

# 令和3年度 事業報告書

特別養護老人ホーム めぐみ

## 1) 事業所運営の理念・基本方針

### 事業計画

#### 「理念」

「40 人の小さなユニット型施設です」

- ・お一人おひとりの「望まれる暮らし」の継続に努めます。
- ・職員は、ご家族と共感し、ご入居者が「生きがい」を持てるよう支援します。
- ・地域の方々のお役に立ち、共に支え合う関係を築き、「愛され選ばれる」施設を目指します。

#### 「基本方針」

- ・基本理念の下、ユニットケアの手段を活用し、個別ケアの向上に努める。
- ・ユニットケアを推進しつつ、部署、ユニットを超えた助け合いをし、職員全員の意識向上をはかっていく。
- ・事業計画内の稼働率、延べ人数を含めた全内容を全職員周知していく。役職者より各担当部署一人一人に行き届くまで事業計画説明会を開催する。
- ・法人本部・高齢事業部との連携を密にしていく。
- ・ご入居者のご家族から身内の身体介護について、相談されることが多くなっている。介護支援専門員・生活相談員を中心にご家族に向けた支援を継続していく。
- ・社会福祉法人として、介護保険法、老人福祉法、労働基準法等の法令順守を継続していく。
- ・節電、節水、節エネルギーに尽力していく。毎月の会議にて、当月と昨年同月の比較表の発信を継続していく。また、稼働率・収入額も同様に当月と昨年同月の比較表の発信を継続していく。
- ・入居希望者の施設内見学を積極的に実施していく。
- ・月2回の入所判定会議を経て、常に入居候補者を1~2名を検討しておく。
- ・介護支援専門員と生活相談員を2つの窓口とし、入所判定会議～面接～入居までの期間を早くし、安定したご入居者の確保する体制と意識を継続していく。
- ・入院中のご入居者の状況を常に把握できるよう関係機関と連携をしていく。
- ・恵正高齢部会との連携を密にし、本入居、SSへの繋げる動きを継続していく。
- ・SSの利用希望の連絡にその場で返答・対応できるようにしていく。入退所の対応を複数の職員で対応していき、ご家族の要望に応えていく。
- ・社会福祉法人として、求められている地域貢献に関して、町会でのイベント準備～参加～後片づけなどを継続していく。地域で開催する盆踊りや文化祭に積極的に参加し、地域との交流を行っていき、めぐみを理解して頂けるよう努めていき、開かれた施設を目指す。

「こども 110 番の家」の受入れの協力を行い、地域に貢献する。

ペットボトルの蓋、町内子供会の廃品回収への協力（回収場所の提供等）を行い、貢献する。

- ・現場力・事務力の調和に努め、ご入居者のケアの質の向上、ご家族との連携、稼働率の維持・向上に努める。
- ・2025年団塊世代の要介護化問題において、ご入居者の身体（身長・体重など）の大きさにより介護・介助困難が見込まれる。それらに応じた介護技術の向上、介護機器（介護補助具）導入などの検討を進めていく。団塊世代の方々に沿った身体的・精神的ケア、環境の提供について検討していく。

## 考察

- 基本理念には沿っているが、ユニットケアとしての動きとしては弱い。

理由としては、ユニットケアの固定配置として介護の稼働をするとすると、欠員が出てしまった場合に容易に欠員のユニットなどにヘルプやシフトに入れなくなることが多くなり、結果的に人件費が膨らむ可能性がある。よって、隣のユニットのヘルプ体制ができるユニット固定配置を多少緩和させた。休日出勤等の介護職員の負担となる勤務は減少したと考える。ユニットケアの概念を持ちつつ、柔軟性を持つ体制を継続的に来年度も実施していく。

- 24時間生活シートに関しては、24時間生活シートとともに褥瘡ケア計画（褥瘡マネジメント加算）の作成を介護職員が実施しているため、徐々に作成意識が向上していると考え。24時間生活シート、褥瘡マネジメント加算における計画書の作成は介護職員の作成で定着化している。今後は、口腔衛生管理体制における帳簿作成の介護職員作成を定着化させていく。

