

令和5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

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 ウィズコロナの活気ある法人運営を実現する。

令和5年5月、新型コロナウイルス感染症が5類に移行となったが、感染症への警戒心は緩めることなく、引き続き感染予防に取り組んできた。新型コロナの感染状況としては、年間を通じて、職員、ご利用者で感染者は出たが、施設内で感染が広がることはなかったため、事業運営への影響は少なかった。

5類移行後、感染予防対策を徐々に緩和しながら、施設入所者やご利用される方々が、より楽しんで過ごしていただくこと、喜んでいただけることを実行し、活気を取り戻した1年であったと思う。法人最大のイベントである秋祭りを、規模を縮小した形ではあるが4年ぶりに復活開催。和田宮だんじりの、4年ぶり来園。その他、コロナ禍では取り組めなかった外出、外食など趣向を凝らした行事企画の実施、ノエビアスタジアムでのいきいき百歳体操イベント、職員の慰労会・親睦会の再開等々。このような取り組みを、ご利用者のみならず、職員も楽しみながら来年度以降も実行していけるように進めていきたい。

② 健全な法人経営を実現するため、各事業所で『収入≧支出』、目標数値の達成に努める。

令和5年度のサービス活動収益は、前年度を上回り、過去10年で最高の数字を更新することができ、各事業所で収入アップ・目標数値達成への意識が浸透してきた成果であると考えている。

一方で、支出に関しては、前年度と同様に、新規施設の開設を控え、将来を見越した人員の確保・定着に努めていることによる、人件費の増加。光熱費・物価の高騰等の影響で、前年度よりも増加した。結果としてサービス活動増減差額では、約1,350万円のプラス、事業活動における利益率は1.9%となった。

③ 災害・感染症それぞれに対する事業所毎のBCP策定を、年度前半には完了し、年度内には研修・訓練を実施する。

災害・感染症対策それぞれのBCP策定については、年度内には完了。BCPの研修・訓練については、令和6年度実施に向けて内容を検討中。例年実施している災害時対応研修、感染症対策研修については事業所ごとに実施。基幹福祉避難所訓練は、令和4年度から引き続き、兵庫区役所・ひょうご障害者相談支援センター・ひょうご障害者自立支援協議会から、それぞれ担当者や障害当事者の方々が参加していただいた。その他、花みさきⅡで、初めての福祉避難所訓練を実施し、今後は毎年実施していく。

④ 職員が心身共に健康に働ける職場環境づくりの推進。

- 令和5年度
- ・入職者3名（内 介護3名、看護0名）
 - ・退職者9名（内 介護7名 看護1名、その他1名）
 - ・派遣介護職（入職0名、退職1名）
 - ・派遣看護職（入職5名、退職4名）

令和5年度の採用・人材確保の状況として、介護職では、新卒採用で1名、外国人採用でEPA1名、その他の在留資格1名を採用。新規入職者の退職者は0名。介護職、看護職ともに直接雇用の職員で人員が安定してきたため、令和6年5月現在の派遣職員数は、介護職0名、看護職3名となっている。

退職理由の内訳としては、介護職では、『年齢・体調面の問題』が2名、『家庭の事情』が3名、『EPAの期間満了』が1名、『他業種への転職』が1名。看護職では、『家庭の事情』が1名。という内容であり、職場環境に対する不満を第1の理由にあげる者がいなかったことや、特別な理由なく入職後1年未満で辞める者もいなかったというのは、働きやすい職場として、良い環境が整ってきていると評価している。

⑤ 新規事業計画（花みさきⅢ）を、令和6年度開設に向けて計画的に進めていく。

当初は、令和6年度中の開設予定の計画であったが、申請していた障害福祉事業にかかわる施設整備費国庫補助金が出ないという結果となったため、約5か月間計画を中断して神戸市との協議を重ね、計画を変更して再スタートすることになった。予算の都合上、建物の規模は縮小せざるを得なかったが、機能については、当初の計画から大きく変更せず、高齢福祉部門として小規模特養29床、短期入所生活介護6床、障害福祉部門として生活介護（定員20名）、就労支援B型（定員10名）を行う予定。3階には、災害時に避難スペースとして使用できる空間を整備する。

