

令和4年度  
事業報告書

社会福祉法人 亀望会

## はじめに

国は人生100年時代に備えた『全世代型社会保障改革』の方向性を示し、「2040年を展望し、誰もがより長く元気に活躍できる社会の実現を目指す」ことを目標として、「現役世代の人口急減という新たな局面に対応した政策課題」に取り組むため、①多様な就労・社会参加②健康寿命の延伸③医療・福祉サービス改革などが提起され、更なる「地域包括ケアシステムの推進」の方向、具体的な達成目標も示されました。

そのような中、着実に社会医療法人きつこう会との連携を深め、人事交流や協働でのヘルスケアシステムの構築に積極的に取り組むことができました。

しかしながら、市中での新型コロナウイルス感染症拡大、令和4年11月から4か月間にわたる江之子島コスモス苑内におけるクラスター発生などに伴い、地域活動や施設内行事などが中止や延期を余儀なくされ、令和4年度下半期からほとんど計画が予定どおり進めることができず、さらに、収益の悪化を招き、法人設立以降、過去最低の業績となりました。

このように、令和4年度も前年同様、新型コロナウイルス感染症対策中心の法人運営でしたが、3年後のビジョン『地域住民、利用者、その家族から「愛」される法人・施設となるよう取り組み、地域包括ケアの推進に貢献する。』の最終年度として5つの視点（地域貢献・顧客・財務・業務プロセス・人財育成）で、各視点の推進担当者を配置して着実な実行を図るべく可能な範囲で取り組むことができました。

令和4年度の各視点における、取り組み状況などは以下のとおりです。

### (1) 地域貢献の視点

新型コロナウイルス感染症拡大防止に努めながら、地域カフェや百歳体操を再開するとともに、令和4年9月に子ども食堂（こすもすまいる食堂）を開設することができました。また、職員による地域清掃活動も定着し、参加率も向上しました。活動内容を毎月の全体研修にて全職員に報告することで法人内での意識向上を図るとともに、活動周知のための広報誌である『こすもすまいる Vol.3』を地域や関係機関に発行することで法人内外に地域貢献活動を周知しました。

### (2) 顧客の視点

排泄ケアのマニュアルが完成しました。食事ケアのマニュアル作成は取り組み始めたところで、令和5年度の完成を目指します。

接遇リーダー研修を通して、アサーティブコミュニケーションについて学びました。効果については評価できていません。

### (3) 財務の視点

特養で発生した新型コロナウイルス感染症クラスターが大幅に収入を減少させる要因となり、予算どおりの収入を得ることはできませんでした。

修繕及び資金計画については、保守業者の協力により中期の計画策定を実施しました。インスタグラムでの日々のレクリエーションや行事、地域活動の定期的な発信により、法人の価値を高める取り組みを進めることができました。

#### (4) 業務プロセスの視点

働きやすい職場づくりを推進するための取り組みとして、3 S活動を継続的に実施し成果を共有しました。

公休日増のプロジェクトでは、きつこう会の水準に合わせるべく検討を進めてきましたが、他施設の状況や安定した人員確保の課題から、単純に公休日を増やすのではなく、働き方改革としての有休消化率向上や業務削減に向けた業務改善の実行に目標を変えて取り組みを行い、引き続き、令和5年度に持ち越しの課題となりました。

多様な働き方に即した柔軟な対応をすべく短時間正職員制度導入に向けたプロジェクトで検討し、令和4年11月から新たに短時間常勤職員就業規則を施行しました。

介護職員をサポートするアシスタントワーカー制度導入に向け、プロジェクトを立ち上げ、大阪市モデル事業に参画し、制度導入およびアシスタントワーカー2名の採用につなげることができました。

#### (5) 人財育成の視点

個別研修計画の立案及び実行については一部の部署のみの実施にとどまりましたが、施設内研修の開催や外部研修受講については、オンライン等を活用して、最低限職員が参加できるよう努めました。

