

Ⅱ 高齢者支援局

(Ⅰ) 高齢者支援局 事業報告

高齢者支援局長 田中 美佐

1 施設サービス部

コロナに始まり、コロナで終わった令和2年度だった。感染防止対策のため、ご家族の面会を中止し、ボランティアをお断わりした。職員の外部研修は、WEBで行うことが主流になった。こうした施設を挙げた感染防止対策を継続していた令和2年11月、博水の郷は新型コロナウイルス感染症の症状がない人に行うPCRを受けた。社会的検査である。そこで15名の陽性者が判明した。幸い、利用者、職員共に発症者はず、無症状のまま療養した。その後、施設内での陽性者を出すことなく過ごすことができた。その後の特養の入所控え、ショートの利用控えにつながり、収支が減った。

施設サービス部の事業活動収支合計は、プラス33,329千円だった。拠点別内訳は、博水の郷プラス26,917千円、グループホームやまぼうしマイナス2,388千円である。

今年度は、ショートステイ利用者が、新型コロナウイルスの感染予防のため、空床利用ができなかった。特養のフロアに入ることがなかったため空床利用が大幅に減った。退所による空床が大幅に増えたことも利用率低下の原因となった。入所を促しても、入所後の面会ができないことで、入所を躊躇したり、入所時期が遅くなったりした。

グループホーム「やまぼうし」の利用率は96.0%と昨年度の91.0%より5%アップとなった。コロナの影響で外泊が少なかったことも理由の1つである。また、退所が発生した際、新規の利用者に間をあげずに入所がすすみ、空床を減らすことができた。一方、デイサービスは目標の60%利用を達成することができず、赤字となってしまった。

2 在宅サービス部

在宅サービス部の事業活動収支の合計は、マイナス1,979千円となった。拠点別内訳は、博水の郷デイ マイナス893千円、博水の郷居宅介護新事業所 マイナス650千円、喜多見だんちデイ マイナス1,383千円、タガヤセ大蔵デイ マイナス2,237千円、二子のわたし プラス3,185千円である。開設以来赤字だった二子のわたしが、在宅サービス部に貢献した。

各デイサービスは新型コロナウイルスの影響を大きく受け、稼働率が下がった。年間で、博水の郷デイ 88.8%、喜多見だんちデイ、57.5%、タガヤセ大蔵デイ 66.2%となった。タガヤセ大蔵デイは昨年度開設以来の黒字決算だったが、今年度は再び赤字となった。居宅介護事業所は、主任ケアマネの異動により、特定事業所加算Ⅱが取得できず、収益が落ちた。

「訪問介護事業所二子のわたし」は、7月より常勤職員が入職し稼働率が上がったことと、博水の郷に事業所を移したことで家賃支出がなくなり、開設以来の黒字決算となった。

3 地域包括支援部

前年度より、用賀あんしんすこやかセンターと二子玉川あんしんすこやかセンターの運営が開始され、地域に根差した支援をこれまで以上に行うことができた。区や、住民からの信頼も厚くなり、評価も高い。相談件数が月に両センター合わせて1,000件をこえるが、職員の資質が高く、様々な支援に結び付け、解決をはかっている。その一つで、博水の郷の居宅との連携、ショートステイとの連携が行われ、法人の強みを生かした業務を行っている。今年度の世田谷区からの業務委託費が、8,381千円と実態に合ったものになり、職員も定着している。

(Ⅱ) 施設サービス部 事業報告

施設サービス部長 坂井 祐

今年度も新型コロナウイルス（以下、コロナという）感染拡大が続き、施設運営に大きな影響を与えた。施設サービス部は、ご利用者の命を守るために、ウイルスを持ち込まないということ最優先とした。職員に対するプライベートも含む自粛要請、家族面会禁止、ボランティア活動の中止など感染対策に注力した。しかし、11月に世田谷区の社会的検査を受け、博水の郷全体で15名（ご利用者2名職員13名）の陽性者が判明した。保健所の指導の下、感染拡大防止の措置を講じた。幸い、利用者、職員ともに発症しなかった。蔓延せず、2週間で終息した。その後、陽性者発生の経験を踏まえ、「新型コロナウイルス感染BCP」を作成した。全職員に配布し、改めて感染予防の徹底を行った。その他、各重点項目における報告は以下のとおりである。

1 人材確保・育成・定着

(1) 確保

人材対策室と協働して行った。新型コロナの影響により就職フェアの中止・縮小・延期が続いたが、人材対策室の努力により順調に人材確保が進んだ。入職者の見学時には、良好な職場環境、充実した教育体制をアピールし、確保につながるよう努めた。

(2) 育成

個別の研修計画に沿って実施した。エントリーシートでの本人の希望や、面談の内容を含め目標設定を行った。年2回、介護長もしくは副介護長との面談を行った。姉妹法人である社会福祉法人三交会への出向職員は9名となった。すでに来年度も4月に1名、5月に1名の出向が決まっている。成長が期待できる職員を選択し出向させ、さくら苑の事業再生と人材育成を同時に実施していく。

(3) 定着

職場環境を整えて自己啓発を促進した。たとえば、資格取得に関して、資金面でのバックアップ、内部研修の充実などを図った。また、来年度も個人の育成計画をもとに効果的な人材確保・育成・定着を実施していくものとする。

2 効率的・効果的な事業運営

特養の利用率（空床ショート利用込）は昨年度の97.2%から93.1%と4.1%減少した。目標98%に対して4.9%と大幅に下回っている。空床が昨年度より1074床増加したためだ。退所による空床は昨年度の674床から1464床、入院による空床は昨年度の843床から1127床と増加している。つまり、退所による空床の増加が主な要因だ。感染拡大による入所控えに対しては、できる限り迅速に入所していただくよう家族に働きかけていく。来年度は入所までの期間を短くするために入所前の事前説明を早めに行い退所による空床を減らす。

また、入院による空床数を減らすため、水分の摂取、口腔ケア、陰部洗浄の徹底に努める。水分の摂取について、1日最低1,500ccを目標とし、脱水症状が疑われる場合に備えて経口保水液を提供する。

来年度は、退所による空床数を年間200床以下、退所から入所までの平均日数5日、事前の入所候補者を常時8名確保することを目標値とし利用率の改善を図る。

ショートステイの利用率は102.3%と昨年度の107.9%より5.6%減少となった。目標の115.0%に対して12.7%と大幅に下回っている。新規利用者の確保不足、新型コロナによ

る利用控え、コロナ対策として特養の空いたベッドの利用制限をしたのが要因である。来年度から専属のショートステイ相談員を配置し、感染症対策の徹底、営業活動の強化を行い新規利用者の確保に努める。また、特養利用者のワクチン接種完了後、特養空床ショート利用を再開させる。また、コロナ禍でも行えるレクやプログラムを企画してショートステイ専用フロアの魅力をアピールする。ご利用者、居宅介護支援事業所などへ広く伝えることを徹底する。

グループホーム「やまぼうし」の利用率は96.0%と昨年度の91.0%より5.0%増加となった。来年度も、退所者が出たら直ちに入所の準備を行う。入所予定者が何らかのトラブルで入所日が伸びた場合は臨機応変の対応をする。また、利用者の体調管理に努め、入院を減少させ稼働率を安定させる。

認知症対応共用型デイサービスは38.4%となっており、昨年度の63.8%から25.4%減少した。新規利用者の獲得不足が原因である。世田谷区内の居宅支援事業所へDMを送るとともに電話連絡での営業活動し、新規利用者を獲得していく。

来年度においては、想定外を減らした対応が必要である。今年度の結果に対する対策を講じ、来年度の運営を行っていく。

3 地域公益活動の充実

地域公益活動室の実施する「地域における公益的な取り組み」がコロナの影響で大幅に縮小となった。例年、挨拶運動、「多摩川を楽しむ会」の運営補助、鎌田南睦会の主催する盆踊りの設営・後片付けの手伝い、喜多見地区区民まつりでの「介護保険サービス相談ブース」の開設などに職員が参加していたが、すべて中止となっている。

要保護児童の居場所づくりの取り組みである「コージープレイス」と「フードドライブ」には、職員が参加している。

来年度は、コロナ禍における「地域における公益的な取り組み」の在り方を検討し、行う意義、参加の重要性を職員に伝えていく。

1. 介護課

(1) 介護課 事業報告

介護課長 山本 伸秀

今年度は、新型コロナウイルス感染拡大により、多くのイベントや行事の内容を変更また中止することになった。また、11月に介護職員から新型コロナ陽性者が発生した。ご利用者やご家族に不安感を与えてしまう1年であった。

長引く感染症対策が求められることで、非日常と思っていた日々が日常になろうとしている。その中で、ご利用者へのきめ細やかなケアや穏やかな生活を支援していくことが必要となる。

今年度の取り組みの1つとしてICT化を行った。目的としては、業務の効率化とリスクマネジメント強化である。具体的には、介護記録ソフトの変更と、新たに服薬支援システム、センサー型見守りロボット、無線システムの導入である。変更、導入に伴う勉強会を職員が全員参加できるように工夫し、大きな混乱もなくスムーズに移行することができた。

今年度の入職者は13名、退職者は4名であった。入れ替わりが多く新人職員の多くなった年であった。また、姉妹法人の青葉台さくら苑への職員の出向も継続している。今年度は2名、サブリーダーと6年以上の経験がある介護職員が出向した。体制が大きく変わる中で、サブリーダー補佐という新たな役職を配置した。リーダー、サブリーダー業務の一部をサブリーダー補佐に任せることで業務の分散化を行った。結果、リーダーやサブリーダーは、職員との面談の機会を多く持つことができるようになり、現場職員の精神的なフォローを出来るようになった。

各重点目標についての報告は以下のとおりである。

i) 介護人材育成と定着

A) リーダーの育成

次期リーダーを担う中堅職員の育成に取り組んだ。上記での挙げているように、サブリーダー、サブリーダー補佐への業務分担を行うことで、急なシフト変更や業務内容の変更などを考えるようにしてもらい、判断能力と問題解決能力を高めるよう指導した。

課題としては、サブリーダー補佐を全ユニットに配置することができず、ユニットによってばらつきが出しまった。今後は、全ユニットに配置していく。

B) 個別育成計画による計画的な職員育成の実施

今年度の研修は、新型コロナの影響で外部研修が中止となってしまった。そのため、OJTと内部研修を中心に行った。しかし、内部研修も施設内の感染予防のため、満足する開催数には至らなかった。コロナ禍であっても職員の研修への意識は高く、業務内での小規模研修や資料配布研修を開催した。

課題は、WEB環境の整備である。WEBでの研修が増えてきているため、環境を整備し多くの職員が参加できるようにしていく必要がある。

C) 外国人雇用への対応

2月からベトナム技能実習生の受け入れを開始した。本来は、昨年夏頃を予定していたが、新型コロナの影響により入国が遅れた。受け入れにあたりマニュアルを作成した。また、外国人雇用をおこなっている近隣施設へ見学訪問を行うな

ど準備を進めてきた。入職後は、介護指導に加え、三交会から日本語教育担当講師を派遣してもらい、日本語指導を計画的に行っている。課題としては、来年度におこなわれる初級実技試験合格に向け実習生、担当職員共に勉強会を行い準備する。

ii) 利用者の生活の質を向上させ余暇活動の充実と生活環境の改善、個別ケアマネジメント、余暇活動の充実

新型コロナ感染拡大により、感染症対策は更に強化していかなければならなかった。例年行っている大きい行事やイベントを中止し、ボランティアの活動も自粛していた。ご家族との面会もおいても、大きな制限をかけることになっている。そのような状況の中でも、規模を縮小したユニット毎のイベントを計画し、ご利用者に楽しんでいただけるよう工夫をした。結果、35種類のイベントを開催することができた。今後も、制約がある中での開催が多くなるが、工夫し取り組んでいく。

iii) リスクマネジメントの徹底

今年度は、ICTを導入しリスクマネジメントを強化した。

まず、見守りセンサー導入により、動き出しによる事故防止を行った。ご利用者の居室での行動や睡眠状況が「見える化」したことにより、職員間で「事故防止につながる気付き」を持つことができた。

誤薬事故については、服薬支援システムを導入した。マニュアルを整備してきたが、うまく活用できず、誤薬事故が発生してしまった。定時（朝昼夕）の服薬ミスはなくなったが、時間外薬の服薬ミスが発生している。システムを導入したことにより、一定の効果があつたが、大きく減少させるにはいたらなかった。

危機管理委員会を中心にインシデントについて話し合い、些細な変化を逃すことがないように取り組んできた。結果インシデントの報告件数が昨年度より増加することとなった。一方でアクシデントは、転倒転落の事故は減少し骨折による入院も減らすことができた。

次年度は、事故予防の研修を積極的に行い、「気付き」の視点をさらに高め、利用者が安心しその方らしい生活が送れるよう支援していく。

(2) 機能訓練

介護課長 山本 伸秀

理学療法士（以下PT）が非常勤のため、時間を分配し、優先順位に決めて介入した。

今年度の新規入所者は26名だった。新規入所者に対しては、都度、丁寧に、評価とケア方針を決めて対応が行われた。身体機能の低下により、ポジショニングの変更や車いすの選定、移乗方法の検討などが都度行われた。PTの評価も踏まえて、適切なケアが実施できるようにした。

他利用者においては、できる限り残存機能を活かすケアを実施した。また、リクライニング車椅子やチルト型車椅子の経年劣化があり、常時安全に使用できるように整備している。次年度も介護職員が適切なアセスメントを実施することで、それに応じたケアを選択できるようにスキルアップを目指す。また、新たに福祉用具の追加導入をおこない、より安全で安心できる生活を目指していく。

《業務報告》

- ① PTによるリハビリの実施
- ② PTによるケアワーカーへのアドバイス（生活リハビリなど）
- ③ ケアプランを中心とした個別リハビリの実施
- ④ 作品展に向けての作品作り・準備
- ⑤ 福祉用具に関するアドバイス