令和6年5月現在、実施設計が最終段階に入っており、令和6年12月着工予定で計画を進めている。

令和5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

・4年ぶりの秋まつりを実施。ボランティアは呼べたが地域、ご家族の方は見送りとなったが令和6年度は例年通りの秋祭りを実施したい。他のイベントはすべて実施できた。

②月間（随時）行事

・誕生日会等は計画通り実施。花みさきカフェ、紙芝居屋さんの固定行事もしっかりと出来、ケアするスタッフがすることをご利用者より大好評で継続していく。「願い事叶えます」に関しては随時ではあるが様々な利用者の要望にお応えし多くの「笑顔とありがとう」を頂けスタッフの喜びとやりがいにつながっている。

③ボランティア年間・月間行事

・面会も現状予約制で1階でしており、秋祭り等の野外のイベントのみボランティアを受け入れた。

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。3月分が急遽スタッフがそろわず4月にずれて実施。

⑤感染症対策

・現在、新型コロナ対応として、食事介助の飛沫の場面ではゴーグル着用と手袋着用、定時の換気、消毒は継続中。新型コロナのクラスター等、感染症は防げた。

2) 医務部門

①回診

特に感染症などなく、定期の往診は実施。また看取りの方に関しては、亡くなった際など坂上Drへ連絡し、都度往診に来られる。

②健康診断

本年度は胸部レントゲンを12月11日に47名の方を実施。耳鼻科検診は現在は施行せず

③感染症

本年度はコロナやインフルエンザ等の感染症はなかった。疥癬の方が数名いたが、内服や軟膏等で対応し、軽快していた。今後も引き続き感染予防に努めたい。

3) 栄養部門

①年間行事食

今年度より6月・11月・3月にイベント食を実施とした。6月には特養だけではなく各部署毎に行ったことで対応に追われたため、10月・11月と分散実施を試みるも、久しぶりの秋祭りと通常の行事で余力が無くなり、全部署を11月・12月・1月・3月での分散実施となった。内容は介護職員からの提案や、ご利用者のリクエストメニューを提供することで食事を楽しんでいただいたが、実施できたのは各部署の協力が大きかった。

次年度はスムーズに取り掛かることができるように、無理のない範囲で計画を立てて実施したい。

②月間行事

特別おやつとして、ご利用者に馴染みのある近隣の菓子店の商品を主に提供してきたが、値上がりが続いていたため、予算に収まるような季節のおやつに切り替えて提供した。

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つながるよう努めた。

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できた。
- ②スタッフ退職者もおらず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 1100ml 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継続して実施。
- ⑤ご家族の面会に制限がある為、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した。しかし2件苦情はあり、1件は利用者当事者より、スタッフ1名がふとしたことの配慮がなく苦情に至った。もう1件も冬の受診の際、上着を着用せずに介護タクシーにお願いし病院受診しご家族より到着時苦情があった。そちらも別のスタッフであったがふとしたところの配慮の問題であり、2件に関しても継続的に指導を行い同様の苦情は出ていない。
- ⑥3階ブランド作り行事の定着。月に1度カフェと紙芝居の行事の定着をしていくであったがどちらも実施したが、来年度は毎月固定で紙芝居屋さんを実施し1つの楽しみとして利用者に参加して頂いている。
- ⑦ヴィセル神戸、サントリー提携の「Beサポーターズプロジェクト」を月に1回実施していたが、健康管理と因果関係はつかめていない為令和5年度で終了とする。他の「願い事叶えます」は継続していく。

2) 医務部門

- ①常勤職員が3名で安定しており、一人が派遣職員である。できるだけ直接雇用につなげるように人材を確保していきたい。
- ②介護職員からの情報提供や申し送りにより、生活面と医療面の両方からアプローチすることができ、連携がとれた
- ③看護職員で担当フロアの個別申し送りを実施することにより、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慢性的な厨房職員の人員不足は続いており、食事提供の遅延や配膳ミスはあるが、複雑な個別食には快く対応してもらえている。

3. 環境・整備計画

1) 特養部門

- ①書類、マニュアル、PCフォルダ等の整理を行い、業務の効率を以前に比べると上げている。個人差もあるので出来るスタッフに様々な内容を伝えてマニュアル等を随時変更しよい流れになってきている。
- ②ご利用者に安心して過ごして頂けるよう新ベット導入後から問題なく使用できている。衛生的に改善が必要な所は令和5年度後半から担当を決定し現在も改善を継続中で必要のないものは随時処分していつている。

2) 医務部門

- ①必要物品などを整理し、コスト削減に努めた
- ②物品管理表を使用することにより、誰もが物品管理できるようになった
- ③医療ニーズの多様化によるご利用者が増加してきたが、今年度は胃ろうの方1名を受け入れ対応した。

