

施設内苦情解決報告

第三者委員（仙道自治会長） 栗山 修一 氏

第三者委員（早寿園施設長） 中田 千明 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30年 4月24日(火) 時間 14時30分 ~ 15時30分

苦情件数 4件(入苑者ご家族 入苑者ご本人)

相談件数 0件

訴訟件数 0件

第2回 第三者委員 苦情報告

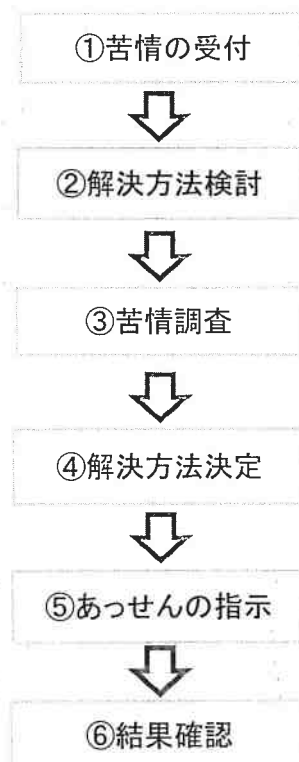
開催日時 平成30年 10月24日(水) 時間 14時30分 ~ 15時30分

苦情件数 1件(ショートステイ利用者本人)

相談件数 0件(職員・面会者)

訴訟件数 0件

平成30年度の苦情に関して感染症(インフルエンザ)が蔓延し、感染症対応方法により居室開放に時間がかかり、ご利用者 ご家族の方にはご心配とご迷惑をおかけしました。恵風苑囑託医(理事長)と話し合い予防投与を行う事になり(施設負担)、今回苦情の発端になった隔離の方法も変更しました。感染症の蔓延は施設の運営にも大きな影響を与えるため、今後も予防対策には力を入れていきます。その他では、職員の声かけや態度について苦情があがっていました。職員接遇に関してはしっかり教育指導を行っていきます。これからも入苑者やご家族の声をしっかり受け止め日々の処遇に活かして行きます。



看護係事業報告書

30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。疥癬に関しては29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。感染対策の一つとして3系のベッドマット全てを業者に依頼しクリーニングを行いました。その後の発生はありませんでした。

インフルエンザには、A型1名 感染経路は外部からです。(職員からの感染なし)インフルエンザ対応マニュアルの改善と、予防薬投与を実施しました。また、看護職員の人数の定着がないまま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 30.3名(平成29年度 37.8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
H29年度	34	44	30	53	48	36	44	37	49	28	24	27	454
H30年度	21	30	30	34	23	31	50	27	28	37	19	34	364

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	合計
H29年度	14	16	11	9	8	12	22	20	13	15	17	11	168
H30年度	9	11	10	10	6	9	12	15	13	17	10	8	130

3. 入院状況:人数 平均入院日数 33.1日 (平成29年度 35.3日)

	1~15日	16~30日	31~60日	61~90日	91日以上	合計(総日数)
H29年度	19	26	22	10	3	80 (2826)
H30年度	22	16	19	9	2	68 (2252)

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	整形外科
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
油山病院	精神科		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		脳神経外科

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
	泌尿器科	やまうちクリニック	皮膚科
福岡大学病院	眼科	寺沢耳鼻科	耳鼻科
	循環器	二田クリニック	内科
	神経内科	山崎脳神経外科	脳神経外科

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:	3,506 人/年	(対前年比 530 人増)
②月間平均訓練施行人数:	292 人/月	(対前年比 44 人増)
③1日平均訓練施行人数:	14.9 人/日	(対前年比 1.7人増)

(平成30年度 月別機能訓練実施状況)

	1係	2係	3係	計
4月	167	97	27	291
5月	157	104	29	290
6月	139	96	37	272
7月	129	111	51	291
8月	119	123	47	289
9月	128	111	59	298
10月	145	94	58	297
11月	129	85	87	301
12月	139	90	54	283
1月	131	92	61	284
2月	139	112	51	302
3月	131	111	66	308
計	1,653	1,226	627	3,506

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30年度について

平成30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。

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。

令和元年度も継続して「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、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、居酒屋レクレーションを行いました。居酒屋メニューを12種類提供し選んで食べて頂きました。ノンアルコールビールやノンアルコール酎ハイも提供し、居酒屋の雰囲気を感じて頂きました。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
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
	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	21	普通食	23
軟飯	16	きざみ食	24
全粥	31	極小きざみ食	21
ゼリー粥	0	ペースト食	22
ゼリー粥ミキサー	14	ミキサー食	0
粥ミキサー	8	経管栄養	2
経管栄養	2	入院	3
入院	3	合計	95
合計	95		

