

# 特別養護老人ホーム パウラスホーム

## 2022 年度事業報告

### 1 総括

2022 年度は新型コロナウイルス感染症に翻弄された 1 年であった。特に、12 月初めには施設内でコロナ・クラスターが発生し、その前後を含めて利用者、職員合わせて 52 名が感染し、うち利用者 1 名が感染により亡くなるという極めて深刻な事態となった。勤務可能な職員に限られるなかでの感染者や濃厚接触者の対応は困難を極めたが、懸命な取組により 12 月末にクラスターは収束した。

他方、感染からは回復したものの、もともと有していた基礎疾患の増悪等により長期入院や死亡による利用者の退所が続き、コロナは依然として高齢者にとって脅威であることを痛感させられた。

コロナ対応を最優先したため、年度当初に予定していた様々な取組は見送らざるを得なかったものも多い。仕事の改善や組織力向上についても、一部（排せつケアの見直しなど）を除いて不十分であった。経営面では、前述のクラスターの影響により 12 月以降、収入が大きく落ち込んだ。また、人手不足が加算取得や利用率（稼働率）に悪影響を及ぼした。電気、ガス代等は前年度比 1 割程度の上昇となった。施設整備に関しては、長年の懸案事項であった空調設備の更新の他、2 階、3 階の非常灯の付け替え等工事を行うことができた。

### 2 取組実績(重点目標の達成状況等)

#### (1)新型コロナウイルス感染症対策

- 「パウラスホーム新型コロナウイルス感染症対処計画」等に基づき、利用者、家族等の理解と協力も得ながら対策に取り組んだ。
- 感染力が極めて強いオミクロン株が猛威を振るうなか、職員 1 名の感染が 12 月初めにはホーム内に広がり、対処計画等に基づき隔離やゾーニング、入院等の措置を講じたものの、結果的に利用者 37 名、職員 15 名が感染する大規模なクラスターとなった。職員の感染により人手が不足し、ケアにあたる職員の負担は大きかったが、総力をあげて対応したことで 1 カ月でクラスターは収束した。
- 利用者、職員、業務委託業者のワクチン接種を進めるとともに、PCR 検査や抗原検査を積極的に実施して感染の早期発見に努めた。就業前に職員に義務付けた抗原検査により数名の職員の感染が見つかり、“水際”でウイルスの施設内進入を防ぐことができた。
- 利用者の面会や外出などの制限については、感染の広がり具合を見ながらその都度、判断した。面会についてはオンラインでの面会が中心であったが、クラスター発生時は職員の対応が困難なことなどからこれも中止した。

| 重点目標        | 評価                                              | 実績等                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 感染の予防と拡大の防止 | ○<br>クラスターが発生したものの、それ以前及び発生後の対応は概ねできたことから「○」とした | <ul style="list-style-type: none"> <li>・感染者発生時の隔離対応、ゾーニングの実施等</li> <li>・早期発見のための健康観察、手指消毒、マスク着用等、基本的な予防策の徹底</li> <li>・職員、利用者、業務委託業者のワクチン接種</li> <li>・定期的な PCR 検査、抗原検査の実施</li> <li>・感染リスクレベルに応じた面会、実習受け入れ等対応</li> <li>・「Chatwork」を用いた職員への随時、頻回な注意喚起</li> </ul> |

◎達成できた、○ある程度は達成できた、△（あまり）達成できなかった（以下同様）

## （２）サービスの向上

- 年間を通じてコロナ感染の波が３回程あり、屋外での活動や夏祭り等のイベントはほとんどできなかった。職員の退職に伴う補充がスムーズに行えず、そのことが利用者の状態に応じたサービスの提供を難しくした。クラスター発生時には食事を居室でとることとしたために利用者の活動レベルも低下した。
- 排せつ介助の見直しについては、おむつの規格の見直しとともに、専門家の指導を受けて交換の手技の統一等を進めた。こうした取組はおむつにとどまらず、根拠のあるケア実践に向けたアプローチとして職員が様々な問題解決の手法を学ぶ機会ともなった。
- デイセンターではこれまでのサービスの内容を見直し、自分たちの強みを生かしたサービスへの転換に着手した。施設の立地環境、職員の強みを生かして利用者に満足や楽しさを感じてもらえるような取組を試行錯誤しながら進めている。
- 地域の高齢者を対象として開催していた「慈愛園サロン」を行うことができなかった。「ロビーコンサート」も大掛かりなものは実施できなかったが、小人数を集めたミニコンサートは散発的に実施した。

