

# 令和元年度（2019年度）事業報告

## I. 概 要

令和元年度は、①施設経営の安定、②介護報酬改定への対応、③人材の確保・定着、④地域公益活動の推進、⑤広報活動の充実、⑥災害等対策への取組みについて、法人共通事項に掲げ、それら目標達成に向けて取り組んだ。

また、「中期経営計画 2019」の最終年度として、引き続き基本方針の深度化を図り、継続性と安定性をめざした事業展開を行い、運営基盤の確立を目指した。

施設運営面においては、施設サービス事業の特別養護老人ホーム「弘済園」では、上期に退所者や入院者が多く出て、収入も減少した。地域サービス事業の弘済ケアセンター及び三鷹市高齢者センターけやき苑、特に弘済ケアセンターでは、利用者数が減少したため収入が減少した。新型コロナウイルス感染症の影響もあり、弘済ケアセンター及び三鷹市高齢者センターけやき苑の次年度も収支の見通しは厳しい。

人材の確保・定着においては、平成30年度に東京都から「TOKYO働きやすい福祉の職場宣言事業所」の認定を受けたことに続き、厚生労働省より都内の入所施設を含む高齢者福祉施設としては初めて（三鷹市では全事業所で初めて）となる「ユースエール認定事業所（若者の採用・育成に積極的で、若者の雇用管理の状況などが優良な中小企業を厚生労働大臣が認定する制度）」の認定を受け、求職者に対する新たなPR材料とすることができた。

地域公益活動の推進については、改正社会福祉法の責務である公益活動について、三鷹市及び関連団体、市内の各法人と連携し地域貢献活動の推進に取り組むほか、法人単独で可能な活動についても検討し、地域と共に歩む法人づくりに努めた。

災害等対策への取組みにおいては、新型コロナウイルス感染症対策として、消毒（手指・靴底）・検温の徹底やマスク等での対応の励行、原則面会禁止等の措置を講じる等、感染防止に努めた。また、非常事態に備え、自宅のパソコンから法人パソコンの使用を可能とするリモートワークを導入し、通常業務等の支障を最小限とする対策を講じた。

業務の負担軽減及び効率化の取組みにおいては、マッスルスーツの園内での試着や国際福祉機器展などの展示会での見学を行うなど、介護ロボットの導入に向けて、各種の情報収集を行ったほか、事務効率化のため、令和元年7月から勤怠管理システムを本格稼働させた。

## II. 実施報告

### 1. 法人共通事項

#### (1) 法人運営の安定化

##### ①入所3施設の事業状況

昨年度に引き続き、経費節減、業務・要員の見直し及び施設利用率アップに取り組む事業活動による収支の黒字化に努めた。

特別養護老人ホーム弘済園については、常に待機者を確保するよう入所選考に努めたが、年間の退所者30名のうち約7割の22名が上半期に集中し、新規入所者の確保が追い付かなかったほか、入院者が月平均4.4名であったことから、利用率は短期入所の96.75%と合わせ、92.65%で年間目標(96%以上)を大きく下回った。

また、養護老人ホーム弘寿園は入居者の介護予防の取り組みと関係機関との連携により、年間を通じてほぼ100%の利用率を維持することができた。

ケアハウス弘陽園では、一般型の利用率は97.0%、介護型については、介護型の受け入れがスムーズに行えるよう面接を計画的に行い、また退所者数も少なかったことから、利用率を昨年度の95.3%から98.9%へと改善させることができた。

##### ②通所2施設の事業状況

弘済ケアセンター及び三鷹市高齢者センターけやき苑については、新型コロナウイルス感染症の影響等を含めて、平均利用者数が、弘済ケアセンターについては33.8人(昨年度39.5人)、三鷹市高齢者センターけやき苑については38.7人(昨年度42.7人)とそれぞれ減少となった。次年度も暫く同様の状況が続く見通しである。

##### ③その他法人全体の取り組み

利用者サービスに関する情報公開、第三者評価の受審、地域のニーズ・保育ニーズに積極的に対応しながら、事業の充実を図った。

#### (2) 介護報酬改定への対応

特定処遇改善加算を取得し、併せて法人内の制度設計を行った。具体的には、経験・技能のある介護職員(ユニットリーダー以上)、その他介護職、その他職種(事務員・調理員・看護師)の3つの区分に分け、賃金改善を実施した。

### (3) 人材の確保

リクナビやハローワークをはじめとした各種媒体を通じ、職員募集に努力した。東京都社会福祉協議会、三鷹ハローワーク及びナースプラザが主催する外部の合同就職説明会等へも積極的に参加し、求職者を募った。この他、タウンワーク等の求人媒体、ホームページ・SNSの活用、派遣会社も利用して確保に努めた。これらの取組みの結果、介護職4名、看護師3名、理学療法士1名、管理栄養士1名、調理員4名を採用することができた。

また、厚生労働大臣より都内の入所施設を含む高齢者福祉施設としては初（三鷹市では全事業所で初）となる「ユースエール認定事業所（若者の採用・育成に積極的で、若者の雇用管理の状況などが優良な中小企業を厚生労働大臣が認定する制度）」として認められ、求職者に対する新たなPR材料とすることが出来た。また、同制度の認定に伴い、派遣職員を正規職員へ転換させる際等に申請可能な「キャリアアップ助成金」についても、35歳以下の採用者の場合は、一定額が加算されることとなった。

### (4) 地域公益活動の推進

地域公益活動の推進については、改正社会福祉法の責務である公益活動について、三鷹市及び関連団体、市内の各法人と連携し地域貢献活動の推進に取り組むほか、法人単独で可能な活動についても検討し、地域と共に歩む法人づくりに努めた。令和元年11月に開催した東京弘済園まつりは、地域住民やボランティアなど多くの方々からのご支援を頂きながら、来場者数約700名をお迎えし、地域に開かれた施設としてPRすることが出来た。

### (5) 広報活動の充実

法人の広報誌（各施設発行の広報誌を含む）を充実させ地域や利用者に配布するとともに、ホームページ、パンフレット、ブログの更新・見直し、SNS等活用等して法人イメージの向上に努めた。

### (6) 災害対策等への取組

地震や台風等の災害対策に加え、新型コロナウイルス感染症対策として、手指消毒・靴底消毒・検温等の徹底、ボランティアの中止、マスクやアルコール等の必要物資の確保など、感染防止に努めた。また、法人内への立ち入りが禁止されるなどの非常事態に備え、自宅のパソコンから法人パソコンの使用を可能とするリモートワークを導入し、通常業務等の支障を最小限とするように努

