

令和2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

- 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。新規入居者の 24 時間生活シート作成に関しては、入居してから約 1 か月の評価を経て作成するというルールが定着してきている。
- 役職者の指導・教育・決定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。
来年度は、大きな内部人事異動をする予定。同時に指示命令システムをシンプルかつ迅速に繋がるようラインスタッフ体制を定着化させ、その中核となる中間層職員（ユニットリーダークラス）の教育の強化を図る。

2.管理者の事業に対する考え方

- 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。また年度末に本入居者の看取り介護後の退所や入院が多くあった。
- 平均稼働率 90.4%（前年度 86%）
- 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。退居されてから、入居が決まるまでの期間が 1 週間以内（令和 2 年度実績平均）。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）で受け入れ対応できた。

- この期間が短いゆえに介護職員の気持ちの切り替えができない様子も見受けられたが、ほぼ全員が受け入れに理解をしていた。
- 来年度、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。

【感染症対策】

- 新型コロナウイルス対策として、国からの助成等を活用させて頂き、ご入居者、ご家族、職員が安心できる環境、感染症対策物品の購入、体制を整えてきた。また正面玄関
- 関などに外部向けに感染症対策内容を掲示した。
- 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。保健所との連携や感染症発症した時の動きなど、今後の感染症 BCP（事業継続）計画作成・更新に活用していきたい。

3.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
 - ① コロナ禍ということがあり、ショートステイ利用のキャンセルが続いた。また、緊急事態宣言の時期以降もショートステイの利用再開がまばらだった。
 - ② 新規申込者との事前面会を行ってきた。退居の可能性を精査しながら、ご意向のある方と早急な連携をした。年度末に退居者が重なり、連携の速度に遅れが生じた。

- ・ ショートステイ担当
介護支援専門員と同様。
- ・ 生活相談員
 - ① 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。
入院されている医療機関との連携はしたが、ご入居者のご様子等を見に行くことができなかった。
 - ② 新規のご入居者の事前面接等の対応に時間がかかってしまった。

4.職員配置体制及び人材育成指導

- ・ 職員配置体制
今年度は介護職員 1 名の不足が続いた。来年度からは、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
役職者（専門職介護職の者）を各フロアに配置し、役職者の管理範囲の分担制を継続して実施した。人間関係においては、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。来年度は、スムーズ且つ効率よく進められるようラインスタッフ体制の実働と人材育成に努める。

5.各種委員会・研修体制（年間計画は別紙参照）

「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」

本年度は新型コロナウイルスの流行があり、3 密回避等、感染症対策が求められる中で、研修のあり方・実施方法を問われる年であった。しかし、各部署・各委員会が実施方法を工夫し、集団で内部研修を行う形ではなく、テスト方式や課題提出方式等、個別で研修を実施するといった形が多く見受けられた。来年度もコロナ禍であることが予想される為、可能な限り、集団での内部研修は避けつつ、様々な方法で内部研修を実施できるよう、各部署・各委員会に促していく。

6.入居者（利用者）のニーズ・要望への対応

●介護

・ゆり

- ① 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。
- ② 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時間生活シートの作成・更新も居室担当が担っているため、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。
- ③ 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。
- ④ 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ふ事が多い。
- ⑤ ご入居者の昔の情報(以前に行っていた事、好きな事、仕事等)を基に余暇の時間の過ごし方を提供することが出来ていた。職員の一方向的な押し付けや思いでのレクリエーション等ではなく、しっかりと情報に基づき、ご入居者にとっての意味・価値を見出せたことは非常に素晴らしいことであると考えます。

・しゃら

- ① 環境作りに関しては、様々の物品が雑然として置いてあるユニットになっているので、トイレ掃除をはじめ、清掃の意識を高めていきたい。
- ② 居室担当としての意識を高めることが必要である。業務が増え大変な中ではあるが、ご入居者ともかかわりを持つ中で、その時に居室担当のご入居者の居室の環境の整頓や適切なサイズや季節の洋服を用意されているか等今までとは少し違う視点を持ち、少しずつでも他の職員よりもその方に詳しくなる努力をする必要がある。必要な物品などにいち早く居室担当が気づき、その方を知れるように職員一人一人が努力をしていきたい。