《個別で行っているプログラム内容》

- ・ 関節可動域運動
- ・ 車イス駆動練習
- ・ 車イス乗車時の姿勢の調整
- ・ 筋力増強
- ・ ベッド上での姿勢の調整
- ・ 立ち上がり・立位保持練習
- ・ ストレッチ
- ・ 歩行（応用歩行）練習
- ・ 座位保持練習
- ・ バランス練習
- ・ 浮腫に対するマッサージ
- ・ 起居動作練習
- ・ アクティビティ
- ・ 足浴

(3) ユニット報告

① 2階ゆり・ばらユニット

リーダー 佐藤 大介

i) リスクマネジメント

今年度は、定時時間薬の内服ミスが3件発生した。いずれも同一利用者で発生している。原因は、職員間の情報共有の不徹底、マニュアルの軽視、職員の判断ミスである。3件ともご利用者の体調不良、変化はなかった。しかし、薬の事故は、命に係わる危険がある。具体的な対策としては、以下の2点である。

1点目はiPhone 端末で定時アラームを使用することでチェック作業の強化に努めた。2点目は、職員同士で注意しあうように意識付けにも努めた。また、職員間での情報共有強化を目的にユニット会議を随時開催した。全員参加にすることで伝達漏れを防いだ。

ii) 余暇支援活動、個別ケアの充実

新型コロナウイルスの影響で、定期的に行っている個別外出やイベント、クラブ活動ボランティア活動が中止となった。そのような中でも、ユニットのレクリエーションとして、映画会や外気浴を積極的に実施した。

来年度は、外食、外出、食事イベントなどを希望しているご利用者も多いことから、コロナ禍での実施方法を各課と連携し計画していく。

iii) 職員育成

新型コロナ感染対策の為、外部との交流、ユニット間の行き来、研修などが行えず、制限がかかった中で職員の育成に努めなければならなかった。職員のモチベーションが維持できるように面談を含め、話す機会を多くもつように心がけた。来年度は、感染症対策を徹底したうえで、それぞれが希望する、外部、内部の研修に出来るだけ参加させていく。

② 2階もも・たんぼぼユニット

リーダー 岡野谷 智子

i) 人材育成

職員との面談の中で目標や課題を共有し、達成方法、改善案を指導した。今年度は新型コロナの影響では顔を合わせた研修が減ってしまった。次年度は、研修方法を話しあい、ユニット内でWEBを活用した勉強会などを計画し、学びの場を増やしていく。

ii) リスクマネジメント

今年度は、転倒危険のあるご利用者への対応を徹底した。ユニットの業務内容を見直すとともに、他部署への協力を要請し、必ず職員がマンツーマンで対応する体制に変更した。結果、転倒事故を最小限にすることができた。

一方、人間違いの誤薬、義歯装着ミスによる誤嚥、人という重大なアクシデントを起こしてしまった。どちらの事故も、職員間での連携不足が原因である。誤薬に対する対策は、服薬介助の担当を常勤に統一するように変更した。義歯装着ミスによる誤嚥の対策は、義歯装着の有無が分かるカードを作成し、食前に必ず確認できるようにした。

iii) 余暇支援、個別ケアの充実

新型コロナの影響で、行事や外出は縮小、中止となった。その中でも、規模を縮小しイベントを計画し実行してきた。具体的には、すいか割りや喫茶イベント、映画やコンサートを上映し、楽しんでいただいた。レクリエーションは、ラジオ体操を中心に、身体を動かす時間を毎日取り入れ、利用者のストレスを軽減できるように努めた。

来年度は、個別対応が出来る時間を増やし、計画的なイベント運営を心掛け他職種と連携し様々な行事をおこなっていく。

③ 3階すみれ・さぎそうユニット

リーダー 番本 鷹也

i) 人材育成

今年度は、ユニット職員の介護技術向上に力を入れた。上半期は各委員会の職員が担当し、ユニット内での勉強会を実施した。下半期は、新型コロナへの感染が発生したため、蜜を避け、勉強会の回数は減少したが、新人職員へのOJTに力を入れた。また、ユニットで改めて基本的な介助を見直し、話し合いを行った。来年度は、感染対策をしたうえで、WEBなども活用し、定期的な勉強会や研修会を実施していく。

ii) リスクマネジメント

今年度、誤薬事故の発生はなかったが、服薬ミスのインシデントが数回発生している。原因としては、職員間の連携不足や情報共有が不十分であった。個人だけでリスクマネジメントを行うのではなく、チームとしてのリスクマネジメントを行う意識を高めていく必要がある。

来年度は、研修や会議での情報共有を徹底し、職員間の連携を強化していく。

iii) 余暇活動の充実

今年度は新型コロナの影響で、クラブ活動やイベント・行事が縮小、中止となった。その中でも、ユニット内で行えるイベントやクラブを職員が企画し、実施することができた。また、ユニットの壁を利用した壁面アートを毎月作成した。季節ごとにテーマを決め、制作することで利用者が季節感を感じられる取り組みとなった。

来年度も、新型コロナ対策は続くことが予想される。その中でも、感染対策を徹底し、外出イベントや個別イベントなども計画し実施していきたい。

④ 3階さくら・ひまわりユニット

リーダー 白鳥 美保

i) 「その人らしさ」を引き出す個別ケア

利用者の生活の質の向上を目指し、各居室担当者が担当利用者のADLの確認、要望を把握することに力を入れた。その結果、歩行器リハビリを毎日行う、好きな飲物を常に提供する、得意な絵を描く用具を揃えるなどの要望を叶えることができた。一方、コロナ禍によりレクリエーション活動が大幅に制限され、外出や散歩、クラブ活動ができなくなった。そこで、個別の企画は中止し、ユニット内で行うレクリエーションの充実を図った。具体的には、体操やクイズ、ゲームなどの内容を充実させ、ほぼ毎日実施することができた。結果、職員のレクリエーションを実施する力が増した。来年度はコロナ禍における「その人らしさ」を引き出すケアを行う。

ii) リスクマネジメント

今年度は、自立度の高い利用者のアクシデントが多く発生している。「出来るだろう」「大丈夫だろう」という思い込みが原因である。一方、リスクの高い利用者の見守りが手薄になったことが原因でのアクシデントもあった。利用者のADL、状況の共有が出来ていなかった。対策として、ユニット職員が危機意識を高め、連携を密にしていくこと。服薬に関しては、飲み込みの確認が不十分なことで起きたインシデントが発生した。口腔ケアや、内服後の確認を徹底していく。

iii) 接遇マナーの向上

利用者への接遇マナー向上のための指導を行った。挨拶、声掛け、プライバシーの配慮を徹底した。また、不十分な対応はその場で指導し、新人職員教育を積極的に行った。課題としては、自分の要求や要望を伝えられる利用者への対応である。忙しい業務の中でも、ゆとりを持って利用者には不快な思いをさせないような対応を心掛けていく。

⑤ ひなげし・こすもすユニット

リーダー 岩永 真祐

i) 余暇活動の内容向上

今年度は新型コロナの影響で、外出や人が集まるイベントが中止とした。しかし、感染対策を徹底し、縮小して実施してきたイベントもある。具体的には、職員が手作りお菓子を提供するイベントなどである。また、コロナ禍でも楽しんでもらえるように、ベランダの散歩をとりいれた。来年度も新型コロナ対策は継続される。その中でも、ショートステイで楽しくすごしていただけるように、レクリエーションのレパトリーやイベントの機会を増やしていく。

ii) リスクマネジメント

今年度は入まちがいによる誤薬事故の発生は0件であった。下剤や時間外薬の飲み忘れの事故、ヒヤリは複数回起きてしまっている。タイマーの設置、服薬時間をずらすなど、対策を徹底していく。また、ご家族がセットしているもので、同じ薬が重複して入り、介助前の確認時に防げたケースもあった。引き続き誤薬事故防止を徹底していく。

iii) 送迎サービスの質の向上

送迎サービスの開始から2年半が経過し、送迎の利用数が増えてきている。荷物チェックや記録書類のまとめなど、送迎担当ドライバーへの引継ぎは徹底されている。

課題は、ご家族と施設側との送迎時間の食い違いによるトラブル防止である。当日の連絡時に送迎時間の確認をおこない、情報伝達のミスを無くしていく。

2. 相談支援課

相談支援課長 矢野 弘枝

(1) 相談支援課 事業報告

令和2年度の相談支援課は、ICTとIOTの活用によるケアサービスの充実と職員の負担軽減、利用率の向上の2点を重点目標に掲げ取り組んだ。また、コロナ禍においてもできる限りご利用者、ご家族に安心して過ごして頂けるように努めた。

① ICTとIOTの活用によるケアサービスの充実と職員の負担軽減

令和元年10月から、ICT（情報通信技術）、IOT（物のインターネット）の導入に向けた取り組みを進めていた。そして、今年度4月より、「骨折事故ゼロ」、「誤薬事故ゼロ」、「記録に関わる残業ゼロ」の3つのゼロを目指し、導入を開始した。

見守り支援機器「ライフリズムナビ」を活用し、骨折事故ゼロを目指した。結果、ライフリズムナビを導入した部屋での骨折事故は0件であった。

服薬支援システム「服やっくん」の導入においては、誤薬事故ゼロを目指した。結果、人間違いによる誤薬は1件であったが、「服やっくん」を活用しない服薬介助時に起きた事故であった。

介護記録ソフト「ほのぼのネクスト」、「ケアパレット」とインカム「ほのぼのトーク」の活用により、職員の記録に関わる残業時間ゼロを目指した。結果、残業時間は前年度に比べて0.1時間減の2.1時間、ショートは1.6時間減の1.7時間となった。「ほのぼのトーク」においては、浴室から入浴後の処置お願いの連絡が楽になったことや、一人夜勤である4Fフロア職員の安否確認時に使用できるなど、職員の負担軽減となり、連携ツールとして重要な役割を果たした。結果、ご利用者へ関わられる時間を確保することができ、サービスの質の向上となった。

また、新型コロナ対策で面会を禁止していたが、5月中旬から、タブレット端末を使用してWEB面会を開始した。一方、WEB面会は、認知症や障害を持つご利用者は難しいこともあり、11月から1F玄関前にガラス越しに面会できるスペースを作った。ガラス越しではあるが、顔を見て面会できる環境を整え、好評を頂いている。

いずれ、ご利用者がスマートフォンやパソコンを持参して入所する時代が来るので、今後も補助金を積極的に活用し、さらなるICT・IOT化を目指す。

② 利用率の向上

特養利用率は、空床ショーステイ利用を含め93.1%と前年97.2%より4.1%低下となった。入院による空床は、1,127床と前年の843床より284床増えた。入院の原因は肺炎・尿路感染症、敗血症や菌血症など細菌感染の疾患が多かった。

退所による空床は、昨年度の674床から今年度は1,464床と2倍以上に増えた。退所者数は25人から31人と6人増えている。総空床数は1,517床から2,591床と増加し、目標の900床以下とは程遠い結果となった。

新型コロナの影響で空床発生してから次の入所まで期間を要する事例が多かった。理由としては、入所の面会制限や集団生活による感染リスクを警戒して、家族へ入所のお声かけをしても、入所時期を遅らせてほしいとの要望や、今は入所したくないと断られることもあった。11月に博水の郷で陽性者が発生した時には、確定していた3名の利用者の入所が大幅に延期された。また、感染予防のため11月・12月の特養フロア空床ショートステイ利用は中止にした。1月からは、ショートステイの長期利用希望者を1週間程度4Fショートステイ専用フロアで過ごしていただき、発熱や体調変化がないことを確認してから、特養フロアの空床に移動して利用していただき、利用率の回復に努めた。

来年度に向け、世田谷区保健福祉課、あんしんすこやかセンター、居宅ケアマネから依頼された緊急ショートステイ受入れにできる限り対応し、ショートステイ長期利用希望者や、入所希望利用者を4Fショートステイから利用案内し、特養フロアに移動してもらい入所に切り替える。また、毎週末特養の入所調整会議を行い、常に新規入所候補者を共有しながら、退所による空床期間の短縮に努めるなど、対策を講じていくものとする。

ショートステイの利用率は前年107.9%から102.3%となり、目標の115%から大幅に下回る結果であった。11月の新型コロナの感染発覚時、感染者が発生しなかった4F専用フロアにおいてもキャンセルが続き、11月、12月の利用率が大幅に減少した。コロナ禍の利用控え以外に原因は2つある。1つめは、近隣特養のショートステイや有料老人ホーム、お泊りデイなどのショートステイサービスの選択肢が増えていること。2つめは、2カ所のショートステイ利用をされている利用者が増えていることである。「また来たいと思えるショートステイ」を目指して様々な工夫を行う必要がある。

来年度は、ホームページへの空床案内掲載を随時更新、レクリエーションの様子や毎月のイベントスケジュールでのショートステイの魅力の発信を徹底する。

一方、ショートステイの送迎については、送迎範囲として拡大した成果で、送迎件数が月平均45件から65件に増えている。特にご家族からは評価を得ている。令和3年度も、緊急一時宿泊事業や保健福祉課、あんしんすこやかセンター、居宅のケアマネからくる、急なショートステイ依頼に積極的に対応していく。

③ コロナ下における対応

昨年度の退所31名中15名の方を看取り対応した。その中には、コロナ禍なので病院に入院すると、ご家族であっても面会が許されない状況となるため、老衰の診断となった場合はすぐに看取り対応で博水の郷に戻って来られる方が多かった。博水の郷ではコロナ禍においても、2~3名までのご家族であれば、感染予防を徹底したうえで面会を許可している。ご利用者とご家族でゆっくり過ごしていただけるよう工夫した。ご家族からは、「病院では、このように毎日面会できなかつたらうから、本当にリスクを覚悟で会わせていただき感謝しています」とのお声をたくさんいただいた。

