

2022（令和4）年度 事業報告書

自 2022（令和4）年4月1日
至 2023（令和5）年3月31日

社会福祉法人 正和会

1. 総括

①法人

2022年度も、前年度に続き、新型コロナウイルス感染症対策が主となる一年であった。ご利用者及び関係者、職員とその家族、関わる人全ての理解と協力があって乗り越えられた一年であったと感謝申し上げます。

事業計画は、感染症対策を最優先事項としたため、大幅に変更した。対外的な活動は全面的に中止したので人的交流を伴う採用活動、地域貢献事業は実施していない。ただ、就職説明会等への参加、学校への接触は維持していた結果、年度末には複数の内定者を獲得することができた。

収支については、感染症により入退所予定に変更が生じたこと、在宅系サービスの利用控え等があり、稼働率に大きく影響し、低下は避けられなかった。また、物価の高騰と老朽化対策が後手に回り、当初予定以上の支出となった。

各事業所においては、「何かできることを少しでも」の意識をもって、感染症拡大防止策を実行しながらご利用者にできることを実施してきた。

感染症の影響と共に、地域の状況も変化している。2024年度には介護保険制度の見直しが控えており、変わらなければならないことを痛感する一年であった。

②特別養護老人ホーム

コロナ感染症対策の真ただ中、2021年介護保険改定でケアの質の向上に向けた科学的介護情報システム（LIFE）が導入され、自立支援促進を筆頭に科学的介護推進体制等を整え、早急に施設内の機能強化を目指すべく上記の目標を掲げた。しかし、2022年度もコロナ感染症の流行に一喜一憂しながら「入居者皆様の命を守る、安全・安心に暮らす」支援を優先する日々が続いた。その中での取り組みの成果は別紙のとおりである。私たち職員は入居者の方々の機能低下を目の当たりにし、2023度の目標を明確に定めることが出来た。ご本人の意思を尊重した暮らしの継続と、心身の機能維持向上ができるよう、生活の質の向上を目指して再スタートする。

③老人保健施設

2022年度も引き続き、新型コロナウイルス感染症対策最優先での運営となった。感染予防対策のため在宅復帰支援ができず強化型老健取得はできなかった。しかし、自宅だけにこだわら

ず多様な生活の場として、ケアハウスや扇寿への退所支援等により加算型老健の継続ができた。

協力医療機関との連携により目標稼働率達成に取り組んだが、11月に新型コロナウイルス感染によるクラスターが発生し、稼働率が低迷、クラスター後も、入院退所が多く目標稼働率達成には至らなかった。

ICT活用では、眠りSCANの有効活用に取り組んだ。睡眠、呼吸、心拍をモニタリングし睡眠の質向上のための分析、事例検討に取り組んだ。また、効率化の面では、夜間のリアルタイムの状態把握によりスタッフの安心感、巡視回数の削減につなげることができた。

長期間の面会中止に対しては、オンライン面会やメッセージによる近況報告によりご家族とのつながりの継続を支援した。

自立支援介護研修（WEB）に参加し、施設全体で介護技術・知識向上に取り組んだ。

③在宅部

昨年度から「with コロナ」を掲げ、感染予防対策を実施し、利用者が安心して利用できるよう取り組みを行ってきた。しかし、2022年度はコロナ感染が昨年より拡大し、在宅生活をされている方は、同居人・本人の感染や濃厚接触者に該当するなど利用の制限がかかる1年となった。

その中、通所では、安心して利用ができ、成果が出るよう、ICTを活用した、客観的数値に基づいたデータからリハビリ内容を選定し、現状維持が出来るようプラン作成を実施した。居宅では、訪問が出来ない為、利用者の状態像がつかめず、端末を使用し状態把握に努め、適切な医療と福祉サービスが総括的に提供されるよう調整を行った。訪問では、日々の利用者の体調確認を行う為、訪問回数を増やし、安全、安心した在宅生活を送れるよう実施した。その結果、利用者の身体状況は、昨年と変わりなく介護度も低下することなく現状維持を保てた1年ではあった。

今後の課題としては、コロナは消息していない為、「安心して利用できるよう」職員は専門スキル向上に向け精進し、その時、その場、状況に応じた的確なアドバイスとプラン提案を行う必要がある。

④グループホーム

法人内事業間との連携を取り、安心、安全な暮らしの支援に取り組んだ。感染対応強化中においては、コロナ対応優先の為、実践できない部分も多かった。しかし、少しでも普段通りの生活を送っていただけるよう、屋外に出る機会等を増やし身体機能維持できた。

2023年度は、感染対応を継続しながらも、ご利用者のニーズに柔軟に対応していく必要がある。地域とは感染予防優先により関わりができなかったため、地域との関わりを取り戻していきたい。

⑤ケアハウス

全40室が満室になった際にも、夫婦部屋の利用は一組のみだったため最大稼働率は89.1%

だった。夫婦でのご利用者を増やす事が今後の課題となっている。一方、電話での空き室状況確認や施設見学によって入居された方々から「ここを選んで良かった」と語って頂くなど、他の人への「お薦め度」は安定しているので、こうした声を関係各位に広げたい。

