

第49号 平成25年 2月吉日

# 年輪

NENRIN PART II



- 2 年頭にあって
- 3 苦情解決処理委員会報告
- 4~5 年男・年女
- 6~7 居宅サービス利用アンケート結果
- 8~10 スケッチブック
- 11 介護事故報告
- 12 愛の風車・表紙のひと・編集後記



社会福祉法人  
大野和光園

## 「年頭にあたって」

理事長 砂子 三郎



平成23年3月11日に発生した東日本大震災以降、これほど「絆」という言葉を切実に感じたことはありません。

「人と人との結びつき」「人と地域との結びつき」「離れがたい情実」「絶対に忍びない恩愛」という、日本人の中で希薄になりつつあった絆が再認識され、全国でその大切さが叫ばれましたが、この絆をいかに深めていくかが、我々の職場において最も重要な課題であります。

利用者との絆、利用者のご家族との絆、職員と職員の絆、看護師と介護員との絆など、これらがうまく絡み合っこそ、利用者の方々が安心して、満足いただけるケアが達成できるものと考えます。

また、現在大野市では「結の故郷 越前おおの」をキーワードとして事業展開しておりますが、この

「結」とは農作業などのいろいろな仕事をお互いに助けあう相互扶助の精神であり、この精神は地域に広く根付き、大野市独特の文化を育む基礎となりました。

こうした、先人が大切に守ってきた「お互い様」の心を持って利用者やその関係者、職員同士が接することができるのであれば、職員力・施設力を最大限に発揮できるものと考えます。

「絆」「結」が実践されている施設が、地域に認められ、地域に貢献できる施設であると考えますので、今年一年、「絆」と「結」をキーワードに頑張りますように。



## 苦情解決処理委員会 報告

平成24年12月13日、平成24年度第2回苦情解決処理委員会を開催しました。苦情解決責任者、第三者委員の立会いのもと、苦情受付窓口担当者よりこれまでの受付内容及び介護事故報告を行い、改善策の助言、検討がなされました。



### 平成24年度 苦情・要望受付事例

期間：H24.1.1～H24.12.31

番号	事業所名	日付	申し出人	苦情内容	対応結果
1	なかよし デイ サービス	24.4.4	ご家族	帰宅時にインシュリンを持って帰ってもらうのを忘れ翌日の朝、冷蔵庫に入っているのを見つける。 「家に予備があるからよかったが、今後ないようにしてほしい」との事。	電話及び訪問にて謝罪する。 職員間での確認不足によって起きたもので、確認の徹底を行う。
2	特養	24.4.11	ご家族	前回のカンファレンスで毎日体操をすとの約束だったが、面会に来ても行っている様子がない。話し合いをしても実施しないなら、話し合う意味がないのではないか。	毎日実施ができていなかったことをお詫びする。 今後は毎日体操を実施し、記録を残していくことを説明し理解していただく。ケアプランに基づいての計画を徹底する。
3	訪問入浴	24.5.24	ご家族	利用者を湯に浸かった状態で洗体しているとご家族より「やり方を変えたのか、引継ぎがきちんとできていないのか」といわれる。	以前よりご家族はゆったりと入浴させたいとの意向であったが、職員間の引継ぎが不十分であった。 引継ぎをきちんと行うだけでなく、職員間のサポートもきちんと行っていく。
4	訪問看護	24.7.11	ご本人	訪問後、尿パックの栓を止めるのを忘れ、床にこぼれてしまっている。	直ちに謝罪に伺い、たたみを交換することで了解をいただく。 訪問終了時に全体を見回し、落ち度がないかの確認を行う。
5	養護	24.11.15	ご本人	入所者から、部屋がひどく悪臭がするとの連絡を受ける。 訪室すると、同室者が使用しているオープントースターからであり、焼け焦げたものが電熱ヒーターにこびりついていた。これ以上同じ部屋にはいたくないと言われる。	火災発生の可能性もあったため、施設長立会いの下本人に確認を行い、古いオープントースターについては廃棄させてもらう。また、悪臭が原因で部屋換えを希望されていることも伝える。

