

## 令和3年度（2021年度） 香梅苑拠点事業報告

### 《養護老人ホーム香梅苑・特定施設入居者生活介護事業所》

#### I. 事業総括

その人らしく、元気で、笑顔あふれる生活が継続できるよう入居者様の立場に立ち、尊厳を守りながら、常に自立を目指した取り組みを行いました。また保護施設としての役割を果たすべく、施設の専門性を活かし地域福祉の増進に努めました。こうした事業方針のもと、コロナ禍の生活の中でも楽しく笑顔で生活できるよう工夫を凝らしながら、サービスの提供を行うと共に自立を促す対応に心がけました。

#### II. 事業目標に対する評価

##### 1. 利用者サービスの充実

KGI(最重要 目標指標)	指標の名称	指標値	実績
	月平均在籍日数	1,490日(稼働率98%)	1,457日(稼働率96%)

病状の悪化や検査入院等長期（1か月以上）となるケースが増えたことにより、目標値を達成することができませんでした。

##### 2. 地域社会との関係性強化

KGI(最重要 目標指標)	指標の名称	指標値	実績
	町内住民等受入数	四半期25人	年間10名
	施設外活動住民参加人数	四半期25人	年間12名

感染防止のため、活動を自粛したことが影響致しました。

##### 3. 生産性の向上

KGI(最重要 目標指標)	指標の名称	指標値	実績
	人時生産性	3.25千円	3.44千円
	労働生産性	6,193千円	6,150千円

年間総労働時間を抑えた結果、人時生産性は目標値を上回りました。各職種が協力体制を図り業務を行った結果、労働生産性は目標値に近づけることが出来ました。

### Ⅲ. 計画事業の総括

#### 1. サービス事業への取組み

今年度は、自立支援介護の基本となる水分摂取、運動、排泄に重点を置いたサービスの実施をより一層広めるために、定期の水分摂取や、苑内ウォーキングの実施など全体で取り組める工夫を行いました。

体調の安定を図ることで、入院者数（日数）の減少による安定的な稼働率の維持に努めましたが、長期入院となるケースが増えたことで目標稼働率の達成には至りませんでした。

日常生活においては、感染対策を講じながらできる限り計画通りの行事やクラブ活動を行い、制限下の中でも楽しく生活して頂けるよう努めて参りました。

#### 2. 人材育成への取組み

外部研修の参加はほとんどできませんでしたが、施設内研修については必須である研修は実施しました。その他計画の研修については、少人数となりましたが法人研修へ参加いたしました。

認知症に関する研修については、受講必須の研修もあるため引き続き計画的な実施に努めます。

#### 3. 地域との関係強化への取組み

毎年実施される認知症教室へは参加できました。その他の地域交流については感染防止の観点から実施できませんでしたが、地域の方々のボランティアによる除草作業や、近隣地域の方々との合同避難訓練を実施することができました。

#### 4. 生産性向上への取組み

多職種連携により人員体制をできる限り最小限にすることで、人件費を抑え生産性のアップに繋げるよう努力いたしました。

#### 5. 施設整備への取組み

計画しておりましたテラスの改修については、令和4年度の整備計画に関連性があることから実施を見送ることいたしました。また厨房機器の次亜水生成装置の買換えですが、年度内での実施契約を締結しておりましたが、買換えに必要な部品の一部が、コロナ禍の影響で納品ができない状況となり、納品日を令和4年5月中旬までとする契約変更を行いました。その他の実施についてはほぼ計画通り行いました。

令和3年度に実施した個別の事業の詳細及び成果等は以下の通りです。

**【サービス事業】**

1. 利用者（入所者）状況

(1) 利用率・稼働率

(単位:人、%)

定員数	計画数	実績	利用率・稼働率差異
18,250	17,885 〈98%〉	17,484 〈96%〉	401 〈△2%〉

(2) 利用者構成状況

(単位:人)

介護度別	計画数	実績	差異
自立	17	18	1
要介護1	15	17	2
要介護2	11	10	-1
要介護3	4	2	-2
要介護4	3	3	0
計	50	50	0

(\*実績数は令和4年3月末時点)

2. 実施サービス

(1) 介護保険関係サービス

<自立支援>

実施事業の成果、評価	KPI	KPI 実績
<p>&lt;クラブ活動（余暇活動）支援&gt;</p> <p>実施クラブは、習字・クラフト・学習・園芸・音楽・運動クラブなどを行い、また毎月の施設行事も感染対策を講じて実施いたしました。クラブ活動については参加者数にバラつきがありましたが、施設行事は参加率が高い傾向となりました。</p> <p>&lt;日常必需品の購入機会等の支援&gt;</p> <p>感染防止のため、外出での買い物は控えていただくこととし、施設内でおやつや衣類及び生活必需品など</p>	参加率 75%	参加率 68%

