

社会福祉法人 まなの会

令和3年度 事業報告（抜粋）

《1》法人本部

【総括】

今年度、新型コロナウイルスによる職員の感染はあったものの、利用者の感染やクラスターなどの発生がなく経過した利用者やご家族にもドア越し面会やリモート面会などへご理解・ご協力をいただきながら各事業所の感染予防は継続している。

法人内では事業計画であげた目標稼働率に届く事業所がなかった。コロナの感染予防対応が続いてはいるものの、なかなか終息に向かわない中でいかに上手く付き合っていくのか、稼働率向上や安定運営に向けた創意工夫ができていたかを振り返り、事業や運営自体が停滞することのないよう「With コロナ」を念頭に、次年度に活かす。また、自事業所のみならず法人全体の稼働が向上・安定するよう各職員が意識し、新たな策に積極的に取り組んでいく。

職員の定着は引き続き懸案事項である。次年度早々には法人の採用サイトの一新を予定し、新たな雇用につながるよう法人全体でサイトの管理に取り組む。在籍する職員全員が『働き続けたい』と思えることを目指し、不安なく働ける環境、認められ働き甲斐を感じられる事業所となるよう引き続き取り組んでいく。従来の習慣にとらわれず、日々の業務の見直しや研修内容の工夫、職員からの積極的な提案などを期待し、そのような新たな取り組みへの支援も行っていく。

《2》介護老人福祉施設 カトレア三木

平成18年10月15日開所 定員：入所50人 短期入所20人

【総括】

1月に職員の新型コロナウイルス陽性が発生。協力医療機関との密な連携と素早い検査対応により利用者への感染拡大を防ぐことができたが、入所97%ショートステイ83.2%全体で93.3%と目標を大きく下回った。

今年度館内の共有空間の空調システムについて、災害時の強靱性向上に資する天然ガス利用設備導入支援事業補助を受け導入。そして、介護業務における労働環境改善支援事業補助を受けICT（情報通信技術）導入ができた。

【本年度目標に対する振り返り・達成状況等】

①稼働率は、入所98%、ショートステイ97.4%、全体で97.8%を目標とする。

稼働率は、入所97%ショートステイ83.2%全体で93.3%と目標を大きく下回った。全国的に新型コロナウイルス感染が継続している中、1月に職員の陽性が発生し利用者の入退所について制限と感染対策の徹底を行い、協力医療機関との密な連携のおかげで利用者への感染拡大を防ぐことが出来た。約ひと月以上にわたる利用制限によりショート稼働率は大きく低迷、その後についても新規利用者の獲得につなげることが出来ず稼働率の低迷が続いてしまった。

②収支改善に向けた取り組みの実践

部門ごとに実行計画を作成することで職員一人ひとりが意識をもって取り組むきっかけとなった。半期ごとに振り返りの場を設け、次につなげる継続した計画として取り組むことができた。職員一人ひとりが意識を持つことで収支改善につなげていきたい。

③職員育成

法人全体での新人研修ではそれぞれの施設、法人への帰属意識を高め新人職員の意識教育が出来た。また中堅職員の研修では職員の研修に対する意識の改善につながった。OJTについて

は、すべての職員が同じような取り組みが出来ているとは言えずまだまだ課題は多い。

④経費削減

今年度館内の共有空間の空調システムの入れ替え工事が12月で完了した。電気による空調からガスを燃料として発電し、その際に生じた廃熱を冷暖房、給湯に利用している。次年度以降、エネルギー効率を上げることによる省エネで、大きな経費の削減を期待する。

⑤地域への貢献

本年度も新型コロナウイルス感染症対策のため、地域との関りは持てなかった。また災害時の避難場所としての利用もなかった。

■年間稼働率 93.0%

【各部署報告】

◎総務

昨年に引き続き、感染者数が減少傾向となっている時にもリモートでの面会の協力をいただいた。インターネット環境の増設工事を行った事でリモート面会もスムーズにつなが事ができるようになり、面会の回数も増えた。事務所の連携においても、情報の共有を徹底し担当者不在時でも業務を行えるよう報・連・相に努めた。経年劣化による設備の不具合も多かったが、順次、入れ替えを行った。日々の備品等についても、必要不要の判断を施設長へ相談しながら長期使用できるものや必要な物を選別し購入をした。

◎介護

長期にわたるコロナ禍により、昨年は実施できなかった夏祭りや外出行事、餅つき大会や新年祝賀会など、人数制限やフロアごとに時間帯を分けるなどの工夫のうえで実施ができた。少人数で交互に行えるレクリエーションを取り入れ、個別の足浴、誕生日会なども行い職員が利用者とゆっくりと関わることでできる時間を持つことができた。また、利用者が1日の大半を過ごされるユニットホールや居室、食事テーブルなどもこまめに消毒清掃を行ない感染予防対策も徹底できた。

