

# 令和4年度（2022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、できる限り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)	指標の名称	指標値	実績
目標指標	月平均在籍日数	1,490日(稼働率98%)	1,458日(稼働率96%)

病状の悪化等による長期入院(1か月以上)または骨折等による入院等が重なった期間があったため指標値を下回りました。

#### 2. 地域社会との関係性強化

KGI(最重要)	指標の名称	指標値	実績
目標指標	町内住民等受入数	四半期25人	年間31名
	施設外活動参加人数	四半期25人	年間37名

感染防止対策のため施設内活動の受け入れは控えさせていただきました。施設外活動ではボランティアの依頼や、避難訓練時には地域住民の方々へ呼びかけ参加いただきました。

#### 3. 生産性の向上

KGI(最重要)	指標の名称	指標値	実績
目標指標	人時生産性	3.16千円	3.34千円
	労働生産性	6,020千円	6,429千円

各職種が協力体制をとり総労働時間を抑えた結果、人時生産性は目標指標値をクリアしました。人員体制(常勤換算)は計画通り整いませんでしたが、労働生産性の指標値もクリア致しました。

### Ⅲ. 計画事業の総括

#### 1. サービス事業への取組み

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。

安定的な稼働率の維持に努めましたが、持病の悪化や骨折などにより長期入院(1か月以上)となったケースが年間 10 件あったため、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. 人財育成への取組み

感染対策上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研修の実施、また個々に必要となる講習は予定通り受講することができました。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て参りたいと思います。

#### 3. 地域との関係強化への取組み

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

施設整備として中庭テラスの改修工事を行いました。また前年度から計画的に実施している居室床材の張替え及び畳の張替え、洗面台給湯器の更新、ベッドの更新など計画上の施設整備は全て予定通り実施することができました。

今後も、引き続き計画的な修繕や整備を行ってまいります。

令和4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%〉	17,506 〈96%〉	379 〈△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	11	-4
要介護2	11	11	0
要介護3	4	9	5
要介護4	3	1	-2
計	50	50	0

(\*実績数は令和5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・学習・園芸・音楽・運動クラブを行い、毎月の施設行事も感染対策を講じて実施いたしました。クラブ活動は積極的な参加を促し前年度と比較し参加者が増加しました。行事は高い参加率を維持しました。</p>	参加率 75%	参加率 85% (年平均)
<p>&lt;日常必需品の購入機会等の支援&gt;</p> <p>感染対策上、外出での買い物はほとんど行えませんでした。施設内でおやつや衣類及び生活必需品など</p>		

<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できる限り不便のない日常生活を送って頂けるように努めました。</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、ご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 99 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に努めました。</p> <p>&lt;給食委員会&gt; 委員会を開催（1回/3か月）し、食事提供についての検討見直しを行い、嗜好や状態に合った食事提供に努めました。</p>	<p>残食量 朝：0.5 昼：0.8 夕：0.8 未満</p> <p>BMI 値 18.5 % 未満者割合を 16% 以下にする。</p>	<p>3月末時点 朝：0.3 昼：0.7 夕：0.7</p> <p>3月末時点 8%。</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多く目標値の達成には至りませんでした。</p>	<p>年間入院延べ日数前年度比 60%減</p>	<p>前年比 2.5%減（年間入院延べ日数 648 日、前年度 665 日）</p>

<p>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;</p> <p>毎日の目標水分摂取量を 1,500 ml とし、その摂取割合者 100% を目指すために定期的に摂取を促す時間を設定しできる限り目標量の摂取が達成できるよう取り組みました。3 月末日の全体平均摂取量は 1,300 ml となり目標値に達することはできませんでしたが、入居者の方々も水分摂取の重要性を認識され、日頃から摂取に努められる方が増えてきました。</p> <p>&lt;運動能力向上支援&gt;</p> <p>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われる方が増え、また移動の際できるだけ車いすを使用せずに移動される方が増えたことは一定の成果が得たものと評価しております。</p> <p>&lt;給食・栄養摂取支援&gt;</p> <p>日々の摂取状況や給食委員会等にて、摂取状態がよくない方について検討を行い、食事形態等の変更や嗜好に応じた食事を提供し低栄養者の減少に努めました。</p> <p>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。</p> <p>&lt;体調維持・改善&gt;</p> <p>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通り実施することができました。</p> <p>&lt;排泄支援&gt;</p> <p>水分摂取や運動をしっかりと行うことで自然排便に繋がり、また食物繊維の摂取を勧めるなどできるだけ下</p>	<p>1,500 ml 達成率 100%</p> <p>下剤服用者 割合 30% 未</p>	<p>1,300 ml 達成率 87%</p> <p>3 月末時点 51%</p>
---	--	---

