

2021年度事業報告

2020年1月15日に日本で最初の新型コロナ感染者が確認されてから2年4か月が過ぎた現在でも感染者が高止まりの状態が続いております。当法人でも2021年度には職員で感染者が2名ありましたが、利用者、他の職員への感染拡大は無く抑え込むことができております。

鳥取県、岡山県でもコロナによる短期入所、通所などの利用減少があり職員、利用者の感染を予防しながら利用数増を図るための取り組みをしてきました。

法人全体での予算は達成できましたものの在宅サービスでは予算達成には至りませんでした。今後もコロナ禍での在宅サービスの利用増を図るための取り組みを考え実行していきます。

千葉県市川市で3月1日に開設しました特別養護老人ホーム華つばきは3月2日には81名の入所でスタートし5月14日に100名満床となりました。首都圏に初めての開設でグループの皆様に支援をいただく中での準備でした。今後は、首都圏での計画がある(福)水澄み会、(福)ひがしの会への支援も行いたいと思います。

ミャンマーより技能実習生を特養あいごは7月に2名、特養ゆずり葉は8月に4名の受入を行います。介護福祉士取得を目指し来日する実習生への教育支援と生活の支援を行ってまいります。

今後も社会変化に対応した会議形式、研修の実施、提供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う法人、地域から必要とされる事業所を作っていきたいと思います。

■ 2021年度 成果と反省

1. 安定した事業運営

・ 予算目標の達成について

内訳	2020年度実績	2021年度計画	2021年度実績
売上	1,150,392	1,131,491	1,168,124
費用	1,063,223	1,133,731	1,185,517
営業利益	87,619	△2,240	△17,394
経常利益	75,150	△12,622	△27,774

・ 職員数の推移

	2019年度	2020年度	2021年度
入職者	31人	7人	104人
退職者	27人	12人	38人
退職率	12.3%	5.6%	13.6%
年度末職員数	219名	214名	280名

・ 2022年4月1日年齢別正規職員及び嘱託職員数

年齢	～30歳	30～40歳	40～50歳	50～60歳	60～65歳	65歳～
職員数	37人	34人	31人	23人	9人	11人

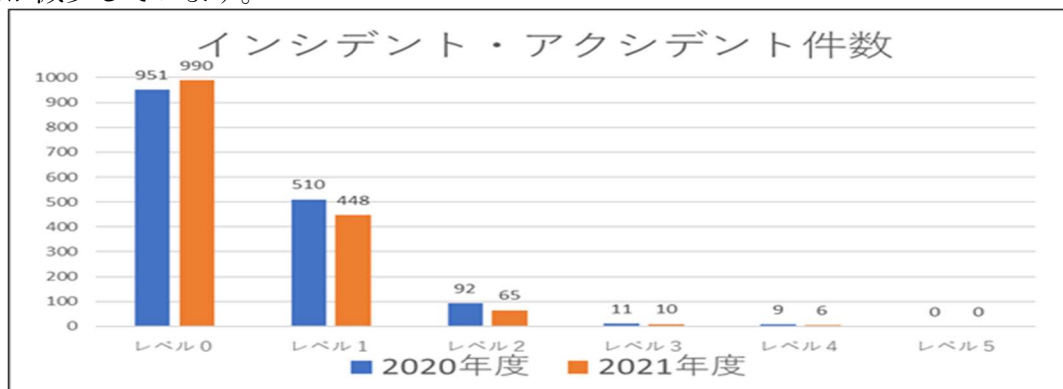
* 有給取得

	2019年度	2020年度	2021年度
--	--------	--------	--------

有給取得日数	2, 410日	1, 724日	2, 418日
職員一人平均	9. 5日	7. 6日	9. 6日

・リスク管理（事故・感染・法令）

事故レベル①②を減らすため、発生リスクの高い事故内容について分析を行い、対策を実施し、効果確認を行いました。結果、インシデントレベル1、アクシデントレベル②、③が減少しています。



新型コロナウイルス感染者数 お客様0名 職員2名

職員が持ち込まない、お客様に感染させないことを絶対とし、常に危機感を持ちながら、日翔会のルールを決め取り組んでまいりました。抗原検査についても、看護部会と連携し確実に検査できる体制をとり、水際で予防することができています。

介護報酬改定への対応を含め、全事業所が法令を遵守した健全な運営が維持できるよう、内部でチェックできる仕組みを構築し取り組んできました。

施設指導監査は、特養ゆずり葉、実地指導は、アルクゆずり葉でありケアマネを中心とした実地指導チームが事前確認を行いました。

内部監査	<ul style="list-style-type: none"> ・全事業所へ年2回実施 ・監査結果を全事業所へ水平展開
建物管理	<ul style="list-style-type: none"> ・環境整備・設備・福祉機器チェックシートを作成 ・お客様に影響を与える不具合が起きていないか確認
プランチェック	<ul style="list-style-type: none"> ・ランダムに5件サンプリング ・アセスメント～モニタリングを2サイクル確認
加算要件チェック	<ul style="list-style-type: none"> ・取得している加算の算定要件が満たされているか ・毎月確認する仕組みづくり
実地指導対応	<ul style="list-style-type: none"> ・実地指導前の事前確認 ・指導、指摘事項を全事業所へ水平展開

・組織強化

各事業所では業務担当、役割分担の見直しや、担当業務のマニュアル化、情報共有方法の見直し、委員会活動、会議体制の見直しなど、組織力の強化と後継者育成のために取り組みました。

2. 「サービスレベルの向上」

・介護福祉士によるスキルアップのための活動

各事業所では、介護福祉士が先頭に立ち、専門性を高めるための活動に力を入れ、取り組んできました。研修の企画、研修講師、ケアの改善など、法人や事業所の中心となり活躍をしています。

介護福祉士保有率

	介護職員	介護福祉士	保有率
法人全体	174名	89名	51. 1%

・こやまケア推進

1) 施設評価、アンケート結果に基づいた改善
アンケート回収率 82%を目標に取り組みました。

回収率 2020年度 82%⇒ 2021年度 785.7%

2) コロナ禍でも楽しめる事業所活動

こやまケアを推進していく中で、コロナ禍でも楽しめる事業所活動として職員同士がアイデアをだしあい、取り組みました。

事業所加算取得状況 (2022. 4. 1)

	日常生活 継続支援	サービス提供 体制 強化加算Ⅰ	サービス提供 体制 強化加算Ⅲ	特定事業所 加算Ⅲ	夜勤職員 配置加算	個別機能訓 練加算Ⅰ	入浴介助	看護職員 配置Ⅰ	看護職員 配置Ⅱ	小規模事業 所	総合 マネジメント	介護職員 処遇改善Ⅰ	介護職員等 特定処遇改 善Ⅰ	介護職員等 特定処遇改 善Ⅱ
特別養護老人ホーム あいご	○				○							○	○	
デイサービスかじか荘			○				○					○		○
ケアプランセンター日翔会				○										
特別養護老人ホーム ゆずり葉	○				○							○	○	
アルクゆずり葉		○					○					○	○	
小規模多機能ホームにいざとさくらの丘			○						○	○	○	○		○
グループホームにいざとさくらの丘		○										○	○	
小規模多機能ホーム菜の花		○						○		○	○	○	○	○
特別養護老人ホーム葉つばき					○	○		○	○			○		○

3. 「職員が働きたいと思う職場づくり」

・ ICT の活用

通所、小規模、GH へ新たに介護記録システムを導入しタブレットによる記録でペーパーレス化を図った。

・ 自分の提案が活かされる職場

・ 行動の根拠を説明し、丁寧な指導を行う職場

・ 上司とコミュニケーションが取れる職場

待機者・新規利用者数

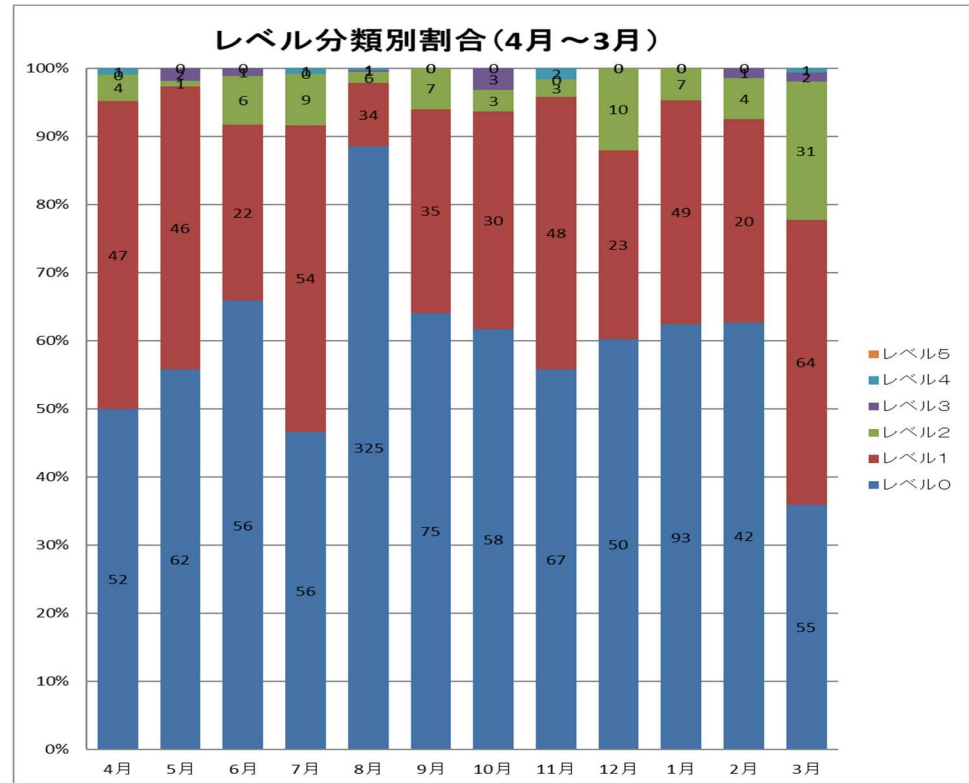
入所		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
あいご	申込者数	33	33	32	33	28	29	28	30	31	32	31	27
	入居可能者数	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1
ゆずり業	申込者数	88	94	98	86	94	97	101	98	94	98	88	68
	入居可能者数	4	5	4	4	4	3	3	6	2	3	4	3
華つばき	申込者数												36
	入居可能者数												4
GHさくらの丘	申込者数	9	9	9	10	15	17	12	12	13	14	14	12
	入居可能者数	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2