◎看護

多職種間で常に連携をとるように心がけ、利用者の些細な異常にもご家族を含めて相談をする事で受診等の必要な対応を早期にとることが出来た。残念ながら職員の新型コロナ陽性者が発生したが、感染対応マニュアルを基に医師の指示を仰ぎながら全職員で感染拡大に留意し利用者への感染は回避することができた。

◎栄養

使い捨て食器での対応が長期間に及ぶ時があり、利用者に不便をかけた。コロナが落ち着いたころには、希望を聞き取り食事の楽しみを持っていただけるよう努めた。定期的な手作りおやつは継続して行った。食事量や水分量が急に減った方や体重減少の著しい方の情報を発信し、多職種で協議し、必要な場合は栄養補助食品を提案し、経過も報告し栄養面での健康維持に努めた。

◎相談援助

上半期の反省を活かすことができず下半期を終えてしまった。感染対策に伴い新規ショートステイ利用者の受け入れができない時期があり、その間の依頼が他施設利用につながってしまった

た。その後も積極的な利用勧奨を開始するまでに期間を要してしまった。今後は改めて地域に向き、選んでいただける施設にすることで稼働率の回復につなげることが急務。入所稼働率については現状を落とさないように努力していく。

◎介護支援専門員

退院時はカンファレンスを開催。退院時の状態など最新の情報を共有してケア内容を見直した。ご家族にも参加いただき、今後の生活の意向などを再確認した。状態変化のあった利用者のカンファレンスは随時開催しケア内容の見直し、評価期間を設定した。多職種でアセスメントを行い、ケアプランの内容に反映させた。入所時アセスメントや多職種でのアセスメントに基づき必要な加算を早期に導入した。

《3》特定施設入居者生活介護 ケアハウスカトリア神戸

平成 22 年 4 月 1 日開所 定員：30 人

【総括】

新型コロナウイルス感染症に対して万全の注意を払いつつ、入居者が感染することなく経過。感染症予防に対する職員の危機管理意識の高さと感染症予防及びまん延防止に対するルールをグループ全体が徹底してきた成果といえる。

組織強化の一環として介護部門を取りまとめる担当者を 1 名配置し、ユニット間の情報共有の強化と業務整理及び改善がスムーズに出きるよう取組んだ。また、リスクマネジメントにも注力し、事故や苦情発生後の対策会議を迅速に実施するようにした。

経験不足をカバーするための ICT の活用(AI 健康管理システム)や資質向上のために施設内外の研修などを継続しつつ、リーダーシップをとる職員が周囲への気配り目配りをより強く意識することで、「私たちの仕事と責任」や「入居者の立場に立つ」など、仕事に対する根幹を伝え直すきっかけづくりを次年度に定着させる。

【本年度目標に対する振り返り・達成状況等】

①選ばれる施設づくりを目指す。

- ・ブログや Instagram は効果的な更新が出来ず情報発信不足であった。公式 LINE 等も活用してこまめに施設での様子の報告を行い直接面会が出来ない状況下でも安心していただけるように努めた。
- ・目標稼働率 98.0%に対し 93.7%と届かず。特に第 3 四半期までは稼働率が低迷し、入居希望者および待機者の確保に苦慮した。第 3 四半期からは外部事業所への営業活動を積極的に実施した結果入居促進につながり、1 月から 3 月までの 3 か月間は稼働率 100%達成できた。

②職員の資質向上と ICT の活用により入居者の暮らしの充実を図る。

- ・介護事故・苦情発生した際に随時、緊急処遇（事故防止）対策会議の場を下半期（1 月）より設けるようにし、具体的な対応策を考えてきた。また、リーダーが中心となり PDCA を活用し事故防止に取り組んだ。
- ・安診ネット（AI 健康管理システム）を本格的に導入・定着させた。それにより 2 度手間の減少やペーパーレス化につながり、積極的に運用できた。
- ・介護スキル向上のため、マニュアル整備と介護業務チェックリスト（主に新入職員対象）の作成を行った。

③働きやすい職場を目指す。

- ・新入職員には職場の雰囲気慣れてもらうことを第一に、まずはコミュニケーションに重点に置き、入居者及び職員との関係性や環境に馴染むように意識して取組んだ。
- ・離職者は全体で上半期のパート職員2名(共に入職後間もなくの離職)に留まった。また採用した職員の中では体調面等で不安があり離職ではなく雇用形態を変更することで働き続けることが出来たパターンもあった。

