

令和5年度 ふれ愛の館しおん 事業報告

1. 事業計画の概要

前期経営計画期間においては、新型コロナウイルス感染拡大による高齢者の行動制限により「集う」ことが抑制され、社会関係の喪失や孤独・孤立の深刻化など、高齢者の生活様式が激変した。これらが高齢事業の業績悪化という結果につながり、計画通りの経営ができていないのが現状である。

今期は、ポストコロナに対応した戦略として、①デイサービスの一元化②サービスの連動性の向上③高齢者が家族や地域等「あらゆる世代」とのかかわることに重点を置き展開した。

①デイサービス一元化に関して、人件費のカット、稼働率向上、8月より「認知症加算」の算定を開始し、収益アップにつながっている。しかし、利用者の高齢化、介護度の上昇により10月以降、入院・入所・病欠により稼働率の低下が顕著であった。

②2023年2月から「予防から看取り」についての事例研究を公立大学野村先生にSVとして助言していただき、高齢部門全体で取り組んだ。研究成果を当事者のご家族も参加して頂き、報告会を実施。職員は予防から看取りまでの一連のつながりの重要性を実感・認識できた。

③桃山大学生によるボランティアサークル FIOREI にごちゃまぜ食堂の開催や特養入居者への「シェア旅」で高齢者への支援の改革に繋がり、地域での世代間交流ができつつあり、大学生と様々な世代が児童・高齢という枠を超え顔の見える関係性になっている

しかし、特養にて不適切、及び虐待事案が発生した。これらのことはご利用者・ご家族・関係機関への信頼を失うこととなった。信頼を回復するために事業全体の課題としてとらえ、しっかりと向き合い業務改善を行っていく必要がある。

2. 財務の視点（財務基盤等の安定）

○ デイサービス事業を一元化し、多機能型通所介護サービスの展開

→ 人員配置の見直しを行うことで収益の安定につながりつつあり、適切な人員配置目標を立て、非常勤職員の雇用を進めている

① 介護保険収入の単月目標についての実績

事業名	目標値(平均)	実績(平均)
特養(稼働率)	97%	97.4%
デイ(稼働率)	80%	73%
訪問(利用者数)	130名	126名
居宅(稼働率)	介護	100%
	予防	103%
包括(相談件数)	600件	717件

② 去年度との比較

事業名	令和4年度	令和5年度
特養	¥-36,604,118	¥-22,929,553
デイ	¥-16,238,438	¥-7,778,205
訪問	¥8,128,929	¥3,164,450
居宅	¥1,039,230	¥-418,704
包括	¥-1,470,104	¥-888,218
合計	¥-45,144,501	¥-28,850,230

- ・ **特養**：スムーズな入所選考を行えており、決まり次第諸手続きが実施できているため空床期間減につながった。介護保険収益は、年間を通して達成している
- ・ **デイ**：11月～入院、入所、病欠等で稼働が下がっている。新規利用者獲得のため他の介護支援事業所への営業を行い、要支援者(予防)の受け入れの拡充を行っていく。また、他の事業所に負けないような要支援の方に特化したプログラムを行う
- ・ **訪問**：職員の病気(入院・骨折)等で利用者数の増加が難しかった
- ・ **居宅**：稼働率向上のため担当人数を増やす必要がある
- ・ **包括**：12月～職員1名欠員(育休)ではあるが、職員間でのフォローはできているため、目標件数の維持はできている

③ 人件費率の徹底管理

- ・ (入所)適正な人員配置と人件費の管理(2022年度人件費率89.2%(適正比率70%以下、運営危険水域80%)。現状 → 82.3%。適切な人員配置目標を立て、特養・デイサービスの非常勤雇用の推進を行う
- ・ 高齢全体の残業時間が平均255時間/月
業務改善や、適切な人員配置、残業代等の意識付けを行い、残業時間を平均200時間/月に減らす
→ 平均残業時間(全体)274時間
(特養)185時間 (デイ)16時間 (訪問)30時間 (居宅)23時間
(包括)20時間 目標には至らず 再度業務改善等を要検討

2. 顧客の視点(サービスの質の向上・新規サービス・環境整備・地域貢献等)

(1) サービス連動性の向上

○ 事例研究会の開催と検証

- ・ 2023年2月から「予防から看取り」についての事例研究を公立大学野村先生にSVとして助言していただき、高齢部門全体で取り組んだ。研究成果を当事者のご家族も参加して頂き、報告会を実施。職員は予防から看取りまでの一連のつながりの重要性を実感・認識できた。

