

施設内苦情解決報告

第三者委員（元民生委員）植田 巖 氏

第三者委員（仙道自治会長）栗山 修一 氏

苦情解決責任者 高田 泰之

苦情受付担当者 鶴田 聖二

第1回 第三者委員 苦情報告

開催日時 平成29年4月26日(水) 時間 14時30分～15時30分

苦情件数 2件(ショートステイ利用者、ショートステイ利用者家族)

相談件数 3件(ショートステイ利用者、ショートステイ利用者家族、入苑者家族)

訴訟件数 0件

第2回 第三者委員 苦情報告

開催日時 平成29年10月27日(金) 時間14時30分～15時30分

苦情件数 1件(ショートステイ利用者家族)

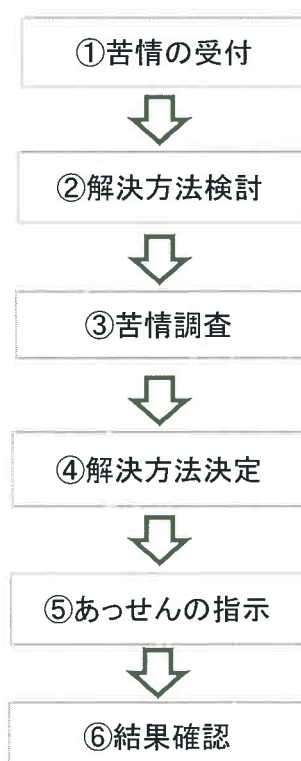
相談件数 0件(職員・面会者)

訴訟件数 0件

今回の苦情は全てショートステイ利用者、及びその家族からでした。
内容として、2件が家族や居宅介護支援事業所との連携や申し送りが不十分だったために寄せられた苦情、1件が訪問販売時に購入した品物の確認不足が原因で寄せられた苦情でした。

3件ともに利用者、家族へ懇切丁寧に対応し理解を頂きました。

相談の内容は、職員の家族への対応や義歯の破損等についてでした。



看護係事業報告書

29年度も感染性胃腸炎に罹患した入苑者はいませんでしたが、疥癬に関しては28年度同様に発生し、感染経路が特定されないまま終息しました。

インフルエンザには、A型3名、B型23名感染しました。感染経路は外部からと思われます。(職員からの感染なし)居室隔離の延長、苦情等が出た事を考えると、インフルエンザ対応マニュアルの改善と、予防薬投与の検討も必要と思われます。また、看護職員の退職により看護業務が多忙になる中、他職種との連携により大きな事故もなく業務が遂行できました。

加齢や医療ニーズが高い方の入所も多くなり入苑者の日々の健康管理、早期対応がとても重要になってきており、嘱託医、他医療機関の協力のもと職員全員で一丸となって入苑者の生活サポートに努めました。

1. 月別受診数:人数 月平均 37.8名(平成28年度 36.4名)

	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
H28年度	28	32	35	34	34	30	32	40	51	48	34	39	437
H29年度	34	44	30	53	48	36	44	37	49	28	24	27	454

2. 月別入院数:繰越し途中退院者を含む 延べ人数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
H28年度	7	8	7	8	8	7	7	10	15	15	14	18
H29年度	14	16	11	9	8	12	22	20	13	15	17	11

3. 入院状況:人数 平均入院日数 35.33日 (平成28年度 32.08日)

	1～15日	16～30日	31～60日	61～90日	91日以上	合計(総日数)
H28年度	31	17	8	4	8	68 (2182)
H29年度	19	26	22	10	3	80 (2826)

4. 通院時利用施設

病院名	診療科	病院名	診療科
広橋病院	内科	福西会病院	外科
広橋クリニック	内科		泌尿器科
たけとみ耳鼻科	耳鼻科		循環器科
三原クリニック	皮膚科		腎臓内科
西福岡病院	呼吸器科		神経内科
分山眼科	眼科		消化器内科
森口脳神経外科	脳神経外科		形成外科
鳥飼病院	整形外科		放射線科
	外科		外科
福西会南病院	整形外科		整形外科

