

# 社会福祉法人やよい福祉会

## ◇基本理念◇

心をこめて、心をつくして、心をつたえる

～「自分らしく生きたい」という想いを受け止めて私たちはサポートします～

## ◇経営方針◇

「四つの満足を目指して」

「入居者満足」「職員満足」「経営満足」「地域満足」

## ◇行動指針◇

「ハウスルール」

- ・笑顔であいさつ
- ・話をまっすぐに聴く
- ・想いを伝え確認する
- ・「自分らしく生きたい」（理念）という思いを大切にする

令和3年度 社会福祉法人やよい福祉会

事業活動を振り返って

理事長 久保 文雄

令和3年度スローガン 『対話の促進』

### 1. 施設の目的のために — 「対話の促進」

施設の目的は次の4点であると考えます。

組織でこの目的を達成するために、職員間で共有認識を図り、具体的に行動することが大事である。

そのための方法として「対話の促進」を令和3年度スローガンに再び掲げた。

#### 【目的】

#### ① 施設の存在意義は何か？（ミッション＝使命）

- ・入居者様それぞれの生活（命）を守ることに

⇒そのために計画を立て、我々は実行する役割を担っている。

## ②その目的を達成するための戦略は何か？（ビジョン＝戦略）

- ・中長期計画を基に年次計画、予算を明確化し共有する。
- ・サービス提供に必要な、ヒト・モノ・カネ・時間・情報を共有する

## ③施設にとって大事な事は何か？（ヴァリュー＝価値）

- ・サービスの質の向上のため「人財」を育成する。（「人財」宝となるような）
- ・将来（2030年）に向けて「あるべき法人の姿」を考える。

## ④施設が守るべき原則は何か？（コンプライアンス＝法令遵守）

- ・介護保険法その他関係法令を基に施設が成り立っていることを理解し法令を遵守する。
- ・入居者様の尊厳（自分らしく生きること・自立した生活・安全第一）を守る。
- ・地域貢献とともに、施設経営を維持・発展させる。（継承し栄える＝継業）

組織の目的を達成するために特に「対話の促進」を掲げてきた。行きつ戻りつしながらも対話は進んできたが、本質（「事故原因・状況」「企画」等）にかかわる対話が不十分であった。PDCAのサイクルを回しながらも、C（評価）を特に吟味したい。

仕事の現場には二つの情が流れている。情報と感情である。うまく対話ができないのは感情が邪魔をすることが多い。だからこそ、日頃の挨拶、言動が大事である。日々の積み重ねが信頼を築くことになる。「ハウスルール 行動指針」に立ち返って欲しい。目的達成のために対話を図り、意思決定に至るまでのプロセスの見える化を我々は図らなければならない。職員と挨拶を交わしながら日々の連携を大切にし、思いを聞き、思いを伝え、思いを確認しながら、理念に沿った行動をすることである。

組織の目的を果たすために四苦八苦する時もあり大変ではあるが、情報が共有されて対話ができるように、問題から逃げることなく前向きに取り組むことである。

## 2. サービス面を振り返って

### (1) 人材戦略

#### ① <新規採用>

新人を2人採用。中途採用4人採用。

今年度より1年かけてエルダー・メンター制度を実施して、中堅職員による自分の経験を活かした指導を行う。新人職員の学びによる安心感と、教える側も成長する機会となった。特に無資格で就職した職員は急がずに3年後には介護福祉士の資格を取得できるように実務の経験を積んでゆく。

対人関係を良好にする人間力を着ける努力を怠らないようにしたい。メルタスで会議録には注視しているが、現場に任せっきりにならないように注意したい。

#### <中途採用>

後期に理学療法士1人、介護士2人、看護師1人の4人を採用した。

特に理学療法士は機能訓練のさらなる充実を図るため採用したので、今後に期待したい。

採用した各職員は、ユニットケアの特徴を理解して、早くなじんで欲しい。

人材育成の要諦として「やってみせ、説いて聞かせて、させてみて、褒めてやらねば、人は動かぬ。」とある。根拠ある介護（マニュアル）を身につけて指導に当たり、励ましながら相互信頼を築いて欲しい。

## ② <退職>

退職：介護職 4 人：(4/30 付)・(7/31 付)・(11/10 付)・(1/31 付)

看護職 2 人：(11/30 付)・(3/31 付)

機能訓練 1 人（パート）：(10/31 付)

退職理由については、契約満了・体調不良・自己都合

- ③ 現在のコロナ禍あつては、外国人労働者は制限されていることもあり、採用の検討ができなかったが、喫緊の課題である。併せて、元気な高齢者の介護士を募集していきたい。

