

平成31年度・令和元年度 かねやま福祉会事業報告

《基本的理念》

社会福祉法人『かねやま福祉会』は、高齢者が住みなれた地域で安心し、心豊かにいつまでも暮していただけるよう各種事業を通して、地域社会の福祉の推進、発展に寄与します。

このため、ご利用者はもちろんご家族や地域のみなさん、そしてここで働く全ての職員がいつも笑顔でいられるよう、提供するサービス全般において改善を重ね、日々向上することで、信頼される存在となることを目指して歩んでまいります。

《事業方針》

各事業の経営目標を達成し、安定した基盤の構築を図りながら、地域包括ケアシステムの推進が求められる制度改革の趣旨を踏まえ、より一層の高い公共性を自覚し、福祉の中核となるべく地域やご利用者に沿った様々な取り組みを継続する。

また、介護を含めた各種サービスの提供において、ご利用者等の「個人の尊厳」を深く認識し、その重要性のもと改めて職員一人一人が基本に立ち返り、対応していくことを事業方針とする。

【経営・運営】

各事業所における稼働率のUPを図るとともに、適切な加算の取得により、法人全体として安定した経営が可能となるよう的確な対応を進めていく。

事業所名	目 標
特 養	① 稼働率 77/80 % ② 日々の健康管理、各部署間の情報共有、口腔ケアの充実、感染症の防止等による入院者の減による稼働率の維持、向上 ③ 新規加算の検討と対応 ④ 光熱水費の削減
短期入所	① 稼働率 19/20 % ② 担当部署間のタイムリーな連絡及び情報の共有と居室調整の徹底による稼働率の維持、向上 ③ 柔軟な対応と緊急時の受け入れによる稼働率の維持、向上 ④ 新規加算の検討と対応
かねデイ	① 稼働率 17/20 % ② 前年度に引き続き、利用者が足を運びたくなる、ずっと利用したくなる魅力あるデイサービスを目指し、ご利用者の要望、部署内で検討された各改善策を早急かつ積極的に取り組むことを今年度の最重要目標とする ③ ケアマネへの働きかけと密な情報交換の実施による利用者増の実現 ④ デイ便りの定期的な発行をはじめ、PR用媒体の作成を通して町内に広く呼びかけ、新たな利用者の発掘につなげる ⑤ 新規加算の検討と対応

事業所名	目 標
よこデイ	<p>① 稼働率 9/10 %</p> <p>② 関連機関への働きかけと情報収集と密な情報交換の実施による利用者増の実現</p> <p>③ 稼働率UPのための魅力あるサービスの提供を目指し、内容の工夫、改善とこれまで発信してきた「かわら版」の年2回以上の定期的な発行</p> <p>④ 職員、準職員、パート職員との連携と適切な役割、分担業務量の見直し</p>
居 宅	<p>① 要介護者計画作成数100件/月</p> <p>② 新規加算の取得</p> <p>③ 前年度以上に病院等との連携強化、情報共有を通して、入退院時のご利用者へのきめ細かい対応を行っていくとともに合わせて加算へとつなげていく</p> <p>④ 的確で適切なサービス計画作成を行うために、ご利用者自身の状況に限らず、家族状況の把握にも力を入れていく また、当該利用者の近隣住民、地区民生委員等とも関わり合いを深めることで、多面的な視点から課題を抽出、分析できるよう対応していく</p> <p>⑤ 介護保険のサービスに留まらず、地域の社会資源を活用し、総合的な支援を目指す</p>
包 括	<p>① 新規計画作成数55件/年</p> <p>② 高齢者が住み慣れた地域で暮らし続けることができるよう、包括ケアシステムのさらなる浸透、構築のため、関係機関とより連携しながら、責任を持って、中心的な役割を担えるよう主体的に取り組む</p> <p>(1) 認知症対策</p> <p>中心的立場で積極的に取り組み、早期発見、早期治療を目標に住民が住み慣れた地域で暮らし続けることが可能な町作りの実現を目指す</p> <p>(2) 地域ケア会議・自立支援型ケア会議</p> <p>ケア会議の中で取り上げられた個別の課題に対応する中で、浮かび上がる地域課題を明確にし、その解決を通して地域作りにつなげていく このため、前年度に挙げられた様々な課題に対して、優先順位をつけながら、今年度の解決を目指す</p> <p>(3) 介護予防</p> <p>今年度も少しでも多くの住民が介護を必要とせず、健康な状態を維持できるよう、そして、住み慣れた地域で生活できるよう介護予防の取り組みを進めていく</p> <p>(4) 総合相談支援</p> <p>高齢者やその家族からの相談を総合的に受付、適切な保健・医療・福祉サービスに繋げ、ネットワークを構築していく</p>

包 括	(5) 権利擁護業務 高齢者が地域において、尊厳ある生活を維持し、安心していきいきとした暮らしが、続けられるように、さまざまな権利を守る
-----	---

各事業所とも健全で安定した経営のため、各目標の達成を目指して取り組みを行った。

各事業の収支状況は施設が稼働率97.15% (77.72/80人) と前年度の稼働率までには至らなかったが、当初の目標を達成することができ、黒字となった。

短期では、94.00% (18.80/20人) と前年度に比べ稼働率は上がったものの、目標には届かず、収支差額はマイナスとなった。

かねやまホームデイサービスでは、稼働率85.25% (17.05/20人) と目標を若干上回り、昨年度ほどの黒字とはならなかったが、3年連続での黒字達成となった。

よこたデイサービスでは、稼働率88.90% (8.89/10人) と昨年度の利用実績を大きく上回ったものの、利用者の介護度が下がっていることや、単独事業所のため、各経費、維持費等が併設事業所に比べ割高になることなどにより、今年度も赤字となったが、赤字額は改善している。

居宅介護支援事業所は、町全体の人口減少等のため、利用者数も減ったことで、目標の8割の月平均82件の計画件数にとどまり収入は大きく落ち込んだが、人件費等の支出も減ったことで収支差額としては若干の赤字にとどまった。年々計画数が減少しており、人員体制の見直しも含め、対応が必要である。