⑥総務部

2022年度は主にマニュアル見直し（作成）に取り組んだ。業務2人体制を確立しつつ業務の標準化や作業スケジュールの見える化を図り円滑に業務が遂行できるよう取り組んだ。

しかし、人材育成については結果がでなかったため、今年度、見直し、完成させたマニュアルを利用し、指導・育成を行いながら、業務デジタル化を軸に業務改善を図りつつ人材育成に努める。

⑦栄養課

コロナ禍では食を通して季節を感じ、行事を楽しんで頂けるよう取り組んできた。

食材管理部では、地域の食材の活用やフードロス対策にも取り組んだ。2022年度は農家さんから地域のイベントへ招待して頂いたり、収穫時期にはお知らせを頂いたり、連携の強化が図られている。

新人職員の入社、ベテランの育児休暇取得等で後輩育成が急務となったが、未経験者と経験者をペアにして各業務を担当したことで個々のスキル向上に繋がった。新人職員の定着、ベテランの育児休暇からの復帰で今年度は更に活動の幅を拡げていく。

2. 事業実績

(1) 事業所別稼働実績

事業所 (定員)	目標稼働率 (%)	平均稼働率 (%)	稼働日数	平均入所 (利用)人数 (1日)	平均介護度	平均在宅 復帰率 (%)
特養 (187名)	98	90.4 (※1)	365	141.9	3.7	-
特養ショート (17名)	102	110.3 (※1)	365	14.3	2.9	-
ケアハウス (40室/46名)	91	84.1	365	-	-	-
老健 (80名)	98.7	96.8	365	77.5	3.1	49
GH (18名)	97	93	365	16.7	2.5	-
デイサービス (35名)	90	82.5	305	28.9	2.46	-
デイ(総合事業) (8名)	60	66.9	305	5.4	1.93	-
デイケア (35名)	82	75	304	26.3	2.02	-
訪問リハ (12単位/8名)	57	15.2	170	1.8	2.2	-
音和舎 善 (30名2部制)	95	93.1	254.5	27.9	1.51	-
音和舎 利休 (26名2部制)	93	46.3	234.5	12 (24)	0.66	-
音和舎 扇寿 (29名)	90	88.8	-	-	2.9	-
音和舎 布乃香 (40名)	85	69.1	3823 (※2・3)	10.6	2.56	-

※1 アネックス休止中の為、特養：157名、特養ショート：13名で計算

※2 訪問回数

※3 延べサービス提供時間(身体介護：785.8時間 生活援助：2739.3時間)

(2) 介護度別利用実績 (利用延べ人数)

	事業 対象者	要支援		要介護					その他	計
		1	2	1	2	3	4	5		
特養	0	0	0	1,825	1,433	18,405	17,389	12,699	0	51,751
特養ショート	0	10	149	610	1,141	1,214	1,671	397	44	5,236
老健	0	0	9	3,323	5,790	7,754	7,841	3,527	28	28,272
GH	0	0	0	1,049	2,150	1,881	737	293	0	6,110
デイ	0	0	0	1,718	3,158	2,250	1,306	342	40	8,814
デイ (総合事業)	21	66	1,534	0	0	0	0	0	0	1,621
デイケア	0	48	490	2,661	2,399	1,404	732	229	16	7,978
訪問リハ	0	66	16	34	70	70	16	38	0	310
音和舎 善	0	210	661	2,322	1,878	393	166	0	12	5,642
音和舎 利休	12	987	1,870	—	—	—	—	—	—	2,868
音和舎 扇寿	0	151	1	637	2,228	2,824	2,908	386	94	9,229
音和舎 布乃香	0	248	263	800	849	728	758	128	0	3,774

(3) 要介護度別利用状況

(令和5年3月31日)

	要支援		要介護					その他	計
	1	2	1	2	3	4	5		
特養	0	0	5	4	52	52	32	0	145
ケアハウス	6	10	11	7	1	0	0	4	39
老健	0	0	10	16	21	20	8	0	75
GH	0	0	3	6	7	2	0	0	18

(4) 事業所別待機者数

(令和5年3月31日)

	特養	ケアハウス	老健	GH	扇寿
待機者数	87	4	10	4	1

(5) 年間入退所状況

入退所先	特養			ケアハウス			老健			GH		
	家庭	医療機関	その他	家庭	医療機関	その他	家庭	医療機関	その他	家庭	医療機関	その他
入所者数	18	17	22	6	0	3	45	36	4	3	0	3
退所者数	0	22	43	1	2	8	26	47	14	0	2	4

(6) 新規利用者数 (法人全体)