| 重点目標    | 評価 | 実績等                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| サービスの向上 | △  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の高齢者のための「慈愛園サロン」は再開できなかった</li> <li>・利用者の外出やレクリエーションは十分にはできなかった</li> <li>・排泄ケアについては、おむつ取り扱い業者とタイアップし、実情に即したおむつを選定するとともに、手技や効果的なおむつの当て方、困難事例の検討などを行った</li> <li>・ボランティアの有効な活用はコロナのために実施できなかった</li> </ul> |

## （３）仕事の効率化

- 仕事の効率化等を目的として前年度に導入した介護記録システムについては、記録類の

電子化は特養・ショートステイで2割程度、デイサービスで8割程度進んだ（特養・ショートではコロナ対応と職員不足のために対応が遅れた）。バイタル測定データの取り込みの自動化・一元化は概ね完了しており、コロナ対応に時間を取られるなかではあったがシステムの本格運用に向けて取組が進んだ。

- 子供ホームの高校生のアルバイトや外部からいわゆる介護アシスタントを導入して周辺業務を任せることで、常勤の介護職員が専門性の高い業務に集中できるようにした。
- 根本的な問題ともいえるが、職員が状況の変化や利用者のニーズを踏まえつつ仕事のやり方をPDSサイクルにより改善していくというワークスタイルがまだ定着していない場面が散見された。

| 重点目標   | 評価 | 実績等                                                                                                                                                                           |
|--------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 仕事の効率化 | ○  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ デイサービスを中心に介護記録等システムの本格稼働に向けて取組が進んだ</li> <li>・ 仕事の見直しや業務実施体制の見直しはあまり進まなかった</li> <li>・ 介護アシスタント等を導入して常勤介護職員が専門分野に集中できるようにした</li> </ul> |

#### （４）組織力の向上

- クラスタ発生時に職種や部署を越えて全職員で対応にあたるなど、非常時における協力、連携は適切に行うことができた。また、特養の繁忙時にデイサービスの職員がレクレーション活動を手伝うなど、部署間協力は概ねできた一方で部署内での日常的な協力は十分とはいえず、そのこともあってか職員の意見がまとまらず、業務実施体制や職種・シフト間の役割分担の見直しなどはほとんど進まなかった。
- 監督層職員のマネジメント力の発揮や向上は不十分であった。このことは、ヒヤリハットや事故事案を契機にケアのあり方を見直すなど、問題・課題を現場職員が解決する力（現場力）が脆弱な要因の一つと考えられる。

| 重点目標   | 評価 | 実績等                                                                                                                                                                          |
|--------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 組織力の向上 | △  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 非常時における各部署間の連携、協力は十分に機能した</li> <li>・ 通常時の部署間の協力は十分には進まなかった</li> <li>・ 業務実施体制等の見直しはほとんど進まなかった</li> <li>・ 監督層職員の育成は十分でなかった</li> </ul> |

#### （５）経営基盤の強化

- コロナ・クラスタ発生や退職者の補充が十分にできなかったことで各事業とも利用者確保や稼働率の目標を達成できなかった。特に、特養ではクラスタ収束後も利用者の基礎疾患の悪化等による退所が続いており、このため新規入所者を受け入れても稼働率が

