

令和5年度（2023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、コロナ禍前の生活に少しずつ戻すことで楽しく笑顔で生活できるよう工夫を凝らしながら、サービスの提供と共にできる限り自立を促す取り組みを行いました。

1月末から2月上旬にかけて、新型コロナウイルス感染症が蔓延し入居者の約7割の方が感染され、職員も感染が広がり対応に苦慮いたしました。この経験を踏まえ対応の問題点を整理し感染対策に努めてまいります。

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%)	1,450日(稼働率95%)

前年度と比較し、持病の悪化や体調不良等による入院者は減少いたしましたが、退所後の空床日数が年間で約210日あったこと等の理由により、計画稼働率の達成に至りませんでした。特に10月以降は新規入所調整に日数を要すようになり、月末時に満床となっていない月もある等年々待機者数が減少しているなどの状況にあります。

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37名
	施設外活動参加人数	四半期25人	年間6名

施設周囲の環境整備の依頼や施設内に於ける学生ボランティアの受け入れ等、地域の方々との交流の場の提供に努め前年度より増加いたしました。また、外出を兼ねた施設行事も少人数ではありましたが実施することができ、コロナ禍前の生活に少しずつ戻すことができました。

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	3,386千円	3,59千円
	労働生産性	6,447千円	6,506千円

付加価値額は目標値に若干届きませんが、労働時間の適正管理及び業務管理を行い生産性は目標値をクリアしました。

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、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、入院日数の大幅な減少には至らず、退所後の新規入所調整については、決定までの調整に時間を要する事例が増え稼働率の向上が課題となりました。

日常生活においては、計画どおり行事やクラブ活動の場を提供し、充実した生活を送っていただけるよう努めてまいりました。

2. 人財育成への取組み

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まいります。

3. 地域との関係強化への取組み

地域の方々への除草作業の依頼や、施設内に於いては学生ボランティアの依頼など、地域の方々との関係性強化を図ることに努めました。次年度以降は、近隣地域の方々との合同避難訓練を実施する等更なる関係強化に努めてまいります。

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

主な施設整備として高圧電気ケーブル関係の更新工事を行いました。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など計画どおり実施いたしました。

令和5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	差異
18,250	17,885 <98%>	17,410 <95%>	475 <△3%>

(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	15	-2
要介護1	18	15	-3
要介護2	15	9	-6
要介護3	0	6	+6
要介護4	0	4	+4
計	50	49	-1

*実績数は令和6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><クラブ活動（余暇活動）支援></p> <p>クラブ活動は、主に習字・学習・園芸・音楽・運動クラブを毎月行いました。施設行事も感染対策に努め計画していた行事は全て実施することができました。行事は高い参加率となり、クラブ活動も活動数を増やすなど前年度と比較し参加率が向上しました。</p>	参加率 100%	参加率 85% (年平均)
<p><日常必需品の購入機会等の支援></p> <p>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の出張販売での購入、またその他入居者から直接購入希望物品を聞き、職員が買い物を代行するなど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><金銭等の管理支援></p> <p>毎月定期に預り金の払い出しを受付け、引き出しについては内容を把握し検討した上でご了承いただきお渡しするように努めました。</p>		
<p><処遇等の苦情・要望解決></p> <p>日々の相談や要望を受け付け、その内容及び対応を職員と共有し、苦情受付については早期解決に努めました。</p>		年間実績 54件（内 苦情件数 10件）

(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、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>給食委員会：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</p>	残食量 朝：0.5 昼：0.8 夕：0.7 未満	朝：0.4 昼：0.6 夕：0.5 (3月末)

