

社会福祉法人 まなの会

令和5年度 事業報告（抜粋）

＜1＞法人本部

【統括】

令和5年度は増大敵に法人全体が浮足立ったような一年であった。都度の感染症対策、規定の改定や更新等動いてきたが、担当する者以外と法人本部、各管理者と情報共有することも希薄で、直前で修正をかけるといった後手後手の動きとなっていたように感じる。

次年度は新たに管理者を採用し、一層法人本部と連携を図り新たな組織構築に動いていく必要がある。

慢性化した人材不足を解消することに全力を注いでいるも、十分に見合った雇用に繋がっていない。採用担当のみならず、職員全体の問題として捉え、総動員で各方面へのアンテナを張り法人の魅力発信に努める。

公益事業であるカトレアロイヤル神戸の次期繰越活動増減差額の赤字及び事業区分間借入金が増額問題に関しては、5年度中に借換、返済期間の延長が完了した。また、並行して動いていた「特定施設入居者生活介護」の整備計画に当選したことから、次年度はカトレアロイヤル神戸の組織構築、併設予定の居宅介護支援事業の開設、そして運営方針の確立を最重要課題の一つとして掲げ取り組んでいきたいと考える。

法人既存事業においても業務効率化へ着手している。5年度はカトレア三木の見守り機能付きベッドへの全床入替が完了した。また、「勤怠管理システム」の導入を検討しながら全体の業務効率化、職員が働きやすい環境整備に注力していきたい。

6年度早々には介護報酬改定にもあたることから、対応策を見出し、各加算を取得できる体制づくりを早期に完了し、サービス利用者の質の向上はもとより、働くもの、そしてその家族の為の規定等の見直し、目先の動きではなく、中長期を見越した新規事業展開構想も推し進めて参りたい。

＜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5年5月から新型コロナウイルス感染症が5類に移行したことにより、段階的に面会の緩和や各種行事が再開されることとなった。期中に施設利用者及び職員から陽性者が発生したものの拡大することなく経過してきたが、予防及びまん延防止対策等いざという時の備えは引き続き気を緩めることなく取り組んでいきたい。

令和5年度から施設長と生活相談員が交代し、新たな体制で施設運営がスタートした。近年、全国同事業所（介護老人福祉施設事業や短期入所生活介護事業）では赤字決算となる事業所が増えており、当事業所でも以前の稼働率や待機者、利用契約者の人数は顕著に減少してきている。これらの状況を変えるため、外部医療機関や居宅介護支援事業所への営業活動をこれまでよりも多く実施するように取組んだ。目標97.6%に対して実績93.3%(-4.3%)でしたが、2次補正予算にて下方修正し、事業活動収入予算354,135千円に対して

<p>実績 361,471 千円(7,336 千円)となり、稼働率は目標未達成となったが、収入は予算を上回る結果となった。</p> <p>年度当初、特にショートステイの稼働率は 90.0%前後の実績だったが、目標としていた外部事業所へ施設内での出来事を伝える“施設をアピール”するための営業ができたことで利用契約者が期末時点で約 60 名(過去 3 ヶ月で利用実績のある契約者)となり、特養入居は必ずショートステイ利用を経て入居しなければならない一方通行のローカルルールが減り、円滑な入居促進と空床を減らす流れがようやく整った。</p>
<p>【本年度目標に対する振り返り・達成状況等】</p>
<p>①稼働率の改善</p> <p>令和 5 年度目標稼働率 特養 97.0% ショートステイ 99.0% 全体 97.6% (1)</p> <p>令和 5 年度実績稼働率 特養 96.4% ショートステイ 85.4% 全体 93.3% (2)</p>
<p>目標に大きく届かず-4.3%で期末を迎えたが、未経験生活相談員の 1 年目としては前年度を 0.6%上回る実績であったことは評価できる。</p> <p>また、令和 5 年度課題としてきた入所促進の在り方について、ショートステイ利用契約者数を増加させて特養空床利用を促進することと、複数パターンでの特養入所が数件できたことも新たなチャレンジとしての一步を踏み出せた。</p> <p>ショートステイ稼働率は低い平均となったが、ショートステイユニットの介護職員や管理栄養士がレクリエーションや行事を積極的に実施し、看護師が健康相談に対応するなど、それぞれの部門が意識的に活動したことで他事業所や外部医療機関への宣伝材料も増え、結果、期末には利用契約者が約 60 名まで伸ばすことができた。</p>
<p>②雇用の促進</p> <p>欠員していた介護職員の補充が一段落しかけたが、期末から令和 6 年度にかけて退職希望者が増えてしまった。一時期に集中したため勤務調整や他部門からの応援体制により入所者の生活の質を落とさないように取組んでいるが、退職者の中には入居者に寄り添った介護が十分でないといった理由もあった。</p> <p>雇用促進は、職員紹介・人材紹介会社・ハローワークが中心となっているが、極めて厳しい状況が続いている。福祉事業として必要最低限のマンパワーを満たすために今後も情報収集とあらゆる手段を活用して一日でも早く安定していきたい。また、既に導入している介護ロボットや ICT など、業務の効率化につながる機器類については活用の幅を広げるよう努める。</p>
<p>③経費節減</p> <p>当年度は館内照明の LED 化により電気代の削減に取り組めた。しかし、全体的に物価高騰の影響により費用増となり、介護関連の消耗品など使用量の多い物品は、使用方法について再度業者を通して見直ししたい。また、居室内空調機の更新も随時実施することで一部省エネ化できた。</p> <p>高齢者施設として健康管理に影響が出ないように注意しながら、引き続き無駄のない物品管理を継続して経費節減に取り組んでいきたい。</p>
<p>④地域への発信と貢献</p> <p>今年度は市内 19 法人が集まり、福祉事業の課題や地域福祉に貢献するための取り組みに関して協議した。12 月には社会福祉協議会が主となり、令和 6 年度に発足予定としてい</p>

る社会福祉連絡協議会「ほっとかへんネットみき」の準備会に参加して趣意書や事業計画作成など実施に向けて取り組めた。

■年間稼働率 93.3%

【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経費削減に努める。
- ②漏れなく部門間との情報共有を行う。
- ①ユニットへの配布備品を月1回まとめて渡す方法に変更する事で、毎週配布よりも消費量を抑えることができた。また、在庫数も把握しやすくなり、使い過ぎや過剰在庫等の防止にもつながった。
- ②ご家族への申し送り事項や来客等の情報など、確認事項にはメモを取るなど基本的な事を忘れずに実施すること、伝達すべき事がある時には漏れがないように直接朝礼等で申し送りを行った。

◎介護部門

【目標に対する振り返り・達成状況等】

- ①充実した毎日を送っていただくため、年間行事や日常のレクリエーションを積極的に取り入れる。
- ②四季を感じる雰囲気づくりを行う。
- ③利用者の『そのひとらしさ』を尊重し、個別性を重視したケアの提供をする。
- ①新型コロナウイルス感染症が少し落ち着いてきたため、感染症流行以前のような施設全体での行事を多く取り入れ、入所者に楽しんでいただけた。又、日常生活でも“食”に関するレクリエーションを積極的に取り入れることが出来た。
- ②フロア及び各ユニットの生活空間に季節感を取り入れた飾りつけを行い、レクリエーションを通して入所者と共に作成した作品を飾ることができた。
- ③ユニット職員を中心に、入所者の生活状況や健康状態などについて話し合い、他部門と連携を図りケアを行った。看取りをご希望される入所者に対し、ご本人やご家族の想いを聞き取りし、寄り添ったケアの提供を心掛けた。

◎看護部門

【目標に対する振り返り・達成状況等】

- ①他職種の連携
- ②入所者・利用者の異常の早期発見、対応
- ③感染対策
- ④受け入れ体制への協力
- ①モニタリング・カンファレンスを通して多職種間で情報共有を行い、看取りや日々のケアについて統一した方法で取り組んだ。
- ②入所者・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へ連絡を取り、早期対応に努めた。陰部洗浄・口腔ケアを介護職員と協働する事で、入院の要因と

なる尿路感染症や誤嚥性肺炎の予防に努めた。早期対応する事で、症状の悪化を防ぐ事ができた。

③定期的にガウンテクニック・ゾーニングの訓練を行い、発熱等の症状発症時には適宜対応できている。令和6年2月に新型コロナウイルス感染症が発生した際はクラスターになる事なく終息することができた。

