

令和2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、荒川区内では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%を境に以降減少傾向となり、令和元年度は55.6%、本年度は58.8%となった。また、認知症通所介護は、平成20年度の83.5%をピークに平成25年度から平成28年度において稼働率が低迷となったが、一般通所介護からの移行者と新規利用者が増え始め、平成30年度は56.4%、令和元年度は58.9%、本年度は47.1%となった。

平成29年11月から全職員によるプロジェクトチームをもって、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者へのサービス提供の充実に励んできた。

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に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活動の強化も図った。

結果として、一般デイ及び認知デイとともに、コロナ禍にあっても、この数年、回復の兆しが見えてきた。

なお、令和2年当初からの新型コロナウイルス感染症の感染拡大によって、施設内における消毒の徹底や空気除菌器の設置等を進めるとともに、外来のボランティアの受入れ、書道実習、理髪サービスを中止し、施設内の感染防止に努めた。

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、介護職員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

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、必要に応じて個別送迎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努めた。

入浴希望者が増加傾向にあり、介助が必要な利用者が増えている中で、1 日 30 人の計画的実施によって、快適な入浴を確保するように努めた。

⑤食事サービス

栄養士のもと、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、魅力ある食事を提供するように努めた。

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。

なお、食事サービスの充実を図るため、利用者アンケートや職員会議における給食会議を通して、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、信頼関係の確立に努めた。なお、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、積極的な交流を行うこととしたが、新型コロナウイルス感染症予防の観点からほとんどの事業が中止となってしまった。

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および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するとともに、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・共有の場を設けるための事業であったが、新型コロナウイルス感染症拡大防止及び緊急事態宣言等のため、本事業の開催は6月、7月を除き中止となった。

[家族介護者教室実績 月別内容]

月 日	時 間	内 容	参加数
4月24日	13:30~ 14:30	通所家族懇談会	中止
5月21日	13:30~ 15:00	食中毒予防のお話	中止
6月18日	13:30~ 14:30	介護と洗濯のお話	3
7月21日	14:00~ 14:30	熱中症予防のお話(デイサービス利用者)	25
8月20日	13:30~ 15:00	血圧と日常生活の関係	中止
9月19日	13:30~ 14:30	感染症予防のお話	中止
10月22日	13:30~ 14:30	転倒予防体操	中止
11月17日	12:00~ 13:00	高齢者に足りない栄養と摂り方	中止
12月19日	13:30~ 14:30	笑いヨガで健康	中止
1月21日	13:30~ 14:30	口腔ケア	中止
2月25日	13:30~ 14:30	災害時の薬の管理	中止
3月11日	14:00~ 15:00	認知症とバリデーション	中止

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、時々の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（お花見・敬老会・スポーツ大会・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、当センター独自の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随時登載し一般に公開している。

(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努めた。

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。

④福祉サービス第三者評価を受審

令和2年7月から利用者調査及び自己評価を始め、同年10月9日、11月11日に訪問調査を受けた。このことによって、施設の運営理念や方針をあらためて顧みることができた。また、利用者サービスに関するマニュアルをはじめ、施設の組織体制など、今後の事務改善とともにサービスの更なる向上への好機となった。

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、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、倫理・接遇及び事故防止等々多方面にわたる研修を実施した。

なお、外部派遣研修においては、「倫理研修」、「感染症研修」等に積極的に参加する予定であったが、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため、研修が全て中止となってしまった。

【施設内研修】

研修日時	研修名	講師	対象者	出席人数
令和2年5月12日 令和2年5月13日 17:15~18:15	倫理研修	施設長	全職員	17名 6名
令和2年6月22日 17:30~18:30	身体拘束・高齢者 虐待防止研修	生活相談員	全職員	8名
令和2年7月13日 17:30~18:30	認知症研修(ケース カンファレンス)	生活相談員	看護師・ 介護職	8名
令和2年9月10日 17:30~18:30	感染症予防研修	生活相談員	看護師・ 介護職	6名
令和3年3月18日 17:30~18:30	倫理研修 「時折仕事をみつ めてみよう」	元荒川区 社会福祉協議会 事務局長	全職員	22名
令和3年3月31日 17:30~19:00	ケース カンファレンス	生活相談員	看護師・ 介護職	10名

