 公益財団法人 慈愛会

愛と結の街

令和3年度年報



心豊かな生活を目指し共に育むふれあいの街

目次

巻頭言	2	身体拘束廃止マネージャー	40
施設理念（基本方針）	3	NST マネージャー	41
沿革	4	口腔ケアマネージャー	42
組織図（老健及び併施設）	5	排泄マネージャー	43
委員会・マネージャー組織図	6	記録検討マネージャー	44
令和3年度 運営報告	7	福祉用具マネージャー	45
		業務検討マネージャー	46

運営報告

看護介護部	8
認知症療養棟	14
3階療養棟	15
訪問看護ステーション 愛の街	17
居宅介護支援センター 愛と結の街	19
ヘルパーステーション 結の街	21
グループホーム 愛と結の街	23
デイサービスセンター あしたの風	24
デイサービス はなぶさ	25
リハビリテーション部	26
通所リハビリテーション	27
愛と結の街 地域連携室	28
栄養管理科	29
事務部	30
施設管理課	31

委員会&マネージャー制度の紹介

教育委員会	32
広報委員会	33
ボランティア委員会	34
省エネ委員会	35
安全衛生委員会	36
感染委員会	37
リスクマネジメント委員会	38
防火マネージャー	39

巻頭言

施設長（医師）
野村 秀洋

今年度も昨年同様に「超強化型老健」としての更なる機能アップを目標に、1. 在宅復帰、在宅療養支援のための地域拠点となる施設、2. リハビリテーションを提供する機能維持—改善の役割などを担う施設として→「地域包括ケアシステムの拠点：街創り」に取り組みました。また本年度は介護報酬改定の年（0.7%プラス改定）でもあり、新設された LIFE 関連加算の取得（施設内の ICT 環境整備）などの新しい方向性が打ち出されました。

本施設もレセプト担当事務職員の努力により R3.4 月から LIFE 関連加算や特定処遇改善加算も全て取得して、経営面での厳しい状況下での改善の役割を果たしております。

本年度も昨年同様にコロナ災禍の中、老健を中心に愛結グループの多職種協働の下、必死にコロナ感染防止を図って、グループ全体の職員の感染（コロナ感染陽性者やクラスター感染）なども無く、無事に乗り越える事が出来ました。さらに「デイサービスはなぶさ」の跡地を利用して、老健の入所者に対して本年5月に開設した住宅型有料老人ホームも管理者兼務の中馬健一氏等の努力により、順調に軌道に乗せてくれました（達成率 75%）。

その努力の結果として、入所利用率も年間 95.7%（目標達成率 99.2%）の高稼働率を維持できた事や訪問看護ステーションの実績も利用者数 870 名／月、訪問件数も年間件数 12,242 件と達成率 97%でした。また在宅強化型老健としての評価（在宅復帰・在宅療養支援機能に対する評価 70 票以上）も 76 票の指標を維持取得出来ています。

愛結グループ全体として、今年度も昨年同様に僅かですが 28,000 千円の黒字が達成出来ました。

我々は、老健を中心に愛結グループの多職種協働の下、谷山地区を中心とした「地域包括ケアシステムの拠点」を目指して、地域活動に貢献していく所存です。

1、理念

心豊かな生活を目指し共に育むふれあいの街

2、基本方針

- 1) 利用者と共に自己実現を目指します。
- 2) 家族と共に信頼と協力で在宅をサポートします。
- 3) 地域と共に安全と安心して暮らせる社会を目指します。

3、運営・活動方針

1) 顧客の視点

- ・利用者、利用者家族の満足度向上
- ・利用者、利用者家族との強固な信頼関係構築
- ・在宅支援を含めた適切な情報の提供

2) 財務の視点

- ・数値目標の達成
ベッド稼働率 96.5%以上、通所リハ利用者 55%以上
在宅復帰率 50%超（超強化型老健維持を目指す）
- ・安定的な利用者の確保
- ・コスト効率の良いサービスの提供

3) 業務の視点

- ・業務内容、職場環境の評価、改善
- ・質の高いケアの継続的提供
- ・事故、感染防止への取組

4) 学習と成長の視点

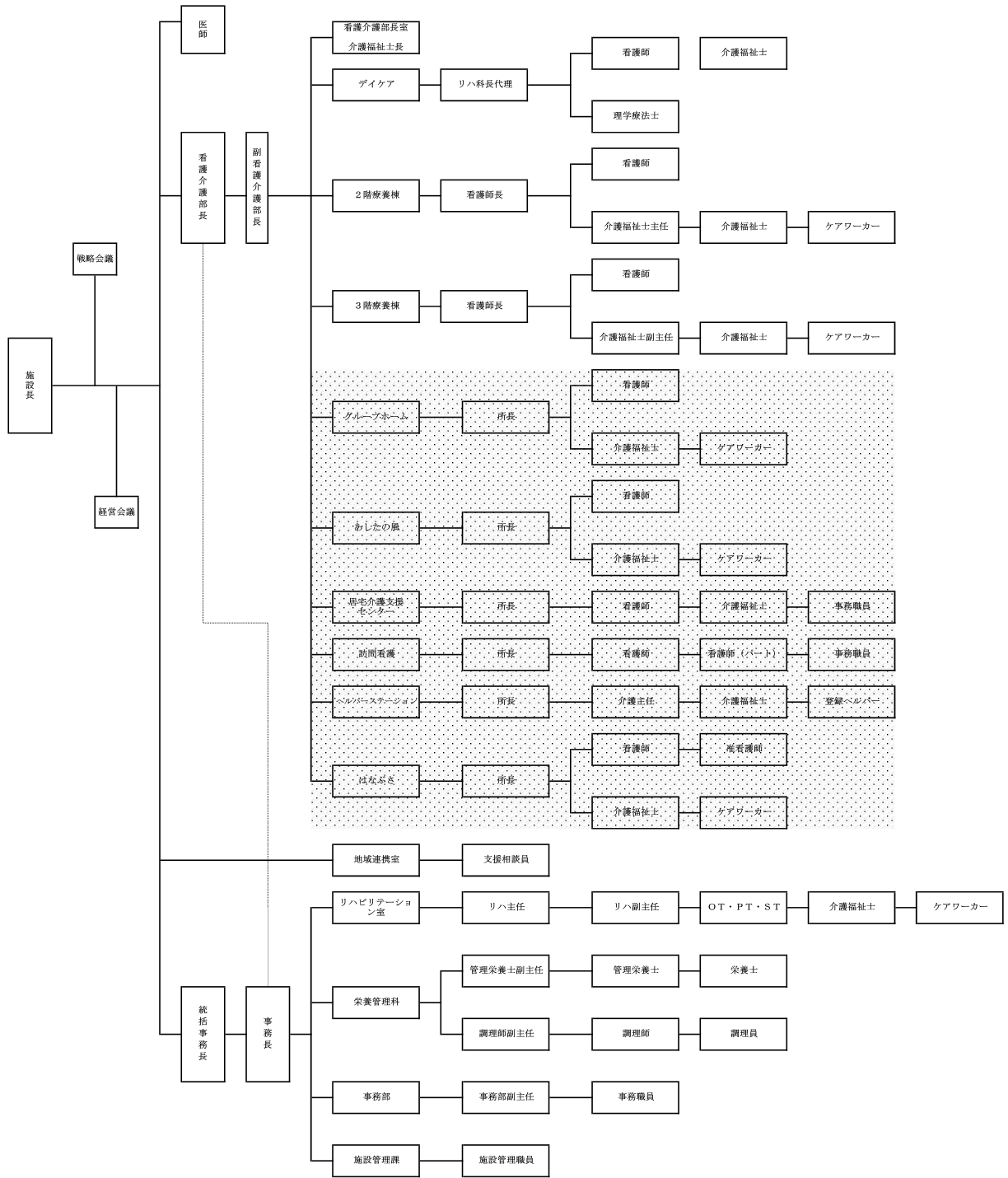
- ・中長期的な人材育成
- ・施設内研修の充実、施設外研修への参加奨励
- ・職員のキャリアパス構築

4、公益活動・地域支援について

- 1) 全国老人保健施設協会委託事業（実地研修施設）
- 2) 鹿児島市訪問給食委託事業（安否確認含む）、ふれあい会食委託事業
- 3) 鹿児島市特定高齢者栄養改善事業
- 4) 鹿児島大学歯学部学生臨床実習教育施設（22年2月より）
- 5) 職場体験（中学生・高校生等）受け入れ
- 6) 家庭裁判所からの奉仕活動受け入れ
- 7) 各種看護・介護学校からの介護実習受け入れ
- 8) 地域住民への施設無償貸出（旧看護学校、支援センター）
- 9) 地域交流講演会の実施

