

## 2023年度 統括事業所万寿 事業報告・決算概要

(養護老人ホーム「万寿園」・軽費老人ホームA型「第三万寿園」)

養護は、措置者数減少の状態が慢性的に続いており、入所確保が難しい状況となっている。また、数少ない措置入所はDVや緊急入所の対応が多く、利用者の意向と関係者との調整にも複雑な問題があり、新規確保にも職員の対応力が求められている。

軽費・第三万寿園は、トイレ、洗面台、お風呂等が共用であることから、入所希望者は減少傾向にあったが、ここ1～2年は申し込み希望が増えている。要因としては、利用料の安さにある。第1階層の月額利用料は6万4千円の低額で、年金収入での生活が可能なことから問い合わせも多い。しかし、軽費の高齢化率は養護利用者よりも高い。また介護認定者も軽費全体の57%と高い。この状況から介護サービス利用者も多く、また施設職員の介護支援が必要な利用者も増えている。

### 1 利用者サービスへの取組

(1) 利用者人数 (2024年3月31日現在)

- ①養護老人ホーム万寿園 (定員 150名)  
措置在籍者 114名 (2023年4月1日比13名減)
- ②軽費老人ホーム第三万寿園 (定員 50名)  
在園者 49名

(2) 苦情

①苦情総数 15件 (万寿園 7件・第三万寿園 8件)

- 内訳 ・他の利用者に対する苦情 11件
  - ・外部から利用者に対する苦情 1件
  - ・施設に対する苦情 2件
  - ・他 利用者親族からの苦情が1件

内容は、施設面会に来る前夜「明日面会に行きたいが、会えますか」との連絡が入り、当日施設に面会に来るが本人は入院中であった。

電話対応の職員が、本人の状況も確認しないで回答をしてしまい、ご親族に迷惑をかけてしまった。来園されたご親族に謝罪した。

②苦情解決第三者委員会懇談会開催

事故及び苦情報告 ・ 福祉サービス第三者評価報告

(3) 事故・ヒヤリハット

- ・ 重大事故 14件 ・ 軽微事故 63件 ・ ヒヤリハット 125件

#### 重大事故内訳

① 放火による火災

早朝、1階事務所カウンターに置いてあった、紙類、装飾品、手指アルコールをまとめてライターで放火。夜勤職員が火災ベルで急行し、消火器で鎮火した。警察が調査する

が放火犯は不明

② 電車で飛び込み自殺

日中、久米川駅のホームから養護女性利用者が電車で飛び込み、ホームに飛ばされ死亡。ご家族からは、「以前から自殺願望があった。」

③ 転倒による骨折 12件 (養護 8件 ・ 軽費 4件)

(4) 福祉サービス第三者評価

- ・ 評価機関 特定非営利活動法人 ごとくの会
- ・ 実施期間 2024年1月
- ・ 「利用者に対する調査」受審 (万寿園 70名 第三万寿園 33名)

【評価内容】

2023年度は利用者調査のみを実施した。

施設に対する総合的満足度は、「大変満足」「満足」を合わせて「万寿園利用者」55.7%「第三万寿園利用者」60.7%と第三万寿園は高い評価が示され、万寿園はほぼ半数と低めであった。

万寿園・第三万寿園ともに満足度が高い項目は、「病気やけがをしたときの対応」が一致し、万寿園は加えて「入浴時間の設定」「状況に応じた見守り、声かけ」、第三万寿園は加えて「施設内の清掃・整理整頓」、「職員の接遇・態度」に対し評価が高かった。一方、「利用者同士のトラブルの対応」については、両施設ともに満足度が低かった。利用者の気持ちをくみ取り、迅速に対応し、利用者の納得に近づけるように心掛けていく。また、「外部の苦情窓口にご相談できること」についても、伝えていく機会を持つようにする。