在宅			4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
あいご短期入所	予防	新規	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
		登録	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	16
		請求	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	4
	介護	新規	0	0	1	3	0	0	0	3	1	1	0	2	11
		登録	17	17	16	18	18	18	18	20	17	17	16	18	210
		請求	6	7	8	12	11	10	9	11	8	8	7	10	107
ゆずり業短期	予防	新規	1	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	1	5
		登録	17	16	16	16	17	17	19	19	19	19	19	20	214
		請求	3	3	3	3	4	2	5	3	3	3	3	4	39
	介護	新規	1	1	0	2	4	6	6	2	5	2	2	4	35
		登録	44	42	43	46	49	45	46	50	40	41	40	42	528
		請求	44	42	43	46	49	45	46	50	44	51	41	47	548
かじか荘	総合事業	新規	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
		登録	17	16	14	11	10	10	9	9	9	8	7	8	128
		請求	16	13	12	11	10	8	9	9	8	8	7	8	119
	介護	新規	2	1	1	1	0	2	2	0	4	0	2	0	15
		登録	43	45	39	38	38	39	37	35	39	38	37	42	470
		請求	37	36	40	34	34	35	36	35	37	35	34	36	429
アルクゆずり業	総合事業	新規	0	2	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	4
		登録	15	16	15	15	16	16	15	15	14	14	13	13	177
		請求	14	15	16	15	13	14	14	14	11	13	9	9	157
	介護	新規	1	2	1	1	1	3	0	0	2	1	2	1	15
		登録	49	51	49	51	52	52	48	45	47	45	49	48	586
		請求	46	48	47	48	49	44	45	42	43	40	43	44	539
ケアプランセンター日例会	予防 総合事業	新規	2	0	2	0	2	5	4	4	4	0	1	2	26
		登録	56	55	56	54	55	58	57	58	59	60	61	64	693
		請求	55	53	54	54	53	55	57	58	59	57	59	62	676
	介護	新規	1	0	0	3	2	8	2	0	3	0	2	1	22
		登録	76	75	75	73	75	79	84	78	77	75	73	73	913
		請求	73	70	69	71	72	73	84	76	73	69	66	70	866
小規模さくらの丘	予防	新規	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
		登録	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	7
		請求	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	7
	介護	新規	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	6
		登録	25	25	23	23	23	23	22	22	22	22	21	21	272
		請求	24	25	25	26	24	20	23	22	22	23	21	21	276
小規模業の花	予防	新規	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		登録	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
		請求	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
	介護	新規	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
		登録	24	22	23	23	23	23	24	24	24	24	24	24	282
		請求	24	23	23	23	24	23	24	24	24	24	24	24	284
福祉用具あいご	予防	新規	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		登録	27	27	27	26	23	22	22	21	19	18	18	17	267
		請求	27	27	27	26	23	22	22	21	19	18	18	17	267
	介護	新規	1	1	0	2	0	1	1	1	1	1	1	1	11
		登録	53	52	48	48	48	47	46	40	40	39	38	40	539
		請求	53	53	48	48	48	45	46	42	39	38	39	41	540
ゆうゆう倶楽部	新規	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	4	
	登録	15	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	191	

2021年度 インシデント・アクシデント集計表（社会福祉法人）

月/レベル	0	1	2	3	4	5	計
4月	52	47	4	0	1	0	104
5月	62	46	1	2	0	0	111
6月	56	22	6	1	0	0	85
7月	56	54	9	0	1	0	120
8月	325	34	6	1	1	0	367
9月	75	35	7	0	0	0	117
10月	58	30	3	3	0	0	94
11月	67	48	3	0	2	0	120
12月	50	23	10	0	0	0	83
1月	93	49	7	0	0	0	149
2月	42	20	4	1	0	0	67
3月	55	64	31	2	1	0	153
合計	991	472	91	10	6	0	1570

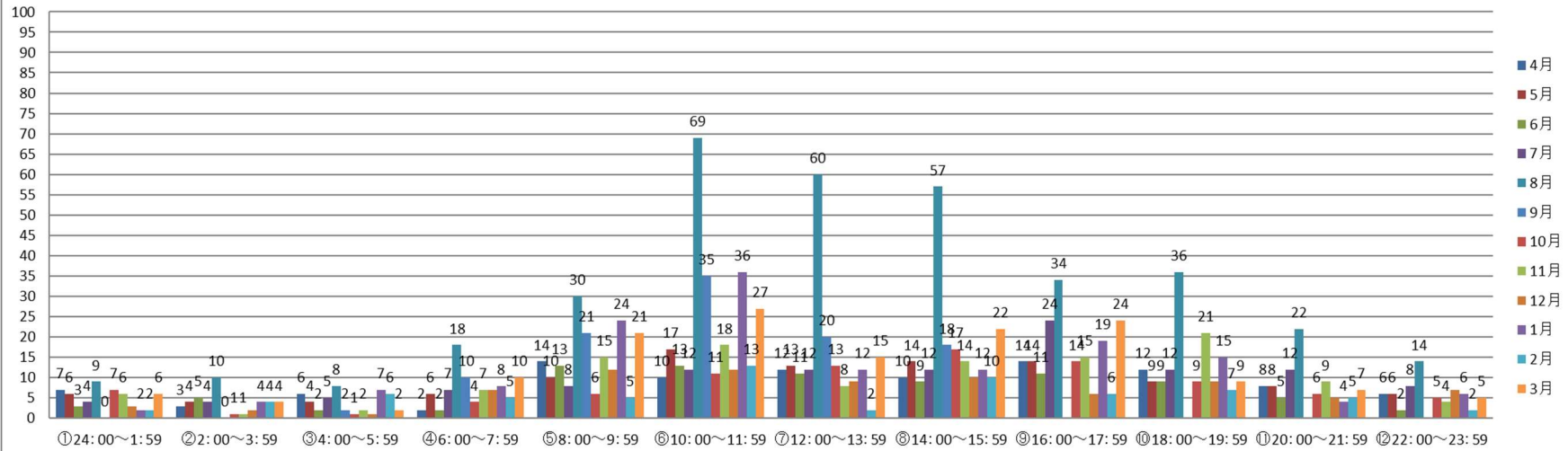
感染症発生件数			感染症発生件数		
月	お客様	職員	月	お客様	職員
4月	インフルエンザ	0	11月	インフルエンザ	0
	ノロ	0		ノロ	0
	PCR検査	1		その他	0
	その他	0		その他	0
5月	インフルエンザ	0	12月	インフルエンザ	0
	ノロ	0		ノロ	0
	PCR検査	0		その他	0
	その他	0		その他	0
6月	インフルエンザ	0	1月	インフルエンザ	0
	ノロ	0		ノロ	0
	PCR検査	0		PCR検査	57
	その他	0		PCR陽性	0
7月	インフルエンザ	0	2月	インフルエンザ	0
	ノロ	0		ノロ	0
	PCR検査	0		PCR検査	0
	その他	0		PCR陽性	0
8月	インフルエンザ	0	3月	インフルエンザ	0
	ノロ	0		ノロ	0
	PCR検査	0		その他	0
	その他	0		PCR検査	0
9月	インフルエンザ	0	合計	PCR陽性	0
	ノロ	0		インフルエンザ	0
	PCR検査	0		ノロ	0
	その他	0		その他	0
10月	インフルエンザ	0	PCR検査	58	
	ノロ	0	PCR陽性	0	
	PCR検査	0	PCR陽性	1	
	その他	0			



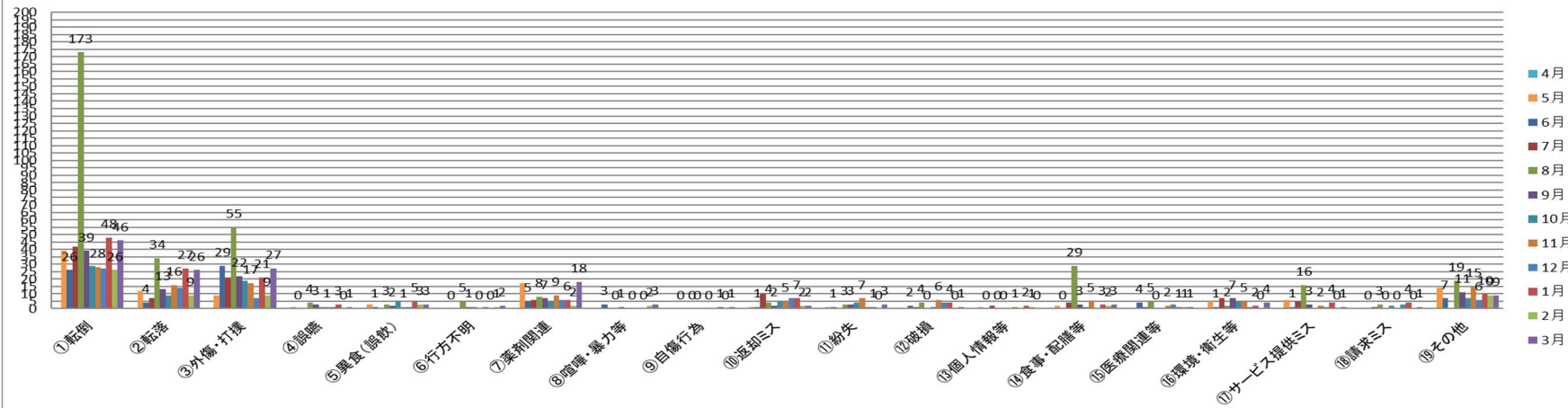
車両事故件数

4月	0	10月	0
5月	0	11月	0
6月	0	12月	0
7月	1	1月	0
8月	0	2月	0
9月	1	3月	1
合計		1	

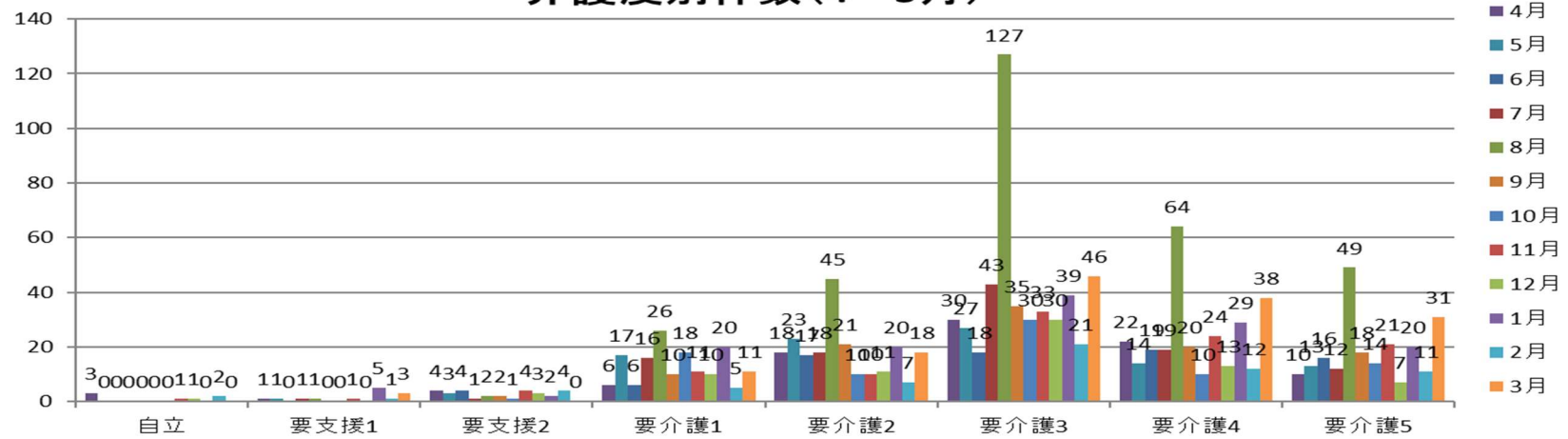
時間別件数(4~3月)