努めました。	BMI 値 18.5%未 満者割合 を15%以 下にする	12.5% (3月末)
--------	--	----------------

(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。年間の入院延べ日数は前年度比較で僅かながら減少したものの目標値には至りませんでした。</p> <p>主に行った支援は以下の通りです。</p>	年間入院延べ日数 前年度比 50%減	前年比5% 減(年間 入院延べ 日数598 日)
<p><水分摂取支援></p> <p>毎日の目標水分摂取量を1,500ml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ながら目標量の摂取が達成できるよう取り組みました。年間の平均摂取量は1,365mlで目標値に達することはできませんでした。入居者の方々への水分摂取の重要性についての認識は高まりました。</p>	平均 1,500ml 達成率 100%	平均 1,365ml 達成率 91%
<p><運動能力向上支援></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や、施設周囲のウォーキングを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><給食・栄養摂取支援></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><体調維持・改善></p> <p>毎日のバイタル測定と定期的な嘱託医による診察、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しました。</p>		
<p><排泄支援></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げ、また食物繊維の摂取を勧めるなどできるだけ下剤を服用せずに自然排便を促す支援を行いました。下剤への依存が強いた</p>	下剤服用 者割合 30%未満。	3月末服 用者割合 44%

めか下剤服用なしの方は前年度比較で 2%減程度に留まり目標値達成とはなりませんでしたが、自然排便の重要性が少しずつ浸透し、服用量が減少した方が増えております。		(年間割合平均 47%)
<u>上記支援の関係委員会</u> 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げました。 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、感染症発症時に備えました。 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及び検証を行い、事故を未然に防ぐための改善に努めました。		
<認知症ケア> 認知症に関する外部研修の参加や、内部研修では自立支援介護に於ける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。関係委員会 : 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。		

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	4	10	(7.8)	4	11	(9.2)		+1	(+1.4)
栄養士	1			1					
調理員	3	4	(2.2)	2	4	(2.4)	-1		
事務員		1	(1.0)		1	(1.0)			
環境整備員		1	(0.8)		1	(0.8)			
計	14	17	(12)	13	18	(13.6)	-1	+1	(+1.4)

人員計画に対し、年度途中で介護職員が不足する可能性があったため非常勤職員を計画的に採用することができましたが、その後自己都合の退職があったため他事業所より契約職員 1 名に異動していただき、職員体制を確保することができました。

【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	19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	17名	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。
事故防止研修	全職員	16名	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
苦情解決研修	受付担当者	2名	苦情に対する適切な解決と、信頼関係の構築について学びました。
認知症介護実践リーダー研修	受講対象者	1名	認知症関連の加算取得要件の1つである受講を修了したことで、要件をクリアすることに繋がる。
中国地区老人福祉施設長研修	施設長	1名	高齢者福祉を取り巻く課題や現状について、また課題解決に率先して取り組む姿勢について学びました。
技能実習生責任者講習	施設長	1名	技能実習生受け入れに関する保護や労働関係法令等について学び受講更新(3年間)を行いました。

【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
ボランティア、地域交流事業の受入れ	小中学生のサマーボランティア活動で4名の受入れを行い、入居者との交流が図られました。 環境整備のボランティア(草取り)でJA女性部(13名)の方々の受入れを行いました。

【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。前年度と比較し入院延べ日数はやや減少しましたが、退所後の入所調整に日数を要すなど、空床日数が増加したことで計画稼働率の達成には至りませんでした。

(2) 新規加算取得への取組み

取得計画	取得実績	実績評価
<ul style="list-style-type: none"> ・医療機関連携加算 ・サービス提供体制強化加算Ⅲ ・処遇改善加算Ⅰ ・特定処遇改善加算Ⅱ ・措置費、管理費加算 ・退院、退所時連携加算 ・口腔、栄養スクリーニング加算 ・夜間看護体制加算 ・ADL維持等加算 ・認知症専門ケア加算 ・若年性認知症入居者受入加算 	<ul style="list-style-type: none"> ・医療機関連携加算 ・サービス提供体制強化加算Ⅲ ・処遇改善加算Ⅰ ・特定処遇改善加算Ⅱ ・措置費、管理費加算 ・科学的介護推進加算 	<p>加算取得要件整備のための研修受講などに努めましたが、対象人数が要件に該当しない、職員体制関係等の理由から新たな取得に至りませんでした。</p>

