

令和3年度 特別養護老人ホーム愛港園 事業報告

社会福祉法人みなと寮

I 総括

1. 特別養護老人ホーム(定員 140 床)

利用者の新規入所は28名、退所者は38名。利用延べ人員は男性13,358名、女性28,054名、合計41,412名となり、一日平均利用実人員が113.5名となり平均利用率81.0%となっています。医療機関から退院した利用者が新型コロナウイルス感染症に罹患していたため、結果的に施設内でクラスターが発生してしまい、サービスの制限や入所促進が著しく停滞したことにより、前年度と比較しても平均利用率が5.8%減少しました。

平均年齢は男性が82.0歳(最高齢95歳)、女性が86.8歳(最高齢102歳)であり、全体の平均が85.2歳になります。

平均入所期間は3年8ヶ月で、平均要介護度は前年の3.28から3.30に若干上昇しています。

ADL状況では、車椅子使用者が86名、入浴の全介助が82名、食事の全介助が13名、排泄に関して61名の方がオムツを使用しています。

食事サービス状況は、副食はキザミ食の方が41名、ミンチ食の方が30名、経管栄養の方が2名、治療食の提供は15名(全体の13.7%)となっています。

2. ショートステイ(定員 8 床)

延べ利用人員は161名と大きく減少し1日平均0.2名(2.1%)の利用率となっています。新型コロナウイルスの脅威による利用自粛と施設利用者の感染が判明し施設内療養となったため、一時的にショートステイの受け入れを中止せざる得なくなったことが大きな要因です。感染症対策と徹底と、地域の福祉ニーズに応えるべく安全管理とニーズ対応のバランスを取りながら、利用促進を継続していきます。また、利用制限を強いられたことにより緊急ショートステイの受け入れが年間1件(のべ7日間)と減少しています。

3. 地域公益活動・社会貢献事業の取り組み

独居高齢者等への無償配食サービスを継続実施しており、年間63回の配食・安否確認を実施しました。

地域行事への職員派遣については、例年同様に模索しておりましたが、地域住民主催のイベント自体が自粛・中止が相次ぎ結果的に派遣することはありませんでした。

4. 新型コロナウイルス感染症対策・対応まとめ

1年を通して新型コロナウイルス対応に翻弄された結果となりました。春頃(4月～6月)にはデルタ株の流行による医療機関の病床ひっ迫の折、病院からの退院者が新型コロナに感染していることが判明し、やむを得ず施設内での療養となりました。最終的に利用者24人、職員14人が感染し4階フロア全体をレッドゾーンとして1ヶ月半感染対応に奔走されました。法人内他施設からの応援もあり(グリーンゾーンでの業務、衛生物品の確保など)他フロアへ広がることなく食い止め終結を迎えました。また、冬頃(1月～2月)には、オミクロン株の大流行により利用者1人、職員8人が感染し、断続的に3フロアが感染対応を取っている期間が1ヶ月強続きました。職員に関しては家庭内感染によるものであり、前回の経験を活かし素早い初動が功を奏したこともあり、施設内での感染拡大には至りませんでした。

最終的に、年間を通して利用者25人、職員32人が感染し感染力の強い新型感染症の怖さを感じるとともに、福祉施設の事前の備え・知識不足を痛感しました。これらの経験を踏まえ、感染症業務継続計画の重要性を感じ、様々な準備(教育・訓練・物品補充など)が非常に重要であることを学びました。

II 事業報告

1. 施設の基本方針に関する報告

(1) 積極的な情報公開、情報発信による広報活動の推進

施設広報紙(うきうき便り)の年4回の季刊発行を継続し、関係者や家族への広報活動

としました。また、苦情解決状況や年間事業計画をホームページへ公開するとともに施設内掲示板にて周知しました。当施設のホームページコンテンツ「介護の現場より」では各種行事の様子を紹介し、「献立紹介」では施設で提供される毎日の献立を写真で紹介し、情報公開に努めてきました。今後は、ブログ・フェイスブックによる複数の情報発信媒体を強化し広報活動を推進していきます。

年4回の定期預かり金報告の機会を利用して、施設内で撮影した利用者写真を同封し家族へ近況報告の一言を添え普段の様子をお伝えしています。遠方で面会に来られる事が難しいご家族にも生活の様子をお届けできるよう継続していきます。

