

## 平成 30 年度 事業活動報告

### はじめに

平成 30 年 4 月介護報酬改定は 0.54% で地域密着型特養ではややプラスに転じたが、入院や退所に伴う空床日数が経営に大きく影響した。八田の入院数増の要因は入所者の高齢化による基礎疾患の増悪が目立っており、食事摂取量の低下から、食事形態の変更、胃ろう増設の判断なども増えている。重度化に対応できる管理運営、人材雇用・育成は今後も課題である。技能実習、特定技能の情報収集は継続する。

情勢においても介護福祉分野は注目されている。東京リサーチの調べでは、平成 30 年度の倒産件数は 106 件と高止まり、報酬改定の寄与と倒産発生ペースとの関連性は否めないと、介護分野における人材不足は社会問題である。年金給付問題、消費税増税に介護分野では保険料・利用料の負担増に平成 31 年度は特定処遇改善加算が上乘せされる予定。社会保障の権利を追求する運動も実践していく。加えて 3 月の「あずみの里裁判」ではドーナツによる窒息が原因とし有罪判決が下された。介護現場の委縮を招かないよう確かな情報を共有したいと考える。

法人設立 16 年目となり包括を中心に両拠点共に地域との連携が強化されてきた。今後も地域の要求を掴み、職員一丸となって事業を展開していく。

### I、経営課題 経営評価は平成 30 年度決算報告を参照

### II、法人の課題と到達

- |                              |                      |              |
|------------------------------|----------------------|--------------|
| 1、経営の安定                      | 予算を達成する              | ベッド管理を徹底する   |
| 2、人材確保                       | 八田と箱崎が高め合い働きやすい職場づくり | 人事異動課題への取り組み |
| 3、介護ウェブ・社会保障改悪への取り組みを全職員で進める |                      |              |
| 4、医療や地域との連携                  | 地域包括ケアへの積極的な参加       |              |
| 5、次世代の利用者に向けたサービスの質確保と向上     |                      |              |

#### 1、経営の安定 予算を達成する ベッド管理を徹底する

①介護報酬改定が実施され通所介護は時間枠変更の影響が心配されたが、累計予算達成した事業所は八田デイサービス、箱崎ハウスが特徴的だった。八田デイサービスの職員参加型経営への意識、機能訓練加算の安定、従来の集団レクから個人参加のレクを増やす工夫はその要因と考える。八田特養では第 2 四半期から入院数が増え最多で月 7 名、稼働率目標である常時 3.5 名空床をほぼ毎月上回っていた。箱崎では同じ利用者の入院が繰り返され空床となった事が要因で特養の予算は未達成となった。箱崎デイサービスは入院による稼働減少に新規利用者や回数増が追い付かない。365 日運営・宿泊があり、職員確保のための人件費が経営を圧迫しており経営構造の転換が求められる。インフルエンザの蔓延で 2 日間利用制限した。

②年間退所数 25 名、入所数 24 名（ベッド 102 床）。入退所ロス 404 日、次入所者への案内や関係機

関との情報交換は相談員や看護を中心に意識して取り組んでいる。入所待機数は八田 151 名、箱崎 80 名（平成 31 年 1 月時点）居室の希望や移行の手続きのためこちらの希望通りには進まないところがある。

## 2、人材確保 八田と箱崎が高め合い働きやすい職場づくり 人事異動課題への取り組み

### ①平成 30 年度入職者数 40 名（常勤 26 名、短時間 14 名）。退職者数 27 名

新卒の介護福祉士 1 名、中途採用 14 名が入職。新入職オリエンテーションを実施。新卒は宿泊研修を体験し、全職員会議で報告を行った。

退職者数 27 名（前年 32 名）と中堅職員の産休育休が続き、補充は主に派遣紹介会社を利用したが、この 1 年でも時給が高騰、紹介料は年間所得の 20% から 10% 近く上昇しており人件費に大きく影響している。年間費用は 8 百万円を超過（前年比 95%）。12 名が雇用へとつながったが、契約期間を待たずに出勤しない例もあった。経験値や年齢、通勤環境等を今後も十分吟味し、長期活用の制限、活用自体も制限していく必要がある。一方、社会福祉士や看護師のハローワーク経由紹介は増加したが、志望動機や性格診断テスト結果を十分確認し採用に繋げる必要がある。包括支援センターの社会福祉士希望は他分野より多かった。

②入職 1 年未満の退職が続いていたためエルダー制度の強化として、新入職員と現場職員との間で毎日の業務の振り替えり、不安要素等について育成ノートでのやり取りを開始した。併せて、平成 29 年度末から面談時期を 3・7・14 日目と早めている。1 年未満の退職者は前年比 36% に減少、八田特養においては退職者が出ず、取り組みの効果があつたと評価し、今後も継続していく。

③福岡市、老施協、社会福祉協議会主催の就職フェアに延べ 3 回参加し、毎回 5 名弱の面談実績となったが、雇用につながったのは平成 31 年度に 1 名。成果は低い、法人の名を出す点では今後も参加していく。職員紹介は 3 名が入職につながり、全体的な不安要素も殆ど見られないため、職員への案内を定期的に行っていくこととした。