病院名	診療科	病院名	診療科
福岡記念病院	脳神経外科	石西整形外科医院	整形外科
	内科	白十字病院	脳神経外科
	外科		神経内科
	乳腺科	やまうちクリニック	皮膚科
福岡大学病院	乳腺科		
	形成外科		
	神経内科		

リハビリ係事業報告書

1. 個別機能訓練の実施状況について

①年間延べ訓練施行人数:	2,976	人/年	(対前年比 576 人減)
②月間平均訓練施行人数:	248	人/月	(対前年比 47.3 人減)
③1日平均訓練施行人数:	13.2	人/日	(対前年比 1.5 人減)

(平成29年度 月別機能訓練実施状況)

	1係	2係	3係	計
4月	101	124	35	260
5月	105	139	20	264
6月	114	164	32	310
7月	73	118	41	232
8月	60	95	32	187
9月	40	104	59	203
10月	113	155	33	301
11月	79	143	70	292
12月	64	110	50	224
1月	46	85	62	193
2月	76	106	46	228
3月	124	110	48	282
計	995	1,453	528	2,976

2. 重度介護者の関節拘縮の予防、安楽なポジショニングの実施状況について

今年度も概ね3ヵ月毎のモニタリングや日々の業務の中で、ポジショニングについての検討・実践を職員と一緒に積み重ねてきました。入苑者の皆様が少しでも安楽な苑生活と姿勢保持の援助が行えるよう努めて来ました。

3. 平成29年度について

平成29年度では前年度と同様に「安定した機能訓練サービスの提供」と「他職種との情報共有と連携の充実」を柱に業務を行ってきました。

機能訓練サービスの実施状況としては上記の通りですが、疥癬対応やインフルエンザの流行により対前年比延べ576人減、1日平均訓練施行人数も対前年比1.5人減という状況でした。

各係によって身体介護・ADLの状況に差がありますが、各係の状況に応じた機能訓練サービスの提供を図りました。

平成30年度も継続して「安定した機能訓練サービスの提供」と「他職種との情報共有と連携の充実」、加えて「必要な利用者への機能訓練サービスの提供」を柱に、

- ① 確実なポジショニングの提供と再確認を職員との連携・協力のもと行っていく
- ② 苑での日常生活訓練における心身両面からのリハビリ意識の向上と活用を促していく
- ③ 職員との良好なコミュニケーションと連携を積み重ねていく

以上の項目を踏まえて実践していきたいと考えます。

栄養係報告書

1. 入苑者および利用者にあった食事の提供

(1) 適正栄養量の配慮

入苑者および利用者ごとの栄養摂取基準をもとに栄養給与目標量を算出し、献立を作成することにより適正栄養量を確保しました。

(2) 入苑者および利用者のニーズの把握

喫食時の観察・声掛け・残菜調査・食事委員会を実施し、入苑者および利用者のニーズの把握を行いました。

入苑者および利用者の病状等に応じて、医師より利用者に対し疾患治療の手段として発行された食事箋に基づき療養食の提供を行いました。

(糖尿病食、心臓病食、腎臓病食、肝臓病食など)

(3) 栄養ケアマネジメントの実施

・栄養スクリーニング

低栄養状態のリスクの把握

年4回(4月、7月、10月、1月)

