

# 令和1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 花みさき創立20周年に向け自慢できる職場づくり

皆様のおかげをもちまして無事に創立20周年を迎えることができたことを感謝します。

20年を振り返ることで、改めて20年という歳月の積み重ねの上に今日の花みさきがあるということに気づき、これをさらに積み重ねて行けることが当法人の自慢である。また、勤続20年以上8名、15年以上11名、10年以上25名と全体の30%が永年勤続者であり、これからも働きやすい職場環境の充実に努めていきたい。

② 『ご利用者の為に』を第一に行動できる人材の育成、職場環境の充実、介護ロボットの導入

令和1年度 入職者19名（内 介護9名、看護8名、運転手1名、機能訓練指導員1名）※派遣6名

退職者25名（内 介護14名 看護10名、宿直1名）※派遣5名

前年度に比べ、介護・看護の退職者増。理由は様々であるが、特に介護ではリーダー職員が、看護では正職員が複数退職したことは、現場の組織形成にマイナスの影響を及ぼしたが、大崩れすることなく、再構築に向け着実に前進できている。新人研修担当者が病気療養のため、年間計画が中断となったこともあり、新人研修体制の見直しも課題となった。

2年前より介護福祉士実習の受け入れ体制を見直し、その成果として来年度2名の優秀な新卒が当法人の仲間入りをする。専門学校等とのパイプを強くして、今後も継続的に入職につながるよう努力していく。

③ 収入≧支出 健全経営の保持

平成30年度からこの目標を掲げて取り組み、2年目の今年度は、各事業所の収入の安定化に加え、人件費・事業費・事務費等支出を抑えることができたことで、事業活動の利益率3.6%となった。

④ 基幹福祉施設として地域貢献、その為には職員個々が「地域の一員である」という意識を持

って行動する

浜山地区まちづくり相談所について、浜山地区の土地区画整理事業終了後も、地域資源として活用することを目的として、令和2年4月～地域で運営をしていくことになる。地域貢献活動として、この運営に必要な経費を補うため、月額30,000円(水道光熱費相当額)を無償提供することとした。これを契機に、地域との関りをより一層深める事ができればと思う。

# 令和1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

・花見は大半の方をお連れして気分転換にもなり楽しんで頂けた。

その他は特に変更する事なく、毎月の行事を楽しんで頂けた。

#### ②月間（随時）行事

・毎月の誕生日会は、ケーキや担当職員がプレゼントを渡したりと喜んで頂けた。ケーキを出す時にスタッフが Happy Birthday を唄ってご利用者と一緒に楽しんで頂いた。

誕生日会の写真を毎月掲示してご家族にも好評だった。

・散髪は、毎月ご家族やご利用者の意見を聞きながら進める事が出来た。

・生け花サークル・フラフラダンスは、若林さんやボランティアの協力もあり毎月実施出来た。

#### ③ボランティア年間・月間行事

・特に変更なく受け入れが出来き、利用者の方に楽しんで頂いた。

・3月に職員主催の音楽レクを開催して楽しんで頂けた。

#### 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、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精神科・内科・歯科の回診に関しては、予定通り行うことができた。

②健康診断は、予定通り出来た。

③ノロウイルス、インフルエンザの感染症者なく、職員が集まりやすいロッカー等を定期的に消毒することで防げた。

### 3) 栄養部門

#### ①年間行事食

去年同様に、10月のフルーツバイキングはフルーツパフェ作りに変更した。近年、果物の価格の高騰など天候による影響が大きいいため、次年度より年間行事から外して月間行事のイベント食として実施予定。また諸事情により12月の開園記念行事食は1月に延期した。

#### ②月間行事

5月の粉もんバイキングや10月のフルーツパフェ作りは実施日の統一が難しく、部署を分けて行ったが、分けた方が厨房の負担も少なくスムーズだった。また、12月の年間行事の代わりには臨機応変に久しぶりのラーメンを提供することができた。次年度は部署ごとに実施できることも考えたい。