<p>の出張販売の機会を増やし、また入居者から購入希望物品を聞き、職員が買い物代行するなど円滑な日常生活を送って頂くよう支援いたしました。</p> <p>&lt;金銭等の管理支援&gt; 毎月定期的に預り金の払い出しを受付け、引き出しについてはしっかりと検討した上で、理解いただきお渡しました。</p> <p>&lt;処遇等の苦情・要望解決&gt; 日々の相談や要望を受け付け、その内容及び対応をPC内に記録し回覧できる環境を整えました。また苦情受付については、早期解決に努め適切な対応ができたことにより大きな問題に至った事例はありませんでした。</p>	<p>苦情・要望件数年間 50 件</p>	<p>年間実績 10 件</p>
---	-----------------------	------------------

(2) 給食サービス

実施事業の成果、評価	KPI	KPI 実績
<p>利用者の身体状況及び定期的嗜好調査を実施し、個々の状態や嗜好に応じた食事を提供することで、できる限り毎食全量摂取に努めると共に、残食量を減らし質の良い食事提供を心がけました。</p>		

(3) 介護支援サービス

実施事業の成果、評価	KPI	KPI 実績
<p>自立支援介護の基本である水分摂取、運動、排泄改善を実践するため、多職種連携により体調維持・改善を図り入院日数を抑えることに努めましたが、年間を通して長期入院となったケースが 8 例あり目標値に対して大幅に上回る結果となりました。 主に行った支援は以下の通りです。</p> <p>&lt;水分摂取支援&gt; 毎日の目標水分摂取量を 1.500 ml とし、その摂取割合者 8 割を目指すために定期的に摂取を促す時間を設</p>	<p>年間入院延べ日数 200 日以内。</p>	<p>入院日数 655 日。</p>

定しできる限り目標量の摂取が達成できるよう取り組んだ結果、3月末日の全体平均摂取量は1.480mlとなり、年度当初と比較し約200mlのアップとなりました。

目標摂取者割合6割。

#### <運動能力向上支援>

毎日2回のラジオ体操と苑内ウォーキングを行うことで、日常的な運動の定着を図りました。その結果、自主的に個別運動を行う方が増えました。

#### <給食・栄養摂取支援>

日々の摂取状況や給食委員会等にて、摂取状態の悪い方について検討し、食事形態等の変更や嗜好からの食事提供を行うことで、低栄養者の減少に努めました。特に新規入所の方が低栄養状態となっているケースがあり、入所後に改善された例もありました。

毎日の口腔ケア時に口腔内の状態観察を行い、義歯の不具合などで食事摂取に影響がある方については歯科受診にて義歯調整を行うなどの対応に努めました。

#### <体調維持・改善>

毎日のバイタル測定と定期の嘱託医による診察、年2回の健康診断等を予定通り実施し、またインフルエンザ、コロナワクチン接種も予定回数実施することができました。

#### <排泄支援>

水分摂取や運動をしっかりと行うことが自然排便に繋がり、また食物繊維の摂取を勧める等できるだけ下剤を服用しない生活支援を図り、下剤服用量が減少した方は増えてきましたが、下剤へ依存される方が多い状況を改善するには至りませんでした。

#### <認知症ケア>

認知症に関する研修には参加できませんでしたが、自立支援介護研修内において、認知症状からのタイプ

判断や、そのタイプごとの対応方法などを学ぶことが できました。		
------------------------------------	--	--

### 3. 人員体制の状況（常勤換算）

（単位：人）

役職名	計画			実績			差異		
	正職	非正職		正職	非正職		正職	非正職	
施設長	1			1					
課長				1			1		
生活相談員	2			2					
看護師	3	1	(0.2)	2	1	(0.2)	-1		
介護員	4	1	4 (9.35)	4	1	3 (9.2)		-1	(-0.15)
栄養士		1	(1.0)		1	(1.0)			
調理員	3	3	(1.65)	3	3	(1.65)			
事務員	1				1	(1.0)	-1	+1	(+1.0)
環境整備員		1	(0.8)		1	(0.8)			
計	14	2	0 (13.0)	13	2	0 (13.85)	-1	0	(+0.85)

常勤看護師、介護員を各1名と、非常勤調理員1名の採用を予定していました。介護員については入退職があったものの、ほぼ計画の人員配置を行うことができましたが、看護師及び調理員は採用に至りませんでした。

そのため、調理員については人員配置を補うために他事業所から期限付きで職員派遣を依頼し、また一部就業時間を変更するなどの対応を図りました。

#### 【人財育成事業】

##### (1) 事業所内研修

実施した研修	対象者	参加者数	実施した内容・成果等
身体拘束・虐待研修	全職員	13名 (1回目) 10名 (2回目)	身体拘束に関する取り決め事項の確認と、虐待の芽チェックによる自己診断等を行い、チェック項目に対する対策案などを検討しました。(年2回実施)
感染症研修	全職員	13名 (1回目)	各感染に対する対策と発生時の対応について、8月と2月の年2

