

2019 年度 事業報告書

社会福祉法人 はーとらんど

特別養護老人ホーム ハートランド五條

ハートランド五條 短期入所生活介護

ハートランド五條 デイサービスセンター

ハートランド五條 ケアプランセンター

ハートランド五條 訪問看護ステーション

社会福祉法人 はーとらんど 事業報告

1. 基本理念

『常に患者様と向き合い、患者様の立場に立ちその場その時に応じた最良の医療サービスを提供する』

2. 各サービスにおける基本方針

特養・ショートステイ

- ・プライバシーを守り、個人の尊厳を尊重します
- ・自立した日常生活がおくれるよう、残存機能に応じた支援を行います
- ・地域の方との交流を通して人にやさしい、あたたかい施設づくりを行います
- ・日々研鑽を重ね知識・技術・人間性を磨いていきます

デイサービス

- ・世代間交流を持ち社会参加の機会を作る
- ・利用者様および家族様の要望に応じたサービスを提供する
- ・安全、安心、快適な生活が送れるよう支援する。
- ・サービス利用の希望に対して、速やかなサービスの提供を行います

3. 31年度目標値

特別養護老人ホーム	49.5名/1日平均
短期入所施設	8.5名/1日平均
デイサービス	18名/1日平均
訪問看護	15名/1日平均

4. 31年度方針

- (1) ISO9001:2015 認証取得
 - (2) 組織（各委員会）機能強化を目的とした研修制度・体制の構築と整備
 - (3) 介護予防や生活支援の拠点、介護家族への支援強化
 - ①地域住民への介護予防対策・認知症進行予防
 - ②認知症高齢者に対応した介護サービス基盤の整備
 - (4) 地域包括ケアへ推進に向けて在宅介護、看護を充実させる。
 - ①在宅生活を充実させるためにケアプランセンター、訪問看護を通じて見守り支援の整備
訪問看護においては、要介護状態又は要支援状態にあり、かかりつけの医師が指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護の必要を認めた高齢者に対し、適正な指定訪問看護及び指定介護予防訪問看護を提供していく。
 - ②精神科訪問看護の強化。地域に在宅生活している精神疾患を有する方は多く存在していることが予測できるが、訪問看護への依頼は少ない状況である。奈良医大、秋津鴻池病院、和歌山紀の郷病院へのアプローチの強化を行っていく。
 - (5) 職種や雇用形態に関わらず、全職員が施設・法人の職員であると自覚し、施設職員として誇れる接遇で対応する。
 - ①法人理念・コンプライアンスの視点の周知、認識強化
 - ②規定の順守
 - ③誰が見ても好感が持てる挨拶、言葉かけ
 - ④「介護サービス提供する専門職」としてサービスの質を意識する
 - ⑤接遇評価への取り組み
 - ⑥利用者家族へのアンケート調査
 - (6) 委員会別具体的目標
 - 各委員会の活動強化
 - 各委員会の活動強化
- 1) リスクマネジメント委員会
 - ①事故対策委員会として全体OJT研修を2回/年実施し伝達講習をフロアで行う

- ②ヒヤリハット報告の件数を前年度10%増加させ事故への関連性を学ぶ
- ③アザ・剥離形成を半減させる
- ④服薬状況の把握から服薬ミスを減少させる
- 2) 感染症対策委員会
 - ①施設内での感染をゼロにする
 - ②感染症対策委員会として全体O J T研修を2回/年実施し伝達講習をフロアで行う
 - ③職員の感染症予防並びに感染源の遮断
- 3) 褥瘡対策委員会
 - ①入居者様のADLを把握し褥瘡発生要因を評価し新規発生ゼロ
 - ②看護・介護・栄養部門の連携し評価を行う
 - ③除圧技術を高める
- 4) 身体拘束廃止委員会
 - ①身体拘束の意味と理解
 - ②身体拘束ゼロ
- 5) 教育委員会
 - ①施設内研修の計画遂行
 - ②各委員会活動強化支援
 - ③組織力強化と連携構築推進