種類別件数(4~3月)



介護度別件数(4~3月)



こやまケア運営委員会・チーム2021年度成果と反省

こやまケア運営委員会

2021年度は重大な事故を無くしていくため、レベル1、2の事故を減らす取り組みを6つのサービス委員会と連動しながら行っていった。結果として、2020年度と比較して、レベル1、2の事故件数は-110件、重大事故であるレベル3以上の事故は-8件となり、目標達成したと考える。取り組みの内容としては、8月にレベル0強化月間を実施し、9月に分析を行い、サービス種別ごとに高い事故リスクの抽出と対策を検討した。また、新たに職員のヒューマンエラーに着目し、それらを予防していく取り組みを行った。同時に各サービス委員会においても、毎月テーマを決めた啓蒙活動、事故事例の共有と分析を行った。

同サービスであることから、具体的な解決策を導きやすかったのが良かったと考える。反省としては、サービスレベルの向上としての成果が見えにくかったことである。各サービス委員会は両軸にサービスレベル向上の目標を掲げて取り組んでいたが、運営委員会では事故防止活動が大きくウェイトを占め、サービスレベル活動を追えていなかったのは反省点であった。次年度へ向けては日翔会の課題に対して、可視化しやすい具体的なサービスレベルの目標を持ち、活動していきたいと考える。

また、こやまケア運営委員会の組織については、3つのチームと6つのサービス委員会で構成されていた。サービス委員会へは指示や共有を行い、反省点もあるが確実に進めていくことができたと思う。しかし、チームについては各々で活動は決まっており、情報共有のみとなった。各チームについてはこやまケアの組織内にある必要はないと考えられる。

研修チーム

昨年と同様、コロナ感染対策のため、集合研修は新人研修のみで、新人フォローアップ研修、採用者研修はzoom研修を実施する。初級リーダー研修は対象者がおらず実施しなかったが、中級リーダー研修は研修チームをオブザーバーとして、計5回の研修をサポートして5名の受講を円滑に行うことができた。Zoomでの研修においては、伝わりにくい傾向にあり難しさを感じているので、内容を具体化にして伝わりやすい研修の内容を行う必要がある。

今年度は介護技術研修として不適切ケアを10月に行う。不適切な動画を各事業所に送り、自事業所での不適切ケアについて個人ワークから、グループワークを通じて見直しを行うきっかけづくりの材料として取り組むことができた。

来年度もzoomの研修が主流と思われるが、必要な研修をピックアップし、内容を精査しながら、研修案内を行っていく。また、研修・勉強会の資料を配信していき、事業所での研修のサポートを行っていくことを計画していく。

2021年度研修実績

実施日	研修等	参加者
4/1(木)、2(金)、5(月)、6(火)	新人職員研修(あいご、おしどり荘にて)	新人職員13名
6/24(木)、1/27(木)	採用者研修(Web)	6/24(6名) 1/27(5名)
9/29(水)	新人職員フォローアップ研修	新人職員12名
11/5 配信	不適切ケアについて	全事業所
11/16、12/22、1/18、2/15、3/21	中級リーダー研修 【対象：初級リーダー研修受講後】	5名

チームケア・アンケートチーム

・チームケア学会

事例作成前に、研究の基礎を学ぶ研修に参加を行った。抄録の書き方や査読について学んだことで、記述の仕方等の確認に活用することができた。発表についても、事前に発表や質疑応答練習を行ったことでスムーズに行うことができた。次年度も、計画スケジュールを作成し取組を進めていく。

・お客様アンケート

2020年度のアンケート改善結果報告書を作成し、2021年度のアンケートに添えて送付を行った。結果「分からない」の回答が、法人全体で4%減となり効果あるものとなった。ケアについては、各事業所の取り組みにより「現在のケア・サービス内容に満足していますか」の間に対し「よくできている」の回答が3%増となった。アンケートの配布やフィードバックについてもスケジュール通りに進めることができた。

ISO・施設評価・実地指導チーム

- ・こやまケア内部監査
監査目的をリスク管理（事故予防・感染予防・法令遵守）の運用状況とし重点的に確認した。全事業所へ年2回実施。こやまケア内部監査表を使用した確認と、環境整備、機器、施設設備の確認を行った。ケアプランチェックも併せて実施し法令遵守について確認することができた。年間の監査結果は、評価できる点53件、観察事項36件。効果的な取り組みはしっかりと評価し、改善の余地がある事項については観察事項として事業所へ提示することができている。すべての結果は集約し全事業所へ展開することができた。
- ・本審査の対応（法人間監査含む）
法人間監査：11月2日(火)実施。評価できる点2件、観察事項1件。
本審査：12月14日(火)Zoomにて受審(法人管理責任者・ISO事務局、介護老人保健施設おしどり荘)。評価できる点2件、観察事項1件。
- ・毎月のインシデント、アクシデント集計表、マネジメントレビューの作成
インシデント、アクシデントの集計を毎月行い、法人内で水平展開することができている。
- ・事業運営マニュアル改訂の情報把握と周知
事業運営マニュアルが4月1日に第8版に改訂。改訂のポイントについて事業所責任者へ説明し、運用状況については内部監査で確認することができている。
- ・実地指導の準備、対応
特養ゆずり葉指導監査、アルクゆずり葉実地指導、デイサービスつばき実地指導についてサポートを行い、重大な指摘はなく終えることができている。

看護部会

- ・活動目的：「感染症ゼロ」
部会開催については、事前に日野エリアメンバーで開催をし、状況把握をしながら全体の部会に参加をすることができた。Zoom会議でも、スムーズに意見交換ができた。喀痰吸引実施研修については、特養あいごを実施研修場所とし、9名の研修ができた。しかし、実施期間が短かった事や、指導看護師が1名であり負担が大きくなってしまった。次年度は、早期に実地研修を開始することや、指導看護師の研修受講していくように予定をしたい。
ワクチン接種施注については、各エリアで情報を確認しながら、スムーズに実施ができていた。千葉の特養華つばき開設に向け、応援にいく職員のコロナワクチン接種3回目は、おしどり荘で施注をし千葉へ応援に行くことができた。
ポスター掲示にて感染予防の啓発をおこない、職員に対し意識付けを行った。BCPの作成にはいかなかったが、体調管理を徹底し、早期の抗原検査実施、標準予防策の徹底を行う事ができた。今年度は、ガウンテニクの動画を使用し、看護師が中心となり勉強会を開催、全職員が実技行い、対応できるようにした。しかし、頻度の少ない事業所では、手順を忘れてしまうこともあり、継続的に実践を行う仕組みを作ることが課題である。
その中で、各エリアで、職員や家族が濃厚接触者やコロナに感染をしたが、重症化せず、クラスターにならずに終結したことは大きな成果であった。

事業所名： 採用

1. 安定した事業運営

- ・人材確保：22卒：15名採用/50名計画（鳥取・岡山7名、市川8名）
営業：学校訪問38校、学内説明会7回、就職フェア出展・単独説明会・WEBインターン

シ

ップ（対面とオンライン）120回実施/178回計画

- ・一般求人：4月19日から採用ホームページにジョブオプを稼働。求職者は、スマートフォンなどインターネットで手軽に検索する人が多いため、インディードなどを含む専用サイトを立ち上げた。結果、1年間の応募数80名（面接実施47名のうち採用30名）面接数減少は、事前確認連絡時の応答がない人や勤務時間などの条件不一致など。40代～50代のエントリー率が多く、男女比の差異は少ない。20代は別の有料求人サイトからエントリーしている。

内容の見直しやエントリー状況については、月1回ジョブオプの担当者と振り返りをして次月の方向性を確認している。次年度も継続する。

2. サービスレベルの向上

- ・オンライン見学会と感染予防対策をしての見学会
- ・各施設の1日の様子や、レクリエーションを撮影し、6分の動画にまとめて見学という形にした。
- ・就職フェアやWEB単独説明会には、あらかじめエントリーがあった学生に、先輩に質問

を

したり話す時間を設けた。

3. 職員が働きたいと思う職場づくり

- ・面接時のアンケート実施（1人で複数回答）
一般求職者が、どんな媒体を使い、どんな内容が応募につながるかを面接時調査
- ・応募経緯：職員等から紹介13名、県ナースセンター1名、県立ハローワーク8名、国ハローワーク12名、ジョブオプ46名、県社協1名
市川（ジョブオプ34名、有料求人サイト38名、駅看折り込み4名、国ハローワーク等11名）
- ・応募のきっかけ：自宅から近い19名、事業の安定性9名、知り合いがいたので安心6名
見学時職場の雰囲気が良い10名、働きながら資格が取れる9名、豊富な研修5名
ホームページの体験談を見た9名、パンフレットを見た2名、
休みがとりやすい2名、求人内容が合っている1名、給与が高い1名
これらのことから、求職者が知りたい情報がわかりやすい内容を、県立ハローワークなどの機関と話し合い、より良い求人内容につなげていく。
- ・初任者研修8名受講（うち1名他法人職員）実務者研修3名受講
- ・上司とのコミュニケーションが取れる職場
- ・メールなどで相談報告連絡を行った。

事業所名： 総務

1. 安定した事業運営

- ・予算目標の達成

取組：①日にち単位の財務処理で、月次決算の短縮を目指す。

②資金繰り管理をし、現預金残高の強化をする。

③経費の見える化 事業所ごとに費用の単価をだし適正化をはかる。

日にち単位で処理できる出納帳などは、打ち込みをして月末には入力できた。毎月10日までにはソフトに入力が出来全体の数字は確定できた。資金繰り管理は日繰り表の書式をすべての口座の残高がわかるように変更し、残高の管理の強化をすることができた。今後は特養華つばきとの連携を強化し早期月次決算ができる仕組みを作っていく必要が

