

# 令和3年度 事業報告書（案）

介護老人保健施設

恵の杜

## 1 事業所運営の理念・基本方針

『 法人理念：すべての人と共に歩む 』

### 1) 理念

- (1) 安心と信頼
- (2) 笑顔とチームワーク

### 2) 基本方針

- (1) サービスの充実：ケアプランに基づき統一したサービスの提供ができる  
統一したサービスを提供することにより、ケアの充実を図る
- (2) 利用者重視の環境：環境整備と生きがいつくり（レクレーション等）  
昨年度はコロナ感染症流行で自粛生活が続いた。今年度も同様になると想定されるので、職員一丸となり生きがいつくりに取り組む
- (3) 職員教育の充実：外部研修参加・内部研修充実等・資格取得の啓蒙

### 事業計画

- ・法人理念を下に、利用者が安心して施設生活を送り、リハビリが進み在宅復帰できるよう自分でできることは基本自分で、出来ないところを支援・援助する。
- ・家族が施設職員に信頼を持っていただけるよう、情報提供を心掛ける。
- ・コロナ感染症により面会制限等で利用者・家族にはご不便をおかけしているので、情報発信を多くしていく。(写真や動画活用、テレビ電話での面会等)
- ・利用者や家族に対しての言葉づかいは十分配慮し、誤解を招かないよう注意する。
- ・職員の連携力の調整と強化や笑顔は、利用者・家族に安心感があることを念頭に置き、日々の援助を行う。
- ・職員は業務をこなすではなく、利用者が求めているものは何かを話し合いながら職員全員が同じ方向に向けるよう努める。

### ●令和3年度もコロナと共に共存する年でした。

コロナ感染症により、ご家族様とご利用者様の面会もままならず、申し訳なく思っております。むやみやたらに面会制限をかけている訳ではありません。当施設は2月にコロナ感染症がクラスターと認定される状況で発生し、厳しい時期が約3週間続きました。1名

感染者がいると10名は感染しているという、爆発的な速度で感染が広がりました。急変しご逝去されたご利用者様もいらっしゃいました。ご利用者様とご家族様には誠に申し訳なく思っております。

保健所の立ち入り検査実施や毎日の健康観察シート作成と送付、市からの問い合わせが毎日でした。また、職員の感染も10名あり、シフト調整がかなり厳しい状況でした。そのような中、湘南第一病院が中和抗体カクテル療法を実施していただいたことに感謝いたします。抗原検査キットも底をつき、コロナ検査を実施したくても実施できず不安を抱いていた時も、湘南第一病院からの検査キットを提供していただきました。関係各所からの協力で総勢45名の感染者を出してしまいましたが、3週間という短期間で終息に至ったことに非常に安堵しています。

コロナ感染が発症したことにより、厳しい現状を突き付けられたことは事実ですが、職員の団結が感じられました。職種の垣根を越え、全職員が利用者の為に、これ以上感染を拡大しないために声掛けしながら業務を分け隔てなく分担していました。感染対策・予防に関しては看護師の先導で工夫と安全で実施できました。

法人の理念にあります「すべての人と共に歩む」をまさに実践できたと考えます。法人内の協力だけでなく、地域の病院や区や市の協力、ご家族様の協力、職員の方々の力添えがあったからこそ乗り越えられたと思っています。

- 面会制限の中で必ずしもではありませんでしたが、出来る限り動画や写真等で近況を伝えられるよう努力をしました。来所されるご家族様も決まっており（利用料の持ち込み支払いのご家族様が主）全ご家族様へとはいきませんでした。
- 密を避ける、大声で話さないというコロナ感染対策に則り、レクリエーションの充実は図れませんでした。しかし、季節に合わせた環境を各課で工夫し雰囲気を楽しむことは自発的に実施できるような職員に変化しています。
- 言動や態度に関しましては、まだまだ未熟である。注意喚起は継続しているが一度の注意で改善されることは難しい。根基強く強く継続していくしかない。コロナ禍でご家族様の面会が無いために苦情等に繋がっていないだけだと考える。

## 2 重点目標

### 職員の連携力の調整と強化

#### 全職員の意識改革

事業計画
------

- |  |
|--|
| (1) 各課が職種の垣根を越え連携し、利用者のために一致団結した支援・援助を提供 |
|--|

できる。

- (2) 各課が己の役割を理解し、利用者に必要な支援・援助を提供できる。
- (3) 利用者が必要としているものを把握し、そこに近づけるよう努力をする。
- (4) 各課責任者が経営的な考えを持ち、運営に携わっているという意識を持つ。
- (5) 各課責任者が部下指導を積極的に実施し、副施設長に報告できる組織を目指す。