介護職員人財確保計画に基づき採用活動を積極的にすすめ、介護職員については専門学校を卒業したベトナム人留学生4名と福祉系大学の新卒者2名を採用しました。

介護職員の賃金改善の実施により他職種との賃金格差を埋めるべく賃金制度見直しのプロジェクトを立ち上げ、(株)日本経営のコンサルタントに関わって頂き、検討を重ね、①各職種の処遇改善関連加算の月額支給割合増（初任給調整および他職種支給増含）②夜勤手当変更③職能給3区分に変更④相談員スキル基準設定⑤課長以上役職者の年俸制の導入など、課題整理ができました。しかしながら、課題解決までには至らず、きつこう会との共有および調整や令和6年度介護報酬改正なども踏まえ、令和5年度に持ち越しの課題となりました。

## 1 特別養護老人ホーム事業

令和4年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止への取り組み（基本的な消毒の実施・職員の管理下での面会対応・入所者間の接触の少ない援助の実施）を継続しましたが、令和4年7月と8月には職員が感染し、職員不足が発生したり、令和4年11月には5階でクラスターが発生し、落ち着いた直後に3階と4階でもクラスターが発生し、入院者の増加や長期間入所をストップしたことで、目標としていた稼働率97.9%（年間延べ利用者数37,162名）に対し、結果、稼働率92.7%（年間延べ利用者数35,204名）と目標を達成することができませんでした。

### (1) 地域貢献の視点

地域貢献委員会の活動で、こすもすカフェ・百歳体操の実施、子ども食堂（こすもすまいる食堂）の開催や幼稚園への啓発活動を小規模な形で行っており、職員のボランティア参加が少しできました。

### (2) 顧客の視点

できるだけ直接面会を行えるように考えて、感染状況を確認しながら面会方法を調整し、利用者と家族の繋がり継続に努めました。退所者35名のうち看取りは22名（62.8%）で、看取り期の方に対しては、できるだけ多く面会ができるように対応しました。

### (3) 財務の視点

日常生活支援加算を取得するため、要介護4と5の入所者の確保に苦戦したことと、令和4年11月から令和5年1月にかけてのクラスター発生による影響で、入院者の増加や入所を進められなかったため、稼働率が大きく低下しました。

多根老人保健施設てんぼ一ざんと定期的に連携会議を実施し、情報共有したことにてんぼ一ざんからの入所は前年4件から9件へと増加しました。

### (4) 業務プロセスの視点

移乗用介護リフトの操作マニュアルが完成し、周知を図ることでリフト使用が定着し、介護職員の負担軽減に繋がりました。

ナースコールシステムの交換を見据えた上で、ICTを活用した見守り機器に関して検討を行い、夜勤職員の負担軽減と経験の浅い職員でも状況判断しやすいような見守り機器の導入を進めることに決定しました。

### (5) 人材育成の視点

ベトナム人留学生新卒職員に対して指導を行い、全業務の対応ができるようになりました。しかし、日本語の理解が上手くいかない時もあり、伝達ミスや細かい伝達が不足する等課題もあり、今後も教育を続けていきます。

## 2 居宅サービス事業

地域包括ケアシステムの一端を担う事業所として、地域に根ざした信頼される事業所を目指し、地域貢献、顧客、財務、業務プロセス、人財育成の5つの視点に加え、コロナ禍における事業活動のあり方についても意識して各事業に取り組みましたが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を回避することができず、各事業ともに数値目標も含め、多くの計画について計画通り達成することができませんでした。

### (1) 短期入所生活介護（ショートステイ）

利用者に新型コロナウイルスの感染者が発生したことで、多少の利用制限を実施しましたが、長期入所フロアと短期入所フロアを分けて対応をしていることで、施設内でクラスター発生がありましたが、利用を控える方は少なく、影響はあまりありませんでした。感染拡大予防のために退所後の清掃と消毒の徹底を行うため、退所後の居室を同日にすぐに利用することは引き続き控えましたが、短期入所利用のニーズは高く、目標としていた年間延べ利用者数5,001名に対し、5,146名、1日稼働率平均13.7名に対し平均14.1名と目標を達成することができました。

