

令和3年度 事業報告

【 部 署 】	施設本部
【 計 画 】	<ul style="list-style-type: none"> (1) 経営基盤の安定 (2) 人材確保と人材育成 (3) 労働環境への整備と管理 (4) 管理体制の強化
【 結 果 】	<p>(1) 12月までは稼働率・収入面で目標に対し黒字であるも令和4年1月以降の新型コロナウイルス感染職員7名発症、2月以降ショートステイのクラスター（利用者5名・職員3名）発生により利用中止が影響し稼働率は居宅以外未達成となった。（別途部署報告参照）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入所者のADL低下を防止すべく看護師などは日頃の巡回を強化したが、退所者16名となる。 (2) 辞めない職場作りを目指し取り組んできたが、一昨年の介護職の入職者4名は定着している。 ・新型コロナウイルスの影響もあり集合研修は少なく施設外研修（ZOOM含む）17名参加となった。施設内研修は出来る限り少人数に絞り開催。身体拘束廃止・高齢者虐待防止研修は前期・後期各3回に分け全員参加を促し施設内研修は延257名の参加。 ・EPA介護福祉士候補生3名が介護福祉士試験に挑み3名中2名が合格。 ・神戸市高齢者介護士認定試験1名受験させ合格。 (3) 年5日の有給休暇取得など基本的な事項については定着している。また16時間夜勤移行も定着してきている。 (4) 各部署間の明確化も定着してきた。但し部署内の統制については職員教育により改善していく必要がある。
【 改 善 】	<ul style="list-style-type: none"> (1) 稼働率については経営基盤の指標であり達成を図る。 ・入所対象者の受け入れは幅広く多方面に営業し入所待機者増加を図る。 (2) 介護人材以外の職種の安定と、人材育成に向けた教育指導の機会増加。 (3) 新規に介護保険改正となった主旨にもとづく運営

【 部 署 】	特養相談員
【 計 画 】	<ul style="list-style-type: none"> (1) 実質稼働率95.0%の達成 (2) 利用者、家族ニーズの把握
【 結 果 】	<ul style="list-style-type: none"> (1) 令和3年度の稼働率は93.41%で目標及ばず。 (2) コロナ禍で面会がオンラインに限定してきた中で、ガ

	<p>ラス越し面会など別の面会を希望されたが、解決策には至らなかった。</p> <p>また毎月手紙を送っているが、面会が出来ていない分、より具体的なコメントや写真を添えるなどの提案を行い実行にのせた。</p>
【改善】	<p>(1) ロングショートからの入所の方針として行って来たが、多方面からの入所も組み入れていく。</p> <p>(2) 家族の要望は面会や外出などが多く、全て出来なく、様子が余り分からないまま退所される方も多く、せめて退所時に何か思い出作りが出来ないかななどを提案し実行に移していきたい。</p>

【部署】	特養介護職員
【計画】	<p>(1) 人材育成に努める</p> <p>(2) 辞めない職場環境作り</p> <p>(3) サービスの質の向上</p> <p>(4) 稼働率の向上に努める</p> <p>(5) 各ユニットの目標</p>
【結果】	<p>(1) EPA介護福祉士候補生は3名のうち2名が合格する結果となった。ユニットリーダーを含めての既存職員への教育が十分実施出来なかった</p> <p>(2) 介護職員の離職率は低下し人員は安定した</p> <p>(3) 不適切ケア等の報告は挙がらなかったが、定期的な人事異動や業務改善が定期的に行われず全体的な質の向上までは繋がらず</p> <p>(4) 蜂窩織炎による入院者の減少は達成出来たが、誤嚥性肺炎による入院者が増える結果になってしまった</p>
【改善】	<p>(1) 既存職員への教育が不十分であった為、教育推進委員会の活動を強化していく</p> <p>(2) 急な欠勤に対応できるような勤務体制を構築する</p> <p>(3) 定期的な人事異動と期日管理表等を用いてのユニットリーダーの教育</p> <p>(4) 歯科医の助言を基にした口腔ケアの実施と食事介助の質の向上を目指す</p>

