令和３年度 社会福祉法人真昌会 事業報告

新型コロナウィルスの感染が拡がり始めてから一年が経過した令和 3 年度は、令和 2 年度よりも新型コロナウィルスとの戦いが鮮明となる一年でした。

年度が開始して間もなくの 5 月下旬から入居者様へのワクチン接種が始まり、続いて 6 月下旬から職員へのワクチン接種となりました。副反応が出て職員が同時に休むことを避けるため、大きく 4 つのグループに分けて接種を行いましたが、ワクチン接種が始まったことで気が緩んでしまったのか、7 月に当施設としては初めて特養職員 1 名が感染してしまいました。その後、職員 2 名、利用者 1 名に感染を拡げ、更には感染予防策が未熟であったために 1 名の利用者様に感染を拡げ、感染者総数が 5 名となったことから高槻市の高齢者施設として 7 例目のクラスターと認定されました。この時、当施設として初めて面会謝絶措置とさせていただくこととなりました。約一ヶ月余り、特養職員には大きな負荷のかかる状況となり、その終息後には職員が立て続けに 4 名も退職することとなりました。この感染災害の傷跡はたいへんなものでしたが、大きな学びと経験になったことも事実です。

その後、感染予防を徹底しながら、10 月には芥川高校太鼓部の慰問演奏会、11 月にはグループホーム定例の柿狩りなど比較的穏やかな施設運営が行えておりました。ところが、日本全国を襲ったこれまでで最も大きな第 6 波の感染拡大は当施設にも大きな影響を与えました。まず、職員家族が感染し、その影響で職員が出勤できなくなったり、場合によっては職員自身が感染し、長期間にわたって出勤できなくなる事態が複数の部署で発生するようになりました。常に職員不足で、施設運営が非常に難しい状況が長期間にわたって続きました。さらに、2 月には認知デイ、3 月には看護小多機のそれぞれのご利用者様の感染が判明、それぞれの職員と利用者様にも感染が拡大、当施設としては初めて、認知デイを 3 日間臨時休業措置としました。この影響で、特に認知デイの利用者数は大きく減少し、収支に大きな影響を与えることとなりました。

今後は、これらの経験を上手に活かし、ご利用者様のさらなる安全と安心に寄与できるよう、また当施設のテーマである「やりたいことができる」「悔いのない人生を送っていただける」よう努力し続けて参ります。

1. 健全かつ永続的な経営

令和 2 年度の資金収支が約 100 万円の赤字に対して、令和 3 年度の資金収支は約 50 万円の黒字と健全化ができました。尚、これには電気契約を新電力に変えたことによる電気代の減額も大きく影響しました。

2. 働く職員が誇れて楽しい施設創り

先述の通り、コロナ禍でもあきらめずに、芥川高校太鼓部の慰問演奏会、柿狩り、ご家族を迎えての演奏会、バーベキュー大会、花火大会、ご家族様との誕生日会等様々なことに取り組みました。また、上牧ルミナリエを豪華にしたり、施設の裏手に新たな畑を整備して野菜を育てたり、芋堀りを実施するなど楽しいイベントにも取り組むことができました。

3. 人材流出防止に努め新たな人材獲得に向けた取り組み

令和 3 年度は、令和 2 年度に比べて慰労的取り組みの回数は減りましたが、季節に応じてアイスクリーム、カップラーメン、ホットドリンク等いろんな楽しみが味わえる環境を構築しました。また、理事長自らが実施した「伝える幸せ」の効果は良い影響を与えてくれました。

一方、冒頭の通り、新型コロナウィルスの感染が拡大したことにより、職員のストレスや疲れが大きくなってしまいました。これらの影響もあり、長期休暇などもほとんど取れず、令和 2 年度の退職者数が 14 人（離職率 19.2%）であったのに対して、令和 3 年度の退職者数は 23 人（離職率 31.5%）と大幅に悪くなってしまいました。早急に改善していかなければならないと考えております。

また、リクルーティング・パンフレットの作成や人材採用ホームページの開設など新たな人材採用のための取り組みにはほとんど手を付けられず、令和 3 年度は新卒採用が久しぶりにゼロとなりました。ただ、長年の懸案だった退職金制度は、令和 3 年度の最後にようやく取り組むことができ、本年 4 月より正式に開始しております。

4. 災害時等非常時に向けた体制強化

風水害時の訓練はできませんでしたが、非常用発電機を実際に動かしての停電訓練は行えました。また、BCP の策定や地域との連携強化などには取り組むことができませんでしたが、災害備蓄品の整備は完了させることができました。

5. 法令遵守への取り組み

評議員、理事・監事を含む役員改選の実施、諸規定の見直し等適正化に取り組みました。

令和３年度 事業報告
【 特別養護老人ホーム　上牧の郷 】

＜数値目標＞

1. 入居稼働率 96%以上、実稼働率 95%を目指します
2. 苦情発生件数 0 を目指します
3. 事故発生件数 0、身体拘束 0 を目指します

＜数値報告＞

1. 入居稼働率 99.2%、実稼働率 97.2%
   5 月に、骨折による数名の入居者様の入院等で 93.9%と低い稼働率となりましたが、一年を平均すると 97.2%となり達成いたしました
2. 苦情発生件数 0 件
   小さなクレーム等はありましたが、苦情と捉えるまで大きくなりませんでした。
3. 事故発生件数　年間 77 件（平均 6.3 件/月）、身体拘束 0 件
   昨年度から 20 件弱、件数が増えてしまいました　理由としては、令和 3 年度に新たに入居されたご利用者様 2 名がよく動かれる方でその 2 名の事故件数が多く計上されました

