

令和2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、地域包括ケアを踏まえ、行政、地域住民、関係機関とさらに連携し共生社会の実現に向けて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】

各事業所において、目標の稼働率達成と在庫管理の徹底、経費の削減を通して、各事業所及び法人全体の安定経営を目指す。

事業所名	目 標
特 養	① 稼働率 1日平均77.5人(稼働率96.9%) ② 多職種による連携と情報の共有により入所者の健康管理の徹底 ③ 口腔ケアの充実や感染症の予防等や入院者の減による稼働率の維持、向上 ④ 職員体制の確保と技能実習生の活用 ⑤ 在庫管理の徹底、各経費の削減
短期入所	① 稼働率 1日平均19.0人(稼働率95.0%) 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
かねデイ	① 稼働率 1日平均17.7人(稼働率88.5%) ② 利用者の要望、部署内で検討された各改善策を積極的に実施し、魅力あるデイサービスを目指すとともに、継続的に出席への働きかけを行いながら、約10%の利用キャンセル率を少しでも減らしていく。 ③ ケアマネへの働きかけと情報交換の継続と得られた情報に対して、速やかにかつ柔軟な対応による利用者の増
よこデイ	① 稼働率 1日平均9.0人(稼働率90%) ② 関連機関への積極的な働きかけ、情報収集と情報交換の強化 ③ 職員、準職員、パート職員との連携と業務役割分担と業務量の見直しの継続 ④ 浴室改修にむけての準備 ⑤ 「かわら版」の年2回以上の定期的な発行

居宅	<p>① 要介護者計画作成数80件/月</p> <p>② 職員の採用と体制の確立</p> <p>③ 計画的で遅延なき事務処理の実施と的確な請求データの完成</p> <p>④ 利用者、家族状況の適切な把握をもとに、利用者や家族の意向を優先しすぎず、専門家としての知識・経験によるアドバイスを踏まえたサービス計画の作成</p>
包括	<p>① 総合事業、介護予防計画作成数60件/月</p> <p>② 職員の採用と体制の確立</p> <p>③ 関係機関との役割分担を明確にし、包括ケアシステムのさらなる浸透、構築のため、関係機関とこれまで以上に連携・協力しながら、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利用者及び家族を支援していく。</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る個別の課題の中から必要な地域課題を明らかにし、その解決について関係機関と協力しながら地域作りにつなげていく。</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支援していく。</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け付け、適切な保健・医療・福祉サービスに繋げることで、その解決に向けて努めていく。</p> <p>(5) 権利擁護業務</p> <p>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、個々のケースに応じて対応していく。</p>

各事業所とも安定した経営のために目標の達成を目指して事業に取り込んだ。
各事業の収支状況は施設の稼働率が97.76%（78.21/80人：年比0.6%UP）と高い水準となり、目標を達成し、黒字となった。
短期でも、95.25%（19.05/20人：前年比1.3%UP）となり、昨年度の赤字から黒字へと改善することができた。
かねやまホームデイサービスでは、稼働率82.2%（16.88/20人：前年比▲3.5%）と3年ぶりに1日の平均利用人数が17.0人に至らず、昨年の黒字から赤字となった。
よこたデイサービスでは、稼働率82.2%（8.82/10人：前年比▲0.7%）と一昨年度と同じような実績数に減少したこともあり、赤字額は広がる結果となった。
居宅介護支援事業所は、町全体の人口減少等により利用者数も減っているため、目標を月80件としたが平均75件にとどまり、収入は前年比▲10.8%となった。一方で、利用者数の減少に合わせて職員体制を常勤換算で1.6名体制としたことで支出も前年比▲17.1%となり、収支差額は若干の黒字とすることができた。

包括では、職員の退職により上半期1名体制となったが、新規採用により10月より2名体制が復活した。認知症対策、ケア会議の開催、介護予防、総合支援などについて関係機関と連携し、取り組んだ。計画作成件数は人口の減少や職員体制などにもより1ヶ月51件（前年比▲15%）の実績となった。

法人全体の支出面ではコロナ禍によりマスクやゴム手袋等の品薄に伴う価格の上昇もあり、対応に苦慮するケースもあったが、光熱費における価格の見直しに着手し、特に電気料金については下半期25%程度の削減を行うことができた。補助金の有効活用を行うことで、支出の削減に努めた。

また、次年度は3年に1回の介護報酬の改定時期でもあることから、勉強会を実施し、特に各種加算の算定要件の確認や厚生労働省へのデータ提出に必要なLIFEの導入を行うなど、可能な収入確保のための準備にも力を入れた。

【ご利用者の人権の尊重】

昨年度実施した各事業所の「接遇に関するアンケート」結果では概ね評価をいただいた項目が多かったが、反面、職員の対応や言葉遣いなどについての苦情やご意見もあり、真摯に対応していかなければいけない。そのためにも、ひとりひとり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、先輩からの正しい指導、研修や各会議、接遇委員会などの取り組みと合わせて、昨年以上に、その質を高めていく。

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ることから、全員が「優しさ・敬意・共感力」を持ってサービスの提供を実施していく。

