

令和2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 基幹型福祉施設として職員個々が「地域の一員である」という意識を持って行動する。

年間を通じ、新型コロナ感染予防のために地域との交流機会となる行事等もすべて中止となり、結果として特別な取り組みはできなかった。1月から3月にかけて、施設内でのクラスターが発生し、近隣の皆様にもご心配をおかけすることとなったため、これからも地域の皆様に安心してご利用いただけるよう、感染症予防対策を徹底し、再発防止に努めていく。

② 安定した人材確保に努め、『ご利用者の為に』を第一に行動できる人材を育成する。

令和2年度 ・入職者12名（内 介護9名、看護1名、その他2名）
・退職者20名（内 介護15名 看護2名、その他3名）
・派遣介護職（入職5名、退職2名）
・派遣看護職（入職8名、退職6名）

今年度、介護・看護の入退職者数については、前年度とほぼ変わらない結果となった。理由は様々であるが、1月以降の退職者については、新型コロナの施設内感染の影響が大きい。コロナ禍において日々ストレスを抱える状況が続いていることや、親睦会・忘年会等の行事も無くなり、職場内での人間関係や、仕事に対するモチベーション維持等に少なからず影響があると思われる。

介護・看護共に派遣職員で人員補充をせざるを得ない状況となっているが、大幅な人件費増には繋がっていないため、良い人材を確保できるように上手く使っていければと考えている。

令和3年度新卒採用では、介護福祉士実習の積極的な受入が実を結び、専門学校から3名を採用。

外国人採用については、今後もEPAによる採用を継続していくが、国家試験受験後の進路で、転職や帰国を選択する割合が高いため、それを見越した計画が必要と考えている。

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。

前年度は比較的安定した数値を残せたので、今年度も引き続き目標の達成に向けて取り組んだが、1月以降の施設内での新型コロナ感染（クラスター）により、今年度のサービス活動増減差額は、前年度比で、約1900万円のマイナスとなったが、新型コロナ関連の複数の補助金もあり、プラス収支となった。事業活動における収益率は0.9%。

④ 健康経営優良法人2020認定。職員が心身共に健康に働ける職場環境を目指す。

11月に申請した健康経営優良法人2021については無事に認定を受けることができた。ひきつづき健康経営の取り組みを、法人全体で周知できるように進めていく。

令和2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は開催できなかった。今後の開催についても情勢を見ながらどうするか検討していく。

②月間（随時）行事

- ・誕生日会についてはコロナ対応で1～3月の開催はできなかったが、他月は開催し喜ばれた。

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、可能な限りスタッフのレクリエーション等のバリエーションを増やしていく。

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、通常的回診は滞りなく実施できた。

②健康診断

胸部レントゲンは10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3年1月9日～3月2日まで新型コロナウイルスのクラスターとなり、保健所と協議しながら感染症対策を行い終息となった。

3) 栄養部門

①年間行事食

感染予防として10月の秋祭りと11月のバイキング食は中止となった。

②月間行事

コロナ禍で実施できなかった年間行事食の代わりに、11月には各部署ごとに イベント食（デイ：丼選択食、3F：お好み焼き食、2F：ラーメン定食）を実施できた。1～3月はコロナ感染期間にて、通常の食事提供に留まった。

2. 人的体制計画

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。

1) 特養部門

①コロナの影響で外部研修にあまり参加出来なかった。内部研修も初めて講師をする職員もいたが、ベテラン職員がフォロー何とかこなすことができていた。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名確保が難しいこともあったが、出勤したスタッフが工夫して業務をこなしていた。

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その都度業務調整を

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コロナの影響もあり業務に追われ、個々に関わる機会をあまり持つことが出来なかった。

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

①退職に伴い、1日2名体制の日もあり今後は継続して働きやすい環境づくりに努めて、人材確保へつなげていく。

②日々の申し送りや看護ケアの相談などを積極的に行うことができた。来年度は他業種との情報提供も含め、サービスの向上を目指すことを課題とする。

3) 栄養部門

①前期後期通して食事提供時間の遅延の報告があったが、概ね改善傾向にある。また、日常の中で出た課題にはその都度、どうしたらできるかを皆で考えて取り組むことが出来た。

3. 環境・整備計画

1) 特養部門

①整理整頓が出来ていないことも目立っていたので、皆で整理ができるようにしていく。

2) 医務部門

①適時対応し改善に努めることができた。

3) 栄養部門

①賞味期限の見落としで廃棄となった備蓄品もあり、ロスがないように管理することと、管理しやすい備蓄品の選定にも心掛けたい。又花みさきと花みさきⅡの両館に分けた保管とわかりやすいマニュアル作りには未着手なのでコロナ対応も含めて調整したい。