めた。

## (7) その他の取り組み

### ①業務の負担軽減及び効率化

介護業務の負担軽減を目的として、介護ロボットの導入に向けて、マッスルスーツの園内での試着や国際福祉機器展への見学等を通じて、各種情報収集を行った。法人内のプロジェクトの中で、導入に向けた検討を進めたが、採用に至らなかったため、現在実施中の職員アンケートを基に、日常業務で負担が大きい業務の洗い出しを行い、問題解決に適した介護ロボットを選定していく。

また、事務効率化のために、令和元年7月から勤怠管理システムを本格稼働させた。

### ②地域サービス事業部の組織改正

令和元年6月1日に、弘済ケアセンター及び三鷹市高齢者センター「けやき苑」を課制とした。これまで弘済ケアセンター及び三鷹市高齢者センター「けやき苑」は、第一係が居宅介護支援事業、第二係が通所介護事業、第三係が地域包括支援センター事業を担当しており、それぞれの係に管理者として副所長を配置していたが、副所長という役職は、本来であれば職場全体を統括する所長の補佐をする次席としての意味合いが強く、現状では課長又は副課長に相当する業務を担当しているため、その実態に合わせる形となった。

### ③人材育成への取組

従来使用していた自己申告制度の様式について、目標管理シートの項目を新設し、本人の課題設定とそれに基づく上司からの指導を共有することにより、効果的な人材育成を行うことが可能となった。

## 2. 施設サービス事業

### 【弘済園・弘寿園・弘陽園 共通事項】

#### (1) 職員のスキルアップへの取組み

##### ① 研修の充実

入所施設合同の研修や施設毎に企画する勉強会等へ相互参加できるよう配慮し、職員のスキルアップを図った。また、園外研修にも積極的に参加し意欲の向上に努め、研修後には報告会を実施して情報の共有に努めた。

##### ② 不適切ケアゼロへの取組み

身体拘束・虐待につながる不適切ケアの慢性化を防ぐため、各施設の身体拘束廃止委員会が中心となり、三鷹市東部地域包括支援センターの協力を得て合同研修を実施し、近年、高齢者施設で虐待が発生している状況の確認と、不適切ケアに対する理解を深め、改めて日頃の業務を振り返る機会となった。

##### ③ 施設間交換実習の実施

総合施設である利点を生かし、他施設を実習することで自己の成長をはかり、相互のサービスの質の向上に役立てることと、東京弘済園の職員としての意識を高め、理念の実現について考える機会とすることを目的として、9月から3月にかけて、計3回の交換実習を行った。9月及び1～2月は、弘陽園と弘済園の主任、中堅職員がそれぞれ3日間、3月には弘寿園と弘陽園の職員が2日間ずつ実習を行い、実習を通して、利用者支援や接遇、サービスマナーの在り方、及び介護技術について学び、さらには相互の施設への理解と所属する施設の利点や課題への気づきを得る体験となった。

#### (2) 感染症予防対策の強化

各施設とも、マニュアルの見直しや研修の実施により対策の徹底と強化を行い、感染症予防や環境整備に努め、各施設ともにインフルエンザ等感染症の発症者は数名に留めることができた。

新型コロナウイルス感染症の対策として、常時のマスク着用や消毒の徹底など基本的な感染症対策の強化に取り組んだ。また、外部からのウイルス持ち込みを防止するため、弘済園及び弘寿園では面会の原則禁止及び訪問介護や通所介護などの外部サービスとクラブ活動の中止などの対策を行った。

## 【特別養護老人ホーム・短期入所生活介護施設 弘済園】

施設利用率・・・92.65%

特別養護老人ホーム 利用定員・・・100名 利用率・・・92.23%

短期入所生活介護 利用定員・・・10名 利用率・・・96.75%

### (1) 利用者の生活における余暇の充実を図る

各クラブ活動においては、ボランティア講師と担当職員が連携し、利用者個々の能力や興味に応じて参加出来るよう促した。また、利用者同士及び講師との交流を楽しむ時間を設け、できた作品をお互いに評価し合う（認め合う）機会を作ることで励みとなるよう配慮した。今年度は新たに外出の楽しみとして「買い物クラブ」の活動を開始した。また、全体の季節行事のほか、各フロアにおいてもほぼ月に一度のペースで、ケアワーカーが創意工夫し、調理活動や歌の会、紙芝居、ゲーム、製作活動など、さまざまなレクリエーションを企画して実施した。

### (2) 事故防止への取組み

誤薬、配薬・与薬忘れを防止するための取組みとして、毎月発生する事故内容についての対応策を検討すると共に、過去3年分の薬に関する事故の分析を行い、日頃のセット時の確認、声に出しての呼名確認と薬袋に記載されている内容の読み上げ等、具体的な実施方法に活かせるよう努めた。また、令和元年9月から『弘済園薬事故「0」チャレンジ』と称して30日間無事故を目指す取組みにもチャレンジした。（3月末時点で達成）

事故分析を的確に行い、適切な再発防止策を立てて行くため、その元となる状況報告書の重要性を職員に周知することに取り組んだ。具体的には、提出された事故報告書について修正点があればそれを伝えて再提出を促し、「分かりやすい報告書の作り方」をテーマとした勉強会を開催した。

実際に起きた事故の分析と再発防止についてフロアで話し合われた内容を元に、事故防止委員会での検証を行い、安全な介護につなげられるよう努めた。

### (3) 看取り希望の利用者及び家族への支援の充実

本人・家族の希望に沿い、個人として尊重され、最後までその人らしく穏やかに過ごしていただけるよう多職種協働のもと、今年度は8名の方の看取り介護を行った。この内、5名の方は住み慣れたフロアに入院者が出たことで二人部屋を個室に設えることができ、希望に沿って最後までそのフロアで過ごして

いただくことができた。

すべての看取りについて、多職種参加の元、看取り後のカンファレンスを実施。この内、1名のご家族の参加を得ることができた。カンファレンスで話し合われた内容は回覧し、全職員で共有して次の支援に活かせるよう努めた。