包括では、目標及び昨年実績を上回る月平均58件のサービス計画の作成実績を達成した。認知症対策、ケア会議の開催、介護予防など多方面で、包括ケアに取り組み、成果をあげることができた。

【ご利用者の人権の尊重】

ご利用者があって、法人が成り立っているという当たり前のことをもう一度、深く受け止め、全てのご利用者の人権を尊重し支援していくという基本に立ち返る。

サービスをする側とされる側という構図はともすると知らず知らずのうちに、強圧的で怠慢的な対応が現れることもあり、職員一人一人が「優しさ・敬意・共感力」を持って対応にあたっていく必要がある。

そのために、個別の接遇力の向上と部署ごとにご利用者を尊重する風土がしっかり定着するよう、上司、先輩から正しい指導や研修や各会議、接遇委員会などの取り組みと合わせて、その向上を目指していく。

各サービスを提供する上で基本となるご利用者を尊重する風土の醸成のため、接遇委員会等の活動を通じて、着実に取り組んだ。

8月には役職者が各部署の接遇力を上げ、部下により良い指導ができるよう、昨年度も実施した接遇研修の専門講師を再度お招きし、役職者向け接遇研修を実施した。

また、全事業所でご利用者・ご家族へのアンケートを実施し、その結果をご利用者や家族、地域の方々に配布することで、法人の現状を知っていただけるよう努めた。

今年度1年間で各事業所に寄せられた苦情、意見要望などは全体で33件あり、指摘のあった点をしっかりと受け止め、改善できるよう、パート職員も含め全ての職員の接遇力の向上に次年度以降も継続して取り組んでいきたい。

【事故の防止】

今年度は「介助中の事故、誤薬などの防止可能な事故」の発生防止を改めて重要課題として取り組む。このため、ご利用者の身体的・精神的状況を踏まえ、一人一人のリスク要因を再検討し、理解した上で介助にあたることを徹底する。

これにより、居室や食堂などの環境整備を行いながら、より安全な介助を達成していく。

また、事故マニュアルなど必要なマニュアル類の見直しやインシデントレポートの導入、外部講師によるリスクマネジメントの研修会や内部研修の実施により、法人全体として事故に対する意識を高めていくものとする。

昨年度、介助中の事故や転倒による大きな事故が多かったことを踏まえ、今年度はそれらの防止により力を入れて取り組んできた。特に事故に至る前の「ヒヤリハット」への気づきをより重視し、大きな事故へとつながる前段階での、ご利用者状況の周知とその対応に努めた。そのため、新たにヒヤリハット専用の「インシデントレポート」を作成し、職員に提出してもらうことで、早期の対応と職員のリスクへの意識の向上を図った。その結果、1年間のインシデントレポート数は480件にも上った。特に誤薬のヒヤリハットが見られるため、改善が必要である。

また、転倒が原因の大きな事故の防止のため、利用者全員と一部ショート利用者の「転倒要因チェックシート」を改めて作成し、転倒リスクの把握に努めるとともに、その情報をご家族へも送付し、情報の共有を図った。さらに10月には外部の専門講師を招き、高齢者施設のリスクマネジメント研修を開催した。

今年度の事故件数は118件で、これまでに比べ事故レベル3～5の大きな事故が減少しており、今年度の取り組みによる一定の成果が見られている。

【人材の確保、育成と働きやすい環境の整備】

今年度においても良好な人間関係のもとで職員が働きやすい職場となるよう、また、チューター制度の運用、キャリアアップが図れる教育体系による人材育成を通して、やりがいの感じられる職場を作っていくことで、各サービスの提供に支障のない人員体制を継続する。

(1)今年度から受け入れる外国人実習生が当法人で、知識、技術を習得し、その目的の達成のため、充実した生活が送れるよう実習生専用のチューターガイドを整備する。また、外国人実習生を一労働者としてとらえるのではなく、良きパートナーとして理解し、フォローすることで、働きやすい環境を作っていく。

(2)チューター制度をより充実し、新任職員が安心して働ける体制作りを継続し、合わせて先輩であるチューター本人の成長も図っていく。

8月後半に来訪した技能実習生も実習生用の業務チェックリストを使って、定期的に面談をしながら、チューターと一緒に進捗状況を互いに確認することで、予想以上に良好に目標をクリアしている。誠実で素直な性格と理解力により、職員、利用者の信頼も得るようになってきている。生活面でも地区の運動会や文化祭に参加するなどここでの生活に馴染んできている。

一方、中途入社を含めた4名の新任職員もチューター制度の下、順調に習得を重ねており、チューターである先輩職員の対応も昨年度以上に良好になっていると感じられる。

(3)職員の希望する研修の受講、外部講師による専門的な研修会の実施など法人として必要な研修を組み合わせ、個々の成長と全体的な底上げを図れるようバックアップしていく。

職員個々のキャリアアップと法人全体の底上げのため、今年度も内外の研修会の参加、開催を積極的に実施した。外部研修への参加は46の研修会へ74名の参加、施設内での研修は25回、延べ739人の参加となった。特に昨年度に引き続き、外部からの専門講師を呼んでの研修会を充実させ、「摂食、嚥下に関する研修」「認知症の方の食事摂取への対応」「過活動膀胱に関する研修」など職種別研修や「新人・若手職員の仕事の基礎力研修」「中堅職員向けのリーダーを支える部下力養成研修」など階層別研修も実施した。

また、特別養護老人ホームの重点事項でもあった介護技術の習得と個別ケアの推進では、RX組の技術研修会のほか職員の中から、介護技術マイスターを任命し、内部研修の充実を図り対応したことで、これまでに比べ利用者にも職員の身体にもやさしい技術の浸透がはかれた。

個別ケアでは生活ケア委員会を中心に【はばたけ想いプロジェクト】を実行し、90余りの利用者・家族・職員の想いが形となった。

(4) 適正な労働時間を確保するため、引き続き、出勤・退勤時間の遵守を図っていく。そのために時間の使い方を意識し、工夫して勤務にあたっていく一方で、各部署ごとに業務内容を随時見直しを実施する。

