

【事業所名】 特別養護老人ホーム 第二万寿園

I 事業の年間報告

事業の概要	自己評価	年間の取組と年間評価	取り組むべき課題
1 利用者への取組			
(1) 人権尊重の徹底	B	① 法人理念と行動指針の再周知;全介護職員に対し、法人理念及び第二万寿園規範・行動指針(基本的なこと)を配布・周知した。施設長がフロアミーティングに出席し、理念の背景や重要性について直接説明を行い、意識の共有を図ったが、形式的な共有に留まり、個々の職員の日常的な実践や具体的な行動変容にまで深く浸透させるには至らなかった。 ② 身体拘束廃止委員会;年4回開催、研修年2回(5月:「身体拘束はなぜ行ってはいけないか」10月:「アセスメントによる安全確保と個別ケアの実践と身体拘束適正化」) ③ 虐待防止検討委員会;年6回開催(統括事業所2回、特養・短期4回)、研修年2回(5月:虐待と不適切ケア、2月:不適切ケアが生む悪循環) ④ 虐待の芽チェックリストを用いた自己点検の実施;年2回(8月、2月:プライバシーへの配慮の意識は高く維持されているが、多忙時における「ダメ!」「ちょっと待って」といった言葉による行動制限となり得る言葉かけをしているという自覚を持つ職員の割合が多いことが確認できた。言葉の言い換えや言葉遣いが相手に与える影響の大きさ等について学ぶ機会として2月研修を実施した。	① 現場の具体的場面に即し、「望ましい行動」や「不適切な行動」の事例検討を実施する等、具体的な行動への落とし込みができる研修や指導について検討・実施する。 ② 現場の声を拾い上げる仕組み(記名・匿名アンケートや面談等)を整備する。 ③ 虐待の芽チェックリストによる自己点検結果の活用方法を検討・実施する。
(2) 苦情解決・相談体制の整備	A	① 苦情解決第三者委員会の開催;4月に東村山ブロック合同の第三者委員会を開催し、苦情・事故等の報告を行った。 ② 統括事業所としての事故苦情対策委員会の開催;毎月、統括事業所間で情報共有を行った。 ③ 特養内での苦情報告・共有と対策の協議;リスクマネジメント委員会やサービス運営会議において、発生事例を共有し、その対策について協議を行い、苦情解決・再発防止に努めた。 ④ 苦情受付と解決経過;苦情受付6件(職員対応4件、サービス内容2件)、苦情には至らないが相談のあった事例等に対し、事実確認と原因分析を行い、迅速な対応に努めた。組織的な検討を経て適切に対処したことで大きなトラブルに至ることなく解決を図り、全体共有を行った。	① 個々の事案から得られた教訓をマニュアルや研修に反映し、職員の接客スキルの平準化を図る。 ② 苦情や相談への対応にあたる職員の心理的負担の軽減を図るためのバックアップ体制の整備。
(3) 事故防止対策	B	① 防ぐべき事故の評価基準の整備と重点的対策を講じていく手順の周知;防ぐべき事故の5段階評価基準を整備(5月)、評価に基づき手順に沿って重点的対策を講じ、事故予防に努めた。 ② 評価基準に基づいた事故予防対策;手順の周知とそれを推進するための仕組み(FileMaker)の修正にかけた1年であり、効果測定については次年度への課題として持ち越す。	① 防ぐべき事故の評価基準に基づいた事故予防対策とその効果測定方法について検討し、事故の低減を目指す。
(4) サービスの質の確保	A	① 食事提供方法の変更(完全調理品導入)に伴うサービスの質の確保と維持;食事提供のPDCAサイクルを回し、サービスの維持に努めた。(5月:副食量低下に伴う主食量基準変更、6月:体重推移モニタリング(減少率3%未満)、調理品の含有水分量2割減による経口補水量の調整など) ② おいしく安全に食事が続けられる取組;3月:食事摂取・介助に関する動画研修を実施(ネスレ日本より動画提供協力)し、新たな知識の取得や実際に行っている介助の根拠に気づく機会となった。 ③ 東京都福祉サービス第三者評価受審;1月に実施。利用者11名、職員77名の調査を行った。	① 第三者評価結果に基づく運営の見直しやサービスの向上を目指す。特に、事業計画については「周知」から「理解して行動する」ことができるような働きかけを行う。
2 職員への取組			
(1) 人材の確保・育成・定着	C	① 人材確保;7月(紹介会社)、11月(ハローワーク)に無期フルタイム介護職員(計2名)を採用。 ② 組織風土の改善;職場のコミュニケーション不良、人間関係の不和を早期に解消させることができなかった。相談内容の秘匿性と是正措置の実行を両立させるマネジメントに課題がある。	① 法人本部と連携し、秘匿性を担保しながらも現場改善へ繋げられる風通しのよい職場づくりに取り組む。 ② 指導的立場にある職員への意識改革を促し、環境整備に取り組む。