- 役職者の指導・教育・決局的役割が機能しきれていない。各役職者も現場に入っている関係上、指導・教育が行き届いていない。

人目的には、安定化し始めているので、課長、ユニットリーダーからの一般職員教育を加速化していく。

教育体制には、既存のOJTの体制を強化していく。特に新職員教育において、介護の基礎知識の指導内容を統一化、1日単位の振り返りを実施できる体制を整えていく。

## 管理者の事業に対する考え方

事業計画

- 「稼働率・収支の安定化」

毎月25日に配信される入居希望者の情報から25～28日の期間を入居希望者との連

絡を最優先業務とし、早急な事前面接を実施していき、退去による空所の期間を可能な限り短期間とする。空所期間を最低でも 2 週間を目標とする。

#### ○「感染症対策」

##### －ハード面－

- ・正面玄関内に手洗い・うがいができる洗面台を新設した。当施設に関わる全ての方々に入館前に手洗い・うがいを実施してもらうよう促進していくとともに外部関係者やご家族に当事業所の感染症対策内容を掲示物などで「見える化」をし、安心して頂けるよう努めていく。
- ・感染症に係る備品を常備し、万が一のために備えていく。
- ・職員一人一人に手指消毒用スプレーを携帯させ、いち行為いち手洗い以外でも手指消毒をする習慣を促進していく。

##### －ソフト面－

- ・感染症 BCP 計画（事業継続計画）の作成をしていく。
- ・委員会・会議において、密集になりやすい環境があるため、実施の在り方の見直しをしていく。
- ・換気促進の強化。館内放送を活用し、職員・ご入居者に意識を促す。
- ・受診時の感染リスクを少しでも防ぐために、配置医師からの処方薬治療と健康管理の強化をしていく。当施設での処方薬治療、健康管理と受診治療の必要性を見極めていく

#### ○「育成」

ユニットリーダーの重要性の強化をしていく。そして、その強化により中間層の職員の教育・指導を進めていく。

内部人事異動をしていき、中間層介護職員の経験・技術向上を図る。

#### ○「連携」と「連係」

各部署の現行の手段を強化・確立をし、個別ケアは勿論、各職員の教育・成長につなげていく。

#### ○「協働」

職員の確保が困難の中、ご入居者の標準的なケアの提供の継続のために、部署の垣根を超えた「助け合い＝協働」が必要と考える。自部署のやるべき業務内容の遂行とともに部署間で助け合える・補助をし合える意識を高めていく。

#### ○「事故予防・防止の取り組み強化」

リスクマネジメント委員会を中心とした事故予防・防止の強化を図る。ご入居者の転倒などのリスク改善、職員のヒューマンエラー（人為的ミス）防止のためにヒヤリ・ハット、インシデント報告書（事故発生報告書）から事例検討を実施していく。またリスクマネジメント委員会活動内容の見直しと強化を図る。

## 考察

- 稼働において、新型コロナウイルスの影響もあり、本入居・ショートステイの安定には至らなかった。特にショートステイの稼働率低迷の要因の一つと言える。

平均稼働率 85.1%（前年度 90.4%）

- 水道光熱費や収入実績などの数字的な周知・報告は、毎月の全体会議にて報告をした。
- めぐみの運営に即影響する事項も含め、事業部との連携は、密に行ってきた。来年度も継続していく。そして事業所での解決力も必須になってくると考えている。そのために自事業所内の指揮系統力、決済力等強化していく。
- 事前面接の実施強化と退所から本入居までの期間を短縮することに努めた。退居され、実際のご入居までは10日前後（令和2年度実績平均平均）で受け入れる体制を勧めたが、下半期では、複数名の退所等があり、1か月経過することもあった。

来年度も本入居の事前面接の対応者、ショートステイの受入れ調整・送迎対応者を介護支援専門員、生活相談員他で対応し、スムーズ且つ柔軟な対応を進めていく。

- 当施設の安全管理体制において、ご入居者の転倒などのリスク管理は重点的に実施してきたが、全体的な環境整備・機器整備において基本的なことが欠如していた。それにより、ご入居者、ご家族、法人に多大なるご迷惑をおかけした。

来年度は、機器の整備・点検機能を強化すると同時に、環境整備・機器整備・点検における職員体制も強化していく。

### 【感染症対策】

- 緊急事態宣言以外の期間は、正面玄関で実施するご家族との「フィルム越し面会」を継続し、ご入居者に直接会うことができないご家族の不安感に対して、軽減できるよう努めた。
- 看取り期に入ったご入居者ご家族、体調不良ご入居者のご家族に対して、入館をして頂く特例面会を設定しながら、ご家族とご入居者の時間、ご家族との話し合いの時間を作り、ご家族の納得ができるよう努めた。
- 今年度、ご入居者への新型コロナウイルスの感染はなかった。職員では家庭内感染が疑われるケースがあったものの、館内での感染（クラスターなど）はなかった。

## 稼働率向上計画

- 管理者（施設長）

管理者の事業に対する考え方と同様

- 介護支援専門員

新規の本入居の利用者に関しては、上大岡のセンターから連絡を受けた、申込者の方たち

にはほぼ全員へ連絡を行っている。連絡を行うが「いまは入所のタイミングではない。」と申込者より断られることが多々ある。今後とも変わりなく新規の方への連絡を行い、退所者が出た時点で申込者さんに連絡を取れるようにしていく。