<p>剤を服用しない生活支援を行いました。下剤服用量が減少した方は増えてきましたが、下剤への依存が強いためか下剤服用なしの方はほとんど増えてませんでした。服用者割合及び服用者数は年度当初の実績値から改善が見られず課題となりました。</p> <p>&lt;上記支援の関係委員会&gt;</p> <p>自立支援委員会（毎月開催）：看護・介護・調理部門の協力体制を図り、水分摂取・運動実施状況の確認と見直し等を検討し実施に繋がりました。</p> <p>感染防止委員会：感染対策の検討と対策を考え、また施設内研修の開催（年2回）にて知識の習得を図り、感染症発生事例を防ぐことができました。</p> <p>事故防止委員会：事故を未然に防ぐためにヒヤリハット事例を定期的に集約し、年2回の研修時に事例検討を行い防止に努めました。</p> <p>&lt;認知症ケア&gt;</p> <p>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別判断や、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。</p> <p>&lt;関係委員会&gt;</p> <p>自立支援委員会において、タイプ別対応についての研修資料を配布しミニ勉強会を開催し知識の習得を行いました。</p>	<p>満。</p>	<p>(年間平均49%)</p>
--	-----------	------------------

### 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	1			1					
看護師	3	1	(0.2)	3	1	(0.2)			
介護職	5	1	(8.8)	4	1	(8.6)	-1		(-0.2)
栄養士		1	(1.0)		1	(1.0)			
調理員	3	4	(2.1)	2	4	(2.1)	-1		
事務員		1	(1.0)		1	(1.0)			
環境整備員		1	(0.8)		1	(0.8)			
計	14	19	(13.9)	12	19	(13.7)	-2	0	(-0.2)

正規介護職及び調理員の退職や異動による人員不足を補うことができませんでしたが、パート職員の採用と兼務業務を実施し体制整備に努めました。

#### 【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	16名	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。
感染症研修	全職員	13名 (8月) 11名 (2月)	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回実施しました。
救急法研修	全職員		8月に予定しておりましたが、感染拡大の為実施できませんでした。

事故防止研修	全職員	12名 (8月) 11名 (3月)	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、事故発生時の対応手順の一部見直しを行いました。(年2回実施)
--------	-----	----------------------------	--

(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
初任者研修	一般職	1名	無資格者のスキルアップのため受講し修了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、10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していただきました。		年間31名の受け入れ実施。
合同避難訓練	中央自治会の近隣地育近隣地域の方6名の参加を頂き、合同訓練を実施しました。		

【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入院日数を抑えることで、安定した稼働率の確保に努めましたが、目標稼働率には届きませんでした。

(2) 新規加算取得への取組み

取得計画	取得実績	実績評価
・医療機関連携加算 ・サービス提供体制強化加算Ⅲ	・医療機関連携加算 ・サービス提供体制強化加算Ⅲ	新規加算取得に関しては、科学的介護推進加算を年度途中

<ul style="list-style-type: none"> <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</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>・ 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>・ 科学的介護推進加算</li> </ul>	<p>から算定することができました。その他の加算算定については、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ませんでした。</p>
--	---	---

### (3) 業務見直し計画の取り組み

年度途中での職員異動又は退職等により、当初計画人員より少ない職員体制となりましたが、業務改善を行い多職種連携、兼務業務等を実施し、最低限の職員数での業務に努め生産性を高めるよう努力いたしました。

介護機器の導入については実施に至りませんでした。今後も導入に向けて検証して行きたいと考えております。

### 【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。
中央テラス改修	・ 木材質が経年劣化により腐食し外観不良のため材質を更新しました。
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。

照明器具の更新	・ 医務室の照明を LED へ変更しました。
ベッドの更新	・ 5 台のベッドを更新しました。
検温器の購入	・ 施設玄関へ来訪者用のスタンド型検温器を 1 台購入しました。

\* 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	20,400
大規模修繕	0	0
その他	5,190	4,600
計	28,000	25,000