④地域貢献活動を行う。

- ・感染症対策のため、外部と直接関与するような活動はなし。施設敷地内・周辺の美化に努め、花を植える等通りがかった地域住民に喜んでいただける活動に注力した。それにより施設職員と住民が挨拶や会話する機会も多かった。
- ・北区ボランティアセンターのオンラインでの傾聴ボランティアを活用。参加されている入居者の楽しみの1つとなっているため、今後つながりを増やしていきたい。

■年間稼働率 93.7%

【各部署報告】

◎総務

SNSの活用は十分に機能できたとは言いがたい。法人の採用サイトも含めて、更新・発信に力を入れていきたい。

安診ネットが本格導入となり、毎月目標を設定、全職員がクリア出来るよう取組んだ。次年度に向け、ケース記録や申し送りも安診ネットを利用して行えるようにしていく予定。

離職者は少なく抑えることが出来た。離職ではなく雇用形態を変更することにより継続雇用ができることがあり、必要に応じて柔軟に検討・対応していく。

業務については、ルールを見返し、メリット・デメリットを抽出した業務改善を図った。また、新人職員向けのチェックリストを改定した。各マニュアルの見直し・作成と合わせ連動させて活用出来るよう取組んでいきたい。

地域貢献活動については、8月から神戸市北区ボランティアセンターを活用したZOOMでの傾聴ボランティアを開始し、今年度は1名ではあるが生活の中での楽しみになっており、次年度も継続予定。

◎介護

長期間にわたり外出が少なく、ご家族との直接面会が出来ない中で、施設内で楽しんでいただける工夫に尽力した。季節感・特別感の演出に重点を置き、四季が感じられる行事と共に、毎月恒例の喫茶会でも季節の飾り付けや職員の服装で雰囲気作りをしてきた。

その時期にしか見られない自然観賞の外出では少人数かつ外部の人との接触を避けることに留意した。旧家屋で懐かしい思い出を回想しながら昼食会も2回開催した。

職員の資質向上については、OJT対象の新入職員だけではなく全ての介護職員のできていることと、そうでないことが検討課題として上がることが多かった。事故や苦情発生時については1月から緊急処遇(事故防止)対策会議を随時開催するようになったが、介助方法が確立・周知されていないものがあり、解決すべき課題が見えた。

◎看護

ガウンテクニックを正確に行えるように介護職員は毎出勤時に練習した。下半期には入居者に発熱があり感染症対策としての対応を行ったが、指示系統も含め各所で課題があったため、次年

度に改善していけるようにしたい。

日々の関わりの中での様子観察、介護職員との連携により異常の早期発見に努めた。嘱託医とこまめに連絡を取り、早期対応をすることで下半期4か月については入院者を出すことなく過ごすことが出来た。

看護職員主導での勉強会を年度内2回実施した。介護職員が看護との連携が取りやすくなるポイントとして「感染対策」「看取りについて」などの動画資料を制作し配信した。「看取りについて」は、施設内研修の前資料としても活用し、限られた時間を使ってより分かりやすい研修とすることが出来た。

◎栄養管理

楽しめる食事の提供においてフロアでの調理を実施。利用者の目の前で実演や調理を行った。おやつ作りレクリエーションでは感染予防対策を徹底し実施した。また、月に1人ずつ「リクエストメニューの日」として出来る限り希望に沿ったメニュー提供を心がけた。その他、毎月の特選素材として旬の食材を用いた料理や季節の行事食の提供、握り寿司やハマチの解体ショーなど実施した。

多職種と連携して入居者の身体状況に合った食事内容を検討実施した。たんぱく質の摂取量は筋肉量の減少等ADLに影響を及ぼす可能性が高いため、偏食や少食のため特に摂取量が少ない入居者のたんぱく質の確保が今後の課題である。

◎相談援助

今年度上半期90.2%、下半期97.2%、年間稼働率93.7%と目標未達成。年間を通じて目標を達成できたのは4か月間だけであった。7月・8月は、入院者と退去者で稼働率90%を割り込み、目標達成に大きく影響した。入居待機者の確保が上手くいかず、退去から入居へとスムーズに移行できなかったことが理由として挙げられる。次年度は入居待機者を常時3名程度確保することを毎月の目標として取り組んでいく。

施設内に新型コロナウイルスを持ち込まないことに重点を置き、新規入居時には、ワクチン接種の有無を確実に確認、ご面会時はガラス越しの面会を徹底するなどご家族への説明も充分に行い大きなトラブルもなく実行できた。

