

平成 30 年度 事 業 報 告

東日暮里サービスセンター
荒川区東日暮里三丁目8番16号

1. 概況

要介護状態または要支援状態にある高齢者が心身の特性を踏まえた適正な介護サービスにより、可能な限り居宅において、その残存能力を最大限に活用して、自立した日常生活を営むことができるよう、当施設では援助するとともに心身機能の維持向上に努めた。あわせて、利用者の社会的孤立感の解消及び心身機能の維持向上を図り、家族の身体的・精神的負担の軽減を図るため、日常生活に必要な支援を行った。

利用者状況をみると、近年、デイサービス事業者数が増加する中、当施設の年間稼働率は、一般通所介護が平成 22 年度の 86.5%をピークに減少傾向となり、平成 24 年度に 70.0%、平成 27 年度は 65.0%、昨年度 59.1%、本年度は 58.8%となった。また、認知症通所介護も平成 20 年度の 83.5%から平成 27 年度は 25.3%、昨年度 31.8%と低迷したが、一般通所介護からの移行者が増えはじめ、本年度は 56.4%となった。

なお、平成 29 年 11 月から全職員によるプロジェクトチームを立ち上げ、利用者の生活プログラムのあり方をはじめ、施設 PR、利用者の増加策など、施設の財政健全化に向けた事業の推進に努めるとともに、日ごろから職員が連携して利用客へのサービス提供の充実に励んだ。

また、月 1 回行っている関係事業所への利用実績報告の際、施設の広報紙を配布するとともに、各事業者に空き情報を提供するなど、地域や介護支援専門員等への PR 活動の強化を図った。

一方、区の推進する介護予防事業に協力し、「お元気ランチ」の開催や地域貢献の一環として「粋・活きサロン」（花はなクラブ）の会場を提供した。

2. 運営

(1) 処遇

①指定通所介護（予防）

利用者の主治医や介護支援専門員などとの連携に基づき、看護職員と介護職員などは協力して利用者の日常生活動作の改善、健康保持の指導などを行うとともに、社会交流の促進・心身機能の維持向上を図り、自立した生きがいのある生活が過ごせるよう支援した。

また、脳血管性疾患の後遺症や医療終了後の機能回復訓練を要するなど、身体機能に障害がある高齢者の心身の機能の維持及び向上を図った。

特に、バランス訓練、歩行、立ち上がり訓練等、「歩け歩け」運動を実施し、残存能力の維持及び減退防止に努めた。

②認知症対応型通所介護（予防）

社会交流を促進し、規則的な生活リズムを作る場を提供するとともに、家族の身体的・精神的負担の軽減を図った。

③送迎サービス

リフト付きワゴン車 3 台により利用者には安全かつ快適な送迎を実施するとともに、送迎ルート等を工夫し、利用者や家族の負担軽減を図った。また、利用率向上を目指して可能な限り個別送迎等の柔軟な対応を行った。

④入浴サービス

バイタルチェックを徹底し、リフト浴・短浴（入浴時間の短縮）・二人介助・足浴等日常生活動作に合わせた安全な入浴を実施した。利用者や家族の要望、ケアマネージャーの意向を聴取し、1 か月の入浴予定者名簿を作成し、安全で楽しくゆったりとした快適な入浴ができるようにした。

入浴希望者が増加傾向にあり、介助が必要な利用者も増えているが、計画的に実施することで1日30人の設定とし、快適な入浴を確保するようにした。

⑤食事サービス

管理栄養士を中心とした調理スタッフによる工夫のもと、利用者の身体状況や嗜好に配慮し、季節感のあるメニューや行事食の提供を行うとともに、手作りおやつ等魅力ある食を提供するようにした。

また、味付け・盛り付け、食器などを工夫し、食事時間が楽しい時間になるようにするとともに、低栄養状態の改善、身体機能の向上につながるよう栄養バランスの取れた昼食を提供した。

食事調査の実施の継続や介護者教室にて「試食会・懇談会」を実施し、意見や要望を聴取する場を設けることで、食事サービスの充実を図った。また、施設内研修の実施等により食事提供時等の衛生管理を徹底した。

⑥健康管理、安全対策

利用者の健康チェックを徹底し、状態変化の早期発見に努めるとともに、緊急時の的確な対応体制を確立するようにした。また、感染症に対する知識や感染予防技術を養い、感染予防対策を実施した。