(2) 誰もが理解できるわかりやすいケアシステムによる十分な説明と同意に基づくサービス提供

ケアプランや治療方針など介護・医療の専門用語を多用するケースがあり、利用者・家族にもしっかりと内容を理解していただけるよう、前年度に引き続き業務マニュアルの改訂作業に取り組みました。職員がよく使用するわかりにくい表現方法や言葉遣いなどを改めることからはじめ、利用者や家族にとっても理解しやすい内容でケア方針を説明し、十分な同意に基づき利用者・家族・他職種協働でのサービス提供を実現できるよう努めました。

また、多くの情報をタイムリーに共有し、現在の課題改善への取組を協同するためデスクネットやチャットワークというICT技術を用いて施設全体の情報伝達力を強化し、誰もがリアルタイムに情報を送受信することで切れ目のない支援を実現しています。

(3) 高齢者の尊厳の保持とコンプライアンスの徹底による人権尊重を基礎とした心もったケア

高齢者を心から敬う気持ちを普遍的なものとするために虐待防止委員会を定例会議の中に位置づけ、毎月開催することが出来ました。また、施設内研修のテーマに「接遇マナーの向上」を固定化し、恒常的なサービス改善を実践しました。

また、法人の理念にもある「人権の尊重」を念頭に置き、外部・内部研修に職員を派遣し、啓発活動を行いました。

「虐待防止・接遇マナー向上委員会」と「身体拘束廃止委員会」からそれぞれの標語・目標を文章化して啓発としていましたが、包括的なテーマであるとの観点から統合した標語を掲げ活動しています。また、定期的に職員アンケートを実施し自身の言動をふりかえる機会を設定し、自己チェックするなど職員の自発的な活動が目立つようになってきており、職場全体の接遇向上・虐待防止に関する意識向上に努めています。

(4) 職員のセルフチェックによる自発的な業務改善活動の推進

業務改善委員会をはじめ9つの委員会を編成し、それぞれの委員会テーマに沿った協議を行ってきました。必要に応じて感染症予防委員会やマニュアル委員会、サービス検討委員会などと連携をとり、施設全体での取り組みを行っています。各フロア単位での月間ふり返り会議を試行的に実施し、小単位での踏み込んだ取り組みを強化しつつ、PDCAサイクルを意識したサービス向上に努めています。月間ふり返り会議では次年度より定期開催していくこととしています。

サービス検討会議では、第三者評価の評価基準をもとに現状の施設サービスのチェックをおこない、改善点を洗い出し口腔ケアの向上やケアプランをより意識したサービス提供を心がけるなど業務改善の取り組みが増えています。

(5) 委員会活動や内部研修の促進による個々のレベルアップと施設サービスの質的向上

利用者への個別支援方法が多様化していく中で、施設が軸とする日常業務を標準化するために業務マニュアルの改訂作業を継続実施しています。マニュアル委員会も毎月開催し、既存のマニュアルの見直し・改訂が一段落したことで、次年度は製本作業を行います。

それぞれの委員会・会議の中では年度当初に短・中・長期目標を定め、活動の方向性を意識した活動となりました。単年度では完結

できない大きなテーマから着実に完了することができた目標など多様な形となりましたが、目標に向かう活動というPDCA意識が浸透しつつあります。

2. 短期運営指針・数値目標に関する報告

【経営】

① 運営の安定化と持続的なサービス提供の実現

利用率96%以上の維持による安定運営

安定した運営及び施設老朽化による設備更新のための積立金確保を目標とし、96%以上の利用率を目指しましたが、新型コロナウイルス第5波の最中当施設の利用者が複数罹患し入院加療も叶わず施設内療養を余儀なくされました。また、コロナ禍により面会や面談を中止している医療機関・施設も多く新規面談も思うように進まず、結果的に新規利用者の獲得が滞り年間の入所率は81.0%に留まりました。

② 福祉ニーズへの対応

当法人では、港区内に地域在宅サービスステーションを2カ所、包括支援センターを1カ所運営し、地域の福祉ニーズに対応出来る体制を整えています。今後も地域の要請に即応できる体制を維持・拡充していきます。

また港区地域包括支援センターの運営協議会や港区社会福祉施設連絡会にも参画し、運営協力を行いました。

③ オンライン・ICTの活用

新型コロナウイルスをはじめ感染症予防や遠方家族とのコミュニケーション機会確保を目的に、オンラインでの面会も導入しています。各階のWi-Fi環境を強化し、外部オンライン研修などにも活用できるように整備しています。