救急法研修	全職員	14名 (2回目)	回実施し、施設内感染の発生事例はありませんでした。
		13名	事故防止研修時に、AEDの使用方法について、消防署職員を講師にお招きし、使用方法の再確認をすることができました。
事故防止研修	全職員	13名 (1回目)	事故報告事例及びヒヤリハット事例を基に、対応策の検討を行うと共に、事故報告とヒヤリハット報告の分類についての確認、事故発生への対応手順の一部見直しを行いました。(年2回実施) 介護技術についての研修も日程の都合上、併せて実施しました。
		16名 (2回目)	

\* 権利擁護、接遇マナー研修は法人研修への参加にて実施いたしました。

## (2) 事業所外研修 (外部派遣研修)

実施した研修	対象者	参加者数	実施した内容・成果等
キャリアパス対応生涯研修 (チームリーダーコース)	主任以上	1名	将来の管理職としてのスキルアップと、法人の昇格要件に必要な研修を受講することができました。

## 【地域との関係強化への取組み】

実施した事業	事業内容・成果等	KPI	KPI 実績
除草作業の依頼	シルバー人材センターの方々へ 6月、8月に実施していただき、地域ボランティアの方々には施設周囲の草取りを実施していただきました。		
合同避難訓練	中央自治会の近隣地育近隣地域の方 10名の参加を頂き、合同訓練を実施しました。		

認知症教室参加	例年通り案内頂き、入居者 12 名の参加がありました。		
---------	-----------------------------	--	--

### 【生産性向上への取組み】

#### (1) 稼働率向上への取組み

入居者個々の体調管理に配慮し、細かな観察や体調不良に対する早期対応を心がけ対応することで入院日数を抑え、安定した稼働率の確保に努めました。しかしながら長期入院となる方が多かったため、安定的な稼働率の確保とならず目標値を下回りました。

#### (2) 新規加算取得への取組み

取得計画	取得実績	実績評価
<ul style="list-style-type: none"> <li>・医療機関連携加算</li> <li>・サービス提供体制強化加算Ⅲ</li> <li>・処遇改善加算Ⅰ</li> <li>・特定処遇改善加算Ⅱ</li> <li>・措置費、管理費加算</li> <li>・退院、退所時連携加算</li> <li>・口腔、栄養スクリーニング加算</li> <li>・夜間看護体制加算</li> <li>・科学的介護推進加算Ⅱ</li> <li>・ADL 維持等加算</li> <li>・認知症専門ケア加算</li> <li>・若年性認知症入居者受入加算</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・医療機関連携加算</li> <li>・サービス提供体制強化加算Ⅲ</li> <li>・処遇改善加算Ⅰ</li> <li>・特定処遇改善加算Ⅱ</li> <li>・措置費、管理費加算</li> </ul>	<p>前年度と同様の加算取得実績となりました。新規加算取得に関しては、人員配置や加算要件研修取得者不在などの関係で取得できなかった加算や、取得体制整備の遅れ等があり新規取得に至りませんでした。</p>

#### (3) 業務見直し計画の取組み

勤務表作成のためのソフトを導入し、作成時間の短縮を図る目的で試験的に短期間使用しましたが、多様な勤務シフトと作成時に配慮すべき事項などソフトでの作成が難しい部分があり、手直し作業が必要になることから、運用については見送ることとしました。

多職種連携により最低限の職員数で業務を行い生産性を高め維持する取組みについては、計画よりも少ない人数で業務を行うために看介護職は勿



論、場合により他職種も受診介助等を行うなど協力し合いながら実施いたしました。

### 【施設整備事業】

実施した施設整備等	実施した内容等
洗面台給湯器更新	・老朽に伴い、今年度5台分の給湯器を更新しました。
暖房器購入	・災害時及び空調不良時の代替え用としてファンヒーターを2台購入しました。
居室の床材張り替え及び畳表替え	・床材が不良な居室1部屋と畳の表替えを3部屋実施しました。
草刈り・庭木の剪定	・地域ボランティアの方々へ依頼し、年2回実施していただきました。
床ワックスがけ	・年1回の実施を行ないました。
電解次亜水生成装置更新	・経年劣化により買い替えが必要であったため実施しました。

\*計画外の施設整備等の実施はありません。

### 【積立の状況】

(単位：千円)