●ショートステイ担当

現在ショートステイをご利用されている利用者のケアマネを同じ居宅事業所のケアマネより新規の依頼を受けるケースが見られている。今後ともいま利用のある居宅事業所とよい関係を続けられることで新規のご利用者の確保をしていく。

●生活相談員

- ・本入居関係はケアマネージャーと協力して本入居に関わる事項に関して、各部署と連携をとりながら本入居者が退所された場合にできるだけ空所期間を短くする様努めたが、年度末までに満床となる事が出来なかった。

今後、見学なども積極的に行うことによって本入居に繋げていきたい。

- ・入院されている医療機関との連携は行えていたものの、コロナ渦の中で医療機関もひっ迫しており情報の共有が不十分な場合もあった。

## 2) 職員配置体制及び人材育成指導

### 事業計画

|         |                                  |
|---------|----------------------------------|
| 介護職員実人数 | 19名（常勤換算 18.0名）※変動の可能性あり         |
| 看護職員実人数 | 4名（常勤換算 3.2名）※変動の可能性あり ※機能訓練指導員含 |
| 医師実人数   | 2名（常勤換算 0.1名）                    |
| 介護支援専門員 | 1名                               |
| 生活相談員   | 1名                               |
| 管理栄養士   | 1名                               |
| 事務員     | 1名                               |
| 管理者     | 1名                               |
| 計       | 30名（常勤換算 26.3名）                  |

### 考察

●職員配置体制

今年度は介護職員の不足が続いた。来年度も EPA、特定技能者を本部と連携しながら受け入れ準備をしていく

●人材育成・指導

各役職者、各部署リーダーが尽力していたが、各個人の能力の向上まで行きつかなかった。特に今年度は、職員の教育の至らなさが露呈した年であった。新職員・異動職員に対する

指導の強化にあたりたい。

### 3) 各種委員会・研修体制

「委員会について」

新型コロナウイルスの流行があり、感染症対策をしっかりと実施したうえで、概ね、年間予定表通りに進めることはできた。

「研修について」

内部研修年間予定表に添って進めていた。新型コロナウイルスの流行の具合に応じて、各委員会で工夫し、テスト方式での研修等を取り入れながら実施していた。

### 4) 入居者（利用者）のニーズ・要望への対応

#### ●介護

事業計画

#### ●ゆりユニット

・ご入居者との日々の関わりの中で、ケアの中で小さな変化にも“気づき（主観的視点）”を持つ。

その気づきを現在、使用している情報共有ツールを全職員で共有し、ご入居者、ご家族にとってより良いケアに繋げていく。共有していく事で客観的視点から現在行っているケアやこれから導入していくケア等がご入居者やご家族にとって意味・価値があるのかを常に考えていく。

・“居室担当とは何か”を職員一人一人の理解を深め、居室担当を中心にご入居者、ご家族との信頼関係を築いていき、ニーズ（専門職がそのご入居者に必要と思われるケア内容）、要望の把握をしていく。

考察

#### ○ゆり

・ご入居者との日々の関わりの中で小さな変化に「気づく」事はできているものの、その「気づき」を記録ツールに落とし込み、他職員や他部署と共有し、ケアに繋げていくといった意識が今一つ欠けており、スムーズな連携が取れていないことが多々あった。次年度は人事異動が予定されている為、各職員に上記について、意識させられるように努めていく。

・各居室担当の積極性が乏しく、事柄が発生してからの初動が遅い。24時間シートの作成・更新も居室担当が担っているので、居室担当が中心に動くところを各職員が意識していく必要がある。

・ユニット内の職員に現在使用している記録ツールの使用の仕方や意味等を改めて説明を

行い、その点を意識して業務に取り組むよう意識付けを行った。微々たるものではあるが、以前と比較すると記録の記載が増えたと評価できる。しかし、業務の忙しさからなのか、まだまだ記録や伝達の抜けが目立つ。

- ・ユニット内職員の責任感に関してはまだまだ乏しく、他人任せである部分が多々見受けられ、一部の職員の負担が大きい。他人任せであるがゆえに、判断できる職員が出勤するまで解決できないことがあり、初動が遅くなってしまう事が多い。

#### 事業計画

##### ●しゃらユニット

- ・清掃の意識を身につけ、実践する。

特にトイレ掃除について。ユニットご入居者のトイレ利用率が高く、汚れる頻度も高いので、気づいたらその都度、清掃をして綺麗な状態を保つ。

- ・気づき、観察、連携をしっかりと。

観察をして気付いたことがあるのに忙しいとすぐに忘れてしまいがち。共有、連携が取れていないことしばしば。すぐに記録に入れられる余裕のない時にはメモをするなどの工夫をしていきたい。