前年度	176名	今年度	209名
-----	------	-----	------

3. 組織運営状況

(1) 職員配置人数（実人数/常勤換算）

		まきの苑				ルポゼ まきの		音和舎					グループホーム シャルルまきの	合計	
		法人本部	老人福祉施設	短期入所生活介護	通所介護 (一般)	ケアハウス	老人保健施設	通所リハビリ	訪問介護 (布乃香)	居宅介護支援 (彩羽)	通所介護 (善)	通所介護 (利休)			小規模多機能 (扇寿)
実人数	正規職員	8	50	5	6		36	8		2	3	1	7	6	132
	非正規職員	13	98	4	14	6	53	27	9	4	11	5	11	12	267
	合計	21	148	9	20	6	89	35	9	6	14	6	18	18	399
	前年度正規職員	8	52	4	4		33	6		2	4	1	7	8	129
	前年度非正規職員	21	98	3	18	5	50	29	8	4	10	6	10	11	273
	前年度合計	29	150	7	22	5	83	35	8	6	14	7	17	19	402
常勤換算	正規職員	8	48.8	5	6	0	34.9	8		2	3	1	7	6	129.7
	非正規職員	6.9	58.5	3.2	7.9	7.8	27.2	12.7	3.8	3.4	6	3.5	5.2	5.3	151.4
	合計	14.9	107.3	8.2	13.9	7.8	62.1	20.7	3.8	5.4	9	4.5	12.2	11.3	281.1
	前年度正規職員	7.9	52	4	4		32.1	6		2	4	1	7	8	128
	前年度非正規職員	9.8	58.3	2.8	11.5	5.2	24.8	13.2	3	3.5	5.4	4.2	4.9	4.4	151
	前年度合計	17.7	110.3	6.8	15.5	5.2	56.9	19.2	3	5.5	9.4	5.2	11.9	12.4	279

(2) 職種別人員配置状況

	雇用区分	事務員	介護支援	相談員	介護職	看護職	訪問介護員	栄養士	医師	訓練指導員	介助員	運転手	薬剤師	その他	計
実人数	正規	12	5	7	79	7	0	7	1	10	1	0	0	0	129
	非正規	6	7	5	122	24	9	2	3	14	14	23	1	36	266
	計	18	12	12	201	31	9	9	4	24	15	23	1	36	395
常勤換算	正規	12	4.9	7	77.9	6.7	0	7	1	9.2	1	0	0	0	126.7
	非正規	5	5.4	4.2	72.9	12.8	3.8	1	1	8.1	6	13.6	0.3	16.3	150.4
	計	17	10.3	11.2	150.8	19.5	3.8	8	2	12.3	7	13.6	0.3	16.3	272.1

※施設長・管理者除く

(3) 年齢別階層一覧

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	合計(人)	平均年齢(才)
正職員	0	36	24	42	23	7	0	132	40.7
パート	1	9	26	47	49	78	57	267	57.3
合計	1	45	50	89	72	85	57	399	51.8
前年度正職員	0	27	32	43	20	5	0	127	40.7
前年度パート	2	12	27	49	45	78	59	272	56.4
前年度合計	2	39	59	92	65	83	59	399	51.4

(4) 勤続年数一覧

	1年未満	1年以上 3年未満	3年以上 5年未満	5年以上 7年未満	7年以上 9年未満	9年以上	合計(人)	平均勤続年数(年)
正職員	13	23	18	7	8	63	132	10.6
パート	32	36	42	33	25	99	267	7.8
合計	45	59	60	40	33	162	399	8.7
前年度正職員	6	28	14	8	6	65	127	10.8
前年度パート	33	41	41	38	32	87	272	7.4
前年度合計	39	69	55	46	38	152	399	8.5

(5) 育児・介護休業取得状況

(人)

	取得者			復帰者		
	男	女	計	男	女	計
育児休業取得者	3	1	4	3	2	4
介護休業取得者	0	0	0	0	0	0

(6) 外国人材勤務状況

(R5.3.31) (人)

在留資格	ベトナム	フィリピン	インドネシア	タイ	ネパール	計
留学生				6		6
技能実習			7			7
特定技能	4	4	1			9
家族滞在					1	1
日本人配偶者	1					1
技・人・国			1			1
合計	5	4	9	6	1	25

4. 比較表

(1) 事業実績

		2018	2019	2020	2021	2022
収入		1,709,821,000	1,656,057,000	1,627,080,000	1,678,526,000	1,721,013,000
収入予算達成率 (当初予算比較)		97.90%	91.40%	87.00%	99.80%	96.6%
平均昇給額		2,029	1,800	1,188	1,013	943
決算状況		26,193,000	▲ 63,281,000	▲ 165,604,000	▲ 45,289,000	▲ 78,328,000
人件費率		64.50%	67.50%	69.50%	64.60%	64.40%
経費削減前年度対比 (※1)		102.70%	101.70%	105.10%	93.10%	110.9%
事故件数	介護	840	954	889	1,004	908
	介護以外	68	54	54	64	57

※1 経費：事業費・事務費

(2) 組織状況

		2018	2019	2020	2021	2022
職員平均年齢 (正職員)		40.7	40.8	40.1	40.7	40.7
離職率	入社1年 未満	4.00%	7.30%	8.60%	4.30%	2.53%
	全体	14.70%	16.50%	19.80%	15.40%	14.93%
残業時間増減 (前年度比)		▲ 435.75	2887	▲ 2680.25	▲ 1596.50	997.75
有給取得率		66.83%	72.39%	68.25%	72.72%	82.72%
資格取得者		5	6	6	3	4
役職 (考課者)	登用者数	20	7	0	9	5
	降格者数	8	3	5	4	1
くるみん (※1)	前年度比	-4%	28%	-20%	-15%	11%
	残業 時間数	10,287.75	13,174.75	10,494.50	8,898.00	9,895.75
えるぼし(※2)		-	91.50%	93.90%	94.75%	95.13%

