

# 2020 年度 統括事業所第二万寿 事業報告

## 総 括

### I 事業運営

#### 1 利用状況等

##### (1) 特別養護老人ホーム

2020 年度の特養、ショートステイ合計稼働率は、92.0%（前年度 95.2%）となった。（実績ユニット 92.3%、多床室 92.8%、ショートステイ 82.2% 計 92.0%）

前年度より 3.2 ポイント減少した理由として、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う短期入所の利用制限及び利用控えが大きかった。11 月からは、それまでの経験を踏まえ、利用制限を緩和したことから稼働率は向上したが、短期入所の減少分が大きく、全体の稼働率の大幅な減少に影響した。

全体行事は利用者懇談会、法事（春・秋彼岸、お盆）、敬老お祝い会を実施するとともに、フロア行事はフロア独自に工夫をして行事食や季節行事を実施した。なお、クラブ活動、ボランティア活動は中止した。

##### (2) 高齢者配食サービス事業

2020 年度も引き続き年間 365 日、感染予防対策に留意し事業を実施した。

年間配食数（10,080 食）は、前年度（11,114 食）と比べ 1,034 食減少となっており、1 日あたり 2.8 食減少している。理由として、例年に比べ入退院の繰り返しや長期入院が多かったことによる。

このような状況ではあるが、新型コロナ関連での外出制限が継続されることが予想されること、介護事業者の休業等による食事サービスが減少する場合などは、それを補完するサービスとなること、また、在宅の認知症状のある方への見守りや安否確認が必要な対象者の増加が予想されることから、事業ニーズは高いと考えている。

##### (3) デイサービスセンター

2020 年度は認知症対応型デイを休業とし、一般型デイに集中して事業を行った。

コロナ禍のもとではあったが、年度全体を通して営業を継続した。

しかしながら、稼働率は、2020 年度 71.6%であり、前年度（75.9%）に比べ 4.3 ポイントの減となった。

その理由として、感染拡大が急増した 5 月の落ち込みと、1 月の利用者の生活施設での感染者発生による利用制限が大きく影響したことがあげられる。

地域の中でデイサービスを休業している事業所もある中、デイの重要性を認識して、事業の継続に努めていく。

##### (4) ヘルパーステーション

コロナ禍のもとではあったが、年度全体を通して営業を継続した。

総派遣時間数は、2020 年度 10,928 時間であり、前年度（10,643 時間）と比べ大きな変動はないが、身体介護及び生活介護の派遣時間数の占める割合が前年度に比べ 2.6 ポイント増加し、予防介護の割合が 2.6 ポイント減少した。

その理由として、コロナ禍で、デイやショートステイの利用控えとは反対に訪問介護のニーズが高まったことに応え営業を継続した結果があげられる。

##### (5) 居宅介護支援事業（給付管理件数）

介護給付件数は、2020 年度 2,290 件であり、前年度（2,421 件）と比べ 131 件減少した。

一方、予防給付（要支援1・2）の件数（391件）は、前年度（271件）と比べ大幅増であった。

東村山市内では、予防給付件数が増加しており、担当の地域包括支援センターでは担えなくなっており、居宅介護支援事業所が受託し対応せざるを得ない状況である。

#### (6) 地域包括支援センター

2020年度の総合相談の年間件数は実人数で2,831件であった。前年度までは、延件数での集計であるので単純に比較はできないが、多忙さは変わらない状況であった。

一方、コロナ禍ではあったが、介護予防給付プラン等の作成に係る業務が18件減(3,511件⇒3,493件)となっており、予防給付とケアマネジメント業務には影響が少なかった。