ある。

- ・リスク管理（事故・感染・法令）

取組：①個人情報の適切な管理。

②ソフトからのデータを利用し請求業務のミスをなくす。

振替データの作成手順の見直しを行い、ソフトから直接出力することで、打ち込みミスをなくした。

- ・組織強化

1) 自分の仕事（担当・役割）ができる人を増やす

取組：①自発的な業務改善で効率化する。

②書類を整理し誰でも確認できるようにしていく。

書類を誰でも確認できるように収納場所の確認を行ったが、書類がおおくなったため倉庫の整理も行っていく。

2. サービスレベルの向上

- ・こやまケア推進

1) 施設評価・アンケート結果に基づいた改善

取組：①電話対応等、接客改善の研修を実施する。

②勉強会への積極的な参加でスキルアップを目指す。

2) コロナ禍でも楽しめる事業所活動

取組：①感染予防に努めた行事の実施できるよう協力をしていく。

ミーティングの時に電話の対応について資料を使い確認を行い対応の仕方の再確認ができた。

勉強会には積極的な参加はできませんでした。勉強会についてはスキルアップのためにも勉強会に参加していく必要がある。

3. 職員が働きたいと思う職場づくり

- ・ICTの活用

取組：①給与・賞与明細、源泉徴収票の電子化。

②年末調整の電子化。

社福は給与・賞与明細のWEB明細に移行ができたが、医療法人につたはまだなので今後WEB化にしていく。年末調整、源泉徴収票については電子化ができていないので、来年度は両法人できるようにしていく。

- ・自分の提案が活かされる職場

ミーティングで発言、提案できるように時間を設定し全員発言ができた。有給については全員6日以上取得ができた。

- ・行動の根拠を説明し、丁寧な指導を行う職場

わかりやすく納得できる説明・指導をするように努めたが、言い方等を考え工夫が必要だと感じた。

- ・上司とコミュニケーションが取れる職場

話す時は相手の方向を向いて話しを聞きくように努めた。

事業所2021年度成果と反省

事業所名： 特別養護老人ホームあいご

1. 安定した事業運営

・ 予算目標の達成

取組：①入所・ショートベッド稼働率 95%を維持する

営業を行い、待機者・ショート新規申込者を毎月 1 名確保。

事業所会議にて毎月の実績・次月の課題を確認。職員会議、ユニット会議でも報告。

介護職員室掲示板に、5 日毎の進捗報告を記入し意識しやすくする。

病院と連携し、入院期間を短縮。(治療を希望しない看取りの方は早期に退院調整をする)

月目標に到達しそうにない場合はアクションプランを検討。

下期は営業を毎月行った。今年度は 12 名の新規利用者がおられたが 10 名登録解除となっている。冬期間のショート利用や老健入所までの間を利用されていた方が 8 名おられた。2 名は医療機関で他界された。またショート登録者が減少傾向にあり、月平均 9 名の利用となっている。

事業所会議にて次月の課題確認を行い肺炎による入院予防に努めていた。下期は持病の悪化、食欲不振にて入院される方が多かった。また看取り対応にて退所された方が 7 名おられた。協力病院との現状確認を行い、長期間入院を要していたお客様 4 名は退所にすすめられたが、検査入院の方等も食欲不振等で入院期間が 2 週間は続く事が多かった。その為、ベッド稼働率が 94.0%となり目標 95%に対し 1%満たなかった。アクションプランとして毎月営業の際に、栄養だよりを同封し持参したり、2ヶ月毎に行く方面を変更していた。

・ リスク管理 (事故・感染・法令)

取組：①委員会活動の活性化！お客様も職員も健全な毎日を

事故苦情防止委員会活動を活発に。インシデント、アクシデント事例の検証・水平展開を早期に行い、予防意識を高める。

感染対策委員会・看護師が中心となり感染予防の啓発を行う。持ち込まない・拡げない！

身体拘束廃止委員会が中心となり、勉強会や点検を行う(倫理・不適切ケア)

備品の点検、早期の修理・対応を行う。

算定している加算や人員配置が適正か、残業時間が増えていないか毎月の事業所会議で確認。同一形態の施設と相互監査で確認。

事故に関しては、インシデント発生時は朝・夕のミーティングにて報告を行い共有し、事故苦情防止委員会時には対応策の効果確認を行った。また、毎月の事故集計を行いインシデントレベル 1 が 90 件、アクシデントレベル 2 が 7 件レベル 3・4 とともに 2 件ずつあがってきていた。事故内容として外傷・打撲が多くみられた。8 月のインシデントレベル 0 月間以降の対策で居室内での事故予防の取り組みを行い減少傾向だったが新規入所の方の事故が続いた。感染症については、感染対策委員会を中心に感染症予防の取り組みを実施した。1 月末に職員 1 名がコロナ陽性となったが、対象ユニットのゾーニング等早期対応を行い、2 次感染を防ぐことが出来た。

法令に関しては、身体拘束廃止委員会にて年 2 回の勉強会とセルフチェックを実施した。自身の振り返りの場とすることができた。身体拘束が行われていないかの点検も実施した。

毎月の加算要件、残業時間の確認を行い入所委員会において 2 月に来年度の取得加算について情報確認を行った。

・ 組織強化

1) 自分の仕事 (担当・役割) ができる人を増やす

取組：①役割を明確にし、成果を感じられる仕組み作り

各委員会の毎月の活動計画を明確・具体的にし、立候補または適切な人員を配置。

活動を共有・報告。担当職員が委員会に参加出来るよう調整を行う。

個人目標は具体的に達成できるものを立案し、毎月自己評価を行い、責任者が確認。

担当制の充実。お客様にしてあげたいことや取り組みたいことをユニット会議などで話し合い、みんなで協力して達成する経験を重ねる。

委員会開催や活動計画、実施は概ね計画通り行えた。しかし、メンバーが委員会開催日に参加するのが難しく課題あり。毎月のユニットミーティングにて、個人目標の進捗確認、達成に向けての意識付けを行った。3月末には成果反省の面接を実施した。個人目標達成度は平均Cだった。ユニットミーティングでは、お客様についての活発な意見交換ができた。

2. サービスレベルの向上

・介護福祉士によるスキルアップのための活動

取組：①資格に自信が持てるスキルアップの仕組み

事業所勉強会にて専門分野の講師を経験。

積極的な勉強会参加。

看取りについて、最期まで安心して過ごしていただける環境を整える。(物品準備、カンファレンス、デスカンファレンス等)

委員会で勉強会内容を企画したり、講師を体験できた。外部研修に参加した職員が勉強会(看取り研修・虐待予防)を実施した。勉強会を5日間開催する形を取り、毎月8割以上の職員が参加できた。参加が難しい勤務形態の職員には個別に伝達を行った。

看取りの勉強会を行い体制の確認、面会時のガウン等の準備を行い看取りの受け入れを7名実施できた。

・こやまケア推進

1) 施設評価・アンケート結果に基づいた改善

取組：①「わからない」を無くす発信！

ZOOM 面会やビデオ映像、行事写真、受診時の報告、栄養日より、リハビリの様子などをご家族に発信する。(お手紙・担当者会議・家族報告会・送迎時など)

勉強会や啓発活動を定期的に行い、職員の言葉使い・接遇を見直し、いつ来ても気持ちのいい職場をつくる。

取組：①施設にいても季節を感じられる行事や食事で楽しみを

季節を感じられる掲示物の展示 食事の提供。

季節の行事はユニット巡回型で全員参加で楽しんでいただく。

お誕生日を大切にお祝いする。(ご家族と ZOOM 面会、リクエストメニューでお祝い)

タブレットを活用したレクリエーションを行う。(音楽レク、映画、脳トレ)

家族会が中止となりビデオ映像を観ていただく機会が無かったが、面会のご家族にいきいきあいご祭り展示を鑑賞していただいた。毎月の手紙に職員紹介、行事の様子などを掲載したり、写真をお手紙に添えて送るなどご家族への発信ができた。栄養日よりを計4回作成し食事の様子をお伝えした。

面会時には zoom やフェイスタイムを活用し遠方の方ともお話が出来た。

身体拘束廃止委員会にて接遇面のセルフチェックを実施、結果を職員室に掲示した。

2) コロナ禍でも楽しめる事業所活動

取組：①施設にいても季節を感じられる行事や食事で楽しみを

季節を感じられる掲示物の展示 食事の提供。

季節の行事はユニット巡回型で全員参加で楽しんでいただく。

お誕生日を大切にお祝いする。(ご家族と ZOOM 面会、リクエストメニューでお祝い)

タブレットを活用したレクリエーションを行う。(音楽レク、映画、脳トレ)

行事食の提供、ユニットの毎月の掲示物、職員玄関は毎月季節の作品を展示し、お客様や外部の方に楽しんでいただけた。

3. 職員が働きたいと思う職場づくり

・ICTの活用

取組：①ペーパーレスで業務改善

企画書、事故報告書等 書類をタブレットに写真で残すなど、入力の手作業を減らす。(確認も✓できる) パソコンをユニットに置き、書類作成をしやすくする。

職員会議やユニット会議に ZOOM 等でリモート参加できるようにし、参加率を上

げる。

見守り支援ロボットの有効活用。お客様の状態を素早く把握し、介護負担軽減を図る。

iPhone 導入にて外部からの連絡も迅速に対応が可能となった。フェイスタイムを活用し事故予防に繋がっている。

タブレット活用は行えているが、紙ベースの書類がまだ残っている現状がある。

申し送り事項やお客様の特変の写真を共有するなどの活用はできた。

・自分の提案が活かされる職場

取組：①全員が発言・参加できる活発な職場作り

自由な企画を責任者が応援、ユニット会議で積極的な発言ができる、意見に対しては必ず返信をする仕組み作り。

コミュニケーション技術向上の勉強を行い、面接やメンバーとの対話に活かす。

毎月のユニット会議実施、意見交換は活発に行えた。意見提案に迅速な対応を心掛けた。

・行動の根拠を説明し、丁寧な指導を行う職場

取組：①わかりやすい丁寧な指導で心を込めて育成を

あいさつや声掛けを責任者から積極的に行う。聴く姿勢を心掛け、忙しそうに見せない。

育成には法人で作成した各勉強会資料を使い、統一した指導を行う。

技能実習生の受け入れを行う。

管理者より挨拶を行うようにしている。

指導には法人内で作成した資料を活用している。育成シートも共有し、統一した指導を実施できた。実習生の受け入れは実施されていない。

・上司とコミュニケーションが取れる職場

取組：①相談しやすい環境作り

年2回の面談・毎月のユニット会議を確実にし、必ず話し合いができる環境を整える。

メンバーの個性を良く理解し、それぞれの良いところを活かす・伸ばすコミュニケーションを意識する。責任者同士がよく相談し、みんなで育成・前進していく。

9月・3月の面談にて業務の見直し、調理器具について提案あり、検討を行った。

毎月のユニット会議実施、活発な意見交換ができた。

いきいきあいごふれあい祭りにて、職員の得意分野を披露する機会を設け29組の職員、お客様が出品した。投票総数も89名と参加率が高く、取り組みについての評価も良かった。