(2)人材の活用	A	① 育児短時間勤務職員の活躍;定型業務の一部から外し、利用者の余暇活動支援を任せることで、毎月定例(多い月には5回)で余暇活動を実施することができた。	① 育児短時間勤務職員の活用継続とシニア層の活用の検討。
(3)職場環境づくり	B	① 業務改善等検討会議の開催;1月:各部署の係長とともに、生産性向上に向けた業務改善活動の進め方について協議、2月:事前に研修動画を視聴してもらった主任・副主任・リーダー層と生産性向上の取組について共通理解を図るべく、グループワーク形式での会議を実施。業務改善活動が単なる効率化ではなく、利用者へのサービス向上につながること、参加者全員が生産性向上の取組の意義を利用者視点から理解できていることが確認できた。	① 生産性向上に向けた業務改善活動を本格的に進めていく。
3 地域社会への取組			
(1)地域貢献	A	① 配食;単なる食事の配達に留まらない「対面での安否確認」という事業の目的を完遂した。3月:応答のない利用者に対し、マニュアルに基づいた迅速な判断でご家族へ繋ぐ事案があった。後日、ご家族からの謝意もいただき、長年の徹底した安否確認体制の意義を再確認した。経営状況に鑑み、2025年度をもって本事業を終了する。	① 19年間の配食事業で得た知見も踏まえつつ、今後の地域活動について検討を進めていく。
(2)災害対応	D	① 東村山市福祉避難所協定を踏まえた訓練実施;2024年度の福祉避難所連絡会において、2025年度は訓練実施の計画を示されていたが、連絡会自体の開催がなかった。	① 福祉避難所協定を踏まえた訓練の実施について、東村山市と確認をしていく。
4 経営基盤強化への取組			
(1)収入増への取組	B	① 年間稼働率は91.7%という過去5年で最低の結果;昨年度比で入院者数は延289名減ではあったものの退所から入所までの平均が41日、空床期間の長期化(昨年の月平均2.7床に対し5.6床)が低迷の大きな要因。退所者数が過去最高の50名にのぼり、新規入所者数は48名。 ② 新たな加算算定;計画した全項目について新規算定を開始した。4月:協力医療機関連携体制加算(Ⅰ)、5月:口腔衛生管理加算(Ⅱ)、7月:緊急短期入所受入加算、10月:経口維持加算(Ⅰ)、11月:高齢者施設等感染症対策向上加算(Ⅱ)の算定を開始し、1,259,386円の増収となった。 ③ 第4段階以上の食費の見直し;1月より、基準費用額の1,445円から1,800円に変更。昨年度比2,482,703円の増収を達成。	① 収益の最大化を目指す。 ア 稼働率の確保 イ 新規加算の取得 ウ 加算の取りこぼしをなくす エ 取得可能な上位区分加算がないか再点検 オ 要介護度の適正評価
(2)コスト削減への取組	A	① 超過勤務の原則再確認と徹底;業務上の必要性を判断したうえで管理監督職が命ずる原則の再確認と徹底により、昨年度より4,546,192円の超過勤務の削減を達成した。 ② 介護係によるオムツの見直し;品質や使用感を損なわずコスト削減を図るという目標を掲げ、介護係がデモとヒアリングを行いながら、12月より新たなオムツ業者との取引に完全移行した。当初400,000円の削減見込みのところ、年間で745,823円のコスト削減を達成した。	① 費用の最適化を目指す。 ア 派遣コストの減少 イ 人員配置の最適化(介護助手の活用による周辺業務シフトと専門職業務への専念) ウ 定時退勤の意識醸成
(4)施設設備等物的基盤整備	B	① エアコン更新;東京都環境局の助成制度を活用し、西棟のエアコンの更新を行った。東棟のエアコンの更新は次年度への持ち越し課題である。 ② 照明機器のLED化、給湯設備、エレベーター内照明・基盤更新については、検討継続中である。	① 資金状況を見ながら、優先順位をつけて確実に設備更新をしていく。
(6)災害・感染症対応	B	① 実効性のある業務継続計画のための取組;8月~9月にかけて、夜勤帯を想定したBCP訓練を実施した。実地訓練を通じ、現場職員から運用上の課題やマニュアルの不備について多くの具体的な意見が寄せられ、改善の余地を浮き彫りにできたことは成果である。	① 実地訓練により洗い出された課題を速やかにBCPへ反映させ、次年度の訓練にて改善状況の検証を行うことが課題である。
5 持続可能な社会の実現に向けての取組			
	A	① 【目標1:貧困をなくそう(生活困窮者への支援)】;社会福祉法人減免制度利用者が12月に退所された。(2025年度の対象者;1名、施設における軽減負担額;125,874円)	

