

在宅サービス事業部

2021 年度 医療法人玉昌会 在宅サービス事業部

《経営理念》

「いつまでも健やかに・・・

ー私たちの願いです。」

「貴方らしく暮らすために・・・私たちは地域に貢献します。」

《経営目標》

私たち医療法人玉昌会は、

地域の医療・介護及び福祉のシームレスな連携を構築します。

地域の皆様の安心・安全・健康に貢献します。

「生き生き」暮らす環境を提供します。

在宅サービス事業部の概要

在宅サービス事業部の概要

名称 医療法人玉昌会 在宅サービス事業部
開設者 高田 昌実

◇◇◇ 鹿児島地区 ◇◇◇

ヘルパーステーション甲東
鹿児島市新町 5 番 19 号高田ビル 405 Tel.099-219-2670 1998 年 5 月開設

居宅介護支援事業所キラメキ
鹿児島市荒田 1 丁目 16-3 YU FIRST BLDG. 4 階 Tel.099-203-0172 1999 年 10 月開設

通所介護事業所 しあわせの杜・ケアレジデンス風の街
鹿児島市堀江町 6-3 Tel.099-248-8112 2011 年 5 月開設

看護小規模多機能型居宅介護 しあわせの杜・ケアレジデンス星の街
鹿児島市堀江町 6-3 Tel.099-248-8136 2011 年 5 月開設

住宅型有料老人ホーム しあわせの杜・ケアレジデンスほりえ
鹿児島市堀江町 6-3 Tel.099-248-8111 2011 年 5 月開設

訪問看護ステーションまむ鹿児島
鹿児島市堀江町 6-3 Tel.099-248-8450 2012 年 7 月開設

キラメキテラス看護小規模多機能型居宅介護 麗
鹿児島市高麗町 22-16 Tel.099-230-7122 2021 年 3 月開設

◇◇◇ 始良地区 ◇◇◇

居宅介護支援事業所 めく杜
始良市加治木町反土 2156-5 Tel.0995-62-0106 1999 年 10 月開設

訪問看護ステーション まむ
始良市加治木町反土 2156-5 Tel.0995-63-8881 2008 年 3 月開設

通所介護事業所しあわせ通りらぶ
始良市加治木町反土 2156-5 Tel.0995-62-5950 2016 年 4 月開設

グループホーム しあわせの杜・ケアレジデンス木もれ日
始良市加治木町反土 2156-1 Tel.0995-62-5915 2009 年 4 月開設

グループホーム 「いこいの里」花いちもんめ
始良市加治木町木田 4888-4 Tel.0995-62-2983 2016 年 4 月開設

住宅型有料老人ホーム しあわせの杜・ケアレジデンス おはな
始良市加治木町反土 2156-5 Tel.0995-63-8889 2010 年 5 月開設

住宅型有料老人ホーム しあわせの杜・ケアレジデンス おはな別館
始良市西餅田 202-3 Tel.0995-65-2040 2011 年 6 月開設

看護小規模多機能型居宅介護 しあわせの杜・ケアレジデンス お福
始良市西餅田 202-3 Tel.0995-65-1234 2021 年 10 月開設

看護小規模多機能型居宅介護 しあわせの杜・ケアレジデンス とまり木
始良市加治木町反土 2156-1 Tel.0995-62-5916 2020 年 10 月開設