・栄養アセスメント

入苑者ごとの課題把握

・栄養ケア計画作成

食事提供内容や食事相談などの計画を作成し、入苑者および家族に説明し、同意のサインをいただく。

・栄養ケア計画に基づいたサービスの提供

・モニタリング

目標の達成度、栄養状態の改善状況の評価判定

・再栄養スクリーニング

2. メニューの多様化・サービス向上

・毎月誕生会食を実施

人気のあるメニューを取り入れながら、松花堂弁当などに盛り付け提供を行いました。

・握り寿司実演バイキングの実施

「七紋寿司」の寿司職人による実演バイキングを行いました。

・嗜好調査の実施

入苑者および利用者の嗜好の把握や食事に関する問題点やニーズ等を調査し、食事提供の充実を資することを目的として行いました。

・デイサービス食事行事食の充実

4月、5月に苑内庭園近くの駐車場で行楽弁当の提供をしました。

毎月1回、松華堂弁当での提供を行いました。

昼食時に、中華ランチバイキングを行い、12種類の料理からお好きなものを選んで食べて頂きました。

デザートバイキングとして、数種類の手作りのデザートの中からお好きな物を選んで食べて頂きました。

3. 安全・衛生管理の徹底

(1) 食中毒予防対策

厨房内の器具機材、配膳車、食品及び厨房設備の安全・衛生管理を厳重に行い年間を通して食中毒予防に努めました。

(2) 職員教育

調理施設における調理マニュアルにもとづき、厨房職員で勉強会をおこないました。

厨房職員は毎日健康チェックを行い、年間を通して十分に加熱された食品を摂取する等により感染防止に努め、徹底した手洗いの励行を行うなど自らが施設や食品の汚染の原因とならないように措置するとともに、体調に留意し、健康な状態を保つように努めました。また厨房職員は、牡蠣、鶏肉の刺身、鶏肉のたたき、牛肉のたたきなど食中毒リスクの高い食品の喫食を禁止しています。

《食事内容》

		内容
一般食	主食	常食 粥食(全粥・ゼリー粥・粥ミキサー・ゼリー粥ミキサー) パン 麺
	副食	普通 きざみ 極小きざみ ペースト ミキサー
療養食		心臓病食 糖尿病食 肝臓病食 腎臓病食
その他	代替食	嗜好的に食べられない献立及び、アレルギー体質で食べられない献立に対し代替食を提供
	エネルギー制限食	指示エネルギーに対応した献立で提供
	低残渣食	胃腸に負担をかけないように食物繊維や脂質、刺激物を制限した食事の提供
	減塩食	塩分6g未満で制限した食事
	ハーフ食	食事摂取量が減少し栄養確保が必要な入苑者に、食事量を半分量にして不足する必要栄養量を栄養補助食品で補うハーフ食を提供

《食事形態》

主食形態		副食形態	
ご飯	24	普通食	25
軟飯	17	きざみ食	21
全粥	26	極小きざみ食	20
ゼリー粥	2	ペースト食	26
ゼリー粥ミキサー	14	ミキサー食	0
粥ミキサー	9	経管栄養	1
経管栄養	1	入院	4
入院	4	合計	97
合計	97		

平成30年3月31日現在

《療養食内訳》

食種	人数
心臓病食	9
腎臓病食	0
肝臓病食	4
糖尿病食1000kcal	0
糖尿病食1200kcal	2
糖尿病食1400kcal	2
糖尿病食1600kcal	1
合計	18

平成30年3月31日現在

《食事時間》

朝食 : 7時30分～
 昼食 : 12時00分～
 夕食 : 17時15分～(3係)
 17時30分～(1.2係)

《行事食一覧》

年月日	行事名	献立(内容)
平成29年5月5日	端午の節句	ゆかりご飯・鯛の木の芽焼き・お浸し・ゼリー・味噌汁
平成29年7月5日	七夕そうめん流し	三色そうめん・焼きとり・ウインナー・ソフトクリーム
平成29年7月25日	土用の丑の日	うなぎ丼・かに酢・豆腐サラダ・吸物
平成29年9月20日	敬老祝賀会	栗入り赤飯・鮭の幽庵焼き・帆立の栗ポテト焼き・出し巻き卵・秋の吹き寄せ煮・べったら漬・お祝いそうめん汁・紅白りんごコンポート
平成29年12月22日	冬至	鶏肉の唐揚げ・南瓜の小倉煮・果物・吸い物
平成29年12月25日	クリスマス	ローストチキン・粉雪サラダ・コーンポタージュ・果物
平成29年12月31日	大晦日	年越し蕎麦・おにぎり・そばろ煮・果物
平成30年1月1日	正月	赤飯・鮭の味噌幽庵焼き・伊達巻・いこみ高野・エビの艶煮・松風焼き・七宝煮・数の子・きんとん・和菓子
平成30年1月2日		散らし寿司・ホウレン草の白和え・金時豆の甘煮・お雑煮
平成30年1月3日		わかめご飯・かれいのうに焼き・菜の花と人参の辛子和え・南瓜の小倉煮・吸物
平成30年1月7日	七草	七草粥
平成30年3月3日	雛祭り	散らし寿司・筑前煮・お浸し・かき卵汁・ひなまつりゼリー
毎月1回	誕生会食	