- 目標数値を意識し、管理者クラスは数字に対して昨年より今年という感じで年々意識改革に取り組めたと考える。
- 職員の関係が一部で不具合を呈している。この関係が入所に直結し、影響が出てくると懸念される。
- 受け身的な職員が多い中、多岐にわたる視点で試行錯誤する職員もいます。福祉の業界ではとても利用者目線で実行に移せると良い結果をもたらすと考えます。そのような視点の職員をどうやって指導し伸ばしていくかが今後の課題にもなります。
- コロナ禍で外部研修会への参加は出来なかった。外部に出ることにより、感染リスクが高くなり、施設内への持ち込みも懸念されるため研修会参加は控えた。

### 3) 稼働(利用)目標

ベッド稼働目標 88床 (入所86床 ショートステイ2床)

- 本年度のベッド稼働は76.7床で87.2%という結果であった。  
昨年度より稼働が低下している。コロナを理由にはできないが、2月のクラスター発症の影響は大きい。また、入所予定のご利用者がコロナ罹患であるとか、施設自体がコロナ感染症クラスター認定されている関係で入所延期という事も大きく影響した。計画目標には程遠い結果ではあった。
- 職員の意識として、ご利用者様のベッド数が少ない業務に慣れてしまい増えることへの不安と不満が見受けられた。

### 4) 年間計画

事業計画

#### 1) 目標入所者受け入れ

- (1) 今年度の稼働目標は86床であるが、全職員の意識改革を目指し見える化で88床とする。

- (2) 藤フロア（100 床）を開所できる準備を整える
  - ・ベッドとナースコールは各部屋に備えられているか。食食用テーブルは安全で使用可能か。を確認する。
  - ・全フロア開所するための配置づくり。
- 2) 介護報酬改定がある為、管理者から全職員への周知活動を開始する
  - ・統計を取り責任者には毎月の責任者会議で伝達し、先ずは責任者の意識を高めていく。
- 3) ショートステイの活用と強化
  - (1) 固定受入 2 床の満床を目指す。
  - (2) 空床利用を積極的に居宅へ声掛けをしていく。
  - (3) 迅速な受け入れ体制をつくる。
  - (4) ショートステイ利用者の確保のため、関係機関と連携を図り、積極的に営業を行う。
  - (5) 土日祝日の受け入れを行う。
  - (6) 送迎を確実にいき、加算を取る。
- 4) 緊急ショートの受け入れ
  - (1) 居宅介護支援事業所から相談があった場合は、迅速な対応を行う。
- 5) 利用者の待機を確保する
  - (1) 病院や居宅介護支援事業所との関係強化。
- 6) 在宅復帰、移行支援
  - (1) 利用者の今後の方向性について家族と相談しながら決めていく。
  - (2) 在宅復帰が難しい入所者は、特養等への施設への移行支援を行う。
  - (3) 今後加算型へ移行する事を念頭に入所前後・退所前後自宅訪問を確実に実施していく。
- 7) 医療管理の充実
  - (1) 入院退所を最小限に留める  
高齢者は食事摂取が難しい状況になると老衰傾向が強くなる為、ケアマネージャーが主となり適宜カンファレンスを実施し、『食べられる工夫』をする。すぐ入院ではなく、一日でも長く施設生活ができる工夫をする。
  - (2) 異常の早期発見に努める
- 8) 各課が協力し、利用者の受け入れを行う
- 9) 家族対応
  - (1) 利用者・家族の相談窓口として相談課が積極的に対応する。（要望や苦情等）
  - (2) 利用者の体調の変化や受診、物品依頼等の家族連絡を積極的に行う。
- 10) 入退所の管理体制の強化
  - (1) 法人間での連携を密にする。

- (2) 利用者の計画的な移行支援を行う。
- (3) 相談課の業務改善と、営業の強化を図る。

医療機関・居宅支援事業所・他の介護保健施設及び地域包括センター

#### 11) 設備

- (1) 営繕担当者による定期的な点検・整備。(車椅子・蛍光灯・フットコールセンサー等)を行う
- (2) 設備や機器に不具合が生じている場合は、速やかに修繕を行う。

#### 12) 光熱水費

- (1) 節水と節電に心がける。
- (2) 電気の見える化(デマンド)を設置・活用し、職員の電気に対する意識化を図る。

その結果

基本料金の設定を下げる環境をつくる。

- 相談課内で入所とショートステイ担当者を決め業務していたが、ベッド利用状況の把握が課内でできておらず、入所調整がうまく出来ていなかった。
- ショートステイに関して、毎月利用して下さっていたご利用者様がご逝去されご利用者登録数が減っている。新規利用者を安定して確保できることが必要と考える。
- 年間目標の未達成と1階藤フロアの開所と計画を掲げたが、全て達成できなかった。何が問題なのかを考察する必要がある。
- 責任者間での情報共有と、伝達事項の内容の理解度に差があった。そのため、理解していると思っていた内容が理解できておらず職員への伝達内容の方向性が違っていたこともあった。責任者も質を高めるための研修は必須であると考え。