送迎及び施設内活動の安全確認を遵守し、事故の未然防止と安全管理の徹底を図った。

(2) 家族・地域との交流

連絡帳や日頃の会話等とおし、家族との密接な連携を図り信頼関係を確立するとともに、介護者教室の実施や行事等とおし、家族・地域との連携を深める等積極的な交流を行った。

また、施設公開事業である地域ふれあい祭りを11月25日に実施し、家族や地域の方々が気軽に参加できる交流イベントを実施した。

一方、近隣の保育所や学校等との積極的な交流を図るとともに、区立中学校生徒の「勤労留学」を受け入れ、介護の重要性を認識させる場を提供した。さらに、教員免許の取得を希望する大学生を積極的に受け入れ、介護体験の場を提供した。

そのほか、施設へのボランティアについては、日常のお茶出しのボランティア（3名）をはじめ、書道教室・朗読劇・夫婦漫才・楽器演奏などの個人やグループを受け入れ、利用者に喜ばれた。

なお、昨年7月から、有償（2,000円）ではあるが、理容師が来所し、理髪のサービスを実施し始めた。

①家族介護者教室

家族等に対し介護の基本や高齢者の特性を理解することや食生活等についての学習の場を設け、高齢者介護における技術や知識の習得について援助した。

また、高齢者介護に関する問題、高齢者に対する家族の関わり方や高齢者の健康維持、悩みごとなどに関する相談・共有の場を設けた。

[家族介護者教室実績 月別内容]

月 日	時 間	内 容	参加数
4月10日	14:00 ~15:00	通所介護家族懇談会(大正琴鑑賞)	2
5月18日	14:00 ~15:00	お口の健康教室	6
6月23日	13:30 ~14:30	フジッコ(食品)健康セミナー	4
7月18日	13:30 ~14:30	転倒予防体操	2
8月23日	13:30 ~14:30	認知症のお薬の話	9
9月20日	13:30 ~14:30	感染症予防のお話	3
10月10日	14:00 ~15:00	家族懇談会(大正琴鑑賞)	2

11月16日	12:00 ~13:00	栄養改善講習会（昼食試食会）	3
12月5日	13:30 ~14:30	誤嚥予防のお話	10
1月22日	13:30 ~14:30	元気が出るメイクアップ	3
2月16日	13:30 ~14:30	移動介助	8
3月7日	13:30 ~14:30	補聴器の選び方	12

②広報活動（広報誌の発行）

毎月、利用者及び家族を対象にした「かんかん森通信」を発行し、行事報告や行事案内、また、時々地域の話題や利用者の活動状況を掲載する等多様な情報を提供した。

また、施設年間主要行事（バスハイク・敬老会・忘年会・新年会等）での利用者活動状況の写真を参加利用者に配付し、利用者家族からも好評を得た。

なお、施設をはじめ、事業内容や活動を紹介する独自のホームページも公開している。

(3) 利用者サービスへの取り組み

①苦情解決への取り組み

施設が提供する各種支援について、気軽に意見や要望が出せるよう日頃からの信頼関係の確保を基本とし、苦情や要望に対し速やかに対応し解決が図れるようにした。

意見箱の設置、施設内における苦情等申出についての案内、サービスに対する満足度アンケートの実施、また、第三者委員等についての周知を徹底し、利用者サービスの向上に向けたさらなる取り組みを行った。

②各種マニュアルの整備

各種マニュアルを整備し、適切な介護方法をはじめ、利用者の安全管理と事故の未然防止の徹底を図るとともに、介護サービスの実践に役立つマニュアルを整備した。

③個人情報の取り扱い

個人情報の保護については、関係法令の遵守と「個人情報保護規程」に基づき適正な対応を図った。施設利用時には個人情報の利用目的をあらかじめ説明するとともに、契約締結時には「個人情報の使用に係る同意書」を得るなど万全な対応を行った。

3. 業務の適正な執行

(1) 各種会議・打合わせの開催

全体ミーティング : 毎日(朝、2時、夕)

施設職員会議 : 月1回

デイ会議 : 月1回

全体連絡会議 : 必要に応じて開催(全職種代表合同会議)

毎日、全職員が利用者一人ひとりにあわせた支援を行うために、ミーティングを行うとともに、デイ会議では業務の変更、マニュアルの変更・見直し等を行い、より良いサービスが提供できるようにした。