(3) 業務見直し計画の取組み

期中の職員退職等による計画人員を確保、多職種連携による最低限の職員数での業務実施に努めました。

また、節電にも努め電気使用量を前年度比較で約3%程度減少に結びました。

介護機器の導入についての実績はありませんが、パワースーツのデモ講習会を実施しました。今後も最適な介護機器の導入に向けた検証を行い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、3年度から計画的に更新しており、今年度5台の給湯器を更新しました。
高圧電気ケーブル関係の更新	経年劣化により更新が必要であるとの指摘を受けていたため実施しました。
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	地域の方々へ依頼し、施設周囲の草刈り（年3回）や庭木の剪定（年1回）を実施して頂きました。
床ワックスがけ	床保全のため年1回実施しました。
照明器具のLED更新	静養室4か所と、トイレ10か所の照明をLEDへ変更しました。
ベッドの更新	今年度4台のベッドを更新し、毎年計画的に実施していた更新は終了しました。
非常用照明器具の更新	前年度の点検時に指摘を受けていた不具合個所の内6か所の更新を実施しました。（次年度以降も計画的に実施する予定）
受水槽機器の更新	経年劣化により更新を指摘されてい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	10,600	18,860
大規模修繕	0	0
その他	2,400	4,140
計	13,000	23,000

*取崩 4,331 千円

【感染症・災害への対応への取組み】

次年度に向け業務継続計画（BCP）内容の見直しを行いました。

【特記事項】

- ・第三者評価を受審しました。（10月実施）
- ・老施協研究大会に於いて事例発表を行いました。

IV. 苦情解決（要望含む）の結果について

令和5年度において、以下の苦情が寄せられ、解決を図りました。

苦情事例【1】

発生日	令和5年4月25日
申立人	入居者様
苦情内容・要望	<p>■従事者の態度</p> <p>入浴の際、固形石鹸が小さくなったものを集めて網袋に入れて使えるようにしてもらえないか、と提案したところ職員から「そんなことはできない」と言われた。最初から出来ないではなく「相談してみます」と言えないものか。</p>
処理結果	提案に対して否定したことをお詫びしました。また職員へは、入居者様からの提案等は否定せず一旦受け入れるなどの対応を行うよう指導しました。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【2】

発生日	令和5年4月29日
申立人	入居者様
苦情内容・要望	<p>■その他（入居者同士のトラブル）</p> <p>洗面台の止水栓が通常ある場所になく、使いたくても使えなかった。また、洗顔の際に洗面台が汚れており不快な気分になった。きれいな洗面台の状態で使用したい。</p>
処理結果	止水栓等の共有物は使用したら元の場所へ戻すよう隣室者へお願いする。洗面台の使用についても使用したらきれいにするようお互いに気を付けていただくよう重ねてお願いする。汚れが酷い場合は、遠慮なく職員へ掃除を依頼するようお伝えしました。

第三者委員への関与	解決結果を報告済
-----------	----------

苦情事例【3】

発生日	令和5年6月14日
申立人	入居者様
苦情内容・要望	<p>■その他（金銭管理）</p> <p>通帳コピーを見られ、「自分はこんな買い物はしていない、商品券で購入したと聞いていたのに金額がおかしい」</p>
処理結果	<p>購入店へ確認したところ、商品券で購入されているものの購入店側の手違いで支払い購入として二重記載されていたことが分かり、本人へお伝えし謝罪しました。過剰分の金額については翌月分の通帳引き落とし分金額から差し引いて引き落としさせていただくことで了承を得ました。</p>

苦情事例【4】

発生日	令和5年7月6日
申立人	入居者様
苦情内容・要望	<p>■従事者の態度</p> <p>衣類交換などを手伝ってほしいが、「今日はできない、時間があれば来ます」と言われた。忙しいのは分かるが一人でできないから頼んだのに……。最近は部屋の掃除もあまりしてもらえない。頼んだことはしてもらいたい。</p>
処理結果	<p>対応した職員の言動について注意したことを伝えお詫びしました。衣類交換については、依頼された時に対応が出来ない場合は、他の職員へ依頼するなど速やかな対応を行うよう話し合いました。居室掃除については、週の業務分担表に組み入れ実施することにしました。</p>
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【5】