《バイキング実施内容》

年月日	部署	内容
平成29年4月27日	デイサービス	【行楽弁当】 おにぎり(菜めし・しそ・わかめ)・鶏肉の唐揚げ・エビフライ・卵焼き・つくねの野菜巻き・ウインナー・鮭のレモン焼き・ほうれん草のおかか和え・ブロッコリーのゴマ和え・煮しめ
平成29年5月19日	デイサービス	【行楽弁当】 稲荷寿司・カニと青紫蘇のお寿司・鶏肉の唐揚げ・卵焼き・スコッチエッグ・エビ寄せフライ・ウインナー・かれいみりん焼き・ほうれんそうのナムル・煮しめ
平成29年6月21日	3係	【ラーメンバイキング】 味噌ラーメン・しょうゆラーメン・とんこつラーメン・おにぎり・から揚げ・お浸し・卵焼き・餃子
平成29年9月26日	デイサービス	【中華ランチバイキング】 蟹チャーハン・中華粥・バンバンジー・トンポウロウ・春巻き・カニ爪フライ・フカヒレスープ・シュウマイ・エビ蒸し餃子・杏仁豆腐・マンゴープリン
平成29年10月11日	2係	【ラーメンバイキング】 味噌ラーメン・しょうゆラーメン・とんこつラーメン・おにぎり・から揚げ・お浸し・卵焼き・餃子
平成29年11月15日	全体	【寿司バイキング】 握り寿司(エビ・マグロ・鯛・サーモン・穴子・卵) オードブル(カレイの味噌漬け焼き・卵焼き・煮しめ・鶏つくね・五目野菜の和え物)
平成29年11月22日	1係	【ラーメンバイキング】 味噌ラーメン・しょうゆラーメン・とんこつラーメン・おにぎり・から揚げ・お浸し・卵焼き・餃子
平成30年2月8日	デイサービス	【デザートバイキング】 おはぎ三種(きなこ・あんこ・青のり)・レインボーババロア・薔薇のアップルパイ・マシュマロポップ・イチゴケーキ・オレンジケーキ・ごま豆腐・リンゴゼリー
平成30年2月21日	3係	【デザートバイキング】 おはぎ三種(きなこ・あんこ・青のり)・レインボーババロア・薔薇のアップルパイ・マシュマロポップ・イチゴケーキ・オレンジケーキ・ごま豆腐・リンゴゼリー
平成30年3月14日	2係	【デザートバイキング】 おはぎ三種(きなこ・あんこ・青のり)・レインボーババロア・薔薇のアップルパイ・マシュマロポップ・イチゴケーキ・オレンジケーキ・ごま豆腐・リンゴゼリー
平成30年3月28日	1係	【デザートバイキング】 おはぎ三種(きなこ・あんこ・青のり)・レインボーババロア・薔薇のアップルパイ・マシュマロポップ・イチゴケーキ・オレンジケーキ・ごま豆腐・リンゴゼリー

平成29年度事業報告書

特別養護老人ホーム恵風苑 短期入所事業

	平成28年度 延べ人数	平均	介護保険	あんしん	平成29年度 延べ人数	平均	介護保険	あんしん
4月	623	20.8	606	17	498	16.6	486	12
5月	562	18.1	543	19	513	16.5	479	34
6月	509	17.0	492	17	520	17.3	500	20
7月	561	18.1	538	23	558	18.0	538	20
8月	538	17.4	523	15	543	17.5	523	20
9月	531	17.7	519	12	518	17.3	503	15
10月	496	16.0	478	18	483	15.6	465	18
11月	449	15.0	438	11	544	18.1	529	15
12月	493	15.9	478	15	550	17.7	530	20
1月	495	16.0	481	14	502	16.2	492	10
2月	383	13.7	376	7	498	17.8	492	6
3月	443	14.3	428	15	658	21.2	640	18
計	6083	16.7	5900	183	6385	17.5	6177	208