【事業所名】 寿デイ・サービスセンター

I 事業の年間報告

事業の概要	自己評価	年間の取組と年間評価	取り組むべき課題
1 利用者への取組			
(1) 人権尊重の徹底	B	① 利用者の意思尊重と、尊厳に配慮への取り組み ア 研修の実施 ・虐待防止委員会 年2回 ・虐待防止研修 年1回「虐待防止のために！自分の心を振り返る」 ・プライバシー保護研修「介護福祉士とプライバシー」 年1回 ・認知症及び認知症ケア研修 年1回 ・虐待の芽チェックリスト実施 年1回(相談・介護・看護) チェック項目の「他者に対して見たことがある・聞いたことがある」が減少傾向にある。研修を重ねることで、職員の意識改革と職員間で注意し合える関係が築けている。 イ 利用者の意思尊重及び身体状況のアセスメントに基づいた計画書の作成、評価及びモニタリング、ケアマネジャーとの連携等、利用者の心身状態に適した支援に努めた。 体操や機能訓練で筋力・バランスの維持や向上、入浴や食事の介助で清潔や栄養状態の保持、通所を継続することでの意欲向上や不安軽減等の効果があった。	① 利用者の意思尊重と、尊厳に配慮への取り組みの継続 ア 責務を理解し、事業所における虐待防止の取り組みを考える契機とする研修を継続的に実施する。 認知症介護基礎研修 2名受講予定 ・個々の職員の気づきや意識が大切なため、引き続き、研修を実施する。 ・相談しやすい環境作り、定期的なケアの見直しを組織的な取り組み。 イ 個性を尊重し、意向に寄り添う事業所を目指す。 ウ 利用者の在宅生活を継続するため、各在宅支援事業所と連携し、適切に通所介護計画書へ反映させ見直しを継続する。
(2) 苦情解決・相談体制の整備	A	① サービスに対する要望(3件)、苦情(2件)であった。 迅速かつ気持ちを受け止め誠意ある姿勢で対応し、改善策を伝えるように努めた。 また事業所全体でしっかり共有対応したことで、大きな苦情に発展しなかった。 ② 月1回の事故苦情対策委員会にて、情報共有と再発防止に向けた対策など検討を行った。	① 苦情や意見・相談に対し適切に対応する。社会規範や客観性に基つき公正、円満に解決できる体制を維持・継続する。 ② 適切な対応力を身につけるため研修及び定期的な委員会を実施する。
(3) 事故防止対策	B	① ヒヤリハット・軽微事故については、都度迅速に朝の申し送り時に周知し、対応策を検討することで改善点を把握することができており、職員のリスク回避に対する意識向上にもつながった。 ② 軽微な車両事故は昨年度同様3件。添乗職員の後方誘導の徹底と運転職員双方の協力など対策を継続していることにより、事故防止の効果が出ている。	① 事故防止のため、ヒヤリハットや事故報告書の分析振り返り等を実施し職員全員で共有していく。ミーティングの司会役を固定せず、持ち回りにして参加意識を高める。ヒヤリハット一覧を目につく場所に掲示するなど、共有方法を工夫する。 ② 計画にあった運転講習や交通安全研修が未達成であるため、安全運転講習を実施し、車両事故ゼロを目指す。
(4) サービスの質の確保	B	① 2026年1月より、科学的介護推進体制加算の算定を開始した。 ② 2月に家族会を再開し、活動見学及び懇談会を実施した。 在宅利用者 60名の家族宛てに案内を配布したが、3名と少人数の開催であったが、出席者より家族同士の情報交換がゆっくとできたと喜ばれていた。 ② 利用者の状態に合った個別機能の提供やPT・OTによる30分の集団体操を行うことで、身体機能維持向上に努めた。	① LIFE からのフィードバックデータを活用しながら、サービスの質の向上に努める。 ② 家族会実施についてより多くの家族が参加しやすいように、開催する曜日等、実施方法を検討する。 ③ 利用者のニーズに応じた新たな活動の創造や、生活動作訓練を目的とした外出支援の計画実施を目指す。
2 職員への取組			
(1) 人材の確保・育成・定着	B	① 確保 無期短時間職員1名退職及び有期職員1名産休育休に伴い、求人募集にて有期介護職員2名を補充した。また、運転職員退職1名あったが採用することができた。	① 有期職員の高齢化により退職者が見込まれる中、無資格・未経験者の雇用も視野に、介護人材を確保する。法人の資格所得支援制度の活用等、職員育成とキャリアアップを目指す。