- ・今行っているケアはあっているのか疑問を持つ。

ご入居者の状態とケアが合っているのかケアを行いながら考え、状態が変わればケアもセットで変えていけるようなスピードと工夫、発案、実践をそれぞれができるようにし、それを何度も更新ができるようなケアを行っていきたい。

- ・残存機能を活かす生活を考える支援を。

今、どれだけの能力がどこにあるのかを見極めながら生活を支援していき、こうしたらできたなどの工夫を共有することでその方らしくその方のできることを行える生活を支援していきたい。

#### 考察

##### ○しゃら

- ・食事の介助量多いご入居者が増えてきた中で、各部署の協力を頂き対応した。栄養摂取量が足りないご入居者に対しても医務、栄養士と情報を共有してきた。今後も継続していく。
- ・新規ご入居者が入居、今まで自立されていたご入居者のADLの低下が見られてきているなど、ユニットの変化の時期であった。観察の部分は足りないもので、毎日のご入居者の変化に気付くように心がけていく。



#### 事業計画

##### ●こでまりユニット

- ・ご入居者との日々の関わりの中で、ケアの中で小さな変化にも“気づき（主観的視点）”を持つ。

その気づきを現在、使用している情報共有ツールを全職員で共有し、ご入居者、ご家族にとってより良いケアに繋げていく。共有していく事で客観的視点から現在行っているケアやこれから導入していくケア等がご入居者やご家族にとって意味・価値があるのかを常に考えていく。

- ・“居室担当とは何か”を職員一人一人の理解を深め、居室担当を中心にご入居者、ご家族との信頼関係を築いていき、ニーズ（専門職がそのご入居者に必要と思われるケア内容）、要望の把握をしていく。

#### 考察

##### ○こでまり

- ・小さな変化に気づいてもケアを見直すタイミング、判断力が足りず迅速に行う事が出来なかった。何で今このケアをしているのだろうと職員一人一人が考え、それぞれの強みを生かし意見し合える環境、関係性を築いていく。
- ・ユニットケアだから出来る事、個性を生かすケアを行い日頃の発言、行動を職員で共有し、より良いケアへ繋がるよう努めていく。

#### 事業計画

##### ●すずらんユニット

- ・ご入居者がその人らしく、日々の生活を安心して暮らせるように支援する。
- ・ご入居者のニーズ（専門職がそのご入居者に必要と思われるケア内容）を居室担当が中心にくみ取っていく。ニーズ（専門職がそのご入居者に必要と思われるケア内容）をユニット内での周知や他部署との連携を記録やユニット専用の引継ぎノートで共有し、より良い暮らしを提供に活用していく。
- ・ご入居者、そのご家族との関係性を深め、ご要望に沿えるケアを目指す。
- ・ご入居者がより良い生活のお手伝いができるよう、職員個々のスキルアップを目指していく。

#### 考察

##### ○すずらん

- ・職員間の情報共有が出来ていない為、ご入居者の生活にも職員主体の生活になっており、その人らしさの生活にはなっていない。情報共有だけでなく、アセスメント不足や個々の能力、考える力が足りていないのも原因であると考え。今後の課題にしていか

なければならないと思われる。

- ・ご入居者、そのご家族との関係性を深める事も、コロナ化でご家族との関わりはめぐみ便りのみの関わりになっているが、ご家族にご入居者の生活を伝えており、関係性は保たれていると思われる。また、ご入居者に対しても、普段の会話や挨拶など関わりは増えている。これを継続してご家族やご入居者に安心して生活して頂けるように努めていく。

#### ●看護

##### 事業計画

- ・入居者の健康・医療・定期薬等の管理。
- ・定期処置の励行。
- ・体調変化と臨床症状を照らし合わせ、異常の早期発見に努め対処する。
- ・医師・看護・介護・相談等、他部署との連携をはかる。
- ・感染症症状が疑われる場合、マニュアルに沿って対応する。

##### 考察

既往・現病歴に対するの対応・判断について、早期対応を行なう事ができた。

長期的な視点で、定期検査・体重・身体の観察等から体調変化・異常を把握し対応出来ていたと考える。

#### ●介護支援専門員

##### 事業計画

- ・介護職員により作成している 24 時間シートを活用してさらなる個別性を重視した施設サービス計画書を作成していく。
- ・ご入居者との面談を定期的に持ち、ご本人からの要望や職員が必要と考えるご入居者のケア内容の把握につとめる。
- ・ご家族との信頼関係を構築する為に、面会時間などを利用し会話の機会を持ち、ご意見、要望をお聞きしていく。

