

2020年度事業計画報告

高齢者事業部

高齢者事業部長；水野 純子

【2020年度事業部 ビジョン】

『エリア内の顧客認知度を高めるため、ONE to ONEサービスを磨き競争の源泉とする』
 ～ONE to ONEサービスが提供できる状態を作り維持する。入居者獲得 組織成立条件の仕組み作り～

社会福祉法人ひまわり福祉会高齢者事業部のサービスはお客様の“あるがままの人生”実現へ向けてサービスコンセプトである ONE to ONE サービスを提供します。このサービスを強みとしてPRし顧客獲得を進めます。

【事業部2020年度戦略と実行内容】

【戦略】『複合施設「ここから」シナジー 職員が自立すること、
 縦横斜めの関わり合いで 複合施設でシナジーを生み出す』
 組織図・使命・コンセプトに沿った自立した責任ある改善行動
 ケアプラン・施設サービス・人材育成・営業活動・複合施設 それぞれのPDCAが連動している状態

【目標と結果】 予算どおりの経営→達成率約80%

有料老人ホーム満床→3月末入居者20名

グループホーム満床と待機者確保→3月末入居者16名

実行内容

① 営業力を高め組織的に顧客を獲得する

激化する競争環境を生き抜き、選んでいただける「私の時間」となるため、PR、営業活動をチームで動かし皆で責任を持ち自身の役割を全うする行動を促進しました。結果として高齢者事業部のコアメンバー（リーダー的存在）が各自の行動を把握し皆で意見交換し改善を繰り返す土台ができました。また、有料老人ホームとグループホームが共存協力し、より長くご入居者が「私の時間」で生活することができる、入居を継続することができる「顧客連動（有料老人ホーム⇄グループホーム）」を多く実現することができるようになってきました。

② 組織図に基づく担当ごとのリーダーシップの発揮

2020年度は各階層が機能を果たし自立した行動をし、仕組みを回している状態を目指しました。事業ごとに区分するのではなく複合施設共同で強みを磨くことで共に高めあう風土ができます。階層ごとの担当がPDCAを意識し推進していくことで、各事業の安定、また、複合施設をさらに活かしていくことに繋がります。また、自分で考え、皆で行動し振り返り、さらに工夫し改善することで、職員はチーム力向上や達成感を得ることができました。

③ 使命・サービスコンセプトを意識したケアプランの作成と実践

お客様のサービス満足と安定した入居生活のために、ケアプランの仕組みを充実化させました。使命及びサービスコンセプトに沿ったケアプランが策定され展開されることで、職員もお客様も生活に満足できる状態になりつつあります。

グループホーム「私の時間」

【職員の状況】

職名	2020年4月1日の職員数				年間就任・退任						2021年4月1日の職員数					
	(内休業職員数)	正規職員	有期契約職員		正規職員	有期契約職員				計	(内休業職員数)	正規職員	有期契約職員		実人員合計	常勤換算
			常勤	非常勤		常勤	非常勤	常勤	非常勤							
		就	退	就		退	就	退								
管理者	1			1								1			1	0.5
介護支援専門員	1			1								1			1	1.0
介護職	5		12	17					3	4	-1	5		11	16	11.7
計	7		12	19					3	4	-1	7		11	18	13.2

【施設運営状況】

2020年度末 入居者数 16名稼働89%

2020年度は3名の入居がありました。女性3名です。

内訳として地域の居宅介護事業所(ケアマネ)よりの紹介2名、有料老人ホーム「私の時間」からの転居1名です。これまでの周知活動を通しての成果が見えつつあると評価しています。

【利用者サービス・職員等の状況】

2020年度は事業所のビジョン・あるべき状態「チームとして ONE To ONE サービスを提供し満床維持」の実現のために、利用者本人の希望を汲み取りケアプランに反映すべく情報収集と共有に注力を行ってきました。日々変化する入居者の状態に合わせ毎月欠かさずアセスメント、カンファレンスを開催し個別ケア手順書やマニュアル見直しを継続しています。ケアプラン、提供サービスに関する利用者アンケートでは皆様にお褒めの言葉を多く頂くこともでき職員の自信へと繋がっています。個別面談も継続しており目標を共有し振り返ることで職員間の協力体制なども肌で感じ取れるようになりチームケアへと成熟しつつあります。チームとしてのまとまりも出来てきました。今後も職員同士の対話や信頼関係を強固なものにしチーム力を底上げし、今後もお客様が満足していただけるサービスを目指し改善行動をとってまいります。

