

令和元年度事業報告書

社会福祉法人温光会

特別養護老人ホームみはま苑

令和 1(2019)年度 社会福祉法人温光会 事業報告

I. 法人

1 理事会・評議員会・監事監査

I) 理事会

① 令和元年 5 月 26 日

- * 監事監査報告について
- * 職務執行状況の報告について
- * 平成 30 年度事業報告について
- * 平成 30 年度決算報告について
- * 新役員候補者の選任について
- * 評議員会の招集について

② 令和元年 6 月 9 日

- * 評議員会決議事項の報告について
- * 理事長の選任について

③ 令和元年 9 月 28 日

- * 職務執行状況の報告について
- * 就業規則の改正について
- * 給与規程の改正について
- * 資格取得支援規程の制定について
- * 評議員の選出について

④ 令和元年 12 月 7 日

- * 職務執行状況の報告
- * 令和元年度第 1 回補正予算について
- * 評議員選任解任委員会報告について

⑤ 令和 2 年 3 月 22 日

- * 職務執行状況の報告について
- * 令和元年度第 2 回補正予算案について
- * 令和 2 年度事業計画について
- * 令和 2 年度当初予算案について
- * 評議員選任解任委員会の施設職員変更について

2) 評議員会

① 令和元年 6 月 9 日

- * 平成 30 年度事業報告について
- * 平成 30 年度決算報告について
- * 新役員の選任について

3) 監事監査の実施

令和元年 5 月 25 日

篠原智子 監事 平川和江 監事

2 監査指導等

1) 千葉市保健福祉局監査指導室

令和元年度は なし

2) 千葉市実地指導

あんしんケアセンター令和元年 11月 14日

3) 在宅各部署 集団指導

令和 2年 1月 23・24日

千葉市民会館大ホール

4) 千葉市保健所指導

(栄養課)

本年度は、なし

5) 社会保険事務所調査

令和 1年 8月 6日

6) 千葉東税務署調査

令和 1年 7月 25日

3 社会福祉法人減免制度（25%施設負担）の実施

令和元年度利用者

特養・内〇久〇氏 s.19.1.26生 76歳 190,788円

田〇ト〇子氏 s.3.9.7生 91歳 94,118円

訪問介護・東〇美〇子氏 s.20.3.7生 75歳 3,630円

合計減免額 288,536円

II. 施設

1 健康管理

1) 回診：毎月曜日

特養入所者主治医 佐久間医師 協力病院（千葉みなと病院）

2) 入所者健康診断：霧診療所来苑 令和元年 10月 9日

3) インフルエンザ予防接種：令和元年 11月 5日

（職員 11/12）

4) 職員健康診断：平成 31年 4月 1日・10月 2日 （霧診療所）

（産業医）千葉みなと病院の西村佐和子医師

毎月衛生委員会を開催。

5) 感染症対策委員会：H.25年度のノロウイルス集団感染以来、感染症

については細心の注意をはらってきました。インフルエンザ情報分析により、12/19には全館マスク対応とし、1/23には、面会中止としました。本年度は、結果的にはインフルエンザは発症しませんでした。

しかし、2月後半から新型コロナウイルス感染拡大防止のため、面会禁止

継続、発熱（37.5℃）や風邪症状があれば、出勤停止、ボランティア全面中止、業者も37.5℃以上は入館できない等々のルールを決めました。細心の注意でウイルスを持ち込まないようにしています。手洗い、うがいの徹底に努め、より安全な通勤手段を選び、食堂の席もソーシャルディスタンスを考え、会議もオンラインに切り替え、密接・密集・密閉を避けています。新型コロナウイルスについては感染症委員会も頻繁に開き、情報共有や状況に応じた対策を行ってきました。対策マニュアルも改訂して、感染対策を強化しました。

