、安全に過ごして頂ける様に努めます。</p>
7月	<p>7月生まれのご利用者知花ヨシさん（担当：島袋）、ご利用者翁長絹枝さん（担当：山口）2名の誕生会を企画、開催しています。</p> <p>予防的改善活動</p> <p>6月より、松田里子さんの転倒、転落予防の改善活動に取り組んでいますが、是正内容の周知、徹底が出来てない為、7月も改善活動を継続しています。しかし、7月16日よりコロナ感染拡大予防の為、居室内での対応を実施、行動制限している現状があり、ご本人のストレス緩和のケアにも重点を置いて対応していきます。</p>
8月	<p>8月生まれのご利用者仲宗根年子さん（担当：島袋）の誕生会を企画、開催しています。</p> <p>予防的改善活動</p> <p>照屋エミさんは、7月に入所された方で、皮膚が脆弱で、ご自宅でも剥離、うっ血を繰り返していたとの情報がありました。職員との会話時には冗談も交えコミュニケーション良好ですが、オムツ交換時には羞恥心からか抵抗があり、入所4日目に剥離してしまいました。今後も繰り返す恐れがある為、対応方法を検討。①ケア前には説明し、理解してもらってから実施する、②抵抗ある場合は時間を置き対応する、ベッド柵にカバーを取り付ける等、改善内容を職員間で周知徹底、ケアの統一を図っておりましたが、8月15日お亡くなりになった為、評価途中で終了となりました。</p>
9月	<p>9月生まれのご利用者仲宗根芳子さん（担当：山口）の誕生会を企画、開催しています。</p> <p>予防的改善活動</p> <p>8月12日夕の服薬担当がケース内の内服個数を確認した際、朝の薬が紛れ込んでいて内服漏れに気付く。今後も同様な事や誤薬に繋がる恐れがある為、以下の内容を再度周知、徹底し改善活動に努めます。1. 看護師で朝、昼、夕、眠前の薬をセット。2. 服薬担当は表に記載してある数と、内服の個数があるか、氏名日付はあっているかを確認し持ち出す。3. 薬当番（朝超早番・昼遅番・夕超遅番）が配薬。投薬時は①袋を手にして名前の確認②袋を開封する前に他の職員と声を出し（名前・日付・本人と一致するか）確認③投与する前に本人確認を徹底しています。</p>

令和4 年度	実績
10月	<p>10月生まれのご利用者がいない為、誕生会は開催しておりません。</p> <p>予防的改善活動</p> <p>知花ヨシさんはフォーリー留置され、某病院より9月に退院されました。フォーリー留置による尿路感染症を発症するリスクがある為、水分確保、陰部洗浄、フォーリーの固定位置の統一等、予防的改善の取組を検討しました。</p> <p>居室担当島袋で、臥床時、車椅子座位時のフォーリーの位置、フォーリーの固定方法に関する手順書を作成、統一したケアを提供する事で、感染症予防に努めています。</p>
11月	<p>11月生まれのご利用者がいらっしゃらない為、誕生会は開催しておりません。</p> <p>予防的改善活動</p> <p>池原義正さんは入所当初より夜間帯の尿量が多く、ほぼ毎日のように尿漏れが見られ、尿漏れによって入眠が妨げられると同時に職員への負担も大きい事から、水分量の把握、パッドの当て方、時間、体位交換の方法を検討、1日1回の石鹸洗浄を実施し、尿漏れ軽減及び清潔保持に取り組んでおります。</p>
12月	<p>12月生まれのご利用者奥原敏子さん、與那覇ハツ子さん（担当：仲松）の2名の誕生会を企画。グループ内コロナ発症の為、與那覇ハツ子さんは誕生日当日に写真撮影のみ行い、1月19日に改めて誕生会を開催致します。</p> <p>予防的改善活動</p> <p>桃原シズ子さんは11月7日に入所されましたが、現病にレビー小体型認知症、アルツハイマー型認知症があり、午前中は比較的穏やかに経過するも、午後より次第に帰宅願望が聞かれ、不安感や恐怖心等、精神症状が強く現れる傾向が見られます。安心して施設生活を送れる様、現病を理解すると同時に認知症の方への対応方法、ユマニチュードの「見る・話す・触れる」を活用しケアに取り組みました。①相手の目を見て、同じ視点で会話する（威圧的な言葉で話さない）②訴えに傾聴する③感情が不安定な時には、行動を把握する為距離を置き見守りをする。を取組んだ結果、入所時より笑顔が増え、帰宅願望が減少、不安や恐怖心等の症状も軽減されています。</p>
1月	<p>1月生まれのご利用者池原米子さん、松田里子さん（担当：山口）、桃原シズ子さん（担当：伊波）3名の誕生会を企画、開催しています。</p> <p>予防的改善活動</p> <p>山内トキさんは11月16日に在宅より入所されましたが、入所時より帰宅願望が強く、不安感から、徘徊する事も多々あります。歩行時の転倒リスクも高く、不安感を軽減する為、訴えに傾聴する、徘徊する際には一緒に散歩をするなど共に行動し見守りをする等、信頼関係を築ける様取り組みました。現在では不安感や、帰宅願望も減っております。安心して生活して頂ける様、取組みを継続していきます。</p>
2月	<p>2月生まれのご利用者池原義正さん、新里紹一郎さん（担当：比嘉）2名の誕生会を企画。新里紹一郎さんは、他者との交流を望まない為、ドライブを計画するも、ご本人よりお断りがあり、計画通りに実施する事は出来ませんでした。</p> <p>予防的改善活動</p> <p>仲宗根芳子さんは、昨年12月コロナ感染対策の為居室で対応中、職員不在の中、自力でベッドへ移乗しようとし転倒される。精神面での不安や体調不良を訴えた際に落ち着かなくなり、自力立位や移乗の行為が見られる事から、状況を把握し転倒予防に繋げられるよう取り組みました。不安時は訴えを傾聴、また体調不良（胃痛）を訴え落ち着かなくなった際は、バイタル測定後、改善なければ頓服薬（胃薬）を服用して頂き対応する等職員間で情報を共有。転倒なく経過しております。</p>

令和4年度	実績					
3月	3月生まれのご利用者山内トキさん（担当:伊波）、新里カズ子さん（担当:仲松・島袋）2名の誕生会を企画、開催しました。 令和4年度は、16名のご利用者の誕生会を開催する事が出来ました。 <u>予防的改善活動</u> 11件の改善活動に取り組みました。					
	4月	————	————	10月	TY様	尿路感染症予防
	5月	OT様	急変時の統一した対応	11月	I G様	尿漏れ予防
	6月	MS様	転落予防	12月	TS様	不安感の軽減
	7月	MS様	転落予防	1月	YT様	不安感の軽減
	8月	TE様	うっ血・剥離予防	2月	NY様	転倒予防
	9月	————	誤薬予防	3月	I G様	転倒・転落予防

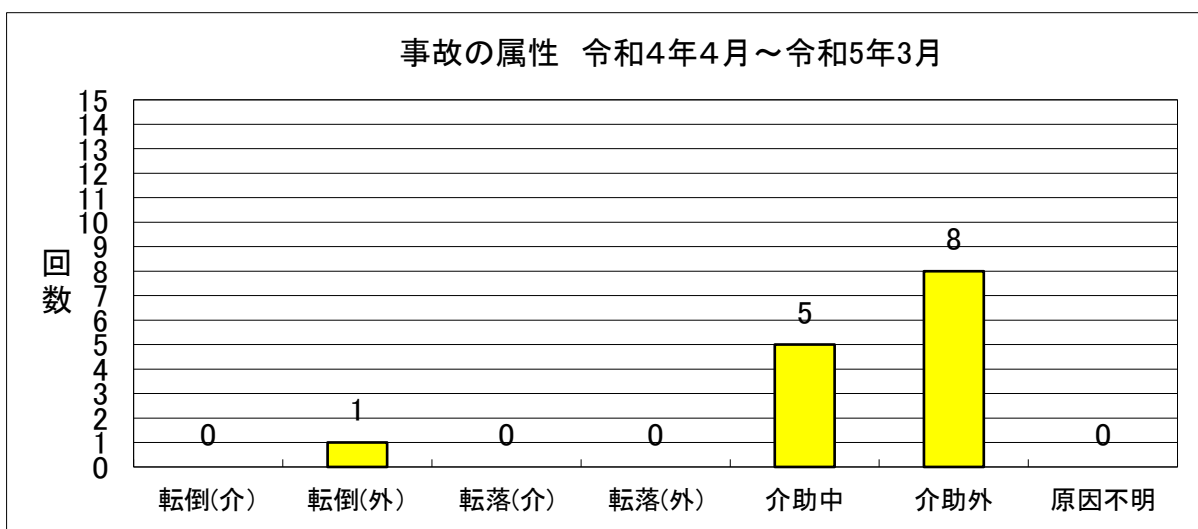
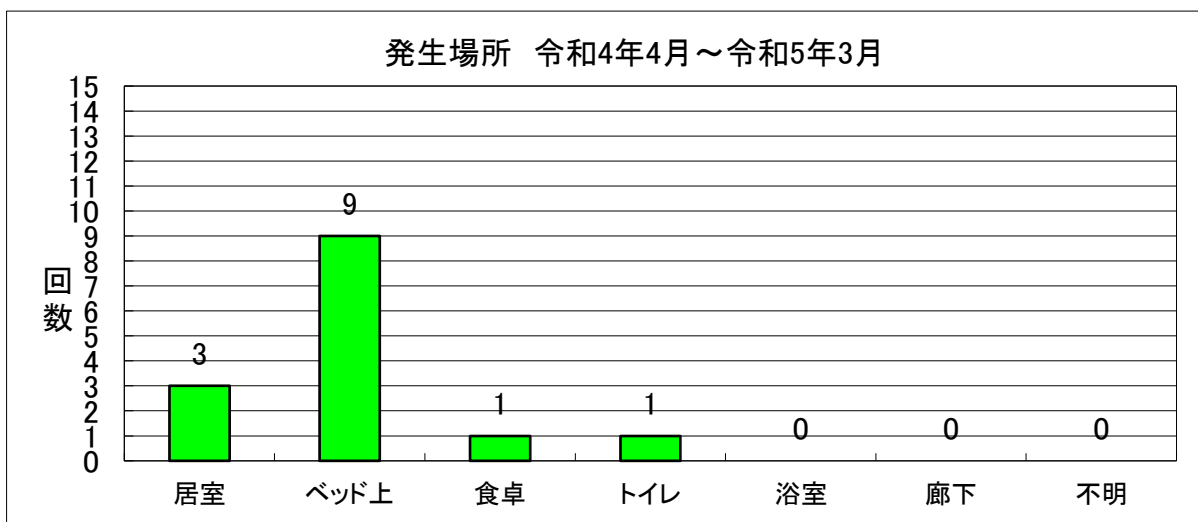
②施設介護サービスに必要な力量確保のためのOJT(業務を通じた教育訓練)を実施、習得した力量が実践できる。

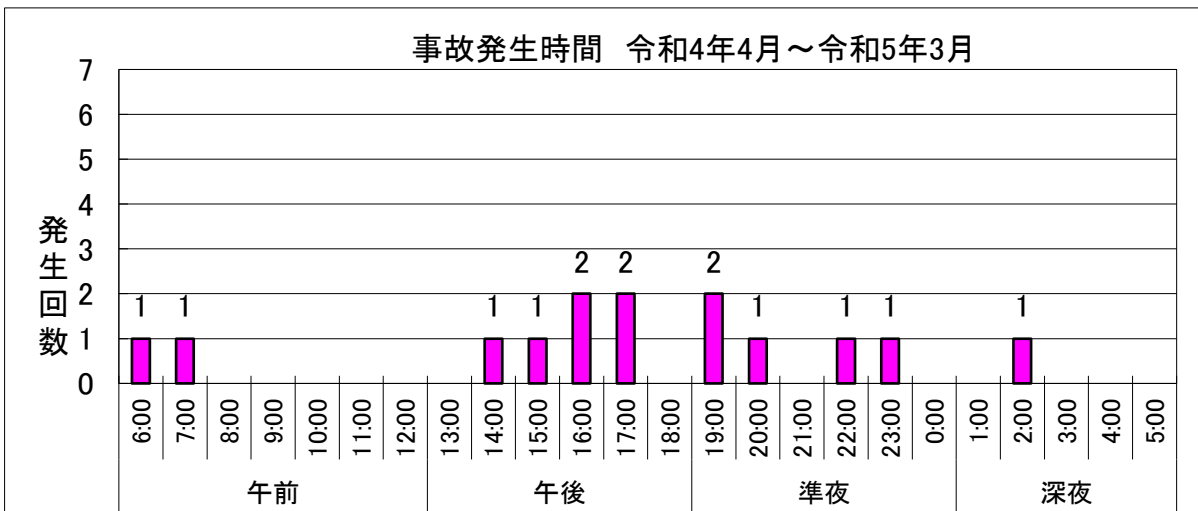
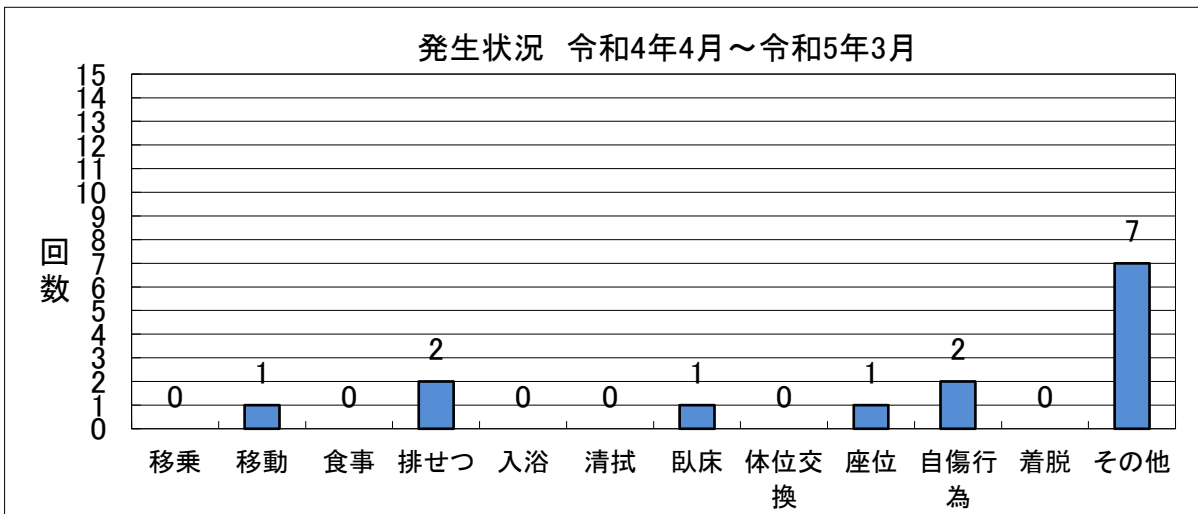
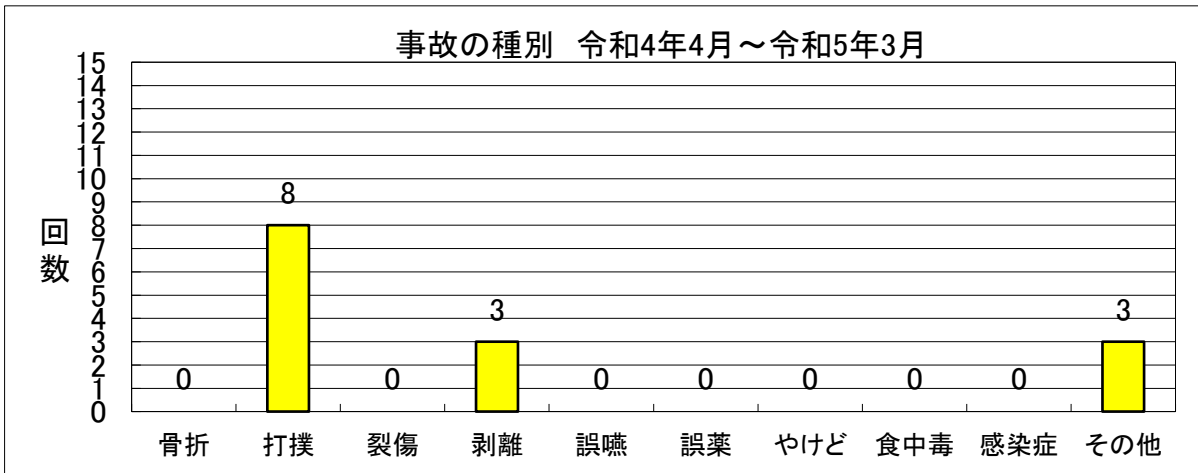
令和4年度	実績	
4月	4月は「介護職員のための仕事の姿勢の確認」を目標とし、【チームの一員として働く】のWEB研修の受講予定でしたが、コロナウイルス感染症の対応に追われ、受講出来ておりません。	
5月	5月は「介護施設における安全対策強化を習得する」を目標とし、【介護事故の実態、内容について】のWEB研修を受講しました。受講後はアンケートを実施し、習得した内容を業務で実践できる様取組んでおります。	
6月	6月は「感染症の予防及び発生時の基礎対応を習得する」を目標とし、【感染症の基礎知識】のWEB研修を受講しました。受講後はアンケートを実施し、習得した内容を業務で実践できる様取組んでおります。	
7月	7月は「身体拘束排除の知識を習得する」を目標とし、【人権侵害、身体拘束廃止に関する取り組み～ケアマネジメント過程】のWEB研修を受講しました。受講後はアンケートを実施し、習得した内容を業務で実践できる様取組んでおります。	
8月	8月は「虐待防止に関する理解を習得する」を目標とし、【高齢者虐待禁止法・発生要因・虐待を回避するために・ストレスと虐待】のWEB研修を受講しました。受講後はアンケートを実施し、習得した内容を業務で実践できる様取組んでおります。	
9月	9月は「認知症を和らげる癒しの関りを習得する」を目標とし、【癒しの基礎】のWEB研修を受講しました。受講後はアンケートを実施し、習得した内容を業務で実践できる様取組んでおります。	
10月	10月は「ボディメカニクス：利用者への安全な介護の提供と職員と職員の負担軽減の為に」を目標とし、【ボディメカニクスの知識】のWEB研修を受講しました。受講後はアンケートを実施し、習得した内容を業務で実践できる様取組んでおります。	
11月	11月は【誤嚥性肺炎と食事支援の考え方】のWEB研修を受講しました。受講後はアンケートを実施し、習得した内容を業務で実践できる様取組んでおります。	