5. 法人役員・評議員の現員数

理事：6名 監事：2名 評議員：4名（法改正に伴い評議員数変更）
任期

理 事：令和元年6月24日から2年間

（選任後2年以内に終了する会計年度最終のものに関する理事会終結まで）

監 事：令和元年6月24日から2年間

（選任後2年以内に終了する会計年度最終のものに関する理事会終結まで）

新評議員：平成29年4月1日から4年間

（終了する最終会計年度の定時評議員会の終了の時まで）

5. 職員の体制

<特別養護老人ホーム ユニット・ショートステイ

令和2年4月1日時点

職 区 分	現員	備 考	職 区 分	現員	備 考
施 設 長	1	デイサービス兼務	看 護 職 員	6	非常勤2名
事 務 員	3	障害者雇用含む	管 理 栄 養 士	2	非常勤1名
生 活 相 談 員	1	社会福祉士	介 護 支 援 専 門 員	1	
介 護 職 員	37	非常勤16名	医 師	4	嘱託
機能回復訓練員	1	看護師（嘱託）	車 両 ・ 清 掃	6	非常勤5名

<デイサービス>

職 区 分	現員	備 考	職 区 分	現員	備 考
管 理 者	1		生 活 相 談 員	1	社会福祉主事任用者
介 護 職 員	7	パート3名	看 護 職 員	3	非常勤2名

<その他>法人全体での人員移動

○看護職員退職人数0名

○介護職員退職人数10名

○介護職員の平均年齢：42.53歳

○介護福祉士の総数：15名（昨年度より増減なし）

6. 各サービスごとの事業報告

1) 特別養護老人ホームハートランド五條 (ユニット型)

入居の状況 (平成31年4月～令和2年3月31日) 月末閉め人数

H31年度	入居者数 (月末人数)			満床時延べ人数 (人)	定員 (人)	延稼働実人数 (人)	月間延空床数 (人)	月間外泊・空床率1日平均 (%)	年間利用率 (%)
	男性	女性	合計						
4月	12	38	50	1500	50	1500	34	1.8%	94.5%
5月	12	38	50	1550	50	1536	31	2.3%	
6月	12	38	50	1500	50	1500	0	0%	
7月	12	38	50	1550	50	1545	0	0%	
8月	12	38	50	1550	50	1550	0	0%	
9月	12	38	50	1500	50	1483	46	3.0%	
10月	12	38	50	1550	50	1536	108	7.7%	
11月	12	38	50	1500	50	1449	11	0.7%	
12月	11	36	47	1550	50	1468	82	5.2%	
1月	11	36	47	1550	50	1452	98	6.5%	
2月	11	37	48	1450	50	1327	123	8.4%	
3月	11	38	49	1550	50	1515	75	4.8%	

平成31年においては、空床、外泊、入院に伴う空床率は年間平均5.2%の結果であり平成30年度の空床2.4%より2.8%悪化し、年間利用率においても2.5%低下している。

今年度においては、身体疾患に伴い入院者の増加、新規入所者の調整困難の為、空床率のアップへと繋がってしまった。また、2月から3月末にかけてはコロナウイルス感染症に伴い、新規の入所希望者も停止してしまっていた状況もある。

31年度 入退居の状況

(人)

状況	入居				退居				
	在宅	SS	他施設 ※1	医療機関	在宅	地域密着	他施設 ※1	入院 ※2	死亡 ※3
小計	1	0	1	8	1	0	0	8	2
合計	10				11				

※1 特養、グループホーム、老人保健施設など介護保険の施設。

※2 入院時の身体状況により家族からの退居の申出によるものと、入院期間が3ヶ月経過したための退居された方。

※3 医療機関への転院及び転院後、入院中に医療機関で死亡された方。

- ・ SSとは、当施設ショートステイを長期利用もしくは定期利用しながら入居待機をしている方の入居で、ショートステイ希望の方で特養入居へ希望変更された方、満床のためショートステイで待機されていた方が含まれます。