2 衛生管理・安全対策

- 1) 消毒 (R.1.6.26 R.12.5)
- 2) 水質検査 (R1.6.26) および受水槽清掃 (同)
- 3) レジオネラ (R1.8.22) 簡易水道検査 (R1.12.19)
- 4) 電気保安協会 (隔月) 停電を伴うキュービクル点検 (12. 1)
- 5) 防災機器点検 (R.1.8.23、2.2.19) および避難訓練 (R.1.8.20 デイ) 認知デイ 9.7. 特養 9. 21 認知デイ R2.1.18 デイ 3.18 特養夜間想定同 3.18
ミニデイ 13.27 緊急連絡網訓練 (R1.6.26) 消火器全館交換 9.18
- 6) エレベータ・ダムウエーター検査 (毎月)
- 7) 建物検査 (非該当年)
- 8) オゾン・濾過機・ポイラー・エアコン・換気扇・自動ドア・発電機 機械浴・ユニバス・大型洗濯機・乾燥機等の点検整備 (3ヶ月～1年に1回)
- 9) 床・網戸・ガラス等の清掃&カーテンクリーニング・植木剪定
- 10) 車両入れ替え(マーチ 20年以上使用⇒スワフト 新車 3.18)
車両点検は昨年に準じて実施点検
- 11) 防災倉庫点検 (年2回)
- 12) 安全運転管理者講習 (R1.5.17)

3 ミニデイみはま苑の支援

H.30.10.1 千葉県美浜区高洲 2-3-14 高洲第1ショッピングセンター2号店

介護保険事業者番号：12A0600027 管理者 弦巻桂子

月 水 金 1日2コース 送迎付き 短時間(3時間10分)

(午前コース：9：00～12：10 午後コース：13：30～16：40)

歩き続けることと認知症を進行させないことに特化した要支援 1.2 の方の短時間デイサービス

*黒字転換のために内容の検討及び広報活動のみならず、地域包括部門のプランナーを1名中途で採用し、ミニデイの利用者の増加につなげたいと考えましたが、著しい変化には至っていません。(ミニデイ事業報告参照)

4 特養・ヘルパーステーションの省力化

- * 特養は、ワイズマンシステムの介護ソフトの導入、研修により、記録の省力化を図りました。情報の共有やペーパーレス化のメリットが多少でてきたと思われまます。
- * ヘルパーステーションも同様にペーパーレス化と管理業務の削減を目的に各ヘルパーにスマートフォンによる業務の研修を実施しました(年度末で全員スマートフォンによる記録に変更)。デイサービスはあまり変化が期待できないとのことで保留しています。
- * 昨年度末、全館の電話機を新機種に更新しましたが、4月には居宅介護事業所に専用の電話を配し、事務室の呼出作業を減らしました。複合機(ゼロックス複合機)の入れ替えも事務効率アップを図ると考えています。

5 地域交流・小中学校・幼稚園交流:

- * 2000年4月にオープンした特別養護老人ホームみはま苑としては、幼稚園との複合施設であることなどの特徴を生かし、苑の独自性を保ちながら力をあわせてよりよい施設として認められるための努力をしたいと常日頃考えてきました。特養で続けている回想法「たんぼぼの会」や「喫茶すみれ」は、みはま苑らしい活動の一つであり、華道(華生クラブ)や書道クラブもすばらしい指導者(ボランティア)にめぐまれて継続しています(例えば、毎秋の敬老の日頃に、“みはま苑書道展”をマリンピア別館で開催)し、趣味を生かした多彩なボランティアの方や傾聴・将棋などは、特養・デイサービス、男女を問わずたくさんご来苑頂いております。しかしながら、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、1月23日より残念ですが、ボランティア活動を中断しています。
- * 幼稚園との交流は、幼稚園のお誕生会に特養の方が招待されるとか、運動会、一日動物村、発表会、音楽会などに特養やデイサービスの方が招待されたりしています。特養の敬老会は、高洲幼稚園年長組園児と毎年交流しています。また、デイサービスは、例年、2月のおみせやさんごっこに品物作りをして出店したり、買物をしたり、売り手と買い手を幼児とともに楽しんでいます。特養はお買い物だけしたりして楽しみを分けてもらったりします。今年度は、雨で中止となった一日動物村を除いて交流できてよかったです。
- * R1年度の最大の交流は、幼稚園と施設が合同で、8回目の「夏祭り・納涼祭」を実施したことです。施設もご家族や近所の人たちを招待して、子どもたちとすす祭りを楽しんでいただけたかと思えます。1昨年度から企画にそってスムーズに実施できるようになってきました。今後も知恵を集めて実施したいと思えます。
- * 近隣小・中学校の児童生徒は、体験学習という形で特養やデイを訪問してくれます。交流があったのは、県立千葉中学校、市立高洲第3小学校・高浜