令和4年度	実績
12月	12月は【褥瘡予防のための状況別ポジショニング 褥瘡予防の分類】のWEB研修を受講しました。受講後はアンケートを実施し、習得した内容を業務で実践できる様取組んでおります。
1月	1月は【どんな環境でも活用できる介護技術（移乗応用編） このような介助していませんか？】のWEB研修を受講しました。受講後はアンケートを実施し、習得した内容を業務で実践できる様取組んでおります。
2月	2月は【からだところの理解 医学的な知識を身に付け、利用者の置かれている状況を理解しよう（内科的な疾患）】のWEB研修を受講しました。受講後はアンケートを実施し、習得した内容を業務で実践できる様取組んでおります。
3月	3月は【BPSD（行動心理症状—周辺症状）大変を楽しくする工夫】のWEB研修を受講しました。受講後はアンケートを実施し、習得した内容を業務で実践できる様取組んでおります。

3. 事故・ニアミス（気づき）報告書

さくら1.2グループ集計結果（単位：人）





集計分析結果

令和4年4月～令和5年3月さくら1・2 令和3年度24件 令和4年度14件

令和4年度の事故件数は14件で、前年度より10件減少し、目標達成となっております。事故の種別では、打撲が57%、剥離を合わせると79%と事故の殆どを占めています。発生場所は、ベッド上、居室で85%占め、ご利用者へ接することが多い場所と言えます。事故の属性では、転倒(外)、介助外が介助中を4件上回り、発生時間では、16時から19時の夕食前後の時間帯に43%と多く発生されています。

今年度は、予防処置を設定し実施することで、意識の向上、職員間で情報を共有し、取り組んだ結果が目標達成に繋がったと思います。ご利用者の状況を把握すること、結果を予測し行動することを課題として取り組み、職員主導ではなく常に利用者さんのペースで丁寧にケアすることを心掛け、継続して事故を最小限に予防できるよう取り組んでいきます。

1. 品質目標《ゆうな2・3グループ》

生活養護課①②

- ①令和4年度も、担当職員により、ご利用者全員の誕生会を企画、開催します。また、各グループ会議で、安心安全の介護サービスを提供することを目的に、予防的改善活動を継続することを目標とします。
- ②施設介護サービスに必要な力量確保のためのOJT(業務を通じた教育訓練)を実施、習得した力量が実践できることを目標とします。

品質目標達成状況

- ①新型コロナ禍の影響もありご利用者との外出が出来ない中、担当職員がご利用者の食べたい物、必要な物を検討しプレゼントを贈り、また合同誕生会等を計画し楽しい誕生会を開催する事が出来ました。
ご利用者が安心安全快適に過ごせる様に、褥瘡予防、便秘予防、誤嚥予防に取り組みました。グループ会議や申し送り等で取り組み方法を伝達し職員間の情報の共有を行う事で褥瘡、便秘の軽減に取り組むことが出来ましたが誤嚥予防に関してはご利用者にあった食事形態の提供、座位姿勢の安定、口腔ケアの統一が上手くいかず何度も誤嚥を繰り返しているご利用者がいる為再度職員の間での伝達、情報の共有をしっかりと行い再度誤嚥予防に取り組んでいきます。
- ②感染予防、虐待予防、身体拘束予防、事故予防、バイオスティックの7原則、「痛み」への対応、異常の早期発見のための観察の視点、行動・心理症状(問題行動)はなぜ起こるのか等のWEB研修を行い職員が意識する事でご利用者に対しての接し方や言葉遣い、観察力に変化が出てきているので介護職員の力量確保に繋がっていると思います。

2. 実施項目報告

- ①各会議で職場改善案を提案し実施します。

令和4年度	実績
4月	4月生まれのご利用者、名嘉元盛さん(91歳・担当:大城)・平良菊江さん(112歳・担当:知花)の誕生会は新型コロナウイルス感染予防の為開催する事が出来ませんでした。 予防的改善活動:上地春子さんの下肢の状態の悪化予防に取り組む予定でしたが、3月30日から4月後半にかけて、ご利用者22名、職員11名のコロナ陽性者が出た為、予防改善に取り組む事が出来ませんでした。 ・ホームページにて公表致しました
5月	コロナ感染対策で開催出来なかった4月生まれ平良菊江さん(112歳・担当:知花)5月生まれ仲村渠トヨさん(98歳・担当:知花)の誕生会を開催する事が出来ました。 予防的改善活動:上地春子さんの下肢の浮腫みや血腫、右膝の内側にビラン形成がある為移乗、入浴、排泄処理等を行う際は職員2人で対応を行う事で状態悪化予防に取り組みました。

令和4 年度	実績
6月	6月生まれのご利用者はいませんでした。 予防的改善活動：5月の活動を継続
7月	7月生まれのご利用者、上地貞子さん（94歳・担当：武村）、比嘉セツさん（90歳・担当：玉栄）の誕生会を開催する事が出来ました。 予防的改善活動：上地春子さんの右膝の褥瘡の悪化予防に取組み処置も継続していますが栄養状態が悪くそれが褥瘡の治癒に影響していると思われる為栄養状態の改善を目指し中止していたイノラスを再度提供し褥瘡の悪化予防に取り組みました。
8月	8月生まれのご利用者、與那覇ミツ子さん（81歳・担当：玉栄）、町田宗金さん（77歳・担当：比嘉）の誕生会を開催する事が出来ました。 予防的改善活動：上地春子さんの右膝の褥瘡の悪化予防に取組み本人褥瘡部周辺を掻く行為がある為乾燥予防の為ワセリンを塗布し包帯を巻きベッド臥床時は両膝の密着を防ぐ為タオルを巻いて様子観察を行い褥瘡の悪化予防に取り組みました。
9月	9月生まれのご利用者、渡口トミ子さん（91歳・担当：武村）、親泊キヨ子さん（86歳・担当：高江洲、上地春子さん（96歳・担当：知花）、山内昌市さん（82歳・担当：請蔵）、仲本兼勇さん（86歳・担当：久場）の誕生会を開催する事が出来ました。 予防的改善活動：仲村渠トヨさん名嘉元盛さん松田ヨネさんの誤嚥、窒息予防に取り組みました。また、グループ会議で再度検討し同時に各居室担当職員で、ご利用者さんの咀嚼、嚥下状態を把握し食事形態の見直しや、食前、食後の口腔ケア、アイスマッサージ、おかずを刻んで提供する等、一人ひとりにあったケアを行い誤嚥、窒息予防に取り組みました。
10月	10月生まれのご利用者、仲宗根盛康さん（84歳・担当：比嘉）、池原善英さん（87歳・担当：比嘉）の誕生会を開催する事が出来ました。 予防的改善活動：誤嚥予防に取り組みました池原義正さん副食は常食ですが、食事の種類によっては食べづらい物があり咽込みが稀にみられる為食べづらいものに関してはほぐす等行い提供する事になりました。日中に入眠傾向が強く自力摂取量が減り咽込みも見られる為、日中に入眠傾向の改善を図り眠剤等の調整を行う事になりました。松田ヨネさん食事中、大声を出す事があり誤嚥のリスクが高くなる為そのような時は無理のない食事摂取をして頂くことになりました。
11月	11月生まれのご利用者、照屋トミさん（92歳・担当：高江洲）の誕生会を開催する事が出来ました。 予防的改善活動：嚥下予防に努めています。対象者、池原密次さん、名嘉元盛さん、池原義英さん、池原初子さん、4人は食事摂取時、ムセ込みが多いとの事で、食事形態を変更しています。現在、変更前よりもムセ込み少なくスムーズに食事を摂取しています。また、食事形態以外にも、介助皿におかずを小分けにし、本人にあった匙を提供しています。他にもいい案があれば、職員同士で情報を共有して、誤嚥、窒息予防に取り組みました。
12月	12月生まれのご利用者、内間幸二さん（79歳・担当：請蔵）の誕生会を開催する事が出来ました。 予防的改善活動：誤嚥予防について、新しく対象者候補を何人かあげて、検討しました。比嘉信広さんは、ここ最近食事摂取後ゴロ音が聞かれることがあり、吸引施行していますが、今後の経過を観察し吸引のタイミングや定期的な吸引が必要なのかなどを検討して取り組みました。

令和4年度	実績
1月	1月生まれのご利用者、稲福春子さん(82歳・担当:川満)の誕生会を開催する事が出来ました。 予防的改善活動:誤嚥予防について、新しく対象者候補を何人かあげて、検討しました。比嘉信広さんは、ここ最近食事後ゴロ音聞かれることがあり、吸引施行しています。食後のゴロ音は軽度改善していますが水分に付けるトロミの量が統一していない為水分補給時にゴロ音の確認があり誤嚥の可能性がある為今後トロミを付ける量を検討し統一して取組みました。
2月	2月生まれのご利用者、池原密次さん(89歳・担当:比嘉)、永富数夫さん(75歳・担当:久場)、知念八重子さん(87歳・担当:川満)、池原初子さん(98歳・担当:川満)の誕生会を開催する事が出来ました。 予防的改善活動:新垣晃さんの便秘予防に努めています、便秘4日目から5日目になる事がたびたびある為水分量1日1000mlから1300mlを目標に、14時には牛乳にオリゴ糖を入れ提供し水分量の確保に努め、昼食後は14時30分まで車椅子離床にて腹圧をかけ、15時のパッド交換時に腹部マッサージを行い、便秘時にはホットパックを施行し便秘予防に取組みました。
3月	3月生れのご利用者、松田ヨネさん(95歳・担当:高江洲)比嘉ハルさん(87歳・担当:玉栄)比嘉信広さん(102歳・担当:久場)の誕生会を開催する事が出来ました。 予防的改善活動:親泊キヨ子さんの転落怪我予防について取組みます。今まで何度も転落を繰り返しており、防げていないのが現状です。この現状から、臥床時はベッドを一番低くし、ベッドサイドの床にはマットレスを敷き保護する事で怪我予防に取り組みました。

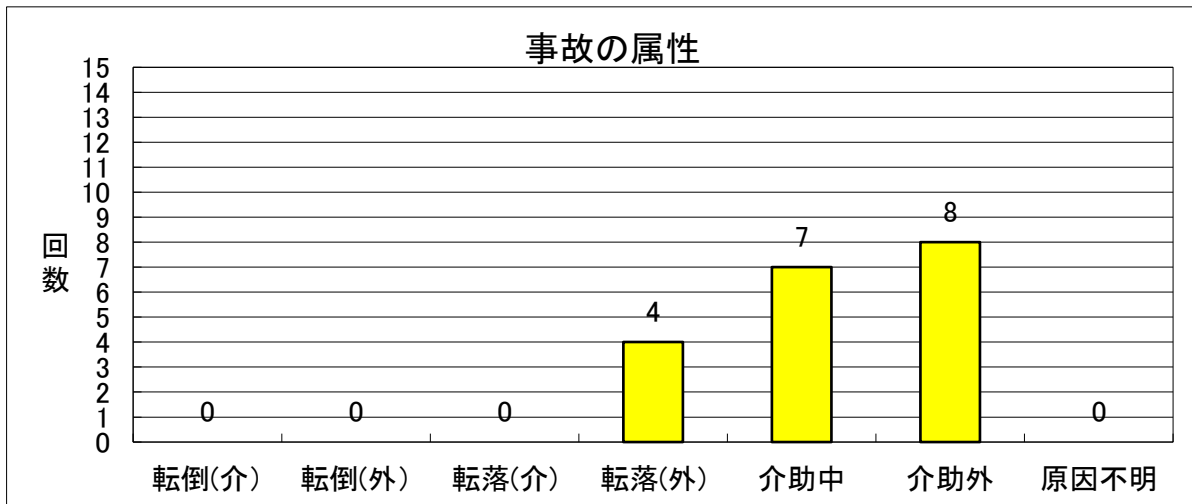
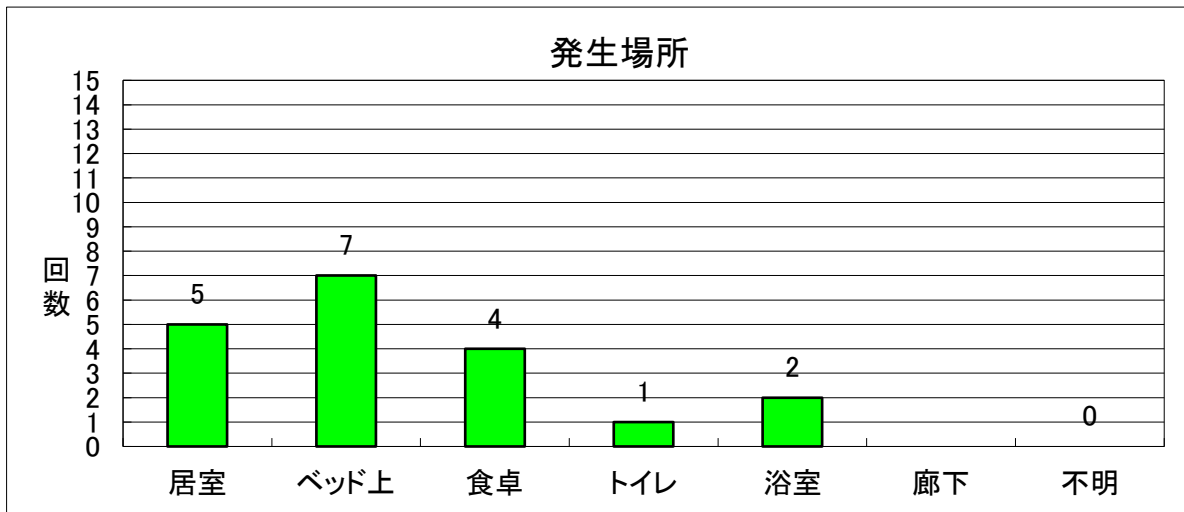
②施設介護サービスに必要な力量確保のためのOJT(業務を通じた教育訓練)を実施、習得した力量が実践できる。