平成29年度は28年度と比べ、一日平均が16.7名から17.5名と0.8名増となり、年間302名増となりました。

稼働率は上半期86%、下半期は89%、年間では87%となっております。

利用の理由としましては、退院後の在宅生活が難しい事や在宅生活を継続するための定期的な利用、家族の休養、入院とありました。また、小呂島に住まれ介護サービスを受ける事が難しい方や、虐待を受けている方の緊急受け入れを行いました。

ショートステイの依頼には可能な限り対応していますが、依頼がない時期があったり、男女別での居室確保や希望の利用期間が合わず利用に繋がらないケースもありました。

平成29年度 恵風苑デイサービスセンター事業報告

1. 年間利用状況

本年度は、年間を通じて1日の平均利用者数が、18.6名となり、前年度の16.5名に対し2.1名上回る結果になりました。この事は、前年度の新規契約者が、順調に利用を重ねた事と、14名の新規利用者獲得が出来、登録利用者の利用回数増を積極的に受け入れを行った事が、稼働率上昇の要因にあげられます。しかしながら、年度内においても入院加療を要する利用者、体調不良にて利用中止をせざるを得ない状況の利用者も多数実在しました。日々の細かい状態観察やご家族様や関係機関との情報共有を図り、振替利用や追加利用の体制を整備することに努めました。また、インフルエンザB型の発症者が14名おられ感染予防に向けた受け入れ体制の整備や健康管理にまつわる情報の発信を強化しました。

平成28年度月別利用状況 定員:25名(定員一般型、介護予防型)

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	合計	月平均
一般型	310	323	327	344	304	353	381	355	360	313	334	379	4,083	340.2
介護予防型	84	99	97	94	99	82	79	84	73	76	70	70	1,007	83.9
合計	394	422	424	438	403	435	460	439	433	389	404	449	5,090	424.1
一日平均	15.1	16.2	16.3	16.8	16.1	16.7	17.9	16.8	16.6	16.2	16.8	16.6		16.5

平成29年度月別利用状況 定員:25名(定員一般型、介護予防型)

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	合計	月平均
一般型	373	418	419	445	395	418	414	417	397	324	443	438	4,901	408.4
介護予防型	65	82	81	77	73	76	69	82	68	57	71	92	893	74.4
合計	438	500	500	522	468	494	483	499	465	381	514	530	5,794	482.8
一日平均	17.5	18.5	19.2	20.0	19.5	19.0	18.5	19.1	17.8	15.8	18.5	19.6		18.6

平成29年度 新規利用者獲得状況

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	合計
一般型	1	0	0	1	1	0	1	2	1	1	0	3	11
介護予防型	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	3
合計	1	0	0	1	1	0	1	2	2	3	0	3	14

平成29年度 体験利用者獲得状況

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	合計
一般型	1	0	1	2	1	1	2	0	2	0	2	3	15
介護予防型	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1	4
合計	1	0	1	2	1	1	2	0	4	0	3	4	19

介護度別利用状況

	登録人員	利用実人員
要支援1	7	7
要支援2	8	8
介護度1	19	18
介護度2	17	17
介護度3	5	4
介護度4	2	1
介護度5	0	0
合計	58	55