## (2) 組織の機能活性化（より良いサービス提供のために一多職種連携）

- ① 苦情はサービス改善のための宝である。

苦情を受け止めて改めるのが我々の反省の態度であり、具体的な行動で示していくことが事故を起こした側の我々の責任である。

- ② カンファレンスをタイムリーに実施することを心がけた。

入居者様、ご家族様の思いを確認しながら多職種連携が連携して、ケアプランに基づいた介護サービスを提供する。介護の最前線が情報を共有した上で、この流れを大事にすることでより良いサービスの提供をする。情報の共有のためのカンファレンスはそのための基礎である。入居者の変化に応じた対応をしなければならない。

- ③ 満足度調査からの入居者様、ご家族様の声が多い、居室の清掃について個室の 3 S（整理・整頓・清掃）を促進すると共に入居者様の住環境を整え清潔に心地よく過ごしていただくために、介護職員には手間ひまを惜しまず積極的に取り組んでもらいたい。

介護技術には答えがあるが、入居者の心には答えがない。入居者様の声なき声にこたえるのは、職員の日頃の観察による心の気づきである。心のアンテナを高くしたい。

- ④ 施設内情報共有ツールを活用し、館内の情報のやり取りは、迅速性、見える化が向上した。しかしフェイス・トゥ・フェイスで報連相することにより、一層情報が生きてくることを念頭に情報を発信する方も受け取る方も、声を掛け合うように心がけていく。ここにも理念の思いが生きてくる。

- ⑤ ユニットケアの軸となる 24 時間シート。入居者様それぞれの 1 日の生活パターン

を把握することが重要となってくる。介護職員が主体となって入居者様の変化に気づき、介護支援専門員が情報をまとめ各専門職がチームとして介護サービスを提供する。介護サービスを提供する上での原則であるケアプランとユニットケアの軸となる 24 時間シートの連動をさらに促進させていく。

- ⑥ エルダー・メンターそれぞれが新人を 1 年かけ育成。介護職員の介護技術経験だけでなく、指導を受けた経験を活かし新人職員の不安をサポートしている。指導を受ける職員、指導する職員それぞれが人財（宝）となれるように取り組んでいく。

### 3. 施設運営を振り返って

#### 【新型コロナ対策】

2020 年度に始まった新型コロナ感染は、2021 年度も変異株に悩まされる 1 年になった。医療従事者、高齢者をはじめに順次ワクチン接種の計画が進められ、3 回をかぞえた。有効な治療薬とワクチンが開発され、従来通りの生活ができるように平静を取り戻せる日が来るまで、今は我慢の時である。

我々の使命は入居されている方々の生活（命）を守ることである。特にコロナ禍にあって我々の取るべき対策は三密（密閉・密集・密接）を避けソーシャルディスタンスを取り、マスク、うがい、手洗い、検温をする当たり前の生活をしながら、ウィズコロナの中で新型コロナウイルスに感染しないように努めなければならない。年度末から職員は PCR 検査を義務付けるようにした。

家族様方には面会制限をする中でご不自由をおかけしているが、ビニール面会、リモート面会等での対応にご理解とご協力をお願いしている。

職員においても不要不急の外出を控える、出勤時の体調確認等、館内の消毒等、ウイルスを持ち込ませないためにできることを今後も継続していく。

#### 【看取りについて】

令和 3 年度は、16 人の入居者様をご逝去された。その方々のうち、職員の全体研修で 5 人の入居者様の看取りについて振り返りを行った。

- ① T.K 様（平成 28 年 6 月 19 日～令和 3 年 5 月 26 日）

病院から施設に戻ってこられて、最期を家族様と一緒に看取ることができた。入居者様もご家族様も安らかな気持ちで最期を迎えられたケースであった。特にコロナ禍にあっては、どのタイミングで付き添いを勧めればよいか悩むところである。

- ② A.F 様（平成 22 年 10 月 28 日～令和 3 年 6 月 19 日）

昨年、百歳を迎えられた。看取りケアになって 5 年が経過。食べて、出して、寝

るの三大介助を中心に多職種が臨機応変に対応した。たとえ意思の疎通が行えなくなっても、毎週通って来て下さった娘様はじめ多職種がそれぞれ寄り添い看取ることができた。

③ Y.K 様（平成 26 年 6 月 25 日～10 月 7 日）

ご家族のご希望に沿って、穏やかに苦しまずに旦那様にお会いしてから看取ることができた。同じく聾啞であった旦那様から「医療は望まず、施設で最期を迎えて欲しい」という想いを伺っていた。意思の疎通が難しい中で、令和 3 年 6 月にユニット職員の側から看取りについて家族様に発信したケースである。

④ K.S 様（平成 28 年 8 月 23 日～10 月 15 日）

看取りケアが開始になったのは 2 年前。コロナ禍にあって看取りの 1 週間前に家族様が直接面会できました。ご家族が非常に協力的で、良い関係づくりができた。長男様は札幌、長女様は福島という遠方に関わらず、カンファレンスにお二人で参加して頂くなど熱心であり、メールやラインの活用をして情報共有をした。長男様からはアンケートを通じて感謝の言葉と共に改善点もご指摘いただいた。

