

2019（令和元）年度

事業報告書

【概要】

社会福祉法人芙蓉会

社会福祉法人芙蓉会 2019年度事業報告書【概要】

| | |
|----------------------|----|
| I. 法人本部 | 1 |
| ・ 総括 | |
| II. 芙蓉園 | 3 |
| ・ 特別養護老人ホーム芙蓉園 | |
| ・ 短期入所芙蓉園 | |
| ・ デイサービスセンター芙蓉園 | |
| ・ 認知症対応型通所介護芙蓉園（ほのか） | |
| ・ 地域密着型通所介護つるま屋 | |
| ・ ヘルパーステーション芙蓉園 | |
| ・ 居宅介護支援事業所芙蓉園 | |
| ・ 南第1高齢者支援センター | |
| ・ 小川あんしん相談室 | |
| ・ ～ほっとステーション～ながれぼし | |
| ・ 総務課 | |
| ・ 栄養課 | |
| III. 上総園 | 21 |
| ・ 特別養護老人ホーム上総園 | |
| ・ 短期入所生活介護上総園 | |
| ・ 上総デイサービスセンター | |
| ・ 居宅介護支援事業所上総園 | |
| ・ 上総園ふれあいデイサービスセンター | |
| ・ 上総園ふれあい相談支援事業所 | |
| ・ 君津市東部地域包括支援センター | |
| ・ 総務課 | |
| IV. 文京地域 | 38 |
| ・ 文京湯島高齢者在宅サービスセンター | |
| ・ 文京昭和高齢者在宅サービスセンター | |
| ・ 昭和介護保険サービスセンター | |

I. 法人本部

【法人本部】

1. 総括

- (1) 2019年度は、芙蓉会第4期中期計画の1年目にあたり、法人運営の透明化と施設運営の適正化、内部統制の確立、経営分析手法を用いた持続可能な経営体質の強化を柱に重点課題に取り組んだ。
- (2) 組織改革・意識改革～組織風土の意識改革については、一つは、法人運営と施設運営を分離し、それぞれの役割と機能を明確化することで機能強化を図った。例えば、業務執行理事と園長を分離し、それぞれの職務・職責に専念出来るようにした。二つは、独立した法人本部に新たに事務局長を配置し、法人と施設との縦の意思疎通の機能を持たせた。三つは、新たに、事務局長、各拠点の副園長、総務課長クラスを構成員とした法人事務局会議を設置した。拠点の実務の責任者が、集い自由に意見交換することで、課題の明確化・共有化と迅速な課題解決につながっている。縦と横のコミュニケーションが増すことで、自律的な解決・提案型の場となりつつある。
- (3) 初めて法人内部監査を実施した。拠点間で日頃の業務内容や方法を第三者の視点で確認することで、自施設での業務の在り方や良い点、改善点の気づきを得る機会となった。そこから、各拠点での内部統制に係る課題へのさらなる改善に繋げている。
- (4) 7月から法人運営会議において、経営分析シートを用いて前月の収支状況と要因分析を始めた。予算対比、前年度対比の実績は明らかになるが、変動の要因分析と改善への行動計画の検討までには至っていない。
- (5) 人材確保については、ホームページの全面改訂と求人アプリを設けたことで、広範囲からの求職者が増えてきた。芙蓉園では、専任のトレーナーを配置して主に新任職員の育成と現場へのスムーズな移行を支援しており、定着化につなげている。キャリアパスに連動した育成システムの構築に取り組むには至らなかった。また、外国人介護職員の採用についても、不安定要素が多く未着手となった。
- (6) 台風15号、19号の影響で千葉県全域に大規模停電が起り、上総園においても事業の縮小を余儀なくされた。この教訓から、風水害に対する法人としての事業継続計画（BCP）の策定を行った。また、急遽2020年2月から急拡大した新型コロナウイルス感染症に対する事業継続計画（BCP）の検討を行った。しかし、全方位的なリスクマネジメント体制の構築と包括的なリスク規程の整備には至らなかった。
- (7) 法人給与の一本化に向けた法人給与検討委員会を立ち上げ、具体的な検討を行った。まだ全体的な課題の整理までには至らず、継続的な取り組みとなった。
- (8) 地域の高齢者が安心して暮らせる生活の実現と、高齢者の暮らしを支える福祉、介護、医療の連携強化への取り組みについては、地域包括支援センター等関係窓口を通して、ニーズの分析を通して検討し、圏域内の介護・医療等関係機関等との関係を強化に努めた。
- (9) 地域公益的活動の取組みについては、各拠点の事業計画に沿って実施された。

II. 芙蓉園

【特別養護老人ホーム】

1. 2019年度 総括

(1) 利用者が心地良い生活が送れるよう取り組む

- ポスター掲示や接遇チェックシートを用いて、利用者の清潔保持、環境整備、職員の接遇力向上を重点的に取り組んだ。職員1人1人に、利用者の身だしなみやベッド周りの環境を整える重要性を周知することで、職員の努める姿勢が多く見られるようになった。また、相手の目を見て、相手に届く挨拶ができる職員も増えてきた。今後も維持できるよう、来年度も継続して取り組んでいく。

(2) 全職員の介護技術と知識の向上を図り、職員が自ら考えて行動できるようになることを目指す

- 褥瘡防止のための介護技術や知識向上のために、年に3回外部講師を招き、「適切な排泄用具の活用」を受講し、理解を深めた。多職種で褥瘡予防および治療計画書の見直しを図り、体位変換表を導入することで、適切なポジショニングやシーティングへの関心を深めた。
- 多職種カンファレンスで、使用するアセスメント表の活用を指導することで、観察ポイントや記録の向上に繋がる機会となった。

(3) 目標利用率95.5%を達成する

- 今年度、平均在籍利用率（空床ショート含む）は95.9%。+0.4%で目標を達成した。
- 昨年度は、退所者が延べ65名に対し入所が64名であった。今年度は延べ50名の退所に対して入所が57名であった。
- 空きベッド数は、昨年度延べ3,276床（空床ショート含む）。今年度は2,862床（空床ショート含む）で、414床減少できた。

【短期入所芙蓉園】

1. 2019年度 総括

(1) 利用者が行きたいと思うショートステイを目指す

- 今年度実施した大きなイベントは、過去に実績のない新しい内容であり、斬新なアイデアや創作性の高さに対しては好評を得た。
- 専門書を用いて対人スキルの向上を図ったが、更なる向上が必要であるため、来年度も引き続きの課題となる。

(2) ショートステイ利用後、入所時の心身の状態で在宅生活にもどれることを目指す

- 昨年度から継続して取り組んでいる課題であり、スタッフにも周知徹底され、自宅に近い環境を提供できるよう努めることができた。自立支援への配慮も意識し、何ができて何ができないかを見極め、その方の有する能力を可能な限り活かせるよう取り組んだ。

(3) 目標利用率 93.5%を達成する

- 活動報告や行事予定等の広報は、滞ることなく実施できた。ホームページへの発信が予定していた回数に満たず反省点として残った。
- 相談員の欠員で営業等に時間を割く事ができず、目標の利用率を達成することができなかった。

【デイサービスセンター芙蓉園】

1. 2019年度 総括

(1) 「第2の自宅」と感じられる、安心して快適な環境を提供する

- ・通所介護計画書作成時のアセスメント、モニタリングを継続的に実施することで利用者個々の心身状態の把握に繋げることができた。また、利用者間の関係性を把握し配席に反映させ、居心地の良い環境作りに努めた。

(2) 利用者が達成感や効果を実感できる機能訓練を実施する

- ・機能訓練指導員による個別機能訓練加算Ⅱが7月より開始となり15名が訓練実施となった。自立支援としての生活リハビリは月毎にテーマを決め取り組んだ。定着状況に応じて期間を延長し、多くの利用者が参加できるよう努めた。

(3) 利用者のニーズに即したサービスが提供できるよう、利用者を取り巻く環境を理解する。

- ・1回目の家族交流会は9月に開催し7家族11名の参加となり、自宅での様子や悩み事を共有する場となった。2回目は3月を予定していたが新型コロナウイルス予防の為、開催中止とした。11月には利用者、家族向けアンケートを実施し事業所への要望、意見を収集、その後のサービス内容を検討する材料となった。

(4) 地域の身近な事業所になれるよう、関係各所との関わりや情報発信を強化する

- ・毎月「デイサービス通信」を作成し関係各所に配布、Facebook掲載（月1回以上）、きらぼし銀行（偶数月） 城南信用金庫（奇数月）に作品展示、近隣の夏祭りでは手作り団扇を寄付するなど、身近な存在に感じてもらえるよう努めた。

(5) 職員が、利用者個々に即した統一したサービスを提供できるよう、業務の標準化を図る

- ・各業務マニュアルの見直しを行い、必要箇所は変更、新規作成に取り組んでいる。全業務完成には至っていないため、今後も継続して作成に努める。

(6) デイ、ほのか、つるま屋の合同研修により、利用者の状態、状況に応じた対応力を向上する

- ・通所合同研修（年9回）、みぎわホームとの合同研修（年2回）を実施した。他事業所混合でグループワークを行いお互いの事業所の取り組みを知る、専門職として知識を高める機会となった。