高まらない状況。

- デイサービスについては、コロナの影響とともに、前年度の後半からの落ち込みを回復できていない。また、サービスの内容の見直しを行っているが、まだ利用実績には結びついていない。
- 厚生労働省の LIFE（ケアの質の向上に向けた科学的介護情報システム）に参加して更なる加算を取得する予定であったが、コロナ対応や人員不足のため準備が整わず、今年度は参加することができなかった。

| 重点目標    | 評価 | 実績等                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 経営基盤の強化 | △  | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 全体<ul style="list-style-type: none"><li>・ いわゆる利益率（＊）は 1.9%<br/>（＊）経常増減差額÷サービス活動収益計<br/>4 年連続黒字だが、利益率は前年度より 1.7 ポイント低下</li><li>・ 前年度から減収・減益（7.2%減収、51.7%減益）</li></ul></li><li>・ 特養 年間稼働率 88.5%（目標 97%）</li><li>・ ショートステイ 年間稼働率 51.4%（目標 75%）</li><li>・ デイサービス 日平均利用者数<br/>17.7 人（目標 23 人）</li><li>・ 居宅介護支援 月平均ケアマネジメント件数<br/>110.5 件（目標 135 件）</li></ul> |

## （６）働く環境の整備

- 退職者の補充が十分にできなかったことやクラスター発生等で、時間外勤務等が増加し（平均月 9.5 時間。前年度よりも 3.5 時間増加）、年休の取得率も低下した（年休平均取得率（＊）79.5%。前年度よりも 4.4 ポイント減少）。人手不足は当分続くと思われることから、他の法人で導入が進んでいる奨学金制度等の導入など、効果的な職員確保策の実施が必要となっている。

＊年休平均取得率＝2022 年度の全職員の年休取得日数合計/同年休付与日数合計

- 職員が不足する中での感染予防対策やクラスター発生時の対応で職員の負担は大幅に増加した。それに少しでも報いるためにコロナ手当をパート職員を含む全員に支給した（業務内容等に応じて支給）。
- 慢性的な介護人材不足が続くなかであって、退職した職員の補充が十分にはできなかった。

| 重点目標    | 評価 | 実績等                                                                                                                    |
|---------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 働く環境の整備 | △  | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 年休取得率 79.5%</li><li>・ 人員体制の確保は困難で十分な人員が配置できなかった</li><li>・ コロナ手当を支給した</li></ul> |