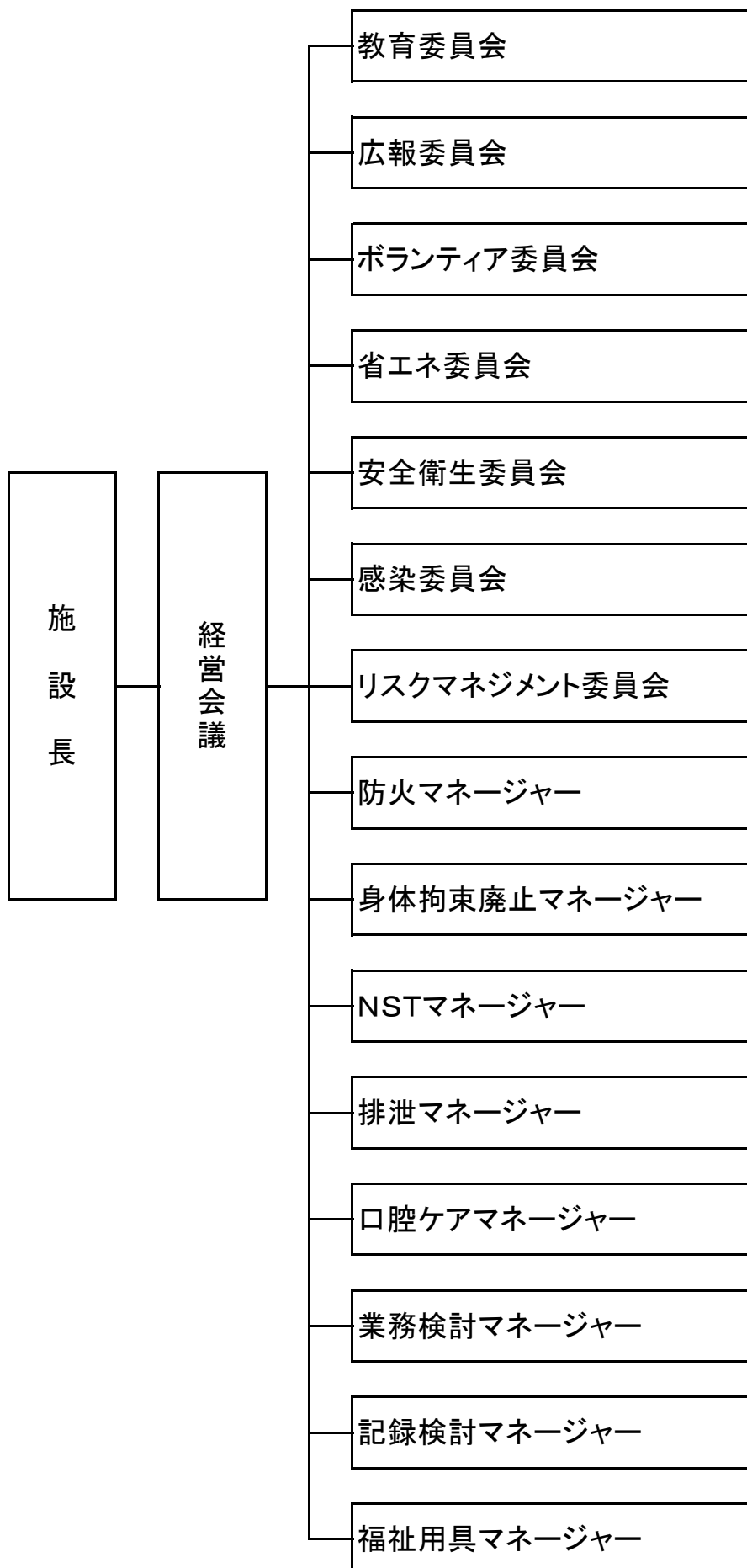
《 沿 革 》

- 平成 8年 6月 介護老人保健施設「愛と結の街」開設
- 平成 9年12月 笹貫訪問看護ステーション「愛の街」開設
- 平成11年 3月 在宅介護支援センター「愛と結の街」開設
- 平成11年 8月 ヘルパーステーション「結の街」開設
居宅介護支援センター「愛と結の街」開設
- 平成12年 4月 グループホーム「愛と結の街」開設
- 平成15年11月 笹貫訪問看護ステーション「愛の街」鴨池新町へ移転
- 平成16年11月 デイサービス「はなぶさ」開設
社会復帰促進施設「ほがらかハウス」開設
- 平成18年 4月 グループホーム「愛と結の街」新築移転
デイサービスセンター「あしたの風」開設
- 平成19年 2月 鹿児島市在宅介護支援センター事業委託契約終了に伴い、
在宅介護支援センター「愛と結の街」廃止
- 平成22年 1月 社会復帰促進施設「ほがらかハウス」は
住宅型有料老人ホーム「ほがらかハウス」へ名称変更
- 平成22年 5月 デイサービスセンター「いぶき」開設
- 平成25年 3月 定期巡回随時対応型ヘルパーステーション「結の街」開設
- 平成25年 3月 訪問看護ステーション「愛の街」小原町へ移転
- 平成26年 7月 定期巡回随時対応型ヘルパーステーション「結の街」休止
- 平成28年 3月 住宅型有料老人ホーム「ほがらかハウス」廃止
デイサービス「はなぶさ」小原町へ移転
- 平成29年 4月 デイサービスセンター「いぶき」 休止
- 平成31年 3月 定期巡回随時対応型ヘルパーステーション「結の街」廃止
- 令和 3年 4月 デイサービスセンター「いぶき」 廃止
- 令和 3年 5月 住宅型有料老人ホーム「あいゆいの家」開設



注: [点線]に囲まれた部分は 老健の併設施設

委員会・マネジャー組織図



令和3年度

運営報告

1、令和3年度の目標

精神障害患者等に対する総合的な医療の提供及び
社会復帰の支援並びに介護福祉サービスの提供

(本年度数値目標)

- ① 身体合併症を伴う利用者への介護・福祉サービスの提供 (入所利用率 96.5%)
- ② 在宅で長く暮らし続けるための通所サービスの提供 (通所稼働率 50～55%)
- ③ 在宅に安心して帰れる体制作り (在宅復帰・在宅療養支援等指標 70pt 以上) による超強化型老健の維持

2、重点目標

- ① 急性期・回復期医療から在宅へのシームレスな支援が行える老人保健施設としての役割を維持し、在宅支援機能の維持・拡大を図る。
- ② 在宅支援の拠点として、地域関係機関と連携するために継続的に取り組む。
- ③ 労働生産性の向上に向けたソフト・ハードの見直しとして、IT化も含め業務効率化に取り組む。
- ④ 収益改善として、サービス内容の拡充・拡大、介護報酬

*施設外研修は計画通り実施できた。

(老人保健施設協会・看護協会主催 部門別研修
全部門研修等)

*施設内研修は計画通り実施できた。

その他の伝達講習・講演会・各部門別研修等は計画通りできた。

*施設行事は計画通りに実施することができた。

1. 職員施設内発表会開催
2. 敬老会開催
3. 防火避難訓練実施(2回)
4. クリスマス会開催

3、部門別運営報告

施設の利用状況

利用延べ人員数 (令和3年4月～令和4年3月)

入所 合計 34,618名 月平均 2,885名

稼働率 95.7%

在宅復帰率 54.7%

通所 合計 6,555名 月平均 546名

日平均 21.1名/日

	介護保険料	利用料	合計(千円)
入所	428,286	51,552	479,838
短期入所	13,417	1,980	15,397
通所	37,396	470	37,866
訪問リハ	454		454
室料差額		3,433	3,433
雑収入		1,432	1,432
合計			538,420

(前年度収入 537,791千円)

前年度比 +629千円)

4、公益活動・地域支援についての報告

- ① 令和3年度 鹿児島市委託事業受け入れ
・訪問給食・ふれあい会食事業 (19,803食)
- ② 各種学校等実習生受け入れ
(看護・介護専門学校、鹿大医学部・歯学部他
延べ1,206名)
- ③ 全国老人保健施設協会実地研修受け入れ
(本年度は新型コロナウイルス感染拡大に伴い中止)
- ④ 小原町高齢者クラブ・倫理会に施設開放

令和 3 年 度 運 営 報 告

部署名 看護介護部

スタッフ紹介 (令和 4 年 3 月 1 日現在の在籍者)

看護介護部長：原口悦江 副看護介護部長：稲本清美 介護福祉士長：川崎友義 看護師長：今西由香
木場田哲也 所長：前屋敷さよ子・中馬健一・村井真由美・坂口香美・中村真由美・安藤朋文
伊地知幸輝 主任：濱田郁代 副主任：堅山佳祐・今村将太

1、令和 3 年度の目標

(看護介護の目標と評価)

【施設目標】

職員が一丸となり地域と共に安全と安心して暮らせる街づくりを目指す。

【看護介護部で重点的に取り組むこと】

- 1) 在宅支援機能の維持・拡大に伴う看護介護能力の向上
- 2) 在宅事業の強化 (サービスの充実・エリア拡大し利用率の増加) 訪問看護・有料老人ホーム
- 3) 介護朋友改訂への対応
- 4) 生産性向上の取組をおこない人材定着と介護に質の維持・向上を図る
- 5) 看護介護職員の人員確保
- 6) 看護介護職のキャリア支援

<財務の視点>

1. 療養棟・デイケア・併設事業所の下記亜道立目標達成
2. 介護朋友改訂への対応 LIFE 運用 リハビリ・口腔栄養・褥創・排泄)
→自立支援、重度化防止への取組
3. 在宅支援機能の評価
4. 訪問看護ステーション経営向上
 - ①サテライト設置による訪問看護利用率の増加
 - ②法人内外との連携を強化

<顧客満足度の視点>

- ・利用者満足度の視点
1. 固定チームナーシング、機能別看護によるベッドサイドケアの充実
 2. 感染拡大による面会制限など利用者・家族の満足度低下防止
(利用者の状況を家族と共有するための取り組み)
コロナ禍における地域連携の在り方 (在宅支援機能が維持できる)
災害・新興感染症 BCP の作成
 3. リスクマネジメント委員会の運用に伴うセーフティーレベルの向上
 4. 身体拘束
 5. 看取り指針の見直し (人生の最終段階における医療・ケアの決定プロセスに関するガイドライン)
の内容に沿ったケアを提供 本人の意思を尊重した支援

<職員満足度>

1. 働き甲斐のある職場環境
 - ① 目訪管理における育成面接の充実
 - ② 看護師長リフレクションの充実 (副部長・介護士長主導)
 - ③ 生産性向上 (業務改善) の取り組みに伴い介護のやりがいを引き出す→人材定着→サービスの質向上
 - ④ 有給休暇の取得率向上
 - ⑤ 職員満足度調査の実施

⑥ 「心に届く慈愛の看護介護」自身の看護介護をみつめる機会をつくる

⑦ 子育て支援 支援室からの便りとともに愛結いからのメッセージを添える

<業務プロセスの視点>

1. 生産性向上に向けたハードの見直しとして記録物の IT 化を進める
2. 特定行為看護師の在宅での役割拡大に向けての整備
3. LIFE の運用と R4 システムの連動で効果の見える化
4. 組織風土分析実施を活用した職場環境改善
5. 地域連携と拡大
6. 看護管理者の後有無の整備

<学習と成長の視点>

1. 新人入職者支援強化 新人介護福祉士育成プログラム 介護福祉士職能開発プログラムの活用
2. 看護管理者の育成
3. 看護・介護職能開発プログラムの積極的な活用
4. 看護・介護職能開発プログラムの積極的な活用
5. seaty ナース研修開催
6. 特定看護師の計画的育成
7. ラーニング活用による OJT の充実
8. 症実践者・リーダーの育成

<財務の視点>

令和 3 年度老健入所利用率については目標 96.5%に対し 95.7%で目標は達成することはできなかったが変動幅は少なく令和 2 年度と比較すると 0.3%上回っている。コロナ禍でありながらも家族の生活が安定して継続できるよう施設では老健の機能が維持できるよう綿密な連携を図り調整をおこなった。また、愛と結の街周辺の病院・施設との連携・情報共有を継続し、コロナ禍でも可能な限り計画的なベッドコントロールを実施した。また、5 月開設した有料老人ホームあいゆいの家が老健退所後の受け皿となるよう連携し、利用者のニーズに応えた。在宅復帰・在宅療養支援等指標については 76Pt で超強化型老健を維持することができた。通所リハビリテーションにおいては令和 2 年度は目標 57.5%に対し、40.1%令和 3 年度では目標 52.5%に対し、42.2%の実績であった。介護報酬改正について学習し、体制を整えて最大限の算定に至った

