

令和 2 年 度

社会福祉法人 温和会

事 業 報 告 書

社会福祉法人温和会事業報告

I 概 要

令和2年度は、新型コロナウイルス感染症による緊急事態宣言下において始まり、その後解除となっても終息のめどがたたず、感染症対策に終始した1年であった。

温和会の主要行事である夏祭りの開催を見送り、地域交流懇談会や地域防災協力隊避難訓練等も実施することができず、ボランティアの受け入れや職員の苑外研修参加も見合わせていた。

朝光苑では、感染動向によってリモートや窓越し面会等を実施し、利用者様とご家族がゆっくりと語り合うことは難しかったが、看取り期の利用者様には、感染対策を行いながら居室で最期までの時間を一緒に過ごして頂いていた。看取りケアを始めてから2年目となり、苑での看取りを希望される方も多く、多職種が連携し経験を積み重ねながら、その方らしく穏やかに過ごすことができるようにケアに努めてきた。

また、職員が集団で密に過ごす機会を避けるために、全体会議や勉強会、ユニット会議を時間短縮や資料配布等としたことで、話し合う時間が少なくなり、情報共有不足に繋がって利用者様へのケアに支障をきたした面もあり、感染症対策が続く次年度の課題としていた。

朝光苑の令和2年度の長期入所事業は、利用者様の心身状態の重度化により入院される方が多く治療期間も長くなり、目標の入所利用率をわずかに下回る結果となった。

短期入所事業においても、長期的に利用される予定であった利用者様の入院退所が相次ぎ、新規利用者の確保にも時間を要し、目標利用率に及ばない結果となった。

通所事業においては、新型コロナ感染症罹患を恐れて休止される利用者様や、認知症の進行等により重度化が進み施設入所となり中止された方が続き、コロナ禍で新規に利用を希望される方は少なく、稼働率が低下し目標に及ばない結果となった。

就業サポートセンターにおいては、利用者様個々の障害の特性により、不安定な心理状況が利用率にも反映していたが、開始年度に比べわずかではあるが、利用率を伸ばすことができていた。

次年度も感染症対策の強化が求められているが、コロナ禍の状況にあっても、利用者の尊厳を守り、ご家族や地域とのつながりを深めていけるように常に前向きに運営を進めていきたい。

Ⅱ 援 助 目 標

特別養護老人ホーム朝光苑

(1) ユニットケアの推進（生きがい意欲の高揚）

ユニットケアの基本理念であるその人らしい生活を継続するために、定期的に24時間シートの点検を行い、利用者様の状態が変化した時にもその都度見直しを行い、職員個々が統一したケアを提供できるように努めた。

新規の短期入所利用者様の受け入れにあたっては、担当介護支援専門員やご家族から具体的な情報を収集し、できる限り今までの生活が継続できるよう援助に努めた。

新型コロナウイルス感染症により行事を開催することは難しかったが、各ユニットで季節を感じることができるよう、旬の食材での料理やおやつ作り、折り紙での飾りつけ等を実施した。体力の低下により居室で過ごす利用者様も増えてきた為、細目に訪室しコミュニケーションを図りながら要望の把握にも努めてきた。

(2) 食事サービスの充実

栄養ケアマネジメントを通じて利用者様個々の問題点を検討し作成した栄養ケア計画をもとに、栄養状態の維持改善に努めた。摂取状況を把握し、一人ひとりに適したミキサー食やソフト食、刻み食、粥ゼリー等の食形態で提供を行ったことで、誤嚥等の重大な事故もなく安全に食事を摂取していただくことができた。また、適切な食品の取り扱いや調理員の衛生、体調管理により、食中毒等を出すことなく食事を提供することができた。

新型コロナウイルスの影響で大きな行事は出来なかったが、食事やおやつを通じて季節の催しを行うことができた。

(3) 早期の医療対応での安定した状態の維持

看取りケアを開始してから2年目となり、9名の利用者様を看取ることができた。高齢重度化により終末期を迎えた利用者様も多くなり、ご家族の意向を確認し看取りについて準備を進めてきた。心臓病の基礎疾患や全身の機能低下により、急激に状態が変化された方の看取りが続いた時があった為、多職種が連携し経験を積み重ねながら、その方らしく穏やかに終末期を過ごしていただけるようにケアに努めてきた。