### 3 事業別実績

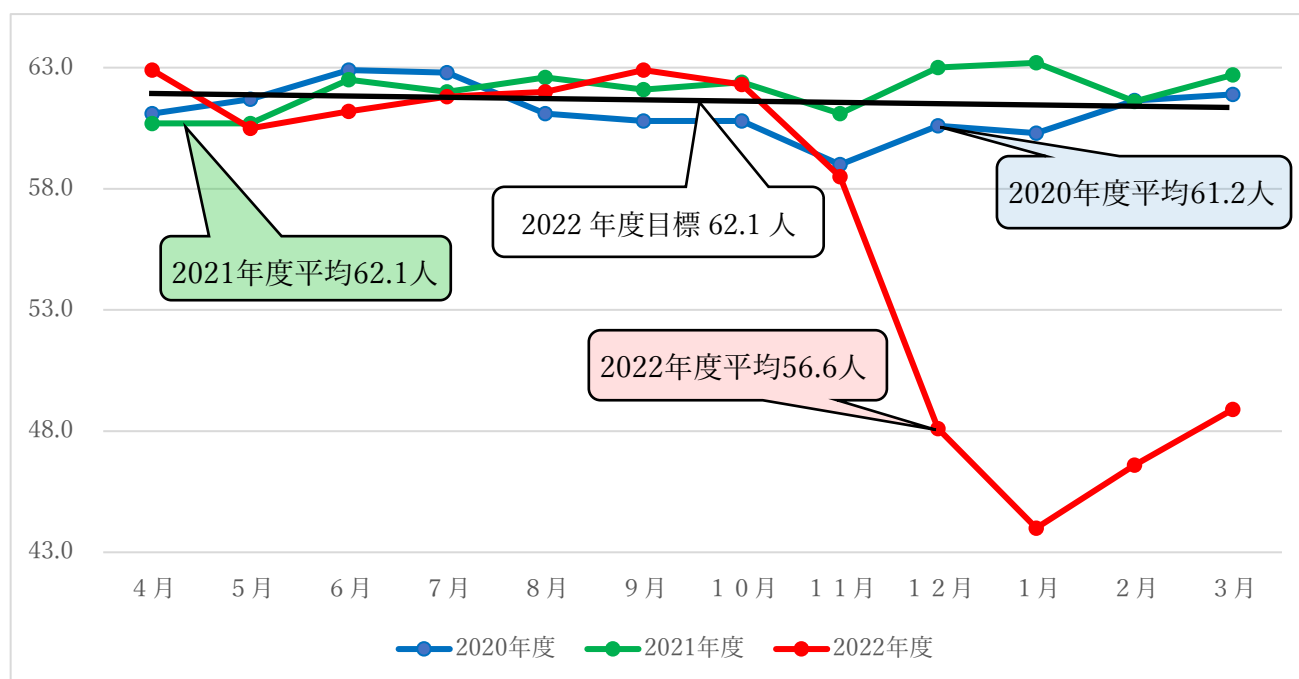
#### (1) 特別養護老人ホーム

- 2022 年度は主に 12 月からのコロナ・クラスターの影響により年間稼働率(\*)88.5%、1 日平均利用者数 56.7 人と、目標の 97%、62.1 人を大きく下回った。

(\*) 年間稼働率=1 日当たりの利用者数平均÷ベッド数 (64 床)

- 年度中の退所者は 25 人だが、そのうち 17 人はクラスターが発生した 12 月以降の退所となっており、新規入所を急いでいるものの 3 月末時点ではまだ多くのベッドが空いている状況である。