

# 社会福祉法人 まなの会

## 令和4年度 事業報告（抜粋）

### ≪1≫法人本部

#### 【統括】

令和4年度はカトレア三木で複数クラスターが発生したが、法人全体としては大事なく新型コロナが終息を迎えようとしている。事業所間で感染症に関する対応能力の差が出てしまったことは大きな課題であるが、引き続き法人内均一した感染症対策に努める。

運営面に関して、デイサービスセンターシャルールカトレアを10月末に事業閉鎖し全体の収支バランスの再構築に臨むも、公益事業であるカトレアロイヤル神戸が大きく伸び悩み、社会福祉事業から公益事業への資金の区分間移動の額が大きく法人本部の行政指導監査でも同様の指摘を受けた。次年度以降の法人最重要課題として取り組んでいく必要がある。社会福祉事業の柱であったカトレア三木もここ数年収支差額が伸び悩んでおり、管理者の変更等で再起を期待するが、管理部門のみならず、今一度全職員が一丸となり、地域で選ばれるサービス事業所を目指す。カトレア神戸・カトレア鈴蘭台・ケアハウスカトレアすずらん台においては補助金等を活用し、インカムの導入、見守り推進機器の設置、館内ネットワーク環境の整備が完遂した。介護人材難であるが、業務の効率化、労働環境整備改善に大きく前進した。今後もハード面のみならず、ソフト面を含む環境整備を探求し、他法人・事業所との差別化を意識し運営に臨む。

### ≪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

#### 【統括】

令和4年度を通し、入居者13名、職員20名、合計33名が新型コロナウイルス感染症に罹患した。特に11月～12月にかけて入居者・職員併せて12名のクラスターが発生し、終息宣言までに約1か月を要した。経験を重ねることで初動対応や感染拡大防止に関する手順を覚え対応できたが、いざという時の備えは十分ではなかった。日頃から危機管理意識を高め、予防や感染時の対応について訓練を積み重ね今後の拡大防止に努める。

感染症が稼働率低下に直結する原因とはならなかったものの、現状の体制では実績書類を配るついでに営業に留まり積極的な活動は展開できていない。事業所をアピールする営業活動へ改善していく。特養入居におけるルールの見直し、ダイレクトに入居ができるルール作りを行い円滑な入居促進を図る。

#### 【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98.0%、ショートステイ96.0%、全体で97.0%を目標とする。

入所95.8%、ショートステイ87.3%、全体92.7%と目標を大きく下回る結果となった。施設内での新型コロナウイルス感染症罹患者の対応に追われ、ショートステイの受け入れ制限の中、特養利用者19名の退所に伴うショートステイから入所への移行が重なり、ショートステイ利用者の新規契約が追いつかず稼働率低迷の要因となった。

②収支改善に向けた取り組みの実践
各部署にて重点的に取り組む課題を挙げ、手段や方法について検討・実行した。具体的内容については部署内で共有し、着実に実行できた。目に見える成果は少ないが、今後も継続していく。
③職員育成
安診ネットの基本的操作や入力作業はほぼ格差なく行えるようになった。利用者の体調管理情報が容易に共有できるようになったので、入院リスクが少なくなるよう活用をしていく。新型コロナウイルス感染症による感染症対策により、リモートでの研修がほとんどだった。委員会メンバーでの勉強会を行った。
④経費削減
日常的に意識して対応してきたが、水光熱費については物価高騰の煽りを受け、年間経費は昨年度の1.6倍以上となった。
⑤地域へ貢献
新型コロナウイルス感染症対策のため、地域との関わりは持てなかった。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%

【各部門報告】

◎総務部門

【目標に対する振り返り・達成状況等】
①感染予防対策の徹底 ②事務所内での情報共有を図る ③経費の削減を図る
①面会は引き続き制限を設け、ご家族に協力を頂きながら感染対策に努めた。リモート面会の他ガラス越しでの面会も実施し、面会方法の幅を広げたことで喜んでいただけた。 ②朝礼前の事務所申し送りで日々の予定を伝え情報共有を行った。担当者が不在時でも対応できるよう情報共有に努めた。 ③経年劣化による修理が多く、コロナ禍により部品等の納品に時間がかかり不便をかけることがあった。状況確認を都度行うよう配慮し、必要な備品など購入判断を管理者や部門長と相談しながら決めた。

◎介護部門

【目標に対する振り返り・達成状況等】
①利用者への思いやり・気配りの介護に努める。 ②利用者の生活空間の環境整備について ③その人らしさを尊重し、個別性を重視したケアの提供を行う。
①コロナの影響により行事規模を縮小することにはなったが、利用者・職員が密にならないよう配慮し、行事を行うことができた。日常の余暇活動では、季節感を大切にした食事の提供、季節を感じられる貼り絵の作成を行い利用者に喜んでいただくことができた。 ②殺風景な生活空間にならないように季節の飾りつけなど工夫したが、掃除が十分にでき

ていなかったため、次年度は衛生環境も含めた居心地の良い環境づくりを行う。  
③ケアプランに基づいた個別ケアを目指し、日常生活における個別ケアはできていたが、付加価値とした特別なケアまでは十分できなかった。

◎看護部門

【目標に対する振り返り・達成状況等】

- ①多職種の連携
  - ②利用者の異常の早期発見、対応
  - ③職員の健康管理と感染予防
  - ④介護の質の向上に努める
- ① モニタリング、カンファレンスでは多職種間で情報共有を行い、統一したケアの実施に取り組んだ。
- ② 利用者の日々の変化を注意深く観察し、異常時は施設医やご家族とも連絡を取り早期対応に努めた。
- ③④令和4年11月に新型コロナウイルス感染症によるクラスターが発生。ガウンテクニックやゾーニングを徹底することの重要性を改めて実感し、手技や方法の見直しを行いスタッフに対する訓練を行った。

◎栄養管理部門

【目標に対する振り返り・達成状況等】

- ①個人に合った食事の提供
  - ②食への楽しみ
  - ③食のサポート
  - ④災害対策
- ①新型コロナウイルス感染症の影響によりユニット内での生活が長期にわたることで、水分や食事摂取量が減少しないよう個々の状態に合わせた食事の提供に工夫をした。体重減少がみられる方へは栄養補助食品の提案を行い、体重回復や褥瘡改善に努めた。
- ②食への楽しみに応えられるようお鍋やお寿司、季節のお弁当等の提供を行った。
- ③給食委託業者と味や硬さの協議を重ね、普遍的で安定した食事の提供を行った。また、長期間の居室対応により褥瘡リスクが高まることへ配慮し、朝食やおやつでの栄養補助食品を取り入れる予防策をとることも検討する。
- ④備蓄食の見直しを行い、「長期間保存できる物品の保管」ではなく普段使いができるような商品に切り替え、少ない人員で無理なく提供できるように準備している。

◎相談援助部門

●生活相談員

【目標に対する振り返り・達成状況等】

- ①年間稼働率 97%を達成する
  - ②「安心できる施設」を目指す
- ①特にショートステイの稼働率回復に向け、定期的に営業活動へ出向き空き状況の周知に努めたが、新型コロナウイルス感染症の影響による急なキャンセルが断続的にあり、退所に伴う施設入所のへ切り替えが増えたことで待機者の確保には繋がらなかった。今後はショートステイ利用契約者数の増加と入所待機者の直接入所ができる体制づくりを整えてい

く。  
②度重なる感染対応等外部との連絡機会が多かったが、安心できるような情報発信ができていない。現在発信方法を工夫し下半期に実施予定である。

●介護支援専門員

【目標に対する振り返り・達成状況等】

- ①施設サービス計画書（ケアプラン）の内容の周知
  - ②状態変化に応じた施設サービス計画書（ケアプラン）の作成
- ①各利用者のケアプラン内容をすぐに確認できるようファイルにとりまとめ、各ユニットデスクのすぐ手に取れるところに設置した。介護担当者には担当ユニット以外のケアプラン内容も確認しサインを記載するようにルールを設けた。
- ②コロナ禍だったこともあり、ご家族主出席の退院時カンファレンスが適宜開催できなかった。令和5年度には特にご家族が出席のカンファレンスを必須とし、退院時点で予後を含め、ご家族の意向確認や多職種での情報共有を行い、同じ方向性を持ち日々のケアを実践していく。

