

令和4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

「健康&チャレンジ」

3年度も、新型コロナが猛威を振るい、当たり前で過ごしていた何気ない時間がどれだけ有難いことだったのか、健康でいることが、どれだけ幸せなことなのかを再認識させられた。入居者も職員も健康が一番大事であり、施設としても入居者・職員が健康に過ごせるようサポートする。4年度には新型コロナも収束すると思われるので、クラブ活動、レクリエーション、外出・外食等のイベントも従来通りに催行し、入居者の皆様に楽しんで頂けるよう支援する。また、運営・介護を今一度見直し、改善し、全国に30施設しか認められていないユニット推進協の実地研修施設になれるようチャレンジしていく。その他においても、職員個人個人並びに施設も様々なことにチャレンジし、飛躍の年度とする。

## 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・全ての方の笑顔のために支援する。(customer satisfaction)

#### ① 入居者本意のサービスの提供

3年度に、神奈川県より優良介護サービス事業所かながわ認証を受けた。今後もユニットケアの原点である、介護が必要になっても、ごく普通に生活を営めるよう、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 ユニット推進協の現地研修施設へのチャレンジ

全国で30施設しか認められていないユニット推進協の現地研修施設に選定されるよう今年一度、運営・介護を見直し改善していく。このチャレンジを通じて、入居者の皆様へのより良い支援に繋げていく。

#### ③ 24生活シートの活用

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るため、24生活シートを的確に更新し活用していく。

#### ④ 入居者の自由度拡大

コロナ禍においても、安全対策を講じたうえで、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バルコニー開放を継続し、ほとんどの施設が直接面会を禁止している中、直接面会を続け、入居者・ご家族様に喜んで頂けた。また、3年度は心愛マートを設置し、入居者の皆様に好評を頂けた。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、4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

3年度は、コロナの影響で114本の実施に留まった。4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す。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、4年度は更なるレクリエーションの充実を図る。

#### ⑥ 美味しい食事の提供

2年度より厨房を直営化し、従来よりも美味しい食事が提供できている。また直営化したことにより、お米の品質を上げたり、毎月1日をお寿司や特別食の日にしたりとグレードアップに努めた。4年度は、彩りの添え物や一品増やす等、更に入居者の皆様に美味しく喜んで頂ける食事を提供する。

#### ⑦ 家族への情報提供

3年度のブログは、コロナ禍でのレクリエーションの減少で、2年度とほぼ同数の156回のアップに留まったが、アクセス数は、51,000件と前年度より2,000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、ツイッターを始め、幅広い年齢層にアクセス頂いた。4年度はさらに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。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)→433 万円(令和 2 年)→440 万円（令和 3 年）と 1 人当たり 7 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。また、介護課パートに関しては、1 人勤務時に時給を UP し、労働に対する正当な対価の制度を創り、労働意欲を高めた。4 年度も引続き人員体制確保に努めていく。

## ② 社員の採用

3 年度介護職の採用は、新卒 4 名であったが、内 3 名は人材紹介会社を通じての採用であった。4 年度こそ、従来通りの自力で採用をしていきたい。また、中途採用は職員紹介で 1 名。中途採用は募集していないが、意欲のある応募者には対応していく。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 15.7%との統計が出ているが、当施設の介護職の離職率は、1 年度 4.2%、2 年度は 2.9%、3 年度は 4.2%（全職種は 3.1%→1.9%→2.9%）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。3 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。4 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

3 年度も、介護課の月平均残業時間は 12 分と定時退社を実現した。サービス課・看護課はフレックスタイムも多くの職員が活用した。在宅ワークも含め、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

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、様々な交流をする機会を設けた。その一つとして、3 年度は休憩場所にスポーツをする場所を設けたり、野球部・バスケット部・バレー部・駅伝部等が発足し活動した。4 年度も更に交流する機会を設ける。

## 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。

## ⑨ 職員の健康増進

健康に重要なのは、食事と運動であり、まず食事は、栄養バランスのとれている給食をより多くの職員が食べて頂けるよう推進していく。その一つとして 3 年度は当日でも申し込みができるメニューを取り入れた。また、運動においては、休憩場所にスポーツをできる環境を作り、昼休みに運動する習慣が生まれたり、またソフトボール大会や駅伝大会に出場することで、日頃から運動を習慣とする職員も増えた。4 年度も職員が運動できる環境を作り、健康な体づくりをサポートしていく。

