

令和 3 年度
事業報告書

社会福祉法人 亀望会

はじめに

令和3年4月に介護報酬改正が行われ、第8期大阪市高齢者保健福祉計画・介護保険福祉計画が開始され、2040年へ向けたターニングポイントとなる節目の年度でした。

そのようななか、医療・介護の役割分担とより一層の多職種連携が求められ、社会医療法人きつこう会との連携を深めるべく、アクションプラン共催、連携会議などの定期開催、人事異動を含む人事交流など、引き続き積極的に取り組みました。

しかしながら、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、前年度と同様、計画していた地域活動や施設内行事などが中止や延期を余儀なくされ、あまり計画どおりに進めることができませんでした。また、令和4年3月江之子島コスモス苑4階において入所者14名・職員2名の感染者計16名に及ぶクラスターが発生し、速やかに中和抗体療法を実施したこと、これまでの経験を活かすことができたこと、などにより一人も重症者を出すことなく、他のフロアに感染拡大することなく、約3週間で収束を図ることができました。

一方、新型コロナ感染症による令和2年度後半からの影響、利用控え、クラスター発生などの要因により収益の悪化を招きました。

このように、令和2年度と同様に新型コロナウイルス感染症対策中心の法人運営でしたが、令和3年度は3年後のビジョン『地域住民、利用者、その家族から「愛」される法人・施設となるよう取り組み、地域包括ケアの推進に貢献する。』の2年目の年度として各事業が、5つの視点（地域貢献・顧客・財務・業務プロセス・人財育成）で取り組みました。また、各視点の推進担当者を配置して着実な実行を図るべく取り組みました。

また、新型コロナウイルス感染症を契機として、危機管理対応体制をさらに見直し、令和5年度立案期限の自然災害 BCP（事業継続計画）および感染症 BCP（事業継続計画）立案の足掛かりとなる取り組みを行いました。

令和3年度の各視点における、取り組み状況などは以下のとおりです。

(1) 地域貢献の視点

新型コロナウイルスの影響もあり、地域等と直接的な接触を伴う活動の多くを中止せざる負えない状況となりましたが、ウィズコロナの視点で創意工夫を凝らし地域清掃や屋外でのカフェ、SNSを活用した百歳体操や交流などに取り組みました。また、活動内容を毎月の全体研修にて全職員に報告することで法人内での意識向上を図るとともに、活動周知のための広報誌である『こすもすまいる』を地域や関係機関に発行することで法人内外に地域貢献活動を周知しました。

(2) 顧客の視点

認知症・排泄・食事ケアに関して、アクションプランで取り組みを行い、個別援助の向上に繋がりました。

食事のコメントを収集できるシステムを作り、良質な食事の提供に取り組みました。

接遇リーダー研修を通して、アンガーマネジメントの学びを行いました。大きな問題となる不適切なケアは発生していません。

(3) 財務の視点

新型コロナの影響による令和2年度後半からの収益悪化の立て直しに取り組むも、人財不足やクラスター発生、感染予防のための利用控え等により、予算どおりの安定的な収入を得ることはできませんでした。

業務効率の向上に有効な機器・サービスの導入については、一部について一定の成果をあげることができました。

(4) 業務プロセスの視点

介護機器の活用では、リフトリーダー会議を定期的で開催し、介護リフトの安全かつ積極的な運用に力を入れて取り組みました。委員会では、操作マニュアルの更新や介護職員を対象とした介護技術研修（リフト操作研修）実施の準備を整えました。

働きやすい職場づくりを推進するための取り組みでは、職場環境の整備（5S活動）を計画的に進めることができました。きつこう会との人事交流は、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、実施できませんでした。