≪ 3 ≫ 特定入居者生活介護 ケアハウスカトレア神戸

平成 22 年 4 月 1 日開所 定員：入所 30 人

【統括】

新型コロナウイルス感染症流行から3年が経過したが、これまで一度も施設入居者に感染が出なかった。感染症予防に徹底してきた職員、グループ医療機関の協力によるところが大きい。

目標年間稼働率の達成はできなかったが、年間 12 名の退去者が出たものの大きく稼働率が崩れることなく令和3年度を上回ることができた。待機者確保への高い意識と営業活動ができていたこと、スムーズな入居案内に繋げることができたことによる。特定技能外国人の受入れや新人職員の受入れにおいて、彼らが不安なく同じ条件で働くことができるよう、リーダークラスが中心となって指導にあたった。新入職員への指導方法について、指導者となる職員同士が進捗状況の共有ができていないことが課題であり、今後早急な解決に取り組む。

【本年度目標に対する振り返り・達成状況等】

- ①安定したサービスを維持し、年間平均稼働率 98%を目指す。

安定した稼働率を維持するために、入居待機者を3名確保し空床期間を減らす取り組みを実施。今年度退去者が12名あったが、常に入居待機者を確保することで入退去に伴う空床は昨年度に比べ少なく抑えることができた。

入居者の暮らしの満足度を上げて施設生活をできるだけ長く続けられるように、健康管理の向上と行事企画の充実を多職種で取り組んだ。

感染症予防に対する取り組みは、随時の啓発と共に、職員一人ひとりが十分に気をつけることが定着してきたことで施設内陽性者の発生件数がゼロで今年度を終えることができた。

入居者の生活支援の基となるケアプランは、状態の変化を速やかに反映し多職種へ周知徹底し実行することに注力。確実にタイムリーにプランの変更が発信できる体制を整え、

<p>ケアプランの重要性を定着させることができるよう取り組んだ。</p>
<p>②資質向上の取り組みの単位を個別から全体まで複数にし、まんべんなくスキルアップできる仕組みを作る。また、情報の送受信を工夫し、取り漏れがない環境整備をする。</p>
<p>緊急性の高いリスクに対し、迅速にカンファレンス及び対策会議の開催を働きかけるも、緊急性を見極めに甘さを感じるところがあった。『速やかに』『言葉足らずにならないように』『どうすれば再発防止できるか』を共有できるようにする。</p> <p>研修方法を工夫し、全員受講を目指し進めてきた。新たに発信する側のリーダーが企画検討し、介護技術から一般常識に至るまで、仕事の上で知っておいた方がお得なことを朝礼や会議、すき間時間を用いて短時間研修を実施した。【研修名：あんちょこ】</p> <p>ICTにおいて安心ネットの活動幅を広げることに努め、情報共有手段として申し送り機能を使い工夫した。情報をタイムリーに全職員が確認できるようになったが、内容整理や情報の選別により情報量が多くなり把握できていないこともしばしば見られた。</p>
<p>③地域貢献活動を行う。</p>
<p>新型コロナウイルス感染症により積極的活動ができていないが、施設周辺の美化活動及び除草活動に取り組んだ。</p>

■年間稼働率 96.6%

【各部門報告】

◎総務部門

【目標に対する振り返り・達成状況等】
<p>①広報活動を定着させる。</p> <p>②働きやすい環境作りをする。</p> <p>③経費節減と丁寧な備品の取扱い及び定期メンテナンスを実施する。</p> <p>④地域貢献活動</p> <p>⑤防犯対策を行い、安全強化に努める。</p>
<p>①は、SNS等の発信媒体により掲載内容を区別して更新を行っている。ブログは入居者の生活の様子や行事の様子を中心に、今年度45件更新（昨年度年間36件）。インスタグラムは職員や職場の雰囲気が分かりやすいものをイメージし、今年度44件（昨年度年間15件）更新を行った。また、LINEは今年度終了時点で26家族（1名の入居者に対して複数登録もあり、登録数としては31名）の登録があり、個別の写真・動画の送信や日常のご様子等のお知らせを継続して行った。</p> <p>②は、介護看護記録システム（安診ネット）で情報共有を円滑にする取り組みを行った。年度を通して職員が使用できるようになった機能は定着しており、個々が申し送り機能を活用して新しい情報をタイムリーに発信・取得することが出来るようになった。しかし、バイタル値入力についての作業は出来るようになり、機能としてアラート通知も備わっているが、アラート通知を見落とししたり、異常値かどうかを見極める力が職員によって差があり、紙媒体のみでの記録時と同様にその課題は変わらず残ったままである。加えて情報発信の場所（安診ネットなのか紙媒体なのか等）や量について、「情報の取得と把握のしやすさ」を考えた工夫と整理が課題として上がり、随時検討を行っている。3月</p>

には全床への見守り支援システム(眠りSCAN)や通信支援システム(インターコミュニケーションシステム)を導入したことで、情報発信・取得の手段、施設内での連絡手段が増えた。今後もより効率的に仕事がしやすい環境作りが出来るよう取り組んでいく。

人材育成のための取組みとしては、施設内研修の実施・参加方法を検討し、「1度に複数人数集まることが難しい、参加してもらいたい人全員に受けてもらうことが難しい」という問題を解決するため、動画作成を行い活用する方法も実施してきた。そして、通例の月1回の研修の他、リーダーが主となって行うミニ研修(あんちょこ研修)を実施。気軽に出来る(あえて時間を取らずにルーティンを崩さない)研修・日々の業務の中ですぐに役立つことをテーマとし、今年度は10のテーマを上げて実施してきた。その他、事故防止や行事実施、新入職員の育成方法等、必要に応じて随時カンファレンスや検討会議の開催は実施してきたが、「主となり進める職員」を特定(指名)しなければ進まない、互いが相手任せ(消極的)という状況になりがちで、問題意識の持ち方・持たせ方と合わせて課題として残ったままである。

③は、定期的に会議等での呼びかけを行った他、メンテナンス不十分での機器不具合を防ぐため、定期メンテナンス表を各フロア統一して確認するようにした。それにより、定期の清掃等は確実に行われるようになっている。

④は、施設周辺の環境を整えることに力を入れ、取り組んでいる。

⑤は、10月に職員対象の防犯研修を実施した。

#### ◎介護部門

#### 【目標に対する振り返り・達成状況等】

①入居者が楽しめる機会を増やす。

②離職のない、やりがいのある雰囲気や環境を作る。

③特にリーダーは、常に施設目標の「稼働率の目標達成」を意識していく。

①では行事の規模や時期に応じた企画として“変化”に重点を置き計画・実施してきた。夏祭りは開設後初めての夜間に開催。盆踊りや屋台等、より昔を思い出させるような祭りらしさを味わっていただくことが出来た。コロナ禍で外出行事が難しい中ではあったが、桜や紅葉等についてはその季節ならではのものであるため、出来るだけ多くの方に参加していただけるよう企画・実施した。毎月恒例となっているカフェ行事では、季節感やテーマを持って企画するようにし、それに合わせた飾り付けや職員衣装の工夫、BGMやプロジェクターを用いた動画投影、事前告知のポスター掲示を行い、雰囲気でも楽しめマンネリ化しないように工夫してきた。また、日々の楽しみの1つとして1Fと3Fフロアでは、バルコニーで朝顔、食べられるものとしてゴーヤ・大根・カブを入居者と一緒にプランターで育て、いずれも厨房でお漬物や味噌汁、サラダなど一品として全フロアの入居者に食べていただいた。ゴーヤについては、流しそうめん行事の際に天ぷらで提供し、大変好評だった。

②については、新入職員を上半期には特定技能外国人2名、下半期には3名を迎えたが、新人教育・人材育成のあり方について課題が浮き彫りになることが多かった。新入職員がどのレベルまで成長しているかを教える側の職員(中堅およびリーダー等)が把握と共有が出来ていないということがあった。介護部門だけのこととはせず、チェックリストや記録用紙、指導者間(他部門含む)での打ち合わせやグループLINEの活用など様々な試行錯誤を行ってきたが、今年度終了時点でそれがクリア出来たとは言えず次年度への持