積立目的	計画	実績
再建設	22,810	25,920
大規模修繕	0	0
その他	5,190	6,080
計	28,000	32,000

計画を上回る積立を行うことができました。

### 【感染症・災害への対応への取組み】

次年度に向けて、業務継続計画（BCP）内容の見直しを行いました。

#### IV. 苦情解決（要望含む）の結果について

令和3年度において、以下の苦情が寄せられ、解決を図りました。

##### 【苦情 1】

発生日：令和3年4月27日

申立者：入居者様

苦情内容：コップを洗浄に出して戻ってきたら、飲み口が一部欠けていた。

処理結果：確認し欠けていたため謝罪する。新たに買い替えることで了承をいただく。

第三者委員の関与：解決結果報告済。

##### 【苦情 2】

発生日：令和3年6月26日

申立者：入居者様

苦情内容：部屋を留守にしている時に、押し入れにシーツが入れてあった。

職員が入れてくれたのだと思うが、押し入れを開けられるのは嫌だ。

処理結果：職員が断りもなく押し入れを開けたことに対し謝罪する。今後は不在時には一言声をかけ、居室の見える場所へ置いておき、ご本人で納めてもらうことで了承を得る。

第三者委員の関与：解決結果報告済。

##### 【苦情 3】

発生日：令和3年9月17日

申立者：入居者様

苦情内容：自分の事をかまってくれず、特定の人に優しくし差別している。

処理結果：介助や処置等が必要な方の対応を優先して行うことはあるが、特定の方を優遇する対応はしていないことをお伝えしご理解頂く。  
今後は困ったことがあれば遠慮なく職員に申し付けてもらうようお伝えする。

第三者委員の関与：解決結果報告済。

##### 【苦情 4】

発生日：令和3年9月25日

申立者：入居者様

苦情内容：食事の隣席者が自分のことを嫌がっている気がする。席を変えてほしい。

処理結果：嫌がってはいないことお伝えし、本人が気にしておられる隣席者が配膳されてもすぐ食べられないことに対し、周りの方が配膳されていないため待っておられるのではないかと伝えご理解頂く。席替えについてはもう少し現状のままで様子を見させて頂くことで了承を得る。

第三委員の関与：解決結果報告済。

#### 【苦情 5】

発生日：令和3年9月29日

申立者：入居者様

苦情内容：受診時にタクシーを利用するが運賃が高い。助成制度はないのか。直接行政に連絡して相談してみる。

処理結果：後日、役場職員がタクシー利用助成制度についての案内を持って来られたため、今後の利用についてご本人と検討する。

第三者委員の関与：解決結果報告済。

#### 【苦情 6】

発生日：令和3年10月25日

申立者：入居者様

苦情内容：食事前の体操が席に着く前に始まることがある。着席してから始めてほしい。

処理結果：皆さんが着席する前から始めたことに対し謝罪し、今後は体操開始予定時間より早く始めない。開始する時は皆さんが着席しているか確認して行うよう周知した。

第三者委員の関与：解決結果報告済。

#### 【苦情 7】

発生日：令和3年11月15日

申立者：入居者様

苦情内容：漬物の量が少ない、この程度の量であれば出さないほうがいい。小鉢の大きさや量などの見栄えを考えてほしい。

処理結果：塩分制限のある方であり、普通食の方の分量で提供していることをお伝えし、今後は見栄えについて工夫し提供させていただくことで了解を得る。

第三者委員の関与：解決結果報告済。

**【苦情 8】**

発生日：令和3年12月3日

申立者：入居者様

苦情内容：自分がいつも使用する洗濯機に他入居者の名札が掛けてあった。その入居者が自分に対し嫌がらせをしたのではないか？順番を先取りせず仲良く使えるようにしてほしい。

処理結果：洗濯が集中しないように入浴時間等の調整を行う。洗濯機使用の順番の先取りはトラブルの原因となるため職員へ相談頂くよう提案し、全体常会において使用の取り決めに周知した。

第三者委員の関与：解決結果報告済。

**【苦情 9】**

発生日：令和3年12月8日

申立者：入居者様

苦情内容：隣室者のドアを開閉する音がすごく気になる。何とかしてほしい。

処理結果：隣室者も洗面台の使用や掃除時など大きな音をたてずに気を使って生活されており、他にも共同生活に不満を持っておられる方はおられることをお伝えする。早急の対応は難しいが今後の居室変更を検討することで了解を得る。（その後居室変更実施済。）

第三者委員の関与：解決結果報告済。

**【苦情 10】**

発生日：令和4年1月26日

申立者：入居者様

苦情内容：マッサージ機を使用していたら、他者が「どける」と言い胸のあたりを叩かれ、足も蹴られた。自分は何も悪くないのに・・・。その方に謝罪してほしい。

処理結果：該当入居者へ、使用を代わってほしいのであれば暴力・暴言はせず、きちんと言葉で伝えるようお願いし、申立者へ謝罪するようお願いし、今後このような事が続くようであれば入居継続にも影響することもお伝えする。

第三者委員の関与：解決結果報告済。

以上