

## 2019 年度事業報告について

2019 年度は、5 月 1 日より令和という新しい年号がスタートした年でした。介護業界の人手不足、賃金上昇に見合う介護報酬、加算の変更もないままスタートしましたが、10 月には消費税引き上げによる介護報酬の引き上げが行われており、それに伴い、食材費、宿泊料等の改定を行いました。

9 月 13 日には、平成 16 年社会福祉法人日翔会設立時よりたくさんの指導をしていただいた湖山聖道理事長が亡くなりました。職員一同ご冥福をお祈りするとともに職員の未来のために、法人の未来のために、地域の未来のために安定した運営をしていきたいと思ひます。

職員の定着率向上のため 2019 年度は、賞与 2 ヶ月の予算を立てました。職員の成長、管理者の提案・改善により 6 拠点すべて黒字で終え、予算どおりの賞与支給、賞与の引き当ても出来ております。また、11 月からは、特定処遇改善加算の支給もはじめ、介護職員 8 名が年収 440 万円以上となりました。

今後も国の方針も確認しながら職員の福利厚生の上昇に取り組んでまいります。

本年 2 月より流行している新型コロナウイルス感染症に関しては事業所のある地域では発生も今のところありません。インフルエンザも 2018 年度 9 名から 2019 年度 3 名でした。内訳は、12 月の 1 件、1 月の 2 件でいずれも在宅サービスのお客様でした。新型コロナウイルス感染予防対策はインフルエンザにも効果があり減少したと思ひます。

収束後も会議形式、研修の実施方法、制限が多い中でのサービスレベルの維持、向上を図ることで法人運営を安定させ、職員が働きたいと思ひる法人、地域から必要とされる事業所を作りたいと思ひます。

3 月 31 日現在、介護職員 129 名の中で 68 名が介護福祉士資格保有者で 52.7%となっており、今後も職員の資格取得を推進し 80%の保有率にしていきたいと思ひます。

昨年 7 月に応募しました市川市の特養は、福祉審査会も終わり千葉県からの現在内示通知を待っているところです。日翔会が審査に通りましたのもグループ法人のお力添えのおかげだと思ひます。

今後は、入札、建設、申請、採用活動などグループ法人に教えていただきながらこの事業を成功させていきたいと思ひます。

2019年度、理事会、評議員会の開催は下記のとおりでした。

会議名	開催日	議案
理事会	2019年6月6日 出席理事 6/6 出席監事 2/2	第1号議案 2018年度事業報告について 第2号議案 2018年度決算報告について 第3号議案 役員の改選について 第4号議案 定款変更(案)・定款細則(案)について 第5号議案 就業規則変更(案)について 第6号議案 日翔会役員報酬及び費用弁償規程変更(案)について 第7号議案 日翔会キャッシュカード取扱規程(案)について 第8号議案 定時評議員会の開催について 第9号議案 デリバティブ管理規定につて
評議員会	2019年6月21日 出席評議員 7/7 出席監事 2/2 外部評議員選任解任委員 1/1	第1号議案 2018年度事業報告について 第2号議案 2018年度決算報告について 第3号議案 理事6名及び監事2名の選任について 第4号議案 定款変更(案)について 第5号議案 日翔会役員報酬及び費用弁償規程変更(案)について
理事会	2019年6月21日 出席理事 6/6 出席監事 2/2	第1号議案 理事長の互選について
理事会	2020年7月5日 出席理事 6/6 出席監事 2/2	第1号議案 千葉県市川市特別養護老人ホーム申請について
理事会	2020年3月11日 同意書 理事 6/6 監事 2/2	理事会決議の省略による議案 第1号議案 千葉県市川市特別養護老人ホーム華つばき設計管理契約について
理事会	2020年3月19日 出席理事 6/6 出席監事 2/2	第1号議案 2019年度の補正予算(案)について 第2号議案 2020年度事業計画(案)について 第3号議案 2020年度予算計画(案)について 第4号議案 就業規則の変更について 第5号議案 給与規程の変更について 第6号議案 借り上げ社宅規程の変更について 第7号議案 評議員選任・解任委員の改選について 第8号議案 評議員会の招集について
評議員会	2020年3月27日 出席理事 7/7 出席監事 2/2 外部評議員選任解任委員 1/1	第1号議案 2019年度の補正予算(案)について 第2号議案 2020年度事業計画(案)について 第3号議案 2020年度予算計画(案)について

## ■ 2019年度 成果と反省

### 1. こやまケアの推進

#### 1) サービスレベルの向上

- ・こやまケア・ISOの推進のため課長職が各サービス委員会の委員長を担い、こやまケアとISO推進について、職員へ発信できる体制づくりをし、浸透を図ることができた。
- ・また、テーマ別研修は責任者が基本に戻って知っておくべき内容を毎月の経営会議時に研修として受け、それを自分の事業所へ持ち帰って、職員へ伝えていくという研修スタイルを行ってきた。

#### 2) 人材育成

- ・サービスのレベルを下げることなく、顧客満足度を向上させる。そのためには、研修等に参加し、スキルアップを目指すことができた。
- ・研修参加状況

	研修内容	実施月	参加人数
法人	新人職員研修	4/2～4/5	4
	初級リーダー研修	4/22、4/23	3
	管理者研修	7/4、7/5	20
	新人フォローアップ研修	7/12	4
	採用者研修	8/19、2/17	7
西エリア	中級リーダー研修	5/26、6/29、7/21、8/31、9/21	2
グループ	新入職員全国研修	4/16、4/17	4
	マネジメント研修	6/3～6/5、10/30、2/4、2/5	1
	研修プランナー育成研修	8/6、8/7、1/14、1/15	1
	経営基礎講座	8/5、8/6、8/13、8/14、9/17、9/18	1
	経営初級講座	12/17、12/18	1
	施設長研修	7/23、7/24、11/12、11/24	1

### 2. 安定した事業運営

#### 1) 予実管理

- ・次に安定した事業運営のため各事業所の経営会議報告書に先月の取り組み、反省、当月の課題を記入し課題達成を目指しました。
- ・請求業務では、介護ソフトから会計ソフトへの請求データを直接移行することで時間の短縮が図れました。毎日の日報を全事業所に配信することにより自分たちの成果、他事業所の状態が把握できる体制及び5日ごとに累計結果を報告することで予実管理を行いました。
- ・事業所日報に、収支予測を入れるようにした。

#### 2) 人材確保

- ・入職者は31名で、新卒が4名、そのうち介護職が3名中途採用は27名で、うち介護職が15名でした。
- ・退職者は27名で、勤務年数別では、1年未満での退職者が4名中 介護職4名、1年以上～5年未満の退職者が17名中 介護職11名、5年以上の退職者が6名中介護職3名でした。
- ・総職員数としては4名増えましたが、介護職員の人数としては、入退職ともに18名で変わりがなく、その他の職種が4名増えた結果でした。また、1年以上5年未満の退職者が多い傾向にあります。

#### 資格取得状況

初任者研修受講者 1名  
 実務者研修受講者 2名  
 介護福祉士 受験者 9名 合格者 4名

安  
た

介護支援専門員 受験者 5名 合格者 なし

### 3. ワークライフバランスの向上

#### 1) 働きやすい職場づくり

- 働きやすい職場づくりに取り組んだ結果、職員数は4名増え、退職者数は27名で、離職率は12.9%と前年16.5%に比べ下げることが出来ました。
- 2019年度の賞与については、法人として予算目標を達成した為、計画通り2ヵ月分の賞与を職員に支給することが出来ています。有休休暇取得については、有休取得月をもうけ、勤務表に計画的に有休を組み入れることで、2018年度は年間での平均取得日数が6.1日でしたが、2019年度は対象210名の平均取得日数は7.9日と、取得率の向上を図ることが出来ました

