

令和3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

国内において令和2年当初から、新型コロナウイルスの感染拡大が懸念され始め、当センターでは感染防止に努めながら、本年度も引き続き高齢者介護のサービス提供に全職員が連携し尽力してきた。

近年の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か所競合する中、当施設の年間稼働率は、一般通所介護、認知症通所介護ともに平成24年度から減少傾向となり、センターの財政面で低迷の状態となった。

このため、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客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、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。

この結果、年間稼働率は一般通所介護では昨年度から微増となり本年度は59.2%、認知症通所介護においては平成29年度から増加傾向に転じ、本年度は平成24年度の水準に近い52.4%まで改善した。

なお、本年度末に西日暮里地区の中規模の高齢者通所施設が閉鎖となり、当センターへ約15人の利用客を受入れることとなった。

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

利用者の個別性の重視と認知症進行の予防などを念頭に、歌やゲームなどを通して社会交流を促進と、規則的な生活リズムを作る場を提供し、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。なお、西日暮里地域や町屋地域など送迎範囲の拡大に努めた。

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。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、セレクト給食の導入を行うなど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をとおり、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を機会に家族・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、本事業の開催に支障がでてしまった。

[家族介護者教室実績 月別内容]

月 日	時 間	内 容	参加数
4月30日	13:30~ 14:30	通所家族懇談会	中止
5月20日	13:30~ 14:30	食中毒予防のお話	中止
6月17日	13:30~ 14:30	災害時の薬の管理について	中止
7月23日	14:00~ 15:00	熱中症予防のお話	中止
8月26日	13:30~ 15:30	認知症サポーター養成講座	中止
9月16日	13:30~ 14:30	感染症予防について	中止
10月21日	13:30~ 14:30	転倒予防体操	中止
11月15日	12:00~ 13:00	高齢者に足りない栄養と摂り方 ・昼食試食会	中止
12月16日	14:00~ 15:00	転倒予防体操 (運動指導士 神保秀久講師)	6名
1月21日	12:00~ 13:00	高齢者の食事のポイント ・昼食試食会 (栄養士 永吉てるみ講師)	5名
2月24日	13:30~ 14:30	口腔ケア	中止
3月19日	13:30~ 14:30	災害時の薬の管理について	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。

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拡大防止のため、オンラインによる受講となった。

【施設内研修】

研修日時	研修名	講師	対象者	出席人数
4月9日 9:45~10:00	新任研修 (接遇について)	リーダー職員 堀口素子講師	新規採用職員	2名
4月28日 17:30~18:30	高齢者虐待・ 身体拘束廃止研修	生活相談員	全職員	9名
6月11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・ 介護職員	8名
7月8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・ 介護職員	8名
8月26日 17:30~18:30	感染症予防	看護師	看護師・ 介護職員・ 厨房職員	13名
10月25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・ 介護職員	7名
	高齢者虐待・ 身体拘束廃止研修			
11月25日 17:30~19:30	事故防止と安全対 策(介護現場におけ るリスク管理)	介護労働安定セ ンター雇用管理 コンサルタント 河内律子講師	全職員	15名
3月16日 17:30~18:30	倫理研修 「高齢者虐待防止 と権利擁護」	元荒川区 社会福祉協議会 事務局長 石澤宏講師	全職員	12名

※平成31年2月から所内自主研修通信を管理者が発行(不定期)し、本年度は、「新年度を迎えて」、「今こそ変わるとき」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、希望する職員において参加・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3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4年3月16日	防災訓練（避難誘導、階段降下器具操作、防災講話等）

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

緊急事態や蔓延防止宣言下においても全職員が連携し、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の確保を図った。

【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
- ・テ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)	4月上旬 (天候によって 数日実施)	日暮里公園
5月	おやつ作り	5月17日 5月18日	クレープ
6月	音楽鑑賞会 (体力測定)	6月21日 6月22日	DVD 鑑賞「秋川雅史」
7月	七夕 (体力測定)	7月6日～ 7月7日	七夕飾り・天の川ゲーム
8月	夏祭り	8月13日～ 8月14日	盆踊り・水ヨーヨーすく い・ひもくじゲーム
9月	敬老会 (体力測定)	9月16日～ 9月17日	記念品贈呈・記念撮影・ケ ーキバイキング
10月	スポーツ大会 (体力測定)	10月12日～ 10月13日	「変身借り物競争」「送っ て送って競争」
11月	映画鑑賞会 (体力測定)	11月15日 11月27日	「釣りバカ日誌」「幸せの 黄色いハンカチ」
12月	お楽しみ会 (体力測定)	12月22日～ 12月23日	ビンゴ大会・ボーリング大 会
1月	新年会 (体力測定)	1月13日～ 1月14日	鳥居でお参り・おみくじ・ 福笑い
2月	節分 (体力測定)	2月2日～ 2月3日	鬼退治ゲーム
3月	ひな祭り (体力測定)	3月2日～ 3月3日	お雛さま玉入れゲーム
毎月	書道・書写	月内2日間	介護職員により指導

[月次主要プログラム]

	A：誕生会	B：季節の制作	C：選択プログラム (クラブ活動)
4月	3日・7日・ 12日	16日	14日・27日
5月	14日・15日	22日	10日・25日
6月	11日・15日	24日	7日・29日
7月	14日	21日	13日
8月	26日	24日	11日
9月	6日・14日	11日	4日・21日
10月	15日・16日・ 25日	18日	9日
11月	19日・20日	18日	6日・16日
12月	2日・15日	10日	11日・28日
1月	10日・19日・ 25日	26日	8日・18日
2月	11日・14日・ 22日	15日	26日
3月	8日・12日・ 23日	25日	15日