# 年女

## 養護



石山明美様  
昭和4年4月18日生



北野みちゑ様  
昭和4年10月23日生



石川ユキ子様  
大正6年1月2日生



福田たつ子様  
昭和4年11月1日生



村井はな様  
大正6年4月14日生



泉あきゑ様  
大正6年9月16日生



林美代子様  
大正6年8月20日生

## 和らぎの里

# 特養

# 年男



三浦豊子様  
大正6年3月8日生



齋藤いゑ様  
大正6年2月25日生



川瀬又工子様  
大正6年3月28日生



牧野まつゑ様  
大正6年7月1日生



中川ツヤ子様  
昭和4年1月25日生



齋藤 昇様  
昭和4年3月2日生



山田志磨子様  
昭和4年8月2日生



中道うめを様  
昭和4年5月13日生

平成24年度 大野和光園の在宅サービスに関するアンケート報告

皆様の声・ニーズを把握し、よりよいサービスの提供に向けて当園サービスのご利用者・ご家族対象に12月に実施しました。 (%)

居宅介護支援事業所 (回収率 51.3%)		はい	いいえ	どちらともいえない	無回答
	ご回答いただいた方はどなたですか	9.3 ご本人	63.6 ご家族	0.0 その他の方	27.1 記入なし
	①ケアマネジャーの言葉づかいや行動は礼儀正しいと思いますか	97.5	0.0	0.8	1.7
	②サービス計画(ケアプラン)の説明を受けましたか	94.9	0.0	3.4	1.7
	③サービス計画の内容に満足していますか	91.6	1.7	5.9	0.8
	④ご本人やご家族の希望や要望などはケアマネジャーに相談できますか	91.6	0.8	6.8	0.8
⑤担当のケアマネジャーはひと月に1回は訪問していますか	97.5	1.7	0.0	0.8	
<p><b>大野和光園居宅介護支援やケアマネジャーについてお感じのことがあれば、自由にお書きください</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●いつもお世話になりありがとうございます。これからもよろしく願いいたします。</li> <li>●いつも親切に対応していただき感謝しています。</li> <li>●言葉づかいは優しいと感謝しています。いつも親切にことばをかけてくださいます。</li> <li>●日常生活の中でさまざまな出来事に対して安心できます。私たちは介護の中でゆとりを持っていただけるのは皆様のおかげです。</li> <li>●適切な助言をいただいたり状態に合わせてケアプランを計画していただき助かっています。</li> <li>●サービス計画の内容がはじめのときより変わっていない。家族としては施設内のことが分からないのでケアプランの内容がわからない。</li> <li>●まだ日も浅いので分からないことなど相談にのってもらっています。</li> <li>●アドバイスを受けたい時に必ず連絡をいれくださるので大変助かっています。</li> <li>●気長に母の話を聞いてくださり感謝しております。家族はそっけないもので…</li> </ul>					

ホームヘルプ事業所 (回収率 49.1%)		はい	いいえ	どちらともいえない	無回答
	ご回答いただいた方はどなたですか	32.0 ご本人	8.0 ご家族	0.0 その他の方	60.0 記入なし
	①ヘルパーの言葉づかいや行動は礼儀正しいと思いますか	96.3	0.0	3.7	0.0
	②ヘルパーはケアプランで決められたサービスをきちんと行っていますか	96.3	0.0	3.7	0.0
	③ヘルパーはご本人やご家族のプライバシーに配慮し守っていますか	100.0	0.0	0.0	0.0
	④ヘルパーはご本人やご家族の話をよく聞いて対応してくれますか	88.9	0.0	7.4	3.7
全体として大野和光園のホームヘルプサービスの内容に満足されていますか	92.6 満足している	3.7 おおむね満足している	0.0 あまり満足していない	3.7 無回答	
<p><b>ご意見があれば記入ください。</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●きてくれてありがたいと思う。 ●いつも良くしてくれて嬉しいです。</li> <li>●お互い様だと思う。こちらも気を遣うしそちらもでしょう。</li> </ul>					

訪問看護ステーション (回収率 64.4%)		はい	いいえ	どちらともいえない	無回答
	ご回答いただいた方はどなたですか	20.7 ご本人	44.8 ご家族	0.0 その他の方	34.5 記入なし
	①看護師の言葉づかいや行動は礼儀正しいと思いますか	100.0	0.0	0.0	0.0
	②看護師はケアプランで決められたサービスをきちんと行っていますか	96.6	3.4	0.0	0.0
	③看護師はご本人やご家族のプライバシーに配慮し守っていますか	96.6	0.0	0.0	3.4
	④看護師はご本人やご家族の話をよく聞いて対応してくれますか	100.0	0.0	0.0	0.0
全体として大野和光園の訪問看護サービスの内容に満足されていますか	86.2 満足している	13.8 おおむね満足している	0.0 あまり満足していない	0.0 無回答	
<p><b>ご意見があれば記入ください。</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●訪看さんに来ていただいて長くなった介護を助けていただいております。私のこれからの人生も考えられます。</li> <li>●手厚い看護に感謝しています。</li> <li>●いつもやさしく接していただきとても頼りにしています。相談にも色々のっていただきありがとうございます。</li> <li>●気軽に相談にのってくださり大変満足しています。 ●いつも丁寧にしていただき感謝しています。</li> </ul>					

