

令和 5 年度
事業報告書

社会福祉法人 亀望会

はじめに

国は人生100年時代に備えた『全世代型社会保障改革』の方向性を示し、「2040年を展望し、誰もがより長く元気に活躍できる社会の実現を目指す」ことを目標として、「現役世代の人口急減という新たな局面に対応した政策課題」に取り組むため、①多様な就労・社会参加②健康寿命の延伸③医療・福祉サービス改革などが提起され、更なる「地域包括ケアシステムの推進」の方向、具体的な達成目標も示されました。

そのような中、令和5年度も着実に社会医療法人きつこう会との連携を深め、人事交流や協働でのヘルスケアシステムの構築に積極的に取り組むことができました。

一方、令和5年5月には新型コロナウイルス感染症が2類から5類に変更となり、制限をされていた家族の施設内面会をはじめ、施設内行事、様々な地域活動についてもゆっくりとしたペースではありましたが、再開することができました。経営的には稼働率の面で若干新型コロナウイルス感染症の影響を受けましたが、過去最低の業績であった令和4年度ほどの大きな影響を受けることはありませんでした。

このようななか、各施設においては自然災害と感染症のBCP（業務継続計画）立案および訓練実施、特養における見守りセンサー導入や介護機器の積極的な活用、エレベータ設備や消防設備など更新対応など、特に有休消化率を意識した働きやすい職場づくり、専門性を重視した人財育成システムの再構築、賃金制度見直し検討など、それぞれほぼ計画どおり実行できました。

このように、令和5年度は、3年後のビジョン『利用者、家族、地域住民や職員から「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。』の初年度として5つの視点（地域貢献・顧客・財務・業務プロセス・人財育成）で、各視点の推進担当者を配置して着実な実行を図るべく順調に取り組むことができました。

令和5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

地域住民の介護予防や交流の場としての百歳体操や地域喫茶に加え、認知症予防を目的とした健康麻雀を開始しました。また、子ども食堂（こすもすまいる食堂）も喫食形式やランチ営業をとりいれるなど創意工夫を行いながら実施することができました。法人が行った様々な地域貢献活動はインスタグラムでの発信や『こすもすまいる Vol.4』を地域や関係機関に発行することで法人内外に周知しました。

(2) 顧客の視点

科学的介護システム（LIFE）の理解を深めるため、研修参加を行いました。フィードバックを活かす取り組みは行えていません。

接遇リーダー研修を通して、基本的な接遇の振り返りを行いました。外部との関りが少なくなっていた特養介護職員に対しては、アンケートの実施により接遇力向上に取り組めました。

(3) 財務の視点

収入減少要因の検証及び収入安定のための施策については、十分に検討ができなかったため、次年度の課題とします。物価高騰による経費増加対策として、購入物品及び既存契約の見直しを行いました。

修繕及び資金計画については、前年度に作成した中期計画をもとに、次年度以降の計画の見直しを行いました。

Instagramでの日々のレクリエーションや行事、地域活動の定期的な発信により、着実に閲覧者を増やすことができ、地域のみなさまに選ばれる法人となるための取り組みを進めることができました。

(4) 業務プロセスの視点

働きやすい職場づくりを推進するため、常勤職員の有給休暇の年間付与日数に対する取得率が平均70%以上又は年間取得数が平均10日以上を目標に、業務改善（業務の切り分け作業）や有給休暇の取得状況の確認を継続的に実施しました。その結果、2つの目標を両方達成することができました。また、3S活動を継続的に実施し成果を共有しました。

IT委員会を中心に施設内研修の開催方法の見直し（eラーニング導入に向けた準備）を計画どおりに進めることができました。また、職員のパソコン勉強会を年2回実施しました。

令和5年度から新たに、多根介護老人保健施設てんぼーざんへの介護職員1名の出向を実施し、人事交流や情報交換を積極的に行いました。また、社会医療法人きつこう会と合同で進めている業務改善やサービスの質の向上を目的とした取り組み（アクションプラン）を継続的に進めることができました。

(5) 人財育成の視点

介護職員人財確保計画に基づき採用活動を積極的にすすめ、介護職員については専門学校を卒業した新卒者1名を採用することができました。

また、次年度以降に向けた求人活動に関しては対応策を検討、実践できました。一方、多様な働き方に関してはアシスタントワーカーを十分に評価するまでには至りませんでした。

