

令和3年度 事業報告

【基本理念・基本方針・スタッフ心得】

【今年度当法人の目標】

【施設サービス】

特別養護老人ホーム花みさき（介護老人福祉施設）

地域密着型特別養護老人ホーム花みさき（Ⅱ）（介護老人福祉施設）

【居宅サービス】

浜山高齢者介護支援センター

地域包括支援センター

短期入所生活介護（ショートステイ）

通所介護（デイサービスセンター）

訪問介護（ホームヘルプサービス）

居宅介護支援事業

指定小規模多機能型居宅介護

社会福祉法人 神戸千ヶ峰会
特別養護老人ホーム 花みさき
浜山高齢者介護支援センター
神戸市兵庫区浜中町1丁目16-18

基本理念

一. 利用者の尊厳保持

利用者は、永年にわたり社会の発展に尽くされた方々であり、私たちは、敬愛の念をもち、利用者の個性を尊重し、自立を助け、尊厳を守ることを基本とします。

一. 利用者のご家族と共に

利用者が安心して、自立した日常生活が過ごせるよう私たちは常にサービス・技能・資質の向上に努めます。また、職務を通し、自己の人格を向上させ、利用者と共に生きることを生き甲斐とします。

又、ご家族の協力のもとに、私共スタッフとご家族と利用者様の三者が一つになって楽しく生活していただくことを願っています。

一. 地域との連携

地域やご家族の方々と連携を密にし、開かれた施設づくり、信頼される施設づくりに邁進します。

一. 施設運営の健全化・安定化

利用者の安心で快適な生活の場を守るため、施設経営の健全化・安定化に努めます。

～さわやかな笑顔と気配りを忘れずに～

基本方針

集団接遇から個別接遇へ、生活の場として利用者1人ひとりの残存機能に応じ、自立した日常生活を営めるよう直接介護、精神介護を提供します。

スタッフ心得

1. 花みさきのモットーは明るく・楽しく・美しく。
2. 利用者様に関する守秘義務を守ります。
3. スタッフはプロです。プロとしての自覚を一人ひとりが持ちます。
4. より良いサービスを提供する為、常に勉強し向上し続けます。
5. 組織の一員として、報告・連絡・相談をします。

今年度当法人の目標

① 感染症や災害への対応力強化。BCPの策定、職員への研修・訓練の再徹底。

令和3年度は、昨年度1月～3月にかけて発生した新型コロナウイルス感染症の施設内クラスターの経験を教訓として、再発防止に向けて感染予防に取り組んできた。2月と3月に施設内入所者・利用者で合計11名の感染者が発生したが、昨年度の経験から、早期に動線分けや、ゾーニング等の対策を講じることで、被害を小規模に抑えることができた。

災害対策については、例年同様、基幹福祉避難所としての開設訓練を兵庫区役所との連携を組み込んだ内容で実施できている。次年度以降に向けて、ひょうご障害者相談支援センターとも災害時の協力や連携につい

て話し合いを持つことができた。また、感染症・災害対策共に、事業所毎でのBCP作成をスタートしている。

② 令和3年度介護報酬改定で求められる基準に向け、対応可能な体制の整備。

令和3年度 ・入職者16名（内 介護13名、看護2名、その他1名）
・退職者15名（内 介護12名 看護1名、その他2名）
・派遣介護職（入職11名、退職5名）
・派遣看護職（入職6名、退職7名）

*介護・看護の新規入職者の離職率（過去3年間）・・・36%

今年度は、介護・看護共に、入職者数が増加し、退職者数が減少した。退職の理由は様々あるが、EPA職員の国家試験後の帰国、転職。健康上の問題、家庭の事情、介護の仕事以外への転職等々。退職者数が減少した理由としては、昨年度と同様にコロナ禍であることには変わりはないが、施設内でご利用者に楽しんでいただける企画を検討して実行できるようにしたことや、部署内での問題点に対して積極的に話し合う場を設けるようにしたこと、職員間の関係性の改善につながったと考えられる。また、これまで安定しなかった看護職員に関しても、今年度看護師長のポストに就ける職員を雇用し、今後医務部門の安定化が図れていくことで、人員の定着やケアの質の向上につながると考えている。今年度も人員の不足を派遣職員で補わざるを得ない状況ではあったが、令和4年度の新卒採用で、専門学校卒が5名、高卒が2名。EPA職員を3名採用できたことや、派遣からの直接雇用への切り替えなどもあり、徐々に派遣職員数を減らしていくことができている。

LIFEを活用した新たな加算への対応として、科学的介護推進体制加算を算定（特養、通所介護）

③ 『収入≧支出』の意識の浸透。職員が所属事業所の目標数値、収入状況を把握。

今年度は、スタート時点から前年度1月~3月の新型コロナ施設内感染（クラスター）からの立て直しを図るところから始まり、当初予算では、5月後半から本館特養を満床に戻し、6月以降各事業所が安定して数字を残すことでプラスとなることを目指していたが、本館特養の回復が1ヶ月遅れとなり、小規模多機能とデイサービスで、年間を通じて業績が回復できなかったことなどが要因となり、今年度のサービス活動増減差額は、約3400万円のマイナスとなった。

④ 職員が心身共に健康に働ける職場環境づくりの推進。健康経営優良法人2年連続認定。

昨年11月に申請した健康経営優良法人2022については、あえなく認定とはならず、3年連続認定を逃してしましたが、認定の基準となる要件は満たしているため、ひきつづき健康に関する取り組みを法人全体で周知できるように進めていく。