(5) 事業課題への取組

評価：B

① 利用者本位へのサービス

ア 新型コロナウイルスが5類相当となったことから実施可能な催しやクラブ活動、外出行事、地域交流等も再開した。

イ 利用者の心身状況を個別にアセスメントし、施設備品や福祉用具を活用した居室環境整備を行う等、生活環境への配慮を行なった。

ウ 入浴はニーズが高く、ヘルパーによる介助、あるいはリハビリやアクティビティのニーズと合わせ、デイサービス利用に取り組めた。

エ 養護入所希望利用者には個室希望が多く、二人部屋の万寿園は入所者の確保に苦戦しているが、逆に緩やかな見守りや声掛けがしやすい環境である。

オ 認知症や精神疾患を受け入れやすい施設環境に努めた。

カ 現在の軽費待機者の多くは心身機能の低下、身元引受人確保が困難などの課題を抱えている。このため、待機者の状況を定期的に把握し、スムーズな入所のための準備を心掛けている。

【今後の課題】

ア 利用者個別の要望に応える支援（個別支援）に取り組む。

イ 利用者担当職員が利用者の要望を様々な方法でくみ取り、対応すべきことを把握する。

ウ 要介護状態が重くなっていく利用者も少なくない中、利用者個々の状況や共通のニーズに応じ、様々な社会資源を活用した生活環境の整備を行っていく。

エ 今後も認知症や精神疾患、要介護者への理解を深め、職員のスキルアップが求められ

る。また、柔軟な入院対応も含めた精神科医療機関との連携確保は引き続き非常に重要である。

オ 緊急入所ケースや様々な困難ケースの受け入れ、施設見学や入所時の送迎対応や手厚い退所支援など、柔軟な対応を各市区町村に PR していく。また、契約入所についても利用例を具体的に示しつつ、より一層 PR していく。

カ 軽度認知症や精神疾患がある利用者への対応が増えている。

認知症や精神疾患の利用者に対して利用者間の理解や家族の協力がさらに必要になっている。

キ 身元引受人を立てられない方や高齢の兄弟姉妹などの入所申込みに対して、社協の権利擁護推進センターや成年後見制度、後見 NPO 等の資源活用を推進していく必要がある。

## ② 食 事

ア 食事の質の向上のためセントラルキッチンとの密接な連携を目指しているが、料理の評価や出来上がり状態の希望の伝達に留まっている。

イ 卵不足を踏まえて大豆製品メニューの追加を検討した。

ウ 食事サービス委員会を中心に「祝い膳(正月)提供後のアンケート実施」や「イベント食(お楽しみ食、フロア別献立)」を企画し実施した。

エ フロア別「出来立て料理」の提供を食事サービス委員会が中心となって検討し、課題としていた感染症流行時にも対応しやすいイベント食の機会拡充を図り、春：おにぎり、夏：トンカツ、秋：茶碗蒸し、冬：お茶漬け・醤油ラーメンを提供した。

栄養・調理だけでなく、フロア担当支援員とも連携を取り、協力し合った。利用者から普段の献立より熱々で美味しいと好評価であった。

オ ADL に合わせて嚥下機能低下に対応するトロミ食や水分量を変更した食事の提供やタンパク制限、塩分制限、カリウム制限に対応することで個々の利用者の状況や希望に沿った「食」を提供することができた。

カ 節句料理(端午、七夕、正月、節分、ひな祭り)、敬老祝い膳、母の日・父の日の料理、クリスマス食、年越しそばなど、日本の季節や伝統的な行事に合わせた料理を提供した。

キ 感染症流行時期を避け、「お楽しみ食」は前期(鰻かば焼き、つけ麺、ハンバーガー)のみ行った。つけ麺はオリジナルレシピを検討し、利用者から好評であった。感染症対策として会場前での手洗いの徹底、テーブル数や配置の制限等、対応を行った。