昨年度に引き続き、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、職員への定着に向けて取り組んだ。

また、コロナの感染拡大の影響を受け、ご利用者や職員のストレスも大きくなっていることから、それらが負の形で起こらないよう虐待防止についても日頃より話をするとともに研修会も実施し、その防止にあたった。

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14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、全体でしっかり共有し、今後に生かしていけるよう周知した。

コロナの影響による家族の面会の制限や外部との接触機会の減少によるものかとも思われるが件数が昨年度に比べ、半減している。次年度以降も同じような状況が続く中で、職員一人一人が些細なことにも耳を傾け、貴重な意見がそこで止まってしまい、担当者まで報告があがらないということがないように留意していきたい。

【人材の確保、育成と働きやすい環境の整備】

労働人口の減少や大都市への人口の集中など、大きく変化する社会環境の中で、介護分野においても、人材の確保が極めて難しい状況になっている。

このため、年間を通してより有効な媒体等を活用して、地道な採用活動を継続するとともに、職員が働きやすく、やりがいのあ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の確保に努める。

下半期に入り、これまで続いた極めて厳しい採用状況から、少しずつではあるが、好転の兆しが見られ、就職セミナーや人材紹介会社などを通して、看護職1名、介護職3名の職員を採用した。当社の研修制度である「チューター制度」に魅力をもって入社となったケースもあり、新任職員の不安を軽減し着実に成長できるよう、指導する側であるユーター職員のバックアップも継続し、今後も体制の維持に努めていきたい。

(1) 技能実習生の活用と今後の対応

昨年8月に来訪した4名の技能実習生も言葉、慣習にも慣れ介護業務の習得も順調に推移している。今年度は、夜勤を含めたより高度な業務を学びながら、早い時期の独り立ちなど実習生のより有効な活用を目指していく。また、実習期間が原則として3年間であることから、その後の対応についても並行して検討し、早い時期に方向性を決定していく。

4名の技能実習生も入社後1年6ヶ月を経過し、完全に独り立ちし、職員はもちろん、入所者からの信頼も厚く、安心して業務をまかせられるようになってきている。日本語の能力試験でも全員がN3以上を取得し、日本語理解にもほとんど支障のない状況である。

今年度新たに4名の2期生が来日するが、これまでの研修体制に加えて、1期生による指導も組み込みながらよりスムーズな受け入れ態勢を準備していきたい。

(2) 業務の見直しによる業務量の適正化

入所者・ご利用者の高齢化、質的・量的なニーズの多様化等により、業務にかかる時間は増大化しており、それらの業務を限られた人員で対応していくには、定期的に業務の見直しが不可欠である。各事業所が、人員減という不測の場合を想定し、これまでの業務方法や手順にとらわれず、その改善を進めていくことで、少しでも現状の業務量の削減を図っていく。

各部署ごとに定例会等などで業務の改善を図ったり、個別に創意工夫を図って日常業務に取り組んではもらったが、部署間により取り組みへのスピード感や統一した対応などには差が感じられる結果となった。

現在の人員体制が今後も常に継続されない場合も想定し、特に所属長には各現場の状況を踏まえ、改善への中心的な働きを期待したい。

(3) 人材の育成

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、職種別、階層別の教育体系を通して、個々のキャリアアップと成長が実感できる職場を作っていく。

今年度はコロナ感染の流行により、例年に比べ研修会の開催が減少した。特に外部の人の出入りの制限や密になる状況の防止などの感染対策から職員間で要望のある項目の専門の講師を招いての施設内研修や施設職員が講師となって行う内部研修は昨年度の3割程度にとどまった。

一方で、これまでほとんど利用することがなかったオンラインによる研修会が増え、年間24回、延138名の参加となった。

次年度もコロナ感染状況を踏まえ、必要な個々のキャリアアップと法人全体の底上げのための研修会を可能な範囲で開催していきたい。

(4) 柔軟な雇用形態と規程の改正

職員ひとりひとりのライフスタイルに合わせ、多様な雇用形態に今後も柔軟に対応していく。また、就業規則、給与規則等の改正により、職員をさらにバックアップすることで継続して働くことのできる職場環境を目指す。

昨年11月に育休から復帰した職員の養育状況などを考慮し、日中時間の短時間勤務の対応を行っている。そのほか、個々の事情や通勤時間など勤務時間帯を考慮した勤務も各部署で柔軟に対応している。

貴重な人材であるパート職員等へも相談の上、1週間の労総時間、労働日数などを決定し無理なく継続して勤務できる環境に努めている。

規則関係では、次年度からの給与規程の改正に向けてのシュミレーション等の準備を実施した。

【安全】

(1) 予見可能な介護事故等の防止

今年度も昨年度から取り組んだ大きな事故へつながらないための「インシデントレポート」の作成を継続した。昨年度のレポート数は232件で、一昨年度に比べ提出数は半減している。職員のリスクに関する意識差が大きいことから、事故予防の大切さについて改めて浸透させることが必要と思われる。

一方、転倒が原因の大きな事故の防止のための利用者の「転倒要因チェックシート」の作成については、そのシートをもとに居室環境の改善やご家族への連絡、情報の共有に成果が見られた。