在宅サービス事業部 部門別活動報告

部門別活動のご紹介にあたって（玉昌会のBSC活動）

医療法人玉昌会では、Balanced Score Card（以下BSCという）を活用した部門別活動を展開しています。

※BSC（Balanced Score Card）＝組織のビジョンや戦略を4つの視点から具体的な目標や行動計画に視覚化し、実践し評価するための手法。

医療法人玉昌会のBSC運用スケジュール

2月：新年度の基本方針（法人・各地区・両院）発表
（合同スタッフ会議にて）



3月：前記方針に基づいた部門基本方針の立案



3月：具体的部署目標の設定並びに目標を達成するための具体的な施策内容と実施スケジュールの立案



4月：BSC事務局によるヒアリング、提出（PLAN）



4月～3月：施策の実施（DO）



9月、3月：結果とその評価（CHECK）



9月：BSCの修正（ACTION）



BSCの立案においては次の4つの視点区分がポイントとなります。

- A. 患者満足の視点
- B. 健全経営の視点
- C. 医療の質向上の視点
- D. 学習と成長の視点

この4つの視点区分にもとづいて、各部署で立案されたものです。

在宅サービス事業部 部門別活動報告

ケアレジデンスおはな（住宅型有料老人ホーム）

【今年度の取り組み】

- A-1. 利用者様の満足度向上
 - ・介護情報公表サービスの実施
 - ・業務改善事例の評価
- B-1. 事業所の健全経営
達成目標：入居者数 40 名、稼働率 95.2%。
- C-1. リスクマネジメントの強化
達成目標：事業所ミーティングにてインシデント・アクシデント報告、車両事故等の検討会を実施。
- C-2. 法令遵守に基づくサービスの提供
達成目標：自己点検票の評価実施・運営規定の見直しを行う。
- D-1. 業務に関する基礎知識の習得、学習意欲の向上
達成目標：事業所内での研修計画・勉強会の実施（感染症と災害訓練のシュミレーション）。
年間を通した外部研修への参加

【今年度を振り返って】

1 年を通して入居者数・稼働率の目標を達成することが出来ず、入退院や入退居が目まぐるしい年でした。今年も昨年同様、感染症の蔓延防止を強化しながら施設運営を行ってまいりました。また、感染症対応のシュミレーション及び研修を実施いたしました。今後とも、感染対策を実施しながら入居者様・ご家族様が安心・安全で穏やかに過ごしていただけるよう、スタッフ一同精進してまいりたいと考えております。

ケアレジデンスおはな別館（住宅型有料老人ホーム）

【今年度の取り組み】

- A-1. 利用者様の満足度向上
達成目標：情報公表に関しては、住宅型有料老人ホームの場合は年 1 回の重要事項説明書の更新のみで、今年度も情報更新している。また、毎月の事業所ミーティングにおいて業務改善について検討し、実施した。
- B-1. おはな別館の健全運営
達成目標：平均入居者率 16.9 名 稼働率 84.5% 退居 10 名（うち 3 名お看取り） 新規入居 8 名。
- C-1. リスクマネジメントの強化
達成目標：事業所ミーティングにてインシデント・アクシデント・事故報告をし、事故発生時には対策を検討、在宅会議にて報告している。しかし、年間報告の集約・分析・職員への報告を未実施である。
- C-1. 法令遵守に基づくサービスの提供
達成目標：鹿児島県の様式にて自己点検を実施した。
- D-1. 業務に関する基礎知識の習得 学習意欲の向上
達成目標：4 月に研修計画を立案し、重点項目である身体拘束・高齢者虐待・認知症、感染対策を取り入れて事業所内で定期的に研修を実施している。

【今年度を振り返って】

今年度は、目標平均入居者数 19 名・目標平均稼働率 95%に対し、年間平均入居者数実績 16.9 名・年間平均稼働率 84.5%と、目標値を大きく下回る結果となった。

下半期に看護小規模多機能お福と連携し、施設内でのお看取りを 3 名させていただくことができ、ご利用者様、ご家族様の満足度に努めることができました。

新型コロナウイルス感染防止のため、ご利用者様やご家族様には面会や外出の制限・中止をお願いし、施設内では

手洗い・マスク・消毒はもちろんアクリル板の仕切りも活用し、感染予防に努めており、今後も引き続き感染症対策を全力で進めてまいります。

ケアレジデンスほりえ（住宅型有料老人ホーム）

【今年度の取り組み】

- A-1. ご家族様・ご入居者様の満足度率向上
達成目標：コロナ禍により満足度調査項目の再検討、満足度率 80%以上
- B-1. 既存事業所の健全経営
達成目標：予算書に基づく事業運営年平均値＝入居者数 26.0 名。
- C-1. リスクマネジメントの強化
達成目標：インシデント・アクシデントの報告で情報交換を行い、リスク意識を高める
- C-2. 法令遵守に基づくサービスの提供
達成目標：内部監査を実施し、法令順守の徹底
- D-1. 業務に関する基礎知識の習得
達成目標：研修システムの変更・見直しで勉強会、研修会への参加率の向上を図る

【今年度を振り返って】

今年度は、居室が空室状態からスタートし、上半期は新規入居がほとんどなかったが、下半期に入り医療機関等からの相談をいただき、満床になっていたがご逝去等が続き、維持していくことが出来ず、入居率前年比-4.5%となった。