#### (4) 感染症対策の強化

日頃の対策と職員の知識向上のため、7月には法人研修として食中毒を含めた感染症の基礎知識を学んだ。また、医務室看護師による感染症研修として、吐物処理の仕方をシュミレーションしながら学んだ。感染症対応強化月間として、11月から3月にかけては、ご家族等に外出や食べ物の持ち込み等の制限にご協力いただき、館内の消毒の強化と、職員に対して手洗い・うがい等の徹底を働きかけた。また、感染症対応マニュアルの見直しを行い、感染症発生時（疑いも含め）に、より適切な対応ができるようにし、実際に隔離対応が生じた際には、その都度、日常業務の進め方等について指示書を作り、スムーズに動きか取れるよう努めた。

#### (5) 短期入所生活介護の安定した利用率の確保

新規利用者開拓のため、居宅介護支援事業所のケアマネジャーとの連携・情報共有に努めた。また、リピーターとなる利用者が増えるよう、可能な限り心身状態や希望に沿った対応・環境づくりができるよう努め、また、楽しみとなるよう歌や制作活動、ゲームなどのレクリエーションを実施、さらに作業療法士による個別リハビリ（希望者のみ）などを行った。長期で利用されていた方たちの施設入所や入院、死亡などの理由により、年間利用率としては96.12%に留まったが、新規として、今年度は35名の方が利用につながった。

### 【養護老人ホーム 弘寿園】

利用定員・・・50名 利用率・・・99.0%

#### (1) 生活の質の向上と精神面の安定

デイサービスやデイケア、訪問看護等の外部サービスの利用を積極的に行い、認知機能低下予防や精神状態の安定に取り組んだ。また、園内でも様々な行事やクラブ活動等を企画し、入居者の楽しみや刺激となるような活動を行った。

日々の生活においても、自己の有用感や生活リハビリとなるように、その方の能力に応じたお手伝いをして頂いた。その結果、認知機能の低下による退所者はいなかったが、精神疾患による入院者は延べ15名、退所者は4名おり、課

題が残った。

(2) 身体機能の維持、向上への取組み

身体機能低下の恐れがある入居者には通所・訪問リハビリ、訪問マッサージ等の外部サービスの利用を積極的に行った。また、園内においても体操を実施し、身体機能低下予防に努めた。それぞれの方の残存能力を生かせるように、掃除やシーツ交換等は軽介助や見守りにて行って頂けるように働きかけた。その結果、筋力低下による退所者はいなかった。

(3) 感染症に対する取組み

全居室にプラズマクラスター空気清浄機を導入した。また、入居者の衛生面を考慮してごみ箱等の備品の変更や、口頭・張り紙等での注意喚起を行った。そのため、大きく感染症が蔓延する事は無かった。

**【ケアハウス 弘陽園】**

施設利用率・・・98.3%

一般型 利用定員・・・20名 利用率・・・97.0%

介護型 利用定員・・・40名 利用率・・・98.9%

(1) ユニットケアの実践による個別ケアの充実

- ① 24時間シートをもとに個別ケアの実践を行った。ボランティアによるおかしカフェの定期的な開催や杏林大学の学生による脳トレなどの機会に加え、今年度からフラワーアレンジメントの活動も開始し、個々のニーズにこたえる努力をした。新型コロナウイルス感染症の拡大にともない、感染症予防のため、クラブ活動の休止、医療系訪問マッサージが中止されたことで、その代替えケアとして、職員が個々の介護予防に積極的に取り組んだ。
- ② 看取りケアについては、3名の方を見送った。ご家族のご本人への思いや看取りをどのようにとらえているか、また職員への要望などを聞くため、ご家族と看取りケアのカンファレンスを頻繁に開催し、看取りへの理解を深めていただくとともにできるだけ要望にそえるよう対応した。1名の方は、ご家族の夜間吸引に関する不安などをうけとめ、自費で夜間の外部サービスを利用いただいた。外部サービス機関と園職員が連携をとりながらお看取りをすることができた。
- ③ 昨年度実施したユニットの設えについての学習会をもとに、PEAP（専門的環境支援指針）の手法を取り入れて、浴室の設えについて職員から意見を集め、各ユニットで工夫、検討、改善した。

## (2) 重度化に対応した職員のスキルアップ

ユニット会議で、ユニット方針に沿った自分の目標設定とふりかえり、また自分たちのサービスマナーを振り返り、個々の目標や課題を明確にして取り組んだ。第三者評価の利用者の意見をもとに、介護技術のレベルアップをはかるために主任会で毎月の勉強会を行った他、ユマニチュードや口腔ケアの勉強会なども取り入れた。特にユマニチュードの研修は、実践に取り組む職員が多かった。

## (3) 一般型利用者に対する取組みの充実

- ① 居室訪問の前に現在の状況についてのアンケート調査と、訪問した際の生活状況の様子や面談を通じて、利用者の心身状況及びニーズの把握に努めた。介護型を待機する重介護利用者のため、ケアマネジャーと連携を強化し、外部サービスを積極的に活用した。加えて補助人申請や、死後事務委任などの支援も積極的に行った。
- ② 利用者20名のうち総合事業対象や要支援認定利用者が3分の2近くになり、個々の生活の支障に関しての相談ごと以外にも、物忘れや勘違いによる利用者間のトラブルの相談件数が増えた。そのため懇談会の場でも、うわさ話について考えてもらうような機会を提供したり、マインドフルネスの活動も開始したりと精神的なケアにも努めた。
- ③ 7月から熱中症予防のためにはじめた月2回の買い物サービスは、新型コロナウイルス感染症対策のためスーパーに行く頻度を減らすため、毎週の活動となり、毎回15名近くの利用となっている。

### 3. 地域サービス事業

#### 【弘済ケアセンター・けやき苑 共通事項】

##### (1) 制度改正への対応、食事代の見直し

8%から10%への消費税の改定に対応する同時に、介護報酬単価の変更に伴う利用料の変更に必要な事務手続きを行った。新たに、創設された特定介護職員等処遇改善加算について、法人として加算Ⅰの取得準備を進めたが、三鷹市への届け出書類が遅れたため、国基準相当型総合事業（A6）と認知症対応型通所介護については、1月サービス実施分から算定することとなった。

また、介護保険制度開始以来据え置いてきた食事代を650円から700円に引き上げることとし、弘済ケアセンターは10月から、三鷹市高齢者センターけやき苑は三鷹市と協議の上、令和2年度4月から適用することとした。