事業所名： ケアプランセンター日翔会

1. 安定した事業運営

・予算目標の達成

取組：①月次売上150万円以下にならないように件数維持する。

②新規利用者の確保。

③経費の見える化により、節約を意識し、前年度よりも経費削減する。

・リスク管理（事故・感染・法令）

取組：①インシデントを上げ、ヒューマンエラーを減らす。（毎月1人1枚）

②感染対策、勉強会の実施。（年2回以上）

③関係法令の勉強会により、知識の向上、法令遵守を徹底する。

④ケアマネジャーが介護保険法を理解し、通所、訪問介護にも伝える。

・組織強化

1) 自分の仕事（担当・役割）ができる人を増やす

取組：①地域の会議、法人内の会議、センターの委員会活動の担当者を振り分け、責任をもって役割をこなせる職員を育成する。

②内部研修、外部研修への積極的参加

月次目標、150万円以下にならないように取り組んだが、令和3年度の4月～6月、1月、2月

は目標達成出来なかった。コロナ禍の影響もあり、遠方の家族は帰省できず、外出自粛の傾向が高まり、包括支援センターからの新規相談が減ったことが大きな要因と考えられる。コロナ感染者数が減ってきた時期については、新規相談が増えていた傾向であった。

外部研修参加や、ケア会議への参加により、包括支援センターや病院、他法人の居宅介護支援事業所との関係性は良好に保てたことで、3月には引継ぎや新規相談等、過去最高の17件の相談があった。

経費においては、5月より、職員が1名入職し、4人体制となり、人件費が上がり、事業所の経常利益としてはマイナスとなった。電気代については、前年よりも上がったが、水道代、消耗品費は前年よりも下げることが出来た。その理由としては、パソコン内でデータ管理できるものは印刷をせず、コピー用紙の使用枚数を減らしたことと、職員トイレにトイレ用擬音装置を取り付け、無駄な水を流さないようにしたことも要因として考えられる。

リスク管理においては、感染症対策を感染対策委員会が中心となって取組、職員、お客様ともに、感染者を出すことはなかった。重大な事故や、苦情相談は1件もなく、ヒューマンエラーによるインシデントについて、提供票交付確認簿を作成し、チェック機能を持たせることで、職員全体で確認できる仕組みを作ることが出来た。

自己研鑽にも努め、外部研修やケアマネジメントを行う上で学んだ知識について、情報共有をし、事業所全体の力量の向上に繋がっている。

2. サービスレベルの向上

- ・介護福祉士によるスキルアップのための活動

取組：①センター勉強会において、介護福祉士が中心に開催できるようにする。

- ・こやまケア推進

- 1) 施設評価・アンケート結果に基づいた改善

取組：①わかりやすいケアプランの作成、説明ができるように計画作成の勉強会を行う。

- 2) コロナ禍でも楽しめる事業所活動

取組：①職員誕生会

②ストレッチの知識の情報共有と実践にて、肩こり、腰痛、眼精疲労等の軽減

お客様アンケートを実施し、接遇、身だしなみや、相談対応面での項目については前年度よりも評価されていたが、苦情相談窓口の説明については、「わからない。」が増えていた。次年度には、ケアマネ通信に苦情相談窓口の案内を掲載し、全家庭に周知できるように取り組んでいく必要がある。

コロナ禍でも楽しめる事業所活動としては、職員誕生会を開催した。職員の誕生日にテイクアウトグルメとケーキ、プレゼントにてお祝いし、職員のモチベーションアップと、次、誕生日の職員は何でお祝いしようかと考え、楽しめる事業所活動となった。次年度も継続して取り組んでいく。

自分の席で簡単にストレッチが出来るように、ストレッチ方法が書いてある紙をパソコンの前に貼り出し、適宜、休憩時にストレッチを行っている。職員の体調管理やメンタルマネジメントも行えており、職員全員が元気に働くことが出来ている。コロナワクチンの副反応で、職員1名が約1か月入院したが、職員同士で協力し合い、自分一人ではなく、他のケアマネのフォローすることが出来るようになった。

3. 職員が働きたいと思う職場づくり

- ・ICTの活用

取組：①第8期介護保険改訂について理解し、ICTについて活用できる事は活用していく。

- ・自分の提案が活かされる職場

取組：①職員の提案ができる場、時間を作る。

②提案事項について、事業所内で検討し、必要であれば、実施していく。

- ・行動の根拠を説明し、丁寧な指導を行う職場

取組：①わからないことをわからないままにせず、自ら検索し探求心のある職員育成。

- ・上司とコミュニケーションが取れる職場

取組：①職員の意見を傾聴し、困難事例、困ったことについて適宜、ケース検討を行う。

ICT の活用としてはケアマネ研修がリモートでの研修が主となったことと、病院での退院前カンファレンスも zoom で行うこともあり、zoom の活用にも慣れてきている。
令和 3 年度の大きな成果として、職員 1 人 1 人が役割や責任をもって、行動できるようになったと感じる。上長の役割を理解し、負担がとれるよう行動したり、新規相談があった際も、職員の登録件数、業務負担としては、いっぱいであるにも関わらず、事業所の為に、積極的に新規利用者を担当するようになった。職員同士の信頼や個々の意識改革が出来た結果と考えられ、次年度も現在の意識を継続し、取り組んでいきたい。

事業所名: デイサービス かじか荘

1. 安定した事業運営

・ 予算目標の達成

取組: ①新規毎月 1 名以上の確保

②毎月の予算、目標件数の把握、プラン数の把握

③経費削減

・ リスク管理 (事故・感染・法令)

取組: ①インシデントレベル 0 を多く出し、大きな事故を未然に防ぐ

②感染予防に努める

③法令遵守 (人員・運営基準・加算根拠に適合した運営)

・ 組織強化

1) 自分の仕事 (担当・役割) ができる人を増やす

取組: ①役割分担の見直しを行う

②業務の共通化と共有化

近隣の居宅へ電話 FAX 営業、空き情報を持参して訪問営業を行った。新規、介護 14 件・総合事業 2 件を受け入れることが出来た。行事追加にて利用可能なお客様には声かけを行ないプラン数の維持に努めた。利用回数増の提案を居宅ケアマネ、お客様や家族様に行ない、20 名の方に回数増加していただくことができた。しかし入院や入所で登録者数が減少により、目標件数 6455 件に対し 5581 件、売り上げ目標も未達に終わった。経費削減としてトイレに音を消す器具を取り付け水を流す回数を減らし、水道代の削減に努めることが出来た。食材費の見直しとして 1 週間毎に喫食数を確認、発注の訂正や調整を行い、昨年より 1 食 6 円削減することが出来た。今後も継続して行っていく。

インシデントレベル 0 を多く出し事故を未然に防ぐこととした。昨年はレベル 0 が 33 件でアクシデントが 3 件あったが、今年度 69 件に上がりアクシデントは 0 件で大きな事故を未然に防ぐことは出来た。感染予防策を徹底し職員お客様ともに感染症の発症は無かった。

日勤リーダーができる職員の育成と日報入力の業務ができる職員を育て 3 名が日勤リーダー業務と日報入力が行えるようになった。

2. サービスレベルの向上

・ 介護福祉士によるスキルアップのための活動

取組: ①介護福祉士による勉強会の開催

②見える事例検討会への参加

③外部研修への参加

・ こやまケア推進

1) 施設評価・アンケート結果に基づいた改善

取組: ①かじか荘便りの発行

2) コロナ禍でも楽しめる事業所活動

取組: ①月 1 回クッキングの開催

②懐かしい季節行事・身体を動かす行事の開催

③作品作りの提供

介護福祉士による勉強会の開催ではセンター全体での勉強会を介護福祉士が順番で講師を受け持ち、講師として皆に教えることを勉強することが出来、自分たちのスキルアップにも繋がった。見える事例検討会や外部の研修にてスキルアップを図るように計画していたが、コ

コロナ禍での開催回数が減ったが多職種の顔の見える関係が図れた。
昨年はアンケートの結果から遠方にお住まいの家族様に3ヶ月に1回お客様の状態を報告していたが、今年度はかじか荘便りを年3回作成し、各家庭へ向けかじか荘での皆さんの活動を報告することができた。その結果、アンケートの内容でご本人や家族が訪ねていきやすい雰囲気ですか？の問いに、大変しやすい・しやすいが97.3%で昨年度の87.8%より9.5%上がった。次年度も継続し、かじか荘便りを発行していくこととする。
月1回のクッキングで毎回楽しんで料理をして頂き、昼食やおやつで提供することができた。日頃料理を家ではしていないお客様も、いきいきと作られる姿が見られた。
行事として、月2回以上計画しスポーツ大会やグランドゴルフ大会等の身体を動かしてもらおうものや野点、七夕会など季節行事を組み入れ楽しんでいただくことができた。壁画作りとして毎月職員が考え、一緒に作成をしていただき次月にはホール内の壁に飾れた。持ち帰りの作品作りも2ヶ月に1回行ない、特にお正月のしめ縄作りでは皆さんあつと言う間に作られ、「いいのができた、どこに飾ろうか？」など大変喜んでもらうことができた。100歳のお客様の描かれた絵を30点廊下に展示し、作品展を行った。本人様にも喜んで頂けたが、他のお客様も「すごーい、こんなに描けるんだね。」と感心し見られていた、家族にも喜んで頂けた。

3. 職員が働きたいと思う職場づくり

・ICTの活用

取組：①タブレット使用によりペーパーレス化を図る

・自分の提案が活かされる職場

取組：①事業所会議にて提案事項の確認、検討

②困っていること、気になっていることについて意見を出し合う

夕のミーティングや事業所会議にて意見・提案をし、お客様の情報や個別ケアの方法について話し合いを行った。気軽に話し合いができるようになり、情報共有ができ安心につながった。

事業所名： グループホームにいざとさくらの丘

1. 安定した事業運営

・予算目標の達成

取組：①目標（数字）を職員の目に付く所に掲示し、職員に興味を持たせる。

②満床維持に努める。（お客様の異常の早期発見）

③即入居者2名の確保。

売上目標：39,498千円 売上実績：40,119千円（101.5%）

着地予想と5日毎の売り上げ予想をグラフにし、事務所に掲示することで職員に興味を持たせるようにした。

毎日のバイタル測定、接したときの声、言動、行動で体調を観察している。今年度は持病の悪化で計25日の入院があった。他施設への異動2件あり、空きが計11日あった。

即入居者3名確保していたが小規模利用中の方であった。外部の方の獲得が出来なかった。

・リスク管理（事故・感染・法令）

取組：①インシデントに対する意識付けと対策の共有をする。

②お客様・職員の感染予防と管理。

③不適切ケアをしない。

委員会でリスクトップを挙げ、転倒、転落をピックアップしインシデント強化月間に1年取り組んだ。職員が意識してインシデント0を挙げ、それに対するすぐに出来る対策を立て実施することで去年と比べ事故は減少している。お客様の手洗いうがいの強化と、コロナワクチン接種3回目の励行を行った。毎日の健康チェック及び黙食の推進、それに伴って職員の毎日の体調管理及び外出時の届出と検温の徹底。必要に応じての抗原検査を行うことで感染予防に努めた。