※1 次世代育成支援対策推進法に基づく行動計画(5カ年) 目標：時間外勤務8,748時間以内(2021年度末)

※2 女性活躍推進法に基づく行動計画(3か年) 目標：ノー残業デー(1回/週)達成率95%以上

(3) 労務管理

	有給休暇取得率 (%)		超過勤務実績 (時間)		平均勤続年数 (年)		平均年齢 (歳)		離職率 (%)					
									正職員		正職員以外		合計	
	R3	R4	R3	R4	R3	R4	R3	R4	R3	R4	R3	R4	R3	R4
本部	5.55	5.70	632.75	835.00	7.2	6.9	56	57	0.0	0.0	28.6	40.0	18.2	40.0
特養	32.11	31.04	3577.50	4137.50	9.2	9.4	51	51	8.3	10.0	13.3	17.9	11.8	15.0
特養ショート	1.70	1.22	510.00	541.75	13.5	13.5	45	48	16.7	0.0	0.0	0.0	12.5	0.0
デイ (一般)	4.91	7.04	673.00	487.50	8.1	9.2	54	54	0.0	0.0	7.7	22.2	6.3	17.3
ケアハウス	1.98	1.21	769.75	760.75	10.6	11.6	67	73	0.0	0.0	33.3	16.6	33.3	16.6
老健	12.87	18.74	1648.25	1621.75	7.7	8.0	50	50	0.0	3.2	6.0	7.5	3.7	5.9
デイケア	7.41	5.71	461.00	874.50	6.7	5.6	52	48	14.3	16.6	23.7	15.3	22.2	15.6
グループホーム	2.58	2.91	63.75	256.75	12.0	10.9	48	49	12.5	14.2	16.7	9.0	15.0	11.1
音和舎善	2.05	3.06	291.25	192.75	6.7	7.5	55	57	0.0	0.0	11.1	11.1	7.7	8.3
音和舎彩羽	0.61	2.03	72.75	37.25	11.0	12.7	55	55	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	14.2
音和舎布乃香	0.31	0.33	0.00	0.50	8.8	8.8	63	64	0.0	0.0	14.3	0.0	14.3	0.0
音和舎利休	2.15	1.45	173.50	72.25	11.6	14.1	59	59	50.5	0.0	0.0	14.2	14.3	12.5
音和舎扇寿	2.50	2.28	24.50	77.50	5.0	6.9	44	48	28.6	0.0	16.7	9.0	23.0	5.8
計	76.72	82.72	8898.00	9895.75	8.5	8.7	51	51	7.9	7.8	14.0	14.3	12.0	12.2

※有給休暇取得率・超過勤務実績は、令和4年度（令和4年4月～令和5年3月）実績

※平均勤続年数・平均年齢は、令和5年3月31日現在

※派遣職員、試用期間中の退職は除く

※離職率は令和4年度退職者数÷期首（R4.4.1）で算出

5. 戦略目標推進状況

①特別養護老人ホーム 『科学的介護（5つのゼロと4つの自立支援）を目標に施設内の機能強化を目指す。』

重点行動計画	成果
1. 地域資源としての責任ある行動（安定した運営）	
1. 目標稼働率の維持、向上 目標：入所 98% ショート 105%	特養：①入所稼働率、年間 90.4%目標未達 ②ショート稼働率、年間 110.3%目標達成 要因：①入院、退所者と待機者管理の調整不足。施設内、法人内、他施設、病院等のクラスターによる調整の足止め。 ②ショート利用のニーズ増加、断らない相談体制と職員間の好連携。
2. ロスをなくす、SDGs の実践	感染対策中より不要な使い捨て物品の使用削減を検討。毎月一品ずつの削減を啓発し、使用目的の根拠を言い続けた。現状は紙コップ使用のみ。
3. 暮らしの総合相談窓口設置	当苑を理解してもらうために Instagram で施設内の様子を発信。前期はは毎月一桁の新規申込者数、後期は営業力を強化し、3月は16件と増加。施設内における明確な総合相談窓口の設置と地域連携の強化は今後の課題。
4. 災害時への備え、事業継続訓練	感染症：感染症 BCP 及び感染対策マニュアルに基づき、標準予防策の装着やゾーニング等を繰り返し実践と訓練。多職種連携、協働が発揮できた。 自然災害：机上研修と避難訓練に参加。施設の BCP や法人の地震災害マニュアルの課題を抽出した。いずれもシミュレーションを重ねる必要性を痛感した。
5. 施設の“今”を SNS でわかりやすく発信 フォロワー目標：150	Instagram 投稿は 17 件。フォロワー135にとどまった。 投稿内容の検討やコメント記載に時間を要した。今後も継続して発信。
2. 組織開発	
1. 人材育成・定着、計画面談によるメンタルヘルスサポート	施設内でオンラインサロンを開催。異なる職種、異なるフロアの職員との交流で繋がりを強化。役職者で計画的に面談は実施するも全職員には行き届いておらず、一定のメンタル不調者への面談に時間を要した。