令和3年度 特別養護老人ホーム花みさき事業報告

1. サービス行事計画

1) 特養部門

①年間行事

・コロナの関係で大型のイベントについてお花見、新年会以外は出来なかった。節分を実施しようとした際にコロナの陽性者が出てしまい中止となる。

②月間（随時）行事

・誕生日会についてはコロナ対応で2月以外は実施。

③ボランティア年間・月間行事

・コロナでボランティアの受け入れ中止していた。しばらくは外部からの受け入れは難しい状況が続くと思われるので、可能な限り施設での部署ごと行事を計画している。

④災害対策

・年2回の消防訓練は実施出来ており、新人や参加していないスタッフも参加する事が出来た。

⑤機能訓練

・現在体制はとっておらず、看護職員、介護職員による可能な限り生活リハビリを実施している。

2) 医務部門

①回診

精神科・歯科についてはコロナにより休診となったこともあったが、通常の回診と合わせて新型コロナウイルスワクチン接種をご利用者・職員を実施。

②健康診断

胸部レントゲンは9月に実施できた。耳鼻科検診は現在行っていない。

③感染症

令和4年1月末～3月まで陽性者が7名ほど出たが、呼吸状態なども安定しており、入院加療などはなく施設で対応する。以前のクラスターでの経験を活かし職員自身も感染予防行動の徹底を周知し、感染拡大を防ぐことができた。

また緊急の感染症対策委員会を開催し、動線の確保など各部署へ速やかに通達することにより、施設全体での感染予防行動を実施できたと考える。

3) 栄養部門

①年間行事食

コロナ感染やワクチン接種、人員の不安定により6月の行事食は中止、また、感染予防として10月の秋祭りは中止となった。

②月間行事

年間行事食と同様に前期はイベント食の実施が難しい状況だったが、後期には介護職と協力してホットプレートでの餃子や土鍋での炊き立てご飯など、様々なイベント食を行い楽しんでいただくことができた。

③栄養管理

介護や看護との連携による栄養ケアマネジメントにより、個々に応じた栄養管理で体調改善や満足度に繋がるよう努めた。

2. 人的体制計画

1) 特養部門

①一年間を通して研修は出来た。講師もリーダー候補のスタッフ、副主任が中心となり実施。来年度

は内容をより一層充実させたい。

②スタッフが安定しほぼ目標の配置人数は維持できた。

③スタッフの技量の差がある為、可能な限り会議にて業務改善を現在も行って
いる。また利用者の平均水分量 1000ml は達成できた。

④正職員に委員や係りをつけ責任感を持つように実践した。監査等に困らない
ように書類も毎月抜けがないかチェックできる体制をとっている。

⑤コロナ過ではあったが、細かい報告等を行い、極力ご家族へ意見を求めたり方向性を明確にでき、
大きな苦情はなかった。

⑥3階のブランド作りに関しては独自のマニュアルが中途半端になってしまい、新人教育に関しては
2階フロアと統一した。現状花みさきのマニュアルで実施し、ブランド作りに関して、ご利用者、
スタッフの発案から出来る行事を進めていく。

2) 医務部門

①派遣の契約の満了などに伴い、1日2~3名の出勤であったが、派遣から直接雇用の希望もあっ
た。今後もより良い看護師の人材の確保に努める

②日々の申し送りや介護職員からの情報やケアなどを一緒に実施することで
情報共有や信頼関係など構築するように努めた。

③看護職員間で申し送りノートや口頭での情報共有を実施し、担当者が
継続した看護を提供できるように努めた。

3) 栄養部門

①前期は厨房職員の退職もあり、食事提供時間の遅延も多かった。人員補充はないものの、遅延の回
数に改善みられている。また、2月と3月の施設内コロナ感染発症時には、前回の経験を活かして
速やかにディスポ食器での対応ができたと思う。

3. 環境・整備計画

1) 特養部門

①書類、マニュアルに関しては方向性を示せ実践できた。PCフォルダーの整理
は完全には出来ていない。

②ご利用者に安心して過ごして頂けるように必要、不必要なものに分けて出来
ている。令和4年度も引き続き整理整頓を心がける。

2) 医務部門

①適時対応し、不必要なものは削除し、改善に努めることができた。

②物品管理表を作成し、円滑な購入に努めた

③医療ニーズの高い方でも積極的に受け入れ、臨機応変に対応できるように
努めた。

3) 栄養部門

①備蓄食はなるべく簡単で分かりやすいように、火や水を使わなくてもそのまま提供できる物、か
つ、食事形態を問わない商品へと順次変更している。

②異物混入報告は前期に2件(毛髪2件)、後期に2件(毛髪1件、ビニール片1件)があった。前
期より事故報告の流れを整えて新しく報告書を作成し、後期には介護・看護に合わせてSHEL分析
が導入された報告様式となったことで、異物混入に関しても様々な角度から具体的な対策を皆で
考えることができた。

4. 数値目標

1) 特養部門

①前半3カ月(昨年度末のコロナクラスターでの退所)は相談員の体調不良(その後退職)もあり
稼働率の低下を招き、その後は安定したが、結果92.1%となり目標数値達成とはならなかった。

2) 医務部門

①1月末~3月までに陽性者が発生し、以前のようなクラスターには

至らなかったが、利用者・職員共に感染拡大がみられたので、100%ではなく、目標数値達成とはならなかった。

3) 栄養部門

①介護・看護との連携には努めたが、より早めの介入を心がけたい。

5. 年間目標

1) 特養部門

①ご利用者の健康管理、機能維持に努め、師長も役職者として作り良い意味で入退所を減らすことができた。スタッフに残存機能維持のための見守り（過介助をしない）、平均水分量 1000ml といった基本の構築は達成できた。稼働率の数値目標達成を来年度の課題とする。