# 利用件数実績

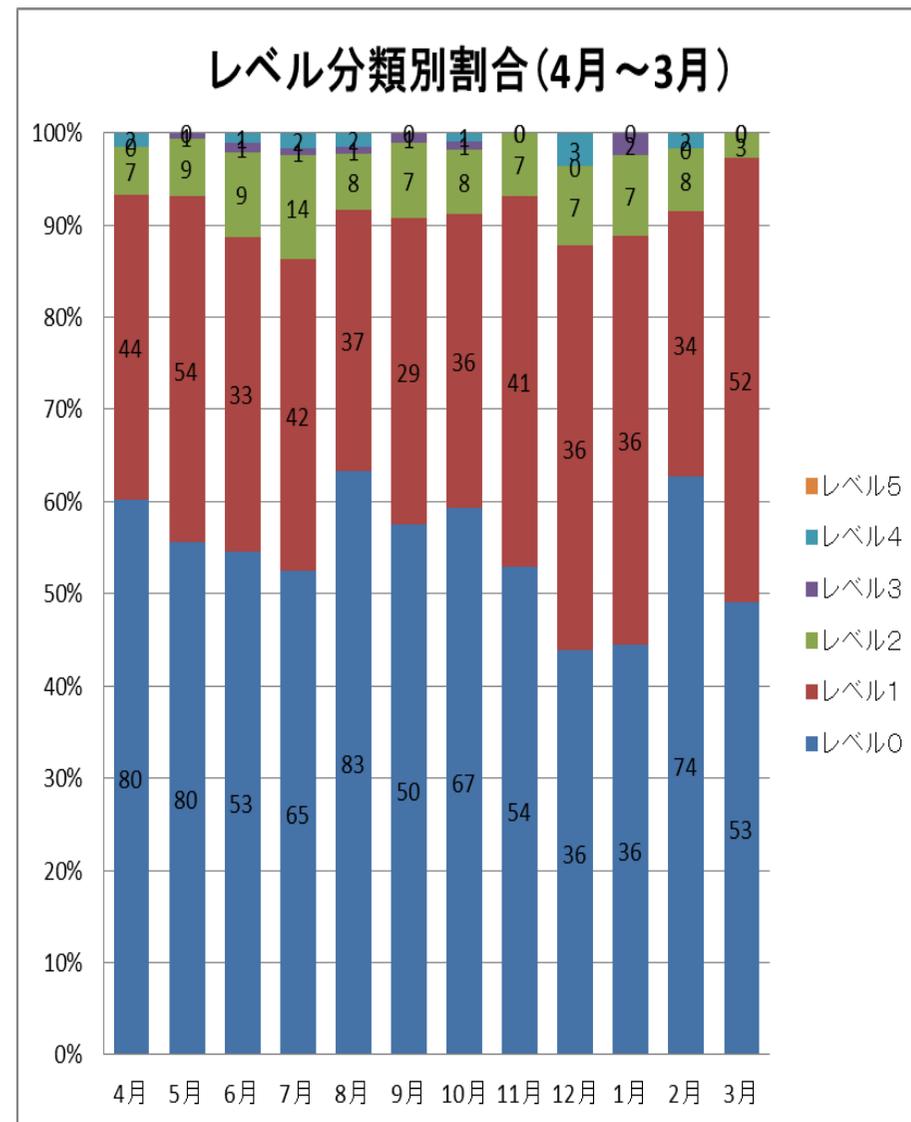
事業所名	定員	2019年度 社会福祉法人日翔会 お客様延べ人数														
		月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計	
366日 かじか月～金25、土20 アルクゆずり葉		30 26 22	31 27 23	30 25 20	31 27 23	31 27 22	30 25 21	31 27 23	30 26 21	31 26 22	31 24 20	29 25 20	31 26 22	366 311 259		
あいご入所	47	前年	1,410	1,452	1,410	1,457	1,441	1,410	1,454	1,407	1,443	1,457	1,316	1,454	17,111	
		目標	1,353	1,330	1,330	1,377	1,342	1,342	1,345	1,295	1,360	1,407	1,314	1,406	16,202	
		本年	1,398	1,451	1,404	1,457	1,457	1,410	1,447	1,397	1,445	1,446	1,360	1,438	17,110	
		(入院・外泊)	58	66	146	101	11	108	154	107	134	58	51	54	1,048	
ゆずり葉入所	90	前年	2,698	2,776	2,698	2,820	2,879	2,784	2,868	2,741	2,836	2,833	2,543	2,804	33,280	
		目標	2,552	2,637	2,552	2,551	2,552	2,552	2,630	2,470	2,578	2,604	2,436	2,630	30,744	
		本年	2,691	2,777	2,691	2,770	2,781	2,687	2,765	2,699	2,787	2,786	2,594	2,784	32,812	
		(入院・外泊)	156	175	205	191	207	182	203	217	220	196	199	177	2,328	
あいご短期	3	前年	111	108	124	98	73	121	106	118	85	120	78	90	1,232	
		目標	86	85	100	80	89	120	126	123	94	116	94	91	1,201	
		本年	116	110	145	123	104	107	117	138	141	98	73	85	1,357	
ゆずり葉短期	10	前年	276	267	278	313	297	277	306	300	274	277	261	294	3,420	
		目標	270	279	276	285	279	264	279	270	273	273	261	285	3,294	
		本年	255	287	289	310	345	381	333	343	328	331	326	415	3,943	
GHさくら	9	前年	270	280	270	279	279	263	279	270	279	279	252	280	3,280	
		目標	264	273	264	273	273	264	273	264	273	273	255	273	3,221	
		本年	268	279	270	279	277	270	279	271	279	279	254	279	3,284	
		(入院・外泊)	0	0	0	0	7	1	0	7	0	0	0	0	15	
DSかじか荘	介護	前年	461	473	473	484	523	477	525	426	475	416	455	481	5,669	
		目標	478	512	487	539	525	502	544	478	478	429	450	491	5,913	
		本年	470	507	478	536	503	477	515	483	464	427	468	489	5,817	
	総合事業	前年	58	57	71	73	64	54	54	42	50	44	44	55	666	
		目標	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	660	
		本年	57	65	54	66	54	66	78	74	76	72	66	74	802	
	障害日中一時支援	前年	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		本年	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	介護・総合事業 月～金 25 土 20		前年	519	530	544	557	587	531	579	468	525	460	499	0	5,799
			目標	533	567	542	594	580	557	599	533	533	484	505	546	6,573
			本年	527	572	532	602	557	543	593	557	540	499	534	563	6,619
			定員	630	655	600	655	650	605	655	625	630	655	600	630	7,590
アルクゆずり葉	介護	前年	294	317	331	321	340	300	352	340	312	315	333	361	3,916	
		目標	342	371	324	371	342	345	371	345	343	308	308	351	4,121	
		本年	365	388	341	414	359	355	383	340	344	335	319	382	4,325	
	総合事業	前年	140	140	127	131	128	132	136	119	91	87	79	83	1,393	
		目標	108	117	102	117	108	108	117	108	108	97	97	110	1,297	
		本年	98	93	85	83	72	62	78	79	84	75	63	78	950	
介護・総合事業計 月～金 25		前年	434	457	458	452	468	432	488	459	403	402	412	444	5,309	
		目標	450	488	426	488	450	453	488	453	451	405	405	461	5,418	
		本年	463	481	426	497	431	417	461	419	428	410	382	460	5,275	
		定員	550	575	500	575	550	525	575	525	550	500	500	550	6,475	
ケアプランセンター 日翔会	介護	目標	105	107	108	109	109	110	112	111	110	110	111	111	1,313	
		本年	105	107	108	108	105	102	101	98	93	97	97	100	1,221	
	予防・総合	目標	59	58	58	58	59	59	60	60	60	59	59	60	709	
		本年	68	70	68	70	64	55	57	60	68	60	57	49	746	
	計	前年	165	160	164	165	161	162	165	165	161	157	169	174	1,968	
		目標	164	165	166	167	168	169	172	171	170	169	170	171	2,022	
本年	173	177	176	178	170	157	158	158	161	160	154	149	1,971			
小規模さくら	登録 定員 25	前年	24	24	25	24	24	24	25	26	23	24	28	25	296	
		目標	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	288	
		本年	22	25	25	24	25	24	25	26	26	24	23	25	294	
	件数	前年	682	738	750	744	713	712	731	730	713	723	747	707	8,690	
		目標	701	744	728	729	713	727	733	707	691	741	684	740	8,635	
		本年	692	774	750	738	748	720	725	718	745	744	667	744	8,765	
定員	750	775	750	775	775	750	775	750	775	775	775	725	775	9,150		
小規模菜の花	登録 定員 29	前年	28	27	27	29	29	29	29	29	29	30	28	343		
		目標	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	324		
		本年	28	28	28	28	32	29	29	28	29	29	28	28	344	
	件数	前年	830	827	799	871	899	870	899	870	898	868	837	857	10,325	
		目標	810	837	810	837	837	810	837	810	837	837	783	837	9,882	
		本年	840	864	831	842	943	870	899	840	889	881	812	867	10,378	
定員	870	899	870	899	899	870	899	870	899	899	899	841	899	10,614		
福祉用具あいご	介護	前年	109	113	112	112	108	106	104	98	94	92	94	97	1,239	
		目標	91	92	91	91	90	90	90	89	89	89	90	91	1,083	
	本年	64	62	64	62	63	70	69	72	74	71	72	71	814		
	予防	本年	30	31	34	34	30	35	34	35	35	33	33	31	395	
		計	本年	94	93	98	96	93	105	103	107	108	104	105	102	1,208
ゆうゆう倶楽部	件数	前年	65	73	51	58	32	45	54	41	38	32	42	43	574	
		目標	48	46	46	47	46	49	47	47	47	49	49	48	569	
		本年	47	40	43	61	46	51	65	55	52	51	50	58	619	

2019年度インシデント・アクシデント 集計表 (福祉法人)