海浜小学校・高洲第4小学校・磯辺中学校・打瀬中学校・高洲第2中学校で、みんなお年寄りに楽しいプレゼント（ゲームや歌など）を考えて来てくれました。

- * 広報誌 15号（2019.11.1）は、特養山崎 CW が委員長となり、編集、発行できました。利用者さんや地域のかかわりのある事業所などにもお配りしています。今回は、1 昨年に続き、一部外注の形でしたが、効率よくしかも安価にできたように思います。

6 研修について：

- * 今年度の特筆すべきこととして、法人全体で、部門を越えて参加してほしい研修を組み、年間計画を立てました。6月に、摂食・嚥下セミナー、7月に理学療法士による研修、8月に接遇セミナー、9月に救命講習という構成で実施し、それなりの反響もありましたので、次年度につなぎたいと考えています。
- * 権利擁護・虐待防止・身体拘束ゼロ、認知症、感染症に関しては、内部・外部研修の形で積極的に研修に参加しています。参加者の内部報告会も必要ですし、こうした研修を次々継続して受けられることも大切だと考えて実施しています。ケアマネージャーの現任研修を始め、訪問介護、看護、成年後見、防火管理、安全運転管理、苦情対応等各種など多岐にわたっています。痰の吸引（2号）については今年度は残念ながら人手に余裕がなかったりして不可能でした。
- * 近年、介護職員処遇改善加算の条件として、研修が義務付けられています。介護職員の実務研修は、人手不足の中、頑張って実施してきました。
- * 最近の傾向として、働き方改革や、外国人労働者・実習生受け入れなどに関する研修も多くみられるようになりました。

7 事故防止委員会 [特養部門参照]・虐待防止委員会

- * 事故防止委員会：事故については、細心の注意をはらっても発生率0%というわけには行かず、悩むところではありますが、本年度は骨折事故は3件でした。骨折では古いものか新しいものか判断できないものもありました。入所者の介護度が高くなり、歩いている入所者が限られていることにも起因した事故数減少かと思われれます。人手が十分ではない中定期的にデータ分析を行い、ヒヤリの事例を生かして介護職員が共通理解をして、日々地道に介護して行くことが重要なのだと捉えています。中国人の新人が携わる中、誤薬が出てしまったのは残念です。マニュアル通り気を引き締めて与薬できるように指導し、研修も実施しました。
- * 虐待防止委員会：毎月の責任者会議で虐待の有無を確認してきました。職員の虐待は出ていません。職員には、虐待防止内部研修にも参加させ、認知症外部研修に参加させることで、認知症に理解を深め、適切なことば掛けを学ぶ機会を与えています。ともすると、言葉による暴力なども気になるので内部研修でも事例を取り上げつつ、誠意や配慮が足りなければ虐待と取られかねない事例もあるということを肝に銘じて教訓とし、より一層