6. クレーム

年間特になし。出来るだけご家族の意見を聞き、早めに対応するように努めたり、カルテに記録を残したりしたので、大きなクレームにはなっていない。

令和3年度 花みさきⅡ地域密着型介護老人福祉施設事業報告

1. サービス行事計画（事業計画）

- ①昨年度から算定している加算については、継続して算定できている。中重度要介護者を支える施設として、要介護度4～5の方または認知症の日常生活自立度がⅢ以上の方を中心に入所を進めている。令和3年度は8名の入所があった。総数では前年度よりも介護度4～5の方の割合は多くなっており、認知症の日常生活自立度がⅢ以上の方の受け入れも80%以上を維持している。
- ②ユニットケアの推進に向け、各フロア現在の業務を見直し、ご入所者のペースに合わせた生活が出来るように取り組んでいる。各フロアへのヘルプを活発に行い、職員が少ない時でも、ご入所者様の生活のペースを崩さないようにサービスを提供できるようにしている。
- ③ご家族との信頼関係構築について、ご家族の面会時には職員より日頃の様子について積極的に伝えるようにしている。新型コロナウイルス対策で、情勢合わせて面会禁止及び制限している。その為、家族様には電話にて状態のご連絡を行うようにしている。
- ④高齢者虐待防止については、研修を行うことで、ご利用者への対応について職員自身で振り返る機会を持つことができている。また、ご利用者への言葉遣いなどが乱れていないか、普段から職員間でお互いにチェックするように心がけている。
- ⑤事故・ヒヤリハットに関して、同じ利用者様が繰り返し事故を発生してしまうことが多かった。各ユニットで対策について会議を行っている。前年度と同様に、ご利用者と職員の負担軽減の為に、福祉機器等の有効活用に取り組んでいる。褥瘡予防として、クッションの選定やエアマットの導入。腰痛予防として、腰痛ベルト購入の一部負担。介護の負担度に合わせて二人介助を行う、また入浴用リフトも毎日活用し、職員やご利用者の負担軽減ができている。
- ⑥令和3年度は、2名のご利用者を、施設で看取りを行った。準ターミナル期を設けることで早めに看取りの準備に入ることができた。一方でターミナル中に急変にて病院先で亡くなる方もおられた。その中には施設での看取りを希望されている方もおられたが、施設の体制上、退院後の受け入れが出来ないケースもあった。出来るだけ家族様の希望に添えるように看取り介護の体制を整えていきたい。
- ⑦地域交流・連携の部分では、新型コロナ感染対策の為、運営推進会議については前年度に引き続き書面報告にての報告が多かった。また地域交流などの行事が中止となっている。
- ⑧行事について、前年度と同様に大きな行事をいくつか絞って、その他の月には、ユニット単位で行事を企画する体制を取り入れた。ユニットケアの推進の目標もあり、ユニット単位でおやつ作りや個別の外出など、各ユニットスタッフが主導で企画・実行することが増えている。前年度に続いて新型コロナウイルスの影響もあり、感染予防に十分注意しながら、出来る範囲の中で企画をしていく。
- ⑨各種会議は定期的に開催出来ている。委員会に関して、今年度は各委員会とも機能的に活動できている。
- ⑩ボランティアは今年度も新型コロナウイルス対策により、自粛となっている。
- ⑪定期の消防訓練に加えて津波避難訓練も実施している。ただし、参加できる人数が限られる為、全職員が訓練を体験し、日頃から防災への備えを意識できるようにしていくことが今後の課題である。

⑫ケアスタッフと医務との申し送りで、ニュアンスが変わって伝わるが多々あったため、医務からの申し送り事項は、医務が責任を持ってノートに記入するようにして正確に情報伝達できるよう対応している。関係者間での正確な情報共有については、今後も引き続き課題である。

2. 人的体制計画

①新館特養部門では、令和3年度中は常勤職員2名の退職者がおり、そのフォローの為に人員が少ない時期があった。その後EPA職員1名、派遣社員1名と非常勤職員1名の入職と育休明け職員1名の復帰もあり、後半にかけては充実しており、その分各階のフォローや個別介助を手厚く行うことが出来た。

②内部研修については、感染予防の点から動画視聴での研修を主体に開催した。

3. 環境・整備計画

①リビングのレイアウトを定期的に変更して、ソファで寛げたり、花を置いて観賞できるようにするなど、ご利用者が過ごしやすい空間作りに取り組んでいる。避難経路を確保するため、片付けしておいたスペースに時間が経つと物が置かれていることがあるので、職員の意識の統一を徹底していく。

4. 数値目標

①令和3年度入所率は年間平均96%。目標を下回った。退所された方が6名おられ、前年度よりも少なかったが、1か月以上の入院を経て退所になったケースも2件あり、入所率の低下につながった。入院後は病院と家族様と密に連絡を取り、早めに方向性を決めていくことに努めていく。

5. 苦情報告件数

①苦情件数は0件。但し前年度と同じく新型コロナウイルス対策で面会禁止など家族様に協力をいただいている部分も多く、家族様も面会できない不満を抱えている旨を聞くことがあった。細目の情報提供など信頼関係構築に努めていく。