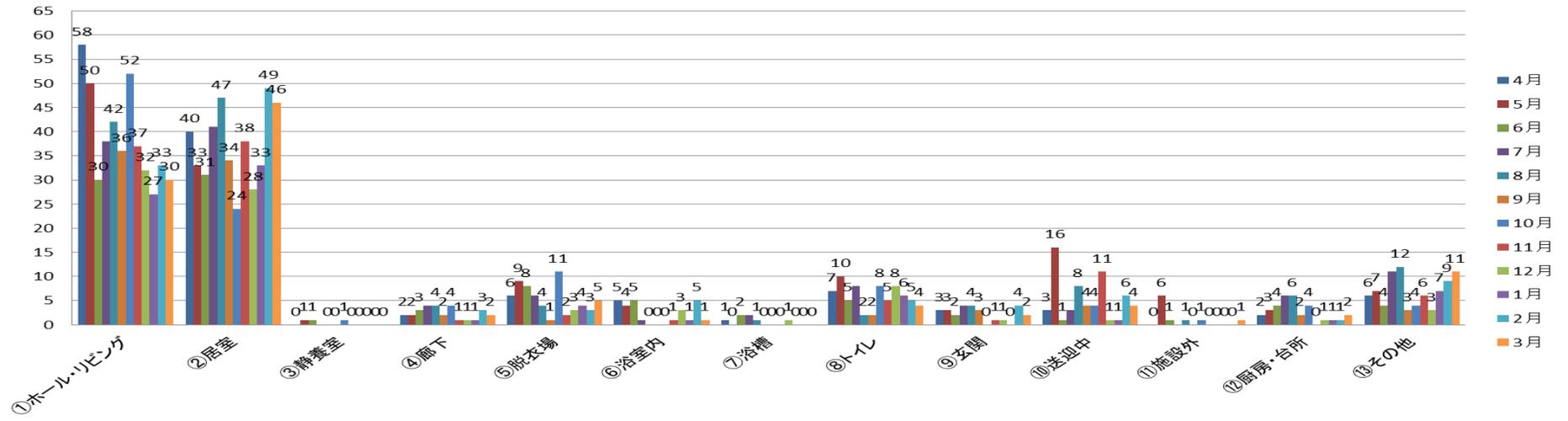
月/レベル	0	1	2	3	4	5	計
4月	80	44	7	0	2	0	133
5月	80	54	9	1	0	0	144
6月	53	33	9	1	1	0	97
7月	65	42	14	1	2	0	124
8月	83	37	8	1	2	0	131
9月	50	29	7	1	0	0	87
10月	67	36	8	1	1	0	113
11月	54	41	7	0	0	0	102
12月	36	36	7	0	3	0	82
1月	36	36	7	2	0	0	81
2月	74	34	8	0	2	0	118
3月	53	52	3	0	0	0	108
	731	474	94	8	13	0	1320

車両事故件数	
4月	1
5月	0
6月	1
7月	0
8月	1
9月	0
10月	1
11月	0
12月	0
1月	0
2月	2
3月	0
計	6

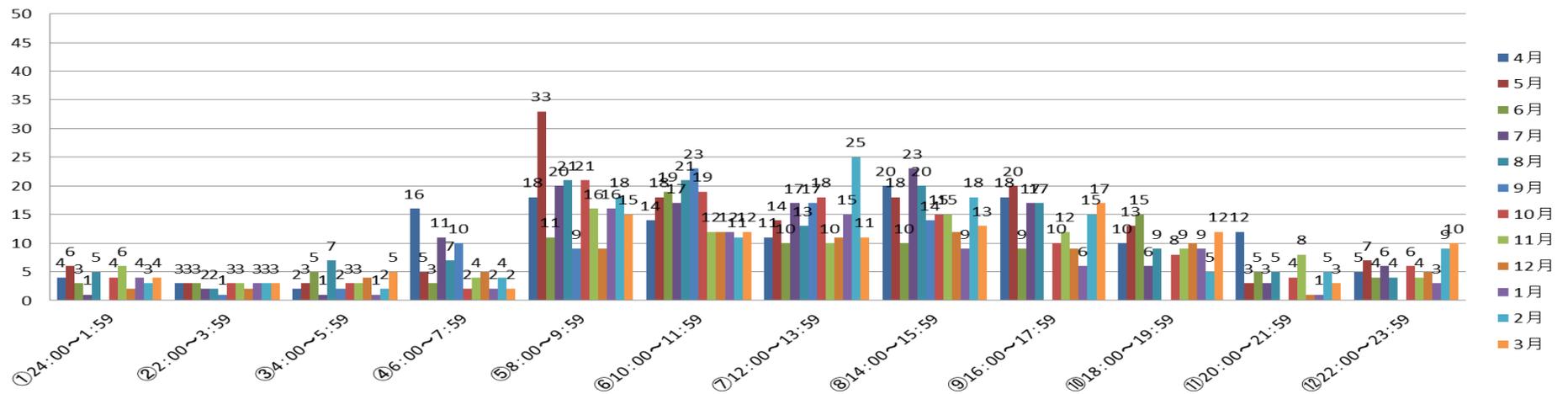
感染症発生件数		お客様	職員
1月	インフルエンザ	2	4
	ノロ	0	2
	その他	0	0
2月	インフルエンザ	0	0
	ノロ	0	0
	その他	0	0
3月	インフルエンザ	0	0
	ノロ	0	0
	その他	0	0



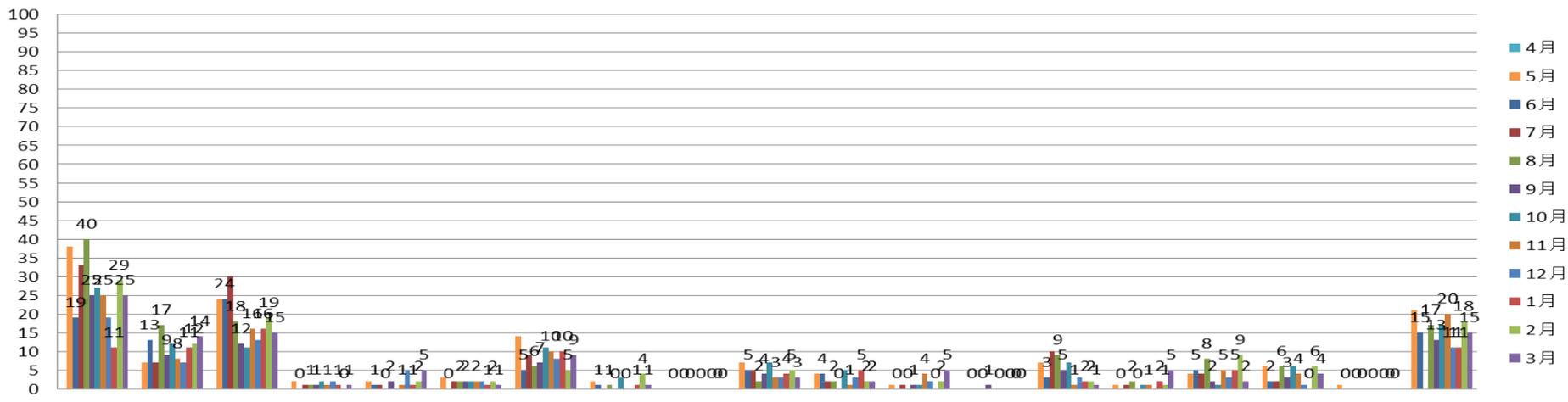
場所別件数(4~3月)



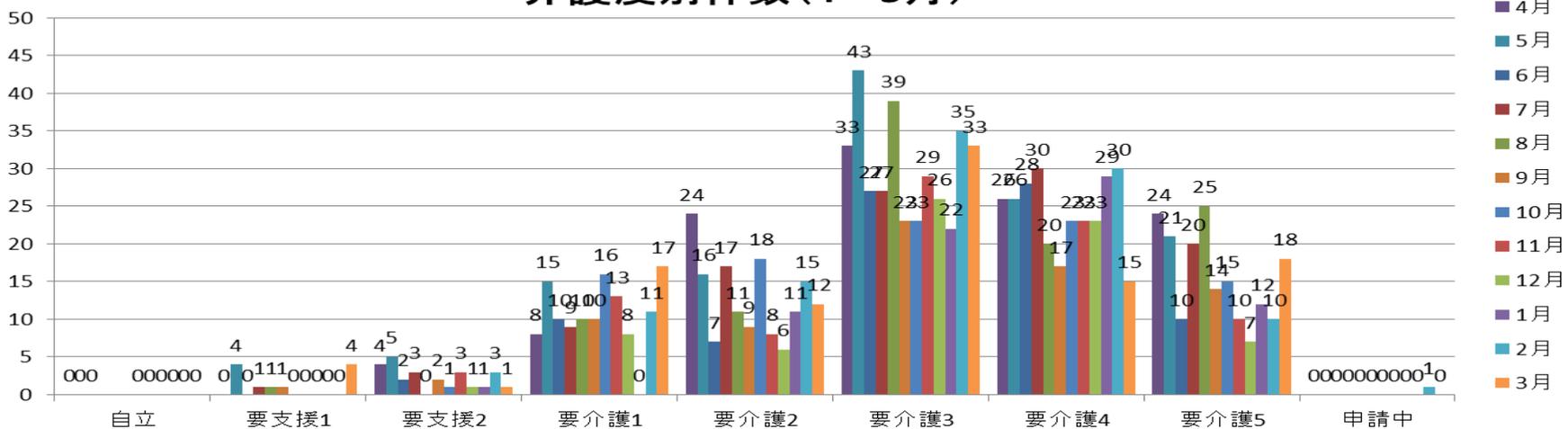
時間別件数(4~3月)