誠意を持って、かつ、利用者家族と行き違いのないようにできるだけよい信頼関係を築くことを申し合わせています。

8 経費削減：

- * H.25年度にエアコンは、節約タイプで効率の高いものを選定し、災害時の水の確保という意味と日常的な電力の経費削減の意味で自家発電機の設置をしたのと、電力節減のために、第1次のLED工事を行い（H27.3.7）、本年も、幾分の経費節減になっています。水道料については、厨房の水の使い方や、お風呂の水の使い方が更なる課題と考えています。ガスについても電気と共に若干の削減が図られているといえます。
今後の課題の一つとして、オムツの適正使用、外部クリーニングのあり方などコスト削減とよりよい介護を連動させた取り組みが必要と考えています。
- * それ以上に、特養利用者数、デイサービス利用者数、ショートステイ利用者数の変動も経費に大きく影響を与えることは近年の報告書に記載してあるとおりですが、本年度の利用者数は昨年度以上と捉えています。人手不足による利用者抑制の影響は、昨年より少ないのですが、新型コロナウイルス感染対策でショートステイやデイサービスは利用制限をさせていただきました。（特養資料ご参照ください。）
- * 感染症の関係で、体温計、マスク、アルコール、ファミテクト、手洗い石鹸、ペーパータオル、デイスポ手袋など消費量が多く、入手困難になっています。
- * 近年、修繕費支出が増加しています。トイレ、自動ドア電気錠、汚物除去機、大型洗濯機、車両、自動水栓、電子ピアノ、ベッド、漏水、ユニバス等。
- * 本年度2度目の台風時、30分ほどの停電以外目立った被害はなかったです。

9 苦情対応について：

- * 千葉市の介護相談員（月1回来訪）は、本年度は割り当てがありました。外部の目も大切だと感じています。
- * 第三者委員の方々や、『ご意見箱』からは、苦情としてあがったものはありませんでした。数年前には施設長が対応するような苦情としては、居宅介護事業所での経済的損失として、1,000,000円の損害賠償請求があり（賠償）、考えさせられましたが、本年度は賠償対応のような大きなものではありません。苦情対応には誠意を持ってあたり、日々、コミュニケーション不足になりがちなケースほどコミュニケーションが必要ということを肝に銘じねばならないと思っています。なお、各相談員分報告は別紙記載のとおりです。日常的なものについては、相談員・管理者レベルで解決済みです。

10 採用.退職.休職等：

- * 職員健康診断や勤務状態などに基づいて、産業医や、衛生委員会でも状態把握しつつ、職員の健康をサポートしており、比較的安定していました。
- * 採用については、マイナビ等のネット求人、インターンシップの活用、実習生受け入れ、SNS対応等とともに、学校まわり（高校・大学・専門学校）など地道な対応も継続してきました。本年度介護のコースを設けるという高

校も訪問して次年度につなげたいと思い、新たな働き掛けをしたいと考えています。

- * 本年度中に新事務長を迎え、引き継げたことは法人運営にとっての安心材料と言えます。
- * 資格取得支援制度も法人として立ち上げましたし、CWも年125日の有給消化もでき、働き方は大分変化したと思います。
- * 今年度は、みはま苑始まって以来、初めての「内定式」&懇親会を実施しました。2名の内定者の卒業までの期間の対応についてもきめ細かなサポートができていたのではないかと考えています。今後の方向付けができたかと思っています。年度末頃からは、新型コロナウイルス感染拡大の影響で、テレビ電話などインターネットを駆使した採用環境になっています。
- * 海外からの実習生等の採用や中国・ミャンマー等も視野に入れ、日本語教室や難民本部とのパイプを大切にしたいと考えております。
- * 派遣は、つなぎ程度がよいのですが、派遣の看護師が長くなりすぎて、勤務態度も悪くなり年間費用も嵩み、次年度早急に解決すべき派遣ならではの課題が見えてきました。
- * 年2回の人事考課を行っています。常勤全職員との面談を実施し、施設長が意見を聴いたり、評価をすることによって、できるだけ平等感のある処遇をし、健全な苑運営ができるようにしています。