令和3年度 地域包括支援センター事業報告

1. サービス行事計画

- 1) 総合相談窓口としての機能を高めるよう努力する。
今年度においても、要支援の対象者のみならず、問題が複合化されている家族に対しても積極的に関わり、適切な機関に結びつけるよう努力してきた。
- 2) 包括的・継続的ケアマネジメントとして求められる機能の構築をする。
地域のケアマネジャー等からの質問・相談等を真摯に受け止め、できるだけ迅速且つ適切に各関係機関に繋げるよう努力した。
- 3) 権利擁護事業への更なる取り組み（認知症高齢者支援体制の構築）を図る。
個別のケースではそれぞれが対応している。センター便りなど使い地域にも広報。
- 4) コロナ禍での自粛により地域の高齢者の筋力低下が目立つ。引き続き「いきいき百歳体操」を運南全地域で広報展開しフレイル介護予防事業の普及・啓発を図る。
今年度「いきいき百歳体操」が新たに2か所増え、圏域内で7か所に増えた。コロナ禍においてのフレイル介護予防事業の普及・啓発に努めた。
- 5) コロナ禍で開催半ばだが、地域主催の給食会等にはできるだけ参加しセンター広報に努める。
今年度も新型コロナウイルスの影響で、ふれあい喫茶は全面中止。給食会は弁当を配布することどまったが、その際はセンター職員も参加しチラシを配布するなど情報を発信してきた。
- 6) 介護者相互の交流促進に寄与するとともに各団体との連携につながる場として介護リフレッシュ教室を今後も継続し開催する。
今年度はコロナ禍の影響もあり介護リフレッシュ教室の開催は少なかった。
- 7) 地域の各介護保険事業所との連携に努める（ケアマネ同士の情報交換の場等）。
今年度は感染防止の観点から、ZOOM等web会議を取り入れ、他事業所との連携に務めた。
- 8) 定期的に民生委員や友愛ボランティアとの連絡会をもち情報を共有、地域ケア会議につなげる。
地域支え合い推進員を中心に民生委員や友愛ボランティアらとの定期的会合を開催することができた。地域ケア会議にもつなげた。
- 9) ハートンあんしん登録者を増やし、将来浜山地区独自の高齢者見守りネットワークづくりの足掛かりとする。
令和4年度をもってハートンあんしん登録制度が終了となる。
- 10) 独居・老々世帯の多い集合住宅に的をしばり、関わりを深くもつことでケースの早期発見に努める。
H住宅に的をしばり支援にあたった。まずは住人同士の交流の場としてつどいの場を立ち上げた。

2. 人的体制評価

- 1) センター職員間での意思疎通を深め、情報を共有する。
毎朝のミーティングを中心に、事あるごとに話し合い、情報の共有に努めた。
- 2) チームアプローチの体制を促進する。
特に困難な事例では、他職種との連携を図り、一人で抱え込まないように心がけた。
- 3) 各専門職種がそれぞれの研修に積極的に参加し、自己の専門性の向上に努める。
コロナ禍ではあったが、ZOOMを使った研修を数多く受けた。
- 4) 関係機関とのネットワーク構築に努める。
コロナ禍ではあったが、ZOOMを利用しハートンネット地域会議を開催し関係機関とのネットワーク構築に努めた。
- 5) 自治会、ボランティア等、地域のインフォーマルサービスを発掘する。
地域支援者をまきこみ、つどいの場などのインフォーマルサービスの発掘に努力してきた。
- 6) 効果的、効率的な介護予防プランの作成に努める。
利用者の意向を中心として、その目標を実現できるようなプラン作成を心がけた。

3. 環境・設備計画

- 1) 職場環境の整理整頓に努める
適宜職場環境の整備に努めた。
- 2) センター内の必要な備品等の補充、完備（適宜）を行う
細かな事務用品などは適宜補充している。

4. 数値目標（予防給付）

予防給付管理数は月平均 250.6 件。昨年度月平均 241.9 件を上回った。

令和3年度 短期入所生活介護（ショートステイ）事業報告

1、サービス行事計画

① 年間行事について

今年度も、新型コロナウイルス感染症蔓延防止のため、外出行事や予定していたイベントは中止となった。

② 月間行事について

・毎月の誕生日会は、リビングで他利用者とスタッフでお祝いをし写真を撮ってカードを作ったりする事も出来た。

・散髪サービスは、予定通り毎月1回実施することが出来た。

③ 随時行事について

・花みさきカフェは感染症対策の為令和3年4月～令和3年8月までは、中止

しており、令和3年9月より再開した。以降、R4年3月のみ新型コロナウイルス感染症の利用者が8名出たため中止としたが、それ以外は毎月実施し、皆さんに喜んでいただくことが出来た。

・リハビリカードを用いて、毎日体操が出来た。カードに印をつけるのも、それぞれ利用者が行い、日付の確認なども一緒にすることが出来た。

・ボランティア行事や家族参加型行事は感染症対策の為、行えていない。

・感染症対策の為、出来るレクリエーションも限られていたが、下半期より制作レクをメインに、利用者それぞれのセンスでお正月の壁画や桜の飾りなど作成することが出来た。

2、人的体制計画

1) 個人計画の立案と個人のレベルアップやモチベーションの維持を図る。

① 内部研修に関しては、副主任が主体で講師を行っている。経験の浅いスタッフが多く講師を研修内容別に変えることが出来なかったが、来年度は、中堅スタッフも講師が出来るように育てていきたいと思う。

② 内部研修では、前年度と同様で、事例を挙げそれぞれ参加者が考える研修内容にしている。それぞれの目線でしっかりと考える研修が出来たと思う。予定通り研修も実施することが出来ていた。

③ 新人育成については、新人研修ファイルを用いて、項目別にチェック表を使い、業務終了後にチェックをしてもらうことが定着してきた。また、業務の中で自分が出来ていなかったことを文章化して教えた側からも、アドバイスを書いてもらうなど、スタッフそれぞれが工夫し研修ファイルを活用できていた。

④ 今年度は、全く認知症ケアについての勉強会が出来ていない。だが毎月の会議では、気になる利用者に対し、統一した対応が出来るように話し合い実行することが出来た。来年度は、勉強会を開催し認知症への理解を深められるように力を入れていきたいと思う。

⑤ 利用者の情報共有に関しては、全員回覧の引継ぎシートを用いて共有したり、家族や担当ケアマネジャーからの声も細かく伝え対応する事ができた。

2) ケアワーカーの勤務体制を充実させ事故等を減らす。

① スタッフの欠勤が出ると人が足りない日もあったが、協力し合い業務を行う事が出来たと感じる。

② 毎日2件のヒヤリハットを記入することは継続出来ているが、検証を行う事は出来ていなかった。

③ 今年度も特に問題はなく、タイムテーブルの変更などはしていないが特に問題はなかった。

④ 感染症の研修でガウンテクニックを実践で行った。3月にコロナウイルスが蔓延した際に活かすことが出来たと思う。だが、日々の業務の中でゴーグルの着用が出来ていなかったり消毒などの部分で感染予防に対する意識が薄かったと感じている。