また、事故に関する研修では所属長、役職者向けにオンライン研修会を5回に分けて実施し、事故時・事故後の法人としての対応を事例に基づき学んだ。

今年度の事故件数は148件で、これまでに比べ事故レベル3～5の事故が10件、事故レベル1～2の事故が20件増加した。次年度は事故件数の減少、とりわけ薬関係の事故0を目指して、職員一丸となって取り組んでいきたい。

(2) 感染症予防のための職員の健康管理の徹底と発症時の的確な対応

今年度はコロナ感染予防につきる1年間であった。国や県、オンライン研修による情報の収集などを踏まえ、ご家族、ご利用者、全職員の協力、理解を得て、高齢者に関わる法人として感染状況に先んじて様々な対策にあたった。

特に外部からの持ち込みによるクラスターの発生がないよう徹底した対応を実施し、現在のところ発生はみられない。

徹底した感染予防により、例年発生していた風邪症状やインフルエンザなどの施設内の感染は全くなかった。唯一、疥癬と思われる症状の入所者、職員が発生し、その対応と完治までに時間を要した。医療・介護の連携の面で課題として挙げられた点を反省点として今後に生かしていきたい。

(3) 送迎、受診、通勤等における安全運転と事故の防止

大きな事故等なく経過した。また、安全性の面から補助金を活用して古くなった送迎車の入れ替えも行った。

【地域貢献】

(1) 地域住民への車両貸出し事業

(2) グラウンドゴルフ大会

(3) 第2回地域セミナーの開催

グラウンドゴルフ大会、第2回地域セミナーはいずれも中止となった。次年度開催できる環境となることを期待したい。

地域住民への車両貸し出し事業は、昨年度の4割程度の29件の利用にとどまったが、住民の貴重な交通手段として、このような状況の中でも役割を果たせた。

【委員会活動】

委員会の取り組み内容の見直しを行い、効率化を図るとともに各部署ごとに選ばれた委員は積極的に委員会の業務に取り組み、その情報や決定事項を部署内に浸透することができるよう責任をもって対応することで各委員会の目的を達成していく。

委員会のうち特に感染対策委員会の取り組みに力を入れ、情報や決定事項等の職員への浸透を図った。一定の成果はあったが、まだまだ委員間にバラツキが見られ、その役割や発信力の点で十分とは言えないケースもあった。委員となった職員により、部署間の理解度や対応スピードに差が生じないよう、委員としての責任感を自覚した委員会活動となるよう次年度も継続して対応していきたい。

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、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」を心がけるとともに、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、個々の接遇をはじめ委員会活動、ルールに沿った介助等の遂行において職員の意識の格差、対応の格差を是正し、均等化を図ることで質の向上を図る。

1. 介護技術マイスター制の確立と個別ケアの推進

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RX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、昨年度は各棟に2名程度の介護技術マイスターを配置し、棟ごとの技術の向上を図った。今年度はその体制を継続し、一定の成果となるよう「楽技介護技術習得状況表」をより有効に活用し、習得状況を確認しながら、適切な指導を行っていく。そのため、マイスターの適切な指導と職員の積極的な関わり合いが持てるよう、棟、施設全体で支援していく。

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、限られた人員の中でも少しでも多くの想いがかなうよう、多職種による協力も含めて、継続していく。

(1) RX組と介護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」を継続する。

(3) 職員の取り組み状況に隔たりがないよう、多くの職員が幅広く関われるように支援していく。

2. 適正な口腔ケアの習慣化と職員意識の向上

平成29年度から実施してきた口腔ケアの強化については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」などのケアの重要性が少しずつ浸透してきている。これらの重要性がさらに多くの職員に受け止められ、日々、確実に実践できるようになることを目指していく。

- (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

3. 安全への取組み

【事故の防止】

今年度も、介助中の事故、誤薬など防止可能な事故をなくすよう施設全体で取り組んでいく。合わせて、転倒による大きな事故を少しでも減らしていくため、「転倒リスクアセスメントシート」を使って、入所者のリスク評価を実施していくとともに、特に居室での転倒に留意し、入所者の状況に応じて、ベット周りの環境整備をよりの確に実施し、ご家族に対してもそれらの施設での取り組みや入所者の転倒リスクをより理解していただくため、情報の共有を図っていく。

- (1) リスク委員を中心とした取り組みによる部署職員の事故にかかる意識の向上
- (2) インシデントレポートの浸透と事故予防への活用
- (3) 入所者の転倒リスクアセスメントシートの作成とそれに伴う居室環境の整備
- (4) 指差呼称徹底の継続
- (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

【感染】

感染においては、いったん施設内で発生すると長期化することから、発生を少しでも減らせるよう取り組んでいく。施設内の感染はこれまでの状況から、外部、特に職員から入所者への感染のパターンが多いことから、職員の感染に対する意識の向上と休みの際の予防策の徹底を周知していく。

また、予防はもちろん発生時には感染対策委員を中心とし、各委員が責任をもって対応し、他職員に指導できる体制を改めて作っていく。

- (1) 施設内湿度の適性化のための換気の継続
- (2) 手洗い、うがい、手指消毒の徹底と職員の健康管理の強化
- (3) 発生時の的確な対応とその後の感染状況に応じた感染対策委員の指導の徹底と決定事項等の周知