④新規ショートステイ利用・特養入所の受入れでは、看護の提供可能範囲で積極的に協力できた。ショートステイご利用時は、服薬ミスがないよう看護職員間でチェックを行った。

また、ご利用中の医療的な対応についても情報共有を行い、ミスをなくすよう努めた。

◎栄養管理部門

【目標に対する振り返り・達成状況等】

①栄養管理

②食への楽しみ

③災害対策

①安診ネットを活用した高リスク者の把握、他部門への情報発信を行い、褥瘡や肺炎にならないよう低栄養の早期改善を図った。

②調理レクリエーションや行事の回数を増やし、皆で食事を囲む楽しさを味わってもらうことができた。またポスターでお知らせをすることで楽しみを膨らます仕組みが作れた。

③備蓄食品を見直し、法人内で使用している備蓄品の統一を図った。また、少ない人員でも無理なく提供できる仕組みについて、現在検討を行っている。

◎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新規ショートステイ利用者のケア内容の周知統一を図る。

②ショートステイ契約者数 60 名を目指す。

③地域高齢者と介護者の休養施設としての役割を果たす。

①新規利用者の情報はいち早く各フロアと看護職員へ情報提供を行い、利用までに必要な情報を共有することが出来た。

②特にショートステイの稼働率回復に向け定期的な営業活動へ出向き、空き状況の周知に努めた。契約者数は過去3か月で58名の契約者の確保は出来たが、目標の60名には届かなかった。

②ショートステイ利用者のリピート率は順調に増加してきており、地域における在宅介護に活用できる社会資源としての役割を果たせた。

●介護支援専門員

【目標に対する振り返り・達成状況等】

①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施設入所中に体調などの変化があった場合、今後の生活における心配事や要望を入所者やご家族からの意向としてカンファレンスを通じて確認することで、多職種が同時にその思いを共有することができた。病院からの退院時にもご家族を交えたカンファレ

ンスが開催でき、また状態に変化があった時には、介護部門・看護部門・栄養管理部門からもカンファレンスの開催要望が聞かれるようになり、同じ方向性をもってチームケアが実践できるようになってきた。

◀ 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】

ケアハウスカトレア神戸で初めて入居者が新型コロナウイルス感染症に罹患した。陽性者を施設内で対応することは初めてで戸惑うことも多かったが、グループ、法人内の協力によりまん延することなく、短期間で収束することができた。この経験を無駄にすることなく、振り返りを行い、今後慌てることなく対応ができるよう繋げていく。

令和 5 年度は退職者が多い年となった。人員確保のために採用活動を積極的に行うも結果的には減少した人員を補うことはできなかった。今後は早期に適正な人員配置に戻し、入居者サービスに影響が出ないよう努める。

令和 5 年度平均稼働率 95.8%と、目標稼働率に 1.5%届かなかった。定員数 3 分の 1 の入居者が退去されたことによる空床が一番の要因と考える。改善するためには継続して待機者を確保することが必要であり、一事業所としての問題と捉えず、グループ、法人内事業所で連携を取りながら待機者確保に努めていきたい。

【本年度目標に対する振り返り・達成状況等】

①<くらしの満足度アップ>

入居者のニーズに応えられる施設づくりを目指すため、生活面及び健康面はもとよりくらしの満足度を引き上げて、施設内側から“居心地の良さ”を発信できる取り組みを行い、市内競合他社との差別化により安定した施設運営を図る。

施設内で新型コロナウイルス感染症罹患が出たことにより、まん延防止のためフロア移動の制限や面会の一時中止等を行い、入居者、ご家族に心配をおかけすることとなったが、クラスターが発生することなく収束することができた。この経験を無駄にすることないよう看護部門、感染委員中心に振り返りを継続していく。

ご家族アンケートを実施し、頂いたご意向に添った援助に努めてきた。館内面会再開後、職員から直接日頃の様子を伝えることができるようになったが、普段面会に来ることができないご家族向けの発信（ブログ、SNS 等）が少ないことが今後の課題。

今年度はコロナ禍以降初めてフロア懇談会、運営懇談会を実施することができた。今後も頂いた貴重なご意見等を反映したサービスを提供することで満足度の向上に繋げていきたい。

②<しごとの満足度アップ>

介護看護記録システム（安診ネット）、見守り支援システム（眠りスキャン）、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】）などの ICT 環境整備による仕事の効率化を図るとともに、年数/経験/役割に応じた仕事の質と量を理解し、職員全員が平等で誰もが笑顔で職場や周囲の雰囲気明るくする環境と働き方を目指す

全職員が機器の操作は慣れてきたことは実感できる。インカムでは他フロアの応援要請や面会時の連絡がスムーズになっている。安診ネット、眠りスキャンを使用することでこ

れまでよりも入居者の異変に早く発見できたことで早期治療に繋がったケースもあり、ICT の効果を実感できてきている。今後は業務の効率化にも注視して現場を中心に組み込んでいきたい。

③<経営の満足度アップ>

令和5年度平均稼働率を97.3%とし、事業活動収入171,441千円（前年度見込より、1,722千円減※1）を目指す。※1：補助金収入による増加があったため

年間平均稼働率95.8%と目標には届かなかったが、事業活動収入では予算を達成することができた。これは今年度も補助金が継続してあったことが大きい。

稼働率未達の主な原因としては、退去後の空床期間が長期化してしまったことが考えられる。入院による空床期間についてはICTによる健康管理の効果も少しずつ見えてきていること、退院時の調整力により前年度比較で46日短縮することができているため、今後退去後の空床期間短縮に向け、まずは待機者確保に努め目標稼働率を達成したい。

■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入居者のニーズに応えられる施設づくり
- ②職員が働きやすい環境づくり
- ③経費削減と丁寧な備品の取り扱い及び定期メンテナンスの実施

施設内課題について各部門に働きかけ解決するために、協働することの他、各部門の目標や課題を実行・解決するために、各部門が協働して円滑に進めるようにサポートすることを中心に取り組んだ。

①相談援助部門の次に窓口としての対応が多い部門であるため、入居者の対応時、またご家族対応時に受けた意見・要望等を他部門へ伝達する役割を持つことも多いが、対象部門だけではなく、全員が課題に対して意識を持ち、考え、取り組めるようリーダー会議や介護看護記録システム（安診ネット）の申し送り機能等を活用し、全体に対して共有が出来るように努めている。また、要望等に対しての進捗・実行状況を確認し、状況に応じてサポートが必要な部分に対応してきたが、日々の業務の中でいつの間にか風化していることが多いため、継続して改善が必要。

②目標内に「ICT環境整備に伴い新しく発生する課題や情報共有の仕組み等について各部門とルール作りをして各システムが有効利用出来るように動くこと」を含んでいたが、新しく課題が発生しているというよりは、むしろICT環境整備前からある課題が、手段は増えているもののそのまま継続している（特に情報共有の仕組み）ものが多い。各部門リーダーが中心となり効率の良い情報伝達・取得・共有の方法について検討・試行を行ってきたが、なかなか上手くいっておらず、引き続きの課題となっている。ただ、機能を有効に活用出来つつあるのも確かで、ICT機器を使うことで入居者の体調異常の早期発見につながる事例もあり、リアルタイムでの情報を取得出来るという点で安心感や業務の負担軽減につながる所が大きい。

また、同じく目標に含んでいた「勤務表の履行について、やむを得ないものを除いた勤

務変更を減らす」ための取り組みについては、「勤務表＝発行された時点から勤務命令簿」という、勤務表に対する意識づけのための発信を随時行っており、その変更（理由も含めた）状況の確認・記録については記録様式（届）とルールを書きやすい・確認しやすいものに変えて対応してきた。各部門、勤務表作成中にいったん出された希望休等の変更・指定があることが多かったため、偏りのある勤務表とならないよう職員へのルール（作成側も含め）を再検討し、11月からそれに沿って実行中。

昨年度取り入れた“あんちょこ”（研修という程のものではないが、ちょっとした時間を使って日常の仕事で役立つ知識や技術を学ぶ）は、下半期リーダー中心に企画し再開させていく予定だったが、感染対応等の理由があり実施出来たのは2つのみ。