利用者の状況

①特別養護老人ホーム ハートランド五條 入居者詳細内訳数

介護度別人数

3月末

介護度	1	2	3	4	5	合計	平均
人数(28年度末)	11	12	11	7	7	48	2.7
人数(29年度末)	5	13	14	9	9	50	3.08
人数(30年度末)	4	16	12	11	7	50	2.96
人数(R1年度末)	4	9	18	11	7	49	3.3

年齢別人数

3月末

年齢	～65歳	65～69歳	70～79歳	80～89歳	90～99歳	100歳以上	平均
人数(28年度末)	5	2	4	25	10	1	83.6
人数(29年度末)	4	2	2	26	15	1	85.3
人数(30年度末)	4	2	1	24	18	1	84.33
人数(R1年度末)	3	2	3	24	17	0	85.5

②ハートランド五條 短期入所利用者数及び介護度平均

3月末

介護度	要支援1	要支援2	1	2	3	4	5	合計(人)	平均
人数(28年度)	0	10	23	69	44	36	11	193	2.68
人数(29年度)	5	3	19	99	67	7	7	207	2.3
人数(30年度)	0	0	29	59	76	40	31	235	2.9
人数(R1年度末)	0	0	37	79	61	29	18	224	2.6

③ハートランド五條デイサービスセンター介護度別通所者実人数と介護度平均

介護度	要支援1	要支援2	1	2	3	4	5	合計(人)	平均
28年度	41	47	188	161	110	91	10	648	2.2
29年度	63	53	150	239	146	70	17	738	1.9
30年度	72	105	166	195	97	58	9	702	1.7
R1年度	81	144	179	220	109	23	17	773	1.46

デイサービス通所者月別延べ人数

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計
28年度	272	267	253	294	319	339	366	382	380	309	320	383	3884
29年度	326	378	368	378	363	349	385	360	353	349	340	409	4358
30年度	427	456	438	433	393	371	408	402	385	381	408	435	4937
R1年度	406	430	414	472	420	448	462	455	453	426	465	481	5332

7. 地域との交流・施設行事

29年度	施設内行事	地域への施設無料開放教室
4月	フロアごとの花見	歌声教室 地域住民のカラオケ
5月	ボランティア慰問 フラダンス	歌声教室 地域住民のカラオケ
6月	なかよし保育園交流会(施設慰問)	歌声教室 地域住民のカラオケ
7月		社会福祉法人一会での納涼祭 歌声教室 地域住民のカラオケ
8月	吉野川花火大会見学 ボランティア慰問 フラダンス	歌声教室 地域住民のカラオケ
9月	敬老会お祝い 仕出し弁当提供	歌声教室 地域住民のカラオケ

	ボランティア慰問 三味線・尺八・踊り	
10月	ボランティア慰問 大正琴	歌声教室 地域住民のカラオケ
11月		歌声教室 地域住民のカラオケ
12月	ボランティア慰問 日本舞踊 年末餅つき大会	歌声教室 地域住民のカラオケ
1月		歌声教室 地域住民のカラオケ
2月		歌声教室 地域住民のカラオケ
3月	全て中止	全て中止

8. 家族様・利用者様からのご意見への取り組み

玄関前へご意見箱を設置

平成30年度 ご意見箱件数 0件 (直接職員がいただいたご意見 15件)

◎ご家族様からのご意見

平成31年4月7日(家族様より)

部屋の掃除をしてほしい

平成31年4月9日(家族様より)

駐車場が一杯で駐車するスペースがない。

平成31年4月30日(家族様より)

ショートステイ利用者家族より。ショートステイ利用初日、寒いと言って本人入浴できなかったことについて「寒いのなら暖房入れるなり改善してほしい。風呂は家で無理やからお願いしてるので」

令和1年5月17日(家族様より)

