

# 平成 28 年度事業報告【総括】

## ① 事業所別予算に対する実績（予算達成率）

特 養	101.6% (稼働率 98.13%)	ショート	100.4% (稼働率 88.99%)
デイサービス	105.7% (稼働率 82.22%)	居 宅	136.1% (延べ人数 478 人)
全 体	102.3%		

## ② 運営

平成 28 年度は全事業所で予算を達成した。

・特養を取り巻く状況は介護保険制度の改正により、入所基準が原則として要介護 3 以上となり、施設運営をする上で算定が欠かせない、日常生活継続支援加算取得の為、要介護 4 及び 5 の利用者は施設間で“奪い合い”のような状況となっており、要介護 3 の入所希望者は要介護度が改善した際に特例入所の対象外となれば退所の可能性があることで入所を控える家族や（要介護 1・2 の入所希望者は特例での入所以外は不可となった）加算の取得上、入所を避ける施設もでてきている。橋北地区に多くの有料老人ホーム等が開設され、まずはそちらへ入居するという高齢者も増加したことを含め、特養の待機者数は減少傾向にある。

当施設においても待機者は減少しており、こうした加算や入所基準の変更等により利用者層が更に重度化していけば、入退院及び入退所の間隔が狭くなり、こうしたことをマネジメントする能力や様々な体制強化が必要である。

また、家族を取り巻く環境も複雑化し、障がいや精神疾患、家族関係の価値観（希薄化）、経済的な観点等から入所とならないケースも増加している。

概ね 3 ヶ月に 1 回実施していた入所判定会議も待機者の減少により、これまでの運営の方法では充分に対応できないことから、今後の運営方法等を検討する必要がある。

今年度の退所者は 12 名（前年度は 15 名）であった。退所者のうち 1 名は要支援になった事例もあったが、これは要介護認定（1 次判定）の方法が変わってきていることが要因のひとつではないかと考えられる。

来年に控えた制度改定でも広域型サービスの基本報酬が上がることは見込めないため、財務の健全化と業務の効率化を図りつつ、基本サービスの向上と自立支援介護の更なる推進をはじめとして、医療ニーズの高い利用者や精神疾患への対応、医療機関との連携強化等、新たな顧客層の利用拡大に向けて体制を整え「選ばれる施設・サービス」となる必要がある。

深刻な人材不足となっている介護業界の中で新規事業を控え、人材の確保とやりがいを感じる教育体制や働きやすさを実感できる労働環境整備に注力し、こうした取組をしっかりと広報していく必要がある。

・ショートステイでは、ここ数年の稼働率低迷を鑑みて予算額を下方修正しつつ、空床利用も実施しながら、夕方退所後の入所や、土曜・祝日も送迎に対応し予算達成につなげた。中でも特養に空きが発生した際、ショートステイの利用者の特養入所が前年度と比較して少なかったことが、安定した稼働率を維持できた要因の一つである。

・デイサービスは、定員を20名から18名に変更し、地域密着型通所介護へ移行した。稼働率は67.62%から82.22%に上昇、理由として土曜営業が安定化したこと、個別プログラムの充実、配食・持ち帰り弁当サービスなどの全体的なサービス内容の充実により新規利用者の獲得が順調に行えたことが主な要因と考える。

・居宅介護支援事業所は、年度当初40名（介護26名、支援14名）であったが、現在50名（介護34名、支援16名）まで増えてきた。モニタリングを丁寧に行い、サービス調整や緊急時の対応等、事業所や主治医と連携しつつ、今後もきめ細かな支援を行っていく。（配食サービスに関しては別紙参照）

### ③ ケア全般

特養は利用者主体の統一したサービスの提供へ向け、24時間シートの活用と、アセスメント力の向上を図り、利用者個々のニーズを的確に引き出しつつ、他職種が連携して、より良いサービスを提供することに努めた。また今後益々施設利用者が重度化していくことに対して、利用者の個々の状態把握及び状態変化に迅速・的確な対応を可能とするべく、薬や疾患等医療的な知識の向上と認知症・自立支援・看取りといった専門的ケアについて学び、個々のスキルアップに努めている。

自立支援介護に関しては本年度自立支援介護を強化する対象者を絞りサービスを提供し、その経過や結果について各ユニットから発表を行い、多くの気づきや“やる気”を得た。

今後は職員の更なる専門性の向上及び介護技術の向上による、エビデンスに基づいたサービス提供が課題となっている。また、今後要介護4以上の重度の要介護者の利用が増加する中では、力任せにならない介助技術の習得による職員の腰痛予防、あるいは自立を支援し利用者のADLの改善や悪化の予防といった結果につなげる介護が、職員の介護量を軽減し、モチベーションの向上や離職の防止、職場環境の改善に極めて重要であると考えられる。