③光熱水費の無駄遣いがないよう確認と定期的な呼びかけを行っていることその他、各機器・備品について正しい取り扱いと定期的なメンテナンスで経年劣化の期間を延ばすことが出来るように随時声掛けを行っている。ルール化している定期メンテナンスがきちんと実行出来ていない、または機器の扱い方が正しくなかったことから破損につながったケースが複数件あり、それによる修繕費も発生している。声掛けや意識づけを随時行ってきたい。

◎介護部門

【目標に対する振り返り・達成状況等】

①入居者の暮らしの充実

②職員が働きやすい環境づくり

①入居者にとって、より「居心地の良い」生活環境作りを中心に取り組んできた。

環境整備のひとつとして、昨年度より取り入れている「ながら掃除（決められた掃除時間だけではなく、居室訪室時に洗面台やトイレ等の汚れを確認し、サッと掃除する）」を各フロア継続して実施している。ただ、職員個々によるところもあるため、習慣を定着させるために1週間・1カ月単位で実施しやすい曜日や時間帯をピックアップし、出勤職員に意識を促した。

感染症対策のため、行事にはどうしても制限があるものの、「With コロナ」を意識しながら季節に合わせた行事を開催した。毎回テーマを変えて雰囲気もともに楽しんでいただいた（春の「桜」、初夏の「鯉のぼり」、夏の「朝顔」、「梅雨を吹き飛ばそう」「夏祭りに向かって」「食欲の秋」等）。また、ケーキだけではなく、秋には季節の果物盛り合わせと焼き菓子等を提供。外出行事も感染症対策をしながら「花見（桜・つつじ）」「みなとやま水族館」「紅葉ドライブ」「買い物ツアー」を実施した。入居者だけではなく、ご家族もコロナウイルス感染症流行前の日常が少しずつ戻ってきたことに対して大変喜んでいただいている。全体行事以外でのフロアごとのミニ行事としては、お好きな「寿司の出前をとる日」、ピクニック気分を満喫していただく「お弁当の日」、夏らしい「アイスの日」、懐かしいお菓子を用意しての「おやつの日」など楽しんでいただけた。また、日中にフロアで過ごす時間を増やし、入居者同士の交流のきっかけ・日々の楽しみの1つとなるよう各フロアのバルコニーで向日葵や朝顔、野菜（カブ・大根）を育て、成長を楽しみ、そして、収穫物は炒め物やみそ汁・シチュー、七草粥などにしておいしく喜んでいただくことが出来た。

9月～10月にかけてフロアごとにご家族と主に介護職員が話をすることを目的としたフロア懇談会を開催した。長く感染症対策のため居住区（各フロア・居室）での面会がな

く、介護職員とご家族が直接会う・話をすることが少ない状況だったことから、直接要望を伺い、またご様子を伝えることが出来る貴重な機会となった。日々のご様子・行事等の写真は SNS を通じて発信はしているものの、「どのように過ごしているのか」を担当の職員の顔を見て聞くことが出来ることで、ご家族に安心感を持っていただくことも出来た。

②働きやすい環境を整えることで入居者への安定した生活支援へと繋げることを目指して取り組んだ。シフト作成時のルールも見直し、偏りの少ない勤務環境を整えることでそれを職員個々が守って働けるようにすることを目指し、「勤務変更ゼロ（やむを得ない理由を除く）」は全員の組織目標として上げて取り組んでいたが、年間通していずれの月も複数名の体調不良等の理由に伴う大幅変更が相次ぎ、職員間だけではなく業務や入居者への影響も少なからずある状況だった。。

昨年度導入の介護看護記録システムと通信支援システムは、各職員が慣れてスムーズに使用できるようになっており、リアルタイムでの情報共有がしやすくなっている。また、見守り支援システム（眠り SCAN）は活用することにより、入居者の体調・状態確認など機器の導入前には気付きにくかったものに関して知る・共有することが出来るようになった。呼吸数・心拍数等も確認出来るため、日中および夜間に入居者の眠りを妨げることなく状態確認することが可能なことに加えて、対応職員の安心感にもつながっている。いずれの機器もなくてはならないものとなっているが、取得した情報をどのように活かすことが出来るかは個々によるところもあり、より良い活用方法と合わせて今後も検討していきたい。

◎看護部門

【目標に対する振り返り・達成状況等】

- ①入居者の健康管理体制を取り、入居者にとって負担の少ないケアの実践
- ②感染予防
- ③業務の効率化

①ICT の活用により入居者の異常の早期発見・受診につながった事例があった。日常のバイタル測定記録を元に「いつもと違う」と気付くきっかけとなり、睡眠時の状態確認→異常値→早期受診へとつなげることが出来たというもの。これは、介護看護記録システム（安診ネット）と見守り支援システム（眠り SCAN）の連動・活用をより意識するきっかけとなった。また、ICT は常に最新データを確認出来るという点でのメリットが大きく、出勤時には入居者のバイタル確認および食事水分摂取量、排泄の有無を看護部門で確認・共有しており、その上で業務に当たるようにしている。ICT を活用するようになったことで、入院者数減少にもつながっている。今後は ICT をうまく活用できた事例を共有し、日常のケアの中でより活かしていけるようにしたい。もちろんデジタルな面だけではなく、実際の目で確認することも大切にしており、必要に応じて介護部門と同行するようにし、入居者の皮膚状態の確認をする等トラブルの早期改善につながり、介護部門へ観察ポイントをリアルタイムで伝えることも出来ている。

②感染症予防には力を入れて取り組んできたものの、新型コロナウイルス感染症の陽性者の発生が 3 件（内 1 件は施設内感染）。その内の 2 件は感染経路不明なものだった。1 度目の陽性者発生の対応時に初動で大変だった“全職員のガウンテクニックの習得徹底”を目標に練習とチェックを各フロアリーダー・看護リーダーが協力のもと行い、各職員がリー

ダー全員から合格シールをもらうまで練習を続けてもらうように取り組んだ。目に見えるシールを用いたことでお互いにいい刺激となり、ほぼ全員スムーズにガウンテクニックができるようになった。2度目の陽性者発生時はこの点については不安なく対応できた。感染対策を実際に行う中で、マニュアルや説明文でイメージしてもらうことは難しいと実感している。日々実施する対策が変わっていく中で、アナログの方法も併用しつつ対応していくことが一番有効ではあるものの、日々の対応一覧の更新だけでは周知・共有は難しく、個々に対して口頭での説明も要する場面が多かった。また、初動から特に具体的に指示を出す人たちの動きが重要となってくるが、そこでも混乱が見られたため、役割の確認や発生時の情報共有がスムーズに行われるシステム作りが日常から必要だと思われる。今後の課題としたい。

③少しずつではあるが業務分担を行ってきた。衛生材料の発注や医療物品の発注等は分担しているが、使用量と費用面の確認のためにも在庫確認等に関してリーダーと相互で行い発注をしている。3月末に看護職員が1名増えたので、今後は様子を見つつ必要に応じて業務分担を考えていくが、どの業務についても担当者が不在の際にはその職員以外が業務を行うこともあるため、フォロー体制もあわせ整えていきたい。

◎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」の提供

②入居者の体調管理・疾病予防

③感染症および災害対策

④多職種・委託業者との連携

①日常の中での「食べる楽しみ」を意識し、祝膳・選択食・ご当地グルメ・リクエストメニュー・行事のイベント食に加え、毎月フロア調理を実施し、香りや音とともに目の前で作る出来立ての料理を楽しんでいただいた。また手作りおやつを月に1回実施し、管理栄養士と一緒に「作る」ことを楽しんでいただいた。行事食では季節の旬を意識した食材選びや献立作りを行うとともに、お品書きや弁当箱を工夫し、見た目にも楽しく華やかな食事を提供することに努めた。献立については日々入居者へコメント用紙に意見を記入してもらい、入居者の声を集約するとともに、多職種の意見も取り入れて献立の改善に取り組んだ。

②入居者の嚥下状態や体調変化に関して看護部門・介護部門・言語聴覚士等と連携し情報取得・共有に努めるとともに、適切な食事形態への変更や栄養補助食品の提供を検討等、柔軟な対応を行った。また、入居者の認知症進行予防の取り組みの一環として、入居者リクエストメニューの日には、対象入居者のフロアで調理を行い、入居者から思い出を引き出し、実際の入居者同士の会話や職員との会話の種とすることが出来た。