3) 栄養部門

- ①期限切れで使用した備蓄食の補充が一部できていないものがあるので早急に対応したい。また、シ

ミュレーションにも着手できなかったため、次年度はマニュアルの整備も兼ねて机上訓練ができるようにしたい。

②異物混入報告は前期に1件（ラップ）、後期に4件（虫・個包装破片・使い捨て手袋・毛髪）あった。特に毛髪に関しては毎年報告があるので、再発防止に努めたい。

4. 数値目標

1) 特養部門

①ショートステイと一丸となり、年間 98.99%、目標数値は 98%であったので目標達成。来年度も維持できたらと考える。

2) 医務部門

①入院者数は年間を通し3～4名ほどであり、入院者数の減少は達成できたが、看取りの方や急変して亡くなるケースがあったので、できるだけ早期に対応するよう心掛ける。

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。

令和5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5年度は7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70%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でき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、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。また自身で寝返りが出来ない方、拘縮の強い方に関しては、訪問マッサージと連携し、各入所者様に合わせたポジショニングを相談している。
- 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。感染症対策では、情勢に合わせて一部面会制限しているが、外出される方やターミナル対応の方の面会など状況に応じて柔軟に対応している。また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5年度は、1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。一方でターミナル期が長期化し、家族様の急変時の対応の意見が変化することが見受けられた。容体変化の際はその都度連絡をするようにはしているが、同時に急変時の対応についても繰り返し意向確認していく。
- 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。また、夏祭りなど施設全体での行事も開催しており、3フロアを使用し、参加者を分けることで、1か所に人が集まりすぎないように工夫して行った。
- ⑨各種会議は定期的開催出来ている。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ボランティアは紙芝居や吹奏楽部の演奏、豆酩珈琲の喫茶などに来ていただき、以前の様にボランティアによるレクリエーションの機会が増えてきている。
- 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。
- ⑬BCP（業務継続計画）策定について、地震や台風といった自然災害に加え、感染症の蔓延に対しての計画書も作成にとりかかった。

2. 人的体制計画

- ①新館全体では、令和5年度中は常勤職員3名の退職者がいた。また外国人職員1名が入職し人員については充実しており、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、多少の遅れはあったが、項目の研修を開催した。
- ③夜勤体制についても見直しをされた。それによって日勤帯の忙しい時間帯に人員を当てることが可能になり業務改善になった。また各職員に日勤帯勤務が増え、働き方改善にもなった。

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5年度入所率は年間平均95%。前年度より2%上がったものの目標を下回った。退所された方が7名おられ、1か月程度の入院後に退所される方、また一旦退院するも間もなく再入院になったケースもあり、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2件。1件は車椅子からの転落事故であり、事故後の対応や説明が不十分であり、家族様に不信感を抱かせてしまった。もう1件は足の指の腫脹及び内出血であり、原因不明であるが、自身で怪我をすることが難しい状態の為、家族様が虐待の可能性を心配された。2件ともその後の対応で納得されたが、事故や苦情発生時には適切な説明や対応を早急に行い、家族様の不安を取り除いていくように努めていく。

令和5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した。
- 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を構築するよう努力した。
- 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）を図るよう機会を設けた。
- 4) 介護予防普及啓発の一環として、「いきいき百歳体操」を運南全地域で広報展開してきた。ノエビアスタジアム神戸での合同体操も実現することができた。
- 5) コロナ禍を脱し、地域主催の給食会等にも積極的に参加しセンター広報をした。
- 6) 介護リフレッシュ教室を年4回開催した。
- 7) 地域の各介護保険事業所との連携に努めた（ケアマネ同士の情報交換の場等）。
- 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することを続けた。高齢者の見守りにおいて、個人情報の難しさという課題に対し、地域ケア会議を開催した。
- 9) 独居・老々世帯の多い集合住宅に的をしぼり、つどいの場の支援及び出張相談会を開催した。

2. 人的体制計画

- 1) センター職員間での意思疎通を深め、情報を共有した。
- 2) チームアプローチの体制を促進するよう努めた。
- 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た。
- 4) 関係機関とのネットワークの構築に努める。コロナ禍であることを鑑み、Web 会議を積極的に活用した（地域のケアマネジャー、各サービス事業所、施設、医療機関、行政、民生委員等々）。
- 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としていきいき百歳体操を広めてきた。
- 6) 効果的、効率的な介護予防プランの作成に努めた。

