

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4年度 事業活動を振り返って

理事長 久保 文雄

令和4年度スローガン 『対話の促進』

1. 施設の目的のために

【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を守ること

⇒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、予算の明確化し共有する。
- ・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施設の取って大事な事は何か？（ヴァリュー＝価値）

- ・入居者様の尊厳（自分らしく生きること・自立した生活）を守る。
- ・サービスの質の向上のため「人材」を育成する。

- ・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。
- ・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）

2. 重点課題の振り返り

(1) 人材確保について

- ① 看護師の4人体制にするために4月と6月に看護師を2人採用した。ねらいは看護職員の役割の確立と、協働していくことでそれぞれの向上を図ることであった。しかしながら情報と感情が交錯して成就しなかった。この経験を活かし次につなげる。
- ② 育休明け職員の他に「働き方改革」により、体調不調により短時間職員として許可し、現場の介護員不足を限定された中で補ってもらった。職員感情にもっと考慮する。
- ③ 介護職員が不足する大変な状況ではあったが実習生を受け入れ、共に学ぶ機会を得た。しかしながら就職に結びつくご縁には繋がらなかった。専門学校の状況を踏まえ、学生の選択基準はどこにあるのか調べ、次に繋がるリサーチをする。専門学校の教員と実習生との日々の接点を大切にしていくことが大事になる。実習受け入れについては、令和4年、5年、6年をやってみて、結論を出す。

高校訪問の成果として、高校生の一人の採用につながった。高校の進路指導の教員とのつながりを大事にした成果である。次に訪問する時は介護職員として成長している様子を伝えて、信頼関係を築いていく。

(2) 人材の定着・育成について

- ① 離職率は過去最高の16.7%

令和4年度の離職率は16.7%（離職者7人/介護職員43人）であった。

（全国2010年17.8%・2018年15.8%・2021年14.1% 介護労働安定センター）
内訳は介護職6名、看護職1名。

退職：介護職6人：(9/30付2名)・(10/31付2名)・(11/30付1名) (12/31付1名)

看護職1人：(3/31付)

退職理由については、結婚1・自己都合3・処遇評価に不満2・人事に不満1。

10年経験の介護職員が2名辞めたことは影響が大きい。主な理由は日頃の対話が不足していたことと、評価の納得性がなかったことによる。今後はもっときめ細やかな心が通う対話をしながら信頼を築くと共に、人事評価と処遇を見直さなければ

ばならない。

② 育成

育成については、新人職員を**エルダー・メンター制度**が機能を果たしている。また、職員のキャリアプランを「見える化」して、相談に乗りながら支援する体制をつくる。

施設として必須の研修計画を立て、職員の資質の向上に努める。

(3) 「当日発生、即日処理」を目指す

① 役割・責任を果たす

業務の遅滞を無くすことから、後期からは「記録」に残すことにし、物事の基本である 5W1Hを明確にて問題の解消を図った。それでも人と人の伝達における難しさが残った。

日々のコミュニケーションが自然にできるようになれば良いのだが、頭ではわかっていても、感情が邪魔する場合がある。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。人間とは誠に面倒くさく厄介ではあるが、組織の目的を達成するために人間理解に努めて、真の「**対話**」ができるようにすることである。

そのためにも、「**心理的安全性**」を相互に感じられる関係性が重要である。難しいことではない。第一印象が大事であり、気持ちの良い挨拶ができるかどうかが発点になる。職員と気持ちの良い挨拶を交わして、日々の連携を大切に、思いを聞き、思いを伝え、思いを確認しながら、自分と相手の心を大切にして、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、逃げることなく前向きに考え取り組むことである。

② 多職種連携を促進し、サービス向上を図る

入居者様、ご家族様の思いを確認しながら多職種が連携して、**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。入居者の変化に対応をしなければならない。