(5) これまで通り、職員ひとりひとりのライフスタイルに合わせ、多様な雇用形態に対応することで、職員が継続して働くことのできる職場を作っていく。

今年度で3年目となった適正な労働時間の確保については、職員にも浸透し、ほぼ達成できている状況である。しかし、業務内容の見直し、改善については取り組んできたものの、まだまだ十分とは言えない部分もあり、次年度も継続して取り組んでいく必要がある。

多様な雇用形態の対応では、短時間勤務なども含めた勤務時間や勤務曜日などの対応を柔軟に行い、働きやすい環境作りに努めた。有給休暇の取得も規定をクリアすることができており、次年度はさらなる取得となるように取り組んでいきたい。

【コミュニケーション】

- (1) 報告・連絡・相談の徹底
- (2) 情報の共有と決定事項の確認と実行
- (3) チームワークの確立と利用者、家族、地域住民、関係機関との信頼関係の構築

(3)については、各事業所、各部門ごとに状況に合わせて対応し、良好な関係の構築に努めることができた。

施設では新型コロナウイルスによる拡大防止策の一環で面会の中止が3月より開始されたため、これまで以上に家族への連絡、情報の共有などに配慮し、こまめな対応が望まれる。

(1)・(2)については、職員間での格差が見られることから少しずつ、その差をなくし業務を行う上で人によって支障が出たりすることがないように繰り返し指導を継続していく必要がある。

【感染症の予防と健康管理】

- (1) 職員の健康管理の徹底と発症の防止
- (2) 感染対策委員会を中心とした感染予防及び拡大防止のための的確な対応

今年度、10名以上のかぜ感染は5月、11月の2回であった。例年であれば年明けの1月～3月に多人数の風邪などの感染が発生していたが、今年は大きな感染はなかった。

一方で、世界的な規模で新型コロナウイルスによる感染により、当法人も国の指導の下、様々な対策を行った。収束の目途が不透明であり、高齢者施設でもあることから、来年度も感染拡大防止に向け、職員が高い意識をもって、協力しながら予防に努めていきたい。

【地域貢献】

今年度も、地域ケアの中心的な役割を担い「地域に根ざし、支え、貢献しうる事業」として、地域住民への車両貸出し事業及び趣味を通じての交流、生きがいを目指したグラウンドゴルフ大会を継続して実施していく。

地域住民への車両貸し出し事業は、町内外に延べ78名の方の利用があった。町民の皆さんへも事業が浸透し、多くの方に利用されるようになってきている。5回目を迎えたグラウンドゴルフ大会も100名を超す参加者で、健康維持と親睦に貢献している。次年度は法人主催の第2回介護セミナーを計画している。

I 特別養護老人ホームかねやまホーム

《基本事項》

職員一人一人がご利用者に寄り添いながら、『その人』を知り、『その人らしさ』を感じて、真摯にサービスを提供することで多くの方から、安心と信頼を感じていただけるような施設となることを目指す。

そのため、ご利用者の人権を尊重し、「優しさ・敬意・共感力」を意識した接遇に徹していく。さらに、施設の目標、各部署の目標に沿って、「創意工夫」と「前向きで積極的な対応」を常に心がけ、さらには、様々な課題に対して他人事ではなく、常に「我が事」としての意識を持って取り組む。

また、昨年同様、全職種の協働により、看取りの充実化をはじめ、ご利用者、ご家族の想いに沿ったサービスの提供を目指す。

1. 安全への取組み

- ① 介助中の事故、誤薬など防止可能な事故の防止
 - (1) 事故マニュアル、各標準ケアマニュアルの改善と周知
 - (2) インシデントレポートの提出と予防への活用
 - (3) ご利用者ごとのリスク要因の洗い出し及び見直しによるリスクの軽減
 - (4) 指差呼称の徹底
 - (5) 事故発生時における多職種による検証と再発防止策の検討
 - (6) 新人研修、OJT、事故に関する社内研修会の内容の充実と職員意識の向上
- ② 感染対策委員会を中心とした施設内感染の対応
 - (1) 施設内湿度の適性化のための換気の継続
 - (2) 勤務内外の手洗い、うがいの徹底と職員ごとの健康管理の強化
 - (3) 各感染マニュアルの見直しと周知の徹底

2. 介護技術の習得と個別ケアの推進

ご利用者にやさしく、職員にも負担をかけない介護技術をR×組から長年にわたり指導を受け学んできたが、個人差が見られることから、昨年度は職員の技術習得状況の確認のため、外部講師による技術検定試験を実施した。今年度は更なる、技術の習得を図るため、各棟に2名程度の介護技術マイスターを認定し、このマイスターを中心に、各棟のご利用者の個別の対応法について指導をしてもらうことで、安全で適正な介助を行える職員の割合を増やしていきたい。

また、【その人らしい生活が送れるような施設】の取り組みに関しては第二次3ヶ年計画の最終年としてこれまで同様、限られた人員の中でも少しでも多くの思いがかなうよう、職員間の協力のもと、継続していく。

- ① R×組と介助技術マイスターが連携し、入所者個々の介助方法の指導を行うことで、ひとりでも多くの職員が、安全で適正な介助方法を習得する。
- ② 「生活ケア委員会」を中心とした入所者・ご家族の想いの実現のための「プロジェクト」の継続と施設内のイベント等へのご家族、地域の方への参加実績が前年度以上に増えるよう取り組む。
- ③ 全ての職員において同等の取り組みが可能となるよう、意識の底上げと棟ごとに特色のある余暇活動の定着と充実。

3. 口腔ケアの強化と摂食・嚥下に関するスキルの習得を通してのご利用者にあったポジショニング等の取り組み

健康サポート委員会口腔部門を中心に、口腔ケアの持つ「誤嚥性肺炎の予防」「唾液の分泌を促すことによる病気の予防」「口腔機能低下による免疫力、体力、認知機能低下の予防」など口腔ケアの重要性を職員へ浸透させ、どの職員であっても的確なケアができるように指導していく。

- ① 健康サポート委員会口腔部門の委員間の目標の共有と明確化
- ② 目標達成のための働きかけの強化
- ③ 嘱託歯科医師との協力体制の継続

また、摂食・嚥下に関するスキルアップを通して、【楽しく・美味しく・安全な食事の提供】と個別の座位姿勢の習得についても昨年度に引き続き実施していく。

- ① 外部講師による研修会の開催
- ② ご利用者個別の座位姿勢の実施と日々の生活の中でのその継続

4. 接遇の改善

基本事項に基づき、施設の接遇について改めて振り返り、改善を必要とする項目については、各部署役職者を中心にその対応に取り組んでいくことで、ご利用者の人権を尊重し、「優しさ・敬意・共感力」が溢れる接遇を実現する。