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SS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（新型コロナウイルス蔓延期）もあり、平均92.3%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「すべてのケアの質を上げる」を上げ、現状のケアより、もうワンランク上のケアを目指す。ご利用者が快適、安全、安心に過ごせる環境、そしてご家族との関係性も、よりいっそう深めご利用者、ご家族、職員の満足度があがるようにする。抽象的過ぎてスタッフへの浸透がみられなかった現状がある。次年度の向けて「ブランドづくり」、として利用者の健康維持、毎日水分量1000ml以上、食事摂取7割以上とし、排便リズムを整え長期無排便者、尿路感染症、脱水による熱発を減らす。結果、入院、退所等の減少をし、安定した稼働率を目指す。新型コロナウイルスに関しても再度持ち込む事のないよう感染症対策研修、各フロアの会議にて職員教育の徹底。

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1件。新型コロナウイルスになった方よりあり。現在は終結している。

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ており、大きなクレームにはなっていない。

令和2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2年度は10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。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、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2年度は、10名の退所者のうち3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。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、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。前年度に続き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に絞って、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。
- 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

①4月より新館では新卒職員が1名入職した。1F特養部門にて夜勤以外の業務をこなせるようになった。

②新館特養部門では、令和2年度中は常勤職員1名の退職者と非常勤職員1名が育休になっていた。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、感染予防の点から講義型の研修に加えて動画視聴での研修を取り入れて開催した。

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2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10名おられ、前年度よりも多かった。入所後に短い期間で退所に至ったケースも数件あった。入所受け入れ時には、入所前の情報を多く集め、入所後スムーズにケアが出来るようにしていく。

5. 苦情報告件数

①苦情件数は1件。転倒事故に対する苦情が1件あり。退院後、経過を家族様に細目に報告し信頼回復に努めている。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2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) 引き続き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。そのツールとして「いきいき百歳体操」を運南全地域で広報し展開していく。

今年度は新型コロナウイルスの影響で介護予防事業が中止となったケースが多かった。

- 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。
今年度は新型コロナウイルスの影響で、ふれあい喫茶は全面的中止。給食会は弁当を配布するにとどまったが、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。
今年度は感染防止に努めながら5回介護リフレッシュ教室を開催してきた。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。
新型コロナウイルスの影響で見守り応援団登録の店舗への訪問はひかえざるを得なかった。
- 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）。
今年度は新型コロナウイルスの影響で1回のみ開催にとどまった。
- 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。
新型コロナウイルスの影響で今年度は3回のみ開催にとどまった。
- 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今後神戸市安心登録事業の切り替わる予定。

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。
今年度は新型コロナウイルスの影響もあり、研修にはなかなか参加できていない。
- 4) 関係機関とのネットワーク構築に努める。
今年度は新型コロナウイルスの影響で「ハートネット地域会議」と称した専門職や地域の民生委員友愛ボランティアらと定期的な会合を開けなかった。
- 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) ルーム事業が終わり、以降ケアプランナー業務へとスムーズに移行することができている。

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 241.9 件。昨年度月平均 249.8 件を若干下回った。

令和2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

新型コロナウイルス感染症蔓延防止のため、外出行事は中止とした。よって、年間行事として挙げているものはできなかったが、映画鑑賞会やプチ運動会など室内で行えるイベントを計画し実行できた。

② 月間行事について

- ・毎月の誕生日会は、他利用者の参加はせずに誕生日者とスタッフで写真を撮ったりしお祝いする事ができた。
- ・散髪サービスは、新型コロナウイルス感染症のクラスター発生期間の1月～2月は出来なかったが、それ以外は実施できた。

③ 随時行事について

- ・「願い事叶えます」に関しても、感染症対策の為実施が出来なかった。今後は、少しでもご利用者の願い事を叶えられるよう、施設内で感染対策をしながら行える内容など工夫していきたい。
- ・ボランティア行事や家族参加型行事も感染症対策の為、行えていない。

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、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、計画通りに行う事は出来た。
- ② 内部研修では、資料を見て学ぶ研修ではなく事例を挙げそれぞれ参加者が考える研修内容にするなど、工夫をし分かり易い研修内容にしていた。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で、基本的な接遇や介助の基礎を習得できたのではないかと思う。また教える側も、チェック表を用いて振り返りができた。

④上半期は、認知症ケアについての学びの場をスタッフ会議で持つことができたが、下半期は、業務都合で会議の時間短縮をしたり、会議の参加者が少ないなどの理由から、認知症ケアについての勉強会は実施できていない。