コロナ感染後の基礎疾患の悪化や、行動制限の長期化で利用者の廃用症候群(低運動等に起因する全身の諸症状)が進行したことで入院者や死亡者が増えたことが退所者増加の要因と考えられる。
- 利用者の生活面について、面会はオンラインが中心であったが、その時の感染流行状況や利用者の状態によっては対面での面会も実施した。コロナにより外部サービスの利用はあまりできなかったが、施設内で敬老会、クリスマスなど可能なものはできる限り実施した。

《過去 3 か年の利用状況の比較》



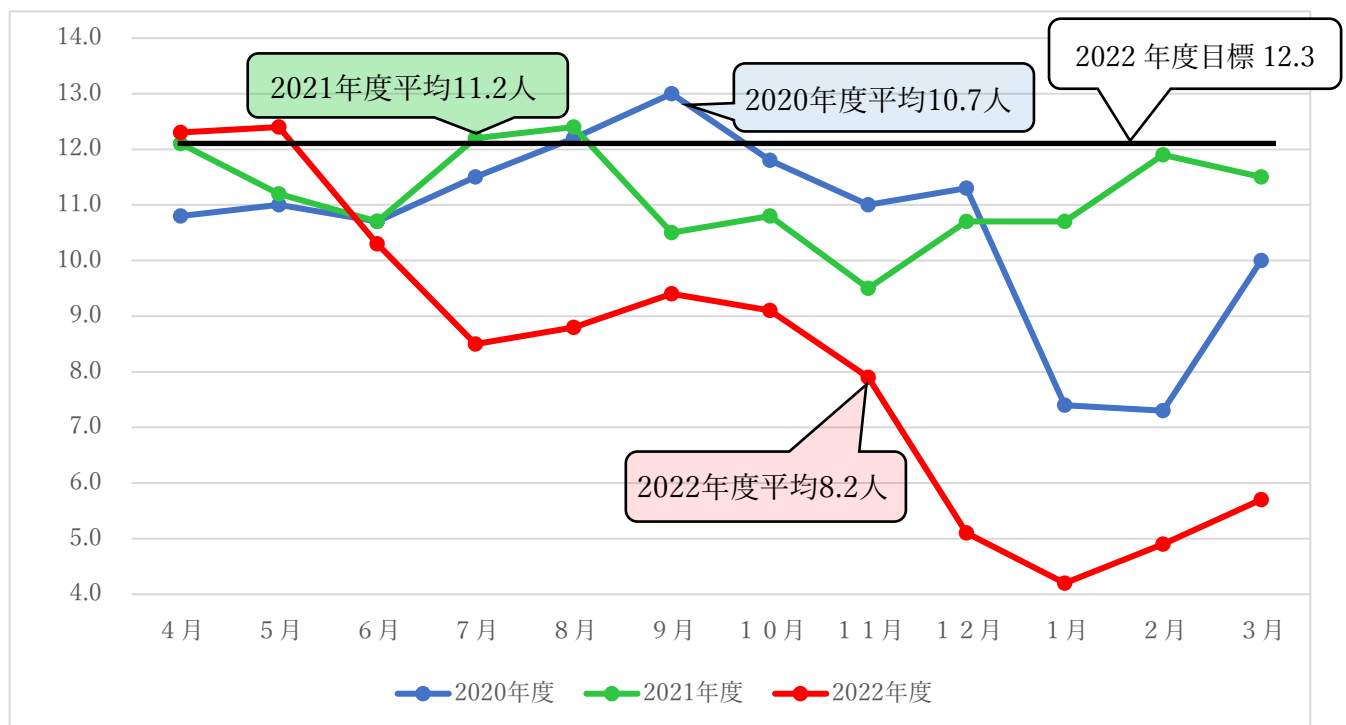
## (2) 短期入所生活介護事業(ショートステイ)