【施設整備状況】

2020年度 避難訓練等定期的実施

定例で実施している空調やスプリンクラーの設備点検は継続

消防設備点検も定期実施

【年間利用状況】(各月月末人員)

定員18名

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	平均
人数	18	18	18	17	17	17	17	17	17	18	16	16	206	17.2

【利用者状況推移】(各年度4月1日現在)

年 度	年度当初	年度末	入居	退去	年間計
2018年度	15名	18名	9名	7名	+3名
2019年度	18名	17名	3名	2名	-1名
2020年度	18名	16名	3名	5名	-2名

【主なできごと】

- 4月: お花見、お買い物イベント
 - 5月: 端午の節句レクリエーション(手作りおやつ)
 - 6月: 運営懇談会(書面通知)・総合避難訓練
 - 8月: 納涼会(おやつレク)
 - 9月: 焼肉会・敬老会・運営懇談会(書面通知)・避難訓練
 - 10月: 運動会・ハロウィン(手作りおやつ)
 - 11月: 作品展(施設合同行事)
 - 12月: クリスマス会(ケーキ作り)、餅つき(施設合同行事)・総合避難訓練
 - 1月: 新年会・初詣
 - 2月: 節分(豆まき会)、バレンタイン(手作りおやつ)、運営懇談会(書面通知)
 - 3月: ひな祭りレクリエーション(昼食、手作りおやつ)
- ※ ご入居者のニーズにあわせてのお楽しみ企画
- ※ 月1回 保育園児との交流を実施(ZOOMによるオンライン面会)
- ※ 第四金曜日 志村図書館による紙芝居と本の朗読会は感染症予防のため中止となったが貸し出し図書の入替えは月一で実施

【苦情内容及び結果の公表】

2020年度、苦情・相談報告・サービス提供における案件はございません。

【その他】

- ① 安全管理
 - ・ 防災訓練
3ヶ月に1回避難訓練、通報訓練を実施。
 - ・ 健康管理
職員の定期診断(5月・12月)及び全職員の細菌検査(毎月)を実施。
 - ・ 衛生管理
リーダー会議を中心に感染症対策や感染症情報の共有を図る
研修会にて感染症の知識と予防、感染者発生の際に感染拡大を防止する手技の研修を実施。
毎月定例の衛生委員会を開催 労働衛生の現状を把握する。

② 地域交流

毎年恒例の作品展・餅つきを地域開放行事として実施。

板橋区地域密着型事業所連絡会の加入し、役員として地域福祉介護に関するサポートを行う。

③ 第三者評価受審

2020年度は1月受審した。

④ ボランティア

志村図書館による紙芝居と本の朗読会は感染症予防のため中止となったが、貸し出し図書の入替えを月一回第四金曜日に実施。入居者より好評を得ることが出来た。

⑤ インターン受け入れ

練馬工業高校より職業体験インターン2名を受け入れた。

⑥ 新型コロナウイルス関係

2020年1月職員1名 陽性 濃厚接触者なし。

保健所指導に基づきグループホームの全入居者・全職員にクラスター対策のためPCR検査受検。全員陰性の判定。

引き続き、職員の健康管理と感染予防行動の徹底と指導を継続。

入居者家族対しては面会の一部制限を継続。(人数制限、時間制限、面会場所の固定など)

出入り業者に健康状態報告の実施協力要請を実施し、納品時の出入りに制限を設けた。

介護付有料老人ホーム「私の時間」

【職員の状況】

職名	2020年4月1日の職員数				年間就任・退任						2021年4月1日の職員数						
	(内休業職員数)	正規職員	有期契約職員		計	正規職員	有期契約職員				計	(内休業職員数)	正規職員	有期契約職員		実人員合計	常勤換算
			常勤	非常勤			常勤		非常勤					常勤	非常勤		
							就	退	就	退							
管理者	1			1								1			1	0.5	
介護支援専門員		1		1				1			-1						
介護職(派遣を含む)	5		14	19		2			6	3	1	4		17	21	12.8	
看護職(派遣を含む)	1		2	3					1		1	1		1	2	1.8	
生活相談員	1			1								1			1	1.0	
事務			2	2										2	2	0.6	
計	8	1	18	27		2		1	7	3	1	7		20	27	16.7	

※介護支援専門員は、2021/4/5より勤務開始

【施設運営サービス状況】

「One to One サービスが提供できるチームになり、満床を目指しみんなでHAPPYになる」をビジョンとし、ご入居者をご自分らしく生活していただけるように、職員が思いを一つにしてご入居者おひとりおひとりに合わせた介護を提供してまいりました。今後も対話を継続しながら、職員それぞれが役割と責任を常に意識しながら満床を目指してまいります。