発生日	令和5年8月1日
申立人	入居者様
苦情内容・要望	<p>■その他（入居者同士のトラブル）</p> <p>Yさんが、自分の歯ブラシを使うから困る。以前は居室で保管していたが、最近は洗面台に置くようにしていた。いつの間にか濡れた状態になっていることがある。注意してほしい。</p>
処理結果	<p>入居者（Yさん）へ注意しておくことをお伝えする。歯ブラシの保管については、気になるようであれば以前と同様に居室で保管されることを提案しました。</p>
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【6】

発生日	令和5年8月25日
申立人	入居者様
苦情内容・要望	<p>■その他（入居者同士のトラブル）</p> <p>Kさんが部屋の前に来ては覗くから嫌だ。鍵を閉めていても戸を開けようとするからどうにかしてほしい。</p>
処理結果	隣室であるため、部屋を間違えて開けようとされることも考えられ、居室前に名前を貼らせていただくことを提案しました。また今後も同様の事が続くようであれば居室変更をさせて頂くことで了承を得ました。（居室を開けようとされる場合は職員へお知らせ頂くこともお伝えする。）
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【7】

発生日	令和5年10月24日
申立人	入居者様
苦情内容・要望	<p>■その他（施設環境）</p> <p>部屋の前にアジサイが咲いているのに、その周りに草がたくさん生えている。アジサイの周りをきれいにしてもらえないか。</p>
処理結果	周囲の草取りを実施しました。今後は防草シート等の対策を予定していることもお伝えし了承いただきました。
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【8】

発生日	令和5年11月5日
申立人	入居者様
苦情内容・要望	<p>■その他（入居者同士のトラブル）</p> <p>頻繁ではないが、隣の入居者が出入口のドアを蹴って大きな音を出すことがある。注意してほしい。</p>
処理結果	隣室者へ確認したところ、ドアを閉める際に大きな音がするため腹が立って蹴ったりしたとのことから、戸を蹴るようなことは控えて頂くことと、そのような場合は職員へお伝えいただくよう説明しました。またドアについては業者へ不具合がないか確認を依頼する。（大きな音がしないようにクッション材を貼り対応）
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【9】

発生日	令和5年12月13日
申立人	入居者様
苦情内容・要望	<p>■サービスの質 ■説明・情報の不足</p> <p>朝食の米飯が硬いと訴えられる。その際に以前の入院中に紙パンツを購入しているが、了承なく購入されていることに納得がいかない。</p>
処理結果	<p>ご飯を炊く際に、水の加減で多少の硬さの違いがあることを説明しました。今後はしばらく軟飯とすることを提案しました。以前の入院時に紙パンツを購入した件については、その時は緊急入院であったため、入院申し込み時に職員が購入OKでサインしていたこと、病院側も本人に確認するなどの配慮が不足していたとのこと、を説明し納得いただきました。</p>
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【10】

発生日	令和5年12月25日
申立人	入居者様
苦情内容・要望	<p>■説明・情報の不足</p> <p>職員へ入院中の支払内容について問い合わせ（退院前は食事を運んでもらってない日があったのに）をしているが返答がない。早く説明してほしい。</p>
処理結果	<p>病院側として食事提供については、準備していても事前に食事はいらないと言われれば持ってこられない場合もある。食べなくても食事提供はされたことになることを説明しました。（病院側へ確認するも食事を持って行ったかどうかの記録はついてはないとのこと）</p>
第三者委員への関与	解決結果を報告済

苦情事例【11】

発生日	令和5年12月6日
申立人	入居者様
苦情内容・要望	<p>■その他（入居者同士のトラブル）</p> <p>夜（20時以降に）、別の通りに入居している者が廊下を歩いていた。大きな音がすることもあつたし、他者（女性入居者）も怖がっている。どうにかならないか。</p>
処理結果	<p>該当入居者へ用事がある場合は別だが、就寝時間前にはできるだけ居室のある通り以外は歩かないようお願いした（この度は特に女性が多い通りであったため）ことをお伝えし了承いただきました。</p>
第三者委員への関与	解決結果を報告済

以上