

令和元年度 事業報告書

社会福祉法人 まこと

- 法人本部
- 特別養護老人ホーム しあわせの家
- ショートステイ しあわせの家
- デイサービスセンター しあわせの家
- 居宅介護支援事業所 しあわせの家

1. 令和元年度の重点取組評価

(1) 安定した経営の維持

各事業所の稼働率の向上による収入増加を目指しました。

特別養護老人ホームしあわせの家は、4月～7月にかけて入院者の増加により稼働率は低下しましたが、8月以降は安定し、年度末時点で95.5% (年度目標96%) となりました。又、当初、看護職員(常勤者)の不足により一部加算(看護体制Ⅱ)が取得出来ませんでした。1月より追加取得を開始しました。

ショートステイしあわせの家の稼働率は、89.7% (年度目標90%) となりました。特養と同様、1月より一部加算(看護体制Ⅱ)の追加取得を開始しました。

デイサービスセンターしあわせの家は、8月より定員を40名(変更前は35名)に増加し、年度の利用率は78.9% (年度目標80%) となりました。又、利用者の平均介護度の低下により、一部加算(中重度者ケア体制加算)が取得出来なくなりました。

居宅介護支援事業所しあわせの家は、10月の法人組織変更等による職員の減少により利用者が減少となりました。

又、寒川施設開設に向けた職員を前倒しで確保したため、人件費が増加(前年度比)となっています。

詳細については、各事業所の事業報告書をご参照下さい。

(2) サービスの質(接遇)の向上

顧客満足度調査については継続的に実施して顧客の声を反映させる事業運営を展開しています。

事業所別の調査回答率は、特別養護老人ホームについては上半期が68%、下半期が71%、デイサービスセンターについては上半期が54%、下半期が55%です。

同調査の回答結果を分析し、サービスの維持・向上に努めています。尚、同調査は今後も継続実施し、アンケート結果については、資料での配布及びホームページに公開しました。

(3) 人材育成の推進

平成30年度から実施している人事考課の2回目を実施し人材育成に取り組みました。又、次世代リーダーの育成のため、該当職員を外部のリーダー研修に参加させました。

(4) 時代に即した労働環境の整備

「働き方改革関連法案」によって労働基準法の一部が改正され、平成31年4月より「有給休暇」の年5日取得が義務化されました。当法人の有給休暇の取得は常勤職員1人あたり14.8日です。

育児休業(産前休業を含む)の取得者については8名(内非常勤職員3名)、1ヵ月あたりの平均時間外勤務は約1時間となりました。

又、職員の腰痛予防対策のため福祉機器等を利用した介護技術向上のための研修を行いました。

(5) 新規事業開設に向けての調整と推進

令和元年5月には建築予定土地を購入し、寒川町近隣住民を対象とした住民説明会を開催しました。又、9月には建築工事入札公告を行い、3社の競争入札の結果株式会社瀬戸内組が落札し、10月19日に同社と工事請負契約を締結、工事が開始されました。

備品等の購入に関しては、本年3月に納品及び支払いを終了し、補助金（地域密着型サービス等整備助成事業及び介護施設等の施設開設準備経費等支援事業）が交付される予定です。

2. 実施事業評価

各事業の事業評価書(報告書) 参照

ユニット型指定地域密着型特別養護老人ホームしあわせの家寒川及びユニット型指定短期入所生活介護事業所ショートステイしあわせの家寒川は、令和2年3月に開設予定としていましたが、開設時期が同年8月に延期となりました。

3. 年間行事・各種会議評価

各事業所合同で毎月の会議として開催していた主任会を、令和2年1月より各事業所毎に開催するように変更しました。それ以外の行事・各種会議は事業計画の通り実施することができました。

4. その他、運営報告

- * 4月12日 デイサービスセンター及び居宅介護支援事業所に専用電話回線を取得しました。
- * 4月20日 介護に関する情報を地域住民に発信することを目的とし、フジグラン川之江で4月20日と4月21日に開催されたイベント「健康フェスタ」に参加しました。
- * 5月 9日 四国中央市第7期介護保険事業計画申請のための建築予定地用の土地代金を支払い、登記を終了しました。
- * 10月 1日 法人内に開設準備室を立ち上げ、それにより管理職の異動を行いました。
- * 10月29日 愛媛県東予地方局四国中央土木事務所へ建築基準法第12条第1項及び第3項の規定に基づく特殊建築物の定期調査報告を提出しました。
- * 11月11日 四国中央市で開催された巡回型介護教室に参加しました。
- * 11月13日 公用車(三菱EKワゴン)が自損事故により廃車となったため、軽車輻(スズキワゴンR)を購入しました。
- * 12月 1日 四国中央市立豊岡小学校にて開催された育豊祭に参加しました。
- * 2月 4日 四国中央市立三島東中学校にて開催された「少年の日記念授業」に参加しました。