##### 考察

ユニットに伺いニーズを聞き取ることができていないと考える。事務的に業務に目先を向けるだけではなく、入居者との接点を今後とも作っていく。

#### ●生活相談員

##### 事業計画

- ・小さなことでも耳を傾け相談しながら信頼関係を構築し、顔なじみの関係を作り安心してめぐみで生活できるよう努めていく。

・他職種と連携をとり円滑に業務を行っていく。

#### 考察

- ・他部署との連携を行うまでに時間が要したり、連携不足は否めない所もあった。自身で足を運び、ご入居者と接していくこととユニット職員との情報共有をもっと密に行っていきたい。
- ・ご入居者にとってこのコロナ渦により刺激が薄い日々が続いている。その中で生活の向上に必要なケアをユニット職員と考えていく。

#### ●管理栄養士

##### 事業計画

- ・ご入居者への聞き取りや他職種との連携を行い、ご入居者の要望を把握する。
- ・調理員との協力のもと、把握した情報や要望を提供する食事に可能な限り反映していく。
- ・厨房提供の食事での対応が難しい要望はご家族協力のもと、必要があれば関係業者と連携して提供する。

#### 考察

- ・ご入居者の食事の様子観察、巡回、他部署との連携を行い、ご入居者の要望を把握できた。引き続き行っていきたい。
- ・ご入居者が食べづらいものや苦手なメニューの提供について検討し、提供しない若しくは提供する頻度を減らす等して食事に反映した。また、メニューのマンネリ化（新鮮味の無さ）をご指摘頂いたため、新メニュー導入をした。
- ・ご入居者本人やご家族が提供を希望された嗜好性が強いものや、栄養補助食品等にご家族の協力のもと、関係業者と連携して提供することが出来た。

#### ●機能訓練指導員

##### 事業計画

- ・介護の現場で困っている事を把握し、ご入居者の生活が安楽に過ごせるような姿勢保持や支援方法を提案していく。

#### 考察

生活リハビリとしての訓練を実施した。

#### ●事務員

##### 事業計画

- ・めぐみの中で最初にお出迎えをするものとして、笑顔で明るく対応する。
- ・ご入居者のお話を傾聴し、的確に連絡・報告・連携を関係部署にしていく。

## 考察

ご入居者・ご家族からの要望や連絡等を必要部署に繋げられるよう努めた。  
今後も各部署への報告を行い、情報共有できるようにしていきたい。

## 5) ターミナルケア（看取り）に対する考え方

「介護」 看取りご入居者 4 件。

### ● ゆりユニット

#### 事業計画

- ・各職員の“思い”や“気付き”等の主観的視点を他職員、他部署と共有し、客観的視点から、現在行っているケアやこれから導入していくケアがご入居者、ご家族にとって、意味・価値があるものなのかを考えていく。
- ・ご本人やご家族の気持ちや思いを大切にし、可能な限り、その気持ちや思いを取り入れた、安心で安全で安楽なケアをしていけるよう努めていく。

## 考察

本年度、当ユニットでの看取り介護の実施はなかったが、本年度の計画を意識しつつ、次年度の計画に繋げていきたい。

### ● しゃらユニット

#### 事業計画

- ・看取り開始時から、普段より小さな変化を見逃さないよう職員間で情報共有を濃くしていき、ご入居者本人は、もとよりご家族の意向に沿って安心して頂けるケアを行う。
- ・最期を迎えるその時まで、ここが生活の場であり、自分の居場所であったと思っていたようなハード、ソフト面での支援をご家族の協力も交えて行っていく。

## 考察

本年度の看取りご入居者は、1名。

入退院を繰り返され、食事を召し上がることが出来なくなられ、看取りとなられた。ほぼ毎日ご家族が面会に来て下さり、共に過ごされていた。ご家族と共に、最期の時間を提供できたことは良かった。音楽を流されたり、本物にそっくりの猫のぬいぐるみを近くに置いたりと安心する環境の協力はできた。それでも、ご本人の趣味、嗜好等の情報共有の薄さを感じた。今後はその点の強化を検討したい。

### ● こでまりユニット

#### 事業計画

- ・日頃からのコミュニケーションで、ご入居者本人やご家族の希望や思いに汲み取り、その思いなどを多職種含めた職員間で共有していき、最後まで寄り添いながら、安心・安全・安楽なケアに努めていく。
- ・看取り時には、変化・状況に応じてその都度ケアの見直しを行い、望まれる最期を迎えられるよう環境整備に努めていく。

#### 考察

本年度の看取りご入居者は、1名。

看取り計画書の作成において、どう動けばいいか戸惑ってしまった部分もあったが、ご入居者、ご家族にとって安心し温かい雰囲気、その人らしい最期が迎えられた。今後も、その人が生きてきたあゆみ、今ある命の大切さを感じ穏やかな最期が迎えられるよう支援していきたい。