- ① 外部講師による研修会の開催
- ② 部署全体で不適切と思われる言動に対して、上司、先輩から正しい指導が行われ、ご利用者を尊重する風土がしっかり定着するよう取り組む。

5. 情報の共有と報告・相談・連絡の重要性の再確認

入所者のみなさんにより良い生活を送っていただくための委員会活動や発生する課題への取り組みに対しては、様々な約束事を決めながら対応してきたが、その情報や方法が全員に周知されず、十分になされていないケースも見受けられる。

このため、各委員の役割について再度確認し、これらのケースを少しでもなくしていくための委員活動をより徹底していく。

また、「報告」「連絡」「相談」についても、「どの職位まで」「いつまでに」「どのような内容を」ということを考え、最終報告のみならず、経過報告も含めて適正に行いながら、「“言った”“書いた”ではなく“伝わったかどうか”」に視点を置き対応することで、職員間の円滑なコミュニケーションとより高い和（チームワーク）を形成することを今年度も継続して実践していく。

《重点事項》

【総務・生活相談部門】

1. ご利用者の尊厳を守り、安全な生活環境の提供

① 常に感謝の心を込めた言葉遣いと態度で接することができるよう、個々の接遇力向上に取り組み、不適切な言動については指摘しながら、施設全体のレベルアップにつなげる。

昨年度に引き続き、(株)しのコーポレーションの濱島しのぶ先生をお招きして接遇の施設内研修会を行った。今年度は、役職者や接遇委員を対象とした指導者養成講習を行い、継続した施設全体でのレベルアップを図った。職員間の私語の減少やご利用者の居室入室・退室時の挨拶に関しては法人全体として一定のレベルアップが出来たと感じている。

また、今年度実施したアンケートは法人全事業所で行ない、全体平均で75.4%の回答率となった。ご利用者・ご家族のご指摘や改善事項に関して今後集中して取り組んでいきたい。

② 事故防止については、新たに取り入れるインシデントレポートを活用する。特に、ご利用者と直接かかわる職員とは違う視点での、気づきや改善に取り組んでいく。

インシデントレポートを活用することで、事故が発生する可能性の高いご利用者を事前に確認していけるところや今まで気づくことができなかった繰り返し起こる職員のミスなどを把握することができた。施設で最も起こりやすい事故を認識し、事故発生の前段階で対策を講じられたことも増えてきて、施設内での共有も図られてきたと感じる。

また、今までリスクが低いとされてきたご利用者が年齢を重ねるごとにリスクが高くなっている過程も把握することができる一つのツールとしても使用できることがわかり、確実にリスク回避への視点が細小化されてきて、職員の意識の高まりにつながっている。

③ 感染対策では、迅速な情報共有と対策を継続し、職員の健康管理と意識の向上に取り組む。

手洗い・うがい・手指消毒の徹底、自己の健康管理の徹底で、感染しない・菌を持ち込まないを常に意識しながら日々業務に取り組んだ。2月頃より新型コロナウイルス感染症の発生により、感染症予防に対しての職員全体の意識が高まったことで、感染症が流行する季節にも施設内での風邪等の感染症の発生がほとんどなく過ごすことができた。

マスク・消毒液等の購入が困難な状況となったが、早い段階で複数の業者に発注し、ある程度の在庫を確保しながら施設内感染予防に努めてきた。

- ④ 災害発生時に使用する「避難時お客様カード」を充実させ、活用できるように取り組む。

入所者・ショートご利用者全員分の「避難時お客様カード」が完成し、9月の夜間想定火災通報・招集・避難訓練で使用した。以前使用していたものに比べてB6サイズからB5サイズにし、なおかつ棟別に色分けをしたことで職員だけでなく、近隣協力隊の方々からも確認しやすいものとなった。

また、火災一斉メールを導入し、各職員へ電話連絡が来る前に火災が発生したことがわかるようになった。今までよりも迅速に情報共有と招集がスムーズとなった。

- ⑤ 「報告」「連絡」「相談」の重要性を再確認し、適正な対応と情報共有に努める。

「報告」「連絡」「相談」がいかに重要であるか、連絡がもれたりミスをした場合にはどうなるかを意識した行動を取り、また、施設全体での情報共有に努めながら適正な施設運営、日常業務に支障が出ないように取り組んだ。個人が自分勝手に解釈してしまい、報告や相談が遅れたりすることで円滑な業務の妨げにならないように、今後、更に気を付けていける様にしたい。

2. 稼働率の目標達成と各種経費の削減による利益の確保

- ① 各部署の連携を密にし、稼働率が目標を上回るよう取り組む。

各事業所の利用実績が確認できるように、事務所内のホワイトボードに掲示を行い、関連部署・担当職員と連絡を取りながら目標達成に取り組んだ。

今年度は退所数23名と多く、それに伴い入所数も多くなったが、スムーズな新規入所を意識し業務を進めることにより、平均6日での次入所とすることができた。急な入所の対応では訪問調査にこだわらず、電話やファックスでの調査実施など、臨機応変に取り組み、目標稼働率をクリアすることができた。

また、緊急的なショート利用希望や急遽の追加利用、他事業所からの利用などを積極的に受け入れることができ、稼働率に繋がった。しかし、下半期は利用日数の多いご利用者が亡くなられたり、施設入所が決まったりなど、思うように稼働率が伸びなかったことがあり、年間利用実績は18,17人となった。

- ② 各種経費削減の実施や取得可能な補助金・助成金の申請の継続により、施設としての収入増を図る。また、職員個人への助成金も活用し職員が張り合いを持って勤務できるようなバックアップする。

夏場の電気料が対前年度より支出増となったことや、突発的な修繕・物品購入があったが、些細な修繕の自己対応や各部署への経費節減の協力を求めながら支出の軽減に努めた。また、各事業所の稼働率UP取り組み、法人全体としては黒字となったが、短期入所、通所介護で冬期間の利用者減や平均介護度の低下などにより、実質収益は前年度比50%ほどの減少となった。