【 部 署 】	特養各ユニット
【 計 画 】	<ul style="list-style-type: none"> ・舞子： (1)協力し合える雰囲気作りと働きやすい環境を目指す (2)職員間、多職種との情報共有を行い、サービスの質の向上、介護事故の減少に努める (3)挨拶や言葉使い等接遇に心掛け、不適切ケア及び虐待を防ぐ。 ・須磨ノ浦： (1)ユニット職員間や他職種の方と連携を図り、フロア単位での協力体制づくりを目指します。 (2)EPA 候補生との関わりを通じて、日本語の理解を深め、共に成長できるようにする。 (3)施設理念に基づき、思いやりのある介護を行い、不適切ケアにつながらないようにします。 ・淡路： (1)コロナ禍でも、入居者に安心して快適に生活して頂けるように努めます。 (2)職員が意見を出し合い、他職種と連携ができ、風通しのよい職場環境づくりを目指します。 (3)接遇面を強化し、言葉づかいに気をつけます。 ・一の谷： (1)ユニット職員、多職種職員との情報共有・連携をとることでサービスの向上に努める。 (2)5S チェックやマニュアルに基づいて、環境整備・衛生管理・感染予防に努める。 (3)言葉使いを中心に、職員の接遇を見直し、不適切ケアや虐待につながらないように、ユニット内での向上に努める。 ・離宮： (1)職員同士で注意し合える環境作りを目指し、介護事故の減少、不適切ケア皆無に努めます (2)入居者担当の役割を通して一人ひとりがと考える力を養えるようにします (3)ユニット内での整理整頓、報告、連絡、相談を徹底しサービスの向上を目指します ・村雨： (1)入居者様との関わりを大切にし、暮らしやすい環境を提供出来るように職員の技術向上、専門知識向上に努めます。 (2)入居者様が心身ともに良い生活が送れるように小さな変化にも気付けるように努めます。 変化については他職種と連携し、対応していきます。 (3)コロナウイルス等感染症対策を行い、安心して過ごしていただける環境作りに努めます。

【 結果 】

- ・舞子：(1)相手の立場になって考え動ける職員が増えた。協力し合うことで業務の効率化に繋がった。
(2)情報共有は一部申し送りが伝わっていない事もあった。介護事故は36件で前年度より24件減少した。ヒヤリハット件数は81件増加した。
(3)挨拶は行えたが、言葉使いはくだけた言いまわしになる場面が見受けられた。不適切ケア及び虐待は防ぐことができた。
- ・須磨ノ浦：(1)他職職種との連携は図れているが、フロア位での協力体制が出来ていない事があった。
#(2)EPA 候補生が介護福祉士の試験に挑んだが不合格となった。来年こそ合格を目指す。
(3)介護事故は24件、ヒヤリハットは77件あった。
- ・淡路：(1)コロナ禍で面会できない状態が続いたが、快適にお過ごし頂けた。しかしビデオ面会を促すも利用されなかった。
(2)申し送りについて、職員の連携が図れなかった。
(3)家族面会などがなく第3者の目が行き届かない課題が残った。
- ・一の谷：(1)人員配置シフトの関係で職員同士が会えず、話し合いや、相談する機会が少なかった。看護師の退職などで情報共有が出来ていない場合があった。
(2)新型コロナ・インフルエンザなど感染対策は奥が深く次年度にも継続していく。
(3)面会中止が続く中苦情はないが、接遇面の改善は継続
- ・離宮：(1)介護事故が昨年度より3件、ヒヤリハット件数が33件増加。介護事故23件のうち、1件が苦情になり職員一同改善していく。
(2)入居者担当の役割を明確にし、ケアの統一・家族への連絡を徹底できた
(3)ユニット内の整理整頓は徹底できたが、一部報告、連絡が疎かになってしまった
- ・村雨：(1)認知症の入居者対応に苦戦する場面が多くあった。2名の職員が介護福祉士試験に合格するなど、知識と技術の向上に努めた。
(2)皮膚状態や体調不良への気づきが出来たことで、直ぐに医務に報告し悪化を防止できた
(3)職員1名のコロナ発症があったが、感染対策を徹底し入所者様への感染は防げた。

<p>【改善】</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・舞子：(1)職員の適正に応じた役割を考え、より働きやすくやりがいのある環境を目指す。 (2)口頭だけでなく、必ず文章で申し送りをするよう徹底する。ケアの統一を図り事故防止に努める。 (3)チェックリストを活用し接遇を意識した接し方ができるよう注意喚起していく。 ・須磨ノ浦：(1)個々の職員の意識を高めて協力出来る体制を目指します。 (2)EPA 候補生が勉強において集中して出来るような環境を整える。 (3)言葉使いや接遇に気をつける事によって 不適切ケアや虐待の防止に努める。 ・淡路：(1)入居者様の楽しみを見つける。ご家族に様子が伝えられる機会づくり。 (2)申し送り方法の検討。不十分な職員への促しと、リーダーによる指導。 (3)言葉づかいについて振り返りができる方法の検討。 ・一の谷：(1)申し送り、情報共有方法の改善。 (2)コロナ対策も長期間になってきており、流れ業務にならないように継続。 (3)面会開始時を想定して、接遇面を見直す。 ・離宮：(1)ヒヤリハット件数の増加を目指し介護事故に努める (2)入居者担当割を変更し様々なケース及び家族様に対応できるようにする (3)事故発生時の報告系統を統一する ・村雨：(1)認知症高齢者の特性を理解し、対応出来るように努める。 (2)目に見える物への対応だけではなく、精神的な変化への対応ができるよう努める。 (3)感染対策の対応を徹底する。
--------------------	---