(7) 目標利用率85.4%を達成する

- ・施設入所や入院者を意識し、登録枠（32名）が減少しないよう新規受け入れを先行して行うことで、年間を通して大きく利用率が落ち込むことなく平均87.1%と目標達成となった。年間新規受け入れは32名、終結は24名となっているが3月末現在、登録

枠に空きが無い状態となっている。

【認知症対応型通所介護芙蓉園（ほのか）】

1. 2019年度 総括

（1）利用者の心身状態や、状況に合わせたアクティビティを提供する

- ・通所介護計画書作成毎のアセスメント、毎月のモニタリングを実施することで日々変化する利用者の心身状態を把握できた。又、年間行事予定表を作成し、季節ごとのアクティビティを個々の状況に合わせて計画的に提供した。

（2）利用者が楽しみながら達成感や効果を実感できる活動を実施する

- ・調理や洗濯・裁縫といった家事動作に通ずる活動や、編み物や大正琴などの趣味を活かした活動、餅つきや梅干し作りなど昔の経験を活かした活動を実施することで、体が記憶している自然な動きや笑顔を引き出すことができた。

（3）家族会やアンケート調査を実施し、情報や悩みを共有することで、家族等の介護負担の軽減を図る（各年1回）

- ・家族会では、家族にも午後の活動に参加していただき普段の様子を公開した。その後は家族同士で日々の悩みなどを自由に話していただく交流会を実施した。アンケートでは各種活動やスタッフの対応についての満足度や要望などを調査した。結果をもとに一部改善し、今後も同水準のサービスを維持できるよう職員間で情報共有を行った。

（4）地域の方々に、「認知症」や認知症対応型デイサービスを身近な存在として感じていただけるよう、広報活動を展開する

- ・きらぼし銀行南町田支店で作品展示（隔月）、広報誌発行（毎月）を継続実施した。今年度より開始したFacebook（毎月）では、日常の何気ない会話などを切り抜いて掲載した。「ほのか」をより身近に感じていただけるよう努めた。

（5）介護過程を展開しながら、職員の共通認識に基づく根拠あるケアを実践する

- ・朝夕1日2回のミーティングにて職員間の情報交換を実施した。又、各利用者の通所目標に沿ったサービスを提供できるようモニタリングを全職員へ振り分け毎月実施し、現状把握と通所目標の意識付けを行った。

（6）デイ、ほのか、つるま屋の合同研修により、利用者の状態・状況に応じた対応力を向上する

- ・法人内合同研修を9回、近隣通所施設（みぎわホーム）との合同研修を2回実施した。研修は事例検討など実践的な内容を主とし、お互いの事業所の取り組みを知り専門知識を向上することができる機会となった。

（7）目標利用率70%を達成する

- ・入所や逝去による利用終結が昨年度より5名多く、年度末には新型コロナウイルス予防のための利用自粛もあり、利用率が60%台へ落ち込むこともあったが、年間平均利用率としては70.6%となり、目標を達成することができた。

【地域密着型通所介護つるま屋】

1. 2019年度 総括

(1) 参加者の有する能力や経験が活かせる活動を展開する

- 参加者が製作した竹細工や畑で収穫した野菜を、学校帰りの子供達や近隣の地域の方々
にプレゼントすることで、参加者と地域の方々との繋がりを継続した。
- 和裁、洋裁の先生をしていた参加者による暖簾や幟作り、畳職人をしていた参加者によ
る鍋敷きやコースター作りは、参加者の有する能力を活かした活動となった。この活動
は、地域から依頼を受けるほど周知されている。
- 「街ピカ活動」、「小学校見守り活動」、「スターバックスクリーンアップ」、芙蓉園や小学
校の花壇の手入れを実施した。町田市花壇コンクールでは、受賞式（ラグビー賞受賞）
にも参加し、誰かの役に立ちたい思いを実現した。
- 小学校や町内会、地域から依頼された門松や藁の袴取り等の実施（毎日）、梅干し作り
を通して交流を深めた。

(2) 地域の拠点として近隣にある社会資源との関わりを深める

- 「参加者と家族と地域を繋ぐ交流会ポラリス」は3回実施し、地域交流に繋がった。
- 近隣保育園や小学校の相互交流を継続した。
- 幼稚園、自主グループ、障がい者施設との新たな交流を開拓した。
- 休業日（土曜日・日曜日）は、「小学校バザー」、「南カフェ」、「みんなでごはん」、その
他、町内会行事に積極的に参加し、近隣地域との関わりを深めることができた。
- 地域からベルマークの寄付や花のプレゼントなど、定期的に交流を深めることができ
た。

(3) 職員一人ひとりが参加者個々のニーズに応じた関わり方ができるよう、知識や技術を習得する

- 参加者の有する能力、自己実現、自己選択を守るため、事例検討会を3回実施した。
- 職員のアイデアにより介護技術講習会を3回達成した。
- 11件のヒヤリはっと、事故報告を即日共有し、職員間の学びを定期的に継続した。

(4) 目標利用率 75.0%を達成する

- 週3~4日の利用回数の多い参加者を含め、計12名の方々が終結となったことで、目
標75.0%を大きく下回る実績となった。
- 営業活動は地域密着型事業として主に南圏域の居宅介護支援事業所を中心に毎月行い、
約6割が近隣地域の利用となった。
- SNSへの掲載（毎週）、通信の発行（毎月）は、遅滞無く発信することができ、新たな

町内会の回覧板や近隣店舗へ設置の協力を得る事ができた。これら営業活動の結果、新規契約については昨年（7名）を上回る15名を獲得した。

【ヘルパーステーション芙蓉園】

1. 2019年度 総括

- (1) 信頼性があり、印象に残るサービス事業所を目指し、ステーションのブランド化を図る
 - ・調理技術向上を目的とした調理研修会を実施し、その研修風景をホームページやステーションだよりに掲載する事でブランド化の推進を行った。
- (2) 日常の幅広い利用者ニーズに対応できるよう、自費サービスの範囲拡大を図る
 - ・現状の「あったかサポート」のサービス基準を精査しながら、利用者ニーズの把握を行った。特殊なニーズケースは殆どなく、あったかサポートのサービス基準内容の変更（拡大）は行わなかった。
- (3) 地域との関わりを深め、身近な事業所となれるよう情報発信を行う
 - ・地域主催の行事等へ積極的な参画を目指したが、依頼要請のないケースもあり、南カフェ（9月）と地域福祉まつり（10月）の2回のみ参加となった。
 - ・上記2ケースの活動風景や職員情報等を、ホームページに掲載して情報発信を行った。
- (4) 統一したサービス提供を目指し、業務の効率化・ヘルパーの定着率向上を図る
 - ・利用者カンファレンスを月1件目標に開催調整して年間で9回実施した。
 - ・担当ヘルパー間でのサービスのバラつきを改善し、意欲向上を図ることができた。
 - ・年度当初に各ヘルパーに対して、個別確認表の記入を要請し個別育成計画の作成を行うことで、各ヘルパーの専門性意識の向上と個々の意欲等の把握ができた。
- (5) 目標件数・時間数を達成する
 - ・顔の見える関係性の構築を図るために、実績や利用者の報告書等ができる限り直接訪問による手渡し形式で実施した。（12回の訪問を実施）
 - ・事業所の透明性を図るためにステーションだより（情報誌）を定期的（年4回）に発行した。（ホームページにも掲載）
 - ・利用者の援助終結や増回・曜日変更等に伴う勤務バランスの偏りを適時調整し、新規利用者のニーズに迅速かつ柔軟に答えられるようにバランス調整を行った。
 - ・今年度は登録ヘルパーが2名退職し、計25名となった。登録ヘルパー数は、受け入れ件数の母数に反映する。数値の減少が見込まれる中、サービス提供責任者ができる限り代行を務めながら減少を抑えたが、結果としては、目標未達成となった。

【居宅介護支援事業所 芙蓉園】

1. 2019年度 総括

(1) ケアプランの標準化を図る

1) アセスメント様式の統一

① 新規：独自作成のアセスメント様式

- ・オリジナル様式の見直しを実施した。事業所としてアセスメントをしやすい様式の模索を実施した。
- ・初回訪問時、その場で記入ができる枠を設け、打ち直しを不要とした。

② 更新：リ・アセスメント様式の使用に順次変更

- ・東京都が推奨しているリ・アセスメントシートを活用し、本人・家族のニーズがケアプランにしっかり反映できるように取り組んだ（約7割）。
- ・所内会議で記載方法の研修を実施し、全体的なアセスメント力の向上にも繋がった。
- ・来年度の課題として、芙蓉園のケアマネジャーなら誰にお願いをしても、同じレベルで本人・家族の状況把握及び課題把握、ケアプランの作成を目指す。

2) 利用者基本情報の様式を、リ・アセスメント様式（ワイズマン活用）に順次変更

- ・利用者基本情報は、ほぼワイズマン様式への移行が完了した。
- ・情報を一元化することで、情報を探す・ファイルを取りに動くという動作が減少した。結果、業務の効率化に繋がった。
- ・情報をシステム入力に切り替えることで、個人で契約・担当をしているのではなく、事業所として契約・担当をしているという意識チェンジを図る大きな一歩となった。