#### 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つながるよう努めた。

### 1) 特養部門

①外部研修にあまり参加出来なかった。内部研修もスムーズに進まなかったが1年を通してすべての研修は実施出来た。

②スタッフが数名退職して日勤フリー3名確保が難しかった。

③スタッフが数名退職したこともあり負担が偏らないように都度業務調整を行った。

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。来年度も継続していく。

- ⑤高齢者虐待については、前年度と違う内容で実施し虐待防止に努めた。
- ⑥ご家族から意見や要望を聞き出せる環境を築けるように、日々コミュニケーションを取りあいカンファレンスで意見を聞けるように心掛けた。

## 2) 医務部門

- ①9月ごろより家庭の事情や、体調面、処遇に関しての内容で退職する看護職員もおり、後半は派遣で勤務してもらう方が多く、来年度の課題となる。
- ②看護師会、研修に参加することで近隣の病院・施設との情報交換や交流に努めた。

## 3) 栄養部門

- ①前期は食事提供時間の遅延は改善できていたが、後期は厨房職員の退職や体調不良による欠員の影響か遅れることがあった。また、調理担当が複数名いることで副食の味付けにむらが生じやすい傾向がみられ、主食の焼き上がりにもむらがある報告があった。

## 3. 環境・整備計画

### 1) 特養部門

- ①設備や備品などの不具合は早急に伝え改善できた。

### 2) 医務部門

- ①看護師会、老人施設連盟の研修会に個々が参加をしスキルアップにつなげた。

### 3) 栄養部門

- ①咀嚼・嚥下困難な方にも対応おできるようにペースト食の備蓄食も新たに3日分確保した。災害時の食事提供フローチャートも作成したが、どんな時でも食事提供ができるように改良したい。

- ②厨房が起因となった異物混入は前期に4件（毛髪2件・食品包装物2件）、後期は1

件（毛髪）の報告があった。他に野菜の繊維と魚の骨の混入が各 1 件、また厨房以外の可能性も含まれる毛髪の混入が 1 件あった。厨房を含め、食事を扱う職員の衛生管理の徹底を図りたい。

#### 4. 数値目標

##### 1) 特養部門

①出来る限り S S の協力も得て入所をスムーズに進めてきたが、安定した月と入院者が多く出た月もあり、平均 98%だった。

##### 2) 医務部門

①救急搬送・永眠や体調不良などで入院も多くみられた。

##### 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年間目標「すべては人に思いやりを持って寄り添う」をあげた。年々ケアの質を上げ、ご利用者に寄り添い満足をして頂けるように努めている。

##### 3) 栄養部門

①年間目標「楽しんでいただける食事作り」

5月の天皇即位の日には赤飯の提供や、冬には久しぶりのラーメンを提供して楽しんでいただけたように思う。普段とは少し違う食事の雰囲気の中では、ご利用者の笑顔も多くみられるので、次年度もより多くの笑顔を引き出せるような食事を提供していきたい。

#### 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1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。令和元年度は9名の入退所があった。総数では前年度よりも介護度4～5の方の割合は低くなっているが、認知症の日常生活自立度がⅢ以上の方の割合が増えており80%以上になっている。
- 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。3月以降は新型コロナウイルス対策により面会禁止になった。その為、家族様に電話にて状態のご連絡を行い、通話を希望される方は電話にてご入所者とお話ししてもらうようにしている。
- 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、体圧分散マット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。スカイリフトや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令和元年度は、9名の退所者のうち7名を、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。家族様に看取りについて考える期間と話し合いの機会を持てたので、比較的円滑に看取りを行うことが出来た。

⑦地域交流・連携の部分では、運営推進会議について、前年度よりメンバー構成を改編してスタートしており、施設側の職員の比率を少なくしている。その為、外部からの意見を聞ける体制になっている。2月以降は新型コロナウイルス対策により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。来年度は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各種会議は定期的開催出来ている。委員会に関して、活動が出来ていない委員会も前年度はあったが、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に入ってから新型コロナウイルス対策により、自粛となっているが、昨年は例年通り紙芝居等、定期的に来ていただいている。