##### (2) 介護予防・日常生活支援総合事業への実施

「介護予防・日常生活支援総合事業」の通所型サービスについては、介護報酬（事業所の収入）としては低い水準にはなるが、制度の趣旨に添い、市独自基準のA7サービスを原則とし、心身機能の状態から、近い将来、区分変更や更新申請の結果、要介護認定が予測される状況の利用者に絞って、国基準相当のA6サービスを提供した。

##### (3) 居宅介護支援事業における主任介護支援専門員の配置を検討

本事業の管理者として、主任介護支援専門員を配置することの猶予期間が、令和9年3月まで延長されたことを受け、現体制での事業を継続しつつ、主任介護支援専門員研修の受講資格を満たしている職員が順次、計画的に資格を取得することとした。主任介護支援専門員候補者の選定、研修受講の計画を検討したが、具体的な受講は、令和2年度以降に対応することとした。

#### 【弘済ケアセンター】

通所介護事業（介護予防を含む） 利用定員…40名 利用率…70.2%

認知症対応型通所介護事業（介護予防を含む） 利用定員…12名 利用率…48.2%

##### (1) 居宅介護支援事業

事業所としての指定更新に伴い、3月に、三鷹市による実地指導を受けた。指導事項として、入院時情報連携加算、退院・退所加算について、算定基準に関する理解が不十分な点があった。サービス担当者会議やモニタリングに関する記録が不十分で、運営基準減算を指摘された事例もあった。いずれも自己点

検の上、過誤処理手続きを行った。また、平成 30 年 4 月の制度改正時に盛り込まれた、居宅サービス利用時に複数の事業所から選択できることと居宅サービス計画書に位置付けた理由を求めることができるようになった点について、制度改正以前からの利用者への説明がなされていないとの指摘があり、該当する利用者に重要事項説明書の追加事項として文書で説明することとした。

## (2) 通所介護事業

### ① 通所介護

介護予防・日常生活支援総合事業の通所型サービスでは、利用者一人ひとりが培ってきた経験を活かし、役割意識を尊重することで、販売用の作品作りを活動内だけでなく、自宅でも取り組むようになっている。メンバー同士で誘い合って自主グループへ参加するなど、地域の場に参加する機運が広がっている。

機能訓練については、個別機能訓練加算Ⅰ：29名、個別機能訓練加算Ⅱ：23名(令和2年3月現在)を算定している。加算の算定に関しては、週2回以上機能訓練の活動に参加し、機能訓練の意向があり必要性のある方を中心に対象としている。

趣味活動については、音楽、書道、絵手紙はボランティア講師による指導を行い、充足感を得られている。また、作品については園内掲示の他、高齢者作品展などにも出品している。

新規利用者の獲得について、従来は郵送していたモニタリング報告について、12月分から生活相談員が直接事業所に持参し、空き情報や利用効果を説明している。徐々に新規問い合わせが増えている。

### ② 認知症対応型通所介護

実地指導で機能訓練加算についてのご指摘を受け、平成 31 年 4 月より午前中の活動プログラムを機能訓練と位置づけ、個別のケアカンファレンスを行い、個々の評価基準を設けた。それにより、更に詳細な評価が出来るようになり、機能訓練内容の強化を図った。通所介護計画書や日々の実施記録の記載方法も再検討した。

利用率の向上を狙って、毎月の予定表には、振替利用ができることを記載した。また、今年度は、予定表に必ず「けやきの会」の活動内容を掲載することで、認知症対応型の活動内容をアピールした。年度末の2・3月には一般の通所介護利用者から、認知機能の低下に応じて、少人数で、個別にかかわる機会の多い本事業の試し利用や、ご家族やケアマネへの効果の説明によ

り、数名の移行を達成した。

運営推進会議を10月3日に実施。スライドを用いて活動内容を説明し、本事業の利用効果についても理解を深める機会となった。第2回は3月11日に予定していたが、新型コロナウイルス感染予防のため中止とした。

### (3) 委託事業

#### ① 配食サービス

利用登録者も実績件数も、前年度より若干ではあるが増えている。比較的自立度の高い利用者も少なからずおり、配達時に不在のため、安全に配慮した上で置いてくる例もあるが、孤独死が発見された事例もあり、本人に直接手渡せなかった場合には、記録と後刻電話での安否確認を徹底することとした。

#### ② 高齢者生活援助員派遣事業

三鷹市は、シルバーピアのワーデンに定年制を設け、欠員が生じたところから順次通いのLSAに移行する方針であったが、市長の交代に伴い白紙撤回となった。そのため、牟礼6丁目シルバーピアのワーデンが定年を迎える令和元年度末で、住込みのLSAは終了する予定であったが、令和2年度以降も住込みのLSAを継続することとなった。欠員のワーデンは、住込みの形で求人中である。

#### ③ 高齢者・障がい者言語リハビリテーション事業

訓練効果が高い回復期を過ぎた利用者が増えているが、個々の状態に柔軟に対応しながら継続的に訓練を実施することで、言語機能の維持・向上と共に日常生活での活動意欲の向上にもつながっている。

年齢が若く、独居で就労している新しい利用者があり、言語面を含む高次脳機能障害を有するため、担当の地域包括支援センターと連携し、生活面の相談支援も言語リハと並行して行っている。

#### ④ 一般介護予防事業

フレイル体操教室参加者の中には、生活課題を抱える利用者もおり、各地域包括支援センターと連携しながら支援に努めた。

はつらつ体操も3年目となり、各クール終了者を対象に、地域包括支援センターの生活支援コーディネーターによる、地域での自主グループ化に向けての取り組みも開始された。はつらつ体操牟礼の終了者を中心に、近隣の有

料老人ホームの地域交流スペースで、入居者を交えての自主グループ「ニコニコ体操@牟礼」が立ち上がった。

⑤ 脳の健康教室（認知症予防教室）

令和元年度から、一般介護予防事業として、地域包括支援センターでの相談を経ず、直接センターで申し込みを受ける形で実施した。利用終了者と学習サポーター数名で、自主グループ「きんもくいせいの会」を作り、月1回定期的な集いの場を設定した。活動内容については、現在検討中である。