<顧客満足度の視点>

肺炎・尿路感染において令和 2 年度と比較すると肺炎が年間 39 名から 37 名、尿路感染が 46 名から 18 名へと減少した。入院計 52 名・救急搬送 10 件は前年度と変動はなく 7 日未満の再入所は 5 名であった。入院件数は変わらなかったが施設内での感染の治療は減少しておりケアの質の影響、ベッド回転率が年間 18.1%から 14.2%に下がり安定してケアの提供ができたことも考えられる。一般療養棟・認知症療養棟を比較すると認知症療養棟が入院、所定疾患の治療が減少している。回転率が下がったことから平均在所日数が 173.7 日から 222 日へと長くなっており、特に認知症療養棟の入所が長期化していることも認知症の BPSD の安定やフィジカルアセスメントが可能な環境が提供されたことも考えられる。人員配置については一般療養棟では新卒の職員教育の場であることから経験年数の少ない職員が配置されている傾向がある。令和 4 年度は職員のスキルのバランスを考慮し配置を検討していく。看取りについては令和 3 年度は 6 名であった。内訳は認知症療養棟 4 件一般療養棟が 2 件であった。利用者・家族が最期の場所として老健を選択された際、用者・家族が「悔いのない最期を迎えられるような支援をおこなった。看取りの経験を積むことで尊厳を念頭に置き支援する職員の学びにもつながっている。ショート利用について、在宅支援の強化として令和 2 年度ショートステイ専任の支援相談員と配置し在宅支援の拡大につながったが令和 3 年度新型コロナウイルスが地域に蔓延し、制限せざるを得ない状況となり令和 2 年度は 1001 名の利用者数から 708 名となった。入所相談と調整しながら可能な限りでショート受け入れを行っていく。カンファレンス開催においても地域の感染状況をみながら状況に応じて自設での開催、電話での開催など調整しながらおこなった。面会制限がなかなか緩和されない中でテレビでの面会、窓越し面会、写真や手紙を添えて家族へ利用者の生活状況が見える化したことで家族の安心につながった。療養棟より職員の感染者が確認されたが拡大することはない経過している。遮断する感染対策から with コロナという観点での感染対策に移行した。令和 4 年に入り BCP 作成にも取り組んでおり、

地域で生活が継続できるサービスの提供や提案、施設の機能を維持するために PDCA サイクルで運用していく。アクシデントについて令和 3 年度グループ全体で 184 件であった。(内訳：認知症 67 件、一般療養棟 58 件、グループホーム 36 件、その他 20 件) 転倒転落が 86%を占めている。介護度別にみると要介護 2：55 件、要介護 4：43 件、要介護 1：39 件の順となる。時間別にみると人員配置の少なくなる 18 時から 9 時に割合が多くなっている。場所はホール、居室、トイレの順であった。レベル 3b の報告は 8 件で大腿骨頸部骨折 5 件、骨盤骨折・脳梗塞 1 件、前頭部挫創 1 件、誤薬 1 件であった。うち 2 件は家族からのクレームにつながった。原因は施設内での医師・看護師連携、家族への連絡体制、病院間の連携不足と考えられた。組織として対応し 1 件は継続して利用サービスにつながっている。

職員満足度について離職率は看護師：11.5%介護福祉士は 7.0%であった。超過勤務時間について介護福祉士は少なかったがコロナ感染による部署間の行き来が制限され看護師の宿直体制での勤務が多くなった。有休取得については計画的な取得を目指していたがコロナ感染に伴う自宅待機など偏りが著しい 1 年となった

<業務プロセスの視点>

生産性向上に向けたハードの見直しとして記録物の IT 化を進めた。療養棟は寿システムへ移行し LIFE の運用と R4 システムの連動で効果の見える化を目指したが、データ送信までで効果を反映するまでには至らなかった。訪問看護ステーション、居宅支援センター、ヘルパーステーションはケアプラスの活用により外出先での即時入力作業を可能にするなど作業効率化を推進した。療養棟では NTT データ経営研究所の生産性向上に参加し老健病棟内でのインカム導入による情報伝達の効率化、5S 活動、業務・手順書の見直しをしたことで業務改善につながった。職員を巻き込むファシリテータの育成によりチーム力が向上した。

<看護師・介護福祉士のキャリア開発状況>

1. 施設外学会発表状況

<看護>

- ・原口 悦江 鹿児島県老人保健施設大会発表

テーマ：「生産性向上への取り組み～支援促し役による業務改善活動」

慈愛会学会

- ・仮屋 綾 テーマ：「顔面領域における癌性悪臭対策の検討

～尊厳ある生活を支えるために」

- ・福元 利英 テーマ：「インカムを導入して」

<介護>

慈愛会学会

- ・西 七海： テーマ「自分で美味しく食べるために自己摂取への取り組み

- ・野口 文子： テーマ「在宅に向けての自立支援」

- ・畠中 政樹： テーマ「家族の受容の段階や介護力に合わせた支援」

- ・田中 聖二： テーマ「通所介護事業所転換に伴う変化について」

- ・中間 敏子： テーマ「短時間通所リハビリの成果と課題について」

2. 資格取得者

- ・慈愛会管理者任用候補者選考研修：下大迫陽子（看護）

今元浩子、安森潤子、福満貴幸、山中ゆかり（介護）

- ・介護福祉士資格：山添 裕美、門脇 未歩、脇田 亮、下園 あけみ

- ・看護職員能力開発プログラム ラダーレベル取得者

レベルⅣ：5名

- ・マネジメントラダー取得者

レベルⅠ：1名、レベルⅢ：3名、レベルⅣ：1名

- ・介護福祉士職員能力開発プログラム ラダーレベル取得者

レベルⅠ：6名、レベルⅢ：16名、レベルⅣ：1名

3. 院外活動状況

- ・ 鹿児島県看護連盟 幹事：稲本 清美
- ・ 介護福祉士協会 理事：川崎 友義
- ・ 鹿児島医療技術専門学校 外部評価委員：川崎 友義、

<非常勤講師>

【看護】

- ・ 看護学校非常勤講師：木場田哲也、原口悦江、今西由香、米澤美智代、米澤真理子
- 鹿児島中央看護専門学校「老年看護学方法論Ⅱ」：原口悦江
- 鹿児島医療技術専門学校「老年看護学方法論Ⅰ」：今西由香
- 鹿児島医療技術専門学校「老年看護学方法論Ⅰ」：木場田哲也
- ・ 通信制看護学校（添削指導員）：佐別當誠子、馬場 悦子、稲本 清美、
原口 悦江、福元 利英、今西 由香
- ・ 谷山地区住民への感染症対策講演会：都外川 純子、西田 雅子

【介護】

- ・ 鹿児島医療福祉専門学校「生活支援～食事について～」：福元 綾子
- ・ 鹿児島国際大学「介護老人保健施設について」：川崎 友義
- ・ 認知症サポーター養成講座：前屋敷 さよ子、福満 貴幸

4. 令和3年度長期研修修了者

<看護>

- ・ 令和3年度在宅ケア分野認定看護師教育課程 特定行為を組み込んだ課程
仮屋 蘭 綾
- ・ 認定看護管理者教育課程ファーストレベル研修：米澤 真理子
- ・ 臨地実習指導者講習会：山口 めぐみ

<介護>

- ・ 介護福祉士養成実習指導者講習会：石原 南
- ・ 認知症介護実践者研修：加納 美紀

5. 令和4年度資格取得研修予定状況

<看護>

- ・ 認定看護管理者教育課程ファーストレベル研修：下大迫 陽子
- ・ 特定分野実習指導者攻守会：井上真奈美

令和4年度 愛と結の街看護介護部目標

老健愛と結の街の取組

事業方針：地域の皆様の健やかで穏やかな毎日を支え、安心して笑顔で暮らせる街づくりの推進

1. 急性期・回復期医療から在宅へのシームレスな支援が行える老人保健施設としての役割の維持を行い、在宅支援機能の維持・拡大を図る。
→医療機関・在宅との連携を深め、在宅復帰・支援をスムーズに行うための地域完結型の構築。
2. 在宅支援の拠点として、地域住民と地域関係機関と連携するために継続的な取り組みを行う。
→アフターコロナの地域連携のあり方を検討・実施。（地域連携室）
3. 労働生産性の向上に向けたソフト・ハードの見直しとして、DX化も含め業務効率化に取り組む。

- 業務改善への取り組みとして、人員体制も含めた通常業務の改善を検討・実施。
- 記録物のIT化(療養棟)推進と訪問系事業所のモバイル化(居宅・ヘルパー)の導入を検討・実施。
- LIFE(科学的介護情報システム)のフィードバックデータの活用(PDCA)によるアウトカムの改善
- 4. 収益改善として、サービス内容の拡充・拡大
 - 住宅型有料老人ホームにおいて併設事業所との連携を図り、経営・運用の継続的安定化を目指す。
 - 通所リハビリ部門において現在の半日デイケアに加えて、1日型デイケアを展開し幅広いニーズに答えられる体制づくりをおこない利用者獲得を目指す。(デイケア)
通所リハビリ・介護事業のサービスメニュー充実とアフターコロナを見据えた広報について検討・実施をおこなう(デイサービスはなぶさ)
 - 収益増に向けた新規加算への対応や既存加算の変更への対応。
- 5. 谷山病院との一体化に向けて医療・障害・介護の垣根を越えた地域に関する情報交換・共有をおこなうとともに、職員の人的交流と協働できる体制づくりを進める。

【看護介護部の重点的な取組】

愛と結の街グループのサービス提供対象者は高齢者である。より多くの利用者が住み慣れた地域で暮らし続けることを支援するためにジェネラリスト・スペシャリストの育成・多職種協働チームによるケア実践が重要である。職員一人一人が慈愛会既存の教育システムを活用しながら自発的に成長できる機会、環境づくりに取り組む。また、ワークライフバランスを充実させるために業務改善をおこない生産性向上に取り組む。

1. 能力開発プログラムの活用推進
2. 管理者(マネジャー) マネジメント力向上
3. 地域人材派遣・人事交流
4. 慈愛会学会参加
5. 心に届く慈愛の物語を紡ぐ会に参加
6. 業務改善による生産性向上

【財務の視点】

- 1、療養棟・デイケア・併設事業所の各稼働率目標達成
- 2、介護報酬改訂への対応 (LIFE 運用 リハビリ。口腔栄養・褥創・排泄)
→自立支援、重度化防止への取り組み
- 3、在宅支援機能の強化
- 4、看護介護職員の適正な配置

【顧客満足度の視点】

<顧客満足度の視点>

1. 受け持ち制によるライフパスの運用
2. 感染拡大による面会制限など利用者・家族の満足度低下防止
(利用者の状況を家族と共有するための取り組み)
コロナ禍における地域連携のあり方(在宅支援機能が維持できる)
災害・感染時のBCP作成
3. リスクマネジメント委員会の運用に伴うセーフティーレベルの向上
4. 看取り指針の見直し{人生の最終段階における医療・ケアの決定プロセスに関するガイドライン}の内容に沿ったケアを提供 本人の意思を尊重した支援

<職員満足度の視点>

1. 働き甲斐のある職場環境
 - ①目訪管理における育成面接の充実
 - ②看護師長リフレクションの充実(副部長・介護士長主導)
 - ④ワークライフバランスの充実
 - ⑤有給休暇の取得率向上

⑥職員満足度調査の実施

⑦「心に届く慈愛の看護介護」自身の看護介護をみつめる機会をつくる

⑧子育て支援 支援室からの便りに愛結管理室からのメッセージを添える。

【業務プロセスの視点】

- 1、 生産性向上に向けたハードの見直しとして記録物の IT 化を進める
- 2、 特定行為看護師の輩出に向けて J-seaty 研修などの計画的受講
- 3、 LIFE の運用と R4 システムの連動で効果の見える化
- 4、 組織風土分析実施を活用した職場環境改善