3. 環境・設備計画

- 1) 職場環境の整理整頓に努める。
- 2) センター内の必要な備品等の補充、完備（適宜）を行う。

4. 予防給付関連

予防給付管理数

令和3年度 平均250件（最低07月240件、最高11月264件）

令和4年度 平均247件（最低03月242件、最高07月253件）

令和5年度 平均258件（最低08月248件、最高01月268件）

昨年と比べると平均給付管理数は大幅に増加した。

和5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

- ・今年度は4年ぶりの秋祭りで、多くの利用者が参加できた。食事イベントも工夫を凝らし、洋食パイキングやホットドックパイキング、クリスマス会ではスタッフのハンドベル、夏まつりは、スタッフ手作りの射的やコイン落とし、流し素麺など様々な行事が出来、季節を感じて頂けたと思う。

② 月間行事について

- ・毎月の誕生日会は、近隣のケーキ屋でお好きなケーキを選んで購入し、リビングで他利用者とスタッフで歌を歌い、お祝いが出来た。
- ・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。
- ・花みさきカフェは、継続して出来ており3階特養入所者や、他部署のスタッフも多く参加してもらう事が出来た。

③ 随時行事について

- ・レクリエーションチームが中心となり、新たなレクの考案、実施、評価、改善をしながら、様々なレクリエーションの実施が継続して出来ている。
- ・「願い事叶えます」では、2名の利用者がお寿司を食べに行かれた。又ターミナルの方が、ご家族協力の元、自宅に帰る事も出来た。お料理好きの方と一緒に料理を作る事も出来、その方々の願いに添える内容が出来たと感じている。
- ・ボランティアをお呼びしたりする事は出来ていないが、地域イベントのたんじりやいきいき百歳体操への参加が出来た。

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 今年度から、中堅スタッフにも内部研修の講師をしてもらっている。自身で資料を作り、研修内容を理解して伝える事で、スキルアップに繋がっていると感じる。
- ② 中堅職員を中心に、老施連主催のフレッシュ研修会や、意見交換会に参加する事が出来た。
- ③ 介護技術向上チームとレクリエーションチームの2か月ごとの会議を実施し、充実した取り組みが出来るように話し合う事が出来た。
- ④ 2か月に1度スタッフ会議で勉強会を実施する事が出来た。内容としては、移乗やおむつの当て方など、日々気になる事に対するケアの統一を狙い、よいケアが出来る様に意識付けが出来たのではないかと感じる。
- ⑤ 各スタッフが周知できるよう、書面や口頭で引き継ぎを行い情報共有に努めた。

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 今年度、1名（インドネシア帰国の為）退職があったが、人員の確保は出来ている。夜間帯も、短夜勤、夜勤の2人体制で問題ない。
- ② 毎月2件のヒヤリハットの記入をしており、毎月のスタッフ会議でヒヤリハットの内容を報告している。ヒヤリハットでよく名前が上がる利用者が大きな事故に繋がらないように意識を持ってもらっている。
- ③ 改善が必要なことに関しては、現場から声が挙がっており、その都度改善策を考えて業務の効率化を図るようにしている。また、改善したことに関しては、振り返りも行い、改善策が適切であるかも検討出来ている。
- ④ 換気や、ゴーグルの着用については、その都度注意をしないといけない事が多々あった。感染症についての施設内研修を年2回行っており、その際に嘔吐処理とガウンテクニックの実践を行う事で、いざという時にスタッフが問題なく対応できている。

- ⑤ SHELL 分析については、出来る様になってきている職員が増えてはいるが、様々な視点から事故を検証していく事は、まだまだであり、同様の事故も起きているのが現状である。

3. 環境・整備計画

- ① 過介助にならない様に、出来る限り自宅での対応と同じようにという事を念頭に置き守ってもらいたい事は、書面に出し違った対応をしない様にしている。また、出来るだけ歩行的の機会を持ってもらう事で、ショートに泊って帰って来ても安心だと言って下さる家族もおられる。
- ② 整理整頓に対する意識が低く、掃除や整理整頓をタイムテーブルに組み込むことで問題なく出来ているが、業務に組み込まなくても、普段から一人一人が意識を持ってくれる事が課題であると感じる。
- ③ 季節を感じて頂けるような壁画の作成は出来なかった。来年度からは、新たなチームを発足し壁画作りなども取り組んでいきたい。
- ④ 設備の不具合は、それぞれ見つけたら報告をしてくれるようになっており、修理依頼も出来ている。
- ⑤ 感染症予防として、日々の換気や消毒はある程度出来ていると感じるが利用者の手洗いにに関しては、不十分に感じている。今後の課題として取り組めたらと思う。