適切な介護技術に基づくサービスの提供及びサービス提供に際しての基本的な考え方（介護観）は施設運営の根幹であり、利用者側にとって重要な選択肢である。サービス競争が激化する中で、今後、選ばれる施設となるべく、更なるサービスの向上を図る必要性から、NHK教育チャンネルでの介護技術の講師やNHKの「ためしてガッテン」でもそのノウハウが全国的に認められている有限会社RX組の青山幸広氏による“お年寄りを元気にする介護”“力に頼らない介護技術の取得”に向けた研修会を実施し、サービス向上と個々のスキルアップにつなげている。

また、事業所間及び職種間での情報共有や連携強化、サービス間での格差に課題がみられた。今後こうした課題の解消に向けて一層の努力が必要である。

## ●口腔ケア

H24年6月より松浦Drを招き、基礎研修を開催、同年7月から歯科衛生士の個別ケア指導を開始。現在、定期的な個別指導を継続的に行っている。誤嚥性肺炎は平成27年度8名であったことに対して、平成28年度は3名とであった。総義歯の方については口腔内が清潔に保たれ適切にケアできているが、自歯のある方は、歯間等に汚れが目立つため、今後改善が必要と思われる。

## ●看取りケア

平成28年度は6名の看取りケアを実施した。看取りケアに対する振り返りから改善点をピックアップし、更なるサービス向上につなげるため、看取りケア終了後のデスカンファレンスの充実を重要視している。

デスカンファレンスでは、本人の「入所前の経過と入所後の経過」を作成しているが、ここから入所前情報の薄さが見えてきた。「そのひとらしさ」を知るためには、入所前の情報をこれまで以上に得ることが重要であるため、カンファレンス等の在り方についても検討していく必要がある。また、「入所時から看取りは始まっているのではないか」という観点から、入所後の生活について個々の思いを実現するケアに取り組み始めている。（例えば、定期的な自宅への一時帰宅等）ご利用者の、過去・現在・未来を知り「そのひとらしい生活の支援」を行いながら、看取りケアの向上につなげていきたい。

松江赤十字病院主催の医療従事者スキルアップセミナーにて「認知症高齢者の看取りについて」と題し、ポスター展示による実践報告を行った。医療機関の関係者があまり把握していない、施設での看取りケア意向への流れや実施状況を報告。医療・介護がお互いの状況を把握し連携を強化しつつ、看取りに対する意識を高めることの必要性を感じることができた。

## ④感染予防

2月にインフルエンザが職員・利用者（3名）に蔓延した。幸いにも重篤な状態とはならなかったが、初動対応と情報共有、共通認識のある対応が十分でなかった反省をふまえて、マニュアルを再作成し感染予防と感染拡大防止に向け、引き続き取り組んでいく。

## ⑤防災

大地震による大規模災害への対応訓練を実施。今回は震災対応のBCP訓練後に原子力災害への初動対応や、施設の陽圧化に必要なアララベンチの取り扱いについて訓練した。各自がマニュアルをもとに緊張感を持って取り組んだ。松江消防署にも視察をいただき概ね良い評価をいただいた。

近隣自治会である寺津自治会と災害時相互援助協定を締結しており、自治会の住民と合同訓練等を企画・検討し、地域と共に災害に備える。

## ⑥苦情（特養2件、ショート1件、デイ1件、居宅0件、不明1件）

### 特養

- ①利用者家族から面会の際、居室にホコリがたまっていることが複数回あり、お叱りをいただいた。直ちにお部屋の状況を確認、居室は清掃されていたが、お叱りをいただいた事を伝え、今後注意することとした。
- ②-1利用者家族から母（利用者）の受診の際に送迎車内で看護師が母の側にいることもなく、運転手と笑っていて心配する様子がなかった。（家族の運転の車から車内を除いた際）この事については、病院への付添の際に待機の看護師がオンコールで急ぎ来苑し、移動中に夜勤職員と携帯電話で申し送りをしていたため、配慮に欠けていた。
- ②-2夜間にトイレに行きたいと訴えがあったがトイレに付き添うことがなく、トイレ内での介助がなかった。この事については、利用者は当日の夜間、眠れずに夜勤職員とお話をしており、平素より本人が男性の介助を好まれないこと、また、ご本人に対しては、ケアプランに基づいて、自立支援の観点から基本的に移動や排泄の介助を行っていませんでしたので、担当した夜勤職員は、体調が優れないことを理解した上で、ご本人に寄り添い、移動の際に見守りを行いつつ、「立てなかったら手伝いますよ、何かあったらコール（トイレ内）で呼んでください。」とお伝えし、ご本人から「大丈夫です。」と返事をいただいたので、居室前にて見守りを行いましたが、ご本人様の認識と誤差があったのかもしれない。
- ②-3ナースコールが手の届かない場所にあり、コール（ベッドサイド）が使用できなかった。このことに対しては、居室のワックスがけを行った際に、ナースコールが通常的位置へ復帰されておらず、直ちに通常的位置へ配置した。  
上記の3点に対して丁重に謝罪し、今後は都度状況に応じた対応とその説明を丁寧に行うため、声がけや記録、居室等の環境整備を徹底していく。