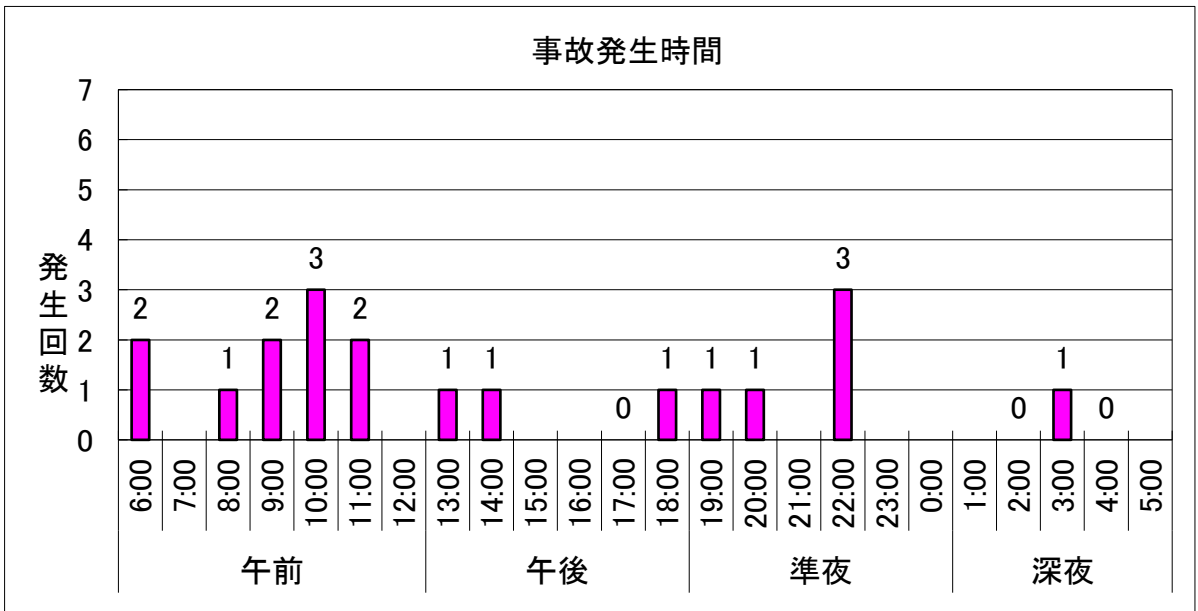
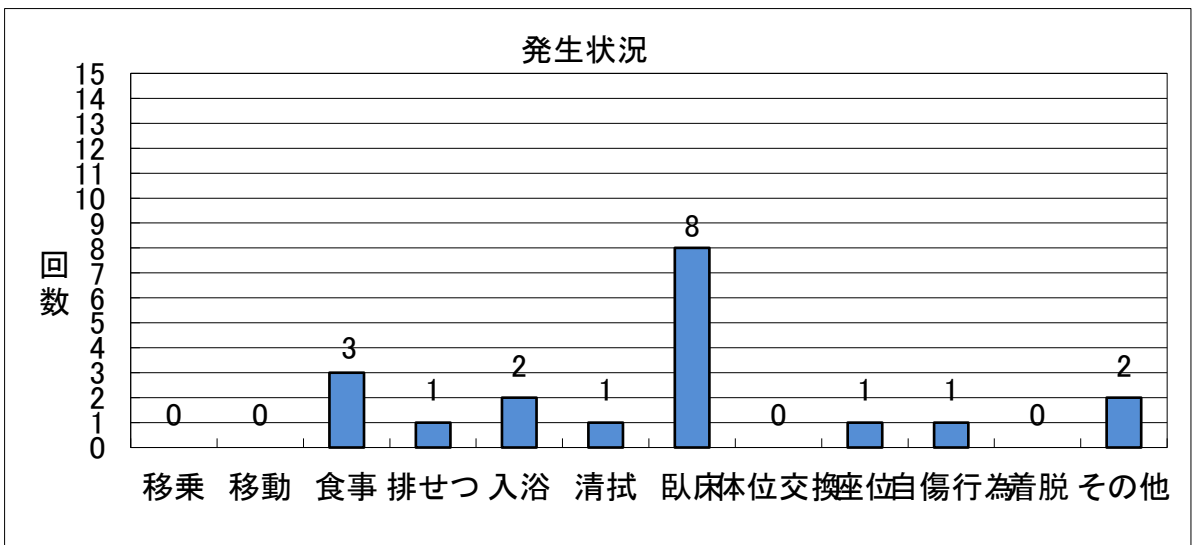
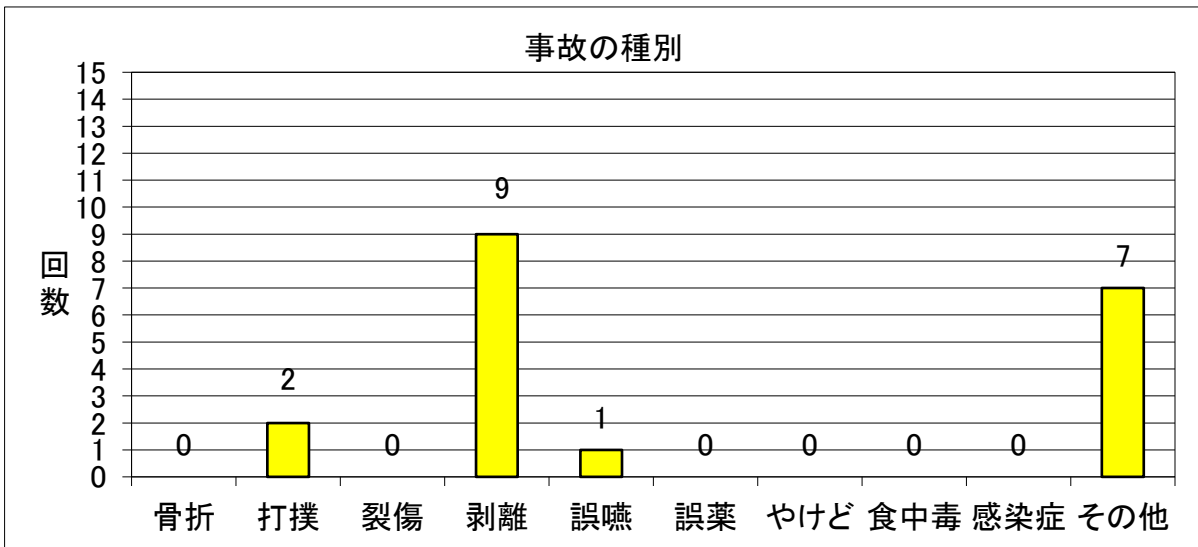
令和4年度	実績
4月	WEB研修「感染症の知識と感染源の排除」を視聴する事が出来ました。 理解度アンケートを実施し、個々のスキルアップに繋げる事が出来ました。
5月	WEB研修「虐待予防の関する理解」を視聴する事が出来ました。 理解度アンケートを実施し、個々のスキルアップに繋げる事が出来ました。
6月	WEB研修「身体拘束排除の知識」を視聴する事が出来ました。 理解度アンケートを実施し、個々のスキルアップに繋げる事が出来ました。
7月	WEB研修「安全の決め手となるコミュニケーションと確認」を視聴する事が出来ました。 理解度アンケートを実施し、個々のスキルアップに繋げる事が出来ました。
8月	WEB研修「バイオスティックの7原則」を視聴する事が出来ました。 理解度アンケートを実施し、個々のスキルアップに繋げる事が出来ました。
9月	WEB研修「痛みへの対応」を視聴する事が出来ました。 理解度アンケートを実施し、個々のスキルアップに繋げる事が出来ました。
10月	WEB研修「感染予防とまん延予防・高齢者に多い感染症」を視聴する事が出来ました。 理解度アンケートを実施し、個々のスキルアップに繋げる事が出来ました。
11月	WEB研修「虐待予防に関する理解」を視聴する事が出来ました。 理解度アンケートを実施し、個々のスキルアップに繋げる事が出来ました。
12月	WEB研修「身体拘束排除の知識」を視聴する事が出来ました。 理解度アンケートを実施し、個々のスキルアップに繋げる事が出来ました。

令和4年度	実績
1月	WEB研修「事故発生後の対応」を視聴する事が出来ました。 理解度アンケートを実施し、個々のスキルアップに繋げる事が出来ました。
2月	WEB研修「異常の早期発見のための観察の視点」を視聴する事が出来ました。 理解度アンケートを実施し、個々のスキルアップに繋げる事が出来ました。
3月	WEB研修「行動・心理症状(問題行動)はなぜ起こるのか」を視聴する事が出来ました。 理解度アンケートを実施し、個々のスキルアップに繋げる事が出来ました。

3. 事故・ニアミス（気づき）報告書

ゆうな 2.3 グループ集計結果（単位：人）





集計分析結果

令和3年度 34件

令和4年度 19件

事故件数について、令和4年度は前年度から15件減少しています。前年打撲が8件、剥離が4件減ったことが大きく影響しています。

要因としては、前年の反省から丁寧な介助を心掛けた結果だと思われます。今年度の反省としては、同じご利用者が同じような状況の事故を繰り返していることが挙げられます。内容は、転落、胃ろうチューブ抜去、死角の確認不足などで、繰り返しの事故については今までとは違った視点、発想で是正を考えていかないと再発は防げないと強く感じました。対処的な是正よりも根本の問題は何なのかを考え発想を柔軟にすることで再発防止に繋がっていきたいと思います。

1. 品質目標《ゆうな 1. 短期 グループ》

生活養護課①②

- ①令和4年度も、担当職員により、ご利用者全員の誕生会を企画、開催します。また、各グループ会議で、安心安全の介護サービスを提供することを目的に、予防的改善活動を継続することを目標とします。
- ②施設介護サービスに必要な力量確保のためのOJT(業務を通じた教育訓練)を実施、習得した力量が実践できることを目標とします。

品質目標達成状況

①誕生会の開催：ご家族からのプレゼントや利用者、職員皆で祝う等の企画があり、職員の力量(企画力)が今年度も維持できていたと思います。

利用者(退所含む)誕生会を実施する事が出来ました(累計：誕生会実施 15名/15名中)
 気づきへの取り組み：①昼夜逆転の改善 ②歩行機能維持(コロナ隔離からの機能低下の改善) ③車椅子座位保持が持続できる(訓練) ④尿漏れの改善(パット交換手技、認知症状へ対応)に取り組み、ご利用者にとって安心安全な介護サービスを提供する事ができました。

令和4年度のショートステイ稼働率累計は1日平均2.5人、稼働率49.9%で目標である60%を達成する事ができませんでした。今年度は生活養護課での新型コロナウイルス感染(クラスター感染)、短期利用者の感染もあり、休業、再開を繰り返す事となったことから稼働率上昇に繋げる事ができませんでした。

②web研修：高齢者を知る(身体状況や行動、心理状態、看取り)、又、社会人としての接遇マナー(言葉遣い)等のweb研修を実施。学び、再認識し実践に活かせる事ができたと思います。

2. 実施項目報告

①各会議で職場改善案を提案し実施します。

令和4年度	実績
4月	気づき(ヒヤリハット)への取り組み(我如古キヨ子さん) 生活養護課にて3月30日新型コロナウイルス感染を確認、クラスター感染となり5月6日迄、県コロナ対策室、祥永会他事業所応援にて感染対策に取り組む。 ※感染対策の為、予防的改善への取り組み事ができませんでした。 短期入所生活介護 令和4年4月：実人数5人 利用延べ人数11人 新規受入れ0名 1日平均0.4人 稼働率7.3%目標達成する事ができませんでした。

令和4年度	実績
5月	<p>誕生会該当者：知花和子さん 89歳 企画担当：仲地 コロナ予防策を取りながら少人数の他ご利用者参加。ゲームを中心に会を盛り上げる事ができ、ご本人へプレゼント贈呈、楽しい思い出を作る事ができました。 気づき(ヒヤリハット)への取組み(我如古キヨ子さん)</p> <p>進捗、評価予定でしたが、生活養護課5月6日迄、県コロナ対策室、祥永会他事業所応援にて感染対策に取組む。又、5月19日職員コロナ感染が確認、ご利用者行動制限(感染予防)5月24日迄。※感染対策し、ご利用者への感染防止を行った事を今回予防的改善活動の取組みとして評価致しました。</p> <p>短期入所生活介護 令和4年5月：実人数9人 利用延べ人数53人 新規受入れ0名 1日平均1.7人 稼働率34.2%目標達成する事ができませんでした。</p>
6月	<p>誕生会該当者：渡慶次常さん 81歳 企画担当：仲地、山内眞永さん 95歳 企画担当：宇根底、新垣範信さん 79歳 企画担当：宇根底。 コロナ感染予防対策(居室自粛)の中ではありましたが、プレゼント及びケーキを贈呈し、楽しい雰囲気を作る事ができました。 気づき(ヒヤリハット)への取組み(我如古キヨ子さん)</p> <p>昼夜逆転し、夜間不眠にてフロアで過ごされることが多い。</p> <p>取組みとして、日中、職員と共に活動。6月進捗は、職員と共に散歩や塗り絵を行いました。また、コロナ感染対応にて居室自粛で過ごされている時は、居室清掃(クイックルワイパーで床拭き)したり、テーブル拭きをしたりと過ごされる。以前は、職員と一緒に作業をしないと途中でやめてしまう事がありましたが、拭き掃除など自分から行う姿がみられました。先月と比べると不眠・良眠回数は変わらないが、不眠でもベッドで過ごされ、夜中にフロアで過ごされることが減り、強い帰宅願望はなくなっています。日中も他利用者の方と散歩やタオルたたみをする事で、利用者同士で談話をして過ごされることが多くあり、昼間入眠されることが減ってきました。</p> <p>5月：不眠⇒13日間 良眠⇒18日間 6月：不眠⇒13日間 良眠⇒17日間</p> <p>短期入所生活介護 令和4年6月：実人数15人 利用延べ人数80人 新規受入れ3名 1日平均2.6人 稼働率53.5%目標達成する事ができませんでした。</p>
7月	<p>誕生会該当者：砂辺松雄さん 83歳 企画担当：宇根底、山内ヨシさん 95歳 企画担当：畠山、比嘉順豊さん 101歳 企画担当：宇根底 コロナ感染予防対策、密を避ける、本人含む4名の参加にて会を実施、飲食(誕生者のみ)、プレゼント贈呈。ご本人の喜ぶ笑顔が見られました。 気づき(ヒヤリハット)への取組み(我如古キヨ子さん)</p> <p>昼夜逆転し、夜間不眠にてフロアで過ごされることが多い。</p> <p>取組みとして、日中、職員と共に活動(レク、散歩等)を行う。7月も6月と同様、日中、職員と塗り絵や洗濯物たたみ等を行いました。7月本人から「モップで拭き掃除をする。」「扉を拭こうかね。」と自発的活動見られています。また、グループ会議で不眠の時は昼間、午後の余暇活動後、車椅子上でウトウトされていて、夕食後入眠傾向からベッド臥床され、23時頃起床されることが多いと意見あり。このことから、昼食後1時間ほどベッドで休んで頂く事も行いました。</p> <p>7月 不眠⇒7日間 良眠⇒24日間</p> <p>3ヶ月間取り組む中で、本人にあった取組み(本人のやりたい事)が分かり対応することで不眠回数減少に繋げる事ができました。</p>