※ クラブ活動には、ぬり絵、折り紙、将棋、囲碁、麻雀、オセロ、歌の会などがある。

[利用者状況と年齢構成]

(通所介護)

	男	女	計
週1回	1	21	22
週2回	1	31	32
週3回	4	16	20
週4回	0	4	4
週5回	1	0	1
週6回	1	2	3
計	8	74	82

	男	女	計
55~69	0	0	0
70~74	1	0	1
75~79	1	9	10
80~84	2	12	14
85~89	3	18	21
90~94	1	29	30
95~	0	6	6
計	8	74	82

(認知症対応型通所介護)

	男	女	計
週1回	3	1	4
週2回	1	3	4
週3回	0	3	3
週4回	0	2	2
週5回	0	1	1
週6回	0	1	1
計	4	11	15

	男	女	計
55~69	0	0	0
70~74	2	0	2
75~79	1	1	2
80~84	1	1	2
85~89	0	4	4
90~95	0	4	4
95~	0	1	1
計	4	11	15

令和4年3月31日現在（長期欠席者を除く）

[利用者数月別の動き]

令和4年3月31日現在（長期欠席者を除く）

一般デイ（介護度別）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月		
要支援1	9	8	8	14	20	22		
2	33	31	32	31	24	26		
要介護1	268	231	216	210	208	226		
2	240	211	215	230	230	208		
3	33	31	37	37	37	35		
4	73	59	54	43	41	45		
5	9	8	8	11	13	12		
合計	665	579	570	576	573	574		
実日数	26	24	26	27	26	25		
1日当り	25.58	24.13	21.92	21.33	22.04	22.96		
開始者数	1	3	0	2	3	1		
解除者数	2	2	2	1	2	0		
	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	平均
要支援1	22	23	27	16	13	16	198	16.5
2	24	20	19	22	25	54	341	28.4
要介護1	237	248	278	254	263	334	2,973	247.8
2	213	199	212	192	163	173	2,486	207.2
3	67	49	55	63	54	89	587	48.9
4	38	30	27	27	33	61	531	44.3
5	13	13	13	12	12	4	128	10.7
合計	614	582	631	586	563	731	7,244	603.7
実日数	26	25	26	24	24	27	306	25.5
1日当り	23.62	23.28	24.27	24.42	23.46	27.07	23.67	23.7
開始者数	7	0	9	4	4	11	45	
解除者数	4	1	3	0	2	1	20	

※ 開始・解除（長期休止者も含む）は月中の数を示す。

サービス提供時間別利用状況

	4月	5月	6月	7月	8月	9月		
3~4h	15	13	12	14	15	15		
4~5h	1	1	0	0	0	0		
5~6h	62	60	62	57	53	51		
6~7h	54	39	34	35	35	58		
7~8h	507	442	437	444	446	425		
8~9h	26	24	25	26	26	25		
合計	665	579	570	576	575	574		
	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	平均
3~4h	17	15	16	16	13	13	174	14.5
4~5h	0	0	0	1	0	3	6	0.5
5~6h	52	43	47	71	59	89	706	58.8
6~7h	48	49	67	65	59	59	602	50.2
7~8h	472	451	474	396	389	519	5,402	450.2
8~9h	25	24	27	37	43	48	356	29.7
合計	614	582	631	586	563	731	7,246	603.8

※ 要支援者を除く

認知デイ（介護度別）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月		
要介護1	14	5	9	9	9	7		
2	26	25	26	36	31	35		
3	12	9	6	4	11	10		
4	46	48	49	54	47	45		
5	63	58	70	65	68	64		
合計	161	145	160	168	166	161		
実日数	26	24	26	27	26	25		
1日当り	6.19	6.042	6.154	6.222	6.385	6.44		
開始者数	2	0	0	0	0	1		
解除者数	1	2	1	1	0	0		
	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	平均
要介護1	9	10	17	16	16	19	140	11.7
2	35	33	33	18	23	25	346	28.8
3	11	17	15	14	16	26	151	12.6
4	47	46	45	44	42	48	561	46.8
5	63	57	50	52	57	61	728	60.7
合計	165	163	160	144	154	179	1,926	160.5
実日数	26	25	26	24	24	27	306	25.5
1日当り	6.35	6.52	6.15	6	6.42	6.63	6.29	6.3
開始者数	0	2	0	0	1	0	6	
解除者数	1	2	1	1	0	1	11	

※ 開始・解除（長期休止者も含む）は月中の数を示す。

サービス提供時間別利用状況

	4月	5月	6月	7月	8月	9月		
3~4h	0	0	0	0	0	1		
4~5h	1	0	0	0	1	1		
5~6h	17	18	26	20	14	14		
6~7h	32	33	32	38	33	33		
7~8h	107	91	98	106	117	112		
8~9h	4	3	4	4	1	0		
合計	161	145	160	168	166	161		
	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	平均
3~4h	0	0	0	0	0	0	1	0.1
4~5h	1	0	0	0	1	1	6	0.5
5~6h	16	16	13	12	11	12	189	15.8
6~7h	34	34	39	37	44	57	446	37.2
7~8h	114	113	108	95	98	109	1,268	105.7
8~9h	0	0	0	0	0	0	16	1.3
合計	165	163	160	144	154	179	1,926	160.5