④拠点間の異動はなかったが、看護では病欠に伴い箱崎への助勤を実施。業務・人事交流で経験を増す結果となった。

⑤介護専門学校 4 校、社福系大学 2 校に学校訪問を実施。箱崎特養では介護福祉士実習 1 名を受け入れたが採用にはつながらず。のどかでは介護福祉士実習を 3 名受け入れた。実務者研修 4 名、社会福祉士実習 11 名、看護学生実習 30 名、介護等体験 8 名を受け入れた。今後は資格要件の緩和と訪問する学校の絞り込みを検討し、交通の利便性の良い箱崎を主に案内する。

⑥東第 6 地域包括支援センターに福岡医療団より 3 名の出向者を出してもらっている。

⑦資格取得では 2 名が介護福祉士に合格。キャリア段位制度のアセッサーは 6 名（前年比+2 名）、レベル 4 認定者 3 名、受講者が 2 名となった。

⑧チャレンジ応援制度の利用は 0 名だった。

## 3、介護ウェブ・社会保障改悪への取り組みを全職員で進める

①介護ウェブ署名活動は月 1 回、博多駅前で定例化。年 9 回実施し、毎回 5 名前後が参加した。目標としていた現場からの参加や初参加の職員も見られた。今年度は長野の「あずみの里裁判」に注目し、全職員会議でも経過を説明、署名や募金活動につなぐ事が出来た。県連介護ウェブには 11 名が参加し（前年比±0）あずみの里裁判に関連した介護の安全について学習した。

②月 1 回の全職員会議では民医連新聞ケースワーカーのコラムと憲法を社保学習として取り上げた。

- ③平和への取り組みではピースセミナーに 2 名の青年職員が参加し、戦争しない国、平和を求め改憲反対運動の基本を学んだ。
- ④平和・社保委員会で「2018 戦争体験文・資料集」をまとめ発行した。戦後 73 年が経過し、戦前・戦中世代は全人口の 15%を切り、年々聞き取りやアンケートも難しくなってきた。今回は 4 名の方の聞き取り事例が掲載されている。戦争の悲惨さと平和の大切さを全職員に伝える事ができる貴重な資料集となっている。

#### 4、医療や地域との連携 地域包括ケアへの積極的な参加

- ①年 6 回の運営推進会議には公民館館長や民生委員、地域代表、包括職員など多数参加頂き、事業の取り組みや事故事例等の報告を行う中で、アドバイスやご意見を頂いている。認知症を疑う方への対応について問い合わせをされる事があり、施設と地域の関係が深まっている。
- ②特養平均介護度 4.0、入所者の高齢化も進み入院を避ける事は難しく、医療管理の範囲や数を緩和する取り組みを行い結果、胃ろう管理数は 10 名に増加（前年 8 名）している。医療管理の範囲については連携医療機関と書面で確認し、入院後の状態確認を 2 週間後、4 週間後と早め、退院帰所に向けた認識を図った。
- ③みさき病院田中院長による認知症学習会を年 4 回開催。地域事業者、ご家族の参加も増え、多い時は 30 名弱の参加になっている。
- ④八田はたたら地域ふくしネット（医療・介護事業所ネットワーク活動）での地域向け講座、認知症キッズサポーター養成講座、ひがしかぜの会（しろうおカフェおれんじ：認知症カフェ）八田健康カフェ、箱崎はふら〜りカフェ（友の会主催の集いの場）、はこうまネット（箱崎・馬出地区の介護相談活動）、RUN伴（認知症の人や家族、支援者が一つの襷をリレー形式でつなぎ、認知症の理解を広める運動）に組み、地域活動を広げている。八田デイサービスでは園芸で収穫した野菜を舞松原子子どもキッチンに提供した。キャラバンメイト（認知症サポーターの講師）は法人に 7 名。
- ⑤箱崎デイサービスではインフルエンザが蔓延し、2 月は 13 名の利用者と 4 名の職員が続けて感染し東保健所へ報告を行った。重症には至らず、予防と対策を強化し終息した。
- ⑥7 月に発生した西日本豪雨災害ボランティアとして 5 名の職員が広島で活動し、全日本民医連の行動・結集力を再認識した。
- ⑦八田まちづくり協議会の、防犯パトロールに 2 名参加した。
- ⑧八田では福岡市長選挙の不在者投票を実施し、20 名の利用者が投票された。
- ⑨相談員を中心に外出レクを企画し、ご家族同伴の夕食やオーケストラ鑑賞、野球観戦などを実施。夏祭りには業者や学生のボランティアも多く参加して頂き、地域住民の参加も多かった。餅つきや敬老会、ひな祭りなど行事レクを盛り上げている。
- ⑩障害・保育部門と高齢部門とが参加する「福祉共同会議」月 1 回の会議に参加。各分野の取り組み、問題を報告し、共働連携を図っている。7 月総会は豪雨で日程変更されたが介護情勢について報告を行った。
- ⑪「認知症の人と家族の会」集いに法人として 6 回参加。在宅で介護されているご家族の話を聞く中で、認知症の方・ご家族の現状や想いに触れている。3 月の全職員会議で感想を報告した。
- ⑫「ふくおかライフレスキュー事業」のサポーター養成研修に 1 名参加し、法人では 4 名がサポーターとなった。実際社会福祉協議会と食糧確保支援の活動を行った。東区では 4 法人、5 事業所が加盟