（予防給付プラン等の作成業務での総委託件数は、1,546件となっている。）

地域活動を推進する役割の地域包括支援センターであるが、コロナ禍で活動制限がされる中、工夫をしながら業務を進めた。

#### (7) 介護職員初任者研修事業

2020年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大の影響により中止とした。

（研修会場が、デイサービス及び特養での講義、実技、ヘルパー同行訪問であり、感染リスクの観点から中止）

## II 事業課題への取り組み

### 1 安定した運営のための経営基盤の確保

#### (1) (財政基盤の強化)

| 事 項                | 結 果（実施状況、今後の課題）   |
|--------------------|---|
| 特別養護老人ホーム<br>評価：C  | <b>実施状況</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 特養の稼働率は、全体 92.0%で前年度 95.2%より 3.2 ポイント減。</li> <li>○ 27名退所、29名入所。長期入所の稼働率は 92.5%（前年度 92.9%）で、コロナ禍ではあったが入所業務は前年度並であった。</li> <li>○ ショートステイの稼働率は、82.2%で前年度 136.0%を大きく下回った。コロナ禍での利用制限と利用控えによるものである。</li> </ul> <b>&lt;今後の課題&gt;</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 在宅の利用者のリスク回避について、前年度1年間の感染対策等の経験を活かした対応を実施し、ショートステイの稼働率を高め、特養全体の稼働率も高める。</li> <li>○ 加算については体制を整えて取得を増やす。</li> </ul> |
| 高齢者配食サービス<br>評価：B  | <b>実施状況</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 年間配食数は、10,080食で前年度 11,114食と比べ 1,034食減。入退院の繰り返し、長期入院等による減である。</li> <li>○ コロナ禍で外出制限もある中、365日休業なしで配食、見守り、安否確認を行うことと、認知症状のある方の変化などに気づき、地域包括支援センターにつなげたことは大きかった。</li> </ul> <b>&lt;今後の課題&gt;</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 登録者が減少傾向にあるので利用しやすい対策を打ち出すなど、東村山市役所等と連携し、登録者数と配食数を増やす。</li> </ul>   |
| デイサービスセンター<br>評価：C | <b>実施状況</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 一般通所の稼働率は、71.6%で前年度 75.9%より 4.3 ポイント減。</li> </ul>  |

|                    |   |
|--------------------|---|
|                    | <p>4月～5月及び1月の減が大きく、いずれも新型コロナの感染拡大によるものであったが、他の月は75%前後で推移した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ デイの場合は、利用者の意向により稼働率の増減が大きいが、休業なしで営業を継続したことが、利用者の安心感を確保した。</li> </ul> <p>&lt;今後の課題&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 新規受け入れ、利用者の状態把握等とともに新たな加算の確保に力点を置く。</li> </ul>  |
| ヘルパーステーション<br>評価：A | <p><b>実施状況</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 援助時間数は、10,928時間で前年度10,643時間と同程度。コロナ禍であったがニーズは高く、サービス提供責任者による利用者の確保と登録ヘルパーの勤務調整により安定した事業運営が行われた。</li> <li>○ なお、1月の利用者が生活している施設での陽性者発生の影響を受け200時間サービスを中止せざるを得なかった。</li> <li>○ 事業所として休業することなしにサービスを提供した。</li> </ul> <p>&lt;今後の課題&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 東村山市の方針で、基準緩和型サービスを実施しているが、参入事業者が少なく件数が増傾向である。運営上は受けざるを得ないので、事業所の体制を整備する（ヘルパー確保、若い年齢層確保）。</li> </ul> |
| 居宅介護支援事業所<br>評価：B  | <p><b>実施状況</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ プラン作成件数は、全体2,681件で前年度2,692件と同程度。コロナ禍であったが、訪問介護と同様に基本サービスであるので件数では大きな変化がなかった。</li> <li>○ 訪問時の感染防止対策など今までにない対応に迫られた。</li> <li>○ 事業所として休業することなしにサービスを提供した。</li> </ul> <p>&lt;今後の課題&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 収入増を図るため、一人当たり件数を増やすことと、特定事業所加算を現在のⅢ（309単位）からⅡ（407単位）にアップさせる。</li> </ul>   |

## (2) (組織・人員及び人材育成体制の強化)

| 事項         | 結果（実施状況、今後の課題）   |
|------------|--|
| 共通<br>評価：B | <p><b>実施状況</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ フルタイム職員の確保は、本部と連携し積極的に対応した。特養の介護職3人・訓練職1人、居宅の主任ケアマネ1人、包括の相談員1人を採用した。一方、退職者は、特養5人、居宅1人、包括1人であり、結果として欠員補充にとどまった。</li> <li>○ 有期短時間職員に関する「退職」、「採用」に伴う事務量が多い状況であった。</li> <li>○ コロナ禍で施設案内が出来ないので、特養で動画を作成。応募者等への施設案内に活用した。</li> </ul> <p>&lt;今後の課題&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 退職に伴う人材確保の取組が時間、経費面で大きな負担となるので、人材育成の工夫、フォローを進める。</li> <li>○ 研修については、コロナ禍でも効率的に受講できる方法を工夫する。</li> </ul> |