また、下血や嘔吐、頻回な吸引を要する等で入退院を繰り返され、体調が不安定な方が多かった為、安定した状態が維持できるように関係医療機関との連携にも努めてきた。

(4) 感染症対策

昨年から世界的に感染が続いている新型コロナウイルス感染症は、未だ終息の予測がつかない状況にあり、県内においても多数のクラスターの発生が確認された。

厚労省から「社会福祉施設等における新型コロナウイルス感染症への対応について」の指導に沿い、発症動向に注意しながら面会制限等の対策に努めてきた。

利用者様の発熱を伴う受診については、関係医療機関と連絡を取りながら指示に従い検査を受ける等慎重に行っていた。職員においても、外部からウイルスを「持ち込まない」「拡げない」ように、標準予防策の周知徹底、自己健康管理、不要不急の流行地への外出の制限等に努めた。

次年度からワクチン接種が予定されている為、副反応への備えも含めて準備を進めていきたい。

(5) 生活の中での機能訓練

利用者様の重度化が進み、全身の関節拘縮や嚥下機能の低下が目立ってきている為、協力病院の言語療法士（ST）による利用者の日常生活動作や摂食・嚥下能力の評価、摂取時の姿勢等についての指導を受けていた。

高齢者は体調を崩しやすいため、状態の変化が見られた時は、早期に食事形態や介助方法、必要な口腔ケア等について指導を受け、看護・介護職員が連携し安全で適切なケアが行えるよう努めた。

(6) 施設機能による地域貢献

地域からのニーズの把握及び交流を積極的に行うため、毎年6月に11団体による地域交流懇談会を開催していたが、新型コロナウイルス感染予防の為、令和2年度は開催を見合わせた。令和3年度についても新型コロナウイルス感染が拡大している為、懇談会については見合わせたい。

7月の苑内行事である納涼夏祭りも、3密を避ける為、中止とさせていただいた。

地震および風水害等の災害対策では、新型コロナウイルス感染症に対応した福祉避難所の運営が課題となった。次年度は、各自治体が発出している新型コロナウイルス感染症に対応した「福祉避難所開設・運営マニュアル」を参考に受入体制の整備に努める。

(7) 世代間交流事業の推進

毎年恒例としていた、松原保育園・つばさ保育園の慰問については、新型コロナウイルス感染予防の為、交流することが出来なかった。令和3年についても新型コロナウイルス感染状況をみながら交流を図りたい。

(8) 朝光苑家族会「朝光会」の推進

毎年6月頃に朝光会総会を開催し、朝光苑に対する意見や要望等を話し合っていたが、今年度は新型コロナウイルス感染予防の為、開催することができなかった。利用者様とご家族様の交流等についてはオンラインやガラス越しでの面会で実施したほか、文化の日に合わせてご利用者様一人ひとりに各担当職員が利用者様の当苑での1年間の暮らしについて写真を交えて作成し、ご家族の皆様には大変喜んでいただくことが出来た。令和3年度についても家族会の開催は難しいが、令和2年度同様に出来るだけ利用者様とご家族様、そして職員との交流及び信頼関係の構築に努めていきたい。

(9) 苦情解決事業の推進

特養生活相談員・介護支援専門員、デイ生活相談員、就労サポートセンターそら管理者が、苦情相談窓口として、利用者様やご家族様から苦情や要望等について話しやすい環境作りに努めた。第三者委員で構成する苦情解決協議会は新型コロナウイルス感染予防の為、4月には書面で意見を求めたが、他2回は感染予防に努めながら開催することが出来た。令和2年度に寄せられた苦情(特養3件、そら3件)、要望(0件)について解決方法は正しかったかなど意見を交わし、いずれも適正であったとの意見をいただいた。今後も多職種の職員で連携を図り日常の生活場面から利用者様の要望や苦情を取り上げ、利用者様の生活の質を向上させることができるように努めていくことを確認した。

(10) サービスの自己評価の徹底

一年に一度多職種で構成されているサービス評価委員が集まり、79項目を評価し、現状の課題について話し合いを行った。

今年度は、新型コロナウイルス感染症対策に終始し、面会制限を行ったり、家族参加の行事や家族会を中止したり、地域交流事業が実施できない一年であった為、「家族との連携」「地域交流」については例年通りの評価が難しく、B判定に下げた項目があった。

看取り期に入った利用者様も多くなり、「自立に配慮した支援」のリハビリ項目では積極的な姿勢が見えずB判定のままとしていた。また、認知症のある利用者様への対応等で、限られた職員ではあるが、言葉遣いや態度に意識の違いが感じられた為、施設全体の問題として厳しく評価していた。引き続き、利用者を尊重するという基本理念が損なわれないように、課題解決に向け具体的に取り組んでいきたい。