新型コロナウイルスがいまだに蔓延している中、施設内では感染対策の徹底により、感染者が出ることなく経過しているが、入居者様・ご家族様には多大なご心配、ご迷惑をおかけしている為、更に満足度の向上を目指し、業務の改善に取り組んでいきたい。

ケアレジデンスお福（看護小規模多機能型居宅介護）

【今年度の取り組み】

- A-1. 利用者様の満足度向上①
達成目標：満足度調査を実施し、調査結果を運営推進会議や利用者ご家族へ公表する。
- A-2. 利用者様の満足度向上②
達成目標：サービスの質の向上や業務改善について検討し、改善事例があれば実施し評価を行う。
- B-1. 既存事業所の健全経営
達成目標：登録平均を 23 名。
- C-1. リスクマネジメントの強化
達成目標：毎月の定例ミーティングでインシデントアクシデント報告・事故報告・車輛事故報告を行い、対応策を検討する。また、年間の報告件数を集約・分析し、結果を全事業所に報告する。
- D-1. 法令遵守に基づくサービスの提供
達成目標：自己点検票にて自己点検（評価）を実施する。
- E-1. 業務に関する基礎知識の習得
達成目標：事業所内で研修計画を作成し、研修テーマや講師担当などを取り決め実施する。

【今年度を振り返って】

今年度は、10月に看護小規模多機能居宅介護事業所に転換し、医療ニーズの高い利用者を受け入れる事が可能となりました。

目標登録平均者数 23 名に対し、年間登録平均者数実績 20 名と目標値を 3 名下回る結果でした。

次年度も、医療機関や居宅介護支援事業所、地域包括支援センターなど周囲の関連事業所との連携を図り、迅速な

在宅サービス事業部 部門別活動報告

対応に努めたいと思います。

また、利用者様が住み慣れた地域で安心・安全な生活を送ることが出来るよう地域内でサポートし合いながら、本人らしい暮らしの実現に向けて支援していきます。

ケアレジデンスとまり木（看護小規模多機能型居宅介護）

【今年度の取り組み】

A-1. 利用者様の満足度向上

達成目標：年間計画に基づく満足度調査の実施、集計、集計結果公表。

業務改善事例があれば、実施し評価を行う。

B-1. 既存事業所の健全運営

達成目標：登録実稼働平均 25.0 名、継続した各種加算の取得。

C-1. リスクマネジメントの強化

達成目標：毎月のミーティングでインシデント・アクシデント報告、事故報告、車両事故報告、検討会を実施する（毎月）。

毎月の在宅介護で件数と事例を報告する。年間の報告件数を集約・分析し結果を事業所職員に報告する。

D-1. 法令順守に基づくサービスの提供

達成目標：事業所で自己点検表にて評価を行い年度内にて事業所で実施報告を行う。

E-1. 業務に関する基礎知識の習得

達成目標：事業所内で研修計画を作成し実施する。研修内容やテーマ、講師担当を決め実施する。事業所内ミーティング等で勉強会の実施。重点項目として身体拘束、高齢者虐待、認知症、医療に関して研修を行う。

【今年度を振り返って】

今年度は、看取り支援、腹膜透析、在宅酸素療法、その他の疾患等の医療度の高い利用者様の受け入れを行い、訪問看護の役割として質の向上を図る事ができた。入院中のご逝去、看取りでのご逝去と続き、登録・稼働率共に下回る結果となった。新型コロナウイルスの影響により、住み慣れたご自宅で最期を迎えたいと希望される方々が増え、看取りの利用者様の支援を行う事で、ご家族様も安心してご自宅で最期を迎えることができるようになった。今後も住み慣れた地域での生活を継続できるよう、本人らしい暮らしの実現に向けて医療機関と密に連携を図り、適切なサービス等が提供できるよう取り組んでいきます。

ケアレジデンス星の街（看護小規模多機能型居宅介護）

【今年度の取り組み】

A-1. 利用者様の満足度向上

達成目標：満足度調査、集計実施。

B-1. 健全経営

達成目標：稼働実績 25 名の達成。

C-1. リスクマネジメントの強化

達成目標：利用者様の安全への取り組みの実践。

D-1. 業務に関する基礎知識の習得、個々のスキルアップ 知識の向上

達成目標：外部研修へ研修参加を促し伝達講習の実施。

【今年度を振り返って】

経営面は、平均稼働人数達成、介護度の高い利用者の受け入れから、経営面では目標の稼働実績 25 名に至らなかった。在宅腹膜透析、看取り支援等の医療必要度の高い利用者を受け入れ、事業所としての質の向上を図った。リ