補助金の申請については、2団体へ申請した福祉車両補助金申請は不採択の結果となったが、研修に係る費用については昨年同様、地域医療介護総合確保基金事業補助金申請を行い2,162千円の交付を受けた。また、就業規則や給与規則の見直し等による労務管理改善のための助成金440千円も活用できた。

3. 人材確保・育成への取り組み

- ① 外国人技能実習生の受け入れ準備については中心的な立場で取り組む。また、慣れない環境で仕事や生活をするための不安を細やかなサポートで手助けできるように、積極的な関わりを持つ。

事務室職員全体で業務に関する受入れ準備、社宅生活における生活用品の購入・社宅内整理を進め、8月からの受入れがスムーズに行えた。実習生が金山での生活や、かねやまホームでの仕事に早く慣れることができるように、業務内・外において生活全般のサポートを行い、順調に経過している。実習生の希望を踏まえて外出支援も行い、買い物の支援（送迎）や一緒に観光に行くなど利便性の確保や職員との交流を図ったり、外部の運転手による買い物支援も継続した。

- ② あらゆるルートでの積極的な採用活動を継続し、採用につなげることができるように取り組む。

就職説明会や川口高校の訪問、民間紹介会社を通じての採用ツールなど、あらゆる対応を継続しているが、補充が難しい状況が続いている。また、高齢となってきたり、パート職員の退職もあり、より補充が難しい中で、職員の配置見直しや業務の見直しをしながら現況に対応している。

4. 個別ケアの充実

- ① 介護技術の向上が、日々の活動の充実につながり、ご利用者が喜ばれる外出やイベントが増えるようにサポートする。

施設内での運動会・バーベキュー等の各種イベントには積極的に協力をを行い、ご利用者が笑顔で楽しい時間を過ごしていただけるようサポートに取り組んだ。下半期は、11月に風邪感染、2月に新型コロナウイルスの世界的拡大発症により、イベントが出来ない状況になってしまい、ご利用者に楽しい時間を過ごすことが出来ず残念であった。

- ② 研修会で取得した知識や技術を生かし、ご利用者に合ったポジショニングや口腔ケアを継続し、健康増進へつながるよう積極的に取り組む。

日常及びケアカンファレンスの中でご利用者の個々の身体状況に合った介助方法が行えているか確認を意識的に行った。また、摂食および嚥下に関する件や、介護技術に関する事、ご利用者の生活環境の整備など外部講師による研修会等で指導してもらった内容に関して、ご利用者の日常に活かしていく事の継続を呼びかけた。担当のみの関わりではなく、棟全体がご利用者一人一人の生活面、身体面への関心を持って取り組んでいく事が必要と考え、積極的な継続を行っている。

5. 地域との交流・貢献

- ① 秋祭りなどの地域との交流に加え、ご家族や地域の方々に、施設内でのイベントへの参加を積極的に働きかけ、今まで以上に参加して頂けるように取り組む。

出張デパートの開催時に地域の方へのチラシ配布を継続して行った。送迎の実施も可能としたが、利用者はなかったものの、グループホーム入所者様の来所があり楽しんで頂いた。

地域の方に外出時のボランティアへ参加して頂き、ご利用者との交流を図る良い機会となったので、今後も継続していきたい。

② 福祉車両の貸し出しやグラウンドゴルフ大会を継続する。

福祉車両の貸し出しは、町外の病院受診等外出が37件、町内41件であった。定期利用者が亡くなられたことによる利用減はあるが、新規利用者も増えてきている。

10月のグラウンドゴルフ大会は、100名を超える参加者があり親睦を深めながら大変喜ばれた大会となり、参加者の皆さんから今後も是非続けてほしいという声を多数いただいている。

【看護部門】

1. 個別ケアへの支援

① ご利用者が元気で生活出来るよう各部署と情報を共有し、日々の状態観察と健康管理に努める。

朝の介護職員の申し送りに看護職員も参加するようになり、日中から夜間帯の継続したご利用者の状態を知る事が出来た。また、変化のあったご利用者の情報を得る事で、早期に対応する事が出来た。

② ご家族の想いをくみ取り、主治医、各職種と連携を密にとり充実した看取りが出来るようにする。

施設での看取りも増えて来たが、看取りに限らず加齢による機能低下で食べられなくなるご利用者も多くなり、ご家族、主治医、各部署と連携を図り寄り添ったケアが出来るように取り組んだ。

③ 口腔担当を中心に口腔ケアの重要性を職員へ浸透させ、ご利用者にあつた的確なケアが継続して出来るようにしていく。

口腔担当中心に各部署継続したケアが出来ている。これからも口腔ケアの重要性を伝え、疾病の予防に努めて行きたい。

④ 摂食、嚥下に関する研修会に参加し、ポジショニングの習得に取り組み学んだ事を実践していく。

研修会で基礎的な知識の習得、ご利用者の状態に合わせたポジショニングを学び、棟の職員と協力し統一した対応が出来るよう努めた。

2. 安全への取り組み

① 手洗い、うがい、換気の継続を徹底し施設内感染を予防する。また感染対策委員による各部署の情報収集、職員の健康管理の強化と感染に対して意識を高く持って対応してもらうように呼び掛けていく。

全体会議や委員会で手洗い、うがい、換気、健康管理を呼びかけた。また、各部署の感染対策委員に職員の感染状況入力を行なってもらう事で、委員としての責任と感染に対する意識向上に努めた。

② 感染発症時は初期対応を重視し、的確な対応により拡大防止に努める。

5月と11月に風邪感染、8月に胃腸炎の発症がみられ、昨年同様感染が流行すると人数も多くなり、完治までに時間がかかってしまった。2月から新型コロナウイルス感染拡大防止の為、面会制限や出勤前の体温測定、手洗い、うがい等の基本予防策の強化により、冬期間の風邪感染はみられなかった。

