

令和元年度 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、サービスセンターで過ごすことによって、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の日常生活に必要な支援を行った。

利用者状況をみると、荒川区内でデイサービス事業者数が約70か所存在し事業が競合する中、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25年度に69.8%、平成28年度は62.6%、昨年度55.7%、本年度は55.6%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25年度は34.9%、平成28年度は23.8%と低迷したが、一般通所介護からの移行者が微増しはじめ、平成29年度31.8%、昨年度は56.4%、本年度は58.9%となった。

そこで平成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のあり方、利用者増へ向けた取り組みなど、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・生きサロン」（花はなクラブ）の会場を提供した。

なお、令和2年2月頃からの新型コロナウイルス感染症の世界的な感染拡大に伴い、施設内における感染拡大防止のため、消毒の徹底、3月からボランティアの受入れ、書道実習、理髪サービスを中止した。

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からの情報や指示・要望をもとに、生活相談員、看護師、介護士は連携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、立ち上がり訓練などの運動を機能訓練室や日常動作訓練室で実施し、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）

歌やゲームなどを通して社会交流を促進し、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 台及び軽車両 1 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、送迎ルートを工夫することで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など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）・2 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

管理栄養士のもと、栄養士や調理スタッフが連携し、季節感のあるメニューや行事食、利用者の身体状況や嗜好に配慮した食事、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努めるとともに、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、職員会議において給食に関する事項を議題とし、献立をはじめ給食の充実に資することとした。

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16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してもらう場を提供した。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、平成30年7月から、有償(2,000円)ではあるが、理容師が来所し、理髪のサービスを開始した。(令和2年3月は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため休止)

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13日	13:30~ 14:30	通所家族懇談会	0
5月25日	13:30~ 14:30	オムツの種類と選び方	9
6月20日	13:30~ 14:30	食中毒予防のお話	4
7月20日	13:30~ 14:30	かかりつけ薬局を作ろう	3

8月22日	13:30~ 15:00	認知症サポーター養成講座	6
9月20日	13:30~ 14:30	感染症予防のお話	2
10月17日	13:30~ 14:30	転倒予防体操	12
11月25日	12:00~ 13:00	柔らか食と栄養補給食の説明会	6
12月6日	13:30~ 14:30	義歯の手入れと使用上の注意点	4
1月30日	13:30~ 14:30	補聴器の選び方	14
2月27日	13:30~ 14:30	介護とお洗濯のお話(新型コロナウィルスのため中止)	0
3月21日	14:00~ 15:00	悪質商法の手口と対処法(新型コロナウィルスのため中止)	0

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。

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。

さらに、平成27年度からホームページを活用し、施設の概要をはじめ、デイサービスの事業内容や活動を公開している。

(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 : 必要に応じて開催(月1回程度)

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。

【施設内研修】

研修日時	研修名	出席人数
令和元年4月1日 8:20~8:35	施設経営理念	12名
4月12日 17:15~18:15	施設経営理念	6名
6月13日 17:30~18:30	倫理研修	21名
8月5日 17:30~18:30	感染症研修	6名
12月19日 17:30~19:30	接遇研修	8名
令和2年2月13日 17:30~19:30	ケースカンファレンス	6名
3月12日 17:30~19:00	認知症・高齢者虐待防止研修	7名

※ 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3号「爾の俸、爾の禄」、第4号「三本の矢」、第5号「リスクとハザード」などであった。

【外部研修】

研修日	研修名	主催者	参加職種
令和元年6月13日	終末期ケア（ターミナルケア）について	荒川区	介護職
6月21日	新人研修	東京都社会福祉事業協会	介護職
6月18日	感染症研修	荒川区	介護職
7月30日	高齢者虐待の防止について	介護労働安定センター 東京支部	介護職
12月10日	中堅職員研修	東京都社会福祉事業協会	中堅職員
令和2年1月29日	管理職研修	東京都社会福祉事業協会	管理職等
2月20日	東京都認知症介護基礎研修	東京都	介護職
3月6日	レビー小体型 認知症の理解と考え方	東京都認知症疾患医療 センター	（中止）

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	令和元年9月10日	荒川消防署（実務講習（上級））
第2回	令和2年3月13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	花見 (体力測定)	4月8日～ 4月13日	日暮里公園
5月	春の運動会 (体力測定)	5月22日～ 5月23日	玉入れ・バランス崩しなど
6月	鑑賞会 (体力測定)	6月11日・ 6月12日	マンドリンとギターの 演奏会
	元気が出る演奏会 (体力測定)	6月22日	ドリーム・オブ・ザ・フュー チャークラブバンド
7月	七夕 (体力測定)	7月4日～ 7月5日	七夕飾り・星釣りゲーム
8月	夏祭り	8月20日～ 8月21日	盆踊り・射的・金魚すくい
9月	敬老会 (体力測定)	9月12日～ 9月13日	式典 余興(津軽三味線・オーボエ演奏)
10月	スポーツ大会 (体力測定)	10月22日～ 10月23日	物送りゲーム
11月	バスハイク (体力測定)	11月8日～ 11月27日	ファミリーレストラン にておやつ
12月	お楽しみ会 (体力測定)	12月13日～ 12月14日	ビンゴ大会
1月	新年会 (体力測定)	1月8日～ 1月9日	津軽三味線・オーボエ演奏
2月	節分 (体力測定)	2月3日～ 2月4日	豆まき・鬼は外福は内ゲーム
3月	ひな祭り (体力測定)	3月2日～ 3月3日	雛たおしゲーム
毎月	ヘアカット	第三週 月・火・木・金	美容師ボランティア
毎月	大正琴	第二 火・水	ボランティア
毎月	書道	第三 木・金	ボランティア