ち越しの課題として残った。

介護看護記録システム（安診ネット）を本格導入したことで記録の電子化と効率化が進んだ。ほとんどの職員が操作できるようになっており、今年度1年間で活用出来るようになった機能は多い。介護部門だけではなく他部門含めリアルタイムで情報を取得できるようになり、入居者の体調管理の一助となっている。ただ、バイタル値のどこを見て異常と取り扱うのかについて、個々の観察力や判断力の差が出るという点については紙媒体での記録時と変わらず課題としてしばしば上がる。機器を導入・活用することで可視化し、個々の能力による差を出来るだけ小さくすることが目的の1つでもあるため、今後継続して取り組みたい。また、3月に全床へ見守り支援システム（眠りSCAN）と、通信支援システム（インターコミュニケーションシステム：インカム）が導入され、これらを含めたより効率的な活用も行う。インカムについては、導入後すぐに抵抗なく取り入れることが出来ており、フロア間・部門間の連絡、介助の応援や行事・入浴の移動誘導の連絡など内線と併用して職員の動きをスムーズにすることに繋がっており、入居者の生活支援のメリットとなっている。

③は、入居者がいかに施設での生活を維持できるのかが稼働率に影響する部分であり、異常の早期発見・事故のリスクを減らすことを意識し取り組んできた。事故防止を念頭にした介助方法の見直しや、職員の意識（職員によって危機管理意識の低さが目立つこと）がしばしば課題として上がり、多職種での検討会議を実施してきた。今後も継続して取り組んでいく。

#### ◎看護部門

#### 【目標に対する振り返り・達成状況等】

①感染予防に努める。

②入居者の健康管理を行う。

③看護職員同士の情報疎通を良くし、対応の統一をはかる。

①は、出勤時の手洗い・うがいはじめとし体調管理に努めることを職員に随時声掛けを行った。結果、今年度は新型コロナウイルス感染症に限らず感染症の持ち込みがない状態で過ごすことが出来た。新型コロナウイルス感染症に限らず、感染症が発生した時の対応としてガウンテクニックを日々練習する機会を継続して設けるとともに、個々が繰り返し見直しながら学ぶことが出来るよう動画を作成し、各フロアのタブレット端末内に保存している。今後も常にスムーズな対応が出来るよう看護部門・感染委員会が主導で取り組みを継続する。

②は、介護看護記録システム（安診ネット）を活用し、バイタルの異常を早期発見することで、早期受診や医師への相談へとつなぐことが出来た。それにより入院者を減らすことにもつながった（入院による空床日数は昨年度270日、今年度205日。入院者数としては昨年度14名、今年度10名。1か月以上にわたる入院は昨年度4名だったが、今年度は1名で他は比較的短期間の入院でおさまるものだった）。看護記録が安診ネットで確認可能となり、部門間での共有がスムーズとなった。ただ、何を「異常値」とするのかについては、看護職員以外が見た時に発見することがまだ難しい現状であり、異常の早期発見ができるよう取り組んでいく必要がある。

③は、各フロアに1台ずつ設置しているタブレット端末内のメモ機能の活用、安診ネットへの情報入力機能の活用により疎通をはかり、入力方法も全員が情報を正確に取得しや

すくするために意見を出し合い、補正している。

◎栄養管理部門

【目標に対する振り返り・達成状況等】

- ①入居者が「楽しめる食事」を提供する。
- ②入居者の体調管理・疾病予防を目指す。
- ③感染症および災害対策をする。

管理栄養士が今年度は4分の3以上不在だったため、栄養管理部門としての取り組みはできなかったが、他部門への協力依頼や給食委託業者との連携のもと、食の提供が滞ることがないように努めた。

①については、出前の利用や行事時に食材の工夫をすることにより、普段と異なる食事の提供を実施した。行事として食事を楽しんでいただくための工夫の他、日々の食事については味付けが調理者によってバラつきが大きく不安定という課題があったため、他部門と給食委託業者の協力のもと、検食とは別に、その前段階での味の確認と補正の時間を設ける取り組みを12月から実施、ある程度の安定性が保てるようになった。

②は、食の面からの体調管理・疾病予防のための取り組みは出来ていない。

③災害対策として、入居者・職員に防災の意識を持ってもらうために備蓄食の提供を行った。下半期は管理栄養士が不在であることから、備蓄食の入れ替えおよび管理の部分で計画性をもってスムーズに行いにくいという課題が発生し、他部門が管理に関わりやすいように計画表の見直しを行った。

◎相談援助部門

●生活相談員

【目標に対する振り返り・達成状況等】

- ①年間稼働率平均 98.0%を目指す。
- ②入居者への対応

①は、令和4年度上半期 96.7%、下半期 96.6%、年間稼働率 96.6%と未達成。新入居 10名、退去 12名と入退去が多かった。5月～2月までは、待機者確保が出来ており、空き日数を最小限に抑えた入居案内ができた。令和5年度も引き続き入居待機者を常時3名以上確保することを目標として、4年度に実現できた空日数を最小限に抑える入居案内ができるよう取り組んでいく。

②は、施設内に新型コロナウイルスを持ち込まず、年間を通して感染症対策ができた。新規入居時には、ワクチン接種の有無を確実に実施、面会時はガラス越しの面会を徹底するなどご家族の理解も得ることができ実現できた。また、年間を通して入院加療が必要な方はいたが、施設内での健康管理・多職種連携から早期に医師への相談や受診など施設医の助言を活かし、入院加療を抑えることができた。少しでも健康な状態を長く維持し、施設生活を楽しんで頂くことができたと考える。

●介護支援専門員

【目標に対する振り返り・達成状況等】

- ①介護度の適正化を図る。
- ②ケアプラン作成

①は、入居者の心身の状態変化に伴い、介助量に対し現在の介護度が適正であるかどうか

かを多職種で情報交換・カンファレンスを行い、ご家族へ相談の上で変更申請を行った。今年度は4名の変更申請を行い、いずれも要介護5への変更となっている（変更前介護度は、要介護1が2名、要介護2が1名、要介護3が1名）。今後も継続して適正な介護認定のもとにサービス提供を行っていききたい。

②は、年間スケジュールを作成し、それを基に定期的ケアプラン更新（それに付随するモニタリングや担当者会議含む）を期限内で確実に実施出来た。アセスメントについては居室担当介護職員に関わってもらうようにし、ご家族の意向は対面・電話・公式LINEやメール等それぞれに合わせた方法で聞き取りを行い、ケアプランへの反映を行った。

心身状態の変化に伴いカンファレンスが必要と思われる入居者に対しては、随時、多職種職員と連携を取りつつカンファレンスを開催。必要に合わせてケアプランの見直しを行った。臨時カンファレンスは平均月に1回程度となっており、状態に応じてプランを適切に変更することが出来ている。ニーズに対してその解決方法を相談して決めていくことへの職員の理解が深まってきたと感じている。

検討内容・決定事項の周知については施設職員全員が目を通しやすいように各フロアにファイリングを行い、朝礼や介護看護記録システム（安診ネット）の申し送り機能で発信した。また、カンファレンスに参加した職員および該当フロアのリーダーに協力してもらい、フロア会議や日々の申し送りを通じて内容の共有をしてもらうように取り組んだが、情報の浸透が上手くいかずに一部の職員のみで留まることが多く、全体への情報周知という点で課題が残っている。

#### ≪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

##### 【統括】

令和4年度入居者定員基準稼働率は年間平均77.5%、居室数基準稼働率は年間平均87.5%となった。入居者14名、退去者21名、ショート利用延べ8名だった。

下半期5名の入居者が新型コロナウイルス感染症に罹患された。グループ医療機関の迅速な対応によりクラスターは防ぐことができた。感染症対策を優先し、入居者に行動自粛や制限へ協力いただいたことで、心身状態の悪化を招き、当住宅での生活が困難となり退去に繋がった。感染症対策に配慮した上で、事業所としてできることを模索し、定期レクリエーションを再開。毎回1/3程の参加があり、入居者からのニーズを感じることができた。次年度に向け健康維持と生活満足度向上を目指し、スタッフ一同が創意工夫を行いレクリエーション等のイベントを充実させる。また、退去者数を減らすこと、その為により多くの方へ住宅について知っていただく為にSNSの活用を図る。

##### 【本年度目標に対する振り返り・達成状況等】

①稼働率92.9%を目標とする。

前年度から2年連続で稼働率が低迷。入居者数は14名に対し退去者数は21名で低下に繋がった。見学者数は昨年より増えているがうまく入居へ結びつかず。複数回の来所がある見学者については、入居検討されているケースが多く丁寧な対応を心掛けた。当該地域の方へ住宅についての認知を広げ、見学者数を増やすことに注力する。