4. 接遇の改善

昨年度実施した各事業所の「接遇に関するアンケート」結果を踏まえての法人の目標にもある通り、指摘のあった内容については、個々の職員の接遇力の向上はもちろんであるが、接遇委員も兼ねている役職者が自分の部署の現状をよく把握し、積極的にかつその時々すぐに指導を行い、部下の気づきとご利用者を尊重する風土を作り上げていくことで、施設全体の接遇の向上を図っていく。

《重点事項》

【総務・生活相談部門】

1. 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 各部署との連携を密にし、稼働率が目標を上回るよう取り組む。

コロナ禍により、今までにない制限の中での毎日ではあったが、幸いに感染もなく、事業は継続して行うことができた。各部署とも目標達成に向けて取り組むために、事務所内に各事業所の稼働率の目標・実績の掲示を継続して行なった。

施設入所：実績78.21名／目標77.5名、短期入所：実績19.05名／目標19.0名、かねデイ：実績16.88名／目標17.7名、よこたデイ：実績8.22名／目標9.0名で、施設入所・短期入所は目標をクリアできたが、冬期間の子供宅移住や施設への入所、新型コロナウイルス感染症の町内発生時の影響などがあり両デイサービスについては、目標に届かなかった。

② 備品・消耗品等の在庫管理を徹底し、無駄な購入を抑え、併せて、消耗品や光熱水費などの経費削減を継続する。

新型コロナウイルス感染症による物品高騰・流通不足により安価物品の購入に苦慮したが、感染対策用品や日用品の1日の使用数、在庫数からの使用期間を把握しながら、安価な物品購入と在庫切れを防ぐ取り組みを行った。また、業者との連絡を密にし、一括購入や使用物品の変更等を行った。併せて、事務用品を事務室一括管理とし、各部署の持ち出し票を作成記入することで無駄な使用を無くし経費削減に努めた。

光熱水費についても、ガス委託業者を4月から変更、電気料金を11月から契約変更により、前年度対比でガス代が6万円／月、電気料が35万円／月の経費削減ができた。

③ 取得可能な補助金・助成金の申請により、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バックアップする。

新型コロナウイルス感染症緊急包括支援事業（介護分）助成金を活用して、衛生用品等の感染症対策物品購入・修繕、車両購入を行った。送迎車2台（7人乗りワンボックスタイプ・軽自動車）総額5,317千円、オゾン発生装置付脱臭機3台総額468千円、感染症対策事業補助金で簡易陰圧ユニットシステム装置1台1,435千円に活用した。

また、ICT導入事業補助金で介護業務システムソフトの購入7,535千円を行った。

研修費用については、福島県地域医療介護総合確保基金事業補助金（多様な人材層に対する介護人材キャリアアップ研修支援事業補助金）で施設内研修と外部およびオンライン研修の費用で755千円を得て大部分を補助で賄うことができた。

2. 業務改善の取り組みと委員会活動の充実

① 多様化する業務に対応するため、個々の業務に対する意識を高め、これまでのやり方を見直すことで迅速に対応できるように取り組む。

月初めや、月末に集中しがちな業務を、意識して取り組むことで、業務を分散させることができるようになってきた。常に優先順位を考え、多様化する業務の進め方を工夫しながら取り掛かるよう心がけた。その結果、慌ただしさやミスが軽減でき、突発的な業務の発生時も早急に対応できるようになった。

新型コロナウイルス感染症対応等にも迅速かつ柔軟に対応ができた。

② 委員会活動に積極的に参加し、それぞれが委員としての責任を持ち、決定事項については浸透できるよう取り組む。

部署代表として、それぞれが責任を持って積極的に委員会活動に取り組んだ。各委員会での決定事項については、事務所内での申し送り・書類回覧を迅速に行いながら対応したことにより、全職員への決定事項の浸透・厳守の取組みが出来た。また、スムーズな活動へとつながるよう、他部署への協力も積極的に行った。

③ 待遇では、前年度のアンケートの反省を生かし、お互いに指摘しながら、全体のレベルアップを図る。

前年度実施したアンケートで見えてきた職員の注意すべき事項はポスターにし、職員全員が目にとめやすい場所に掲示して意識を高められるよう取り組んだ。また、待遇への意識喚起として「虐待の芽チェック」を定期的に全職員に対して実施した。日常の取り組みの意識化、職員自らが気を付ける事はもちろん自分以外の職員の待遇についても考えながら、ご利用者の尊厳・権利擁護に着眼し行動することが出来た。

新型コロナウイルス感染症まん延防止の為、面会や行動が制限される中で職員の精神衛生面の安定を不安視する情報もあり、会議等で注意を呼びかけ自己の管理に努めた。コロナ禍における面会の対応も、ご家族にご不便な想いをさせることのないように丁寧に行うことができた。

④ 事故防止では、転倒リスクアセスメントシートの有効活用で、予見できる事故の対応を強化する。また、インシデントレポートから、大きな事故につながりやすい事項をキャッチし、改善につなげていく。