11 社会貢献：

- * 平成28年1月より、車椅子の無料貸し出しをはじめ、平均月に2.3台の貸し出しが何年も継続しています。この事業は定着してきたと思います。
- * 学習支援：平成28年2月より、少しでも子どもの貧困の連鎖を断ち切れるように学習支援を開始し、4年経過しました。ミャンマー難民を含めた小・中学生15人に対して担当職員、千葉大学学生のアルバイト3人、教育経験者によるボランティア職員ボランティアなどにより、週2回（火・金）みはま苑あすなろ塾の活動を実施・継続しています。退塾者もいますが、3月には、大学合格1名、県立高校入学者も4名になり、一同安心しました。
- * ミャンマー難民対象（成人、小・中学生）の日本語学校も高洲ショッピングセンター2号店のミデイ事業の後、施設長が講師となって、2018年9月より2020年2月まで毎水曜日19:00～20:30・土曜日15:00～16:30実施しました。（日本語と英語・数学）
- * 『社会福祉充実計画』策定について：2年前に厚労省より行動計画が示され、5～10年の長期的な展望にそった計画案の提出を迫られました。当法人は、平成29年度（本年度）実施の大規模修繕以外に、介護保険で覆いきれない、しかも『福祉』の範囲で実施すべき仕事を、精査して決定して行こうと考えてきました。何年かの間にいろいろな情勢を見極めつつ、社会福祉法人として意味のあるきちんとした方向を出したいと思っています。
（文責 施設長 長谷川深雪）

令和2年4月1日

管理者 江渕 聡

◎令和元年度千葉市実地指導はありませんでした。尚、令和2年度、3年度のどちらかで予定が入ると思われます。

実行目標・実行内容に対する評価

1、目標稼働率の達成と施設サービス計画書の実施

当年度の稼働率は約92.9%であった。目標の94%には届かなかった。但し、これは、短期入所の空床利用稼働数が含まれていない数値としてである。目標に届かなかった要因としては、入院の延べ日数が多いことが影響している。数年来、課題となっている急な退所に対する新規入所者の調整は、生活相談員が注意して行い、昨年度より受け入れがスムーズになっている。しかしながら、入所者の重度化に伴い受診、入院の判断が多く、空床発生が大きくなっている。今年度は計延べ1,100日分の空床が発生した。収入面では、滞在費のみの収入となり、介護保険、食費等の収入がないため、損失となっている。尚、特養空床延べ日数1,100日のうち、145日分を短期入所の空床利用実績を作っている。

平均要介護は平均約4.12であり、引き続き非常に高い水準である。通常短期入所と密に連携をとり、短期入所の空床利用ケースも推進している。職員シフト事情により空床利用を見合わせた時期もあった。

稼働率の維持は、入居者の安定した生活が前提であり、健康管理が大切である。今後も、日常生活の総合支援、医療面の異常の早期発見・対応、感染症の発生予防、入院ケースの減少など積極的に実施していきたい。

施設サービス計画のマネジメントについては、年間の担当表にそって順次、モニタリング、サービス担当者会議、アセスメント、プランニング、次のモニタリングへとという実施評価サイクルにのっとり行った。担当介護職員を中心に毎月のモニタリングも実施しているが、シフト難にて記入対応困難なケースもあり順次フォローしている。入居者の身体状態などが大きく変化した際（骨折や体調不良によるADLの大きな変化）など、必要と判断される場合は、その都度ケアマネジメントを実施している。

しかしながら課題もあり、ケアプランに沿った介護提供という視点では、ケアプランの理解や周知、ケア方法の実施、共通認識の保持など、不足している面が否めない。引き続いての課題である。リスクマネジメントの考え方としてもケアプランに沿った実施が大切である。

2、日常生活の支援

2階3階の各フロアの業務表を適宜改訂し、より細分化して取り決めをしている。担当制は継続しており、入居者に各介護職員が担当している。担当介護職員、看護師、管理栄養士、生活相談員、理学療法士、介護支援専門員など他職種が連携しながら、支援している。しかし、食事介助、排泄介助、声かけ方法など各職種から指摘されることも多く課題が残る。

身体拘束に関しては、特養では事例なしであったが、声かけがグレーゾーンなケース報告を受けている。今後も、内外研修や苑内会議を通して、身体拘束の考え方を学び実践していくことが大切である。声かけや身体介護などの場面で、誰もが黄色信号（グレーゾーン）に、気づかぬうちになっていく事を自覚し、日頃から気を引き締めて支援していくことが大切である。