【利用者サービス】

① 根拠に基づいた介護サービスの質の向上

国は介護関連データを収集・活用しPDCAサイクルによる科学的介護の推進を進めています。年度途中にはなりましたが、LIFEへの登録を済ませ全利用者の関連データを提出しています。今後フィードバックされた内容を実践に落とし込み、根拠のある介護を促進していきます。

② 余暇・リハビリ・ADL低下予防

コロナ禍以前は、充実した余暇の過ごし方を

提供できるよう個別での買い物や外出などを実施していましたが、感染症対策のため外出を自粛しておりました。計画していた年間行事についても、家族や関係者の招待が不可能となり、施設内で規模を縮小し可能な範囲の中で実施しました。

口腔ケアに関しては、これまでの取り組みを見直し毎食後の対応に変更しています。また、施設の中でも変化を感じられるよう園芸・書道など年間計画書に基づいた取り組みを進めました。

③ 看取り介護体制

看取り介護指針に基づくターミナルケアを実施するよう整備に努めてきましたが、該当者がなく看取り介護の実績はありません。類似するような事例によるケース検討や支援方法の検証をおこない、体制整備に継続して取り組んでいます。

④ 食事提供

納涼会や敬老会といった行事を実施し、祝日やイベントに合わせた特別献立を年間39回行うなど日々の生活の中で四季を感じるメニューを立案・提供しました。また、選択献立を年間8回実施し、自ら食べたいものを選び食事を楽しんで頂けるよう工夫しています。

毎日の食事に関しては体調不良や食欲停滞など個別の身体状況に合わせた柔軟な食事形態を提供することで、直営給食ならではの強みを発揮することができました。

【地域公益活動】

① ボランティア・実習生の受け入れ

実習生及びボランティアの受け入れには広く門戸を開放する方針を継続しています。実習受け入れにあたり必要となる介護福祉士実習指導者講習に1人受講し、今後も指導者を増やしていきます。

施設から区社協へのリクエストにより誕生した傾聴ボランティアについては、区社協の中で新たなボランティア養成講座を開くなど、地域の福祉活動を広げるきっかけとなりました。

感染症警戒に伴い、ボランティア活動も休止が相次ぎ結果的に受け入れはゼロとなりました。

- ・ボランティア受入 延べ0名
- ・実習生受入 延べ64名
(うち外国人実習生2名)

【職員確保と育成】

職員会議・給食会議・防災会議といった主要会議を定例的に毎月実施することができ、適宜検討課題について全職種を交えて協議することで、職員間での情報共有と施設の抱える課題の解決に取り組みました。

4～6月と1月～2月には感染症対応を取っていたため、9つの各種委員会においては活動を中止していました。各担当職員が主体的に検討する姿勢を持ち、それぞれがアイデアを持ち寄ることで施設としての一体感を出しつつ改善案を検討していくことが出来ました。

施設内研修は年間35回の実績となり、職員自身が交代で内部研修の講師役を担い、伝える技術や伝承する意義を学ぶ機会となりました。

定例会議以外にも風邪症状が流行した際や、新型コロナウイルス感染症の予防啓発のため臨時感染症対策会議(延べ10回)を即座に開催し、感染症のまん延予防と消毒対応等の統一を図り、ショートステイの制限など各部所間の連携を強化することで未然に防ぐことができました。

① 研修の充実・職員の資質向上と高い専門性の追求

年度当初の予定を若干下回り年間35回(参加延べ137名)の内部研修を実施することができました。同敷地内施設である第2愛港園との合同開催を実行することで、お互いに学びあい、刺激しあうことができました。目標に掲げた非常勤職員の研修参加については、一度に多数の参加とはなりません、少しずつ参加者を増やしています。今後の課題とされていた、グループウェア(デスクネッツ)へのアカウントを非常勤職員含む全職員に付与することができ、情報共有の強化に努めています。

② 各種研修会への積極的参加

外部研修への参加については、各種主催団体も新型コロナ対策のため中止が相次ぎました。参集形式での研修受講は思うように進まず年間11回(参加延べ12名)となりました。

③ プリセプター制度の充実

新任職員4名が配属され、それぞれにプリセプターが6ヶ月の期間一緒に業務にあたることで細かな疑問や業務上の混乱を最小限にとどめることができました。新任職員が1年を通して大きく成長を遂げたことは施設として大きな成果です。

職員紹介手当額が増額となり、職員の補充への働きかけを行うとともに、資格取得支援として受講費用の助成や受験日の特別休暇を付与するなど在職職員に対しても環境整備に努めています。