③ 疾病や加齢による1人1人のリスク要因を検討し、介護職員へ情報を提供する。

1人1人のリスク要因検討までには至らなかったが、新しく入所されたご利用者の内服状況や状態変化時の注意事項、対応等の情報を伝える事が出来た。

④ 各マニュアルを理解し、マニュアルに沿った対応と決め事の徹底により防止可能な事故の防止に努める。

インシデントレポートの集計で看護係では薬に関するインシデントが多く見られた。再発防止策を検討し「誤薬」とならないよう薬箱に入れる時、配薬する時の確認をしっかりと行い事故防止に取り組んだが改善には至っていない。
次年度も再発防止策の周知、徹底に力を入れ事故防止に取り組んでいきたい。

3. 職員の質の向上

① 1人1人が基本に立ち返って、優しさ、尊敬、感謝の気持ちを忘れず、ご利用者やご家族に寄り添った接遇に取り組む。

接遇目標の1つに感謝の気持ちを忘れない事を上げ、1人1人が優しさと感謝の気持ちを忘れずにご利用者、ご家族と接する事が出来た。中には、言葉遣いに関しては慣れ合いになっている言葉も聞かれたので、次年度の課題とし取り組んでいきたい。

② 施設の課題を他人事ではなく自分の事として意識を持って取り組む。その為にも「報告、連絡、相談」をしっかりと行い、職員間のコミュニケーションとチームワークを高めていく。

朝の申し送り、申し送りノート、ホワイトボードで伝達のもれがないよう「報告、連絡、相談」をしっかりと行い部署内の情報共有とコミュニケーションに努めた。

【 養 護 部 門 】

I ひだまり・こもれび棟

1. 入所者を事故や疾病から守るために

① 業務の中で感じた気付きを棟の職員間で共有し、事故防止のための安全な生活環境作りに繋げていく。各マニュアルに沿った介助を徹底し、防止可能な事故の予防に努める。

インシデントレポートを活用し、頻発している事案については発生の傾向把握と対策の検討を行った。事故が発生した際は、報告書を基に定例会でさらに話し合い、意見を出し合うことで原因や対応策についての考えを深めた。

② 感染症については、入所者及び職員の体調管理に力を入れる。また発症した際には、感染の拡大と長期化を回避すべく、感染対策委員会を中心に発症者の正確な情報を収集し把握する。

手洗い・うがい・手指消毒など職員が自身の健康管理を意識し感染症を持ち込まないよう努めた。風邪症状がみられた際には、症状・完治日等の報告と感染実績として記録を残し、看護係と情報を共有しながら感染の拡大防止に取り組んだ。

③ 各職員が口腔ケアの重要性について知識を深め、適切なケアが入所者の肺炎予防や健康維持につながることを意識して実施していく。

口腔ケアについて各入所者の介助方法と必要物品を確認し統一したケアを行った。また定期的にコップの洗浄や歯ブラシ交換を行い清潔なケアを心がけた。

2. 介護技術の習得と個別ケアの推進

① RX組の介護技術については、マイスターを中心に入所者一人一人に合った対応方法を学び、安全で適切な介助方法を職員が自信を持って行えるようにする。

各職員が自分の体型にあった介助方法を学び、マイスターからのアドバイスを受けながら業務に取り入れた。今後も入所者の状態に合わせて介助方法を選択できるよう学んでいきたい。

② 日々の生活の中から入所者やご家族の想いをくみ取り、より多くの想いが叶うよう、職員が協力し合い準備や計画、実現に向けて取り組む。

上半期は外出など施設外での活動があり、下半期は棟内にて料理作りやレクリエーションを行った。入所者の仕事や特技を生かしていただけるような取り組みを企画し、真剣な表情で取り組まれる姿を見ることが出来た。

3. 人材の育成と働きやすい職場作り

① 外国人実習生が介護についての知識や技術を習得し、目標に向かって努力できる環境を整える。実習生専用のチューターガイドに沿った指導やサポートを行う。

チューターが中心となり技能実習生の知識と技術の向上に取り組み、夜勤業務に入れるレベルまできている。計画的に目標を設定しながらそれに沿った指導とアドバイスを重ねた。ご利用者にも受け入れられており良好な関係作りを行っている。

② 今年度も出勤・退勤時間をより意識し、時間の使い方や業務内容について工夫や改善を重ねていくことで、ストレスの少ない働きやすい職場を目指す。

職員同士が声をかけあい退勤時間に合わせて業務を終了できるよう心がけ、時間外の仕事については上司への報告と適正な申請を行った。有給休暇の取得を進め、各々がリフレッシュした気持ちで仕事に臨める環境作りの一環とした。

Ⅱ そよかせ棟

1. 施設での生活を楽しく安心しておく事が出来るよう取り組む。

① ご利用者の人権を尊重し敬意を持って処遇にあたり、言葉づかい・挨拶・身だしなみの接遇の強化を図る。

ご利用者の気持ちや考えを尊重しながら、尊敬の念を持って処遇にあたる事が出来た。日常会話の中にも優しい言葉使いや心のこもった挨拶など、棟の目標として掲げ取り組んできた。全体的に接遇の質の向上を目指し、不適切な対応にならない様、個々が意識を持って取り組んでいきたい。

② 各マニュアルの周知・決定事項を徹底するなど、ご利用者の安全を意識し、生活環境を整え転倒や感染症の予防を強化する。特に今年度より実施するインシデントレポートを活用し予防の充実を図るとともにこれまでの経験を踏まえた「予見する力」を対応策として実践し、重大な事故に繋がらないよう対応する。

ご利用者の安全を第一に考え、各委員会で決まった対策や、担当職員の意見を聞きながら事故の予防に取り組んできた。日常生活の中で発生するアクシデントを取り上げ、インシデントレポートに記載し棟内での周知に徹底した。

5月に骨折事故が1件、3月にショートご利用者の離設事故が1件発生した。前者は介護手順の確認や技術力が不十分であった事を反省し、職員個々の技術の向上に取り組み、防げる事故を起こさない様努めた。後者については、本人の離設リスクを踏まえ、より留意し対応していたが、わずかの時間に隣の部屋より出られ事故へとつながり、改めてその対応の難しさを感じられるケースとなった。現在は、ご利用時の居室周辺環境の強化により、再発防止に努めている。今後も職員間によるご利用者の状況の共有、環境の改善を通して安全な生活環境を提供できるように取り組んでいきたい。