もし、黄色信号の言葉を使用してしまった際は、その場で青信号の言葉を言い直すよう職員に指導している。

全国的に高齢者施設の身体拘束のニュースなど頻繁に取り上げられ、行政からも特別な通知もある。常に苑内だけでなく、アンテナを広く張り共通して認識を保つことが求められる。また、録音・録画の機会も社会的に増えており、その点配慮が必要である。

尚、平成30年の改定に於いて、身体拘束に関する基準が強化されていることは周知の通りである。今後も慎重に運営していく必要性を感じている。

個別ケア、担当制による支援、職員教育の機会確保については不十分さがあり、大きな課題と考えている。

保健福祉計画と関連するが、健康管理業務について当年度の診察状況（通院数）は別紙の通り256回の受診対応があった。前年度の222回をさらに大きく上回る結果となってしまった。それ以外にも退院対応があるため、実質はさらに多く病院対応を行っている。医務室看護職員が同行できることが理想であるが、看護職員のシフト難のため対応困難なことが多く、実質生活相談員が中心に、管理者と共に対応せざるを得なかった。また併設の短期入所利用者様の受診もしばしばあった。

一度の病院受診対応に半日程度かかることが通常のため、時間数は大変な量となっている。尚、千葉みなと病院が新しい立地になり駐車場のスペースの問題もあり、ほぼ全て職員2名対応で実施しているため、受診対応しない職員1名も送迎対応に追われている。

3、入居待機者の管理と公平性の確保

毎年定期的に待機者の見直しを実施しており、待機者の順番の適正化を実施して

いる。また、選考会を定期的実施している。待機者の中で、医療面での対応が困難な場合など検討が難しいケースもしばしばある。引き続き選考会等を通して、適切な判断を行い、現場との調整を行っていききたい。

平成27年4月1日より、入所に関する指針が改正され、原則要介護3以上の者に限定される一方で、居宅において日常生活を営むことが困難なことについてやむを得ない事由があることによる要介護1又は2の者の特例的な施設への入所が認められる形となり、その説明・周知と共に、改正された基準に沿った対応を実施している。

ここ1、2年の待機者数は、横ばいであるが、高齢者施設の増加等、待機者の取り下げのケースも多い。今後も待機者管理を適切に行う必要がある。

要介護度の平均は、4.12となっており、重度化の状況は継続している。

また、一昨年より入院されている方の療養型病床への移動に伴う施設退所のケースが急増し、また前触れなく急な決定ケースが多く、協力病院の方針変化もみられた。その為、空床が複数急に発生し、新規入所対応が追いつかない現状に対し、できる限りスムーズな新規入所の受け入れ調整を実施している。

4、感染症対策

感染症対策委員会は、定期的実施している。当年度は、ご入居者様には、インフルエンザやノロウイルス、咽頭炎の蔓延等発生することなく過ごされた。

しかし、職員のインフルエンザA型の罹患ケースが3件あり、ヒヤリとすることも多くみられた。ご入居者様の罹患がなかったのは、幸いであった。

しかし、現在昨年末中国で発生した新型コロナウイルスの世界的大流行の真っ只中である日本では、流行の歯止めがかからず、深刻な状態となっている。

感染症予防対策に関する施設の面会等の制限については、例年、千葉市の注意報、警報発令と毎週の千葉市内の罹患数の動向、主治医の助言、施設長判断を基に順次決定して内容を回覧している。決定内容は、ご家族様、友人・知人、短期入所担当ケアマネ等の外部の関係者の方々にも生活相談員を中心にすぐに連絡しご理解を頂いている。苑内ポスター掲示も早急に作成し掲示している。

ただし、今年度の新型コロナウイルス対策について、全ての対応がより迅速に実施する必要があり、日々追加される情報、通知を確認、実施しており、臨時感染症対策委員会の開催と即実施を繰り返している。