リスクマネジメント委員会にて毎月インシデントレポートの検証と確認を行い、事故につながりやすいもの、同じ内容のインシデントが続いているものなどを特にピックアップし、注意喚起することができた。インシデントレポートから入所者・ご利用者の思いがけない行動や転倒のリスクが少ないと思われていた方の危険度の上昇など、状態を把握することができ、事故が発生する前に居室環境を整備し、予め対策を打てる点が大きく役立っていて、確実にリスクの軽減や大きな事故の予防になっていると感じる。

⑤ 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。

新型コロナウイルス感染症対策では、委員を中心に国・県からの通知に沿って随時対応の見直しと確認を行い、全職員が危機意識を強く持って取り組むことができた。基本的な感染対策（手洗い・うがい・手指消毒、マスクの着用、外出届、3密回避等）や時間と回数を決めての換気や施設内の消毒など徹底して行った。

県内施設で発生したクラスターは、自分たちの施設にも起こりうるという危機感を持ちながら、施設内で感染が発生した場合のシミュレーション（ゾーニング）を行い、保健所立ち合いで感染対策や疑問点の確認を行った。

⑥ ご利用者を尊重しながら、「喜びや楽しみ」を共有できるよう、マンネリ化しつつある「想いをかなえるプロジェクト」を活性化させる。

今年度は感染症予防のため、外出の自粛を余儀なくされ、これまでのような外出等の取り組みは断念せざるを得ない状況となった。施設内での取り組みを工夫するという事の難しさを感じたが、施設内のレクリエーションも職員がご利用者と一緒になって楽しみ、日々の生活の中で想いを重ねることを継続することができた。

- ⑦ 職員の火災一斉メールシステムを有効活用し、あらゆる災害を想定した訓練を実施する。

火災一斉メールシステムにより、非常通報装置からの伝達よりも早く職員への伝達が可能となった。しかし、携帯電話の端末を変えたり、メールの設定を変えたりした職員にはメールが届かないといったこともあるため、定期的なテストメールを行い、漏れのないようアドレス登録をしていきたい。

訓練自体はコロナ禍の状況の中、限られた範囲の中でも多種多様な災害を想定した訓練を行うことができた。

3. 研修の充実と人材確保・育成への取り組み

- ① 施設内外の研修には、積極的に参加し、今までの取り組みをさらにレベルアップさせることができるよう取り組む。

新型コロナウイルス感染症の影響で、外部の研修への職員の派遣や、専門講師を施設に招いての研修会は中止になってしまうものも多く当初の計画通りには実施できなかった。外部講師による施設内研修は、「RX組介護技術研修」（介護技術アドバイザーの青山幸弘氏）と「認知症の”人と寄り添う”為に専門職として知っておきたい5つの視点」（きらめき介護塾代表の渡部哲弘氏）の研修を行うことができた。

また、オンラインの研修を取り入れることで、移動にかかる時間・経費も少なく、より多くの職員が受講できるため、一定の効率性を持ちながら研修を行うことができた。オンライン研修では、ケアに関する内容の他に、コロナ禍での感染対策、介護報酬改定、経営関係の研修など施設運営のための内容についても、タイムリーに知ることができ有意義であった。

- ② 外国人技能実習生のサポートの継続と今後の方向性に沿った準備を行う。

買い物・外出の支援を継続して月3回程度実施することができた。新型コロナウイルス感染症の影響で遠出はなかなかできなかったが、職員のはからいで会津内の観光、社宅周りでの野菜作りなど行い、楽しんでいる様子がみられた。また、日本語試験の合格のため、施設長による日本語勉強会も継続し、12月の日本語検定試験で優秀な成績を残すことができた。

次年度に受け入れ予定の新実習生の面接をオンラインで実施し、新たに4名を決定した。今までの取り組みでの反省を生かしながら、受け入れ準備も併せて行っていきたい。

- ③ あらゆるルートでの積極的な採用活動を行い、採用につなげることができるよう取り組む。

ハローワークを中心に、いろいろな採用ツールを活用し、新たな採用に向けて取り組んできたが、思うような成果は見られなかった。下半期になって新型コロナウイルスの影響もあり求職者も増えてきて、民間求人サイトと就職セミナーを活用し採用につなげることができた。

4. 地域との交流・貢献

- ① 秋祭りなどの地域の方々との交流の場を大切にしながら、前回好評だった2回目の「地域セミナー」を開催し、情報を地域へ発信する。

新型コロナウイルス感染症の影響により、思い描くような地域の皆様との交流は出来なかったが、折に触れてご心配や激励の言葉を頂戴し、改めて地域の皆様に支えられて存在しているということを感じることができた。秋祭りについては規模を縮小して実施することができた。ご利用者と職員のみで行ったが、今までにはない、楽しみ方を感じていただくことができ、ご利用者にも大変喜んでいただくことができた。

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については、町外の病院受診等に15件（前年度37件）であった。今年度は定期ご利用者のご永眠、新型コロナウイルス感染症での外出自粛等があり利用者減となった。今後も利用していただけるよう広報誌等を活用しながら利用増を図り地域貢献を行っていききたい。また、グラウンドゴルフ大会は10月に予定していたが、新型コロナウイルス感染症により中止となった。

