

## 平成 27 年度事業報告【総括】

### ① 事業所別予算に対する実績（予算達成率）

特 養	98.3%	（稼働率 93.60%）	ショート	91.4%	（稼働率 85.30%）
デイサービス	89.0%	（稼働率 67.62%）	居 宅	108.2%	（前年度延べ人数 350 人）
全 体	96.6%				

### ② 運営

平成 27 年度は前年度と比較し、居宅を除いた各事業所で予算達成に至らなかった。

・特養では介護保険の改正により、入所基準が原則として要介護 3 以上となり、待機者は他施設との併願や、有料老人ホーム等への入居や有料老人ホーム等に入居しながらの申込み者もあり、空きが出来ても「すでに他施設へ入所した」「今回は辞退する」などもあり、スムーズな入所につながらなかった。また、要介護 4 以上の方の申し込みに関しては、すぐに入所したいという要望が多く、利用に繋がられないケースもあった。3 ヶ月に 1 回程度実施している入所判定委員会で入所希望者の判定を行っているが、今後は運営の方法を検討する必要もある。

また、今年度の退所者は 15 名（前年度は 12 名）で前年度より退所者が多くなっている。今後利用者層が更に重度化していけば、入退所の間隔が狭くなり、入退所に関するマネージメントの更なる強化が必要になる。

制度改正による対応として、清掃の業務委託や夜間警備員の配置をなくしたことで、経費は節減できたが、職員の負担は増えている。今後は業務内容を精査し、効率化を図りつつ、労働環境整備にも注力していく必要がある。

・ショートステイでは、前年度の稼働率低迷を鑑みて 27 年度の予算額を更に下方修正しつつ、空床利用も実施しながら高い稼働率を目指したが、利用者の他施設への入所等により利用者が減少、また特養と同じく新規利用者の獲得が早期にできなかったことで稼働率が低迷したことが、予算達成に至らなかった主な要因と考える。

・デイサービスは、利用者の新規や増回の希望もあり、26 年度に定員を 15 名から 20 名に増員、小規模型から通常型へ変更し、利用枠を拡大したが、稼働率は 26 年度 71.71% であったのに対して 67.62% に低迷、理由として土曜日の営業が始まり営業日が増えたことや、ご逝去や施設入所等で利用者が減ったこと、新規利用者の獲得が思うようにできなかったことが考えられる。土曜営業と配色・持ち帰り弁当サービスによってサービス内容が充実した。

・居宅介護支援事業所は、年度当初 26 名（介護 16 名、支援 10 名）であったが、現在 40 名（介護 26 名、支援 14 名）まで増えてきた。モニタリングを丁寧に行い、サービス調整や緊急時の対応等、事業所や主治医と連携しつつ、今後もきめ細かな支援を行っていく。（配食サービスに関しては別紙参照）

### ③ ケア全般

特養は利用者主体の統一したサービスの提供へ向け、平成 25 年度より各利用者の担当介護員が 24 時間シートを活用し、サービスの標準化に向けて取り組む中で必要なアセスメント力の向上を図り、利用者個々のニーズを的確に引き出しつつ、他職種が連携して、より良いサービスを提供するために、継続してスキルアップ研修会を開催している。今後益々施設利用者が重度化していくことに対して、利用者の個々の状態把握及び状態変化に迅速・的確な対応を可能とするべく、薬や疾患等医療的な知識の向上と認知症・自立支援・看取りといった専門的ケアについて学び、個々のスキルアップに努めている。

また、在宅サービスではショートステイ及びデイサービスを併用する利用者の情報共有とサービス間での格差の解消について引き続き検討が必要と考える。

地域密着型サービスや有料老人ホーム・サービス付高齢者向け住宅等の高齢者住宅等の新規開設が続く中で、事業所間の競争がますます激化しており、新たな顧客層の獲得に向けて一層の体制強化を検討する必要がある。

#### ●口腔ケア

H24 年 6 月より松浦 Dr を招き基礎研修を開催し、同年 7 月から歯科衛生士の個別ケア指導を開始。現在、定期的な個別指導を継続的に行っている。誤嚥性肺炎は平成 26 年度 7 名であったことに対して、平成 27 年度は 8 名とであった。このことについては利用者の ADL 低下によるものであり、特に経管栄養の方への対処が必要と感じる。