		<p>② 育成 第二万寿グループ全体の研修計画、事業所内部・外部研修実施や高福連主催の短期派遣研修に介護職員2名を参加させるなど、職員の育成に努めた。</p> <p>③ 定着 「感謝やねぎらいの言葉」を日常的に増やすことを意識し、意見や考えを出しやすい環境作りに努めた。</p>	<p>② 引き続き、内部研修実施や外部研修参加により職員育成を図る。</p> <p>③ 職員相互が支え合える職場作りを継続する。</p>
(2)人材の活用	B	<p>① 事業所職員の構成は、無期フルタイム職員2名と無期短時間職員2名(2025年度末1名定年退職)有期職員15名である。有期職員を含めた軽自動車運転業務や昼食出し、行事担当など役割分担を見直した。</p> <p>また、全職員が運営に主体的に関わる意識を持てるよう人材の育成に努めた。</p>	<p>① 引き続き、業務担当の割り振りなど限られた人員をどう活かすか考える必要がある。</p> <p>無期フルタイム職員2名の体制のため、感染症罹患等あった場合などの人員基準を割るリスク対策のため、人員配置の検討を行う。</p>
(3)職場環境づくり	A	<p>① 気軽に相談や意見交換できる環境を整え、日頃よりコミュニケーションや協力体制を重視できている。</p> <p>② 職員のライフステージや生活環境、また本人の体調に合わせ、有休取得ができるよう配慮し働きやすい環境を整えた。働きやすい職場として職員定着が図れている。</p>	<p>① コミュニケーションを図り相談しやすい職場環境を継続する。</p> <p>② 心理的サポートやワークライフバランスに考慮しながら、仕事を継続できる環境を維持する。</p> <p>③ 業務の棚卸し・見える化によりムリ・ムダ・ムラをなくすなど業務効率化に取り組みながら、働きやすい職場環境を構築する。</p>
3 地域社会への取組			
(1)地域貢献	A	<p>① 初任者研修実施にあたり、施設設備・備品の提供、職員2名が講師担当等、役割を担った。</p> <p>② ボランティア活動の継続、東村山市立東村山第四中学校職場体験4名の受け入れを実施した。</p>	<p>① 初任者研修実施の協力、新たな地域貢献の充実を図る。</p>
(2)災害対応	B	<p>① 事業所内の避難訓練年2回実施、市内介護サービス事業所対象発災訓練等に参加した。</p>	<p>① 地域や市との合同防災訓練や研修の参加、事業所内の避難訓練年2回を継続的に実施していく。</p>
4 経営基盤強化への取組			
(1)収入増への取組	B	<p>① 登録利用者の充足を図りながら安定した稼働に努めた。</p> <p>稼働率は75.28%で前年より、0.44%ほど増加、1日平均利用者30名であった。</p> <p>12月下旬より急な長期入院や施設入所による利用中止者が続いたことが強く影響し、目標数値(82%)に達することができなかった。</p> <p>② 2026年1月より、科学的介護推進体制加算算定開始した。</p> <p>月3.5万円程の収入増及び、データ提出により他の加算取得も見込める状況となった。</p> <p>③ 2025年11月より、通所型短期集中予防サービス委託事業(通所C)を開始した。</p> <p>西部地域包括支援センターより紹介を受けた利用者をコンスタントに受け入れ、今期11月～3月の5か月間で59万円の収入となった。</p>	<p>① 施設整備積立や人件費積立が可能となる稼働率数値目標(稼働率:82%・1日平均33名)の達成に向け、全職員で共通意識を持ち取り組む。まずは、登録人数(目標42名)を増やす取り組みとして、居宅支援事業所へ定期的に空き状況等の営業活動を行う。</p> <p>② 機能訓練加算Ⅱ他、加算取得を目指す。</p> <p>③ 通所型短期集中予防サービス委託事業を継続し、機能訓練専従職員の専門性を活かしていくことで、事業所の強みにもつなげていく。</p>
(2)コスト削減への取組	B	<p>① 節電節水を意識し、物品購入では価格を比較しながら経費削減に努めた。また送迎ルートの見直し等、燃料費削減にも意識し取り組んできた。</p>	<p>① 送迎見直しにより、燃料費や人件費等送迎業務にかかる経費削減に取り組みながら、短時間利用者の積極的な受け入れにより収入増を目指す。</p>
(3)施設設備等物的基盤整備	B	<p>① 浴室給湯器設置工事を実施、安定した給湯と温度が保たれることで、利用者の満足度につながっている。</p>	<p>① エレベーター保守や事務所内雨漏り等、施設老朽化による修繕に対応する。</p>
(4)災害・感染症対応	B	<p>① 統括事業所全体で実施した感染症に対する研修及び訓練等に参加した。</p>	<p>① 事業所ごとの特性に合った実効性のあるBCPに改良するため、継続的な見直しを行う。</p>

【事業所名】 寿ヘルパーステーション

I 事業の年間報告

事業の概要	自己評価	年間の取組と年間評価	取り組むべき課題
1 利用者への取組			
(1) 人権尊重の徹底	B	① 利用者との信頼関係を構築していくことで利用者の真のニーズをくみ取り、意向に寄り添った適切なサービス提供に努めた。 ② 統括事業所で行う虐待防止委員会(年2回)の出席。内部研修として認知症及び虐待防止に関する研修を行い、利用者に対する基本的人権の尊重について理解を深めた。 ③ 虐待の芽チェックリストについては未実施であり、来年度に持ち越しとなる。	①②利用者の人権を尊重したサービスを確立するため、法人理念の浸透と虐待防止等の人権尊重に関する研修を継続的に行い虐待や不適切ケアの発生防止に努める。 ③ 虐待の芽チェックリストを実施し、その結果を全体で共有しながら日頃のケアの振り返りや点検を行う。
(2) 苦情解決・相談体制の整備	B	① 利用者および家族に対して丁寧な説明や対応を行ってきたため、年間を通して苦情は0件であった。 また、日頃からより良い関係性の構築を心がけ相談を受けた際には、必要に応じて他事業所とも連携し要望に対応するよう努めた。	① 利用者が安心してサービスを利用できるように苦情や相談に迅速かつ的確に対応する。 ② 法人のカスハラ対応方針及びマニュアルを基にした研修を実施するとともに、事業所内の相談体制を明確にし、職員へ周知する。
(3) 事故防止対策	B	① 毎月のヘルパー会議で事故・苦情・ヒヤリハットの報告を行い、職員同士で意見交換や再発防止策の検討、注意点などの共有を行った。また、事故・ハラスメントに関連した内容の研修を実施した。	① ヒヤリハットの報告など職員間での情報共有は出来ているが、今後は事故やヒヤリハットの過去データを整理し統計的な分析・集計を行い事故防止に努める。
(4) サービスの質の確保	A	① 要支援認定の利用者は単価が低いことから受け入れをしない事業所もある中、認定区分で選別することなく、要介護から要支援に区分が変わっても引き続き受け入れを行った。同じ担当者が関わることで、利用者が安心して過ごせるようサービスを提供した。 ② 経験や能力によるヘルパーのスキルに差はあるが、一定の基準を満たすまでサービス提供責任者が同行し丁寧な指導を徹底し、サービスの質の確保に努めた。 ③ 職業倫理・法令遵守、接遇研修を実施し専門職としての意識を高めるとともに、サービスマナーについて理解を深め、サービスの質の向上に努めた。	① 利用者の意向に寄り添いその人らしく生きるための実現のため、適切なアセスメントに基づいた提案および、他事業所と連携を図り必要なサービスを提供していく。合わせて人材の育成・確保に努めながら事業運営体制を維持する。 ② 個別指導や研修を通し、サービスの質を標準化する。 ③ 第三者評価については、2026年度を受審を計画している。
2 職員への取組			
(1) 人材の確保・育成・定着	B	① 確保 登録ヘルパー退職者2名、採用1名。 東村山市の求職者マッチングイベントへの参加やハローワーク、求人サイトでの募集を継続、初任者研修受講生より1名を採用。 法人が受託している初任者研修の実習生を受入れる際、受講生に訪問介護の魅力を伝えるなど、様々な手段で人材確保に向け取り組んでいるが、厳しい状況が続いている。 ② 育成 事業所内で毎月行う研修、統括事業所合同で行う研修、ネット配信研修などのOFF-JTの活用やOJTにおいては、個々の能力に合わせマンツーマン指導を行った。 また、2024年度に法人の資格取得支援制度を利用した登録ヘルパー1名が、介護福祉士資格を取得した。 ③ 定着 個別に訪問し利用者様と1対1の業務であるため、ヘルパーの不安や困りごとなどを個々に聞き取るなどコミュニケーションを大切にしている。また仕事と家庭の両立や、体調不良時など休暇を取りやすいよう勤務をフォローするなど、安心して働ける環境を維持した。	① 外国人労働者が訪問介護等訪問系サービスの業務に従事可能となったことから、受け入れについて検討する。 ② 実務者研修の受講や介護福祉士取得を目指す職員に対し、業務を調整しながら気兼ねなく資格取得のために勉強できる体制を整える。また、ヘルパーに資格取得への働きかけを行っていく。 ③ 育児・介護休業制度及び法人規程を周知していくとともに、仕事と家庭の両立ができるよう、働きやすい職場環境を整え離職を防止する。