【看護部門】

1. 安心、安全な生活への取り組み

- ① ご利用者が健康に生活していただけるよう各部署と連携し、情報を共有しながら状態の観察と健康管理に努める。
- ② 施設内感染の減少を目指し、手洗い、うがい、換気の継続を徹底し予防に努める。また、職員の感染に対する意識の向上、健康管理、休日の予防策の徹底を呼びかけていく。
- ③ 感染発症時は、感染対策委員が中心となり、的確な対応と対策により拡大防止に努める。
- ④ 適切な口腔ケアを実施する事で、肺炎や疾病予防、健康維持につながる事を浸透させ実践出来るように取り組む。

今年度は通常の感染予防に新型コロナウイルスの感染予防も追加となったこともあり、臨時の委員会を随時開催し対応策を見直し全職員に決定事項を確実に実施してもらうよう周知した。健康面では尿路感染症や食欲低下のご利用者はみられたが、口腔ケアや手洗い、うがい、換気の継続、検温、消毒を徹底する事でご利用者、職員共に風邪等の感染症の発症なく経過出来た。

- ⑤ 事故に対する意識を高く持ち、マニュアルに沿った対応と決め事の徹底、インシデントレポートの活用により防止可能な事故を防止し大きな事故につながらないようにする。

昨年の集計で薬に関するインシデントが多かった為、定例会で対応策を検討し、確認する事を第一に取り組んだ。件数は昨年より減ったがゼロではないので、引き続き決め事に沿った対応を継続していききたい。

2. 接遇への取り組み

- ① 1人1人が感謝の気持ちを忘れず、ご利用者、ご家族からの声を大切に寄り添った対応をしていく。
- ② ご利用者を尊重した言葉遣いと態度が出来るよう個人の接遇力向上と部署内での改善点を把握し、指導しながらレベルアップを目指す。

感謝と優しさを忘れず、言葉遣いや態度が慣れ合いにならないように注意した。また、新型コロナウイルス感染拡大防止対策により面会が出来なかった為、ご家族に細目に状態を連絡するように心掛けた。

連絡の際は専門用語ではなく、分かり易い言葉を用いるよう意識しながら伝えるようにした。

3. 働きやすい環境の整備

① 定期的に業務内容の見直しや改善を行い業務量削減に取り組む。改善にあたっては、今までのやり方に捉われず前向きな意見を出し合い、検討し負担軽減を図っていく。

定期的な定例会は開催出来なかったが、各勤務で少しでも負担軽減出来る事はないか意見を出し合い、業務内容の見直しや時間の使い方を工夫した。3月中旬から職員1名増となったので、新体制で効率の良い仕事が出来よう話し合いをしながら改善に取り組んでいきたい。

【 養 護 部 門 】

I ひだまり・こもれび棟

1. ご利用者を尊重する風土定着のために

① 職員の入所者に対する意識や対応の格差をなくし、棟全体での質の向上を図るため、気付きを流さず細やかな指導を心がけ、定例会等を活用し一人一人の接遇力を高めていく。

研修に参加した職員から講習を受ける等、定例会にて接遇勉強会を継続して実施し、意識を持った関わりを心がけた。良い言葉遣いや対応が出来ている職員に声をかけ、取り組みを認めながら接遇力の定着を図った。

② 日々の生活の中から入所者の想いをくみ取り、その想いが叶うよう一緒に計画や準備、実現に向けて取り組むことで、入所者に自分らしさを感じていただけるような支援を目指す。

施設内での活動に重点を置き、各職員がご利用者に楽しんでいただける企画を考え取り組んだ。テイクアウトの企画等、好評だったイベントについては、今後も続けて実施していきたい。

2. 入所者を事故や疾病から守るために

① 転倒による大きな事故を減らしていくため、インシデントレポートの活用、及び「転倒リスクアセスメントシート」を使用したご家族との情報共有と安全への取り組みに繋げていく。

インシデントレポートを基にリスクの傾向を話し合い、ご利用者に合わせた居室環境の整備を行った。転倒要因チェックシートの見直しを行い、高リスクの方を把握し、より安全なケアにむけて取り組むことができた。

② 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、学びと実践を継続していく。

口腔トラブルについては、担当看護師と連携し、時間をおかず歯科医師の診察や義歯の調整に繋げることができた。体力が低下している利用者も増えており、その方に合った口腔ケアを検討し実施している。

③ 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。また発症時は感染の拡大を防ぐため、感染対策委員会を中心に発症者の正確な情報収集とルールに沿った対応にあたる。

感染対策委員会を中心に、決定事項を朝礼や申し送りで職員全体に周知し、ルールに沿った対応を行った。手洗い・うがい・消毒・マスクの使用等の対策をしっかりと行うことで、職員の感染症による体調不良はみられず、利用者への感染も防ぐことができた。