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することができた。

2) ケアワーカーの勤務体制を充実させ事故等を減らす。

①1年を通して今年度は人員が足りておらず、欠勤者が出ると困る状況の事が多かった。新たな業務を覚えてもらうのも研修期間なしで業務に入ってもらっている。

②毎日2件のヒヤリハットを記入することは継続できたが、同様の事故が起きたりもありヒヤリハットが活かせてなかったと感じる。

③今年度は、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会議での勉強会は実施できていないが、日々の業務の中で介護技術の指導（ジョニングや移乗の仕方など）が出来た。経験の浅いスタッフが多いので、今後も業務の中で介護技術の向上を図りたい。

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。定期的に行わなければ散らかっていることが多いのでスタッフそれぞれの意識がまだまだ薄いと感じる。

③季節に応じた壁画を飾ることはできている。今後は、利用者と一緒に壁画作成なども行っていきたい。

④居室設備の不具合があっても報告がないことが多く、いつからなのかが不明なことが多かった。改善しないといけない課題が多くあると感じる。

4. 数値目標

1) 毎月平均92%以上の利用率を達成する。

①今まで使っていたショートステイが、コロナウイルスクラスター発生などで受け入れが難しく初めての新規依頼をされる事業所も多くあったり、病院からの退院後の受け入れの問い合わせも多くあり、受け入れに当たっては慎重に対応した。下半期で、ロングショートから特養入所となった方や、1月のクラスター発生時に、入退所の受け入れを止めていたこともあり、定期利用者が他ショートステイを利用となり、稼働率に大きく影響した。

②令和2年4月～令和3年3月までの平均稼働率95.4%となった。新規利用12名、緊急ショート7名の受け入れをした。昨年度に比べ新規利用で受け入れをした人数が半数ほど減っているため、今後も感染症対策には十分注意を払いながら受け入れをしていき、リピーターへと繋げていきたい。

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

令和2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、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。代わりに個人で取り組む内容のレクリエーションを提供することが中心となる1年だった。

次年度も同じような取り組みが必要になると予測される為、個人での取り組みに幅を持たせられるよう職員一同相談し、提供に努めたい。

②月間行事について、

- ・年間行事同様、感染症対策により、外部のボランティアの受け入れが難しい月が多く、ミニ喫茶をはじめ様々なレクリエーションの提供が難しい状況があった。
- ・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。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を行うことができた。
- ・散髪について、散髪担当者の方と連携し、週4回対応することが継続できた。

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は、感染症対策により協力を得ることが難しく、交流する場を提供することができなかつた。年間、月間行事同様、次年度も同じような場面が予想されるが、情勢に合わせ対応が可能になれば連携をとって場の提供に努めたい。

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が、施設内だけでなく、送迎など施設外でも挨拶を交わすことで、安心して頂ける雰囲気づくりに今後も努める。

4) 災害時の備えと感染予防について

- ・感染症や災害時の研修を行っているものの、経験のない事態に追われ、休業せざるを得ない状況を生んでしまった。同じ経験をしないよう、日頃から施設内での取り決めに順守し、気を緩めることがないよう継続して取り組む必要がある。

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、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、関わるように努めたが、個々人の価値観もあり言葉遣いや態度で至らなかった部分も見えた。次年度も職員間で注意しながら関われるよう努めたい。
- ・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機会を提供することが継続できた。身体を動かしたいというニーズの高まりもあり、機能訓練指導員の協力のもと、DVDを用いて身体を動かす機会を加算と別でプログラムの一環として提供することができた。

3) 人的充実について

・昨年は2名の退職があり人員は減ったものの、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70%と加算取得に必要な50%を上回ることが出来た。次年度は制度改正により新たに70%配置の加算もできた為、しっかりと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 708名 (94%) ・5月 676名 (90%) ・6月 740名 (98%)
・7月 711名 (95%) ・8月 673名 (89%) ・9月 719名 (96%)
・10月 751名 (100%) ・11月 692名 (92%) ・12月 696名 (93%)
・1月 221名 (29%) ・2月 140名 (18%) ・3月 556名 (74%)

通常規模 (750名/月) の営業でしたが、平均稼働率は80.9%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 1名 ・5月受け入れ 0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 2名
・10月受け入れ 1名 ・11月受け入れ 4名 ・12月受け入れ 0名
・1月受け入れ 0名 ・2月受け入れ 0名 ・3月受け入れ 1名

今年度は18名と新規ご利用者の受け入れ数は昨年の25名に比べ減少が見られた。

新型コロナウイルス感染症対策に伴い、見学や体験、新規ご利用者の受け入れが難しいことがあったが、情勢も鑑み、見学や体験を通し、新規受け入れに繋がるよう

努めていきたい。

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 0件

令和2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 利用者の状況を把握し、サービスの向上に努める。

一か月ごとにモニタリングを行い、課題の分析に努め生活機能の維持向上に努めた。

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、SNS、申し送りノートを使い情報を共有し計画に沿った適切なサービスが提供できた。

