

令和3年度
事業計画

社会福祉法人 七葉会
特別養護老人ホーム
菅田心愛の里

【菅田心愛の里 基本理念】

和顔愛語賛嘆

私達はおだやかな顔 やさしい言葉で人をたたえ、入居者・ご家族、そして全ての人々の笑顔のため、明日に繋がる笑顔のために支援を行います。

【運営方針】

1. 全ての入居者に安全・安心、そして出来るだけ自由に。

入居者本位の介護サービスに徹し、入居者・家族・全ての方の笑顔のために支援をする

2. 働きやすく、働き甲斐のある職場作り

3. 健全経営の確保

4. 社会・地域貢献

スローガン

「基本に立ち返り、気持ち良い挨拶の励行と、コミュニケーション」

2年度は、新型コロナの影響で、従来通りの運営ができなかったが、感染状況を鑑みながら出来るだけの支援を行った。3年度も感染状況を踏まえながら、施設の方針である入居者の皆様が自由な生活を送って頂けるよう支援する。2年度のスローガンであった挨拶の励行は、全ての職員が達成できたとは言えず、再度、この1年の目標にあげる。職員同士が気持ちよく挨拶を交わし、お互いを知り、円滑なコミュニケーションを取ることから、より良い組織が構成される。職員全員が良き社会人、福祉人になるべく、仕事を通じて人格を形成していき、『誇り』と『やりがい』を持って仕事に取り組んでいく。

施設目標

1 全ての入居者に安全・安心、そして自由に。入居者本位の介護サービスに徹し、入居者・家族・全ての方の笑顔ために支援する。(customer satisfaction)

① 入居者本意のサービスの提供

ユニットケアの原点は、介護が必要になっても、ごく普通に生活を営むことであり、すなわち 入居者が今まで営んでいた在宅での生活に、可能な限り近づけ、利用者の意思と自己決定を最大限尊重した個別ケアを実現し、入居者の更なる満足度を上げていく。

② 感染症対策の徹底

2年度は、新型コロナウイルスが猛威を振るい、多くの高齢者施設でクラスターが発生した。当施設では新型コロナウイルスの陽性者ではなかったが、これを機に、感染症対策を徹底する。

③ 24 生活シートの実践

2年度は、24 生活シートを活用し、入居者の必要に応じてサポートするための一人一人の暮らしの情報を職員が共有し、介護者による差のない介護が出来るような支援を進めた。3年度は、頻繁な更新に努める。

④ 入居者の自由度拡大

24 時間のエレベーター開放、日中帯の施設内施設開放、日中帯の3Fバルコニー開放を実施してき。また、コロナ渦でほとんどの施設が直接面会を禁止している中、安全対策をしっかりと取組んだうえで、直接面会を続け、入居者・ご家族様に喜んで頂けた。今後も入居者の心の健康と身体の安全のバランスを取りながら、3年度も更なる入居者の自由度拡大に努める。

⑤ レクリエーションの充実

2年度は、コロナの影響で67本の実施に留まった。3年度はコロナも収束に向かうと思われるので、例年通り170本以上のレクリエーションを企画し実行する。月1回の書道・絵手紙・折り紙・園芸・フラダンス・ハートフルカフェ等の定期的なレクリエーションも復活させ、個別の外出の頻度も更に増やし、年1回の貸切バスを利用しての日帰りツアーも時期をずらして開催したい。認知症のケアでは、運動による脳内血流量の増加とワクワクすることで脳に刺激を与えることが大切であり、3年度は更なるレクリエーションの充実を図る。

⑤ 家族への情報提供

2年度のブログは、レクリエーションの減少で、2年度より約50回少ない155回のアップに留まったが、アクセス数は、49,000件と前年度より9,000件増であった。3年度はSEチームが主体となりブログだけでなく、インスタグラム等も活用し幅を広げる。また月1回の広報誌及び一筆箋の内容も充実させ、ご家族に施設・利用者の状況を発信し安心に繋げる。

2 働きやすく、働き甲斐のある職場作り(employee satisfaction)

① 介護職員人員の体制確保

平成29年度より、常勤職員42名(2ユニット7名×6)以上の体制、看介護1.9:1以上の体制を維持し続けている。(1年度は1.8:1台)今後も、適切な介護を提供できる人員を確保する。また介護職員平均年収は、419万円(令和1年)から433万円(令和2年)と1人当たり14万円UPした。この高水準の給与体系を維持し、労働意欲の向上に努める。