## ⑩ 人事考課の見直し

社員に対し、年 2 回の面談を含めた人事考課を行い、評価・改善・指導等を行ってき

た。4年度は、人事考課表を再構築し、より効果のある社員の人事考課を実施していく。

### 3 健全経営の確保 (management satisfaction)

#### ① 1日の平均支援人数 117名

平均支援人数は、1年度は116.6名、2年度は117.1名、3年度は116.8名と惜しくも目標を達成することができなかった。4年度は117名を超えるご利用者をご支援する。

#### 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7年続けて、約3割の施設が赤字に陥った。（当施設は12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け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年度は18.29%（横浜市内2位）、3年度も20%に届かない予想である。30年度は24.52%（横浜市1位）の結果を出したことを踏まえ、目標としては20%を上回り、4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。（横浜市平均4.2%）

#### 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、3年度は特定処遇改善手当I取得ショートステイ（年45万増）、サービス提供体制強化加算I取得（年70万増）を取得した。4年度も、必ず新しい加算を取得する。

#### ④ 経費の見直し

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、保険の見直しで年65万の削減ができた。3年度は、電力会社変更で年250万削減ができた。4年度も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3年度も2名を受入れをした。また、施設内で消防団を結成し活動を始めた。4年度は、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 障がい者雇用と特別支援学校卒業生の育成

平成30年度から近隣の特別支援学校の卒業生を介護士として採用し、現在3名が勤務し3年度にかながわ障害者雇用ハート企業認定された。また3名とも3年度に認知症介護基礎研修を終了し資格を取得した。今後も障がいの有無に関係なく、職員全員が楽しく働ける環境を整えていく。

#### ③ 研修生・実習生の受入

3年度は新型コロナウイルスの影響で実習受入れは、横浜市のワークステップ1名のみであった。4年度は新型コロナウイルスも収束すると思われるので、実習の受入れも進めていく。

#### ④ 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、3年度も計6420食の支援を行った。4年度も引続き実施する。

#### ⑤ 他施設への介護職の応援派遣

3年度も、2年度に引き続き、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4名。12日）4年度も、何かの原因で人員不足に陥った施設があり、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 ユニットケア実地研修施設へのチャレンジ
- ② 自主性を持った職員を育てる
  - ・自ら学ぼうとし自ら役割を担おうとして行動し、誰かの指示がなくても、自ら率先して自分のやるべきことに気づき、行動できるようなる。
- ③ 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】

【ユニット内の企画を充実させる事と共に企画を通して職員の主体性を図る】

- ①年度を通して企画書を提出する企画を4本以上実施する
  - ・4月～6月 7月～9月 10月～12月 1月～3月に期間を分ける。
  - また、職員のペア担当制にし、互いに協力し合いながら立案・実施を行う。
  - ・企画の立案から実施に至るまでの過程においても、しっかりと合意形成を図りながら進める。

#### 【Bユニット】

- ①連絡ノート、タブレットの申し送り、口頭での伝達を用いて、連絡、報告、相談を密にし情報共有を行ってチームケアに努める

#### 【Cユニット】

- ①ストレス・アンガーマネジメントの知識を学び身につけ、不適切ケア予防に取り組む。

### 2階フロアー

#### 【Aユニット】

- ①個別ケアの実践
  - ・一人一人の生活習慣や身体の状態を把握し、ニーズに合わせた支援を行えるように職員間で、コミュニケーションを密にとり、日頃より記録に残したり、会議の場などで情報の共有を行い、個別ケアの実施に努める。
- ②挨拶の敢行
  - ・社会人として節度ある行動を心掛け、挨拶により入居者様、職員でのコミュニケーションを大切にし、気持ち良く働けるユニット作りを目指す。
  - ・1日1笑 入居者様の笑顔があふれる生活を送れるように1人1人の会話を大事にする。

#### 【Bユニット】

- ① 支援率117名以上をキープ。
  - ・常に多くのご利用者様を受け入れられる体制を整えていく。
- ② 個々に課題を掲げ、達成すると共に自身の向上、またユニット全体の向上を目指す。
- ③ 24生活シートの新規作成・定期的な更新を行い、ご利用者様の生活に必要な情報の共有を図る。

#### 【Cユニット】

- ①入居者様のニーズを把握し、思いを汲み取った個別ケアを実施
  - ・入居者様と築けた信頼関係から、さらに深い信頼関係を築く。その為には、日々の暮らしの中で、その人らしさを大切にし、一人ひとりの心身の状態を把握する。