2. 委員会活動強化、チーム内外のつながり促進	オンライン会議を常とし、誰もが会議に参加できる体制を構築。多職種連携で情報共有を強化するため、委員会参加率の目標 80%と掲げていたが、文書提出も含め参加率はほぼ 100%。チーム以外でのコミュニケーションも良好。
3. チャレンジ制度の導入	季節毎に各フロア（ユニット）で企画を立案実施、各入居者の想いに寄り添えたことは職員のやる気にも繋がった。（チャレンジ企画件数 50 件） 例：お花見ドライブ、外国（ベトナム、インドネシア）のおやつを食す会等。
4. OJT 成長支援、共有による指導者の養成	個人目標 Challenge シートを導入し、専門技術の成長支援の為にミニ面談を重ねた。2 月～3 月にかけての 1 か月、タイ人介護実習生 4 名の指導を経験出来た。
5. 外国人介護職員のキャリアアップ支援	ベトナム技能実習生 3 名は研修を修了し特定技能者となり、施設内で就労を継続。インドネシア人技能実習生 3 名は 2 号生として研修修了を目指している。後に入職したインドネシア人 2 名は 1 号生から 2 号生に合格し研修を継続。他、特定技能者 1 名入職。個々に目標を持って、介護職員初任者研修の受講等介護福祉士資格取得を目指している。日本語学習支援も継続中。
3. 業務改善の推進	
1. 5つのゼロ（オムツ、胃瘻、骨折、拘縮、褥瘡）と4つの自立支援（認知症ケア、リハビリケア、口腔ケア、看取りケア）の実践	5つのゼロ：いずれも実践は継続しているが0には至っていない。 4つの自立支援：認知症ケア（入居者主体、尊厳の保持を言い続けている） リハビリケア（言語聴覚士作成の食事シートで嚥下状態を共有している） 口腔ケア（歯科衛生士による指導で異常の早期発見に対応している） 看取りケア（対面面会を可とし、最期まで寄り添える環境提供と看取り後の追悼カンファレンス記録をご家族に郵送し、ケアの評価を行っている）
2. 見守り機器を活用した業務改善を可視化	見守り機器眠りスキンの分析から予測した対応が可能となっていることから、再度の個別データ設定と入居者の良眠を優先事項とし夜間巡視を4時間毎に緩和した。
3. 5S（整理・整頓・清掃・清潔・躰）活動促進	整理整頓を意識し、業務前の準備時間を30分削減、マニュアルの見直しを実施。チーフ以上の責務として常に入居者主体の気持ちの良い清潔な環境が維持できているか、本館・ラコントレ棟を週に1回巡回し、気になる点や気づきをラウンド記録に残し発信、その都度改善（躰）を促した。

4. 入居者・家族アンケートの実施	9 月末に入居者アンケートを実施。アンケートの結果を基に職員主体のケアになっていないか等を会議で確認。改善も含めた結果をご家族へ送付している。対面面会を中止していたことからご家族へのアンケートは実施せず。入居者様・ご家族の要望・苦情を改善材料としてありがたく受け止め対応している。
-------------------	--

②老人保健施設 『地域包括ケア実現に向け中核施設として「高機能化」と「広機能化」を目指す。』

重点行動計画	成果
1. 地域資源としての責任ある行動（安定した運営）	
1. 競合他事業所との差別化（強化型加算の算定）	コロナ対策優先により、在宅復帰を見据えた外泊支援等に取り組みず、在宅復帰率が低下、強化型加算取得には至らず加算型継続となった。
2. 在宅・医療施設からのスムーズな受入れの継続	相談から入所までの期間を短縮できるように業務改善した。更に緊急入所希望など「今すぐ」のニーズに迅速に対応し、可能な限り「お待たせしない」入所調整を行った。
3. 感染予防対策のスキルアップと体制の継続	感染予防スキルアップを OJT を通し継続した。クラスター発生時にも迅速な感染対応がとれ、職員への感染を防止でき事業継続できた。
4. ご家族・医療機関・他事業所との情報共有と課題解決に向けた検討会の強化	コロナ感染対応を優先し集合形式での検討会は実施せず、オンラインを有効活用し情報共有した。
5. 災害時への備え、事業継続訓練	コロナ感染対応のため訓練の実施は少なかったが、オンライン形式での防災研修を実施した。
6. ロスをなくす、SDGs の実践	感染予防のための換気徹底しながらも、空調の適正温度調整をした。
2. 組織開発	
1. 目標稼働率達成に向けた集客力強化	コロナ感染対応を優先し外部への営業活動はしなかった。集客力向上のため、相談から入所までの期間を短縮できるように業務改善した。