令和4年度	実績
7月	<p>短期入所生活介護 令和4年7月：実人数15人 利用延べ人数97人 新規受入れ3名 1日平均3.1人 稼働率63.2%目標達成する事ができました。</p>
8月	<p>誕生会該当者はいませんでした。 気づき(ヒヤリハット)への取り組み(久場郁子さん) 退院後、歩行に対して消極的になっている。目標を持って生活リハビリして頂く(多目的ホールにある日めくりカレンダーを毎日めくりに行く)又、入浴時(移動時)、少しでも歩行して頂けるよう、声掛け・促し行う。 コロナ感染対策にてできない事があり、又ご本人の入院、再入院。退院後も居室対応にて、取り組むことができないことが多くありました。居室から自席やトイレ間の歩行について、「歩けない」「歩けるかね」と、なかなか立ち上がろうとされないことが多くあり億劫な様子が伺えていました。ご本人へ歩行の大切さをその都度説明することで、以前よりも億劫な様子が減少しています。9月も引き続き取り組みます。 短期入所生活介護 令和4年8月：実人数13人 利用延べ人数90人 新規受入れ1名 1日平均2.9人 稼働率58.1%目標達成する事ができませんでした。</p>
9月	<p>誕生会該当者：山内ナヲさん 105歳 企画担当：知念 ご家族との対面での面会が実施できました。企画者からのプレゼント(衣類)、又ご家族からケーキの差入れ、本土の息子からもプレゼントが読谷の里へ届いていました。コロナ禍ではありますが今回 家族の時間を作れた事はとても良かったと思います。 気づき(ヒヤリハット)への取り組み(久場郁子さん) 退院後、歩行に対して消極的になっている。 歩行に対して目標を持って頂くため、多目的ホールにある日めくりカレンダーを毎日めくりに行く、又 浴室まで歩行して頂くよう、声掛け・促し行う。【評価】8月に比べ、ほぼ毎日カレンダーめくりに行く事ができました。3日間程 巻き爪の痛みから中止する事がありました。入浴時の食卓・浴室間歩行では、「歩けるかな」と話されますが、断る事はありませんでした。歩行距離は多目的ホール(中間地点)迄の歩行、食卓・浴室間の往復もできていました。歩行中にテレビを見るよそ見や、足元を見てのうっむき歩行ある為、その都度、声かけ、姿勢修正して頂いています。カレンダーめくりの際は職員と、中庭を見て「草刈りしたんだね」「今日は雨だから外は暑くないかね」等、以前に比べコミュニケーション時間が増え、退院後のような否定的な言葉が減り歩行距離も伸びていると感じています。10月も継続して参ります。 短期入所生活介護 令和4年9月：実人数16人 利用延べ人数102人 新規受入れ1名 1日平均3.4人 稼働率68%目標達成する事ができませんでした。</p>
10月	<p>誕生会該当者：仲村渠トヨさん 95歳 企画担当：蔵当、池カチ子さん 95歳 企画担当：畠山 プレゼント：衣類、靴など、収縮性や機能性の良い物を気持ちよく使えるように選定し贈呈する事ができていました。 気づき(ヒヤリハット)への取り組み(久場郁子さん) 継続取り組みで、歩行中、テレビ(ニュース)等の談話をされる事あり、以前より余裕(ゆとり)が持てている様子が伺えました。又 外の景色見る事で「気分転換になるね」と仰っていました。今月で3ヶ月間(8.9.10月)の報告終了とさせていただきます。引き続き歩行訓練の継続を行って参ります。</p>

令和4年度	実績
10月	<p>短期入所生活介護 令和4年10月：実人数15人 利用延べ人数105人 新規受入れ1名 1日平均3.4人 稼働率67.7%目標達成する事ができました。</p>
11月	<p>誕生会該当者：登川ヤスさん99歳 企画担当：知念、我如古キヨ子さん91歳 企画担当：知念、新垣カマドさん104歳 企画担当：二階、コロナ感染対策中ではありますが、対面面会を実施する事もできご家族との時間を作る事ができました。 利用者参加で、誕生会を開催、プレゼントを頂く、又ご馳走を皆で頂く、ご家族の面会等、思い出になる誕生会ができました 気づき(ヒヤリハット)への取り組み(砂辺松雄さん) 車椅子座位中に姿勢が崩れやすく、座位保持を維持できるよう取り組み行う。内容：離床時、「ベッド上端座位1分間」車椅子座位時に姿勢が保てるよう訓練。 【評価】端座位訓練を行う以前は、姿勢を直しても5分程にはご本人より「直して欲しい」との訴えある。この状況が何度も繰り返されていました。 訓練を行い、姿勢に関してご本人にも意識して頂ける様になりました。現在、姿勢崩れが1日1度は見られる事ありますが、前の月と比べ姿勢崩れ減少傾向にあります。ご本人からも「できるようになった」との喜びの声が聞かれています。 短期入所生活介護 令和4年度11月：実人数15人 利用延べ人数113人 新規受入れ0名 1日平均3.8人 稼働率75.3%目標達成する事ができました。</p>
12月	<p>誕生会該当者：饒平名昭子さん92歳 企画担当：二階 ※ゆうな①コロナクラスター感染あり、又、昭子さんも罹患。誕生会の実施はできませんでした。終末期ケア中にて、ご家族面会(窓越し)可能であった為、誕生日当日はご家族面会ありプレゼント(嗜好品:甘いもの)を頂きました。12/23(金)に完治。 気づき(ヒヤリハット)への取り組み(砂辺松雄さん) 11月より継続。※ゆうな①コロナクラスター感染(11名)あり、松雄さんも罹患。取り組みを行う事ができませんでした。次回継続致します(R5.1月)12/31(土)に完治。 短期入所生活介護 令和4年12月：実人数6人 利用延べ人数22人 新規受入れ0名 1日平均0.7人 稼働率14.2%目標達成する事ができませんでした。 ※ゆうな①クラスター感染、短期利用者1名感染。12/12～R5.1/7迄 休業しました。</p>
1月	<p>誕生会該当者：久場郁子さん72歳 企画担当：仲地 ご本人「誕生日は握り寿司が食べたい」とのご希望あり、提供。「お腹いっぱいになった、ありがとう」のお言葉を頂きました。ご本人の意向に沿った誕生会を実施する事ができました。 気づき(ヒヤリハット)への取り組み(砂辺松雄さん) 11月より継続。端座位訓練の実施、車椅子座位姿勢改善が見られ、座位保持時間も以前より長くできるようになる。今月より端座位訓練に加え木椅子への座位を実施。15分程の訓練時間はご本人に負担なく取り組む事ができ又、姿勢改善から食事中の咽込みが減少している事が伺えています。ご本人へ成果を報告。「次も同じ時間にやるか」と、訓練継続への意欲が伺えています。 短期入所生活介護 令和5年1月：実人数12人 利用延べ人数72人 新規受入れ2名 1日平均2.3人 稼働率46.5%目標達成する事ができませんでした。 ※1/1～7迄 ゆうな①コロナクラスター感染にて短期入所 休業。</p>

令和4年度	実績
2月	<p>誕生会該当者：比嘉清子さん 89歳 企画担当：畠山</p> <p>※ゆうな①コロナ感染対策にて誕生会は居室にて行う事となりましたがご本人の好きなコーラを準備して祝いました。当日ご家族の面会が出来なかった事は残念でしたが、翌週面会あり息子さんお孫さんに元気な姿を見せていました。</p> <p>気づき(ヒヤリハット)への取り組み(砂辺松雄さん)</p> <p>11月より継続。1月からの木椅子訓練は、ご本人希望より時間を5分～10分程延長され、意欲が伺えました。食事時の姿勢も改善がみられ、食事時の咽込みが、殆どなくなりました。1月、2月はコロナ感染対策(居室待機)により実施する事ができない事もありましたが、ご本人の意欲、又、訓練成果からの機能維持できている評価します。2月をもって報告は終了と致します。今後も継続して参ります。</p> <p>短期入所生活介護 令和5年2月：実人数11人 利用延べ人数73人 新規受入れ1名 1日平均2.6人 稼働率52.1%目標達成する事ができませんでした。</p> <p>※2/10 短期入所者よりコロナ感染症あり 2/15迄 感染対策(入所者居室待機、短期入所はご家族意向(利用の有無)確認し対応。</p>
3月	<p>誕生会該当者はいませんでした。</p> <p>気づき(ヒヤリハット)への取り組み(比嘉順豊さん)</p> <p>夜間尿漏れ多く、尿漏れを減らしたい。</p> <p>内容：職員間の情報収集、パットの種類、当て方について又、排泄ケア時の協力動作が得られるようにしたい。尿漏れが多い原因として、認知症状による意思疎通困難からケアを断る(抵抗)。身体状況より円背で足を曲げて寝ている事から仰臥位が取りにくく、パットがフィットしない(当てにくい)又、側臥位で寝ていることでパット内の吸収が偏る(漏れの要因)また陰部を包むようパットをフィット(当てる)すると漏れない現状もある事から、介護サブリーダー(仲村渠)より介護職へ直接指導(排泄対応し漏れに繋がった職員へ指導)、又、協力動作が得られるよう分かりやすい言葉かけを統一。職員間で同じ言葉かけを行う事で足を伸ばす、仰臥位姿勢がとれる様になりました。2月夜間の尿漏れ回数9回 ⇒ 3月夜間の尿漏れ回数3回</p> <p>短期入所生活介護 令和5年3月：実人数12人 利用延べ人数93人 新規受入れ0名 1日平均3.0人 稼働率60%目標達成する事ができました。</p>

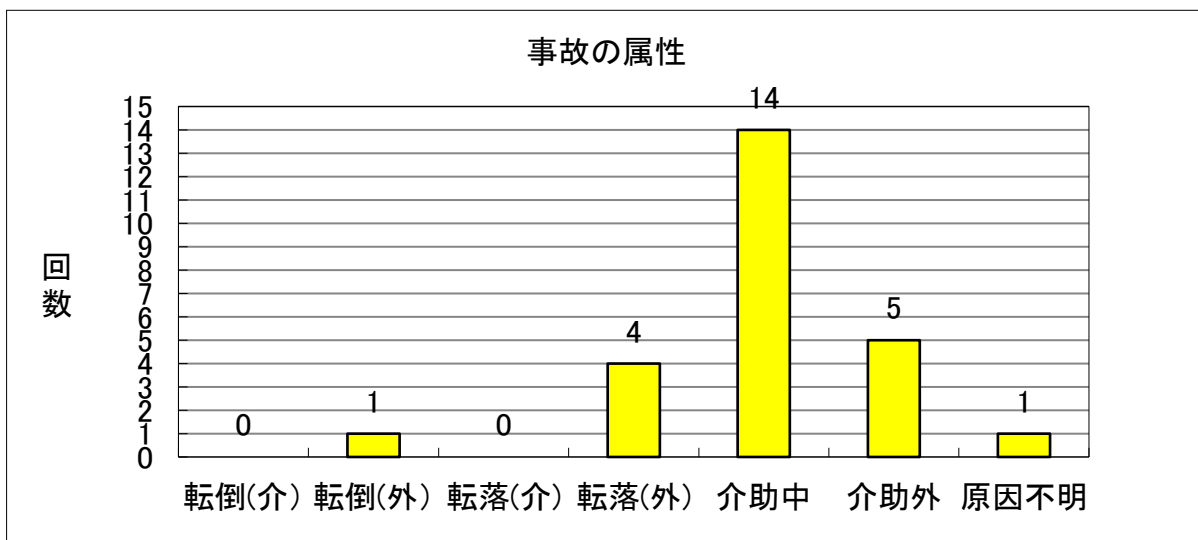
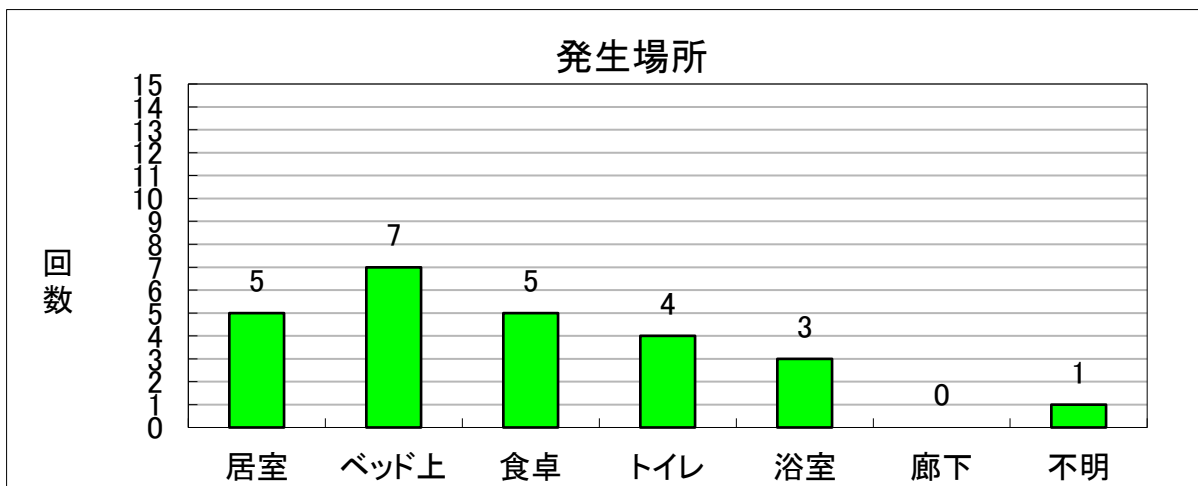
②施設介護サービスに必要な力量確保のためのOJT(業務を通じた教育訓練)を実施、習得した力量が実践できる。

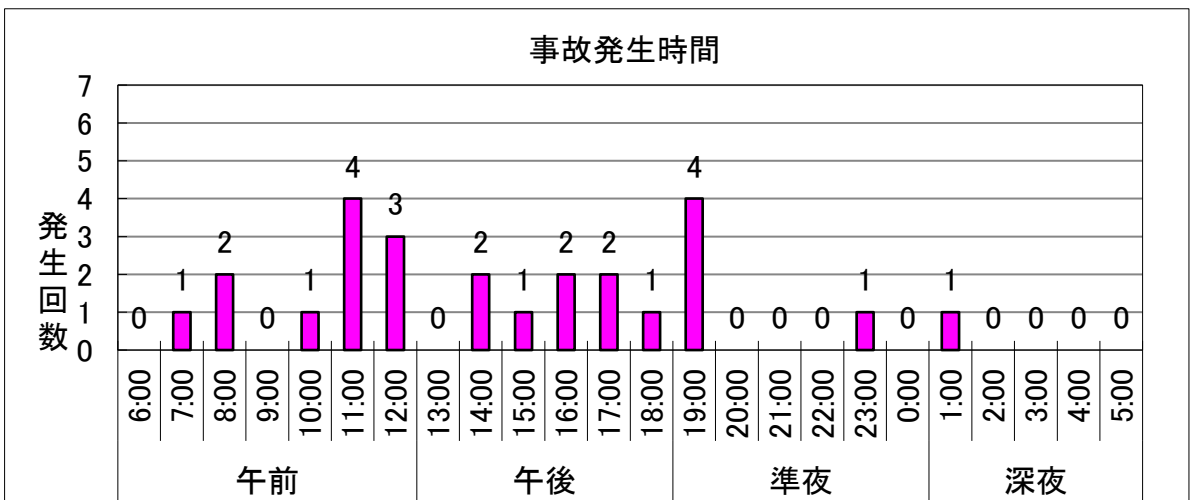
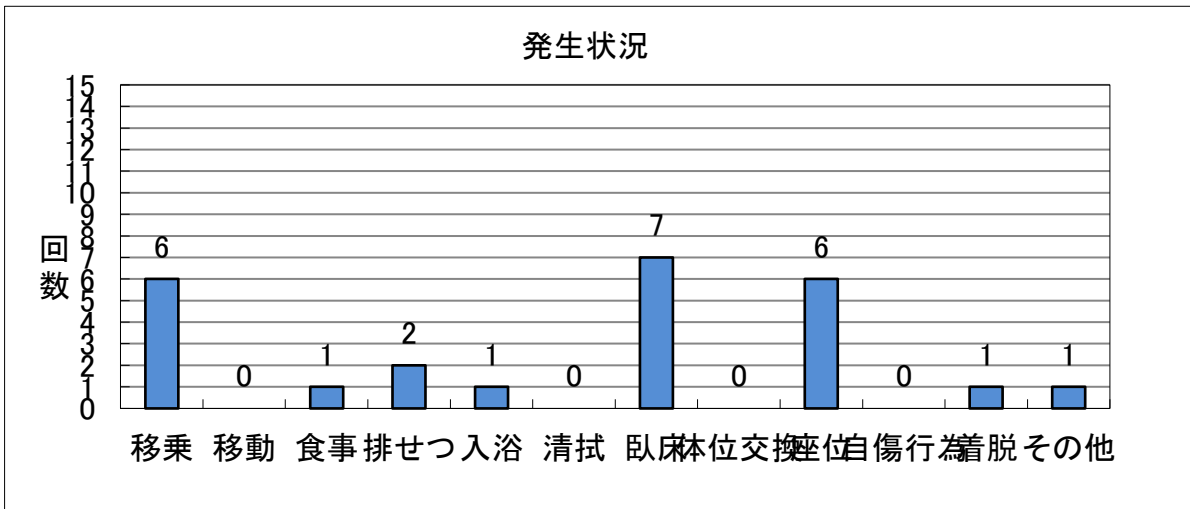
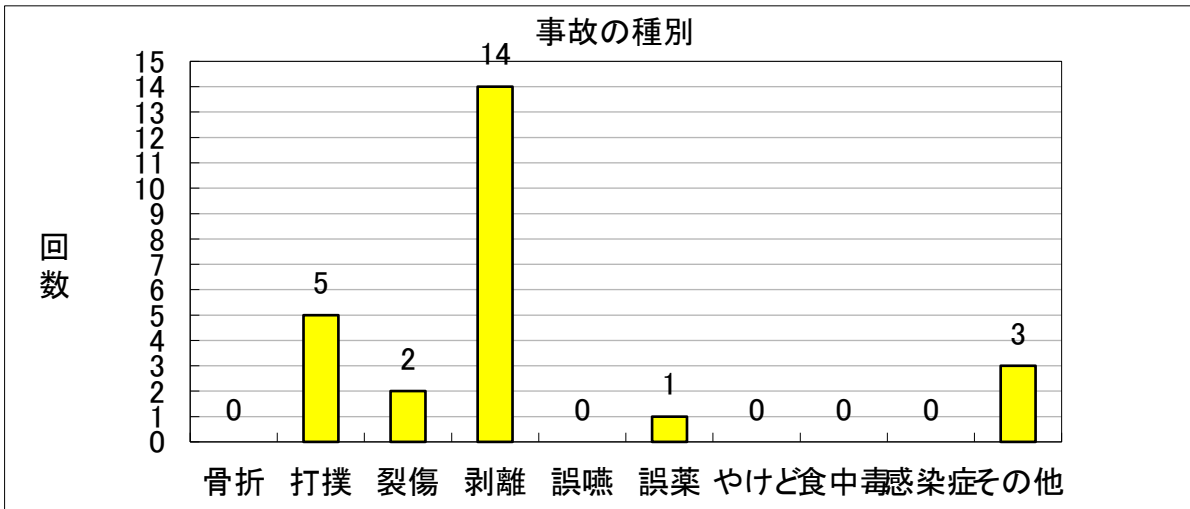
令和4年度	実績
4月	WEB研修：拘縮ケア 職員9名 研修実施 ※研修後ご意見(アンケート)実施。
5月	WEB研修：社会人としての接遇マナー 職員9名 研修実施 ※研修後ご意見(アンケート)実施。
6月	WEB研修：処遇の理解と現場にふさわしい言葉遣い 職員9名 研修実施 ※研修後ご意見(アンケート)実施。
7月	WEB研修：異常の早期発見のための観察の視点 職員9名 研修実施 ※研修後ご意見(アンケート)実施。