スクマネジメントの強化として急変対応の手順書の作成、意識の改革やフィードバックによる意見交換、事業所内の統一性とした。その取り組みの評価としてアンケート調査を行い、在宅研究発表会で発表した。外部研修は介護職員等によるたんの吸引等の実施のための研修、外部研修の専門分野におけるスキルへの取り組みがあった。次年度は、引き続き、事業所の質の向上に努めると共に、利用者様の安全確保にむけた様々な取り組みから安定した稼働が維持できるように取り組む。

キラメキテラス看護小規模多機能型居宅介護 麗

【今年度の取り組み】

A-1. 利用者様の満足度向上

達成目標：満足度調査の実施、集計、集計結果の公表

B-1. 健全経営

達成目標：2021年度年間稼働目標 20名の達成

C-1. リスクマネジメントの強化

達成目標：ノーリフト、腰痛予防の研修実施。新型コロナウイルス対策の徹底（継続的な研修、感染症対策訓練の実施）

D-1. 業務に関する基礎知識の習得、学習意欲の向上

達成目標：院内勉強会の動画視聴、鹿児島地区在宅サービス事業部勉強会の参加率80%、事業所内勉強会の開始

【今年度を振り返って】

経営面は、平均稼働人数未達成。介護度の高い利用者かつ医療必要度の高い利用者の受け入れは行えたが目標を下回る結果となった。医療ニーズの高い利用者として在宅腹膜透析、血液透析、在宅酸素療法等の支援を行い事業所の質向上を図った。リスクマネジメントの強化として腰痛予防に取り組んだ。床走行式のリフトや移乗ボードを使用し従業員、利用者ともに安心したケアが行える環境と整えた。新型コロナ対応ではコロナ対応の指針を基に地域の感染状況やワクチン接種状況に応じた対応を行い感染症対策を行った。外部研修は喀痰吸引等研修指導者講習や諸規模多機能連絡会をオンライン中心で受講した。次年度は、引き続き、事業所の質向上に努めると共に、安定した稼働が維持できるように取り組む。

ケアレジデンス 木もれ日（グループホーム）

【今年度の取り組み】

A-1. 利用者様の満足度向上

達成目標：介護情報サービスの実施

業務改善事例があれば、実施し評価を行う。

満足度調査の集計・集計結果の公表・在宅会議での報告。

B-1. 既存事業所の健全経営

達成目標：稼働率96%、1日平均8.5名以上

入院を防ぐよう、早めの医療連携を図る。

C-1. リスクマネジメントの強化

達成目標：事業所ミーティングでインシデント・アクシデント報告・事故報告・車輛事故報告・検討会を実施する（毎月）。

毎月の在宅会議で件数と事例を報告する。

年間の報告件数を集約・分析し結果を事業所職員に報告する。

C-2. 法令順守に基づくサービスの提供

達成目標：年度内において、運営規定の見直しを行い、在宅会議（管理者会議）で報告する。

在宅サービス事業部 部門別活動報告

D-1. 業務に関する基礎知識の習得・学習意欲の向上

達成目標：事業所内での年間研修計画に基づく勉強会の実施

感染症と災害訓練（シュミレーションの開催）

年間を通した外部研修への参加

【今年度を振り返って】

今年度は、目標稼働率 96%・1 日平均 8.5 名以上に対し、稼働率 88.5%・1 日平均 8 名と、目標を大きく下回る結果となってしまいました。要因としては、医療機関や居宅介護支援事業所との連携がスムーズに図れていかなかったこと、広報活動が不十分だったことが考えられます。相談件数が減少していますが、次年度は、待機者リストを更新しながら状況を把握し、医療機関や居宅介護支援事業所など周囲の関連事業所との連携を図り、迅速な対応に努めたいと思います。

また、コロナ禍で制限がかかる中であっても、感染対策を行いながら季節の行事などを行い、利用者様の満足度向上を図り、小規模の事業所だからこそできる利用者様に寄り添ったケアを大切にするとともに、安全・安心で良質なケアの提供を目指します。