#### ●看取りケア

平成 27 年度は 4 名の看取りケアを実施した。看取りケアに対する振り返りから改善点をピックアップし、更なるサービス向上につなげるため、看取りケア終了後のデスカンファレンス等を充実させ、看取りケアについて PDCA サイクルにより更なるサービス向上につなげることが重要と考える。

デスカンファレンスでは「看取りケアになると何が変わるのか?」「看取りケアになると何をすればいいのか?」「看取りケアになった時点でケアが変わったり、居室の環境が変わったりするものではなく、入所時から看取りケアは始まっているのではないか?」

「日々その人らしく生活できるよう関わっていく事が大切であり、その人らしさを知る為に現在の生活状況だけではなく、現在に至るまでの生活についても情報を集める必要がある」等の意見が出た。今後こうしたことについて、職員の意識統一を図りつつ、看取りケアの向上につなげていきたい。

また、平成 27 年度はショートステイにおいても看取りケアを実施した。家族・居宅・主治医・施設内多職種と連携をとりながら行えた。デスカンファレンスでは、主治医が積極的で、看取り開始のカンファレンスに利用者本人も参加し、(認知症の進行により、判断能力には多少かけていたが) 関わりを持つ多職種が一致した思いで行うことができた。今後は、生活歴等を「その人らしさ」更に知り、関わっていくことで、より良い看取りにつなげていけるのではないかと考える。

平成 27 年度は島根県在宅医療連携推進事業における、鹿島病院主催の研修会「施設での看取りを考える」において「施設での看取りについて思う事」と題し、実践報告を行った。医療機関の関係者があまり把握していない、施設での看取りケア意向への流れや実施状況を報告。医療・介護がお互いの状況を把握し連携を強化しつつ、地域住民の看取りに対する意識を高めることの必要性を感じることができた。

施設内でも家族等に対して看取りケアに関する勉強会を開催。参加者から「看取りの具体例をあげて説明頂き良かったです」や「今後の社会の変化、元気なうちに自分の最期を考える」「とても勉強になりました」等の意見をいただいた。今後も継続して看取りケアに関する知識と技術向上及び地域との連携、家族等との価値観の共有に努めていく。

#### ④感染予防

平成 26 年 2 月にショートステイ利用者からインフルエンザが職員・利用者に蔓延し、その際の初動対応と情報共有が十分でなかった反省をふまえて、玄関奥の自動ドアの移動と、面会者手洗い・手指の消毒・マスクの着用及び状態の確認を実施しつつ、職員でインフルエンザの感染が疑わしい場合や発症した場合を含め、出勤を控えたことで、インフルエンザ等の感染症の蔓延はなかった。感染予防と感染拡大防止に向け、引き続き取り組んでいく。

#### ⑤防災

前年度に引き続き、大地震による大規模災害への対応訓練を実施。今回は施設長不在を想定し、特養課長が災害対策本部の指揮ととりつつ、各自がマニュアルをもとに緊張感を持って取り組んだ。松江消防署・地域の消防団・近隣の自治会にも視察をいただき概ね良い評価をいただいた。

近隣自治会である寺津自治会との災害時相互援助協定の締結を平成 27 年度に締結、今後は自治会の住民と合同訓練等を企画し、地域と共に災害に備える。

#### ⑥苦情

特養：2件、ショート0件、デイ1件、居宅0件、不明1件

特養

①利用者の皮膚剥離について、2週間の間に2回発生し、2件とも同じ職員が対応しているのではないかと心配をされていた。

1件の皮膚剥離原因は不明、もう1件はポータブルトイレからの移乗後に麻痺のある側の手が肘掛より落ちてしまったことで発生。このことに対して勤務状況確認した結果、同一職員の勤務時間帯に起こった事故ではなかったが、時間に追われた職員が、他の利用者へ対応の際、荒っぽく強制的に見えたご意見もいただいた。ご心配をおかけしたことを謝罪し、家族の面会時に対応した職員2名への事実確認と指導を行いつつ、利用者が、重度の認知症で全身の皮膚がかなり薄くなっており、すこしの摩擦でも剥離になるリスクがあることから、職員に対して、適正なケアの周知徹底を図りつつ、こまめな様子確認を行っていくこととした。