【学習と成長の視点】

1. クリニカルラダー・キャリアラダー活用推進
2. ジェネラリストの育成
3. 放送大学編入制度の推進
4. 看護管理者の育成（ファースト・セカンド・サードレベル受講）（ミドルマネジメント研修参加）（初期キャリア支援による承認者合同研修参加）
5. J-Seaty ナース研修開催・人事交流継続
6. 新人介護福祉士 1 年目・2 年目急性期病院研修
7. 管理者任用候補者研修受講
8. 多職種協働研修参加
9. e-ラーニング活用による OJT の充実
10. 認知症実践者・リーダー

令和 3 年度 運 営 報 告

部署名 愛と結の街 認知症療養棟

スタッフ紹介（令和3年3月1日現在の在籍者）

（看護師長）今西 （介護副主任）今村 （ケアマネジャー）西山

（看護師）：福元（利）、池上、新、清藤、外菌

（介護福祉士）：福島、坂口、川元、鮎川、谷口、切田、小牟禮（輝）、海平、徳、森、中村美樹

迫田、岡留、谷川、山添、楠本 （ナースエイド）：新宮領

1、令和3年度の目標

「認知症高齢者とその家族が住みなれた地域での生活を継続できるように支援します」

- ① 柔軟な入所・ショートステイの受け入れを行い在宅支援・入所稼働率を目指す
- ② 認知症のツールの活用をおこない認知症利用者が安心して生活できる環境づくりをめざす
- ③ 認知症の理解を深めケアの質の向上とスタッフのスキルアップを目指す
- ④ 働きやすい職場環境とライフワークバランスの充実を目指す

2、目標の達成度

・**財務の視点**：R2年度に引き続きコロナウイルス感染症対策の強化などに伴い入退所制限や環境調整などの制限も多いなか、地域連携室と連携を図り柔軟な入所の受け入れをおこなった。結果入所稼働率および在宅復帰率も前年度を上回る結果となった。また、今年度も感染症対策の徹底や予防的ケア効果か救急搬送も3件と目標の10件以下を大きく下回ったことも稼働の安定につながったと思われる。

・**顧客の視点**：利用者・スタッフへの感染対策の強化の効果もありコロナ含む流行性感染症の発生もなく、その他の感染症などの発生も前年を大きく下回った。コロナ禍家族支援として面会制限等ある中で利用者との顔の見える関係性への取り組みとして写真や手紙の定期的な送付を試みた結果、家族から日頃の様子子が伝わり安心できるとの声が多くスタッフの取り組みが評価された結果となった。今年度は看取り4件でコロナ禍での制限の多い中ではあったが家族も後悔の少ない最後の支援ができ、スタッフも学びの場となった。ワークライフバランスの充実の強化を目指していたがコロナ感染対策などの影響もあり休暇取得の偏りが著しい一年となった。また看護師の超過勤務時間短縮も目標達成にまでは至らず課題が残った。

・**業務の視点**：安全面では、アクシデントの発生50件と前年より減少、レベル3b以上の発生も0件と大きな事故等なくインカム等を活用したスタッフの連携体制も効果的であったと思われる。タスクシェアリングを目的とした介護職による喀痰吸引なども教育体制をとりながら徐々に移行することができた。しかし、目標とした看護提供体制の再構築までは至らず。

・**学習と成長の視点**：各専門職による定期的な学習会を計画していたが感染対策などから研修の開催や加が困難な状況も続いてことなどから予定していた勉強会の実施できておらずスタッフ教育に課題を残す結果となった。

3、業務全般についての総括

認知症専門棟としてスタッフの認知症ケアの質の向上を目指し教育体制を検討していたが未実施となり、専門棟としての役割不足を感じる結果となった。今年度から積極的に看取り支援も行ってきたが介護職の看取りの不安も認めた。今後は家族だけではなくスタッフも含め安心して看取り支援ができるようにマニュアルなどの作成を進めていくことが課題である。在宅支援に対しては引き続き介護・看護・医療と連携を図り、利用者とその家族が安心して生活できる環境づくりおよび在宅支援を他職種と連携を図り行っていきたい。

4、令和4年度の目標

- ① 認知症利用者とその家族が安心した生活が継続できるように支援します
- ② 他職種連動・協力を療養等全体でつくり安心安全な体制作りを目指します。
- ③ 認知症の理解を深めケアの質向上とスタッフのスキルアップを目指す
- ④ 利用者・スタッフが笑顔で過ごせる環境を目指します。

令和3年度運営報告

部署名 愛と結の街 3階療養棟

スタッフ紹介（令和4年3月1日現在の在籍者）

（看護師長）木場田哲也 （ケアマネジャー）濱田郁代

（看護師）：海江田千鶴、下大迫陽子、谷山理香、山口めぐみ

（介護士）：堅山佳祐、有村美沙子、川崎愛、用貝千尋、野口文子、倉本広幸、松元翼、宇治野智代、永井日菜、堀芳明、田中直子、羽生優理子、上川美恵子

（歯科衛生士）：浮津知美 （ケアワーカー）：脇田亮、門脇未歩、前田ミチ子、仮屋賢二、宮園眞理子

1、令和3年度の目標

①次の生活・在宅復帰・在宅支援 につなぐ リハビリ一般病棟を目指します。

②多職種連携・協働による 安心・安全な、環境を 提供できるリハビリ病棟を目指します。

③働きやすい職場環境作りと人材育成とワークライフバランスを目指します。

2、目標の達成度

財務の視点：①超強化型老健としての数値目標；在宅復帰率 50%以上、退所前後訪問指導 30%以上、入所稼働率 96.0%を目標としていたが、3階療養棟単体では年間平均 95.4%と目標値に届かなかった。年間平均在宅復帰率 52.6%退所後訪問 26 件（年間 30%以上）は達成できた。地域連携室や介護支援専門員との連携をもとに入所稼働率の目標達成について対応が必要。月初めの入所稼働率の低下は打撃を受けている。また、コロナウィルス感染による影響として、スタッフの感染・スタッフ家族の感染が 5 名あったため、入所制限したため稼働率に影響した。利用者の状態では 3 階療養棟のみで、33 名(昨年は 20 名)の入院があり高齢者の状態変化のため、稼働率に影響したと思われる。次の生活の生活行為向上のリハビリや専門職の意見を確認しながら個別のリハビリを実施し、短期集中リハビリが終了された方でも、リハビリ継続の維持につなげた。他部署・他職種と連携し、一人の方を支えることができるように多職種の観点からも連携の継続はできている。また、利用者へのアプローチの中でスタッフの力量の差はあると考えるので個々の力量評価を実施し、目標面接などを通して今後も働きかけができるようにしていく。

顧客の視点：②ライフパスと同時に R 4 システムの運用継続を、今年度も重要成功要因に掲げ、入所後の変化や現状を伝え、退所後の生活までアプローチする目的を持っていたが、その実施率は低く、その意味についてスタッフ浸透を周知できるように協働していく。アクシデント件数として 58 件（前年度 85 件）あり（全体の 184 件のうち）、その中で骨折事例 4 件（前年度 2 件）と転倒による事例が発生した。連絡体制の整備が求められ改善した。今後も利用者の状態を予測した対応のできるスタッフ育成と情報共有が必要である。ケアの質低下防止のためのキャリア段位を推奨しているが、今年度は、0 名（昨年度 1 名）であった。今後はアセッサの必要確保について提案していきたい。今年度も業務効率化と生産性の観点から、3 階の問題点を話し合い、約 3 ヶ月の生産性向上に取り組んだ。今後も業務効率化や生産性に着眼し、スタッフと共に業務改善していきたい。

病棟主体での個別リハビリや目的のある・効果の見えるレクリエーションの充実も継続していたが、個別リハビリについては、コロナ感染により実施できない時期もあったが計画的に実践し利用者の身体的維持向上につなげられている。レクリエーションにおいても勤務体系により定着はしていないが iPad を活用したレクリエーションや独創的な内容を実施し目的と効果につながっている。

③職場環境として、看護介護連携により、病状の早期対応をおこない、救急搬送では 7 件（昨年 5 件/年）と横ばいの状態。所定疾患は毎月あるものの、医師・看護師・介護福祉士が早めに連携し、重症化しなかったことも要因のひとつであると考えている。今後も高齢者の特徴から早期の対応の必要性がある。人材育成については、目標面接や e ラーニング、職員能力開発プログラムにより活用し、個人の力量評価と支援ができるようにラダー認定と目標設定と連動できるように取り組む必要がある。今年度は介護福祉士合格者 2 名（昨年度は 1 名）。様々な資格取得についてサポート支援していく。

ワークライフバランスについては、リフレッシュ休暇の取得者 0 名。有休取得については必要数の獲得はできたものの、今年度も偏りは修正できなかった。来年度は、リフレッシュ休暇希望者を募っていく。

業務プロセスの視点：記録時間として、勤務状況によって差はあるが介護福祉士の彫金は少ない。コロナ感染に

よる看護師の宿直体制での超勤が多くなっており with コロナの中の対応が課題である。

3、業務全般についての総括

リハビリ病棟としての役割である数値目標としては、達成できた部分もあるが、稼働率としては95.4%と目標値に届かず。約30名の入院に関して、高齢者像の理解と入所後の変化や状態を予測し、重症化しないよう今後も医師・看護・介護連携と予防的看護・介護は欠かせず、高齢者の予防的ケアについて、今後も看護介護で連携し、リハビリ一般病棟として、安全管理、危機管理能力、安心安全なケアと環境提供、リハビリ継続、在宅復帰後や在宅支援の生活のあり方を踏まえたアプローチを実践できるようスタッフ間で連携を図っていく。カンファごとの評価は実施しているものの次の生活や在宅支援としての評価が定着していないのでその課題を発信していく。リハビリ病棟でのキーワード；次の生活の生活行為向上のリハビリ継続や個別リハビリが定着しつつある中で見える化できるR4システムの未実施が課題である。必須業務のみならず、利用者支援において情報共有できる場面や語り合える場面も重要になるため、困難な事例はミニカンファなどを通して情報共有と対応策を話し合いできるそのような環境作りも継続していく。

ショート緊急入所の受け入れはなかったが、コロナ禍の中、地域連携室との連携の必要性もある。また、入所者においては、面会制限や洗濯物受け渡しなどの事態により、満足につながりにくい状況の中、利用者ご家族をつなぐ援助者の役割も必須となっており、ご家族との橋渡しができるようスタッフへの指導教育も必要である。記録において、寿に変化したことで記録入力時間の確保をどのように作っていくのか、業務内容の見直しや業務時間内に記録できる体制についても検討し記録時間の短縮などの実践状況につながるのか、業務改善はないのかなど、スタッフと共有しながら、記録のあり方も検討していく必要がある。