いこいの里 花いちもめ（グループホーム）

【今年度の取り組み】

A-1. 利用者様の満足度向上

達成目標：介護情報サービスの実施、業務改善をして評価を行う

満足度調査の実施、結果を集計・公表・職員へ周知・必要な改善を行い満足度の向上に努める。

B-1. 既存事業所の健全経営

達成目標：稼働率 95.0%、一日平均 8.5 名以上利用、平均介護度 3.5 以上

待機者リスト更新をこまめに行うことで状況把握し、退居者が発生しても迅速に対応できるよう努める。また入院などの件数を可能な限り減少させるため、日々の利用者様の状態把握と個別ケアを重視し、看護師・医療機関との連携を密に行うよう努める。

C-1. リスクマネジメントの強化

達成目標：インシデント 4 件以下、アクシデント 0 件

インシデント・アクシデント発生時には、ミーティングでインシデント・アクシデント報告・事故報告・車輛事故報告・検討会を実施するし、全職員での情報共有を徹底。事故の防止・リスク軽減に努める。年間の報告件数を集約・分析し結果を職員に報告する。

D-1. 法令遵守に基づくサービスの提供

達成目標：自己点検票にて、自己点検（評価）を実施する。記録などに不備がないように定期的に見直しを行う。書類の管理・把握・整理を実施して、法令に基づいた安心・安全な運営を行う。

E-1. 業務に関する基礎知識の習得・学習意欲の向上

達成目標：事業所内で年間研修計画を作成し、研修内容や講師など担当を決める。事業所ミーティングで勉強会を実施。期末に年間研修計画の実施状況について反省と改善を行い、次年度に向け計画を立て直す。感染症と災害のシミュレーション訓練の実施。

【今年度を振り返って】

利用者様の満足度向上に関して、介護情報公開サービスを実施済み。満足度調査と外部評価を実施して結果をご家族様へ報告。職員には事業所ミーティングで周知。必要な改善を話し合い、改善を行った。既存事業所の健全経営に関して、稼働率 93.26%、平均介護度 4.01、平均利用数 8.34 人、下半期に新規利用者の獲得ができず、長期間の空床が発生した、今後の広報活動が課題である。リスクマネジメントの強化に関して、インシデント 0 件、アクシデント 0 件、事故報告書 0 件、日頃より事故の防止・リスクの軽減に努め、職員の意識も向上している。法令遵守に基づくサービスの提供に関して、本年度は外部評価・実地指導・指定更新を実施、特に大きな指摘事項はなく、

今後も安心・安全な運営を目指す。業務に関する基礎知識の習得・学習意欲の向上に関して、事業所内で年間研修計画を作成、研修内容や講師など担当で決め、ミーティングで研修会を実施、各担当者が責任を持って行っている、職員の自主性・自己啓発・企画力の教育にも取り組んでいる。また感染症対策シミュレーション訓練を実施した。現在、花いちもんめでは入居者様の平均介護度が非常に高く、寝たきりや車椅子介助者が半数を超えて重度化していますが、最高齢 100 歳を越える方もおられ、温かみのある家庭的な住環境で家族と職員が利用者様に寄り添い、穏やかな本人らしい暮らしの実現に向けて、日々協力関係を築きながら共同生活が送れるよう支援していきます。

しあわせ通り らぶ（通所介護）

【今年度の取り組み】

- A-1. 利用者様への対応改善
達成目標：満足度調査の集計結果公表。
業務改善事例があれば、実施し評価を行う。
- B-1. 事業所の健全経営
達成目標：延べ回数平均 1,040 名。
1 日利用平均 38.5 名。
- C-1. インシデント・車両事故報告の削減
達成目標：ミーティングにてインシデント・アクシデント報告・事故報告・車両事故報告・検討会を実施する（毎月）。毎月の在宅会議で件数と事例を報告する。年間の報告件数を集約・分析し結果を事業所職員に報告する。
- C-2. 法令遵守体制を整える
達成目標：自己点検を実施し、改善を行う。
- D-1. 院内・院外研修への参加率の向上
達成目標：年間研修計画に基づく勉強会の実施。

【今年度を振り返って】

年間を通じて目標に対して延べ回数実績が平均 931 名（目標比 90%）、1 日平均 36.9 名の実績でした。施設内利用者のみではなく、地域へ根付いたディサービスとして総合事業対象者の受け入れを積極的に行い、又、自費利用へ取り組みや日曜営業（第 3 週）の開催を継続しています。又、看護師の配置、リハビリ職種の配置を継続して行い、機能訓練や医療ニーズが高い利用者の受け入れも行って参りました。