3) アローチャートの活用

① アセスメント内容に、一定水準を図る手段として取り入れる

- ・所内研修や机上でケース検討を繰り返し、学びに力を入れた。

② 事例を用いた、アローチャートの勉強会を開催

- ・個別ケースの活用までには至らなかったが、所内会議での事例検討時には活用し、ホワイトボードで可視化にて、ケース共有理解と整理を行った。

(2) ケアマネ業務の標準化を図る

課題を抽出し、標準化できない理由を明確にする

- ・今までは職員個々の経験値のみで完結していた。所内会議や机上での個別ケースへの関わり方や支援方法の話し合い機会を多く持つことで、互いの手法を学び合えた。

(3) 高齢者支援センター等が主催する会議（地域ケア会議・エリア会議等）へ積極的に参加し、異業種との連携を深めると共に、喫緊の情報収集及び所内共有に努める

1) 支援センターとの連携強化

- ① 特に南第1 高齢者支援センターとは、同法人の強みを活かし、適宜話し合いの場ができるように働きかける

- ・必要事案が発生する都度、場は設けるが、同法人の強みを活かせるほどまでは発展していない。
- ② 各会議等へ積極的に参加する
- ・所内で参加できる職員を調整し、参加した。
- (4) 業務の標準化に沿った、OJT や OFF-JT を実施する
- 1) 事業所内の研修の開催
- ・15 件開催：コンプライアンス・認知症・プライバシー保護・事例検討等の研修。
 - ・事例検討は、研修という形に拘らず、机上でも常時実施した。
- 2) 知識を蓄える為の、外部研修への参加
- ・延べ 115 件：地域の有志のケアマネジャーと協働で企画開催している研修も含め、例年よりも積極的に参加した。職員により差はでたが、全体的に積極性がみられた。
- (5) 年間の所内研修計画及び個別育成計画を策定し、実行する。
- 1) 年間計画の作成
- ・計画通りではなかったものの、状況によって柔軟に研修内容を変更して実施した。
- 2) 具体的な目標設定を行う
- ・各自で自分が苦手とすることや、伸ばしたいことを目標設定した。
- 3) 試行期間として、個別育成計画に人事考課を活用し、計画に対する評価を行う
- ・今までは計画の立案のみだったが、人事考課の活用により、評価まで実施できた。

【南第1高齢者支援センター】

1. 2019年度 総括

町田市の高齢者支援センターは5年契約の委託事業であり、2019年度は2015年度から5年目となる締の年となった。

町田市の委託仕様書に定められている事業に関しては概ね問題なく実施できており、事業を実施したことによる成果・効果をしっかりと出すことに力を注いだ。

新型コロナウイルス感染症の影響で2020年に入ってからでは予定していた事業が相次いで中止となったが、2019年度で培った地域との繋がりを活かし、来年度に繋げていく。

2. 2019年度 実績

(1) 地域ネットワークの充実

1) 地域ケア会議の開催。

- ・2019年度は「救急時の対応」「地域の社会資源」「精神病院との連携」をテーマにした地域ケア会議を開催した。ケアマネジャー、介護事業所、医療関係者、民生委員、自治会、町内会関係者など多数の方に参加を得て、解決に向けた話し合いを行った。

2) 高齢者見守り支援ネットワークの構築。

- ・南第1高齢者支援センターのエリア内では、自治会・町内会単位で行う見守り支援として、「原町内会」「南町田福祉ネットワーク」「すすかけ台ハイタウン」の3つの見守り支援ネットワークが構築されている。それぞれ連絡会などの定期的な会議を通じて支援センターと情報共有し、活動の継続支援を行った。
- ・すすかけ台ハイタウンはマンション内に生活支援団体が立ち上がり、生活支援の機能の一つとして見守りの支援を引き継ぐこととなった。

(2) 地域の支え合いと介護予防の推進

1) 町トレ（町田を元気にするトレーニング）

- ・2019年度は、住民ニーズの多かった南町田2ヶ所で町トレを立ち上げることができた。近隣の方の介護予防や見守り活動、参加者同士の交流に繋がっている。これにより、南第1エリアでの町トレの活動数は14ヶ所となった。

2) 介護予防のための地域ケア個別会議「いいケア」

- ・町田市では2019年度から全支援センターが参加し、介護予防のための地域ケア個別会

議を開催、南第1からは2つの事例を提出した。この会議をきっかけに初期の認知症の利用者が地域の活動に参加するようになり、地域との繋がりが広がったという成果を出すことができた。

(3) 認知症の人にやさしい地域づくりの推進

1) 認知サポーター養成講座の開催ともの忘れ相談事業の実施

① 認知症サポーター養成講座

- ・認知症を正しく理解し、対象者に積極的に支援を行う認知症サポーターの養成講座を5回開催した。
- ・2019年度は南第1で初めて小学生向けの講座を開催した。劇を取り入れることでわかりやすい内容に工夫し、生徒や保護者からも好評を得た。

② もの忘れ相談事業

- ・認知症への早期対応及び認知症の介護者に対する支援として「医師によるもの忘れ相談」「臨床心理士による介護者等相談」「家族介護者交流会」を毎月開催した。
- ・「医師によるもの忘れ相談」は、17名が利用した。多くの方が専門医の受診や介護保険サービスの利用に繋がることができた。
- ・「臨床心理士による介護者等相談」は11名の方が利用され、ストレスの軽減や家族介護者交流会等への参加に繋げることができた。
- ・「家族介護者交流会」は、小川あんしん相談室で毎月第3火曜日の午後に実施した。
- ・最近男性参加者が増えてきていたため、2019年度は男性介護者を対象とした交流会「café 男子会」も開催した。

2) 町内会・自治会、地域団体との連携

- ・町内会・自治会の主催するイベントや、老人会、サロンなどの活動へ積極的に参加することで関係を深めるとともに、センターの役割についての広報や認知症の疑いのある方を早期発見し、対応に繋がるよう周知・啓発活動を行った。
- ・昨年度からスタートした「東急ストアつくし野店」での出張相談を引き続き開催した。市内でも高い高齢化率となっているつくし野で、支援センターの広報や各種相談窓口として機能を果たした。
- ・隔月で支援センターの広報誌「ニュースレター」を発行し、支援センターの事業の広報や地域の老人会、サロン、イベント等の紹介記事を掲載した。11月にオープンした南町田グランベリーパーク内の医療機関、郵便局、スーパーなどにもアプローチし、設置を依頼した。現在では発行部数も2,000部に達している。

(4) 在宅療養を支える医療・介護の連携

1) 医療と介護の連携会議

- ・当初予定していた近隣中核病院、施設との連携会議は感染症予防のために中止となった。合同で開催した地域ケア会議をきっかけに、町田慶泉病院と「骨粗しょう症と骨折の予防」のためのプロジェクトをスタートすることが決まり、また飛鳥病院（精神科）とも地域ケア会議を行うことで話を進めることとなった。

2) 南圏域合同地域エリア会議と南圏域合同地域ケア会議

- 2019年度は会場を「芙蓉園」1ヶ所から「合掌苑」と「正吉苑」にも拡大し、エリア内の様々な事業所にも参加しやすいようにした。
- エリア会議については9回（2月、3月は中止）、合同地域ケア会議は2回（1月は中止）実施し、専門職種間のネットワークの構築と地域課題の解決に向けた話し合いを行った。

(5) 総合相談件数の推移と予防プラン

1) 総合相談

- 相談総件数は昨年度と比べ、電話・来所・訪問ともに大幅に増加している。また、新規の相談も400件ほど増えている。相談内容としては、「介護・看護」「介護保険」「保険医療」「予防・生活支援以外の介護」が年間を通して上位となっており、全相談件数の8割に上っている。

2) 予防プラン

- 昨年度に比べ、172件増加しており、今年度に南第1高齢者支援センターが直接受け持ったケアプランは延べ1,424件（昨年度は1,253件）となる。
- 居宅介護支援事業所への委託述べ件数については、1,789件（昨年度1,592件）となり、近隣の事業所への働きかけの効果により、委託を増やすことができた。

【小川あんしん相談室】

1. 2019年度 総括

あんしん相談室における定期的なイベント開催や、周知・広報活動を展開してきたことで、あんしん相談室に対する地域住民からの認知度も上がってきている。

また、地域の中核病院である町田慶泉病院が向かいにあり、退院の支援や介護保険申請等で利用する方も多くなっている。

2. 2019年度 実績

(1) 小川あんしん相談室の存在及び業務内容の周知

- ・ 民生児童委員連絡協議会、老人クラブ連合会会長会、地域の各種団体の会合、エリア会議、近隣店舗等への挨拶やチラシ配布、口頭説明等により、当相談室の存在及び業務内容、利用に関する呼びかけを行った。
- ・ おくすり相談会や栄養講座など薬樹薬局と協働する形のイベントを毎月開催し、地域住民への周知活動を実施した。

(2) 高齢者に関する総合相談・権利擁護・認知症高齢者に関する相談・支援

- ・ 支援センターのランチとして、また「～ほっとステーション～ながれぼし」の機能も併せて活かすことで、多くの住民が日常生活のより身近な場所で相談が行えるよう努めた。実際に相談者や問い合わせの数も増えており、周知活動の効果が出てきていると考えられる。