これまでで一番深刻な感染症対策危機にある。

今回の感染症危機について、感染症予防の欠品状況の深刻さは周知の通りである。マスク、消毒薬、使い捨てエプロン、スプレーボトルなど軒並み不足している。現在備蓄を取り崩し、また販売している店を見つけた際に即購入し、前もって不足しそう

な物品を多めに購入したり、事務の協力をもらいながら日々取組、在庫管理している状況である。

感染症に関する定期内部研修は、ノロウイルス・インフルエンザ、白癬菌に関する研修を行った。マニュアルを基に実務的な練習を行っている。

平成26年のノロウイルス集団発生、平成27年の結核やレジオネラ菌に関するケース、平成29年のインフルエンザB型集団発生、他にも咽頭炎の集団発生（10名超）、単発的なインフルエンザA方罹患等、様々な事例が当苑でも見られており、今後も冷静に対応していく必要がある。

5、リスクマネジメントの実施

毎月事故防止委員会を実施している。事故状況は別紙の通りである。

参加介護職員が主任、副主任のみに限られてしまっていたことを改善するため、班長や他の介護職員に参加してもらい、少しでも当事者意識をもってもらうよう努めた。また事故防止に関する内部研修を数回実施しており、学ぶ機会作りは努めている。

行政報告については、救急搬送が特養・短期入所合わせて9件（特養8件）みられ、内訳は、体調不良5件、転倒・転落が3件。骨折事故として計10件（特養が手首1件、大腿骨4件の計5件・短期入所が大腿骨2件、腰椎圧迫骨折2件、肘の骨折か人体損傷1件の計5件）であった。

以前実地指導の際に、薬関係の事故が多いと指摘を頂いている。その後、幾分発生は減少していたが、当年度も誤薬事故が発生している。今後も投薬マニュアルにそって引き続き細心の注意が必要である。

平成27年5月に起きた重大な転倒事故（その後死亡）に関する損害賠償請求に関して示談が成立した。介護業界における訴訟の問題は、年々増加しており、身近な問題である。今後介護業務上の安全管理、施設サービス計画書や介護・看護日誌、ケア方法全般の訴訟に発展した際のリスクマネジメントを考慮しないといけない。そして、職員の危険予測の能力維持・向上が求められている。

頭部打撲事故に関して、平成27年5月の事故以来、慎重を期して事後対応を行っている。これまでよりも初期対応として脳神経外科受診での評価を行うケースが増加している。頭部打撲の事故は、今後も想定されるため、適切な早期対応ができるよう連携し、対応していきたい。

苦情報告（お客さまの声集）については、今年度は報告書としてあげる事例は幸いなかった。一定の評価ができる一方で、苦情案件がないというわけではないため、引き続きご利用者様の接遇について、細心の配慮をしていきたい。

6、介護技術や知識の向上

フロア会議については、2階フロアが1回、3階フロアが1回開催、班長会議

1回、特養会議3回、月例会毎月実施であった。事業計画では、フロア・班長会議は、2ヶ月に1回ごとの実施を目標としていたが、介護職員のシフト状況により、実施できなかった。特養打ち合わせは3回実施することができた。

研修については、当年度は法人研修の開催もあり、介護職員の研修参加の機会は例年よりも増やすことができたと考えている。次年度採用予定の内定者2名も法人研修の接遇研修に参加してもらうことができた。

介護職員における喀痰吸引等研修についても予定したが実施できなかった。

身体拘束委員会、虐待防止委員会を定期的実施している。上記の通り、平成30年介護報酬改定に伴う対応強化により、今後も継続して質の向上に努めていきたい。

介護職員のフロア固定化が5年2ヶ月超経過した。利用者理解が進んだ点と共に、情報の伝達、共有が依然不足しているという指摘も以前よりも改善していると様子がある。また、職員シフト状況により両フロアを勤務する職員が数名おり、完全な分離化はできていない。固定化を中止してはどうか？という意見をもらったこともあるが、全体の効果を考慮し現在も継続している。