4、令和4年度の目標・計画

①次を見据えた生活を意識し在宅支援・在宅復帰での継続的な支援ができるリハビリ病棟を目指します。

②多職種連携・協働による療養棟全体で創る安心・安全な体制作りを目指します。

③働きがいのある職場環境作りと人材育成を通してケアの質向上を目指します。

財務の視点：①入所稼働率97.0%以上、在宅復帰率50.0%以上、加算の漏れがないこと

顧客の視点：利用者満足アクシデント件数の減少、所定疾患・救急搬送数の減少。次の生活につながる支援の継続。

業務改善の視点：記録時間の短縮ならびに超過勤務時間の短縮。ICT化による業務改善。

学習と成長の視点：ラダー、キャリア取得とマネジメントスキルの向上、認定者の増加

令和 3 年度 運 営 報 告

部署名 訪問看護 愛の街

スタッフ紹介（令和 4 年 3 月 31 日現在の在籍者）

（所長）：伊地知 幸輝

（看護師）：米澤美智代、米澤真理子、都外川純子、西田雅子、安藤理恵子、細山明日香、井上真奈美、江口美鈴、中田絵里、仮屋蘭綾、前田渚、黒木貴博、向原美香、林千波、福長誠子、丸野美保子、春山大道、堀田珠世

1、令和 3 年度の目標

1. 利用者、ご家族が住み慣れた地域で自立した生活を送ることができるよう支援する。
2. 業務の効率化：サテライト、ICT の活用
3. 慈愛会内外の連携強化
4. 看護サービスのスキル向上

2、目標の達成度

1) 財務の視点

①月の訪問件数 960 件以上、②一般医療 350 件を目標値に対して、①最高：1,141 件/月（年間 12,242 件）月平均 1,020 件②最高：482 件/月（年間 4,936 件）。訪問件数では前年度比 840 件増えている。同行訪問も月平均 309 件（51%）と目標 45%を上回り、収益に大きく関与したと考えられる。また、退院時共同指導加算は 52 件、退院支援指導加算 35 件の実績をあげることができた。

2) 顧客満足の視点

専門性の高い看護ケアの提供として、訪問看護師ラダー導入後、レベルⅡ・Ⅲ以上の評価を受けた看護師や認定看護師による訪問を行い専門的な技術につなげることを目標とした。ラダーⅢ取得者が 1 名いたがラダーについては、今後もラダー申請するように取り組む必要がある。利用者満足では利用者満足度調査を実施。ワークライフバランスでは、有休取得率は 56%と高い。子育て世代のスタッフが多いが、協力しながら両立している。

3) 業務プロセスの視点

一般チーム・精神チームそれぞれ専門性を重視した質の高い看護を実践するため独自の研修会を企画し、月 1 回の部署ミーティング時に開催する事が出来た。今後は一般・精神チームでの事例紹介など開催し統一した看護が実践できるように計画する。一般チームの業務マニュアル作成で統一した業務が行えるようにした。精神チームでは「寿」のマニュアル作成が出来た。

4) 学習と成長の視点

慈愛会学会学術集会での事例発表を行い優秀賞を頂くことができた。他、1 名を認定・特定看護師として養成することが出来た。

3、業務全般についての総括

法人内連携により、総合病院・いづろ今村病院・谷山病院・高麗町クリニック・オハナクリニックなどと看・看連携を実施し定期的な情報共有を行うようにした。また、他法人クリニックともスムーズな連携ができ、安定した経営につながった。

医療安全に関してインシデント・アクシデントレポートを活用した PDCA サイクルがうまく稼働していないことが次年度の課題である。

感染委員会はコロナ対策にむけて情報を取り入れ、事業所内の感染対策徹底に取り組んでいた。

今後も訪問看護師として、今後のスキルアップのためには、自己研鑽や学習会などの活用は欠かせない。ラダー教育をベースにした e-ラーニングの活用や、新たな知見を得るための日頃の事例検討および各種研修会、看護

研究など日々の自己研鑽を努める環境づくりが必要である。

4、令和4年度の目標・計画

●法人内外施設と連携を強化し、サテライト・ICTを活用しながら、効率化を図ることで、幅広い利用者の受け入れを可能にする。

1. 利用者、ご家族が住み慣れた地域で自立した

生活を送ることができるよう支援する。

2. 業務の効率化：サテライト、ICTの活用

3. 慈愛会内外の連携強化

4. 看護サービスのスキル向上

令和3年度運営報告

部署名 居宅介護支援センター愛と結の街

スタッフ紹介

管理者：安藤 朋文（主任介護支援専門員）

スタッフ：佐別當誠子・馬場悦子・山中ゆかり（主任介護支援専門員）

井坂紀子・山邊美雪・高田直樹・中西鉄矢（介護支援専門員）

前田有架 山下由美子（事務）

1. 令和3年度の目標

事業目的

地域に信頼される愛と結の街グループを目指す中、居宅介護支援事業所として、利用者の望む暮らしの実現と、様々な職種や事業所との連携を密に図り、チームケアがしっかりと機能するよう、アセスメント力・ケアマネジメント力の向上を取り組み、「在宅限界」を引き上げる。

事業計画

1) サービス事業選択の際、愛と結の街グループとしての強みを提案し、中立・公平を保ちつつ各事業所とも連携を図り、自己選択につなげ紹介率の向上を図る。

2) 地域包括支援センターを始め、関連機関と連携を図っていることを続け、今後も地域になくはない事業所としての役割を果たす。特に法人内からの新規受け入れ件数増に努めていく。（法人内紹介受け入れ件数25件/年）

3) 新型コロナウイルスのため研修の延期や中止があることも踏まえ、オンラインでの参加へシフトし各個人が望む研修に参加できるよう情報収集を行い、各個人のスキルアップ（研修参加20件/年）を目指し、特定事業所として役割を十分に発揮し、適切なマネジメント業務を行う。

具体的目標

1) ①新規相談に対する適切な情報提供や確実な対応。（新規対応率100%）

②望む暮らしの実現と、在宅限界の引き上げにつながる適切なケアマネジメントサービスの提供。
（年間平均件280件）

③自法人の居宅サービスの利用に繋がるよう紹介率を向上する。愛と結の街グループへの紹介率65%/年

2) ①地域包括との連携。地域包括・地域からの相談件数15件/年以上

②法人内での連携強化を図り病院から在宅復帰への相談件数25件/年

③入退院時連携加算70%以上。

3) ①質の向上に繋がる個人目標研修参加数20回/年以上

②近隣居宅、地域包括との横の連携強化。地域ケア会議や近隣他事業所への事例検討会参加7名以上。

③減算不適用・事業所集中度80%以下

2. 目標の達成度

1) ①新規相談については、100%の対応ができていたが、退職者（2名）により下半期より職員担当持ち件数から新規相談対応ができない体制であった。（11月～3月）

②年間平均247.5件で目標値より減となった。

③（紹介内訳）デイケア（19件）結の街（15件）

愛の街（16件）はなぶさ（15件）あしたの風（5件）

ショートステイ（3件）訪問リハビリ（5件）自法人の提案、紹介により愛と結の街グループへの紹介率69%/年。

2) 地域包括・地域からの相談件数41件/年であった。地域に根付く事業所として認知されている。

②今村総合病院、いづろ今村病院、谷山病院からの相談件数24件/年であり、医療との連携強化は密に図れた。

③病院から在宅へ向けての医療との連携は図れ、入院時連携加算算定64.9%であり達成に至らなかった。

3) ①コロナウイルスによる研修回数が少なくなったがリモート研修での外部研修参加24回/年であった。

②コロナ感染対策から他事業所の事例検討会出席に制限があったが7名/出席、地域ケア会議3名/年出

席であった。当事業所へ近隣居宅ケアマネの事例検討会参加受け入れは制限があり1名の参加であった。
③減算適用なく、集中減算についても常に割合を確認し80%以下で維持でき、特定事業所加算Ⅱ取得維持できた。

☆常勤専従の主任ケアマネを配置。(現在、主任ケアマネ4名配置)

☆常勤ケアマネを3人以上配置。(現在7名)

☆定期会議の開催。(毎週開催)

☆24時間連絡体制の確保。(電話転送により、24時間365日対応)

☆計画的な研修実施(内部外部研修への参加)

☆地域包括からの困難事例対応(相談は100%受け入れ)

☆運営基準減算・特定事業所集中減算の不適用(運営基準は遵守。集中減算については、毎月集中率を確認)

☆ケアマネ実務研修における実習受け入れ(今年度はコロナウイルス感染予防で実習中止)

実績報告

3、業務全般についての総括

①新規相談については、年間83件であり上半期は受け入れ対応できていたが、下半期は退職者2名に伴い職員受け持ち件数の上限に達しており、職員が出来る限り新規相談担当受け入れしていたが、12～3月の新規相談対応25件とお断りをせざるをえない状況にあり、自居宅での新規相談対応受け入れが難しい事業所体制であった。これまでの反省から受け入れができないことで新規依頼が鈍化してしまうために職員の受け持ち件数を抱え込まないよう確認、調整し受け入れ対応ができる体制に戻すことで新規相談件数の増加を図っていき地域になくならない事業所を確立していく。

②法人内事業所紹介率については、64.9%であったが、下半期新規相談対応ができない状況が続いたことで、必要のあるサービスについて法人サービスの提案ができなかった。

新規相談対応ができる体制を整えることで、必要あるサービスについては繋がるように、法人サービスの提案を行い紹介率の向上に努めていく。

③自身の伸ばしていきたい技術や知識などについて考えてもらいそれをもとに参加する外部研修参加(リモート研修)や事業所で行う伝達研修による事業所全体で職員同士の気づきや学びによるケアマネジメントのスキルアップに繋がった。

④集中減算については今年度減算なくクリアできた

が常に事業所の割合を確認しながら法人内の紹介など職員で情報共有しながら事業所運営を行っていく。

4、令和4年度目標、計画

目標

①100%の新規受け入れ対応及び法人内グループへの紹介率70%以上を目指す。

②新規居宅介護支援受け入れ60件/年以上を目指す。

③医療との連携による入院・退院の連携加算の取得70%以上。

④職員個人のケアマネジメントのスキルアップが図れるように外部研修に参加し事業所全体としての生産性向上を高める。(外部研修20件以上)

計画

1. 新規相談については、100%受け入れられるよう職員の持ち件数上限など体制を整え、住み慣れた地域で自分らしく自立した暮らしが送れるように、本人のニーズに応じた適切なサービス等が包括的に提供できるよう公平・中立を保ちつつ愛と結の街グループの強みを利用者、家族へ情報提案し各事業所とも連携を図りながらサービス利用に繋がるよう紹介率の向上を図る。

2. 地域包括や関係機関との連携を図っていることを継続し、今後も地域になくならない事業所としての役割を果たす。特に法人内からの新規受け入れ体勢や医療機関との連携により利用者の疾患と状態を適切に把握し、入退院時における医療との連携による加算取得、多職種連携協働を十分に機能し途切れることのない継続的なサービスの提供ができる。

3. 介護保険をはじめとする社会保障制度の変化に対して介護支援専門員に求められる能力や役割について、ケアマネジメントの質の追及に向けて、適切なケアマネジメントの実施や質の向上を図られるようZOOM研修などの施設内外の研修に参加する。