特別養護老人ホーム しあわせの家 事業報告書

1. 令和元年度の重点取組評価

(1) ご利用者の尊厳を守る対人援助技術・接遇マナーの向上

3年連続で施設内研修会のテーマに位置付けて研修を実施し、部署ごとにミーティング等によって啓発活動を続けてきた結果、全体に意識付けは来ています。顧客満足度に大きな影響を与える部分であることから、現状に満足せず一層の充実に向けた施策が必要となります。

(2) 他職種連携（施設内）の充実

概ね情報の共有や伝達は出来ていると思われませんが、医務に関する情報が伝わりにくい状態になっています。新年度からは責任者を配置する予定であり、連携強化に努めます。

(3) 人材育成の推進

人事考課制度を導入して2年目になり、職員の意欲等の確認もでき、職員も自分に何が足りないのかの再確認もできています。新人教育に関してもプログラムにそって指導もでき、メンター制を導入する事でメンタル面でのフォローもできています。

(4) 各種技術の向上

各種技術の向上につながるよう研修の機会を確保し、施設内研修を利用し研修内容の共有を行う事ができた。福祉機器（フレックスボード：移乗ボード）を導入し、職員・利用者の負担軽減に努める事ができました。今後も双方の負担軽減のため、引き続き福祉用具の導入や活用方法の標準化に取り組みます。

(5) 事故（感染症含む）防止活動の充実

事故防止委員会・感染症対策委員会を定期開催し危機管理に努める事ができ、各委員会主催で施設内研修会を開催する事ができました。又、マニュアルの見直しも行い、同委員会の委員より全職員に周知し防止活動に取り組みました。

年度内における事故発生件数は 231件(内行政報告 17件(内骨折4件))、感染症は発生していません。

2. 目標稼働率評価

① 96%

$(100\text{床} \times 366\text{日} - \text{入院日数} \cdot \text{外泊日数} \cdot \text{退所} \Rightarrow \text{入所間の空床日数}) \div 100 \times 366$

② 年間入院日数1000日以内

上記目標を掲げていましたが、令和元年度実績は以下の通りです。

① 95.5%

② 1268日

目標は達成できていません。要因としては4月から7月にかけて体調を崩され入院する利用者が多く、さらに退所から入所までに要した日数が371日あり稼働率の低下に繋がりました。この点については、入所検討委員会で決定した入所順位に沿って案内を行うも、家族の入所に至るまでの意思決定に時間がかかった為と考えられます。今後は、出来る限り早期入所の実現に取り組む必要があります。

3. 施設行事実施評価

事業計画の通り実施できました。花火大会は、ご利用者・ご家族・近隣住民等、総勢約400名の参加により盛大に開催し高い評価を頂いています。

4. 職員配置評価

概ね事業計画の通り配置することができました。

令和元年度新規雇用者20名（介護職員11名・看護職員9名）・退職者12名（介護職員9名・看護職員3名）でした。

5. 各種委員会・職員会議評価

概ね事業計画の通り実施できましたが、令和2年3月からの新型コロナウイルスの影響もあり、開催できていない委員会もあります。

6. 各種研修会評価

一部予定の変更や中止がありましたが、義務付けられている必須研修の開催はもとより、職員のスキルアップに繋がる各種研修会や施設内研修会を開催し、施設内研修会では、各部署単位での研究発表を実施し、より効果的な研修となりました。

7. その他、運営結果報告

- * 6月 顧客満足度調査（上半期）実施
- * 10月 職員満足度調査実施
ストレスチェック実施
寝具交換実施
職場環境改善アンケート実施
インフルエンザ予防接種実施（10月～12月）
- * 12月 感染症対策実施（～2月）インフルエンザ
年末大掃除実施
顧客満足度調査の実施（下半期）
- * 1月 人事考課制度実施
- * 3月 感染症対策実施（～5月）新型コロナウイルス

ショートステイ しあわせの家 事業報告書

1. 令和元年度の重点取組評価

- (1) ご利用者の尊厳を守る対人援助技術・接遇マナーの向上
- (2) 他職種連携(施設内)の充実
- (3) 人材育成の推進
- (4) 各種技術の向上

上記(1)～(4)について特別養護老人ホームしあわせの家事業報告書参照

(5) 事故(感染症含む)防止活動の充実

全体の内容については特別養護老人ホームしあわせの家の事業報告書参照

ショートステイにおける事故件数評価

平成30年度に発生した事故件数は99件でした。その内、行政への報告件数は4件であり、行政報告内での骨折事故については1件でした。令和元年度においての事故件数は、38件であり、その内、行政への報告件数は4件、行政報告内での骨折事故については2件でした。総事故件数は減少傾向ですが、行政への報告件数は変わらない現状であり、今後も継続しながら、状況とともに変化する利用者個々のリスクマネジメントに努め、事故防止対策に取り組みます。