法人として「新型コロナウイルス対策マニュアル」を作成していたが、社会的検査により陽性者が発生した。保健所、区の協力のおかげで、感染症対策期間は2週間で終了した。この経験を踏まえ改訂した「新型コロナウイルス感染症対策マニュアル（感染症対策BCP）」を策定し、職員に配布した。現在、利用者・職員の検温、物品の消毒徹底、職員休憩時のソーシャルディスタンス（社会的距離の保持）、不要なフロアの行き来を減らす、会議を書面回覧で時間短縮及び中止など、考え得る限りの予防策や、ご利用者介助以外での3密を防止する対策を徹底している。引き続き、新型コロナウイルスへの感染症対策に関する情報を迅速に入手し、有効と思われる対策をすべて講じ、ご利用者の罹患や入院防止、利用率の向上に努める。

(2) ボランティア受入状況報告

ボランティアの受け入れは、新型コロナの影響で、一年を通してすべての活動を中止とした。活動団体の代表者に、定期的にご連絡を取り、お困りごとはないか確認を行うなどコミュニケーションをとり続けた。また、歌のボランティアを行ってくださる方より、演奏をDVDにして送っていただき、イベントとして、コンサート鑑賞会を行った。

次年度は、新型コロナウイルスワクチン接種も進むため、ご利用者の生活の潤いのためにも、活動再開やICT・IoTを活用した開催なども考えていく。

3. 看護課

(1) 看護係 事業報告

看護課長 池内 祥子

新型コロナウイルス感染症が世界的に被害をもたらし、社会や経済に影響を及ぼしている。

当施設もマスクや消毒液などの物資不足、さまざまな情報が飛び交う不安の中で感染対策の強化を図っていた。しかし、2020年11月、世田谷区の社会的検査に協力し、PCR検査を実施した結果、15名(職員13名ご利用者2名)の感染が確認された。保健所の指導のもと、感染拡大防止の措置を講じた。各ユニットの往来禁止や集団活動や面会の中止等、ご利用者の日常生活は制限を余儀なくされた。また、職員が発症したユニットは人員不足に苦慮し、ケア不足が懸念された。しかし、連日対策会議を実施し、各課で情報共有を行った結果、蔓延することなく終息することができた。今後も全職員が集中力を維持し、予防策を継続できるよう取り組んでいく必要がある。

今年度の入院数は前年度より300日の増加となった。また、施設内での新型コロナ発生に伴う新規入所の抑制も加わり、稼働率低下に大きく影響した。入院の内訳は例年と同じく、誤嚥性肺炎を含む肺炎と尿路感染症が約60%を占める。発熱が初期症状のため、早期に嘱託医へ報告し、早期治療が開始出来ているが、敗血症へと重症化するケースも多かった。また今年度、特徴的だったのは数日間の体調不良後、入院時に悪性腫瘍と診断され、短期間で死亡されるケースが数件あった。その他は心疾患等、高齢化に伴う疾患であった。高齢化や認知症の重度化が進む中でも、生活習慣を大切にしながら日常の予防ケアを充実させ、入院数の減少に努めたい。

誤薬事故は3件あり、1件は薬局の薬剤間違いにより発生している。他の2件は人違いと破棄である。これは服薬支援システムを利用できていたら防げていたケースである。この服薬支援システムがまだ不完全なため、人的な確認作業が必要ではあるが、整い次第事故件数は減少できると考える。しかしながら、セット時点ではまだミスが多く、再確認時に発見することも少なくないため、服薬までの各過程において再確認の徹底を行い、誤薬0(ゼロ)を目指し取り組んでいく。

看取りの件数は、100歳を超える2名と、90歳を超えるご利用者14名を含む16名であった。今年度はコロナ禍という例年と異なる制限のある環境の中でも、ご利用者・ご家族が悔いのない最期を迎えられるように、職員全員で工夫しつつ取り組んだ。看取り期間がそれぞれ異なるが、“看取る”という判断にご家族が悩み、受容されるまでを多職種で共有し、丁寧に対応できた1年でもあった。これからもご利用者・ご家族が安心・納得できる質の高いケアを提供したいと考える。

来年度、ワクチン接種が実施され、感染拡大防止に期待されるが、感染力が強い「変異株」が増えてきている。重症化しやすく、感染拡大を起こす危険があり、これまでの感染対策を続けるだけでは不十分と言われているため、より慎重に、徹底した対応に努めていく。

(2) 栄養係 事業報告

管理栄養士 中原 恭子

食事の条件は、咀嚼・嚥下状態、栄養状態、身体機能、疾病、食への関心、嗜好など、ご利用者ごとに様々であるが、皆様が出来る限り平等に食事を楽しんでいただけるよう個人に合わせた食事の提供を行った。

主食・副食共に多くの食形態を用意し、個人の体調や状態に適した食事を提供した。主に刻み食・ミキサー食の方を対象とし、飲み込みやすく、見た目にも食事を楽しんで頂ける形態として、ソフト食の対応を行った。更にソフト食の作成方法を見直し、より食べやすいソフト食へ改良を加えた。手の不自由なご利用者には自助具を用意した。また、糖尿病や貧血、心臓疾患等の疾病があるご利用者には医師の指示のもと、療養食を提供した。

食べる事の楽しさを感じていただけるよう、ご利用者の嗜好や意向を取り入れた献立を作成した。四季の行事については、旬の食材を用い、彩りや盛り付けを工夫することで目的に合った行事食を提供し、食事を通して季節を感じて頂けるよう心がけた。また、バイキングや海鮮ちらし寿司など、行事以外にもイベント食を盛り込み、さらに、ポスター掲示等の事前告知をする事で食事への関心を高め、食事をより楽しんで頂けるよう心がけた。

栄養ケアマネジメント（栄養スクリーニング・栄養アセスメントから栄養ケア計画を作成し、栄養ケア経過記録・モニタリングより、再び栄養スクリーニングへと繋がる、継続的な栄養状態の観察と改善）を実施した。多職種協働で個人の栄養状態・嚥下状態を把握し、状態に見合った食事の提供により生活機能を維持し、安心した生活の基盤になるよう心がけた。

嗜好調査を行い、食事への満足度を見える化し、各部署へ報告した。好まれるメニューを調査し、献立への反映を行った。

4. グループホーム課

(1) グループホームやまぼうし

グループホーム課長 山田 浩

① 概況

今年度は入居者の入退所が3件あった。退所内容は、病院へ入院中に死去が2件、他施設への転居が1件であった。平均稼働率は昨年度の91.0%から96.0%と向上した。退所から新規入所までの期間を極力短くなるよう対応した事、また新型コロナウイルス感染症により入居者の長期外泊が無かったためと考えられる。

今年度の平均介護度は3.0であった。新型コロナウイルス感染症による活動自粛の影響もあり、人混みをさけての散歩や屋内での体操、身体を動かすレクリエーションを強化した。全体的に要介護度が上がり、重度化に対応した業務の見直し、ご入居者への個別対応や、レベルにあったサービスの提供、職員の育成を進めた。

② 入居者へのサービス

今年度は新型コロナウイルス感染症への対応により、これまで提供していたさまざまなサービスに制限をかけた。具体的には、商店街への買い物、調理や洗い物といった自立支援や、近隣への散歩や日帰り旅行、お祭りやラジオ体操への参加といった屋外活動を中止した。人混みをさけた散歩や屋内での体操、身体を動かすレクリエーション、掃除や洗濯物たたみなどは継続して行った。ご家族との面会は緊急事態宣言の発令時は、オンラインによる面会を実施し、解除時はソーシャルディスタンスを確保し、感染対策を実施した上で玄関先にて行った。

2週間に1回の往診は、入居者9名全員が「ふくろうクリニック等々力」を利用している。往診時には職員が日常の様子を伝え、指示通りの対応を実施した。必要時には家族と連絡を取り、対応した。

週1回、訪問看護ステーションさぎそうによる健康チェックを継続した。看護師が訪問の際には入居者の様子を伝え、指示を受けている。体調に異変があった時には家族・主治医に連絡し対応を行った。

個別支援に関しては、年2回モニタリングを行い、本人・家族の希望に沿ったケアプランを作成した。重度化しているがその中でも本人のできることを探し、達成感や社会参加している満足感を持てるようにケアを行ってきた。

ボランティア活動は、新型コロナ感染症対策のため活動を全て自粛した。

③ 事故件数と内容

今年度の事故報告は転倒が1件、転落が1件であった。転倒については、屋外散歩中に入居者が植え込みを乗り越えようとして縁石につまずき、左前額部打撲、左膝擦過傷というものであった。自立歩行の入居者であったが新型コロナウイルス感染症による外出自粛が長引きADLが低下しており、職員が手引きをするべきであった。今後は入居者のアセスメントを徹底し能力にみあった支援を行っていく。転落については夜間ベッド上から転落し後頭部に3cmの裂傷、出血するというものであった。赤外線センサー対応の入居者であったが、センサーが作動しなかった。夜間帯の巡回をこまめに実施し、センサー感知範囲外からの起き出しを考慮したセンサー設置位置を検討し共有した。

ヒヤリハットは 26 件と前年より減少した。職員同士の声掛けや毎月の職員会議で振り返りを行い、介助方法や対応について話し合い統一を図っている。(別冊「事故報告」参照)

④ 家族との信頼関係の構築

新型コロナウイルス感染症の影響により、懇親会やクリスマス会、ご家族同伴の日帰り旅行が実施できず、直接対面して交流する機会が設けられなかった。その中で、日頃から電話やメールなどで近況報告を行い、ご意見、ご希望をいただいた時はすみやかに対応するよう努めた。また、誕生会や入所歓迎会といったイベントや日常の様子をホームページ、やまぼうし通信で写真と共に紹介した。

事務的な連絡事項や重要なお知らせは家族通信や個別のお手紙、電話、メールなどで対応した。

12 月に満足度調査を行い、結果について職員会議で話し合いを行った。(別冊、「満足度調査集計結果」参照)

⑤ 地域との関係

これまで奇数月、年 6 回運営推進会議を開催していたが、新型コロナウイルス感染症の影響により資料の配布のみで対面での会議は実施できなかった。

地域交流会として行ってきた、春のお花見お茶会、やまぼうしバザーも自粛となった。また、あんしんすこやかセンターと共催していた、あんしんほっとカフェたまがわ(認知症カフェ)も中止とした。シティコート内の孤立世帯の見回り活動を行う「おたがいさまの会」の活動は、対面での会議は自粛となったが、シティコート住民から寄せられる相談や困りごとへの対応は個別に対応し、必要があればあんしんすこやかセンターへ情報提供を行った。

神社祭礼や商店会の催し、地域イベントが全て中止となったため不参加となった。

⑥ 人材育成

外部研修は新型コロナウイルス感染症の影響により参加が難しく、またオンラインでの受講も職員がパソコンに不慣れなため参加できなかった。

内部研修は月に一度、職員会議の後に実施した。また必要時は業務中に個別指導や、連絡ノートを使用した指導、情報、スキルの共有を行った。

(2) デイサービスやまぼうし

主任 柴山 仁志

① 概況

今年度の利用登録者数は合計8名であった。その内1名のご利用者が、他施設入所の為利用中止となり、他2名のご利用者は、グループホームやまぼうしへの入居となっている。今後も営業活動の強化、デイサービスやまぼうしの周知に努め、新規登録者数と利用延べ人数増加に繋げていく。

② 利用率の向上

デイサービスやまぼうしの認知度が向上のため行ってきた「おたがいさまの会」や「認知症カフェ」、「やまぼうしバザー」等の取り組みが、新型コロナウイルス感染症の影響により縮小もしくは中止となった。そのため、送迎範囲内の居宅支援事業所へDMでの営業活動の頻度を増やし、お問い合わせを頂いた事業所やご家族へ、丁寧に分かり易くご説明させて頂いた。また、送迎範囲外からの問い合わせにも、対応可能か否かの検討を細かに行き、利用に繋がるよう努めた。

上記に合わせて、ホームページの空き情報や日々の活動の様子など、定期更新を強化した。(別冊「稼働集計」参照)

③ 事故件数

今年度のアクシデントは0件。インシデントは1件。

- ・インシデントの内容は、シルバーカー使用により移動自立のご利用者が、リビング自席より立ち上がりシルバーカーにつかまる際にバランスを崩し、そのままフローリングへ尻餅をつく。外傷や疼痛は無し。(別冊「事故報告」参照)

④ 利用者へのサービス

毎回到着時に血圧測定、検温を徹底し行き、健康管理に努めた。

また、やまぼうしで楽しく過ごしていただけるよう、手芸・懐かしの歌DVD鑑賞等、感染症対策を考慮し、個別でメニューを考え提供した。今後もデイご利用者が興味を持つアクティビティを考えていく。(別冊「活動報告」参照)

⑤ 家族との関係の構築

連絡帳に一日の出来事を記入し、やまぼうしでどのように過ごしているか知っていただくよう努めた。

入居を希望するご家族に対し積極的に相談を受け、担当ケアマネとも連携を図り、2件のご利用者にご入居いただけた。

⑥ 担当ケアマネとの連携

サービス担当者会議へ積極的に参加した。ご利用者に変化があった際には、FAXや電話連絡にて情報の共有に努めた。

ご利用者ご家族の要望を随時確認し、ケアプランに沿った対応を職員会議や連絡ノートで全職員に周知し、適切なサービス提供を行った。

(Ⅲ) 在宅サービス部 事業報告

在宅サービス部長 佐藤 朋巳

令和2年度は、新型コロナウイルス（以下、コロナという）の感染予防と対策に明け暮れた。11月には、世田谷区の社会的検査により陽性者が発生し、さまざまな方々と関係機関にご心配をお掛けすることとなった。施設内の感染対策の要となる「コロナウイルス対策マニュアル」に則り対応した。

在宅支援課は、居宅介護支援事業所と訪問介護事業所が同室のため情報共有しやすく、トラブル、クレーム、リスクに迅速に対応ができた。同時に、新規・既存ともに利用者サービスの増回など稼働率の維持・向上を図ることができた。