※平成31年2月から所内自主研修通信を月1回程度のペースで管理者が発行し、本年度は「状況に応じて変わる」、「チームワークで行動」などのテーマであった。

【外部研修】

本年度は感染症拡大防止によって、対面のすべての研修が中止になったが、パソコンによるリモート研修が数多く実施され、個々の職員において自習し、スキルアップに努めていた。

(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

回	実施時期	実施内容等
第1回	令和2年10月1日	消防訓練（消火器・補助散水栓の取扱い）
第2回	令和3年3月17日	防災訓練（避難誘導、防災講話、起震車乗車体験等）

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に努めた。

(5) 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため

令和2年当初から世界中で新型コロナウイルス感染症の感染拡大の危機にさらされ、我が国においても、最重要課題としてその拡大防止に努めることとなった。

当センターは、2度にわたる緊急事態宣言下においても全職員が一体となってデイサービス事業の維持に努め、利用者の安全とご家族の安心を確保を図った。

【感染防止対策実施例】

- ・ 施設内及び送迎車内の消毒及び清拭の徹底
- ・ 職員や利用者のマスクの着用及び検温の実施
- ・ 職員や利用者の手洗い及びうがいの実施
- ・ ボランティアや外来者の立入り制限の実施
- ・ デイルームや会議室等のテーブル上のパーテーションの設置
- ・ 施設内の換気の徹底
- ・ 加湿空気清浄機、小型オゾン除菌・消臭器、空間除菌脱臭機の設置

[年間主要行事]

	行 事	日 程	備 考
4月	花見 (体力測定)	1～8日	日暮里公園
5月	映画鑑賞会 (体力測定)	23～29日	リクエストに応え「青い山脈」「ハチ公物語」など
6月	鑑賞会 (体力測定)	11、12日	マンドリンとギターの演奏会
7月	七夕 (体力測定)	6、7日	七夕飾り・星釣りゲーム
8月	夏祭り	26、27日	盆踊り・射的・金魚すくい
9月	敬老会 (体力測定)	17、18日	式典・感謝状贈呈・記念撮影・ケーキバイキング
10月	ゲーム大会 (体力測定)	21、22日	玉入れ・輸送りペットボトルゲーム
11月	おやつ作り (体力測定)	18日	フルーチェを使った手作りおやつ
12月	お楽しみ会 (体力測定)	21、22日	「箱の中身は何だろな」職員による二人羽織・ダンス
1月	新年会 (体力測定)	14、15日	絵馬作成・鳥居でお参り・おみくじ
2月	節分 (体力測定)	2、3日	豆つかみゲーム・バウンド鬼倒し
3月	ひな祭り (体力測定)	2、3日	お雛さまなりきり競争
毎月	ヘアカット	第三 月・火・木・金	新型コロナウイルスの感染拡大防止のため中止
毎月	大正琴	第二 火・水	新型コロナウイルスの感染拡大防止のため中止
毎月	書道・書写	第三 木・金	介護職員により指導