次頁へ

②居室内の掃除について、ご家族の面会前に、以前面会した際に、居室内にホコリがたまっているとのことであった。

謝罪し、相談員・施設ケアマネが同行して、居室内を確認したが、居室内は清掃されている状態であったが、お叱りをいただいたことを、職員へ周知し、注意することとした。

#### デイサービス

送迎車の運転スピードが速く、危険だという内容であった。また安全運転について全職員に指導してほしいという要望もあったので安全運転宣言等を作成し、安全運転への周知徹底を図る。

#### 不明

「女 怖」の2文字がポスト前に置かれていた。女性職員が怖いとの苦情として考え、全職員への周知と個々のケアの見直しをするように伝える。今後更に利用者や家族から気軽にご意見・ご要望がいただける環境を整備する。

#### ⑦地域交流

本年度も公民館・社会福祉協議会・民生児童委員協議会・福祉推進委員・ボランティアの方々や授産センター・近隣の介護サービス事業所の方々をはじめ、地域住民の皆様に行事等を通じて様々に交流ができた。(平成26年度行事報告参照)

古江地区文化祭では、「健康寿命を延ばそう！ロコモ体操教室」と題し、ロコモティブシンドロームに関する紹介及びその予防に役立つ体操を、寸劇を交えて公演、好評を得た。

また、本年度も地域福祉の推進、生涯教育の一環として幼稚園・中学校等の福祉体験学習の受入れも継続。出前講座の開催によって自治会単位での交流も始まった。地域の社会資源となるために始めた、清掃ボランティア活動も継続して毎回約3名が参加。(3月～11月) その他、消防署・古江消防団の方々にもBCPの訓練の視察や指導をいただき、総合的な地域とのつながりをさらに深めることのできた1年であった。

次頁へ

# 全事業共通の重点項目について

## 《 運営方針 》

社会福祉法人豊心会が古江地区を中心とした湖北地区において、福祉サービス提供の拠点となるべく下記の重点項目について取り組む。

### 1. 一番近くて一番良いところ（ナンバーワンとオンリーワン）

法人理念・行動指針に基づいて顧客にご満足いただける質の高いサービスの提供と地域ニーズを把握しつつ、サービス向上に向けて独自性・特色あるサービスを創造し、地域ナンバーワン・地域オンリーワンを目指す。

→ 事業計画に基づき、以下の重点項目について取り組んだ。

### 2. 人材確保

今後、介護サービス系の事業所は在宅系・住宅系・入所系ともに益々増となり、担い手の不足が起きている。優秀な職員の離職防止や新規確保に必要な施策を実施する。

→ 就職ガイダンスへの出展、大学・短期大学・養成校と訪問し、就職支援担当者との情報交換、施設見学・体験等への積極的な受入によって、人材確保が大変に厳しい中、新卒3名の採用ができた。

### 3. 人材育成とチームアップの強化

主任・副主任・フロアリーダー・ユニットリーダーを中心とした中間層の育成を重視し権限を委譲、責任ある仕事の中からやりがいを見出し、将来の幹部候補を育成していく。また情報共有の重要性を周知徹底し、フロア、職種間、事業所間での協議や連携を高めることで、組織体制を強化する。

→ 介護職にフロアリーダーを配置したことにより、介護主任の負担が軽減されたと同時に、各フロアのとりまとめを行うリーダーには責任感が増し、キャリアアップに繋がると共に、組織内の情報伝達も強化された。また、多職種が出席する連携会議を新設し、組織内の連携強化を図った。

また、研修や平成28年度の事業計画策定にもリーダー以上が参加し、様々に学び、考え、成長につなげた。

次頁へ

#### 4. 個別ケア・自立支援の強化

施設、在宅共に利用者の“そのひとらしさ”を引き出し、利用者の尊厳を守りつつ自己選択のできるサービスを高い専門性をもって提供することを目指す。

→ アセスメント力及び介護技術・知識の向上が必要なことから、施設内研修を開催し、アセスメント表の作成やスキルアップにつなげた。今後は継続しての取組を実践発表等の場を通じて、共通の認識や価値観を持てる環境の整備を進める。