**【三鷹市高齢者センターけやき苑】**

通所介護事業（介護予防を含む）	利用定員…50名	利用率…70.0%
認知症対応型通所介護事業（介護予防を含む）	利用定員…12名	利用率…59.5%

（1）経営基盤の確立

認知症状や身体的な機能障害、医療処置対応が必要な利用者についても十分検討したうえで積極的に受け入れた。サービス内容については、重度者に対する個別対応の在り方、認知症に対するリハビリテーションの在り方など、多職種で検討し、他の事業所では対応が難しい利用者へも、高い水準でサービスが提供できるよう努めた。また、苑内研修や係業務等の見直しによる自己研鑽など、職員のスキルアップを図った。また、欠員だった理学療法士の獲得が叶い、より専門性の高いリハビリテーションの提供が可能となった。

照明器具のLED化をすすめるとともに、冬場の暖房設備の効率的な使用に努め、節電に努めた。委託業務については、音楽療法を縮小し、職員が担う別の活動プログラムを実施している。

（2）居宅介護支援事業

事業所の指定更新に伴い、1月に三鷹市による実地指導を受けた。指導事項として、サービス担当者会議、モニタリング、介護サービス計画等の記録に一部不備の指摘を受けた。また、モニタリングの記録未記載による運営基準減算や、退院退所加算の算定要件について理解が不十分による誤った請求などについては過誤申請等の返還手続きを行い、是正した。

（3）通所介護事業

① 通所介護

介護予防・日常生活支援総合事業では、新規の利用者は多くはなく、併設

の地域包括支援センターからの相談ケースが主だった。短時間利用ではあるが、参加プログラムを明確にしたことで、目的をもった過ごし方ができている。また、総合事業での活動参加を通過点として、介護保険サービスに頼らずに地域活動に参加していくことを選択した利用者もいた。

機能訓練については、常勤の理学療法士が加わったことで、利用者の心身状況や生活状況についての情報を共有したうえで、より専門的な機能訓練プログラムの提供を行うことができた。

趣味活動については、作品完成までの取り組みについて、クラブ講師や仲間の利用者とともに共有することで達成感や充足感が得られるように支援した。また、完成作品を展示する機会をもつことで、他者からの声や評価などが利用者の励みや意欲につながった。

新規利用者の獲得について、ホームページへの掲載や居宅介護支援事業所に出向いて直接ケアマネジャーと話をする機会をもつことで、相談連絡しやすい関係になるように努めた。一方、本人状態や介護体制の変化が著しく、やむを得ず小規模多機能型居宅介護への移行した人や、居住型施設への入所となり利用終了となる利用者が非常に多かった。また、3月には同地域に特別養護老人ホームが2ヶ所新設されたことで、特養入所につながる人も多かった。

## ② 認知症対応型通所介護

生活歴や活動内外を通じた利用者の発言や会話などから、昔なじみの作業を読み取り、アセスメントした結果を活動プログラム（製作作業や調理など）に反映させることができた。また、日々変化する利用者状況について、定期的に職員間での情報交換・共有を図りながら、より個別的な支援を行なった。機能訓練については、常勤療法士を活かし、けやきの会でのリハビリの定義（目的・内容・具体的関わり・支援効果など）を検討し、日々の取り組み内容を整理した。ご自宅での過ごし方や通所時の対応方法などを、ご家族やケアマネジャー等と小まめな情報交換・共有に努め、在宅での生活支援におけるポイントをアドバイスした。これらの取り組みにより、1月に受けた三鷹市による実地指導においても、特に指摘事項はなかった。

認知症対応型通所介護（けやきの会）における活動内容や職員の関わり、また、認知個別機能訓練の内容について、毎月のモニタリング報告書や運営推進会議（年2回）、ケア専門職交流会、家族会などを通じて積極的に発信した。

### ③ 食事サービスの委託

ハガクレフードとの業務委託を継続した。毎月の食事委員会には本社から管理栄養士とマネージャーが参加し、職員による検食・利用者の食事状況（ご意見・ご感想や様子・メニュー内容など）について意見交換し、日々改善に努めた。令和元年度の給食に関する満足度調査では、利用者の満足度が比較的高い結果が得られた。また、月1メニューや季節ごとの行事食・年2回の郷土料理週間の企画も利用者から好評である。

委託業者の協力を得てランチサービスの体制は継続しており、予約なしでも提供できるメニューを準備している。通所介護や地域包括支援センターが関わる相談ケースや機関誌での情報提供もしている。また家族会や地域の自主グループへの参加者も、ランチサービスを込みで利用することが定着している。

### （4）設備・建物点検・補修

浴室タイルやドア、トイレ、水道設備などの不具合に適宜対応し、建物の保全に努めた。また、照明のLED化の未実施部分の一部実施や床暖房やエレベーターの老朽化等による不具合が生じている箇所などの大規模な補修・改修に関しては三鷹市と協議し、令和2年度以降、計画を立てて実施していくこととした。

## 【東部・西部地域包括支援センター 共通事項】

### （1）総合相談・支援

ほのぼのネットの定例会や行事、地域ケアネットワークや地域の自主グループなど、様々な活動に積極的に顔を出し、ネットワーク構築や情報共有・情報提供を行い、連携体制作りを進めた。

年間相談実人数は、東部 809 人、西部 866 人。年間新規相談者は、東部 411 人、西部 225 人と平成 30 年度からは横ばいであった。

今年度は特に、生活福祉課のケースワーカーや生活困窮就労支援窓口の相談員、障害者自立支援法の相談支援員との意見交換・情報交換会を開催し連携の強化を図った。

### （2）包括的・継続的ケアマネジメント

7 包括の主任介護支援専門員が協働して、毎月地域の事業者向けに地域包括支援センターの活動報告やケアマネ支援に繋がるような話題を提供することを目的に、包括ニュースを継続発行した。

市内3地区に分かれてケア専門職交流会を継続実施し、ケアマネジメントのスキル向上や横の繋がりの強化を図った。また、ケア専門職交流会の後に、ケア専門職カフェを開催し、交流を通じて顔と顔がつながるネットワーク形成に努めた。東部ケア専門職交流会では、フレイル予防（栄養編）、地域資源を活かしたケアプラン、ACP（終末期における医療・介護に関する意思決定）について考える事例検討などをテーマに開催した。西部ケア専門職交流会では、総合事業、リエゾンナース（精神看護専門看護師）の活用、医療連携、談話室の啓発、認知症初期集中支援事業の啓発、若年性認知症ある方からの発信などをテーマに開催した。また、アセスメントのとり方に着目した企画では、企画段階から地域の介護支援専門員の参加を得た。