しているが新たな加盟はなかった。地区連絡会にも参加している。

## 5、次世代の利用者へ向けたサービスの質確保と向上

- ①八田では3件の看取り介護を実施し、ご家族から安心出来たというご意見を頂いた。今後も本人・ご家族の意向に沿っていく。初めて看取り介護に携わった職員は経験を積むことが出来た。
- ②平均介護度の上昇とともに身体的介護が増加。短時間パート職員による環境整備や利用者見守り業務は、介護職員の業務時間確保と環境改善につながった。
- ③骨折事故が3件発生、1件は手術適応となった。振り返りを行い、ヒヤリハット報告数を増やし、大きな事故につながらないよう共有した。安全委員会ではヒヤリと事故の判断基準・記録について見直しを行った。内出血をくり返す利用者に対し、定時観察やヒヤリ報告数を増やすなど取り組みを強化したフロアもある。
- ④インフルエンザ感染について、箱崎特養では利用者への感染が1件もなかった。箱崎デイサービスでの蔓延は感染元と潜伏の有無が確認しにくい点への対応を次に活かしていく。八田特養では2名の利用者が感染し、23名の利用者へ予防投与を実施した。重症者は発生しなかった。
- ⑤委員会内容の充実が図れている事や、開催時間・職員参加の確保を目的とし平成31年2月より委員会の統合・再編を行った。接遇・排泄入浴・PC委員会を介護の質向上委員会、社保・平和と介護ウェーブ、食事委員会は年6回の開催とした。
- ⑥全職員会議を月1回継続している。9月に介護交流集会を開催し、各職場の12事例を発表し合った。他職場の取り組みを知るいい機会となったという意見が多く聞かれた。しかし、時間的にタイトであった為、今後は事例数を検討する。ホスピス緩和ケアネットワークの介護施設学習は、2月にいきいき八田交流スペースで開催となった。看取り場面の介護士の対応について、ロールプレイとグループディスカッションに12名が参加し、利用者・ご家族の気持ちについて再確認でき、意欲的に意見交換出来ていた。
- ⑦昨年は全職員の育成面接が終了出来なかった。職員の記入負担と個人目標との関連性を重視し、紙面の更新と面接時間30分への短縮を実施し、今年度は順調に進んでいる。メンタルヘルスにおいては年6回12名が専門医師の面談を受けた。1名が退職となったが他、状態が悪化した職員はいない。
- ⑧21・老福連に加盟している。11月24～26日熊本での交流集会に22名が参加(3日参加8名・2日参加7名・1日参加7名)座長1名、助言者1名、記録者4名、施設長、事務長が実行委員を担い、5事例の発表を行った。1事例に時間をかけ討議するため、活発な意見交換が好評だった。
- ⑨県連看護介護交流集会では8名が発表を行い、介護・地域活動についてまとめが出来た。
- ⑩県・市老協に加盟している。施設間連携を継続する目的で相談員、機能訓練指導員、介護支援専門員が各部門で会議に参加。東ブロック交歓大会には11名の利用者が参加し、競技に奮闘した。来年度は「次世代委員」を務める

### 用語解説

- ふくおかライフレスキュー事業：県内の賛同した社会福祉法人が「ふくし」を行う事を目的とした非営利活動。拠出金にて運営し、必要な利用者には基本現物給付する。3日間の養成研修に参加したサポーターが各施設、分野から集まり、相談者に対応するしくみ。地域における公益的な取組に当たる
- 21・老福連：21世紀 老人福祉の向上をめざす施設連絡会の略。北海道から沖縄の賛同施設は平成30

年4月17日現在99施設。毎年全国を回る形で2泊3日の交流集会を開催している

- 次世代委員：福岡県老人福祉施設協議会、会則第16条に基づき設置された専門委員会の委員。委員会の目的は経営、サービス担当者の育成と相互研鑽及び資質向上を図る。委員定数16名
- 福祉共同会議：憲法が生きる福祉社会をめざす福岡共同会議の略。保育・福祉・高齢分野が集まり各分野の情勢や課題、運動について報告、協議、協働している
- キャリア段位制度：職業能力を職種ごとに、全国統一基準にもとづいた段位によって評価・認定する仕組みのこと
- アセッサー：職員の職業能力を判断する人（通信教育と講義が必要）法人には現在5名います。
- チャレンジ応援制度：介護職員が新たな介護資格、上級資格を取得する為の受講等費用の一部を補助する制度。要件あり

### Ⅲ、各事業所課題と到達

#### いきいき八田拠点

2018年度は特養の稼働率目標を引き続き95.2%（常時3.5名空床）とし、第1四半期は堅調だったものの年間の平均稼働率が91.3%と、2017年度よりさらに1.0ポイント下げる結果となった。入院者数はほぼ変化なかったが、30日超の長期入院が増加し1700日近い空床となった。退職は一定発生したものの、常勤介護職員の入職1年未満の退職はゼロを達成した。

ショートステイは、年間の稼働率平均実績を91.9%とし、空床利用を含め95.6%まで向上させた。平均介護度3.4と在宅利用者も重度化しつつあるが、緊急利用23件を受け入れた。デイサービスは、質の高い機能訓練やサービス提供、職員間の経営意識の共有により、全ての月で稼働目標を達成し年間平均25.1名/日を達成した。認知症デイサービスは、入院等の影響により第3～4四半期に稼働が低迷したが諦めず営業を続け、年度末には6.0名まで回復させた。地域包括支援センターは受託後4年経過し、困難事例に向き合い地域の砦としての役割を果たしている。