フロアのTVの配置やテーブルの配置について意見をいただく。「現在の配置だと、人や車いすの通りが難しい配置を変更してはどうか」

令和1年6月12日(家族様より)

早起きなので、フロアに出てきて利用者どうし話をしていたら、「その2人、まだ早いから部屋におって」と言われた。との意見を家族よりいただく。

令和1年6月21日(家族様より)

家族様からの意見で、職員から「汚れた下着をタンスに入れてあるって言われるんです…。だからここに見てもらっているんです。そうでなければ家でみます」上の職員に言えばいいことなんですけどやっぱり言いにくいのでこちらで言わせてもらった。

令和1年8月9日(ご家族様より)

前回ショートステイ利用時(平成30年4月2日～4月5日)帰宅後、「座らせてばかりだった」「声もかけてくれなかった」「退屈だった」と感想を言っていた。

令和1年8月19日(ご家族様より)

利用者家族様より「面会に行ったときに転倒のことについて話もなかったの、4日後に電話がかかってきて報告された」「日にちがかかりすぎているのと、面会に行っているのに報告もないのはおかしい」

令和1年8月22日(ご家族様より)

保険証をすべて提示したのに、返却忘れ、コピーのし忘れがあったとTELがかかってきた。しっかりしてほしい。

令和1年10月4日

職員数が少なくて大変なのはわかるが、どこを見渡しても誰もいないから帰りたくても帰れなかった。入る時も何分もかかる。

令和1年12月3日

家族同伴で病院受診したが本人「寒い寒い」と言っていた。「預けたパッチを履いていなかった。多めに持ってきたはずであり、履かせてほしい」と意見をいただく。

令和2年1月6日(入居者本人)

夜勤者の喋る声が聞こえてきて困る。話し声。話している内容等よく聞こえてくる。

令和2年1月28日

ショートステイ利用後洗濯をしてくださいという袋にパジャマが入っていなかった。きちんと着替えさせてくれているのか？また、肌着の下は入っていたが、上が入っていなかった。着替えていいのではないか。」

令和2年2月7日

外出していないのに外出したと申し送られるのはおかしい。以前に外泊する前の服装で、肌着は袖なしランニング、上着は7分袖、見るからに秋服でした。風邪をひくので季節に応じた服装をさせてほしい。

令和2年3月19日

ショートステイ利用者家族様より、入浴日3/12と3/18となっているが、間が空きすぎている。

また、昨日の最終排便についても、看護師の手紙の項目に「特に変わりありません」と書いていたが誰が書いたか解らない。

それぞれ、事務相談室室長が対応し現場への改善依頼と指示。

家族、本人、ケアマネジャーからの意見については、現場における手順のミス、連絡確認、報告のミスから発生しているものがほとんどである

9. 会議開催の状況

○給食会議

開催時期： 毎月1回

出席者： 施設長、事務・相談室室長、看護師、管理栄養士、事務職員、フロア責任者
日清医療食品株式会社職員（エリアマネージャー・栄養士）

○フロア会議

開催時期： 各フロア毎月1回

出席者： 各フロア職員、看護師（状況に応じて施設長、機能訓練士、管理栄養士、相談員）
議題： 入居者様への対応フロアにおける介護に対する意見交換、改善すべき事項等