#### 5. 既存サービスの機能強化

ソフト食（3食、主食・主菜・副菜全て）の提供や配食サービス等を計画し、食に対する機能を強化。また、4月よりデイサービスは土曜営業を開始、ショートステイは土曜送迎を実施可能とすることで、既存のサービスの質と利便性を向上し、顧客満足度を高める。（新規顧客の獲得）

→ 厨房拡張と設備の充実を図り、10月よりムース食を提供。嚥下障害のある利用者に対し、より安全で、見た目も美味しそうで、食欲がわく食事を提供。口腔内でバラつくことがなく、スルっと飲み込めることで、経口摂取の維持に貢献している。

また、在宅サービスでは配食サービス及び夕食の弁当の持ち帰りサービスを開始した。独居及び昼間独居の高齢者を中心として、見守りや配薬等も行い、高齢者の在宅生活の継続や法人の在宅サービスとの併用による既存サービスへの付加価値を高めた。

#### 6. 会議・委員会組織の強化

各種サービスの向上やキャリアパス、業務・職場環境改善、運営上必要な決定事項等を会議・委員会ごとの活動目的及び活動目標・活動詳細・役割分担・メンバーを明確にし、PDCA サイクル（計画・実施・評価・調整）で強力に推進する。

・運営上の様々な検討事項や課題の解決に向けて、各委員会で積極的に活動を行ったことで、サービスの向上や職場の環境整備、広報機能の強化等が行えた。また、各委員が担当する内容について責任感や、やりがいを感じていることから、新年度もメンバーの入れ替えを行わず継続して担当委員会で活動していく。

次頁へ

## 7. 研修内容の充実

・昨年度も研修・旅費等に多くの予算を費やしたが、本年度も引き続き施設内研修を中心に内容を充実し、多くの職員が参加できる体制を図る。

・認知症及び看取りケアに加え、薬や疾患に対する基礎的知識について職種を問わず学習することで、ケアに対する価値観を共有し、利用者の状態変化等についての判断と対応がこれまで以上に的確となるよう、実践までを計画する。

→ 介護力向上委員会を中心に各種研修への参加を計画・実施。

アセスメント力向上や権利擁護、薬に関する知識や、ポジショニング、エンゼルケアなど様々に研修に参加したことで、職員のスキルアップにつなげた。

## 8. 地域との連携強化

・地域ニーズを把握するべく、公民館や近隣自治会の活動に積極的に参加。地域の関係者との連携を深め、今後の事業展開に必要な情報について調査すると同時に、法人の広報活動に努め、地域での認知度を高める。

・また、平成27年度より寺津自治会との災害時相互援助協定を締結することにより、合同での防災訓練や日ごろからの連携を強化して、万が一の際に相互間で支援の可能な体制構築を目指す。

→ 地域ニーズの掘り起こしの一環として、地域住民や医療機関を対象に出前講座を開催。その際にアンケートを実施し、ニーズの把握や掘り起こしにつなげている。

寺津地区との災害時相互援助協定を締結。BCPの訓練を視察いただいた。今後は合同で訓練をすることも計画していく。

施設長が松江圏域老人福祉施設協議会（老施協）の副会長として、松江市介護保険事業計画推進委員会に出席、在宅医療・介護連携強化部会における在宅医療・介護連携推進事業の審議や進捗管理を担当。

また、松江市地域支え合い協議体（第1層）に構成団体である松江圏域老施協の代表として出席、生活支援や介護予防など市の総合事業の整備等に関して、市内の施設及び行政、医療機関や各種団体との連携を図った。

## 9. 災害時・緊急時の対応力強化

・災害や夜間帯の緊急事態に備えて必要な防災訓練を実施する。また災害等の有事に必要な物品・備蓄品等についても引き続き整備拡大を計画する。

→ 平成27年度島根県原子力災害対策事業費補助事業により、原子力緊急事態における施設内防護区画内への屋内退避継続に必要な資機材等の整備及び関係設備の維持管理を行った。