地域貢献の取り組みは、「たたら地域ふくしネット（事業所ネットワーク）」として地域課題の発見・解決、「しろうおカフェおれんじ（認知症カフェ）」の実践、県内の社会福祉法人による「ふくおかライフレスキュー事業（生活困窮者支援事業）」に参加し、行政、社協、地域、医療・介護事業所との連携・協働の輪をさらに広げた。

#### <特養> 広域型・地域密着型

1. 稼働率95.2%(広域型95.2%・地域密着型95.0%)を確保し、安定した経営を維持する。
  - ①入院後の定期的な連絡を入れるも、入院見込み期間の確認が困難であり空床利用に影響した。
  - ②可能な医療的処置の範囲を拡大してきたものの、範囲を超える処置が必要な入所者が増加し、入院し帰所できずに退所する入所者が増加した。
  - ③入所面接検討会議を定例開催できなかった。定期的な面接の実施が相談員の繁忙状態に左右された。
2. 介護の質の向上を図る。
  - ①転倒等による骨折事例が2件発生した。危険予測や事前対策等に課題があった。
  - ②事故・苦情等の発生時は部長・施設長へ速やかに報告する旨を周知し、報告が迅速になった。

- ③認知症ケア手法の探求（ユマニチュードやバリデーション等）には至らなかった。
  - ④介護報酬改定による褥瘡マネジメント加算の算定を開始し、運営のシステムを構築することができた。
  - ⑤新たな栄養関係加算の検討を実施した。
  - ⑥看取り介護は3件実施（加算は2件）したが思いへの寄り添い方で悩んだ事例が多かった。家族からは「満足している」との声を頂いた。
  - ⑦満足度アンケート調査は未実施となったが、業務改善は主任リーダー会議を中心に協議・改善した。
3. 新入職員と現任職員が共に成長できる魅力ある職場づくりを行う。
- ①職員育成ノートを活用し新入職員がわからないこと・不安なことへのフォローアップを実施し、入職1年未満の退職はゼロを達成した。
  - ②主任リーダー会議で「問題解決型リーダーになるための4つのチカラ」等の研修を実施した。
  - ③退職に左右される場面も多かったが、主任等の異動を含め最低限のローテーションは実施できた。
  - ④主任リーダー会議やユニット会議等で業務改善やケア見直しの検討が活発に行われた。
  - ⑤法人の責任の下で委員会を改編し、介護職員の負担軽減とともに委員会活動の強化を図ることができた。
4. 地域・行政・社会福祉協議会・医療介護事業所と協働して地域に貢献する。
- ①たたら地域ふくしネット(医療・介護事業所ネットワーク活動)では、民生委員への出前講座や八田小学校への認知症キッズサポーター養成講座、地域住民向けの消費者被害防止研修会・子どもの貧困学習会、地域課題である買い物支援の動向や社会資源開発の協力などの取り組みを行った。
  - ②ひがしかぜの会（しろうおカフェおれんじ；認知症カフェ）では、毎月の認知症カフェ開催に加え地域の要望に応じた出張カフェを3回（多々良校区津屋本町、蒲田）実施、他地域からの見学などつながりを広げることができた。
5. 関係団体や県連等と連携して介護ウェブ活動に取り組む。
- ①介護ウェブ等社保活動の重要性について、職員への発信機会を多く設けられず全職員会議のみとなった。
  - ②21老福連、福祉共同会議など他団体との連携を通じて、会議や学習会の場で介護保険改善を発信した。

文責：統括部長 川添

#### <ショートステイ>

1. 稼働率 89.5%を確保し、安定した経営を維持する。 **目標** 毎月 89.5% 平均介護度 3.0
- ①2019年3月以外の月で稼働達成した。平均介護度も3.3となった。
  - ②長期利用者は入院や入所で毎月5~6名で推移し、平均5.7名と安定的に確保できた。
  - ③入院した定期利用者の状況確認を随時行い、退院見込みに応じて利用予約の調整を行った。
  - ④緊急利用の依頼に対し、入院空床で15名、延101日の受け入れを行った。
  - ⑤特養入所申込時にショートステイ長期利用を希望されるか随時確認を行った。
2. 新しい取り組みと業務の見直しにより、フレッシュで活気ある事業所をつくる。
- ①利用契約時に生活相談員がニーズを把握し、塗り絵やパズル、計算など個別レクリエーションの実施につなげた。

- ②多職種連携による料理・おやつづくりや外出は企画・実施できたが、ボランティアの活用には至らなかった。
- ③長期利用者の栄養ケアを特養と同様に実施し、ケアの内容を多職種で集団的に確認した。
- ④薬の返却漏れや褥瘡に関する苦情について丁寧に対応しているが、事実確認や対策立案等を生活相談員間の議論のみで終えている傾向があるため、改善が必要である。

### 3. 法人内事業所間の連携、協力病院等との連携を強化する。

- ①箱崎ショートステイとの空床情報共有の見直し、定例化を図れなかった。
- ②デイサービス、認知症デイサービスとサービス利用時の状況等について情報共有した。
- ③長期利用者確保のための八田・箱崎双方の入所申込者の具体的な情報共有を図れなかった。
- ④たたらリハビリテーション病院 MSW と調整し、3名を長期利用者として受け入れた。