(2)人材の活用	B	① サービス提供責任者が、介護職員初任者研修の講師や介護実習生の指導の役割を担った。 退職した登録ヘルパーの減少分を事業所全体で補い解消した。	① フルタイム勤務や準ずる職員の雇用による人件費増加に対応するため、営業活動を行いながら新規利用者を積極的に確保し増収を目指す。
(3)職場環境づくり	B	① ヘルパー会議を月に一度開催し、ヘルパー同士の意見交換や情報共有の場としている。また、登録ヘルパーが事務所に来た際、サービス状況の報告や相談をしやすいように事務所内にテーブル・椅子を配置し職場内のコミュニケーション向上に努めた。 ② 東京都の補助金制度を利用し、電動自転車や、熱中症対策としてファン付き空調ベストを購入した。	① 厚労省の「生産性向上ガイドライン」に基づき、業務の効率化や職場環境を改善することで、職員の離職を予防する。業務改善委員会の定時開催や、生産性向上のため課題への取り組みを行う。 ② 2026年度も補助金を活用しながら暑さ対策を行うなど、労働環境の改善に努める。
3 地域社会への取組			
(1)地域貢献	B	① 大学生の介護実習生(4名)や初任者研修実習生(9名)受入れ、福祉職を目指す人材育成に寄与することができた。 ② 富士見町自治会の防災訓練や富士見町福祉施設連絡会に参加し、高齢者分野以外の障害、救護分野等の事業所との横のつながりを作り、地域住民への懇談会を実施した。 ③ 制度上介護保険では提供することができない日常生活に必要なサービスを、保険外サービスとして事業所独自に提供した。	① 福祉人材不足が常態化した課題である。実習生の受け入れや求人を継続し福祉の仕事のやりがいを伝えながら、人材確保につなげる。 ②③ 富士見町福祉施設連絡会の参加及び保険外サービスの提供を継続する。
4 経営基盤強化への取組			
(1)収入増への取組	B	① 報酬単価が下がったことで前年度と同等のサービス提供は維持したが介護報酬収入は前年比マイナス1,103,429円となってしまった。加えて登録ヘルパーの退職も続いた中、初任者研修受講者の中からの新規採用やサービス提供責任者を含め事業所全体で既存のサービス提供を維持しながら、新規受け入れを行ったことで安定した事業運営ができた。 ② 特定事業所加算・処遇改善加算の維持及び迅速な対応と職員間の連携によりヘルパーの当日キャンセル・休業補償を抑えるなど、収支改善に努めた。	① 今後、新規受け入れを増やし、サービス単価を上げるよう取り組んでいく。また事業の業績を毎月数値化・記録化することにより、評価・改善を行っていく。 ② 各種加算を取りこぼすことなく、制度改正などの情報に注意を払い新たな加算取得を目指す。
(2)コスト削減への取組	A	① 職員不在時の消灯・間引き照明・コピー用紙の裏紙使用・エアコン温度設定の基準を定めるなど、継続的に経費削減に努めた。 ② 業務管理ソフトウェアの入れ替えのため、国際福祉機器展へ足を運び利便性の良いソフトウェアを選定し導入することができた。また新ソフトにより記録のデジタル化へ完全移行できた。タブレット端末を導入したことによりヘルパーの記録時間の短縮、国保連への請求業務が簡素化され業務量はいずれも半分以下となり、記録用紙の廃止・超過勤務による人権費削減も含め大幅な業務の効率化に繋がった。	① 職員一人一人が経費について意識し、コスト削減を継続する。 ② 新たに導入したソフトウェアを最大限に活用するため、実践に即した有効な使い方などを確立して更なる効率化を目指す。 ③ データ連携システムの導入と安定した運用により、コピー用紙代・通信費など経費削減に取り組む。
(6)災害・感染症対応	B	① 統括事業所内の防災訓練、富士見町自治会の防災訓練に参加。ヘルパー研修では、事業所全体で消火器を使った防災訓練を実施。感染症対応については、統括事業所研修に登録ヘルパー含め全員が参加し、効果的な手洗い・手指消毒の仕方、防護服の着脱について実践した。 災害・感染症対策を繰り返し行うことで実務での職員の意識や行動に変化が見られた。	① BCPに関しては年1回の研修を行っているが、訪問系事業所として、災害時の対応についてはシミュレーションが未だ不十分であるため、BCPに基づいた訓練の実施を目標とする。
(8)情報セキュリティの強化	A	① 記録のデジタル化移行において、タブレット端末貸与の際に個人情報の取り扱いおよび、使用ルールの周知徹底を行った。タブレット端末へのアクセスにおいては、個別のパスワードに加えて指紋認証を設定することでセキュリティ強化を図った。	① 記録のデジタル化に伴い、タブレット端末の入力漏れや操作ミス、通信不具合などに対する対策・対応が必要である。 また、職員一人一人が個人情報保護に関する正しい知識を学び意識を高め漏洩防止に努める。