<p>【部署】</p>	<p>特養施設ケアマネ</p>
<p>【計画】</p>	<p>(1)支援経過記録の作成 (2) 状態変化時，退院時の対応</p>
<p>【結果】</p>	<p>(1) ケアプランの内容と部署の役割分担の確認をとることができた (2) 本人、家族の希望確認を行っている</p>

【改善】	<p>(1) ケアプラン変更後、どのような変化が起きたか、また、どのように対応したか等の記載をしていく。</p> <p>(2) 再入院の可能性の有無、予後、予測についての確認を行う。</p>
------	---

【部署】	特養看護師
【計画】	<p>(1) 嘱託医師等と連携強化を図る</p> <p>(2) 看護の質の向上を図る。</p>
【結果】	<p>(1) 往診日以外での報告、連絡、相談ができたことで紹介状持参での受診や入院がスムーズ行えた事例や、状態の報告からの指示で薬を出していただき対応できたことなど、報告、連絡、相談は積極的に行う事ができた。</p> <p>(2) 毎日のバイタルサインに始まり、利用者の状態把握はできるようになってきている。処置については丁寧な創傷処置方法のアドバイスや、紙面や口答でも情報共有し手技を決めている。できるようになってきた。利用者様お一人、おひとりの特徴を捉えることができてきた。</p>
【改善】	<p>(1) 嘱託医師との連絡手段として電話以外の通信手段も検討していく。</p> <p>(2) 看護の質の向上には、人の手が必要である。定着化が進まないため向上の範囲に限られるが、オンライン研修の参加も増加させる。</p>

【部署】	管理栄養士
【計画】	<p>(1) 低栄養状態の高い入居者に関わらず、早期に問題を把握し対応する</p> <p>(2) 非常食マニュアルの見直しを図る</p>
【結果】	<p>(1) 多職種との情報共有やミールラウンドを通して、食事摂取状況や栄養状態の問題について、食事形態の変更や栄養補助食品の提供をスムーズに行えた。</p> <p>(2) 備蓄食をローリングストックできる食材に見直してから、入れ替え時に委託行者と連携して献立にうまく取り入れることができた。しかし、災害時、食中毒事故、感染症の発生時等の細かいマニュアルの見直しには至</p>

	らなかった。
【改善】	<p>(1) 食事摂取量の低下や食事摂取の偏りが顕著な入居者の把握をし、食事摂取量の改善に努める。</p> <p>(2) 関係委員会等で話し合う機会が必要なので、積極的に働きかけ、施設側と委託側との連携を図り、マニュアル作成をする。</p>

【部署】	ショート相談員
【計画】	<p>(1) 事業所との連携・情報交換の活用</p> <p>(2) 稼働率の安定最低 103%達成</p> <p>(3) 安心、安全な場所の提供、自宅と変わらない環境整備</p> <p>(4) リピーターを増やす事でショートステイの活性化を図る。</p>
【結果】	<p>(1) 利用者の状態の変化などがあれば事業所に都度連絡を入れ情報の共有に努めることが出来た。 利用者の入院後や利用の間隔が空いている際には事業所からの情報をいただき現場にも共有が行う事が出来た。 サービス担当者会議がコロナ禍の為出席できないが書面で参加する事が出来た。</p> <p>(2) 令和3年度の稼働率 99.25% 新型コロナの影響が2月以降あり稼働率低下となつてしまい目標の103%には及ばなかった。</p> <p>(3) ショート利用時でも自宅と変わらない環境整備の為にベットの降りる方向や簡易トイレの位置L字柵を設置し自宅と同じような環境作りに努めた。</p> <p>(4) リピーターを増やしていく為に、極力利用者や家族様の要望を聞き入れ利用している本人がまた利用したいと思えるような対応を行ったがリピートしている利用者のご逝去や他の施設への入所などが相次ぎリピートする方が減少傾向である。</p>
【改善】	<p>(1) 事業所と良好な関係を保ちながら都度情報の共有が出来る環境を作っていく。特に他のサービスでコロナが発生した際にはその他の周りの事業所へ連絡を入れたり関係するサービスなどを確認を行っていく。</p> <p>(2) コロナの影響が原因でもあった為コロナの予防に努め、持ち込まない事を前提に新規事業所の開拓、老健への営業、空き状況のお知らせを事業所にFAXやラインワークスで発信していく。</p> <p>(3) 居室のみならず、本人が過ごしやすいリビングの環境作りに努める。</p>