## 2 利用者・家族・地域のニーズをとらえたサービス提供の推進

| 事 項                      | 結 果（実施状況、今後の課題）  |
|--------------------------|--|
| ① 安全かつ安心で信頼されるサービス提供     |  |
| 共 通<br><br>評価：A          | <b>実施状況</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>○ コロナ禍の中で、統括事業所内の全事業所で休業することなく事業を継続した。</li> <li>○ 安全衛生委員会と感染対策委員会を毎月1回実施。特に、感染拡大期には、特養で臨時の感染症対策委員会を開催し対策を徹底した。</li> <li>○ 大きな事故や感染症の発生は防止できた。</li> <li>○ ストレスチェックを実施するとともに、医師面談やメンタル相談などの案内を周知した。</li> <li>○ 3月に職員（190名）にPCR検査実施、全員陰性であった。</li> </ul> <b>&lt;今後の課題&gt;</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>○ 全事業所で新型コロナウイルス感染症などを対象とした事業継続計画（BCP）を策定する。</li> <li>○ ストレスチェック実施結果をもとに、職員の健康対策を進める。</li> </ul>  |
| ② 防災・災害管理体制の整備           |  |
| 共 通<br><br>評価：B          | <b>実施状況</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>○ 毎月1回の事業所内の防災訓練を順次実施した。</li> <li>○ 防災・災害時事業継続マニュアルに沿った帰宅困難者対策は実施できなかった。</li> <li>○ 大規模災害（電気、水道等の停止）に備え、熱源や水を使用しない長期保存食を整備した。</li> </ul> <b>&lt;今後の課題&gt;</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>○ 新型コロナの感染状況を勘案しながら、地域の自治会や学校等と連携し災害訓練を行う。</li> </ul>  |
| ③ 新調理システムの充実による食の安全と質の向上 |  |
| 共 通<br><br>評価：A          | <b>実施状況</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>○ 統括事業所第二万寿と万寿で共同開催する「調整会議」を定期的で開催し、2021年度食材納入業者の選定をはじめ、諸課題についての検討を実施した。</li> <li>○ 新調理システムは一定の軌道に乗り、セントラルキッチンと各施設のサテライトキッチンの連携により、「東京都特定給食施設等栄養改善知事賞」を受賞し、「食の質の向上」と「栄養改善の取り組み」に対して一定の評価を得た。</li> <li>○ 提供の工夫として、フロアーのキッチンでおでんバイキングの実施や利用者の目の前で天ぷらを揚げ、定食、天井、天ぷらうどん又はそばの選択ができるよう、五感と外食感を味わっていただけるよう演出した。また、日ごろ給食では提供できない、すき焼きや焼肉、デザートビュッフェなどフロアー単位のニーズに対応し、利用者からは好評を得た。</li> <li>○ 第二万寿園では、60歳代から100歳代の方が入所しており、年齢の幅は親子以上であるため、朝食（スクランブルエッグやヨーグルト）、昼食（パンやパスタ等）の和洋中のバリエーションのあるメニューを提供した。</li> <li>○ 利用者の低栄養及び摂食・嚥下機能の低下等の課題に対し、適切なアセスメントを行い、安全で美味しい食事を摂取できるよう個々に合った食事を提供し、低栄養の改善に引き続き努めた。</li> </ul> |

