平成26年度

事業報告書

PALUSIA

社会福祉法人カトリック児童福祉会

指定介護老人福祉施設　特別養護老人ホームパルシア

短期入所生活介護事業所　パルシア

介護予防短期入所生活介護事業　パルシア

通所介護事業所　燕沢デイサービスセンター

介護予防通所介護事業所　燕沢デイサービスセンター

居宅介護支援事業所　燕沢ケアプランセンター

介護予防支援事業所　燕沢地域包括支援センター

仙台市委託事業(地域支援事業)　燕沢地域包括支援センター

介護予防支援事業所　鶴ヶ谷地域包括支援センター

仙台市委託事業(地域支援事業)鶴ヶ谷地域包括支援センター

仙台市委託事業　仙台市障害者・高齢者食の自立支援サービス事業

平成26年度パルシア関連事業総括

Ⅰ 平成２６年度パルシア関連事業重点目標への取り組みについて

① 利用者の重度化に対応した介護力向上の取り組みの継続

介護力向上講習会東北ブロック分校へ生活相談員と理学療法士を派遣し、介護力向上に向けて知識・技術の習得に努めました。加えて施設内勉強会を定期的に開催して科学的介護の実践に取り組み、一部の利用者の状態改善の成果につながりました。利用者の重度化傾向に対しては、看護・介護職員の連携協働の意識を強化し、さらに多職種連携によるケアの統一性を図るよう努めましたので、平均介護度は４．３５と高い介護度ではありますが、昨年度末とほぼ同じ介護度を維持しました。

② 地域包括ケア体制に向けた取り組みと個別ケア会議・地域ケア会議の開催

各種在宅サービス事業を通して、地域の高齢者や家族の生活課題に対して各事業が相互に連携して支援に努めました。また、地域包括支援センター担当圏域における地域福祉関係者とのコミュニケーションと情報共有に積極的に努め対応いたしました。さらに、個別ケア会議・地域ケア会議・地域ケア全体会議等の会議開催を通してネットワークを強化し、地域ニーズや課題に対応した地域包括ケア体制の実現に向けて活動しました。

③ 利用率向上の取り組みと安定経営の確保

特養パルシア利用者の退所者数が１３名と例年になく多く、ベッド稼働率としては９７%となりました。また、通所介護や短期入所等の在宅サービス利用者の確保に努め、利用率を向上させる取り組みを継続して行いました。短期入所では９４%、通所介護は８０%の稼働率でした。さらに、ケアプランセンターは月平均１１７．８件、燕沢地域包括の介護予防は１６６．６件、鶴ケ谷地域包括は月平均２９９．９件のプラン件数を担当し、配食サービスでは月平均２２４．９食を配食いたしました。

④ 職員個々の専門性向上・能力向上・意欲向上の取り組み

外部研修会に積極的に職員を派遣して、知識・技術の習得と最新情報の収集を行いました。また、職員育成委員会において人材育成の検討を毎月実施し、施設内研修では新任職員研修・全職員対象のサービス向上研修・指導職員研修・全職員対象の人事考課研修・医行為フォローアップ研修を実施し、職員の段階に合わせた研修を実践いたしました。職員個々の専門性向上と専門資格を活かした専門資格部会活動実施と報告会を開催し、職員個々の能力向上と意欲向上に努めました。

⑤ 施設建物・設備の保守・営繕の徹底と暁星園移転新築への協力

経年による建物・設備の老朽化の状態に対して保守営繕を定期的に行い、利用者にとって快適な生活空間の維持管理に努めました。平成２６年度は特に、電力設備・消防設備機器の補修を実施し、諸機器の更新をいたしました。また、暁星園移転新築事業に対して資金面の協力と開設時の人的協力等、各事業を通して積極的に協力いたしました。

Ⅱ平成２６年度職員年間目標への取り組みについて

目　　標　：ＩＳＯによるサービスの品質マネジメントの向上
サブ目標　：利用者主体のサービス提供とホスピタリティの確立

パルシア関連サービスの提供に当たるすべての職員は、ISO の品質マニュアル及び各種業務手順に精通することが求められています。これを基盤にして、基本方針に掲げている「サービスの品質向上に努め、常に利用者の満足度を高めるケアを提供する」ことを目標にして活動し、互いに協力しあい連携して業務実践をしていくことが職員の役割であると考えます。