※施設整備等のため 2,475 千円の取崩を行っております。

#### 【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。

#### 【特記事項】

令和 4 年 7 月に、外国人技能実習生 1 名（ミャンマー）を受入れしました。

### IV. 苦情解決（要望含む）の結果について

令和 4 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 4 年 6 月 13 日

申立者：入居者様

苦情内容：朝の P トイレの片づけを 2 回続けて忘れた職員がいる。その職員は居室に入ってもらいたくない。

処理結果：続けて忘れたことについて謝罪しました。居室の出入りを禁止することについては、業務上支障が生じるため入室は認めて頂くようご理解いただきました。

第三者委員の関与：解決結果報告済。

**【苦情 2】**

発生日 : 令和 4 年 7 月 21 日

申立者 : 入居者様

苦情内容 : 夜間に隣の入居者の P トイレ内の中身を職員がトイレで流していた。今後は流さないでほしい。

処理結果 : P トイレ内の汚物は汚物処理室へ流すことになっているため、職員へ周知徹底させることをお伝えしご理解いただきました。

第三者委員の関与 : 解決結果報告済。

**【苦情 3】**

発生日 : 令和 4 年 7 月 23 日

申立者 : 入居者様

苦情内容 : お茶を多く入れられたため、手元に寄せようとしたらお茶がこぼれた。手が不自由だからお茶を入れる際は入れすぎないようにしてほしい。

処理結果 : お茶を入れる際は適量とし、今後はそのようなことがないよう配慮することをお伝えしご理解いただきました。

第三者委員の関与 : 解決結果報告済。

**【苦情 4】**

発生日 : 令和 4 年 8 月 25 日

申立者 : 入居者様

苦情内容 : 朝の巡回時に必要以上に声をかけないでほしい。返事をしても声をかける職員がいる。安否確認をしたら退室してほしい。

処理結果 : 今後は安否確認及び居室内作業等を終えたら速やかに退室することをお伝えしました。職員へも周知させることでご理解いただきました。

第三委員の関与 : 解決結果報告済。

**【苦情 5】**

発生日 : 令和 4 年 9 月 11 日

申立者 : 入居者様

苦情内容 : 夜間の薬を忘れた時、起こしてくれない職員がいる。衣類を洗濯してもらおうと渡したら職員から「出しすぎ」と注意を受けた。

処理結果 : 夜間の薬については入眠導入剤であるため寝ている場合は服用する必要がないことを説明しました。苦情を申し立てられたご利用者は洗濯をご自身でされる方ですが、状況をみながら週 1 回 (木曜日) にまとめて出して頂くことも取決め、職員間で周知しご理解いただきました。

第三者委員の関与：解決結果報告済。

**【苦情 6】**

発生日：令和4年9月17日

申立者：入居者様

苦情内容：昼食時に音楽をかけているが、歌詞に合わせて鼻歌を歌う職員がいる。歌わないでほしい。

処理結果：当該職員を注意し職員間に周知しました。

第三者委員の関与：解決結果報告済。

**【苦情 7】**

発生日：令和4年10月8日

申立者：入居者様

苦情内容：Kさんがお菓子をくれと来てやれん。Kさんにお菓子をあげてほしい。こっちへ来て困る。

処理結果：Kさんはお菓子をあげると他者へ差し上げることがあるため、要望がある度にお渡しすることを止めていることをお伝えする。今後も「お菓子をくれ」と言われることがあれば職員へ報告頂き職員が対応にあたることお伝えする。

第三者委員の関与：解決結果報告済。

**【苦情 8】**

発生日：令和4年11月16日

申立者：入居者様

苦情内容：朝5時に暖房が入ると聞いていたが入らず寒かった。そのことはミスだろうから今後は設定確認をきちんとしてもらえればいいが、朝9時の巡回に来た職員の対応が「自分には関係ない」という態度を取ったことに腹が立った。一言お詫びの言葉があってもいいものだが全くなかった。

処理結果：該当職員へ注意することをご理解いただきました。日頃の言葉遣いや態度にも気を付けるよう指導を行いました。

第三者委員の関与：解決結果報告済。

**【苦情 9】**

発生日：令和5年1月12日

申立者：入居者様

苦情内容：隣の方が夜間にもかかわらずテレビの音量やトイレの戸を閉める

音が大きかったりするため、居室変更をしてもらいたい。そのことで以前も言い合いになったこともある。

処理結果：居室変更については、入退所に関係する利用者様の状態の兼ね合いもあり、直ぐに変更することが難しいとお伝えする。隣の利用者へ夜間の行動で注意すべきこととお伝えし、改善して頂くようお伝えした。このことをご報告しご理解いただいた。

第三者委員の関与：解決結果報告済。

#### 【苦情 10】

発生日：令和5年2月18日

申立者：入居者様

苦情内容：食事の際に、厨房のドアを閉める音や、食器を片付ける音等がうるさい。せっかくいい曲が流れているのにデリカシーがない。

処理結果：ドアの開け閉めや、流し台に食器を入れる際は丁寧に行うよう職員へ周知・改善させることをご理解いただいた。

第三者委員の関与：解決結果報告済。

#### 【苦情 11】

発生日：令和5年3月2日

申立者：入居者様

苦情内容：向かい側の入居者が夜間トイレに行く際、ドアを閉める音がうるさいため眠れない。

処理結果：申し出ご本人も夜間居室のドアを少し開けて寝ておられるためきちんと閉めていただくこと、隣の入居者様へ夜間のドアの開閉時は静かにしていただくようお願いをすることでご理解いただきました。

以 上