(%)

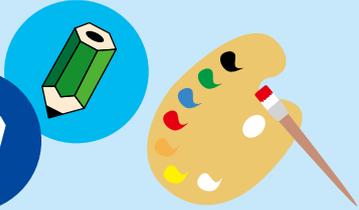
訪問入浴介護事業所 (回収率 53.5%)		はい	いいえ	どちらともいえない	無回答
	ご回答いただいた方はどなたですか	0.0 ご本人	75.0 ご家族	0.0 その他の方	25.0 記入なし
	①訪問入浴担当者の言葉づかいや行動は礼儀正しいと思いますか	100.0	0.0	0.0	0.0
	②訪問入浴担当者からサービス計画の説明をうけましたか	87.5	0.0	12.5	0.0
	③訪問入浴のサービス内容に満足されていますか	100.0	0.0	0.0	0.0
	④訪問入浴担当者はご本人やご家族の希望やご要望などをよく聞いて対応していますか	100.0	0.0	0.0	0.0
	全体として大野和光園の訪問入浴サービスの内容に満足されていますか	100.0 満足している	0.0 おおむね満足している	0.0 あまり満足していない	0.0 無回答
<p><b>ご意見があれば記入ください。</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●おかげさまで入浴サービスに満足しております。 ●体調の様子がよくわかり大変安心の介護ができます。</li> <li>●感謝しています。 ●親切にいただき何もありません。</li> </ul>					

デイサービス事業所 (回収率 52.2%)		はい	いいえ	どちらともいえない	無回答
	①利用する時間、曜日は希望どおりですか	89.4	2.0	4.3	4.3
	②サービスの内容は満足のものですか	83.0	0.0	17.0	0.0
	③食事の内容は満足のものですか	78.8	2.1	17.0	2.1
	④利用日程や利用内容の急な変更などに対応してくれますか	89.4	2.1	8.5	0.0
	⑤ケガや体調不良などについてご家族などにきちんとした連絡などの対応をしてくれますか	89.4	2.1	6.4	2.1
	⑥職員の言葉遣いや対応は満足のものですか	93.6	0.0	6.4	0.0
全体として大野和光園のデイサービスの内容に満足されていますか	63.8 満足している	29.8 おおむね満足している	6.4 あまり満足していない	0.0 無回答	
<p><b>ご意見があれば記入ください。</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●いつもありがとうございます。本人もうれしそうですし家族も安心しておまかせできます。</li> <li>●いつも大変お世話になっております。今後ともなにとぞよろしくお願い申し上げます。</li> <li>●いつも優しくして下さって嬉しいと喜んで行っています。今後ともよろしくお願いいたします。</li> <li>●入浴日に持参した下着が着替えてないことがあります。</li> <li>●みんな真剣で助かります。何でもしてくれるので助かります。私はずっと行きます。</li> <li>●送迎には大変気をつけてくださり安心してます。職員の方々の名札をはっきりつけていただくと嬉しいです。</li> <li>●施設での利用者本人の様子があまり分からないほとんど職員からはなしかけることがないので小さな情報であっても伝えてほしい。 ●入浴場内又は近くに酸素ボンベを置くことは如何でしょうか。</li> <li>●大野和光園へ行くのが本当に生きがいであり楽しいです。</li> <li>●喜んでいますが年のせいで疲れやすいので休みがちですがよろしくお願いいたします。</li> </ul>					

なかよしデイサービス事業所 (回収率 48.6%)		はい	いいえ	どちらともいえない	無回答
	①利用する時間、曜日は希望どおりですか	88.2	0.0	0.0	11.8
	②サービスの内容は満足のものですか	70.6	0.0	23.5	5.9
	③食事の内容は満足のものですか	58.8	0.0	35.3	5.9
	④利用日程や利用内容の急な変更などに対応してくれますか	82.3	5.9	5.9	5.9
	⑤ケガや体調不良などについてご家族などにきちんとした連絡などの対応をしてくれますか	94.1	0.0	0.0	5.9
	⑥職員の言葉遣いや対応は満足のものですか	88.2	0.0	5.9	5.9
全体として大野和光園のなかよしデイサービスの内容に満足されていますか	52.9 満足している	41.2 おおむね満足している	0.0 あまり満足していない	5.9 無回答	
<p><b>ご意見があれば記入ください。</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●和光園に行くのが楽しいです。皆さんと会えることがいい。</li> <li>●特にない。日曜もヘルプお願いできるといいと思いました。</li> <li>●内訳をもう少し書いてください。喫茶(食べた物)ドライブ(場所)など</li> </ul>					