今後も地域での役割や機能を担える様に、研修に関してもオンラインでの研修機会を増やして自己研鑽の機会を作る事や、定期的な事業所のミーティングでの研修を行い、スタッフの接遇面や技術的な要素を含め、サービスの質の向上に努めて参りたいと思います。

ケアレジデンス風の街（通所介護）

【今年度の取り組み】

- A-1. 利用者が楽しめるイベントの実施
達成目標：年間計画イベントの実施。
感染予防に努め、小規模で日程も分散して実施。
- B-1. 事業所の健全運営
達成目標：1 日平均利用者数 16 名。
- B-2. 新規利用者の獲得
達成目標：毎月広報誌を作成し外部居宅訪問・広報にて毎月 1 名以上の新規利用者を獲得する。
- C-1. リスクマネジメントの強化
達成目標：事例検討計画を月ごとに作成し、月 1 回の検討会を実施する。

在宅サービス事業部 部門別活動報告

D-1. 達成目標：勉強会参加率 70%。

【今年度を振り返って】

コロナウイルス感染症対策を行いながら、利用者様に楽しんでいただけるような季節の行事を計画、実施した。少人数で日程も分散し、夏祭りやクリスマス、豆まき、花見ドライブ等を行い、感染症の発生もなく楽しまれている様子が見られた。今年度も楽しんでいただけるような行事を計画し、感染症対策を取りながら実施予定。

平均利用者数に関しては、積極的に広報活動を行っていなかったため毎月1名以上の新規利用者の獲得とはならなかったが、居宅訪問時に1~4名新規利用者を紹介いただくことがあった。1日平均利用者数の目標数には届かなかったが、利用者の入院等でも稼働人数の大幅な減少は避けられた。

リスクマネジメントに関して、インシデント・アクシデントが発生した時には報告書を作成しそれを元に話し合いを行い、再発の防止に努めたため同じ事例が発生する事はなかった。

勉強会への参加は、動画視聴が主であり就業時間内に各自動画視聴を行うことができた。しかし全員の参加ではないため、今年度は全員に内容と期日を周知し参加率を達成し、接遇や技術の向上を目指す。

訪問看護ステーション まむ

【今年度の取り組み】

A-1. 利用者様の満足度向上

達成目標：内容見直し、作成。1回/年満足度調査の実施、集計、結果公表。

評価項目「良い」80%以上。アンケート結果を反映した業務改善案の設定。

B-1. 既存事業所の健全経営

達成目標：訪問延べ回数 500回 医療 180回/介護 320回。

C-1. リスクマネジメントの強化

達成目標：インシデント、アクシデント報告0件。

C-2. 法令順守に基づくサービスの提供

達成目標：自己点検票にて自己評価の実施。自己啓発に努める。

D-1. 業務に関する基礎知識の習得・学習意欲の向上

達成目標：事業所内で毎月のスタッフ会議/勉強会を実施する。

【今年度を振り返って】

新規依頼や終末期による依頼件数が多い反面、入院する利用者様も多く月の稼働の変動が著しい年となりました。インシデント・アクシデントに関して目標達成できませんでしたが、接遇の向上・看護技術の向上を図り、インシデント・アクシデント報告の減少・利用者様からの信頼向上を図っていきます。

新たな取り組みとして自費利用のパンフレットも新たに作成し、医療保険・介護保険で実施できない部分の対応を、自費利用という形で新たに利用者様獲得の為に広報活動を実施していきます。

管理者の変更や職員の増員に伴い、働きやすい職場環境を目指し、スタッフの安定した定着とチームワークを再構築して行きます。今後も、利用者様のニーズに寄り添った幅広い支援が出来るよう、在宅での生活が送れるように良質なケアを目指していきます。

訪問看護ステーション まむ 鹿児島

【今年度の取り組み】

A-1. 利用者様の満足度の把握と向上

達成目標：1回/年、満足度調査の実施、集計、結果公表。アンケートの結果を反映した業務改善案の設定。

B-1. 訪問看護利用者数の向上、稼働率の維持向上

達成目標：訪問延回数上半期9月312回、下半期3月255回。

C-1. 報告の徹底

達成目標：インシデント事例について、情報の共有、対策を行う。改善がなされているか検討。

D-1. 勉強会及び、カンファレンスの実施、質の向上

達成目標：部署内勉強会の項目に、事例検討会を追加して行う。個人研修計画書の作成、研修参加後のフィードバック。

【今年度を振り返って】

本年度は、医療での訪問看護の実績、ご自宅でのお看取り、退院直後の医療介入の要請も増加したが、目標達成には至らなかった。

新年度は、業務改善と分担、スケジュールの見直し、外部利用者獲得の為に定期的な広報活動を実施してゆく。また、突発的な依頼へのスムーズな対応、夜間緊急時の対応、在宅での看取り、腹膜透析の利用者様等への対応、小児訪問看護への受け入れ等、より幅広いニーズに応えられるように、今後も継続し個人研修計画書を作成し、外部研修等にも積極的に参加し知識技術を高め、個人のスキルアップにも繋げてゆきたいと考える。