#### ●すずらんユニット

#### 事業計画

- ・望まれる最期を迎えられるよう日々ご入居者の思いを汲み取り、こちらのケアとご家族の思いを擦り合わせる。
- ・小さな変化の気づきを大事にしてユニット職員、他部署との情報共有を密に行う。ご入居者、ご家族が最期まで安心できる環境を創っていく。

#### 考察

本年度の看取りご入居者は、2名。

看取り介護期のご入居者には、好きだった食べ物をご家族に持参頂いたり、好きだった音楽を居室内で流すケアを行った。ご入居者の最期を職員全員で考え、すぐに対応できた。今後もご家族、ご入居者に寄り添い、安心して最期が迎えられるよう努めていきたい。

#### ●看護

#### 事業計画

- ・看取り移行の見極めを行い、各部署への伝達をする。また家族への状態報告を行う。
- ・看取りの状態であることについての意思統一を図り、今後の方針を決める。
- ・看取りについては、並行して配置医師と連携を取りながらすすめる。
- ・ご家族と看取りの話し合いを行い、具体的な内容の確認をする。
- ・全身状態の観察を行い、情報は各部署と共有しながら対応する。
- ・病状経過は家族に報告を行い、必要であれば看取り計画を修正していく。
- ・ご家族の精神的不安を取り除くよう配慮する。
- ・ご入居者様が、安楽な最期を迎えられる事を最大の目標とする。

## 考察

看取りに入る場合の準備と計画は、順調に進められたと思われる。経口摂取・入浴等の施行も個別性を持って出来ていた、家族も面会も可能な限り対応できたことは評価できる。

### ●介護支援専門員

#### 事業計画

- ・看取り介護を開始する前に話し合いの場を持ち、ご家族を含め施設内のすべての職種が共通の認識を持った時に看取り介護を開始するようにする。
- ・看取り介護について、ご家族がしっかりとご理解を頂ける様に繰り返し話をさせて頂く。気持ちではご理解されているが、受け入れる事ができていないご家族にも、お話を伺う時間を積極的に設け、寄り添う事で少しでも穏やかな最期を迎えて頂ける様に務める。
- ・看取り介護を終了した後、速やかに看取り介護の振り返りを行う。そうする事で良かった点、やり残した点等を話し合い、次回の看取り介護を行う際により良い看取り介護を行なえるようにしていく。

## 考察

お看取りのご入居者が、最期までめぐみで生活をしてよかったと感じていただけるように関わりを持てるように努めた。

### ●生活相談員

#### 事業計画

- ・看取り開始前の状態把握に努め、医療機関やご家族と連携を取り、各専門職に繋ぎ、移行できるよう連絡、調整、相談に努めていく。
- ・ご家族、配置医師、各職種との話し合いの場を設けるための調整を行い、看取り介護についてしっかりと説明し、ご家族が納得した中で看取り介護がスタートできるよう努める。
- ・各職種と連携を取り、小さなことでもご家族に連絡を入れ、ご本人、ご家族が安心して過ごせるよう努めていく。
- ・ご本人、ご家族の意向に沿った対応に心がけ、それぞれ気持ちに変化があった時も各専門職へ繋げ対応できるよう行っていく。
- ・最期を迎えた後もご家族との話し場を設け、思いを聞きとれるよう努めていく。

## 考察

- ・今年度、お看取りが4名であった。ご入居者に寄り添い、ご家族にも要望を聞き、看護と連携強化をしてご家族には連絡を密に行ってきた。今後も継続していきたい。

- ・ご家族にとっての最期のお別れ時に、事務的な話をしなくてはならない。ご家族の気持ちを理解しながら、事務的なところにおいての話をどう行っていけばいいか ケアマネージャーと相談していくこととする。

#### ●管理栄養士

##### 事業計画

- ・めぐみでの生活が豊かで充実したものに出来るよう、ご入居者とご家族の希望を最優先に支援する。その際には、一方的な職員の思いや価値観での支援にならないようにする。
- ・日頃より食事に関する好きなものや習慣を把握し、看取り介護の際にその情報を生かし、“楽しみとしての食事”としてご本人が望む最期に寄り添っていく。

##### 考察

今年度のお看取りでは、他部署と連携し可能な範囲（安全性を考慮した範囲）で対応した。また、ご本人が好きだったものや、苦痛なく召し上がれるものをご家族にご協力頂き提供することをを行った。