3. 環境・整備計画

- ①在宅に戻られたときに困らない様に、ご利用中は過介助にならない様に利用者それぞれの対応を細かく引き継いでいき、同様の対応をすることが出来た。
- ② 整理整頓に関しては、定期的に行った。定期的に行う事で、スタッフも散らかっていれば片付けをしたり整理整頓の意識を少しずつ持って行動していると感じている。
- ③ 下半期では利用者と一緒に壁画や季節に応じた飾りなど制作もできた。来年度も継続して行っていく。
- ④ スタッフから声上がるが増えてきており、必要に応じて修理の依頼をしている。だが、下半期ではPHSをトイレに水没させてしまいトイレが詰まって使えなくなってしまうことがあり、当事者からの報告がないという事があった。

4. 数値目標

1) 毎月平均92%以上の利用率を達成する。

- ①令和3年4月～令和4年3月までの平均稼働率93.6%となった。新規利用31名、緊急ショート25名の受け入れをした。引き続き積極的に新規利用者と緊急ショートの受け入れを行い、稼働率100%を目指していきたい。

5. その他

- ①他部署との親睦を深める行事等は、感染症対策の為出来なかった。

6. 苦情件数 1件

- ①ご利用中持ってこられていた衣類が色落ちして返ってきたことに対して、原因と弁償をしてほしいとの話を受けた。

令和3年度 通所介護（デイサービスセンター）事業報告

1. サービス行事計画

1) デイサービス 年間・月間行事について

①年間行事については、昨年に引き続き新型コロナウイルス感染症対策の為、外出や集団で関わるおやつ作りなどは中止せざるを得ない状況だった。次年度は、職員が中心となり中止となった行事を再開できるよう努める。

②月間行事について、

- ・お誕生日会について、随時お誕生日会を行うことが出来ている。
- ・散髪について、担当業者の方と連携し、週4回対応することが継続できた。施設内での感染対策により中止する月もあったが、次月に持ち越し対応が出来た。

2) レクリエーションの充実について

- ・個々のニーズにあったサービスが提供できるよう、日頃の関わりの中でアセスメントや記録を行い、職員間で意見交換を行うことができています。
- 外部のボランティアに関して、感染症対策により中止にせざるを得ない状況もあり、ほとんど交流する場を提供することができなかつた。長年、関わりのあったボランティア団体が終了となるため、情勢を見ながら新たな社会資源の発掘も検討する。

3) 地域福祉への参画について

- ・情勢により、地域の住民やボランティアの方々と関わる機会が減った。レクリエーションの充実同様、新たな社会資源を取り入れることが出来るよう検討する。

4) 災害時の備えと感染予防について

- ・日頃から感染症対策に努めることで、昨年度のような感染拡大による営業中止にはならなかつた。次年度も引き続き、感染予防対策に努め、事業の継続に努める。

2. 人的体制計画

1) 職員の意識の向上について

- ・個々のご利用者ごとにどのような支援が必要か、記録や日々のミーティングを通し情報の共有に努めることができた。施設の窓口として、きちんとした接遇が求められるものの、個々の価値観により、統一が難しい場面もあった為、個々人だけでなく周囲でもフォローをしていく。
- ・内部研修に関して、感染症による休業もあり日程変更もあったが、ほぼ予定通り実施できた。

2) ご利用者の機能の維持向上について

- ・機能訓練指導員による個別機能訓練に加え、介護職員とも連携し、要支援の方々にも希望に応じて、グループで体操や運動をすることが継続できた。DVDを用いて身体を動かす機能訓練もプログラムに組み込み、提供が出来ている。

3) 人的充実について

- ・退職はなく、職員間で協力し、ご利用者に楽しんで頂けるよう取り組むことができています。介護福祉士の取得率は年間平均 84%と加算取得に必要な 70%を上回ることが出来た。特定処遇改善の加算にもつながっている為、算定が行えるよう人員の安定に努める。

3. 環境・整備計画

1) 環境整備について

- ・日によりご利用者の雰囲気は変わるものの、職員間で相談しあい、テーブル配置や、座席の位置などが過ごしやすい環境作りに努めることができた。整理整頓については声を掛け合っているものの、清掃が行き届いていないこともあった為、職員間で目を配って対応に努めたい。

4. 数値目標達成度について (稼働率)

- ・4月 517名 (68%)
- ・5月 535名 (71%)
- ・6月 582名 (77%)
- ・7月 600名 (80%)
- ・8月 588名 (78%)
- ・9月 580名 (77%)
- ・10月 589名 (78%)
- ・11月 620名 (82%)
- ・12月 583名 (77%)
- ・1月 572名 (76%)
- ・2月 575名 (76%)
- ・3月 589名 (78%)

通常規模 (750名/月) に対し、平均稼働率は76.5%。

一日平均22.3名と25名の目標には届かなかった。

- ・4月受け入れ 6名
- ・5月受け入れ 2名
- ・6月受け入れ 2名
- ・7月受け入れ 2名
- ・8月受け入れ 5名
- ・9月受け入れ 1名
- ・10月受け入れ 2名
- ・11月受け入れ 2名
- ・12月受け入れ 6名
- ・1月受け入れ 1名
- ・2月受け入れ 6名
- ・3月受け入れ 4名

今年度は39名と新規ご利用者の受け入れ数は昨年の18名に比べ増加が見られた。新型コロナウイルス感染症の状況の情勢も鑑み、見学は中止としたが、食事を無料にする新たな取り組みを実施したことで体験利用を勧めやすく、新規受け入れに繋がった要因もある。今後も継続し受け入れに努める。