(2) 研修

利用者に快適なサービスを提供するため、職場内研修をはじめ、各種研修会へ職員を派遣し、介護技術の向上と職員の資質向上、意識の高揚を図った。

施設内研修については、「年間研修計画」を策定し、組織、利用者サービス、接遇及び事故防止等々多方面にわたる研修を実施した。

外部派遣研修においては、「認知症研修」、「感染症研修」等に積極的に参加し、職員の資質向上と施設全体のスキルアップを図った。

[内部研修実績]

研修日	研修テーマ・内容	目標(視点)	参加職種
4月2日 及び 4月13日	施設運営理念について	運営方式、利用者の現況、福祉サービス事業の環境、施設経営状況、経営理念、施設の運営方針及び職員倫理	全職員
7月13日	職員倫理	人権擁護と個人情報の保護などについて再認識する	全職員
8月24日	接遇と認知症のある方への虐待防止について	サービス事業所スタッフとしての接遇や虐待について学ぶ	全職員
10月5日	感染症予防について	感染症についての知識を学び予防に役立てる	全職員

※ 平成31年2月から所内自主研修通信を月1回のペースで管理者が発行した。なお、テーマは、第1号「耕せど尽きず」、第2号「施設が果たす地域福祉の役割」であった。

[外部研修実績]

研修日	研修テーマ・内容	主催団体	職種
5月23日	介護報酬基礎研修	東京都社会福祉協議会	事務職員
5月25日	給与計算システム講習会	(株)CIT	事務職員
6月18日	ゲートキーパー研修	荒川区役所	介護職員
7月9日	感染症研修	荒川保健所	介護職員
7月11日	居宅介護者による無自覚な虐待	東京都社会福祉協議会	介護職員
8月3日	認知症（バリデーション）	かながわ福祉サービス振興会	生活相談員
9月19日	食品衛生について	荒川保健所	管理栄養士
10月26日	中堅職員研修	東京都福祉事業協会	介護職員
11月4日	認知症サポート研修	聖風会（足立区）	管理者
11月16日	防火管理講習会	荒川消防署	管理者等
1月15日 ・22日	高齢者虐待防止研修	東京都福祉保健財団	介護職員 （2人参加）
1月23日 24日	決算実務研修会	東京都社会福祉協議会	事務職員
1月28日	新春セミナー（介護の現状、今後の社会保障等）	全国老人福祉施設協議会	管理者
2月18日	管理職等研修	東京都福祉事業協会	事務職員
2月5日	福祉車両安全運転講習会	日本福祉車両協会	運転手
2月18日	管理職等研修	東京都福祉事業協会	事務職員
3月1日	介護サービス事業者連絡会	荒川区役所	事務職員

すべての研修において研修報告する等、全職員で情報を共有した。

(3) 職員の健康管理

- ①健康診断：身長、体重、視力、血液検査、検尿、胃部・胸部レントゲン、心電図等（全職員）
- ②腰痛検査：年2回の検査実施（介護職員・看護職員）
- ③定期検査：毎月の検便（栄養士・調理員）

(4) 防災対策

消防署の協力を得て避難消火訓練を年2回実施した。（通報・伝達訓練、消火機器の操作訓練、避難誘導訓練、応急救護訓練等）

回	実施時期	実施内容等
第1回	平成30年11月16日	荒川消防署（防火講習会）
第2回	平成31年3月20日	防災訓練（避難誘導、消火器等）

なお、当センターが災害時の2次避難所（210名想定）として位置づけられていることから、飲食物及び非常物資の備蓄を確保した。

[年間主要行事]

	行 事	日 程	備 考
4月	鑑賞会 花見	10日 3～7日	大正琴 日暮里公園
5月	バスハイク 朗読劇	15～25日 21日	足立区生物園 ミルフィーユ
6月	演奏会	8日 21、22日	ピアノとフルート マンドリンとギター
7月	朗読劇 七夕	2日 5、6日	ミルフィーユ 七夕飾り
8月	鑑賞会 夏祭り	14日 22、23日	大正琴 盆踊り
9月	敬老会	13、14日	敬老のお祝い会 （三味線、フラダンス）
10月	バスハイク 鑑賞会	5～22日 10日	ゆいの森あらかわ（図書館） 大正琴