また、ストレスのない、働きやすい職場環境を念頭に運営し、スタッフの安定した定着を図ってゆきたい。

今後も、ご利用者様、ご家族様がより安心して在宅での生活が送れるように、寄り添い、選ばれるステーションとなるようスタッフ全員協力体制で取り組んでいきたいと考える。

ヘルパーステーション 甲東

【今年度の取り組み】

A-1. 利用者様の満足度向上

達成目標：満足度調査の実施・公表（苦情相談3件以下）。

B-1. 事業所の健全経営

達成目標：認知症ケアに対するOJTの知識取得及び「認知症ケア加算」取得に向けて、認知症介護実践リーダー研修の修了を行う。

C-1. リスクマネジメントの強化

達成目標：インシデント・アクシデント・ヒアリハット等の発生を5件以下にする。

D-1. 法令遵守に基づくサービスの提供

達成目標：月1回、職員ミーティングにて利用者2名のカンファレンス実施。職員全体でのケアの統一を目指す。

D-2. 業務に関する基礎知識の習得

達成目標：在宅部門勉強会参加率 平均50%。

【今年度を振り返って】

住居となる有料ほりえ入居者を中心に、持続的な訪問介護の介入を行う事で、自立を目的とした手厚い介護を提供。医療ニーズの高い利用者に対し、ミーティング等にてカンファレンスを行い、医療・介護の視点から様々な意見を集約し、ケアへの反映へつなげた。今後は、認知ケアに対するOJTを積極的に行い、認知症に関する専門的知識を習得していく為の研修参加を積極的に行う。

居宅介護支援事業所 めく杜

【今年度の取り組み】

A-1. 利用者様の満足度向上

達成目標：満足度調査を8月までに実施し10月までに公表。業務改善事例を1事例。

B-1. 事業所の健全経営

達成目標：月新規獲得7件、介護131件、予防15件。集中減算にならないよう取り組む。
特定事業所加算（Ⅱ）の算定が継続できる。

C-1. リスクマネジメントの強化

在宅サービス事業部 部門別活動報告

達成目標：インシデント、アクシデント報告、検討会実施。在宅会議での件数と事例報告。年間の報告件数を集約・分析し職員へ報告。

C-2. 法令遵守に基づくサービスの提供

達成目標：運営規定の見直しを行い在宅会議（管理者会議）で報告する。

D-1. 基礎知識の習得、学習意欲の向上

達成目標：研修計画に基づき研修参加率80%、職員間の理解度80%。感染症と災害訓練の実施。外部研修（リモート研修含む）への参加

【今年度を振り返って】

今年度も新型コロナウイルス感染防止対策として、様々な制限があり、十分な支援ができない状態であった。介護支援専門員としても居宅訪問やサービス担当者会議などが直接できず、書面やリモートでの開催だった。また、コロナ関連で、代替サービスを強いられ、苦慮した。今後も、この状態は継続すると思われる。コロナ禍でも十分な対応ができるように工夫して行きたい。

質の向上を目指し、地域ケア会議での事例提供を行った。今回の学びを活かしよりよい支援ができるようにしていきたい。

今年度は介護報酬改定が実施された。中でもさらなる質の向上、BCPへの対応など介護支援専門員にも多くの課題が課せられる。事業所内での勉強会や外部の研修会などに参加し対応していきたい。