4. 数値目標

1) 毎月平均99%以上の利用率を達成する。

- ① 令和5年4月～令和6年3月までの平均稼働率95.8%となった。新規利用15名、緊急ショート34名、の受け入れをした。前年度に比べると、新規受け入れ人数が大幅に減っている。法人の方針としてロングショートの方を特養の空きが長期であれば優先する考えとしており、ロングショートから特養への入所となった方も数名おられる事、また緊急ショート以外で定数20ベッドを上手くコントロールできず、希望の利用日にベッドを押さえる事が難しい事で新規利用獲得が減ってしまった。また、定期利用者数名の重なる長期入院もあった。このような事から稼働率が目標より低い数値となってしまった。
- ② 浜山ショート便りは、予定通り発行できた。各事業所への配布と営業活動が出来ておらず、新規利用者の獲得までには繋がらなかった。

5. その他

- ① 今年度は、部署内で2日間に分かれて懇親会が出来た。より交流が深まったことで部署内の雰囲気も明るくなったと感じた。

6. 苦情件数 0件

令和5年度 通所介護（デイサービス）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年間行事では感染症対策に努めながら、お花見で近隣散策、夏祭りでは手作りのたこ焼きの提供することができた。集団でのレクリエーションも以前のようにゲーム形式で実施ができるようになり実施できるレクリエーションの幅も広がった。季節や行事を感じて頂ける内容であった。

②月間行事について、

- ・お誕生日会について、曜日を調整しながら実施できた。
- ・散髪担当者と連携し、曜日や月を調整し、実施できた。

2) レクリエーションの充実について

- ・季節を感じて頂けるよう、毎月の大型カレンダーや壁画作りを実施し、その中にご利用者同士の交流も行えた。
- ・ゲーム形式のレクリエーションの実施ができるようになり、クラフト系が苦手なご利用者の方が参加できる機会が増えた。

3) 地域福祉への参画について

- ・情勢により、地域住民やボランティアの方々と関わる機会がなかったため、新たな社会資源を取り入れることが出来るよう努める。

4) 災害時の備えと感染予防について

- ・避難訓練は実施できたが、次年度はBCPの作成、シミュレーションを用いた研修が行えるよう努める。

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、機能を果たすことができるよう、介護技術や接遇の向上にも取り組む。

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。
個別での機能訓練が実施できない期間もあったが、その間はレクリエーションで体操やビデオ体操、リズム体操など体を動かす機会を多く取り入れた。また、ご利用者が楽しく参加できるよう工夫も行った。

3) 人的充実について

- ・長年勤めていた看護師の退職があったが、現在は医療面だけではなく、介護場面でも協力を得られている。介護主任、相談員の退職もあり送迎や業務で人員不足のため慌ただしい場面は否めないが、他部署の協力もあり現状の維持ができています。また、職員間でも足りないところをフォローしあう場面もみられ協力できています。

3. 環境・整備計画

1) 環境整備について

- ・テーブル配置や、座席の位置など職員間で話し合い、ご利用者が過ごしやすい環境作りに努めることができた。

4. 数値目標達成度について

- ・4月 693名 (92%) ・5月 764名 (101%) ・6月 732名 (97%)
- ・7月 725名 (96%) ・8月 708名 (94%) ・9月 710名 (94%)
- ・10月 733名 (97%) ・11月 759名 (101%) ・12月 766名 (102%)
- ・1月 704名 (93%) ・2月 698名 (93%) ・3月 742名 (98%)

通常規模 (750名/月) に対し、平均稼働率は727名 96.5%と目標に届かなかったが
次年度は、月平均750名、1日平均30名を目標に取り組む。

5. その他

- ・職員間の交流を図る催しは行えなかった。
次年度は、交流が図れるような企画を行っていきたい。

6. 苦情件数 3件

- ・送迎時に送迎車両が停止していたため、住宅の方が駐車場に入りにくい状況でクラクションを鳴らし促したが、運転手が横柄な態度をとった。
- ・送迎時、住宅の駐車場から車道に出ようとした際、手前の歩道で歩行者にぶつかりそうになった。
- ・ご利用者の妄想ではあるが、「おせっかいなおばはんがいると言われた」との苦情あり。