11月	朗読劇 スポーツ大会	12日 20、21日	ミルフィーユ 紅白玉入れなど
12月	お楽しみ会	11、12日	大正琴、夫婦漫才
1月	新年会 朗読劇	9、10日 21日	大正琴、三味線 ミルフィーユ
2月	節分 鑑賞会	1、2日 12日	豆まき、鬼退治 大正琴
3月	ひな祭り お楽しみ会 鑑賞会 朗読劇	1、2日 9日 13日 18日	雛たおしゲーム マンドリン、ギター、フラダンス 大正琴 ミルフィーユ
毎月	書道 体力測定	毎月第3木・金 第1週	

[月次主要プログラム]

	A：誕生会 (日程)	B：制作 (日程)	C：その他 (その他の日程)
4月	24、26日	14、23日	<ul style="list-style-type: none"> ・「歩け歩け」(歩行練習) ・ころばん体操 ・手や足を使ったゲーム ・頭の体操 ・ことば遊び ・カラオケ ・クラブ活動(オセロ、麻雀、将棋、折り紙等) など
5月	30日	9、29日	
6月	26日	6、18日	
7月	30日	9、27日	
8月	25日	6、28日	
9月	25、26日	4、19日	
10月	23、31日	27日	
11月	26日	29日	
12月	10日	19日	
1月	24日	22日	
2月	12、18日	6日	
3月	22、23日	8日	

[月別の動き]

通所介護（介護予防通所介護含む）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月		
在籍者数	54	57	58	58	58	57		
延べ	514	533	568	543	568	528		
実日数	24	24	26	25	26	23		
1日当り	21.42	22.21	21.85	21.72	21.85	22.96		
開始者数	1	2	1	3	1	1		
解除者数	0	0	0	0	0	0		
	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	平均
	66	66	64	64	64	63		60.8
	683	630	604	585	563	576	6,895	
	26	24	24	23	23	25	293	
	26.27	26.25	25.17	25.43	24.48	23.04		23.53
	9	1	0	2	2	0	23	
	0	2	0	0	3	3	8	

[認知症対応型通所介護]

	4月	5月	6月	7月	8月	9月		
在籍者数	13	15	16	14	15	15		
延べ	153	162	168	152	167	161		
実日数	24	24	26	25	26	23		
1日当り	6.38	6.75	6.46	6.08	6.42	7.00		
開始者数	0	2	1	0	0	0		
解除者数	0	0	0	1	0	0		
	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	平均
	15	15	16	15	14	14		14.8
	176	170	174	167	155	179	1,984	
	26	24	24	23	23	25	293	
	6.77	7.08	7.25	7.26	6.74	7.16		6.77
	0	1	1	0	0	0	5	
	0	0	0	0	1	0	2	

[介護予防通所介護]（再掲）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月		
在籍者数	11	12	12	11	11	11		
延べ	70	85	82	72	77	64		
実日数	24	24	26	25	26	23		
1日当り	2.92	3.54	3.15	2.88	2.96	2.78		
開始者数	0	0	1	0	1	0		
解除者数	0	0	0	0	0	0		
	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	平均
	12	11	11	11	11	11		11.3
	84	74	72	78	81	84	923	
	26	24	24	23	23	25	293	
	3.23	3.08	3.00	3.39	3.52	3.36		3.15
	1	0	0	0	0	0	3	
	0	0	0	0	0	0	0	

認知症対応型介護予防通所介護は利用者なし

[利用者状況と年齢構成]

(通所介護)

	男	女	計
週1回	4	7	11
週2回	4	21	25
週3回	3	15	18
週4回	0	1	1
週5回	1	3	4
週6回	0	1	1
計	12	48	60

	男	女	計
55~69	0	1	1
70~74	0	1	1
75~79	3	8	11
80~84	3	6	9
85~89	3	17	20
90~94	1	11	12
95~	1	5	6
計	11	49	60

(認知症対応型通所介護)

	男	女	計
週1回	0	0	0
週2回	2	3	5
週3回	0	3	3
週4回	1	3	4
週5回	0	1	1
週6回	0	1	1
計	3	11	14

	男	女	計
55~69	0	0	0
70~74	0	0	0
75~79	0	0	0
80~84	1	0	1
85~89	0	6	6
90~95	2	3	5
95~	0	2	2
計	3	11	14

平成31年3月31日現在（長期欠席者を除く）