#### 6) 入居者（利用者）の苦情受付体制及び対応

##### 事業計画

- ・苦情受付窓口を配置し、苦情対応マニュアルに沿った対応を行っていく。
- ・苦情申請書の書式を活用していく。
- ・苦情受付担当者、苦情解決責任者を掲示し、いつでも申し出ができる環境を整える。
- ・施設職員以外の第三者委員会の名簿も掲示し、職員以外でも受け付けをしていることを周知していく。

##### 考察

- ・苦情の訴えがある方に対してはマニュアル通り行う事ができた。
- ・新規のご入居者の家族等に丁寧に対応することに徹底した。ケアマネージャーとさらに連携し、継続していく。
- ・新型コロナ感染対策のための入館制限により、ご入居者の様子が直接見られないことに対するご家族の不安、心配が多く聞かれた。「めぐみだより」による様子報告、フィルム越し面会を継続し、様子報告を可能な限り行った。
- ・ご入居者が自身の携帯電話をお持ちするケースが多くなっている。ご入居者からご家族に職員が知らないうちに連絡をしているケースもあり、ご入居者がご家族に話している内容と実態が異なることが多々あった。ご入居者の思い込みなどがあると思うが、ご入居

者が思い込まれてしまうような紛らわしいケア、声掛けがやはり反省すべき所である。つまり、その部分も含め、氷山の一角と捉え、ご家族には誠心誠意、状況と伝えていく。また、ご家族が思うご入居者（親など）様子・レベルと職員からみるご入居者の様子・レベルの違いを感じるケースもあった。日々のご入居者の変化を伝えていき、できるだけご家族との差異をなくしていく

## 7) 事故防止（再発予防）計画

### 事業計画

- ・令和 3 年度の介護保険改定に伴い、安全対策体制を整え、担当者を配置する。
- ・ヒヤリハット報告や事故報告があった場合は迅速に報告書を作成し、ご入居者に最善の対応策を提供できるようにする。小さな気づきやヒヤリハット事項などは全ユニットでも起こりうるため施設全体の問題という意識を持ち、必要に応じて随時委員会の開催を行う。
- ・事故報告書を集計し、発生時の状況を分析したうえで最善の対応策を検討する。その内容を周知し、再発予防に努める。
- ・実際起きた事故報告を基に、職員全員で対応策や予防について話し合う場を作る研修を開いていく。

### 考察

- ・令和 3 年度の介護保険改定に伴い、安全対策体制を整え、安全管理担当責任者 1 名を配置した。また安全管理担当責任者補佐 2 名を配置した。
- ・今年度、事故対策・予防体制の強化をしている。ヒヤリハット報告や事故報告があった場合は、安全管理担当者の助言を踏まえて、PDCA サイクルを活用し、ご入居者の転倒などの事故原因究明、具体的な安全な対策、実施・検証のサイクルを関係部署間で継続して実施している。

そして、全職員がそのサイクル・進捗状況・具体的な対策など周知できるような体制を整えている。

- ・事故報告書を基に職員全体で対策を検討する為、内部研修（事例検討等）を実施した。職員個々が対策を考える意識が高まり、事故報告書のサイクルから介護知識・技術は向上している。来年度も継続して事故の減少を目指す。

今年、設備不良や職員の指導不足等で重大な事故が起きてしまった。この大きな事故を教訓に安全管理担当者、補佐者がお手本となって、日頃から全職員に事故防止・予防に対する意識の強化していく。



## 8) 施設設備の保守・管理

### 事業計画

- ・施設全体の設備関係の傷み、補修をしなければいけないところが出てくると思われる。施設設備機能を把握し、補修や復旧できる部分は行えるようにする。自分たちで補修、復旧ができない部分は早期に稟議書などで修理依頼を行う。
- ・職員はご入居者の生活スペースのすべてにおいて、ご入居者にとって安全で清潔であり整った空間になるように、清掃意識と危機管理意識を持つ。また動線などにも配慮した働きやすい環境作りをユニット職員一丸となって取り組む。

### 考察

開所から10年以上が経過し、経年劣化により不具合も散見されるようになった。

今年、設備不良で重大な事故が起きてしまった。設備不良も一因として挙げられることから、今後、定期的な点検を義務化し不具合箇所については把握だけに留まらず、緊急性があるかどうかなどを考慮し、優先順位をつけ、速やかに修繕及び買い替えなどを実施しながら、自主修繕と業者修繕の差別化をしていく。自主修繕に関しては、修繕技術を学び安全管理体制委員会補佐を中心に修繕を行っていく。