◎介護支援

新型コロナウイルス感染症流行のため、ご家族のケアカンファレンスへの参加が難しく、毎回必ず事前に電話や窓口来訪時に意向の確認を行った。モニタリングでは、ご家族意向を多職種に伝達することで、一人ひとりに合った、現実と意向に沿ったケアプランが作成出来た。

プランを周知する方法として担当職員との読み合わせや全体ノートへの発信及びケアプラン、担当者会議録の提示を各ユニットにファイルを作成し設置した。加えて朝礼や申し送り・全体会議を通じて情報発信・共有を行った。

《4》サービス付き高齢者向け住宅 カトレアロイヤル神戸

平成26年1月15日開所 定員：71室 80人

【総括】

入居者定員基準稼働率は年間平均86.4%で、居室数基準稼働率は年間平均90.8%となった。

新型コロナの感染リスクの高い食堂での食事を中止し、年間約6か月程度、居室での食事提供とした。自由に外出できる住宅だが、年間約6か月程度不要不急の外出は控えていただくようご

協力をお願いし、ご家族等の来訪者についても少人数・短時間・飲食禁止のご協力をお願いした。その結果、入居者からはコロナ感染者が出なかったことは良かった。しかし、自室での生活が増え、動かないことで下肢筋力の低下による転倒骨折や身体状況の悪化による入院や、認知症状の進行により生活が困難になり退所になるケースが増えた。

With コロナの状況下においても入居者同士の交流が図れる工夫を模索し、入居者自身が楽しみのある生活が実現できるような支援を行っていく。

【本年度目標に対する振り返り・達成状況等】

①稼働率 94.9%を目標とする。

入居者定員基準稼働率は年間平均 86.4%・居室数基準稼働率は年間平均 90.8%であり、前年度からも大きく下がってしまった。入居者数は前年度から横ばいであるが、退去者数は前年度から 7 人も増え稼働率の低下となってしまった。前年度の入居相談や見学は 37 件あったが入居者獲得にはつながらなかった。

②待機者の確保

待機者は 2 人部屋で 1 件待機者があるのみ。今年度は病院や居宅介護支援事業所への営業活動や近隣へのチラシ配布を実施した。チラシ配布での問い合わせは数件あったので継続して実施し、まずは空室を無くすことを上半期の目標として取り組んでいく。

③整理整頓

不要な物を整理し、倉庫を有効利用することが目標であったが、一部分のみしかできていない。今後も継続して倉庫の整理整頓を実施し、新たな取り組みにもスムーズに対応できるよう、計画的に準備をしていく。

■年間稼働率 86.4%

【各部署報告】

◎総務

- ・来訪者の入室時には検温や体調確認、少人数短時間飲食禁止の声掛け、面会届の記入を実施。また入居者様の外出時には体温測定や外出届の記入を実施。入室者も多く、窓口対応が大きな負担となった。
- ・窓口に来られる利用者が多くなり、対応が大きな負担となった。入居者家族との連絡や病院との連携も増え業務負担も大きくなった。
- ・事務職員の急な退職で、新入職パート職員を 2 名採用。引き継ぎ期間が設けられなかったため、手探りで業務を遂行していた。

◎サービス提供部門

- ・年間 6 か月程度居室配膳を実施。居室配膳はスタッフ数を増やし対応する。食堂利用時は入居者の手指消毒、入居者が入れ替わるごとにテーブルとイスの消毒を実施。
- ・3 回の安否確認の内 1 回、体温測定と SP02 測定を実施。
- ・常駐看護師が 9 月より異動となり、緊急対応はデイ看護職員や病院受診などで対応した。
- ・コロナによる学級閉鎖等でお休みを取らざるを得ないスタッフが増え、人員を確保することに苦心した。

◎相談援助

- ・入居について、電話での問い合わせやパンフレットの郵送、ケアマネジャーからの紹介などから

相談や見学者は37件あった。地域のあんしんすこやかセンターや居宅介護支援事業所、病院、近隣住民の方への営業活動を実施した。

- ・入居案内のチラシを作成し、近隣の公団へポスティングした。
- ・近隣の病院や居宅介護支援事業所へパンフレットを持参し営業活動を実施。
- ・入居者の状態の変化などがあれば、ご家族やケアマネジャー、サービス事業所に連絡し、連携を取れるように心掛けた。

《5》 デイサービスセンター シャルールカトリア

平成26年2月1日開所 定員：40人（半日20人ずつ）

【総括】

利用者やご家族が安心して利用していただける環境整備に引き続き努めてきた。Withコロナを意識して日々暮らすことにも慣れさえ感じるようになってきた。今一度感染予防に対する意識づけは日々の声掛けの中でも継続し予防に努める。