### ショーステイ

ショーステイ利用中の服薬について、服薬について家族から手紙をいただいていたが、家族側と施設側の認識が異なり、頓服薬を常用薬として服用してしまった。施設長・生活相談員・担当職員で自宅を訪問し謝罪、今後は家族からの手紙の内容について不明な点があれば確認を徹底することとした。

### デイサービス

昼食の下膳が早い、午後の睡眠後に離床の際及び衛生上の配慮から眼帯のコットンを取り外す際の声がけが不快で、怖い人がいると家族に訴えがあった。自立を促すための声がけが、本人に不快な思いを与えてしまった。利用者の精神状態等の状況を考え、ゆっくりと本人が納得できるような説明の声がけを全職員が行うように心がけていく。

### 不明

送迎車の運転スピードが速く、危険だという内容であった。また安全運転について全職員に指導してほしいという要望もあったので安全運転宣言等を作成し、安全運転への周知徹底を図った。

## ⑦地域交流・連携

本年度も公民館・社会福祉協議会・民生児童委員協議会・福祉推進委員・ボランティアの方々をはじめ、地域住民の皆様に行事等を通じて様々に交流ができた。（平成28年度行事報告参照）

出前講座は「健康寿命を延ばそう！ロコモ体操教室」を中心に「管理栄養士の知って得する栄養講座」を合わせ延べ100名以上の方々にご参加いただいた。

古江地区文化祭では、「健康寿命を延ばそう！みんなでやろう！ロコモ体操！！」と題し、ロコモティブシンドロームに関する紹介及びその予防に役立つ体操の実施と紹介を漫談形式で公演した。

また、本年度も地域福祉の推進、生涯教育の一環として幼稚園・中学校等の福祉体験学習の受入れも継続。出前講座の開催によって自治会単位での交流の機会も昨年度に増して広がった。地域の社会資源となるために始めた、清掃ボランティア活動も継続して毎回約3名が参加。（3月～11月）その他、消防署の方々にもBCP訓練の視察や指導をいただいた。

地域との福祉的なつながりや医療機関等との連携強化を含め総合的に地域とのつながりを深めることのできた1年であった。

# 2018年度までの短期目標の進捗状況

## ①医療機関との連携強化

制度改正により利用が病院から地域に移ってくる方たちの受け皿となるべく医療ニーズの高い利用者に対応するための機能と体制を強化。

ショートステイやデイサービス等における、中重度者の利用拡大に向けてかかりつけ医や訪問看護ステーション等、在宅医療との連携強化及びADLの低下予防、機能維持、在宅復帰に向けたリハビリ機能の充実を図る。

医師やMSW・病棟看護師・訪問看護ステーション等、医療関係者との密接な連携を図るため相談員・ケアマネージャー等職員の資質向上に努める。

→ 医療介護連携強化研修会と題し、医療ニーズの高い高齢者の施設利用拡大の一環として、在宅医療における癌緩和ケア等に関する先進的取組をされているの方々を講師にお招きし、地域の医療関係者の皆様にもご参加いただきながら、学びと情報交換を目的として2回企画・実施した。

疼痛緩和の基本（癌の緩和ケア）やPCAポンプの取扱説明、がん患者に対する入院中の緩和ケアや退院支援のプロセス（地域連携）訪問看護ステーション及び有料老人ホームにおけるPCAポンプ利用者へのケアと事業所間連携について、地域の医療機関の関係者及び法人職員合わせ100名以上が参加し、互いに理解を深めることができた。

## ②サービスの高度化・多機能化・地域連携の強化

既存のサービスでは穴の空いてしまう部分（早朝及び夜間の対応と訪問機能）を補完し、切れ目のないサービス提供に向けて在宅部門（ショート含む）の多機能化を図りつつ、法人職員全体で地域を把握するために、在宅部門の人員を強化し、法人内での人事交流を促進する。

→ 島根県営住宅松江大輪団地（仮称）における、高齢者生活支援施設の事業公募に応募し、複数の大手医療法人が参入を希望する中で、当法人の事業提案が選定された。在宅生活を支える多機能型サービスを計画し、本年度は提供するサービス内容を基に、ハード面を中心とした躯体の設計を進めた。

また、平成29年度はプロジェクトチームを編成し、ソフト面に関してサービスの具体的なイメージ作りを進め、先進地の視察や必要な研修、人事交流を実施し、切れ目のないサービス提供へ向けて準備を進める。

③モチベーションの維持・向上、業務の標準化及び指導内容の統一化からの確かな人事評価までをリンクさせるため、職種ごとに職員自らが、業務の標準化と的確な評価項目設定に向けてシステム構築に取り組む。（積極的な権限委譲も検討）

④優秀な人材確保に必要な、給与体系と評価制度、職場環境の整備を進める。

→ 介護職員処遇改善加算算定の継続と職場環境の更なる整備には、業務基準と人事考課、給与への反映が一体的に整備される必要があることを、本年度は学んだ。平成30年の制度改正に向けて平成29年度中にこうした環境整備に向けた、規程や業務基準の整備に着手する。

以上