令和5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ことでサービスの質の向上に繋げる。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、SNS、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三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・・・高齢者虐待防止、身体拘束禁止について。
 - ② 9月・・・感染症発症及び蔓延防止・緊急時、災害時の対応について。
 - ③ 12月・・・接遇、マナー研修・身体拘束禁止について。
身体拘束禁止（年2回）感染症発症及び蔓延防止、コロナ感染拡大防止
対策、高齢者虐待、緊急時、災害時の対応、接遇、マナーについての研修を実施。

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、関係各所との連携も強化する事が出来た。
- 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サービスに繋げる事ができた。
- 3) 登録ヘルパーさんが集まって話しやすく些細なことでも相談できる職場にする。
消毒の徹底、整理整頓、清掃を心掛け、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。
利用者の情報収集、チームケアを心掛け、利用者の課題に効果的、効率的な訪問介護計画書の作成、見直しを行うことが出来た。
- 5) 研修を通してヘルパーの質の向上を図る。
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事が出来た。
また、ヘルパーのマナーについても研修後に話し合い、ヘルパーの質の向上を図る事が出来た。

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。
走行前には必ず点検を行い、空気抜けやパンク等の不備があれば直ぐに対処し、安全走行を強化した。
- 3) マスクの着用、検温、消毒を行い、感染症対策に努める。
出勤前、出勤時の検温、体調チェック、マスクの着用、消毒の徹底を行い感染症対策に努めました。

4. 数値目標(予防給付)

令和5年度実績

利用者数 (107名) 活動時間 (636)

令和6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。

サービス提供責任者退職1名、登録ヘルパー退職1名。平均7件の新規契約。

令和5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 全体会議を開催する（全員）

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。昨年度は事例検討を年2〜3回行う予定だったが1回しかできなかった。
- 2) 週1回 会議を開催する（常勤ケアマネ4名）
 - ・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、連絡事項の伝達等を行った。
- 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。参集型やZoomなど参加しやすい方法で参加し、必要な情報収集や技量の獲得、質の向上が図れるよう努力していく。
 - ・ハートンネット地域会議はZoomでほぼ毎回参加することができ、あんすこ圏域内のケアマネジャーとの連携がとれた。
 - ・管理者が区ケアネットワーク居宅部会の世話人であるため毎年研修会の企画を行い2月にケアマネジャー研修会を開催したが他のケアマネは業務が忙しく参加なし。その他の研修の参加も管理者以外は殆ど参加がない状況が続いている。
- 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。
 - ・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。
 - ・虐待を発見した時はセンターに相談し、一緒に動くことができた。
- 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。
- 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。
 - ・今年度は見学実習の依頼はなかった。

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より体制は確保できている。
- 2) 介護支援専門員現任者研修、介護支援専門員更新研修、主任介護支援専門員現任者研修、主任介護支援専門員更新研修を必要時受講する。
 - ・主任介護支援専門員更新研修1名受講。他の研修は該当者なし。
- 3) 昨年4月より特定事業所加算（Ⅱ）を算定しており、今後も継続して特定事業所加算（Ⅱ）の要件（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配置を行う。
 - ・年度を通して特定事業所加算（Ⅱ）の算定が継続できた。
- 4) 認定調査員3名の配置を継続する。3月末で長年勤務していた職員が退職となるため、新しい体制で人員が不足していると判断した時は、人員の補充や兼務職員の勤務時間配分の

相談を行う。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、滞ることなく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名と非常勤専任1名とで認定調査業務は滞らず行うことができたが、2月末で調査員1名が退職となった。それでも認定調査依頼数の減少もあり調査業務は支障なく行えた。

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。

- ・今年度は新人職員入職者なし。

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。

- ・主任ケアマネは現在2名だけだが、常勤職員は皆経験年数が長く、専門性は高い人材の確保ができており、判断に困ることは常勤と相談しながら業務ができています。
- ・主任ケアマネのうち1名は今年更新しないため管理者のみとなり、今後介護支援専門員実務研修見学実習依頼があれば管理者のみで指導を行う事となる。
- ・今年度主任介護支援専門員研修を1名申し込んだが、受講できず来年度の研修に受講してもらう予定。

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) 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にできている。

