

令和4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46名、退所者は40名。利用延べ人員は男性15,783名、女性28,130名、合計43,913名となり、一日平均利用実人員が120.3名となり平均利用率85.9%となっています。年度はじめ4月の利用率は84.4%と低めでしたが、10月には90.6%にまで回復を見せました。11月から12月にかけて新型コロナによるクラスターが発生し、累計利用者60人、職員17人が罹患しました。感染対応解除となった1月より利用率改善を試みましたが、感染後に体調を著しく崩す利用者も多く入院者が増加したことや新規面談も制限が強くなるなどいくつかの要因が重なり伸び悩みました。ようやく体制が落ち着いた3月には新規契約8人と回復傾向に転じ最終的に平均利用率は前年度と比較しても4.9%増加しました。

平均年齢は男性が82.0歳(最高齢95歳)、女性が85.5歳(最高齢101歳)であり、全体の平均が84.2歳になります。

平均入所期間は3年5ヶ月で、平均要介護度は前年の3.3から3.57に上昇しています。

ADL状況では、車椅子使用者が100名、入浴の全介助が87名、食事の全介助が12名、排泄に関して68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48名、ミンチ食の方が38名、経管栄養の方が1名、治療食の提供は19名(全体の15.2%)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339名と前年度の約倍と大きく増加し1日平均0.9名(11.6%)の利用率となっています。新型コロナウイルスのクラスターが発生した際に、一時的にショートステイの受け入れを中止しました。利用開始前に検査を実施するという感染予防の趣旨を理解していただき定期利用される方も少なからずおられコロナ禍でのサービスの仕

方が少しずつ見えてきたと感じています。

また、利用制限があった中でも地域ニーズに応えるべく緊急ショートステイとして年間2件(のべ13日間)受け入れました。

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183回の配食・安否確認を実施しました(前年度63回)。

地域行事への職員派遣については、例年同様に地域行事の多くが休止状態でしたが、年間2件・3人の派遣を行いました。

4. 新型コロナウイルス感染症対策・対応まとめ

昨年に引き続き、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。いわゆる第8波といわれる11月～12月にかけてオミクロン株の流行による施設内クラスターが発生しました。医療機関の病床ひっ迫により多くの利用者が施設内療養を選択せざるを得ませんでした。断続的に3階・4階と2フロアに広がりを見せ、直接感染対応を行う職員はもちろんフォローに回るフロアにも多大な不安感・身体的労力を強いることになりました。

過去のクラスターによる感染対応の経験が活き、比較的あわてずに一人ひとりの職員が成すべき業務を理解して取り組めたことで大きな混乱は防ぐことができました。ひとつひとつの経験を踏まえ、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)に努めていきます。

II 事業報告

1. 施設の基本方針に関する報告

(1) 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。

「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。

(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) 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。

(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かった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。

- (6) 業務マニュアルの随時改訂により最新の状態を維持し、一つひとつの業務の趣旨を理解することで本来の目的を明確にし、必要とされる知識・技術を明確にする。

毎年度少しずつ業務マニュアルの見直し・改訂作業をコツコツとすすめていました。多くの項目のマニュアルが存在するため一通り目を通すだけでも長期にわたる作業となりましたが、今年度一定の改訂作業を終え製本を完了することができました。生きたマニュアルと位置づけ、内部研修での活用や新任職員への教材として今後活用していきます。

2. 短期運営指針・数値目標に関する報告

【経営】

① 運営の安定化と永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感染症の猛威が続く中で新規契約の増加がなかなか進みませんが、施設利用を望む利用者・家族の要望に早急に対応することを心がけ少しずつではありますが、利用率回復の兆しが見えていると言えます。

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 認知症対応の充実したサービス提供

新規契約の中でも認知症を患う利用者が年々増えています。福祉施設としての専門性を活かして在宅サービスでは維持しにくい生活を実現することこそ特養の求められる理由となります。認知症対応の知識を持った職員の育成のためにも認知症介護基礎研修受講を義務づけ、確かな知識に基づいた根拠のあるサービス実現を目指してきました。

③ 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。

④ 食事提供

敬老会や新年祝賀式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 38 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、選択献立は月 1 回実施を目標にしていましたが、年間 6 回実施し自ら好むものを選び食事を楽しんで頂けるよう工夫しました。

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 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、該当者がいない時期が続きましたが、年度末に1人対応することとなりました。ふり返り経験したことを活かし、今後マニュアルに反映するなど望まれる看取り介護に柔軟に対応できるよう体制整備に取り組んでいます。

【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。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89名
(うち外国人実習生5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まれました。

定例開催が継続できていた9つの各種委員会においては、11月～12月には感染症対応に集中するため、一旦活動を休止しました。年間総括としては、各担当職員が能動的に検討する姿勢を持ち、工夫やアイデアを持ち寄ることで一体感が生まれ改善案の検討・実施が可能となりました。

施設内研修は年間34回の実施となり、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5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34回(参加延べ139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(デスクネット)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18回(参加延べ25名)となりました。

③ プリセプター制度の充実

新任職員5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。そのうち特定技能外国人が2人含まれており、文化・言葉の壁は感じながらも少しずつ着実に成長が見られます。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。

介護保険事業部として求人活動の統一を図り、長期にかけて求人公開していき採用活動強化を実施しています。また、職員紹介手当や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39年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、厨房内空調機更新などの支出がありました。その他に大形設備などで今後更新が予想されるのは、エレベーター（4基）・電気設備・業務用洗濯乾燥機・機械浴槽などです。

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22件と、前年度の18件から増加しました。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めます。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へと浸透させています。

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」の方が42.5%と前年の59.2%より低下しています。「居室」や「食堂」、「食事」といった項目への満足回答は高い水準である一方態度や接し方に対する回答が徐々に低下している傾向にあるため一層接遇マナー改善に努力していきます。

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78.8%と前年の66.1%から増加しています。「食事」や「余暇活動」への回答では「分からない」が過半数を超えており、評価する以前に施設内での様子が「分からない」という率直な意見であると受け止めておりまだまだ発信・アピール不足だと反省しています。クラスター発生時期以外は対面面会をすすめ、多くの家族に喜んでいただきました。

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

コロナ禍のため受審時期が遅れていましたが、2月にナルク福祉調査センターによる第三者評価を受審しました。結果的に約2年の準備期間があり、丁寧に業務を点検・見直したため、高評価をいただいています。今後は、業務改善内容を継続実行できるように更なるサービス向上を目指します。

(a 評価:86.9%、b 評価:13.1%、c 評価0%)

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、ほぼ計画通り開催しました。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660件となり前年度588件より増加しております。内容としては、外傷に関するヒヤリハットが最も多く194件(29.4%)となり、次いで転倒120件(18.2%)、転落64件(9.7%)となりました。事故報告件数は172件となり、そのうち入院を伴うような大きな事故は4件となりました。内訳は転倒・転落に関する事故報告が最も多く110件(64.0%)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年々高まった為と考えています。外傷に関する報告が多く推移していますが、内出血を発見による内容が多くあるため丁寧なケアに努めています。

事故報告では報告合計は減少しています(前年207件が今年度172件)。誤薬等の服薬に関する事故は前年23件から22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、業務継続計画に基づいた訓練(シュミレーション)を実施し改訂作業を行いました。

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整備しています。非常食に関しても、実際に使用する場面を想定し熱源不要の非常食を揃えるなど、試行錯誤しながら備えています。

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) 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。

(6) 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職員を派遣する体制を整えています（大阪府と府社協の協定：応援派遣職員スキームに基づく）。今年度は、他法人からの要請もなく実績はございません。

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 554 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。