文責：統括部長 川添

## <デイサービス>

### 1.利用者確保と安定した事業運営 目標 23名/日

- ①利用 32名、平均利用者 25.0名と全ての月において稼働・予算達成ができた。
- ②利用者増加により、十分な営業活動はできなかったが、空き情報の配布や体験利用時の様子等を報告し、新規利用に繋げることができた。また、前年度に利用実績のない居宅を中心とした営業を強化した成果もあり、新規事業者からの紹介も増えてきている。
- ③利用者の体調不良時は迅速に家族・関係者へ報告し、早目に受診を促すよう努めた。また、こまめに担当ケアマネや家族へ連絡し入院者の状態把握に努め、空きが長期化しないよう調整を図った。
- ④職場会議で実績報告や、稼働・予算の達成状況を共有することで、職員の営業意識も向上し、キャンセル時の振替利用の提案を働きかける等、職員全員の尽力により安定した事業運営ができた。

### 2.サービスの質を高め、選ばれる事業所を目指す

- ①短時間利用の受入れや、送迎範囲を篠栗まで拡大する等、利用者・家族の要望に柔軟な対応ができた。
- ②個別機能訓練は4月から個別Ⅰを再開した。介護士と機能訓練指導員の協力体制も構築され、利用者が楽しんで参加できる訓練を取り入れる等、個別機能訓練の充実を図ることができた。利用者・家族からの満足度も高いものとなり、次年度のADL維持等加算や事業所評価加算取得に繋げることができた。
- ③集団でのレクリエーションを廃止し、サークル活動や作品づくり等、利用者が主体となる活動の充実を図り、意欲向上に繋げることができた。また、席を少人数で配置して利用者間の会話を増やし、和やかな関係づくりの支援ができた。
- ④利用者のできる能力に目を向けたケアの実践に努めたが、職員の意識にばらつきがあり、手を出しすぎない介護と自立支援に向けた介護という観点では課題が残った。

### 3.法人内と連帯法人との連携を果たす

- ①利用者のニーズに合わせ、認知症デイへの移行や箱崎デイサービスへの紹介ができています。またショートステイと情報交換を行い、利用者・家族が安心してサービスを利用できるよう努めた。
- ②八田校区の七夕やランタン作りの協力、園芸サークルで収穫した野菜をこども食堂に寄付する等、

利用者とともに地域とのつながりを持つことができた。

③たたらリハビリテーション病院との連携を図り、利用者の急変時には迅速に対応することができた。

#### 4.職員育成

①利用者増加に伴い業務が慌ただしくなったことで職員の疲弊が見られた。入浴介助の職員を増やす等、業務改善をすすめ、業務負担軽減と残業軽減を図った。

②職員間のコミュニケーションを円滑にし、意見や提案は積極的に受け入れ、互いに助け合い働きやすい職場づくりに努めた。

③看護、機能訓練指導員等と連携を図り、専門的な知識や視点を学び、サービスの向上と質の高い介護につなげることができた。

④福祉用具研修やキャリア段位等の外部研修や内部研修への積極的な参加ができた。また職員全員で研究発表に取り組むことができた。

文責：課長 坂本 望

#### <認知症対応型デイサービス>

1. 利用者確保と安定した運営を行う。 **目標** 6.5名/日

①新規5名・平均利用5.8名/日 営業活動の範囲を拡大し毎月30件の事業所訪問を行ったが、成果は出ず新規獲得に難航した。更には下半期以降、入院者が増加したことにより稼働が低迷し目標へ到達することが出来なかった。

2. サービスの充実を図り、認知症デイの特徴あるケアを目指す。

①引き籠もり等、外出拒否がある方の自宅訪問や、認知症状から送迎時に気分変動が見られた方には、再訪を行う工夫をし、利用者に寄り添った対応に努めた。

②行事やレクリエーションの企画では利用者の出来ることを見つげながら、ゆとりでの楽しみや役割を持っていただける様、心地良い環境づくりに努めた。

③認知症の進行だけではなく医療ニーズの高い方の受け入れもあり、ご家族やケアマネージャーへ専門的治療の促しを行うも、ご理解いただけず受診に繋がらないといった課題も残った。

3. 利用者、家族、に対する満足度を高めよりよいサービスを行う。

①気分変動が激しい方、引き籠もり、攻撃性が強い等、利用者の対応に難航したが、フロア会議での周知や学習で各スタッフのスキルアップを図った。

②認知症状により対応困難な方の受け入れも積極的に行い利用者、家族の思いに出来る限り応えられるよう、利用時間の変更や、症状に合わせた柔軟な対応を行った。

③在宅での家族が抱える悩み等、相談を親身に受け取り、多職種と協働しながら軽減に努めたことで、連絡帳やアンケートでは多くの感謝の気持ちをいただくことが出来た。

4. 法人内の事業所と連携を強化し、包括的なサービスを行う。

①デイ管理会や相談員会議にて情報を共有することでショートステイと併用利用されている方のケアがスムーズに行えたり、活動の確認や提案など、よりの確なケアに繋げることが出来た。

②年4回、外部より認知症専門医を招いた学習会を実施し、法人内の困難事例に対する認知症ケアの向上に繋げることが出来た。

文責：主任 八朝智子



## いきいき箱崎拠点

- ・地域活動では、友の会と協力し高齢者の居場所として「ふら〜りカフェいきいき」を実施した。友の会班会に発展する活動もあり、一定の成果を得た。また、箱崎、馬出、東箱崎の事業所ネットワークの立ち上げることが出来た。ラン伴では東区の実行委員長を出し協力した。
- ・2018年度の箱崎拠点は、ハウス以外の事業所が目標稼働に到達できなかった。各事業所で利用者、入所者ともに年々重度化し医療依存度も高くなっており、入院増、利用中止が稼働に影響を与えた。
- ・各事業所で欠員が出るなど、職員確保が厳しく派遣職員活用を余儀なくされ、経営面でも影響を与えた。育成ノートの活用により退職率の一部改善は見られたが、定着に向けた取り組みが必要不可欠である。