(6) 安定した経営の維持

- * 居宅介護支援事業所の介護支援専門員との情報交換
- * 地域ニーズアセスメント
- * 入所申請者の在宅生活状況の確認とニーズ把握
- * サービス担当者会の参加
- * 介護相談

ご利用者の案内や、新規利用依頼にあたり、各居宅介護支援事業所、担当ケアマネージャーと情報を密に行い、円滑な利用へ繋げる事ができました。また、ご利用中の様子や、状態の変化等の情報発信、また担当者会への参加によって、利用にあたっての課題抽出や、解消に向けて早期対応を図る事ができました。

また、当法人特養の入所申請者の情報を確認する中で、新規利用や、当法人特養への入所迄の長期的利用に繋げる事ができました。

しかしながら、空床が増えた際における稼働低下が見られており、安定した経営を維持するにあたっては、まだ不十分であると考えられます。今後も、各居宅介護支援事業所、担当ケアマネージャーとの連携、当法人の施設入所申請者の情報把握を継続し、新規利用者の獲得、安定した経営の維持に努めます。

2. 目標稼働率評価

計画	空床を含めた実総数に対して90%
結果	89.7%

本年度は、ショート定数20床と、特養入所者の入院、外泊、退所を含めた空床の総数に対する目標を設定しました。

11月から12月にかけて、特養入所者の入院やショート利用者の入院等が重なり、併せて年末に特養退所者が続く状況の中で、新規利用案内を行い利用獲得に努めるも、特養、ショート利用者の入院や、さらには3月の新型コロナウイルスの世界的流行により、感染予防として利用を中止される利用者も見られ、設定していた目標を下回る結果となりました。

3. 施設行事实施評価

4. 職員配置評価

5. 各種委員会・職員会議評価

6. 各種研修会評価

上記3.～6.については特別養護老人ホームしあわせの家の事業報告書参照

7. その他、運営報告

- * 10月 消費税増税に伴っての報酬変更と、新たに特定処遇改善加算Ⅰを算定する。
- * 11月 看護職員の配置整備により看護体制加算Ⅲの算定を再開する。
- * 1月 看護職員の配置整備により看護体制加算Ⅳの算定を再開する。

※他の各月については特別養護老人ホームしあわせの家の事業報告書参照

デイサービスセンター しあわせの家 事業報告書

1. 令和元年度の重点取組評価

(1) ご利用者の尊厳を守る対人援助技術・接遇マナーの向上

前年度に引き続き、施設内研修会のテーマとして研修を実施したり、ミーティング等によって啓発活動を続けてきた結果、全体として更なる意識付けはできてきました。しかし、状況によっては不十分な場面が見られています。顧客満足度に大きな影響を与える部分でもある為、全体への啓発活動を継続するとともに、個人的な指導も行い、更なる向上に努めていく必要があります。

(2) 人材育成の推進

施設内外の研修に参加し、外部で学んだ研修を施設内で発表するなど、個々のスキルアップに繋ぐことができました。新規雇用者に対しては、新人日報を活用し、悩んでいる事や心配なことがないかなど気軽に記入してもらい、メンタル面のサポートをする事ができたと思います。人事考課制度を導入して2年目になりますが、個別に話す機会を持つことで、職員も自分に何が足りないか確認することができています。

(3) サービス内容の充実

要望ノートを継続することで、職員全員で情報を共有することができ、ご利用者の声を反映した行事を実施することができました。機能訓練面を充実させて欲しいという要望に対しては、低周波治療器の導入、及び令和2年1月より機能訓練指導員を増員し、少しずつですが要望に対応することができています。今後ご利用者の声に耳を傾けながら、満足していただけるようなサービスを提供できるよう努力していきます。

(4) 安定した経営の維持

現在ご利用されている方の口コミも多く、ご利用者を増やすことができました。今後も丁寧な対応を心がけ、ご利用者の増加に努めていきます。

2. 目標稼働率評価

計画：80% 28名/日（定員35名） 32名/日（定員40名）

上記目標を掲げていましたが、令和元年度の実績は以下の通りです。

結果：81.7% 28.6名/日（定員35名：平成31年4月～令和元年7月）
（目標達成）

78.5% 31.4名/日（定員40名：令和元年8月～令和2年3月）
（未達成）

ご利用希望者増加に伴い、8月より利用定員を35名から40名に増やしました。一日の平均利用者数増加の要因の一つとしては、ご利用者やご家族の口コミでの紹介が多くあったことが考えられます。また、現在のご利用者が利用回数を増やすケースが多くあったことも増加の要因だと思われます。新規利用者が前年度の17件から26件と増加していますが、新しい居宅介護支援事業所からの紹介は少ない為、今後も事業所を訪問しケアマネージャーとの関係性を作り、新規利用者獲得につなげていく必要があると思います。これからも様々なご利用者のニーズに対応できる