【事業所名】 寿居宅介護支援事業所

I 事業の年間報告

事業の概要	自己評価	年間の取組と年間評価	取り組むべき課題
1 利用者への取組			
(1) 人権尊重の徹底	A	① 利用者、家族の意向やアセスメントを丁寧に行い、そこから必要な支援についてのプランニングを行った。そして毎月の利用者訪問時のモニタリングの実施により、評価を行い、プランの変更に必要性や満足度を確認しながら改善したことで、利用者の意思を尊重したプランにより近づけることができた。 ② 虐待防止研修は年 1 回、虐待防止委員会年 2 回実施した。研修時虐待の芽チェックリストを行い、虐待防止に対する意識向上を図った。	① 認知症利用者に対しての意思決定支援について、家族の発言だけでなく、ご本人の思いをしっかりと聴き取り、プランに反映させることを意識していく。 ② 虐待について疑わしい場合、気軽に居宅内や包括支援センターへ相談するように職員へ意識付けを行っていく。
(2) 苦情解決・相談体制の整備	B	① 苦情は今年度 4 件あった。いずれもケアマネ担当交代要望であり、利用者、家族からの相談に対して適切に対応できていなかったことが要因であった。利用者、家族からの苦情相談があった際は、苦情相談窓口担当者が都度対応し、訴えを丁寧に聞き取り、事実確認を行いながら円滑に対応し解決に至った。毎回居宅会議で振り返りを行い、再発防止に努めた。	① 引き続き苦情相談については担当者を置き、迅速かつ丁寧に組織的に対応していく。また、定期的に研修を実施し、苦情・相談に対し適切に対応できる職員のスキル向上を目指す。
(3) 事故防止対策	B	① 年間の(軽微)事故報告は 3 件だった。そのうち事業者へのサービスのキャンセル連絡漏れや提供票のFAX誤送信の事故であった。間違って FAX した事業所からすぐに連絡をもらい廃棄処分をしたことで、実害が生じることは防げた。 ② 事故発生後は迅速に対策を考え事業所内で周知し再発防止に取り組んだ。利用者、家族への連絡や事業者との連絡、相談、報告が漏れないよう努めた。	① 統括事業所全体で実施する事故防止委員会に参加し、共有した情報を居宅事業所内へ周知し再発防止を徹底する。 ② 事業所内で利用者、家族、事業者への連絡漏れを繰り返さないように、再発防止策を継続する。
(4) サービスの質の確保	A	① ケアマネの資質向上を目的に、ケアマネジメントに必要な研修を職員が受けられるため、年間研修計画を作成して、計画的に研修を実施した。 ② 今年度令和8年2月に三者評価を受審し、利用者 161 名、職員 7 名の調査を行った。利用者アンケートでは総合評価として大変満足、満足の回答が 93%と高評価を頂いた。(評価機関からの講評は別紙参照)	① 引き続きケアマネの資質向上につながる研修を職員が受けられるようにする。 ② 第三者評価結果を職員全員で共有し、さらに利用者、家族満足度を高める取り組みを行っていく。
2 職員への取組			
	C	① 確保 2024 年度に採用した未経験職員の育成を丁寧に行い、人材確保定着に努めた。 ② 育成 第二万寿グループ全体の研修計画、事業所独自の研修計画の研修に参加した。 ③ 定着 新人職員への丁寧な指導や職員相互が支え合える職場環境を維持し、職員が働きやすい環境を整えた。	① 今後も嘱託職員の退職者が出るが見込まれる中、人材を育成する意識をもちながら、事業所全体で新人職員の育成に取り組む必要がある。 ② 引き続き新人職員や中堅職員への丁寧な指導や内部、外部研修により職員育成を図っていく。 ケアマネの仕事に誇りとやりがいを感じられるよう、職員相互のサポート体制を継続し職員の定着を図る。