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ずっと断らず対応してきたため、ほぼ数値目標が達成に近い状況になっている。毎月入院や入所、永眠される利用者さんが数人おり数値の変動あるため、件数維持ため原則断らない。

予防給付については収益に繋がりにくいこともあり、随時受託できるか検討していく。

前年度は常勤1名35件×4.1人=月143件で、稼働率が100%を超える月もあり、これ以上の数値目標を設定することは現在の人員体制では難しいため継続目標とする。

- ・今年度は月平均135件で目標は達成できておらず、稼働率は90%~95%だった。
- ・毎月入院・入所・他界等自然減があるため、新規依頼は全て断らず受けることができた。

2) 現在特定事業所加算(Ⅱ)の算定を継続する。

- ・昨年度より特定事業所加算(Ⅱ)を継続して算定できている。

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。特に新規申請中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、切れ目なく支援ができるようにする。

- ・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柔軟に対応することができた。
- ・予防プランについては、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、要介護の件数が減少がみであることやセンターが委託する事業所がないと言われていることもあり、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できるだけ参加し、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。

- ・地域の親睦会等は徐々に増えてきているが、ハートネット地域会議にZoomで参加できているだけで、地域の会合等には管理者以外は参加できていない。

5. その他

- 1) 利用者様が安心して相談できる窓口になるように努力していく。ケースを担当してからも担当利用者様や家族様との信頼関係が築けるよう努力していく。
 - ・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。
 - ・担当ケアマネ交代希望が利用者様や家族様より数件あった。
- 2) 普段の業務だけ行うのではなく、法人の職員としての意識を持ち、行事等への参加を行う。
 - ・業務が忙しいからと、法人の行事への積極的な参加はあまりないが、久しぶりの秋祭りには常勤全員で関わることができた。
- 3) 業務日誌を共有ホルダーで管理し、各自が健康チェックを行うことで健康管理ができ、その日の行事等の情報が共有できるようにしていく。
 - ・年間通して業務日誌を共有ホルダーで管理することで各自毎日入力することができた。
- 4) 業務の効率化のため、他事業所との連絡調整はラインワークスを活用し、部署内の連絡についてはグループラインを引き続き活用し情報共有を行う。
 - ・ラインワークスやグループラインを活用し業務の効率化が図れた。
- 5) 定期的に個人面談を行い、家庭環境や抱えている問題、今後の業務内容についての意向が確認できる機会を持つ。
 - ・全員に対しての個人面談は一度だけしかできなかったが、何かあるごとに個人面談を行い、業務に対する意向や家庭環境などの状況を確認することができた。
- 6) 明るい職場が維持できるよう、随時食事会や親睦会等を開き、わからない事は気軽に相談ができ信頼関係を築くことで安心して仕事ができるような部署にしていく。
 - ・部署内の人間関係は問題なく、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状況になっている。
 - ・今年度は部署での食事会や親睦会の開催はできなかった。

令和5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名と、やや少ない状態からスタート。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い、多数の紹介を頂いたことによりちょうど年間平均27.0名と目標に到達することが出来た。登録者数は早い段階で目標を達成できたが、上半期には入院者が多数重なり、稼働率に大きな影響を与えてしまった。下半期にかけては、稼働率維持に努め、更には入院者も少なく収入増に貢献することが出来た。
- 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。新型コロナウイルスの対策については、2類から5類に変更となりコロナ前の活動に徐々に戻していけるよう努めている。面会制限の緩和、外出の機会を増やす事、全体行事や地域との交流等も、少しずつ再開していった。
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は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。保育所合同避難訓練は、前年度同様に実施できた。
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。令和5年度の運営推進会議は、書面報告を一切なしにして対面で6回中6回行なった。
- 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。
- 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。
- 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。
- ⑫BCP(業務継続計画)策定について、地震や台風といった自然災害に加え、感染症の蔓延に対しての計画書も作成にとりかかった。

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、それなりには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。年間を通して新人スタッフ1名が入職に至った。
- ③内部研修については、基本対面研修で行なってきた。
小規模多機能連絡会は、今年度は対面中心での開催となった。次年度より、神戸市小規模多機能連絡会の会長として、連絡会の指揮を執っていく事となった。

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年間を通して、登録者数26～28名で推移していた。今後も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。
利用ノートへの誤記入によるもの。入浴しなかったが「入浴済」と記入してしまい、持参した衣類が交換された形跡がないことに疑問を持たれた長男様からの問い合わせで、発覚した件。