これまで感染予防意識の高まりの中で、外出を控えることが理由付けとなりデイサービスを利用することを取りやめられる方が多くおられたが、外出機会が減ったことにより意欲の低下、筋力の低下を引き起こし、閉じこもりや自宅で転倒などされるケースが増えている。再び利用するきっかけが見つけづらくなり、長く欠席が続くことで稼働にも直結して現れているのが現状。閉塞感を打開していくために、提供時間内の過ごし方、Withコロナでできること等、利用者へ向けて企画発信し、デイサービスから遠のきがちな気持ちを盛りあげられるような起爆剤を早急に検討し実施する。利用者から『デイを利用してやっぱりよかった。』と思ってもらえて初めて評価をいただくことができていることを今一度共通の認識とする。

【本年度目標に対する振り返り・達成状況等】

①稼働率82%を目標とする。

最終平均稼働率は70.5%で終着。新型コロナの影響から抜け出せる打開策を見いだせないままに稼働率も伸び悩みを見せた。長期欠席や利用控えの続く方へのアプローチを積極的に展開していき、多職種との連携を図りながら利用促進に努めた。新規利用に対して顔の見える営業活動に努め他事業所との関係性の構築にも注力した。

②利用者一人ひとりの情報収集を行い、よりの確な個別機能訓練・口腔機能強化を図る。

感染予防の観点からも個別での働きかけを積極的に行うことができず。口腔ケアについては必要性をお伝えすることから始めるが、なかなか前向きな返答が得られず苦戦した。職員数の減少から個別での活動回数が減少したが、集団体操として設ける時間以外にもレクリエーション時間に口腔体操や簡単なストレッチを取り入れ身体を動かすことを意識した内容を実施した。

③職員の育成に努め、より良いサービスの提供を目指す。

積極的なヒヤリハット報告の提出と情報共有に努めた。同じようなヒヤリとした体験は定期的に会議で取り上げ、互いに情報を共有し事故を防止する意味でも積極的に話をする機会を持った。

■年間稼働率 70.5%

【各部署報告】

◎介護

新型コロナウイルスの影響もあり、登録利用者数が減少してきている。在宅においても利用者自身も身体を動かす機会がかなり減っているためか、体調不良や転倒が目立ってきている。今現在のADL

を維持していただくことができるように集団体操やレクリエーション活動を通じて活動を行っている。

新型コロナウイルス感染拡大が続く中、職員も次々と感染するということがあり大変苦勞をした。職員数が減る中でもできる限りの業務を行い協力し合えたと思う。利用者に感染者が出なかったことが救いであった。今後もこれまで以上に感染予防対策を徹底し、安心してご利用いただけるようサービス提供に取り組んでいく。

◎看護

感染症防止のため、引き続き毎日の施設内の消毒や換気、職員・利用者の手指消毒の徹底に努めた。また、利用者に対し感染予防に対する啓発も毎日実施した。職員がコロナに感染をしたが、利用者には感染しておらず感染対策を徹底していた成果だと考える。今後も職員・多職種間で情報の共有を図りながら感染予防に取り組んでいく。

機能訓練では、利用者が今後どのように在宅での生活を送っていきたいのかを明確にし、目標計画を立案し機能訓練を実施した。今後も継続して利用者が在宅生活を維持していけるように支援をしていく。

口腔ケアは、新規の利用が増えず。今後口腔内の保清ができていない利用者については、積極的に加算を取得できるように働きかけをしていく。

◎相談援助

新型コロナウイルスによる影響は尾を引く形で稼働率へ影響が出ているが、在宅生活支援として入浴を希望される問い合わせは継続して増加している。感染症に対する不安を抱えながらサービス利用に踏み切るケースも少なからずあるが、日々の感染予防対策を講じていることや、利用者の協力を得て行っている感染予防についての啓発を積極的に行い利用へと結びついている。利用者の状態等については、担当ケアマネジャーとの情報を共有しておく必要があることについては積極的に連絡を行うよう心掛けた。長期欠席により利用再開を躊躇されている方に対しては、不安の糸口を取りこぼすことなく、再びご利用へつなげられるようなアプローチを今後も継続して行っていく。

感染に対する情勢の変化に応じたスタイルでの営業活動を行い、規制が緩和されれば直接訪問し営業活動を行った。

介護老人福祉施設 カトリア鈴蘭台・ケアハウスカトリアすずらん台

【総括】

ショートステイが前半失速し、そのまま引きずる形となった。ショートステイについては長期間の利用で押さえるのではなく登録者自体を今以上増やしていかなければ稼働率の向上につながらない。