	(4)新規の利用後、家族やケアマネに施設での様子を伝え次の利用の話などを積極的に行っていく。
--	--

【 部 署 】	ショートステイ
【 計 画 】	<p>+1 ,ケアマネージャーとの連携, 家族への報告#</p> <p>+2 ,居室環境の整備と行事, 余暇活動の提供, 個別介護計画書に沿った記録の充実とケアの検討会の実施#</p> <p>+3 ,荷物の忘れ物のチェック, 着衣を含めた整容の管理#</p> <p>+4 ,業務改善+超過勤務の削減,, 整理整頓, 有給休暇の取得#</p> <p>+5 ,送迎時, 安全運転に努める。#</p> <p>+6 ,コストダウンを考えた使用電源等の工夫と業務の遂行#</p> <p>+7 ,感染症に対応できる衛生面の管理#</p> <p>+8 ,レク活動+食事レク等,を季節事+春・夏・秋・冬,に開催出来るように努める#</p> <p>+9 ,ユニット間の連携を図る為に, 月 4 回 2 ユニット合同会議の開催に努める#</p>
【 結 果 】	<p>(1)連絡帳への記載が不十分で家族様よりもう少し詳しく記載が欲しいとの声があった。</p> <p>(2)利用者の状態に合わせて設置物の位置の調整やトイレから近い部屋にする等をして事故の可能性を少しでも減らす事ができた。</p> <p>(3)デスク・冷蔵庫の最終確認が不十分で時々返し忘れが見られたり、衣類の名前記載の確認が甘かったりして返し間違えや返し忘れがあった。</p> <p>(4)職員が二名移動してきた事もあり、超過勤務は以前に比べると三分の一ほどになった。利用者の人数に合わせて少しでも早く退勤できるよう両ユニット間での協力もできていた。整理整頓は不十分なところもあった。</p> <p>(5)2 件の送迎時事故発生</p> <p>(6)不要な電源は切るようするなど節電に努めた。</p> <p>(7)2 月に SS でコロナが発生し鉢伏ユニットで 5 名の利用者と 3 名の職員感染が発生した。</p> <p>(8)コロナ禍の事もあり、中々レク活動を行うことができなかった。</p> <p>(9)職員の配置や業務都合で毎月は合同会議を行うことはできなかった</p>
【 改 善 】	<p>(1)カンファレンス前に相談員に事前に要望・意見を伝える</p> <p>(2)ユニット会議で個別介護について検討する。</p> <p>(3)退所時、当日出勤職員全員で忘れ物のチェック</p> <p>(4)利用者人数に応じて超過勤務調整する</p>

	<p>(5)時間に余裕を持って出発する</p> <p>(6)利用者が居室に居ない時は消灯</p> <p>(7)今年度の感染拡大を教訓に感染対策に努める。</p> <p>(8)毎月は難しくても季節感に1回程は行うようにしていく。</p> <p>(9)先月から合同会議の日程を大まかに決める等をして少しでも開催できるよう努める。</p>
--	--

【 部 署 】	デイサービスセンター
【 計 画 】	<p>(1)魅力あるディへの転換</p> <p>(2)平均稼働率の向上と収益性向上</p> <p>(3)業務内容・任務分担の改善</p> <p>(4)季節行事・外出行事の企画</p>
【 結 果 】	<p>(1)コロナ禍の為、従来サービス、レク等の提供が難しく新しいレクメニューの取り入れは困難でしたが、利用者様は毎回“楽しかった”と笑顔で帰っていただくことができました。スタッフの定着は難しかったです。</p> <p>(2)立て続けに施設入所される方、ご逝去される方があり毎月稼働率は下がっていきました。</p> <p>(3)限られたレク内容の中でマンネリ化のないよう工夫して体操やゲームを行いました。長期休暇を取るスタッフがあり、業務分担に偏りができました。</p> <p>(4)コロナ禍の為、季節行事や外出行事が実行できませんでした。</p>
【 改 善 】	<p>(1)利用者様の声を聞き、その希望に添えるような特色を検討していく。</p> <p>(2)チラシを作り直接訪問を行いケアマネージャーへの営業活動を行う。介護度を意識した営業活動を行う。</p> <p>(3)業務に無駄な動きがないように各自が任せられた仕事を的確に行う。</p> <p>(4)感染対策をしっかりと行い、機能訓練を目的とした散歩やお買物レクの企画を行う。</p>