アンケートにご協力ありがとうございました。結果をふまえ、各事業所ともより一層サービスの向上に努めてまいります。今後も忌憚のないご意見を賜りますようよろしくお願いいたします。

スケッチブック



たけふ菊人形を  
観に行ってきました♪

特養



養護



ヨッ!  
いい男!!



た〜れた?



満腹!!



# スケッチブック



がんばって  
焼いています



和光園の畑で作った野菜で  
カレーライス・いもぎんつばをつくりました



うまいわ~



# クリスマス会

特養



ケーキ  
おっっっっー



和らぎの里

ス

ケ

ツ

チ

ブ

ツ

ク



H24.9.14  
敬老喫茶



9番狙って、そーれ!



焼き芋、すごく  
おいしいです!



H24.10.22  
第二回和らぎ運動会



風船割り☆  
うまく割れました!

玉入れ☆籠を  
よくならって、そ〜れ!



H24.12.24  
クリスマス  
& 忘年会  
(いとよユニット)



H24.12.28  
忘年会  
(こぶし・かえでユニット)



みんなで一緒に  
作ったすき焼き☆  
すごくおいしいです!



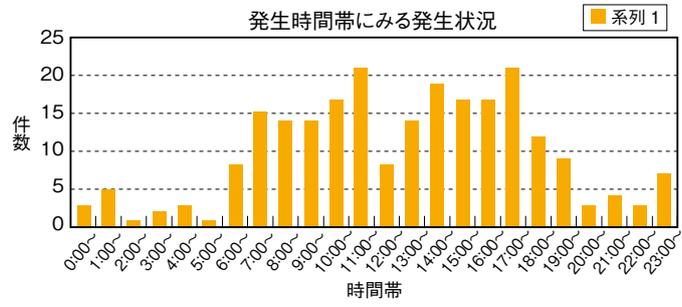
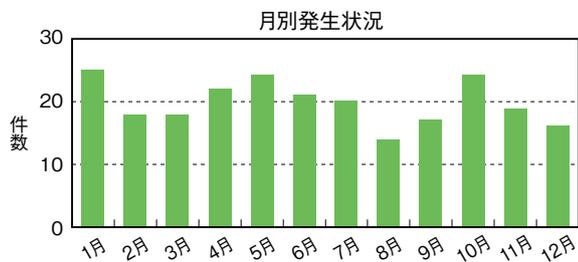
サンタさん、どうも  
ありがとう☆  
プレゼントもらいました!



## 事故の発生状況について

(平成24年1月1日～平成24年12月31日 介護事故防止委員会調べ)

サービス種類	転倒・転落	ケガ	骨折	誤嚥	薬の誤投与	感染症 疥癬	個人情報の 紛失・漏洩	その他	合計
養護・特定	10	8	1		4			12	35
介護老人福祉施設	37	24	6	7	8			18	100
短期入所生活介護	7	2			1			1	11
通所介護	4							10	14
認知症対応型通所介護	1		1					4	6
訪問入浴			1						1
訪問介護	1							4	5
訪問看護								1	1
居宅介護支援事業所								2	2
在宅介護支援センター									0
和らぎの里	13	10	4	1	2			12	42
和らぎの里短期入所生活介護	7	4		2	3			5	21
合計	80	48	13	10	18	0	0	69	238



### 介護ミスによる事故報告

**転倒・転落**      [サービスの種類] **短期入所生活介護**      (利用者) **92才 要介護度4**

事故内容	歩行中、リビング内のパイプ椅子につかまった際、椅子が動きバランスを崩し転倒してしまう。
事故原因	来園時より本人興奮状態であったが、杖なしでリビング内を歩行していたため。(ショートステイの迎えの際、家族より「興奮時は、杖が凶器になる可能性があるので持参しません。」との申し出があった)
事故防止のための改善	ショートステイ利用時は、必ず杖を持参してもらい、本人が興奮状態等で歩行状態が悪い場合には、状況を見て車椅子を使用してもらう。