種別別件数(4~3月)



介護度別件数(4~3月)



## こやまケア運営委員会

### ■ 2019年度成果と反省

#### 1. こやまケア推進

行動計画：サービスレベルの向上

2019年度のこやまケア運営委員会体制として、各サービス委員長を課長会議メンバーが担い、各サービス委員会に漏れなく伝達がおこなえる仕組みができた。しかし、運営委員会の活動に対する反省、今後の課題についての検討がなく、次に繋げることができなかった。また、今年度は、毎月、基本に振り返る研修を開催し、法人統一で学ぶことができた。その後の各事業所への効果確認が計画通り実施できなかった。各サービス委員会が担当し、テーマ別研修を実施したが、今後、基本から応用まで研修に盛り込み更なるサービスレベルの向上を図っていく必要がある。

アンケート回収率 80%を目標に取り組んだ、下記の結果となった。

- ・ 医療法人社団 76%（回収数 480 枚／配布数 630 枚）
- ・ 社会福祉法人 82%（回収数 389 枚／配布数 474 枚）

お客様アンケートの改善策については、各サービス委員長が確認・修正をおこなったが、不備等が多かった。その為、次年度は、各事業所が参考にできるように、書き方の例文を作成していく必要がある。

内部監査は、サービス委員長が中心となり、監査リーダーを行い、年 2 回実施ができた。同時に環境チェックの実施も行った。

行動計画：人材育成

チームケア学会に向け、スケジュールの組み立てを行い、進捗状況をみながら確認日を 1 日増やした。各事例に担当課長がつき、進捗確認やアドバイスができ作成する方法は有効だった。

今年度は、コンテストではなく作品として 11 月 23、24 日「いきいき日野ふれあいまつり」に出展をおこなった。川柳・俳句をおこなう目的がはっきりしていなく、出展後のスケジュールなど細かく決めていなかった。川柳・俳句を冊子にまとめ、ホームページ等の活用する工夫が必要だった。

#### [各サービス委員会]

##### 居宅委員会

### ■ 2019年度成果と反省

今年度の取り組みとして、質の高いケアマネジメントの実践を目標にスキルアップへの取り組みを行った。毎月のテーマ別研修では委員会内で実施状況の確認を行った。また、委員会内で見える事例検討会を年 2 回（6 月、12 月）実施し、日野町や米子市で実施される事例検討会にもエリアを越えて積極的に参加した。それぞれの事業所で参加した研修会や、集団指導の内容については委員会内で情報共有を行い、個々のスキルアップに繋がる取り組みが実施できた。お客様アンケートについて、各事業所の回収率目標を設定し取り組みを行ったが、目標達成できたのは 1 事業所のみとなった。改善への取り組みについては各事業所で実施され、アンケート内容に改善がみられている。今後はアンケート結果から居宅介護支援事業所としての課題を分析し、委員会として改善へ向けた取り組みを行うことができると、全体のサービスの質向上につながるのではないかと感じる。

##### 施設委員会

### ■ 2019年度成果と反省

施設委員会として職員の資質及び生産性の向上に向け取り組み、テーマ別研修を 2 回（排泄介助、食事介助）担当した。研修は計画通り準備することができ、わかりやすい内容で実施することができた。テーマ別研修の事業所への伝達は各事業所により、事業所内への伝え方が異なったが、施設委員会は勉強会を開催し内部に確実に伝えることができた。

iPad に関しては入力マニュアルを作成し、活用することができるようになってきている。しかし、入力ミス（ヒューマンエラー）が発生している現状がある為、今後どう改善していくかが

課題となっている。

お客様アンケートについては回収率3%アップを目標とし、事前連絡・電話連絡等行った結果、達成することができた。しかし、ショートステイの回収率が下がったので、次年度に向け検討し改善していく必要がある。

### グループホーム委員会

#### ■2019年度成果と反省

- ・記録の勉強会を通して、委員会で統一した「記入時のルール・留意点」を作成することができた。今後、記録がどのように変わっているのか、また、不具合や新たな課題等が発生していないかを、確認していく必要がある。また、研修を実施したことにより、ケアプラン内容の検討が必要と理解できた事も良かった。そして、計画作成担当者の勉強会を計画し、ISOの付表の流れを理解し実践できるような内容も研修に組み込んでいく必要がある。
- ・毎日レクやカルチャーについて、他施設の取組みを知る事で幅が広がった。また、リハビリ委員会の協力により、嚥下体操メニューを作成（写真付）し、誰でも短時間で確実に実施できるようになった。また、嚥下体操メニューの作成により、中途採用の方、新人にも指導しやすくなり、ケアの質向上に繋がっている。
- ・お客様アンケート改善の実施状況について、事業所ごとに進捗状況の報告を行った。改善の取り組みの中で困っていることに対し、委員会で討議することができている。進捗状況については口頭で確認することしかできず、実際の実施状況の一つひとつ確認していくことはできていない。前年度、今年度で同様の指摘があった事に対しては、委員会で報告し改善に向けての取り組み報告を行っていく必要がある。

### 通所委員会

#### ■2019年度成果と反省

サービスレベルの向上

1.行動計画：こやまケア運営委員会主催研修内容の推進

こやまケア運営委員会主催研修を、年間通じて通所5事業所責任者が各事業所ミーティング等にて実践し伝えることができた。各事業所の取組み状況については、通所委員会にて報告・確認を行った。

2.行動計画：お客様満足度のさらなる向上を目指す

各事業所にて第一興商プレミアムコンテンツのお試しを行い、かかる経費等も含め継続して導入の検討している状況。口腔体操や集団体操、レクリエーションなどについては、通所委員会にて情報共有し充実を図ることができた。事業所別特別企画も各事業所にて継続して実施し、また1月から3月の通所委員会合同企画も計画的に実施し、お客様の楽しみや件数低下予防につなげることができた。

3.行動計画：委員会でのインシデント0月間の実施

年3回の実施予定に対し年1回の実施となったが、各事業所にて結果・集計を行い、通所委員会にて情報共有し対策を実施することができた。

お客様アンケート

1.行動計画：回収率アップを目指す（各事業所前年2%アップ）

配布のやり方を通所委員会にて検討・実施し、DSつばき85%（前年78%）、アルクつつじ76%（前年74%）、通所リハビリ85%（前年87%）、DSかじか荘83%（前年81%）、アルクゆずり葉83%（前年80%）とほぼ目標を達成することができた。

2.行動計画：お客様アンケート改善進捗状況の確認

2月に各事業所のアンケート結果を持ち寄り、情報共有を行い取組みの検討を行った。

### 小規模委員会

#### ■2019年度成果と反省

- ・お客様に日中活動を楽しんで頂くため、レクリエーションの充実について取組んだ、各事業所が実施しているレクを持ち寄り参考にすることでレパトリーを増やしお客様に提供すること

ができた、リズム体操についても行う予定だったができなかったため来年度の課題として取り組んでいく。

- ・感染症のマニュアル作成については、感染予防・インフルエンザ発症時の対応について、委員会の中で検討を行い、紙ベースのマニュアルを作成し安心できる材料となった。
- ・相互研修は、各事業所の業務内容など参考になることがあり自分たちの事業所でも取り組んでいきたいとの意欲的な意見が多かった、研修に参加したいと希望する職員もおり来年度も継続していく。
- ・委員会の中で勉強会を開催し、小規模として利用できる多職種のサービスについて学ぶことができた、来年度も勉強会を開催し知識を深めていく。
- ・お客様アンケートの回収率アップに取り組んだ、全体としては昨年より回収率は上がったが、事業所ごとでみると達成できなかったところもあるので来年度の課題として取り組んでいく、内容については、各事業所で報告し合い改善項目、改善内容を確認できた。

## 栄養委員会

### **■ 2019年度成果と反省**

2018年度の課題であった出席率については、スタートは全事業所出席出来ていたが、相次ぐ退職等により、少ない月もあった。しかし、今回衛生管理の見直しやルール徹底を行うため、各事業所がミーティングを重ねて衛生管理の点検表を統一使用出来たことは成果であった。また、食中毒予防についても啓発が行えた。

職員のスキルアップについて、各事業所が課題や問題点を持ち寄り、委員会を意見交換の場としたが、メンバーの事業形態が違うことで事業所により問題視する視点が違っていた。こちらから意見を拾い上げることも必要だった。年2回予定していた内部研修は行っていない。来年度へ向けて、一つの事業所の課題も栄養部門全体の課題や問題としてとらえていき全体でスキルアップを目指して行きたい。