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、高齢者虐待防止の研修実施しました。

2、 人的体制計画

1) サービス提供責任者は各部署、ケアマネと連携を図るため、報告、連絡、相談に努める。

利用者の変化を常にケアマネジャーに報告し、連携に努めました。

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ました。

4) 効果的、効率的な訪問介護計画書の作成に努める。

- ・チームケアを心掛け計画書の作成、見直しを行うことが出来ました。

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技術の強化を図りました。

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1台のパンク修理を行いました。安全走行を強化しました。

4. 数値目標

令和2年度実績

利用者数 (82名)・活動時間 (570)

令和3年度目標

利用者数 平均 (100名)

5. その他

特になし

令和2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。昨年度も1回だけ事例検討を行えたが、今年度も8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その他の会合はコロナ禍のため開催が見送られ参加はできなかった。管理者が区居宅部会の世話人であるため参加を促し、11月に常勤職員がケアマネジャー研修会に参加し、介護保険と障害福祉の連携の研修に参加することができた。

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おり、当施設が新型コロナ感染者が出てデイサービスやショートステイが利用休止となった間もデイサービス職員の訪問やヘルパーの追加等、皆で相談しながら対応することができた。しかし別のサービス事業所で代替を行った結果、再開時に別のデイサービスに変更された利用者さんも数人みられた。

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2名の実習生を受け、主任ケアマネ2名で実習生の対応を行うことができた。

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等を必要時受講する。

・認定調査員新規研修2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（コロナ禍のため延期）、介護予防新任者研修2名受講した。

3) 特定事業所加算（Ⅲ）の算定をしているが、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名以上の配置ができていないため、特定事業所加算（Ⅱ）を算定、継続できるよう現在の人員体制を維持する。

・特定事業所加算（Ⅱ）の算定を考えていたが、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、常勤新館介護職員兼務1名で対応してきたが、11月より非常勤のケアプランと兼務1名が入職し、新館からの応援は終了となったが、途切れることなく研修の受講・届出を行い、常時4名が途切れることなく配置できた。
- 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。
- ・主任介護支援専門員1名が更新せず切れてしまい、2名の主任介護支援専門員となっている。
 - ・1月に非常勤の認定調査員兼務の職員が入職し、常勤が担当していたケースを引き継ぎ、問題なく業務を行えている。新規ケースに関しては管理者が最初は一緒に動き、随時助言を行うことができた。
- 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果たせていない。介護支援専門員見学実習2名の指導はできたが、地域の介護支援専門員に対してのサポートはできていない。

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件を目標としており、125件~132件は維持できている。これ以上の数値を上げるには人材が必要なため目標件数は継続する。

・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129件で目標は達成できていないが、前年度の127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で件数維持ができた。

2) 現在特定事業所加算(Ⅲ)を取得しているが、特定事業所加算(Ⅱ)を取得できる人員体制が維持できているため、特定事業所加算(Ⅱ)を算定し収益に繋げていく。

・常勤3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達成できない。常勤が1名増えない限り特定事業所加算(Ⅱ)の算定はできないことがわかる。

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。

・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、要介護になった場合でも随時対応することができた。

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、今年度はコロナ禍で会合等は

ほとんどなかった。

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。
 - ・前年度は部署内で食事会等行ってきたが、今年度はコロナ禍のため親睦会等は全く開催できなかった。

令和2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25.17人と目標には届かない結果となってしまった。27名登録の月もあったが、月に1～2名の入院者がおり、実働で大きく影響を受けた月もあった。変動は多々あり、後半には登録25名を下回る月もあった。

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2年度の第1・4・5・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く。半径2^キ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医療部門に関しては、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。新年度に、新人スタッフ1名が入職に至った。
- ③内部研修については、コロナ禍ではあるものの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を工夫して行なった。

小規模多機能連絡会主催の勉強会は実施無し、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、達成できている月もあったが、入院者

数の増大によ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3件、忘れ物に関する事、職員の対応に関する事と、理容の手続きミスによるもの。

- ・忘れ物が多すぎる、と家人より指摘有り。忘れ物防止のチェックシートを緊急ミーティングで話し合い作成。返し忘れを予防する対策を行なった。

- ・ある男性職員の行動が、特定の利用者に対し怖い思いを与えてしまう事があった。誤解を与えてしまったと謝罪をし、本人様・家人様に経緯をお話しし、ご理解、納得いただいた。監査指導部にも状況報告を行ない、再発防止について施設長、副施設長とも協議を行ない対応した。

- ・当月の訪問理容の申し込みが漏れており、散髪できていなかった件。要望に即日対応し、カットにお連れした。家人様に報告し、「大変助かりました、またよろしくお願ひします」とおっしゃっていただく。