5. その他

- ・職員間の交流を図る催しは、感染症対策により中止せざるを得なかった。次年度は、交流が図れるようになった際、企画を行っていきたい。

6. 苦情件数 3件

①書類を届けに来られたご家族が駐車していた場所について、注意した職員の言い方がよくなかったと同席していたケアマネージャーから苦情があった。

②来ている衣類が前回と同じだったことをご利用者にご伝えた際、帰宅した息子氏から発言の真意を聞きたいと苦情があった。

③職員から「認知がちょっと入っているとされた」とご利用者本人から苦情があった。

令和3年度 訪問介護（ホームヘルパー）事業報告

1. サービス行事計画

- 1) 毎週一回サービス提供責任者のミーティングを行う。
 - ①利用者の状況を把握し、サービス提供責任者間の意識統一を図る。
サービス提供責任者は、利用者宅への訪問、情報収集を行い、利用者ごとの課題分析に努めた。
 - ②報連相の徹底と情報の共有化を図る。
些細なことでも、口頭、SMS、申し送りノートを活用し情報の共有に努めた。
- 2) 登録ヘルパーも含めた年二回のヘルパー研修を開催する。
介護活動を行う上で知っておかなければならない知識を学ぶ。
 - ① 5月・・・身体拘束禁止
 - ② 6月・・・感染症発症及びまん延防止・災害時の対応について。
 - ③ 12月・・・高齢者虐待防止について。
身体拘束禁止、感染症発症及び蔓延防止、災害時の対応についての研修、高齢者虐待防止の研修を実施。

2. 人的体制計画

- 1) サービス提供責任者は各部署、ケアマネとの連携を図るため、報告、連絡、相談に努める。
利用者の変化や異常の早期発見に努め、関係各所との連携を強化できた。
- 2) チームでのケアの体制を促進する。
情報の共有化を図り、チームケアが充実し利用者にとって必要な支援に繋げることが出来た。
- 3) 登録ヘルパーさんが集まって話しやすい職場にする。
消毒の徹底、整理整頓を心掛け、ヘルパーさんが安心して集まり、話しやすく知りたい情報が聞きやすい環境づくりが出来た。
- 4) 効果的、効率的な訪問介護計画書の作成に努める。
チームケア、利用者の情報収集を心掛け、訪問介護計画書の作成、見直しを行う事が出来た。
- 5) ヘルパーの質の向上。
統一した支援や介護が行えるよう、介護の知識、介護技術の強化を図ることが出来た。

3. 環境・設備計画

- 1) 書類関係の整理整頓に努める。
空き時間を活用し、書類の点検、整理整頓を行いました。
- 2) 自転車の整備、点検を頻回に行い安全に走行するよう心懸け事故が無いようにする。
空気抜けやパンクがあれば直ぐに対処し、安全走行を強化した。

4. 数値目標（予防給付）

令和3年度実績

利用者数 (89名) 活動時間 (598)

令和3年度目標

安定した訪問介護員の確保と新規契約の増加に努める。

登録ヘルパー1名入職。退職者0。月、平均6件の新規契約。

5. その他

特になし

令和3年度 居宅介護支援事業報告

1. サービス行事計画

- 1) 月1回 会議を開催する。
 - ・毎月第1金曜日に全職員参加の全体会議を開催。各ケアマネの担当ケースの動きに関する情報共有、新規利用者報告、担当ケアマネ不在時の対応の伝達、認定調査状況の報告、研修その他の報告・情報共有を行った。毎月全体会議時に全職員が揃うため内部研修を計画して行う事ができ、情報共有ができた。昨年度は2回事例検討を行うことができた。
- 2) 週1回 会議を開催する。
 - ・毎週金曜日に各ケアマネより動きのあったケースの状況報告、新規利用者様の対応報告、担当ケアマネ不在時の対応方法、連絡事項の伝達用を行った。
(常勤ケアマネのみ)
- 3) 地域ケアネットワーク定例会、ハートネット地域会議や研修等に参加し他事業所との連携・情報交換、ケアマネとしての質の向上を図る。コロナ禍で研修等の参加が難しい場合はZoom ミーティングなどを活用して必要な情報収集技量の獲得、質の向上が図れるよう努力していく。
 - ・ハートネット地域会議は年度途中よりZoom 形式となり昨年は3回参加することができた。
 - ・管理者が区居宅部会の世話人であるため参加を促し、11月にケアマネジャー研修会に管理者以外1名が参加予定だったが、Zoom の入り方がわからず参加できなかった。それでも参集型の研修よりも参加がしやすくなった。
- 4) 地域の方々の要望に速やかに対応できるように、あんしんすこやかセンターとの連携を図り情報交換を行う。
 - ・随時あんすこセンターと連携し、困難ケース等はあんすこ職員と同行訪問し、相談しながら対応できた。新規申請中や変更申請中の認定がわからないケースにも柔軟に対応できた。
- 5) 法人内の各事業所との連携を図り、利用者様にとっての安心・安全な生活ができるよう支援方法を一緒に検討していく。
 - ・法人内の相談員やサ責とは連携がとれており、住み慣れた地域でデイサービスやショートステイ、訪問介護が利用できるよう調整が図れた。
ただ利用者様が当法人を希望されていても空きがなく他法人のサービスを選ばざるを得なかったり、必要な時間帯に対応してもらえず他事業所に依頼せざるを得なかったことも多々あった。
- 6) 「介護支援専門員実務研修見学実習」の依頼があった時は、実習担当者として実習生に振り返りや評価ができるよう、主任介護支援専門員としての役割を果たしていく。
 - ・今年度は実習生の依頼がなく研修は行っていない。