令和4年度	実績
8月	WEB研修：施設介護、居住施設の効果的な虐待防止の具体策 身体拘束の考え方 職員9名 研修実施 ※研修後ご意見(アンケート)実施。
9月	WEB研修：身体拘束の具体例 職員8名 研修実施 ※研修後ご意見(アンケート)実施。
10月	WEB研修：介護現場の衛生管理 職員9名 研修実施 ※研修後ご意見(アンケート)実施。
11月	WEB研修：介護現場の衛生管理 職員9名 研修実施 ※研修後ご意見(アンケート)実施。
12月	WEB研修：高齢者支援を行う対人援助職の倫理【虐待防止委員会】 職員8名 研修実施 ※研修後ご意見(アンケート)実施。
1月	WEB研修：介護施設、居住施設の効果的な虐待防止の具体策【虐待防止委員会】 職員8名 研修実施 ※研修後ご意見(アンケート)実施。
2月	WEB研修：行動、心理症状(問題行動)はなぜ起こるのか 職員8名 研修実施 ※研修後ご意見(アンケート)実施。
3月	WEB研修：死を直前にしたケアのポイント 職員8名 研修実施 ※研修後ご意見(アンケート)実施。

3. 事故・ニアミス (気づき) 報告書

ゆうな1. 短期グループ集計結果 (単位：人)





集計分析結果

令和4年4月～令和5年3月 ゆうな1・S 令和3年度 32件 令和4年度 25件
 前年度より7件減少しました。事故の種類は、剥離が大半を占め、ベッド上での発見が多くみられました。これまでになかった誤薬が1件発生しており、ダブルチェックの徹底や服用を行う際にもう一度自分で確認するよう周知、徹底しています。

下半期に職員の減少に伴い事故件数が増加していました。課題として、是正処置の周知、統一したケアの実施を行う、また、職員が心にゆとりを持ってケアができ、利用者一人一人にあった支援を行えるような環境作りを行い、事故防止に努めていきます。

短期入所生活介護事業

利用実績(単位：延人数)

	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
支援1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
支援2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

介護1	2	6	0	4	2	9	0	2	0	3	2	2	32
介護2	0	16	29	35	35	40	43	48	9	38	39	52	383
介護3	3	18	17	13	16	14	25	34	2	8	6	14	170
介護4	6	13	32	44	35	34	30	23	9	16	20	17	279
介護5	0	0	2	2	2	2	7	6	2	8	6	8	45
合計	11	53	80	98	90	99	105	113	22	72	73	93	909

平均要介護度

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
2.5	2.7	3.1	3.1	3.0	2.8	3.0	2.8	3.2	2.8	2.8	2.8	2.9

4. 施設介護サービス計画(ケアプラン)

ケアプラン(サービス計画)作成担当者を介護支援専門員とし、ご利用者が要介護更新認定又は、要介護状態区分の変更認定を受けた場合、サービス計画書を作成しました。

- ①課題分析(アセスメント)により、自立支援に向けた解決すべき課題を抽出し、利用者及びご家族の希望を勘案し、サービス計画書原案を作成しました。
- ②サービス担当者会議を開催、施設長、生活相談員、栄養士、機能訓練員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、専門的な見地からの意見を求めました。
- ③サービス計画書原案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、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、必要に応じて変更しました。

5. 施設介護サービス

生活機能を中心に、食事、排泄、入浴、移動などの日常生活の不自由さの身体機能・精神的機能を評価。日常生活において「している活動」、機能訓練時の「できる活動」を分け、潜在的生活機能を活かし自立支援につなげました。

- ①自立支援につなぐことができる食事形態。噛みごたえのある食事が提供できるよう実践しました。
- ②自立支援につなげることができる排泄援助。ポータブルトイレの高さやトイレへの移動・移乗方法等を調整し実践しました。
- ③プライバシーに配慮しながら入浴援助。入浴場所やシャワーチェアの高さを調整し実践しました。

6. リハビリテーション・余暇活動

集団活動として、生活リズムを整えるために週5日のラジオ体操を行っております。ラジオ体操に参加され、体を動かすことで今日一日の始まりとして体調を整えていただき、気分転換につなぐことができました。体操前に、多目的ホールに来られ他の参加者と今日の天気

や季節行事、テレビ情報、昔話等を会話したり歌詞の本を手に取り歌われたりと楽しくゆったりした時間を過ごしていただくことができました。そして、ラジオ体操前後の時間を利用して風船バレーやちぎり絵をして楽しむことが出来ています。また、カレンダー作り（色塗り）ができるご利用者へは、月1回実施日を決め参加していただくことができました。生活の中に刺激（楽しみ）を取り入れて利用者間の交流や作品を作る楽しみ、出来上がった時の達成感を感じていただくことができました。

日常の生活動作訓練としては、訓練項目を6項目に分け、本人が出来る日常生活動作を1日1回訓練として行っていただくことで残存機能を維持しています。筋力維持が必要な方は立位や歩行ができるよう、福祉用具（床走行式リフトの活用、車いすの選択、介助バーの設置、歩行器の選択）の評価を実施し、怪我等がないような移乗方法を評価・提供、ご利用者がよりよく活用していただけるよう環境整備を行いました。車いすで入所となったご利用者の中には、車いす座位が安定しない方がいらっしゃいましたが、端座位訓練をおこなうことで座位姿勢を保つことができるようになりました。腕や手を動かすことができる方は自力摂取をしていただけるように食べることへの楽しみを感じていただけています。また、普段は車いす利用が多かったが散歩目的に歩行器を活用したことで活動量が増したご利用者もいらっしゃいます。

- ①関節可動域訓練 ②歩行訓練 ③立位訓練 ④端座位訓練 ⑤移乗訓練
⑥座位訓練 ⑦カレンダー作り ⑧ラジオ体操 (単位：延べ人数)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月
①	98	149	153	148	182	194
②	162	226	234	203	194	181
③	665	894	922	959	960	1,115
④	95	231	215	229	264	254
⑤	72	82	91	91	78	76
⑥	181	246	252	242	259	359
⑦	0	0	0	0	11	13
⑧	0	175	295	24	72	268
合計	1,273	2,003	2,162	1,896	2,020	2,460

	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
①	199	180	174	185	167	185	2,014
②	173	186	145	246	238	340	2,528
③	1,243	1,177	791	1,037	991	1,062	11,816
④	284	259	216	250	226	268	2,791
⑤	76	46	23	21	23	34	713
⑥	359	334	339	334	302	353	3,560
⑦	8	12	0	13	16	15	88
⑧	404	476	55	357	352	447	2,925
合計	2,746	2,670	1,743	2,443	2,315	2,704	26,435

7. 行事

令和4年度	活動	参加	実績
4月	生け花クラブ		(4月) ゆうな側(1. 短) 新型コロナウイルス感染予防のため中止。
			(4月) さくら側 ※新型コロナウイルス感染予防のため中止
5月			(5月) ゆうな側 (2. 3) 新型コロナウイルス感染予防のため中止
		10人	(5月25日) さくら側 コロナ感染拡大予防の為、さくら 1.2 と 3.4 グループに分かれて行う。ハサミを使う事が難しい方は実習生がお手伝いをしました。その時にどこを切ってほしいかを手で指して頂きました。背の高い花にししたり短く切って低くしたりと個性的な生け花になりました。
6月		10人	(6月9日) ゆうな側(1. 短) 担当：仲村渠 利用者さんごとに花の高低差や生け方に個性が伺えました。又、先生へお花の知識をお話する利用者さん、先生も嬉しそうに会話を楽しまれており、楽しいクラブ活動となりました。
		10人	(6月23日) さくら側 コロナ感染拡大予防の為、さくら 1.2 と 3.4 のグループに分かれて行う。ハサミを使い、花を切る事が出来る方がほとんどだったので、ここを切った方がいいとかこの場所に活かの方がいいなどの意見が出るくらい充実していました。又、切る事が難しい方は実習生がお手伝いをしました。背の高い花にししたり短く切って低くしたりと個性的な生け花になりました。「これは何の花かね」や「これはアジサイだね」と大いに盛り上りました。
7月		10人	(7月14日) ゆうな側 (2. 3) コロナ感染拡大予防のため、先生は参加出来ませんでした。各グループで生け花を実施。先生のお手本が無くご利用者はどうやって生けたらいいのか戸惑いもありましたが、職員と一緒に「この花は長いから後ろに」「この花は広いから二つに分ける」と職員とご利用者さんと相談しながら楽しく生け花をすることができました。
			(7月) さくら側 新型コロナウイルス感染予防のため中止。
8月		(8月) ゆうな側(1. 短) 新型コロナウイルス感染予防のため中止。	
	10人	(8月25日) さくら側 (1. 2) 3ヵ月ぶりの生け花クラブに参加されたご利用者 10 名、久しぶりの開催に皆さんとても喜ばれていました。先生よりクイズ形式でのお花紹介、黄色いピンポンマムを見て「太陽みたい」「色んな色があるねえ」と和気あいあいお話されていました。自らハサミを使って固い茎も切り、お花の高さを変えたり、茎や葉っぱを生けたり、個性豊かな作品を仕上げる事が出来ました。グループでテーブルを分けて、手指消毒、マスク着用の感染対策を徹底して会を行いました。先生より「いつもよりテーブルが広くていいですね」と仰っていただき、次回も安心して楽しんで頂ける様にサポートしていきます。	

令和4年度	活動	参加	実績
9月	生け花クラブ	10人	(9月8日) ゆうな側 (2.3) 先生の生け花をお手本にしながらご利用者一人一人ハサミを持ち好みの長さに切り好きな位置に花を生けています。久しぶりにホールで生け花クラブを行ったので雑談も多く、笑顔も沢山みることが出来ました。「この花は高そう(値段)だけど、この花はデーヤシーだね」と先生へ尋ねる方もいました。先生の提案で、生けた花を一つのテーブルに集めて、最期はご利用者さんが生けた花を皆で鑑賞しました。
		10人	(9月22日) さくら側 今回は、先生が見本を1本1本活けた後に利用者も真似をして上手に生けられていました、中には先生が見本を活けている間に、活けて終わる利用者もいて笑いを誘いました。先生より花の説明を聞き利用者は納得されていました。生けた後には「綺麗だね」「上等」と声も上がり利用者の一生懸命な表情など一面が見られました。今回は、先生と利用者1本1本ずつ生ける事で利用者も考えながら生けている感じが受け取れました。
	敬老会	25人	(9月9日) ゆうな2.3 ご利用者の皆様に感謝の気持ちをこめてささやかながら敬老会を開催しました、当初はオードブルを提供する予定でしたが、肉が食べたいとのリクエストがあり急遽ホットプレートを用意して肉を焼き提供しました。普段はあまり食事を食べないご利用者も美味しいと、肉とケーキを沢山食べていたのが印象的でした。職員の出し物で三線を弾きながら歌うと、ご利用者も一緒に歌いだし、普段あまり見られない姿を見る事が出来て良かったです。入院中の方1名、ベッドで休まれていた方1名と、全員参加出来なかった事が心残りです。次回は全員参加出来る様に職員一同ケアに努めていきます。
10月	敬老会	10人	(10月7日) さくら1.2 コロナ禍でご家族を招いての行事が出来ない状況があり、トーチカ3名、カジマヤー1名の祝いも兼ねて、敬老会を開催しました。女性はお化粧をし、皆さん正装で参加、いつもとは違った雰囲気の中で会が進み、ご利用者の挨拶で「今日は敬老会をしてくれて職員の方へ感謝しています。ありがとうございます。」とお言葉を頂き、敬老会を開催して良かったと心から思える会でした。
	生け花クラブ	10人	(10月13日) ゆうな側(1.短) 担当：西田 先生のように花の長さを変えながら生ける方、自身の感じたように自由に生ける方、それぞれの個性があり素敵な作品となっていました。生けられた後には、先生へ見て頂きたいとの声も聞かれ、楽しく活動ができました。

令和4年度	活動	参加	実績
10月	生け花クラブ	10人	(10月27日) さくら側 (1.2) 手指消毒・マスク着用で感染対策し生け花を開催しました。皆さん綺麗なお花を見て生き生きとされています。ハサミを使い硬い茎も上手に切り黙々と生ける方、手が止まる方は先生のアドバイスを聞きながら職員が補助を行いました。同じ花でも花の高さや向きが違うだけで、それぞれの個性が出た作品が仕上がりました。先生より「可愛い！すごく上手ですね」とお褒めの言葉をかけて頂き照れくさそうにされていました。片付けも皆さん協力的に行って頂き、気持ちよく会を終える事が出来ました。「ほんとうにありがたいさ～」と喜びの声を頂き、とてもうれしく思います。
	トーチ・カジマー祝い		新型コロナウイルス感染予防のため中止。
11月	生け花クラブ	10人	(11月17日) ゆうな側 (2.3) 先生に花を生けて頂き、それを参考にして生けました。先生が「この花の名前わかりますか」と尋ねると正解はありませんでしたが場の雰囲気は穏やかになりました。ゆうな1のご利用者は早々と生け花を終えていましたが、先生の話に熱心に聞き手直しをされて綺麗な作品を作り上げていました。ゆうな2.3のご利用者は介助が必要な方が多かったのですが自分でハサミを使ったり、切った花を渡すと自分好みの位置に花を生ける事が出来ました。熱心に花を生ける姿を見る事が出来、私も嬉しかったです。
		10人	(11月24日) さくら側 先生が花の説明、生け方を説明した後、各自、先生のアドバイスを聞きながら笑顔で生けられていました、個性的過ぎる生け方の利用者もいますが、先生が見て綺麗ですねとお褒めの言葉を頂きました。
12月	生け花クラブ	10人	(12月8日) ゆうな側(1.短) 担当：宇根底 急遽、先生がお休みとなり、各グループ開催となりました。活動経験の多い利用者さんからのアドバイス受け、皆さん花を楽しまれていました。いつもとは違う一面が伺えるクラブ活動でした。
			(12月) さくら側 新型コロナウイルス感染予防のため中止。
	クリスマス・忘年会		(12月) ゆうな1.短 新型コロナウイルス感染予防のため中止。
1月	生け花クラブ	10人	(1月12日) ゆうな側 (2.3) 先生が生けた花を手本にしながらご利用者一人一人ハサミを持ち好みの長さに切り、好きな位置に花を生けていました。初参加の平安さんや山城さんも積極的にお花を生けていました。生け花を先生と評価する時は、コミュニケーションが生まれ楽しそうな雰囲気になっていました。