姉妹法人である「社会福祉法人三交会」のデイサービスと居宅介護支援事業所と連携を図ることができた。利用者の獲得範囲が広がり、双方の件数の増加につながった。

各重点項目についての報告は下記の通りである。

(1) 職員個別育成

目標管理シートとエントリーシートを用いて各課長・係長が育成計画を作り、個別に計画実行と評価を行うことができた。

コロナ禍であっても内部研修や外部から講師を招集した研修の他に東京都高齢者福祉施設協議会、世田谷区介護サービスネットワークの開催する研修・講演などに参加した。

(2) 効率的・効果的な事業運営

「デイサービス博水の郷」では、ほぼ目標通りの稼働率となった。「喜多見だんちデイ」・「タガヤセ大蔵デイ」では、コロナの影響で利用控えがあり大幅に稼働率が下がった。3つのデイサービスを職員がローテーションで勤務をすることで、急な欠勤や勤務変更にも対応できた。

「居宅介護支援事業所博水の郷」では、年度途中から主任介護支援専門員の出向により「特定事業所加算Ⅱ」を算定することができなくなった。担当者数は、目標を上回ることができた。

「訪問介護事業所二子のわたし」は、利用時間・曜日の見直しと積極的な仕事受託で稼働を大幅にUPすることができた。

(3) 地域や外部とのつながり強化

コロナの影響で昨年まで開催していた地域住民を対象にした「芋煮会」や「認知症カフェ」などが中止となった。他にも公益的な取り組みの一環として、「喜多見区民まつり」、「鎌田南睦会盆踊り」なども全て中止となった。

来年度は、状況を見ながら地域に貢献できるよう積極的に地域公益活動を行っていく。

(4) 「社会福祉法人三交会」の支援

「社会福祉法人三交会」の支援の為、職員2名が出向職員として事業運営に大きく参画した。月に一度、連携会議として「大三島育徳会」「三交会」の情報共有・交換を行うことができた。出向職員の活躍により、稼働率向上につながった。

1. デイサービス課

デイサービス課長 野村 麻実

今年度、新型コロナウイルス（以下、コロナという）感染予防のため、環境の整備やご利用者へのマスク着用、消毒の徹底に取り組んだ。職員も健康管理に努め、制約を守り、緊張感を持って感染予防に取り組んだ。それにもかかわらず、社会的検査より、職員の陽性が判明し、濃厚接触者の該当者が出た。利用控えにより稼働率は下がったが、3事業所のローテーションの職員配置の強みが発揮され、休業には至らなかった。

令和3年の介護保険法改正に向けては、加算の取得に向けての準備に取り組み、加算取得申請を行うことができた。

【重点目標】

① 稼働率の安定

稼働率はデイサービス博水の郷で 89.20%。喜多見だんちデイでは 57.69%。タガヤセ大蔵デイでは 66.27%であった。コロナの影響による利用控えが続き、稼働率が下がった。年間稼働率は3事業所平均 73.82%と目標の 85%を達成できなかった。感染症対策を徹底しながら、新規利用者の獲得のために居宅支援事業所へのサービスの周知に取り組んでいく。各事業所のサービスの特徴を活かし、ご利用者に応じたサービスを提供していく。

② 人材育成

個別育成計画に基づき、研修を行った。職員の業務に対する理解度は増してきている。本部とのローテーションの職員も適宜実施した。経験者に関しても必要な研修に参加を促し、事業所に必要な人材に育成することができた。今後の課題は、管理者、生活相談員の適性をみて、育成に努めたい。全職員個別面談にて目標の確認を半年に1度は実施し、フォローアップした。

(1) 《稼働率アップの取り組み》

①利用日の振りかえの促進

祝日や提供表上のお休みが分かったところで、振りかえの利用をケアマネジャー、ご家族へ促した。送迎時訪問介護対応のご利用者もケアマネジャーと調整を行い、利用へ繋げた。

②スポット参加の促進

毎月イベントのカレンダーを作成し、積極的に振り返り利用を促した。ご家族やケアマネジャーから利用の希望があれば、迅速を意識して調整を図った。デイサービス博水の郷では 87 名、喜多見だんちデイでは 52 名、タガヤセ大蔵デイでは 73 名のスポット参加の獲得に至った。

③新規ご利用者の獲得を目指す

デイサービス博水の郷で 30 名、喜多見だんちデイでは 8 名、タガヤセ大蔵デイでは 5 名を獲得した。

ケアマネジャー向けの説明会も実施した 3 事業所のデイサービスを短時間で見学できるようなコースを用意した。

デイサービス博水の郷

サービス提供時間の受け入れの枠をより柔軟にしたことで、短時間の利用希望者や、長時間のレスパイトケア希望など、ご利用者にもご家族にも寄り添うサービスが提供できた。曜日によって提供時間を変更する対応や既存の利用者のスポット参加、追加利用の打診を行った。重度者の受け入れができることでコロナ禍でも稼働率の安定、新規の獲得ができた。

年間稼働率 89.1%、登録日以外の利用が年間 87 名となった。

喜多見だんちデイ

9 月までは 60% 台を保っていたが、週 5 日利用の方が 2 名利用終了になったことや、骨折により入院した方が続いたことで稼働率の低下が見られた。営業活動も行ったが、新型コロナウイルスの影響もあり、新規の獲得に至らず稼働率が上がらなかった。

タガヤセ大蔵デイ

11 月までは 70% 台を保っていたが、12 月に新型コロナウイルス感染者が発生したことによりそれ以降稼働率の低下が見られた。スポット利用など打診はしたが、新型コロナウイルスの緊急事態宣言の影響もあり、稼働率上昇にはつながらなかった。

(2) 《福祉・介護人材確保・育成・定着》

① 個別育成計画をもとに人材育成

介護士・看護師・相談員に必要な個別育成計画を作成し、半年に 1 度の面談を実施した。稼働率やリスクマネジメント、顧客満足度に対して目標を設定した。職員各々の長所に合わせた目標を設定し、部長と課長と共に協議して取り組んだ。利用者のサービスに直結したものであった。職員自身も楽しみながら取り組むことができ、来年度も継続して実施していく。

5 年未満の介護士が半数以上いる為、勉強会では基本的な介助・接遇に力を入れたものとした。事業所に必要な項目を実施する一方で、弱点となっている移乗介助、入浴介助や、認知症への理解に対してアプローチする勉強会も行った。小規模デイを担う介護士 2 名の育成に力を入れた。食事、入浴、排泄など中心的に役割を担えるように育成をした。今後はイベントなどの企画などを主で行えるように指導していく。

② 経験年数に応じた指導

介護福祉士、社会福祉士、介護支援専門員など資格取得に向けて研修会を紹介するなどバックアップを行った。

終業ミーティングで「ナイスケア」を挙げる取り組みを 1 年間継続した。先輩、後輩、職種、役職関係なく、良いケアには皆で「ナイスケア」であったことを伝え、拍手を送り、共有しあった。

(3) 《内部研修・外部研修・勉強会》

① 勉強会の開催・外部研修への参加

毎月 1 度ご利用者へのサービスの質の向上を目指し、食事、排泄、入浴などの業務や認知症の理解やプライバシー保護など通所事業所を運営する上で必要な技術と知識を議論し、共有した。テーマに応じて職員に講師を担ってもらい、当事者意識の向上に努めた。1 月以降新型コロナウイルスの影響で、研修として皆で集まる機会を中止にすることが多くあった。来年度も想定して研修を実施していきたい。

新型コロナウイルスの影響で研修として皆で集まる機会を中止することが多くあったが、資料による閲覧研修や勉強会の時間を短縮することによって食事、排泄、入浴、認知症の理解やプライバシー保護など通所事業を運営する上で必要な技術と知識を議論し、共有した。在宅ワークを有効活用し、テーマに応じて職員に講師を担ってもらうことで当事者意識の向上に努めた。来年度も感染症の影響などを想定して研修を実施していきたい。

(4) 《効率的・効果的な事業運営》

①省エネの取り組み

印刷物で出た裏紙を再利用して省エネに取り組んだ。継続して営業で送られてくるFAXに対して、配信停止依頼を行い、紙の無駄を減らした。LED電球に変えられる部分も引き続き実施した。

②適材適所の配置・異動

職員8名のローテーションまたは人事異動を行った。最適な人員配置を行うことで、ご利用者へのサービスの質が低下しないように取り組んだ。職員の急な休み等にも柔軟に対応することも出来た。

③ホームページの更新

日々のお知らせとして、毎日の更新ができた。当日の夕方にはその日提供したサービスをブログで挙げ、ご家族や地域の方にアピールした。イベント情報や空き情報も毎月更新し、新鮮な情報を届けた。

(5) 《地域における公益的な取り組み》

今年度は新型コロナウイルスの影響で地域のイベントが中止となった。

デイサービス博水の郷

- ・鎌田南睦会の盆踊り大会、あいさつ運動等イベントが中止となっている。再開時に何時でも参加できるよう準備を整えていきたい。

喜多見だんちデイ

・喜多見団地祭り

コロナウイルスの影響により中止となった。来年度開催の際には参加していきたい。

・喜多見区民祭り

コロナウイルスの影響により中止となった。来年度開催の際には参加していきたい。

・芋煮会開催

例年、年2回行っていた芋煮会は2回とも中止となった。来年度は実施できるように準備を整えていきたい。

・お気軽 de 買い物隊

今年度の関しては1回も開催することが出来なかった。今後の開催のために準備を整えていきたい。

・だんちランチ会

コロナウイルスの影響により中止となった。地域の方との交流を図るためにも来年度は開催していきたい。

・喜多見団地理事会参加

毎月10日に行われていた理事会だが、書面の配布のみの開催も多かった。12月の理事会に参加することで地域の情報を得て、挨拶することが出来た。

タガヤセ大蔵デイ

- ・タガヤセカフェやフロア開放について、今年度中止となった。以前、参加した方々には電話で様子を確認する、年賀状のやり取りをして関係性を保つよう努めた。地域のお祭りや会議も中止となり、顔を合わせる機会がなかったが、新年のあいさつなどでご様子を伺うことができた。

地域の関わりがほとんどないままになってしまったことは残念だった。

(6) 《事故・苦情・ヒヤリハット》

①事故（受診レベル）

デイサービス博水の郷

事故 8 件

●フロア内のしりもち

【事案】喫茶時に自ら立ち上がろうとして転倒。

【対策】定時にトイレの意向の確認をする。歩行に介助が必要なため、職員が見守り出来る位置に案内する。立ち上がる際に左手で何かつかまって立ちあがるため、左側に不安定なものや動いてしまう空席をつくらない。

●帰宅時にデイに鍵のついたカバンの忘れ物

【事案】帰宅送迎時に鍵のついた持参のバックをデイサービスに忘れていた。

【対策】カバンが二つあったのがバラバラに棚に入っていたため、荷物が二つ以上ある場合は一つにまとめておく。送迎車表に鍵「鍵」と記入する。

●トイレ内転倒

【事案】トイレの呼び出しボタンが押されたため、トイレ内に入ると転倒されていた。

【対策】本人がズボンを下げて便座に座るところまで対応し、四点歩行器を前におく。トイレが終わった際にボタンを押してもらえよう声かけを行う。

●一号車内尻もち

【事案】ステップを降りる際に左足を下ろした位置が悪く、右足を下ろした際に左足を踏んでしまい、その場で尻もちをついている。

【対策】手前の降りやすい前の手前の席に座ってもらう。降りる際に添乗員が座る椅子を畳まず横にずれる形で案内し、座ったまま体の向きを出口側に向けてステップの両側の手すりにつかまった状態で立ち上がってもらう。

●自宅前の坂道での尻もち

【事案】帰宅時に自宅前の坂道を上っている途中で右によろめき、あしがもつれて職員が支えながら尻もちをついている。

【対策】ご家族の協力を依頼し、車椅子にて自宅前の坂を対応する。

●施設玄関での尻もち

【事案】朝の到着時に職員間で情報の連携を行い、介助を離れた際にバランスを崩して尻もちをついている。

【対策】介助の途中で離れない。歩行力が落ちてきているため、デイサービスのフロアまで車イス対応をする。

●フロア内ソファからのずり落ち

【事案】ソファ休養をしていて職員が見ていない間にソファから落ちて横になっている状態であった。

【対策】以前からソファ休養にてずり落ちがみられていたため、休養の際はベッド休養の声掛けを行う。目が覚めた時点で職員が声掛けを行い、対応をする。

●送迎時の車両事故

【事案】送迎時に対向車とすれ違う際に車を標識でこすってしまった。

【対策】無理せずに対向車が通れるようなら動かずに待つ。対向車ばかりに気を取られず、サイドミラーの確認をしっかりと行いながらすれ違うようにする。

喜多見だんちデイ

事故 1 件

●自宅の階段前での転倒

【事案】帰りの送迎時、自宅の外階段の前で転倒した。

【対策】送迎時職員は傘を持たない。送迎時歩行を両手引きにする。

タガヤセ大蔵デイ

事故 4 件

●離設

【事案】煙草を吸いに裏玄関から出てしまった。

【対策】来所時にタバコを預かる。煙草を吸いたい時は職員に声をかけていただくようお願いする。

●離設

【事案】帰宅願望が強いご利用者が扉の鍵を開けて外に出てしまった。

【対策】煙草の持参がなかった為、持参を確認していく。昼食後に集中できる個別活動を展開していく。

●離設

【事案】換気のために開けていた窓から外に出てしまった。

【対策】換気時は窓から職員は離れない。常時換気窓は手の届きづらいところで行う。玄関上部にストッパーを設置する。

●感染症対策が不十分

【事案】体調不良のご利用者について、認識が甘く、感染症を蔓延させた。

【対策】体調不良のご利用者について、隔離して様子観察し、ご家族、ケアマネと連携する。アクリル板をしっかりと設置していく。マスクの着用について協力を求めていく。

事故が発生した時は 3 事業所の職員が集まり、事故の検証とカンファレンスを行った。相談員・介護士・看護師の多職種で検証し、それぞれの視点を伝え合うことで、職員の危機意識を高めることができた。

②ヒヤリハット

1 日 1 件のヒヤリハットを目標に職員の危機意識を高めた。

終業ミーティングで事案を挙げて、対策を立てモニタリングを行った。月 1 回運営会議で振り返り、全職員が統一した意識を持つ機会となった。利用者支援・介助が約 6 割、職員の情報共有が 4 割であった。前年度より職員間での情報共有のヒヤリハットの数が倍になった。今年度の改善を目指すべく、書面や連携方法の見直しを行っていく。