2. 人的体制計画

- 1) 24時間対応の連絡体制を継続して確保する。
 - ・24時間携帯を管理者が時間外は持つようにより体制は確保できている。
- 2) 介護支援専門員研修、主任介護支援専門員研修、主任介護支援専門員研修等を必要時受講する。
 - ・認定調査員現任者研修4名、介護支援専門員更新研修4名、介護予防ケアマネジメント従事者現任者研修1名受講した。
- 3) 特定事業所加算(Ⅲ)の算定を継続する。特定事業所加算(Ⅱ)の算定要件(主任介護支援専門員1名以上、常勤介護支援専門員3名以上の常時配置が可能になるよう人員体制を整えていく。

- ・常勤3名のうち1名が認定調査員と兼務では条件を満たしていないため、認定調査数が減少した事もあり、常勤1名を調査員から外すことで特定事業所加算（Ⅱ）の算定が可能となり、令和4年4月より算定できることとなった。
- 4) 認定調査員4名の配置を継続し、人員の変更があれば随時認定調査員研修の受講や届出を行いスムーズに調査依頼に対応していける体制を整える。
 - ・非常勤の専任2名と非常勤兼務1名と常勤ケアマネ兼務1名の4名で対応してきたが、認定調査数が減少したことに伴い、10月より常勤ケアマネ兼務1名の調査員登録取消を行い、非常勤専任2名と非常勤兼務1名の3名体制に変更して認定調査を滞りなく行うことができた。
- 5) 新人職員が入職した時は、常勤職員4名で介護支援専門員としての技量が身に付けられるよう指導していく。
 - ・今年度は新人職員は入職していない。
- 6) 特定事業所の主任介護支援専門員として、他の介護支援専門員に対してのサポートができるよう、専門性の高い人材を確保する。
 - ・主任ケアマネの資格はあるが、個々の業務に追われ、主任ケアマネとしての役割はあまり果たせていない。介護支援専門員見学実習の依頼もなかった。地域の介護支援専門員に対してのサポートもできていない。

3. 環境・設備計画

- 1) 自転車の故障時は随時修理を依頼し、訪問時は安全な走行を心がける。
 - ・問題なく安全に利用できている。
- 2) 遠方のケース、困難ケース対応、担当件数の増加にも対応できるよう、業務の効率化の為施設の車をお借りする時は、他部署の迷惑にならないよう連絡調整を行う。
 - ・施設の車をお借りする時は、他部署への迷惑にならないよう調整できている。

4. 数値目標

- 1) 介護給付の新規依頼や居宅変更等の依頼は数値目標が達成しない限り原則断らない。予防給付については、随時受託できるか検討していく。前年度は常勤1名35件×3.9人＝月136件を目標としていたが、非常勤職員1名入職したため、1人35件×4.1人＝143件に変更していく。
 - ・新規の依頼は全て受けてきているが、月平均121件で目標は達成できていない。入院・入所・他界等で終了するケースに加え、当法人でコロナ陽性者が出たことで利用休止となり減少した月もあったのが原因。それでも新規依頼は断らず受けている事で件数が大幅に減少する事態は回避できた。
 - ・あんすこ併設居宅では予防給付の委託が以前は受けられなかったが受けられるようになり、徐々に予防給付の受託件数が増えている。
- 2) 現在特定事業所加算（Ⅲ）の算定を継続する。
 - ・常勤4名のうち認定調査員兼務1名は常勤とはみなされないため特定事業所加算(Ⅱ)の算定要件が達成できない状況が続いていたが、認定調査数の減少に伴い常勤の認定調査員兼務1名の調査員登録の取消を行うことで特定事業所加算（Ⅱ）の算定ができる状況となり、次年度からは特定事業所加算（Ⅱ）の算定ができるようになった。
- 3) あんしんすこやかセンターとの連携を図り、困難ケースにも対応していく。特に新規や予防からの変更申請中などの暫定ケースは、その間センター職員と一緒に対応し、スムーズに引継ぎを行い、数値に繋げていく。今年度よりあんすこ併設居宅も予防プランを担当できることとなったため、要介護と要支援を行ったり来たりするようなケースは同じケアマネで一体的に関われるようにしていく。
 - ・あんすこセンターと連携し、様々なケースに対応できた。特に新規申請中や変更申請中で認定結果が不明な場合でも、あんすこ職員と同行し情報共有を行い、予防か介護

かわからないケースでも担当できる状況にあるため柔軟に対応することができた。

- ・今年度よりあんすこ併設居宅も予防プランを担当できることとなったが、当初は収入の事も考え、介護と予防の家族がいる場合や担当しているケースで要介護と要支援を行ったり来たりするケースのみ受託する予定だったが、あんすこよりできるだけ予防を受託してほしいとの相談があり、現在はできるだけ受託するように努力している。
- 4) 関係機関や地域とのネットワーク構築のための会合等はコロナ禍でなかなか開催はないが、IT 機能その他繋がりやすい方法を利用して他事業所との関係作りを行う事で数値に繋がるよう努力していく。
- ・地域の親睦会等はコロナ禍で全くなかった。が、研修や様々な勉強会等、Zoom で開催することが増え、他事業所との関係作りは徐々に行えている。

5. その他

- 1) 利用者が安心、信頼して相談に訪れる事ができる窓口になるように努力していく。
 - ・随時利用者様の情報交換を行い、担当ケアマネ不在時に他のケアマネでも対応できる体制を整えることができた。
- 2) 個人計画を立案し、個々の生活と業務意識の向上を図る。
 - ・各自目標を持って業務に携わっており、計画の実行に向けて個々の意識の向上が図れた。
- 3) 明るい職場が維持できるよう、随時親睦会等を開くのはコロナ禍で困難な状況。部署内での普段の関わりの中で、わからない事は気軽に相談ができ、信頼関係が築け、安心して仕事ができるような環境を整える。
 - ・コロナ禍で親睦会等は開けない状況が続いているが、部署内の人間関係は良好で、ケースを担当するケアマネも認定調査員も、わからない事は気軽に相談でき、安心して仕事ができるような環境になっている。