- 2022年度は年間稼働率 51.4% (\*)、1日平均利用者数 8.2 人と、目標の 75%、12.3 人を大きく下回った。

(\*) 年間稼働率=1日当たりの利用者数平均÷ベッド数(16床)

- 利用が減った要因としては、①人手不足に伴う職員の過重負担を軽減するために受け入れを一部制限したこと(6月以降)、②コロナ・クラスター発生に伴い利用を全面的に止めた影響(12月以降)、③クラスター後の特養で多くの空床が発生したために特養入所待ちのショートステイ利用者の特養入所を進めたこと(1月以降)が挙げられる。
- 安定的にショート利用者を確保するには長期(例えば3週間や1か月連続)利用者の存在は必要であるが、デイサービスは本来的には在宅生活を支えるサービスであることから、在宅高齢者の仲間づくりや家族のレスパイト目的の利用ニーズなどにも引き続きしっかりと応えていく。

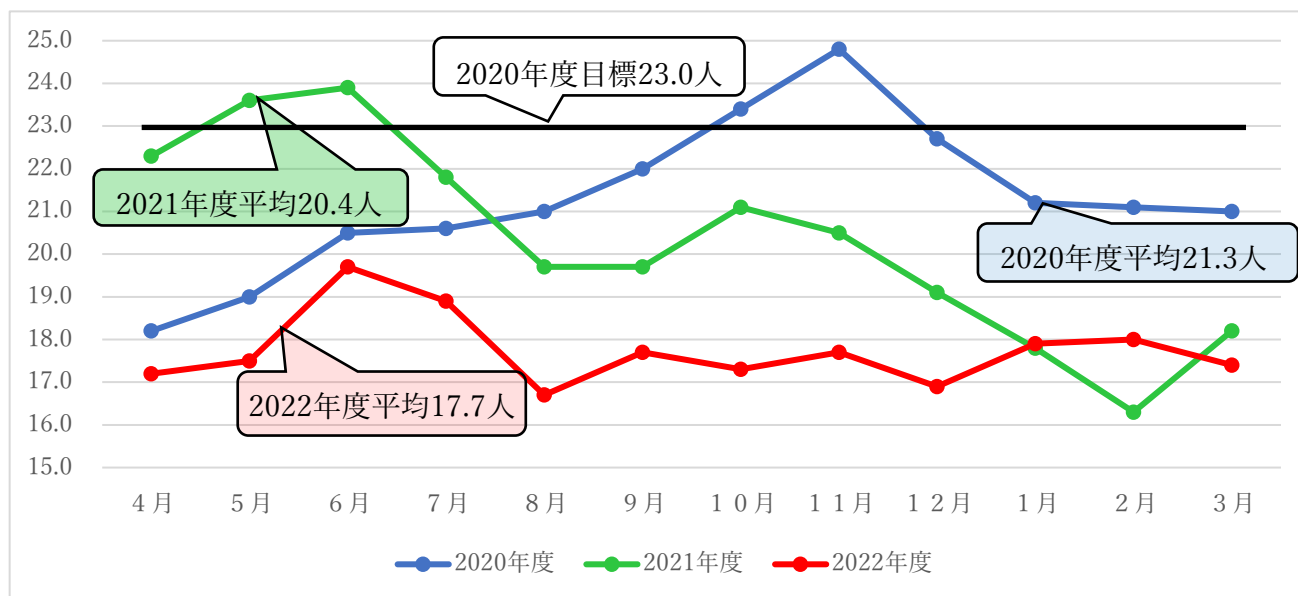
### 《過去3か年の利用状況の比較》



### (3) 通所介護事業(デイサービス)

- 2022年度は1日平均利用者17.7人で目標の23人には届かなかった。特に前年度後半から続いている落ち込みから回復しきれず、前年度と比べても更に2.7人/日の減少となってしまった。
- デイサービスセンター内でのコロナ感染はなかったものの、利用者や職員が家庭内で感染したり、濃厚接触者になったりしたことがデイサービスの利用控えにつながった。
- 利用者減少のもう一つの要因としては、サービスのマンネリ化や利用者ニーズにうまく対応できていないことも考えられる。利用者を選ばれるデイセンターとなるため、広い敷地や児童施設に隣接するという立地環境を生かした取組(園内ウォークや農作業、子供たちとの交流など)やeスポーツ的な活動などを試行的に進めた(次年度も試行を継続しながら魅力的なメニューの開発・導入につなげたい)。
- 利用者の社会参加プログラムとして実施している梅干し(パウラスさんの梅)の製作、販売活動もコロナの関係で中止せざるを得なかった。毎年秋に実施していた「ふれあい文化祭」もコロナにより開催できなかった。どちらも次年度は実施したい。