お客様に対し制止、命令口調での声かけが見られていた。職員同士で声を掛け合い改善していった。12月に行った法人統一のDVDを見ての研修会で、より職員間の意識改革が出来た。

- ・組織強化
 - 1) 自分の仕事（担当・役割）ができる人を増やす
取組：①他の業務への興味を持たせる。
②事業所内会議の進行を担わせる。
他の業務に興味を持たせる為、担当している業務を他の職員へ教え合った。しかし、短期では中々覚えられないものもあり、長期間を有することもあった。今年度はカンファレンスに限って進行を担わせた。来年度は職員会議の進行も担わせていきたい。
- 2. サービスレベルの向上
 - ・介護福祉士によるスキルアップのための活動
取組：①介護技術についての知識を深め職員へ伝達する。
②webでの外部研修への参加を行う。
車椅子を使用されるお客様は長らくおられなかったが、必要性を感じて9月にベッドから車椅子へ、車椅子からベッドへの移乗の研修を行った。全員参加出来るよう2回に分けた。11月に退院後車椅子の必要なお客様が出られた為、統一したケアが出来た。
 - ・こやまケア推進
 - 1) 施設評価・アンケート結果に基づいた改善
取組：①掃除の行き届いた環境づくりを行う。
②職員各々が家族様と関わり、報告が出来るようになる。
 - 2) コロナ禍でも楽しめる事業所活動
取組：①業所周辺での行事を開催する。
②年間行事の充実（プラスワン）を行う。
より細かな掃除チェック表を作成し、頻度も増やすことで掃除の行き届いた環境づくりを行った。職員各々が意識し、決められた時間以外でもごみが落ちていたら拾う等行えた。これまで家族様への報告についてはほとんどリーダーが行っていたが、他の職員にやってもらうことで、お客様の状態についても意識するようになり、自ら報告出来るようになってきている。アンケート回収率…2020年度（88%）2021年度（89%）
コロナ禍の中で外出行事は中止であった。その中で事業所周辺での行事を模索した結果、お客様から希望があったガーデニング、野草の散策を行事として取り入れた。
月1回の計画で年間行事企画を実施していたが、職員からの発案、お客様からの希望もありほぼ月2回以上の行事を実施した。職員的には大変なところもあったが、達成感のほうが大きかった。
- 3. 職員が働きたいと思う職場づくり
 - ・ICTの活用
取組：①全職員がPC・タブレットになれて使えるよう勉強する。
リーダーが中心となり、職員に指導を行った。気軽に質問し合える関係も出来ており、繰り返しの指導と確認により現在はほぼ入力ミスはなくなってきている。
 - ・自分の提案が生かされる職場
取組：①事前に議題を提出し、意見を収集する。
カンファレンスにおいて1週間以内に議題を出すことにより、欠席の職員からもお客様、業務について意見を収集出来た。
 - ・行動の根拠を説明し、丁寧な指導を行う職場
取組：①身だしなみ、接遇について基本を共有する。
身だしなみ、接遇の研修会は4月に行ったが、11月に再度基本について共有する為1カ月取り組んだ。業務に入る前に職員間でチェックし合い声かけやあいさつについては業務中でも指摘し合った。
 - ・上司とコミュニケーションが取れる職場
取組：①年4回（6月、9月、12月、3月）面接の実施。
面接を通して個人目標進捗の確認が出来た。それに伴い悩み、業務に関する意見を聞き取る事が出来た。

事業所名:小規模多機能ホームにいざとさくらの丘

1. 安定した事業運営

・予算目標の達成

取組：①待機者の確保。

②目標に対する実績を職員に周知し、都度差異を報告する。

③エリア会議で情報を共有し次のアクションを図る。

売上目標：71,749千円

売上実績：75,558千円（105.3%）

毎月新見市内の病院、包括への営業を行っていった。空き情報だけではなく「さくらの丘」の売りとして「カルチャーの充実」「配食弁当」について具体的に説明しアピールを行い他の事業所との差別化を図っていった。その結果、申し込み等は随時あったが、利用開始となった時に体調を崩し入院されたり、お亡くなりになったりして、待機者の確保に至らなかった。地元の職員にも協力を仰ぎ、地域で困っている方がいないかリサーチを行った。その結果、近隣の方1名がサービスを希望している事が分かり、早速営業をかけ4月からの利用につながった。職員会議において毎回予算目標、実績について報告し、それに伴いお客様の動向を伝え職員に周知し共有出来た。コロナ禍の為エリアで集まることは出来なかったが、その都度必要に応じて電話等で連絡を取り情報を共有した。

・リスク管理（事故・感染・法令）

取組：①インシデントに対する意識付けと対策の共有をする。

②お客様・職員の感染予防と管理。

③不適切ケアをしない。

「インシデント0」…10件（月平均）

「インシデント1」…3件（月平均）

インシデント報告書が提出された日に対策を立て共有することでアクシデントに繋がら無いようにした。結果、インシデントからアクシデントに繋がった事案はない。

「感染症」「法令」に関する勉強会を行うことで周知徹底出来ておりリスク管理に努めることが出来た。お客様の手洗いうがいの強化とコロナワクチン接種3回目の励行を行った。毎日の健康チェック及び黙食の推進、職員の毎日の体調管理及び外出時の届出と検温の徹底。必要に応じての抗原検査を行うことで感染予防に努めた。毎月カンファレンスで目標を立て、お客様に対する接遇面を中心に取り組んでいった。当月に反省を行い出来ていない理由を挙げることで職員間でも注意し合うことが出来るようになった。又、不適切ケアをしない為のDVD研修を行うことで自分の事として考え取り組めるようになった。

・組織強化

1) 自分の仕事（担当・役割）ができる人を増やす

取組：①新規利用者への面接・訪問の同行。

②事業所内会議の進行を担う。

職員1名～2名が面接、訪問の同行が出来るよう、コロナ禍ではあるが短時間の面会許可が取れた病院に同行した。事前に面接の手順や訪問の内容等の打ち合わせを行いスムーズに面接が出来るようになった。今後も1人ずつ増やしていく。

毎月1回のカンファレンスでは職員全員が担当出来るよう順番を決めて行った。始めは戸惑うことも多く時間内に終わらないこともあったが、繰り返し行うことでスムーズに進行出来るようになった。進行を担うことで「まとめる力」「話を整理する力」「時間厳守の力」が身についてきた。

2. サービスレベルの向上

・介護福祉士によるスキルアップのための活動

取組：①介護技術についての知識を高め職員へ伝達する。

②地域の方において在宅生活での困り事を収集しアドバイスを行う。

お客様の状態に合ったパットの選び方やパットの使用方法を伝達し指導することで、尿漏れする方が軽減した。又、福祉用具のレンタル（車椅子・歩行器）の選び方、使用方法等も業者の方からのアドバイスを受け、それらを共有することで安全な移動や歩行を促すことに繋が

っている。

コロナ禍であり、以前のように近隣の方に向けての「困りごと相談会」は出来なかったが、お客様の家族に対しては送迎時に介護で困っている事を収集しアドバイスを行うことが出来た。(3件)

又、地元の職員を介しての困り事相談に応じることもできた。(1件)

*1 件目…パットが折れ皮膚トラブルが起きて困る⇒前後テープ付きパットの使用を提案し解決。

*2 件目…皮膚が乾燥して困っている⇒入浴後や就寝前等に保湿剤を塗布することで解決。

*3 件目…お茶、汁等にむせるようになった⇒ご本人に合った量の増粘剤の使用をアドバイスすることで解決。

*4 件目…自宅での入浴が困難になった。⇒介護保険の申請方法から利用に至るまでの流れを説明し、サービスを利用しての入浴が出来ることを提案した。

・こやまケア推進

1) 施設評価・アンケート結果に基づいた改善

取組：①事業所の問題点を整理し題案を作り改善していく。

2) コロナ禍でも楽しめる事業所活動

取組：①事業所周辺での行事の開催をする。

②年間行事の充実(プラスワン)を図る。

アンケート回収率…2020年度(96%) 2021年度(100%)

環境面では建物周囲にクモの巣が張り、窓には虫が寄ってくる等の問題点があった。朝の送迎前後、昼の掃除など人の出入りした後には掃除をするようにした。事業所の立地上虫が寄ってくることは免れないが、職員が意識してその都度きれいにする事を心掛け酷くならない内に対処している。

コロナ禍で外出することは出来ないが、四季折々の花や景色を楽しんでもらう為、定期的に施設周辺の散歩に出かけ楽しんで頂いた。

月2回の行事を目標に挙げお客様に楽しんで頂く工夫をした。又、行事に使用する小物やポスター類等は日々のカルチャーで作成してもらいお客様の楽しみや喜びを増やしていった。手先を使用することでリハビリにもなり、お客様も積極的に参加されるようになった。その様子は都度ブログに上げており、面会が出来ないご家族様より「いつも楽しみにしています」「元気な笑顔を見ることが出来安心しています」などの言葉を頂いた。日々のカルチャーで製作した作品は「自慢の作品」として、11月開催の文化展に展示することが出来た。

3. 職員が働きたいと思う職場づくり

・ICTの活用

取組：①タブレットが使いこなせる様、研修を重ねる。

4名の職員が中心となり職員に伝達入力出来るよう指導を行った。又、どの部分に入力ミスがあるのか、どの部分が使いこなせないのかをカンファレンスを利用し共有した。入力する時間を確保する為に、声かけしながらお互いの業務をカバーし合った。現在では全員がスムーズに入力出来るようになった。入力ミスがないようにチェック体制も強化した。結果、ほぼ入力ミスもなくなった。

・自分の提案が活かされる職場

取組：①充実したカンファレンスの取り組み。

②事前に議題を提出し、意見を収集する。

毎月1回は必ず議題を決めて事前に提示し時間内にスムーズに行えた。参加者全員が発言出来るようお客様のケアについてや業務改善等に意見を求めた。お客様のわずかな変化にも気付けるようになり、それを共有することでサービスの向上に繋げることが出来た。お客様からの「ありがとう」という言葉も多く聞けるようになった事で職員のモチベーションも上がった。