令和3年度 小規模多機能型居宅介護事業報告

1. サービス行事計画(事業計画)

- ①小規模登録者数は24名からスタートした。年間目標の登録27名を達成すべく新規受け入れを積極的に行なってきた結果、年間平均23.75人と目標には届かない結果となってしまった。理由として、ターミナルの方を2名看取った事に加え、他事業所へ移られた方、グループホームに入所された方や遠方の家族様に引き取られたケース等、短期間で集中的に相次いだ。増加よりも減少の方が上回ってしまった。
- ②昨年に引き続き、ケアマネジャーが取り扱うライフサポートプランをスタッフ全員で確認し24時間シートを作成していく取り組みを試みたが、専門性の高いものであるが故に共有の難しさに苦慮した。その上で、現場スタッフや本人の声をより拾い上げることに尽力し、ケアの統一や情報共有の面で強化できたと実感している。
それにより、各職員が個々のニーズを再確認し地域とのつながりを継続できるよう、ハートネット地域会議等に参加し、自治活動の情報収集にも努めていきたい。
- ③ご家族との関係性については、送迎や訪問時、面会時に積極的に取り組んできた。遠方に居られるご家族に関しては、電話を中心に連携を取り合い、情報提供に努めている。訪問中心の利用者には、施設に足を向けて頂く機会を自然な形で持つことにより、全体でより関わられるよう努めている。家族とのつながりを大事にし、スタッフより家族への近況報告や連携をとる機会を増やしていける仕組みづくりに努めている。
昨年度より引き続き、新型コロナウイルスの感染拡大を受け、活動範囲の縮小と面会等の自粛により、大幅な制限が余儀なく設けられた。その中でも、連携が途絶えることなく、電話連絡等を通じて家族とのつながりを維持していく事に尽力した。
新規利用がある時は、事前ミーティングにてスタッフ間で情報確認を行なっている。
- ④運南保育所とは、交流を通じてよい関係づくりを進めている。夏の交流会、冬のクリスマス交流会、保育所合同避難訓練ともに、新型コロナウイルス感染拡大防止を受けて今回も見送る形で双方一致した。運営推進会議では、地域に根差した施設づくりに努めているが、今年も際立った活動の成果が無いのが現状である。もっと踏み込んで、自治会活動や地域の消防団との連携も、更に連携を強化していく必要がある。
例年の課題ではあるが、地域との交流の場を更に開拓できるようにしていきたい。同じく新型コロナウイルスの影響を受け、令和3年度は運営推進会議の開催を中止し、全て書面報告で行なった。
- ⑤今年度も、高齢者虐待防止に全力で取り組んでいる。仕事に忙殺され、肝心の利用者との関わりが粗いものにならないよう、職員のメンタルヘルスケアにも気を配っていく。
- ⑥事故に対する検証を絶やさない様、リスクマネジメント委員会にて厳しく精査している。正しい記録の取り方、事故に対する処置に疑問があれば担当部署に確認するなど、徹底して管理を行なっている。
- ⑦年間行事は、計画に沿ったプランで実行できている。近隣への散策や買い物、近場のドライブなども、ニーズに合わせて実施していけるようスタッフが能動的に計画してくれている。
新型コロナウイルスの影響で行事の中止が相次いでいるが、収束時には迅速に行なえる様準備を絶やさず行なっていく。また、その中でも可能なレクを実施し、楽しみの機会をしっかりと確保していく。
- ⑧会議は、年間で計画されている月例業務会議を行ない、業務改善や見直しの機会を持っている。他に、新規利用者の受け入れがある時は、事前にショートミーティングを行ない、スタッフ間での援助方針を確認し合っている。その後は、一定期間を置いた後振り返りのミーティングも行なっている。
- ⑨今後は、ニーズに合わせ、傾聴ボランティア等の新規開拓も行なっていく。
- ⑩消防訓練では、地震や津波に対する訓練も行なっており、1階から2階に避難するスロープの使用訓練も行なう。防災マニュアルの見直しも行ない、より内容の濃い物にしていっている。半径2*₀圈内に居る職員の把握も行ない、緊急時の対応をより確実なものにしている。
- ⑪医務部門に関しては、前年度と同じ体制で行なっている。夜間帯のオンコール対応も担い、緊急時の対応を行なっている。各種医療機関との連携や、医療の情報提供も迅速に対応している。

2. 人的体制計画

- ①昨年度から引き続き、職員がやりがいを感じ、その思いを実現していける環境づくりを進めるための取り組みは進めている。小規模多機能に於いては、職員の大幅な増減の影響を出不さずに維持することが出来た。過度なストレスや介護負担が強いられない体制も、それなりに出来ていたと思っている。
- ②施設全体では退職者が1名であった。欠員を補うため連携することでサービス提供を続けたが、ご利用者にご迷惑をかける部分も少なからずあった。年間を通して新人スタッフ2名が入職に至った。
- ③内部研修については、大幅に年間計画から遅れが生じた。映像を活用し、密にならないよう配慮したうえで学習する機会を設けた。
新型コロナの感染拡大の影響で、連絡会自体が停滞していた。また他事業所との施設間交流も、今年度も実施できず。

3. 環境・整備計画

- ①「ご利用者が安心して落ち着ける空間」をめざし、フロアの整理、テーブルやTVの配置などをスタッフ間で話し合いながら変えて行く等、積極的な取り組みが出来たと思う。その他ウッドテラスの整備にも力を入れ、ご利用者目線でのフロア作りが進められていると思う。PCデスク周りの乱雑な状態の時もある為、まだ改善する必要がある。

4. 数値目標

- ①登録者数27名以上の確保という目標については、達成できた月は2月のみだった。集中的に入院者及び登録解除者が増大した月もあり目標達成には及ばなかった。今後は年間を通して登録目標数を確保していきたい。

5. 苦情報告件数

- ①苦情報告件数は0件。