年間で41名の方と新規の契約を結ぶことができ、うち西区の方は30名・港区7名・福島区1名と近隣の方を新規の利用につなげることができました。

大阪市認知症高齢者緊急ショートステイ事業（居室確保業務）では、年間7名（延べ利用日数131日）の対応にあたりました。

### (2) 通所介護（高齢者デイサービス）

新型コロナウイルス感染症拡大防止に留意しながら少しずつレクリエーションや季節行事などを再開するとともに、個別機能訓練を強化することで利用者の重度化予防と満足度の改善に取り組み、顧客満足度調査などでも一定の評価は得られましたが、感染を危惧しての利用控えや昨年度からの登録者減少を改善できず稼働率が低迷し、目標としていた年間延べ利用者数7,931名に対し6,799名、1日平均利用数25.5名に対し21.9名と目標を達成することができませんでした。

### (3) 認知症対応型通所介護（コスモスのかぜ九条南）

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため地域と関わる機会が大幅に減少したことで、事業所が目指す「地域に密着した認知症デイサービス」に対する活動が行えませんでした。また、職員や利用者の新型コロナウイルス感染による影響もあり、上半期の稼働率が低迷し、目標としていた延べ利用者数1,813名に対し1,701名、1日平均利用数7.0名に対し6.6名と目標を達成することができませんでした。

### (4) 在宅介護支援センター（居宅介護支援事業所含）

花乃井ブランチは西区地域包括支援センター総合相談窓口として専属の相談員を配置することで、大阪市の設定する目標相談件数600件を上回る866件の相談に対応することができました。居宅介護支援事業については特定事業所加算Ⅱの算定は維持できたものの、介護支援専門員の採用が計画通り行えず、目標ケアプラン数1,644件に対し1,592件と目標達成には至りませんでした。新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、計画どおり行えなかった地域活動もありますが、百歳体操や子ども食堂など、工夫を凝らし実行することができました。

### (5) 地域包括支援センター（中央区北部）

総合相談件数は9,755件、相談実人数は716人、介護支援専門員からの相談件数も1,838件と年々相談件数も増加傾向にあり、地域の総合相談窓口としての役割を果たすことができました。

オンラインやオンラインと集合形式の混合型など新型コロナウイルス感染症拡大防止に配慮しながら、高齢者虐待や処遇困難ケースに対しては地域ケア会議（個別・振り返り・まとめ・自立支援型含む）を36回、サービス利用調整会議を39回開催し、行政や地域の関連機関と連携により問題解決を図りました。また、中央区認知症支援ネットワーク（C o C o ネットちゅうおう）や中央区地域ケア研究集会、各介護保険事業所の連絡会及び介護家族の会などの事務局として、引き続き地域のネットワーク作りに貢献するとともに、地域福祉コーディネーターや民生委員との連携強化を図りました。

指定介護予防支援事業者として月平均14件/北部包括、月平均363件/一部委託の指定介護予防（第1号介護予防支援含む）ケアプランに携りました。

事業評価については、令和3年度の個人情報漏洩に伴い大阪市の評価基準の「個人情報保護」について「未」の判断がつく結果となり、令和4年度はセンター全体で「個人情報保護」への対応に注力し、その結果、個人情報保護の事故報告は0件となりました。

一方、応用評価や認知症強化型地域包括支援センター評価についても満点を受けることができました。

### (6) 認知症初期集中支援推進事業（中央区北部）

認知症の疑いがある方々のファーストタッチを集中的に行う事業として、対象者30名に対して支援を行いました。また、認知症に関わる相談件数は1,926件となり、継続した事業の周知により認知度もより高まっています。医師を交えたチーム員会議を12回、処遇困難ケースに対して開催される地域ケア会議（個別・振り返り・まとめ含む）を21回（内他包括圏域主催11回）、事例検討会を2回開催し、地域の見守り声掛け訓練にも協力し、専門職としての助言を行い後方支援しながら、各関係機関との連携、活動基盤の強化に取り組みました。

