

令和5年度業務監査報告

監事 菅原貞芳 

1 法人経営・事業運営について

(1) 苑長の説明から

- 全国的に施設の統廃合が予測される2040年問題に適切に対応し、今後も安定した経営に努め、これからの時代を生き残れる施設にしたい。

(2) 職員の研修とサービスの質の向上

- ① 職員が資格取得に意欲的に取り組めるように苑からの勤務面、費用面の支援で、介護福祉士3名、介護支援専門員2名、認知症介護リーダー研修1名、ユニットリーダー研修1名、社会福祉主事1名の資格が取得された。
- ② 全国老人福祉施設協議会から「ICT 機器導入モデル事業」の視察研修施設に指定され、主に東北地区の20施設からの視察を受け入れている。ICT 機器導入を検討している施設の参加者にこの事業で得た成果や活用状況等を説明したり、質問に答えたりする中で、当苑職員が ICT 機器導入による業務改善について振り返る良い機会となっている。
- ③ 「第6回もとよし介護フェスティバル in はまなすの館」には400名を超える来場者を迎え、フードコーナー、介護用品、介護機器の展示、山梨市立牧丘病院の古屋聡先生の講話など地域住民が集う学びの場になった。
- ④ 言葉によって身体的、精神的に行動を制限するスピーチロック（言葉の拘束）は、人手不足や多忙さなどが原因とされ、介護現場では特に利用者様への声がけに注意が必要と言われている。
令和5年度は、接遇マナー及びスピーチロックに関する研修会を中央から講師を招聘し、介護の現場で控えなければならぬ言葉や言い換え表現について、2日間で合計132名の職員が受講したことは時宜を得た取り組みであった。
- ⑤ 人事考課制度による面談とは別に、苑長が課長や主任と個別に面談を行い、法人や部署についての課題や、本人の抱える悩みや課題について話し合う機会を持ったことは、相互理解と意思疎通を深める取り組みと言える。

2 各部署の取組（責任者との面談から）

- (1) タイムスタディ調査（仕事の時間を正確に測定するための分析手法）を進めた結果、一人当たり時間外勤務を23.2%減少させることができた。

- (2) ICT 化の推進により、機器の活用が定着してきており、利用者様へのケアの充実につながっている。
- (3) 利用者様の生活歴、生活習慣、大切にされてきた思いやこだわりなどの情報はフェイスシートに整備し、情報の共有化を図り、利用者様のケアに生かしている。
- (4) 日常の入浴や排泄ケアの中で行われるスキンケアについて、保湿剤の設置場所を増やしたり、利用者様ごとに皮膚状態を定期的に評価するために職員同士の頻繁な声がけを行うことで、皮膚トラブルの減少を図っている。
- (5) 会議や研修会等で得た知識や技術について、部署内で伝達研修する場を設けたことで、部署全体で様々な観点や視点からの理解が深まり、良質なサービスの提供につながっている。
- (6) 5080, 6090といわれる世帯の増加や単身世帯、身寄りがない世帯など様々なケースが増加する中で、介護保険、医療保険、障害等についての知識が必要であることから、他の職種との連携を図り、役割と制度に基づいた仕事をめざしたり、主任ケアマネジャーと気軽に相談できる環境づくりに努めたりしている。
- (7) 定期的な行事開催により、外出支援や引きこもりや孤立防止に努めている。まだ参加に至らない方に一層の情報発信をしていきたい。
- (8) 利用者様の日常生活動作（ADL）の見える化とケアの統一化を目指し、デイサービス3拠点で統一した様式に改め、人事異動に対応できるようにした。
- (9) 道の駅大谷海岸に「ありのまま作品展」の名称で利用者様の作品を館内に展示し、利用者様の自己実現の機会にしている。
- (10) 各拠点のデイサービス職員がヘルパーとして兼務したことは、デイサービスとヘルパーの両方を利用されている利用者様のご自宅での様子が分かり、デイサービスのケアに役立つことが多々あった。
- (11) 利用者様の得意分野を生かし、手縫い雑巾、野菜等の栽培を行っている。また、朝顔の種を各公所に寄贈し喜ばれている。

3 次年度に向けて

- (1) インフルエンザやコロナ対応については、今後も油断することなく感染症対策を継続してほしい。
- (2) 利用者様の満足度調査について
 - ① 7つの部署ごとにアンケートをとり、各項目の結果に丁寧な考察を加えた資料を作成中であることに敬意を表したい。数値をまとめ、考察を加えるまで相当な作業量であることが推察される。
 - ② 今後はアンケートの数値のグラフ化は専門の業者に委託し、そのグラフに基づく考察を部署責任者だけの業務にならないよう複数の部署職員による相互点検を取り入れることを提案したい。
 - ③ 利用者様やご家族からの「自由記述欄」には、「職員のこんな対応がうれしかった」とか「このような対応に感謝したい」という内容に絞ったコメントを求めている。