平成31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	3
糖尿病食1000kcal	1
糖尿病食1200kcal	4
糖尿病食1400kcal	0
糖尿病食1600kcal	0
合計	17

平成31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30年5月5日	端午の節句	わかめご飯・鯛の木の芽焼き・お浸し・ゼリー・味噌汁
平成30年7月4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30年7月20日	土用の丑の日	うなぎ丼・かに酢・豆腐サラダ・吸物
平成30年9月19日	敬老祝賀会	栗入り赤飯・刺身盛り合せ・南瓜まんじゅう・彩野菜の吹き寄せ風・べったら漬・長生きそば・紅白ゼリー
平成30年12月25日	クリスマス	ローストチキン・粉雪サラダ・クラムチャウダー・果物
平成30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31年1月1日	正月	赤飯・鰯の幽庵焼き・伊達巻・彩蒸し・エビの艶煮・若鶏八幡巻き・炊き合わせ・数の子・きんとん・和菓子・黒豆
平成31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31年1月3日		菜飯・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31年1月7日	七草	七草粥
平成31年3月3日	雛祭り	散らし寿司・筑前煮・お浸し・かき卵汁・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30年4月24日	3係	【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30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30年5月9日	2係	【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30年5月24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・アスパラベーコン・ウインナー・かれいみりん焼き・ほうれん草のナムル・煮しめ
平成30年6月22日	1係	【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30年9月14日	デイサービス	【デザートバイキング】 スクエアケーキ・南瓜のクリームチーズケーキ・さつま芋のプリン・さつま芋茶巾・洋ナシのタルト・ミニバーガー・ぶどうゼリー
平成30年10月24日	3係	【デザートバイキング】 スクエアケーキ・南瓜のクリームチーズケーキ・さつま芋のプリン・さつま芋茶巾・洋ナシのタルト・ミニバーガー・ぶどうゼリー
平成30年11月7日	2係	【デザートバイキング】 スクエアケーキ・南瓜のクリームチーズケーキ・さつま芋のプリン・さつま芋茶巾・洋ナシのタルト・ミニバーガー・ぶどうゼリー
平成30年11月14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(鮭の西京焼き・卵焼き・煮しめ・チキンナゲット・白和え)
平成31年2月20日	1係	【デザートバイキング】 スクエアケーキ・南瓜のクリームチーズケーキ・さつま芋のプリン・さつま芋茶巾・洋ナシのタルト・ミニバーガー・ぶどうゼリー
平成31年3月14日	デイサービス	【居酒屋レクリエーション】 刺身盛り合せ・牛すじ煮込み・若鶏から揚げ・揚げだし茄子・フライドポテト・おでん・ほうれん草のお浸し・出し巻き卵・焼き鳥・山芋鉄板・おにぎり・枝豆・ノンアルコールビール・ノンアルコール酎ハイ

平成30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29年度 延べ人数	平均	介護保険	あんしん	平成30年度 延べ人数	平均	介護保険	あんしん
4月	498	16.6	486	12	621	20.7	604	17
5月	513	16.5	479	34	590	19.0	563	27
6月	520	17.3	500	20	451	15.0	441	10
7月	558	18.0	538	20	477	15.4	464	13
8月	543	17.5	523	20	532	17.2	518	14
9月	518	17.3	503	15	449	15.0	437	12
10月	483	15.6	465	18	400	12.9	386	14
11月	544	18.1	529	15	435	14.5	427	8
12月	550	17.7	530	20	558	18.0	543	15
1月	502	16.2	492	10	573	18.5	556	17
2月	498	17.8	492	6	552	19.7	548	4
3月	658	21.2	640	18	625	20.2	611	14
計	6385	17.5	6177	208	6263	17.2	6098	165

平成30年度は29年度と比べ、一日平均が17.5名から17.2名と0.3名減となり、年間122名減となりました。

稼働率は上半期85%、下半期は86%、年間では86%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30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

平成30年度は29年度と比べ、1日平均数が18.6名から18.4名と0.2名減となり、年間196名減となりました。年度中の新規契約者及び、体験利用者の獲得が伸びなかった点、サービス内容の変更(ショートステイ利用)施設入所や長期入院を理由に登録抹消となり、稼働を伸ばす上での登録者数が確保出来なかった事が稼働率減の要因にあげられます。稼働率の数値目標は、達成したものの内訳として要支援認定者の稼働が伸び、要介護認定者の稼働が伸び悩み、目標とする介護保険収入の確保を達成する事が出来ませんでした。