[月次主要プログラム]

	A：誕生会 (日程)	B：制作 (日程)	C：選択プログラム	D：ゲーム等
4月	25・26日	こいのぼり 22日	絵手紙：9日 クラブ活動：17・30日	・古今東西ゲーム ・歩け歩けと足体操 ・ビンゴゲーム
5月	8・11日	個別制作 30日	絵手紙：7日 クラブ活動：15・28日	・ことわざカルタ ・歩け歩けと散歩 ・すき焼きゲーム
6月	4・28日	七夕制作 27日	絵手紙：5日 クラブ活動：5・25日	・陣地取りゲーム ・ゲートボーリング ・漢字合わせゲーム
7月	12日	夏祭り制作 20日	絵手紙：9日 クラブ活動：9日	・パタパタゲーム ・タコ釣りゲーム ・棒サッカー
8月	8・27日	季節の制作 26日	クラブ活動：6・31日	・ペットボトルボーリング ・星釣りゲーム ・バケットボール
9月	10・21日	季節の制作 27日	無し	・輪投げ ・昭和カルタ ・ゲートボーリング
10月	8・9日	季節の制作 25日	クラブ活動：1日 歩行練習：4・15・24・28日	・円盤ゲーム ・おむすびコロリン ・巻き巻き競馬
11月	15・18日	カレンダー制作 6日	クラブ活動：26日 歩行練習：7・12・20・25日	・曲当てゲーム ・カーリング ・引け引けペットボトル
12月	10・11日	季節の制作 16日	クラブ活動：3日 歩行練習：4・6・9・17・26日	・ビーチバレー ・ビンゴゲーム ・風船バレー
1月	13日	節分制作 25日	クラブ活動：28日 歩行練習：6・10・16・21日	・転がし卓球 ・直線玉入れ ・おせちゲーム
2月	11日	ひな祭り制作 24日	クラブ活動：18日 歩行練習：7・19・25日	・ことわざカルタ ・家族合わせゲーム ・カーリング
3月	11・14日	桜制作 25日	クラブ活動：31日 歩行練習：4・19・24・30日	・昭和カルタ ・漢字合わせゲーム ・パタパタゲーム

[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	57	55	58	60	59	57		
延べ	540	515	558	582	580	532		
実日数	25	24	25	27	27	24		
1日当り	21.6	21.46	22.32	21.56	21.48	22.67		
開始者数	1	1	2	2	3	1		
解除者数	1	2	2	2	4	0		
	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	平均
	63	61	62	64	61	56		59.4
	598	595	541	542	574	557	6,714	
	26	25	24	24	25	26	302	
	23.00	23.8	22.54	22.58	22.96	21.42		23.53
	7	0	2	5	2	1	27	
	0	1	1	1	0	3	17	

[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	15	14	14	14	14	16		
延べ	178	180	184	188	195	210		
実日数	25	24	25	27	27	24		
1日当り	7.12	7.5	7.36	6.96	7.22	8.75		
開始者数	0	0	0	0	0	2		
解除者数	0	0	0	1	1	0		
	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	平均
	17	15	15	13	13	12		14.3
	210	185	155	144	155	152	2,136	
	26	25	24	24	25	26	302	
	8.08	7.4	6.46	6	6.20	5.85		6.77
	1	0	0	0	0	0	3	
	0	0	0	0	0	3	5	

[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	9	11	11	12	12		
延べ	82	69	77	89	92	83		
実日数	25	24	25	27	27	24		
1日当り	3.28	2.88	3.08	3.30	3.41	3.46		
開始者数	0	0	0	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
	13	13	15	14	14	13		12.3
	90	92	86	83	86	85	1,014	
	26	25	24	24	25	26	302	
	3.46	3.68	3.58	3.46	3.44	3.27		3.15
	2	0	2	1	0	1	7	
	0	1	0	0	0	0	1	

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	1	10	11
週2回	4	15	19
週3回	4	13	17
週4回	1	4	5
週5回	0	3	3
週6回	0	1	1
計	10	46	56

	男	女	計
55~69	0	1	1
70~74	0	0	0
75~79	1	2	3
80~84	1	9	10
85~89	3	14	17
90~94	2	14	16
95~	3	6	9
計	10	46	56

(認知症対応型通所介護)

	男	女	計
週1回	2	0	2
週2回	1	3	4
週3回	0	3	3
週4回	0	1	1
週5回	0	2	2
週6回	0	0	0
計	3	9	12

	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	1	4	5
90~95	1	2	3
95~	0	3	3
計	3	9	12

令和2年3月31日現在（長期欠席者を除く）