(3) 高齢者見守り支援ネットワークと連携した支援活動

- ・ 既存の原町内会とすずかけ台ハイタウンにおける見守り支援ネットワークの定例会議における報告や、適宜連絡を受けて戸別訪問を行った。また、小川、つくし野、南つくし野の独居高齢者への個別訪問を実施し、センターの広報や相談支援に繋げた。

【～ほっとステーション～ながれぼし】

1. 2019年度 総括

法人の社会貢献事業として運営されてきた「ながれぼし」は、2017年度から南第1高齢者支援センターの管轄となり、小川あんしん相談室と共用する形となった。

「ながれぼし」を利用される団体は、下記の通り9団体が定期的に活動を行っている。最近では、近隣にある保育園の保護者が利用するなど、多世代に利用者が広がっている。年間利用者数については昨年に比べて減少している月が多い。2月度、3月度においては、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、利用者数の大きな減少があった。

【趣味活動グループ】

| 趣味活動 | 開催日 | 時間 | 参加費 |
|-------------|-------------|-------------|------|
| ①ハーモニカ同好会 | 第1月曜日（変動あり） | 13：30～15：30 | 100円 |
| ②手作りの会 | 第1月曜日 | 9：00～12：00 | 無料 |
| ③手芸活動 | 毎週火曜日 | 13：00～16：00 | 100円 |
| ④フラダンス | 第1,4火曜日 | 10：00～12：00 | 100円 |
| ⑤民踊 | 第1,3水曜日 | 13：30～15：00 | 300円 |
| ⑥大正琴 | 第3水曜日 | 10：00～12：00 | 500円 |
| ⑦歌声喫茶の会 | 第4水曜日 | 13：30～16：00 | 100円 |
| ⑧ヴィーナス（町トレ） | 毎週金曜日 | 10：00～12：00 | 無料 |
| ⑨カラオケ | 毎週金曜日 | 13：00～16：00 | 100円 |

【総務課】

1. 2019年度 総括

2019年度は、介護職員等特定処遇改善加算が10月から算定が開始された。従来の処遇改善加算とのバランスを考慮して、計画書の策定を行った。

各事業所の予算ヒアリングも3年目となり、予算の意識付けと執行状況の把握を行うことができた。

法定の年次有給休暇付与日数が10日以上全労働者に、有給5日間を取得させる労働基準法の改正があったが、現場職員の協力により全労働者の取得が確認できた。

園内環境整備については、竣工時より使用していた空調設備更新工事を行った。来年度はボイラーの更新を予定している。利用者のインフラとして重要な設備であり、影響を最小限にとどめるように行っていく。その他の設備機器も現状の把握を行い、利用者、職員が過ごしやすい環境整備を行っていく。

2. 2019年度 実績

(1) 人事管理

1) 人材確保について

- ・介護職員の不足を解決するために、ホームページ、ふよなび（園独自の求人サイト）更新、ハローワークへの求人票提出、採用成果型媒体等の利用により採用活動を行った。昨年度と比較して約3,700,000円の求人費の削減になった。しかし、紹介会社に頼らざるを得ない面も多々あるため、来年度は求人費用の削減を主題に取り組んでいく。
- ・園独自の職員紹介制度からは、2名の採用に繋げることができた。
- ・2019年度の新卒採用は4名。来年度は計画的な学校訪問と求人票の送付を行い、各種学校との関係の強化を図っていく。

2) 働きやすい職場環境の整備

- ・新たに職員懇親会制度により、各部署での懇親の促進を図った。来年度は離職者の減少のために、新入職者への定期的な面談を行い、欠員状況を回避するとともに、有給消化率の上昇に向けて取り組んでいく。

(2) 財務管理

1) 財政基盤の安定化

- 経営会議での事業活動計算書、資金収支計算書の月次報告、各部署の時間外の提示、各種経費等の帳票を作成して、周知を図った。東京都経営支援補助金、借り上げ宿舍補助金、結核予防都費補助金は継続して取得ができた。来年度はその他の補助金等も精査して取得に努めていく。

2) 経営の適正化

- コスト削減コンサルティング会社と契約を行い、各種業者への支払価格が適正であるか調査を行った。紙オムツ、リネンの業者は折衝により、年間約 300,000 円の費用削減に至った。
- OS (Windows7) のサポート終了に伴い、パソコン 74 台の入替作業を行った。法人として情報セキュリティの業務委託を行っている二石氏に相談を行い、コストの削減とスムーズな入れ替え作業を行った。
- 節水については、節水業者と現調を重ね、節水コマを園内 116 か所に設置した。年間の水道料金の削減見込みとしては約 1,000,000 円を予定している。今後は使用料のデータを比較して、節水コマの調整を行っていく。

(3) リスク管理

1) 防災・安全対策の推進について

- 上総園が 9 月に大型台風による災害に見舞われた。芙蓉園では大きな被害はなかったが、現場職員の送迎等の課題が残った。緊急時のオムツの保管場所変更、各居室にある保存水の賞味期限の確認、防災倉庫の整理に取り組んだ。
- BCP は作成年月から更新が滞っている。来年度の課題として職員が分かりやすい BCP を作成していくことが急務である。防災機器の保守点検業務からの指摘事項などについても迅速に行った。来年度は防災訓練の計画を遂行して、防火、防災体制の充実を図っていく。

2) 設備管理等の徹底について

- 老朽化等に伴いボイラー設備、水回り等の故障が発生をして都度修理を行った。竣工より 18 年が経過し、細部の経年劣化による故障などが発生している。利用者、職員に負担がかからないように、リスクの高い個所を把握して計画的に修繕を行っていく。
- 安全運転管理については、園の保有車輛 (18 台) にドライブレコーダーの設置を行っている。自損接触事故は 8 件発生した。都度、事故報告書と指導を行っている。来年度も運行前の日常点検等を行い、事故防止に努めていく。

【栄養課】

1. 2019年度 総括

栄養課では、食育を目的とした地域活動、口腔ケア、咀嚼・嚥下状態に応じた食事環境の提供、専門職による多職種連携、食生活からの栄養改善、厨房業務の効率化を目的とした活動を行った。

2. 2019年度 実績

1) 地域住民への栄養支援の推進

- ・町田市主催「いいケア」のアドバイザーや町田・健康と食を考えるつどい、町田市栄養士会主催の栄養士周知活動、東京都主催の地域ケア会議実践者養成研修に参加し、地域住民を対象とした栄養支援を推進した。
- ・デイサービス利用者の身体状況や嗜好・意向に応じた食事を随時提供した。特に年末のクリスマスバイキングは好評であった。
- ・地域の子供食堂や料理教室に参加した。また、男性を対象とした介護カフェでは、食事や料理についての相談会を行った。

2) 口腔機能の理解と口腔ケアの必要性

- ・協力歯科の口腔ケア方法をビデオ映像し、そのポイントをまとめ口腔ケア研修を実施した。

3) 経口摂取能力の維持

- ・利用者の身体状態や咀嚼・嚥下状態に応じた食事量や食事形態、食器を随時変更し、安全で安楽な食生活を送れるよう援助した。なお、年間の食事形態変更は計 288 回である。また、行事食を年間計 32 回提供し、食事から季節を感じていただく事ができた。

4) 多職種連携による栄養状態の把握

- ・特養の全利用者対象として栄養ケアマネジメントを実施した。多職種カンファレンスやミールラウンド、アセスメント表を基に利用者状態を知り、適切な食環境を提供する事が

できた。また、看取り期の方や利用者の希望や意向に応じて、好みの食事を個別に提供し、口から食べることができる喜びを感じていただけた。

- 地域ケア会議において、近隣病院の管理栄養士と、病院と施設の再入所時の栄養連携について発表した。

5) 低栄養や褥瘡、生活習慣病の予防と改善

- 日々の食生活を楽しく安全・安楽に過ごせる事を目的に、八方出汁を活用した魚や肉料理や刻み食・極刻み食・ミキサー食には乳和食を取り入れた料理を提供し、咀嚼・嚥下しやすくカルシウムやタンパク質を強化し栄養価の高い料理を提供する事ができた。また、9名の方を対象に医師の指示による食事箋に基づいた療養食を提供した。低栄養や低体重、褥瘡の方を対象に身体の状態に応じた栄養補助食品を提供し、予防や改善を図った。

6) 食生活による排便機能の改善

- 便秘傾向のある方の食事にファイバー（食物繊維）を添加し、便秘の改善に努めた。

7) クックチルの導入に関する検討

- 調理師や調理補助職員の高齢化や減少、確保難を改善することを目的とし、職員や家族を対象とし、業者によるクックチルの試食会を園内で実施した。

Ⅲ. 上総園

【特別養護老人ホーム上総園】

(1) 支援課

1) 2019年度 取り組み項目

- ① 地域との繋がり強化
- ② 他職種協働による個別ケアの質の向上
- ③ 人材の育成
- ④ 安定した経営基盤の確保

2) 2019年度 取り組み実績

① 地域との繋がり強化

9月の台風15号による長期停電、10月の19号とその後の水害により被災した要介護高齢者について、君津市の要請に基づいて福祉避難所を開設し、関係機関協力のもと、3名の地域住民の緊急受入れを行った。