⑤ H.M 様（平成 18 年 10 月 1 日～令和 3 年 9 月 24 日）

令和元年に百歳を迎える。本人の状態に合わせて生活して頂く。最期は無理せず、静かに穏やかに迎えることができた。開所当初からの入居者様であり、職員は変わっても寄り添いながら心をこめて介護させて頂いた。

**（稼働率 95%以上—収入に直結）**

令和 3 年度は稼働率が 96.6%で目標以上に達成した。空き室合計が 734 床となり、約 940 万円の損失となった。1,000 万円以内に抑える目標が果たした。これは、生活相談員のこまめな実調により、新規入居者の契約に結び付き、退去した後の日数が短縮されたこと。また、看護師等と多職種連携により入院者数が減少したことによる。

その空床対策として、看護師及び管理栄養士、介護士等が連携して入居者様の体調管理をし、入院を減らしたことによる。

参考までに、令和 2 年度の稼働率は 94.6%であった。空き室合計が 1,178 床となり、約 1,500 万円の損失であった。

**（介護職員等処遇改善支援補助金—令和 4 年 2 月～9 月）**

厚労省では令和 1 年度の 10 月から特定処遇改善加算を創設（A～C にグループ分けして処遇を配分）に加え、さらに賃金改善を目的に令和 4 年 2 月から介護職員等処遇改善支援補助金が決定し、当施設では毎月の手当として支給することになった。（2

月分、3月分は期末手当として支給)

各職員互いに求められる役割を自覚し責任をもって取組み、より良いサービスの提供に努め期待に応じていく。

#### (介護保険に合わせた収入確保)

介護保険の改正に伴い、国の施策として見えてきたのは実施したことへの評価をする「科学的介護推進体制加算」等、インセンティブな加算への切り替えである。

介護現場で働いている者として介護保険の仕組み及び介護報酬の加算について管理職をはじめ各職員は、認識を深めることが重要である。

なお、施設の加算収入の柱である日常生活継続支援加算については、加算算定要件得ある要介護度4、5の施設全体での割合について、相談員、リーダーを中心に現場の介護量と加算による収入の維持に努め、収支のバランスを図る。

#### (災害対策)

水害ハザードマップに位置しており、避難困難者である高齢者の安全の確保が必須である。当初避難後の生活を考え施設内部での垂直避難を避難計画とした。しかし、盛岡市の地域防災課からは、地盤が崩れる危険があるので施設外へ避難するよう計画の見直しが求められる。

避難場所として位置づけられている、杜陵学園まで10名の避難誘導が完了するまでに約1時間を要した。車椅子2台を搭載できるハイエースとセレナ(1台搭載)に加え、令和4年度は日産キャラバン(車椅子4台搭載)の購入を計画している。これにより、1回で搬送できる人数が7人になる。

今後も関係各所と情報交換を行いご協力いただきながら、現実的な避難訓練を行うと共に、当施設の取るべき対策を明確にしてご家族様に説明責任を果たしていきたい。

#### (地域交流)

「春・秋に開催されている地域清掃」「秋祭り」及び「介護の日」はコロナ禍により実施できなかった。今後も感染症状況を見極め町内会長をはじめ町内の皆様と、地域と施設の交流について話し合い交流を図っていく。

#### (修繕・備品)

今後も経年劣化のため、介護用品のはじめとする施設の備品(便座、換気扇、非常灯等、各1か所10万円)についても計画的に入れ替えを行わなければならない。

#### (決算見込み)

- ・ 令和3年度の決算は約1,000万円余りの収入が見込まれる。補正予算の段階で収

入はほぼ予想通りであったが、派遣職員等の人件費、備品購入等の支出を多く見積もる。予算を考えるあたっては「収入は少な目に、支出は大目に」を基本としている。また、「節約は第二の収入」であることを職員と共有して、節約に取り組んでいる。「塵も積もれば山となる」である。

#### 4. 理念に沿って

「ふるさとの山に向かいていくなし ふるさとの山はありがたきかな」と石川啄木は歌った。この歌になぞらえて「コアトレースの職員に向かいていくなし コアトレースの職員はありがたきかな」と言っていたるように、心を込めて介助してもらいたい。心は見えないからこそ、介助するあなたの指先から心が入居者様に伝わる繊細な仕事である。

入居者様には最後の人生を悔いのない様に過ごしてもらいたい。ご家族の願いでもある優しさをもって接してもらいたい。職員のできる限りの愛をもって接してもらいたい。それが「心をこめて 心をつくして 心をつたえる」ことである。

人間だれしも生身の人間。晴れる日もあれば、雨の日もある。難しいことではあるが我々は前向きに「めげず、くじけず、あきらめず」チャレンジする心を大切にしたい。

良い介護(心をこめて)ができるように試行錯誤を繰り返す(心をつくす)ことで、具体的行動の中で行う(心をつたえる)ことである。

理事長 久保 文雄