個別研修計画は、常勤職員・準職員全てに立案及び実行でき、令和5年11月の中間評価を踏まえ、次年度へ向けて計画実行へ繋げることができました。また、施設内研修の開催や外部研修受講については、オンライン等を活用して、できるだけ多くの職員が参加できるよう取り組みました。

令和4年度の課題から引き続き、人財育成システムの再構築、介護職員の賃金改善の実施により他職種との賃金格差を埋めるべく、賃金制度見直しプロジェクトなどで検討を重ね、併せて令和6年度介護報酬改正なども踏まえ、①年齢給増②処遇改善手当新設③介護職員ケアプロ制度と相談員ケアプロ制度④課長以上役職者の年俸制導入の提案準備が整いました。

(6) 事故報告等の分析

令和4年度と比べて事故報告の総数は増加しました。転倒事故に関しては特養が大きく増加しました。10回以上転倒している方が7名、うち5名が認知症フロアの方で、多い方で34回転倒しています。服薬調整や援助の工夫に取り組みましたが、改善には至りませんでした。また、異食事故が増加、1名の方が35回繰り返しています。精神科に通院しながら援助の工夫を行いましたが改善せず、精神科に入院して服薬調整を行い、現在は落ち着いています。令和4年度は経験の浅い職員の増加により内出血が増加しましたが、今年度はスライディングボードや移乗用リフトの活用技術が向上し、下肢の内出血や皮膚剥離は減少しました。ここ数年で、ヒヤリハット報告の件数増加に力を入れ、令和4年度は472件だった件数が、748件と大きく増加しました。

1 特別養護老人ホーム事業

令和5年度は、新型コロナウイルス感染症が5類になりましたが、高齢者施設での対応に変更はほぼなく、拡大防止への取り組み（基本的な消毒の実施・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）を継続しました。令和5年7月と令和6年1月と2月に職員と入所者の感染がありましたが、短期間で終息することができました。このことで一時的に入所の動きを制限することになった事や、相談チーム職員の入れ替わりによりスムーズに入所を進められなかった事、退所者が多かった事で、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94.6%（年間延べ利用者数36,000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

介護職員が参加しやすい時間に地域清掃の実施を始めた事で、職員の地域貢献活動への参加が増えました。

(2) 顧客の視点

科学的介護情報システム（LIFE）の評価が統一できるように研修参加をし、情報提供の項目を増やす取り組みを行い、令和6年度から上位の加算取得に繋がりました。

介護職員に「身だしなみの援助」に関するアンケートを実施し、課題の確認を行うことで接遇力の向上に取り組みました。

予約制の面会は続きましたが、面会時間や対象者の拡大を行ったり、看取りの方に対しては制限を設けずに面会していただいたり、希望にあわせて外出や家族の宿泊を可能にするなど、コロナ禍以前の対応に近づけていきました。又、LINEを使った情報提供にも取り組みました。

(3) 財務の視点

感染症予防策の取り組みは継続しました。相談チームの人員が入れ替わり、相談援助や入所の動きがスムーズに進まないことに加え、退所者が多く稼働率が低迷しました。

てんぼ一ざんとの連携会議での情報交換によりてんぼ一ざんからの入所が令和4年度9件から令和5年度15件に増加しました。また、医師の変更や医療機関との連携により、入院日数の減少が（令和4年度1,263日に対して令和5年度643日）できたので、今後に活かしていきます。

個別に合わせた排泄物品の見直しと共に商品の見直しを行い、令和6年度の経費削減の動きに繋がりました。

(4) 業務プロセスの視点

移乗用介護リフト・スライディングシートの操作に関して、現場での個別研修を実施し、安全な使用が定着しました。

検討を続けていた見守り機器を令和6年3月導入することができました。適切な使用方法の調整中ですが、夜勤職員の負担軽減と状況判断しやすいような活用に取り組んでいきます。

(5) 人財育成の視点

個人の目標に合わせた研修参加を増やすことができました。

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、アフターコロナにおける事業活動のあり方についても意識して計画通り取り組む事が出来ましたが、予算についてはコロナ禍に比べ稼働率の回復は見られたものの、多くの事業で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）