(7) 《満足度調査》

①ご利用者対象の満足度アンケートについて

毎月ご利用者を対象にサービス全般に関する満足度調査を実施した。(%)

A：デイサービス博水の郷 B：喜多見だんちデイ C：タガヤセ大蔵デイ

	項目	事業所	大変満足	満足	やや不満	不満
1	職員の態度・挨拶・礼儀について	A	57	42	1	0
		B	74	26	0	0
		C	48	52	0	0
2	援助の提供・適切な介助について	A	50	45	4	1
		B	64	36	0	0
		C	35	65	0	0
3	健康管理・健康チェックについて	A	49	46	4	1
		B	69	31	0	0
		C	38	61	1	0
4	プライバシーの保護	A	50	45	4	1
		B	68	32	0	0
		C	27	73	0	0
5	食事の味付けや彩り、雰囲気について	A	46	47	6	1
		B	80	20	0	0
		C	41	58	1	0
6	プログラム・活動の内容について	A	33	53	11	3
		B	72	28	0	0
		C	33	66	1	0
7	入浴サービスについて	A	41	52	5	2
		B	94	6	0	0
		C	29	71	0	0
8	施設の設備・環境について	A	49	45	5	1
		B	67	33	0	0
		C	35	64	1	0
9	送迎時の安全性について	A	57	40	2	1
		B	69	31	1	0
		C	42	58	0	0
10	総合評価・デイサービスについて	A	55	41	3	1
		B	73	27	0	0
		C	29	71	0	0

デイサービス博水の郷

296名の回答を得ることができた。

【結果】

ほぼすべての項目で満足を得ることができた。

【分析】

毎月の結果を職員に周知し、改善に取り組んだ。特に活動に力を入れており、ご利用者の意向を毎月イベントカレンダーに入れて実現することで満足度を向上させることができた。今後も毎月のアンケート結果を活かしたサービスを実現したい。

喜多見だんちデイ

132名の回答を得ることができた。

【結果】

ほぼすべての項目で満足を得ることができた。

【分析】

食事について、「皆さんで作って食べる」というコンセプトが浸透している。話をしながら楽しく食事作りが出来ている。食事についてはやや不満の方の意見を受けて、新たな食事メニューの開拓にも取り組んだ。新たなメニューが増えたことと、めん類など最近行っていなかったメニューも増やしたこと、たこ焼きなど少しイベント性のあるメニューを提供したことで満足を得ることが出来た。

無回答の割合が少し多くなっているため、今後無回答の方には声掛けを行うなどして無回答の割合を減らしていきたい。

今までは歌の活動を毎日提供してきたので、コロナウイルスの影響で歌が歌えなくなったことにより、残念がるご利用者の声も聞かれている。歌に頼らない活動を展開すると共に、歌が解禁になった際には歌で盛り上げていきたい。

タガヤセ大蔵デイ

103名の回答を得ることができた。

【結果】

10項目のうち7項目で99%以上の満足を得ている。特に項目①職員の態度②援助の提供④プライバシーの保護⑦機能訓練⑨送迎については全利用者が満足と答えている。

【分析】

日々の職員の丁寧な関わり・対応が利用者に伝わっていると感じられる結果となった。項目⑥趣味活動については、イベント食の調理参加や、園芸、体操レクが参加の楽しみになったと考えられる。項目⑧機能訓練（自立支援）では、日頃の洗濯たたみや調理、食器拭きなどの日常動作を活動に取り入れていることが利用者にとっても良いこととして認識されていると分かり、嬉しく思う

②ご家族、介護者対象の満足度アンケートについて

ご家族向けの満足度アンケートを年1回実施した。その結果を以下にまとめ、分析した。

問1では、デイサービスをご利用されている目的は何ですかという内容で以下の項目から複数選択して頂いた。

項目の内容は以下となる。

- ①ご家族の時間確保（レスパイト）
- ②食事
- ③入浴
- ④レクリエーション（活動）
- ⑤自立支援
- ⑥認知症ケア
- ⑦その他（自由記載）

デイサービス博水の郷（41家族）・喜多見だんちデイ（11家族）・タガヤセ大蔵デイ（7家族）の結果を分析すると、デイサービスを利用する目的として活動・入浴・家族の時間確保が上位を占めていた。ご家族で困っていることもこれに連動して入浴が多かった。入浴以外に散歩（外出）が困っているという回答が多く、デイサービスで行ってほしい

活動として散歩を希望する家族が多かった。その他行ってほしい活動として脳トレの回答も多かった。

家族会はコロナウイルス対策の為、開催することができなかった。しかし家族向けアンケート（1月に実施）を行い、質問項目を精査して実施することで、ご家族・本人の困りごとに気がつくことができた。

(8) 《緊急時対策》

B C P（災害時事業継続計画）の更新に取り組むことはできなかった。また年度末に起きた新型コロナ感染症予防対策も更新をしている。

(9) 《感染症対策》

新型コロナウイルス対策マニュアルに沿って、感染症対策に取り組んだ。しかしながら、タガヤセ大蔵デイ、デイサービス博水の郷において利用者が感染している。

勉強会で決定した包丁、まな板、スポンジなどを食材や用途別に分けて管理、消毒洗浄を徹底し、食中毒予防に努めた。また営業終了後のテーブルやトイレの消毒を徹底することで、安全な環境を提供することが出来た。インフルエンザ、ノロウイルスなど感染症を1人も出さなかった。

(10) 《各種会議》

①相談員会議

3事業所の生活相談員が参加し、地域における困りごとを共有し、ソーシャルワーク技術の知識を高める機会とした。

②運営会議

月に1度各事業所で、ご利用者の食事・排泄・入浴・健康・業務・活動などサービスの質の向上のために、機能訓練士も交えて議論を交わした。

③連絡調整会議

施設長、栄養士、事務職員など様々な職種が話し合う検討会議に参加した。

④運営推進会議

タガヤセ大蔵デイでは、砧地区の運営推進会議に参加した。第9回、第10回は新型コロナウィルス感染拡大防止のため、書面上で5事業所が集まって開催した。テーマは「コロナ対策の実施状況」「コロナウィルスの影響の中ボランティアはどうしているか」「活動をどのようにしているか」ということで、各事業所の取り組みを知る機会となった。

⑤健康会議

月に1度、看護師業務の改善と検討のため会議を実施した。ご利用者に応じて、適正なサービスが維持できるように工夫を行い、機能訓練員としての視点も加えて議論が重ねられた。

⑥法人部課長連絡会議

月に1度、理事長、施設長、部長、課長が参加し、事業の方向性や課題の共有を行う会議を開催した。重点目標である稼働率の維持・向上を中心に、ご家族向け相談会の開催やイベント時の人員の協力体制などを話し合った。

(11) 《地域の専門機関・団体との連携・協力》

①地域の居宅支援事業所（ケアマネジャー）との関係を深める

業務終了後に、居宅へ空き情報と近況報告書を持ち、営業をした。イベントカレンダーも同時に渡し、事業所のアピールに努めた。

②地域の歯科医師と連携

コロナウイルスの影響のため中止となっている。

③地域との連携

・せたがや介護ネットワーク連絡会の参加

幹事として会議に参画した。世田谷区の情報をいち早く獲得することができた。砧地域部会の会議にも参加し、より身近な事業所との関係作りができた。

(12) 《ご家族との関係づくり》

①家族会の開催

コロナウイルスの影響のため中止となっている。来年度は再開できるように準備を整えていきたい。

②連絡帳

デイ利用中の様子を伝える重要なツールになっている。参加時の活動の様子を写真付きで伝えることで、ご自宅とは違う雰囲気を与えることができた。また、活動や過ごし方で気になることがあれば、記載して伝達した。連絡帳に介護の悩みや要望を記入して頂けることもあり、コミュニケーションの機会ともなった。

(13) 《目的別各種予防メニュー》

①認知症予防メニュー

a) 園芸活動

月に1回演芸クラブを実施した。園芸用品店でご利用者と選んだプランターを玄関先の鉢植えに植え替えた。彩りや花の大きさを考えながらご利用者と相談して行った。土に触れることで畑仕事の大変さや昔の話などが多く引き出すことが出来た。

b) お茶菓子作り

パフェや和菓子などのお菓子作りを行った。季節のフルーツを使ってご利用者自ら食べる分の盛り付けできる環境を整えた。彩りを考えながら楽しんで出来たと感想が聞かれた。

c) 脳トレ

間違い探し、漢字クイズ、いろはかるた、都道府県クイズ、23区クイズなどの脳トレ時間を作った。ご利用者同士で相談しながら一緒に答えを見つけることもあり、関係性が強まり、脳の活性化に繋がった。

②機能訓練メニュー

機能訓練を意識した生活リハビリ体操や機能訓練体操を行った。手拭いを使った入浴体操、トイレ体操などを中心に日常生活の動作を取り入れた体操を行い、心身の活性化を図ることが出来た。

③創作メニュー

「世田谷いきいき文化祭」の出展のため、1年間かけて作品作りを行った。塗り絵や折り紙、書道、陶芸など様々な作品を展示した。文化祭に出品することを目的に作品づくりに取り組んだ。目標があることでご利用者の意欲が引き出された。

喜多見だんちデイ

季節や行事を楽しむ献立作りをご利用者と一緒に行った。季節ごとのイベント食、ご利用者の郷土料理を聞きながら献立に反映させて、ご利用者と一緒に楽しむことが出来た。コロナウイルスの影響でボランティアの受け入れの中止、食材の買いものの活動を中止した。買い物については楽しみにしているご利用者もいるので、来年度は行っていきたい。

12月以降は持ち帰り作品にも取り組んだ。季節の作品を自分で作り、持ち帰ることで、季節感の感じられると共に、自分で作った事での達成感を得られ笑顔をたくさん見ることが出来た。来年度は月に1個の持ち帰り作品を作成していく。

タガヤセ大蔵デイ

創作メニューとして月に1度、その月の行事や、季節を感じる献立を利用者と会議をして考えて調理している。人気メニューはちらし寿司、季節のフルーツや自分たちで作るケーキも好評だった。

入浴サービスの向上として季節湯を実施。毎月テーマを決め、それに見合った写真を脱衣室や浴室に飾った。季節の花や行事にまつわる話題で利用者に楽しんだ。

庭を活用しての畑作りは2月に庭を耕し、春から夏に向けて野菜類を8種類植えることができた。ご利用者は季節を感じながら、収穫も楽しむことができた。また、収穫した野菜類を当日の昼食作りに活かし、採りたて、地産地消を意識することができた。

(14) 《行事・イベント・クラブ活動》

日本の四季・行事を生かしたイベントを毎月実施した。行事に応じてフロアの装飾を変えて、目でも楽しめるように取り組んだ。職員も衣装を整え、ご利用者を迎えた。食事やお茶菓子も季節に応じたものを準備し、舌でも楽しめる内容を企画した。

コロナウイルスの影響のためボランティアの受け入れは中止となってしまったが、職員が中心となって手工芸クラブでは季節のものを制作し、皆さま喜ばれて家に持ち帰っている。新年会や納涼会など大きな行事の飾りの制作をご利用者にも手伝ってもらうことで一丸となって行事に臨むことができ、ご利用者の満足度も高かった。誕生日会や月に一度のお楽しみ会では職員が踊りや一発芸を披露することで普段と違う職員の姿がみられると好評であった。

タガヤセ大蔵デイでは、クラブ活動は地域のボランティアの協力を得て毎月企画していた。しかし、コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、ボランティアの受け入れ、活動を中止した。参加者の方々には電話や年賀状等で状況を説明した。再開できる際は連絡ができるように関係性を維持することができた。

(15) 《ボランティアの活用・募集》

コロナウイルスの影響のためボランティアの受け入れは中止となっている。

ボランティアの受け入れが新型コロナウイルス対策の為ほとんどできなかった。砧地区「みんな交流会」などの活動記録を参考にして再開を模索した。

2. 在宅支援課

在宅支援課長 野村 麻実

今年度は、居宅介護支援事業所は継続して週1回の会議に情報共有・事例検討を行い、事業所・職員のスキルアップに取り組むことができた。また「特定事業所加算Ⅱ」の要件である主任介護支援専門員の取得に取り組んでいる。「青葉台さくら苑」の居宅支援事業所との合同勉強会も開催することができた。用賀・二子玉川の各あんしんすこやかセンターとの合同会議も定期的に行い、学びの機会を作ることができた。次年度も継続して、連携を図っていききたい。

訪問介護事業所は6月に常勤ヘルパーが入職し、新たな顧客を増やすことができ、事業の安定を図ることができた。産休に伴う管理者の変更については、業務内容の見直し、チェック体制を整えた。今後は必要な業務を効率的に取り組めるよう、業務の見える化に努める。

訪問介護事業所と居宅介護支援事業所が同じ事務所での運営を開始し、より情報交換・連携が図れる環境となった。連携を深めるため、合同の勉強会などを計画する。

(1) 居宅介護係

居宅介護支援事業所 博水の郷

管理者 松下 昌平

【概況】

令和2年8月、法人内の異動により管理者が変更となった。4月に職員1名、7月に職員1名が入職した、(9月に別部署に異動)。年間通じて、4名体制を維持することができた。

今年度は、新型コロナウイルス感染症流行の為、2回、緊急事態宣言発令期間があった。期間中のご利用者宅の訪問については、訪問の必要性が高い場合に、ご利用者の同意が得られた時に行い(もしくはご利用者の希望時)、感染リスクに留意するとともに、訪問を行わなかった場合も、電話やテレビ電話やメールによる状況確認を必ず行った。ご利用者援助に切れ目が生じないよう配慮することができた。

