

## 令和元年度 事業報告書

### 【法人本部】

令和元年度は、中長期事業計画のうち、事業用地の確保と職員処遇の改善、本部機能の充実について一定の成果を上げる事ができた。

事業用地の確保として、数年来交渉していた約 2,300 坪の隣接地を購入し、その内、活用用途の無い調整池部分を宇都宮市との協議で寄附という形で引き受けていただくこともできた。これにより次年度は不足していた駐車場の造成と、施設整備等の次期中長期計画の策定を具体的に進めることができる

職員処遇の改善としては、就業規則・賃金規程等を見直して、曖昧になっていた職員に求める働き方を明確にし、また、基本給の見直しや各種手当の新設・増額をしたことで、貢献度の高い職員により手厚く処遇して公平性を担保する環境を整えた。

本部機能の充実は、会計システム・勤怠管理システム・インターネットバンキングをリンクさせることで作業効率と正確性を向上することができた。

残された課題としては、年間の離職率が高齢部門 19.23%、障害部門 6.49%、法人全体で 12.9%と依然高水準のまま推移している現状を打破するためにも、これからの法人の方向性・ビジョンを明確にして、どのように発展・拡大させていくのかを見える化することで職員の成長意欲、帰属意識を高めることと、併せて、法人が求める人物像を明確にした採用活動を行うことも不可欠で、経営管理・人事管理の充実が必要である。

また、年末から拡大している新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえて、次年度は、感染予防や災害時の緊急対応、およびマスク・消毒用アルコール等の衛生用品関係の在庫管理の見直しも急務である。

### 【高齢者福祉部門】

令和元年度の一番の反省点は、慢性化した人員不足という最重要課題について、対症的な対応しかとれず、法人全体としての根本的な対策ができなかったことである。

人員不足は、指定要件や加算報酬に影響し、事業の縮小や収入・収益の減少に直結するために、早急に取り組まなくてはならないことを強く認識して、部署・部門を横断して定着率を高めるための施策と真に入職してもらいたい人材の採用基準を明確にするなどの具体策を検討し実行する必要がある。

### ケアハウス シャトーおおるり

施設の重点課題の一つである居室稼働率については、新規入居者が 3 名、退去者は 6 名、稼働率 69%と目標を大きく下回ってしまった。毎月 1~2 件の入居の問い合わせがある中でこの様な結果になった要因としては、入居希望者から施設に求められているハード・ソフト両面のサービス内容と、施設形態や提供できるサービス内容とが乖離して

いるためである。改善策としては、特定施設の指定取得ができる介護施設としてのケアハウスへ建替新設が望ましいが、公募施設であり高額な予算が必要になることから長期的な計画での対応が必要である。現実的な方向性として、生活保護受給者や虐待ケース等の住居の確保や経済的な問題のある方の受入等を促進する必要がある。

### **特別養護老人ホーム おおるりの森**

令和元年度は入居者・利用者の「食」に焦点をあて、より安全な食事提供の方法などを探究し、食に対する満足度向上に取り組んでまいりました。プログラム化した「口腔・嚥下体操」では、当初乗り気でなかった方も自主的に参加されるようになり、飲み込みやすさや咽の改善などを実感されております。また、他法人と連携を図り訪問マッサージを導入したことでご利用者ご家族の満足度向上に繋げることができました。

「老いを語ろう、学ぼう」講座ではご利用者のご家族の他、退居された方のご家族や地域の方々等も参加され、それぞれ異なる視点から貴重な意見交換が行われました。老人ホームの日常を知っていただくことを目的とした職員による発表会では、日々の飾らない日常や職員の思いを伝えることができ、全職員が地域や家族との繋がりを意識しながら取り組むことができました。

事故発生状況は怪我や骨折事故等はありませんでしたが、昨年度同様、ヒューマンエラーによる服薬ミスが改善されず認識の甘さが露呈した結果となり、より具体的な改善策を示し実行する必要があります。

#### **【苦情相談 3 件】**

- ・ご家族より誕生日カードの年齢誤りについて指摘を受ける。(特養)

職員の勘違いであった経緯の報告及び謝罪にて了承が得られた。

- ・ご利用者より、ある職員の言い方が不愉快。入浴時に椅子が足にぶつかり痛い思いをしたが職員は気づいていない。ケアも雑なのでもう行きたくない。

(ショートステイ)

出来る限り同性介助を行う提案と職員の認識不足について謝罪し了承が得られた。

- ・約束の送迎時間に遅延(30分)利用キャンセルとなった。(ショートステイ)

ご家族とケアマネジャーに謝罪し、ナビの活用や事前に自宅の確認を行うなど改善策を示し了承が得られた。

#### **【障害福祉部門】**

新しく増築した活動棟での支援提供が始まり活動内容が充実化することで、外部からの注目度や評価も高まった。利用者数も増加したことで、事業収入も伸びている。

障害福祉サービスの新たな動向に対応すべく、生活介護支援における社会参加支援の強化と、すべてのサービスに求められる意志決定支援のスタートに向けた準備を進め、

職員のスキルアップにも繋げた。

### **障害者支援施設ひばり**

生活介護支援では、これまで進めていたアート活動がさらに活発化し、複数の作品が公募展などで入選することが出来ている。その他、陶芸や藍の栽培等の新しい活動も一定の成果を上げ、今後の発信への準備が進められた一年となった。

入所生活支援においては、外食などの生活の中の楽しみを増やす工夫を行ったが、相部屋や日課の見直しなどの課題解決は進められていない。感染症に対する不安も強くなる中、個室化の必要性を強く感じている。

### **就労継続支援 B 型事業所ひばり**

利用者の個性や発想を取り入れた商品の実現化を進めるとことで、利用者の活躍の幅を広げ、かつ利用者の工賃も順調に伸ばすことが出来た。

高齢等の理由で利用者が生活介護支援に移行したことで利用者数の減少があり、事業収入の減収を招いた。今後の新規利用者の受け入れにおける課題を整理しながら、新たな利用者への対応を進めている。

### **グループホームつぐみ**

利用者の生活に中にある「困りごと」の軽減や、「楽しいこと」を増やすための支援工夫を重ねるとともに、様々なご要望に柔軟に対応するように進めたことで、利用者それぞれの「生活の安心」に繋がられた。

### **サポートセンターひばり**

相談支援員の専門性を高め、連携機関との連絡相談体制を強化するなど、相談支援事業所としてのスキルアップを図れたと考える。

訪問によるモニタリングも積極的に進めたことで、一つ一つのニーズに対してより丁寧な対応が進められた一年であった。