②待機者の確保

法人内核施設の相談員の協力を得て居宅介護支援事業所、地域包括支援センター、病院等への営業活動を実施。下期には『家賃半額キャンペーン』『お友達紹介キャンペーン』『ランチ付き入居説明会』などのイベントを実施した。しかし、2人部屋の待機者確保はできたが、一人部屋の空室は埋めることはできなかった。

### ③レクリエーション活動の再開

11月よりデイルームを利用し、週2回定期レクリエーションを実施した。カフェやイベントも再開し、その様子をブログに挙げて発信している。

■年間稼働率 77.5%

## 【各部門報告】

### ◎総務部門

#### 【目標に対する振り返り・達成状況等】

- ①当住宅の顔であることを念頭に、言葉使い等を意識し電話対応や窓口業務など遂行する。
- ②サ高住全体の業務を把握し、各部署の職員が業務を円滑に遂行できるよう支援する。
- ③他部門と相談しながら必要に応じて業務を改善し、「職員が働きやすい職場」を目指す。また職員が相談しやすい雰囲気作りを行い、離職者0（ゼロ）を目指す。
- ④必要物品について前年実績との比較分析を行い、さらなる合理化や経費削減を行う。また倉庫など整理整頓し、効率の良い倉庫にする。
- ⑤各居宅介護支援事業所の介護支援専門員やサービス事業所等の外部事業者との連携を密に行い、入居者が安心して生活できる環境を作る。
- ⑥事務処理能力を高め、仕事の効率化を図る。
- ⑦コロナなど感染症対策として、入室者や外出者の声掛けや検温や届など徹底する。またスタッフの健康管理を行い、施設内に感染症を持ち込まないようにする。

スタッフ全員の検温とSPO2測定を実施。窓口対応時はフェイスシールドを着用。

コロナ対策で入室時には検温や体調確認、面会時の少人数・短時間・飲食禁止の声掛け、面会届の記入を実施。また入居者の外出時には体温測定や外出届の記入を実施。外部からの入室者も多い為、窓口対応が大きな負担となった。

体調を崩す入居者や認知症が進行した入居者が窓口に来られることが多くなり、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。

昨年パート職員が入り業務分担ができ、段取り良く業務が遂行できた。

シャールールが閉鎖となったため職員の退職手続きなどがあったが、デイ閉鎖後は電話や事務処理などもなくなり、事務負担は軽減した。

ワクチン接種のための問診票の回収など事務手続きにご家族との連携を取るが苦心した。

入居者が利用するデイサービスなどでコロナ感染者や濃厚接触者があった場合、ご家族を含む関係各所への連絡や食事の手配などが大きな負担となった。

### ◎サービス提供部門

#### 【目標に対する振り返り・達成状況等】

- ①入居者のニーズを汲み取れる最初の場合のように日々の安否確認、病院付添時等での

- 入居者との関わりで得た情報を、施設内と関係事業所で共有するように常に意識する。
- ②入居者の生活の質の向上を目指し、コロナ禍でも参加できるような季節行事や余暇活動を計画し、入居者に参加していただく。
  - ③日々の関わりの中で得た情報は施設内で共有できるように意識し、必要な情報をご家族、関係事業所に届くように努める。
  - ④業務内容の変更等があれば他部署と連携し、即日に対応できるように準備しておく。
  - ⑤サービス提供部門スタッフのレベルアップを目指し、有資格者を増やす。

スタッフはフェイスシールドと手袋を着用し対応。  
居室配膳時はスタッフ数を増やし対応するがスタッフを確保することに苦心した。  
コロナ禍でも開催できる行事は行ったが、自室にいる時間が長くなり認知症の進行や生活不活発病などで退去者が増えた。  
12月～1月に断続的にコロナ感染者があり、PPE着用で安否確認や食事をお弁当で対応した。  
日頃の安否確認やコミュニケーションから体調不良など早期に発見し、受診に繋ぐなど関係各所と連携を取ることに努めた。  
利用者の情報など、即座に連携を取り対応できるように心掛けた。

◎相談援助部門

【目標に対する振り返り・達成状況等】

- ①病院・居宅介護支援事業所等へ営業に出向き、待機者確保に努める。
- ②待機者確保に向けて、問合せ・見学対応を丁寧に行い、申込につながるように努める。その際、サ高住の位置づけについても理解していただけるよう努める。
- ③相談時にサ高住対象ではない方と判断した場合には、その相談内容に適したグループ内の施設に紹介するなど、グループで相談を解決する意識を常に持つ。
- ④退去から新規入居までの準備、調整をスムーズに行い、稼働率 92.9%を目標とする。
- ⑤入居者満足度調査等を実施し、安心・安全に生活でき、入居者より紹介してもらえるような住居を目指す。

法人内の相談員の協力により当住宅入居の営業活動を実施した。また『家賃半額キャンペーン』及び『お友達紹介キャンペーン』を実施したが成果は得られなかった。金銭面の問題ではなく当住宅を認知してもらうことが大事である。現在も引き続き『ランチ付入居説明会』を実施中。

見学者は累計 58 件あり、丁寧に説明するように心掛けた。入居意思のある方は 2～3 回は見学に来られている。入居はご本人の意思よりも家族の意思が強く、ご家族が見学に来られてからご本人を連れてくることが多い。ご家族はホームページなどを通じて見学に来られている。現在困ってというより先を見据えての見学も多く、入居予約者を獲得していく。

≪ 5 ≫ デイサービスセンター シャルルールカトレア

平成 26 年 2 月 1 日開所 定員：40 人（半日 20 人ずつ）

【統括】

管理者・相談員が変わり新体制で臨んだが、新型コロナウイルスの影響により利用者が

サービス利用を含め外出自粛をされ、体調不良により長期間休むなど稼働率低迷に繋がった。職員の人員不足の中、毎日事故がないよう業務を行うことで精一杯となり、職責に応じた業務ができない状況に陥った。前述の感染症による稼働率の低迷は打撃が大きく、事業閉鎖することを決定。10月31日をもって事業閉鎖となった。

閉鎖に当たり登録利用者については、順次本人、家族、ケアマネジャーに事業閉鎖の案内を実施。利用者が引き続きサービスの利用が継続できるよう継続的かつスムーズな移行に努めた。グループ内の介護保険事業へ移行した利用者は20名、事業所所属職員は意向を確認しできるだけグループ内での調整を行い、9名中6名がグループ内での継続雇用となった。

**【本年度目標に対する振り返り・達成状況等】**

①稼働率 82.0%を目標とする。

相談員を中心に体験利用受入れを5件/月を目標に営業活動を実施、5件以上依頼を受けるもキャンセルや体験利用だけで終わってしまったケースも多いうまく利用に繋がらず。新型コロナウイルス感染症による利用自粛や体調不良などにより休まれることが多くなり稼働率の低迷となった。

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。

訓練内容や実施対象者など、制度に見合った機能訓練の見直しを諮ったが、デイサービスの通常業務に追われ十分に実施ができなかった。

③職員の育成に努め、より良いサービスの提供を目指す。

職員の異動、退職により職員間での連携が図りにくい状況となり、少ない職員数で日々の業務を行うことで精一杯となった。短時間という利用時間内で利用者自身が楽しみを持って利用ができるように、入浴やレクリエーション活動に取り組んだ。

■年間稼働率 61.2%

**【各部門報告】**

◎介護部門

**【目標に対する振り返り・達成状況等】**

①利用者の安心・安全な入浴を提供するために、個々の身体機能を把握し、ADLの違いや変化を職員同士で情報を共有し、環境整備、ケア技術の向上に努める。

②各々が新型コロナウイルスに対する基本的な感染予防を徹底し、安心して利用していただける環境整備に努める。

③各業務において統一したケアを実践することができるよう、マニュアルを見直し、日々の業務に活かす。

④OJTを積極的に活用し、各職員の技術習得に対する進捗状況を把握する。また、職員の習得レベルに合わせて新たに取り組むべきプランの立案・実施・振り返りを行い更なる技術習得への道筋を作る。

⑤有事その他突発的に起こりうる事象に対し、柔軟に対応していく感性やスキルを養う。業務や対応が疎かになることがないように、職員の意識向上と技術向上のための研修やミーティングを有効活用する。