情報共有の推進と業務効率化を図るため、パソコン及びメールのルール改正や自動音声認識入力システム、インカムの導入に向けた準備・検討を進めてきました。

(5) 人財育成の視点

個別研修計画の立案及び実行については一部の部署のみの実施にとどまりました。

介護職員人財確保計画に基づき採用活動をすすめ、介護職員については専門学校を卒業したベトナム人留学生6名と福祉系大学の新卒者1名を採用しました。

正職員として採用したベトナム人留学生については、段階的な介護技術の指導とフォローアップを計画的にすすめることができました。

(6) 新型コロナウイルス感染症対応（要約版）

①新型コロナウイルス感染症施設内など発生事象

・江之子島コスモス苑 令和4年3月 入所者14名・職員2名 計16名

感染経路：不明

・コスモスガーデン 令和4年3月 入所者 1名

感染経路：不明

・コスモスのかぜ九条南 令和4年2月 利用者 1名

感染経路：不明

・職員 計9名

江之子島コスモス苑（上記2名除） 8名（介護職員5名・ベトナム留学生3名）

コスモスのかぜ九条南 1名

・委託業者職員 計5名

江之子島コスモス苑給食委託 4名

コスモスガーデン給食委託 1名

②具体的対応

・定期的な委員会の開催、職員への適宜の情報提供、施設事業毎のレベル分け実施

・会議や研修などのオンライン対応に伴う備品などの整備

・大阪市介護サービス事業所等に対するサービス提供体制確保事業補助金（未確定）

・大阪府感染防止対策支援事業補助金（介護保険事業限定）

特養江之子島コスモス苑（短期含） 8万円

江之子島コスモス苑デイサービスセンター 1万円

江之子島コスモス苑居宅介護支援事業所 1万円

中央区北部地域包括支援センター 1万円

コスモスのかぜ九条南 1万円

・新型コロナウイルス感染拡大防止継続支援補助金（医療機関）

亀望会診療所 8万円

1 特別養護老人ホーム事業

令和3年度は、最期まで自分らしく生活できるように「科学的根拠に基づいた介護の実践と個別ケアの充実」を目標としていましたが、新型コロナウイルス感染拡大予防への取り組み（3回のワクチン接種の実施・職員の管理下での面会対応・入所者間の接触の少ない援助の実施等）に対する業務が増え、その他の取り組みが充分には実施できませんでした。年度初めに認知症フロアに空床が多く、危険がないように入所を進めたことや、令和4年3月中旬から1つのフロアでクラスターが発生したことにより、目標としていた稼働率97.9%（年間延べ利用者数37,162名）に対し、結果、稼働率95.4%（年間延べ利用者数36,198名）と目標を達成することができませんでした。

(1) 地域貢献の視点

地域交流の場として開いていた「カフェ」の開催を思うようにできませんでしたが、感染対策をふまえた上で実施する「焼き芋カフェ」「ICTカフェ」を各1回実施できました。世代間交流では、オンラインを活用した交流を1回実施することができました。

(2) 顧客の視点

認知症・食事・排泄ケアについて、アクションプランで取り組み、ケアの充実に繋がりました。科学的介護情報システム（LIFE）に関しては、科学的介護推進体制加算を算定しました。

接遇リーダー研修を通して、アンガーマネジメントの学びを行いました。また、大きな問題となる不適切なケアは発生していません。

大阪府の対応方針に従いながら面会方法を決定し、1階での直接面会・ガラス越し面会・ビデオ面会を設定し、利用者と家族の繋がりを継続させ、家族の不安軽減につなげました。退所者23名のうち看取りは13名（56.5%）で、看取り期の方に対しては、できるだけ多く直接面会ができるように工夫を行いました。

令和4年3月に発生した新型コロナウイルス感染者発生時には、きつこう会との連携により、施設内で中和抗体療法の点滴が実施できました。また、感染制御部の方に意見を聞きながら対応できたこともあり、最小限の範囲で感染をおさえることができました。

(3) 財務の視点

新型コロナウイルス感染予防対策として、基本的な消毒の徹底を行い、入所者がフロア単位で活動出来るよう取り組み、感染状況に応じた面会方法の設定等を行いました。令和4年3月中旬にクラスターが発生してしまったため、減収となってしまいました。

コロナ禍でも行える営業活動として、オンラインでの施設説明会の実施を行い、入所待機者の確保を目指しました。9事業所16名の参加がありましたが、数名の申込みにとどまり、目標とする申込み状況には至っていません。