- ③ 管理日誌、ユニットノート、パソコン記録に目を通し、ご入居者の状態の把握をすることが身につけていないことが度々見られた。あたり前の業務として習慣化していきたい。特にやすみなどで不在であった期間の出来事や、自分がかかわったケアの後の動向等から把握をするという所から習慣化していきたい。情報収集することは、必須である意識を強化していく。
- ④ ユニット職員が集まっての話し合いはできなかったが、日々の業務の合間出勤者同士がコミュニケーションをよくとっており、その日でカンファレンスを実施し、ケアの見直しを実行することが出来ていたと思う。

・こでまり

- ① ご入居者との日々の関わりについて、1対1での関わりや、ご本人の話しや不安を聞き出すことについては満足にはできていなかった。日常の中で小さな変化に気づけたとしても、伝達、記載忘れにより情報共有がうまくいかず、職員で共通認識ができていないことが多々あった。しかし共通認識できていた部分に関しては、他部署ともやり取りを重ねてケアへ繋げていけていたと感じる。
- ② 居室担当＝ケース会議参加、24時間生活シート更新という印象が強い。その他の窓口や発信という捉え方をすると「居室担当とは何か」をもう一度、再確認していく必要があると考える。
- ③ 気づけたことに対して、口頭でのやり取りが多く、共通認識という部分では、その場だけでのやりとりになってしまっている、また、主観的観点でケアへとつなげてしまう事があった。その気付きからケアをさらによくし、客観的観点からも考えられるよう、「ちようじゅ」（介護支援ソフト）や申し送りノートなどを使用していく。ユニット内はもちろん、他部署とも継続して情報を共有し現在行っているケアやこれから導入していくケア等を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よう努めていく。
- ④ ②と同様になってしまうが再度居室担当の役割を理解していく必要があると考える。居室担当が中心となって、その議題に対し、職員全員で主観的観点を客観的観点へと繋げていき、よりよくまとめあげられるように努めていく。

・すずらん

- ① ユニット職員全員で、その人らしい生活を考え、外気浴や一緒に身体を動かす等行っていたが、業務量とのバランスが取れておらず、平均的には出来てない方が多い。コロナ渦というところもある中で、どのようにしたら安定し、安心した生活ができるかを今後は考えていかなければならないと感じる。

- ② 気づくことは出来ていてもそれを行動に移す瞬発力の低さがある。共有していた事柄も、気づけば行っていない事もあり、継続も出来ずにいた。職員一人一人の意識がまだ低く、連携の必要性が感じられていない。来年度はその連携強化をし、ご入居者にとっての「よりよい生活」に繋げていきたい。

●看護

ご入居者の健康管理

- ① 利用者様の状態変化に気付き、素早い対応が出来ていた。
- ② 全ての部署との連携について些細な伝達ミスは有ったが、問題なく管理出来た。
- ③ 家族への状態報告も問題なし。
- ④ 利用者様の感染症者の発生ゼロであった。

●介護支援専門員

- ① 個別性を重視したケアプランを意識して作成を行っている。今後も継続して行う。
- ② 午前、午後の決まった時間に各ユニットに訪問している。この際にご入居者の状況を介護職員より聞いている。また、訪問の際にご入居者と顔を合わせる時間を作ることを意識している。
- ③ ご家族がいらしたときに、お話をする機会を積極的に作る事ができていなかった。令和3年度も継続して、ご家族とお話をする機会を作っていく。

●生活相談員

- ① ご入居者とゆっくり話を聞く時間を持つことが難しかった。
- ② ボランティアの方達等からお話を聞き、必要であれば他の部署に繋げるよう努めた。

●管理栄養士

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 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、栄養補助食品等は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

生活リハビリとしての訓練を実施した。

- 事務員

- ・ご入居者・ご家族からの要望や連絡等を必要部署に繋がられるよう努めた。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。

7.ターミナルケア（看取り）に対する考え方

- 「介護」

- ・ゆり

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、次年度の計画に繋がってきたい。

- ・しゃら

数カ月に及ぶ看取り介護対象の方がいらっしゃったが、その方の頑張りや生きる姿が今までにはない看取り介護となり、学ばせていただくことがたくさんあった。この経験を今後につなげていきたい。