4月から介護職員が2名(退職と部門変更)抜け、5月から1名サ高住から異動となったが、その職員のケガと退職により、介護現場が人員不足となり相談員や看護師も介護現場に入らなくてはならない状態になった。事業閉鎖に向けて送迎時に利用者やご家族と相談しながらご希望の介護サービスなど聞き取りを行った。

◎看護部門

【目標に対する振り返り・達成状況等】

- ①利用者、職員の感染について早期発見に努め、看護が中心となって感染予防に取り組む。  
利用者へ向けた基本的な感染予防の必要性など、感染症に対する情報発信を適宜行う。
- ②個別機能訓練計画に基づき、多職種と情報を共有し一人ひとりに合ったプログラムの作成を実施する。継続したトレーニングが実施できるようにプランを随時見直す。

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、バイタル測定により体調確認等を行いながら感染予防に対する啓発も毎日実施した。機能訓練や口腔機能の加算がしっかり取れるよう見直しを図ったが、入浴などの介助の現場に入らなければいけない状態が増えできなかった。

◎相談援助部門

【目標に対する振り返り・達成状況等】

- ①半日型で入浴と機能訓練ができる事業所として引き続きPR活動を行う。
- ②新型コロナウイルスによる感染拡大予防を念頭に、利用を控えている利用者への勧誘や利用の振替など、できる限り利用が滞る事がないように調整する。
- ③利用者・家族からのニーズや苦情など、アンテナを最大限に広げ情報をくみ上げる。

半日で入浴と機能訓練ができるデイサービスを前面に出し、体験利用者を毎月5名以上目標に居宅介護支援事業所や地域包括支援センターを中心に営業活動を行ってきた。体験利用者の依頼は5件以上受けるが、ご家族の意向や外出自粛により体験利用者は5名以下となり、新たな利用者は入院者や利用終了者を上回ることができず稼働率を上げることができなかった。また相談員も入浴など現場に入らなければいけない状態となり思うような営業活動ができなかった。

◀ 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：30 人 短期入所 10 人

【統括】

特養入所年間稼働率 95.8%、短期入所 95.9%、事業活動収入 235,949 千円で 2,635 千円未達。入所者の入院時の穴埋めができなかったこと、短期入所は特養入所への移行時のロング利用の空床が素早く対応できなかったことがあげられる。待機者については、減少傾向にあるが、営業活動を積極的に行い SNS での発信にも引き続き注力していきたい。

新型コロナウイルス禍でも、グループ病院の全面的なバックアップがあり、クラスターを出すこと、陽性者も最低限で抑えることができたことは4年度の大きな成果である。コロナ前の通常運営を意識し、行事や余暇活動に力を入れて入居者の生活の質を極力落とすことなく遂行できた。次年度に向けてユニット毎の予算組、事業計画の遂行を実施し、リーダー職の自主性・創造性・積極性を育成し、次へ流れを作ることに取り組む。

【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 97.5%、短期入所生活介護 98%を目標とする。	年間稼働率は特養入所 95.8%となり目標へ 1.7%届かず、短期入所生活介護 95.9%と り 2.1%届かず未達成となった。特養入所においては、入院日数が 367 日発生し、退所 者も 10 名発生しその空室を埋めることができなかった。短期入所生活介護において は、新規契約者数を 18 件獲得するも、特養に空きができロング利用者が入所するタイ ミングで空室が発生してしまった。次年度も短期入所生活介護の利用者数を増やし、急 な空室に対応できるよう努め目標達成に取り組む。
② 組織構築	4 月より生活相談員が交代、特養フロアリーダーがケアハウス兼務となるなど、新体制 で新年度をスタートさせたが、7 名の退職者が発生。ネパールからの特定技能実習生 1 名を含む 10 名が新たに入職。退職者のうち 1 名は介護部門から看護部門へ看護サポート 職員として継続雇用するなど新たな雇用形態を作った。来年度はスポット職員の雇用な ど人件費率も考慮しながら定期での職員異動を行うなど、併設ケアハウスとも連携し組 織の強化に努める。
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様々な取り組みが中止となる中、カトリア鈴蘭 台開設 5 周年記念を企画し 10 月 15 日に開催することができた。150 名を超える地域の方 が来場され、地域への感謝の気持ちを還元できる催しができた。来年度は新型コロナウイ ルス感染症が 5 類相当へ移行される中で、積極的に地域貢献活動を行っていききたい。
④ 経費削減への取り組み	各部署で予算を立て、立てた予算に対し行事企画、必要物品依頼時に予算と照らし合わ せる意識は浸透しつつある。上半期の予算執行状況の確認もさせ、下半期に向けた補正予 算も組み取り組んだ。毎月のユニット会議では常に月間稼働率、稼働率増減の理由を伝え 相談員のみならず全部署で稼働率を意識できるように取り組んでいく。職員の採用につい ても人件費率等を意識して進めていきたい。リーダーを中心に会議でオムツやパット等の 適正利用や不要な使用が発生していないかを見直し、電気代の高騰を具体的金額で伝え不 要な電気使用の削減の意識付けを行っている。
⑤ 入所者・家族はじめ、内外への活動の発信と相互連絡機能の強化	ご家族との連絡のため、公式 LINE を活用しこれまで以上に密な疎通が取れるようにな った。居室担当職員から LINE を使用して、ご家族へ日々のご様子をお伝えする意識が浸 透しつつある。ご家族からは写真も添えられており、安心できるというお声もある。その 他インスタグラムやフェイスブック、ブログ等で施設の様子を発信。就職希望者の中に は、「ブログの内容や更新頻度など、施設の姿勢に惹かれたことが志望動機」という人が 複数いたこともあり、今後も継続して情報を発信していく。

■年間稼働率 95.8%

【各部門報告】

◎総務部門

【目標に対する振り返り・達成状況等】

- ①経費削減に取り組む。
- ②職員定着と人材育成に取り組む。
- ③丁寧な接客と感染症予防に努める。
- ④SNS を活用し、入居者や職員の確保につなげる。
- ⑤コロナ禍や社会情勢に柔軟に対応し、地域に出向く行事、貢献活動を行う。
- ⑥情報共有の徹底に取り組み各部署との連携を図る。

①各部門で予算に対する実績を算出し、予実管理を行うことができた。達成状況や改善点などを把握し、経費削減を意識づけすることを事業所全体で取り組むことができた。また、物品購入時には、購入先の価格を比較しコスト削減に努めることができた。

設備、備品の使用や管理について職員に丁寧に使用する旨を発信することができた。

②1年間のOJTや終業15分前のミーティングの定例化等を用い、他部門と連携を密にしながら細かなサインを見逃さず、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。しかしながら、令和4年度は、介護職員7名（内1名は看護サポート職員へ配置転換）が退職となり離職率は、全体で18.9%と全国平均14.3%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（令和3年度全国平均14.3%）。※令和3年度介護労働実態調査より

③感染症対策を意識し尚且つ職員が少しでも明るい気持ちで就業できるように始めた“月曜日はカラーマスクの日”も継続し遊び心を持ち感染症予防に取り組むことができた。

全職員を対象に出勤時の体温測定、血中酸素濃度の測定を記録した。有症状で休むことになった職員へも定時（8時、11時、16時、21時）の報告を義務付け、症状消失後の出勤再開前にはすずらん病院と連携し検査（PCR検査、抗原検査）を実施。陰性を確実に確認してからの出勤とすることができた。

毎日10時、13時、16時に館内放送にて「消毒」「換気」を呼びかけ施設内での感染症予防に努めることができた。

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、入所者のご家族のお気持ちに少しでも添えるよう事務所側入り口自動ドアを閉鎖してガラス越しでの面会を継続することができた。また、それに伴い「来訪者健康チェックシート」の活用、マスクの着用、ビージャ水での全身消毒、アルコールでの手指消毒を徹底して行い感染予防の強化に努めた。

入所者が感染症に罹患した際、医療機関への入院が困難な場合には、施設対応が必要となるため、感染拡大を防ぐために居室から共用部への空気の流れを防ぐことができる簡易陰圧装置を神戸市補助金事業にて整備することができた。個人用防護具の活用においても、想定される状況を鑑み、感染対策委員会を中心に防護具の正確な脱着訓練を行うことができた。