② 社員の採用

2年度介護職の採用は、新卒3名であったが、3名とも人材紹介会社を通じての採用であった。3年度は、従来通りの自力で採用をしていく。また、中途採用は2名。中途採用は募集していないが、意欲のある応募者に対しては対応していく。今後も離職者は1~3名と見積もると、毎年新卒3名は確保していきたい。コロナが終息次第、福祉専門学校や大学の実習受入れ先に選定されるよう営業を掛け、心愛の魅力を発信し、新卒採用を強化する。

③ 職員の定着化

全国の介護職の離職率は17.7%との統計が出ているが、当施設の介護職の離職率は、30年度4.2%、1年度4.2%、2年度は2.9%（全職種は3.4%→3.1%→1.9%）と安定している。今後も、研修や福利厚生を充実させ、職員の定着化に努める。

④ 社内研修の充実

29年度に、TSPチームが発足し、研修体系の構築化が始まった。2年度はコロナの影響で社外研修が少なくなったが、社内研修は例年通り開催し、職員一人一人の成長が伺えた。3年度も引続き研修・資格取得を支援する。

⑤ ワークライフバランス

2年度は、サービス課・看護課のフレックスタイムも多くの職員が活用し、在宅ワークも2名の職員が取り組んだ。社会情勢を鑑みながら、職員一人一人の働き方の多様性を受容し、ワークライフバランスを実現する。

⑥ 職員の交流・コミュニケーションの強化

2年度の目標に掲げた職員紹介冊子等の作成が出来なかった。コロナ禍で暑気払いや忘年会等、職員のコミュニケーションの場が減った中、お互いを知り、同世代間やフロアー・課を跨ぐ交流を深めるために、懇親会やチームを含め、様々な交流をする機会を設ける。

⑦ ルールの徹底と方向性の統一

施設での決まり事を職員全員が遵守する。また、施設の取組や方向性を理解し、行動を共にするよう、導いていく。（人事考課に反映させる）

⑧ 挨拶の励行

コミュニケーションの基本は、挨拶である。入居者・ご家族だけではなく、職員同士、業者の方にも、自ら元気良く挨拶をする。

3 健全経営の確保（management satisfaction）

① 1日の平均支援人数 117.1名

平均支援人数は、30年度は114.9名、1年度は116.6名、ついに2年度は117.1名と目標を達成した。3年度も117.1名を超えるご利用者をご支援し、過去最高を目指す。

② 営業利益率20%以上（横浜市でトップ）を目指す

横浜市の特養では、26年から6年続けて、約3割の施設が赤字に陥った。（当施設は11年連続黒字）赤字はイコール社会資源を有効に活用して頂いていないだけでなく、適切なケアを提供できていない証である。当施設では、1年度は、営業利益率は15.32%（横浜市内4位）。2年度も20%に届かない予想である。30年度は24.52%（横浜市TOP）の結果を出したことを踏まえ、目標としては20%を上回り、3年度も適正な収入、支出・収益を上げ、適切なケアが出来る財務体制を維持し続けていく。（全国平均1.6%）

③ 新規加算の取得

加算の取得は、質の高いサービスを提供している証であり、1年度は精神科医加算（年間100万増）とサービス提供体制強化加算（年間90万増）を取得したが、2年度は新しい加算を取得できなかった。3年度は、介護報酬改定もあり、必ず新しい加算を取得する。

④ 経費の見直し

1年度は電力会社の変更により年 50 万円の経費の削減を図った。2年度は厨房を直営化し、年 120 万の経費削減と食費の見直しで年 75 万の増収を図れた。また、保険の見直しで年 65 万の削減ができた。3年度更なる経費の削減に努める。

4 社会・地域貢献 (social satisfaction)

① 地域との連携

生活困窮者就労訓練事業で1年度は3名、2年度も1名の方を受入れし、3名の方が、新しい会社へ就職し社会復帰された。3年度も、受入れをするとともに、コロナ収束後には地域の方を心愛の里のイベントに参加して頂けるよう情報発信をし、地域社会の一員としての自覚を持ち、地域における社会福祉活動を支える拠点として、地域住民や関係諸機関との連携を深める。