## 5) 職員配置体制

### 事業計画

- ・2021年度介護報酬改定に向け、職員間での情報共有に努める。
- ・紹介や派遣での職員確保を現時点は考えていない。そのため、現職員が長く仕事を続けて行ける環境づくりと働き方改革を考えていく。
- ・非常勤(子育て中の女性も含め)働きやすい環境を提供し、配置できるようにする。
- ・稼働が上がることにより、職員の配置人数の増員を考える。
- ・100床想定 of 業務内容を考える。

- 今後、フロア再稼働を考えている中で、職員の確保は勿論であるが、現在就労している職

員の就労継続は大事である。募集をかけても人は集まらない。現場に関係する看護・介護人材はなおさら集まらない状況である。その結果から、今現在頑張って働き、就労を継続している職員を大切にしていきたい。

- 配置は勿論であるが、長期で就労を継続している職員の業務に対するマンネリ化を予防する事も必要と考える。馴れ合いや手抜き等が見え隠れする年でもあった。高齢部内で定期的な異動を実施して行く必要があると考える。
- EPA や特定技能実習生が増え始めている中、指導の在り方、偏見を感じた。今後も外国人職員が増えるであろうと考えた際、業務とコミュニケーションがうまく図れるように指導・教育が必要と考える。

## 6) 会議・委員会

### 事業計画

- ・内部研修・外部研修に積極的に参加できる環境をつくり、職員の質の向上を図る。
- ・各委員会が各々の役割を認識し、関係各部署と連携を図る。

- コロナ禍の中で、各々が役割と責任を果たせていた。必須の研修会も感染対策を取り開催していたと評価する。

## 7) 研修(人材育成)

### 1) 三大ニーズの充実

- ① 食事：必要に応じて個別対応を行い、栄養管理を行う。  
食事アンケート等を活用し、楽しみとなる食事に努める。
- ② 排泄：個別性を重視し、快適な排泄コントロールと清潔・感染予防に努める。
- ③ 入浴：適正な回数と快適な入浴に努める。

### 2) 内部研修

- ・法人研修委員会や各委員会主催の定期研修会
- ・上記以外で、外部講師による研修会(2~3回/年)

### 3) 外部研修

- ・年間の予算を決めて関係各課の研修参加を積極的に支援する。

### 4) EPA(経済連携協定)・特定技能一号

昨年度はインドネシアから1名の介護職を受け入れ、現在就労中である。  
今年度は2名の介護職受入を予定している。来年度はインドネシアから2名のEPA候補生の獲得が決定している。

また、特定技能一号もコロナ感染で入国規制が解除になれば 1 名の就労決定している。今後、外国人の働き方を考えて受け入れ態勢を整えていく予定である。

#### 5) 利用者・家族と職員の信頼関係をつくる

- ① 残存する機能の維持に努める。
- ② 目配り・気配りでニーズの把握に努める。
- ③ あいさつ・声かけを忘れず、話しやすい環境をつくる。

- 次の責任者を育てたい時期であったが、外部研修への参加と内部研修の実施が計画通りには行かなかった。

## 8) 入所(利用者)の支援内容

### 事業計画

#### 1) 介護

- ・利用者に対し、統一した介護を提供できる。
- ・家族とのコミュニケーションを積極的に図り、信頼関係を構築する。
- ・相談課と連携を図り、利用者・家族の情報を共有していく。
- ・職員間の関係つくりの為毎月介護会議を開催する。
- ・清潔に努める→業務内容に居室の整理整頓と清掃を入れ定期化を図る。
- ・10 月から 3 月の感染症流行期には湿度を意識し、乾燥に注意する。
- ・季節に合わせてご利用者の衣服調整や室温調整（利用者に合わせた室温）とする。

- 介護課：ご利用者様中心ではなかったと考える。食事介助や室温調整等に関し、介護業務優先であって、ご利用者様の意志は二の次であったと思う。E P A と特定技能実習生が入職する中、介護の指導体制の見直しが必要と考える。

### 事業計画

#### 2) 看護

- ・医療的判断を的確にし、ご利用者様の健康維持に努める。
- ・医師、介護職と情報共有し連携を図る。
- ・医療的情報共有と認識の統一の為毎月看護会議を開催する。
- ・感染予防対策に努める。
- ・必要な予防接種の実施。（コロナワクチン・肺炎球菌ワクチン・インフルエンザワ



クチン等)