2. 医療対応「力」とリハビリ「力」の強化	診療計画に沿った早期医療対応が不十分だった。リハビリでは感染対応優先となり「良くする」リハビリの介入が不足した。
3. 法人理念・方針、基本行動の徹底	理念、方針、基本行動の浸透が甘く、それらに則った行動がとれていない場合がある。職員が理解できるように役職者の行動改善が必要である。
4. 接遇力の向上	感染対応と業務優先を履き違え、更にコミュニケーション不足により不適切なケアとも受け止められるサービス品質の低下がある。3と同様改善必要。
5. ワークライフバランスの継続	ワークライフバランスを実現するための業務改善が不十分である。生産性低下を招かないよう属人性を排除し業務標準化の推進課題がある。
6. 人材確保に向けた施設情報の発信と発信できる職員の育成	コロナ感染対応のため取り組みできなかった。
7. 次世代の指導者育成の強化	コロナ感染対応のため取り組みできなかった。
8. 外国人人材の介護力と日本語能力向上支援	根拠を示した指導育成が不十分であるため、日誌を変更し根拠付けた指導育成に取り組んでいる。日本語勉強会にオンライン参加し取り組んでいる。
3. 業務改善の推進	
1. 自立支援介護の継続	自立支援 WEB 研修に例年参加している。コアメンバーからフロア職員への情報共有を推進する必要がある。
2. ICT 活用による業務効率化と人材不足の解消	眠り SCAN 事例検討等により睡眠改善、体調変化への早期対応ができるようになった。また、利用者安全と職員身体負担軽減のため、SASUKE、マッスルスーツの活用を継続している。オンライン面会も継続。
3. 施設の魅力の発信（SNS を活用し地域に配信、中身を「見える化」する）	コロナ感染対応のため取り組みできなかった。
4. 利用者の状況に合ったサービス提供のための法人内事業所との連携強化	法人内申込者を管理することで利用目的に応じたサービス案内ができるようになってきている。老健、グループホーム、ケアハウスとの連携強化ができた。

③在宅部 『科学的介護に基づく「自立支援」と「生産性向上」を確立し継続した在宅生活の実現』

重点行動計画	成果
1. 地域資源としての責任ある行動（安定した運営）	
1. 目標稼働率の達成	全ての事業所平均達成率 1%～7%減
2. 中重度・医療度の高い方・認知症の方の積極的な受け入れ	年間末期癌・重度(ターミナル)の受け入れを全事業所で年間平均 4 名～6 名
3. 要支援者・総合事業対象者・非該当者向けの介護予防事業の啓発活動継続	移行者数：22 名/年実施
4. 介護保険外（混合介護）の提案と実施	通所自費入浴サービス 20.8 件/月 訪問お困りごとサービス 25 回/年
5. 要介護者の自立支援（結果）に繋がるサービスの継続	通所利用者筋肉量の維持増加者 85%向上し現状維持 居宅・訪問では生活課題解決に向けたサービスの提案実施 95%
6. 感染予防対策のスキル向上と体制の強化	事業所内でのクラスター0 件
7. BCP の見直しと訓練の強化と地域住民へ配信	年 2 回の訓練・見直し実施・4 月防災協定について五條東自治会に提案し現在回答待ち
8. 医療機関と他事業所との連携を図る仕組みの提案と実施。	ターミナル期の方へ月 1 回のサービス担当者会議実施。状態に合わせたサービスの提案を行い、施設入所は 0 人・入院者は対象者 20%に留めた。
9. 地域住民との交流を図り地域課題に向けた取り組みを実施の継続	コロナ感染症拡大に伴い中止
10. ロスをなくす、SDGs の実践	通所では送迎ルートの見直しを実施し稼働する車両を減らした。電話連絡をスマートフォンに変更。

2. 組織開発	
1. 各種専門職のスキルと接遇スキルアップの継続	各専門職で毎月勉強会開催し困難事例者の受け入れが前年比より2%増。基本行動を毎月フロア会議で振り返る事によりクレーム前年比より5%減。
2. 法人理念・ビジョン・目指す方向性を職員に浸透させる取り組みの継続	毎月のフロア会議や朝礼時に啓発することでケア統一が図れケアに対してのクレームが前年比より5%減。
3. ワークライフバランスの継続	有給取得率 100% 法人研修参加率 100%
4. 次世代育成とOJTの強化	職務チェック活用と事例検討会実施。役職者が不在時もクレーム0件達成
5. 事業所の「魅力」を発信する為SNSを活用	コロナ感染症拡大に伴い中止
6. ヤングケアラー支援の窓口設置	コロナ感染症拡大に伴い中止
3. 業務改善の推進	
1. 自立支援・アウトカムの強化	生活課題達成型プウランに全事業所変更。身体能力・介護度は前年比維持
2. 利用者・家族の目標達成に向けたサービスの提案と実施	自宅訪問率 100% 課題抽出しプラン変更 90%実施 ADL 維持率 90%
3. 送迎に係る「人」「時間」「ルート」を見直し効率化を図る	楽ピタ送迎導入により送迎配車時間 30%軽減。
4. 生産性の向上 (ICT・ロボット・AI活用)	運動プログラムをAIを活用することで身体能力維持者 90% 訪問時の記録入力をIPTに変更することにより記録時間短縮率 100%
5. フォーマルとインフォーマルサービスを活用したプランに変更	コロナ感染症拡大に伴い中止