### 【今後の課題】

ア 残菜を減らす取組を行う。栄養価が充足されていれば献立によっては1品減らすことも検討する。

イ セントラルキッチンの人員に対応して調理済み食品の検討を進める。

ウ アイテムを絞った食べ放題にするなどバイキングの形式を変えてフロアの食堂で行える方法を考える。

## ③健康管理

ア 利用者の健診結果を受け嘱託医の指示のもと、利用者に対する早期対応を心掛けた。

イ PT による週1回日曜日のリハビリ体操は利用者も楽しみとなっている。換気・消毒等感染対策を徹底し継続していく。

- ウ 肺炎球菌ワクチン対象者の接種を地域の病院で実施した。
- エ 定期受診や緊急受診に関して、病院との連携をはかり、受診時には安全に対応できた。
- オ 発熱や倦怠感等の初期症状の早期発見に努め、新型コロナ感染でのクラスター発生防止に対応することができた。
- カ 看護師の雇用が年間不安定で、利用者の健康医療に不安を与えた。

#### 【今後の課題】

コロナ禍の影響によって低下した利用者の心身機能を、クラブ活動や行事の再開等で活性化し回復できるように、生活に楽しみが持てるようにしていく。

#### ④利用者の安全対策

##### ア 事故対策

- ・引き続き支援記録から事故報告書を効率良く作成ができた。
- ・事故報告を朝のミーティング内で周知し、再発防止策までそのミーティング内で意見を出し決定し、周知することが出来た。
- ・事故苦情対策委員会内で、事故で一番多い転倒・転落が起こる時間帯や場所を分析し、居室（特にベッド付近）の起床時間帯の事故が多いことから、起床時に行うと良い体操を理学療法士に提案してもらい、施設リハビリに取り入れた。
- ・施設リハビリを再開し、転倒予防対策に努めた。今後も利用者の自主的な参加や体操内容の見直しやレベル分けなど、利用者が意欲的に取り組める工夫をしていく。

#### 【今後の課題】

- ・転倒を繰り返す利用者の再発防止対策後の効果、対策の継続の確認及び対策の適正を見直す機会をつくっていく。

##### イ 感染対策

- ・嘱託医に相談し、感染予防の対応を感染症委員会等で協議し、更新してきた。
- ・2023年8月にほとんどの利用者が「コロナウィルスワクチンオミクロン株」（6回目）の予防接種を済ませた。新しく入所する利用者に対しては、それぞれにワクチンの対応を勧めた。予防接種の際には安全に配慮し、接種後の発熱者の対応も万全であった。
- ・2023年12月の初めて東京都ワクチンバスを利用して7回目のワクチンを接種した。
- ・感染者発症時、効率的に対応できるよう、隔離対応で使用する備品や衛生品を平時からカゴにまとめておくよう整備した。
- ・居室をはじめ全館の換気については、季節に応じ、外気温や天候に合わせて、放送で利用者及び職員へ呼びかけた。

#### 【今後の課題】

- ・非常勤職員も含めた感染症予防研修の継続と、感染症発生時における拡大防止等の的確な対応が必要である。感染症発症時及び状況の変化に全職員が一貫性のある対応を行うため「感染症対策会議」を適宜開催する。
- ・コロナだけでなく季節性の感染症予防や発症時の初動について、日頃から意識できるようにする。

##### ウ 医療関係との連携

- ・嘱託医及び、他医療機関と情報交換を密に行い、入退院判断及び受診先との連携に努め、疾患の早期発見・早期治療を目指した。

- ・入院が決まったあとに新型コロナ陽性が判明した場合でも、入院できるケースも増えた。
- ・夜間緊急受診に対応するための利用者の個人ファイルの更新はできたが、緊急時受診のマニュアル作成には至らなかった。

#### 【今後の課題】

- ・緊急受診時の対応マニュアル作成に早急に取り組む。
- ・協力医療機関との医療連携についての会議を定期的に設ける。

## 2 職員への取組

### (1) 職員の育成

評価：B

- ①各職員自身の設定された目標が達成されているかを定期的に評価し、必要に応じてアドバイスを行った。
- ②日常的に意識を持つての利用者対応や職員の相談等を通じて、職員はコミュニケーション能力や人間関係の構築スキルも向上させることができた。
- ③OJT 指導職員は、新人職員に対してマンツーマンで指導を行い、業務の取り組み方の統一し、効率的なスキルの習得を支援した。