(4) 業務プロセスの視点

移乗用介護リフトの操作マニュアルを作成して指導をすすめ、全介護職員がリフトの活用ができるようになり、介護職員の負担軽減に繋がりました。

ITの活用については、試行錯誤で取り組みましたが、業務の効率化に繋がるような成果には至りませんでした。

令和3年4月に亡くなられたご家族からの苦情申し立てへの対応から、ケアプラン作成の流れと、栄養マネジメントの評価基準の見直しを行い、適切な対応に改善しました。

(5) 人財育成の視点

ベトナム人留学生への指導内容を増やし、できる業務が増えました。また、感染症予防に対する知識の向上に向けた研修を適宜行いました。

2 居宅サービス事業

地域包括ケアシステムの一端を担う事業所として、地域に根ざした信頼される事業所を目指し、地域貢献、顧客、財務、業務プロセス、人材育成の5つの視点に加え、コロナ禍における事業活動のあり方についても意識して各事業に取り組みましたが、新型コロナウイルス感染拡大の影響を回避することができず、各事業ともに数値目標も含め、多くの計画について計画通り達成することができませんでした。

(1) 短期入所生活介護（ショートステイ）

昨年度の新型コロナウイルス発生による事業停止による影響を受け、年度初めは利用人数の減少があり、令和4年3月中旬には再度新型コロナウイルス発生による業務停止期間がありました。また、感染拡大予防のために退所後の清掃と消毒の徹底を行うために、退所後の居室を同日にすぐに利用することができず、以前よりも予約の制限がかかったこともあり、目標としていた年間延べ利用者数5,001名に対し、4,237名、1日稼働率平均13.7名に対し平均12.1名と目標を達成することができませんでした。

年間で62名の方と新規の契約を結ぶことができ、西区の方は37名・港区13名・福島区9名と近隣の方を新規の利用につなげることができました。

大阪市認知症高齢者緊急ショートステイ事業（居室確保業務）では、年間9名（延べ利用日数135日）の対応にあたりました。

(2) 通所介護（高齢者デイサービス）

令和2年度からの課題であった個別機能訓練を見直すため、通信カラオケを活用した機能訓練システムの導入や科学的介護情報システム（LIFE）を活用することで利用者の重度化予防と業務改善に取り組み、利用者の満足度を高めることができました。

しかしながら、新型コロナウイルス感染拡大予防のため、利用制限も含めた感染予防対策を強化したことによる登録者の減少や感染を危惧しての利用控えもあり稼働率が低迷。目標としていた年間延利用者数8,086名に対し6,479名、1日平均利用数26.0名に対し20.8名と目標を達成することができませんでした。

(3) 認知症対応型通所介護（コスモスのかぜ九条南）

令和2年度に引き続き盆踊りをはじめとした相次ぐ地域行事の中止や「認知症カフェ（オレンジカフェつどい）」「シニア料理教室」の中止、「運営推進会議」の書面開催への変更などで地域と関わる機会が大幅に減少し、事業所が目指す「地域に密着した認知症デイサービス」に対する活動が行えませんでした。また、利用者の施設入所が相次いだことや新型コロナウイルス感染を危惧しての利用控えもあり稼働率が低迷し、目標としていた延べ利用者数1,996名に対し1,710名、1日平均利用数7.7名に対し5.9名と目標を達成することができませんでした。

(4) 在宅介護支援センター（居宅介護支援事業所含）

花乃井ブランチは西区地域包括支援センター総合相談窓口として専属の相談員を配置することで、大阪市の設定する目標相談件数600件を上回る809件の相談に対応することができました。また、居宅介護支援事業については特定事業所加算Ⅱの算定は維持できたものの、介護支援専門員1名の異動に伴う補充ができず、目標ケアプラン数2,004件に対し1,852件と目標達成には至りませんでした。各種関係者との連携および地域活動として、幼稚園等での福祉教育、認知症カフェへの参加、認知症サポーター養成講座の定期開催、圏域マンションでの出張講座などは、新型コロナウイルス感染拡大予防のために行うことができませんでした。定期的な広報誌の配布に加え、新たにLINEやYouTubeを活用し地域との繋がりが途切れないよう取り組みました。

(5) 地域包括支援センター（中央区北部）

総合相談件数は8,537件、相談実人数は643名、介護支援専門員からの相談件数も1,614件と年々相談件数も増加傾向にあり、地域の総合相談窓口としての役割を果たすことができました。

オンラインやオンラインと集合形式の混合型など新型コロナウイルス感染拡大予防に配慮しながら、高齢者虐待や処遇困難ケースに対しては地域ケア会議（個別・振り返り・まとめ・自立支援型含む）を42回・サービス利用調整会議を44回行い、行政や地域の関連機関と連携により問題解決を図りました。また、中央区認知症支援ネットワーク（CoCoネットちゅうおう）や中央区地域ケア研究集会、各介護保険事業所の連絡会及び介護家族の会などの事務局として、引き続き地域のネットワーク作りに貢献するとともに、地域福祉コーディネーターや民生委員との連携強化を図りました。