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、参加できる人数に限られる為、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

- ①12月より新館では EPA 職員が1名入職した。前年のように日本人新人職員とは違った流れで教育していき、円滑に仕事を覚えていけるように対応している。
- ②新館特養部門では、常勤職員2名、非常勤職員1名の退職者と非常勤職員1名が育休になっている。そのフォローの為に人員が少ない時期があった。異動を定期的に行い、新館全体でフォロー出来るようにしていく。
- ③内部研修については、必須項目に関して実施出来た。講師陣もリーダー中心に人数も増やしている為、計画的に研修を実施することができた。高齢者虐待防止・身体拘束研修も前年度は計画通りに進まずに急ぎ足になったが、今年度は、計画的に実施し、比較的余裕を持って実施することが出来た。

### 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令和元年度入所率は年間平均 98%。目標は達成できた。入所率が 100%の月もあったが、主に季節の変わり目の時期に複数の退所者が出ることがあった。入院された後に看取り対応で退院される方も多く、前年度よりもターミナルケアの件数が多かった。

### 5. 苦情報告件数

- ①苦情件数は1件。大きなトラブルはないが、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1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) フレイル介護予防事業として地域住民への普及・啓発を図るとともに、「歩こう会」に次ぐ近所の寄り合い所の創設を提案する。  
「歩こう会」に加え、新たに「いきいき百歳体操」というツールを用い、看護師を中心に地域住民への健康増進、介護予防普及啓発を図った。
- 5) 地域主催の給食会や喫茶へ定期的に参加し交流を深める。  
今年度も積極的に地域の給食会などに参加し、民生委員や友愛ボランティアのみならず、地域住民の方々とも交流を深めることができた。
- 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の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5回介護リフレッシュ教室を開催してきた（予定していた6回目は新型コロナウイルス感染防止のため中止）。介護者の心身共にリフレッシュすることに有効な場が提供できている。
- 7) 『見守り応援団（ハートネット）事業』として登録した店舗に定期的に働きかけセンターとの関係性を構築する。  
見守り応援団登録の店舗へは毎月定期的に訪問し関係性構築につとめてきた。
- 8) 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）。  
2か月に1回地域のケアマネジャーを中心に集まってもらい情報交換や事例検討を行ってきた。今年度は新型コロナウイルスの影響等で年4回の開催にとどまる。
- 9) 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。  
今年度も民生委員や友愛ボランティアとの連絡会をもち、情報交換の場を設け、地域の支援者たちと高齢者の見守りについて話し合ってきた。
- 10) ハートネット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。  
ハートネットあんしん登録者は順調に増えている。

## 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。  
時間の許す限り研修には前向きに参加し、自己の研鑽に努めた。
- 4) 関係機関とのネットワーク構築に努める。  
今年度も「ハートネット地域会議」と称し、専門職や地域の民生委員友愛ボランティアらと定期的に会合を設け情報交換を行ってきた。
- 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の発掘をする。  
推進員を中心にサークル活動の立ち上げ等、インフォーマルサービスの発掘に努力した。
- 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。
- 7) ルーム事業縮小とともにSCS業務からプランナー業務へスムーズな移行を支援する。年度途中でルーム事業が終了。年度後半はルーム事業からプランナー業務へスムーズに移行できるよう支援にあたった。

### 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。
- 3) ルーム事業縮小に伴うサークル活動の整理など、センター職員もSCSをフォローする。SCS職員の丁寧な地域住民への説明で大きなトラブルなく、ルーム事業を終わらせることができた。