④コロナ禍において、少しでも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、行事等を行った際にはブログ（カトスズ日記）、フェイスブック、インスタグラムで発信に努めた。又、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で会えない間も動画や写真を送ってくださることが安心して繋がるという意見をいただくことができた。

採用面接時に確認した結果、ブログの印象が応募に繋がった方も多数いたことがわかっ

た。週ごとにブログ担当部署を決め、施設での行事や職員の日常等を発信することでできた。

⑤新型コロナウイルス感染症の影響で予定されていた近隣9施設で構成するすずらん会、施設内で月に一度開催される地域住民カフェ（カトレアカフェ）、ふれあい喫茶（親和大学）の手伝い等は実施できていない。

開設5周年記念行事「腹から笑ってコロナを鈴蘭台から完全退散落語会！」を開催し150名を超える入居者ご家族の皆様、地域の皆様に参加いただくことができた。

⑥朝礼や安診ネットを利用し情報共有の徹底に取り組み、各部署との連携を図ることができた。

有症状で休むことになった職員が症状消失後、速やかに出勤できるよう医務と連携し、出勤再開前にはすずらん病院へ検査予約（PCR検査、抗原検査）、職員への連絡を漏れなく行うことができた。

#### ◎介護部門

#### 【目標に対する振り返り・達成状況等】

①安心で安全な日々の暮らしをしていただき、入所者ご家族双方に充実感をお届けする。

②AI健康管理システムの導入で、より精度の高いバイタルデータの管理を図ることに入所者の健康状態の把握、異常の早期発見に努める。

③ユニット経費、全体費の予算案に沿った行事計画と運営を行う。

④各々が専門職として自覚を持ち、より成長できた自分を発見する。

①見守り支援機器を活用し、毎月のユニット会議にて睡眠の質、排泄介助時間のアセスメントを議題として検討を重ねた。睡眠時間を把握する事で日中、フロアにて過ごして頂く時間や休んで頂く時間を作ることで浮腫の軽減、褥瘡予防や車椅子上で傾眠を減らし活動時間を有意義に過ごして頂ける様に努めたが、人員が不足するにつれ、丁寧な体位交換や皮膚観察が不足し褥瘡が悪化するなどケアの見直しが必要な結果となった。

②AI健康管理システムを使用するバイタル測定により、どのユニットからでも全入所者のバイタルデータを閲覧できるようになった。データが蓄積されていくことで個人の異常値もすぐに知れ、体調不良者の把握に役立った。年度末にはインカムも導入され、より効率的に業務を行えるよう委員会を通じて検討を進めていく。

③ユニット経費、介護部門全体の予算案に沿って運用できた。毎月ユニット会議で行事計画、物品の購入、取扱いについて伝えることで職員の意識づけに繋がりがつつある。今後もリーダーが数字を意識した発言を率先して行うことで、全職員での意識の改革を目指す。

④外部のリハビリ職員や他職種と連携を図る中で、日々入居者と接する時間が最も多い職種として観察力を養おうとしたが、リハビリ職員や他の専門職の指示を待つ形が多くなってしまった。一つひとつのケアに根拠を持ち、観察力をもって他の専門職と協働していくことが必要と感じた。

OJTにおいても、決定した目標を指導する側の把握、確認が不十分であった。本人の指導方法、目標達成するための手段について、指導者側の共通認識を持つことが課題と感じた。

毎月のユニット会議にて司会者、議事録、目標設定者等、役割分担を順番に行うことで自主性と責任感を養い意識が高まった。今後も継続していく。

#### ◎看護部門

【目標に対する振り返り・達成状況等】

- ①入所者の体調管理を行う。
- ②感染予防を徹底し職員の感染意識を高める。
- ③職員の健康管理を行う。
- ④申請した予算の管理を行う。

①本年度より、入所者の胸部レントゲンを、外部の健康診断専用クリニックを導入した事で、ポータブルレントゲンを使用し居室内で撮影ができた。入所者の負担の軽減と時間短縮ができた。

入所者の日頃の体調変化は、生活相談員と連携しご家族に報告している。

AI 健康管理システムでの情報収集が可能となったことで、異常の早期発見に繋がり、病院受診にタブレットを持参、記録を印刷することで、受診までの経過がスムーズ伝えられた。ご家族が受診に同行出来なかった場合は、電話にて受診結果、様子を看護師から伝える事が出来た。ご家族のみでの受診の場合は、施設での様子、受診になった経緯を、看護情報提供書等を持参することで、医師への状態説明がスムーズになった。

年度末頃より、褥瘡が悪化する入居者が増えてきた。介護職員との協働が上手くいかず改善がみられない状況である。早急にカンファレンスを実施し、改善に努めていく。

②入居者、職員の手指衛生に関しては、アナウンスを頻回に行った。個人防護具の着脱テストは、上半期には各ユニットのリーダーを中心に行い。下半期では各ユニットで実施確認ができるよう体制を整えた。多くの職員が意欲的に取り組めた。

新型コロナワクチン接種も施設医指導のもと 5 回目の接種まで滞りなく行うことができた。

③ラインで定時体調報告を行うことになり、申告しやすい環境になった。

新型コロナ陽性者、体調不良者の数は減少したが、今後もグループの統一ルールを正確に理解し実施できるよう指導していく。

腰痛がある職員に対して、腰痛検査の実施、直ぐに腰部固定帯が渡せるよう医務室に常備した。

④予算に沿った物品請求は出来ている。看護師サポートの導入にて棚の整理整頓ができ、残数チェックができた。個人防護具の管理、残数は管理者に毎月末に報告できている。

◎栄養管理部門

【目標に対する振り返り・達成状況等】

- ①安全・安心
- ②美味しく楽しめる食事の提供
- ③栄養に関する加算の取得
- ④感染・災害対策
- ⑤各部署・委託会社との連携

①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食事量や食形態の調整を行い無理のない食事ができるようにした。

②創立記念お祝い献立、リクエストメニュー、選択食、ご当地グルメ、その他納涼会や忘年会、新年会の食事、旬の食材を使った料理の提供を行った。リクエストメニューは聞き取りをして人気のメニューを順に毎月 1 回ずつ提供。選択食は実物を見て選ぶ方法を実践

した。

各ユニットホールで月に1回ずつ調理を行い、その様子を見て匂いや音を楽しみ、出来立ての味を楽しんで頂いた。また、入所者だけでなく職員からもリクエストメニューを聞き取りし、よりバラエティーに富んだ料理を提供することができた。

感染対策のため、おやつレク自体は行うことができなかったが、作る過程を見て頂くこと、出来立てを食べていただくことで、食べることへの意欲を刺激することに努めた。

圧力鍋を購入し食べる力が低下した方でも楽しめる食事を提供した。牛すじカレー、筑前煮、豚の角煮、ロールキャベツ、ポークカレー、根菜を使った料理など繊維質の物や硬い食材を軟らかく調理し好評を頂いた。

漬物を好まれる方が多いため、数種類の漬物から好きなものを選べる漬物バイキングを実施し大変好評をいただいた。

より食事を楽しんで頂くために毎月の給食会議で給食に関する問題点を挙げ、その都度改善方法を検討し、食事や水分の摂取量の増加にもつながるように取り組んだ。

③入所者の様子観察と記録を行い介護支援専門員と協力して個人の状態に合わせた栄養ケア計画を作成、計画が実施できる方法を検討し、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に努めた。

入所者の食事時の様子観察や日々の状態の把握、言語聴覚士による嚥下状態の評価に基づいて個人に合った食事の提供を行った。また経口維持加算（Ⅰ）（Ⅱ）の加算取得を行った。

再入所時連携加算について今年度は対象者がなく来年度は対象者があれば取得できるよう取り組む。

④電気、ガス、水道が使えない想定でユニットでの食事作りを職員の訓練として年に2回行い、同時に入所者にも災害時の食事を体験していただいた。また、それでも消費しきれないα米などはチャーハンなどに通常メニューにも活用し、美味しいと好評だった。

備蓄食品の年度ごとの購入を数年単位で計画し、購入と入れ替えを行った。

職員に新型コロナウイルス感染者が発生したため感染の広がりを防止するために使い捨て食器の使用、配膳車と下膳車の消毒の徹底、食事トレーや使い捨て以外の食器の管理方法の周知を職員に行った。災害や感染症のために使い捨て食器を追加購入し、非常時において十分な数を確保した。