平成２６年度はＩＳＯ認証資格取得から１２年が経過し、各事業・各職種それぞれの業務基盤にＩＳＯが確実に位置付けされていることが実感できるようにすること、さらに、ＩＳＯの考え方でサービス・マネジメントを行うことで利用者へのサービスの品質が確保され、また維持されていくと捉えて取り組みを進めました。また、利用者のケアにおいてもＰＤＣＡサイクルを回すことで利用者主体のケアが実践され、ケアの効果と効率性・有効性を実感できると考えますので、その考え方を中心に据えて取り組みました。サービスを提供される側も提供する側も、その有効性を確認できるように、確実な業務実践体制を構築しサービス提供体制の中にＩＳＯが活かされる状況を確認するとともに、利用者の状況とサービス提供内容が常に合致した状態を作り、利用者にサービス満足を実感して頂くことを追求して取り組みました。

具体的には毎月の運営会議・主任会議でのマネジメントレビューを行い、各事業の進捗状況を数値的にも細かに確認すると共に、顧客・職員からのフィードバック、品質目標の達成度、マネジメントレビューからのフォローアップ等を行って、年間を通してＰＤＣＡサイクルが回っていることを確認していきます。さらに、利用者に提供するサービスは提供者側の自己満足のサービスではなく、利用者状況の的確なアセスメントにより構築され、提供したサービスが利用者の生活をよりよいものに改善すること、そして、サービスの成果を利用者や家族に実感して頂くために、サービス担当者会議にご家族の出席を得て、分かりやすく伝えることにも取り組みました。

また、２６年度は特に利用者の重度化している状況に応じて、ホスピタリティの確立に留意して取り組みました。看取りケアにおいては、特に多職種連携の重要性が増し、各職種が利用者プランを共有して統一したケアを継続して提供するためにも、ＩＳＯの考え方やサービスの手順書に精通してケアができるように取り組みを進めました。新任職員にもいち早くＩＳＯの理念を伝え、ＩＳＯを基本にした業務実践体制を意識してもらうように研修教育に努めました。また、全職員対象に職員個々の目標管理が適切にできるようＤＯ-ＣＡＰシートの記入指導を細かに行い、職員個別の目標達成に対しても年間を通して取り組みを進めました。

パルシア関連事業　　職員年間目標の推移

年　度	職員年間目標　・　サブ目標
平成 10 年度	
平成 11 年度	3 つの自 ～自主性、自己責任、自己チェック～
平成 12 年度	利用者の満足度を高めるケア ～８大権利の行使～
平成 13 年度	利用者の満足度を高めるケア ～サービスの品質保証を目指して～
平成 14 年度	利用者の満足度を高めるケア ～ISO9001 認証資格取得～
平成 15 年度	品質マネジメントをベースにしたサービス実践 ～品質マニュアル・手順書に基づく実践と是正･予防処置の徹底～
平成 16 年度	ISO による継続的改善の実行 ～各種サービスプロセスを適切に管理し実践しよう～
平成 17 年度	ISO による継続的改善の実行 ～職員個々の専門性の高揚と信頼に応える知識・技術の習得～
平成 18 年度	ISO 理解と効果的運用によるサービス改善 ～チームケアの意識化と良質なサービスの安定提供～
平成 19 年度	ISO を学ぶ・生かす組織作りと情報の共有化 ～個々の力量を伸ばす努力とパルシア組織としての一致団結～
平成 20 年度	ISO 活用で利用者に安心と信頼のサービス提供を ～職員個々の成長とパルシア事業の組織としての成長を目指す～

年　度	職員年間目標　・　サブ目標
平成 21 年度	ISO 活用で高品質サービスの実現を ～職員各自の専門性向上の取り組みと一体的事業運営の意識化～
平成 22 年度	ISO 活用で安心と信頼のサービス構築を ～ホスピタリティの心とコミュニケーションの意識化～
平成 23 年度	ISO による効果的・効率的サービス構築 ～サービス最前線のレベルアップとバックアップ～
平成 24 年度	ISO 活用による確実な業務実践体制の確立 ～利用者状況とサービス提供体制に合致した手順書の見直し～
平成 25 年度	ISO を業務の基盤に位置づけたサービスの有効性追求 ～利用者の満足度向上を目指した確実なサービス提供～
平成 26 年度	ISO によるサービス品質マネジメントの向上 ～利用者主体のサービス提供とホスピタリティの確立～