【重点目標】

①特定事業所加算での運営継続

職員の異動に伴い、主任介護支援専門員が不在となったため、10月から特定事業所加算の算定はできていない。

主任介護支援専門員研修修了後、再度、算定を予定している。

②担当利用者数の安定

年間のご利用者件数は以下の通り。

4月	126件(要介護者:114件、要支援者:12件)	平均:25.2件
5月	130.5件(要介護者:119件、要支援者:11.5件)	平均:26.1件
6月	130.5件(要介護者:119件、要支援者:11.5件)	平均:26.1件
7月	131.5件(要介護者:121件、要支援者:10.5件)	平均:21.9件
8月	121件(要介護者:110件、要支援者:11件)	平均:24.2件
9月	112件(要介護者:112件、要支援者:11件)	平均:24.6件
10月	123件(要介護者:114件、要支援者:9件)	平均:30.75件
11月	123件(要介護者:114件、要支援者:9件)	平均:30.75件
12月	132件(要介護者:123件、要支援者:9件)	平均:33件
1月	136件(要介護者:127件、要支援者:9件)	平均:34件
2月	139件(要介護者:131件、要支援者:8件)	平均:34.75件
3月	141件(要介護者:133件、要支援者:8件)	平均:35.2件

※要支援者は1名を2分の1としてカウント(厚生労働省の基準に準ずる)

4月~9月まで、職員の入職、異動などがあったため、平均利用者数が30件を下回っていたが、10月、職員4名体制となって以降は30件を超え、年度末の3月には当初の目標である35件を超えることができた。

③支援の質の向上

a)満足度アンケート

令和2年度はアンケートを実施することができなかった。令和3年5月に実施を予定している。

b) 居宅サービス計画会議・運営会議の開催

居宅サービス計画会議を毎週実施し、個々のケアマネジャーのケースについて、課題などを皆で共有することを主な目的として、話し合いを行った。

事業所内の取り決めなどは、運営会議において、話し合いを行った。

また、1月～法人内連携を目的として、用賀あんしんすこやかセンター、二子玉川あんしんすこやかセンターとの合同会議を行い、事業所内では解決が難しい困難ケースなどの事例検討を実施し、様々な意見を集約し、問題解決に役立てることができた。

c) 夕礼の徹底

今年度より、業務終了前の時間に、夕礼の実施を徹底し、各職員の業務の報告を行い、疑問点の共有・検討を行うことができた。次年度も継続していく。

d) 業務マニュアルの作成

今年度はデータ管理が新システムに移行となったため、システムのPC操作方法についてマニュアルを作成した（給付管理業務等）。

また、緊急時のご利用者への対応方法、夜間・休日の際の緊急対応についてマニュアルを作成した。

④地域の事業所間連携

主に、喜多見あんしんすこやかセンター主催の会議に参加し、ネットワーク作り、情報交換などを行った（参加実績については、⑩の研修について参照）。

⑤人材確保・育成・定着

4月に職員が入職し、育成を行った。育成にあたり、ご利用者担当受け持ちについて、初めは他ケアマネジャーからの引き継ぎを中心とし、徐々に新規案件を受け持つようにし、基本的な業務を覚えるまでの間は、負担がかかりすぎないように配慮した。

事業計画に掲げたように、「働きやすい職場」を作っていくため、職員間での注意は最低限にとどめ、個々のケアマネジメントなどについて、お互いに認め合うことを皆が心がけた。

また、「チームで行う業務」を行うために、個々の業務の悩み・疑問などを会議や夕礼などで報告してもらい、皆で解決していくことを目指すことができた。

⑥法人内連携

法人内のデイサービス3事業所、訪問介護事業所、ショートステイ、特別養護老人ホーム、グループホーム、作業所との共通するご利用者に関する情報連携、ご利用者からの要望の伝達など、同一法人内ならではの連携を密に取ることができた。

特に今年度は、当事業所の環境整備を行い、訪問介護事業所との間にあった書庫を移動することで、訪問介護事業所職員とのコミュニケーションが取りやすくなったため、共通するご利用者に関しての情報連携をより密にすることができるようになった。

また、用賀あんしんすこやかセンター、二子玉川あんしんすこやかセンターからの要支援者の委託を今年度も継続するとともに、重点目標③でも記載した通り、両あんしんすこやかセンターとの合同会議を今年度から開始し、業務連携を図ることができた。

⑦地域貢献活動への参加

「だんだんまつり」、「喜多見区民まつり」は新型コロナウイルス感染症の影響により中止となった。

「砧地域ご近所フォーラム」については、管理者の松下が実行委員として参画した。今年度は、コロナ対策として、例年のような成城ホールで実施する形式ではなく、ズームを使ってのオンライン形式での実施だった。今年度もオンラインでの実施の可能性があり、地域住民に周知・参加してもらえようなフォーラム作りに協力をしていく。

⑧リスクマネジメント

・苦情対応…1件（11月、内容：ケアマネジャーに対しての不満）

→事業所内でのケアマネジャー変更により、ご理解を得、対応している。

その他、個人情報の取り扱いについても、流出がないよう、細心の注意を払うよう、各職員に周知徹底を図った。

⑨緊急時や災害時への対策

新型コロナウイルス感染症に対しては、法人の新型コロナウイルス感染症対策マニュアルに沿って、対応した。

その他、事業所内で、緊急時のご利用者への対応方法、夜間・休日の際の緊急対応についてのマニュアルを作成し、各職員に周知をした。

⑩研修について

研修参加実績については、以下の通り。

7月	喜多見地区連携医事業研修会、喜多見地区防災研修会
8月	「総合事業について」（用賀・二子玉川あんしんすこやかセンター）
9月	「地域ケア会議について」（用賀・二子玉川あんしんすこやかセンター）
10月	世田谷区ケアマネジャー研修【基礎】、喜多見地区連携医事業研修会
11月	「記録についての研修」（林正氏）、用賀井戸端会議、喜多見地区連携医事業研修会、東京都主任介護支援専門員研修（11月～12月）
12月	喜多見地区連携医事業研修会
1月	喜多見地区連携医事業 ZOOM 会議

※4月～6月、2月～3月は、緊急事態宣言発令などの影響の為、研修参加実績がなかった。

⑪障害支援事業所の運営についての情報収集と検討

計画に掲げるような研修会や勉強会に参加することができず、情報収集はできなかった。

(2) 訪問介護係（訪問介護事業所 二子のわたし）

管理者 金子 リカ

① 概況

今年度は、サービス提供責任者（以下サ責）の産前産後休業・育児休業の取得に伴い、常勤2名体制でのスタートとなった。まずは、既存のサービスを継続と、サ責が一連の業務（相談受付～サービス管理）を遂行できる環境を目指した。

6月に常勤ヘルパー1名の入職があり、前年度後半より一時中断していた新規受け入れを再開、少しずつ受入れを増やした。

世田谷区による「介護事業所等を対象としたPCR検査」（社会的検査）を受検。陽性者が1名、無症状であった。訪問しているご利用者への影響はなく、療養を経て通常通り訪問を行っている。

11月、事務所内のレイアウトを変更した。訪問・居宅それぞれ仕切りを取り払い、ひとつの空間になった。顔の見える環境となり、コミュニケーションが一段と取りやすくなった。事務所を移転した2019年3月以降、鎌田や宇奈根（喜多見地）のご利用者も少しずつ増えてきた。

引き続き、ご利用者やケアマネジャー、地域からの信頼が得られるよう努めていきたい。

② 稼働率

(1) 令和2年度末のご利用者人数の内訳は、要介護者43名・要支援者27名・事業対象者2名・自費のみ1名となった。

一時中断していた新規受け入れを6月以降再開。下半期以降、少しずつご利用者数を増やすことが出来た。【年間新規：（要介護）18名（要支援・事業対象）10名】

(2) 利用終了者は、要支援・要介護のご利用者合わせて15名であった。終了の理由としては、永眠3名・施設入居5名・転居0名・その他7名であった。

(3) 移動支援に関しては新規契約が0名、ご利用者数19名。令和2年度実績は11件。新型コロナウイルス感染症の拡大や緊急事態宣言に伴い、件数は減少となった。

(4) 新型コロナウイルス感染症予防により、ヘルパーの利用を控える、必要最低限の内容（回数）のみ利用するなどのご利用者も数名いらした。

③ 営業活動

(1) 博水居宅と連携を図り、新規ご利用者獲得に努めた。事務所内の環境が変わり、以前よりもコミュニケーションを取れるようになった。博水居宅の利用者は、前年度は17名、今年度は25名（要介護のみ）となった。実績を直接居宅へ届けることや、空き状況を作成し、新たな居宅に挨拶を行う計画を予定していたが、実際には外部への営業はほとんど行えなかった。理由としては、サ責も現場に出ていることで、定期的な営業が行えなかった。次年度はサ責の事業所滞在時間を増やし、営業活動が行えるようにしていく。

(2) 年間を通じて、ケアマネジャーとの信頼関係を築くことに努めた。初回訪問終了時、訪問時のご利用者の特変などにFAXや電話にて状況報告を行った。その他、サービス担当者会議には出来る限り出席し、ご利用者の状況報告を行った。会議への出席が難しい場合は、ご利用者の詳細を記入し、FAXにて情報提供を行った。

(3) 新型コロナの影響により、感染症予防対策として、地域活動へ参加することを見送った。状況が落ち着いたなら、「多摩川癒しの会」等への活動参加を再開させる。

④ サービス状況～ご利用者の安心感を得るための取り組み～

- (1) ケアマネジャーより新規依頼があった場合、初回訪問から担当するヘルパーを同行させ、ご利用者やご家族が安心できるよう信頼関係の構築に努めた。同行訪問に関しては、1 回目は、サービス提供責任者がサービス内容や留意事項を申し伝え、2 回目は、実際にヘルパーにサービスを行なってもらい、不明点や不安な点などの確認をした。ヘルパーが慣れるまで、必要に応じて同行訪問を繰り返し行った。また、ご利用者からサービスに対する希望や指摘があった場合は、その都度、ケアマネジャーやヘルパーに伝え、質の向上に努めた。
- (2) 感染症対策（マスクの着用・手洗い・手指消毒）の徹底。
 - ・新型コロナウイルス感染症予防のため、ご利用者へ体温測定を依頼。状況により、サービス内容を一部変更して対応するなどした。
 - ・ハンドジェルと非接触体温計を各ヘルパーに配布。
 - ・濃厚接触者となられたご利用者については、ケアマネジャーと必要なサービス内容について確認し、常勤が訪問を行った。直接介助を必要とする際は、ガウンや防護服を着用して対応した。

⑤ 事故・苦情

今年度は、6 件の事故があった。

- (1) 物品の破損 3 件
 - ①食器洗浄時に手を滑らせ、お皿を割ってしまった。
 - ②記録を記入時、肘掛けに触れながら椅子に座ったところ、背もたれ部分が外れ座面と分解。
 - ③トイレ掃除時、上げていた便座を下ろした際に右側の接続部が破損した。
- (2) 買物間違い・買い忘れ 2 件
 - ①依頼された容量と違う商品を購入していたが、それを気づいていなかった。
 - ②買物メモの下部に書いてあった品物を買忘れ。それに気づかず帰ってしまった。
- (3) 転倒 1 件
窓を閉めようとしていたご利用者が方向転換時にバランスを崩し転倒した。
ゆっくりと倒れたため、ケガは無かった。

苦情は 5 件発生した。

- (1) マスクの着用について
入室すると、息苦しいことを理由にマスクを外したヘルパーがいた。
- (2) 買物について (2 件)
買い忘れ・買い間違いをヘルパーに伝えたところ、言い訳ばかりされた。
- (3) 伝え方について
説明が足らず、結果としてご利用者へ誤解を招いてしまった。
- (4) 身だしなみについて
ヘルパーの靴下裏の汚れが気になる。

当事者だけではなく、事業所に頂いたご意見であるため、全ヘルパーへ伝達し、振り返りを実施、再発防止に努めていく。

⑥ ヒヤリハット

ヒヤリハットは、日々の終礼で確認を行なった。報告は 47 件あった。
伝達漏れによる確認ミスや、環境下においてのヒヤリハットが多く挙がった。
その都度、情報を共有し、事故防止に努めた。

⑦ 登録ヘルパーにおける業務の体制づくり

- (1) 業務終了後は、メールまたは電話での報告を徹底し、ご利用者の状況の把握に努めたが、サ責が訪問などで不在となることがあった。サ責が事業所を不在時には、同室内で勤務するケアマネジャーが可能な範囲で伝言を受け、サ責への伝達協力が得られた。管理者・サ責が事業所に在室し、緊急時など柔軟に対応できるように予定を調整するよう努める。
- (2) 月末、事業所に来所し、サービス提供記録の提出、ご利用者の状況報告などを各ヘルパーに依頼した。
- (3) サービス内容や訪問日時の変更があった場合は、必要に応じて、事業所から各ヘルパーに電話またはメールにて申し送りを行なった。メールでの連絡が困難な場合はFAXでの伝達も実施した。ヘルパーの状況に応じた伝達方法で来年度も行っていく。
- (4) 今年度は、登録ヘルパーとの体制づくり・交流を目的とした会を開催することが出来なかったが、月末の書類提出時、ヘルパー同士で顔を合わせる機会があり、数少ない交流の場となった。

⑧ 人材確保への取り組み

- (1) 法人本部前の掲示板・デイサービス入口に求人広告を掲示した。また、ご利用者の協力もあり、自宅入口にも掲示させて頂き、求人募集を行った。
- (2) 登録ヘルパーに紹介・口コミを依頼した。

上記の取り組みを行なったが、人材確保は非常に困難であった。新規登録ヘルパーの登録は0件だった。ヘルパーのほとんどが他事業所との、かけもちであるため、稼働可能な曜日・時間・場所が限られているのが現状であるが、ヘルパーに空いている枠を確認し、新たな訪問先を依頼することが出来たことで、事業所としての稼働を少し増やすことが出来た。

来年度も登録ヘルパー増員のため、法人本部と連携し、人材募集の掲示・紹介の投げかけなどを継続して行なっていく。

⑨ 研修

今年度は、動画視聴での研修開催が多く、日頃参加出来ないような研修へも参加することが出来た。世田谷区福祉人材育成・研修センターが主催する研修会の他、用賀あんしんすこやかセンターによる井戸端会議に参加した。しかし、内部研修については、「トイレ掃除について」「買物代行について」の研修を開催した。来年度は、登録ヘルパーを対象とした身体介護（排泄・移乗など）の研修を開催していく。