③感染症対策については感染症発生時の厨房および介護現場での対応マニュアルが現状に添ったものではなかったため、実際に感染症が発生した際には、使い捨て食器の使用・配膳車消毒の徹底・食事トレーやコップなど感染拡大防止のため管理方法を都度確認・周知しないといけない状況であった。感染症収束後は、使い捨て食器等の1日使用量を実体験と共に再計算することができ在庫数を整備することに繋げることが出来たが、動きに対するマニュアルの整備も今後行っていきたい。災害対策としては、消費期限間近の備蓄食を使用した災害対応訓練を実施し、職員と入居者に災害時の食事体験をしてもらい、防災対

策の必要性を感じてもらった。また、あわせて備蓄食マニュアルの周知に努めた。

④毎月給食会議を実施（感染症対応期間中は中止）した。入居者や職員の意見を口頭で伝えるとともに、書面におこして委託業者に渡し、より良い食の提供につなげてきた。また、入居者に対する嗜好調査を実施し、その結果を月平均7件程度、献立に反映させることが出来ている。行事食では、委託業者や介護部門と進行内容を打ち合わせ、予算内でより良い行事食になるように協働した。行事のタイムスケジュールや提供方法等を当日対応する職員にうまく伝えることが出来ず、想定していたものと異なる形での提供となってしまったものもあるため、今後その経験をもとに、令和6年度のより良い食事行事の実施に繋げていきたい。

◎相談援助部門

【目標に対する振り返り・達成状況等】

①年間稼働率平均 97.3%を目指す。

②入居者への対応

③苦情対応

①令和5年度上半期 95.6%、下半期 96.0%、年間稼働率 95.8%と未達成。新入居 10 名、退去 9 名と入退去が多かった。今年度も常時待機者 3 名確保を掲げ取り組んだが実現できず、退去毎に待機者がいない状況が続いたことで退去空床日数増加(306 日)の要因となった。特に、年末から 3 月までの間に新規入居確保ができなかったことが年間稼働率低下を招いた。入院での空床日数(159 日)に関しては、前年度(205 日)から減、また退去空床日数の半分だった。介護・看護部門が中心となり、ICT も活用した健康管理方法を上手く取り入れ機能させることが出来つつあると言える。次年度も上手く機能している面についてはより効果的な活用に取り組み、常時 3 名の待機者確保を目指す。

②生活の質の向上を目指し、年 2 回ケアプランの見直しを行っている。その際入居者・ご家族の「生活への意向」を直接、又は SNS を活用して伺い、ケアカンファレンスの際に多職種で共有した。日常生活・身体状況の様子から、意向実現の為に必要なサービスを細かく検討した。具体的には、食事形態アップ・福祉用具の見直し・排泄時間の見直し等により、生活の質の向上・身体状況の向上に繋げていくことができた。

上記に伴う PDCA サイクルについても期限内に確実に実施し、迅速にプラン作成・議事録作成を行っている。更新したケアプラン・議事録については職員全員が読んで確認し、確実にサービス提供が実施出来る様に、各フロアに「更新ファイル」を設置し、更新毎に介護看護記録システム（安診ネット）で申し送りしている。提供するサービス内容について、全職員が周知出来る様に今後も継続していく。

③苦情相談窓口として、苦情相談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、入居者、ご家族に迅速に謝罪及び今後の対応を伝え早期に収束することができた。苦情は、ご家族の目線に立つことで緩和できることが多い。職員一人ひとりがご家族の目線で考え行動、言動することを次年度も心がけていく。

◀ 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 5 年度の入居者定員基準稼働率は年間平均 78.4%、居室数基準稼働率は年間平均

83.4%となり、入居者 28 名、退去者 18 名、ショート及び体験利用者延べ 22 名であった。令和 5 年度は居室を満室稼働にすることを目標に取り組み、定期的にチラシを作成し鈴蘭台周辺や西区押部谷周辺までポスティングを行い、また『ランチ付見学会』『入居体験会』などの入居促進活動を実施し、延べ 65 件の見学があり 28 名の入居となった。空室 17 室からスタートし、年度末に何とか空室 4 室まで詰めることはできたが満室稼働にする目標は達成できなかった。近隣の見学者でもロイヤルを知らない方も多く、知名度を上げていくことは今後も必要である。

令和 6 年度は前年度のレクリエーション活動等は継続しつつ、更なる活動ができるようメニューを充実させ入居者の満足度に繋げる。特定施設に向けて介護内容を精査し適正な人員配置を行い、より安心して生活が継続できるよう支援を行う。

地域のアんしんすこやかセンター・居宅介護支援事業所・地域連携室等に定期的に訪問し関係性の構築を図り、待機者の獲得に努め空室期間を短縮し稼働向上に努める。

職員の資質向上に向け、研修を充実させ知識・介護技術を習得し、より良いサービスに繋がられるよう計画する。機能訓練等のプログラムを作成し現状の ADL の維持・向上ができるよう機能訓練を取り入れ特色作りに努める。

【本年度目標に対する振り返り・達成状況等】

①稼働率 98.0%を目標とする

入居者定員基準稼働率は年間平均 78.4%・居室数基準稼働率は年間平均 83.4%であり、稼働率目標は大きく達成できなかった。早急に満室にするという目標で取り組んできたが、上期でグループ居宅の閉鎖に伴い入所などにより退去者が増えたことが大きく響いた。しかし、第 3 四半期で退去者も落ち着き、年度末になってようやく目標が目前となった。入居促進としてチラシを作成しポスティングを実施し、見学者は 41 件ありポスティングの効果はあったと考えられる。入居の傾向としてロイヤル近隣の家族が、地域外の親御様を呼び寄せるケースが増えている。

②事業活動収入を増やす

事業活動収入は予算比からは大きく下回ってしまった。いずれにせよ稼働率が上がらなければ管理費収入は上がらない。ようやく第 4 四半期に入り稼働率が 85%となり、それに付随してサービス費や共益費、食事代などの利用料収入は増えてきている。5 年度は稼働率を上げることを目標にしていたが、6 年度は稼働率と事業活動収入も意識して、また多様なオプションサービスにも対応できるように努める。

③レクリエーション活動の実施

新型コロナウイルス感染症も 5 類となり、退去者を減らすために入居者が楽しく充実した毎日を過ごせるかを考え、毎日のテレビ体操、週 2 回の定期レクリエーションをはじめ、外出レクリエーションやカフェ、特別メニューのランチ会等を実施した。また地域住民の健康の集いの参加や地域児童館との交流も行った。またその様子を SNS で発信し、ご家族への情報提供や新入居者獲得の促進材料として活用した。

■年間稼働率 78.4%

【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入居者はもとよりご家族や来訪者など外部の方との対応が多いため、笑顔・清潔感・言葉遣いをいつも意識し、電話対応・窓口業務などを遂行する。
- ②常に経費削減を念頭に置き、比較や検索、要否などを再確認し物品購入や修繕等を行う。
- ③他部門や介護支援専門員を含めた事業所、病院との連絡・調整を担い、それぞれの業務が円滑に行えるようにする。
- ④感染対策として「3ない対策(持ち込まない・拡げない・うつらない)」実行のため、入居者や来訪者への声掛け、スタッフの健康管理などを徹底し、ロイヤル内に感染症を持ち込まないように努める。
- ⑤コンプライアンスを重視し、全職員が安心かつ能力が発揮できる職場を目指す。
- ⑥業務の見直しや合理化を行い、効率よく業務が遂行できるように改善していく。

- ①笑顔・清潔感・言葉遣いに気をつけ、相手に不快感を与えないように心掛け業務を行った。
- ②こまめな節電や節水に努め、物品購入や修繕等の際も相見積もりを取るなど常に経費削減を意識した。
- ③家族や介護支援専門員など主な連絡先には連携を取ることができたが、急ぎや多忙な時など細部への連絡が抜けてしまうことがあり反省すべき点である。
- ④3ない対策の内、特に「拡げない」について大切であると痛感した。ウイルスの変化に伴い初期症状も変化しており、少しの体調の変化(倦怠感の訴えや食欲の減少)など見逃さないようにすることが大切であると感じた。
- ⑤コンプライアンスに気をつけ、皆が安心して働きやすい職場になってきていると思う。
- ⑥業務の見直しや合理化が必要な箇所はあったが、実行に移すことまではできなかった。