ようなプログラムを考案することはもとより、サービスの内容・質を上げてより選ばれる事業所となるべく、職員の接遇マナーやスキルの向上に、より一層取り組む必要があります。

3. 行事实施評価

概ね事業計画の通り実施しました。又、定期的な外出行事（ドライブ・買い物・外食）とご利用者の要望を取り入れた外出行事を行う事で利用者の満足度向上に繋ぐことができました。

4. 職員配置評価

新規雇用者介護職員1名、機能訓練指導員1名増員しました。
パート雇用者1名を正規職員として雇用形態を変更しました。

5. 各種委員会・職員会議評価

概ね事業計画の通り実施し、質の向上に繋がる委員会活動が実践できました。

6. 各種研修会評価

一部予定を変更することがありましたが、職員のスキルアップに繋がる各種研修会を行う事ができました。

7. その他、運営報告

- * 6月 顧客満足度調査（上半期）実施
- * 7月 利用料金の自己負担割合の変更
- * 8月 花火大会開催
- * 10月 消費税増税に伴う利用料の変更
職員満足度調査実施
寝具交換実施
職場環境改善アンケート実施
ストレスチェック実施
インフルエンザ予防接種実施（10～12月）
- * 11月 中重度加算算定中止
愛媛県・四国中央市実地指導
- * 12月 感染症対策実施（～3月）
年末大掃除実施
顧客満足度調査（下半期）実施
- * 1月 人事考課制度の実施
- * 2月 特別浴槽入替
- * 3月 感染症対策実施（継続）

居宅介護支援事業所 しあわせの家 事業報告書

1. 令和元年度の重点取組評価

(1) ご利用者の尊厳を守る対人援助技術・接遇マナーの向上

3年連続で施設内研修の議題として取り上げ研修を行った事で、意識づけはできていますが、利用者や家族に対しケアマネの思いがうまく伝わらない時に声が大きくなったりすることが見受けられました。今後も啓発活動し信頼され地域で選ばれる事業所になるように努めていきます。

(2) コンプライアンス（法令遵守）の徹底

今年度は1月に実地指導を受け法令遵守ができていることを確認できました。今後も法令の解釈に関して解釈通知や書籍等で調べ、他事業所や職場で相談する事で適切に対応する事ができるように取り組みます。

(3) 人材育成教育

今年度は新しい職員も増え施設内研修・外部研修等に職員全員が積極的に参加し、新しい知識やソーシャルワーク技術を得る事ができました。また他事業所で行う研修にも参加する事で情報交換もでき、共通した知識を得る事ができています。

2. 目標利用者数

利用者 105名

上記目標を上げていきましたが、令和2年3月の実績は以下の通りです。

利用者 76名（今年度新規利用者27名）

目標を大幅に下回る結果となりました。要因は、10月1日の人事異動に伴い管理者が担当していた利用者の大部分（30名）を他事業所に依頼した事です。

居宅ケアマネが一時的に減ったこと、及び引継の為に新規を受けることが出来なかった期間がありました。

3. 職員配置評価

10月1日付で行われた人事異動により一時的に減少する事はありましたが、現状では計画より多くの人員を配置しています。

9月1日	常勤1名体調不良の為に居宅事務に職務変更 人事異動により職員1名を配置
10月1日	居宅管理者が特別養護老人ホーム介護長兼務に伴い管理者が担当していた利用者を他事業所に依頼し担当変更を行う。
11月1日	非常勤パート職員採用（午前中）
1月1日	非常勤パート職員採用（6時間、4月より常勤雇用）

4. 各種委員会・職員会議評価

概ね事業計画の通り実施することができました。

5. 各種研修会評価

接遇の研修など職員のスキルアップの出来る研修を受ける事ができました。外部研修への参加も定期的に行い、新しい知識や法令に関する四国中央市役所の考えも知る事ができました。

6. その他、運営報告

- * 10月 ストレスチェック実施
職場環境改善アンケート実施
- * 12月 感染症対策実施（～2月）インフルエンザ
- * 1月 人事考課制度の実施
- * 3月 感染症対策実施（～5月）新型コロナウイルス