③ 「その人らしい生活」が出来るよう、ご利用者・ご家族の希望や要望を傾聴し、それぞれの思いの実現に向けて各担当が積極的に関わりを持つ。

介護技術面ではマイスターによる棟内技術レベルの確認と個々への指導の強化により全体の技術向上を図る。また、口腔ケアについては、口腔ケアの重要性を理解し、口腔部門担当者を中心に研修等で学んだ事を確実に実施し、ご利用者の健康維持に取り組む。

ご利用者やご家族の希望・要望を丁寧に傾聴し、自宅への外出やグループでの外出、外出先での食事など心に残る取り組みを積極的に行う事が出来た。毎月のおやつ作りでは、ご利用者が希望する物や懐かしい味などを取入れ、誕生会と合わせて開催した事で、にぎやかで楽しい活動になっている。外出が難しいご利用者に対しても、近所へ散歩に出かけたり、音楽を聴いてもらったり、担当者がそれぞれ工夫しながら「想いの実現」に向けて取り組んだ。

介護技術面では、マイスターの技術向上に取り組むと共に、棟内の職員個々の指導を行う事により、一定のレベルまで上達する事が出来たと感じる。口腔ケアについては、施設内研修で学んだ事を日々継続し、口腔内のケアのみならず、食事摂取・嚥下・咀嚼・姿勢などご利用者個々に観察し、気づいた事はすぐに改善できるよう意識的に取り組んでいる。

2. 業務内容を随時見直ししながら、棟内の活動が円滑に進むよう対応する。

- ① 「報告」「連絡」「相談」を意識し、計画的に効率よく業務に取り組む中で、「きちんと伝わったかどうか」を視点を置き、職員間のコミュニケーションを積極的に行いチームワークを高めていく。

大事な申し送り事項が棟内でタイムリーに伝わるよう、職員全体で「報告」「連絡」「相談」を意識して実行して来た。限られた時間の中で効率よく業務が実施できるよう、日々コミュニケーションを取りながら進める事が出来た。また「きちんと伝える」「確認する」を繰り返し働きかけ、業務に支障をきたさないよう取り組んだ。

- ② 棟内の問題点や課題点を意識して業務にあたると共に、チューター職員を中心に新任職員の指導・育成をバックアップし、安定した棟内の活動が出来るよう取り組む。

4月と10月に新任職員が入社し、チューター職員が主になり指導を行うと共に、進捗状況を把握・考慮しながら職員全体で指導に関わり、順調な新人教育が実施出来た。1人は1年間の教育期間を終了し、3月末に無事卒業となった。もう1人は6ヵ月間の教育は終了し仮卒業となった。更に今後6ヵ月間の教育となる。今後も棟内職員が協力し、チューター職員と共に新人指導を継続して行く。

- ③ 棟内において感染症が流行しないよう、ご利用者の健康状態に気を配り日々の観察を継続する。職員自身も健康管理をしっかりと行い、明るく元気で仕事出来るよう努力する。

日々の生活の中で手洗い・口腔ケア・換気・温湿度調整により、大きな感染症もなく過ごす事が出来た。ご利用者の気になる症状については、看護職員に報告し連携する事で、体調管理がスムーズに行えるよう努めた。今後もご利用者の体力・気力を低下させない活動を継続しながら、健康状態に気を配り業務に取り組んで行く。

職員においては、感染症にならない、持ち込まないよう、それぞれに自己管理の強化に努め、ベストな状態で仕事出来るよう継続して働きかけていく。

Ⅲ ほのぼの棟

1. 介護の基本に立ち返り「ご利用者に寄り添った」介護に取り組む。

- ① 職員がご利用者に対し人権を尊重し尊厳を持った対応をする。
(ご利用者へ対しての節度のある態度やマナーを意識する)
- ② ご利用者・ご家族とのコミュニケーションを深めて、ご利用者との信頼関係を築いていく。
- ③ 各ご利用者が望む生活を考え、その人にあった「個別ケア」や「イベント」等を工夫し実践していく。
- ④ ご利用者が毎日の生活に、楽しみや生きがいを持ちながら「その人らしい生活」ができるような生活環境をつくる。

ご利用者・ご家族・職員間での言葉遣いに注意し、ご利用者・ご家族との交流・信頼関係を深める事ができた。

今期は「看取り」等で亡くなるご利用者が多かったが、各職員が家族と情報を共有し同じ気持ちになって最期までお世話する事ができ介護職としての喜びを感じる事ができた。

ご利用者の入浴を「お楽しみ」と考え重点的に取り組んだ。下半期は上半期に日中の活動が少なくなってしまう事を反省して、壁面装飾やリハビリゲーム等に取り組み充実した活動内容とする事ができた。

2. ご利用者に元気に穏やかに過ごしてもらうため、安心して安全な生活環境を作っていく。

① 介助中の事故や誤薬事故等の「予防できる事故」は、職員が各マニュアルを理解し予防に繋げる。

「同じ事故を繰り返さない」という強い意識を持ち、連携しながら取り組めるよう、リスクマネジメント委員がこれまで以上に主体的に関わり、積極的に指示・検証することを実践する。

合わせて今年度より実施するインシデントレポートの導入が、少しでも、大きな事故への予防となるよう有効に活用していく。

② 他部署との情報を共有し、ご利用者（ショート含む）の生活リズムや健康状態・危険行動の把握をする事によって転倒リスク等の予測・予防をしていく。（ご利用者毎に合わせた介助の方法や居室環境の確認と整備を行う）

③ 各人が口腔ケアの研修で学んだ知識と技術を習得するとともに、特に口腔部門の担当者が中心となって積極的にそれらが実践に繋げられるよう取り組んでいく。また、ご利用者毎のポジショニングや対応を理解し、ご利用者が健康に過ごせる様に病気の予防・体力向上に努めていく。

④ 介護技術マイスターの指導を中心に、各職員が介護技術を修得する。ご利用者毎の安全な対応の仕方（トランス等）を理解し実行していく。ご利用者・介護職員自身の身体的負担の軽減に努力する。