年2回の嗜好調査について、達成できていない事業所もあったが、聞き取りや普段のコミュニケーション、職員との相談からお客様の希望を献立につなげることが出来ている。互いに行事食を紹介したり、ホームページにアップしたりすることでそれぞれが刺激になった。お客様の意見を吸い上げ、献立に反映するツールを再度考え、取り組みは引き続き行っていきたい。

## リハビリ委員会

### **■ 2019年度成果と反省**

#### 1. サービスレベル向上

\*各施設のお客様の状態に合った体操や口腔ケア、食事介助勉強会を開く

- ・テーマ別研修 6/19「排泄介助」、11/20「口腔ケア」、12/18「食事介助」の資料作成、講義。
- ・6/21 アルクつつじ「食事介助勉強会」9/3 グループホーム委員会「口腔体操メニュー作成」
- ・その他各施設からの相談を受け、アドバイス・提案を実施。
- ・日野町介護予防事業「ぽかぽか教室」にて計4回講義を実施。

これら全ての資料作成や講義内容をリハビリ委員会で共有し、自己のスキルアップも図れた。計画に、「職員の腰痛予防」も挙げていたが、年度内には全体の勉強会ができなかったので次年度実施したい。

#### 2. お客様アンケート

\*リハビリ内容の満足度向上に努める

- ・通所お客様、ご家族に対し、リハビリ内容についての確認表を作成、配布し訓練内容の「わからない」を無くし、希望に沿って満足して頂けるよう取り組んだ。
- ・入所、ショートステイお客様、ご家族に対しては、様子を写真に撮りお手紙にしたり、送迎時に直接お話をする機会を持つなど、同じく満足して頂けるよう努めた。様子が良くわかったなど、喜んで頂けたので今後も継続したい。アンケート結果では、「全体的に生活の様子を知りたい」「レクリエーションなどの様子がわからない」という意見が

挙がっていたので、リハビリ場面に限らず、介護スタッフと協力し様子を伝えていきたい。

### 訪問・福祉用具サービス委員会

#### ■ 2019年度成果と反省

・年間計画として

4月～7月 「移乗ボード・スライディングシートを使用した移乗介助」・8月～11月「入浴補助用具を使用した入浴介助」12月～3月「移動補助用具を使用した移動介助」に基づき取り組みはおこなえていたが、こやまケア運営委員会へ伝達できていない事や他の委員会への提案がおこなえていない為に法人全体に浸透できていなかった。

テーマ別研修を通し移乗ボード、シートに関しては華つばき・花つつじ・菜の花等、新たに用具を導入できた事は取り組みの成果があったと言える。来年度はサービス委員会の取り組み・提案をこやまケア運営委員会へ伝達し日翔会全体へ浸透させる事を目標とする。

・お客様アンケートに関して 2018年度のアンケート回収率は59%であったが、2019年度では82.9%の回収率となった。訪問時にアンケートを手渡し・回収を行った事が回収率が向上した理由といえる。又、委員会内で改善項目の確認・助言をおこなう事によりスムーズに組みを組みを決定することができている。2020年度もアンケートを手渡し・回収の取り組みや委員会内の進捗状況を随時確認していきサービスレベルの向上を図る。

### 看護委員会

#### ■ 2019年度成果と反省

今年度も、感染症ゼロを目標に取り組みを行った。

感染パトロールを行い、各事業所の吐物処理物品の確認をした。すぐに使用できるように準備を行った。使用後に、補充をしていないなどあり、その場で伝え補充をしてもらった。

合わせて、看護師になかなか注意や指摘をしにくいと声があがり、委員会開催にあわせ接遇ポスターを作成し、掲示啓発を行った。パトロール時には、看護師の接遇や、現場で困っていることなど話をして意識の向上ができるように努めた。

感染ゼロについては、各事業所でインフルエンザ感染はあったが、発症してからの対応も早く、大きな感染拡大には繋がらなかったのは、大きな成果だと思われる。

今年は、各事業所から参加してもらい、伝達ができる仕組み作りを行った。

看護師以外の参加もあり、意見交換ができた事は良かった。しかし、3か月に1回の開催ではあったが、全ての事業所が参加するに至らず、委員会自体の意識の薄さも課題となった。

次年度は、新委員長での活動になる為、参加がスムーズにできるように、声かけを行い参加率を上げていくようにする。

感染症ゼロは、引き続き目標にあげ活動を行っていきたい。

## 採用・資格取得

### ■ 2019年度成果と反省

#### 1. こやまケアの推進

#### 2. 安定した事業運営

○人材確保 新規学卒者 9名の獲得（大卒 1名、短大専門卒 4名、高卒 4名）

- ・鳥取県内の就職フェアと学内説明会からインターンシップを経ての応募  
新卒選考 11名 内定出し 10名 内定承諾 9名

○営業内容

- ・学校訪問 29件 ・学内説明会 10件（着席数 53）
- ・就職フェアと単独説明会 63件（着席数 187）
- ・インターンシップ 23名
- ・単独説明会案内 12回（日本海新聞掲載）
- ・求人票送付年 2回（累計 300件）
- ・内定者、インターンシップ学生フォロー  
（お礼ハガキ・内定式・入職説明会・広報誌送付・年賀状・卒業レタックス送付）
- ・その他、過去採用学校への卒業レタックス送付（高校・短大・専門・大学 25校）
- ・生徒、学生アルバイトの受け入れ（ゆずり葉・さくらの丘・おしどり荘）  
学校訪問の件数が少なく、就職担当者と話ができている。卒業生と一緒に同行訪問ができるように計画していたが実行できなかった。インターンシップなど少しでも興味を持ってくれた学生に、広報誌を送るなどのフォローだけだったので、マイナビなどエントリーのあった学生にも同様に対応することが必要だった。
- ・ホームページの内容を確認し、リニューアルした。
- ・高校生アルバイトは予定外だったが、学校や本人へ向けての PR になった
- ・学生アルバイトは、新見公立短大、大学の受け入れのみで行った。

#### 3. ワークライフバランスの向上

○初任者研修 4名 実務者研修 9名 介護福祉士受験模試 2回実施

事業所名： 特別養護老人ホームあいご

## ■ 2019年度成果と反省

### 1. こやまケアの推進

#### 1) サービスレベルの向上

反省：身体拘束廃止委員会活動として、スピーチロック0（ゼロ）を目指し、「丁寧な声掛け嫌な声掛け」の一覧表を作成。勉強会も開催。委員会で確認を行った。

身だしなみについても、職員通用口や更衣室に掲示し、意識付けを行った。

その結果、お客様アンケートでは

①挨拶・電話対応について、「不満・分からない」は0%。「良い」と答えた方が昨年を上回り73.7%、対応が良い・笑顔が良い・挨拶が良いとお褒めを頂いた。

②職員の身だしなみについて、「良い」が昨年を大きく上回り63.2%。3か月に1回の外部評価を計画したが、上期・下期に1回ずつしか実施できなかった。意識を持ち続けるためにも声掛けと外部評価を継続したい。

備品点検については、福祉用具(車椅子・ベット・マットレス等)の点検を月1回実施。お客様がどの用具を使用しているかをリスト化し、状態変化に合わせて用具を確実に交換できた。故障も速やかに修理、不足する前に準備することが出来た。

#### 2) 人材育成

反省：勉強会を企画実施できる職員の育成を計画していたが、法人統一のテーマ別勉強会に変更になったため、勉強会参加率を上げることに目標を変更。夕のミーティング後、夜勤者に対して勉強会を開き、参加者がメンバーに伝達した。

日勤リーダーができる職員を3名育成するため、手順書を作成。リーダー3名が日勤リーダーを出来るようになった。今後は、夜勤リーダーも育成したい。

身体にやさしい介助方法の検討・実施として、お客様の状態変化に合わせ、寝具や車椅子を変更したり、移乗方法やポジショニングの検討を実施。機能訓練指導員としてリハビリ職員が常勤となり、相談しやすい環境になって来た。

### 2. 安定した事業運営

#### 1) 予実管理

反省：2019年度入院者等日数は1,041日で、前年度を70日上回る結果だった。お客様の高齢化・重度化が進み、同一者が入退院を繰り返し、入院日数も長期化した。反面、インフルエンザ等の感染症については、対策を徹底し防することができた。

また、ショートステイ利用者1,363名と前年度より122名増加。しかし、希望時のみ利用したいという方が多く、声を掛けたら即利用して頂ける待機者を確保したい。

退所～入所のブランクは、年間平均4.5日と目標を達成したが、年間で10名の退所が出たため、入所待機者が20名弱へ減少、営業を行い情報収集を継続する。今後は、延命治療を望まず施設での看取りを希望される方が増えているので、施設の体制を整えていきたい。