(11) 朝光苑防災管理体制の強化および地域防災協力隊との連携強化

防災管理規則に基づき、職員及び利用者様による総合避難訓練と夜間想定 of 2回の避難訓練を実施するとともに、職員に対し防災管理研修会を開催した。

また、不測の事態に備え利用者様が迅速に避難できるように、緊急連絡網を使用した全職員による伝達訓練を実施し、職員の災害等に対する意識の向上に努めるとともに防災管理体制の強化を図った。

地域防災協力隊との連携においては、毎年9月に地域の各関係団体および関係機関の協力を得て、朝光苑地域防災協力隊避難訓練・懇談会を開催しているが、今年度は新型コロナウイルス感染症のために開催できず、今後の連携方法については検討事項としていた。

(12) ボランティア推進事業

いつでも、誰もが得意な分野でボランティアとして活動できるように、毎年、納涼夏祭りの慰問、日常生活介護、行事、クラブ活動（園芸活動等）、環境整備等でボランティアを受け入れてきたが、令和2年度は新型コロナウイルス感染予防の為、受け入れることが出来なかった。令和3年度についても受け入れることは難しい状況だが、今後の感染状況をみながら受け入れを検討していきたい。

(13) 職員研修の充実

新型コロナウイルス感染症により、今年度は新任職員研修や認知症介護実践者研修等の苑外研修会へ参加することができなかった。苑内研修においても、感染防止の為、短時間開催や資料配布、アンケート形式の勉強会を主に行った。利用者の状態に合わせたケアについて話し合い検討する機会が少なくなり、ユニット間や多職種の情報共有不足に繋がっていった為、次年度は感染防止に努めながら、短時間からでも工夫し勉強会等を開催していきたい。

(14) ワーク・ライフ・バランスの充実

令和2年度も、職員の生活の充実がより良い介護サービスの提供に繋がると考え、年3回開催する予定であったが、新型コロナウイルス感染症により開催を断念した。次年度は3密を避け、ソーシャルディスタンスを徹底したセミナーの開催を目指したい。

(15) 職員のメンタルヘルス対策

職場におけるメンタルヘルス対策については、「労働者の心の健康の保持増進のための指針」に基づき、セルフケア等の4つのケアが継続的かつ計画的に行われるように、衛生管理委員会にて「令和2年度心の健康づくり計画」を策定し、職員とその家庭の幸福な生活、活気ある職場環境作りを推進した。

ストレスチェック制度の実施にあたっては、職員がストレスや心の健康について理解し、自身のストレスに適切に対処できるように毎年メンタルヘルス研修を開催しているが、今年度は新型コロナウイルス感染症のため中止とし、全職員にメンタルヘルス勉強会資料「新型コロナウイルス感染症によるストレスと対処について」を配布し、ストレス要因そのものを低減し、メンタルヘルス不調を未然に防止することに努めた。

朝光苑デイサービスセンターはなおもい

(1) 稼働率の向上と安定化

新型コロナウイルス感染防止のために利用を控える方が数名あり、また、認知症の進行や障害の重度化により施設入所を選択され通所利用を中止される方が続き、稼働率が低下し目標を達成することができなかった。ワクチン接種が進まず終息が見通せない状況の為、引き続き、送迎時の検温等の体調観察、マスクの着用、パテーションの設置等による感染防止対策を実施し、安全に安心して利用できることを周知し新規利用者獲得に努めていく。

(2) 一人ひとりの要望や個別性を尊重したケアの推進

利用者様及びご家族の意向を聴きながら心身の状況把握に努め、担当介護支援専門からの居宅サービス計画に基づき、残存機能の維持・向上を目標とした通所介護計画を作成しケア提供に努めてきた。ひと時でも楽しく過ごせるように交流の様子を見守ってきたが、認知症の進行等により精神面が不安定な方もあり、トラブルなく楽しんで過ごせるように注意していた。長時間静養室で休まれる方や和室でマイペースに過される方もあり、集団での行動を強いることなく、利用者様のペースを守るように努めてきた。

(3) 生活相談の充実

利用者様及びご家族の生活面や介護方法等についての相談に応じるようにし、独居の利用者様も多いため、不安や不自由な面などないか傾聴し、内容によっては担当の介護支援専門員と連絡調整を行ってきた。利用者の重度化により、ご家族の介護疲れの程度や状況によっては、特別養護老人ホーム朝光苑の短期入所利用を提案し、朝光苑職員と連携し在宅生活の支援に努めてきた。