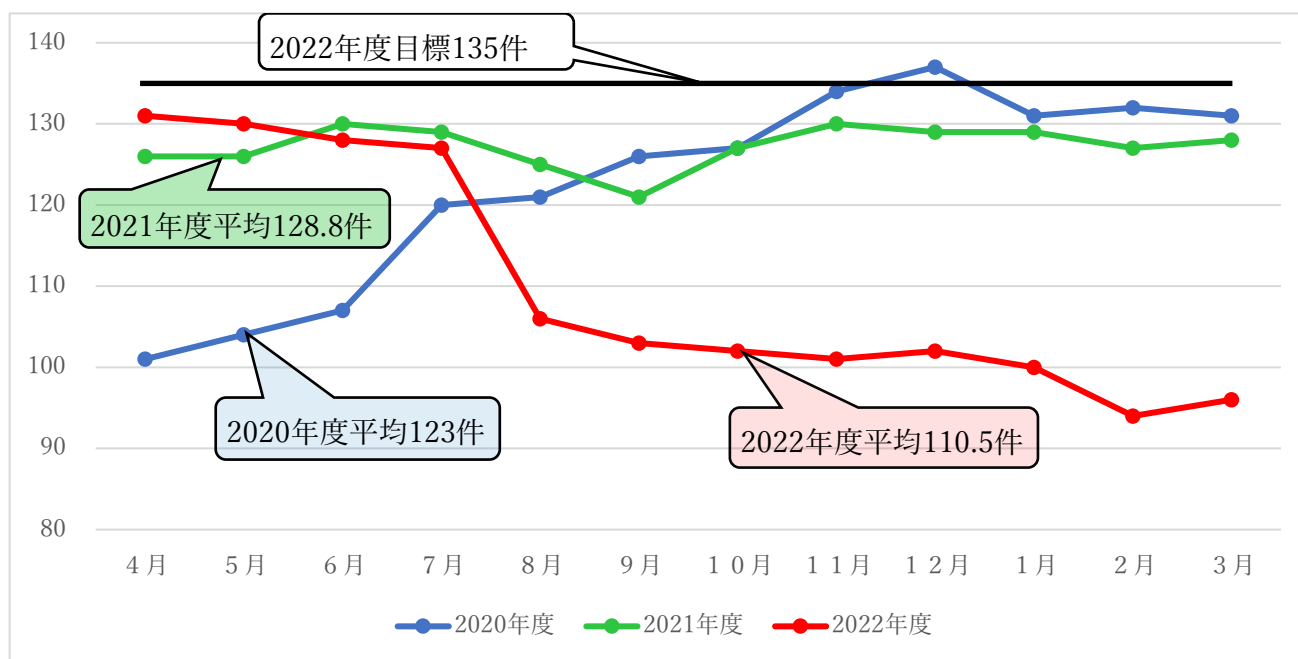
《過去3か年の利用状況の比較》



#### (4) 居宅介護支援事業

- 2022年度のケアプラン作成件数は月平均110.5件と、目標の月平均135件に及ばなかった。これは7月に居宅介護支援専門員が4名から3名に1減となったことの影響によるものであり、介護支援専門員1名当たりの件数で見れば所期の目標は達成できた。
- 熊本市の地域包括支援センターとは良好な関係を継続しており、そのことが新規利用者の確保に大きく寄与している。同センターからの依頼に対しては、困難な事例であっても断ることなく対応している。また、同センターの様々な活動にも出来る限り参加して信頼関係を構築するとともに、地域の情報を共有するようにしている。
- コロナのためにボランティア活動、「ロビーコンサート」等是一部を除き実施できなかった。感染症法上の2類相当から5類へ引き下げられるタイミングにあわせて行事を再開していく。
- 地域貢献活動の一つである「慈愛園サロン」もコロナのために実施できなかったが、2023年度早期には再開したい。また、同じく地域貢献活動の生活困難者レスキュー事業については、本年度2件の相談があり解決に結びつけることができた。

《過去3か年の利用状況の比較》





#### 4 苦情対応の状況

- 苦情申し立て件数は3件であったが、いずれも迅速に対応して解決済である。
- 苦情解決第三者委員会はコロナのために開催ができず、委員には書面により報告したが、委員からは特段の意見等はあっていない。なお、直接、委員に提出された苦情案件はなかった。

##### <苦情発生件数>

| 事業所別   |    | 内容別       |    |
|--------|----|-----------|----|
| 特養     | 0件 | 職員の対応     | 3件 |
| ショート   | 1件 | 利用者間のトラブル | 0件 |
| デイセンター | 2件 | 施設備品      | 0件 |
| 居宅     | 0件 |           |    |
| 計      | 3件 | 計         | 3件 |

#### 5 主な行事

行事への外部からの参加を避けるなど、コロナ対策を講じながらの実施となった。

|       |                            |
|-------|----------------------------|
| 4月    | 花見                         |
| 5月～6月 | 新型コロナワクチン接種(4回目)           |
| 7月    | 召天者記念礼拝                    |
| 8月    | 夏祭り                        |
| 9月    | 敬老祝会                       |
| 11月   | 新型コロナワクチン接種(5回目)           |
| 1月    | 正月行事                       |
| 1月    | 新型コロナワクチン接種(5回目) ※11月の未接種者 |

#### 6 研修の実施状況

- 研修の企画から実施までを職員が行う形で毎月実施してきた職員研修については、コロナの影響で中止せざるを得ないことも多かった。このためオンラインによる研修を行い職員の受講機会を確保した。
- 感染対策、身体拘束、虐待防止等については、各部署で個別に研修を行い徹底を図った。

## 7 主な施設整備等

|                                         |              |
|-----------------------------------------|--------------|
| ・空調設備の更新                                | 53,350,000 円 |
| 経済産業省の先進的省エネルギー投資促進支援事業（5,694,000 円）を活用 |              |
| ・電動ベッド 1 台                              | 293,150 円    |
| ・スチームコンベクションオーブン 1 台                    | 1,089,000 円  |
| ・与薬カート 2 台                              | 946,000 円    |
| ・自動火災報知機                                | 330,000 円    |
| ・非常灯付替(2 階、3 階)                         | 2,585,000 円  |