次年度は、要介護認定者の獲得、既存利用者の振替利用や追加利用を視野に入れ、日々の細かい状態観察による健康管理をご家族様、関係機関との情報共有を図り、稼働率上昇を目指していきます。

尚、平成30年度は、インフルエンザ発症者は1名のみで感染拡大を阻止出来ました。

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30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	402	403	421	393	341	382	392	391	394	359	353	388	4,619	384.9
介護予防型	95	101	94	98	87	78	84	78	71	73	66	54	979	81.6
合計	497	504	515	491	428	460	476	469	465	432	419	442	5,598	466.5
一日平均	19.8	18.6	19.8	18.8	18.6	18.4	17.6	18.0	18.6	18.0	17.4	17.0		18.4

平成30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	0	0	0	0	2	1	0	0	0	4
介護予防型	0	1	0	0	0	0	0	3	0	2	0	0	6
合計	1	1	0	0	0	0	0	5	1	2	0	0	10

平成30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	2	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	1	6
介護予防型	0	0	0	0	0	0	4	2	1	2	0	2	11
合計	2	0	0	0	0	0	6	2	2	2	0	3	17

介護度別利用状況

	登録人員	利用実人員
要支援1	11	9
要支援2	9	8
介護度1	19	16
介護度2	18	17
介護度3	6	5
介護度4	1	1
介護度5	0	0
合計	64	56

平成31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・しゃくなげ見学 チューリップ見学・つつじ見学	10月	中ブロックレクリエーション大会 外出(コスモス見学・早良みなみマルシェ) ショッピング・高齢者福祉大会 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・出前講座 ドライブ(千坊館) 鯉のぼり見学(川上峡)	11月	よかとこネット文化祭 高齢者作品展見学 外出(オイスカ収穫感謝祭) ドライブ(紅葉見学)・ショッピング
6月	中ブロック交歓大会 ドライブ(紫陽花見学・白糸の滝) 風船バレー大会・七夕飾り	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 七夕・そうめん流し 山笠見学・外出(ジョイフル)	1月	初詣(筥崎宮、飯盛神社) 書初め・新年会 ショッピング・かるた遊び
8月	外出(ぶどう買い) 苑内納涼祭・ショッピング 外食(デザート)	2月	ショッピング・豆まき 梅見学(大宰府天満宮、金武) バレンタインおやつ作り
9月	ショッピング(伊都菜彩) 苑内喫茶・ドライブ 敬老祝賀会・防災訓練	3月	ひな祭り・ひな人形見学(志摩歴史資料館) お花見(チューリップ・桜) 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、バイキング各種(寿司、デザート、ランチ、居酒屋)

平成30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、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「さわら南よかとコネット」の運営を行いました。30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4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。地域の民生委員の方々へも施設見学ツアーという事で計3回恵風苑内の見学会を実施しました。

《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29年	71	72	76	73	73	72	74	72	72	73	73	72	873	72.8
平成30年	79	75	72	79	79	79	77	77	76	77	77	81	928	77.3

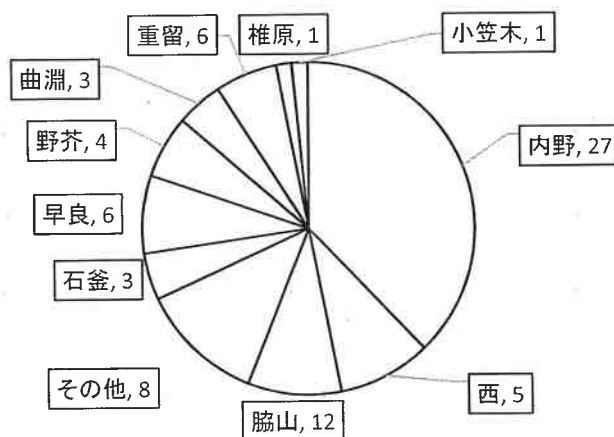
《早良第6・第7 地域包括支援センター委託業務 予防プラン件数・新規依頼》

	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	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
新規依頼	1	0	2	0	1	1	0	2	1	1	1	1

《担当者住所地（平成31年3月末利用者数 81名）》

早良区	西区	中央区	南区	城南区	その他1名
76	1	0	1	2	

《早良区内 76 名 内訳》



《その他（平成31年3月末利用者81名内）》

50歳～	60歳～	70歳～	80歳～	90歳～	100歳～
0	5	21	46	9	0
男性	女性				
22	59				

事業報告の付属明細書

社会福祉法人 楽天堂

平成30年度事業報告の内容を補足する重要な事項がないため、事業報告の付属明細書は作成していない。