また、ホームページの活用による積極的な地域への情報発信も行き、入所者ご家族や地域の居宅支援事業所等から一定の評価を得ることができた。

君津市より生活支援コーディネーター事業を受託し、新たな取り組みや地域展開について検討されたものの、災害や感染症への対策・対応に重点を置いた一年となったこともあり、近隣地域（上総・小櫃・清和地区）が有する資源や課題の掘り起し等、十分な地域アセスメントを行うことはできなかった。

② 他職種協働による個別ケアの質の向上

課長級会議による情報共有、定期・随時の多職種カンファレンスを行うことで、各専門職のアプローチ手法や視点について理解を深めることができた。

一方で、個別ケアの質を評価する仕組みは構築できておらず、第三者評価の受審や利用者向け満足度調査（アンケート）の実施、上総園独自の評価手法の検討を含め、次年度以降の課題としたい。

③ 人材の育成

年度途中の人事異動や相談援助業務の多様化・多面化による繁忙といった要因から、生活相談員及び施設ケアマネジャーに対する具体的な人材育成体制を構築することはできなかった。中途採用職員については、従来の業務マニュアルを整備・活用して指導に当たった他、先輩職員による個別の業務指導を行うことで育成に努めている。

資格の取得・更新状況については、施設ケアマネジャー1名が社会福祉士の受験資格の取得を見据え、社会福祉主事任用資格のスクーリングを開始した。

また、課内でケアマネジャー資格の更新時期が重なるため、更新研修を前倒して受講するなどの対策をとり、次年度以降の業務バランスに配慮した。

④ 安定した経営基盤の確保

2019年度は、台風による停電や水害の影響、インフルエンザ・新型コロナウイルスの流行等の外的な要因に加え、入院者数が前年を大きく上回ったことや、支援課の職員体制変更に伴う業務の混乱といった内的要因も加わったことで、目標を下回る利用実績となった。

次年度以降、新型コロナウイルス等の感染症予防対策を徹底しつつ、積極的な外部への訪問活動や情報発信を行うとともに、支援課の実働人員を定着させることで、施設利用率の向上による経営基盤の安定化を図っていきたい。

(2) 看護課

1) 2019年度 取り組み項目

- ① 多様な医療ニーズへの対応
- ② 多職種協働による取り組み
- ③ 人材の育成

2) 2019年度 取り組み実績

① 多様な医療ニーズへの対応

主治医、医療機関との情報共有、日々の健康観察、24時間の看護職配置を継続することで、個々の利用者の健康状態を把握し、体調の維持に努めた。

2019年度は55名の退所者があったが、このうち死亡による退所者は27名であり、園内で亡くなった方は15名であった。前年度と比較して死亡による退所者が6名減少しているが、医療機関への長期入院等による退所者は6名増加しており、医療ニーズが高い状態が継続している。

当園の死亡による退所者の死因で最も多い、肺炎（10名）や心不全（同6名）といった疾患に対しては、誤嚥性肺炎の予防や肺炎球菌ワクチン接種への協力、原因疾患となり得る高血圧症や糖尿病等の疾患に対する食生活や運動状況の見直しといった生活スタイルの見直し等も含め、医療機関及び多職種との連携を図りながら、効果的な予防策を検討・実践し、利用者の健康増進と早期発見、早期対応に繋げていきたい。

② 多職種協働による取り組み

2019年度の新たな取り組みとして、看護職員を中核としたサービス向上プロジェクト（以下PJT）を立ち上げ、上総園における医療・看護・介護サービスの質の向上を目指した。

具体的な取り組みとして、看護職員2名をA館B館それぞれにフリーの状態に配置することで、介護職員との協働体制を強化し、個々の利用者に対する情報共有を活発なものとした。

陰部洗浄や水分補給の取り組みを通じた感染症対策、褥瘡の処置方法の検討や新しい衛生用品の選定・導入による褥瘡対応など、介護職員等への医療・看護知識の伝達・共有を図ることで、個々の利用者のQOL向上に繋げることができた。

全職員へのアンケートを行い、取り組みに対する評価付けも行った。評価としては、介護職員と看護職員の距離が縮まったことで、互いの業務内容への理解が深まり、信頼関係の強化に繋がったなど、好意的な声が多く聞かれた。

③ 人材の育成

前年度（2018年度）は外部研修への参加ができなかったが、2019年度は外部研修に積極的に参加した他、介護&看護EXPO（展示会）に参加するなど、新しい情報の取得に努めた。得られた情報や知識はPJT等を通じ現場にフィードバックし、職員全体のサービスの質の向上に繋げることができた。

次年度以降の看護課の体制変更に伴い、人材育成を効率的・効果的に行っていくことが求められる。

高い医療ニーズへの対応を継続するためにも、看護人材の確保・拡充を早急に行う必要がある。課内及び上総園全体での検討を急ぎ、人材の確保に向けた新しい取り組みの実践に繋げていきたい。

（3）介護課

1) 2019年度 取り組み項目

- ① 個別性を尊重し、適切な介護サービスを提供する。
- ② 地域やボランティアとの交流を図り、外出の機会を増やす。
- ③ 介護サービス維持のための人材確保と人材育成に取り組む。

2) 2019年度 取り組み実績

① 個別性を尊重し、適切な介護サービスを提供する

- ・全体としてフロア毎に、毎月1事例のアセスメントに取り組み、本人の望む生活を支えるため、活動目標（生活）と実践している詳細な介護を可視化し、スタッフ間の情報共有を実施した。
- ・10月からは、ケアチームによる介護過程を展開し、入居前の生活の継続の視点から個別援助計画を作成し、介護の実行に繋げ、適宜評価するまでの一連の取り組みを通して利用者のQOL（生活の質）の向上につなげた。
- ・利用者に適切な介護を実践するために、個別援助計画を意識した介護の実践や記録が効果的に行えるように、ユニット毎に施設サービス計画書同様に、閲覧しやすい環境を整えた。
- ・介護過程の展開の理解を深めるために、10名程のスタッフが外部研修を受講し、受講者によるフィードバック勉強会を12月と2月に開催した。また、3月には全職員向けの研修会を全3回実施した。

② 地域やボランティアとの交流を図り、外出の機会を増やす

- ・ボランティアとして新たに、職員の自発的ボランティア活動を通し、「ピアノ連弾ボランティア」や「アロマタッチケア」により、利用者の喜び、楽しみ、癒しを導き出すことができた。
- ・今年初めて松丘地区の文化祭に参加し、書道作品や手づくり作品の出典ならびに催しを観覧した。台風15号と19号の影響により、予定されていた地域行事行事も中止となったこともあり、外出の削減を余儀なくされた。

③ 介護サービス維持のための人材確保と人材育成

- ・新卒2名、中途採用者6名（うち未経験者1名）、非常勤を含め計9名が採用につながった。
- ・育成担当主任を中心に月単位で介護業務の習得度や技術を確認しつつ、徐々にチームに入った後は、主に各フロアリーダー及びトレーナーと協力し、育成にあたった。
- ・また、昨年度の反省をもとに、未経験及び経験年数の少ない職員の育成においては、到達目標に対し段階毎の面談の機会を多く持ち、サポートにあたった。

(4) リハビリテーション課

1) 2019年度 取り組み項目

- ① 集団体操を提供し生活リズムを整える
- ② 集団作業活動を通して楽しみを提供する
- ③ 利用者及び職員向けのイベントの企画・運営をする
- ④ 専門職としての知識・技術の研鑽及び個別リハの提供を継続する

2) 2019年度 取り組み実績

- ① 集団体操を提供し生活リズムを整える

- ・月曜日から金曜日まで各フロアにて実施し、年間を通して3031名の参加があった。また、内容も廃用予防、口腔機能、認知機能の観点から考え実施した。
- ・楽しみとして、フロア対抗戦や協力戦を参加者総数に応じて取り組んだ。
- ・体操については、職員へのアンケート調査を元に見直しをしながら行った。

② 集団作業活動を通して楽しみを提供する

- ・個別性、脳機能、楽しみを目的とし活動に取り組んだ。
- ・個別性では指示理解、道具操作能力を評価しグループ分けに活用した。
- ・脳機能では立体作品を心がけ視空間認知に働きかける様にした。
- ・楽しみでは、季節の作品作り、文化祭作品展示への取り組みをした。年間19作品、文化祭展示作品3点を利用者と一緒に作り上げる事ができた。また、今年度より正面玄関入口に展示コーナーを設置し毎月内容を変えながら展示をすることができた。

③ 利用者及び職員向けのイベントの企画・運営をする

- ・笑話会を2回開催しボランティア総数23名を受入れ、利用者だけでなく学生の福祉現場への見学につなげる事ができた。
- ・子供参観日では、16人の子ども達が災害時の対応として段ボールベッド作成した他、自分の意見を言葉以外で伝えるゲームを行った。参加者にはアンケートを実施し、また来たいという意見も聞くことができた。
- ・ネイル・リフレクソロジーでは、女性らしさを目的に実施した。参加者に色を選んでもらいオリジナルのネイルを作製した。リフレクソロジーは血行の改善を目的に四肢末梢部を中心に行った。