◎サービス提供部門

【目標に対する振り返り・達成状況等】

- ①入居者の尊厳ある自立した暮らしを守るため、入居者のニーズに応じた適切なサービスを施設内・関係各所と情報共有を密に取り提供していく。
- ②入居者の生活の質の向上を図るため、定期レクリエーション以外にも独自の行事や地域の行事、グループ各事業所と連携した行事を企画・参加・実施していく。
- ③コミュニケーションは事務的にならないように意識し、入居者の笑顔が引き出せる声掛けや会話を心掛ける。
- ④定期的なミーティングで業務の見直しや情報共有を行い、職員は常にアップデートされた情報を持ち臨機応変に対応していく。
- ⑤月1回研修の場を設け、職員のスキルアップを目指す。

- ①申し送りノートを活用し情報共有を分かりやすく行い、全スタッフが統一したサービスを提供できるように努めた。又、家族やケアマネジャー等に詳細な情報を提供することで、自立した暮らしを送ることへのパイプとして継続していく。
- ②定期レクリエーション以外にも、季節感のある特別メニューのランチやカフェを開催、また外出行事が実施でき入居者にも好評であった。今後も毎月継続実施できるよう取り組む。

③日常の中での会話から、心身状態の変化を感じ取れるコミュニケーション能力を養っていくことが今後の課題である。

④全体会議において積極的に意見交換を行い、特に入居者主体に置いた業務の見直しに取り組んでいる。今後は全体会議の内容や進行等の見直しを含め、目標を掲げた会議の取り組みに改革する。

⑤全体会議の時間帯の中で研修時間を設け、必置の研修の他、業務を遂行する上で必要に応じた研修を行った。また、感染症対策についてはPPEの着脱や感染者へのケアや感染予防など実技も含め行い、スキルアップを目指した。ただ、全体会議の時間内で行っていたため、研修時間としては十分とはいえず、今後は特定施設に向けてBCPの研修やシミュレーションも含めて研修時間を介護保険で定められている時間と回数を意識して実施していかななくてはならない。

◎相談援助部門

【目標に対する振り返り・達成状況等】

①常に稼働率目標98%を意識し、病院やあんしんすこやかセンター、居宅介護支援事業所へ積極的に営業活動を行い、入居者や待機者を確保する。

②問い合わせ・見学対応時に丁寧で解りやすい説明を心掛け、契約に繋げる対応に努めると同時に、サ高住の位置づけについて理解をいただけるように努める。

③問い合わせ・見学対応時にロイヤルへの入居が難しいケースがあった場合は、グループ内の相談員と相談しながら、適切な事業所に紹介するなど連携してグループ内での入居促進に努める。

④退居から新入居までの準備・調整を円滑に行い、2週間以内の入居を目指す。

⑤入居者やご家族に向けて満足度調査を実施し、安全に楽しく喜んでいただけるよう満足度の高い生活が送れるようにする。また入居者やご家族から新規入居者を紹介していただけるようにする。

①稼働率を意識して病院や居宅介護支援事業所等への営業活動やチラシのポスティングを積極的に行った結果、3月末で見込みも含めほぼ満室での稼働を達成できた。今後の課題として、2人部屋を1人で利用されている入居者を1人部屋への転居を提案していくなど働きかけていく。

②見学対応時や契約時など丁寧に対応することができた。問い合わせや見学はポスティング実施中には増加傾向にあったが終了すると同時に減少している。ポスティングは効果があったと考えられるため、待機者確保に向けても実施していく。

③ロイヤル入居が難しいケースは鈴蘭台や神戸と連携を取り、入居には繋がらなかったが適宜対応をした。

④退居から入居までの最短を目指し、事務所内での進捗状況など共有して空室期間短縮を意識した。スムーズにいかないケースもあり、今後はチェックリストやマニュアル化を進めてスムーズな流れをつくる。

⑤年度末に満足度調査を実施したが、入居者と家族の回答率はそれぞれ6割と3割に留まってしまった。入居者や家族との連携等を密に取り、更に強固なものにしたい。

≪ 5 ≫介護老人福祉施設 カトレア鈴蘭台

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 91.8%（目標 97.5%）短期入所 89.4%（目標 99.0%）で事業活動収入 222,399 千円と 1,762 千円で増額。ケアハウスは年間稼働率 92.8%（目標 97.5%）ながら、事業活動収入は 175,178 千円で-24 千円という結果となった。

2 次補正により予算を下方修正したことで両事業合計 1,738 千円の増額となった。資金収支差額は稼働に伴った人件費配分を心掛け費用支出が抑えられた。

入所、短期入所者生活介護（ショートステイ）共に上手く機能せず、サービス利用に漕ぎつけるまでに時間を要した。一方、ケアハウスについては下半期何とか稼働を取り戻すも手厚い介護（看介護 2 対 1）を担保しながらの稼働を維持するために、待機者がいる中で人材雇用に苦慮し、仕方なく稼働を押さえざるを得ない状況に置かれた。

各部門共にリーダー職の育成に苦慮しリーダー間の能力格差が見えてきている中、今以上各部門リーダー自身に受け身ではなく、自発性を促し、各々の長所が活かせるような育成手段が求められる。職責を担う期間が長い者に関してはどうしてもマンネリ感が見られ、比例して組織全体の成長に伸び悩んだ。一方で、新たに任命した者の成長が垣間見られた一年であった為、今後もさらにシビアに評価育成していく必要がある。

新型コロナウイルス感染症で数年間の停滞感を打破できるよう、また所属職員のモチベーションを下げぬよう改善加算の配分、各規程の改定等々を法人本部と協力し積極的に取り組んではきたが、まだ改善策は見いだせる余地があると思うため、次年度令和 6 年も法人本部、多拠点管理者と共に、他法人との差別化を意識し積極的に行動に移していくことを目標とする。

【本年度目標に対する振り返り・達成状況等】

①稼働率は特養入所 97.5%、短期入所生活介護 99%を目標とする。

稼働率は入所 91.8%、短期入所生活介護 89.4%となり、ともに大きく目標に届かない結果となった。前年度の 3 月に近隣にて大型の施設が開設し、待機者の減少、新規申込者の減少が原因として考えられるが、それは事前に見込めていたことであり、対策を怠った結果である。また、入院者の数が多く入院に要する日数も 595 日発生し、稼働の 5.4%を占めている。入院理由として予防できていたものもあり、医務を中心に振り返りを行い入院者数の削減が課題である。短期入所生活介護においては、新規契約数は 32 件と大幅に増えているが、単発利用者が多く再利用に繋げていくことが課題である。また、特養の入院部屋への空室利用も少ないこと、新型コロナウイルス感染症や体調不良での急なキャンセルに対応しきれなかったことが稼働率低迷の原因と考えられる。次年度では併設特養の入院部屋を積極的に案内し、40 床での稼働増を課題として取り組んでいく。

②組織構築

12 月に短期入所生活介護の副主任が 1 名退職、1 月に主任が他施設へと異動となり、新体制がスタートした。入所においては、依然 1 つのユニットがリーダー不在のため、1 名を兼務としている。短期入所生活介護に新たなリーダーを擁立し、新しい目線で不備を整えている状態。引き続き職員面談を通じて、ユニットリーダーになりたい職員、現ユニットリーダーをサブ的にサポートしていく職員の候補者を選定。業務態度や資質を見極め

ていく。しかしながら、各リーダー職員もいち現場職員としての業務比重が大きく、リーダー業務に時間を割くことが難しい状況が続いている。1月から3月にかけて3名の職員が新しく入職した。一人ひとりを丁寧に育てていくことで業務負担の均一化を図っていく。看護部門では主任が怪我による長期離脱となっていたが、無事復帰している。依然として人員は厳しい状況ではあるが、次年度へ向け新たな職員を得て、新しいリーダー達と安定した新体制の構築を行っていく。

③ 地域社会への貢献

新型コロナウイルス感染症が5類へと移行されたが、陽性者数は依然多く、北区内の医療機関が面会を中止とするなど、医療機関や施設での感染対策は依然継続が必要な状況である。そのような中でも圏域内のあんしんすこやかセンターが行う、地域での認知症高齢者やそのご家族が安心して暮らせる地域づくりの取り組みにも参加している。インフルエンザも猛威を振るう中ではあるが、感染動向に注意しつつ地域への貢献活動を行っていく。