平成30年度3月末現在

2. 事業実施内容報告

(1) 行事実施状況

① 主な行事

月	行事	月	行事
4月	博多新劇座見学 ショッピング お花見 チューリップ見学	10月	中ブロックレク大会 コスモス見学 ショッピング・福祉大会 運動会・ミニ運動会
5月	どんたくドライブ・ショッピング 福大バラ園見学 鯉のぼり見学	11月	よかとこネット文化祭 高齢者作品展見学
6月	中ブロック交歓大会見学 紫陽花見学・七夕飾り 風船バレー大会・九州プロレス慰問	12月	年賀状作り・干支作り クリスマス会・餅つき・しめ縄作り ショッピング・のど自慢大会
7月	ショッピング・出前講座 七夕・そうめん流し 山笠飾り見学	1月	初詣 書初め・かるた遊び 新年会
8月	ショッピング 苑内納涼祭 外食(デザート)	2月	ショッピング 豆まき・梅見学 バレンタインおやつ作り
9月	ショッピング 苑内喫茶 敬老祝賀会	3月	ひな人形見学・梅見学 お花見 ホワイトデーおやつ作り

② 通常行事

映写会、朗読会、書道、カラオケ、ゲーム、脳トレ、カレンダー作り、民謡、絵手紙
おやつ作り、ドライブ、誕生会(特養合同)

行事食: 行楽弁当、松花堂弁当、寿司バイキング、デザートバイキング、ランチバイキング

平成29年度 事業報告書

恵風苑ケアプランサービス

《業務報告》

利用者ができるだけ長く住み慣れた地域において、その方らしく生活していただく事を第一に考え、公正中立の立場で利用者の“要介護度”に応じた適切な介護サービスや地域の支援を組み合わせる在宅生活の支援を行ないました。

地域の介護保険事業所とのネットワーク「さわら南よかとこネット」の運営を行いました。29年度は年6回の定例会を企画実行しました。地域の民生委員の方との定例会では地域の課題について一緒に検討を行いました。カフェの開催も行い地域の方との交流を図りました。入部校区では3回目の声かけ訓練を実施することができ、脇山校区では毎月1回地域交流カフェに参加しています。内野校区では新たに始まった健康体操グループへの参加、早良校区では年に4回地域交流カフェに参加しています。脇山公民館とともに「施設に入っても地域との関係を継続する」取り組みへ参加しました。

《居宅サービス計画実績数》

	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	平均
平成28年	74	78	76	73	73	76	75	73	76	76	73	73	896	74.7
平成29年	71	72	76	73	73	72	74	72	72	73	73	72	873	72.8

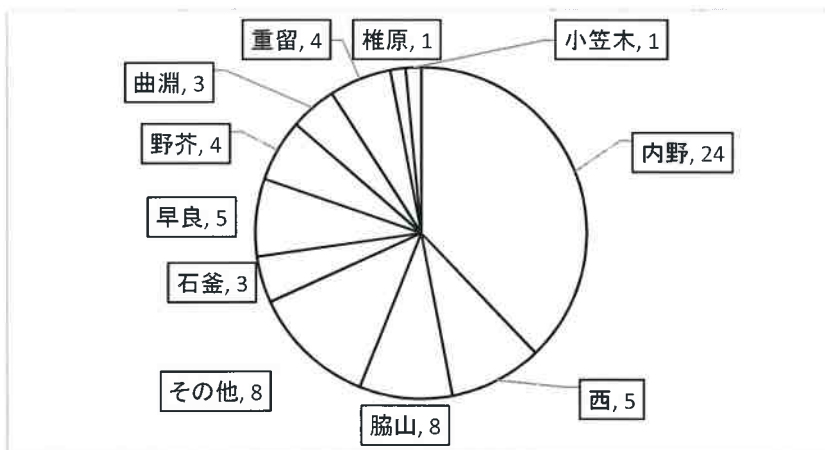
《早良第6・第7 地域包括支援センター委託業務 予防プラン件数・新規依頼》

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
予防プラン	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
新規依頼	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1

《担当者住所地（平成30年3月末利用者数 72名）》

早良区	西区	中央区	南区	城南区	その他
66	2	0	1	2	その他1名

《早良区内 66 名 内訳》



《その他（平成30年3月末利用者72名内）》

50歳～	60歳～	70歳～	80歳～	90歳～	100歳～
0	4	19	44	5	0
男性	女性				
19	53				