#### 【今後の課題】

- ・役割を担うにあたっては、観察力、判断力、業務遂行力、多職種連携力、指導力、マネジメント力、改善力など多様な能力が必要となる。
- ・看護師の安定を図る。

### (2) 研 修

評価：B

- ①毎月、職員会議後に職員研修を実施している。また、外部研修にも積極的に参加するよう心がけた。
- ②研修を受けた後、業務に生かせる点を振り返ったことで、研修の効果を把握することができた。
- ③中堅職員を東社協主催のチームマネジメントを学ぶ研修会に参加、アクティブ福祉 in 東京に2名の職員が参加した。

#### 【今後の課題】

- ・対面式参加型の研修も増えているので、外部の研修にも参加機会を作る。
- ・施設内の研修は、研修委員会で年間の研修を計画的に行う。
- ・引き続きビデオ研修を取り入れ、非常勤職員への研修も充実させる。

### (3) 職員へのケア

評価：B

- ①職員間のコミュニケーションを円滑に行えるよう、組織の環境を整え、各職員の話に耳を傾け、相手の気持ちに寄り添い積極的に行動した。
- ②現在の業務内容や手順に拘らず、新しい考えや業務の工夫を行った。
- ③職員のモチベーションアップ・活力向上、心身の安定を図る目的での職員面接を実施し、メンタルヘルスケアに取り組んでいる。
- ④物理的な設備、備品と整え働きやすい状態に整え、施設環境整備に努力している。

⑤職員向けのインターネットを整備し、容易に情報収集できる環境にしている。

**【今後の課題】**

職員のモチベーションを明るく前向きに保ち、職場環境を明るく保つ必要がある。

### 3 地域社会への取組

#### (1) 地域交流

評価：B

- ①昨年度はコロナ禍以降実施できなかった保育園や小学校との交流や近隣の中学・高校でのクリスマス会への参加が再開できた。
- ②2019年度以来の実施となった「東村山市民産業まつり」への出店と利用者参加もできた。
- ③高齢施設連絡会「お年寄りの作品展」へ利用者作品出展と利用者見学参加
- ④地域の障害実習所が運営している喫茶店で喫食し、地域の社会資源の場に参加できた。
- ⑤万寿園利用者ボランティアで万寿園近隣のごみ拾いの活動を行った。
- ⑥能登半島地震の被災地への義援金として、利用者自身で募金活動をおこなった。

**【今後の課題】**

以前の地域納涼大会と同等の地域交流を再開させることを統括事業所第二万寿とともに検討する。

#### (2) 地域支援

評価：B

- ①健康体操や地域イベント会場として地域自治会の会議場として、1階の相談室や5階ホールの貸出を再開した。
- ②地域福祉施設連絡会・市内高齢施設連絡会へ参加した。

**【今後の課題】**

幼児等の活動団体や健康体操の再開を目指す。

#### (3) 防災訓練

評価：B

- ①毎月様々な訓練を実施した。消防訓練・防災訓練・BCP 想定訓練を実施
- ②中止していた地域応援協定を締結している南台自治会と合同防災訓練を実施できた。
  - ・地域の方も参加され有意義な訓練となった。
  - ・利用者も消火器を実際に使用したことにより実りのある訓練となった。
  - ・消火放水訓練では、1号屋内消火栓を実際に放水し各職員が体験した。
  - ・模擬消火器を一台購入し、消火器による初期消火訓練を行うことができた。

**【今後の課題】**

- ・事前に告知していた訓練であっても、参加されていない利用者も確認できたため放送内容の見直しや訓練に対する意識づけを工夫する。
- ・防災用品の見直し、また、保管場所のリストの作成及び見直しが必要である。

## 4 経営基盤強化への取組

### (1) 安定した収入のための方策

評価：B

養護の3月末現在の措置入所率は76%で契約入所を合わせても86%に留まっている。収入においても措置者数が少なくなるに従って収入が減少している。また、軽費は、入所が満床状態に維持することが出来、経営的にも安定している。