施設で穏やかな**看取り**を目指しているが、看取りができた方4名、施設での突然死の方3名、病院で亡くなった方7名であった。病院で最期を迎えられることは致し方ないことかもしれないが、やはり最期はご家族と職員でお送りしたいという思いであるができていない。

家族連携という点では、まだ抜け漏れ落ちがありご家族に迷惑をかけた。家族とのコミュニケーションと、職員間の伝達が不十分で、担当者が責任を持って連携がゆき届くようにしなければならない。もし、当日勤務していないのであれば、次なる人に段取りを明示して確実に実行できるようにしなければならない。

③ 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。今年度から **24 時間シート** に介護職員と共に多職種からの注意点等の記入ができるようにした。入居者様の状態について、多職種の見解も記入してより複眼思考的になった。

各専門職がチームとなって介護サービスを提供する上で、介護の方向性を計画す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る。

④ 3 S（整理・整頓・清掃）に取り組む

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 3 S を促進することで、入居者様の住環境を整え清潔に心地よく過ごして頂くために、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。

年度末から清掃等に手の回らない 4 人体制のユニットに、クリーンヘルパー 2 名及び夕方お風呂掃除担当 1 名を採用し、3 時間働いてもらい環境整備をしている。

3. 施設運営を振り返って

① 新型コロナ対策

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。2020 年に始まった新型コロナ感染は、2023 年で 4 年目を迎えた。変異株に悩まされながらも 2023 年 5 月からは感染症の 2 類から 5 類になる。医療・福祉従事者をはじめに順次ワクチン接種の計画が進められ、5 回を数える。インフルエンザと同じ扱いになろうとするなかで、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、今しばらくは我慢の時である。

ご家族様方には面会制限をする中で不自由をおかけしているが、ビニールを取った面会に改めていくなど、状況に合わせた対応を考えていかなければならない。

② 稼働率 95%以上一収入に直結

稼働率は次のとおりである。2020 年度は 94.6%。2021 年度は 96.6%。2022 年度は 94.5%。

今年度は入院空床 10,601,436 円、退居空床 3,854,218 円となり、約 1,500 万円の損失となった。稼働率 95%以上を達成し、1,000 万円以内に抑える目標が果たせなかった。

空床対策として、施設の内外共に生活相談員が中心となり、各職連携の下で自分事として取り組むことである。また、新規契約者数を増やすと共に、居宅のケアマネージャー及び病院の相談員と顔なじみになりながら入居希望の方を紹介してもらうなど、こまめに連携を図っていくことが必須である。

③ 介護職員等処遇改善支援補助金—令和 4 年 2 月～9 月

⇒令和 4 年 10 月から「ベースアップ等支援加算」

厚労省では処遇改善加算と介護職員の賃金改善を目的に 2019 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）。さらに令和 4 年 2 月から賃金改善を目的に介護職員等処遇改善支援補助金が支給となり、同年 10 月からは「ベースアップ支援金等加算」となった。これまでは賞与で支給してきたが、職員の声を反映して令和 5 年 4 月分給与からは、毎月の手当として支給する。

各職責に求められる役割を自覚し、責任をもって取組み、施設全体のサービスの質の向上に努めてもらいたい。

④ 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）の購入をした。これにより、1 回で搬送できる人数が 6 人になる。

今後も関係各所と情報交換を行いご協力を頂きながら、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。

2023 年度から厚生労働省は、水害や土砂災害の危険性が高い地域の施設を対象に、移転・立替を促す支援制度を拡充する。当施設は自体が指定するハザードマップで「水害レッドゾーン」になっており、関係機関に意向を確認し、将来計画を立案する 2023 年度としたい。

⑤ 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。

⑥ 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。

⑦ 決算見込み

2022年度の決算は約900万円余りの収入が見込まれる。補正予算の段階で収入及び支出はほぼ予定通りであった。

4. 理念に沿って

「ふるさとの山に向かいていことなし 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ことなし 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」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。