3. 人材の育成と働きやすい職場作り

① 技能実習生がこれまでに修得した技術を介護業務の中で発揮し、夜勤などより多くの場面で活躍していけるよう、今後も計画的に指導を行っていく。

実習生は知識と技術についての学びを続けると共に、日頃のケアやレクリエーションを通して利用者との良好な関係作りに努めている。職員への報告や連絡も随時行うことができおり、夜勤も含め安定した業務に取り組んでいる。

② 状況により変化していく様々な課題に向き合い、業務内容の見直しや優先・重点事項の見極めを行う。工夫を積み重ね効率的に働きやすい職場になるよう改善に取り組む。

業務リーダーを中心に職員が協力し、優先順位を考え業務を進めている。新型コロナウイルス感染予防のための消毒や換気、利用者の検温を確実に実施できるようチェックをしながら取り組むことができた。

II そよかぜ棟

1. 施設での生活を楽しく安心して送る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る。

・言葉づかい・挨拶・身だしなみ・優しさなど、処遇の基本である接遇の向上を目指す。

棟内の接遇目標である「いつも笑顔で心を込めた挨拶を」が実行出来るよう、各職員が取り組んだ。コロナ禍の中、ご利用者の気持ちを尊重しながら、様々な「思い」に寄り添って活動してきた。日頃の接遇を丁寧に行う事で、ご利用者に対して敬意を払い、信頼関係がより深いものになった。今後も接遇向上の為、基本を忘れずに取り組んで行く。

② 各委員会の積極的取り組み

・各マニュアルの周知・決定事項を徹底するなど、ご利用者の生活の向上を目指す。特に安全面ではリスク委員会を中心に、決められた書面を活用し環境を整える事により大きな事故に繋がらない取り組みと、ご利用者の状態をご家族に丁寧に伝え信頼関係の向上を目指す。

・その人らしい生活を送るため、生活ケア委員会・各担当職員を中心に、ご利用者・ご家族の希望・要望を傾聴し、外出や各行事など思い出に残るような活動を目指す。

各委員会で決定した事を実施出来るよう、それぞれの委員が意欲的に周知や活動に取り組んだ。特に新型コロナウイルス感染拡大においては、感染対策委員会を中心に、防止対策の周知・徹底を働きかけ、ご利用者と職員の健康を守る日々が続いた。下半期に皮膚疾患のご利用者が多数発症した為、各部署協力しながら通院や清潔保持など、状態の改善に取り組んだ。安全面ではリスクマネジメント委員会を中心に、危険個所の環境整備と事故報告書やインシデントレポートの情報共有に努めた。特に骨折事故と誤薬事故の再発防止の強化・原因と対策を明確にし、類似の事故が少しでも防げるよう努力した。コロナ禍において、昨年度の様な外出は実現できなかったが、生活ケア委員を中心に、施設の中で楽しく笑顔になるような行事を取入れ「只見線プロジェクト」を実施した。また担当職員それぞれが、ご利用者の思い出に残るような取り組みを行った。面会が出来ない中、定期的にご利用者の様子をご家族に連絡したり、写真にメッセージを添えて送付するなど工夫しながら実施した。

③ ご利用者の健康状態を日々意識する

- ・棟内の感染症が流行しないよう、ご利用者、職員の健康管理を強化する。また健康サポート・感染症対策委員は、棟内での手洗い・うがい・消毒・換気の徹底と情報の周知など責任を持って出来るようにする。

1年を通して決められたルールに沿って感染症防止の取り組みを実行して来た。特に職員は外部からの感染症を持ち込まないよう、健康管理を強化し注意しながら勤務を継続している。感染対策委員会・健康サポート委員会が中心になり、消毒・換気・検温・手洗い・口腔ケアを日々厳守するよう働きかけている。ご利用者・職員共にその他の感染症の発症も無く、安全に生活を送る事が出来ている。

2. 業務内容を随時見直しながら、棟内の活動が円滑に進むよう対応する

① 配属された人員で優先順位を考えながら効率よく業務に取り組む。

- ・「報告」「連絡」「相談」を徹底し、「きちんと伝わったかどうか」を視点に置き、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る。

- ・物的・人的資源を有効に活用し、経費を意識することで無駄のないよう業務にあたる。

- ・チューター職員を中心に新人職員の指導・育成を継続し棟全体で安定した活動が出来るよう取り組む。

8月末から産休に入った職員、11月から育休より復帰した職員がいた為、一時的に人員不足が発生した。ひだ・こも棟、ほのぼの棟から日中勤務できる職員の補充を行い、人員不足の解消を図った。勤務体制に無駄が生じないよう職員の配置を工夫した。また、棟内の活動が円滑に進むよう「報告」「連絡」「相談」を徹底し抜けが無いよう職員間のコミュニケーションを積極的に行った。2月から新人職員が採用になり、現在チューター職員の指導を受けながら、業務習得に取り組んでいる。

② 施設内・外の研修に積極的に参加する

- ・研修で学んだ知識や技術を実践出来るよう取り組む。

- ・個々で挙げた改善事項を棟内で共有し、検証方法に共通の認識を持つ。

上半期は外部の研修がほぼ中止になり、参加することは出来なかったが、下半期においてリモートによる質疑・応答の研修、外部講師による認知症の研修、動画配信による研修が実施され、そよかぜ棟からも数名参加することができた。それぞれの研修で学んだ事を、棟内での改善事項として取り組み、他職員協力の下、成果があった事案もあり、以降も意欲的に継続している。