・行動の根拠を説明し、丁寧な指導を行う職場

取組：①身だしなみ、接遇について基本を共有する。

接遇の勉強会を行い、「さくらの丘で出来ていない事」「出来ている事」を明確にし、出来ていることは引き続き行っていった。又、出来ていないことは不適切ケアにも通ずることもある為、再度確認し共有していった。制服になったことで統一感、清潔感がありご家族様からも好評である。

- ・上司とコミュニケーションが取れる職場

取組：①年4回（6月、9月、12月、3月）面接の実施

②感染対策をしっかり行った上で年2回少人数ずつでの親睦会を行う。

面接を通して個人目標進捗の確認が出来た。それに伴い悩み、業務に関する意見を聞き取る事が出来た。スタッフサイドばかりではなく、上司の方からも体調面や業務に関する気がかりな事を聞き、普段から話しやすい雰囲気づくりを行っていった。「メンタルヘルス」の勉強会を実施。「悩みを独りで抱え込まない」を意識して日々の業務に差し支えが出ないよう工夫している。

事業所名： 小規模多機能ホーム菜の花

1. 安定した事業運営

- ・予算目標の達成

取組：①包括、居宅への営業を行い登録者27名の維持、待機者の確保を行う。

②体調管理を行い異常の早期発見に努め、主治医と連携して入院から登録解除へつなげない。

③水道、電気の無駄をなくし、消耗品費等の見直しを行い経費削減に努める。

- ・リスク管理（事故・感染・法令）

取組：①毎月の集計結果から大きな事故につながる事案を会議で検証する。

②感染症予防対策の徹底を行い感染者を出さない。

- ・組織強化

1) 自分の仕事（担当・役割）ができる人を増やす。

取組：①受け持ちの役割や担当分野を整理し誰もが関わられるようにする。

②小さなことでも報告し合い、職員間の連携を図り協力体制を強化する。

売上目標：72,778,000円 売上実績：92,791,713円

小規模事業所加算（今年度新規加算） 5,452,250円

（事業所加算一分の売上実績：87,339,463） 120%

件数目標：9018件 件数実績：9,205件 ・登録目標27人 登録実績：27.5人

毎月蒜山地域ケア会議に参加し事業所の報告を行い居宅、包括へ営業を行った。開催できない月などは電話にて営業活動を行い目標登録者数27名の維持が出来た。

経費削減では食材費の見直しを行い、お米、調味料等を直接卸売業者からの購入に変更したことでコストを下げる事が出来た。

リスク管理では月2回の職員会議で事故内容を報告し対策について評価を行い同じ事故を繰り返さないように意識を持つ事が出来た。重大事故になりうる可能性のある事案についてはSHELL分析シートを活用して事故の検証を行った、結果上期はアクシデントレベル2以上の事故の発生がなかった。

組織強化では自分たちが受け持っている仕事を他の職員へ指導しできる人を増やし業務を分散化することができた。

2. サービスレベルの向上

- ・介護福祉士によるスキルアップのための活動

取組：①毎月介護福祉士による「役に立つワンポイント介護」「月の目標」をミーティングで紹介し指導する。（介護技術、疾患別対応、レクリエーションの楽しみ方等）

②資格取得者のサポートを行う。

- ・こやまケア推進

1) 施設評価・アンケート結果に基づいた改善

取組：①嗜好調査（3回）実施、献立の紹介を行い食事について理解を深める。

2) コロナ禍でも楽しめる事業所活動

取組：①毎月お客様の希望を伺う日を設定し要望、希望を企画に取り入れ実施する。

②野外で取り組める企画を多く設け外出気分の雰囲気を作り満足度の向上を図る。

「役に立つワンポイント介護」として介護福祉士が順番に取組テーマを決め指導を行った。

取組テーマはポスターにして1カ月間掲示し職員全員が取り組んだ。取り組みの成果や反省は職員会議で意見を出し合いお客様に寄り添った、個別のケアに繋げる事が出来た。お客様アンケート年1回、嗜好調査は年3回と計画通り実施が出来た。アンケートの回収率も27枚発送し23枚の回収。昨年同様85%の回収率でした。感染症対策の項目では回答者全員が満足していると評価を受けている。毎月希望を伺う日を設定し、お客様一人一人の要望に応えられるように取り組んだ。外出したいという希望は多かったが実施できない為、駐車場とを利用して足湯、お花見会の行事を開催した。出かけることはできないがとても気持ちも明るくなりとても喜んでいただけた。

3. 職員が働きたいと思う職場づくり

・ICTの活用

取組：①ICT活用による業務改善と業務の効率を図る。

②指導者を設け職員全員が使用できるように計画的に指導する。

・自分の提案が活かされる職場

取組：①お客様と楽しめるアイデアを募り採用していく。

②会議の議題を事前に提出し出席できない職員から意見を集める。

担当者2名を置き他の職員へ指導を行った、7月には全員が使用できお客様全員の記録をケアパレットに移行できた。記録漏れなどは夜勤者が確認、入力項目や仕方等統一したほうが良いものは担当者が中心となり説明して記録時間の短縮や業務のスムーズな流れなど改善を行った。記録の分担や入力時間など職員間で話し合い調整して業務改善を図る事が出来た。職員から上がってきた新しい取り組みの企画や活動内容を採用しお客様も職員も一緒になり楽しむ事が出来た。

事業所名： 特別養護老人ホーム ゆずり葉

1. 安定した事業運営

・予算目標の達成

取組：①目標稼働率 入所 93.3% (入院空床1日6件以下)

②ショートステイ 110% 合計稼働率 95%以上になるよう行動する。

稼働率は目標入所 93.3%に対して実績 91.21%、ショートステイ 110%に対して 108.68%となり、いずれも未達となった。未達の要因は12月と1月に入院者が増加したことによるものが大きかった。また、急な入院中のご逝去等が重なり、即入居者の予定がつかず、空床期間がこれまでより長くなっているのも課題となっている。面接数、入所判定の場を増やすなどの対応が必要と考える。

・リスク管理 (事故・感染・法令)

取組：①アクシデントレベル2以上の発生件数を前年対比 50%とする。

②発生しやすい事故を中心に毎月対策を講ずる。

今年度はアクシデントレベル2が約4割減したが、レベル3、レベル4は昨年度と大差なく削減には至らなかった。介護事故に関してはこやまケアの取り組みと連動し、特にリスクの高い転倒、転落、外傷の予防に取り組んだ。レベル0の強化月間や原因分析を細かく行ったこと、ヒューマンエラーの防止策に取り組めた。しかし一方で、介護技術や手順の統一と順守ができておらず、それに伴う事故も発生した。

また、感染症の発生については法人、施設のルールを順守し、周辺の感染状況を踏まえた対策を適宜講じることができたため、コロナウイルスを含めた感染症の発生事案はなかった。

・組織強化

1) 自分の仕事 (担当・役割) ができる人を増やす

取組：①主任職候補1名以上、リーダー職候補2名以上の育成

病欠や産休、退職により、リーダーや主任の欠員が発生したが、主任3名、リーダー7名の

昇格人事を行い、組織をまとめていける人材の擁立ができた。これにより、役割の分業化、職員が相談しやすい環境づくりに繋がったと考えている。

2. サービスレベルの向上

- ・介護福祉士によるスキルアップのための活動

取組：①介護福祉士による勉強会の開催

今年度はリーダー、主任に関わらず、介護福祉士資格を持ったスタッフが勉強会を実施。研修を担当し、第三者に教えることでの介護福祉士としての知識や技術の定着につながった。

- ・こやまケア推進

1) 施設評価・アンケート結果に基づいた改善

取組：①アンケート結果の改善に向けた取り組みが継続及び改善につながっているか3か月に1回確認する。

2) コロナ禍でも楽しめる事業所活動

取組：①3密回避、マスク、消毒等の感染予防対策を徹底し、クラブ活動、行事開催を行う。昨年度アンケート結果を受け、再び同じ指摘を受けないように、3か月ごとに責任者ができているか確認や声掛けを実施した。昨年度に比べ、今年度のアンケート結果では指摘事項も少なくなっており、一定の効果が見られた。

また、コロナ禍でも楽しめる事業所活動では、コロナで外出行事等ができない状況のため、施設周辺の散策や施設内でできる楽しみの提供に努めた。中でも春と秋の施設周辺の城山散策については、お客様も大変喜ばれる様子が見られた。

3. 職員が働きたいと思う職場づくり

- ・ICTの活用

取組：①タブレット、PCを活用し、ペーパーレス化や業務効率化を図れるよう毎月検討し対策を講ずる。

業務で使用している様式をタブレットでできないか検討し、申し送り簿や予定表など、ペーパーレス化に成功した。今後限られたマンパワーを最大限活用していくためにも、さらなるICT機器や福祉用具の導入を積極的に行っていきたい。

- ・自分の提案が活かされる職場

取組：①毎月職員が考えた取り組みを施設全体で行っていく。

リーダー会議で毎月の部署目標を決めて各部署で実施した。自分たちの企画した取り組みが施設全体でなされることを通じ、成功体験へにつながった。今後はスタッフの自律性、自主性、責任感の向上にさらにつながっていけるよう、フォローしていく。

- ・行動の根拠を説明し、丁寧な指導を行う職場

取組：①上司は一方的な命令、指示を禁止し、スタッフの気持ちを考え、理由の説明を行います。

②上司は間違っていることを放置せず、全力で解決に向かって行動します。

スタッフの間違った業務方法があった時は、丁寧にわかるまで説明するよう心掛けた。また、なぜそのようになったのかも必ず聞くようにすることで、1歩ずつの成長につながったと感じられた。特にスタッフが困っていることは放置しないよう努め、解決に尽力したが、個人的な理由や介護の仕事への不満などの要因により介護職の退職が続いた。今後、介護職の確保が最大となっており、現場レベルでも人材の確保に向けての取り組みを検討・実施していくことが必要となってきた。

- ・上司とコミュニケーションが取れる職場

取組：①上司はスタッフと話す際、忙しい素振りを見せず、必ず手を止め対応します。

②上司はスタッフから気軽に悩み等を相談してもらえるよう、日頃より関係性の向上に努めます。

普段より、どんな時でも手を止め、対応する意識を持つよう努めた。「以前に比べ話やすくなった」などの声も聞かれ、一定の効果がみられた。また、年2回の定期面談の実施と、表情のよくないスタッフ等への声掛け・面談に努めたが、退職が続く結果となった。原因の一つとして責任者不足により悩みのある者に対する対応がままならなかったことが挙げられ、

主任3名の昇格人事を行った。また、コロナ禍でスタッフのストレスも溜まって退職につながったこともあり、未だ続くコロナ災害の中でのスタッフのストレスマネジメントも課題の一つとなっている。次年度は何等かの形で対策を講じていきたい。