⑩ 各種会議

- (1) 月1回、常勤職員間の連携を図るため、「利用者会議」を実施した。ご利用者数報告、事故やヒヤリハットの確認、対策の検討などを行ない、情報共有に努めた。
- (2) 月1回、部長・部長代理を交えて、「運営会議」を実施した。業務の確認、事故やヒヤリハット、苦情、などの報告、を行ない、情報の周知徹底を図った。
- (3) 今年度より月1回「連絡調整会議」に参加。法人内での連絡事項の共有や検討事項の確認を行なった。

(IV) 地域包括支援部（用賀地域課・二子玉川地域課）事業報告

地域包括支援部長 竹中 毅

【用賀地域課】

令和2年度は新型コロナウイルス（以下コロナ）の猛威により、緊急事態宣言が2回発出され、地域の様々な活動が長期間休止となった。用賀あんしんすこやかセンター（以下、用賀あんすこ）は、地区分割後2年目を迎え、地域住民や各団体等と、さらなる関係づくりに注力するため、コロナ禍でもできることはないか模索した。その様な時、多くの住民から「外出や集うことができなくなり鬱々とする」という声を聞いた。そこで「健康貯金スタンプラリー」を企画した。定期的な外出による歩行の機会と、人との交流を目的にしたプログラムである。交流の方法は、伝言板を活用した参加者同士のメッセージ交換である。試行後、参加者にアンケートを実施し要望を聞いた。伝言板の拡充やスタンプ完走者への表彰式開催などが挙げられた。結果を反映するために、三者連携で取り組んだ。年度末には登録者が25名以上となった。次年度は住民組織や団体などにPRし、スタンプの拠点として参加を促す。その他、「福祉の相談窓口」出張相談会を開催したり、救急隊との連携ツール「あんしんカード」を普及啓発したりするなど、感染防止対策を徹底して三者で取り組んだ。

※三者連携：

まちづくりセンター・社会福祉協議会地区事務局・あんしんすこやかセンター

【二子玉川地域課】

二子玉川あんしんすこやかセンター（以下、二子あんすこ）は、コロナ禍で感染を危惧する利用者の支援に苦慮した。例えば、職員の自宅訪問を拒否したり、デイサービスの参加を控えたりすることなどが続いた。利用者の状態を知るためには、表情や身振り手振り、歩く姿、装いなどを見て判断する必要がある。電話やインターホン越しでの会話だけになり、利用者の表情や生活の様子を把握できなくなった。対策として、利用者に安心して面談してもらえるように、マスク・フェイスシールド・消毒スプレーの使用などを事前に伝えて、許可を得て訪問した。一方、デイサービスを休止した利用者に身体機能低下や認知症等の問題が現れた。この対策として、自宅でできる体操や運動の資料、認知症・うつ予防のポイントとチェックシート等を郵送やポスティングをした。自主グループや通いの場が相次いで長期間休止となった人への対策としては、健康相談会「暮らしの保健室」を開催した。人に会えない状況でも「人とつながる」手段であるスマホのメール操作、オンライン接続の方法などを教えた。実際に家族や仲間とのメール交換やオンライン体操教室への参加をして参加者に喜ばれた。こうした取り組みを世田谷区福祉区民学会で発表した。コロナ禍における高齢者の課題を把握して、その解決・緩和のために取り組んだ好例だという評価を受けた。

今年度の各事業における成果・課題については以下の通りである。

1. 総合相談支援業務

(1) 総合相談

【用賀地域課】

- ・総合相談対応者延べ件数は7,638件であった。相談拡充対象者延べ件数は58件であった。
- ・孤立死4件であった。うち1件は、男性73歳で死後1年以上が経過していた。無職の息子40歳代が同居していたが、どうしてよいかわからず放置していたという。相談履歴はなく健康保険未加入であった。マンション管理組合から「管理費の滞納が半年になる」という相談がきっかけで、あんすこが実態把握訪問をした。その際異変を感じたため、警察に通報し発見に至った。
- ・女性80歳代で独居、認知症、介護サービス利用拒否のケースである。老人休養ホーム「ふじみ荘」に通っていたが、コロナで休館となり通う場がなくなった。夏の猛暑の中、エアコンをつけずに自宅で過ごしていた。自力で入浴、着替え、掃除ができないため職員が交代で訪問し支援していた。1週間経過した時、失禁状態で横になっていた。すぐに救急搬送し入院となった。早期の発見が功を奏した。

【二子玉川地域課】

- ・総合相談対応者延べ件数は6,491件であった。相談拡充対象者延べ件数は159件であった。
- ・孤立死4件であった。うち1件は、女性（母親）92歳、息子65歳の二人暮らしのケースであった。隣人が警察に通報し発見に至った。二人共亡くなっていた。一年前、あんすこ職員が女性の実態把握訪問をしている。その時、息子が出てきて「これからは母の世話を（自分が）するから安心してほしい。何かあったら連絡する。」と職員に告げていた。同居の子どもがいても社会的孤立のリスクを疑うことが必要である。

(2) あんすこ PR 活動と地域づくり

【用賀地域課】

- ・広報紙「用賀あんすこ瓦版」を年2回発行した。
- ・コロナ禍の中、地域活動が中止や延期になることが多かったが、町会の会議、サロンでの出張型相談会に出席し、情報共有を行った。
- ・コロナ禍における健康づくりとして「健康貯金スタンプラリー」を開催した。外出の機会が減っている住民に声かけを行い、外に出るきっかけとなるように働きかけた。スタンプラリーコーナーに伝言板を設置し、参加者同士の交流の場を作った。三者で表彰式を行い、完走者を招いて表彰した。

【二子玉川地域課】

- ・広報紙「二子あんすこだより」を年3回発行した。緊急事態宣言期間中に号外版を発行し、高齢者の孤立感解消に努めた。
- ・法人のホームページを毎月2回更新し、いきいき講座や認知症カフェ、多職種交流会等の開催案内や活動報告を掲載した。
- ・町会、自治会、民生児童委員協議会、高齢者クラブ、商店会、小中学校、診療所、薬局、新聞販売店等に、孤立死の現状と地域の見守りについて説明し、協力を依頼した。

(3) 実態把握

【用賀地域課】

- ・実態把握訪問を 975 件実施した。
- ・コロナ禍での訪問に苦慮した。職員、訪問対象者双方のため感染防止対策を徹底し取り組んだ。リスト掲載者（85 歳以上介護認定未申請）を主に対象にした。不在者には質問票と返信用封筒を投函した。質問票の回答から状況を把握した。
- ・前期高齢者、男性の孤立死対策のため、70～75 歳の男性・一人暮らしを対象にリストアップした。次年度の実態把握訪問に向けて準備した。

【二子玉川地域課】

- ・実態把握訪問件数を 738 件実施した。
- ・築年数を経た集合住宅（2 か所）と高層マンション（3 か所）を重点的に行った。
- ・前期高齢者の孤立死対策として、65 歳以上 70 歳代の夫婦および一人暮らし世帯をリストアップし訪問した。前期高齢者向けのアンケートを作成して実施した。回収率は 3 割であった。社会参加への意向や現在の活動等の状況を把握することができた。次年度は 70 歳～74 歳を対象に実施する。

2. 権利擁護業務

(1) 虐待

【用賀地域課】

- ・年 5 件の虐待通報受理、8 回の虐待カンファレンスに出席した。
- ・病院の相談員から依頼のあったケースである。男性（父親）80 歳代（認知症あり・長女世帯と同居）が別居の息子から殴られたとして受診にきた。右眼周囲に紫斑、両腕、右手背部腫脹を確認した。男性に長女と連絡を取りたい旨話すも拒否される。あんすこが実態把握訪問し、長女と関わり支援した。

【二子玉川地域課】

- ・年 7 件のケースを支援した。
- ・女性（82 歳・要介護 3・独居）のケースである。別居長女とその子（孫）が時々女性宅で過ごす。女性は孫から継続的に悪ふざけで暴力を受けていた。顔面に痣、顎が外れている状態でヘルパーに発見される。長女は見て見ぬふりを続けた。同マンション別フロアに住む長男をキーパーソンとして、保健福祉課、ケアマネジャー等と今後の支援について検討した。
- ・世田谷区の「虐待発見チェックシート」にて該当するか点検し、ケアマネジャーのいるケースについては、情報収集後、実態把握時に同行訪問を依頼し、ケアマネの後方支援も行った。
- ・町会長会議や民生児童委員協議会等で虐待の早期発見のポイントと通報先等、防止に関する講話を行った。

(2) 成年後見制度

【用賀地域課】

- ・あんしん事業 2 件、成年後見制度の利用を 5 件支援した。
- ・今年度は成年後見制度の利用につなげるため、病院と連携して支援したケースが増えた。一人暮らしの女性 92 歳が、転倒し急性硬膜下血腫にて緊急入院した。

入院費・施設入所・公共料金の支払いなどの手続き対応が出来ないため、女性本人と親族に、成年後見センターの情報提供をした。結果、司法書士に本人申し立ての支援を依頼することとなった。女性本人・病院ソーシャルワーカー・司法書士との面談の際、あんすこが立ち合い支援した。

【二子玉川地域課】

- ・年6件、あんしん事業の利用を支援した。
- ・男性、81歳、要介護3、ひとり暮らしで認知症の方に、金銭管理や税金関係の書類の手続き等のサポートのため、あんしん事業の利用を支援した。

(3) 消費者被害

【用賀地域課】

- ・特殊詐欺防止のための自動通話録音機の設置支援を年5件行った。
- ・いきいき講座「実際にあった悪質商法手口と対処法を学びませんか」を消費生活相談員協会講師にて実施した。(参加者12名)
- ・高齢世帯、要支援1の夫、要介護2の妻(認知症)にて消費者被害あり。区からの還付金があると言い、個人情報聞き出し、500万円をネットバンクにて被害にあった。夫は日頃からネットで買い物などしていた。防犯カメラ設置。警察からの提案もあり、固定電話をやめ携帯での連絡にて対策を図った。
- ・世田谷区消費生活センター作成の悪質商法撃退マニュアル・区民を守る安心安全ステッカーを集合住宅管理人や自治会長に配布し注意喚起を行った。

【二子玉川地域課】

- ・特殊詐欺防止のための自動通話録音機の設置支援を年15件行った。対象者は高齢者単身、高齢者夫婦世帯、認知症状が疑われる高齢者である。
- ・窓口や電話での相談の際、消費者被害が疑われるケースについては、玉川警察署に連絡するよう促した。

3. 包括的・継続的ケアマネジメント業務

(1) ケアマネジャー支援

【用賀地域課】

- ・地区の主任ケアマネジャーとあんしんすこやかセンターが協働して「用賀地区主任ケアマネジャー連絡会」を7回開催した。(緊急事態宣言のため3回中止となった)
- ・地区内の認知症カフェ等に参加し地域資源を把握する予定であったがコロナのため未実施となった。
- ・ケアマネジャーを対象とした研修、勉強会を1回開催した。

【二子玉川地域課】

- ・二子玉川地区主任ケアマネジャー連絡会を毎月1回開催した(計11回)。そこで主任ケアマネジャーには、介護保険サービスだけでなく、多様な社会資源を利用しながら支援するためのマネジメント力向上を伝えた。
- ・主任ケアマネジャーに地域ケア会議Bの参加を促した。全3回ともに参加した。
- ・玉川地域主 CM 連絡会を年3回行い、7包括の地区課題と活動内容を共有した。

(2) 多職種ネットワークづくり

【用賀地域課・二子玉川地域課 共通】

- ・通所事業所防災対策会議を年2回開催した。1回目はコロナ感染対策として「濃厚接触者に認定される基準」「濃厚接触者を出さない為にできる事」「陽性者が出た時の備え」をテーマに協議した。登録事業所同士の連絡や情報共有のため、メンバーリストを作成し運用した。

【用賀地域課】

- ・地域の介護支援専門員をはじめ、医療機関や介護サービス事業所、関係機関との多職種連携会議を地区連携医と協力し、年3回開催した。コロナのためオンラインで開催した。2部制、グループワークを各地区の主任ケアマネジャーにホスト管理など工夫を凝らした。オンラインで医師とつながれると出席者から好評を得た。
- ・玉川地域主任ケアマネ連絡会の勉強会はコロナのため中止となった。玉川地域あんすこ主任ケアマネジャーでオンライン会議を行い各地区の取り組み報告や次年度の取り組みについて検討を行った。

【二子玉川地域課】

- ・多職種の会では「with コロナでの支援について考える」(年3回)をテーマに開催した。その際「緊急事態宣言発令後の事業所の状況等についてのアンケート」を作成し、ケアマネジャー、介護保険サービス事業所、医療従事者を対象(70事業所)に実施した。その集計を踏まえて開催した。7月「意見交換会」10月「事例報告会」2月「感染予防対策を学ぶ」である。感染防止対策のため参加者を制限して実施した。

4. 介護予防・日常生活支援総合事業

(1) 介護予防ケアマネジメント・一般介護予防

【用賀地域課】

- ・基本チェックリスト実施件数は174名であった。介護予防筋力アップ教室3クールのうち1クール目はコロナのため中止となった。2,3クール目では11名のアセスメントを行い、介護予防につなげた。
- ・はつらつ介護予防講座はコロナのため4~5月は中止となり6月から再開した。感染予防のため、時間短縮の2部制、参加者数を半分にして開催した。延べ参加者数124名であった。

【二子玉川地域課】

- ・基本チェックリスト実施件数は118件であった。
そのうち介護予防筋力アップ教室に3名、お口の元気アップ教室に1名参加した。
- ・はつらつ介護予防講座の登録者は35名となり、延べ参加者数は144名であった。
コロナ渦で登録者の欠席や退会が相次いだ。その都度参加者の募集を行い補充した。
- ・男性対象の茶話会「4じ会」を立ち上げた。男性で一人暮らしの孤立化防止対策のためである。「昭和のスナック」をイメージした。毎月1回16時から、東京ロイヤル入居相談室のフリースペースを会場に開催した。ノンアルコールビールとお菓子を出した。参加者の自慢話し、昔話などを引き出して、聞き役ボランティアがその人の「自分史」を作成した。感染防止のため、登録者を3名に制限して行った。