予定外の出費の予防として施設設備の故障が見られたら早急に点検・修理を依頼し、経費を抑えるよう取組んだ。また、おむつの種類の見直し、トロミ剤の変更と適切に使用できているかの見直しも行い、コストダウンを図っている。

### 3. ワークライフバランスの向上

#### 1) 働きやすい職場づくり

反省：個人面談の実施、職員意見箱の設置を行い、挙げた意見や課題について事業所会議で検討。改善内容を職員掲示板に貼り出し、ミーティングでも報告した。ユニットミーティングに他職種も参加してほしいという意見も挙がり、意見交換しやすい環境作りを進めている。

年5日の有給休暇の取得、3連休が取れるよう計画を立て、概ね取得できた。

iPadの運用により、記録時間を30分程度短縮することが出来たが、記入もれがあり、確実な入力今後の課題である。

#### 2) 楽しい職場づくり

反省：職員の趣味や特技を活かした手作り親睦会を開催。敬老会、新年会等も準備～当日に向けた皆さんの職員が関われるよう参加型にした。職員・お客様の特技を披露でき、お客様に喜んでもらえた、うれしかったと多くの職員から声が挙がった。  
毎月の誕生会や季節の行事を担当制にし職員が企画運営、主任がフォローする形にしたことで育成もできた。行事の様子を館内掲示し、当日参加できなかった職員にも伝えることが出来た。

## 事業所名： ケアプランセンター日翔会

### **■ 2019年度成果と反省**

#### 1. こやまケアの推進

アセスメント力の向上の為、各地域包括支援センターで開催されている研修会や、更新研修への参加により、アセスメントやケアマネジメントの方法、プラン作成等を学び、事業所内では困難ケースについてケース検討を行い、ケアマネ同士で、課題解決方法を模索し、職員個々の力量の向上やケアマネジメントの視点の幅を広げることが出来た。

また、実地指導や内部監査の際には、ケアプランの中身を確認し、作成方法や目標設定等について、助言を行うことが出来た。

お客様アンケートについては、前年度に比べ、各項目とも改善していた。2020年度の課題として、職員数が減ったことで、1人で持つ担当件数や仕事量が増え、ゆとりを持って仕事が出来なくなり、接遇マナーやサービスレベルの低下に繋がるリスクがある。2020年度は、接遇マナーの基礎や、各種制度の理解、提案力の向上を図り、サービスレベルを下げることなく、端的で的確な相談援助が行えるようになる必要がある。

#### 2. 安定した事業運営

2019年度は5人体制でスタートしたが、10月には職員が1名異動し、3月末には1名、退職となった。予算目標金額の達成はしなかったものの、売り上げ、経費としては、毎月、経常利益を出し、黒字経営で終わることが出来た。新規利用者は増えてはいたが、職員数減により、積極的な新規利用者の確保とはいかなかった。2020年度も、経費と売り上げの状況を把握しながら、黒字で経営出来るようにしていく。

#### 3. ワークライフバランスの向上

5人体制の維持を目標にしていたが、異動と家庭の事情により職員が退職し、4月現在では、3人体制となった。職員の一人当たりの担当件数も増え、職員の心と体のバランスをとることが課題となっている。職員がストレスを溜めないように、職員同士でコミュニケーションをとり、息抜きや体を動かしてストレス発散をすることで働きやすい職場へと整えていく必要がある。

介護支援専門員実務者研修実習を受け入れでは、ケアマネジャーの仕事のみをもらい、ケアマネの仕事に対し、興味をもって頂くことが出来た。しかしながら、福祉業界ではケアマネは大変というイメージが浸透しており、資格は持っていても、ケアマネをしたくない人は多くいる。そういったイメージを払拭する為、ケアプランセンター日翔会は働きやすい、働きたいと思ってもらえるように、職員の個性を生かしながら、地域や他法人、他事業所にもアピールしていきたい。介護支援専門員更新研修等や多職種が集まる研修に参加し、積極的に発言していき、日翔会のケアマネをアピールすることが出来た。ケアマネの採用はなかったが、ケアマネが担当していたお客様の家族さんより、働きたいという希望があり、日翔会に就職される等、ケアマネが関わっていた方が日翔会の仲間になっている事例もあり、今後もケアマネとして、親切、丁寧にお客様やご家族と関わっていくことで、日翔会のアピールと採用活動にも繋げていく。

## 事業所名： デイサービス かじか荘

### **■ 2019年度成果と反省**

#### 1. こやまケアの推進

個別ケアの充実を図る為、難読漢字や間違い探しのカルチャー提供、毎月、新しいレクリエーションを取り入れ提供した。100歳体操も継続し、筋力体力の向上に努めることができた。

毎月の行事企画として季節のお楽しみ企画やクッキング、お楽しみバイキングを実施し、食事から行事、余暇活動までお客様の満足度の向上に繋げることが出来た。

また、家族参観を開催し、3組の家族様にデイでの一日の様子や食事の内容についても知っていただくことが出来、参加された家族様に「デイの様子、食事がわかって勉強になりました。」と大変満足していただけた。

ホームページアップについては月3回を目標に更新し、デイの様子を情報発信することができた。

お客様アンケートは回収率83%。ご意見として、挨拶や電話対応が「あまり対応していない。」とあがっており、2020年度は勉強会や職員ミーティングを行い、挨拶や電話対応の改善を重点目標にし取り組んでいきたい。

夕方のミーティングや事業所内勉強会、内部研修を通して、職員のスキルアップとケアの統一を図ることが出来た。事業所内勉強会としては栄養、看護、介護職員が自分達で考え勉強会を行ったが、3回しか行うことが出来なかった為、2020年度も継続し、主体的に勉強会を開催できる職員を育てていく。

感染症対策として、うがい手洗い、手指消毒、機器や手すり、ドアノブの消毒、面会制限も行い、インフルエンザやコロナウイルス等の感染を予防することが出来た。2020年度はコロナウイルス等、感染症対策が重要であり、引き続き、感染予防に努めていく。

## 2. 安定した事業運営

行事案内を1ヵ月前より行い、追加利用の希望を受け、プラン数を増やすことが出来た。新規利用者は年間20名あり、毎月1名以上の新規利用者確保の目標を達成し、また、1日平均21名、年間6573名の目標だったが、1日平均21.22名、年間6619名（プラス46名）の着地となり、目標を達成することが出来た。

通所委員会合同企画として、1月に「ラーメン企画」2月に「お楽しみ企画」（雛人形作り）を行った。ラーメン企画については、昨年に続き2度目の実施毎回お客様に好評であったので、2020年度も実施していきたい。

職員の退職もあったが、確保としては、以前働いていた職員に声をかけ入職に繋げることが出来た。

## 3. ワークライフバランスの向上

有給休暇取得は計画的に勤務表に組み込み、有給取得率を上げることが出来た。機能訓練指導員より、リラクゼーションの体操やツボを学び、職員自身の身体のメンテナンスも行うことが出来た。職員の親睦会を年3回と職員の誕生会も行い、職員同士の親睦を深めることが出来た。

**事業所名:** グループホームにいざと さくらの丘

### ■2019年度成果と反省

#### 1. こやまケアの推進

##### 1) サービスレベルの向上

- ・お客様に多様な軽作業を提供、個々に見合ったものを見つけ出すことが出来た。日々、自分の役割として心待ちにする方もいる。プランに取り入れ、日課として毎日取り組む事が出来ている。
- ・お客様の希望を取り入れた企画を3回実施した。準備からお客様も参加してもらい、満足な表情を見る事が出来た。
- ・お客様アンケート回収率は89%。「わからない」との回答や意見については全職員で話し合い、改善に取り組んだ。

##### 2) 人材育成

- ・介護福祉士が中心となり、問題集・過去問題に沿って勉強を行った。介護福祉士試験を2名受験し2名合格という嬉しい結果となった。
- ・事業所内研修を介護福祉士と看護師で担った。予め担当を決め計画通り実施出来た。
- ・外部研修については2回のみ参加で終わってしまった。参加した研修は事業所に持ち帰り、事業所内研修として開催した。

## 2. 安定した事業運営

### 1) 予実管理

- ・即入居待機者については4月1名であったが、5月以降2名の確保が出来ている。待機者の状況確認と連絡がスムーズに行え、8割は翌日入居に繋げる事が出来た。

### 2) 人材確保

- ・新見公立短大より介護実習の受け入れをおこなった。(9/19,20 各3名、9/24,25 各3名計6名)初めての受け入れであったが、お客様とのコミュニケーションが取り易い雰囲気であったとの好評価が貰えた。
- ・新入職員1名の配置があった。職員が多くの関わりを持ったことで早期に職場環境、業務にも慣れ、事業所の一戦力として継続出来ている。
- ・面接は6月、12月に実施。職員の想いと業務について貴重な意見を聞くことが出来た。

## 3. ワークライフバランスの向上

### 1) 働きやすい職場づくり

- ・親睦会は2回、スポーツ大会を含めると計5回実施できている。特に今年度から職員家族の参加も募り、特にスポーツ大会では大いに盛り上がった。
- ・誕生日休暇の取得は全員出来た。
- ・業務の見直しでは、これまで夜間帯で行っていた掃除を夕食後に変更することで、一人の職員にかかる負担を減らすことが出来た。