⑤栄養課主催の研修を行い、食中毒の危険性、とろみ剤の使用方法について周知を行った。

こまめな連絡や給食会議等を利用して情報の共有を行うことで介護職員、看護師、介護支援専門員、言語聴覚士、などの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なっている。

◎相談援助部門

●生活相談員

#### 【目標に対する振り返り・達成状況等】

①入所者への対応、支援

②接遇

③苦情対応

#### ④稼働率の向上

①コロナ禍によりご家族が施設内に入れないため、入所者の小さな変化や出来事でもなるべくこまめに連絡することに努めた。そのため、面会時や受診時にご家族がご本人に会ってもその変化に驚くことがなく対応ができていた。入院者の受け入れにおいても、地域連携室と情報をこまめに共有し、ご家族より聞き取る思いを伝えスムーズな退院に繋がるよう努めた。

②日常の入所者との会話、ご家族との電話でのやり取り等、その都度他職員の模範となるような対応を心掛けてきたが、対応時にこちらの至らない点があったことで苦情を頂いた。同じことを繰り返すことのないよう、対応について振り返り、今後の対応を改めていく。

③苦情が発生した際にはまず管理者と内容を共有し、原因や今後の対応策について職員と共に考え、入所者、ご家族に謝罪を行い早期収束することができた。下半期は苦情なく終えることができた。来年度も継続し丁寧に入所者、ご家族の目線に立つことを心掛けていく。

④年間稼働率は95.8%となり、1.7%目標稼働率には届かず未達成となった。入院日数が多く空床利用等の調整を行ったが、退所者も年間10名あり稼働を上げることができなかった。しかし、前年度と比較し介護部門も空室利用、新規受け入れに柔軟に対応できるようになってきており、ショートステイとあわせて稼働を上げていけるよう取り組んでいく。入所者の待機情報をこまめに確認し、無駄のない入所に繋げられるよう待機者の情報収集と待機者数の確保を行っていく。

#### ●介護支援部門

##### 【目標に対する振り返り・達成状況等】

#### ① ケアマネジメントの構築

ご家族の意向について面会時等にお伺いし、3カ月ごとの見直しは実施できた。

コロナ禍のため担当者会議は開催できなかったが、面会時やお電話でご意見、ご要望を細かく聞くように努めた。モニタリングは居室担当者、多職種の協力もありスムーズに行えた。

介護保険認定期間の管理は適切に行うことができた。体調の変化等を見て変更申請もご家族と相談して適宜行えた。看取り対応のご家族へは居室面会をしていただき、直接ご意向を伺い、担当者会議も会議室を開放し実施できた。

#### ◀ 7 ▶ 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97%を目標とする。

→年間稼働率は94.8%となり目標へ2.2%届かず未達成となった。6月25日に満床となるも、入院に伴う空室が220日、満床になるまでの空室が216日、退去後の空室が125日発生。特に4名の退去後、新入居者を受け入れるまでに平均31.25日要し稼働率低迷の大きな原因と考える。入院日数の削減とともに来年度は待機者の確保に努め目標達成に取り組む。

<p>② 組織構築</p> <p>→4月より生活相談員が交代、特養フロアリーダーのケアハウス兼務とするなど、新体制で新年度をスタートさせたが、ユニットリーダー1名、看護師1名を含む4名の退職者が発生。ネパールからの特定技能実習生1名を含む4名が新たに入職。契約職員をサブリーダーとして昇格するなど組織構築に努めたが課題を残す結果となった。来年度は定期での職員異動を行うなど、併設特養とも連携し組織の強化に努めていく。</p>
<p>③ 地域社会への貢献</p> <p>→新型コロナウイルス感染症の影響により様々な取り組みが中止となる中、ケアハウスカトレアすずらん台開設5周年記念を企画し10月15日に開催することができた。150名を超える地域の方が来場され、地域への感謝の気持ちを還元できる催しがあった。来年度は新型コロナウイルス感染症が5類相当へ移行される中で、積極的に地域貢献活動を行っていききたい。</p>
<p>④ 経費削減への取り組み</p> <p>→各部署に予算を立てさせ、立てた予算に対し行事企画、必要物品依頼時に予算と照らし合わせる意識は浸透しつつある。上半期の予算執行状況の確認もさせ、下半期に向けた補正予算も組ませた。毎月のユニット会議では常に月間稼働率、稼働率増減の理由を伝え相談員のみならず全部署で稼働率を意識できるように取り組んでいく。職員の採用についても人件費率等を意識して進めていきたい。リーダーを中心に会議で電気代の高騰を具体的金額で伝え不要な電気使用の削減の意識付けを行っている。</p>
<p>⑤ 入居者・家族はじめ、内外への活動の発信と相互連絡機能の強化</p> <p>→ご家族との連絡のため、公式ラインを活用しこれまで以上に密な疎通が取れるようになった。居室担当職員からラインを使用して、ご家族へ日々の様子をお伝えする意識が浸透しつつある。ご家族からは写真も添えられており、安心できるというお声もある。その他インスタグラムやフェイスブック、ブログ等で施設の様子を発信。就職希望者の中には、「ブログの内容や更新頻度など、施設の姿勢に惹かれたことが志望動機」という人が複数いたこともあり、今後も継続して情報を発信していく。</p>

■年間稼働率 95.8%

◎総務部門

<p>【目標に対する振り返り・達成状況等】</p>
<p>① 経費削減に取り組む</p> <p>② 職員定着と人材育成に取り組む</p> <p>③ 丁寧な接客と感染症予防に努める</p> <p>④ SNSを活用し、入居者や職員の確保につなげる</p> <p>⑤ 地域に出向く行事、貢献活動を行う。</p> <p>⑥ ケアハウス独自の事務手続きを滞りなく行う。</p>
<p>①前年度の実績に基づき来年度の予算を各部署リーダーが中心となり算出し、事業所全体で経費削減を意識し取り組むことができた。また、物品購入の際には予算に沿った運用になっているかを確認し、適正な運用に努めることができた。</p>

国の補助金を活用し施設内にインターネット環境を整え 安診ネット、インカムを1人1台導入することで職員間の伝達をスムーズに行うことができ、業務改善に繋げることができた。

②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細かなサインを見逃さず、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、下半期に退職者が続き、離職率は全体で17.3%、また介護職員のみでも13%と全国平均14.3%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（令和3年度全国平均14.3%）。※令和3年度介護労働実態調査より

③事務所内、朝礼後3分ミーティング、連絡ノートを活用し「報連相」の徹底を行った。

コロナ禍において、ご家族が施設に入ることが出来ないことを考慮し洗濯物の持ち帰り、ご家族からの差し入れの受け渡し等、速やかに対応した。

来客時には、清潔感のある服装で、気持ちの良い挨拶を行うことができた。

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、感染の発生状況、面会者及び入居者の体調、ワクチン接種歴を考慮し入居者のご家族のお気持ちに少しでも添えるよう事務所側入り口自動ドアを閉鎖し、ガラス越しでの面会を継続して行った。来客時、面会時には「来訪者健康チェックシート」の活用、マスクの着用、ビージャ水での全身消毒、アルコールでの手指消毒を徹底して行い感染予防の強化に努めた。

体調不良で出勤できない職員には一日4回の検温と症状の報告を実施し、看護と連携し感染予防に努めた。

④コロナ禍でも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、行事等を行った際にはブログ（カトスズ日記）、フェイスブック、インスタグラムでお知らせした。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を継続して行った。

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方も多数いたことがわかった。

⑤開設5周年記念行事「腹から笑ってコロナを鈴蘭台から完全退散落語会！」を開催し150名を超える入居者ご家族の皆様、地域の皆様に参加いただくことができた。

新型コロナウイルス感染症の影響で予定されていた近隣9施設で構成するすずらん会、施設内で月に一度開催される地域住民カフェ（カトレアカフェ）、ふれあい喫茶（親和大学）の手伝い等は実施できていない。