【 部 署 】	須磨シニアケアプランセンター
【 計 画 】	<p>+1 ,介護支援専門員の資質向上を図る#</p> <p>+2 ,事業所の職員間の情報交換#</p> <p>+3 ,地域とのつながりを深める#</p>
【 結 果 】	+1 ,①毎月の居宅会議以外でも支援困難な事例などは、居宅内

	<p>で改善に向けた話し合いが出来るように努めた。#</p> <p>②合同会議に出席し、板宿あんしんすこやかセンター・東須磨居宅との情報交換を意識した#</p> <p>③ケアマネ更新研修に参加したことで新しく知った内容等は居宅内で伝達研修を行った#</p> <p>+2,事業所の職員間の情報交換#</p> <p>①居宅会議以外でも迷うような援助内容などは居宅内で、意見交換を行った#</p> <p>②居宅内で、ご利用者様の課題の共有を行うように意識し、どちらかが不在であってもスムーズに相談対応が出来るよう協力体制確立している#</p> <p>+3,地域とのつながりを深める</p> <p>①コロナ感染拡大の影響あり、地域ケア会議や地域包括主催の研修が行われなかった。定期的に地域内外の地域包括支援センターに出向き、意見交換等交流を行うように努力した</p> <p>②依頼のあった事例に関して、断ることなく引き受けし出来る限りの援助を行うように努力した。困難事例などの場合は地域の包括支援センターと共同し援助した</p> <p>③迷うような事例もあり地域包括支援センターから助言をいただいたような事もあったが、「須磨シニアケアプランセンターに任せたら安心」と言ってくれるセンターもあった</p> <p>④前期目標 介護管理件数 55 件達成 後期目標 介護管理件数 63 件達成</p> <p>⑤居宅が窓口になり多方面への提案を実施した ちなみに令和3年度デイサービス（地域密着除く）年間222件利用のうち117件が須磨シニアデイ利用、52.7%。 ・ショートステイ年間158件利用のうち93件須磨シニア58.8%。</p>
<p>【改善】</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き事業所内での意見交換、情報共有は必要で意識していく必要がある ・コロナの影響もあって研修への参加回数が減っている、今後勉強会などあれば積極的に参加する ・令和4年度も新規獲得に努め、目標管理件数を維持できるように努力する ・今後、ケアマネの人数が増加を図る予定であるが、それまでの間休憩時間の確保等職場環境の整備は重要となる

【 部 署 】	東須磨ケアプランセンター
【 計 画 】	+1 ,自立支援の理念の添ったケアマネジメントの実施# +2 ,介護支援専門員の資質の向上# +3 ,ケアマネジメントの質の向上#
【 結 果 】	(1) 利用者の強みに着目し、その人らしい生活が継続して頂けるよう、各関係事業所と連携を図りケアマネジメントを実施するように努めることができた。 (2) 定期的に居宅会議を開催し、困難事例の検討を行い情報共有するように努めることができた。又各自研修に参加し最新の情報収集を行い事業所内で情報共有を行った。 (3) 圏域内の居宅事業所と共催し定期的に研修会を開催することができた。又事業所内でも勉強会を開催しケアマネジメントの質の向上の努めることができた。
【 改 善 】	概ね計画に添いケアマネジメントを実施することができたが 今後は地域の方々との地域共生社会の実現にむけ、地域行事等に参加し、地域課題に着目したケアマネジメントが実施できるように努めていく必要がある。

【 部 署 】	板宿あんしんすこやかセンター
【 計 画 】	+1 ,神戸市地域包括支援センター運営評価基準を遵守したセンター運営# +2 ,職員相互の専門性発揮とチームアプローチの両立# +3 ,地域診断を通じて住民・多職種多機関との協働での問題# 解決#
【 結 果 】	(1) 人員配置や運営基準に遵守しセンターの運営（広報・啓発や行事運営など）を行いました。 (2) それぞれの職種の専門性を生かし、役割を分担し困難事例や虐待事例に対応しました。 (3) 地域診断を通してそれぞれの地域に合わせた関わりや集いの場などの提案を行いました。 板宿地域においては認知症声掛け訓練も実施しました。
【 改 善 】	センターにおいての情報共有や役割分担などを今以上に積極的に行い、それぞれの職員の責任や負担を軽減していきたいと考えています。 今年度においても運営評価基準に基づき、必要な広報・啓発やセンター主催行事を計画的に実施します。