＜行動目標＞

1. 「我が家」であることを目指します
2. 新年度体制の確立
3. 無駄のない業務

＜事業報告＞

「我が家」を目指して、令和 3 年度も入居者様の「何気ない日常」を大切にするために散歩や歌唱、ドライブ等の外出、体操など日々の余暇活動に取り組みました。特に、クラブ活動として、熱帯魚の飼育や書道などを開始しました。職員会議では『入居者と家族様の喜び、安心』について話し合い、10 月には入居者の誕生日に本人と家族様とで一緒に過ごす時間を設けさせていただくことが出来きました。

また、4 月から新卒の職員、新型コロナウィルス感染症が一時的に落ち着いた 8 月末から介護福祉士専門学校の介護実習生 2 名の受け入れをいたしました。

一年を振り返っての一番大きな出来事は、7 月末に新型コロナウィルスに 5 名感染したことによるクラスターの発生です。約 1 か月の隔離を行う中、様々な課題が浮き彫りとなり

ました。特に、感染終息後に 4 名もの職員が相次いで退職したことは残念な思い出です。その後も、職員が陽性者や濃厚接触者となり欠員状態になることが度々発生いたしましたが、職員同士で協力し合いながらなんとか乗り越えることができました。

ユニットケアの考え方や知識、基礎的な技術の習得不足、脆弱なチームワークといった様々な課題はありますが、令和 4 年度は統一したケアが行なえるよう職員研修に力を入れるとともに、より良いチームワーク向上に努めます。また、令和 3 年度に力を入れた余暇活動を継続し、家族様と一緒に喜んでいただく時間を大切にしながら今後も継続をしていきます。

令和３年度 事業報告
【 上牧の郷 グループホーム 】

＜数値目標＞

1. 利用稼働率 平均 100%を目指します
2. 苦情発生件数 0 を目指します
3. 事故発生件数 0 を目指します
4. 身体拘束 0 を目指します

＜数値報告＞

1. 利用稼働率 平均 98.9%でした
   看取りのご利用者様 2 名がご逝去され空床ができ、コロナ感染症の影響もあり入居までに時間が掛かりました
2. 苦情発生件数 0 でした
   苦情はありませんでした
3. 事故発生件数月平均 1.8 件でした
   入院に繋がるような大きな事故はありませんでした
4. 身体拘束 1 件でした
   転倒リスクが高い中、ご家族の要望で実施しましたが、かえって転倒リスクを高めることから 2 週間程度で拘束を解除いたしました

＜行動目標＞

1. クレドに基づいた人材を育成し、家族の様にお互いを必要とし、尊重し合える関係を構築していきます
2. 新体制の取り組みをしていきます
3. 安全を守り、楽しみのある生活への取り組みを行います
4. 経費の無駄遣いをしない取り組みをしていきます
5. ご利用者様の状況把握に努め、変化を見逃さず、病状に応じたケアプランの作成に努め、課題共有し、個別ケアに力を入れていきます

＜事業報告＞

新たな人事体制で令和 3 年度をスタート、居室担当制に取り組みながら個別ケアに力を入れ、利用者様のお誕生日のお祝い企画を定着させました。今後は、ご家族様と一緒にお祝いしていただけるような取り組みも進めます。また、担当制を活用してケアの統一などにも取り組んでいきます。

新型コロナウィルス感染症の影響は随所に見られますが、ご利用者様が誰も感染されることなく過ごされたことは本当に良かったです。一方、2 名の職員が感染いたしましたが、幸いにも軽症で済み、他の方々に感染を拡げるようなことがなかったのは日ごろからの感染予防が功を奏しました。

そのような状況ではありましたが、柿狩りなどの外出レクリエーション等は例年通り楽しく行えたことは、職員の協力のおかげです。ただ、まだご利用者様が要望されている居酒屋やカラオケには行けておりませんので、その代替措置として、食事レクを豪華なものにするなど対応しております。

新体制の中で便座や浴室乾燥機の故障・トイレの詰まりなど修理することが立て続けに起こり、職員同士で協力し清掃と環境整備に取り組み経費削減につながる努力を今後も継続します。

令和３年度 報告書
【 看護付小規模多機能ホーム　上牧の郷】

＜数値目標＞

1. 登録率 100%を目指します
2. 職員定着率 100%を目指します
3. 事故・苦情発生件数 0 を目指します
4. 一人一人を深く理解する為に月 1 回の事例検討会を活用しより良いケアを目指します