職員の退職に伴い、件数も伸び悩んでいる。今後も引き続き新規獲得の向けに業務整理を行い、すぐに対応できる体制づくりを行っていきたい。

居宅介護支援事業所 キラメキ

【今年度の取り組み】

A-1. 利用者様に信頼されるケアマネジャー

達成目標：利用者様からの不満による担当変更、事業所離れを未然に防ぐ。

B-1. 事業所の健全経営

達成目標：ケアマネ一人ひとりが、利用者数と財務状況に意識を持ち、1ケアマネあたり実績請求数25件／月以上、月間150件以上の実績を目指す。特定事業所加算Ⅰの維持

C-1. ケアマネジメントプロセスの遵守

達成目標：事例検討会、事業所内研修を定期開催し、他ケアマネのプロセスの学びや自身のケアマネジメント力を見直す機会とし、質を高める。

D-1. 業務に関する知識・最新情報の取得

達成目標：在宅勉強会への出席率8割、外部研修へ年間2回は出席し学習を深める。

【今年度を振り返って】

2021年4月、介護報酬改定あり、感染症や災害への対応強化等BCP策定が義務付けられるなど新たな項目が追加される中、6月、実地指導。7月、事務所の引越し移転や名称変更等に伴う届け出や関係者等への連絡や膨大な書類や荷物整理に奔走しつつ引越しを行い、8月から居宅介護支援事業所甲東から居宅介護支援事業所キラメキに変更となった。

緊急事態宣言や蔓延防止等重点措置の下、利用者様の変調や関係機関からのコロナ陽性連絡におびえつつ過ごし、落ち着いてきた最中、11月、ケアマネ2名退職。残されたケアマネが顔も自宅もわからない利用者様を訪ねてお詫びしたり、関係者に再調整を依頼するなど予定外の出来事もあった。

2月、新電子カルテへと変更になり、データ移行や入力作業、慣れないソフトで時間と労力を使い果たしてきた。現在も人員不足は解消されていない中、次年度は、ケアマネジャーがモチベーションを取り戻しケアマネジメント業務に専念できるよう、持続可能な業務遂行ができるようにと模索中。

在宅サービス事業部内各事業所において、独自の取り組みや研究を行っており、年に一度、両地区にて研究発表会を開催しています。

【第9回始良地区研究発表会】

○実施日：2021年12月10日（金）

○会場：加治木温泉病院 1階食堂談話室

《演題》

- ① 「5Sの視点で安全な介護環境と働きやすい職場を作る」
ケアレジデンスおはな別館 丸山
- ② 「繰り返す皮膚トラブルの改善」～介護ソフトを活用して～
通所介護事業所しあわせ通りらぶ 永延
- ③ 「円滑な看護実習指導を行うために実りある臨地実習を目指す」
訪問看護ステーションまむ 湯川
- ④ 「下肢機能訓練 運動することによるADLの向上を目指す」
ケアレジデンス木もれ日 野村

【第8回鹿児島地区研究発表会】

○実施日：2021年1月19日（水）

○開催場所：ケアレジデンスほりえ1階風の街

《演題》

- ① 利用者様の急変時に備える ～看護小規模多機能型居宅介護事業所の関わり
ケアレジデンス星の街 森下
- ② タクティールケアの関わりについて
ケアレジデンスほりえ・ヘルパーステーション甲東 中島
- ③ 看取りケアの振り返りを今後のグリーフケアに繋げる取り組み
訪問看護ステーションまむ鹿児島 田中

在宅サービス事業部勉強会

事業部内の勉強会も月1回のペースで開催。今期は以下のテーマで開催しました。

- 主 催：在宅サービス事業部教育委員会
- 実施日：毎月1回、定例的に実施
- 対 象：在宅サービス事業部の職員

【鹿児島地区】

開催月	テーマ
4月	研究発表への取り組み方について
5月	口腔ケア
6月	倫理及び法令遵守
7月	感染症・食中毒の予防及び蔓延防止
8月	プライバシーの保護の取り組み
9月	認知症及び認知症ケア
10月	身体拘束の排除の為の取り組み
11月	災害時の対応
12月	緊急時の対応
1月	在宅研究発表会
2月	接遇
3月	事故発生又は再発防止（転倒転落）

【始良地区】

開催月	テーマ
4月	ハラスメント防止（役職者向け）
5月	研究発表への取り組み方
6月	医療・介護人としての倫理（高齢者の尊厳、身体拘束、虐待防止等） 不適切ケアをなくすためにはについて
7月	緊急時対応
8月	栄養補助食品について ※新型コロナウイルス感染症蔓延防止の為中止
9月	移乗動作について
10月	災害対策（BCP）
11月	感染対策について
12月	在宅研究発表会
1月	リスクマネジメントについて ※新型コロナウイルス感染症蔓延防止の為中止
2月	リスクマネジメントについて
3月	学研メディカル研修「転倒・転落へのあせらない対処法」