2023年度は、物価高騰助成金や措置費単価アップ等から大幅な収入増となったが、2024年度以降は不透明である。

措置費の収入減を補うために対策を打つ必要がある。

- ① 養護契約入所を増やす。
- ② 福祉事務所への措置入所の働くかけを継続的に行う。
- ③ 軽費の入所を常に満床を維持し、養護と合わせた経営の安定を図る。
- ④ 積立金等の資産運用の見直し。

### (2) 支出の削減に向けた取組

評価：B

- ① 水度光熱費は節水シャワーヘッドの交換やLED照明化への変更
- ② 消耗費の業者選考の見直しを図り、購入経費を抑える。
- ③ 業務の効率化を図り超過勤務を削減する。
- ④ 設備修繕等、内製化出来る範囲は外部委託を抑える。

### (3) 施設整備

評価：A

現在の建物は40年が経過し、内装やボイラー、冷暖房設備については、これまでに改修工事を進めてきているが、給排水設備は老朽化が進んでおり、館内全体の改修が必要なことから未実施となっている。2023年度に実施した設備整備等は次のとおりである。

- ① 第三万寿園車両購入
- ② 東村山ブロック共有ファイルサーバーの統一化
- ③ 受水槽塗装修繕
- ④ 2階喫煙室リフォーム修繕

今後、建物の老朽化や養護の2人部屋等の生活上の環境整備を考慮した整備計画を速やかに考える必要がある。

### (4) 組織運営

評価：B

- ① 万寿園と第三万寿園は一体的に組織し、運営している。しかし、第二万寿との管理統合には、業務の効率化につながるのかなど疑問視する意見もあり踏み込めていない。今後、新たに効率的な運営を考え、管理統合を引き続き検討する。
- ② セントラルキッチンには、稼働から11年が経過しており、大型設備の経年劣化が修理では補うことが出来ない状態となっている。その整備は高額なので容易ではない。  
第二万寿園と共に給食提供をどの様にしていくのか、セントラルキッチンをどの様に組織し、稼働し、設備を整備するかなどの課題に対して検討を進めていく。
- ③ 法人全体で進めている勤怠管理ソフト「勤次郎」、人事管理ソフト「人次郎」を2023年度に導入した。また、文書伝達ソフト「NI Collabo」の導入を予定している。

(5) 安全(災害)管理

評価：B

- ① 防災訓練や震災訓練を1年間計画的に繰り返し実施しているが、利用者の危機管理意識は高まっていない。今後は、訓練の方法を考えた実践的な訓練を行っていく。
- ② 地震・豪雨等の災害に備えて、防災設備、備蓄食品、帰宅困難者対応備品などの事業継続のための整備促進を進めている。
- ③ 入所利用者からの行動による設備破損が相次いだことから、館内のセキュリティ対策(夜間空室となる部屋の施錠や防犯カメラの増設等)を強化した。

(6) 感染症対応

施設の感染予防見直しを実施し、大きく緩和の方向に進めた。

- ・食堂の飛散防止パネル撤去
- ・利用者のマスク着用の自由化
- ・ご家族等の面接緩和
- ・クラブ活動、行事、利用者懇談会等の再開
- ・来園者、職員の検温チェック廃止
- ・実習生、体験学習の再開

上記の緩和対策を実施して来ているが、コロナ感染の単独はあるがクラスター感染に至るケースはなかった。

今後も、感染予防の心得と感染時の初期対応が万全に取り組んでいく。

(7) PCネットワーク

評価：B

機密性を保持し許可された職員がアクセスできる状態にしている。また、外部からの侵入にはウイルスソフト対策を万全にし、可動状態に保たれている。

今後の課題としては、法人、第二万寿園、万寿園の共有ネットサーバーが万寿園事務所内1カ所で管理されているため、万が一不備があった場合には、全てが使用できなくなる為、分散設置など危機管理対策を考慮した管理が必要である。