### 4. 数値目標（予防給付）

予防給付管理数（H31.4～R2.3）月平均249.8件。昨年度月平均247.8件を上回った。

## 令和1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

実施できており問題なし。

#### 2) 月間行事について

①毎月、誕生日会を実施する。

・毎月の誕生日会は、他利用者も参加していただき、写真を撮ったりし皆でお祝いする事ができた。

②毎月1回散髪サービスを実施する。

・問題なく実施できている。

#### 3) 随時行事について

③随時行事（時間に余裕のある時に実施する行事）

・今年度の「願い事叶えます」は、家族参加型として計画し利用者と家族様と一緒に外出する事ができた。年間では利用者12名とご家族様5名の参加となった。

### 2. 人的体制計画

#### 1) 個人計画の立案とモチベーション維持を図る。

①内部研修の講師を研修内容別に正規職員が行い、知識の向上と伝える力を身につけていく。

・担当する職員によっては、マニュアルを読んで説明する形になってしまっていたこともあったが、実践式や写真を用いたり、手洗いチェッカーなども使用しそれぞれが工夫を凝らした研修が出来ていた。

②必須内部研修の実施と資質向上を目的とした外部研修を積極的に参加して

いく。

- ・計画通り研修を行うことが出来た。外部研修に関しては、それほど参加しておらず、今後、スタッフがどのようなことを学びたいかを知っていくことも必要と感じた。

## 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早出①1名、早出②1名、日勤3名、遅出1名、準夜勤1名、夜勤1名を確保する。

- ・早出2と遅出の確保は出来てないが上半期は、人員の多い日のみだが準夜勤や早出を2名に増やし夜勤者の負担の軽減を図ることができた。今年度の退職者3名いた為、リーダー業務などの新たな業務を覚えてもらう事で勤務体制を整えることが出来た。

②スタッフ会議の中で、直近発生したヒヤリハットの検証を行い再発防止に努める。

- ・毎日2件のヒヤリハットを記入することが継続できた。上がった内容で多いものを会議で話し合い、対応策を考える事も出来ている。

③記録物の管理、内容の見直しや無駄をなくし業務の効率化を図る。

- ・記録物に関しては、利用者の対応に関して統一できてなかった事もあった為、全員が出勤時に読む引継ぎシートを分かりやすく改善した。また、ショートステイ入退所の利用者の荷物チェックを業務の中に組み込む事で誰もが出来るように改善する事ができた。

④業務中の指導や勉強会を通じ、介護技術の向上を図る。

- ・毎月のスタッフ会議で介護向上チームより、その時々で必要であると感じる内容の勉強会を行うことが出来た。「認知症ケアについて」「スピーチロック」「高齢者に多い事故について」などを学んだ。また、感染症の時期は嘔吐処理の実践も行った。

## 3. 環境・整備計画

①ADL・IADLの維持・向上を目指し、定期的に聞き取りを行い、その方のニーズに合ったケアや生活リハビリを取り入れる、在宅生活を維持できるように情報共有、ケアの統一を図る。

- ・自宅に帰られた時に困ることがないように、長距離の歩行は難しい方でも、トイレまで

の短距離は、車椅子を使用せず歩行していただくように統一出来ている。在宅での生活でご本人が困らないように、ご利用中過介助にならないように対応を会議で話し合ったりし、スタッフ間で共有できている。

②寮母室、フロアの整理整頓に心がける。

・定期的に掃除や整理整頓をしている。

③季節に応じた壁画を作成し、季節を感じて頂けるフロア作りをする。

・巨大カレンダーを作り、毎月貼り変えている。月替わりには、その月にあった壁画を飾り、利用者からも喜んで頂けている。

#### 4. 数値目標

1) 毎月平均92%以上の利用率を達成する。

①各事業所との連携を密に行い、数値の安定化を図るとともに、算定要件がクリアできるものは加算をとっていきたい。

②一定数のロングショートを確保しつつ、新規ご利用を増やしリピーターに繋げ、利用率の増加を目指し数値の安定化に努める。

・平成31年4月～令和2年3月までの平均稼働率97.6%となった。新規利用35名、緊急ショート7名の受け入れをした。昨年度に引き続き加算に関しては、現状算定できるものがなく前年度ロングショート利用者7名から今年度5名にし、入退所の出入りを増やすようにしている。