[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	6日	花菖蒲 22日	クラブ活動 14日	<ul style="list-style-type: none"> ・巻き巻き競馬 ・円盤ゲーム ・タコ釣りゲーム
5月	12・13日	カーネーション制作 8日	クラブ活動 26日	<ul style="list-style-type: none"> ・棒サッカー ・カーリング ・物運びゲーム
6月	9・12日	アジサイの壁飾り 22日	クラブ活動 30日	<ul style="list-style-type: none"> ・ことわざカルタ ・カーリング ・うちわ卓球
7月	14・27日	夏祭り制作 28日	クラブ活動 なし	<ul style="list-style-type: none"> ・輪投げ ・キックボーリング ・転倒予防すごろく
8月	11・20日	季節の制作 19日	クラブ活動 18日	<ul style="list-style-type: none"> ・バケットボール ・漢字合わせ ・パタパタゲーム
9月	2・15日	切り絵で花火 のうちわ作り 26日	クラブ活動 8日	<ul style="list-style-type: none"> ・ストレッチ ・あっち行け紙コップ ・昭和カルタ
10月	8・9日	中秋の名月の飾り 26日	クラブ活動 13日	<ul style="list-style-type: none"> ・お化けをやっつけろ！ ・キノコ狩りゲーム ・カウボーイゲーム
11月	20・21・ 30日	季節の制作 27日	クラブ活動 24日 公園散歩 6、9、17日	<ul style="list-style-type: none"> ・絵手紙 ・カーリング ・ゲートボーリング
12月	16・25日	季節の制作 16日	クラブ活動5、14、29日 外気浴 3・7・11・23日	<ul style="list-style-type: none"> ・鳥の名前クイズ ・叩いてかぶってじゃんけんポン ・一年の振り返り
1月	18・23・ 29日	季節の制作 20日	クラブ活動 26日	<ul style="list-style-type: none"> ・サイコロリレー ・お好み焼きゲーム ・転がし卓球
2月	16・25日	ひな祭り制作 15日	クラブ活動 23日	<ul style="list-style-type: none"> ・おむすびころりん ・焼きハゼ作りゲーム ・映画鑑賞会
3月	6・10・ 19日	カレンダー作り 8・20日 季節の制作 24日	クラブ活動 16日	<ul style="list-style-type: none"> ・ことわざカルタ ・カーリング ・DVD 鑑賞

[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	51	49	60	62	62	64		
延べ	478	451	566	616	617	607		
実日数	26	24	26	27	26	25		
1日当り	18.38	18.79	21.77	22.81	23.73	24.28		
開始者数	2	5	2	2	4	3		
解除者数	1	1	0	1	0	0		
	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	平均
	67	68	70	64	62	62		61.8
	682	658	683	595	600	670	7,223	
	27	25	26	24	24	27	307	
	25.26	26.32	26.27	24.79	25.00	24.81		23.53
	2	1	2	1	2	1	27	
	0	0	2	1	0	0	6	

[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	11	12	15	14	13	13		
延べ	137	133	164	157	145	130		
実日数	26	24	26	27	26	25		
1日当り	5.27	5.54	6.31	5.81	5.58	5.20		
開始者数	0	2	2	2	0	0		
解除者数	0	3	0	0	2	1		
	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	平均
	12	13	13	14	15	16		13.4
	141	142	144	136	144	161	1,734	
	27	25	26	24	24	27	307	
	5.22	5.68	5.54	5.67	6.00	5.96		5.65
	0	0	0	1	1	3	11	
	0	1	0	0	0	2	9	

[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	12	10	13	14	14	11		
延べ	63	56	91	103	110	78		
実日数	26	24	26	27	26	25		
1日当り	2.42	2.33	3.50	3.81	4.23	3.12		
開始者数	0	0	0	1	1	0		
解除者数	1	0	0	0	0	0		
	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	平均
	10	11	7	6	6	6		10
	79	78	42	40	38	41	819	
	27	25	26	24	24	27	307	
	2.93	3.12	1.62	1.67	1.58	1.52		2.67
	0	0	0	0	1	0	3	
	0	0	0	0	0	0	1	

※在籍者数は月間の利用のあった者とした
 認知症対応型の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	10	14
週2回	4	18	22
週3回	4	15	19
週4回	0	3	3
週5回	1	0	1
週6回	1	2	3
計	14	48	62

	男	女	計
55~69	0	0	0
70~74	0	1	1
75~79	2	2	4
80~84	3	12	15
85~89	3	9	12
90~94	2	18	20
95~	4	6	10
計	14	48	62

(認知症対応型通所介護)

	男	女	計
週1回	1	3	4
週2回	1	4	5
週3回	0	3	3
週4回	0	0	0
週5回	0	2	2
週6回	0	1	1
計	2	13	15

	男	女	計
55~69	0	0	0
70~74	1	0	1
75~79	0	0	0
80~84	1	3	4
85~89	0	5	5
90~95	0	3	3
95~	0	2	2
計	2	13	15

令和3年3月31日現在（長期欠席者を除く）