指定介護予防支援事業者として月平均28件/北部包括、月平均345件/一部委託の指定介護予防（第1号介護予防支援含む）ケアプランに携りました。

事業評価については、大阪市の評価基準を全て満たし、応用評価についても10点満点で令和2年度同様の評価を受けることができました。

(6) 認知症初期集中支援推進事業（中央区北部）

認知症の疑いがある方々のファーストタッチを集中的に行う事業として、36名に対して支援を行いました。また、認知症に関わる相談件数は2,150件となり事業の認知度も高まりました。医師を交えたチーム員会議を12回、処遇困難ケースに対して開催される地域ケア会議（個別・振り返り・まとめ含む）を21回（内他包括圏域主催14回）、事例検討会を2回、地域の見守り声掛け訓練に協力し、専門職としての助言を行い後方支援しながら、各関係機関との連携、活動基盤の強化に取り組みました。

行政や地域関係者の協力のもと、ウェブページなどでチラシ掲載や、スーパー・駅の掲示版などでのポスター掲載、感染対策を行いながらカフェや商店、企業へ強化型地域包括支援センターと連携した広報・普及啓発活動に取り組むことで、相談ケースの増加につなげることができました。

3 診療所事業

特養入所者、ケアハウス入所者の健康管理に努めました。インフルエンザワクチンや肺炎球菌ワクチンの接種はもちろんのこと、入所者・職員への新型コロナワクチン接種を積極的に行い、感染症予防対策に努めました。

4. ケアハウス コスモスガーデン

入所者一人ひとりができる限り長く住み慣れた施設で暮らし、自分らしい生活が継続できるよう、新型コロナウイルス感染症対策に留意しながら個別のニーズに応じたサービスの提供に努めました。要介護認定を受けている方は29名、うち介護サービス利用中の方は25名でした。

3月に入所者1名の新型コロナウイルス感染症の陽性が判明した以外は陽性者を出すことはありませんでしたが、地域住民との交わりやボランティアの受け入れ等ができず、地域における公益的な取組を実施することができませんでした。

(1) 地域貢献の視点

新型コロナウイルス感染予防対策として館内入室制限を行った結果、地域住民を交えた活動が行えませんでした。

入所の問い合わせや介護に関する相談に対して、情報提供を行い支援に努めました。入所の問い合わせは年間54件、うち面談実施は5件で待機者は31名でした。

(2) 顧客の視点

出来る限り長く施設生活を継続できるように、新型コロナウイルス感染症予防対策をとりながら介護予防を目的とした取り組みを支援しました。介護予防活動の一環として、館内放送でのラジオ体操(1日:1回)や食堂でのガーデン体操(年6回)、万歩計の貸し出しを行いスタンプラリーの企画を実施しました。

認知症に関する相談や認知症の疑いのある方に対して、個別相談や認知症の症状に応じた対応を職員間で検討することができました。

顧客満足度調査、嗜好調査を年1回実施し、サービスの向上に努めました。また、食事提供に関するニーズを把握するため、個別の聞き取り調査を始めています。

(3) 財務の視点

入所待機者の状況調査を年2回実施し、状況を把握することで、安定した運営を目指しました。新型コロナウイルス感染症の影響を受けて入所希望者の数が一時的に減少していますが、年間利用率は99.2%でした。

老朽化した設備を修繕計画に基づいて修繕しました。7月に自動扉開閉装置が故障したため更新工事を行いました。それ以外の大規模修繕工事などは無く、予算内で執行することができました。

(4) 業務プロセスの視点

業務の統一化、業務効率の向上を図るため、業務マニュアルの見直しや担当業務のマニュアル作成に取り組みました。また、新型コロナウイルス感染症発生に備えて感染症発生時の初動の動きの見直しなどを行い、感染予防対策に努めました。

(5) 人財育成の視点

全ての職員が施設内外の研修に計画的に参加することで、職員のスキルアップ及びモチベーションの維持・向上を図ることができました。また、個別研修計画については、次年度の実行に向けて準備ができました。