○委員会会議（教育・感染症・行動制限・リスクマネジメント・機能訓練委員会・褥瘡委員会）

開催時期： 原則1回/月

出席者： 各フロア委員、施設長、看護師（状況に応じて機能訓練士、管理栄養士、相談員）

10. 外部研修参加状況

1. 平成31年4月11日～4月13日 精神科訪問看護研修

参加者： 訪問看護師1名 場所： 全国訪問看護事業協会（大阪会場）

2. 令和1年6月13・21日 第10回 南和地域在宅医療研修会

参加者： 訪問看護師1名 ケアマネジャー1名 場所： 南奈良総合医療センター

3. 令和1年6月13日 高齢者救急セミナー

参加者： 看護師 場所： 奈良県看護協会研修センター

4. 令和1年7月22日 五條市 介護給付費適正化集団指導研修

参加者： ケアマネジャー1名 場所： カルム五條

5. 令和1年10月9日 「人の心のつかみ方、円滑な人間関係・組織作りを学ぶ」

参加者： 看護師2名 場所： リガーレ春日野

6. 令和1年10月11日 見直そう！自立を促す排泄ケア

参加者： 看護師1名 場所： 奈良県看護協会研修センター

7. 令和1年11月28日 奈良県老協看護職員研修「多職種との組織連携」

参加者： 看護師2名 場所： 奈良県社会福祉総合センター

8. 令和1年12月12日 見直そう！知っておきたいスキンケア

参加者： 看護師1名 場所： 奈良県看護協会研修センター

9. 令和1年12月18日 内吉野保健所感染症予防研修会

参加者： 看護師1名 場所： 内吉野保健所

10. 令和2年1月9日 高齢者虐待防止研修会

参加者： 介護職員1名 場所： 奈良県社会福祉総合センター

11. 令和2年1月10日 カンフォータブルケア

参加者： 介護職員3名 場所： 南奈良総合医療センター

12. 令和2年1月14日 令和元年度奈良県高齢者虐待防止研修会

- 参加者：看護師 1名 場所：奈良県自治研修所
13. 令和1年7月3日～令和2年1月27日 2019年度奈良県訪問看護師養成研修会
参加者：訪問看護師 1名 場所奈良県看護協会研修センター eラーニング
14. 令和2年2月20日 令和元年度 第2回 南和地域感染症対策連絡会
参加者：看護師 1名 場所：吉野保健所 2F 大会議室

11. 施設内研修実施状況

- ・毎月一回実施 口腔ケア研修 (さくらデンタルクリニック 歯科衛生士実施)
対象者・・・介護職、事務職、介護支援専門員、看護師 一回平均5～6人参加
- ・平成31年4月3・17日、5月1・2・15日 拘縮予防・改善のための介護(基礎編)
対象者・・・全職種 計47名参加
内 容・・・拘縮予防の目的、拘縮とは、拘縮はなぜ起きるのか、間違った介護とは拘縮から起こる合併症について
- ・令和1年6月12・26日 8月29日 拘縮予防・改善のための介護(仰臥位編)
対象者・・・介護職員、看護職員、ケアマンジャー 25名参加
内 容・・・ポジショニングを体験してみよう ポジショニングの基礎 拘縮の実体験
- ・令和1年8月6・19・21・22日 9月3日 10月11日 拘縮予防・改善のための介護 (座位編)
対象者・・・介護職員 25名参加
内 容・・・シーティングの基本 演習一円座のある人のシーティング
演習一脊柱が曲がって拘縮している方のシーティング
片麻痺があり、座位が傾く人のシーティング
演習一ティルト式リクライニング車いすに座ってみる
- ・ポジショニング勉強会
対象者・・・フロア職員 計7名参加
内 容・・・ベッド上での入所者のポジショニングとクッションの使い方
体位交換時のポジショニングについて マヒや拘縮について
- ・平成31年4月4日 接遇研修②
対象者・・・デイサービス職種 計9名参加
内 容・・・サービスを提供する点からの接客と接遇の違い。接遇を必要とする目的。
利用者様に接遇を感じていただくには、どうすればよいか。
- ・平成31年4月27日 タクティールケア講習会
対象者・・・全職種 計6名参加
内 容・・・タクティールケアを体験してもらう。
- ・令和1年5月1日 OJTによる伝達講習も含む「守秘義務」について
対象者・・・全職種 計24名参加
内 容・・・「守秘義務」とは？ なぜ「守秘義務」ということが挙げられるのか？
スタッフに対していつまで「守秘義務」が課せられるのか？
「守秘義務」を守るためにすべきことは？
- ・令和1年5月31日 目標・嚥下体操の基礎学習
対象者・・・介護職員、看護職員 8名参加
内 容・・・目標について 嚥下体操について 嚥下障害と症状
嚥下体操の効果 どこを動かすと効果的か 行うのによい時間 体操中の観察
- ・令和1年6月5日 看取り研修
対象者・・・全職種 計17名参加
内 容・・・「看取り」とは？ なぜ特養で「看取り」をするのか？ 「看取り」における支援とは？
地域包括ケアシステムの概要 看取り介護加算について
- ・令和1年6月27日 第1回職員勉強会「接遇マナー」
対象者・・・全職員 30名参加
内 容・・・SST(ソーシャルスキルトレーニング)手法の説明