令和4年度	活動	参加	実績
1月	生け花クラブ	10人	(1月26日)さくら側 先生が花・生け方の説明行い個々の個性を生かし生け花をされていました。コロナ感染対策後、最初の活動との事で利用者皆さん楽しく生け花をされていました。
	新年会	26人	(1月19日)さくら3.4 12月にクリスマス忘年会を行う予定でしたがグループ内コロナ感染にて延期となり新年会の形にて行事を行う事にしました。利用者に新年度の抱負など聞いた後に軽食しビンゴゲームや雑談を行いながら久しぶりの利用者同士の笑顔などを見る事が出来ました。
	お屠蘇会	16人	(1月13日)ゆうな(1.短) 担当:二階 コロナ待機期間を終える事ができました。昨年のクリスマス行事も開催できず、利用者さんへは窮屈な時期を過ぎてしまいました。新年のはじめ利用者さんへは美味しいものを沢山召し上がって頂きたく、お菓子、ケーキ、ジュース、等を用意。皆美味しく食べていました(利用者さんへ、感染対策への協力ありがとうございました)
		16人	(1月6日) さくら1.2 新年の幕開けを祝い、新年の抱負を語りながら、新年の雰囲気を感じて頂ける様、新年会・お屠蘇会を開催しました。全員でお屠蘇を頂いた後、軽食を用意し、職員手作りのお守り、おみくじを楽しみながら会を進めました。「大吉」のおみくじを引いて喜ぶ方やお守りに感激するご利用者もいらっしゃり、楽しい会となりました。
		27人	(1月19日) ゆうな2.3 お屠蘇を頂き軽食とカルカンを食べてもらい利用者の喜んだ表情が見られて良かったです。手作りのおみくじを引いてもらい「大吉だ」と喜ぶ様子もあり、少しでも新年の雰囲気を感じてもらえたと思います。
2月	生け花クラブ	10人	(2月9日) ゆうな側(1.短) 担当:蔵当 お花を見ると「可愛い」「綺麗」等と皆で話されるも、いざ活動(生ける)に入ると真剣な表情が伺える。硬く見えた表情が、作品の完成が近づくにつれ笑顔が見えてきて、楽しい活動になったと思います
		10人	(2月23日) さくら側1.2 始めは乗り気でないご利用者も、先生のアドバイスにより徐々に打ち解け、各自好きな様に活けてもらいました。恐る恐るハサミを使い、手を怪我しないかと心配でしたが、ハサミを上手に使いこなし好みの長さ、位置へ花を活け、個性ある作品が出来上がりました。ご利用者より「楽しかったさあ」と声が聞かれ、もっとやりたいと次回の参加の約束をされ、笑顔で終える事が出来ました。
	合同生年祝		新型コロナウイルス感染予防のため中止。

令和4年度	活動	参加	実績
3月	生け花クラブ		ゆうな側 (2・3) 新型コロナウイルス感染予防のため中止
			さくら側 新型コロナウイルス感染予防のため中止

8. 実習生・ボランティア受入

実習生を受入れる事で、職員が介護未経験者へ指導する事によって、指導力を身につけ、更なる力量向上につながることができました。今後も福祉人材の育成及び職員が指導者としての力量が確保できるように継続していきます。

実習生		ボランティア	
1	琉球リハビリテーション学院	1	安慶名みか様 (生け花)
2	沖縄リハビリテーション福祉学院	2	山内多恵子様 (クリスマスケーキ)

9. 受入数 (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	1	1	3	3	0	0	0	0	0	0	8

10. 職員研修

※新型コロナウイルス感染予防のため社外研修はありませんでした。

11. 防災訓練

火災等の予防と利用者の安全及び被害の軽減を図ることを目的に災害管理規程に沿って実施しました。

- ①消火・通報及び避難誘導訓練 令和4年11月18日、令和5年3月27日
- ②防災設備点検 令和4年9月8日、令和5年2月7日
- ③建物・消火用設備等の自主点検 (年6回) 5月、7月、9月、11月、1月、3月

12. 資格 (単位：人)

令和5年3月31日現在

介護福祉士	介護支援専門員	社会福祉士	作業療法士	看(准)護師	合計
40	4	2	1	4	51

13. 入居者年齢別状況

年齢別構成 (単位：人数)

令和5年3月31日現在

性別	～64歳	65～69歳	70～79歳	80～89歳	90歳～	合計
男性	1	1	10	8	6	24
女性	0	0	3	30	24	57
合計	1	1	13	38	30	83

14. 平均年齢・要介護度・平均入居期間

令和5年3月31日現在

性別	平均年齢	平均要介護度	平均入所期間
男性	82.5歳	4.1	4年6ヶ月
女性	88.8歳	4.0	3年10ヶ月
平均	86.9歳	4.0	3年11ヶ月

15. 新規入所者数 (単位：人)

新規入所者	機関	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
	医療	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	5
	老健	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	3
	在宅	0	0	0	2	1	1	1	2	1	0	1	0	9
	施設	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	1	1	5
合計		0	0	2	3	1	2	3	2	2	0	4	3	22

16. 退所者数 (単位：人)

退所者	機関	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
	医療	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	老健	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	在宅	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
	死亡	5	2	2	2	3	1	2	1	3	3	2	1	27
合計		5	2	2	2	3	1	2	1	4	3	2	1	28

17. 病院受診者 (単位：延人数)

さくら 3.4

受診科	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
内・外科	3	12	6	8	4	7	3	3	0	3	8	4	61
皮膚科	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	2	5
歯科	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
眼科	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
合計	3	12	6	8	4	7	4	3	0	4	10	6	67

さくら 1.2

受診科	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
内・外科	4	13	13	3	3	9	3	3	6	1	3	4	65
皮膚科	0	1	0	2	4	2	0	3	0	1	1	1	15
歯科	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
眼科	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
耳鼻科	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
婦人科	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
合計	4	15	13	5	7	11	3	6	6	2	5	6	83

ゆうな 2.3

受診科	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
内・外科	1	14	14	11	1	2	4	8	2	4	3	7	71
皮膚科	0	2	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	5
歯科	0	0	0	0	0	5	0	0	1	0	0	0	6
眼科	0	0	1	1	1	2	6	1	1	1	0	2	16
合計	1	16	15	12	4	10	10	9	4	5	3	9	98

ゆうな1.短

受診科	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
内・外科	12	5	1	9	2	0	2	3	0	4	2	2	42
皮膚科	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
歯科	0	0	0	0	0	3	4	2	1	0	0	1	11
眼科	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	3
合計	13	5	3	10	2	3	6	5	1	6	2	3	59

18. 入院数 (単位：延人数)

	中部	中頭	徳州会	名嘉	ちゅうざん	北谷	かな	海邦	協同	合計
さくら 3.4	33	49	96	20	0	0	8	19	0	225
さくら 1.2	97	18	0	44	33	2	0	0	0	194
ゆうな 1.	98	29	11	0	0	0	0	0	0	138
ゆうな 2.3	63	111	92	50	0	0	112	0	16	444
合計	291	207	119	114	33	2	120	19	16	921

19. 面会数 (単位：延人数)

さくら 3.4

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
6	19	22	8	19	37	25	67	17	52	26	62	360

さくら 1.2

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
0	40	31	39	62	68	32	19	28	32	20	51	422

ゆうな 2.3

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
0	22	23	0	2	29	35	9	24	15	8	25	192

ゆうな 1

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
0	35	12	20	56	55	34	56	12	26	7	23	336

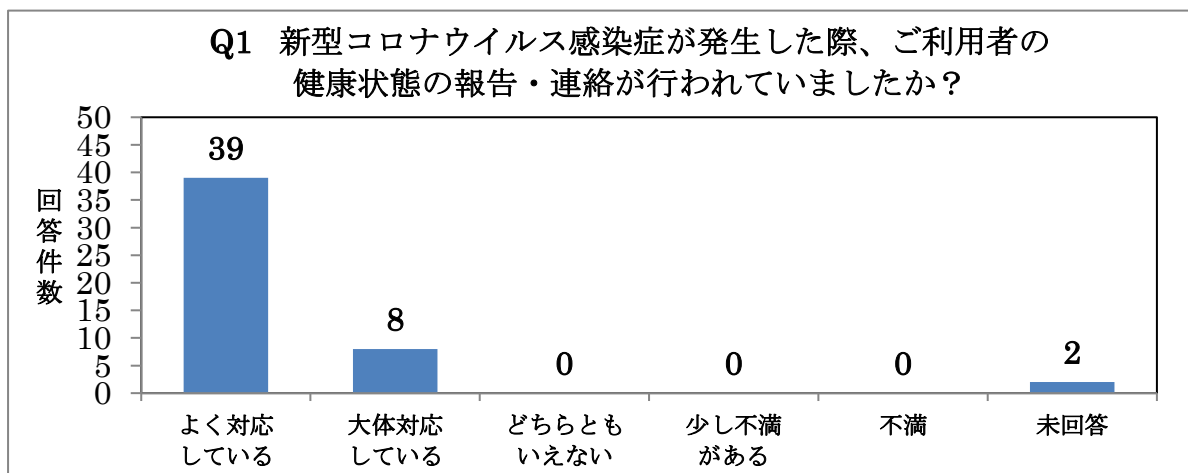
20. データ分析

(1) 顧客満足アンケート

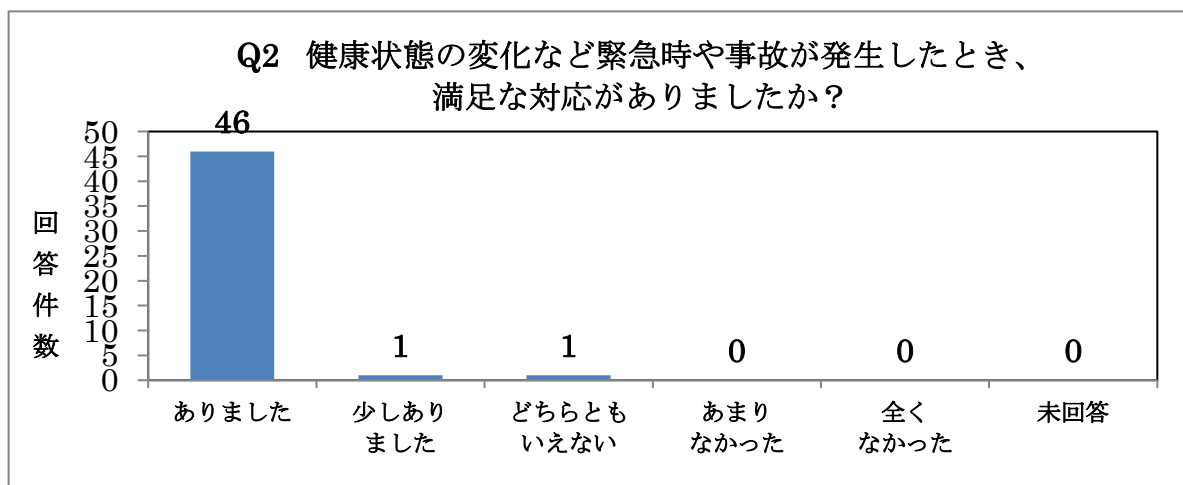
① 上半期集計（単位：人）

お客様満足度に関するアンケート調査 集計結果

集計データ	ご家族				
収集期間	令和 4年 7月 11日 発送	令和 4年 7月 31日	集計		
回答数	48件/80件	回収率	60%		



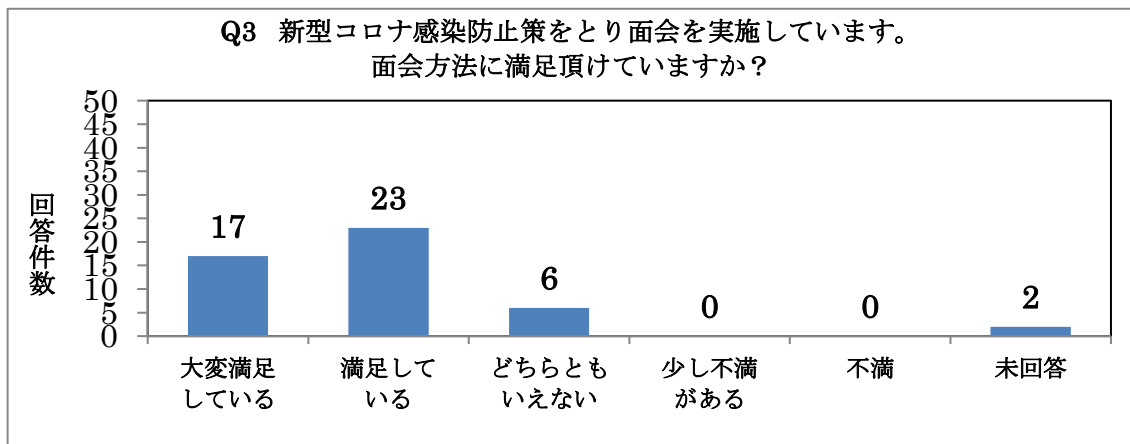
- ◆ 細かく本人の状況を知らせてくれて安心しました。
- ◆ 熱が出た時、全身状態の連絡があり助かっている。
- ◆ 電話での状況報告があり、安心できる。
- ◆ 電話で体調の報告があり安心しました。ありがとうございました。
- ◆ 本人の状態等をちゃんと報告してくれている。
- ◆ 感染拡大予防と徹底されている中、心身的にも不安を感じているかと思います。職員の皆さんも自分の健康管理に気を付けて頑張ってください。
- ◆ お手紙でくわしく説明、報告がありました。
- ◆ コロナにかかった。
- ◆ 電話にて報告がありました。



Q2 具体的な状況等からのコメントより

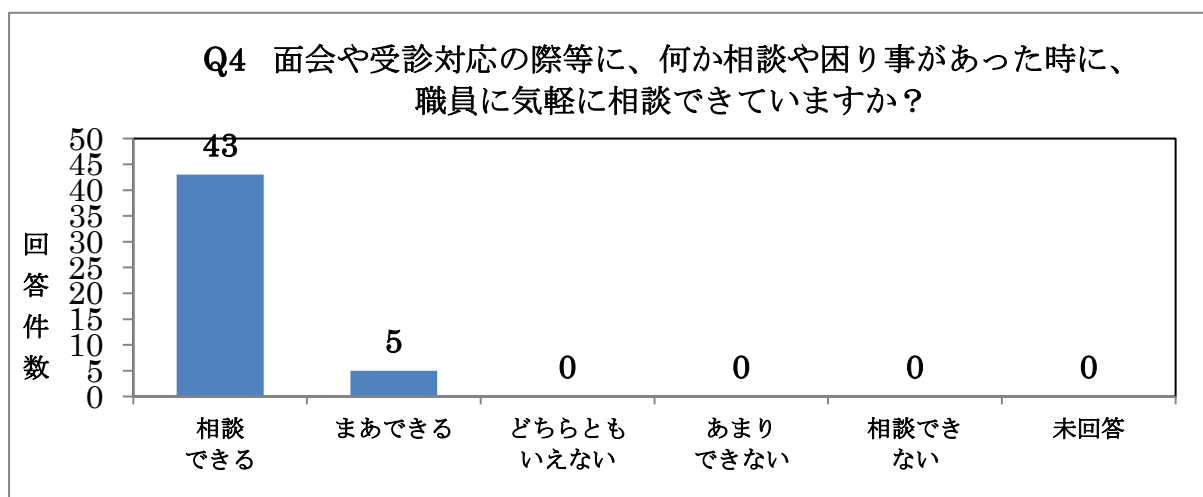
- ◆ いつも連絡をくれて、細かい報告に感謝しています。
- ◆ 病院に緊急搬送された際には、施設の対応状況を細かく医師に伝えて頂いた。夜間での遅い時間にかかわらず、最後まで対応して頂いた。

- ◆毎回電話で報告がありました。たいへん忙しい中で徹底しているなと思いました。
- ◆搬送時 HP への対応してくれた。 ◆何かあればすぐ連絡がある。
- ◆状態を詳しく説明してくれた。経過報告もありました。◆すぐに連絡がきて安心です。
- ◆連絡してくれた ◆コロナ感染により病院に搬送してもらいました。