一方、ケアハウスについては、必要以上に「費用が高い」と認識している居宅介護支援事業所や医療機関の地域医療連携室が多く、正しい料金の仕組みを謳ったパンフレットの作成配布が急務である。待機者の複数確保と在籍者を意識するのではなく在園率にこだわって取り組んでいきたい。

人材育成については11月より組織体制を組みなおしたが十分機能せぬまま、特にリーダー職育成については年度跨いでの課題となってしまったことは悔やまれる点である。

一方、中堅クラスの職員については、OJT等離職防止への積極的関与、業務改善への意見提言等、確実な成長が見られるため、今後次期リーダー候補として継続し育成して参りたい。

入所者、入居者への種々サービスの提供は制限下の中ではあるが、全職員が創意工夫を凝らし新たな企画含め、多種多様に提供できた。職員のモチベーションの維持、向上にもつながった。またそれ

ら施設行事や施設内部を、事業所ブログをはじめ SNS を活用し家族、外部へ年間通して発信でき、新たな人材の雇用へとつながったことは、次年度以降法人内の雇用確保を検討していく中でも非常に参考になる結果であったと考える。

《6》介護老人福祉施設 カトリア鈴蘭台

平成 29 年 10 月 1 日開所 定員：入所 30 人 短期入所 10 人

【本年度目標に対する振り返り・達成状況等】

①稼働率は特養入所 97%、短期入所生活介護 96%を目標とする。

特養入所 95.4%、短期入所生活介護 92.8%でどちらも目標には届かず。上半期の入院日数と空室の多さと、その空室に案内できるショートステイ利用者が居なかったことが考えられる。専門職員同士で協働を進めることで、下半期には上半期と比較し入院日数を 101 日削減。空室期間も 195 日削減することができ、下半期（入所 97.2% 短期入所 98.1%）では目標稼働率を上回ることができた。

②組織構築

6 月に生活相談員を交代。3 ユニットすべてにリーダー職員を配置できたが、1 名の退職を受け年度末には 1 ユニットが兼務となった。年間を通して看介護職員 9 名が退職し安定した組織構築には至っていない。新たなリーダー職員の育成と看護職員の定着を念頭に、より安定した組織構築ができるよう既存リーダー職員たちと共に取り組んでいく。

③地域社会への貢献

新型コロナウイルス感染症の影響によりさまざまな取り組みが中止となり、参加ができていない。北区社会福祉法人連絡協議会で計画中の給食会送迎支援について等、会議には参加し、再開になれば協力できるように準備している。また、北区ふれあい給食会へのレシピ提供も今回実施した。

④経費削減への取り組み

事業計画策定時に年間を通して介護現場で想定される予算を計上し、それに沿った運用を行った。リーダー職員を中心に予算への意識構築ができてきている。必要などころにお金を使用する意識を持つことで無駄な経費の削減につなげていけると考える。次年度も引き続き取り組んでいく。

⑤入所者・家族初め内外への活動の発信と相互連絡機能の強化

ブログや SNS を活用し、施設内での活動を発信するためのツールを複数運用することができている。ブログの更新回数は法人の中でも最も多く、ご家族や求職者からの反響を得られた。SNS においては、LINE はご家族、Instagram は求職者と対象を絞りながら発信している。特にご家族との LINE は写真や動画を送ることができ、コロナ禍でも入所者個々の様子をご家族へお伝えできている。これらはご家族アンケートの回答からも評価を得られた。

■年間稼働率 94.7%

【各部署報告】

◎総務

- ・経費削減…予算を各部署で算出し、各リーダーに経費削減を意識づけすることができた。また、職員の入替わりがあれば都度設備、備品の使用や管理について丁寧に使用する旨を発信した。
- ・職員定着と人材育成…新入職員の OJT による職員指導システムを用い、他部門と連携を密にしながら超短期離職を未然に防止するため人材育成に取り組んだが、離職率は全体で 25.7%、また介護職員のみでも 32%となった。

- ・丁寧な接客と感染症予防…施設全体の資質向上とご家族の意見をお伺いするため、アンケートを実施。半数以上の回答があり、ご家族からの意見を職員全員で共有し、改善に取り組むことを継続していく。新型コロナウイルス感染症防止対策における面会制限の中、ガラス越しでの面会を継続。面会制限が解除された時には1か月余りではあったが、一定の条件のもと館内での面会を可能とし、喜んでいただけた。
- ・SNSの活用…施設での様子をご家族にお知らせできるよう SNS を活用し、行事等の際にはブログ、フェイスブック、インスタグラムで発信に努めた。また、ライン公式アカウントを利用し、面会の予約、写真の添付、ご家族からの問い合わせ等に活用することができた。採用面接時に確認した結果、ブログの印象が応募につながったケースも多いことがわかった。