行政や地域関係者の協力のもと、ウェブページなどでチラシ掲載や、スーパーや駅の掲示版などでのポスター掲載、感染対策を行いながらカフェや商店、企業へ強化型地域包括支援センターと連携した広報・普及啓発活動に取り組むことで、前年度の1.3倍の場に周知や啓発することができましたが、相談ケースは前年度よりも微減という結果となりました。

## 3 診療所事業

特養入所者、ケアハウス入所者の健康管理に努めました。インフルエンザワクチンや肺炎球菌ワクチンの接種はもちろんのこと、入所者と職員への新型コロナワクチン接種を積極的に行い、感染症予防対策に努めました。

## 4 ケアハウス コスモスガーデン

入所者一人ひとりができる限り長く住み慣れた施設で暮らし、自分らしい生活が継続できるように、新型コロナウイルス感染症対策に留意しながら個別のニーズに応じたサービスの提供に努めました。 要介護認定を受けている方は25名うち介護サービス利用中の方は21名でした。

令和4年8月に入所者1名と厨房職員2名の新型コロナウイルス感染症の陽性が判明した以外は陽性者を出すことはありませんでしたが、地域住民との交わりやボランティアの受け入れ等ができず、地域における公益的な取組を実施することができませんでした。 ※感染した入所者1名と厨房職員2名の関連性はありませんでした。

### (1) 地域貢献の視点

新型コロナウイルス感染予防対策として館内入室制限を行った結果、地域住民を交えた活動が行えませんでした。

入所の問い合わせや介護に関する相談に対して情報提供を行い、支援に努めました。入所問い合わせは年間61件、うち面談実施は10件で待機者は29名でした。

### (2) 顧客の視点

できる限り長く施設生活を継続できるように、新型コロナウイルス感染症拡大防止策をとりながら介護予防を目的とした取り組みを支援しました。介護予防活動の一環として、館内放送でのラジオ体操（1日：1回）や食堂でのガーデン体操（年6回）、万歩計の貸し出しを行い、スタンプラリーの企画を継続的に実施しました。

認知症に関する相談や認知症の疑いのある方に対して、個別相談や認知症の症状に応じた対応を職員間や他の専門職と情報共有しながら検討することができました。

顧客満足度調査、嗜好調査を年1回実施し、サービスの向上に努めました。また、食事提供に関するニーズを把握するため、個別の聞き取り調査を実施しました。

### (3) 財務の視点

入所待機者の状況調査を年2回実施し、状況を把握することで、安定した運営を目指しました。 新型コロナウイルス感染症の影響を受けて入所希望者の数が一時的に減少していましたが、新規入所の相談や申し込み者もあり、年間利用率は98.1%でした。

老朽化した設備を修繕計画に基づいて修繕しました。令和5年3月に受水槽の漏水修繕工事を行った他、退去後の居室リフォーム（9件）などの予定外の修繕工事が発生したため、予算内で執行することができませんでした。

### (4) 業務プロセスの視点

業務の統一化、業務効率の向上を図るため、業務マニュアルの見直しや担当業務のマニュアル作成に継続的に取り組みました。また、新型コロナウイルス感染症に対して、規制緩和に向けた施設内での感染拡大防止対策の見直し検討を進めてきました。

### (5) 人財育成の視点

全ての職員が施設内外の研修に計画的に参加することで、職員のスキルアップ及びモチベーションの維持・向上を図ることができました。 また、職員の自己実現や自己成長が達成できるように、職員一人ひとりに応じた個別研修計画を立案し、定期的に面談を行いながら計画を実行することができました。