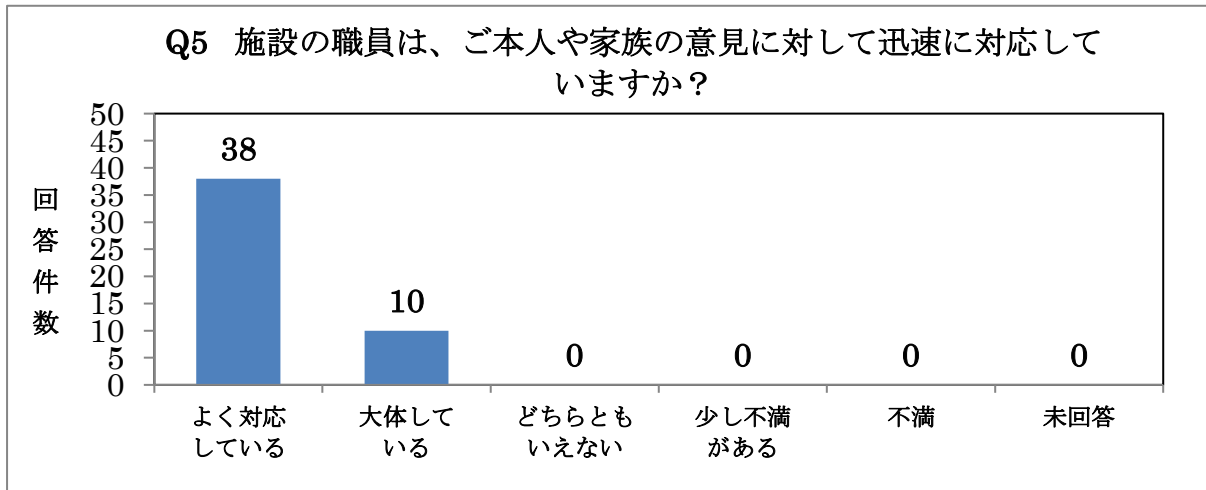
Q3 具体的な状況等からのコメントより

- ◆ガラス越しの面会ですが顔を見るだけでも満足です。
- ◆ガラス越しではあるが、顔が見られて声が聞けて本人も家族も安心できる。
- ◆玄関先でもいいので、ちゃんと距離をとって、話したい。電話では会話が難しい。コロナが増えているので我慢が必要ですね。
- ◆コロナ自体が分からない中、面会方法が満足かと言われれば分からない。職員には本当に感謝です。
- ◆なかなかコミュニケーションが取れない。Zoomができれば助かります。



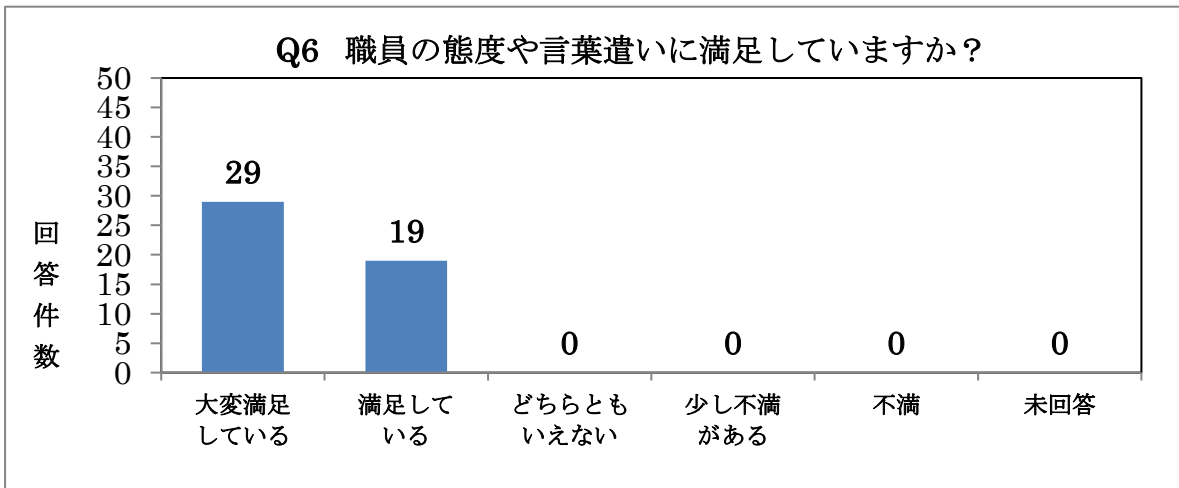
Q4 具体的な状況等からのコメントより

- ◆病院までの送迎等とても親身に対応しています。
- ◆家族が気付いた点を職員に伝える事ができ、信頼できる。
- ◆面会の時、職員がちゃんと対応してくれる。
- ◆聞きたい事など連絡しても、ていねいに答えてくれます。
- ◆電話連絡にて行っている。

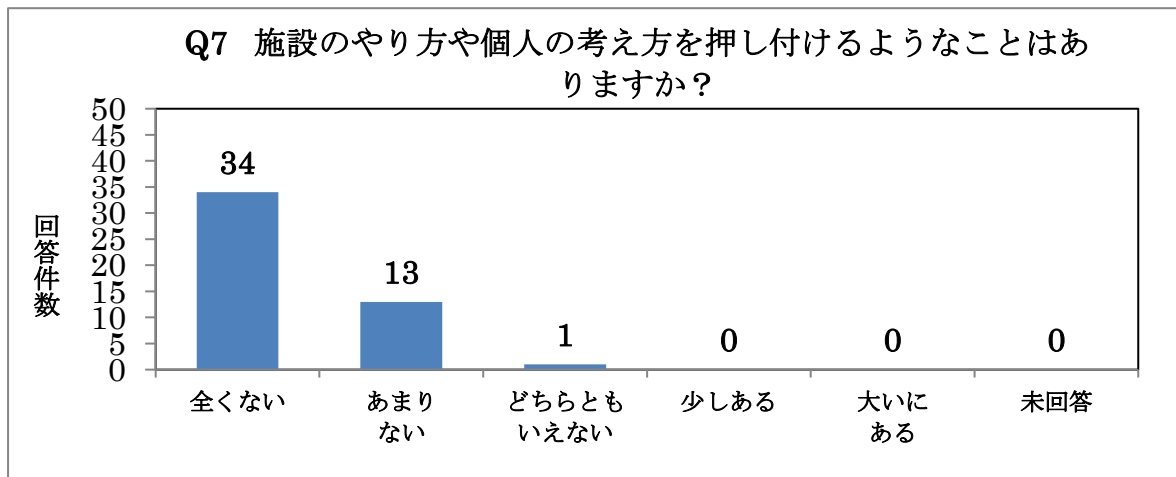


Q5 具体的な状況等からのコメントより

- ◆何気ない会話から、状況を把握し、本人に伝えながら職員全員が把握している。
- ◆電話、面会の時、ちゃんと対応してくれる。
- ◆いつも、迅速に対応してもらっています。

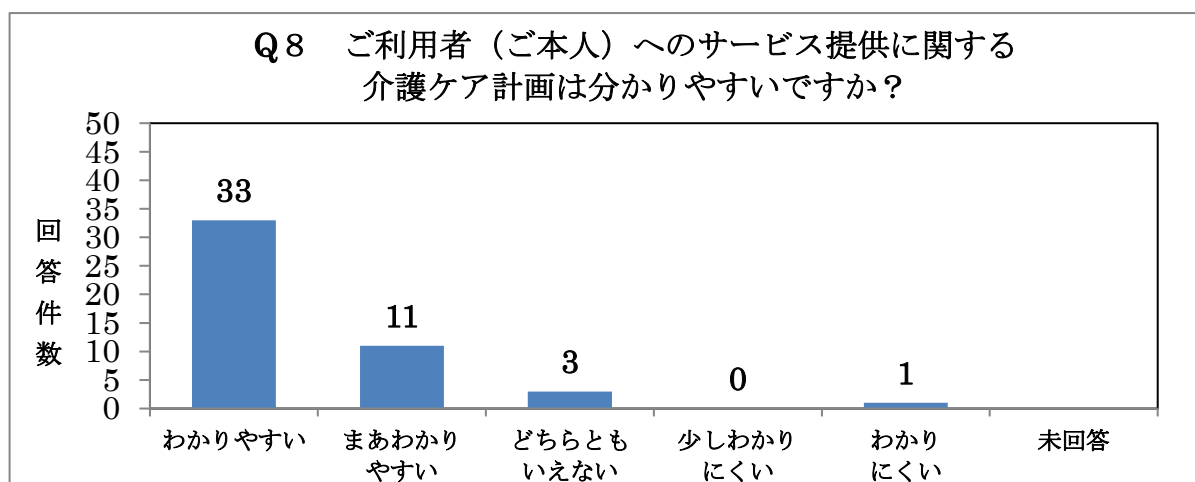


- ◆がんこな母に対してやさしい対応に満足し感謝しています。
- ◆方言やジェスチャーを交えて対応して頂いている。
- ◆毎回プロフェッショナルな職員と感じる。
- ◆皆さん親切です。



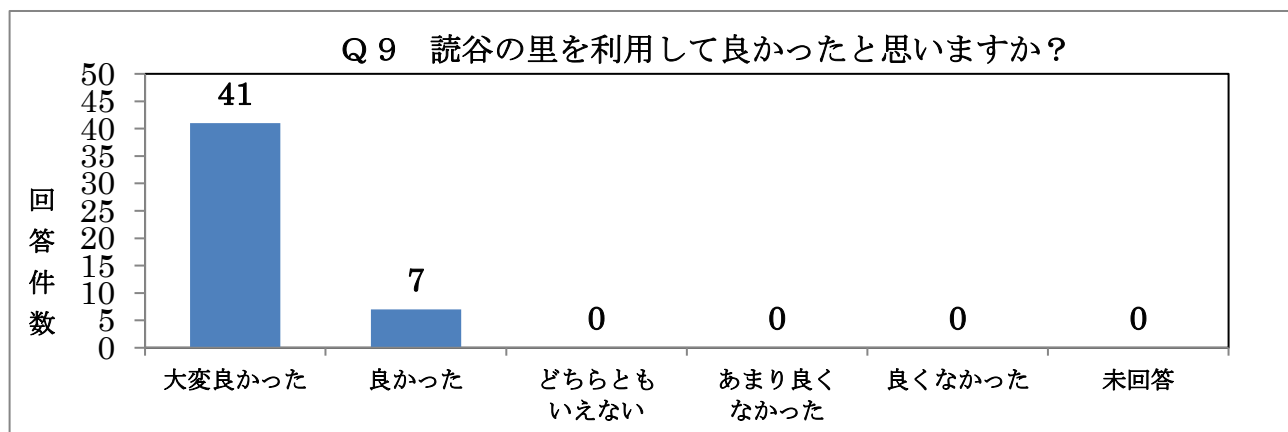
Q7 具体的な状況等からのコメントより

- ◆確認事項は、必ず家族に同意を求めて説明も良い。



Q8 具体的な状況等からのコメントより

- ◆トイレの介助等感謝の気持ちでいっぱいです。
- ◆ケア計画書を頂いて状況がわかりやすい。
- ◆こまかく書かれているので、様子がわかる。
- ◆入所当初と現在は本人、家族の意向も変わってきていると思うが、同じ文言（変わらない）立案時に再度確認してほしい。様子が分からないので何とも言えない。
- ◆助かっています。



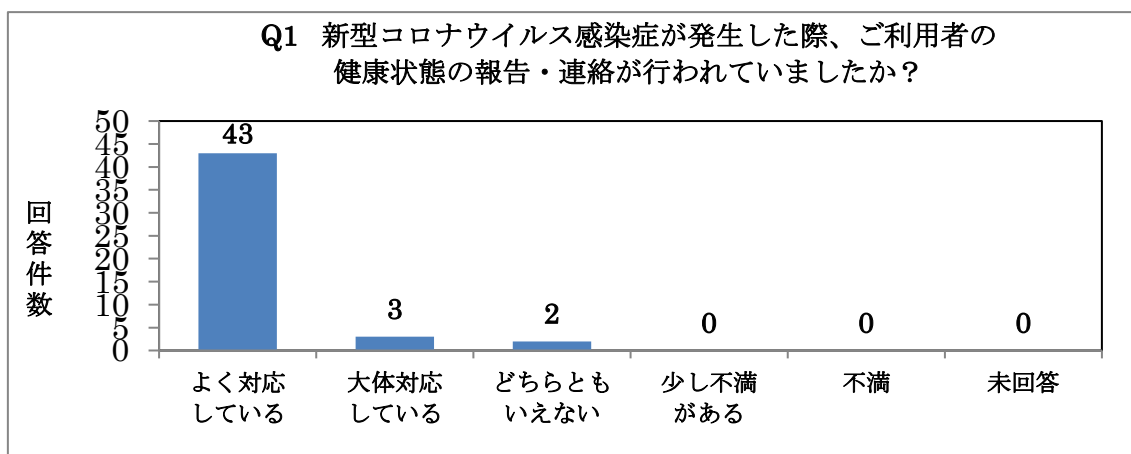
Q9 具体的な状況等からのコメントより

- ◆職員の人達の明るい笑顔と対応に満足しています。
- ◆職員の方々が利用者の生活を様子が伝わり安心してあります。ありがとうございます。
- ◆フレンドリーな職員に大変感謝しており話しやすい。心から感謝申し上げます。
- ◆入所して2年目になりますが、入所出来た事に感謝しかありません。
- ◆事務方ケアマネージャー職員の方々大変親身対応して下さい凄く助かっています。安心感もあります。ありがたいだけです。
- ◆職員の皆さんコロナ禍で大変だと思います。いつも献身的な介護ありがとうございます。
- ◆良くしていただいて申し訳ないくらいです。
- ◆大変な状況ですが、職員のがんばりで助けられています。本当に感謝しかありません。
- ◆みなさんが親切で良かったと思います。
- ◆本人から不満の声が全くない。身なりもきれいにしてもらっている。
- ◆24時間みてくれるのでよかったです。
- ◆健康状態が良好である。ありがとうございます。

②下半期集計（単位：人）

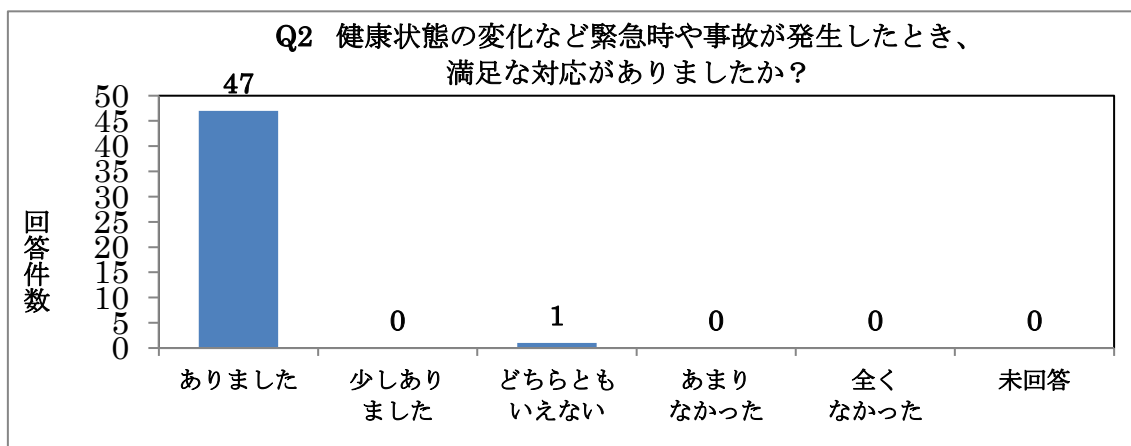
お客様満足度に関するアンケート調査 集計結果

集計データ	ご家族		
収集期間	令和 5 年 1 月 15 日 発送	令和 5 年 2 月 6 日	集計
回答数	48 件 / 80 件	回収率	60%



Q1 具体的な状況等からのコメントより

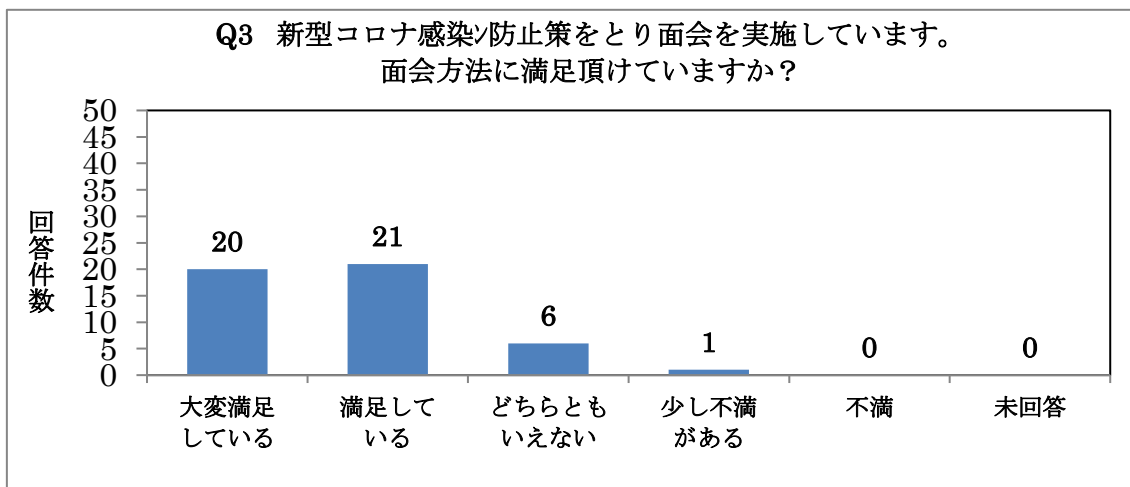
- ◆電話での報告がある。
- ◆携帯に連絡ありました。
- ◆電話にて、コロナ感染状況、健康状態等細かな連絡がある
- ◆食事の量など、血圧、血糖値など連絡がありました。
- ◆文書等での報告も有り、たいへんな状況の中職員の皆様よく頑張っていると思います
- ◆報告もあり、病院受診も、ひかえてほしいと伝えてもらいました。感染拡大予防に努めていると感じました。
- ◆ホーム内発生の連絡あり、本人大丈夫の為報告なし