保健師・看護師会が、市内医療機関の院内研修に協力することで、地域包括支援センターの機能や地域で展開している社会資源を紹介した。

また、障害者自立支援法の相談支援員との合同研修が定例化し、主任ケアマネ分科会での事業として位置付けた。地域の介護支援専門員のケアマネジメント力を向上させるため、「主任ケアマネのつどい」の開催を側面的に支援した。居宅介護支援事業所の主任介護支援専門員と一般の介護支援専門員との懇親・情報交換会を継続開催し、地域の介護支援専門員の資質向上を図った。

### （3）権利擁護

社会福祉士を中心に、高齢者虐待、権利擁護に関する出張研修を行った。今年度は、居宅介護事業所、訪問介護事業所、通所介護事業所のほか、民生委員向け研修やケア専門交流会にて実施した。

権利擁護センターとの連絡会では、権利擁護センターみたか職員による成年後見制度書式改正についての勉強会、社会福祉士との連絡会を開催した。家族信託について、浮田司法書士による市、権利擁護センター、包括職員向けに勉強会を開催した。

劇団「ほうかつ」による成年後見制度出前講座を、ほのぼのネット食事会、老人会にて実施、また地域で紙芝居による啓発活動を行った。

消費者活動センターによる出前講座にて、地域向け啓発活動を実施した。三鷹市と各地域包括職員資質向上を目的に、高齢者権利擁護研修を実施した。

### （4）介護予防ケアマネジメント

体操教室、サロンなどの通いの場で、健康・介護予防を啓発した。介護予防事業である「はつらつ体操」について、終了後の自主グループ化に向けて働きかけた。敬老の集いで介護予防（今年度は、認知症をテーマ）について啓発し

た。

一般相談から介護保険や歩いて通える場などの資源や関係機関に繋ぐことができた。また、三鷹の介護予防において、通いの場で行う体操の内容や対象者など、専門職と連携しながら、介護予防分科会への提案内容を検討した。

#### (5) 介護予防支援

介護予防・日常生活支援総合事業のサービスのみを利用する場合は、手続きが簡素化される三鷹基本チェックシートによる事業対象者利用を推奨した。

月平均請求件数は、東部は 220.7 件 (209.3 件)、西部は 158.5 件 (146.8 件) で、平成 30 年度よりも増加した。居宅介護支援事業所へ業務協力依頼しているが、受け入れ事業者が厳しい状況は変わらない。

#### (6) 包括的支援事業

##### ① 地域包括ケア会議

第 1 層地域包括ケア会議について、東部は、あんしんキーホルダーの運用開始にあたり、「ゆるやかな地域での見守り」についての個別会議とした。

2 回目は地域の集まりでの検討を考えていたが、新型コロナウイルスの影響で開催を中止した。西部は、独居で、度々外出先で転倒されている利用者を対象に、見守りと今後の支援の方向性を共有するために 2 層目の地域包括ケア会議を開催した。支援関係者が多いと、課題の共有や意見交換が難しい状況などが確認された。

第 2 層地域包括ケア会議について、東部は 9 月 11 日に「高齢者の運転・免許の返納と返納後の生活を考える」といった内容で開催した。2 月 27 日は「ゆるやかな地域での見守り (あんしんキーホルダーの活用)」で開催を計画したが、新型コロナウイルスの影響で開催を中止した。西部は、地域支援連絡会を活用し、課題抽出シートから抽出された地域課題をテーマに、第 2 回開催した。1 回目は、「8050 問題について知り、地域で出来ることを考えてみませんか？」をテーマに、関係者と意見交換を行った。2 回目は、「地域の見守り」をテーマに開催を計画したが、新型コロナウイルスの影響で開催を中止した。

第 3 層地域包括ケア会議について、三鷹市と各包括の代表者で「第 2 層取りまとめの会」の会議を定期的で開催。第 1・2 層地域包括ケア会議から出された地域課題の整理と、第 3 層地域包括ケア会議で検討すべき課題の抽出を行った。「ゴミ袋の受け渡し方法、ふれあいサポート (ごみ出し) の問題」「地域の移送手段・移送サービス」について、各関係部署とのやり取りやア

ンケート実施により、解決に向けての具体的な方策を検討した。今年度の「第3層地域包括ケア会議」では、「ごみ対策問題」をテーマに絞ったが、開催には至らなかった。第3層地域包括ケア会議の目的、位置づけ、構成メンバー、他の協議体との整理等の再検討が課題となっている。

#### ② 在宅医療・介護連携

多職種ワーキンググループでは、医療・介護の連携や顔の見える関係作りの強化のため多職種交流会を行った。8月に、「多職種連携のいろは」と題し、看取りをテーマに、パネリストより看取り体験の発表後、グループワークにて多職種の思いを共有した。

三鷹市医師会主催の市民講座「わが家・三鷹で暮らし続けるために」に準備段階より協力し、当日の講座前の体力測定会では、各包括が担当を担った。

「連携窓口みたか」と連携し、在宅医療・介護連携に関する相談支援体制や、切れ目なく在宅医療と介護が提供される体制の構築に引き続き取り組んだ。三鷹市在宅療養推進協議会及び検討部会への参加を通じて積極的に協力した。

#### ③ 生活支援体制整備

地域のサロン活動や介護予防活動等の立ち上げ支援と継続支援を行った。ネットワーク構築に関する業務として、地域ケアネットワークやほのぼのネット、老人クラブや地域のサロン活動・介護予防の集まりなどに出向き、情報共有とネットワークの構築を行った。地域の団体などで生活支援コーディネーターの取り組み紹介や地域の活動紹介を行った。また、地域支援連絡会を活用し、第2層協議体と位置づけ、地域課題の検討や地域の支援者とのネットワーク構築を図った。

東部では、東多世代交流センターや日本女子体育大学と協働し、地域でのイベントの開催など検討した。

西部では、地域資源の開発を目的に、「60代からの大人のエクササイズ」で、比較的若い層への介護予防の呼びかけ、はつらつ体操の修了者を対象とした会の立ち上げ支援を行った。

#### ④ 認知症施策

三鷹市と東部及び西部地域包括支援センターが事務局となり、実行委員会形式で市内のNPOなどの市民団体や関係機関とともに、認知症に関する周知・啓発を目的として、第8回のイベントを10月26日に開催した。イベン