#### 5. その他

①他部署と親睦が深められるよう、福利厚生の実施や、職員の休憩場所の確保に向けた取り組みを行う。

・新入社員歓迎会や忘年会などほとんどのスタッフが参加する事ができた。

#### 6. 苦情件数 1件

1) ショートロング利用者の精神薬を看護師の判断で増やしたことにより、家族様より「あまり薬は増やして欲しくないが、薬を増やす程、迷惑をかけているとは思わなかった。」との相談を受けた。

その後、医務との連携も取れており同様の苦情や相談は発生していない。

# 令和1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、予定通り行事を行うことが出来ました。

②月間行事について、

- ・月一回のミニ喫茶を実施し、ご利用者間の交流を図ることができました。
- 水、土曜日は人員体制、行事の兼ね合いで実施できないこともありましたが、他の曜日で対応ができています。
- ・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ます。今年度も写真を一緒に渡させて頂くことで自宅でも雰囲気伝わりやすいよう対応させて頂きました。
- ・散髪について、散髪担当業者の方と連携し、週4回対応することが継続できました。

### 2) レクリエーションの充実について

- ・既存の年間行事、月間行事だけでなく、外部のボランティアの方々とも交流し、レクリエーションを提供することができました。

### 3) 地域福祉への参画について

- ・日頃のデイサービスに加え、歌謡舞踊、手話など地域のボランティアの方々と交流する機会を設けることが出来ました。

### 4) 災害時の備えと感染予防について

- ・感染症によるサービスの制限もなく、営業を行うことが出来ました。

災害時や緊急時の対応、感染予防についても内部研修を通し、確認することができました。災害時の備品については、3日分準備しているものの、物品の内容、保管も含め、検討課題となっています。

## 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ました。また、施設の窓口として、言葉遣いや礼儀だけでなく、ホスピタリティやおもてなしといった接遇を重視し、関わるように努めました。次年度も職員間で注意しながら関われるよう努めたいと思います。
- ・内部研修は日程変更もあった為、もう少し準備を行い実施できるよう努めます。

### 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、少人数での機能訓練も提供することができました。また、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機会を提供することができました。運動をしたいというニーズに対し、普段のレクリエーションの中でも身体を動かす機会を提供できるよう努めたいと思います。

### 3) 人的充実について

- ・安定したサービスの提供の為にもさらなる人員の安定に努めたいと思います。介護福祉士の取得率は今年度も50%を上回る事が出来たため、特定処遇改善加算（I）の算定が継続できるよう人員の安定に繋げたいと思います。

## 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出来ました。整理整頓については声を掛け合っているものの、備品管理が行き届いていないこともあった為、注意していきたいです。

#### 4. 数値目標達成度について (稼働率)

- ・ 4月 775名 (103%)
- ・ 5月 813名 (108%)
- ・ 6月 728名 (97%)
- ・ 7月 731名 (97%)
- ・ 8月 693名 (92%)
- ・ 9月 713名 (95%)
- ・ 10月 727名 (96%)
- ・ 11月 795名 (106%)
- ・ 12月 773名 (103%)
- ・ 1月 696名 (92%)
- ・ 2月 736名 (98%)
- ・ 3月 787名 (104%)

通常規模 (750名/月) の営業でしたが、平均稼働率は99.2%でした。

一日平均29.0名と稼働率95% (平均28.5名) の目標は達成できました。

- ・ 4月受け入れ 0名
- ・ 5月受け入れ 1名
- ・ 6月受け入れ 1名
- ・ 7月受け入れ 0名
- ・ 8月受け入れ 5名
- ・ 9月受け入れ 2名
- ・ 10月受け入れ 4名
- ・ 11月受け入れ 2名
- ・ 12月受け入れ 3名
- ・ 1月受け入れ 1名
- ・ 2月受け入れ 4名
- ・ 3月受け入れ 2名