④ 専門職としての知識・技術の研鑽及び個別リハの提供を継続する

- ・各専門職団体主催の勉強会への開催。また、感染症予防、接遇研修に参加し課内で勉強会を開催した。また、地域での発表の場をもうけ職員教育を行った。

(5) 栄養課

1) 2019年度 取り組み項目

- ① 栄養ケア・マネジメントの継続
- ② 五感で楽しむことのできる食事の提供
- ③ 地域との繋がりを強化し、施設の魅力を発信する

2) 2019年度 取り組み実績

① 栄養ケア・マネジメントの継続

- ・上総園における栄養ケア・マネジメント体制に基づき、多職種協働の下、利用者の栄養状態の維持や増進につとめた。低栄養状態のリスク分類の割合は、高リスク者が6.1%、中リスク者が32.1%、低リス

ク者が61.8%であり、過去5年の平均値に比べると、高リスク者の割合は減少傾向にあった。これは、PJT等による褥瘡の早期発見、対応に起因するものと考えられる。体重減少率を見ると、体重が5%以上減少した利用者は8.2%となり、過去5年の平均値と比較すると減少しているものの、昨年度からは増加傾向にあり、昨年9月の台風による停電等の生活リズムの変化の影響も示唆された。これらの数値を、多床室と個室で分類して集計したところ、ほぼ同様の結果が得られ、双方における差異はみられなかった。今後も適切なアセスメントを行い、利用者の健康管理に繋げていきたい。

② 五感で楽しむことのできる食事の提供

- 四季を感じられる行事食を初めとする新しい献立を立案することを目標として掲げていたが、台風による献立変更など想定外の事態が続き、年間を通しての達成に繋げることはできなかった。その一方で、嚥下困難者でも見た目、味を楽しむことのできる食材を研究するという目標に対しては、手作りムースを作成、提供する機会を増やすことで、多くの利用者から好評を博した。
- 月一回実施している「手作りおやつ」については、施設全体及びボランティアの協力を得て、上半期にフレンチトースト、下半期におでんを提供した。

③ 地域との繋がりを強化し、施設の魅力を発信する

- 今年度は台風や感染症の影響が大きく、計画していた地域単位での催しごとへの参加や、デイサービスにおける「料理教室」の恒例化には繋げることができなかった。
- 介護教室では、台風による停電、断水を教訓に「災害時の食に備える」をテーマとして、地域住民を対象に備蓄品や調理方法の啓蒙を行うことができた。

【短期入所生活介護上総園】

1) 2019 年度 取り組み項目

- ① 利用者および家族のニーズを把握し、満足度アップにつなげる
 - ・利用者自身のニーズを聞き取り、利用中の満足度アップにつなげる
 - ・家族の利用に対するニーズを把握し、緊急的な利用希望にも対応できるように受け入れ体制の充実を図る
- ② 集いの場の提供、地域の困りごと解決への協力体制の整備
- ③ 安定した経営基盤の確保

2) 2019 年度 取り組み実績

- ① 利用者および家族のニーズを把握し、満足度アップにつなげる
 - ・2019 年度については、9月の台風 15 号、10月の台風 19 号では、上総地区を含む広範囲で起こった停電・断水の影響が大きく、在宅介護をしていた利用者・家族にとっても被害のあった方が多かった。上総園は自家発電による最低限の電源確保・井戸水により断水しなかったため、既に利用していた人の延長利用や、家屋が被害を受けた等在宅生活が困難となった方を緊急的に受け入れる対応を行い、利用ニーズへの対応、福祉避難所としての機能を果たすことができた。
 - ・利用者のサービスの質については、利用者の心身機能の評価及びリハビリ訓練実施を強化する為、リハビリテーション課職員を補充した。2020 年度 4 月より機能訓練体制

加算及び個別機能訓練加算の算定を目指した。

② 集いの場の提供、地域の困りごと解決への協力体制の整備

- ・上総デイサービスセンターを解放する集いの場の提供及びアクティブシニアの雇用による地域の困りごと解決事業に向けた準備については、台風とその後の対応に追われるなど準備を始めることができず次年度へ持ち越すこととなった。

③ 安定した経営基盤の確保

- ・下記の表のように、空床を含めた短期入所全体の年間平均利用率は127.8%であったが、短期入所担当フロア（以下、B館2階）では89.5%であり、目標利用率93.0%の達成はできなかった。今年度計画のもと、空床状況を把握し、居宅支援事業所、地域包括支援センター等関係機関への情報の発信に努めたものの、2度の大きな台風により通常業務に支障をきたしたこともあり、特養本体の利用率低下とともに、B館2階での受入れ人数の低下にもつながった。年度後半より支援課職員の業務分担・人員の見直し、関係機関への情報発信を強化する取り組みを行い、2月以降延べ利用人数に増加傾向が見られた。しかし、年度末から新型コロナウイルス感染症の感染予防対策が始まり、柔軟で円滑な受け入れ体制の強化を阻害する因子も生じた。
- ・次年度については、最大限の感染予防対策を講じつつ、利用ニーズに添えていきたい。また、4月より始まる個別機能訓練に対し、利用者・家族及び担当介護支援専門員の理解を得ながら、利用者個々の在宅生活に合わせた訓練の提供と定期的な心身機能の評価を行い、自宅に戻ってからの在宅生活の維持・向上を目指して取り組んでいきたい。

【上総デイサービスセンター】

1) 2019年度 取り組み項目

- ① 地域住民のニーズ把握と交流の場の提供
- ② 機能訓練・リハビリの機能強化
- ③ 目標稼働率の安定した達成

2) 2019年度 取り組み実績

① 地域住民のニーズ把握と交流の場の提供

- ・担当者会議への参加や送迎機会を通じて地域との繋がりを持ち、利用者及び家族を含め聞き取りを行う事で地域ニーズ把握につとめた。
- ・10月には近隣小学校の児童や保育園児と合唱、レクリエーションを通して交流する機会を持つことができた。

② 機能訓練・リハビリの機能強化

- ・本年度においても常勤の機能訓練指導員の配置と機能訓練加算Ⅰの算定を行った。サービス利用の目的として機能訓練のニーズを持つ利用希望者は多く、アセスメントの段階より利用者のニーズを掘り起こすことで、デイサービス利用時以外の場においても心身の活性化が図れるよう生活リハビリを意識しての個別訓練を実施してきた。その他に〇

Tの支援を受け、個別活動や利用者共同での季節にちなんだ作品作りを個々の状況に合わせて実施した事で創作意欲、質の向上に繋げる事ができた。また、多職種連携の試みとしてリハビリ課と栄養課の協力による料理教室を開催した。

次年度も利用者が地域での生活を継続して行っていけるよう、心身機能向上に向けた取り組みを実践していきたい。

③ 目標稼働率の安定した達成

- 2019年度は12名の利用中止があり、要介護9名、要支援6名の計15名の新規受け入れを行った。台風15号、19号の通過に伴った停電、断水等ライフラインの停止により長期的なショートステイの利用、市外への一時避難を余儀なくされた利用者もみられた。

目標稼働率85%を達成し安定した基盤確保のため、次年度以降はデイサービス通信、上総園ホームページを活用し、積極的な情報発信を図ると共に臨時利用の受け入れも柔軟に対応していくこととする。

【居宅介護支援事業所上総園】

1) 2019年度 取り組み項目

- ① 専門職としての資質の向上及び専門性の高いケアマネジメントの実践
- ② 地域ニーズの把握と地域貢献へ向けた取り組み
- ③ 目標件数の達成と安定した事業展開

2) 2019年度 取り組み実績

① 専門職としての資質の向上及び専門性の高いケアマネジメントの実践

可能な限り住み慣れた地域で継続して生活できるよう、君津市東部包括支援センターや行政、関係機関、地域医療の専門職と積極的に連携を図り、緊急対応や対応困難な事例等に迅速に対応し、質の高いケアマネジメントが実践に努めた。また、個々の介護支援専門員の資質の向上、知識や情報収集のため、君津市介護支援専門員協議会をはじめ、各職能団体が開催する研修会に積極的に参加して、ケアプラン作成のスキルアップや資質の向上を目指したが、台風15号、19号及びコロナウイルスの影響により、研修会が中止または延期になることが多くみられ、昨年度よりも研修会への参加は減少した。

② 地域ニーズの把握と地域貢献へ向けた取り組み

地域ケア会議への参加や日々のケアマネジメント業務を実践していく中で、地域の関係機関や民生委員、自治会関係者の方々と連携を図り、地域のニーズや課題についての理解、把握に努めた。一方で把握した地域課題やニーズをどのようにして法人の第4期中期計画に繋げ、地域に展開していくかを検討していくことが課題であると感じた。次年度以降も他の事業部門や生活支援コーディネーター等との情報の共有、意見交換を行い、地域貢献への取り組みを実践していきたい。

③ 目標件数の達成と安定した事業展開

当該地域において居宅介護支援事業所が少ない状況や君津市東部地域包括支援センターの受託している法人であること等から、地域住民や君津市東部包括支援センター、医療機関等からの新規の相談については、積極的に受け入れを行ってきた。

契約件数については延件数で1,410件（1ヶ月あたり117.5件）となっており、昨年度の1,440件（1ヶ月あたり120件）より減少しているが、要介護認定者の総件数が1,145件で、昨年度の1,080件より65件増加している。一方で予防の利用者の総件数が、昨年度の総件数347件に対し、265件と85件の減少となっている。これは要介護認定の利用者を優先的に受け入れたことが要因であると思われる。

