

令和2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

利用者の新規入所は31名、退所者は25名。利用延べ人員は男性13,996名、女性30,354名、合計44,350名となり、一日平均利用実人員が121.5名となり平均利用率86.8%となっています。新型コロナウイルス感染症の対策による影響を大きく受け、前年度と比較して3.3%減少しました。

平均年齢は男性が81.9歳（最高齢97歳）、女性が87.0歳（最高齢103歳）であり、全体の平均が85.4歳になります。

平均入所期間は3年9ヶ月で、平均要介護度は前年の3.39から3.45に上昇しています。

ADL状況では、車椅子使用者が90名、入浴の全介助が78名、食事の全介助が14名、排泄に関して57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47名、ミンチ食の方が33名、経管栄養の方が2名、治療食の提供は22名（全体の17.9%）となっています。

2. ショートステイ

延べ利用人員は161名と大きく減少し1日平均0.1名（5.5%）の利用率となっています。前年度と比較すると33.1%減少しています。新型コロナウイルスの脅威による利用自粛など諸々の要因が重なったためと考えられます。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、緊急ショートステイの受け入れが年間1件（のべ14日間）と減少していることも未知のウイルスと呼ばれる感染症対応による結果と考えています。

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149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。

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る形式へ変更しました。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知って頂けるような配慮を実施することとなりました。

(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、まずは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

クネッツ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のこもったケア

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。

生活支援員から「接遇マナー向上」を主体的目標に置きたいとの発案により、「虐待防止・接遇マナー向上委員会」として活動を実施し、接遇に関する意識向上を保持しています。

(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。

(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・ブラッシュアップが実現できました。

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、新型コロナの影響により、年間の入所率は 86.8%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。

【利用者サービス】

① 余暇・リハビリ・ADL 低下予防

個人の価値観を尊重し、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。

家族との面会機会についても直接面会が不可能となり、オンライン面会を整備し画面越しではありますが、家族との繋がりを維持できるように工夫しています。今後の課題としては、口腔ケア体操や日常リハビリなど幅広いメニューを企画・立案し、利用者の自助力を日常的に高めていきたいと思えます。

② 身体拘束ゼロ・誤薬ゼロ

身体拘束については、毎月身体拘束廃止委員会を開催し、利用者への不適切対応がないかセルフチェックし、拘束廃止への検討と取り組みを重ねています。

誤薬事故に関しては、服薬もれ等の事故発生が 23 件と、前年度の 17 件から増加しています。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、次年度も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。

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 12 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。

⑤ 利用者満足度の追求

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 89.9%と前年の 84.7%より増加しています。「食事」や「施設行事」に関する設問なども満足とする回答が増加しています。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 73.5%と前年の 74%とほぼ同水準となりました。施設全体として総合的に問われる設問では「満足・やや満足」が 71.8%と前年度 75.3%から若干低下しています。

言葉遣いや態度（接遇）に関する項目で評価が低下したことを真摯に受け止め、これまで以上に適切な言葉遣い・丁寧な対応に努め、満足度の向上を目指していきます。

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 4 回実施しました。

⑥ サービス向上

過年度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。

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一旦は休止しておりました。2 月からは規模を縮小してオンラインでの活動に切り替え利用者の声を聞き取る活動を再開しています。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。

【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。

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 42 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。

9 つの各種委員会においてもほぼ毎月開催することができました。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 31 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 26 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 31 回（参加延べ 176 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積極的な参加までには至らず、今後の課題となりますが、グループウェア（デスクネット）へのアカウントを非常勤職員含む全職員に付与するなど、情報共有に関わる環境は整ったといえます。

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、上半期は主催団体も新型コロナ対策に奔走され中止が続き、再開されても集合開催とオンライン開催が混在するなど参加者同様に混乱している状況下であり、研修受講が思うように進まず年間 9 回（参加延べ 9 名）となりました。

③ プリセプター制度の充実

新任職員 3 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 35 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、喫煙室増築や自動火災報知設備更新、スプリンクラーポンプ更新など大きな設備の改修が続いた他新型コロナウイルス感染症対策の為に空気清浄機等購入に約 1,300 万円通常期にはない支出がありました。

今年度は施設整備等積立金から 1,342 万円を取り崩し、支出に充てたこともあり、年度末の施設整備積立金は 2 億 908 万円、人件費積立金は 3,000 万円となりました。

3. 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 422 件となり前年度 213 件より増加しております。内容としては、無断外出に関するヒヤリハットが最も多く 145 件（34.4%）となり、次いで転倒（ずり落ち等の転落も含む）に関するヒヤリハット報告が 108 件（25.6%）となりました。事故報告件数は 180 件となり、そのうち入院を伴うような大きな事故は 6 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 86 件（47.8%）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減少しています（前年 201 件が今年度 180 件）。誤薬等の服薬に関する事故は前年 17 件から 23 件へと増加しています。

(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) 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。

4. 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 581 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。特に 2 月より全国的な流行となった新型コロナウイルスの感染拡大予防に感染症予防対策委員会を 26 回開催し最大限予防に努めました。

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。