6. 利用者の状況に合わせた利用時間の提供	j 身体状況に合わせた時間変更者年間 30%実施。家族満足度 100%
7. 利用者の状況に合ったサービスの提供を目的とした法人内事業所連携の強化	状態に合わせたサービスの利用を提案し法人内サービスの提案者数 80% その内移行者数 3 割実現し、身体維持率 9 0 %

④グループホーム 『法人内他事業所間との連携で、グループホームとしての機能を維持・強化する』

重点行動計画	成果
1. 地域資源としての責任ある行動（安定した運営）	
1. 目標稼働率の達成	ショートステイ利用者の獲得が低迷したため、稼働率未達成。法人内居宅事業所と連携し、ショートステイ利用者獲得する必要がある。
2. 重度な認知症の方の受け入れ	認知症重度者も一度は受け入れ、生活の様子を見てから再度検討を行うという取り組みを実施した。
3. 認知症介護のスキルアップでグループホームらしさを追求	認知症介護の知識、スキル不足がある。改善の取り組みとして、フロア内研修を定期的（1 回/3 ヶ月）に実施し、認知症について理解を深め、ケアへ繋げる。
4. 災害時への備え、事業継続訓練	法人全体での訓練は、感染対応にて十分に実施出来なかった。事業所単位での、訓練を実施する必要があった。
5. ロスをなくす、SDGs の実践	ペーパーレス管理に取り組んだ。紙の管理からデータ管理に移行し、不要な印刷ごみを減らすことができた。
2. 組織開発	
1. 接遇力向上	丁寧な言葉遣いができるよう互いに声をかけあい改善に取り組んだ。しかし、接遇が原因の苦情があったため、指導が行き届いていない部分も多数ある。
2. 人材育成の強化	新人職員に対し、フレンドシップ制度を活用し介護基礎技術のレベルアップに取り組んだ。中途採用者・既存職員へも同様の育成を行って行く必要がある。

3. 訪問診療との連携強化	南奈良訪問診療医による月1回の病状説明を実施し連携を取る事ができた。
3. 業務改善の推進	
1. ICT活用による業務の効率化	排泄管理・夜間の入力項目・バイタル測定等、紙への記入とパソコン入力の二重に行っていた部分を見直し、転記ミス予防、作業時間削減した。眠りSCANの活用方法を事例から学びフロアで活用できた。
2. 法人内の他事業所間の連携体制強化	老健からの受け入れや、在宅部とのショート利用連携が強化できた。
3. 認知機能の維持、身体機能の維持を目的としたケアプランに沿ったケアの実践	利用者個人が分かるケアプランを立案し、状態変化があった際、その都度ケアカンファレンスを開催し、迅速にケアへ繋げることができた。

⑤ケアハウス 『ご入居者が「友人知人に入居を薦めたくなる施設」作り』

重点行動計画	成果
1. 地域資源としての責任ある行動（安定した運営）	
1. 目標稼働率の達成	目標稼働率 91.3% （目標設定時の稼働率 83.7%：定員 46 人 部屋数 40 室） 年間平均稼働率 84.1%（平均入居者 39 人/定員 46 人）対部屋稼働率（96%）
2. 一人暮らしや夫婦だけの生活に不安な方々への安心の場の提供	一人暮らしから入居された方々は住み慣れた後、CHを自宅のように愛されている。こうした居住安心感をどうPRし稼働率に結びつけるかが課題。
3. ご入居者の課題解決へ「取組停滞ゼロ」を実施し、施設への愛着度を向上	令和4年度は職員不在時の緊急搬送は1件。たまたまの結果に見えるが平素の見守りと早めの受診への声かけ等が功を奏している一面もあると思える。
4. 関連機関への訪問交流や情報収集と積極的な営業活動	活発な訪問交流が出来なかった。電話交流のあった事業所や他市町の地域包括への電話でのアプローチは8箇所だけだった（市内2箇所は直接訪問）

5. 災害時への備え、事業継続訓練	災害訓練は法人で実施してくれた訓練のみ参加。CH職員の絶対数が少ないため、一人ひとりの役割の大きさを話し合った。
6. ロスをなくす、SDGs の実践	職員の「働きがい」、高齢者が「住み続けられるまちづくり」に繋がる施設の創造を目指したが、コロナ禍で地域との交流が広がらなかった。
2. 組織開発	
1. 無事故の継続	入居者の行動への見守りと声掛け。検温時や体操時の見守り等、職員各々が掌握した利用者各位の情報を確認し、対応すべき点は迅速に対応した。
2. ワークライフバランスの継続と人材の定着	常勤パート職員2名が健康上等の理由で退職。短時間パート職員が事態を鑑てフルタイムでの就労に。(23年度に1名の常勤パートと短時間パート就労)
3. 業務改善の推進	
1. 業務の課題認識や問題と原因の分析と解決策の実施	各介護職員が掌握した利用者の健康状況や困り事等の情報を朝礼終了後に協議し、即対応できる点、家族と相談すべき点に区分し解決に取り組んだ。
2. ご入居者の実態に即応したサービスの実施	傾聴や見守りから早めの受診の勧めやデイの利用、散歩の勧め、あるいは、家族への連絡で家族と共に即応できることを話し合い、実施した。
3. 要支援以上のご入居者の介護保険の効果的活用と利用率の向上	入居者の健康維持と回復については、ご本人だけではなく、CMや家族、事業所とも相談し、介護保険の効果的活用(約90%が利用)を勧めた。