(2) 集客力の向上

○ デイサービスの一元化

- ・ 通常デイの単位で従来通りの機能(予防体操、認知症予防、介護、レスパイトケア、専門性の高い認知症ケアの役割を持つことで、利用者のニーズに応える)することで、しおんの「売り」とする。
→ 利用者ニーズの変化、対応の遅れがあり下半期の稼働率が低迷した。接遇力の向上・不適切ケアの防止・認知症ケアの質の向上・レクリエーションの充実を図ることで集客力の向上を図っていく

(3) 多世代が存在している空間を作り“緩やかに繋がる“ (子どもたちとの交流)

○ ボランティア活動者の組織化

- ・ 令和5年度活動者(ボランティア) 延べ人数 771名
→ 地域イベント参加者への相談援助を行い、デイサービスのボランティアに繋がっている。活動登録者数の増減はないため、ボランティア組織運営に担当者をつけ起動させ、コロナ前の活動者への再アプローチを実施する

○ 地域住民との繋がりの中でのソーシャル機能の安定化 (地域公益活動の充実にもつながる)

- ・ 桃山学院大学ボランティアサークル FIOREI にごちゃまぜ食堂の開催や特養入居者への「シェア旅」で高齢者への支援の改革に繋がり、地域での世代間交流ができつつあり、大学生と様々な世代が児童・高齢という枠を超え顔の見える関係性になっている
- ・ 専門職間でも、各連絡会や認知症研修、市老連の研修などを経て四恩学園の取り組みや高齢事業に関しても周知できている。事例研究の実践により、個別ケア・家族ケアの視点を向上させた

(4) 相談機能の充実

○ ソーシャルワーク研修への参加

- ・ 高齢部門全体、計 34 回 (特養 4 回・居宅 5 回・包括 30 回) の参加
- ・ 包括支援センターが全般的な相談機能の窓口になっているが、居宅に関しては現在利用されている利用者、家族・病院等から直接新たな相談が入っていることから窓口機能は充実している

3. 内部統制の視点 (働きやすい職場環境・労働環境等)

(1) ICT 導入による記録時間短縮等の業務効率向上・SNS 導入

○ 業務改善の推進

- ・ 訪問事業タブレット「ケアパレット(訪問介護記録アプリ)」導入し、活用しているが、基本操作はできるが応用操作ができていないの課題に挙げられる
- ・ 法人 HP にて行事等をアップしている (特養) 8 回 (デイ) 10 回
行事のみの活用に留まっているため、日頃の利用者の様子や支援場面等をアップ

していく

(2) 管理職教育の徹底・階層別キャリアパス研修の実施(個別研修計画の策定)

- キャリアマップに準じ、自身のレベル(等級やポジショニング等)を自己覚知し、習得したい知識やスキルの分野を絞り込み研修(目的別研修)へ参加、自己研鑽をする。
 - ・ 外部研修への参加はできているが、OJT/SV の知識の習得・実践には至っていない。研修で経た知識を実践と結び付けていかなければいけない

4. 学習と成長

(1) 組織風土・運営体制づくり

- 特養にて9月に発生した不適切ケア、及び虐待事案において事業全体で取り組む事項
 - ① 理念教育の徹底・「学ぶ」意識の向上
 - ・ 介護の理念や組織運営の方針の周知徹底を行うための内部研修を実施する
 - 内部(動画)研修：5回 外部研修1回
 - ② ケアの質の向上
 - ・ 認知症という病気の理解、認知症に伴う行動・心理症状の理解をし、アセスメントに基づいて個別の状況に即したケアを検討・実施する
 - 認知症ケア学習会 2回
 - ③ 介護技術のチェック・不適切ケアの「芽」を防ぐチェックリストの活用
 - ・ 「虐待防止のための気づきチェックシート」を就業後毎にチェックし、日頃から不適切なケアをなくすよう意識し取り組む
 - 10月より毎月1回「虐待の芽チェックシート」開始
 - 11月より毎日就業後「虐待防止のための気づきチェックシート」記入
 - ④ 1on1 ミーティング、適切なフィードバックの実施を行う
 - ・ 職員のストレスを把握し、上司や先輩が積極的に声を掛け、悩みを聴く(コミュニケーションの充実)
 - 1on1 ミーティングを課長中心に1月より随時実施

(2) 次世代リーダーの育成

- ① キャリアビジョンに基づいた研修体系の構築と研修実施(内部・外部)
 - ・ 高齢事業独自の教育システム(作成済み。未周知)を構築(キャリアデザインマップ、外部研修体系図(ウエル大阪、市老連等)を活用)する
 - ・ 個別研修計画に則って、内部・外部研修へ参加しやすい環境の整備を行う
 - ・ 目標面談及び1on1 ミーティングの充実、フィードバック機能の充実を図り人材育成を行う
- ② 階層別キャリアパス研修の実施
 - ・ しおん人材キャリアセンター(法人)との連携を行い参加する

(3) 職員の「語りの場」の開催