④ 経費削減への取り組み

新型コロナウイルス感染症における助成金や物価高騰への支援金申請は全て行った。しかしながら、感染予防に必要な物品の購入や光熱費の高騰分への穴埋めにはなっておらず、新型コロナウイルス感染症に罹患した職員が発生したことによる急な勤務変更に伴い、残業、休日出勤が多く発生した。人材採用のため、紹介会社への紹介手数料も高額であり、紹介会社以外の媒体の活用も行いながら離職率を押さえっていくことが経費の削減には必要不可欠と考える。

⑤事業所のブランディングを高める

ブログやSNSの更新をこまめに行い、普通の施設らしくないような内容も積極的に発信している。外部同業者や、求職者の面接時に相手側より話題があがるなど一定の評価は感じられるようになってきている。その流れを通じて採用サイト経由での面接希望者も増えてきているが、採用には至っていない。カトレア鈴蘭台の一員として採用できる方が採用サイト経由で入職し採用コストを削減できるように今後も取り組んで行く。

■年間稼働率 91.1%

【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各部門と情報共有の徹底、連携を図る。
 - ②事業継続計画（BCP）の作成を行う。
 - ③経費削減に取り組む。
 - ④丁寧な接客と感染症予防に努める。
 - ⑤入所者や職員の確保につながる取り組みを行う。
 - ⑥地域とのつながりを再構築していく。
- ①朝礼や朝礼後の3分ミーティング、また安診ネットを利用し情報共有の徹底に取り組み、各部門との連携を図ることができた。

②事業継続計画（BCP）は看護部門、栄養部門と連携し作成を進め、次年度からの運用開始ができるよう作成することができた。

③各部門で予算に基づき企画、物品購入を進めることができた。総務部門としての予算管理では水光熱費の高騰による影響が大きく、下半期の予算も高騰分相当を補正することとなった。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。給食会社等関連業者からの値上げの求めには適切に応じつつ、施設内における水光熱費の節約を全職員が意識する旨、繰り返し発信することができた。水光熱費の高騰においては、神戸市が行う物価高騰対策・福祉施設等支援給付金の上半期分の申請は全て済ませている。備品在庫は最小限にし、破損や不具合が生じた際には速やかに報告するよう発信することができた。常に経費節減を念頭に置き、品質の良いものをより安く購入できるよう価格の比較や検索、要否など再確認し、コストダウンに努めることができた。

④全職員を対象に出勤時の体温測定、血中酸素濃度の数値を記録し、少しでも体調に異変があれば報告するよう発信することができた。これにより新型コロナウイルス感染症の拡大を防ぐことができた。

グループの新たな感染防止対策の対応方針には柔軟に対応し、職員の出勤可否判断を看護部門中心に行えるよう協力し、他部門との情報共有と協働することができた。職員に対する体調管理、出勤時の手洗いうがい、1ケア1手洗い、マスクの正確な着用等の徹底を怠らないよう啓発することができた。

ご家族の面会は、居室での面会を再開することができ、大変喜んでいただくことができた。感染症と折り合いをつけつつ、面会の緩和や外出支援に繋げていく。前年度同様 LINE 公式アカウントを活用し、ご家族との相互交流を図ることができた。行事の様子、写真や動画等喜んでいただくことができた。

⑤SNS、施設ブログを対象者別に使い分け、こまめな更新を心掛けた。求職者においては、面接時に閲覧し関心を持ったと一定の反響は得られるようになってきている。求職者の問い合わせには採用サイトからの問い合わせも一定数あるものの、紹介会社からの採用が多く紹介手数料が発生している。3月には久しぶりにハローワークからの採用者が出た。紹介会社も利用しつつ、その他媒体も効率的に活用していくことが引き続きの課題。新しく入職された方へ声かけを行い、安心できる環境作りを心掛けることができた。

⑥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。

◎介護部門

【目標に対する振り返り・達成状況等】

- ①入所者・ご家族満足度向上を目指す。
- ②AI 健康管理システムを活かし稼働率向上に繋げる。
- ③清潔・安全・快適さを追求。
- ④年間予算案に沿った運営を行うと共に、経費削減意識をもつ。
- ⑤働きがいのある活力あふれる職場環境づくりを目指す。

①各ユニットで考えた行事を毎月行い、全体行事についても感染対策を行いながら開催できた。その様子は SNS を使いご家族に報告させていただき、施設での生活を見ていただくことができた。HOLIDAY Programについては職員不足や、新型コロナウイルス感染

症対応等で実施できなかった。

②ICT 機器活用委員会が中心となり、使いやすいよう改善に取り組めた。昼夜の呼吸状況を確認し、呼吸苦が続いていれば医療に繋げ早期発見に繋がっている。1日2回のバイタルチェックにて発熱者等があれば、インカムを利用しすぐ連絡、報告し全職員への周知と情報共有も行えた。

③毎月のリーダー会議の際に空気清浄機の掃除と破損確認を行った。食事前後の手指消毒を継続し、感染予防に努めた。個人防護具（PPE）着脱手技はリーダー確認のもと、ユニット会議後に実施できる時は行い習得を促した。

褥瘡予防では剥離があればすぐ看護部門に報告し、様子観察、エアマットへの変更など早期に必要な対応を検討しトラブル回避に努めた。

毎朝居室の換気は行っていたが、気温や天気によりフロアの換気が十分にできないこともあった。居室面会が始まったことで居室内やフロアの掃除は気をつけて行った。

④行事計画書には予算を記入し、職員がいつでも見える位置に貼りだし意識づけができた。物品破損時の報告が徹底できず、いつ壊れたものか分からない事が多かったので、物品が破損した時はすぐに報告を行うよう全体への周知を行った。破損個所や破損しそうな物を調べたうえで必要な経費の算出を行った。

⑤リーダーはOJTの進捗状況や業務のすすめ方を検討し、シフトや日計表に反映していたが開催できていない時の方が多かった。隔週で朝礼時の司会を順番制にし、全員が司会を行えるようになった。会議や研修の参加率が上がらず多くの職員が参加できていない。職員への声掛けを今まで以上に行う。参加を促すことで、会議の意義や意識を変えていけるよう努める。

◎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感染防止。

③入所者・ご家族への意思決定の援助。

①胸部レントゲン撮影は居室にて行い、入所者への負担を最小限に抑えることができた。結核等の罹患者はなし。体調に変化のある入所者は、早期に施設医に連絡、治療の開始が出来ている。専門的治療が必要になった場合は協力医療機関等に入院することができたが、日常的な予防で入院を防ぐことができる入院が非常に多く感じられた。職員教育を再度行っていく。

入所者情報をAI健康管理システムにて共有することで施設内の情報収集を円滑行い、施設全体で共有できるようになった。又情報入力が出来ていないところがあるので、早期に入力を進めていく。

医療機関に同行した場合は、医師からの説明をご家族、生活相談員に分かり易く伝えることができた。また同行出来ない場合は、看護情報提供書を記入し主治医に伝える事が出来た。

②新型コロナウイルス感染症の対応の変化に伴い、グループ内の規定を熟知し、入所者、職員が混乱しないよう発信している。個人防護具着脱の手技テストは、各ユニット会議中に行っている。このまま継続していく。

PPE 物品等、各ユニットに必要量設置し、夜間時に必要になった場合にもすぐ使用でき

るように改善した。今季初めて新型コロナウイルス感染症の陽性者を施設内で介護、看護する事になったが、感染拡大することなく収束することが出来た。

③意思決定についてのパンフレット作成にあたり、メディアや文献等で資料を集めたが課題とする内容が多岐にわたり完成には至らず。1年という目標達成期間では準備不足であった。看取り介護を続けていく上では必要であると考えられる為、今後も引き続き取り組んでいく。

◎栄養管理部門

【目標に対する振り返り・達成状況等】

- ①安全・安心な食事の提供
- 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、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いただいた。おやつレクを各ユニットで月に1回ずつ行い、食材に触れる機会や調理作業を楽しんでいただき食に対する意欲を高め、作業に参加することでADLの低下予防に繋がるよう努めた。飽きがこないように、かに玉丼、ビビンバ丼、ヤンニョムチキンなど新メニューを提供し好評だった。また鮎ごはんは炭火で焼いている最中の匂い、味ともに大変喜んでいただけた。また手作りにこだわり錦糸卵やオムライスなどは手焼きに変更した。夏祭り、流しそうめん、アイスバイキング、ビアガーデン、氷屋のかき氷、パン祭りなど季節を感じられる行事にも積極的に協力し好評を得た。また、お正月や敬老祝賀会など、特別な日の祝い膳や年に一度のにぎり寿司も喜ばれた。食事量が低下した方に対して嗜好に合わせてパン食の提供や嚥下用食品の導入を行うなど、ご家族にもご協力いただき食事量の回復に努めた。