### 2) 楽しい職場づくり

- ・7月…親睦バーベキュー大会(職員12名・家族4名参加)
- ・9月…スポーツ大会(職員15名・家族5名参加)
- ・11月…運動会(職員12名・家族3名参加)
- ・担当を決め企画を立案。親睦会も含めて和やかな時間を共有することが出来た。
- ・趣味のフォトコンテストに参加した職員もあり、充実したプライベートな時間を持つことで他の職員も協力を惜しまなかった。又、魚釣りやカラオケなど共通の趣味を持つことで会話が弾み、仲間同士の絆も強まり職員のモチベーションアップに繋げる事が出来た。

**事業所名:** 小規模多機能ホームにいざと さくらの丘

## ■ 2019年度成果と反省

### 1. こやまケアの推進

#### 1) サービスレベルの向上

- ・お客様の希望を聞き、季節ごとのドライブの実施、お盆前や年末などには5回の買い物ツアーを実施した。独居生活を送る方や普段から外出が難しい方からは大変喜ばれた。又、日々のカルチャーなどにも、お客様の「～がしたい」という声に耳を傾けアイデアを絞り実施した。今後も季節ごとのカルチャーを主体にお客様の「やりたい事」「出来る事」に注目、担当者が中心となり実施していく。
- ・お客様アンケートは昨年92%、今年度も92%で回収率も良かった。送迎時の声掛けや電話連絡を行ったことが良い結果に繋がった。また、意見についても感謝の言葉が多く聞かれ職員の強い励みとなった。
- ・今年度の公民館活動では地域の人たちと協力して門松作りを行った。又、地元の振興会と一緒に草刈りを行い、地域貢献が出来た。しかし「さくらフェス」に関しては10月に予定していたことから台風の直撃を受け中止せざるを得ないと言う残念な結果となってしまった。そこで、今年度は時期や内容を再度検討した上で、ご利用者ご家族はもとより、地元の方々の協力も仰ぎ、地域に根付いた「さくらフェス」となるよう準備を進めていく。
- ・インシデントを習慣づけるために毎月のミーティングで職員に声掛けを行った。結果、毎月の件数が上がり、3月には27件の気付きがあった。又、その対策を共有することで、未然に重大な事故を防ぐことが出来ている。

#### 2) 人材育成

- ・事業所内の研修は、介護福祉士が中心となり勉強会を進めていった。事前に資料を配布し意見交換が出来る様にした。参加できなかった職員には、伝達講習をする事で共通認識が

持てるようになった。しかし、参加者が少ない為、今後は開催する時間の検討が必要と考える。また、外部研修への参加が3回程度しかなく、今後はメール配信や研修案内等にアンテナを張り積極的な参加を促していく。

## 2. 安定した事業運営

### 1) 予実管理

- ・定期的に病院、居宅、地域包括へ訪問し営業を行うことで待機者2名の確保をする事ができている。又、隔月開催の地域ケア会議に出席し情報収集する事が出来た。その情報を元に体験利用を受け入れ新規利用2名に繋がった。さらに、職員会議等で予算、実績を報告し数字を意識することで士気を高める事が出来た。結果、24名の登録維持、目標を達成する事に繋がっている。

### 2) 人材確保

- ・職員が協力して情報を収集するが、面接までには至らなかった。引き続き入職に繋がる様にアプローチして行く。
- ・今年度、新見公立地域福祉学科より介護実習生の受け入れを行った。9月19日5名、9月20日5名、9月24日5名、9月25日5名で、お客様からも大変好評で今後も依頼があれば受け入れをしていきたい。
- ・すぐには入職に繋がらないが、介護の仕事に興味を持つ高校生より、市の福祉課を通して体験希望の申し込みがあった。人事課長に相談、約1週間の職場体験に繋げることが出来た。本人もしっかりと将来を見据えており、「実りの多い体験が出来た。」と前向きな感謝の言葉が聞けた
- ・年2回(6月、12月)の面接は、当初の予定通りとはいかなかったが、全員2回の面接が終わった。個人目標に向けてのアドバイスや日頃の様子、悩みなどを把握しスピードを持って解決する事ができた。今後は「面接」という形ではなく、常日頃から相談し易い環境を作り対応して行く。

## 3. ワークライフバランスの向上

### 1) 働きやすい職場づくり

- ・親睦会(年3回)は、担当をあらかじめ決めていたのでスムーズに開催できた。しかし後半は感染症対策の為、自粛、中止となった。
- ・誕生日休暇の取得については、事前の申告とリサーチを行った。誕生日休暇にこだわらず、何かの記念日として全員が取得する事ができた。職員からも好評であり今後も継続して行く。
- ・業務上の悩み、提案などは、カンファレンスや日々のミーティングを利用し職員間で共有し意見を出し合った。「まずは、やってみよう」を合い言葉に取り組み、スピード感をもって解決するようにした。その結果、以前に比べ活発な意見交換や協力体制が整い職場の雰囲気良くなった。

### 2) 楽しい職場づくり

- ・今年度は初めて職員の家族も参加できる親睦会を3回行った。バーベキュー、スポーツ大会、運動会を実施した。職員の家族も一緒に参加し交流を深めることが出来た。
- ・趣味のフォトコンテストに参加した職員もあり、充実したプライベートな時間を持つことに他の職員も協力を惜しまなかった。又、魚釣りやカラオケなど共通の趣味を持つことで会話が弾み、仲間同志の絆も強まり職員のモチベーションアップに繋げる事が出来た。

## 事業所名: 小規模多機能ホーム菜の花

### ■2019年度成果と反省

#### 1. こやまケアの推進

行動計画: お客様の笑顔を引き出し満足度の向上を目指す。

- ・お客様アンケート回収率が昨年86%で今年度93%で7%アップすることができた。
- 嗜好調査を年3回実施しご意見を反映したことや家族会にて昼食会を設けたことなどから

食事に関しては「満足している」が9.4%アップした。次年度は家族会でアンケートに添っての具体的な意見交換会を設け満足度の向上を図っていききたい。

- ・年間計画の行事は計画通りに実施が出来、ホームページへの掲載も行った。
- ・地域交流では新たに地域で開催されるようになった「蒜山三座カフェ」にお客様と共に参加し（年3回）地域の方と親睦を深めることができた。
- ・リスク管理では毎月（2回）の職員会議で事故内容について確認し合い対策を共有する事でアクシデント3以上の事故に繋がらなかった。また事故集計から人に関わらない「衣類の間違い」「返却ミス」等のレベル0が多かったので次年度は職員が意識を持ちうっかりミスを防いでいきたい。

## 2. 安定した事業運営

行動計画：登録者27名を確保し予算目標を達成する

- ・売上：目標82,581千円→実績84,250千円（102.2%）  
件数：目標9,882件 → 実績10,375件（104.9%）
- ・お客様の体調管理を行い入院者3名（骨折1名、肺炎1名、腰部手術1名）に抑えることができた。また、特養1名、老健1名、ケアハウス1名の入所があったが移行が確認できた時点で、各機関へ営業を行い28名～29名の登録者の維持に努めることができた。
- ・経費削減では、こまめに電気を消す、無駄に水を使用しないように呼び掛けた。また消耗品等は購入前に在庫確認の実施、調味料、嗜好品等は価格の安い所でまとめて購入し経費を抑えることができた。

## 3. ワークライフバランスの向上

行動計画：働きやすい職場づくり

- ・有給休暇の取得については「月間休日割当表」を基に職員の希望を聞き全員が年5日以上の有休を取得することができた。

行動計画：職員同士が楽しめコミュニケーションがとれる時間を作る。

- ・Wiiスポーツ大会&カフェを6月、10月にトーナメントで大会を行い大変盛り上がり優勝者へは景品を渡した。忘年会は12月に開催し13名の参加があった。

## 事業所名： 特別養護老人ホームゆずり葉

### ■2019年度成果と反省

#### 1. こやまケアの推進

##### 1) サービスレベルの向上

行動計画：介護技術、接遇、環境整備で良い評価をもらう

2018年度のアンケート結果から重点に取り組むことを決め、年間を通して実践した。特に毎月のテーマ別研修では、施設内で2回ずつ研修を設けた落とし込みを行っている。また、接遇、環境面においても各リーダーが中心となり、率先垂範して職員に指導するようにした。結果として、2019年度のお客様アンケートについては以前のような指摘事項が減り、多くの良い評価をいただいている。しかし、挨拶に関しては、引き続き指摘があり、内部監査においても「元気がない」との評価があるので、挨拶は繰り返し指導していく必要がある。

行動計画：地域で一番信頼される施設になる

介護教室を1回開催し、避難訓練では地域の皆様の参加が得られた。介護教室は初開催であったが、多くの方に参加していただき、意見交換の場をもつことができています。また、ゆずり葉祭りを盛大に開催できたこと、新見ふるさと祭りに踊り連で参加したことは、情報発信に一定の成果があったと思う。今後も地域ニーズに合わせたアプローチに努めていきたい。