(3)職場環境づくり	B	① 一人で抱え込まないよう相談できる機会を確保するために、週 1 回の居宅会議を行い、事例検討や個別相談ができる環境を継続した。また担当者不在の際も対応できるように、日々の担当ケースの情報共有をし、業務にあたった。	① 引き続き担当者ひとりで抱え込まないために、事業所全体でケースに対応できるように、日々の情報共有を図っていく。 ② 改正育児・介護休業制度の周知をおこないながら、仕事と家庭の両立ができるよう、働きやすい職場環境を整え介護離職等を防止する。
3 地域社会への取組			
(1)地域貢献	B	① 富士見町施設連絡会に参加し、高齢者分野以外の障害、救護分野の事業所との横のつながりを作り、地域住民への懇談会を実施した。 ② 東村山市主任ケアマネ部会に所属し、ケアプラン点検とケアマネ向け研修会企画の役割を担った。	① 引き続き、富士見町施設連絡会へ参加し、地域住民向けへのイベント等の開催を企画していく。 ② ケアプラン点検者や研修企画者になり、地域のケアマネの資質向上につながる活動を推進する。
4 経営基盤強化への取組			
(1)収入増への取組	B	毎週の居宅会議で件数確認と毎月の受け持ち件数状況を確認し、包括支援センターからの新規依頼に速やかに対応するため、毎日の朝のミーティング時にも職員に新規の受け入れ可否の確認を実施した。また、法人内の居宅事業所と情報交換をしたことで、担当件数についても他事業所に習い法定件数の上限を目指すよう、職員に意識づけをすることができた。 担当件数は昨年度と比べ延べ91人増の 3172 人、月平均 7.5 人増加し、昨年度を上回る黒字運営となった。	① 2025 年度は退職者がなく、担当交代時の新規受け入れの制限を行わないで運営ができたことにより、昨年度よりも黒字運営ができた。今後職員の退職があった際、新規受け入れをコンスタントに行い件数を維持する意識を全員で共有し取り組んでいく。
(2)法人全体の財政基盤の強化	A	① 特定事業所加算Ⅱの算定要件を満たし、また新規ケースを積極的に受けることにより黒字経営を継続できている。	① 特定事業所加算Ⅱの算定要件を満たし、職員一人ひとりが稼働率を意識しながら、業務にあたるようにしていく。 ② 統轄事業所全体での赤字の要因や収入増への取組が行われるように事業所間で意見交換や検討会を実施していく。
(3)施設設備等物的基盤整備	A	① 今年度は職員 PC すべてを新しくしたことによりPCの不具合が減り、動作能力の向上、作業効率アップが図ることができた。また各職員へスマホを貸与し、利用者、家族、サービス事業所へのスムーズな連絡ができ、迅速な対応ができるようになった。 ② また事業所内での Wi-Fi 環境を整え、AI 議事録作成アプリを活用し、サービス担当者会議等の議事録作成時間を8割短縮し、業務の効率化を図ることができた。	① さらに業務の効率化を図るため、職員全員が IT 機器をフル活用できるように、サポートしていく。またケアプランデータ連携システムの導入により書類のペーパーレス化、請求業務の効率化を目指していく。
(4)災害・感染症対応	A	① 業務継続計画(BCP)に則り、自然災害や感染症災害に対する研修及び訓練等を統括事業所全体で一体的に行った。	① BCP をより実効性のある計画へ、事業所全体で見直していく。
(5)危機管理	B	① 対応困難ケースが1件あり、当事者職員のみでの対応でなく、事業所、統括事業所、法人単位で対応した。カスタマーハラスメントについて、実際の研修や訓練は充分には行えていない状況であり、今後研修参加していく。	① 職員が安心して業務を遂行するため、カスタマーハラスメントに迅速に対応できるよう法人のカスハラ対応方針及びマニュアルに準じ、職員に対する教育、研修を実施するとともに、適切に対応できる組織体制を構築する。
(6)情報セキュリティの強化	D	① IT 知識に長けている人材が少ないことが課題であり、職員の IT 関連知識を得る学習の機会を設けることができなかった。	① 情報セキュリティ及び個人情報保護に関するリスクに適切に対処できる能力を育成するため、オンデマンド研修の活用など取り入れやすい学習を導入する。