**ケガ**      (サービスの種類) **特養**      (利用者) **86才 介護度5**

事故内容	入浴中の利用者の髪をT字かみそりで剃っていると、本人が顔を動かし、その拍子で唇を切ってしまう。
事故原因	使い慣れていないにも関わらず、T字かみそりで剃ってしまったため。
事故防止のための改善	T字かみそりは使わず、電動かみそりで剃る。

**骨折**      (サービスの種類) **特養**      (利用者) **82才 要介護度3**

事故内容	6:15、夜専介護員が本人の右手が動いていないことに気づく。本人の状態を確認すると、右肩が腫れて熱感があり痛みを訴える。看護師に状態を確認してもらい、病院受診。レントゲン検査の結果、右鎖骨骨折との診断にて、バンド固定処置を受ける。
事故原因	本人に確認すると、トイレに行こうと思いベットから立ち上がったときに足元がふらつき転んだと話す。
事故防止のための改善	<ul style="list-style-type: none"> <li>・夜間はマットコールを設置する。</li> <li>・行動の把握がしやすいリビング横の居室に移室する。(状態が安定するまで)</li> <li>・安全に立位がとれるように、支援バーを使用する。</li> </ul>

# 愛の風車

平成24年7月～12月  
寄付・寄贈・ふれあい訪問・奉仕 芳名列

## 〔寄付〕

- 山田 天津男様 (特養 山田つや子様のご遺族)
- 谷口 孝子様 (養護 南川みさを様のご遺族)
- 後藤 昭子様 (養護 後藤勝治様のご遺族)
- 米澤 武雄様 (特養 米澤たまゑ様のご遺族)
- 野尻 直弘様 (特養 野尻登志子様のご遺族)
- 藤田 廣光様 (養護 藤田アサ子様のご遺族)
- 松本 照彦様 (特養 松本チク様のご家族)
- 松井 光雄様 (特養 松井すゑの様のご遺族)
- 千藤 登史様 (特養 千藤とめを様のご家族)
- 橋爪 晴津子様 (特養 前田キン子様のご遺族)
- 麻生 礼二郎様 (和らぎ 麻生さくゑ様のご遺族)
- 山内 敏夫様 (特養 山田七郎様のご遺族)

## 〔寄贈〕

- (株)橋本眼鏡様・(株)村上眼鏡工業所様・相馬秀次郎様・(株)岩本眼鏡様
- (株)河和田工芸様・(株)岩本様・(株)乙部工芸様・(株)梅田建設様
- (株)山本土建様 (朝日新聞)
- 加茂昌恵様 (米)
- 横井孫治様 (とうがん)
- 理光会様 (洗濯洗剤)
- 森岡清子様 (なす)
- 寺本廣子様 (お手玉)
- 日本たばこ産業様 (たばこ)
- 石塚昭夫様 (じゃがいも)
- 大野地区美容師会様 (シャンプーリンス)

## 〔ふれあい訪問〕

- 有終西小学校5・6年生様 (ふれあいの時間)
- 上庄中学校ボランティア委員会様 (ふれあいの時間)
- 篠座保育園様 (ふれあいの時間) ● 結響奥越太鼓様 (太鼓演奏)
- 大野東高校永井一成様 (ボランティア訪問)
- 福井県医療福祉専門学校小林哲弥様 (ボランティア訪問)
- 濱口和夫様・田中一郎様 (バンド演奏) ● 土田久美子様 (音楽教室)
- 辻登代子様・畑中つじ江様 (散髪ボランティア) ● 土肥純子様 (音楽教室)

## 〔奉仕〕

- 天理教青年部様 (清掃奉仕)

## 表紙のひと紹介

〔右〕大井 貞子様  
〔左〕道下はるゑ様

いつも明るく笑顔でムードメーカーのお二人です。ひだまりユニットの名コンビで、その場が明るくなり、私たちもいつも元気をもらっています。これからもお元気に楽しくお過ごし下さい。  
(介護員より)

## 編集後記

昨年は外交や原発問題、衆議院解散など混迷変化する年でしたが、毎年恒例の一文宇は「金」だったので。これは、五輪メダルラッシュやノーベル賞受賞、金環日食、スカイツリー完成など、明るい話題と感動があったからです。

今年一年においても明るい話題と心温まる感動のある穏やかな一年を過ごせることを願っております。  
(PR委員会 S)



発行／大野和光園 ☎ 912-0061 福井県大野市篠座 79-11  
TEL 0779-66-2551(代)  
FAX 0779-65-0905  
メールアドレス：wakoen-2@angel.ocn.ne.jp  
発行人／阿部 静枝