行動計画：お客様の健康維持と毎食楽しみにして頂ける食事を提供する

嗜好調査を2回実施し、その後のメニューと調理方法に反映ができています。栄養士もユニットを回り、個別に聞かれた意見や摂食状態を記録に落とし、スクリーニングに活かしている。

## 2) 人材育成

行動計画：職員の能力に応じた教育とスキルアップを行う

年4回のリーダー向け研修を実施した。初級リーダー研修を参考に、リーダーとしてあるべき姿の理解を深めてもらっている。今後の実践を通じた浸透を期待したい。痰吸引等研修の修了については、実地施設との調整が進まず、行えていない。

## 2. 安定した事業運営

### 1) 予実管理

行動計画：入院数を月150件未満、1日当たり5名未満にする

月平均の入院件数は196件と達成できていない。入院要因としては持病増悪を除き、肺炎（誤嚥性含む）が多く、次いで尿路感染症であった。日々のこまやかなケアで改善できるものもあると考え、入院件数減少に向けては次年度の委員会活動と兼ね合いながら、実践していく。また、協力病院との連携会議も計画の通り、年4回行えた。特に退院調整においてスムーズな連携が図れている。

行動計画：ショーステイ稼働率91%以上にする

平均稼働率105.9%で着地した。要因は第一四半期を終え、入所の入院が増えたことにより、空床利用の推進をおこなった。新規の獲得も順調に行え、計43名の獲得ができている。

行動計画：毎月の経費を昨年比より減少させる

これまで一部の消耗品以外は在庫管理をしていなかったことを反省し、在庫管理の仕組みを作成した。これにより、月ごとの増減の幅を緩やかにすることができている。

### 2) 人材確保

行動計画：来年度新卒者2名、中途採用者2名の介護職員を確保する

入職者数は20名で、新卒内定は1名で他は中途採用となっている。取り組みとして職員紹介キャンペーン、施設見学会などの機会を設けたが、効果がなかった。中途採用の多くは他の介護事業者からの経験者であった。教育機関へ向けには新見公立短期大学との交流会は2月実施、介護実習、中学生の夏ボランティアの受け入れなどを行っている。一方、新見公立短期大学は4年生大学へと移行したことを踏まえ、採用計画の変更が必要である。また、ゆずり葉では看護師の採用が重要な課題となっているため、これまでの手法とは違う、新たな手法を考えて取り組んでいく。

## 3. ワークライフバランスの向上

### 1) 働きやすい職場づくり

行動計画：職員の自由裁量による自律性の向上を目指す

職員会議の時間を利用し、職員から提案や意見を聞き、業務へ反映するようにした。各部署でも様々な行事企画をおこない、ブログ更新も積極的にしてくれている。

### 2) 楽しい職場づくり

行動計画：スタッフ間で楽しみのある交流を行う

初めてeスポーツを取り入れた親睦会を行っている。職員は元より職員の子供の参加があり、楽しく親睦が図れた。その他、新人職員歓迎会、新年会と実施できたものの、年度終わり頃には新型コロナウイルスの影響により、以降の予定は中止している。

**事業所名： アルクゆずり葉**

## **■2019年度成果と反省**

### 1. こやまケアの推進

#### 1) サービスレベルの向上

行動計画：元気な身体をつくるデイサービスになる

2018年度のお客様アンケートに口臭が気になると書かれていたことがあり、4月より、お客様に歯ブラシの持参を呼びかけ、口腔ケアを意識づけできるようにポスターを作成し、お客様に見えるところへ掲示を行った。歯ブラシをなかなか持って来てくれる方がいなかったが、呼びかけを続けることで持って来て下さる方が増えた。また、施設委員会より、

口腔ケアについてのポスターもいただき、実施ができた。今年度のお客様アンケートでは、口臭の事が書かれておらず、評価が得られたと考える。さらに口腔ケアを重視しておこなったことで、持病以外の体調不良者も少なく、インフルエンザに罹患した方もいなかった。

行動計画：地域で一番信頼される施設になる

お客様希望企画では、単発的な開催となっており、2回しか開催出来なかった。来年度に向けて課題が残った。しかし、ゆずり葉祭り、地域を交えての避難訓練、介護教室の実施を行い、地域の方と交流を図ることができた。来年も続けて行きたい。

## 2) 人材育成

行動計画：外部・内部研修に参加していき、技術・知識の向上を図っていく

内部研修については、法人のテーマ別研修、事業所研修計画に沿って、計画的に実施できている。開催時間を調整したことによって、ほとんどの職員の参加があり、確実なスキルアップに繋がったと思う。一方で外部研修は県南開催が多く、参加が難しかった。

## 2. 安定した事業運営

### 1) 予実管理

行動計画：目標件数と売上予算の達成

2019年度に入り、総合事業の方より、介護の新規問い合わせを多くいただいた。その結果、目標件数は98%と達成できなかったが、平均単価が上がったのもあり4月～2月までの売り上げ目標達成率は106%。また、12月以外は毎月新規獲得ができ、計23件の新規獲得できた。行事も毎月4回開催する事ができ、振替利用の声かけ、提案を職員一人一人ができるようになり、集客していった。それにより2月以外は毎月プラン数を超えることができた。通所委員会合同企画での利用低下防止企画も行った。

### 2) 人材確保

行動計画：アルクゆずり葉の魅力を発信する

人材面では、非常勤職員1名のみでの退職に留まり、定着が良かったと思う。インターンシップの受け入れはなかったが、中学生の夏ボラの受け入れを行った。行事等に役割を持って参加して頂き、終わった後には来年もまた来たいという声が上がっている。

アルクゆずり葉の魅力発信のため、行事や追加イベントについても、こまめなブログ更新を行った。大きなイベントでは新見iチャンネルが取材に来られ、マスメディアを使用した情報発信もできている。

## 3. ワークライフバランスの向上

### 1) 働きやすい職場づくり

行動計画：スタッフが生き活きとしたチーム作りを行っていく

年に4回職員と面談を行い、そこで聞いた意見をアルク会議にかけ業務改善を行う事ができた。アルク会議での場でも職員からでた意見を取り組みに繋げることができたのは良かったが、会議では決まった人しか発言がなく、話しやすい雰囲気づくりというところ課題が残った。

### 2) 楽しい職場づくり

行動計画：スタッフ間で楽しみのある交流を行う

5月に新人歓迎会、7月にはeスポーツ大会、1月に新年会と、職員親睦会を開催できた。その中でも、eスポーツ大会はゆずり葉では初めての試みで、多くの職員やまた、職員の家族も参加し、盛大に行われ、親睦を図ることができた。しかしながら、年度末に向けては新型コロナウイルス及びその他感染症対策のため、中止としている。

**事業所名： 福祉用具貸与販売事業所あいご**

## ■ 2019年度成果と反省

### 1. こやまケアの推進

行動計画：法人内外へ介護ロボット・福祉用具を活用した新たな介護方法の提案

2019年度では法人内への介護ロボットの導入には至らなかったが、介護ロボットの通信環境を施設内のWi-Fiへ切り替えた事により、不具合の改善やタブレット上で管理をおこなう事ができるようになっている。

2020年度は全事業所の通信環境の変更をおこない、より効果的かつ効率的に業務がおこなえる体制を構築する。

## 2. 安定した事業運営

行動計画：貸与利益率 45% 販売利益率 22% 消耗品販売利益率 15%の利益確保

実績として平均も貸与利益率 30.6% 販売利益率 20.8% 消耗品販売利益率 14.7%の利益率であり仕入れ先の変更等の取り組みをおこなったが目標に対して未達であった。2020年度も引き続き仕入れ先・商品の定期的な見直しを行い利益を確保する。

## 3. ワークライフバランスの向上

行動計画：有給休暇を取得しやすい環境づくり

計画通りに有給休暇を取得できている。引き続き有給休暇を取得する。

行動計画：コミュニケーションの活性化

親睦会等の実施が出来ていない為、計画を実施する。

## 事業所名 日翔会総務

### ■ 2019年度成果と反省

#### 1. こやまケアの推進

- ・電話マナー、対応、挨拶等の基本を振り返る研修を毎月行った。
- ・倉庫の整理をして環境整備を行ったが、今後は年度の確認をして処分できるものは廃棄していく。

#### 2. 安定した事業運営

- ・月次決算は毎月 10 日には入力はできたが確認作業ができなかった。  
給与ソフトも PCA になるので、連携できるか確認をし入力時間の短縮をしていきたい。
- ・ミーティング等で業務確認をして期限内に仕事出来るようにして残業の削減を図った。

#### 3. ワークライフバランスの向上

- ・計画的な有給取得により年 5 日以上取得を行った。
- ・9月に日翔会スポーツ大会の開催ができ、職員の親睦とリフレッシュができた。