- ・こでまり

- ①本年度の看取りご入居者は1名。職員一人一人が持っている主観的観点を、他職員・他部署と共有し客観的観点から主な計画書作成を行った。またご本人やご家族にとってどのように感じられるのかという視点を常に考えケアへ努めていけたと感じる。
- ②職員一人一人がご本人やご家族の思いを汲み取りケアへと繋がっていけるように努めていた。今後も継続し、安心して安楽、思いやりを持ちケアを行っていけるように努めて行く。

- ・すずらん

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。今後ご家族、ご入居者に寄り添い、安心して最期を迎えられる

よう努めていきたい。

- ・ 看護

看取りの見極め・医師・介護・事務所・看護との情報共有を行い、利用者様への対応とご家族へのフォローも出来ていた。最後を迎える利用者様の苦痛も最小限であったと感じられる。

- ・ 介護支援専門員

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頂けるように関わりを持てるように努めた。

- ・ 生活相談員

看取り期に入ったご入居者のご家族に寄り添い、コロナ禍ではあったが、特別に入館できる特例面会を活用し、最期の時の時間を設けることができた。

- ・ 管理栄養士

今年度のお看取りでは、ご本人より食べたいものをおっしゃっていただけるケースがあり、その際に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行った。

8.入居者（利用者）の苦情受付体制及び対応

- ① 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。
- ② 新規のご入居者のご家族等に丁寧な対応できなかったことによる訴えが多く聞かれてしまった。今後は今まで通りではなく細かな対応が求められていると感じた。
- ③ 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。

9.事故防止（再発予防）計画

- ① 事故報告が続く事があったが、職員間で対策を考え事故を防ぐ事ができたが、事故を防ぐ事を重視してしまい、ご入居者の尊厳を考える事が薄れてしまう。事故を防ぐ事は重要であるが、ご入居者に対し、より良い環境にすること踏まえて対応することを考えて行かなければならないと考える。
- ② 事故報告書を集計はしていたが分析を行わず、予防に努める事ができなかった。来年度は再発予防に努め、分析し対応策を行っていくようにする。
- ③ 事故報告を元に対策や予防について話し合いをすることはあったが、研修に繋がる事は出来ていない。今後は事故案件を元に委員会で事例検討し、職員全体に周知できるようにしていく。

10.施設設備の保守・管理

- ① ハード面などの不具合に関してはコロナ禍ではあったが業者への連絡は早急にできた。また施設長が修繕などのスキルがある為、迅速に対応を行い、すぐに整備ができた。令和2年3月初旬に全館断水となる事態があった。数日、調理やトイレなどの日常生活に支障をきたす事態が起きた。法人内他事業所の応援もあり、事なきを得たが、施設設備管理において経年劣化による修繕意識と大規模災害によける断水に関わる防災意識の再確認ができた。
今回の断水の事態の内容を災害・感染症 BCP 計画（事業継続計画）に活用していく。
- ② 各ユニット職員の動線、ご入居者の動線にあった環境作りをしていた。清掃意識は各々それほど高くはないため、「誰かがやればよい」ではなくそれぞれが意識的に清掃に取り組む必要がある。

- ③ ご入居者ひとりひとりに合わせた環境作りまでには至っていない。居室担当者が中心となり居室環境は進めていきたい。

11.個人情報保護計画

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 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。
- ④ 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。
- ⑤ 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、各ユニットで扱い方や保管方法等の差異はあるものの、それぞれで努めていたと評価できる。
- ⑥ 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。

12.関係団体・地域団体との連携

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 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。

13.資源としての役割

- ① 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。
- ② コロナ禍で地域活動、参加はできていない

14.実習生・ボランティア受入、育成

「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。定期的に実施して下さった。

15.防災・防犯対策

「防災」

- ① 年 2 回以上の防災訓練を行っている。主に火災時の避難誘導の方法と実際の火災を想定し消防署ご協力のもと訓練・ディスカッション（質疑応答）を行っている。あわせて土砂災害などの災害時の訓練も行った。
- ② 大規模災害時の福祉避難場所開設運用について、今後も行政と連携を図っていく。福祉避難所開設マニュアルについても、更新作成を継続していく。福祉避難所専用の段ボールベット、パーテーション（仕切り）の備蓄・補充をした。
- ③ 災害 BCP 計画（事業継続計画）の更新を継続していく

「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。