② 研修生・実習生の受入

2年度は横浜市新入社員や大学生（教職課程）は中止となったが、高等養護学校生徒の実習を受入れた。3年度もコロナ収束後には実習の受入れも進めていく。

③ アフリカの子供達への給食支援

29年度より、給食1食20円を、アフリカの子供達への給食の支援に参画し、2年度も計7,718食（前年度より200食増）の支援を行った。3年度も引き続き実施する。

④ 他施設への介護職の応援派遣

2年度は、新型コロナ発生等で介護職の人員不足に陥った施設に介護職の応援派遣を行った。（3施設に6名。36日）3年度も県や市、直接施設から応援要請があった場合は可能な限り対応する。

介護課目標

① 笑顔で明るく挨拶をする。

はっきりと挨拶をする。挨拶はコミュニケーションの初めの1歩です。職場での人間関係を良くするキッカケになります。また挨拶はコミュニケーションの基本でありながら、必須アイテム（能力）であり、最重要アイテム（道具）。それでいて言葉ひとつでできてしまう。原点に帰る意味で各自再確認していく。

② 24 生活シートの変更、更新、見直し

入居者様の身体状況の変化に伴い、ケアの統一のため 24 生活シートの変更が必要です。ユニット会議で入居者様に対する対応、変更があった際には、24 生活シートを都度変更して行く。

③ 職員 1 人 1 人のスキルアップ

令和 2 年度は新型コロナウイルスの影響で外部研修が中止となったが、コロナ収束後には、職員は自ら学ぶ姿勢を持ち行きたい研修へ行く。

④ ルールの徹底

・菅田心愛の里の職員として、施設内で決められたルールを遵守する。

1 階フロアー

【A ユニット】

【チームとして専門性を高めて行く】

① 外部研修へ参加し知識・技術を深める。出来る限り、外部から一定の評価（資格書や修

了書の発行が得られるもの) が得られる研修に参加する事。

- ② 研修後は必ずユニット内にて報告会を実施する事。
- ③ 研修で得た技術・知識をユニット内で取り組みとして行う事。
- ④ 年度を通し、1回以上研修に参加する事。

【Bユニット】

既存ケアの見直しと統一を図る。(担当者がほぼ変更になっておりケアを見直し改善することにより、チーム力を高める。現状は行っているケアに個人差が出ている。)

- ・24生活シートの変更、更新をする(各居室担当職員)
- ・ユニット会議や書面で周知、確認をする(各居室担当職員)
- ・ユニット会議や日常の勤務中に同一ケアを実施できているか確認をする(リーダー)
- ・振り返りより適切なケアを実施していく。

【Cユニット】

『残存機能を意識したケアの実践』

残存機能を生かすということはどういうことを改めて学び・考え、実際のご利用者様に当てはめ実践することで、ご利用者様自身の能力の維持・向上を目指す。

またそれにより必要以上に行っていた介助の軽減を図り、職員の身体的・時間的負担の軽減も行う

- ・職員間で残存機能についての理解を共有する機会を設ける。
- ・ユニット会議の場などで今後どのようなケアを行っていくべきかを入居者個々について、場面・方法を具体的に話し合う。
- ・自身で行っていたケアと今後行うべきケアの差やなぜそのようになってしまっていたのかを考える機会を設ける。
- ・普段の勤務の場で決まったことを実践する。
- ・期間を決めユニット会議等で見直しを行う機会を設ける。
- ・見直しした内容を実施する。

2階フロア

【Aユニット】

- ①笑顔から始まり、笑顔で終わる

入居者様、ご家族様が気持ち良く過ごせるように、又職員も気持ち良く働けるようなユニット作りを目指す。コミュニケーションの基本として挨拶をしっかりと行う。また細やかな気遣いを持ち、ケアの質、誠実な接遇を行う。

- ②充実した個別ケアを目指す

入居者様の生活習慣を把握できるように職員間でコミュニケーションを密にとり、情報収集に努める。

- ③24時間シートの更新毎月のユニット会議で話し合った内容を24時間シートに反映させ更新を行う。

【Bユニット】

- ①稼働率を意識し、空き部屋が無い様に積極的にアプローチし、常にご利用者様を受け入れられる体制を継続して行う。
- ②ご新規様・リピーター様共に今後の施設ご利用に繋げられる様、好感を持って頂ける接遇・環境を意識する。また、他部署の協力を得ながらご自宅での様子も視野に入れ、ご家族様とのより良い関係を築き、意向に寄り添ったケアに努める。
- ③職員個々にそれぞれ目標を持ちそれに向けて日々のケアに携わり自身の向上、ユニット