新規利用者は昨年度の43件に対し46件、利用中止者については昨年度の31件から37件と共に僅かながら増加しているが、昨年度と比較して大きな変化はみられなかった。

「入院時情報連携加算」、「要介護認定調査」についても同様に、昨年度と比較して大きな差はなかった。

令和2年度についても新規利用者の受け入れを積極的に行い、地域からの要望に応え、質の高いケアマネジメントの実践ができるように努めていきたい。

【上総園ふれあいデイサービスセンター】

（1）2019年度 取り組み項目

- ① サービス実施状況の継続的な把握及び評価
- ② 利用者本位のサービスを実施展開する
- ③ 緊急利用希望対象者への受け入れ態勢の整備
- ④ 送迎、入浴、機能訓練、食事等における事故防止に努める
- ⑤ 職員の資質向上を図る
- ⑥ 利用者に選ばれる施設になる
- ⑦ 目標稼働率（70.0%）を達成する（通所介護・高齢者）
目標稼働率（50.0%）を達成する（障がいデイサービス事業）

（2）2019年度 取り組み実績

① サービス実施状況の継続的な把握及び評価

通所介護計画に沿ったサービス実施状況を担当者会議等で介護支援専門員、利用者、利用者家族と把握・評価し次期介護計画に反映した。

② **利用者本位のサービスを実施展開する**

利用者の人格を尊重した介護を行うため、全職員、態度、言動に注意したが、言葉使い等注意すべき点もみられたことを反省とし、今後も留意していきたい。

③ **緊急利用希望対象者への受け入れ態勢の整備**

今年度は緊急での利用希望者はいなかったが、昨年度の台風による災害等、緊急時にも対応できる様引き続き受け入れ態勢の整備に取り組んでいきたい。

④ **送迎、入浴、機能訓練、食事等における事故防止に努める**

ヒヤリハット報告や朝礼、月例職員会議等で注意喚起したが、送迎車の事故報告が4件、機能訓練中の事故報告が1件あった。利用者の人命、事故相手先の人命等に関わる大事故とはならなかったが、職員一同注意喚起し事故ゼロに向けてリスクマネジメントに取り組んでいきたい。

⑤ **職員の資質向上を図る**

月例職員会議において感染症対策や時候に合わせた研修を行った。資料については全職種の職員が供覧できるようした。次年度以降も引き続き知識、技術の向上につとめていくことにする。

⑥ **利用者には選ばれる施設になる**

現在、胃瘻、鼻腔栄養等医療ニーズの高い利用者の受け入れも行っている。また、四肢麻痺で他の事業所では入浴設備の仕様で入浴介助が困難な利用者の受け入れも行った。引き続き、医療ニーズや中重度のケアを必要とする利用者の受け入れとケアの実践に取り組んでいきたい。

⑦ **目標稼働率（70.0％）を達成する（通所介護・高齢者）**

目標稼働率（50.0％）を達成する（障がいデイサービス事業）

令和元年度においては、年間稼働率が高齢者は74.2％の稼働率となり目標を達成することができた。

障がいデイサービス事業においても年間稼働率は56.2％の稼働率となり目標を達成することができた。

台風の影響で、9月に2日、10月に1日、計3日の休業を余儀なくされたが早期に利用再開し、重度者の受入れを行った。

障がい者においても新規利用が1名と利用日増の利用者もあり目標を達成することができた。

引き続き利用者増を図りたいが、現状は、新型コロナウイルス感染症の流行による緊急事態宣言を受け、感染防止対策に努め事業を継続していくことが重要と考える。

【上総園ふれあい相談支援事業所】

(1) 2019年度 取り組み項目

- 1) 個々のニーズに合わせたサービス利用計画の作成
- 2) モニタリングの実施
- 3) 君津市障害区分認定調査の実施

(2) 2019年度 取り組み実績

- 1) 個々のニーズに合わせたサービス利用計画の作成
 - ・利用者的人格を尊重し、特に相談者の年齢に若年層が多く含まれることから「ジェンダー」、「就労」、「余暇活動」等個々の相談内容に合わせてサービス利用計画を作成した。人権及びプライバシーに配慮して相談支援に臨んだ。
- 2) モニタリングの実施
 - ・モニタリングを適正に実施し、利用者ニーズ、家庭環境を再検討し、サービス利用計画に繋げた。

3) 君津市障害区分認定調査の実施

- ・君津市から委託を受けた障害区分認定調査を適正に行った。

(3) 2019 年度 事業の終了

- ・2015 年度（平成 27 年度）から、上総園君津事業所の一環として相談支援事業を行ってきたが、相談支援専門員の退職により 2019 年度（令和元年度）をもって事業廃止とした。
- ・担当した障害者 50 名、障害児 20 名の相談業務を君津市に返還することになり、引き継ぎ業務を行った。

【君津市東部地域包括支援センター】

(1) 2019 年度 取り組み項目

- 1) 総合相談支援
- 2) 権利擁護
- 3) 包括的・継続的ケアマネジメント
- 4) 介護予防事業

(2) 2019 年度 取り組み実績

1) 総合相談事業

総合相談事業では 3,309 件の相談があり、昨年度と比較すると 866 件増加した。内容は「サービス」に関するものが最も多く、「介護相談」、「施設入所」と続いた。尚、時間外の対応については平日が 71 件、休日は 106 件の電話が寄せられた。

有料老人ホームを急遽退所となった一人暮らしの認知症高者のケースに関しては、受け入れの施設が見つからず緊急ショートステイネットワーク事業にて対応した。

また、君津市東部地域包括支援センター（以下「東部包括」）の存在を地域住民の方により身近に感じてもらうために、清和・小櫃・上総地区それぞれの高齢者学級に参加させてもらい周知活動を行った。更に、普段の活動内容を記事にした「東部包括たより」を作成し、出前講座等の場で配布した。

2) 権利擁護

高齢者虐待について発生した案件においては、君津市の高齢者支援課と協議し、措置入所に至った。

後見人については2件相談を受けて対応した。後見人を立てるまでは、どうしても数か月の時間がかかってしまい、その間の金銭管理や介護サービス利用料の支払いを誰が行うかが毎回の課題となっている。

認知症サポーター養成講座については、清和地区で13名、小櫃地区で23名を対象に開催した他、区域外である周東中学校でも講座を開催した。2019年度は民生委員の改選もあった為、今後は新任の民生委員に講座を受けてもらえるよう働きかけていきたい。

3) 包括的・継続的ケアマネジメント

地域ケア会議は「小地域ケア会議」を清和・小櫃・上総でそれぞれ1回ずつ開催した。昨年度作成した「便利サービス一覧」の評価を行ったが、まだ地域の方には浸透していないという意見があった。今年度より君津市でも第2層の生活支援コーディネーターが配置された為、今後は協働して「便利サービス一覧」を更新していきたい。

「個別地域ケア会議」は3件開催した。ケアマネジャーや病院のソーシャルワーカーから相談のあったケースについて、家族や地域住民、専門職の方に参加を依頼して、個別課題・地域課題について話し合いを行った。地域課題についてはどのケースも「地域資源の不足」が共通の意見として挙げられた。地域課題は東部包括だけでは解決するのが困難であり、市に提言することで政策形成につなげていきたい。

主任介護支援専門員が中心となって、多職種による事例検討会(3月12日開催予定)の準備を進めていたが、新型コロナウイルスの影響により事例検討会は中止となっている。

4) 介護予防事業

介護予防支援事業・介護予防ケアマネジメントに関しては、年間の合計が1,870件であり、昨年度より123件増加した。このうち東部包括担当分は687件で、昨年度より254件増加している。これは今年度より職員1名を増員した為であるが、1人当たりの担当人数は令和2年3月末で12.8名となっており、これ以上担当件数を増やすことは、東部包括が担う他事業の運営に支障を来すことが予測される。一方で、居宅支援事業所数が少ない地域であるため、予防プランの作成を依頼できる事業所が殆どないという現状にある。

今後、委託元の君津市に現状について正しく理解してもらい、改善に向けた働きかけを行っていく。

また、出前講座は認知症予防をテーマに亀山地区、清和地区で計3回開催した。出前講座の受講者の中には、この講座をきっかけにして東部包括の存在を知る方もいるので、今後も幅広く呼びかけを行い開催していきたい。

5) その他

今年度は全国的に自然災害が多くみられた年であったが、東部包括のエリアでは9月9日に上陸した台風15号による被害が特に大きかった。東部包括としては、①高齢者の安否確認、②水・炊き出しの配達、③自宅に被害があった方の緊急避難先の支援を主に行った。

最初の数日間は停電の影響により、市役所や地域住民と電話のやりとりができずに情報の共有に苦慮した。また倒木の影響で道が通行止めになり、安否確認に関しても課題が残った。

一方、訪問が必要な高齢者に関しては、市役所の他に社会福祉協議会、民生委員、ケアマネジャーからも情報を貰うことができ、今まで築いてきたネットワークの強みを活かすことができたと感じている。今後もお互い顔の分かる関係を軸にして、地域包括ケアシステムの推進につとめていきたい。