(4) アクティビティを中心とした機能訓練の充実

利用者様個々の有する能力や可能性を尊重するように努め、起居動作や移動、排泄面等において危険がないように見守り、軽体操や歩行訓練等の実施に努めた。

月間の行事計画を作成し、日々変化を持たせ参加しやすいように工夫を重ね、音楽療法や計算、漢字の書き取り等の脳トレ的な活動に力を入れ、制作や手芸等で完成させる喜びを感じていただいていた。認知症の進行等により他者との活動が難しくなってきた利用者については、職員が付き添いながら参加したり、別メニューを用意する等の本人の心身能力に合わせた活動の提供に努めてきた。

また、園芸療法としてデイ前庭の畑に野菜栽培を行うと、毎日の成長を楽しみにされる姿が見られ、収穫時には料理作りも計画し、季節を味わうことができた。

(5) 安全で快適な入浴サービスの提供

自宅での入浴が困難になり通所利用される方が大半を占めているため、個々の身体能力や要望に応じ一般浴か特殊浴槽を選択し、危険なく入浴ができるように洗髪や洗身等の介助を行ってきた。利用者が自立性を失わないように更衣等を見守ったり、気持ち良く入浴できるように入浴順等を配慮していた。

(6) 送迎サービス

利用者個々の心身状態を考慮し、地理的状況も検討しながら送迎車両の種類や送迎ルートを設定してきた。安全第一を念頭に置き、車両の定期的な点検・整備を行い、送迎中は運転担当者と声を掛けあい、シートベルトの着用や車椅子の固定を確認していた。雨や雪等の天候により乗降時にステップが滑りやすくなるため、必ず付き添い支えるようにし転倒を防止してきた。

(7) 食事サービスの充実

持病によっては熱量や塩分、生野菜や果物等の制限がある利用者も多くなり、徐々に咀嚼・嚥下能力が低下していると感じられる方もあり、状態に合わせて食形態の見直しを行い、個々に対応した食事内容を検討していた。

折に触れて献立について意見を伺うと「おいしい」「鍋も楽しみだ」等と概ね好評をいただいているが、安全に摂取していただけるように注意しながら、定期的に料理やおやつ作りも実施してきた。

(8) 健康指導等による安定した状態の維持

利用者様の健康状態把握のため、看護師によるバイタル測定や一般状態の観察を行い、発熱等の異常が感じられた時には、家族へ連絡し受診を勧める等の助言を行い、必要に応じては、水分摂取や便通コントロール等の生活指導を行ってきた。また、食前の嚥下体操の実施、食後は介助や見守りを行いながら口腔ケアを実施してきた。さらに感染症対策については、朝の到着時のうがいや手洗いの励行、インフルエンザ予防接種を勧め、職員健康自己点検を徹底するなどの防護策に取り組んできた。

また、新型コロナウイルスによる感染予防の為、利用日の朝の検温やマスクの着用をご家族等にお願いし、到着時には手洗いやうがいを励行し、食事やお茶の時間、入浴時間以外はマスクの継続着用を勧め対策に努めてきた。

(9) 苦情解決事業の推進

利用契約時に利用者様やその家族に苦情解決事業の内容を理解していただき、苦情受付担当者である生活相談員が中心となり苦情や要望を話しやすい環境作りに努めてきたが、今年度は特に苦情や要望は寄せられなかった。

(10) 防災管理体制の整備

火災や地震、風水害等の非常災害時においては、利用者の安全を第一優先とし、迅速適切な対応に努めるため、年2回の避難訓練や防災訓練、防災管理研修会を実施し、防災管理体制の充実に努めた。

(11) 職員研修の充実

例年は、特別養護老人ホーム朝光苑内で実施している認知症介護、虐待防止、感染症対策、リスクマネジメント、褥創予防等の勉強会に参加していたが、今年度は新型コロナウイルス感染症の為、短時間の参加や配布された資料の確認、文書提出になっていた。月1回ミーティングは短時間開催とし、日々の利用者に対するケアの振り返りや行事計画等を検討し、ケア内容の充実に努めていた。

就労サポートセンターそら

(1) 利用者の確保および通所率の安定

新型コロナウイルスの感染防止の観点から相談支援事業所を訪問することが難しかったため、電話を活用しPR活動を実施した。見学や相談時にはできる限り細かく説明を行い、事業所の活動をイメージしやすく伝えるとともに、個々の就労希望に沿った支援ができることを説明し、今年度はA型1名、B型4名を正式利用に繋げることができた。また、現在利用されている方の変化や最近の様子についてこまめに関係機関へ報告し、丁寧な支援の提供に努めていることを理解していただき、信頼関係の構築を図ってきた。

通所率安定を目指し、利用者の体調や体力に合わせた作業内容の変更・作業時間の短縮・送迎等に対応するとともに、精神的ストレスの軽減、働く意欲の向上が図れるよう定期的な面談を続けた。