### <特養> 地域密着型

#### 1. 床稼働率 96%を確保し、安定した経営を維持する。

- ①入院や退所後の空床があり、稼働率目標達成に苦戦した。平均稼働率 94.7% (昨年度比+0.7%)。1件あたりの入院日数は約 23.5 日 (昨年度比+5.5 日)。平均入退所ロス は 22.4 日 (昨年度比+4.7 日)。入院日数は短いが入退院の繰り返りで早期の退所判断が難しかったこと、入所待機者の減少もあり、新規入所者の選定が思うように進まず、退所後の入所に大きく時間を要したことが大きい。
- ②入院空床はショート床が埋まっていない状態で 2 日間しか使えなかった。
- ③2017 年度は施設内でインフルエンザ感染の拡大があったが、病院受診時のマスク着用や消毒対応により、2018 年度は入所者に感染症の発生が 1 件もでなかった。

#### 2. 新入職員と現職員が共に成長し、働き続けたい職場作りを行う。

- ①部課長会議で育成ノートの活用、新入職員面接を行うことを決めた。入職当日、3 日目、7 日目など本人の状況に合わせてながら、不安軽減や進捗状況確認の面接を行うことで退職率の一部改善に繋がった。
- ②施設内研修の参加が少なかったり、ユニットリーダー研修等、期間を要する外部研修に職員を出せない等、人員不足が教育面でも影響を与えた。また残業がやむなく発生し、職員に負担を強いる状況になったが、各ユニット、フロアで協力し厳しい状況は乗り越えた。しかし、派遣職員が多く、次期リーダーの育成や職員配置などは継続課題である。
- ③リーダー会議で職員の業務進捗状況やユニット内の問題、人事などについて話すようにし、課題の抽出や業務改善に繋がった。

#### 3. ユニットの特色が出る個別サービスを提供する。

- ①ユニット会議を通して、入所者の情報共有やケアの統一を図ることができた。また、人員が厳しい状況の中、ユニット毎に様々な企画を立案し、他職種共同で行事やレクを実施できた。ユニット職員のみでは対応困難な場合はユニット間、他職種で協力が出来た。全体での企画だけでなく個別のニーズを聞き、外出や買い物など出来る範囲行った。
- ②対応に苦慮しているケースは、認知症学習会にて相談したり、事例の研究発表に繋げることが出来たが、認知症学習についてはもっと深めていく必要がある。
- ③交通の便がいいこともありボランティア希望の問合せも多かった。学生ボランティアや個人、グループでの演芸や傾聴ボランティア等、多数入っていただけた。入所者にとってよりよいものとなっている。ボランティア受入れに関する職員の対応も相談員を中心として出来た。ボランティアに感

謝を伝える機会を設ける必要がある。

#### 4. 利用者・家族の気持ちを常に意識し、安心・信頼できる施設づくりをする。

- ①入院治療を要するような大きな事故は発生しなかった。事故が起こった際は利用者に適切な対応をし、家族にはわかりやすく説明し謝罪を行った。委員会等を通して対応策の徹底や他ユニットとの共有をした。苦情にあげた事例もあったが、迅速かつ適切な対応をすることで家族からの信頼を得ることが出来た。
- ②面会の少ない家族への近況報告が不足していたユニットもあったが、請求書と一緒に近況報告を郵送するなどの工夫ができた。
- ③看取りは現時点で医師体制等難しいが看取りケアの学習は継続し看取りに近い状態まで安心して過ごせる施設を目指したい。

文責：統括部長 門司

#### <ショートステイ>

##### 1. 利用者確保・床稼働の安定化

**目標** 87.5%稼働 9.7人/日

- ①今年度の平均稼働率は80.5%、入院床活用には至らず、入院床は2日間活用となる。稼働未達成の要因として、長期ショートが安定しなかったことや入院、直前のキャンセルが挙げられる。入院者については事前にケアマネと連携を図っていたが、退院日時が不明なことも多く、直前のキャンセルに繋がってしまい、急な空床の対応が困難であった。長期ショート選定に関しては待機者リストを活用したが、状態変化や他施設入所にて獲得に苦戦した。
  - ②緊急ショートや追加利用にはケアマネや他職種と連携を図り迅速に受け入れる事ができた。
  - ③営業活動では上半期はショート便りや空床情報を持参し定期的に居宅訪問を行うが、下半期は担当者会議や実習・ボランティアの受け入れも多く十分な訪問活動が出来ず、送迎帰りに居宅を訪問したり、FAXにて新規居宅などに空床情報を送付した。
- ##### 2. サービスの質の向上や個別援助を強化し「安心して過ごせるショートステイ」を目指す
- ①レクや手作業は興味のある題材を準備し、個別援助を意識し提供出来ている。行事も誕生会をはじめ新しい取り組みや個別のニーズに対応し喜んで頂いている。機能訓練では機能訓練指導員の協力も得て、本人や家族のニーズを反映し取り組むことができた。
  - ②こまめな記録を心がけているが、利用中に提供したことが記載されていないケースや主観が入った記録もあり、再度記録に関して周知徹底する必要がある。
  - ③忘れ物の合計は15件で、カウンター裏にボードを用意し職員間で情報管理することで、前年の39件から減少している。忘れ物の場所として、ベッド周りやタンスの中、冷蔵庫などが挙げられる。
- ##### 3. 在宅生活を支える事業所としての支援機能の強化やリスクマネジメント管理
- ①苦情は接遇に関するものと、入浴介助方法によるもので、2件発生している。事故に関しては、22件で半数は転倒や尻もちをつく事故だが、次いで服薬の事故が多くなっている。9月には転倒し左肩骨折の事故が起きている。
  - ②今年度は介護拒否や常時付き添いが必要な方、セクハラなど困難事例が増えたが、ユニット会議で検討を行い統一した方向性や援助を行う事で、在宅生活を支える基盤になることが出来た。