職員・利用者に新型コロナウイルスの感染者が多少発生しましたが、大きな影響はありませんでした。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、退所後の居室を同日にすぐに利用することは引き続き控えましたが、短期入所利用のニーズは高くキャンセル待ちもあり、目標としていた年間延べ利用者数5,147名に対し、5,435名、1日稼働率平均14.1名に対し平均14.8名と目標を達成することができました。

年間で32名の方と新規の契約を結ぶことができ、うち西区の方は20名・港区6名・福島区1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8名（延べ利用日数161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）

レクリエーションや季節行事などを再開するとともに、個別機能訓練を強化することで利用者の重度化予防と満足度の改善に取り組み、顧客満足度調査などでも一定の評価は得られましたが、昨年度からの登録者減少に対し大幅な回復ができず稼働率が低迷し、目標としていた年間延べ利用者数8,000名に対し6,975名、1日平均利用数25.7名に対し22.6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）

家事活動を中心とした生活リハビリの再開や地域と関わる機会を増やすなど、事業所の本来の姿である日常生活継続支援型の活動を少しずつ取り戻すことができたが、下半期に施設入所などが相次ぎ稼働率が低迷し、目標としていた延べ利用者数2,000名に対し1,818名、1日平均利用数7.7名に対し7.1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740件の相談に対応することができました。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、広報不足もあり新規が少なく、目標ケアプラン数1,548件に対し1,527件と目標達成には至りませんでした。地域活動については計画通り進めることができました。

(5) 地域包括支援センター（中央区北部）

総合相談件数は8,709件、相談実人数は680人と包括職員の欠員にも関わらず安定した相談対応が行えており、包括的継続的ケアマネジメント業務の柱ともいえる介護支援専門員からの相談件数も1,861件と増加傾向にあり、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。

オンラインも併用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37回開催、サービス利用調整会議には27回参加し、行政や地域の関連機関と連携すること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391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、令和4年度の個人情報漏洩に伴い大阪市の評価基準の「個人情報保護」について「未」の判断がつく結果となり、令和5年度はセンター全体で「個人情報保護」への対応に注力し、その結果、個人情報保護の事故報告は0件となりました。

一方、応用評価や認知症強化型地域包括支援センター評価についても満点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、対象者30名（令和4年度も30名）に対して支援を行いました。認知症に関わる相談件数は2,257件、前年度と比較して約1.17倍となり、継続した事業の周知により認知度も徐々に高まっています。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8回）、事例検討会を2回開催しました。また、区内17地域での周知、啓発活動を実施し、地域の見守り声掛け訓練にも協力したことで、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、NHKによる報道、区の広報誌、ウェブページなどでチラシ掲載や、スーパーや駅の掲示版などでのポスター掲載、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、前年度の約2倍の場に周知や啓発することができたことが相談ケースの増加に繋がったと考えます。

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、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5類移行後も感染症対策を継続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19名うち介護サービス利用中の方は18名でした。

積極的な地域住民との交わりやボランティアの受け入れには至りませんでした。法人で取り組む地域活動に参加し、公益的な取り組みを行いました。

(1) 地域貢献の視点

地域住民の介護予防を目的とした取り組みはできませんでしたが、法人で取り組む地域活動のひとつである、子ども食堂を月1回開催しました。

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。入所問い合わせは年間53件、うち面談実施は19件で待機者は29名でした。

(2) 顧客の視点

できる限り長く施設生活を継続できるように、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)、食堂で開催するプチガーデン体操やいきいき百歳体操(各週1回)、スタンプラリーの企画を継続的に実施しました。

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や他の専門職と情報共有しながら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実施しました。

(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、減少していた新規入所の相談や申し込み者も増えつつありましたが、令和6年4月から5月実施のエレベータ更新工事を控え、工事終了後の入所希望もあり年間利用率は95.8%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。

(4) 業務プロセスの視点

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継続的に取り組み、業務の統一化や業務効率の向上を図りました。また、有給休暇の年間取得率平均70%以上を実践し、働きやすい職場環境となるよう努めました。

(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、職員の自己実現や自己成長が達成できるように、職員一人ひとりに応じた個別研修計画を立案し、定期的に面談を行いながら計画を実行することができました。