今年度は25名と新規ご利用者の受け入れ数は昨年より減少が見られました。次年度は平均30名を目標としているため、情勢も鑑み、新規受け入れができるよう努めていきたいと思えます。

#### 5. その他

- ・ 職員間の交流を図る為、忘年会や食事会等に参加することができました。

次年度以降も積極的に交流を図れるよう、新たな企画も含め、

努めていきたいと思えます。

#### 6. 苦情件数 0件

# 令和1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1回サービス提供責任者のミーティングを行う。

#### ① 利用者の近況報告、新規利用者の情報共有。

情報報告があれば、その都度伝達し、申し送りノート、SNSを活用し共有できた。

### 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 6月・・・感染症発症及びまん延防止・災害時の対応について。

#### ② 12月・・・身体拘束廃止について。

#### ③ 12月・・・高齢者虐待防止について。

感染発症及びまん延防止・災害時の対応の研修、身体拘束廃止、高齢者虐待廃止の研修実施しました。

## 2、 人的体制計画

### 1) 職員間での意思疎通を深め、情報を共有する。

職員間での意思疎通はできており、互いに情報は共有するように出来ていたと思います。

### 2) チームでのケアの体制を促進する。

情報の共有を確実に行うことで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ました。

### 3) 登録ヘルパーさんが集まって話しやすい職場にする。

・明るい挨拶を心掛け、些細なことでも伝えるようにし、知りたいことが聞きやすい環境づくりが出来ていたと思います

4) 効果的、効率的な訪問介護計画書の作成に努める。

・サービス提供責任者の数が増えたことで、効率的に訪問介護計画書の作成が出来ました。

5) ヘルパーの接遇マナーを向上させる。

・接遇マナーの向上は出来ていると思います。

### 3、 環境・設備計画

1) 書類関係の整理整頓に努める。

・空き時間を利用し、書類の点検を行いました。

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

・空気抜けやパンクなどがあれば対処しています。

自転車 2 台、車椅子 1 台のパンク修理を行いました。故障していた車椅子

1 台を新しいものに交換しました。

### 4. 数値目標

令和 1 年度実績

利用者数 (86 名) ・ 活動時間 (594)

令和 2 年度目標

利用者数 平均 (120 名)

### 5. その他

特になし

## 令和1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、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ので内部研修を計画して行う事ができ、情報共有ができた。今まで一度もできなかった事例検討会を3月に行うことができた。

#### 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、新規ケースの対応状況、担当ケアマネ不在時の対応方法、業務改善事項について話し合った。  
(常勤ケアマネのみ)

#### 3) 地域ケアネットワーク定例会、ハートン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。

- ・地域ケアネットワーク定例会は数回参加できた。あんすこ主催のハートンネット地域会議にはほぼ毎回参加できた。管理者が区居宅部会の世話人であるため参加を促し、職員がケアマネジャー研修会に参加し、グループワークを通して他のケアマネと関わり必要な情報交換ができた。人生会議（ACP）のアドバイザー養成講座に常勤3名が参加できた。

#### 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、困難ケース等はいんすこ職員と同行訪問、相談しながら対応できた。

#### 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いるが、利用者様が法人内のサービス利用を希望されても空きがなく他事業所に依頼せざるを得ないケースも多かった。

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スキルアップを目指していく。

- ・介護支援専門員の合格者が減り、令和1年度は実習の依頼は受けていない。

## 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してお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。

- ・認定調査員新規研修1名、認定調査員現任者研修1名、主任介護支援専門員更新研修1名、介護予防ケアマネジメント現任者研修2名、介護支援専門員現任研修1名、介護支援専門員スキルアップ研修2名受講した。

3) 特定事業所(Ⅲ)を維持するため主任介護支援専門員1名以上、常勤介護支援専門員2名以上の常時配置を継続し、今年度中に特定事業所加算(Ⅱ)が算定できるような体制を維持する。

- ・特定事業所加算(Ⅲ)の基準は満たしており、管理者含む現在常勤2名が主任介護支援専門員の資格を取得している。特定事業所加算(Ⅱ)の算定を考えていたが、条件を満たしていない事がわかった。