⑥ケアハウス独自の事務手続きを滞りなく行う。

サービスの提供に要する費用の徴収額決定から通知までの対応をスムーズに行うことができた。

民間社会福祉施設職員給与改善補助金の申請手続きを本部と連携し迅速に対応することができた。

#### ◎介護部門

#### 【目標に対する振り返り・達成状況等】

①季節を感じられる行事・外出の企画とレクリエーションの充実を図る。

②入居者のその人らしい生活の実現に努める

③居室担当者の役割の確立

④人間力及び現場力を兼ねそろえた専門性の高い職員の育成を図る

- ①感染予防対策を行い、季節感のあるお花見や屋上での喫茶、ピロティでのバーベキュー、菖蒲湯、新年祝賀会などを実施し、喜んでいただけた。行事計画書は以前より内容の充実が図れるようになってきたが、入居者主体を念頭にもう一工夫できる企画を計画していく。入居者の希望を聞き取り、希望に応じた企画を生み出せるようにしていく。
- ②入居者個別の思いに応える行事を実施できた。「握り寿司を食べたい。」「昔よく食べていた揚げたてコロケが食べたい。」など、お食事に関するものやボーリングや華道、書道など若いころの趣味をユニット行事に取り入れることができた。来年度は選択性、継続性をもったクラブやレクリエーションとして行っていく。
- ③他部署と連携を図る為、口頭での申し送りに加え、AI健康管理システムによる情報共有を行うことで、迅速な食事形態の見直しやケアの改善をユニット会議の議題とし居室担当者を中心に検討を重ねることができた。居室担当者として入居者への関わり方では、日頃からのコミュニケーションを大切に「一番頼りになる職員」を目標に取り組んできたが職員により差があった。今後も SNS を活用し、コロナ禍でも安心していただけるよう入居者のご様子をお伝えしていく。
- ④ユニット会議において、司会進行を持ち回り制に変更した。その結果、役割や責任を持つことで会議の場が活気づきつつある。業務マニュアルは一つのファイルにまとめ、誰でも閲覧できるように設置している。職員毎に細かい役割を分担することで、個々の専門性を活かせるよう取り組んでいく。専門職としての知識、自覚、会議における進行、決定事項の周知には職員差がみられた。すべての職員が責任感を持ち、お互いにフォローし合える人材の育成に取り組んで行く。

◎看護部門

【目標に対する振り返り・達成状況等】

- ①体調管理  
②感染防止

①本年度より、入居者の胸部レントゲン撮影を各居室で行えるよう、外部の健康診断専用クリニックへ依頼することで、病院までの往復や日程の調整等が無くなり入居者、職員共に大幅な負担軽減となった。

AI健康管理システムでの情報収集が可能となった為、異常の早期発見に繋がり、病院受診に安診ネット持参記録を印刷することで、受診までの経過がスムーズに伝えられた。ご家族が受診に付き添えない場合でも、電話にて受診結果、様子を看護師から伝える事が出来た。ご家族のみ付添い受診する場合でも、施設での様子、受診になった経緯を、看護情報提供書等を持参することで、医師への状態説明がスムーズになった。

②3階東ユニットで4名の入居者が新型コロナウイルスに感染された。当日には協力医療機関へ入院となり、それ以上に拡がることはなく終息することができた。

新型コロナワクチン接種も施設医指導のもと5回目の接種まで滞りなく行うことができた。

入居者、職員の手指衛生に関しては、アナウンスを頻回に行った。個人防護具の着脱テストは、上半期には各ユニットのリーダーを中心に行い、下半期では各ユニットで実施確認ができるよう体制を整えた。多くの職員が意欲的に取り組めた。

入居者3人に対して「手洗い講習」を実施。実施後「手洗いポスター」掲示し毎日参考にして頂けるよう環境を整えることで、入居者自身が意識し手洗いを行えるようになった。

今後も自己管理ができる入居者へ講習を続けていく。

◎管理栄養部門

【目標に対する振り返り・達成状況等】

- ①安全・安心な食事の提供
- ②美味しく楽しめる食事の提供
- ③災害対策
- ④他職種・委託会社との連携

①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、食事量や食形態の調整を行い無理のない食事ができるようにした。また、言語聴覚士の介入により、より適切な形態の食事を提供できた。

②圧力鍋を購入し、骨付き肉、牛すじ肉、骨ありの魚、根菜などをやわらかく調理し、一般の高齢者食では食べられない食事の提供を行った。

ご家族様のご協力のもと、ケアハウス全体の行事だけでなく、各ユニット、少人数での行事対応を行い、より個人的な要望に応えられるようにした（鍋・ステーキ・チーズフォンデュなど）

漬物バイキング、旅館をイメージした朝食の提供（だし巻き玉子の実演）など、選ぶ、見る、食べる楽しみを提供した。

創立記念お祝い献立、選択食、ご当地グルメ、季節や行事に合った食事・食材の提供を行った。

コロナ禍でも、ソーシャルディスタンスを保つ、各ユニットで楽しむなど工夫をし、できるだけいつもと変わらない行事食を提供することができた。（揚げたて天ぷら、敬老祝賀会、口吉川外出レク、新年お祝い膳、握り寿司バイキングなど）

月1回各ユニットでの調理を行い、匂いや音を楽しみながら出来たての食事を召し上がって頂き、料理への期待を高めることができた。

感染対策のため、おやつレク自体は行うことができなかったが、作る過程を見て頂くこと、出来立てを食べていただくことで、食べることへの意欲を刺激することに努めた。

月に1回普段は使えない高価な食材や鮮魚、地元の新鮮な食材等を使用することで併設特養との差別化を図り、食事に変化を加え食事意欲を高めるよう取り組んだ。

看取り期に入ってもできるだけ希望に沿えるように、ご家族や多職種と連携して食事以外のミキサー提供を行った。

③災害発生時を想定し電気、ガス、水道が使えない状況でユニットでの食事作りを職員の訓練として年に2回行い、同時に入居者にも災害時の食事を体験していただいた。例年、カップラーメンを提供していたが摂取量が低い、作業性が悪いなどの問題点を考慮し今年度はレトルトカレーとフルーツ缶に変更し概ね好評だった。次年度も入れ替え時の備蓄食品を訓練用として活用していく。

備蓄食品の年度ごとの購入を数年単位で計画し、購入と入れ替えを行った。

職員に新型コロナウイルス感染者が発生したため、感染の広がりを防止するために使い捨て食器の使用、配膳車と下膳車の消毒の徹底、食事トレーや使い捨て以外の食器の管理方法の周知を職員に行った。

災害や感染症のために使い捨て食器を追加購入し、非常時において十分な数を確保した。

④栄養課主催の研修を行い、食中毒の危険性、とろみ剤の使用方法について周知を行った。

こまめな連絡や給食会議等を利用して情報の共有を行うことで介護職員、看護師、介護支援専門員、言語聴覚士などの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。

管理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、委託業者と情報交換ノートやメモなどを使用し共有を図っている。

◎相談援助部門

●生活相談員

【目標に対する振り返り・達成状況等】

①目標稼働率 97%の達成

②待機者の確保

③医療機関との連携、情報共有

④苦情対応

①6月に満床となったが、年間稼働率は94.9%となり、目標を2.1%下回る結果となった。月別でみても目標値を超えていたのは7月、9月、12月、3月の4ヶ月のみ。退去後、新入居を迎えるまでに31.25日を要したこと、入院日数220日発生したことが大きな要因と考える。

②8月以1から3名の待機者を確保していたが、いざ退去者が発生した際に入院されていたり、「まだ家で頑張ります。」と回答があったりとスムーズな入居につながったのは1件のみとなった。待機状況の確認を細やかに行うことと、常時3名の待機者を確保できるように営業を行っていく。

③15名の方が入院され計220日の空室が発生。病院でなければできない事、施設でも対応できることを病院の地域連携室や施設看護師と連携し入院日数の削減に努めていく。

④苦情対応に関しては、苦情報告の通り6件の苦情が発生。全て即時対応し収束している。第三者委員への連絡を希望される方はおられず。引き続き丁寧な対応を心掛け苦情発生時には即時対応を行っていく。

●介護支援専門員

【目標に対する振り返り・達成状況等】

①入居者、ご家族の思いに沿ったケアプランの作成

②ケアプランの周知

③サービス担当者会議の充実

①コロナ禍ではあるが、ご家族様にもご参加いただき担当者会議を開催。看取り対応になれる方のご家族様の想いも聞きケアプランの作成を行った。

②ケアプランは各ユニットにも備え付け、ケアプランの内容の周知、ケアの統一を図った。

③看取り対応の方は月1回程度のモニタリングと担当者会議を開催し、状態の変化に合わせたサービス提供内容の変更を行っている。