全体の質の向上を図る。

- ④ 24 生活シートの作成・更新を通しご利用者様の施設での生活の見直し、またご本人様にとって必要であろう新たな取り組み等を行う。
- ⑤ ユニット職員・他部署と共に助け合い信頼し合える関係作りを継続して努め、「やる気」「元気」「活気」のある笑顔あふれる働く環境作り。

【Cユニット】

- ① 24 生活シートの意義、内容（必要性）＝改めて理解
週単位で状態が変わる入居者様もいれば、月単位で変わる人もいる。24 生活シートの更新で、情報の変更があった際（一時的な情報もある）（突発的）、ユニット会議で話し合い、情報の変更があった部分を落とし入れていく。
- ② 接遇
コミュニケーションで挨拶は大事である。コミュニケーションを取るとき最初に交わす言葉が挨拶。挨拶を行うことで話しや心を繋がるきっかけになると考える。挨拶をする際、相手に体を向け、笑顔で挨拶する。又、信頼関係が築けた部分で崩れがちな言葉や言動（呼び方、ちゃん付け等）に関して、今一度気を引き締めて取り組んでいく。
- ③ 個別ケアを行う為、情報の共有は不可欠。職員全員が情報を共有する為、報告、連絡、相談を意識し取り組んでいく。
伝える人 「出勤した早番、遅番、夜勤帯での状況」＋「ここ最近の様子も含めて簡潔に」＝情報を伝える。
聴く人 「もらった情報＋受けた情報がいつからなのか等、記録や連絡ノートを確認し情報を整理する」＝しっかりと情報を受け取る
その日出勤した職員同士で1日の予定を話し、業務に取り組む。1日の段取り（面会・お風呂・業務等）を共有する。又、当日だけでなく、明日明後日、一週間の予定を話し組み立てられるようになる。

【Dユニット】

- ①個別ケアの実施の継続
 - ・昨年度同様、職員1人1人が入居者様の特性とニーズを把握した上で個別ケアを実施。入居者様とご家族様が、不安なく安心した生活を送れるよう支援していく。
 - ・昨年度同様、日常的ケアだけでなく、入居者様の個別を活かした生活を提供していく。
- ②充実した職場環境
 - ・他部署・他ユニットとの連携を欠かさず、ひらけたユニットを作る。
 - ・職員同士、互いの長所を認め合い、支援内容・支援方法を汲み取ることで、職員の仕事意欲高める。
 - ・職員一人ひとりが日々の気づきを、共有し、新たな取り組みを発案し合うことで、日々の業務のマンネリ化を防ぐ。
- ③24 シートの新規作成及び更新を行う。
 - ・昨年度同様、入居者様の生活を知るために、随時アセスメントを実施する。
 - ・昨年度同様、職員はケアプランを把握し、24 シートの作成及び更新を行う。
 - ・ユニット会議終了後、更新を行う。

【Eユニット】

- ①入居者様1人1人安全安心した生活を送れるよう支援する。
- ②役割を持って自覚する。
- ③24 生活シートの更新。

3階フロアー

【Bユニット】

- ①安心で楽しい生活を送って頂く。
入居者様の立場で物事を考え、気持ちを大切にしたコミュニケーションをとっていく。
- ②季節を感じて頂ける環境作り
季節に合ったイベントの取り組み。入居者様と職員が共に楽しめる場を作る。

【Cユニット】

- ①個々の知識を高め、チームの結束力を向上させる。
- ②職員間のコミュニケーションの機会を増やし、円滑な関係を築いていく。又、リーダーを中心に責任を持って行動をする。
- ③ケアの統一と質を向上させ、その人らしい生活の支援を行う。

【Dユニット】

- ①笑顔あふれるユニットにする。
 - ・職員が入居者様のパーソナルな部分の理解を深め、コミュニケーションや様々なレクを行う際に取り入れる。
 - ・入居者様一人ずつに合わせたケアを提案し、日々の生活の中で楽しみを見出せるような支援を行う。

【Eユニット】

- ①職員間でのコミュニケーションを強化する。
 - ・申し送りや会議内容など、必要な情報の周知徹底。
 - ・入居者様の情報を共有するため、詳細な記録や連絡ノートなどを活用する。
- ②言葉使い、挨拶など接遇の見直し
 - ・常日頃より、職員間で言葉使い等おかしいところを指摘しあう。

看護課 目標

- ①入居者様の日々の健康維持に繋がられるような医療行為の実践とケア対応の実施。
- ②各専門職との連携を密にして入居者様のサポートを続ける。
- ③入居者様一人一人の死生観に合わせ、最期まで思いやりのサポートを行う。
- ④専門職としての誇りを持ち、新しい知識の向上に努める。