◎介護

- ・安全かつ快適な生活…コロナ対策として、居室の換気と消毒を徹底した。高性能空気清浄機の導入により感染リスクの高い食事時の対策もより効果的に行えた。
全職員が統一したケアを提供できるよう、服薬マニュアルの周知方法やその他マニュアルを見直した。見守り支援機器や介護記録兼健康管理ソフトを活用するための委員会を設置し、月1回開催した。介護記録兼健康管理ソフトは、使用することでバイタル情報の細かな変化に気付くことができ、早期に医療機関と連携することができている。入院日数を削減しこれまで以上に入所者の安心安全な生活を提供していく。
- ・不安やストレスの緩和…居室担当の役割について全職員が確認、共有できるよう目に留まりやすい位置に掲示を行った。
ユニット独自の行事を、ご要望をもとに企画し行えた。
- ・人材育成…年間研修以外では、見守り支援機器検討委員会にて事例を踏まえた具体的な研修を行うことができた。それに伴い、各ユニットのリーダーが新入職員の入職時オリエンテーションとして、目的、操作方法などを説明することができるようになった。新入職員向けの終業15分前ミーティングもリーダーの参加人数の確保が難しかったが、他部署と協力し、不安点などの共有し早期解決に取り組めた。

◎看護

- ・体調管理…入所者の健康診断用リストを作成し、協力医療病院と調整を行うことで問題なく終えることができた。異常がある方は速やかに報告し再検査へとつなげられた。
施設医へも相談、報告を適宜行い必要な指示を受けることができており、入院日数の削減や入院者の減少につなげることができている。今後はAI健康管理システムも活用し、より連携を図っていきたい。水分摂取量の目標（体重×30mlが基本）を設定したことで脱水症状の方は軽減したが、尿路感染症での入院者が多く、施設内で点滴を行う機会も多くあった。
- ・感染防止…職員2名が新型コロナウイルスに感染。協力医療機関や施設医と連携し、ルールに則り対応し、入所者への感染が広がることは無く終息した。
- ・看護目標の実施、評価…入所者一人ひとりに看護目標をあげることで、看護師全員が同じ目標をもって業務に就くことができた。

◎栄養

- ・安全・安心な食事の提供…なじみのある料理を多く取り入れ普遍的で安定した食事の提供を行った。個人の体調や状態の変化に合わせて無理のない食事ができるようにした。
- ・美味しく楽しめる食事の提供…創立記念お祝い献立、リクエストメニュー、選択食などを提供。

選択食は、実物を見て選ぶ方法を実践し好評を得た。各ユニットホールで月1回調理レクを行い、楽しんでいただいた。おやつレクも各ユニットで月に1回行い、食に対する意欲を高め、作業に参加することでADLの低下予防につながるよう努めた。

- ・栄養に関する加算の取得…様子観察と記録を行い、個人の状態に合わせた栄養ケア計画を作成、他部署と協力して栄養改善に取り組み、加算の取得につながるよう努めた。
- ・他職種・委託会社との連携…こまめな連絡や給食会議等を利用して情報を共有することで他職種や委託会社と連携し、より良い食環境を提供できるように努めた。栄養士の不在時に変更や事故などの問題が発生した場合には、厨房内では情報交換ノートやメモなどで報告をすることにしていく。

◎相談援助

- ・入所者への対応、支援…丁寧な関わりを意識し、関係性を築けるように努めた。面会制限を行うこととなったため、SNSを通じて施設内の様子を知っていただくように意識をした。ユニット会議に参加し、ご本人の自立支援につながった介助方法内容になるように努めている。
- ・接遇…常に傾聴する姿勢で入所者とのコミュニケーションを意識した。聞き取った内容に応じ、ご家族や他専門職へつなげて行くこと、入所者へも丁寧に回答をお伝えすることを心掛けた。
- ・苦情対応…コロナ禍でご家族が居室に入れられないため、入所者の状態の変化や日頃の様子をこまめにお伝えしながら、ケアの方法を見直しご家族の安心に努める。
- ・稼働率の向上…上半期の稼働率は93.7%であり、前年度と比較しほぼ横ばいとなったが、下半期は97.2%と改善できたが上半期の低迷を受け、年間稼働率は95.5%となった。1年間で6名の退所者が出たが、下半期には退所者数も減り、入院者数、入院に伴う空室日数も下半期には大幅に減らすことができたのは、看護部門を中心に多職種間で協働できた結果と感じる。