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、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・実施し、他部門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。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は今年度対象者がいなかった。対象者があれば取得できるよう取り組む。ショートステイでの療養食加算の取得実績ができた。

④電気、ガス、水道が使えない想定での食事作りを年2回ユニット職員の訓練として行い、同時に入所者にも災害時の食事を体験していただいた。

新型コロナウイルス感染症の陽性者発生時には、使い捨て容器の使用、配膳車、下膳車

のユニット出入り禁止、消毒の徹底を行い、感染拡大の予防に努めた。備蓄食品の購入は、年度ごとの必要数を数年単位で計画し、購入と入れ替えを行った。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栄養管理部門主催の研修を行い、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。給食会議等を利用してこまめな連絡や情報共有を行うことで、介護部門、看護部門、相談援助部門、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。

◎相談援助部門

【目標に対する振り返り・達成状況等】

①稼働率の向上

②入所者への対応、支援

③新しい生活相談員を育成する

④苦情対応

⑤状態に応じた施設サービス計画書の作成

⑥入所者1人1人にあったケアプランを作成する

認定期間を管理し、更新申請及び必要に応じた変更申請を行う

①年間稼働率は91%台となり目標稼働率を大きく下回った。入院日数の増加に加え、近隣大型施設の開設等も影響した。退所者も年間11名と前年度・前々年度比較で増加傾向にある。引き続きショートステイやケアハウスで待機されている申込者の状況と照合しつつ、新規相談受付に尽力する。

②ご家族の入館制約は継続しているため、状態報告は細やかに行うよう努めた。特に面会時や受診時等の機会には丁寧にお伝えして情報共有を行い、不信につながるようなケースは生まれなかった。入院者の受け入れも、各医療機関の地域連携室あるいはご家族からこまやかに情報取得を行い、スムーズな退院に繋げることができた。

③11月より併設ケアハウスから生活相談員が1名配置となったが、介護部門との兼務であり介護職員の人員不足を補うため介護部門での業務に就くことが多くあった。可能な限り、入所者との日常的会話、ご家族との電話でのやり取り等、指導を行いつつ育成を続けていく。

④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。下半期は居室面会再開時に居室内環境に関する苦情があり、謝罪の上迅速に対応した。

⑤看取り対応の方や、急性期の方においては、ご家族へも声掛けを行い、館内での担当者会議を開催。ご意向を伺いながら計画書へ反映した。

⑥居室面会の再開もあり、ご家族と直接お話を伺う機会も増えたため、モニタリングを重要視し、ご意向の再確認やケアプランの見直しを行った。

⑥介護保険認定期間の管理は適切に行うことができた。入院による状態の変化においては退院前に医療機関との情報共有に努めた。大きく状態の変化がみられる方においては変更申請を行い、適切な介護度をもって受け入れを行った。

◀ 6 ▶ 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 92.8%となり目標へ 4.2%届かず未達成となった。4月を 100.0%でスタートすることができ、上半期を 97.3%で終えることができた。しかし、下半期に入り、職員の離職に伴う配置人数の減少により 30床の受入れが難しく、26~27床程度での調整を行っている。その上限内では、ほぼ上限通りに稼働をあげることができている。入院日数も 103日と、前年度比-117日と大幅に減少した。人員の不足する中でも看護部門を中心に入居者の健康管理を行えている。

継続した営業を行う中で問合せを多くいただいた。人員により受入れできない方は特養やショートへ案内するなど拠点として対応ができた。入居契約も年間で 11件あり、人員の増員に合わせて受け入れていけるよう営業を継続して行っていく。

② 組織構築

上半期で副主任 2人が退職となり、下半期に向かい新たなリーダーを 1名擁立し、2名のリーダーにて 3ユニットの管理を行っている。早期にもう 1名リーダーを立てたいところではあったが、年度末に 2名の常勤職員が退職となり擁立できていない。4月に新入職が 1名予定しており、特養からの異動も含め体制を整えなおしていく必要がある。

11月に新しく生活相談員が入職。他職種間での連携を図りつつ、ケアハウスとしての新体制を軌道に乗せていきたい。また、次年度は人材紹介会社以外にも新たな採用媒体も活用し、早急に人員を整えられるよう努めていく。

③ 地域社会への貢献

新型コロナウイルス感染症が 5類へと移行されたが、陽性者数は依然高く、北区内の医療機関が面会を中止とするなど、医療機関や施設での感染対策は依然継続が必要な状況である。そのような中でも圏域内のあんしんすこやかセンターが行う地域での認知症高齢者やそのご家族が安心して暮らせる地域づくりの取り組みにも参加している。次年度は感染症対策を行いながら、状況に合わせた地域への貢献活動を行っていく。

④ 経費削減への取り組み

各部門にて予算を立て、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。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。

新型コロナウイルス感染症における助成金や物価高騰への支援金申請は全て行った。しかしながら、感染予防に必要な物品の購入や光熱水費の高騰分への穴埋めにはなっておらず。新型コロナウイルス感染症に罹患した職員による急な勤務変更に伴い、残業、休日出勤が多く発生した。人材採用のため、紹介会社への紹介手数料も高額であり、紹介会社以外の媒体の活用も行いながら離職率を押さえていくことが経費削減には必要不可欠と考える。

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

公式 LINE を活用し、担当職員からご家族へ日常のご様子を送信することで安心に繋がっている。また、ご家族からも LINE を使用した連絡をいただく等、相互での連絡手段として確立できている。ブログや SNS の更新をこまめに行い、普通の施設らしくないような内容も積極的に発信している。外部同業者や求職者の面接時に相手側より話題があがる

など、一定の評価は感じられるようになってきている。その流れを通じて、採用サイト経由での面接希望者も増えてきている。

■年間稼働率 92.8%

◎総務部門

【目標に対する振り返り・達成状況等】

- ①各部門と情報共有の徹底、連携を図る。
- ②事業継続計画（BCP）の作成を行う。
- ③経費削減に取り組む
- ④丁寧な接客と感染症予防に努める
- ⑤入居者や職員の確保につながる取り組みを行う
- ⑥地域とのつながりを再構築していく

①新型コロナウイルス感染症が5類に移行され、グループの新たな対応方針に柔軟かつ迅速に対応できるよう他部門と協力し情報共有に努めることが出来た。介護部門主任の異動により職員のモチベーションが下がらないように声掛け等を行い、人員の配置や連携がスムーズにいくように努めた。

前年度導入されたインカムを活用し職員間のコミュニケーションを効率化することができた。今後も限られた時間での働きやすさとサービスの質の向上につながるように活用していく。

②事業継続計画（BCP）を看護部門、栄養部門と連携し来年度からの運用開始ができるよう作成することができた。計画に則り研修、訓練を行っていく。

③前年度より燃料費の高騰が続いている。給食会社等関連業者からの値上げの求めには適切に応じつつ、施設内における光熱水費使用料について、前年度を参考に把握し、使用していない場所の電気はこまめに消す等を発信することができた。総務部門としての予算管理では光熱水費の高騰による影響が大きく、下半期の予算も高騰分相当を補正することとなった。光熱水費の高騰においては、神戸市が行う物価高騰対策・福祉施設等支援給付金の申請を行った。物品購入時には、コストダウンを常に意識し各サイトを比較、品質の良いものをより安価に購入するように努めた。又、職員に丁寧な取り扱いと経費削減を意識するよう発信した。

④新型コロナウイルス感染症が5類に移行されたが、来客時の手指消毒・検温は決して怠ることなく徹底して行い、国や神戸市の基準に沿った感染症予防に努めた。

ご家族からの問い合わせ等、特に苦情を受けた際には迅速かつ丁寧に対応するよう努めた。来客時には清潔感のある服装で、気持ちの良い挨拶を行った。

コロナ禍から4年ぶりに居室内での面会を再開することができ、ご家族、入居者共に大変喜んでいただけた。感染症と折り合いをつけつつ、面会の緩和や外出支援に繋げていく。

⑤SNS、施設ブログを対象者別に使い分け、こまめな更新を心掛けた。求職者においては面接時に閲覧し関心を持ったと一定の反響は得られるようになってきている。求職者の問い合わせにおいては、採用サイトからの問い合わせも一定数あるものの、紹介会社からの採用が多く紹介料が多く発生している。3月には久しぶりにハローワークからの採用者が