トは、「このまちに住み続けるために」をテーマに、東京都立松沢病院認知症疾患センター長新里和弘氏、精神保健福祉士菊地ひろみ氏の講演を行い、180名参加した。また、展示スペースで、地域参加の場や取り組み、認知症ケアパスを紹介し、脳トレ体験コーナー、成年後見制度相談コーナーも設置した。

認知症サポーターの養成については、7か所のコミュニティーセンターにて、土・日曜日や夜の時間帯に開催することで、幅広い市民、特に若い世代が参加しやすいように工夫した。さらに、小学生を対象とした「みたか認知症キッズサポーター」養成講座を学童保育4か所と市民向けに開催し、低学年でも分かりやすいように寸劇や高齢者疑似体験を交えて実施した。認知症サポーター養成講座を受講した方を対象とした「認知症サポーターフォローアップ講座」を実施した。

啓発事業として、三鷹図書館や市民ホール等でパネル展示、東京弘済園まつりでの「認知症にやさしいまち三鷹」ブースの設置により、認知症について知る機会をつくった。

「認知症アウトリーチチーム派遣事業」の活用は無かったが、「認知症施策設立準備会」に包括代表として参加、協力し、杏林大学認知症疾患医療センターや初期集中支援チームメンバーと、地域の課題を共有し解決へ向けた検討を重ねた。

「認知症初期集中支援事業」について、東部では、一人暮らしで物忘れがあり、認知症が疑われるが受診も拒否されたため、医療や介護保険サービスに繋げていくために、本事業を活用した。支援チームの看護師がご本人に寄り添いつつ、関係構築に努めていたが、結核疑いもあり入院することになり、途中で中断した。西部では、本事業が地域の関係者に周知されていない状況があるので、ケア専門職交流会のテーマに設定し、関係機関へ啓発した。また、初期集中支援に関する意見交換会に積極的に参加した。

## 【三鷹市東部地域包括支援センター】

### (1) 地域ケアネット東部

居場所作り・見守り・声かけの3本柱を基に、ネットワーク構築に努めた。地域サロン（ひだまりサロン・東部）では、からだほぐし体操や地域の情報提供を行った。声かけや見守りについては、学習会や委員会などで意見交換をしつつ、圏域内で浸透するよう随時検討を行っている。地域の情報発信のため、生活支援コーディネーターを含めたチームが結成され、情報収集、発信の方法マップ等を検討している。

## (2) 東京弘済園まつり

「地域之力・施設之力」と題した東京弘済園まつりに合わせて、地域住民向けのイベントを企画・実施した。介護教室の一環として「福祉セミナー」「健康測定・相談コーナー」「情報コーナー」を開設し、各コーナーとも大盛況であった。福祉セミナーでは「花子さんの終活ものがたり」をテーマに寸劇を行い、早いうちから老い支度することの必要性を周知した。健康測定は、今年度初めて地域の薬局の協力を得て多職種による測定・アドバイスにて健康への意識を高めることができた。情報コーナーでは、東部地区の通いの場、地域資源を紹介し、高齢者の運転・免許の返納と返納後の生活について、来場者の意見を聞くコーナーを設置して返納後の生活をイメージする場をつくった。

地区公会堂での相談サロン、出張相談や体操教室等の独自の地域での活動では、包括からの情報提供と体操、歌を通じ、参加者同士の交流、気軽に相談できる場として定着した。

## (3) 地域活動情報シートの作成

地域活動情報シート（じもしるの代替版）「居場所・介護予防」の内容を更新し、地域での集まりなどで配布した。また、東京弘済園まつりやコミュニティ・センターまつりにて「地域の情報マップ」で地域の活動紹介を行った。地域ケアネットワーク東部と協働し、地域資源マップの作成に取り組み、発行は次年度となった。

## 【三鷹市西部地域包括支援センター】

### (1) 地域ケアネットにしみたか

「ケアネットにしみたか」は、子育て団体との連携強化を図った。昨年度から始めた「子供たちのために集まろう大人達の交流会」では、プログラム開発・当日の進行を担い、それぞれの団体の困りごとを共有した。例年実施している、地域サロン、多世代交流事業、市内ケアネット合同事業にも、積極的に参加し、更なるネットワーク構築を図った。また、CCM（コミュニティーコーヒーマスター）が発起人となり地域のネットワークの力で開催された「ミタフェスウエスト」にも積極的に協力した。

### (2) 地域活動

地域サービスデーについては、今年度は認知症をテーマに開催を計画したが、大型台風19号のため、止む無く開催を中止した。

いのじんセミナーは、「きらり人生☆学習会」～いつまでもこのまちで暮らしていくために～というテーマで年間を通じて計 7 回の講座を開催した。前半の講師の方は、地元で事業展開されている方をお願いし、参加者により身近な問題として老い支度を考えられるよう企画した。それぞれの講座では、認知症、看取り、薬、お金の管理、施設入所をテーマ用に、講座と語ろう会を企画し、参加者へ老い支度に関して啓発できた。

また、「いのじん保健室」も 2 年目に入り、圏域内に気軽に相談できる場所があることで、相談のきっかけとなった。

### (3) 広報紙「いのじん」

数年前から発行を開始した「いのじん」は、地域に浸透し、記事の内容に関する反響の声も、多く寄せられるようになっている（発行回数年 4 回）。18 号では、エリア内の介護予防や集いの場を一覧にまとめたマップを作り、地域活動の場を紹介した。取材や配布を通じて地域担い手や地域住民との関係が深まり、地域活動と地域住民のマッチングにつながっている。

#### 4. 弘済保育所（おひさま保育園）・食事サービス課・総務課

##### 【 弘済保育所（おひさま保育園） 】

利用定員・・・68名 利用率・・・100%

##### (1) 高齢者施設との世代間交流

今年度も昨年度同様に、高齢者施設に併用された特色を生かし、弘陽園をはじめ弘寿園・弘済園・弘済ケアセンターへ訪問した。

① 0、1、2歳児・・・夏まつりや運動会開催のポスター配布  
各施設へ「ふれあい交流」訪問(不定期)

② 3、4、5歳児・・・園児作成のお神輿練り歩き  
敬老の日祝賀会でのダンス披露

なお、新型コロナウイルス感染症対策のため、3月の卒園交流(5歳児)は取り止めた。

##### (2) 地域子育て支援

一時預かり事業や子育て支援事業等を通じて地域との交流を積極的に図った。特に親子リトミックを定期的で開催し、出席した保護者との育児についての情報交換や悩み相談を受け、行政と連携し対応した。また、保育ひろばを利用している未就園児を対象に保育所体験を開催し、新入園児獲得に努めた。