- 看護課：医療面での知識を発揮されるべき看護が看護の力を発揮できていないと感じる。もっと発信し、介護職に対する指導も積極的に実施して良いと思われるが、見て見ぬ状況を作っていると思う。

#### 事業計画

##### 3) 相談

- ・施設の窓口である意識してご利用者・家族に対応する。
- ・迅速かつ丁寧なご利用案内で契約につなげる。
- ・看護介護と情報交換し、統一した認識のもとご利用者様・ご家族様と接する。
- ・レクリエーションの充実。
- ・ボランティアを活用する。
- ・職員がレクリエーションを提供する。

- 相談課：3名の中で業務が機能していなかった。対話がなく、情報の共有が不十分であった。主導すべきケアマネージャーの役割が機能していなかった。他に相談することなくすべて自己で解決してしまう独自性の強い相談課がみられた。

## 9) 苦情解決

#### 事業計画

- (1) 苦情対応受付は介護支援相談員とする。
- (2) 苦情対応マニュアルを活用する。
- (3) 苦情対応は早急に返答できるよう、迅速な対応をする。
- (4) ご意見用紙を利用者・家族に周知し、『ご意見箱』を定期的に確認する。
- (5) 苦情対応受付者は、管理者に速やかに報告し、施設全体に情報を流し、情報を共有する。
- (6) 再発防止のため、カンファレンスを行う。
- (7) 苦情対応の手順や手続きの見直しをし、明確にする。
- (8) 迅速で、誠意ある対応をする。
- (9) 利用者・家族の立場に立った対応を心がける。
- (10) 迅速な報告（施設責任者へ）と事実確認をする。
- (11) 家族への報告（来所または訪問での報告は2人以上の職員で対応）する。

- 面会制限がありご家族様の来所が無いいためか、苦情に発展するケースはほぼなかった。面会がままならない初期のころは、ご家族様からの要望や確認の問い合わせが多く寄せられていたが、12月頃からは殆ど問い合わせがなくなった。

## 10) 事故防止対策

### 事業計画

- (1) 事故発生時の手順や手続きの流れなど、簡単で単純で視覚的にわかりやすい図形での作成をする。
- (2) 事故発生時は事故の大小に関わらず、速やかに対応する。
- (3) 事故発生時は報告書作成提出をし、管理者（副施設長又は所属長）へ報告する。
- (4) 相談課もしくは当該者本人で状況説明のため家族へ連絡をする。
- (5) 必要時受診対応する。
- (6) 施設医に報告し、診察依頼をする。
- (7) 事故防止委員会
  - ・事故の種類を分別をおこなう。
  - ・事故の統計を取り（事故の種類・時間帯・頻度等）データ化し対策を検討する。
  - ・委員会で決定した対策は各委員が現場に反映する。
- (8) 事故防止委員会を中心に、年度末には年間の事故・ヒヤリハットの報告会を兼ねて周知と危機予測を身につける。
- (9) 薬品管理
  - ・向精神薬の施錠管理と使用方法の厳守。
  - ・医師、薬剤師不在時または夜間帯は部屋を施錠する。

- 危険を察知する、危険を予測する研修会が必要と考える。事故を防ぐ事の意義を学習する機会がなかった。
- 大きな事故は発生していないが、誤薬や原因不明の骨折、表皮剥離等が件数減らない。私たち職員も人である以上事故を起こしてしまう事は承知している。しかし、意識し注意することを啓蒙する必要がある。

## 11) 施設設備・保守管理

### 事業計画

目標：厳重な管理と全職員の意識を高める。

- (1) 利用者に関する対策（利用者本位を原則とする）
  - ・職員への守秘義務の同意書を作成する。
  - ・施設外への情報の持ち出しを制約する。
  - ・インターネットウイルス対策を行う。
  - ・警備会社への防犯対策依頼を実施する。
  - ・利用者情報（カルテ等）の5年以上保管する。
  - ・シュレッダーによる情報の破棄を行う。
  - ・パソコンはパスワード設定の操作とする。
- (2) 職員に関する対策
  - ・書類は施錠保管管理する。
- (3) 外部委託
  - ・委託業者との守秘義務契約を行う。
- (4) 情報開示
  - ・家族が情報閲覧を求めた際には開示する。
  - ・生命の緊急時、法的関与時は情報提供をする。
- (5) 空調
  - ・季節や外気温に合わせた室温調整をする。
  - ・湿度を意識し、乾燥に中止をする。（インフルエンザ流行時期は要注意）
- (6) 施設の老朽化が進んでいるため、不備がある場合は早急に対応する。予算組をし、部分的に回収を進める準備をする。

- 老朽化による設備の不具合が目立ち始めている。利用者と職員の安全確保のため対策を検討することが必須と考える。