(2) 利用者一人ひとりの状況に沿った支援

サービス等利用計画に基づいて作成した個別支援計画に沿って、それぞれの利用者様の障害特性に合わせた支援に努めた。定期的に利用者様の声に耳を傾ける機会を設け、小さな心身の変化に気付けるように努め、その状態に合わせた声掛けやフォローを心がけた。

また、その変化については、適時相談支援事業所等の関係各所に報告していた。

(3) 就労や生産活動の機会の提供

利用者様の心身状況に配慮しながら就労機会の提供を行ない、A型は雇用契約を結び最低賃金での給料を支給し、B型は作業負荷の大小により異なる工賃を支給していた。個々の希望する賃金額や作業内容、配慮すべき身体的課題を把握したうえで、作業内容や作業時間を一緒に決め、身体への負担が過度になることなく、できる限り個々の希望に沿った就労機会の提供ができるように支援に努めてきた。

(4) 就労に必要な知識及び能力の向上

道具の使い方や手順等の作業に必要な技術を、口頭での指導や一緒に行って見せたり、手順書等で伝えるようにしていた。作業に慣れるまでは、分からないことを職員に確認しやすい環境を作り、利用者様に安心して働いてもらえるように努めた。

また、他の利用者や来客への挨拶、休みの取り方等の働く上で必要となるルールについても助言を行い、一般就労へ繋げられるように努めた。委託業者からの労いの言葉は、利用者様に周知し、仕事のやりがいやモチベーション向上に繋がるように配慮した。

(5) 食事サービスの充実

季節を感じられる栄養バランスのとれた昼食の提供を心がけた。また、アレルギーのある方の食材に注意し、食事に楽しみを感じながら摂取できるように、個人の要望をメニューに反映させ、主食の量を調整したり、苦手なものを外したり、月に2回程度デザートを付ける等の工夫を行った。月1回のおやつを選択するサディッションサービスを楽しみにされ、モチベーション向上にも繋がっていた。

(6) 送迎サービス

走行及び車両の定期的な点検・整備を行うとともに発進時シートベルト着用の確認を徹底していた。天候が悪く路面が滑りやすい時には声掛けを行い、歩行が不安定な方にはそばに付いて見守り、事故防止に努めた。

(7) 利用者同士が交流できるイベントの企画・運営

今年度は新型コロナウイルス感染症の影響により外出が難しく、観桜会や買い物外出等例年の行事を行うことができなかった。唯一実践できたのが所内での12月の忘年会であった。時間短縮や内容も簡素化されたが、利用者様からは「楽しかった。またやって欲しい」との感想をいただいていた。また、クリスマス等の季節に合わせた壁面装飾を行い、バレンタインデーにはチョコレートを昼食に添え、少しでも季節を感じられるように工夫を行った。

(8) 苦情解決事業の推進

契約時に苦情解決の体制を説明するとともに、施設内にその体制についてポスターを掲示していた。また、定期的な面談では苦情や要望を話しやすい雰囲気づくりに努めた。今年度は、利用者様から特定の職員に対しての苦情を3件いただいた。利用者様には不快な思いをさせたことを謝罪するとともに、当該職員に対し適切な支援ができるように個別に基本的な障害福祉制度の仕組みや支援にあたっての心構え等の内部研修を実施した。また、他の職員に対しても苦情内容を明らかにし、同様のことがないように周知徹底し、苦情解決協議会でも経緯を説明していた。時折、利用者からは作業や人間関係に対しての要望や不満が聞かれるため、真摯に受け止め、可能な限り改善できるよう対応に努めていきたい。

(9) 防災管理体制の整備

今年度は、9月に火災、3月には地震を想定し災害避難訓練を実施していた。災害時の職員の対応行動や、障害の状況に合わせた避難誘導支援が必要であることを理解した。次年度も風水害を含めた非常災害を想定し、避難訓練を年2回実施し万が一の際に備えていく。

(10) 職員研修の充実

今年度は、新型コロナウイルス感染防止の観点から所外研修については、年間予定の中で優先順位の高いものに限定して参加したり、動画配信の研修を活用していた。

所内研修では、基本的な障害福祉制度をはじめ、3月には報酬改定の内容を確認したり、外部講師を招き勉強会を開催する等で資質向上に努めた。早番や送迎等で職員が全員揃っての時間を確保するのが難しいが、毎日行う申し送りや休憩で顔を合わせた際に、現場で起きた事例を通して障害特性を踏まえた支援の在り方を確認し合う等、短時間でも有効に活用できるように工夫していた。