⑥総務部 『法人の信頼性を担保し事業の円滑な推進を支える』

重点行動計画	成果
1. 地域資源としての責任ある行動(安定した運営)	

1. 情報処理体制・内容の見直し (省力化・迅速化)	小口現金仕訳伝票の手書き作業を省いたことにより小口現金の処理がより簡素化でき、結果、年間で約24時間削減できた。また、特養請求業務において請求書・領収書に手書きしていたものをシステム化することにより、効率化が図れた結果、年間で約12時間削減できた。
2. 規程・契約に関する書類の一元管理体制の構築	契約に関する書類の一元管理としてシステム導入を試みたが費用対効果が図れないため断念。書類の一元管理体制の構築は2023年度で対応。
3. ロスをなくす、SDGsの実践	就業月報、給与支払一覧など管理帳票を電子保存しペーパーレス化を図った。結果、約6,000枚の削減が図れた。今後、年間、約10,000枚の削減が見込める。
4. 担当部門BCP策定と想定訓練の実施	非常時要継続業務を整理するのみで止まっている。2023年度で対応。
2. 組織開発	
1. チャレンジ応援(一人ひとりの強みを伸ばす取り組みの推進)	専門知識向上に関する研修参加等を促進したが、コロナ感染対応により中止。
2. 「いつでも、誰でも」お答えできるチーム作り	各事務所内での情報共有は図れているが事務所間の情報共有は図れていない。2023年度で情報共有・伝達ルートの仕組みを構築し実践する。
3. 業務改善の推進	
1. チーム内生産性の向上 (ICT、IOTの活用促進)	生産性向上に向けた人事・労務・給与・会計ソフトの見直しを実施し、各種提案を受けたシステムについて導入・入替などを検討中。
2. 担当業務の知識の深化とスキルの向上	マニュアル作成(整理)により知識の深化を図ったが成果が出なかった。2023年度、引き続き取り組む。
3. 事業部門を支える取り組みの推進	<ul style="list-style-type: none"> ・本館フネラルルーム配置換えサポート(設備・IT含む) ・デイケアフロアレイアウト変更に係るサポート(設備・IT含む) ・特養面会予約受付対応 ・特養ベッドコントロール入力対応 ・デイケア連絡ノート作成サポート・老健勤務表入力サポート

⑦栄養課 『食に関する相談窓口となれるよう、ご利用者・地域に信頼される栄養課を目指す』

重点行動計画	成果
1. 地域資源としての責任ある行動（安定した運営）	
1. 旬の食材を使用し、季節感や楽しさを感じられる食事の提供	毎月の誕生会や季節毎の行事食の提供で食事を通して楽しみを感じて頂けた。
2. ロスをなくす、SDGs の実践	地域の農家さんと連携し、規格外などで市場に出せない食品の活用ができた。在庫品の適切な管理で無駄なく有効に活用できている。
3. ご利用者、地域の食に関する相談窓口	通所ご利用者へ毎月配布している『満福食堂』と併せて3ヶ月に一度『栄養何でも相談シート』の配布を開始。毎回数件ご家族やご利用者からの返信があり、活用して頂けている。
4. 災害時への備え、事業継続訓練	法人内での防災研修・防災訓練への参加。奈良県栄養士会主催の災害支援研修会へ3名が参加。オンラインでの開催だったが、災害時の栄養士の役割、避難所での行動などを学ぶことができた。
5. SNS を利用した食に関する情報発信	栄養課 Instagram を開設し、栄養課の活動や行事食などを発信している。フォロワーが徐々に増加。
2. 組織開発	
1. 人材育成・定着	新人と中堅をペアにしてそれぞれの業務を担当することで、個々に色々な経験ができ、後輩育成に繋がった。
2. 厨房業者との連携強化で食の質向上	新規導入の食材や新たな献立を立案、随時試作・試食をおこない質の向上を図っている。
3. 食材管理部を通じた地域連携	収穫時期には、農家さんから連絡を頂けるようになり連携が出来ている。
4. 接遇力向上	法人階層別研修に参加。ぷらんすいぶすの活用で個々に実践。
3. 業務改善の推進	

1. ICT 活用による業務効率化	新たな取り組みは実施できていない。
2. 多職種間の連携体制を強化	言語聴覚士と食形態の検討、調整を積極的に行い誤嚥予防に努めた。
3. 低栄養状態改善、健康維持・改善 ができる栄養マネジメントの実 践	栄養マネジメントの実施継続によりご利用者の健康維持に努めた。