令和 2 年度 運 営 報 告

部署名

ヘルパーステーション 結の街

スタッフ紹介（令和4年4月1日現在の在籍者）

管理者：坂口 香美（サ責兼務）

サービス提供責任者：安森 潤子 壺岐 真理子 寺園 裕子 福元 宗幸

登録ヘルパー：8名（介護福祉士 6名 初任者研修修了者2名）

1、令和3年度の目標

・新規利用者の獲得と、利用継続の方の緩やかな重度化を防ぎ、本人の望む生活の実現と一緒に考えていける事業所を目指す。

1、自宅での生活をより自分で生活しやすくするためのサービスの提供

① 担当者会議への参加を行い、支援の内容の共有や分担できる作業の提案を行う。

② 出来ることチェックシートの作成と活用

③ 生活機能向上連携加算の取得

④ ICTの活用による、業務の効率化

2、多様な利用者への対応が出来る人材を育て、在宅生活の長期化をサポートする。

① 喀痰吸引研修の取得

② 家族への介護指導での在宅のサポート

③ 個人の目標達成のサポート

2、目標の達成度

1、の①については、113件の会議に出席し内7件支援内容の見直し等の変化あり。

②のチェックシートについては、なかなか作成が難しく来年度に持ち越して作成していく。

③については、今年度、2名取得できた。

④については、訪問記録等での活用ができ、事務作業の効率化ができた。

2、の①については、吸引研修については、受講者がおらず。

今後も、スタッフへの働きかけを行い、取得を促していく。

②については、介護技術の伝達や介護の工夫等家族への指導ができ、また、在宅サービスの提案等ができた。利用につながったケースもあり達成できた。

③については、今年もコロナ過で研修等も受講しにくい状況ではあったが、1名が障害者虐待防止・権利擁護研修を修了できた。また、部署内研修にEラーニングの活用ができ、研修の充実ができた。外部の研修はリモートでの研修が多く、全員ではないが、参加できる研修には受講できた。

3、業務全般についての総括

目標に対しての計画・実施が不十分だったところが多く、毎日の訪問などの業務に追われている状況が

改善できていない部分もあるが、スマートフォンによる記録等により、書類の煩雑な業務等の簡素化はできた。

寿のシステムを活用できるまでには至らず。今後は書式等の活用もでき事務作業の更なる効率化を薦めていく。

スタッフの入れ替えも増えている中で、従来の手順や業務の継続ではなく、今後を見据えての

スタッフの育成を検討して行く。

4、令和4年度の目標・計画

・その方が、住む場所のできることを一緒に考え提案しながら、安心して暮らし続けることを支援していく。 事務作業の効率化を図り、質の高いサービスの提供ができる。

- 1) 多職種との連携ができ、利用者へ効率よく支援ができる
 - ① 他・同事業所内での連携し、情報共有ができる。
 - ② できることチェックシートの作成と活用
 - ③ 訪問件数が月 900 件以上（身体介護 200 件・生活支援 200 件・身体生活 50 件以上）
- 2) 利用者・家族・職員の満足度の向上
 - 1、アクシデント・苦情の件数の減少
 - 2、有給取得の向上・超過勤務時間の短縮
- 3) スムーズな事業運営が出来るための業務の見直し
 - 1) 寿等の活用による業務の効率化
 - 2) 専門資格取得
 - 3) サービス提供責任者の 2 人体制での担当を行い、作業を分担する

令和3年度 運 営 報 告

部署名 グループホーム 愛と結の街
(定員18名)

スタッフ紹介 (令和3年3月1日現在の在籍者)

管理者兼計画作成担当者： 中村 真由美

計画作成担当者：宮田 強 看護師：

介護福祉士：永谷 朋恵、原田 博文、加藤 泉、坂野 初代、加納 美紀、本山 えりか、石原 南、
田中 慶、福満 貴幸、太原 祥子、清山 さとみ、台場 貴之

ヘルパー：島田 節子

1、令和3年度の目標

「予防的視点での多職種協働を図り、柔軟で即応性のある支援力と認知症ケアの専門性を活かし、住み慣れた地域で暮らし続けられるように支援する。」

①できるだけ長くグループホームで安心して生活できるように環境を整え、楽しみや潤いある暮らしを豊かにする。

②継続的支援を目指し予防的視点でのケア・看護を行い、多職種連携を図り、急変や緊急退居に備える。

稼働率 98.4%

③多様化するニーズに応え、柔軟に支援する。

④目標管理を通じた人材育成

⑤認知症の人が安心して生活できる地域づくりへの参画

2、目標の達成度

①年々、医療ニーズや介護量が増え、利用者の重度化が大きく影響する中、継続的支援、予防的視点での認知症ケアを実施し、多職種との連携も図りながら利用者、スタッフが安心できる環境を整えることができた。

②稼働率 98.4%と目標達成できるも、入院が5名、退居者5名、看取り2名、入居者7名と前年度に比べ更に動きのある一年であった。転倒による骨折したケースが多く長期入院による退居や再入居予定者が急変し退居の運びとなるケースが多く、稼働率に大きく影響した。

③人員不足、利用者の重度化より業務の見直し、10月以降から昼食づくりを老健厨房に移行したことで午前中の時間にゆとりができ、集団リハビリやレクリエーションの充実が図れるようになる。また重度化により多様化したニーズへ柔軟な支援ができるようになっていく。

④毎年継続して面談3回実施し、スタッフが目標を意識し計画的に取り組むことができていく。

全体的にコロナ禍にてスタッフの疲弊やストレス

も増強している中、リフレッシュ休暇(有休取得)も満足に取ることができない状況であったが、グループホーム全体の雰囲気が良く、互いに協力し合うことができた。

⑤コロナ禍で地域とのつながりが希薄化しないように地域に向けた取り組みを継続できるよう検討したが、運営推進会議を年に6回(内5回は書面の配布)開催のみとなった。

3、業務全般についての総括

窓越し面会や外出の制限などが続き、感染症対策中心の生活でまだまだ厳しい現状の中、ITツールを使ったオンラインでの面会やおひさま保育園との交流などを取り入れ、楽しみや潤いある生活へ少しずつ前進している。今後も安心安全な生活環境を守り、いきいきとした生活を実現していきたい。

家族のアンケート調査からは、コロナ禍で大変な状況の中、良くしてもらっていると感謝の言葉が多く、満足度も高かった。

4、令和4年度の目標・計画

認知症ケアの専門性を活かし、個々の能力に応じた自立支援や予防的視点での多職種協働を図り、住み慣れた地域で暮らし続けられるように支援する。

① 個々の能力に応じた自立支援や予防的視点でのケアにより利用者の生活の安定を図る。稼働率 98.4%

② 安心して生活できるように環境を整え、楽しみや潤いある暮らしを豊かにする。

③ ケアの質を高める業務改善

④ 認知症介護を支える人材の育成

⑤ 認知症の人が安心して生活できる地域づくりへの参画 ～地域とのつながりを大切にし、地域貢献ができる～

令和 3 年度 運 営 報 告

部署名 通常規模型通所介護
デイサービスはなぶさ 定員 30 名

スタッフ紹介 (令和 4 年 3 月 31 日現在の在籍者 10 名)

(管理者※生活相談員兼務) 中馬 健一(住宅型有料老人ホームあいゆいの家兼務)

(看護師※機能訓練指導員兼務) 鳩宿 ひとみ、稲本 清美(佐貴訪問看護ステーション愛の街兼務)、非常勤 古賀 かすみ

(准看護師※機能訓練指導員兼務) 濱田 ひとみ

(介護福祉士※生活相談員兼務) 田中 聖二、上赤 栄造、永井 智喜、非常勤 南 あゆみ

(介護職員) 大脇 美代子

1、令和 3 年度の目標

【事業目的】在宅で生活する利用者に対して「心身機能の維持・向上」「生活行為の維持・向上」「社会参加の促進」に繋がる適切なアプローチを行うことで元気を取り戻し、住み続ける地域の中で再び社会活動に参加して喜びと希望で心が充実した毎日を過ごせるようになる。

【戦略目標・数値目標】

財務の視点:健全な事業所運営を行う。稼働率を向上させて経営の安定化を図る。①平均稼働率(7~8h 換算)60%。②コンスタントに新規利用者を獲得する(登録利用者数 60 名)。③個別機能訓練実施(実施件数 75%以上、II の算定率 50%以上)。④LIFE 関連加算の算定、栄養・口腔・ADL 関連の新たな加算取得(改定後より算定)。⑤家族、ケアマネや主治医等との連携を密にして異常の早期発見と持病悪化を予防する。キャンセル数 5%減(前年比)。⑥他居宅介護支援事業所の紹介の割合を増やし、幅広いニーズに対応と経営の安定化を図る。他居宅介護支援比率 40%以上。

顧客の視点:在宅限界を高めていく。①利用者が、愛と結の街デイケア、ショートステイ等を必要に応じて双方向で利用する。併用、卒業(双方向)者数年 8 名以上。②地域のボランティアを受け入れる。ボランティア件数月 1 件以上。③新型コロナウイルス感染対策や啓発活動を行い、事業を継続する。新型コロナウイルス感染数 0。④アクシデント件数年 1 件以下。⑤組織満足度調査の実施年 1 回以上。⑥顧客満足度調査の実施、組織風土分析 年 1 回。⑦担当者会議参加率 80%以上。⑧質の高いケアが提供出来る働きやすい職場環境を作る。有給休暇消化件数 5 日以上。

業務プロセスの視点:規模拡大と幅広いニーズに対応する為に業務改善を行う。①利用者担当件数、ケア計画・評価件数月 5 件以上(常勤 1 人あたり)。②ケースカンファレンス、業務見直し件数(ICT 活用)月 3 件以上。③マニュアル見直し回数 年 2 回以上。④情報公開、実績入力、報告書提出、防火管理等。⑤記録業務の時間短縮、紙媒体の記録書類削減(1 つ以上)。⑥事業所係り担当(年 1 つ以上担当)。

学習の視点:デイサービスの役割や利用者の状況に応じた適切で専門性の高いケアが行えるようにスキルを向上させる。①外部研修参加した内容をスタッフへ伝達講習外部研修参加年 1 回以上(スタッフ一人あたり)。②専門誌購読件数、e-ラーニング件数、専門誌購読 2 冊以上、経年別 e-ラーニング学習修了。③個人面談回数 6 ヶ月に

1 回以上(1 人あたり)。④介護体験、実習生数年 8 名以上。⑤症例発表数年 1 例以上。⑥事業所内研修の実施。⑦委員会所属(1 人あたり 1 以上)、プロジェクト活動参加(年 1 人以上)。⑧個々の目標到達、新人教育(職能開発プログラムの実施)。

2、目標の達成度

財務の視点:稼働率は昨年度比で 4.9 ポイント伸びたが、目標値に届かなかった。課題であったキャンセル数は大幅に減らす事が出来た。また、LIFE 加算には迅速に対応出来た。**顧客の視点:**併設事業所との併用利用目標は達成。コロナ禍で行き来が出来ない事からボランティア受け入れは実現しなかった。新型コロナウイルスに関しては、利用者やスタッフが発症して対応に追われた。また、顧客満足度調査に関しては概ね良い結果となった。**業務プロセスの視点:**担当件数の役割や担当者会議参加、ケースカンファレンス等是一部目標に届かない部分もあった。またマニュアルの見直しが不十分であったのが課題として残る。**学習の視点:**課題であった介護実習受け入れは計画通りに実施出来た。また介護福祉士のラダーレベルについて 2 名はⅢレベル達成、1 名は I レベル達成出来なかった。