介護ロボットについて、マッスルスーツ2台を千葉県補助金にて購入し導入したが、使用した介護職員の意見をふまえ、その後マッチングはしていない。

介護ソフト導入が約1年半経過し浸透しつつある。記録の重複記入をなくし、データの共有やペーパーレス化に努めた。一部紙媒体で実施したいという意見が多い記録については、紙媒体への記入のままにしている。文例作成やレイアウト作業等、今後も調整していく部分があるので、順次実施していく。

介護ソフトを導入したことによって確実に業務負担の軽減につながっていると評価できる。

また、当年度は資格取得制度の活用者を増やすことができ、多数の介護職員が初任者研修、実務者研修などを取得し、キャリアパスにつなげている。

7、食事サービスの充実と利用者満足度の向上

栄養ケアマネジメントについて、栄養管理に必要な情報を共有して、スクリーニング・アセスメントを行い、栄養ケア計画を作成した。今後も栄養ケア計画にそった食事提供を実施し、その後モニタリングを行い、継続的なサービスの質の向上を目指していきたい。施設サービス計画書と連携のとれたものとなるよう配慮している。

嗜好調査について、下半期に実施、アンケート方式による嗜好個別調査を実施し、集計・分析し今後の個人の栄養管理に活かしている。

行事食は、イベント食実施月以外はほぼ毎月実施することができた他、イベント食についても季節ごとにケーキ、アイスのバイキングなど実施した。イベントを行わない月は、旬の食材の使用、カードの添付、松花堂に入れる等の行事食の提供を行っている。

毎回好評を頂いているお寿司バイキングについて、1回実施することができた。次年度内定者も同席して楽しみ、その後懇親会の実施につなげることができた。

今後も冬シーズンに検討していきたい。

食事の個人対応について、個人の体調や義歯の状態に合わせ、その都度食事内容や形態を変更して提供した。食事内容で個別に要望があった際は、看護師・生活相談員・介護職員・管理栄養士・介護支援専門員・厨房職員と連携し、可能な範囲で対応した。

また、胃ろうによる経管栄養については医師・看護師の指示のもと、利用者個人に合った種類の経管栄養の食事提供を行った。滴下型でなく半固形型の流動食については、嘔吐リスクの高い方に処方されることが多い状況である。

給食会議については、他職種合同で毎月実施した。イベント食の実施、衛星管理の確認、日常の給食に関する諸問題の確認・検討につながっているため、今後も継続して行っていきたい。

食品衛生について、作業ごとの正しい手洗いや正しいエンボス手袋の使用の徹底、食品の温度管理等、衛生的に作業を行った。またノロウイルスの流行時期は特に、食品の取り扱い・作業を行う上での注意事項・体調管理の徹底等、厨房職員とともに再度確認し、安全な食事の提供に努めた。また、年に2回、厨房の衛生点検が行われている。

2～3月については、新型コロナウイルスの流行に伴い、衛生管理の細心の注意が求められる、メフォスの指示や当苑の運営方針にそい、感染予防に努めている。

- 8、人材確保について、当年度は学校訪問（高校、専門学校、大学）、実習受入強化、マイナビ等のネット求人、SNS等対応をさらに増やしている。また、内定者に関する内定式、懇親会、法人研修の参加、内定者の資格取得支援制度活用など当年度から起案し実施している。年が明け、新型コロナウイルスの影響で、求人フェア等、全て中止となり、部分的会社説明会（来苑方式）、Web会社説明会を開催しているが、社会情勢も不透明で、学生の動きもみえない部分もあり、求人活動は難航しているところである。代替手段で行うことは、全ての企業が同じなので時代に乗り遅れないようアンテナをはりつつ、今後も求人活動が法人を支える、ご利用者様の自立支援ができる核と自覚し、邁進していきたい。

職員に選んでもらえる施設になっていくことが、ご利用者様に選んでいただける施設になることであり、今後も各方面の助言を頂きながら実施していきたい。

以上