Q2 具体的な状況等からのコメントより

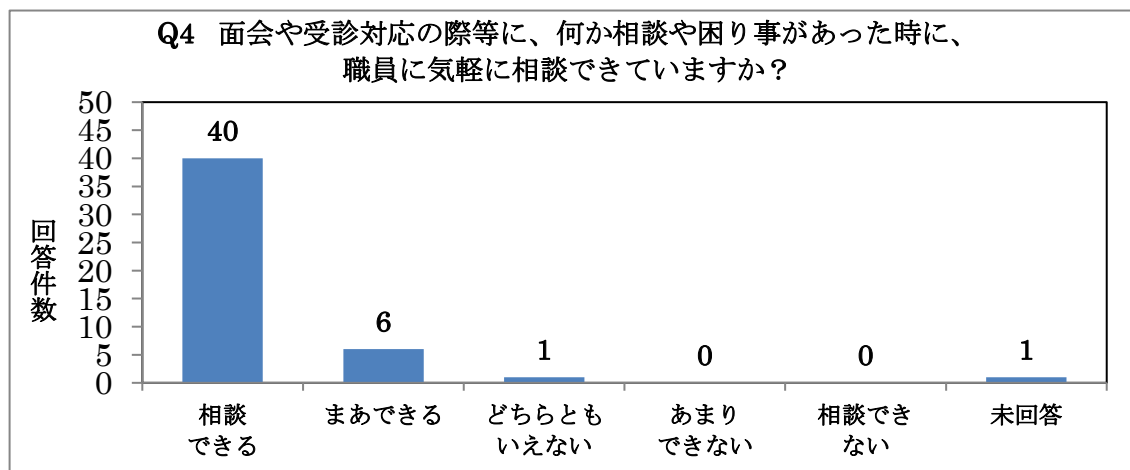
- ◆傷、アザを見つけた場合、薬をつけ様子を見ますね、とていねいに報告がある、ありがとうございます。
- ◆病院まで連れて行ってくれた。
- ◆迅速な対応でとても満足です。
- ◆すぐに本人の容態など連絡ありたすかります。
- ◆受診するまでいかなくても詳細連絡あり、安心しています
- ◆ネツがあった場合すぐ連絡あり

- ◆すぐに連絡をもらい、しっかりとした対応をしてくれて、緊急時はとても助かり、回復も早く助かりました。満足しています。
- ◆まだ経験ない為
- ◆体調の変化など常に連絡あり満足している



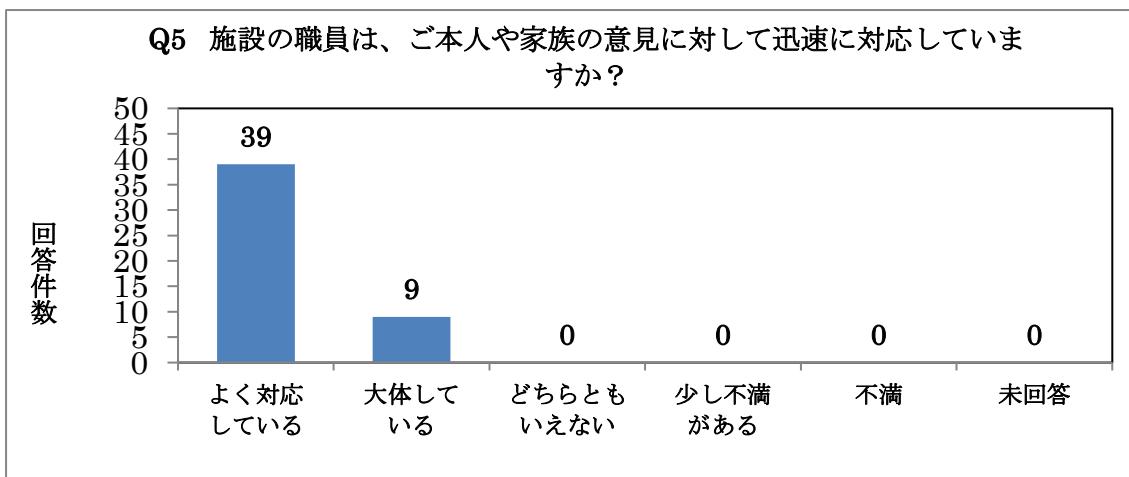
Q3 具体的な状況等からのコメントより

- ◆ガラス越しではなく対面での面会希望ですが、コロナ感染を考えると、まだまだ難しいと思う。
- ◆窓越しで顔見られて良かった。
- ◆対面がガラス越しだが、感染防止対策が優先されて良い。
- ◆直接会えないのは仕方ないので（予防）
- ◆早く普通に面会が出来るといいですね。
- ◆会話があまりできない
- ◆まだまだ油断できないウイルスなので、今の方法で十分です
- ◆しっかりとした防止対策を行っていると思います。
- ◆窓ガラスが間にあり感染防止ができてて声が聞こえるようスピーカーが使えるので
- ◆初めての経験で、よし悪しもわからない、そんなものかな？と思っています



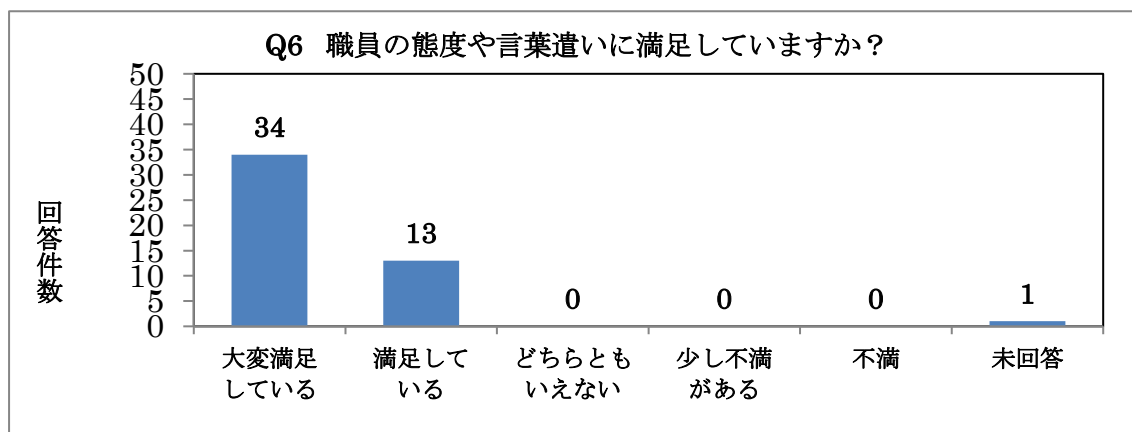
Q4 具体的な状況等からのコメントより

- ◆季節変わりで衣類等、必要時に案内頂ける。
- ◆職員の対応が良いので、話しやすく相談しやすい
- ◆職員のみなさん優しく、話しかけやすい。
- ◆面会の時、家族の話をきいてくれますけど、その後実行してくれているのかわからない？



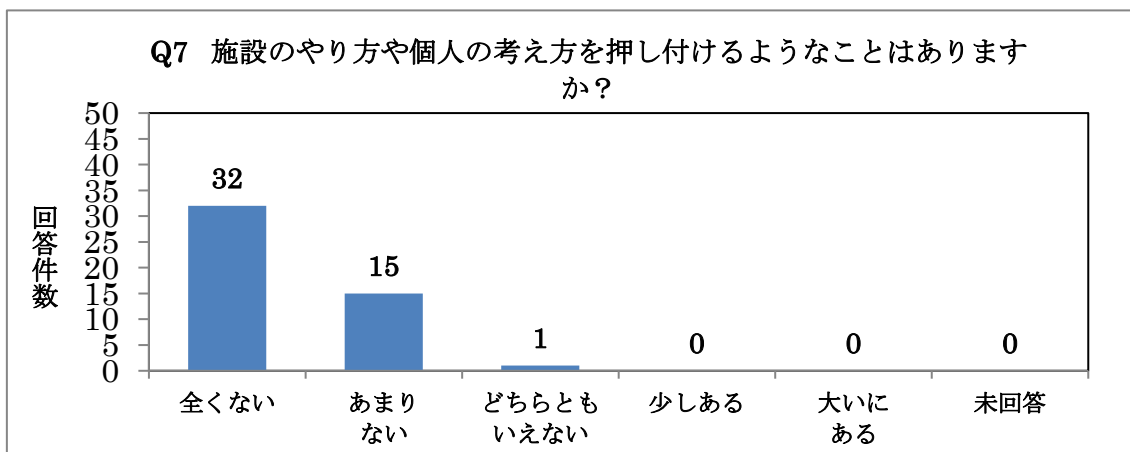
Q5 具体的な状況等からのコメントより

- ◆登録してないでんわ番号で3回も長い時間着信があり、4回目で読谷の里からとわかったのですが、すごくこわかったです。
- ◆本人の孫の同級生が良くしてくれる。
- ◆本人が不安等を訴えると、面会等を案内頂ける。
- ◆忙しい中ですが、すぐに対応していただき、満足しています
- ◆質問などにすぐに対応し、相談員や職員につないでくれています。
- ◆家族の希望が介護士全員に届いているか



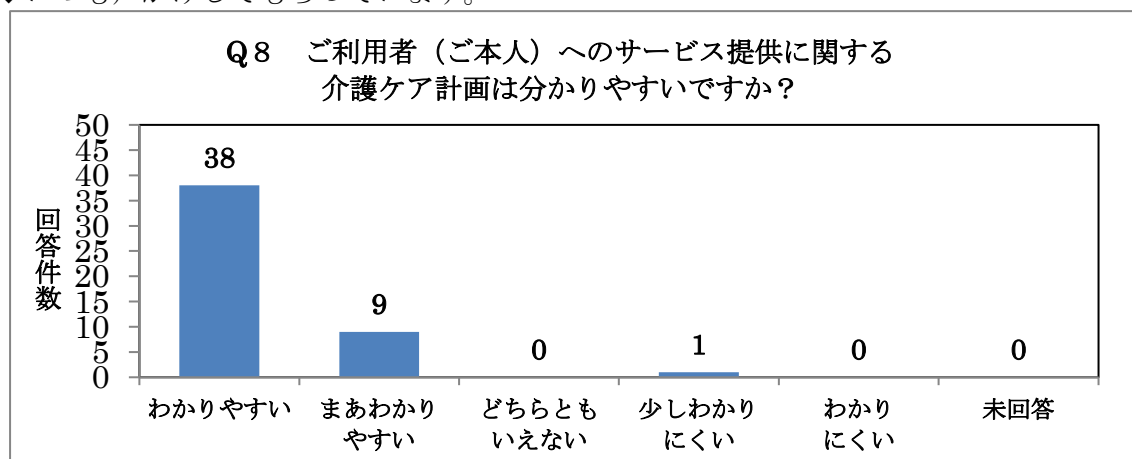
Q6 具体的な状況等からのコメントより

- ◆にこにこ話してくれる。
- ◆とても丁寧で、簡潔に言葉をかけて頂いている。
- ◆親切、ていねいです。
- ◆やさしく、対応もいいです。



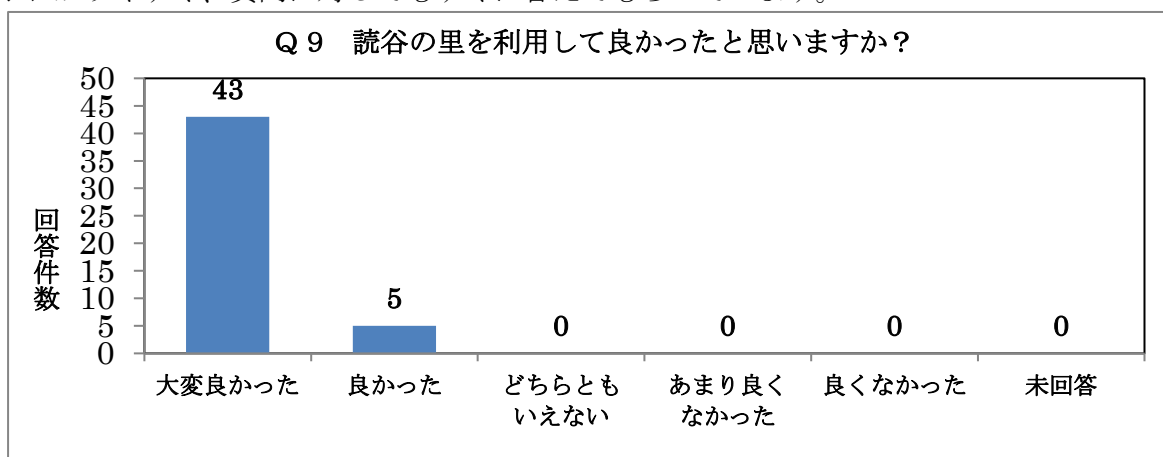
7 具体的な状況等からのコメントより

- ◆必ず選択肢があり、家族の意見を尊重して頂ける。
- ◆いつも声かけしてもらっています。



Q8 具体的な状況等からのコメントより

- ◆1日の流れがよくわかる、
- ◆1日の状況が、時間割の様な、分かりやすい様になっている。
- ◆わかりやすく、質問に対してもすぐに答えてもらっています。



Q9 具体的な状況等からのコメントより

- ◆職員の接し方もしっかりして笑顔で対応して下さい感謝しかありません。母の事も安心しています。
- ◆家族にとっては感謝しかありません。
- ◆親切で食事もおいしいらしい。
- ◆職員の皆様にやさしく接して頂き、本人、家族ともに感謝しております。
- ◆いつも心から感謝しています。母への対応や心配りありがとうございます。
- ◆近いし広くてきれいな施設で、ていねいです。これからもよろしく願います。母は認知症ですが、他の施設を利用の際は、実際ないと思いますが色々不満を言っていました。読谷の里へ入所してからは一度も言った事はありません。母に合っている施設だと思います。
- ◆いつもありがとうございます。ホントに大感謝です。
- ◆こちらに入所できて大変うれしく思っています。これからもよろしく願います。
- ◆母も兄もお世話になり本当に感謝しています。安心してプロの方にお世話にもらえて本当に有難うございます。
- ◆みなさん親切で良かったと思います。
- ◆職員の皆様が笑顔でよく頑張ってくれていると思います

◆本人の体調がすぐわかる状態（電話等にて）

その他 1，施設の請求書、領収書、診療請求書等

2．公的請求書、等は、面会時又は2～3 ヶ月ごとぐらいに送付いただきたい

◆職員の対応も良く、本人も満足していて、本当に良くしてもらっていると感じています。

◆読谷の里に入居できて本当に良かったです、職員の皆さん親切です。

◆面会の時、介護士の対応が気持ちいい