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名と常勤ケアマネ兼務1名、常勤ショート介護職員兼務1

名で昨年度対応してきたが、異動により兼務が難しくなり、4月より常勤新館介護職員兼務1名を配置し、常時4名が配置できた。

5) 新人職員が入職した時は、主任介護支援専門員3名が交代で、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。

・今年度の入職者はなし。経験が浅い職員には随時他の職員で指導を行っている。

6) 「介護支援専門員実務研修見学実習」の受入協力事業所登録を行っているため、特定事業所の主任介護支援専門員としての役割を果たせるような体制を整えていく。

・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果たせていない。介護支援専門員見学実習の対象者がなかったため指導者としての経験を積むこともできなかった。

### 3. 環境・設備計画

1) 自転車の整備、安全な走行を心がける。

・自転車は随時修理を依頼し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きちんと連絡調整を行う。

・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原則断らない。予防給付は介護給付件数にもよるため、随時受託できるか検討していく。

常勤1人35件×3.9人＝月136件が目標で新規の依頼は全て受けてきており、月平均127件で目標は達成できていないが、前年度の123件より伸びている。入院・入所・他界等で終了するケースも多いが、新規依頼を断らず受けている事が件数増加に繋がると確信している。

2) 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、センター職員と一緒に対応し、スムーズに引継ぎを行う。

- ・ あんすこセンターと連携し困難ケースにも対応できた。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、要介護になった場合でも随時対応することができた。

3) 関係機関や地域とのネットワーク構築のための会合等には随時参加し、顔の見える関係を作っていく事で数値につながるよう努力していく。

- ・ 兵庫区では様々な連絡会や親睦会などが開催されているが、管理者が時間調整がついた時のみ参加している。浜山あんすこ主催のハートネット地域会議には常勤職員がほぼ毎回参加できており、圏域内の居宅介護支援事業所や病院や薬局、サービス事業所との顔の見える関係が作れている。

## 5. その他

1) ご利用者が安心、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ができるようにできた。

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、親睦会・食事会等を開く。

- ・ 随時部署内での食事会を行っており、楽しく仕事ができている。

## 令和1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25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26.75人と目標に近づくことが出来た。

28名登録の月もあったが、相次ぐ入院の影響を受け、実働で22～3名の月もあった。変動は多々あったが、登録25名を下回る月は無く対応出来た。

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。

年度末頃より、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。令和元年度も、夏の交流会、冬のクリスマス交流会を行なった。保育所合同避難訓練では、今年も予定していたが、新型コロナウイルス感染拡大防止を受けて今回は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、令和元年度の第6回運営推進会議の開催を中止し、書面報告で行なった。

⑤今年度も、高齢者虐待予防の徹底に努めている。仕事に忙殺されて、肝心の利用者との関わりが粗いものにならないよう、職員のメンタルの安定にも気を配っていきたい。

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。

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定期で行なっているボランティア1名の受け入れは、2月26日を以て終了した。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2km圏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。

- ①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3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。年度末には、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、年間計画をもとに実施できた。欠席のスタッフに関しては、各部署  
で持ち帰り、全スタッフに学習の機会を持たせることが出来た。

小規模多機能連絡会主催の勉強会には、現場スタッフからも参加することができた。また  
他事業所との施設間交流を今年度も実施し、自分達の施設を客観的に見る良い機会となっ  
ている。

## 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、年半ばに達成することができたが、入院者数の増大により減少した時期もあった。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1件、往診の主治医より頂いたもの。

往診時間だったにもかかわらず入浴介助に当たってしまっていた。そのため、しばらくお待ちいただいたが訪問診療できず一旦お帰りになられる事態が発生した。更には、末期が  
んの為レベル低下時に適切に診察を受けるべき対象者であった。

対応策としては、再度往診時間の再徹底、入浴スケジュールの見直しを行ない、全スタッフで共有していく。