##### (3) 保育指針改定の対応

保育指針の改定に伴う継続課題等の取り組みについて、今年度は給食に関わる事を重点に置き質の向上に努めた。特に食品衛生管理が義務化となることを受け、食物アレルギーや誤嚥のない食し方等について園内で情報共有をした。

##### (4) 第三者評価

「福祉サービス第三者評価」の結果による保護者とのコミュニケーション不足について、登園、降園時に保護者へ対し常に声掛けを心掛け、話しやすい環境ができるように努めた。また、各講習会へ参加することにより環境整備の整え方等を学び、園内で情報共有をし、実践に努めた。

##### (5) 幼児教育・保育の無償化の対応

今年度10月より施行された「幼児教育・保育の無償化」について、三鷹市内保育所園長(三鷹市私立認可園長会)と連携を図り、保護者へ対し食材料費の徴収等混乱なく対応を行った。

## 【食事サービス課】

- (1) 「東京の介護って素晴らしいグランプリ」のランチ部門にて最優秀賞を獲得  
東京都社会福祉協議会が主催する「東京の介護って素晴らしいグランプリ」のランチ部門にて最優秀賞に選ばれた。寒い冬のランチをテーマに、弘寿園の誕生会で提供した利用者からの満足度が高かったメニューで、今回のグランプリでも高評価を得ることができた。
- (2) 栄養ケアマネジメントの実施  
医務室及びケアワーカーとの緊密な連携のもと、入居者の身体状況に応じた栄養ケアプランの達成度を把握するため、月1回の体重測定とモニタリング、食事摂取状況の把握に努めた。利用者の状況に応じたプランを検討し、栄養状況改善に努めた。  
医師の指示のもと、治療食の提供を行い栄養改善に努めた。
- (3) 食事内容の充実  
入居者の希望メニューや季節の食材を使用し、バランスの取れた食事を予算内で提供できるように、価格変動を見ながら良い物を安価で仕入れ、提供することに努めた。
- (4) ソフト食の導入  
嚥下機能低下の利用者の状態に合わせ、より食べやすい食形態のソフト食を提供した。ソフト食にすることで、誤嚥や食べこぼしも減少し、摂取量の確保につながったことで好評を得た。ソフト食の摂取状況に個人差があったことから、ソフト食の再検討を行った。今後も引き続き、ソフト食の必要性や嚥下機能状態を考慮しながら実施していく。
- (5) 衛生管理  
定期的に課内会議を行い、厨房内の衛生及び食中毒・感染症（インフルエンザ・ノロウイルス等）の予防、対策について話し合い、発生や感染防止に取り組んだ。
- (6) 感染症及び災害時等における非常時対応について  
感染症の発生や災害等により厨房が使用不可能となった場合に備え、解凍して食べることが出来る弁当を緊急で発注できる契約を東京中央食品と締結した。

## 【総務課】

(1) 規程類の新設及び改正

### 【新設規程】

#### ① 情報公開規程

法人外部から、情報公開請求があった際の手続き等について定めた（令和2年1月1日施行）。

#### ② 健康情報等の取扱規程

平成31年4月1日改正の労働安全衛生法により、産業医・産業保健機能の強化策の一環として、健康情報を取り扱う目的と取扱方法及び取り扱う者とその権限、取り扱う健康情報の範囲等を定めた「健康情報取扱規程」の制定が事業者には義務づけられることとなったため（平成31年4月1日適用）。

### 【改正規程】

#### ① 組織規程

・弘済ケアセンター及び三鷹市高齢者センター「けやき苑」を課制としたことによる改正（令和元年6月1日改正）。

#### ② 職員給与規程

- ・時間外手当の算出式を労働基準法の基準に合わせ改正（令和元年6月1日改正）。
- ・10月からの国の定める介護職員等特定処遇改善加算の支給に合わせ、処遇改善手当の支給項目を改正（令和元年10月1日改正）。
- ・夜勤手当を深夜割増賃金であることを明記（令和元年6月1日改正）。
- ・自治体独自の家賃補助制度による補助金が支給された場合の住居手当の取り扱いを明記（平成31年4月1日適用）。
- ・欠勤期間の通算に関するルールを改正

#### ③ 職員就業規則（令和2年4月1日改正）。

- ・労働条件通知書の様式を作成（令和元年6月1日改正）。
- ・休職及び復職における手続き等を明確化（令和2年4月1日改正）。
- ・1箇月単位の変形労働時間制の取扱いを明記（令和2年4月1日改正）。
- ・休日の明記（「法定休日」と「法定外休日」）各月休日の最低日数、休日から次の休日までの日数を明記（令和2年4月1日改正）。
- ・休日の振替の事由と振替時期を明記（令和2年4月1日改正）。
- ・勤務指定の取扱い明記（令和2年4月1日改正）。
- ・代休の指定の明記（令和2年4月1日改正）。
- ・派遣職員の正規職員への転換の条文を新設（令和2年4月1日改正）。

④ 契約職員就業規則、パートタイマー就業規則及び嘱託規程

- ・労働契約書における書面の交付による明示事項で不足していた項目を追加（令和元年6月1日改正）。

⑤ 個人情報保護規程

- ・個人情報の開示等に必要な手続きに関しては、情報公開規程に定めた旨を追記（令和2年1月1日改正）。
- ・本人の意思確認が困難な場合に、家族等からの同意を得ることが出来る点を明確化（令和2年1月1日改正）。

(2) 労務管理システムの導入

令和元年7月から、勤怠管理システム「DRS 総務勤怠管理システム」を本格稼働させた。

(3) 災害対策への取組

地震や台風等の災害対策に加え、新型コロナウイルス感染症対策として、手指消毒・靴底消毒・検温等の徹底、ボランティアの中止、マスクやアルコール等の必要物資の確保など、感染防止に努めた。また、法人内への立ち入りが禁止されるなどの非常事態に備え、自宅のパソコンから法人パソコンの使用を可能とするリモートワークを導入し、通常業務等の支障を最小限とするように努めた。

(4) 実習生・ボランティアの受入

今後の高齢社会を担う社会福祉専門職の後継者育成をめざし、また社会的責務として、社会福祉士・介護福祉士・作業療法士・看護師・保育士等の各大学・短期大学・専門学校・養成校からの学生受入れを積極的に行った。