事業所名： アルクゆずり葉

1. 安定した事業運営

・予算目標の達成

取組：①毎月、新規利用者2名の獲得

②毎月、4つの集客行事を企画、集客人数を+20件増やす

標予算99.2%と未達だった。4月から8月までは予算を達成していたが9月10月と登録解除者が増え、登録解除になった人数分の新規も獲得できず毎月の予算の達成が難しくなってしまった。10月11月は新規の相談もなく新規獲得は0件だった。新規が獲得できなくても、ケアマネと相談してお客様の利用回数を増やすこと等、調整が出来たのは良かった。毎月の行事は目標通り4回行えていたが、コロナ禍の中、集客が出来ず目標件数も達成が出来なくなった。

・リスク管理（事故・感染・法令）

取組：①車両事故を0にするためにインシデント報告をする

②施設内感染を0にするための対策を講ずる

車両事故が起きないように日ごろから啓発活動を行っていたが、9月に車両事故が1件発生した。また、感染に関しては、送迎時の検温、来所時の手洗いうがいの徹底、お客様の席の配置等を行い、感染症の発生を0に抑えている。法令に関しても実地指導が入ってきたが是正改善指導1件、口頭指導2件だった。

・組織強化

1) 自分の仕事（担当・役割）ができる人を増やす

取組：①業務改善において、業務分担と効率化を図っていく

業務改善を行い、主任の仕事をリーダーへ、リーダーの仕事を一般の職員が出来るように仕事の割り振りを行った。仕事の偏りが出ないように一般職には満遍なく振るようにした。振られた仕事ができるように職員も責任感を持つことができた。12月頃より管理者の変更の話があり、管理者の仕事も伝えていくことができた。

2. サービスレベルの向上

・介護福祉士によるスキルアップのための活動

取組：①介護福祉士による勉強会の開催

介護福祉士の資格を保有している職員が内部研修の講師を務める取り組みを行った。講師を務めないといけないので自らが勉強し伝えていくことでスキルアップになった。

・こやまケア推進

1) 施設評価・アンケート結果に基づいた改善

取組：①施設評価、アンケート結果の改善に向けた取り組みが行えているか、継続しているかを毎月確認する。

2) コロナ禍でも楽しめる事業所活動

取組：①手洗い、消毒、マスク、手袋着用を行い、感染、衛生面を徹底した行事イベントの開催。

お客様アンケートの中で、「送迎時間が遅かったり早かったりする」「送迎時に忙しそうにされておりゆっくり話ができない」というに力を入れて取り組んだ。送迎表の見直しを行い、送迎時間が前後しないように送迎表を作り直した。また、時間の変更や迎え時間が遅くなる際には必ず、ご家族、本人様へ電話連絡の徹底をした。また、ご家族様と送迎時に会話ができるように送迎の配車をゆとりができるよう見直し、職員にもご家族様と会った際は今日あったことを口頭で伝えられるようにした。職員からもご家族様との会話が増えたとの話も合った。

コロナ禍でも楽しめる事業所活動では、行事を行う際は、手洗い、消毒、マスク、手袋着用を行い、感染対策や衛生面に気を配った行事を開催し、参加されたお客様からも喜びの声や

感謝を伝えられることが多かった。

3. 職員が働きたいと思う職場づくり

・ICTの活用

取組：①タブレット、PCを活用し、ペーパーレス化や業務効率化を図れるよう毎月検討し対策を講ずる。

業務で使用している様子をタブレットでできないか検討し、申し送り簿や予定表など、ペーパーレス化に成功した。今後限られたマンパワーを最大限活用していくためにも、さらなるICT機器や福祉用具の導入を積極的に行っていきたい。

・自分の提案が活かされる職場

取組：①毎月職員が考えた取り組みを施設全体で行っていく。

リーダー会議で毎月の部署目標を決めて各部署で実施した。自分たちの企画した取り組みが施設全体でなされることを通じ、成功体験へとつながった。今後はスタッフの自律性、自主性、責任感の向上にさらにつながっていけるよう、フォローしていく。

・行動の根拠を説明し、丁寧な指導を行う職場

取組：①上司は一方的な命令、指示を禁止し、スタッフの気持ちを考え、理由の説明を行います。

スタッフの間違った業務方法があった時は、丁寧にわかるまで説明するよう心掛けた。また、なぜそのようになったのかも必ず聞くようにすることで、1歩ずつの成長につながったと感じられた。

・上司とコミュニケーションが取れる職場

取組：①上司はスタッフと話をする際、忙しい素振りを見せず、傾聴します。

普段より、どんな時でも手を止め、対応する意識を持つよう努めた。「以前に比べ話やすくなった」などの声も聞かれ、一定の効果がみられた。

事業所名： 福祉用具貸与販売事業所あいご

1. 安定した事業運営

・予算目標の達成

取組：①貸与・販売・衛生材料品仕入れ価格の見直し

②各事業所へ定期配送を行い安定的な売上を保つ、

主に排泄用品・衛生材料品の仕入れ価格の見直しをおこない法人への販売価格を下げる事が可能となった。排泄用品に関しては特養、老健向けに2021年10月より開始し、2020年度と比較し10%~15%の経費の減に成功していると共に福祉用具の利益率に関しては、約5%の増となっている。衛生材料品については、サラヤ製品（ジョキスト・エンボス手袋）サニーエイト（ARAメディフォーム・ポーラシャンプー全般）朝日衛生材料（ペーパータオル）の仕入れ価格の見直しを行っている。仕入れ価格を見直すことにより、法人全体の販売価格の値下げが実施でき経費削減につなげる事が出来ている。

・リスク管理（事故・感染・法令）

取組：①事故：車の運転、作業中（ベッドの組み立て時等）事故が発生するリスクがあるため、研修・勉強会への内容を盛り込み、防ぎを確実に行う。

職員会議内で車の事故の危険性、福祉用具搬入時の事故の可能性について話し合いを行う。職員が周知徹底することにより、車両事故や搬入時の事故は起こることなく2021年度を終えることができています。

取組：②感染：感染マニュアルに沿った対応を行い感染しない、させない。

法人へ衛生材料品を切れ目なく提供する。

感染マニュアルで記された対応を実施する他、ワクチン接種をおこなう事により、コロナウイルス・インフルエンザ等の感染を防ぐ事ができている。コロナウイルスの影響により、アルコール類、手袋類の仕入れが困難な状況にあったがメーカーの協力や、法人職員が正しい使用方法、数量をお守り頂いた事により欠品を防ぎ絶えず提供する事が可能となった。

取組：③法令：ケアプラン等の作成が確実に実行しているか事故点検する（年2回）

ケアプラン、選定提案書、基本情報共に自己点検をおこなう事により、内部監査では大きな

指摘事項なく、終える事が出来ている。しかし、ケアプランの確認を通し微細な漏れやケアマネジャーとの連携が図れていない部分があったことから、来年度は精度の高い計画書の作成、多職種連携を図る必要がある。

- ・組織強化

取組：①貸与・販売の業務分担を明確化し自身の役割や責任、行動の根拠を持ち取り組む

②分担した業務を共有する事により理解を深め、随時、分担内容の見直しを行う。業務分担を明確化することにより、責任を持ち仕事をすることができているが、情報共有が不十分であった事から、各分担のフォローが行いにくい状況となった。2022年度は情報共有、伝達を十分におこない、互いにフォロー出来る体制を整える必要がある。

2. サービスレベルの向上

- ・介護福祉士によるスキルアップのための活動

取組：①職員会議内で販売品・貸与品の新商品について学び、スキルアップを図る。

コロナウィルスの影響もあり、衛生材料品を中心に知識向上を図っている。又、特養華つき開設に向け、メーカーの協力を仰ぎ介護ロボットや車いす等の知識も身につく事が出来た。しかし、貸与につながる商品としての知識・技術の向上が今後も必要と考えるために来年度の課題として取り組む必要がある。

- ・こやまケア推進

1) 施設評価・アンケート結果に基づいた改善

取組：①2020年度の内部監査結果を踏まえ、ケアプランの管理体制を見直し、円滑に書類作成を行う。

選定提案書に関してはWEBソフトを使用し管理を行うことにより円滑に書類作成を行う事が出来ている。又、ほのぼのにて、お客様の管理する事もできているが、ほのぼのでの計画書の管理が不十分であるために、今後の改善が必要となる。

2) コロナ禍でも楽しめる事業所活動

取組：各事業所の「コロナ禍でも楽しめる」事業所活動のサポートを行う。

各事業所へのサポート・連携が図れていない事が2021年度の反省となる。各事業所と連携が図れるように来年度も課題として取り組む必要がある。

3. 職員が働きたいと思う職場づくり

- ・ICTの活用

取組：①介護ロボットの提案を行い職員の心身の負担軽減を図る。

特養あいごにて50台の介護ロボット「aams介護」の販売に至った。又、各事業所のニーズに合わせて徘徊感知器の販売をおこなっている。今後の課題として、法人へ初期導入した介護ロボットの経年劣化により故障が多い事から買い替えの提案、安価の修理方法、ニーズに合わせた徘徊感知器の提案を行う必要がある、

- ・自分の提案が活かされる職場

取組：①職員会議内で業務提案の場を設け、内容を具体化し実行できるように取り組みを行う。実行後の成果反省を次月の職員会議内で話し合い課題に対してメンバー間でフォロー出来る体制を整える。

業務改善を職員会議を含め、日々話し合いの場を設ける事により、各職員の提案が活かされる状況が作ることができている。しかし、メンバー間でフォロー出来る体制を整える事が不十分であった事から個々の提案を活かし、提案内容を職員同士でフォロー出来るよう、今後も体制を整え取り組む必要がある。

- ・行動の根拠を説明し、丁寧な指導を行う職場

取組：①貸与、販売品共に商品の選定時、お客様へ最良の選定が行えるようになる為、丁寧な指導を行う。

専門的知識が必要となる「褥瘡・拘縮」の特殊寝台関連品、「転倒の危険性」を防ぐ為の手すり等。販売品のオムツに関する「排泄」の選定時には根拠の確認をおこない、お客様に危険がないか、お客様のニーズに適合しているか等の職員度同士で話し合いを行っている。それにより職員の知識向上になっている事から今後も最良の選定が行えるよう引き続き、職員同

士の話し合い・指導をおこなっていく。

・上司とのコミュニケーションが取れる職場

取組：①職員の顔を見て挨拶、返事を行う。相談・報告を受けるときは、仕事の手を止め
傾聴する。

職員同士でのコミュニケーションの取り組みと共に法人内部の職員にも同様の対応をおこな
う事ができている。引き続き、職員の顔を見て挨拶、返事、相談・報告時には仕事の手を止
め傾聴する。