3、業務全般についての総括

LIFE 関連加算の対応や新型コロナウイルス対策と利用者の健康管理や家族への助言に重点を置いた。新型コロナウイルス感染の影響があったが、年間キャンセル数は 12 ポイント減らす事が出来た。しかしながら、稼働率の大幅な改善には繋がらなかった事に課題が残る。今後、地域ニーズの汲み取り強化や事業所サービス内容の見直しや質の向上に注力していく必要があると思われる。

4、令和 4 年度の目標・計画

重点目標:

地域や関連事業所と密な連携を図り、幅広いニーズに対応。利用者が生き甲斐を持って在宅で生活し続けられるように支援します。

取組事項:

「強み」を出せる通所サービスの構築・提供(機能強化・サービスメニューの刷新・送迎の効率化)

数値目標:

平均利用率 60%以上

他支援事業所割合 40%以上

利用登録者数 60 名以上

令和 3 年度 運 営 報 告

部署名 リハビリテーション部

スタッフ紹介 (令和 4 年 3 月 31 日現在の在籍者)

主任：大脇万喜 (言語聴覚士) 副主任：細樫友美 (理学療法士)

スタッフ (理学療法士)：大迫由美、有菌大紀、通所リハビリ所属；長谷昂子、原田良二

スタッフ (作業療法士)：宮田雅士、宮城里佳、通所リハビリ所属；村井真由美 (所長)、廣田享子

スタッフ (言語聴覚士)：中菌香織

1、令和 3 年度の目標

1. 【部署内目標】超強化型老健として COVID-19 感染症対策を実施の上、多職種協働による生活リハビリの充実、入所から在宅までのシームレスな支援体制の強化を挙げた。

2. 【戦略目標】財務の視点：①入所リハビリ加算算定率 45%、②訪問リハビリ 120 単位、新たな顧客の確保を目指すとともに、安定した収益を確保する。

顧客の視点：入所から在宅に至るシームレスなリハビリを提供し、在宅を支援し、在宅限界を高める。

業務プロセスの視点：LIFE (科学的介護情報システム) の運用により、効果的なリハビリの検証、活動に焦点を当てた生活リハビリの充実をはかる。また ICT 化により更なる業務改善を行う。

学習の視点：老健セラピストとしての質の向上を目的に、症例検討会を継続、各種研修会に参加する。

2、目標の達成度

財務の視点：入所の加算算定率が 32.4% で、目標には届かなかった。②訪問リハビリ単位数としては、88 単位であり、同じく目標には届かなかった。

顧客の視点：①シームレスな支援として、入所から継続しての訪問リハを必要性に応じて提供することができた。ただし、入所担当セラピストが、訪問まで担当する体制に関しては、感染症対策により、一部制限をせざるを得ない状況が、昨年度に引き続き生じた。②通所介護と連携し生活機能向上連携加算を算定できる体制を整え、マネジメントや個別機能訓練指導等により在宅を支援した。

業務プロセスの視点：①令和 3 年度の介護保険報酬改定を受け、LIFE の運用を開始し、新たな加算を算定する体制を整えることができた。リハ加算だけでなく、自立支援、栄養マネジメント等様々な加算に積極的に関わった。②感染症対策として強化された各階専従・専任制度により、療養棟との連携を更に進めるとともに、職種を超えた業務連携について感染 BCP を新たに作成した。③業務の効率化としては、リハマニュアルの拡充とともに、ICT の活用としてリハ会議でのテレビ電話の導入等を開始した。

学習の視点：①部署内症例検討会については感染症対策を行いながらセラピストが各自症例を検討した。

また検討会では他職種にも参加してもらい、生活リハビリへ向けた連携や協働の気づきの場とするとともに、施設全体の課題の抽出にもつなげた。②施設内 e-ラーニング研修会、及び各職種団体主催の研修会 (ZOOM 活用) 参加、新たな資格取得に努めた。③蓄積していたデータ (FAI) を分析し施設内で発表した。また、慈愛会リハ部の活動発表会においては、2 名 (PT1 名、OT1 名) が発表した。

3、業務全般についての総括

令和 3 年度のリハビリに特化した収入は 2,995,000 単位 (令和 2 年度 3,630,000 単位) であった。通所リハでは大きな変化はなかったが、入所ではリハ加算対象者の割合が 32.4% (2 年度 40.2%)、総実施件数、29,300 件 (2 年度 30,400 件) と全般的に低下した。これは感染症対策等により、入所の回転率が下がるとともに、加算対象者のリハが制限された事も影響していると考えられた。ただ、訪問リハについては昨年度より増加しており、感染フェーズごとの対応基準化により、適切な受け入れを再開した為と考えられる。また、感染症対策によりセラピスト間で単位数の偏重が生じ、一部疲弊に繋がる等の課題が生じた一方、療養棟での活動を増やすとともに、感染時期は療養棟での後方支援を行う等療養棟との連携に努めることができた。ただし、今年度は大幅な介護保険報酬改定に対応し施設全体で多くの加算の算定を開始できた半面、加算に終始する現状があり、検証、充実が次年度の課題として挙げられた。

4、令和 4 年度の目標・計画

超強化型老健として在宅復帰・支援施設の役割を果たすために、多職種協働による生活リハの充実、入所から在宅までのシームレスな支援体制の強化。

《財務の視点》①リハビリ加算算定率 35%、②訪問リハビリ年間 150 単位 (新規顧客の確保を目指す)

《顧客の視点》入所から在宅に至るシームレスなリハを継続し、在宅限界を伸ばせるように支援する。

《業務の視点》更なる ICT 化による業務改善を行う。LIFE 活用し、効果的なリハビリの検証、活動に焦点を当てた生活リハビリの充実をはかる。

《学習と成長の視点》多職種が参加する研修会を実施、生活リハ、多職種協働の気づきの場とする。

令和3年度運営報告

部署名 通所リハビリテーション

スタッフ紹介（令和4年3月1日現在の在籍者）

所長：村井真由美（作業療法士） 作業療法士：廣田 享子（リハビリテーション部と兼務）

理学療法士：長谷 昂子 原田 良二

介護福祉士：今元 浩子 濱田 小百合（時短勤務） 肥後 みき（パート） 室園 淳

1、令和3年度の目標

【財務の視点】①稼働率90%（1日の利用者45名）を目指す。まずは利用率60%、1日の平均利用者30人を目指す。②令和3年4月の介護報酬改正に伴い算定可能な加算をできるだけ算定する。③感染対策に留意しながら見学、体験利用の受け入れを行う。④当事業所の広報を行う。

【顧客の視点】①満足度調査を行い、平均4点を目指す。②リスク管理を行い、3b以上のアクシデントがないようにする。③職員の有休消化率40%を目指す。④感染症の持込、拡大を0にする。

【業務プロセスの視点】①利用者のプログラムの定期的な見直しを行う。②体操グループや脳活性グループの内容を見直し、充実させる。③科学的介護情報システム（LIFE）のフィードバックをケアやリハビリに活用する。④事例研究を行う。

【学習と成長の視点】①目標管理面接を年3回行う。②科学的介護情報システム（LIFE）のデータ入力ができるようになる。③eラーニングの視聴目標を立て、業務に活用することができる。

2、目標の達成度

【財務の視点】①年間平均稼働率42.2%と目標を達成することができなかったが令和2年度と比較して2.8%上昇した。②介護報酬改正について学習し、体制を整えて最大限の算定に至った。③年間見学者4名、体験利用者28名だった。④愛と結の街グループの通所系3事業所の共通パンフレットと部署のパンフレットを刷新し、配布した。

【顧客の視点】①満足度調査を行い、平均4点を得ることができた。②転倒や車両事故等のアクシデントが生じたが3b以上のものは生じなかった。③職員の有休消化率は26%と達成することができなかった。④インフルエンザ、ノロウィルスの感染症の発生はなかった。COVID19は利用者や職員が濃厚接触者になることはあったが利用者、職員から発症者が出なかった。

【業務プロセスの視点】①人事異動のため多様な働

き方の職員で構成され見直しの時間の確保が困難であった。人員削減に伴い、看護・介護スタッフによる機能訓練を自主練習支援に移行した。自主練習は理学療法士を中心に環境を整え、利用者の自立支援に貢献した。②脳活性グループは担当作業療法士を中心にプログラム立案、実施することができた。体操グループは人員削減補充なしだったので体操動画のかけ流しへ変更した。③LIFEの前身であるVISITのフィードバックから得られたADLレベルの向上ラフをパンフレットに載せた。④介護福祉士1名が事例研究発表を行った。

【学習と成長の視点】①目標管理面接を定期的に行ななかつた。目標設定は各スタッフが行っていたので年度末の面談を行い、目標の達成度を確認した。②担当理学療法士を中心に全スタッフがLIFEのデータ入力ができるようになった。③eラーニングの視聴目標設定や確認をしなかつた。

2、業務全般についての総括

短時間型通所リハビリテーションとして3年目を迎え、稼働率は微増したが目標達成できなかった。COVID19の影響も否めないが、人事異動、退職に柔軟に対応できず、内容の充実を図ることができなかったことが大きな要因であると考えられる。介護保険改正には対応でき、加算算定やLIFEという成果が得られた。

3、令和4年度の目標

令和4年4月よりサービス提供時間6時間30分の1日型サービスを再開する。短時間型サービスも継続し、利用者のニーズに応じて選択できるようにする。1日あたり短時間利用者20.2名、1日型利用者2.7名を目標とする。1日型利用者のプログラムの充実化を図る。リハビリテーションの希望がある認知症、高次脳機能障害、精神疾患、中重度障害の利用者に対応できるスキルをスタッフ全員が身につけることができる。スタッフ間の意思疎通を密に行う。慈愛会の各病院、事業所と連携をとり、在宅支援の事業所としての役割を果たす。

令和 3 年 度 運 営 報 告

部署名 愛と結の街 地域連携室

スタッフ紹介 (令和 4 年 4 月 1 日現在の在籍者)

スタッフ (相談員) : 斎藤 尚美、竹迫 宏美、(相談員・ケアマネジャー兼務) 佐別當 誠子

スタッフ (ケアマネジャー) : 濱田 郁代、西山 真理

1、令和 3 年度の目標

【顧客の視点】

- ① 入所前から退所後生活される居宅の環境調整等を在宅ケアマネと共に積極的に行い満足できる在宅復帰ができるよう支援していく。
- ② 地域の活動に積極的な参加を行うと共に、介護保険等に関しての地域のよろず相談所として担えるようにする。

【財務の視点】

- ① 入所利用率目標 ; 96.5 %
- ② 超強化型老健施設の指標 70 ポイント以上維持

【業務の視点】

- ① 寿の記録を活用し、多職種、療養棟との連携の強化と LIFE 情報収集・活用の円滑化を図る。

【学習と成長の視点】

- ① 専門職の求められる役割を実践でき、ケアマネ、社会福祉士として自己研鑽できるようにする。

2、目標の達成度

【顧客の視点】

- ① コロナ禍での感染対策から行動制限を強いられたこともあり、入所前・家屋調査など訪問実施してのケアプラン反映まで至らず、内容の評価は十分とは言えなかった。
- ② コロナの影響で地域の活動自体の中止が多くあまり活動できなかった。少ない活動ではあったが、地域住民向けに、コロナ禍における生活への留意事項等の講演は継続実践できた。