④ 法人内事業部・事業所間の連携

内部研修の実施にあたり第2愛港園・愛港園それぞれの施設から担当者を出しあい、合同実施することで労力や準備にかかる時間短縮を図るとともに、お互いに気づきや発想のヒントを与え合うこととなり、非常に良い刺激となりました。

【建物・設備】

① 修繕および改築に向けての計画的な取り組み

愛港園は築36年以上となる建物及び設備であり、多くの部分で経年劣化による不良箇所が頻発しています。そのつど修繕もしくは新規機器に更新することで、利用者サービスの低下にならないよう努めています。今年度については、給湯器設備(2基)更新、居室空調機更新などの支出がありました。

今年度は人件費積立金から3,000万円を取り崩し、年度末の施設整備積立金は2億446万円となりました。

3. 中長期運営指針に関する報告

① 安全管理の追求(リスクマネジメントの確立)

誤薬事故に関しては、服薬もれ等の事故発生が18件と、前年度の23件から減少しました。誤薬は確認漏れなど単純なミスにより発生するものであり、必ず無くすことができるものであるとの考えをいっそう浸透させ、中長期的に誤薬事故ゼロを目標とし、サービスの改善に取り組みます。一部フロアによっては取り扱い・手順が異なるものも確認されたため、発生予防

に効果的と思われる手順は統一して対応できるように変更しています。

② 虐待防止・身体拘束廃止・人権重視の専門職集団

身体拘束については、身体拘束廃止委員会が取り組みを重ね「身体拘束チェック表」を作成し毎月自己評価による意識付けを行っています。また、虐待防止委員会では接遇マナー5原則の掲示や「虐待の芽チェックリスト」の活用、アンケート実施など細やかな啓発活動を継続し、虐待防止に関する高い意識を保持できるよう取り組んでいます。職員が自発的に永続的な活動を重ねることで、高齢者の人権尊重を普遍的なものとして浸透させています。

4. 介護サービスの基本的な考え方に関する報告

① 利用者満足度の追求・苦情への対応

利用者のご家族に対してアンケート調査を実施し、サービスに対する満足度を測る指標としました。また、食事に関する嗜好調査も行い、リクエストに応えられる施設、選んで頂ける施設を目指しています。

利用者アンケート調査の結果、前年度に比べて回答数がやや減少したものの職員の言葉使い・態度に関する設問では「満足・やや満足」の方が84.6%と前年の89.9%より減少しています。「食事」や「施設行事」に関する設問なども満足とする回答が多い傾向は変わりませんが、「クラブ・レク活動」に満足と回答する方が倍増しています。コロナ禍により施設内でできるクラブ活動や小規模なレクなどを少しずつ増やした事が喜ばれていると考えられます。

一方で家族アンケートの結果では、言葉遣い・態度に関しての満足度は83.1%と前年の73.5%から増加しています。コロナ禍での面会が一時的に再開できた2ヶ月半ほどはありましたが、定期的に利用者の近況報告などで家族とのコミュニケーションを意識的に増やした事が好意的に受け取られているのかもしれませんが、その逆に「施設内での様子が分からない」とストレートな記述意見も見られ、まだまだ施設側からのアピール不足は否めません。

嗜好調査については、利用者への聞き取り調査を中心に、年間2回実施しました。

② サービス向上

過去に受審した福祉サービス第三者評価に基づき、業務改善に取り組んだ内容を継続実行できるよう振り返り、更なるサービス向上を目指しました。改訂された評価基準を基に次回受審に備え、施設サービスの点検作業を行っています。来年度には第三者評価を受審し、客観的な評価を受け止め更なるレベルアップを目指します。

会計監査人が設置され、財務状況について外部からの客観的な監査を受けることにより透明性を確保しています。

これまでは介護保険市民オンブズマン機構より、年間を通しオンブズマン活動（月2回・2名ずつ）を受け入れていましたが、新型コロナウイルスの関係により、機構から活動自粛の申し出がありオンラインでの活動に切り替え利用者の声を聞き取る形式に変更となっています。今後も様々なご指摘・アドバイスから利用者サービスの改善につなげていきます。

5. 危機管理

(1) 事故防止等安全対策

定例会議の一つにリスクマネジメント委員会を置き、計画通り毎月開催しました。転倒・転落などの発生件数の多い事故から、無断外出など回数の少ない事象まで、予防対策・再発防止策を検証し、事故件数の減少を図りました。