## ②働き易いユニット作り

- ・楽しく、笑顔の絶えないユニットを目指す。その為には、職員出勤時には元気よく挨拶を行う。
- ・協力ユニット間で、困った時に助け合える関係を築いていく。その為には、職員間でコミュニケーションを図り、話せる関係を築いていく。
- ・各自の健康管理を怠らない、健康維持に努める。

### 【D ユニット】

#### ① 個別ケアの実施と継続

- ・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。  
入居者様とそのご家族様が、不安なく安心した生活を送れるよう支援していく。
- ・日常的ケアだけでなく、入居者様の個性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。
- ・職員同士お互いの長所を認め合い、支援内容、支援方法を汲み取る事で、職員の意欲を高める。
- ・職員1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する事で、業務のマンネリ化を防ぐ。
- ・自主性を持って取り組む。自己研鑽に努める。

### 【E ユニット】

- ①日常生活を送る場として、入居者様が不安なくリラックスして過ごせる環境作りをする
  - ・入居者様に対して否定的な言葉使いをしていないか等、職員1人1人が個々の対応の方法を見直し、改善していけるようにする。
  - ・職員間で疑問があれば話し合い、相談を行う事で、日々の業務においてお互いをフォローし合える関係作り。

## 3階フロア

### 【B ユニット】

- ① 入居者様の精神面にユニット職員全体で連携して寄り添っていく。
- ② 職員間での情報の共有を徹底する対応の見直しや方法を話し合う時間を作る。
- ③ 入居者様本位での業務効率をあげていく。

### 【C ユニット】

- ① ユニット内を常に清潔に保つ  
(整理整頓と補充等もしっかり行う。)
- ② 職員間での報告、連絡、相談の徹底
- ③ ケアの統一と見直し

### 【D ユニット】

- ①気づきを意識し、入居者様が気持ち良く生活できるように、丁寧なケアを心がける。
- ②協力ユニット以外にも目を向け、必要に応じてフォローが出来るように柔軟性をつけていく。
- ③気になる事、疑問に思った事などは、遠慮せずに確認、解決しケアの質の向上を目指す。

### 【E ユニット】

- ①なんでも言い合える職場環境作り
  - ・普段より気持ちのいい挨拶、笑顔を心掛け、円滑な関係を築く。
  - ・申し送り、LINE等を利用した情報共有を行い、報告、連絡、相談を心掛ける。

- ・職員一人一人が業務を人任せにせず責任を持ち行う。
- ②ケアの質を向上させる。
- ・研修や自身での学習を行いスキルアップを図りユニットで共有する。
  - ・毎日の生活の中に和み、癒しを提供できる環境を作る。
  - ・各居室担当者は、入居者様の情報を取得し24生活シートの見直し、変更を行っていく。

## 看護課 目標

- ①入居者様に寄り添い、心地よい生活が送れるよう安心安全な看護を提供する。
- ②入居者様とご家族のご希望を尊重した最期が送れるよう支援していく。
- ③チームケアの一員として各専門職との連携を取り協働する。
- ④専門職としての誇りと向上心を持ち、自己研鑽に努める。

## 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、他の職種への応援、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。
- ⑨各々が自身の体調管理を行うとともに、感染予防に努める。

### 【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。
  - ・事故が起こった際に迅速に対応を行い、ご本人・ご家族様に安心して生活して頂く。

### 【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。



・入居待機者が減少している為、ケアマネ様からの紹介や、見学希望があった際に、施設に魅了を感じて頂けるような見学対応を行う。

### 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。

⑤入居者だけでなく、職員も満足できるような食事提供を目指す。

## 【調理員】

①連絡、報告事項を堅実に行う。

②衛生管理の徹底と、厨房内の清掃を常時行う。

③業務内容を共有し、お互い強調しながら作業を行う。

## 【機能訓練指導員】

①入居者様との関りを増やしこまめに身体の様子が観察できる。

②少人数でも実施できるレクリエーションの考案、実施。

③自発的に運動できるよう入居者様に運動の指導、声掛けを行う。

## 【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。

⑤受付、電話対応では多職種にスピーディーかつスムーズに連携をとり、間違いやお待たせしない様にしていく。来客者には仕事が忙しい時ほどゆとりをもって、笑顔で対応する。

## 【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送迎中は心のゆとりをもち、交通マナーを守り、環境にやさしい運転を心がける。

## 【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。

②施設入り口の施錠、電気の消灯を確実にを行う。

## 【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。