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
|                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 2021（令和3）年6月1日から HACCP(ハサップ)に沿った衛生管理が義務化されるための事前準備を行った。</li> <li>○ セントラル・サテライトキッチンが災害等で機能が停止した場合を想定し、管理栄養士が中心となり、熱源や水を使用しない長期保存食を選定し整備した。</li> </ul> <p>&lt;今後の課題&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 万寿園、第二万寿園、本部と連携し、セントラルキッチンに係る組織体制の再構築を進める。</li> <li>○ 調理備品の更新計画を策定し、経費等の予算化を図る。</li> </ul>  |
| ④ 地域包括ケアシステムの推進と地域共生社会に向けた今後の事業展開 |   |
| <p>共通</p> <p>評価：B</p>             | <p><b>実施状況</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 地域包括支援センターは、コロナ禍、地域活動の制限など大きな影響を受けた事業所であるが、工夫を重ねた活動を実施した。</li> <li>○ 中止している健康体操参加者に、地域包括支援センター発行の情報誌やデイの協力を得て、手作り作品に参考となる資料を送るなどの支援を実施した。</li> <li>○ 地域包括支援センターとして、所管の町内にある高齢、障害等の福祉施設と連絡会（ZOOM 会議）をもち、連絡会メンバー施設の情報発信、挨拶運動などを実施し、地域活動を継続するよう努めた。</li> <li>○ コロナ禍により、健康体操、日曜レストラン、介護職員初任者研修、夏祭りは中止した。</li> </ul> <p>&lt;今後の課題&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ コロナ禍における地域活動をより展開できるよう、市役所等と連携し対応を図る。</li> <li>○ 地域貢献事業のあり方について、職員の関与度、予算面、実施回数などを視野に入れて、負担なく継続的にできる事業を検討する。</li> </ul> |

### Ⅲ 苦情処理・事故報告等の件数

| 事業所   | 年度   | 苦情 | ヒヤリハット | 軽微事故<br>(施設内対応) | 重大事故<br>(保険者報告) |
|-------|------|----|--------|-----------------|-----------------|
| 特養    | 2020 | 1  | 320    | 212             | 23              |
|       | 2019 | 3  | 164    | 222             | 25              |
| デイ    | 2020 | 3  | 106    | 23              | 0               |
|       | 2019 | 6  | 164    | 26              | 1               |
| ヘルパー  | 2020 | 0  | 41     | 5               | 0               |
|       | 2019 | 0  | 36     | 9               | 0               |
| 居宅介護  | 2020 | 3  | 1      | 6               | 0               |
|       | 2019 | 1  | 5      | 3               | 0               |
| 地域包括  | 2020 | 0  | 2      | 3               | 0               |
|       | 2019 | 7  | 3      | 4               | 0               |
| 全体の合計 | 2020 | 7  | 470    | 249             | 23              |
|       | 2019 | 17 | 372    | 264             | 26              |

#### ○特養

- ・ 重大事故(事故時に受診・保険者報告)の件数は、前年度と比べ2件減の23件である。原因が転倒・転落とはっきりしているのが18件(78%)となっており、前年度(84%)と比べ割合が減っている。
- ・ 怪我等の状況は、骨折7件、打撲8件、外傷等8件であった。
- ・ 入所者の状態が高齢化、虚弱化が進み骨折しやすくなってきており、転倒事故を未然に防ぐための方策として、虚弱化が進んでいること(足、腰が弱い、骨がもろい等)を全職員が認識を

新たにし、転倒チェックリストによる対応策の充実、積極的なヒヤリハット報告、職員間の情報共有と見守りの強化、複数体制による移乗介助、機能訓練などの取り組みを徹底した。

#### ○デイ

- ・苦情については、利用者、家族及び利用者宅近隣住民からの苦情であった。家族からは、送迎時の確認ミス、利用者からはレクレーション中の職員対応、近隣住民からは送迎車の駐車場所などであった。いずれも基本的なことであり注意喚起を徹底した。
- ・ヒヤリハットについては、忘れ物などの荷物関連や確認不足が6割を占めた。
- ・軽微事故は骨折などに繋がりにくい転倒や打撲が4割となっており、意識したヒヤリハットの報告が必要であり、職員の意識向上に努めていく。

#### ○ヘルパー

- ・軽微事故では、ヘルパーの高齢化もあり、支援中や移動中の転倒事故が起きている。
- ・ヒヤリハットは、連絡ミスや忘れ物が4割であり、注意喚起を徹底した。

#### ○居宅介護

- ・軽微事故では、鍵の返却忘れなど確認をしていないことに起因するものが多く、確認手続きの徹底をした。

#### ○地域包括

- ・ヒヤリハットや軽微事故の件数は少ないが、うっかりミスを原因とするものなど、確認手続きの徹底をした。