【施設整備状況】

4F・5F空調設備工事

【年間利用状況】(各月月末入居利用者数)

定員29名

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	平均
入居	20	20	20	21	20	20	19	19	18	19	20	20	236	19.6
SS	0	1	1	0	0	1	3	4	3	1	4	1	19	1.58

【利用者状況推移】(各年度3月31日現在)

年度	年度当初	年度末	入居	退去	年間計
2018年度	25名	26名	5名	4名	1名
2019年度	26名	20名	3名	9名	-6名
2020年度	20名	20名	6名	6名	0名

【主なできごと】

- 4月: お花見
 8月: 納涼会
 9月: 敬老会
 11月: 作品展(施設合同行事) 非公開開催
 12月: クリスマス会・餅つき 非公開開催
 1月: 初詣
 2月: 節分(豆撒き)
 3月: ひな祭りお茶会

- ※ お誕生月の保育園児にバースデイメダルを送りました
 ※ 保育園児へのメッセージの交換をいたしました
 ※ 毎月園児手作りのカレンダーを入居者へ配布しています

【苦情内容及び結果の公表】

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
7件	入居者	ベッドの軋みを直してもらったら床が滑る。(油が床についたのではないかと)ワックスをかける間部屋移動するのは嫌だし臭いも嫌い	床洗浄した後にワックスをかけることをご提案するが、ご要望に基づき洗浄のみ実施した
	後見人	ケアプラン送り状に使用されていた敬語が間違っている	不適切な言葉遣いであったこととお詫びし、今後は細心の注意を払うこととお伝えした
	後見人	ケアプラン更新しているのに家族意向が継続になっている。更新時には聞くものではないのか	管理者が確認をしたことを説明した。今後に関して必ずご家族のご意向を伺いケアプランに反映することをお伝えした
	入居者	特に大好きな鮭を楽しみにしていたのに皮が硬く食べられなかった おまけにおみそ汁の具も入っていなかった、最近お魚が硬い日が多い	楽しみにされておられる食事に不都合があったこととお詫びしました 厨房事業者に対し改善を要望しました、後日調理器具の使用説明を業者より受け改善しました
	入居者	病院受診の前日に更衣の依頼を夜勤者にした 翌日早番職員が朝食を運んできたので更衣を依頼したが15分後に来ますと部屋を出た その後20分過ぎたのでナースコールしたが「直ぐにはいけないのでお待ちください」と言われてしまった	ご不安を抱かせてしまうような対応があったこととお詫びしました 夜勤者から早番職員への申し送りの徹底を図り、事前の予定を職員が知らない事がないように環境を整える
	入居者	昼食のシラス丼のシラスが凍っていた 溶けるのを待っていたらご飯がべと	配膳の不手際をお詫びしました 厨房事業者に対し改善を要望したところ、ご入居者様へ直接お詫びくださり、提供時に同じこ

		べとになった	とが起こらぬよう改善することをお伝え下さいました
	入居者	トイレ使用中に職員が何も言わずドアを開けタオルを交換していった	大変失礼な行為であったこととお詫びしました 該当職員に対し、プライベートスペースへの入室の際には使用状況が不明であってもノック等で応答確認すること、万が一無礼をしてしまった際には必ずお詫びをすることを指導しました

【その他】

① 安全管理

・ 防災訓練

3ヶ月に1回避難訓練を実施

そのうち6月・12月は施設合同で総合訓練を実施しています

・ 健康管理

職員の定期診断(春・秋)及び全職員の細菌検査(毎月)を実施しております。

・ 衛生管理

毎月定例開催で衛生委員会に参加し衛生管理の情報把握をしています

② 地域交流

毎年恒例の作品展・餅つきを行いました

感染予防対策実施中のため外部へのお誘いは中止いたしました。通行人の方々には足を止め見学していただきました

③ ボランティア

毎月1回の傾聴ボランティア予定でしたが感染症予防のため実施しておりません

④ 新型コロナ感染予防対策

・ 職員入社時の体温測定・手洗い・使い捨てマスクの着用の徹底(体温37度以上の時は勤務中止)

・ 全館1日数回の消毒・換気

・ ご入居者不要不急の外出中止

・ ご入居者面会制限、Webでの面会、3Fダイルームのみでの面会

・ 事前予約で入居者を含め3名まで30分間の面会、飲食禁止(ご家族来苑時体温測定・手指消毒の実施)

・ 職員の定期的なPCR検査

ご入居者、職員の新型コロナウイルス感染者は出ていません