#### 4. 拠点・事業所間の連携強化

- ①相談員会議にて運営状況の報告・確認、情報共有を図る。
- ②本体施設ショートステイとは共通の利用者の情報交換など行っているが、空床確認等もっと連携が図れてもよかったと考える。
- ③デイサービスとは共通の利用者も多く、適宜報告や情報交換を行う事で共通認識を図ることが出来ている。のどかに関しても、お互いに利用の相談や希望があった場合は伝達し情報交換を適宜行った。

文責：主任 高山

#### <デイサービス>

##### 1. 利用者確保と安定した経営を確立 **目標** 24名/日 宿泊25件/月

**実績** 21.8名/日 宿泊24.8件/月

- ①業務の合い間に訪問営業を行うようにしたがあまり時間がとれず、主に問い合わせに対する営業活動となった。32名の新規登録があったが、各月入院者が多く目標達成した月がなかった。
  - ②宿泊はほぼ定期的利用者となっており、新規登録者のニーズはあるものの定期利用には至っていない。
  - ③特浴、利用回数、利用時間、送迎等の要望には柔軟に対応している。
  - ④異変の早期発見・早期対応に努め、ケアマネおよびご家族へは迅速に報告し、早期回復を図ることができた。
  - ⑤キャンセル時の振替え利用が少なく、アピール不足だった。
- ##### 2. サービス内容を充実し、『元気が湧き出すデイサービス』を目指す
- ①個別機能訓練は作業療法士、看護師、介護職員が協力することで充実した内容を安定して提供することができた。アセスメント→計画→実行→評価をきちんと行うことで、ご家族から「歩行状態が安定してきた」等の感想が聞かれ、次年度はADL維持等加算も算定することができた。
  - ②7つのサークル活動を継続して行っており活気がある。楽しみながらも細かい作業を行うことで機能訓練としての効果もみられる。
- ##### 3. 併設事業所との利点を生かした相互的なサービス運営を行う
- ①サ高住との共同行事は運動会、鍋会、忘年会など交流スペースで行っており、楽しんでいただいている。家族も招待して交流が図られている。
  - ②ショートステイと共通の利用者について情報交換を行い、心身状態や課題について共有することができた。
  - ③地域運営推進会議に参加し、地域の方々の意見聴取や情報交換をしている。ボランティアも受け入れているが、地域の行事等への参加はできてない。
- #### 4. 職員の育成
- ①施設外研修への参加は2名だけで少なかった。職員間では常時介護方法や医療についての情報交換をしており、知識や技術の向上を図っている。
  - ②認知症、ALS、気管切開等の利用者を受け入れることでより多くの知識や技術の習得ができた。
  - ③職員体制は安定してきており、個々で体調管理も行っているが、インフルエンザの流行期には5名の感染者がでた。

文責：課長 松本慶実

## <小規模多機能型居宅介護>

### 1. 平均登録者数 21.5 名、平均介護度 3.1 を目標に経営の安定を図る

- ①2018 年度は 21.5 名の登録を目標としていたが、月平均は 20.5 名で推移し達成月は 6 月のみだったため予算達成には至らなかったが前年度比はわずかに上回った。
- ②平均介護度は 3.1 と目標に到達した。
- ③年間通して新規利用開始 7 名、内訳としては病院からの紹介が 4 名、箱崎デイ利用者 1 名、ハウス入居者 1 名、個人 1 名だったことから、退院時連携の成果が出てきていることを実感。また、グループ内での連携も実感できる結果と受け止める。
- ④終了者は 6 名、内訳は GH 入所 1 名、特養入所 1 名、居宅への移行（ハウス入居）1 名、入院 3 名（骨折、精神科、ホスピスでの逝去）であり、在宅サービスの最後の砦として活用されていることが分かる。

### 2. 豊かで希望のある生活を実現するケアの実践

- ①年間行事を通して家族参加もあり、職員全員が家族とともに利用者の生活を支えていることを感じながら個別の関わりも充実させている。
- ②地域評価も 4 回目となり、回数を重ねるごとにサービスの質が向上していることを職員全員が実感し、モチベーションアップに繋がっている。
- ③ライフサポートワークの活用も全員で意識して取り組めるようになってきた。

### 3. 職員育成、チーム作り

- ①職員体制が整わず、体調不良による欠勤もあり、大変な日々の中でも協力して外部研修参加も積極的に行ってきた。研修参加後は職場会議にて伝達研修を行い、日々の業務に生かせるよう意識して取り組んでいる。
- ②ユマニチュードケア研修に 4 名参加し、職員間での伝達研修を行い実践している。