年間のヒヤリハット報告件数は588件となり前年度422件より増加しております。内容としては、転倒に関するヒヤリハットが最も多く180件(30.6%)となり、次いで外傷に関するヒヤリハット報告が109件(18.5%)となりました。事故報告件数は207件となり、そのうち入院を伴うような大きな事故は7件となりました。こちらは転倒・転落に関する事故報告が最も多く130件(62.8%)となりました。

前年度との比較について、ヒヤリハット報告に関しては全体件数が増加していますが、リスクマネジメントに関する意識が高まった為と考えています。転倒・転落に関する報告が多く推移していますが、生活施設であるため転倒を予見する報告があがりやすくなって

います。

事故報告では報告合計は増加しています（前年 180 件が今年度 207 件）。誤薬等の服薬に関する事故は前年 23 件から変わらず 23 件となりました。

(2) 個人情報保護・情報管理の徹底

利用者支援においては様々な場面で個人情報を取り扱うことが数多くあります。ハード面での対策として「SKYSEA」（機器やソフトウェアの一元管理から情報セキュリティ対策運用管理ソフトウェア）を法人全体で導入しデバイス管理やログ管理を行い情報セキュリティの徹底を図りました。

(3) 自然災害発生時業務継続計画(BCP)

自然災害発生を想定した際にも生命を守る活動を維持することを目的に、業務継続計画の策定をおこない、初年度として訓練（シミュレーション）を実施し今後改訂作業を繰り返し有事に備えていきます。

また、感染症発生時に対応した業務継続計画も策定し、ゾーニングや職員使用出入り口の区分けなど衛生物品の使用方法など経験に基づいた計画・訓練を実施しています。

(4) 防災災害等緊急時の対応

主に火災を想定した通報訓練・避難訓練・消火訓練・夜間想定訓練など、これまで同様に継続することで利用者と共に職員にも防災対応を教育指導してきました。

同一敷地内の法人内他事業所と連携し、合同消防計画を策定することで有事に備えています。

特に台風による暴風被害という過去の経験から非常事態への備えの大切さを痛感し、ポータブル発電機整備などライフラインに関わる備えも新たに準備しました。非常食に関しても、実際に使用するには扱いにくい備蓄食などがあったため、賞味期限の迫るものからペースト食の代替になるものや熱源不要の非常食など、試行錯誤しながら必要数を買ってそろえています。

今後もいつ発生するか予測できない自然災害ですが、有事に備え準備を怠らず、被害を最小限に防ぐとともに、ご利用者様に不自由

な思いをさせないよう努めていきます。

(5) 応援・協力体制の強化

新型コロナウイルス感染症のクラスター発生により、施設サービスが維持できないと大阪府に要請のあった施設に、大阪府と府社協の協定（応援派遣職員スキーム）に基づき他法人へ生活支援員 1 名を 5 日間派遣し感染症対応終結の一助を担いました。

6. その他

(1) 災害時福祉避難所としての地域支援

港区地域支援課と協定を結び、災害時に要援護者の受入を行い、生活面での支援を行います。万が一の時に地域に貢献できる体制を整えています。

(2) LSA 池島南住宅サポート施設としての役割

高齢者向け住宅 11 戸と障がい者向け住宅 9 戸に対するケアサポートを行うライフサポートアドバイザー配置事業を大阪市より運営受託しています（平成 17 年 3 月より）。

生活相談、安否確認、一時家事援助、緊急通報時の対応などのサービスを年間 582 回実施しました。住民の安全を保障し、在宅生活維持のための生活支援を行いました。

(3) 感染症対策

集団生活の特性を正しく理解し、利用者相互、施設職員や出入りする関係者などが媒介とならないように、感染症対策のマニュアルの見直し作業に取りかかり、日頃の予防意識の向上や「手洗い・消毒・マスク着用」を基本に感染予防の徹底を行いました。

具体的には、新型コロナウイルス対策として、食堂・トイレ等の館内各所の消毒を 1 日 2 回実施しました。また、利用者は 1 日 3 回定時検温し、発熱が認められた利用者は即座に感染予防対応としました。対応にあたっては愛港園診療所医師および新型コロナウイルス感染症専用電話相談窓口へ相談し指示を仰ぎ適切な対応に努めました。

併せて新型コロナウイルス感染予防に対応する感染予防マニュアルの見直し作業に取り組み、対応の統一と情報共有化を図りま

した。職員についても毎朝晩、出勤時の検温実施と体調確認、手洗い・うがいの励行、マスク着用を行い、外部からの入館を制限し施設内への感染症の持ち込みをシャットダウンするよう感染予防に努めました。