グループ討議—①部署の接遇に関する課題

②話した内容

③明日からできる具体策（アクション）

- ・令和1年8月22日 外部講師による施設内研修 「接遇研修」
対象者・・・全職種 17名参加
内 容・・・「接遇と接客」の違い、社内顧客、顧客満足について 「プロの接遇者」とは「5つの大切なこと」心の状態管理、リスクマネジメントの重要性
こころの状態をマネジメントする
① 「想定内理論」②自分で考える力 ③豊かな表現力 ④言葉選びのセンス
⑤役割にふさわしい外見を管理する
- ・令和1年7月11日 嚥下機能研修会
対象者・・・介護職員 看護職員 ケアマネジャー 27名参加
内 容・・・「食べる」機能が不自由にならないようにするために 高齢者に起こりやすい障害
加齢による摂食嚥下障害 口腔機能の評価について
- ・令和1年9月4日 認知症研修—実例で考えてみよう
対象者・・・介護職員 看護職員 17名参加
内 容・・・事例検討（グループワーク）⇒意見交換
- ・令和1年9月17日 リーダー研修「ハラスメント研修 相談対応を学ぼう」
対象者・・・リーダー職 参加3名
内 容・・・以下資料活用
 - ・「職場におけるセクシャルハラスメント対策や妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメント対策は事業主の義務」
 - ・「大阪府ハラスメントブック」の一部
 - ・厚生労働省職場の明るい応援団サイト掲示資料（使用可のもの）
- ・令和1年9月20日 10月2日 10月17日 10月30日 職員勉強会「セクシャルハラスメント研修」
対象者・・・全職種 49名参加
内 容・・・セクシャルハラスメント防止について 具体事例の提示研修
ハラスメント予防規定の説明
- ・令和1年9月27日 第2回職員勉強会（外部講師研修） 「その人らしい生活って？」
対象者・・・全職種 32名参加
内 容・・・利用者介護の目標の共有
- ・令和1年10月10日 11月7日 職員勉強会「介護職員ミーティング」
対象者・・・介護職員 ケアマネジャー 27名参加
内 容・・・自分たちの介護ケア 介護観を振り返る ハートランドのファンを増やすために
ハートランドに対する外部からの評価、家族・利用者からの評価
介護職に求められるもの、施設に求められるもの 介護職としてのプロ意識
家族や本人、ケアマネジャーが私たちに期待することは？
- ・令和1年11月19日 認知症VR体験
対象者・・・介護職員 看護職員 13名参加
内 容・・・認知症症状VR体験
- ・令和2年1月29日 基本となるおむつ交換の知識と技術を学ぶ
対象者・・・介護職員 看護職員 参加者27名
- ・令和2年2月5日 褥瘡予防について
対象者・・・介護職員 看護職員 参加者8名
内 容・・・①褥瘡とは ②褥瘡のできる原因 ③褥瘡対策 ④スキンケア・栄養状態
- ・令和2年2月20日 令和元年度接遇研修
対象者・・・全職種 参加者16名
内 容・・・「接遇と接客」の違い、社内顧客、顧客満足について 「プロの接遇者」とは「5つの大切なこと」心の状態管理、リスクマネジメントの重要性
こころの状態をマネジメントする
② 「想定内理論」②自分で考える力 ③豊かな表現力 ④言葉選びのセンス
⑤役割にふさわしい外見を管理する