【総務課】

(1) 2019年度 取り組み項目

- 1) 人材確保・業務改革による職員モチベーションの向上
- 2) 人材育成プログラムの策定
- 3) 稼働率の向上
- 4) ホームページの効果的な活用
- 5) 地域及び関係機関との信頼関係の構築
- 6) 非常災害対策

(2) 2019年度 取り組み実績

1) 人材確保・業務改革による職員モチベーションの向上

- ・人材確保において、確保する前の見学者を増やすことからはじめた。年間を通して31人の見学者となり、23人の採用へつながった。また、学校訪問を密に行い、ワークキャン

プ、インターンシップと学生の参加を拡げることで、学校と進路担当職員とのつながりが前年より深まった。

- ・介護人材においては、身体介護と身辺介護（リネン交換清掃等）を分けることにより、身辺介護非常勤職員を増員することができた。

2) 人材育成プログラムの策定

- ・新人育成プログラムについては、各課協力のもと、「他部署は通常何を行っているか」「多職種連携とは何か」を伝えることができたが、2年、3年、5年後の職員の職能、専門性に特化したキャリアアップをどのように構築していくかが課題となっている。

3) 稼働率の向上

- ・運営会議にて実績把握、また法人本部会議にて使用する経営分析シートの作成により、各事業稼働率の向上へつなげる為の分析情報伝達はできたが、稼働率の向上へつなげることが出来なかった。

4) ホームページの効果的な活用

- ・上半期は台風による被害等、園の状況をホームページにて情報発信がすることができた。
- ・下半期の面会禁止時期においても、ホームページを活用し園内での状況を伝えることができた。

5) 地域及び関係機関との信頼関係の構築

- ・台風 15 号による停電時においては、率先して上総地区、清和地区、小櫃地区の公民館等へ連絡してニーズを把握し、温かい非常食を9月 14 日から 20 日、24 日の計 9 回、1,280 食の提供を行った。また、断水等で入浴が困難な方へ施設の浴室を開放し、地域との信頼関係の構築に繋がった。
- ・前年度からの公民館への訪問活動や、リハビリ課での出前講座等により、初の松丘地区文化祭への参加もできた。

6) 非常災害対策

- ・2019 年 12 月 4 日、福祉避難所の協定に基づき、防災倉庫を君津市より設置していただいた。
- ・台風 15 号による停電時においては、町田拠点や千葉県高齢協、近隣施設、東日本大震災時に関係を深めたリリー園（福島県）、キューピー株式会社より非常食や介護用品、日常生活用品を届けていただいた。また、三菱自動車工業株式会社においては給電システム車を 2 台貸し出していただき、洗濯業務などを賄うことができた。
- ・上総拠点では非常食を約 5,000 食備蓄しているが、利用者 220 名、職員 80 名が生活していくには、1 週間分にしかならない。町田拠点、文京拠点との連携により、安定した事業継続できるよう、更なる準備を進めていく。
- ・厨房食材冷蔵冷凍庫への非常電源供給、利用者生活ゾーンでの暑さ対策が課題として残っている。解決できるよう、法人として検討していく。

IV. 文京地域

【文京湯島高齢者在宅サービスセンター】

1. 2019年度 総括

(1) 利用者の“その人らしさ”を大切にしたサービスの提供。

1) 活動プログラムの充実

- ① 午後の活動プログラムは「湯島塾（脳トレプリント・大人の塗り絵・パズル・オセロ等）」
「書道」「レクリエーション（主にゲームや創作活動）」の3グループに分け、毎回利用者に聞き取りをし、自己選択して頂く体制を確立した。また、ボランティアを活用して「囲碁（毎週）」や「茶道（月1回）」を定期的に導入し、個別のニーズに対応した。
- ② 午前の活動開始前の小グループ活動の導入、夕方の活動プログラムを二部制にする等、1日の活動プログラムの見直しを行い、更なる充実を図った。
- ③ 各活動プログラムは月毎に担当を入れ替え、慢性的な活動プログラム提供の防止に努め

た。また、夕方のミーティングで必要に応じて「検討事項」として挙げ、職員間で話し合いを実施し、修正を図りながら対応した。

- ④ 毎月「ゆしま便り」を発行して、月の活動プログラムやセンターの様子を紹介している。

2) 利用者個々に対する職員の「個別担当制」を継続する。

担当職員を中心に週1回のペースでケースカンファレンス（施設内会議）を実施し、援助内容の見直しや職員間での共有化を図り、「サービスの質」の統一が図れた。

3) リハビリサービスの充実

- ① 利用者個々人と機能訓練指導員及び他職種連携の上、協働の訓練目標を設定し、リハビリを実施した。
- ② 定期的（機能訓練計画書作成時）に「体力測定」を実施した。
- ③ 「グループ（集団）」として、ストレッチ体操（棒体操）や口腔体操を行っている。「個別」としては、肋木や平行棒、昇降台等を用いて個々人に必要な筋力・バランストレーニングを中心に行っている。また、「小グループ」でのトレーニングを徐々に増やしている。
- ④ 「バーセルインデックス」を介護職員と協働で6カ月に一回評価を継続して行った。

4) 入浴サービスの充実

年度途中から入浴定員を1日6名→10名へ拡大（約7割増）し、午後のみから午前も対応するように変更した。在宅で一人での入浴に不安がある方の支援を中心に、入浴希望のニーズにも柔軟に対応した。定員を拡大した結果、新規利用者の受け入れ増加に繋がった。

5) 口腔ケアの充実

- ① 口腔ケアの時間帯に職員配置が充実するようシフトの見直しを図ることで、個々の利用者への対応ができた。
- ② 食事前に口腔体操を行い、口腔・嚥下機能を維持向上させ、誤嚥予防に努めた。

6) 「文京区委託事業」と「地域公益事業」の充実

- ① 「文京区総合サービス事業」の一環である、『まるごと元気！筋力アップ体操教室』『脳の健康教室』『健康マージャン教室』の3つのサービスを提供した。
- ② 「地域公益事業」として、近隣の町内会の会合（月1回ペース）や文京区社会福祉協議会「ふれあいいいききサロン」の団体である、『ゆったり島キッズ（子育てサロン）』の場所の提供（月2回ペース）を行った。

(2) 給食業務委託のあり方を検討する。

委託費を10数年据え置いたままだったため、見直しを行った。

委託費を25.5%引き上げたため、今まで通りの事業者で継続することができた。

(3) 安定した勤務体制の確保と質の高いサービスの提供

退職予定の段階から職員の補充を図り、勤務体制を確保できた。また、経験のある介護職員の補充ができ、職員の質も維持できた。

(4) 目標稼働率 80.0%を達成する

「送迎の見直し」や「入浴定員の拡大」を実施し、増回や新規利用者の受け入れ増加に繋がった。年度後半は稼働率が 80%を超える時期もあったが、年間平均稼働率は 77.2%となり、目標達成まで至らなかった。

【文京昭和高齢者在宅サービスセンター】

1. 2019 年度 総括

(1) 利用者の個別性を尊重したサービスの充実を図る。

1) 活動プログラムの充実

- ① 活動プログラムを「創作」「いきいきグループ」「ほのぼのグループ」「昭和塾」「麻雀・将棋」に分け、それぞれに担当を設け、目標を設定し達成を目指した。
- ② 各活動のリーダーで毎月 1 回ミーティングを実施し、定期的に活動プログラムの改善、メンバーの見直しを実施した。

2) リハビリサービスの充実

- ① 5 月にリハビリスペースの拡張工事を行い、スペースの拡充を図った。

- ② 8月に機能訓練指導員2名（理学療法士）を採用した。
- ③ 定期的に利用者全員の「体力測定」を実施した。
- ④ ご利用者個々人と機能訓練指導員および多職種連携の上、協働の訓練目標を設定し、リハビリを実施した。目標に応じたプログラムを3つにわけた。
- ⑤ 「集団」として、ストレッチ体操・健口体操を行っている。「小グループ」としては、文の京（ふみのみやこ）体操や肩・膝・腰の予防体操を行っている。「個別」としては、機能訓練指導員と道具を用いた筋力トレーニングを行っている。運動を「自主的に」「継続的に」行えるような取り組みを行った。
- ⑥ バーセルインデックスを介護職員と協働で6か月に1回評価を継続して行った。

（2）給食業務委託の在り方を検討する。

委託費を10数年据え置いたままだったため、見直しを行った。

委託費を25.5%引き上げたため、今まで通りの事業者で継続することができた。

（3）安定した勤務体制の確保と質の高いサービスの提供

- ① 退職予定の段階から職員の補充を図り、勤務体制を確保できた。また、経験のある介護職員の補充ができ、職員の質も維持できた。
- ② リハビリスペースの拡張工事に伴い、静養スペースを拡充した。

（4）目標稼働率90.0%を達成する。

年間平均稼働率93.7%となり、目標は達成できた。

【昭和介護保険サービスセンター】

1. 2019年度 総括

- （1）兼務ではあるが、介護支援専門員の増員を行った。
- （2）人員増員し新規獲得を図った結果、目標件数の55件を大きく上回ることが出来た。
（65件）
- （3）文京区主催の連絡協議会や研修会へ参加した。