Ⅲ ほのぼの棟

1. ご利用者が「その人らしく」元気に笑顔で過ごせるために

- ① 日々の生活の中でご利用者に「尊厳」の気持ちを持った対応ができるように接遇の向上に努める。
- ② ご利用者・ご家族とのコミュニケーションを深めて「想い」をくみとり両者との信頼関係を築いていく。(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)

ご利用者ひとりひとりの希望を聞きながら「そのご利用者がしたい事」が出来る様な取り組みや対応を心がけた。コロナ対策により面会や自宅外出ができなかったため、ご家族に近況報告の写真入りのお手紙の継続で、ご利用者とご家族とのコミュニケーションと信頼関係を繋ぐ努力をした。

2. ご利用者が健やかに過せる安心で安全な生活環境を作るために

- ① 介助中の事故や予防できる事故は、「インシデントレポート・転倒リスクアセスメントシート」を有効に活用し、職員一人一人が意識して事故の「防止」と「予防」に繋げていく。
- ② ご利用者の健康状態を把握する事により、ご利用者の状態の変化や疾病の早期発見に努め、入院に繋がらない様にする。
- ③ 各職員が口腔ケアの研修で学んだ知識と技術を業務で実践し、感染症予防に努める。また、ご利用者毎の適切なポジショニングでご利用者が褥瘡にならない様・悪化しない様に努める。
- 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し、ご利用者毎の安全な介助を実践していく。また、ご利用者や介護職員自身の身体的負担の軽減に努める。

今期は、ご利用者の介助中の骨折事故があったので、その反省を活かしながら介護技術の伝達を行い同じ事故が発生しない様に努めた。また、ご利用者の状態を常に観察しながら看護職員と連携してご利用者の感染対策と褥瘡・骨折の予防に努め、看取りのご利用者に対しては最期までご家族と共に寄り添う事ができた。

3. 職員のスキルアップと職場環境を良くするために

- ① 外国人技能実習生の進捗状況を見ながら、不安なく一人立ちができる様に業務体制を整える。(実習生の精神的・身体的な状態も把握しながら各職員で支援していく)
- ② 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。(職員間の「報・連・相」の強化と周知徹底)
- ③ ご利用者・ご家族だけでなく職員への接遇も大切にし、感謝と優しさを持った対応をしていく。(言葉遣いや口調)

- ④ 棟内の整理整頓・物品の在庫管理・節電などを意識する事で、ムダな経費やムダな時間を無くしていく（業務の「標準時間」を意識する）

実習生は1年間のチューター制度を無事に卒業した。現在は一般職員にも劣らず業務の問題も無く勤務出来ている。介護技術検定・語学の検定にも挑戦しながら、日々成長している。

棟内の「環境面」では整理整頓を意識して日々の業務にあたった。「精神面」では職員間の接遇にも気を付けて、チームワークを大切にする事を目標として取り組むことで「環境面・精神面」でも「働きやすい職場環境」を目指した。

【 栄 養 部 門 】

1. 食を通して楽しみのある、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。
- ② 食事で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。小行事や各棟の行事の準備に携わりながら、ご利用者に喜んでいただけるよう対応する。

コロナ禍の中で外出・外食が制限されていたこともあり、施設の中で季節を感じていただいたり、食を通しての会話が深まるよう行事食を提供してきた。秋祭りや、餅つき会も規模を縮小しながらも実施できたので、今後も食の楽しみをお届けして行きたい。

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、職員が協働して口腔ケアに取り組み、感染症予防に努めると共に、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利用者に対して、最善のケアが提供できるよう支援する。
- 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。体調の変化や口腔内の状態に応じた食事形態の変更について迅速に対応する。
- ③ 誤嚥予防のためのとろみ剤の使用については、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。

口腔ケアをしっかり実施し、口腔内の改善が見られたご利用者が増えてきたようである。食形態の変更については歯科医師からの提案もあり、必要に応じ対応できた。とろみ剤の適正な使用量について、とろみが固ければ大丈夫という概念を除き、とろみが薄い方が摂取しやすい方もいるので、定期的に確認し、棟内で統一して行けるようにしたい。

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。

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と行う。

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。また、食材の検品の際には品質チェックと記録を正確に行い、職員一人ひとりが責任を持って取り組むよう意識付けを行う。

コロナ禍もあり、当初予定していた研修会の実施が出来なかった。次年度は実施出来るようにして行きたい。調理を担当できる職員が増えたため、指導する職員も再確認しながら指導にあたった。

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の提供を心がける。盛り付けを職員間で統一し、綺麗で見た目にも美味しそうな盛り付けを心がける。

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。

給食材料費について、納入業者の変更や献立の工夫により、一定の給食材料費のコスト削減をすることが出来た。一人ひとりが意識し、在庫報告を行ったことで、有効活用が出来ている。

また、会議、ミーティングを定期的実施出来たため、業務改善を行い、作業しやすい環境作りを心がける事が出来た。