【財務の視点】

- ① 平均利用率 95.7%で目標達成には至らなかったが、稼働率は平均 96.7%であった。コロナ禍で入所制限等もあったが、目標近値までコントロールできた。
- ② 70 ポイント以上獲得維持達成。6ヶ月平均在宅復帰率 50%以上維持、入所・退所前後訪問 30%以上、回転率は10%台を維持ができた。しかし、在宅復帰率に関しては、短月での在宅復帰率が40%前後の月もあり、調整に苦慮し、コロナ感染に伴う特例、2月データのスキップ処理を行った。

【業務の視点】

- ① 介護報酬改定 (R3.4~) 要綱の介護サービスの質の評価と科学的介護の取り組みの推進に向けての CHASE 活用も念頭においての寿の運用に関して、まずは病棟業務から実施していくことへの推進に向け協力できた。また、ライフ運用に際し、基本情報の入力等がスムーズに実施できた

【学習と成長の視点】

- ① コロナ禍ではあったが、e-ランニングや zoom 活用しての研修参加や業務実践を通して、大きな成長ができた。

3、業務全般についての総括

- ① コロナ禍であり、ご利用者の動きや相談内容・件数等の変化があり、随時対応策を講じながらの調整で苦慮するところも多かった。しかし、マネジメント部・病棟も一丸となり、ご利用者本位、自立支援に向けての支援ができ、老健の役割を果たせたことが、実績・強化型老健維持にもつながったと思われる。

4、令和 4 年度の業務計画

【顧客の視点】

- ①入所前から退所後生活される居宅の環境調整等を在宅ケアマネと共に積極的に行い満足できる在宅復帰ができるよう支援していく。
- ②地域の活動に積極的な参加を行うと共に、介護保険等に関しての地域のよろず相談所として担えるようにする。

【財務の視点】

- ①入所利用率目標 ; 96.5 %
- ②超強化型老健施設の指標 70 ポイント以上維持。

【業務の視点】

- ①寿の記録を活用し、多職種、療養棟との連携の強化と LIFE 情報収集・活用の円滑化を図る。

【学習と成長の視点】

- ①専門職の求められる役割を実践でき、ケアマネ、社会福祉士として自己研鑽できるようにする。

令和 3 年度 運 営 報 告

部署名

栄養管理科

スタッフ紹介 (令和4年3月1日現在の在籍者)

栄養管理科副主任	今村 瑞香(管理栄養士)
調理師副主任	隈崎 耕輔(調理師)
管理栄養士	宮路 ゆかり、濱田 貴秀
調理師	木山 涼子、濱田 貴之、上玉利 武、片平 孝子、山下 幸輝 滝寺 雅之、林 真由美、稲田 まき代
パート	田中 美津子、岡村 美樹、和 幸子、鶴田 俊郎、福元 樹理

1、令和3年度の目標

〈財務の視点〉

- ・介護報酬改定に伴う新設加算に取り組む。
- ・訪問給食の新規依頼者の受け入れを確実に行う。

〈顧客の視点〉

- ・栄養状態・口腔・嗜好・アレルギーに対応した個々に寄り添った食事提供
- ・電話対応やご利用者、ご家族への接遇面の強化

〈業務の視点〉

- ・調理スタッフの担当を決め、グループで計画を立て業務がスムーズに行えるようにする。

〈学習と成長の視点〉

- ・専門職として更なる知識を深め、各職種同士で学びの場を持つ

2、目標の達成度

財務の視点：新設加算に関しては、入所に限らず通所のご利用者の栄養管理も積極的に担い、該当月に評価・算定を確実なものにした。

- ・配達エリア内の方であれば、受け入れを可能とし、配食数の増加に取り組んだが、コロナ禍でふれあい会食がほぼ開催されず、総数全体で見ると伸び悩んだ。

顧客の視点：入所時のスクリーニングで、適切な食事の選定と提供に努め、状態変化に応じて迅速な対応(食形態の変更や補助食品の付加)を行った。

- ・ご家族やCM、各業者からの電話による問い合わせも多く、統一した対応(言葉遣い等)を目指したが、至らない点も多く課題が残る。

業務の視点：レシピ・インシデント・清掃の3つに調理スタッフを分け、年間の活動計画・反省点まで挙げてもらい各々の活動の立案、振り返りまでを年間を通して取り組めた。しかし、グループによっては個人の意識の差が大きかった。

学習と成長の視点：施設内の研修においては、ほ

ぼ全員が期日内の受講ができた。しかし、施設外の研修はweb研修が多く自発的な研修参加はあまりみられなかった。

3、業務全般についての総括

- ・定期的に部署内ミーティングを開催し、課題への取り組み、業務改善に向けての話し合いの場を設けることでスタッフの意思確認ができた。
- ・LIFEの導入に伴い、情報の取得が安易になったが人員減により他の業務に追われ活きた栄養ケアマネジメントができていない点が今後も課題である。
- ・地域貢献活動では、ふれあい会食の事業の一環で地域の方々に健康講話を行った。コロナ禍ではあったが、活気に満ちた会となり有意義であった。
- ・慈愛会の他施設と情報共有を正確に行い、在宅支援をより強化できる連携を継続していきたい。

4、令和4年度の目標・計画

〈財務の視点〉

- ・収入と支出のバランスのとれた材料費であり、栄養バランスに富んだ食事提供。

- ・訪問給食ご利用者への日々の対応(接遇面・味・嗜好対応)をより誠実に行うことで顧客離れを防ぐ。

〈顧客の視点〉

- ・LIFEを活用したタイムリーな栄養ケアマネジメントの充実。

- ・訪問給食ご利用者への満足度調査の実施。

〈業務の視点〉

- ・非常時マニュアルの作成と見直し
- ・タイムマネジメントを行い超過勤務の減少へ繋げる

〈学習と成長の視点〉

- ・専門職としてさらなる知識を深め、各職種同士で学びの場を持つ。

令和3年度運営報告

部署名 事務部

スタッフ紹介（令和4年4月1日現在の在籍者）

課長代理 岡村 則和

事務：本田圭介、高橋千秋、尾野真莉奈、梶井久美子、小牧里江

1、令和3年度の目標

【顧客の視点】

- 接客対応の改善：事務部におけるご利用者への接遇、電話対応等は施設に印象形成にとって重要な部分であるため、日頃よりご利用者ファーストの接客対応を心がけ実行する。
- 情報を正確かつ迅速に伝達する：上司からの指示に対しての報告・連絡・相談の徹底並びに日頃からの職員間の密なコミュニケーションを心がける。またグループウェアを活用した速やかかつ正確な情報伝達を行う。

【財務の視点】

- 稼働率（96.5%以上）、超強化型老健施設の指標の（70P以上）の維持
- 支出項目の管理、年度予算に基づく適正な経費管理（購買、修繕等）を行い、経営状態の安定化を図る。

【業務の視点】

- 寿ソフト・愛結ワークスペース・mattermostの活用
- 給与電子化の推進

【学習と成長の視点】

- 具体的事案の把握・研修
- ワークライフバランスへの取り組み

2、目標の達成度

【顧客の視点】

- 令和3年度もコロナ禍での接客対応が求められ、普段の接遇に加え、利用者の洗濯物の受け渡し等、直接利用者家族と関わる機会が増えたが、直接面会が制限されるご家族の心情に配慮した対応を行うことが出来た。
- スタッフ間の業務において、報告・連絡・相談の徹底や日頃の職員間コミュニケーションもスムーズに図ることが出来た。

【財務の視点】

- 超強化型老健施設の指標の維持 年間76P
- 予算計画を意識した適正な予算運用を心掛けコントロールを行ったが、前年度に対し、支出は増加する結果となった。

【業務の視点】

- 施設内連携においては寿やイントラネット、グループウェア等のICTを活用した速やかな情報伝達、共有を行うことが出来た。
- 給与電子化については積極的な取り組みはおこなえなかった。今後は業務省力化のため電子化の推進が求められる。

【学習と成長の視点】

- コロナ禍で集合研修の受講は困難であったがe-learningやzoom研修を各自受講し、必要な知見を得る機会の確保に努めた。
- 超過勤務の減少や有休休暇取得を部署全体で推進しワークライフバランスの維持に努めた。

3、業務全般についての総括

令和3年度も昨年度に続きコロナ禍での事業運営を強いられ、感染予防体制徹底の為、様々な制限下で業務改善、人材育成等の施策を行わなくてはならない状況であった。

その中でも令和3年度から運用を開始したLIFEへのデータ提出の取り組みやICTを活用した研修取り組みによる知識習得等、必要最低限ではあるが、着実に歩みを進めた1年間であった。

4、令和4年度の業務計画

『愛結グループの健全経営に寄与する』

【顧客の視点】

- ご利用者目線での接客対応の実践
- ミスのない利用料請求、回収業務の徹底

【財務の視点】

- 各施設の稼働率の維持・超強化型老健指標の
- 予算と収益に基づく適正な経費コントロール

【業務の視点】

- グループウェアの更なる活用
- ICTを活用した業務効率化とペーパーレス化

【学習と成長の視点】

- 事務部キャリアラダーの推進
- チャレンジプランを活用した目標管理

令和 3 年度 運 営 報 告

部署名 施設管理課

スタッフ紹介（令和4年3月1日現在の在籍者）

常勤 田中一気

嘱託職員 許宮敏栄、児玉健、松元幸一郎、前野節子、久保博昭

1、令和3年度の目標

- 1 施設内衛生保全の継続
- 2 施設外部の清掃・美化の強化の継続
- 3 老健周辺、旧看護学校内に放置してある廃棄予定の機材の管理・処分
- 4 施設管理職員に不具合箇所の早期発見の継続

管理と処分に対する計画を立てる。

- 4 施設管理課職員による不具合箇所の早期発見の継続

2、目標の達成度

- 1 日々の丁寧な清掃業務を継続し、施設内外の環境を清潔に保つことができた。
- 2 草払いや落葉掃き等季節に応じた清掃・美化作業を継続して実施した。
- 3 老健周辺、旧看護学校内の廃棄機材を大幅な処分を行った。今後も廃棄予定の機材の管理・処分を継続して行う。
- 4 各スタッフが早期発見に努め、迅速に対応した。

3、業務全般についての総括

ルーティン業務となる老健各階の日々の清掃作業を丁寧に行い、ご利用者やそのご家族が心地よく過ごせるように心掛けた。

環境整備の面では、施設老朽化に伴う修理・修繕に対応した。修繕費用を削減するために、施設管理課で対応できる修繕は極力対応した。

老健・旧看護学校内の産業廃棄物については、業者から見積もりを取り、大幅な処分を行った。今後も処分計画たて、行動していく。

4、令和4年度の目標・計画

- 1 施設内衛生保全の継続
- 2 施設外部の清掃・美化の強化の継続
- 3 旧看護学校内に放置してある廃棄予定の機材の