＜数値報告＞

1. 利用稼働率 82%でした
   利用者様が全体的に重度化し、施設入所される方が多く発生しましたが、平均 20 名を保てました
2. 職員定着率 78%
   特に、看護師が入職しても訪問看護を含む看護小多機の業務について、理解が得られずに苦労されたり、介護職との連携で悩まれたりしたことで退職が続き、定着率を下げてしまったことが大きな要因となりました。
3. 事故・苦情発生件数 68 件（事故 12 件、ヒヤリハット 54 件、苦情 2 件）
   重大事故を防ぐためにヒヤリハットの提出を促進した結果、たいへんたくさんの良いヒヤリハットを提出してもらえました
   苦情については、送迎時の停車位置について、近隣の方からいただきました
4. 事例検討会は月 1 回開催できました
   職員会議で個々の利用者様への関わりについて職員間で検討し情報の共有を図りました

＜行動目標＞

1. チームワークの構築を図り、報連相を強化し情報の共有化することでより良いサービスを提供します
2. 職員の資質向上を図り、サービス、マナーの改善に努めます
3. ご利用者様の要望に可能な限り応えレクレーションを充実し明るく笑顔あふれる居場所づくりを進めます
4. 職員一人一人のコミュニケーションを大切にし、皆が笑顔で仕事が出来る環境を目指します。

＜事業報告＞

目標としていていた情報の共有化については、グループ LINE を活用して、日報をアップすることで共有することができるようになりました。また、新規利用者様の情報の共有には、動画を活用することで動作確認を行うなどケアの統一を図りました。

利用者様との関わりについては、レクリエーション等でゲームをしたり、近くの公園等に出掛けたり、屋上に散歩に行くなど歩行訓練の機会を多くとりました。全体的に、これまであまり取り組めていなかったレクリエーションが活発になってきました。

また、これまで懸案だった全ての曜日でのショートステイの受け入れ態勢を整えました。そして、登録者数が平均して 20 名前後が続いておりますが、重度化が進み平均介護度が上がってくることで、収入が増えてきております。

新型コロナウィルス感染症の影響は様々な場面で出ておりますが、特に 3 月にご利用者様を起点として、ご利用者様 2 名、職員 3 名に感染が拡大し、5 日間、通所サービスを休業することとなり、その間、訪問サービスで対応させていただくこととなりました。様々な要因が重なる状況で、特に看護職員の出入りが重なり、職員不足となる中で、職員が笑顔で仕事が出来る環境が難しい状態が続いています。

令和３年度 事業報告
【 上牧の郷デイサービスセンター 】

＜数値目標＞

1. 利用稼働率 平均 90%を目指します
2. 職員定着率 100%を目指します
3. 事故・苦情発生件数 0 を目指します
4. 一人一人を深く理解する為に月 1 回の事例検討会を活用しより良いケアを目指します

＜数値報告＞

1. 利用稼働率 平均 81%でした
   新型コロナ感染症が蔓延した影響が大きく出ました。特に、2 月にデイサービス内で新型コロナ感染症が拡大してしまい、3 日間臨時休業した影響が大きかったです。
2. 職員定着率 71%でした
   他部門において課題が多かった職員 2 名を異動で受け入れたが、本人の意向で退職となりました
3. 事故・苦情発生件数 17 件でした（事故：5 件、ヒヤリハット：11 件、苦情：1 件）
   ご利用者様アンケートを実施し、結果を丁寧に対応したことが良かったと思います。
4. 事例検討会は月 1 回開催できました
   日々の終礼時や職員会議にて個々の利用者様の関わりについて職員間で検討し情報の共有を図りました

＜行動目標＞

1. ご利用者様・ご家族様に選ばれるデイサービスを目指します。
2. 笑顔で明るい対応を徹底し、ご利用者様・ご家族様との信頼関係を更に深めていきます。
3. 音楽活動を更に充実させ、外部も含めた発表の機会を増やし、上牧の郷の広報的役割を担っていきます。
4. 個人目標を明確にするとともに、外部研修・内部研修に積極的に参加できる環境を整え、職員の質の向上に努めます。
5. 利用者様の笑顔の為に「その人らしく」安心して過ごせるように関わります。

＜事業報告＞

令和 3 年度は、コロナ禍ではありましたが、先述の新型コロナウィルスの感染が発覚する 2 月までのほとんどの期間において、常に空き待ちの状態でした。また、選ばれるデイサービスになるために、体験で来られた利用者様にはできるだけご家族様にも一緒に体験していただき、職員の関わりや取り組み等をみていただくことで確実に新規につなげることができたと思います。

音楽活動については、コロナ禍でも感染予防を徹底し、継続いたしました。12 月に恒例のクリスマスコンサートを開催し、ご家族様にも一日 3 組限定でお越しいただき、たいへん歓んでいただきました。また、毎年参加している RUN 伴（認知症啓発のイベント）には、コロナ禍のため映像での参加となりましたが、12 月には YouTube にアップされました。

日々の関わりでは、ご利用者様が「その人らしく」安心できる居場所をどのように提供できるかを皆で話し合い、様々な取り組みを進める中で、ご利用者様に笑顔になっていただくことができました。

職員の資質向上につきましては、コロナ禍でも参加できるオンライン研修等を探すなど外部研修・内部研修に取り組みました。