## 9) 個人情報保護計画

### 事業計画

- ・外部研修への参加、内部研修の実施により、職員への個人情報保護法の理解を深め規定書類の運用を的確に行う。
- ・全職員及びボランティアの方々、実習生に対し、個人情報保護についての同意書に署名押印を依頼する。
- ・各ユニットへの配布物配布開始に伴い、各ユニットでの文書、書類の管理徹底をしていく。
- ・ユニットの運営の促進による、各ユニット内での多く取り交わされるようになった情報共有に関しては、周囲のご入居者に配慮しつつ、固有名詞を発しない様な工夫徹底していく
- ・ご入居者名など個人情報が記載されている文書やデータを記録・保存している端末機器等の取扱いは、各ユニットや各部署での徹底した保管方法や場所に努めていく。
- ・再利用した用紙・メモ紙の裏面の情報（データ）に細心の注意を払う。

### 考察

- ・個人情報保護への取り組みとして内部研修を実施し、施設職員は常に個人情報を扱っている事への理解や個人情報とはどのようなものなのか、なぜ保護をしなければならないのか、保護をしなければどのようなことが起こりえるのかを伝達した。今後も認知症ケ

ア向上委員会・スキルアップ委員会にて、個人情報保護への啓蒙活動を実施していく。

- ・全職員、ボランティア、実習生(本年度、実習生の来園はなし)に対し、個人情報保護についての同意書に署名押印を依頼した。
- ・各ユニット・各部署への配布物は各ユニット・各部署で種類別にファイリングし、管理している。
- ・ユニット内で実施している昼ミーティングやミニカンファレンス等、周囲にご入居者やご家族の個人情報が漏洩しないよう配慮しながら実施をしている。
- ・ご入居者名など個人情報が記載されている文書やデータを記録・保存しているメディアや端末機器の取扱いは、各部署、各ユニットで厳守している。
- ・個人情報が入った文書等はメモ紙に使用せず、シュレッダーにかけて破棄するように努めている。

## 10) 関係団体・地域団体との連携

### 考察

- ・横浜市や区役所が主催する研修になかなか参加することができなかった。
- ・泉区相談員研修にはコロナの関係もありほぼ中止であった。
- ・病院相談員や病棟看護師と連絡をとりあい情報収集につとめたが、コロナ禍であり十分な情報共有ができなかった。

## 11) 資源としての役割

### 考察

- ・コロナ禍ではあったが、電子媒体を活用し、入館せずとも説明ができる工夫を見学希望の方は積極的にお受けした。
- ・コロナ禍で地域活動、参加はできていない。

## 12) 実習生・ボランティア受入、育成

### 考察

#### 「ボランティア関係」

コロナ禍で館内ボランティア活動は遠慮して頂いているが、館外ボランティア活動に関しては積極的に受け入れをした。定期的実施して下さった。

「実習生」

今年度実績なし

### 13) 防災・防犯対策

#### 事業計画

- ・防災委員会を中心に継続して、めぐみ全職員の防災知識と避難誘導等の技術向上を目指していく。それと同時に有事に沿った想定や設定をしていき、訓練の質も高めていく。
- ・最低年2回以上の訓練や講義を実施していく。また職員が入職した際には適宜防災としての研修、訓練を入職者優先に進めていく。
- ・災害時の動きや備蓄品の品質維持や最低限必要な個数や物品確保を継続していく。
- ・大規模災害時の対策を法人本部と検討を進めていく。
- ・災害発生時は、緊急防災委員会を（緊急対策委員会）を発足し法人本部と連携を図り対応を行う。なお、施設車両の燃料は残量が半分になった時点で満タンまで補給することとする。
- ・非常用物品の補充の検討や内容の確認を防災委員会中心に定期的実施する。
- ・非常用物品や非常食をいつでも使えるように技術の習得をしていく。
- ・消防計画を防災・防火管理者とともに修正・追加があれば継続して更新を進める。
- ・防災マニュアルの見直しをしていく。（有事の際、職員の人数など実状に沿った動きを消防からアドバイスを受けながら再作成をしていく）
- ・大規模災害時における福祉避難場所としての機能において連絡会などに積極的に参加し情報を入手し、既存のBCP計画（事業継続計画）の更新等していく。
- ・土砂災害対策、避難訓練を計画に沿って実施していく。
- ・防犯対策は各部署に不審者対応マニュアルを配布。周知徹底をしていく。

#### 考察

##### 「防災」

今年度もコロナ禍で消防との合同訓練（大防災訓練）は行わずディスカッション形式の訓練とした。消防の方からもコロナ禍で施設等に出向いていけない状況なので自主訓練で結構ですとの回答もありました。他訓練としては消防設備の説明、土砂災害時の対応の訓練をテスト方式で行い各職員の防災意識を高めるようにした。

##### 「防犯」

防犯対策においてはマニュアルを配布したのみで、実際に想定した訓練などは行えておらず、今後の課題である。