◎介護支援

- ・ケアマネジメントの構築…コロナ禍もあり担当者会議（家族）の開催は難しく実施できなかったが、面会時等にご家族から伺ったご意向を担当者会議でお伝えしケアプランに反映できるように努めた。

《7》 特定施設入居者生活介護 ケアハウスカトレアすずらん台

平成29年10月1日開所 定員：30人

【本年度目標に対する振り返り・達成状況等】

①稼働率は年間稼働率90%を目標とする。

稼働率85.7%、目標達成することができなかった。下半期稼働率の目標を93%として取り組んでいたが92.1%とこちらも目標に届かなかった。

②組織構築

全ユニットへのリーダー配置は達成できたが、情報共有、認識合わせを行うためにケアハウス単体のリーダー会議も開催するようにした。上半期に続いた退職者は落ち着きが見られており、下半期に入職した職員は退職することなく続いている。

③地域社会への貢献

※カトレア鈴蘭台参照

④経費削減への取り組み

※カトレア鈴蘭台参照

⑤入居者・家族初め内外への活動の発信と相互連絡機能の強化

- ・ご家族との連絡は公式LINEの活用、電話連絡により密な疎通が取れるようになった。今後も慢心することなく入居者、ご家族の立場で考え、ご納得いただける対応を目指していく。
- ・就職希望者からのブログの反応は多く、施設への興味を持った方が面接希望にまでつながることに大きく影響していると感じた。今後も継続して情報を発信していく。

■年間稼働率 85.7%

【各部署報告】

◎総務

- ・経費削減…※カトレア鈴蘭台参照
- ・職員定着と人材育成…新入職員のOJTによる職員指導システムを用い、他部門と連携を密にしながら、超短期離職を未然に防止し人材育成に取り組むことができたが、下半期は離職者が続き離職率は、全体で33.3%、また介護職員のみでも33.3%と全国平均14.9%（令和2年度介護労働実態調査より）を上回る結果となった。今後も事業所全体の問題として捉え、離職を防止する対策を考えていく。
- ・丁寧な接客と感染症予防…※カトレア鈴蘭台参照
- ④SNSの活用…※カトレア鈴蘭台参照
- ⑤地域に出向く行事、貢献活動を行う。

◎介護

- ・レクリエーションの充実…DKエルダーシステム（生活総合機能改善機器）を使用したレクリエーションやクラブ活動も実施できた。
- ・入居者の健康管理…多職種と連携し、食事形態や身体ケアの方法、異変など早期に気付き対応できるようになってきている。
- ・居室担当者の役割の確立…役割は統一できているが、生活の質向上のため入居者のことを知り、提案できるよう今以上に意識していくことが今後の課題。

◎看護

※カトレア鈴蘭台参照

◎栄養部門

- ・安全・安心…※カトレア鈴蘭台参照
- ・美味しく楽しめる食事の提供…圧力鍋で、骨付き肉、骨ありの魚、根菜など調理し、一般の高齢者食では食べられない食事を提供した。少人数での行事も行い、より個人的な要望に応えられるようにした。月に1回、高価な食材や鮮魚、地元の新鮮な食材等を使用し、食事に変化を加え食事意欲を高めるよう取り組んだ。
- ・他職種・委託会社との連携…※カトレア鈴蘭台参照

◎相談援助

- ・満床稼働と目標稼働率90%の達成…年間平均稼働率85.7%（上半期平均稼働率81.9%、下半期平均稼働率92.1%）と目標達成できなかった。下半期平均93%の目標を新たに掲げていたがこちらも届かなかった。
- ・待機者の確保…満床達成後に待機者確保ができなかった。居宅等への営業が足りなかったことに

原因があると考える。

- ・医療機関との連携、情報共有…入院された入居者の情報については医療機関と連絡を密に取ることができたが、コロナの影響もあり入院期間が長期化したケースもあったため、今後はこれまでよりも早いアプローチを意識し、1日でも早い退院へ調整できるように努める。
- ・苦情対応…下半期では職員の接遇面に対する苦情が4件あった。なぜそうってしまったか、次からはどのような対応をすればよいかをその都度職員間で検討し、再発防止策を立てた。

◎介護支援

6か月ごとにケアプランの見直しを行った。介護、看護、栄養と会議を開き、個々の状態の変化に合わせた計画書を作成した。新型コロナウイルスの影響で、面会制限、外出ができないことによるストレスが入居者、ご家族共に蓄積されていることが考えられるため、少しでも笑顔になれることを各部署で考え、協力し合い取り組んだ。