(2) いきいき講座

【用賀地域課】

- ・年3回開催した。テーマは「椅子に座ってヨガ」「悪質商法手口について学びませんか」「災害のそなえ」である。延べ参加者数は33名であった。
- ・スマートフォン初心者の高齢者を対象に「スマホ活用講座」を実施した。社協地区事務局と共催し14名が参加した。

【二子玉川地域課】

- ・年6回開催した。延べ参加者数は157名であった。テーマは「おひとり様の笑って学ぶ終活」「“ハミングで脳活酸素体操”で認知症予防」「健康寿命の延伸」「介護保険の申請とサービスの利用について」「フレイルにならないための暮らし方」である。多世代を対象にするため玉川高島屋で開催するべく、当該事業所の広報事業部にPRして実現した。6階催会場場で2回開催することができた。また、瀬田4～5丁目の住民の参加者数を増やすために、瀬田地区会館を会場にして1回開催した。通常参加率の低い瀬田町会の役員等が出席するなど満員となり、効果が見られた。

(3) 住民主体の活動支援

【用賀地域課】

- ・コロナにより開催困難となった自主グループに対して、電話等による状況把握、いきいき講座やはつらつ介護予防講座、健康貯金スタンプラリーなどのイベントへつなぐといった対応を行った。
- ・コロナ禍の中、3密を避けて屋外でできる介護予防に取り組んだ。気軽にできるラジオ体操を用賀高架下広場公園にて、開催した。ラジオ体操の歌、ラジオ体操第1、第2を行った。平日の午後30分程度、13日間であったが、平均15名程度の参加があった。リーダーとなる利用者を発掘することが課題である。
- ・地区サポーターが中心となっている居場所づくり「スペース2020」はコロナにより、不定期開催となった。開催時はあんすこが把握している利用者へ参加を勧奨し、貢献した。参加者をどう募るかが課題である。
- ・塗り絵サロンの主催者の意向で、コロナの為開催は休止となった。参加者に塗り絵の本をポスティングした。塗り絵サロン再開後、意欲的に活動できるよう定期的な声かけや訪問の支援を行った。

【二子玉川地域課】

- ・世田谷いきいき体操の自主グループ「二子玉クラブ」は、コロナ禍で年間通して休止した。
- ・地域デイサービス「きららサロン」を支援した。緊急事態宣言期間中は休止されたが、活動を継続した。月1回のミーティングに参加して、利用者の情報共有や新規利用者の紹介、プログラムの提案、運営の助言をした。休止中は、利用者に手紙や電話をして孤立感の解消に努めた。

5. 認知症ケアの推進

(1) もの忘れ相談

【用賀地域課】

- ・「ものわすれ相談窓口」では、認知症専門相談員が中心となり、認知症に関する相談や介護者の支援を行った。
- ・地区型もの忘れチェック相談会を開催した。該当する3名に紹介し利用した。
- ・認知症初期集中支援チーム事業に5事例を挙げ医療・介護サービス等につなげた。

【二子玉川地域課】。

- ・地区型もの忘れチェック相談会を開催した。認知症疑いのある3名に利用を促した。2名は会場で医師のヒアリング等を受けた。もう1名は書面での相談となった。
- ・認知症初期集中支援チーム事業に5事例を挙げた。医療・介護サービスの支援を受けることができた。

(2) 家族介護者の支援

【用賀地域課】

- ・用賀地区に住む認知症高齢者やその家族が介護の相談や悩みごとを気軽に話せる家族会や認知症カフェの運営について、各々月1回開催の運営を支援した。
- ・用賀地区主任ケアマネジャー連絡会にて用賀地区の家族会や認知症カフェ情報、区の家族会情報の周知を行った。

【二子玉川地域課】

- ・「認知症高齢者の家族会」を年3回開催した。介護者家族が抱える悩みや介護のヒントなどを共有する機会として、話しやすい状況を作るなど支援した。

(3) 認知症カフェ

【用賀地域課】

「上用賀茶房」

- ・コロナのため休止となった。利用者には広報紙を配布し、状況把握や開催している講座などを案内した。

「フェローフィリング」

- ・コロナのため休止となった。主催者である民生委員やボランティアとコロナ禍での開催方法を検討したが、2回目の緊急事態宣言発出にともない実現しなかった。

【二子玉川地域課】

「あんしんほっとカフェたまがわ」

- ・コロナのため休止した。次年度は「集い」以外の方法を模索する。

(4) 認知症サポーター養成講座

【用賀地域課】

- ・3か所に開催を予定していたが、コロナ禍のため全て中止となった。次年度は安全に開催するため、会場に応じた感染防止策を検討する。

【二子玉川地域課】

- ・2か所に開催した。瀬田小学校（4年生）と瀬田中学校（2年生）である。受講者延べ人数は207名であった。両校とも先生方の強い希望で取り組んだ。感染防止策の打合せを重ねて実現した。実施後、生徒から「高齢者の住まい」についてもっと知りたいという要望があった。そこで、法人の高齢者支援局施設サービス部相談室と協働して、「高齢者施設 入居者の暮らしQ&A」の冊子を作成し返答した。複数の生徒から「高齢者の施設で働きたい」という感想が聞かれた。介護の魅力を伝えることができた。

日 程	開 催 場 所	対 象 者	参加人数
3月2日	瀬田小学校	4年生（3クラス）	97名
3月4日	瀬田中学校	2年生（3クラス）	110名
合 計	2か所		207名

6. あんしん見守り事業

(1) 見守りネットワークづくり

【用賀地域課】

- ・高齢者見守り協力店の登録が16か所となった。介護保険サービス事業者(5か所)、コンビニエンスストア、郵便局、信用金庫等である。
- ・出張型相談会として「なんでも相談会」を1回開催した。用賀2丁目サロンで実施した。三者、民生児童委員、地域障害者相談支援センターぽーとたまがわ、玉川警察署等と協働した。三密を避けるために、サロン前にテントを設置しPR活動をした。
- ・上用賀5丁目アパートにて社協のあんしんカードの普及啓発に協力した。アパートの集会室であんしんカード説明会と福祉の相談窓口を広報した。

【二子玉川地域課】

- ・高齢者見守り協力店の登録が23か所となった。介護保険サービス事業者(10か所)、玉川警察署、玉川消防署、郵便局、銀行、薬局、新聞販売店等である。
- ・集合住宅3か所の見守り活動を支援した。
 - ① シティコート二子玉川「おたがいさまの会」の定例会をコロナのため休止した。しかし毎月1回、見守りパトロールとして「感染防止対策」「うつ予防のポイント」「熱中症予防」「水害対策」等のチラシを全戸ポストイングした。
 - ② 都営玉川4丁目アパートの定例会が休止となった。しかし毎月1回、見守りパトロールとして「感染防止対策」「うつ予防のポイント」「熱中症予防」「水害対策」等のチラシを全戸ポストイングした。
 - ③ 二子玉川ライズレジデンスの住民を主な対象者として「暮らしの保健室」を継続した。「オンラインでつながろう」をテーマにスマホ活用講習の時間を設けた。その結果オンライン体操教室を実現することができたが、参加者が少なく課題が残った。

単身高齢者、高齢者のみ世帯などへの適切な見守り活動が困難になってきている状況がある。個人情報保護法の浸透とセキュリティが高いタワーマンションの増加の影響である。情報共有と見守りのための訪問等について、行政、管理組合と検討が必要である。

(2) 見守りボランティア

【用賀地域課】

- ・ボランティア2名が活動可能であったが、対象者1名はコロナのため娘宅に避難し活動休止中となった。もう1名のボランティアは今年度の登録だがコロナのため活動の案内ができなかった。見守りボランティアのマッチングが課題である。
- ・新聞販売店、金融機関、薬局、などに高齢者見守り協力店(ステッカー)として登録を促し、見守りのネットワークの普及を行った。

【二子玉川地域課】

- ・見守りボランティア1名が対象者1名を毎週1回訪問し支援した。
- ・見守りボランティアの登録者数は4名となった。うち3名に対象者を紹介できていない。利用者の選定が課題である。

7. 医療・介護連携の推進

(1) 在宅療養相談窓口

【用賀地域課】

- ・療養相談窓口の相談件数（実数）は 292 件であった。
- ・精神疾患、アルコール依存症、介護拒否などの問題があり、適切な医療や介護保険サービスの利用を拒否するケースが多く苦慮した。入退院や施設入所の支援、自立支援医療の手続き等を支援した。
- ・都外住所地者に対して、住所地の役所や保健所、病院との連携を図り入院を支援した。
- ・コロナ禍の影響を受けたケースでは、主治医が熱発した患者の診療を拒否したことがあり対応に苦慮した。急遽訪問診療に切り替えるべく医療機関を探した。また介護保険サービス（訪問看護）を導入し支援した。
- ・お薬手帳に挟む「医療と介護の連携カード」を普及啓発した。窓口来所者や実態把握訪問対象者、ケアマネジメント利用者等に配布し説明した。地域の居宅介護支援事業所のケアマネジャーに活用を促した。

【二子玉川地域課】

- ・「在宅療養相談窓口」の件数は延べ 222 件であった。
- ・病院の相談員から「退院後の在宅支援が困難」なケースの相談が多かった。
- ・区主催「医療・介護連携推進協議会」に全区のあんしんすこやかセンターの代表として選出され 3 か月に 1 回出席した。地域包括ケアの地区の状況や課題について報告した。

(2) 地区連携医事業

【用賀地域課・二子玉川地域課 共通】

- ・玉川地域の医療連携のため、三師会（玉川医師会・玉川歯科医師会・玉川砧薬剤師会）と 7 か所のあんしんすこやかセンターとの連絡会はコロナのため延期となった。

【用賀地域課】

- ・地区連携医と地域の多職種（ケアマネ、訪問看護、通所介護等）を対象とした会議を年 3 回開催した。第 1 回目は「新型コロナウイルス感染症への取り組み」についてであった。医師会の対応や感染者が出た事業所の対応について情報共有した。第 2 回目は地区連携医が講師となり「在宅でよく見られる皮膚疾患について」、第 3 回目は「成年後見制度について」をテーマに行った。感染防止対策のため、毎回オンラインで実施した。通信の不具合や通信関連機器の整備が課題である。
- ・地区連携医との打合せなどに MCS を活用した。全職員が登録し常時閲覧できるようにした。MCS には医師会のニュースが届き、コロナ関連の情報収集にも役立った。

【二子玉川地域課】

- ・「ふたこメディケアカフェ」を年 3 回開催した。参加者は地区連携医師とケアマネジャー 11 名であった。テーマは次の通りである。
 - ①精神疾患の対応「入門編」～精神症状の診かたと精神科薬物療法の注意点～
 - ②要介護の親と障害をもつ子の世帯への支援
 - ③在宅診療よもやま話し

- ・在宅医療の普及啓発「区民講座」の年2回開催
 - ①「認知症って何が大変!?～認知症になっても安心して暮らす備え・在宅診療の立場から～」講師：ふくろうクリニック等々力山口先生
 - ②「地域でのがん医療とケア」
 - (一部)「玉川病院におけるがん診療の実際」玉川病院乳腺外科 大石先生
 - (二部)「地域の診療所もがんを診る」ふくろうクリニック等々力 山口先生
 次年度は感染防止対策としてオンラインを利用した方法を検討する。
- ・地区連携医が主催する出張型相談会「暮らしの保健室」「健康ステーション」「やすらぎサロン」にあんすこ看護師が参加し健康相談に応じた。

8. 質の向上

(1) 職場内連携

【用賀地域課・二子玉川地域課 共通】

- ・朝夕のミーティング、毎月1回職員会議を実施した。
- ・週1回、ミーティングを実施した。ケースの進捗報告、支援方法の検討などを行った。課題の共有や職員の抱え込み防止に取り組んだ。
- ・月1回、オンラインにて部課長会議に出席し、状況報告と情報共有を図った。
- ・あんすこ内連携を図るために、療養相談窓口担当、管理者にて連携会議を開催した。
- ・博水の郷居宅に向けて「介護予防ケアマネジメント・日常生活支援総合事業」「地域ケア会議」について勉強会を開催した。また、居宅との連携を強化するために、合同連携会議を2月から開始した。次年度も月1回開催する。

(2) 苦情等への対応

【用賀地域課・二子玉川地域課 共通】

- ・利用者から「ケアマネジャーの変更」を希望するケースがあった(用賀1件)。理由は、利用者への介護保険サービスに関する説明不足とアセスメント不足によるサービスのミスマッチなどであった。
- ・苦情を受け付けた際は、朝礼・夕礼や職員会議などで検証した。解決・緩和策を練り、再発防止に努めた。
- ・住民や民生児童委員などからの意見・要望については朝礼・夕礼で早急に取り上げ、業務日誌に記載し漏れないように職員間で共有した。優先順位を決めて実現可能な内容から取り組んだ。
- ・今後は「ヒヤリハット」を共有し対策を練って、未然に防ぐよう努める。

9. 人材の育成・定着

【用賀地域課・二子玉川地域課 共通】

- ・東京都や世田谷区主催の研修会、法人主催の接遇セミナーに参加した。
- ・「身だしなみチェックリスト」「べからず言動チェックリスト」を実施した。半期に1回管理者が点検し指導した。
- ・職員のスキルアップのため半期ごとに目標管理シートを作成し、センター長面談を行った。達成度や課題を踏まえて、新たな目標を設定し育成に努めた。
- ・法人の安全衛生委員会によるストレス度チェックを実施した。
- ・離職した職員は2名(1名は上半期、1名は年度末)である。異動、新規採用等を行い、迅速に補充することができた。そのため新職員は離職者から引継ぎを受けることができた。