出た。紹介会社も利用しつつ、其他媒体も効率的に活用していくことが引き続きの課題。
⑥新型コロナウイルス感染症の影響により、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。

◎介護部門

【目標に対する振り返り・達成状況等】

- ①入居者が選択できるバリエーション豊かなユニット行事と個別の意向に添った行事の開催
- ②入居者自身が主体性を持ち参加できるクラブ活動の定期開催
- ③入居者の健康管理に努める。
- ④居室担当者の活性化
- ⑤職員一人ひとりが高い専門性を持てるような人材育成に取り組む

①年間行事予定表に沿い、毎月1回の各ユニット行事を含め遂行できた。行事計画表においても、職員全員が予算を意識し数字を正確に記入することで予算管理ができた。選択ができるレクリエーション行事についてはできていないため、次年度に実施したい。行事毎のネーミングは以前のマンネリ化から脱出できている。アンケートも毎回ではないが実施でき、嗜好品を知ることができた。次年度行事に反映していく。

②クラブ活動は、あらかじめ決めた回数で実施できた。クラブの名前は決定できていない為、今後早急に取り組みたい。希望クラブの選択は、各ユニットで聞きとりの上参加を募り、ご家族の協力もあり継続し取り組むことができています。

③個別機能訓練は、昼食前のラジオ体操を含めできる限り継続的に取り組んだ。AI健康管理システムに職員が慣れてきているが、データを共有し反映した入居者個々の早期対応には至っておらず、今後の課題とする。

④環境整備、生活のご様子について、SNSを通じてご家族へ発信することはできたが、職員による差がある。今後は職員の平準化に取り組む。職員の異動や人員の不足に伴い、居室担当者としての役割を担うには不十分であった。こちらも職員により差がみられ、どの職員が担当になっても、入居者に満足いただけるような体制を構築していく。入居者に希望職員を選んでいただく等、斬新な方法も取り入れていくことも活性化には必要と考える。

⑤上半期で副主任2人が退職となり、下半期に向かい早急に新たなリーダーの擁立が必要となった。10月に常勤職員が長期離脱、1月に前介護部門主任も他施設へ異動となり、不安定な組織運営がつづいているが、職員のモチベーションを保ち向上心をもって仕事に取り組めるよう働きかけるリーダーの育成を早急に進めた。新人職員・特定技能実習生においては、OJTを経て指導者と共に確実に成長ができています。職員全体のスキルアップには至らない点も多く、次年度は各々へ組織目標として役割を明確にし、目標達成を促したい。

◎看護部門

【目標に対する振り返り・達成状況等】

- ①入居者の体調管理を行う
- ②感染対策
- ③ご本人・家族への意思決定の援助

①令和5年8月 胸部レントゲン撮影を行う。結核等の罹患者なし
 体調の変化のある入居者は、早期に施設医に連絡、治療開始が来ている。専門的治療が必要になった場合はすずらん病院等に入院加療となった。
 入居者情報を AI 健康管理システムにて共有、施設内の情報収集を円滑に行い、施設全体で共有出来るようになった。又情報入力が出来ていないところがあるので、早期に入力を進めていく。
 医療機関に同行した場合は、医師からの説明をご家族、相談員に分かり易く伝え、又同行出来ない場合は看護情報提供書を記入し主治医に伝える事が来ている。

②新型コロナウイルス感染症対応の変化に伴いグループ内の規定を熟知し、入居者、職員が混乱しないよう発信している。個人防護具着脱の手技テストは、各ユニット会議中に手技テストが来ている。このまま続行していく。PPE の物品等、各ユニットに必要量設置し、夜間必要になった場合すぐ使用できるように改善した。
 意思決定についてのパンフレット作成にあたり、メディアや文献等で資料を集めたが課題とする内容が多岐にわたり、完成には至らず。1年という目標達成期間では準備不足であった。看取り介護を続けていく上では必要であると考えられる為、今後も引き続き取り組んでいく。

◎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。

②ご家族の協力のもと、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、より個別のご要望に応えられるようにした（揚げたてコロケ、串カツ、焼肉、揚げたて天ぷら、かに鍋など）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。

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。おやつレクは月1回各ユニットで行い、食材に触れる機会を作って食事に対する意欲を高め楽しんで頂けるよう努めた。

飽きがこないように、かに玉丼、ビビンバ丼、ヤンニョムチキンなど新メニューを提供し、好評だった。また、初めて提供した鮎ごはんは炭火で焼いている最中の匂い、味ともに大変喜んでいただけた。また手作りにこだわり、錦糸卵やオムライスなどは手焼きに変更した。夏祭り、流しそうめん、氷屋のかき氷など季節を感じられる行事にも積極的に協力し好評を得た。また、お正月、敬老祝賀会など特別な日の祝い膳も喜んでいただいた。普段では使えない食材と圧力鍋を使用し、骨付き肉、骨あり魚、牛すじなどを調理した。食べやすく、食べごたえのある料理を提供できた。

③感染・災害対策

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、同時に入居者にも災害時の食事を体験していただいた。
新型コロナウイルス感染症罹患者の発生時には、使い捨て容器の使用、配膳車、下膳車のユニット出入り禁止、消毒の徹底を行い、感染拡大の予防に努めた。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。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。

事業継続計画（BCP）も策定し、他職種との連携、研修、訓練計画を次年度実施していく。

④他職種・委託会社との連携

管理栄養部門主催の研修を行い、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。給食会議等を利用してこまめな連絡や情報共有を行うことで、介護部門、看護部門、相談援助部門、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。

◎相談援助部門

【目標に対する振り返り・達成状況等】

- ①目標稼働率 97.5%の達成
- ②待機者の確保
- ③新しい生活相談員の育成
- ④医療機関との連携、情報共有
- ⑤苦情対応
- ⑥入居者、ご家族の思いに添ったケアプランの作成
- ⑦ケアプランの周知
- ⑧サービス担当者会議の充実

①上半期の平均稼働率は97.3%となった。目標を超えた月は4月と5月の2か月しかなく、稼働率が右肩下がりとなっている。入院者数は昨年度より減少したものの、長期入院となりそのまま退所となった方があった。長期入院が見込まれる方には、これまでと異なった提案の方法を模索していく必要性を感じる。下半期は職員の退職も続き稼働が不安定な状況となった。次年度は月の入院日数を抑えられるよう各専門職と協働し、年間目標を達成できるよう取り組んで行く。

②常時有効な待機者を3名確保することを目標として営業活動を行った。11月より新たに就任した生活相談員の前職での営業基盤を生かせることで、下半期は前年度以上の相談件数、待機者を得ることができた。しかしながら、新規入居者の入居日数が短く、いざ退所者が出た時にすぐに入居する意思がない方、その時点で入院されてしまっていた方など待機者の質にも意識を持ち、営業を行っていく必要がある。

③未経験の生活相談員を前年度より就任させたが、他職種やご家族、外部機関との連携が図れず業務に支障をきたすことがあった。本職員は併設特養への配置転換を行い、11月より新たな生活相談員を配置。特定施設での経験は無いものの他職種、外部機関との連携は上手く図れてきている。対ご家族との意思疎通を含め一つずつ課題を解決し、本施設の生活相談員として育成を続けていく。

④入院者の多くはグループ内の病院に入院されており、入院中の情報共有やご家族への情報提供、退院時の受入れなど、病院の地域連携室と密な連携が図れている。また、松田病院からの相談、入居件数も増えている。

- ⑤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。
- ⑥新規入居された入居者のケアプランはご意向確認、情報収集し短期での見直しを行った。サービス内容を見直す際には、他職種との連携を図りつつサービス内容を更新した。
- ⑦ユニット毎に最新のケアプラン、2票を設置。モニタリングも職種毎に評価を行い、担当者会議を実施。アセスメント用紙も一新し、入居者の全体像を把握しやすいものに変更した。
- ⑧看取り期となられた方、状態の変化があった方などを中心に、ご家族を含めた担当者会議を行った。内1件はご本人にも参加してもらい、その方の現状や思いを共有し、以後の対応を検討しサービス内容へと反映した。