サービス課 目標

- ①社会福祉従事者の専門職としての自覚と誇りとプロ意識を持ち、常に専門知識と技術の向上に努め、利用者・家族との良い人間関係を築く。
- ②担当職務だけでなく、他の職種の応援、協力をし、もし誰かが休んでいても対応できる様にする。
- ③各専門職が、お互い情報を共有し、協力し合い、利用者のQOL向上に努める。
- ④各課・フロアー・ユニットとの協力体制を強固にし、利用者がよりよい生活を営めるよう支援する。
- ⑤多くの方のご利用を勧めるため、更なるサービスの向上に努め、支持獲得に努める。
- ⑥地域の方に情報を発信し、地域との交流を進め、地域に愛される施設を目指す。
- ⑦仕事の効率化を考え、月の残業時間10時間以下を目標とする。
- ⑧こころ、しんあいとの連携を図り、入居者の安寧と児童・利用者の成長・発達に寄与する。

【介護支援専門員】

- ①介護保険法に則った仕事を確実に行う。
 - ・三か月に一度、必ずモニタリングを実施する。
 - ・本人に著しい状態の変化が見られたらケアプランの見直しや区分変更の申請を行う。
 - ・ケアプランを作成した場合は新たにサービスを開始する月の前月までに家族に説明を行い署名と捺印を頂いておく。
- ②入居者が施設での生活で体調は安定して精神的にも満足できるように支援して行く。
 - ・本人と家族のニーズをしっかりと聞き取り本人らしい生活ができるようにケアプランを作成する。
 - ・本人のできる事に着目しQOLの向上を目指す。
 - ・身体能力の低下を防ぎ現状維持に努める。

【生活相談員】

- ①入居稼働率 1日117名以上の支援
- ②本入居者常時102名以上の確保
 - ・毎月3名以上の待機者を確保し、常時102名以上の本入居者在籍状態を維持することで、稼働率の安定を図る。
- ③幅広いショートステイ利用者の受け入れ
 - ・地域の身元引受人のいない方等の依頼も検討相談の上、積極的に受け入れていく。また居宅のケアマネや区役所ケースワーカー等の担当者と協力しながら成功事例を増やし、社会福祉法人として地域貢献に努める。
- ④感染症対策の徹底
 - ・ショートステイ利用者の方の健康状態を把握し、ご家族様と連携して感染予防に努める。以上を徹底し、安心して利用して頂く為の環境を整備する。

【管理栄養士】

- ①個々の栄養リスクを把握し、高リスク対象者や状態低下の早期発見、及び多職種へ発信する。
- ②各職種と協働し、個人に合った栄養ケアの提供を行う。
- ③入居者様や職員の声を厨房職員と共有し、食事の改善に努める。
- ④調理師及び調理員への報告・連絡・相談を密に行う。

【調理員】

- ①報告・連絡・相談を密に行う。
- ②衛生管理を徹底し、食中毒や異物混入を防ぐ。
- ③介護現場との情報共有を行い、スムーズな食事提供につなげる。
- ④厨房職員同士、お互いが助け合い協力し、協調性をもって職務に努める。

【機能訓練指導員】

- ①入居者様の身体機能低下を維持するために多職種との連携、生活リハビリの実施。
- ②入居者様に対して身体を動かすことができるよう積極的な声掛け、実施。
- ③信頼関係を構築できるようコミュニケーションを大切にして訓練へと繋げていく。

【事務員】

- ①書類の適切な取扱
- ②整理整頓を行い、効率よく仕事ができるよう環境を整える。
- ③経理、請求、給与、その他の業務でのミスを防ぐ。
見直し確認と複数での目で二重チェックを行う。
- ④他部署の職員が業務をスムーズに出来るよう環境を整える。

【運転手】

- ①高齢者に安心、リラックスして乗車頂く為に、速度変化の少ない優しく、丁寧な運転を目指す。
- ②快適に過ごして頂く為に、車両の内外は常に清潔、綺麗に保つ。
- ③車両は動く広告塔なので、常に他人の目に晒されていることを自覚し、施設の名を貶めることのないよう、法律を守り安全運転をする。

【宿直員】

- ①夜間の緊急時対応をユニットと連携し、迅速・丁寧に行う。

【清掃員】

- ①入居者・ご家族・職員等、施設内にいる全ての方が、気持ちよく過ごして頂けるよう施設の環境美化に努める。