### 4. 地域の事業所として地域活動を行う

- ①東区小規模多機能連絡会と連携し、認知症サポーター養成講座の開催や東区 RUN 伴 2018 の開催ができた。介護する家族の会は年 4 回開催し、認知症の人と家族の会や東区社協、地域保健福祉課とも連携して運営している。
- ②今年度新たに地域事業所連絡会の発足準備から発足まで主体的に関わり「はこうまネット」を立ち上げることができた。
- ③地域のカフェやサロン、民生委員との繋がりから、地域の介護予防自主グループへの講師派遣、施設見学の対応を行うことができた。

文責：課長 山下裕美

## <サービス付き高齢者向け住宅>

### 1. 満室を維持する。21 室

- ①平成 30 年度は 21 室でスタートし 10 月、12 月に 1 名ずつ退去となった。次に入居する方を決め、早めに連絡をすることで 1 か月以内での入居が可能になった。
- ②入院中の入居者には病院に面会に行き、病棟看護師やソーシャルワーカーと連携を取り、退院の時期やハウスでの生活が可能かどうかの確認をとっていった。
- ③待機者がいたため横断幕を掲げることはなかった。

- ④定期的に連絡を入れ入居の可否が確認できた。また、次に入居可能な方には早めに連絡を入れ、早めに入居することができた。清掃・補修も早めに行えたため、空室期間は平均 18 日であった。
2. 健康管理を強化し、サービスの適合性を高める。
- ①食欲のない入居者には、好みに合った補助食品を提供することで全体の食事量の低下を防ぐことができた。心不全で入退院を繰り返していた方に毎日の水分摂取量の管理や体重測定をし医療機関と連携を図ることで、在宅生活を支えていった。
- ②体調不良時は家族やケアマネ、医療機関に早めに連絡を入れるようにしていったが、1月の終わりからインフルエンザA型の罹患者が7名出てしまった。
- ③SPO<sub>2</sub>の低下で夜間に救急搬送し入院となる。
- ④失禁が多く食事に時々出て来られない利用者様に、小規模多機能の利用を勧め訪問や通いで着替えや掃除、入浴をすることで状態が改善できた。
3. 併設の事業所との利点を生かし、入居者の満足度を高める。
- ①5月、11月、3月に交流会を開催し4～10名の家族の参加もあり、親睦を深めることができた。
- ②併設デイには12名の方が利用している。また、デイサービスや夜勤者と入居者の状況を共有し、安心して暮らすことができた。
- ③夏祭りには家族のピアノ伴奏の協力があり、入居者7名職員2名でコーラスを発表することができた。
- ④夏祭り、敬老会等参加を促して楽しむことができた。

文責：絹川

## 包括支援センター

1. 総合相談支援の機能を向上させ、地域に密着した活動を作り上げる。
- ①3職種だけでなく推進員も参加して3職種協議を頻繁に行い、支援方針を明確にすることができた。新入職員の研修体制が確立していないので入職後一時期苦戦した職員もいたが、他の職員でフォローできた。
- ②地域ケア会議は個別支援会議2回、圏域連携会議を1回実施。課題抽出の為、高齢者地域支援会議に取り組もうとしたが民生委員の協力が得られず実施には至らなかった。
2. 虚弱高齢者の把握や介護予防の取り組みを行う。
- ①昨年度のフォロー対象者に今年度状況把握を行う中で予防教室や総合相談に繋がったケースもあった。
- ②対象者が多い為、保健師の担当件数が他の職種に比べて多くなる傾向あり振り分けの検討が必要。
- ③蒲田地区の虚弱高齢者把握の為、民生委員や老人会と連携し、今後の足掛かりとした。
3. 消費者被害・虐待等防止の啓発活動を通じながら高齢者の権利を擁護する。
- ①虐待事例が多くなっている傾向。センター評価では支援の方針が分かりやすく記載されていると評価された。
- ②事業所、民生委員、地域住民に対して消費者の啓発を続けた。東区は被害が多く、関心が高かった。
4. 包括的・継続的ケアマネジメント活動を通じた、地域ネットワークづくりを展開する。
- ①居宅の巡回は、アセスメントのアドバイスを新たに項目として加えた。

- ②東 CM 会に参加することや、主任 CM 会とも連携することで一定の連携は取れている。
5. 生活支援コーディネーター(生活支援介護予防推進員)の配置に伴う新規業務を確立する。
- ①保健師との連携だけでなく、他職種と事業所の巡回に同行し様々な場に参加し情報収集を行った。  
地域資源をマップ化し総合事業にも役立てることができた。
- ②「たたら地域ふくしネット」「ひがしかぜの会」に参加し関係事業所と関係作りができています。カフェ参加時はもっと包括が参加していることをアピールする様に民生委員から指摘があった。
6. 指定介護予防支援業務（予防ケアプラン）と総合事業を円滑に実施する。
- ①総合事業短期集中予防サービス（サービス C）は依頼実績がなかった。
- ②対応困難な利用者（障がいの若い男性利用者）に社福士が同行や、総合相談から予防支援に移行した際に継続して対応の必要な人は担当 CM と協力しながら課題解決に取り組んだ。
- ③プランナーの担当件数が多くなり、委託の件数を増やしたり、3職種が担当するなどの対応を行った。

文責：センター長 児島