「インシデントレポート」を活用し、事故につながらない様に意識を持って取り組むことができた。また、事故になってしまった事項に関しては、各職員が情報を共有する事により同じ事故を繰り返さない事を心掛け事故防止に努めた。

介護技術に関しては、介護技術マイスター（職員）の指導で学び・普段の介助や入浴介助に活かす事ができた。

3. 職員のスキルアップと業務内容の充実を図る。

① 接遇研修などで学んだ事を実践し、ご利用者・ご家族・各職員に対して感謝と優しさを持った対応をしていく。

② 棟内での職員間の「報・連・相」を強化し周知徹底に努める。業務の「標準時間」を意識し業務時間に余裕を作る努力をする。

③ 職員間で互いを尊重しながらも意見を言い合える信頼関係を築き、チームワークを持って取り組んでいく。

④ チューター制度では、各マニュアルを活かした基本教育の徹底と、業務内容だけでなく「ご利用者への対応力」を伸ばしていく。指導する側の職員もマニュアルを「再確認」しながら、ご利用者毎に安全な介護ができるように指導していく。

⑤ 外国人技能実習生に対しては、実習生用チューターチェックリストに基づき、親切・丁寧な指導を行うことで、慣れない環境での不安な気持ちを軽減できるように全職員が協力して支援していく。

「報・連・相」を重視し、仕事などの疲れやストレスが職務中の態度や言葉遣いに影響が出ない様に、職員の声を聞き職員同士で話し合いを持ち、職員同士が気持ち良く業務にあたる様な環境づくりに努めた。

今期は技能実習生に対し、チューター・各職員が協力し、コミュニケーションを取りながら「安心して働ける環境づくり」に取り組んだ。実習生には「介護の基礎を丁寧に教える」を目標とし指導した。実習生は前向きに学び、丁寧で確実な仕事ができる様になった。今後も各職員が協力し合い教育を継続していく。

【 栄 養 部 門 】

1. 食を通して楽しく、より快適な生活を提供する。

① 季節感のある食材を使用し、各種行事食や昔から今でも伝わる年中行事食を取り入れ、楽しみのある食を提供する。地域の特産品を使用するなど、地産地消による地域への貢献にも努める。

各種行事食を多く取り入れ、食を通して季節を感じていただけるような食事の提供に心がけた。地域の特産物を利用する事で、話題にもなり喜ばれたと思う。

② 希望選択食やバイキング食など選べる食事与生活に変化を持たせるとともに、おやつ作りやリクエスト食など楽しく過ごせる時間を提供する。

行事に合わせ、バイキング食を実施することが出来たが、自分で選べるご利用者が少なくなってきたおり、次年度は選択食を増やすなど、楽しみの持てる食の提供を工夫して行く必要がある。

2. 口から食べる楽しみの支援の充実を図る。

① 最期まで口から食べる楽しみを持ち続けることが出来るよう、専門職（医師、歯科医師、介護支援専門員、看護師、介護職員、管理栄養士、調理員）が連携し、認知機能や摂食・嚥下機能の低下により、口から食べるのが難しいご利用者に対して、最善のケアが提供できるよう支援する。

口腔ケア担当委員と連携し、食事の食べやすさなどの情報交換を適切に行った。安全に食べる事が出来るよう、細かな食材には「あん」をかけ、誤嚥予防に対応した。

② 歯科医師から受けた口腔に関する問題点、口腔ケアの技術的指導や助言に対し、適切なサービスが提供できるよう栄養部門としても積極的に取り組む。

歯科医師の指示により食事形態を変更した方が良いご利用者や、口腔内の状況を診ていただく事で、より安全な食事の提供を行う事が出来た。形態の変更や、食事摂取量の相談も医師に確認する事が出来ており、今後も連携し対応して行きたい。

③ 誤嚥予防のためのとろみ剤の使用について、安全な使用量で職員が統一して提供できるよう取り組む。

とろみ剤使用者一覧を定期的に見直し状態変化に対応することが出来た。とろみ剤の必要がなくなった方についても、職員間申し送りを徹底し、統一したケアが出来ようになっている。

3. 衛生管理に十分注意し、安全な食事を提供する。

① 調理従事者個々の事故に対する意識を高め、異物混入や配膳ミスなどを無くせるよう意識レベルの向上に努める。

そよかぜ棟に温冷配膳車を導入し、すべての棟において温冷配膳車での食事の管理が出来るようになった事で、より安全に食事が提供できるようになった。配膳ミス無くすため、写真付きの食札や、申し送りを細目に行うなど個人の意識も高める事が出来ていると感じている。

② 緊急時（災害、感染症、食中毒）における食事提供が円滑にすすめられるよう必要物品（食材、使い捨て食器等）を備蓄し、非常時を想定した食事提供の訓練を実施する。また、備蓄食品の品質管理もしっかり行う。

職員分の非常食を備蓄に追加し準備することができた。賞味期限を管理し、献立に取り入れた。また、提供訓練実施後に出された反省点や改善点に対して検討して行きたい。

③ 食中毒や施設内感染のリスクを十分に理解するとともに、手洗い、うがいの徹底および職員の健康管理の強化に努める。

食品会社のサルモネラ菌による食中毒を肝に銘じ、食中毒の怖さ、恐ろしさを分かってもらえるよう厨房内に伝達してきた。厨房内から、感染症の発生がなく経過することが出来良かった。

4. 職員間の連携を密にし、喜ばれる食事の提供に努める。

① 栄養バランスを考慮しながら、自宅のような温もりを大切にした食事を提供できるよう、目で見ても楽しめるような綺麗な盛り付けを心がける。職員一人ひとりの意識レベル向上に努める。

盛り付けの統一化を図るため、盛り付けの注意点などを厨房内に掲示し、きれいな盛り付けを心がけた。食器の配膳位置についても温・冷の向きに合わせ統一する事が出来た。

② 施設での各委員会活動や発生する課題への取り組みに対し、情報共有、報告・連絡・相談を的確に行い、円滑なコミュニケーションとチームワークを形成することで、「喜ばれる食事」という目標達成を目指す。

厨房内の業務改善点について一人ひとりが遵守するよう心がけた。申し送り様式を作成し、棟からの変更事項については紙面での申し送りにする事で、徹底することが出来ている。