【事業所名】 東村山市西部地域包括支援センター

I 事業の年間報告

事業の概要	自己評価	年間の取組と年間評価	取り組むべき課題
1 利用者への取組			
(1) 人権尊重の徹底	A	① 法人の理念や介護保険法の理念に沿い、丁寧に業務を遂行するよう努めた。 ② 利用者の意思を最大限に尊重した相談支援・ケアマネジメントを実践した。 ③ 地域ケア会議や研修、ケアプラン点検等を通して、多職種と自立支援の重要性を共有した。 ④ 高齢者虐待防止及び対応を行った。 高齢者虐待防止委員会 2回開催、高齢者虐待予防研修 1回実施、市の虐待防止関係機関連携会議 毎月出席。	① 自立支援や人権等の研修に参加し個々のスキルを磨く。 ② 市の担当課と連携を取りながら、高齢者虐待防止や啓発、支援に取り組む。
(2) 苦情解決・相談体制の整備	A	① 相談・苦情担当者を配置し、利用者・家族からの相談に対応した。苦情の発生は0件だった。 ② 事業所内のミーティングや統括事業所会議における委員会など、相談体制は整備され共有している。	① 苦情発生時の対応体制を維持し、速やかに上司に報告するとともに申し出者へ誠実に対応する。
(3) 事故防止対策	B	① 事故発生時は速やかに上司へ報告するとともに事故報告書を作成し、全員に共有しながら再発防止に努めた。 ② 事故は年間11件発生した。 工事業者による代表電話番号の設定ミスでの電話不通 1件、書類の誤送信やサービス事業所への手渡し間違いなどの個人情報の取扱いに関する事 7件、訪問予定の忘れ 2件、その他 1件	① 事故が起きた際は、速やかに統括事業所長へ報告を行い、事業所全体でも共有し再発防止に取り組む。 ② 統括事業所全体の事故防止委員会に参加し、共有した情報を事業所内へ周知し再発防止をする。
(4) サービスの質の確保	A	① 市の各部会や事業を 2 名担当制で行い、情報共有による業務の継続性と、多様な視点による質の向上に努めた。また、週 1 回のミーティングでそれぞれの事業の進捗を確認しながら進めた。 ② 介護予防支援・ケアマネジメントについては、令和7年7月に運営指導を受けた。指摘事項は無く「ともしっかり運営されている。」との評価を受けた。	① 相談が増えていく中で、業務をスムーズにし、職員が働きやすい環境を整えることで職員の充実した気持ちや、相談者の安心感と満足につながるよう取り組む。
2 職員への取組			
(1) 人材の確保・育成・定着	C	① 2025年5月より 1名の休職が続いている中、全職員の協力のもと業務を補いながらの運営であった。休職職員の主治医である産業医及び職員との面談などで、健康状態を把握してきた。 ② 法人研修をはじめ、内部及び外部の研修に積極的に参加した。	① 今後も産業医のサポートを受けながら、職員の健康管理に取り組む。
(2) 職場環境づくり	B	① 共有ファイルの利用や定例会議等を介して状況が分かりあえる体制を取り、情報のズレを少なくしタイムラグなしで対応できる環境づくりに取り組んだ。 ② 市や市内地域包括支援センターと協議をしながら、市指定のクラウドサービスが利用できる端末の増設、夜間対応の民間業者への委託、窓口開設時間の周知に取り組み、時間外勤務を25%削減した。 ③ オンライン研修や会議では、作業場所の確保のため併設施設の協力を得ている状況であるが、予約が確保されていないことがあった。	① 統括事業所長へ相談しながら物理的な環境改善に取り組む。 ・オンライン研修等で利用できる場所の安定的確保。 ・窓が壊れている・網戸がないため換気ができない、夏場の高温対策、冬場の乾燥対策、休憩室がない等の作業環境の改善を進めていく。

3 地域社会への取組			
(1)地域貢献	A	<ul style="list-style-type: none"> ① 東村山市介護職員初任者研修について、3名の職員が講師等の役割を務めた。 ② 東村山市居宅介護支援事業者連絡会へ加入し、共に役員や主任ケアマネジャー部会で活動した。 ③ ふふふ懇談会やサロン交流会を開催し、福祉施設や地域住民等のつながりを作る働きかけを継続した。 	<ul style="list-style-type: none"> ① 次年度も介護職員初任者研修に協力する ② 東村山市居宅連絡会の活動や運営の支援を行う。
4 経営基盤強化への取組			
(1)収入増への取組	B	<ul style="list-style-type: none"> ① 今後も安定して委託を受けられる体制を維持するため、外部研修への参加や定例ミーティングでの情報交換等を行うなど職員のスキル向上に取り組んだ。 	<ul style="list-style-type: none"> ① 引き続き、委託費に対し適正な収支管理を行いながら事業運営を継続していく。
(2)コスト削減への取組	A	<ul style="list-style-type: none"> ① 事業所独自のツールの利用や定例会議を継続し、職員同士の活発なコミュニケーションができるようにした。改善アイデアを自由に発信し、柔軟に実施し、業務時間内で効率よく質の高いパフォーマンスを行えるよう全員で取り組んだ。 ② 書類や資料はPCでの閲覧を前提とし、可能な限り電子化をしてペーパーレス化に取り組んだ。 	<ul style="list-style-type: none"> ① 整理・整頓や動線の見直し、作業手順の工夫など、現場の知恵で無駄を省く活動の継続や ICT システムの活用などの便利ツールの利用など実現可能なものから実行していく。
(3)災害・感染症対応	A	<ul style="list-style-type: none"> ① 統括事業所の感染症対策委員出席 年12回、感染症対策推進計画に沿い研修等を実施した。 ② 感染症対策について、職員罹患時の初動対応について、実際の場面を想定した事業所オリジナル台本を作成し、訓練を行った。また、この台本を併設の寿居宅介護支援事業所へ提供し業務協力した。 ③ 災害対策について、非常用バッテリーの稼働確認と使用練習を行った。 ④ 市内介護サービス事業所合同のBCP訓練に参加した。 	<ul style="list-style-type: none"> ①統括事業所の委員会等での活動を継続する。 ②事業所の独自性を加味し、実際の状況に即した研修や訓練の実施を計画し、有事の際の対応力を安定させるよう取り組む。 ③保険者や市内介護サービス事業所等との共同訓練に参加する。
5 持続可能な社会の実現に向けての取組			
高齢者が住み慣れた地域で、その人らしく暮らしていく事のできる基盤整備 (目標 11 住み続けられる街づくり)	A	<ul style="list-style-type: none"> ① 在宅療養支援窓口会議への出席や多職種連携研修へ参加し、医療介護の連携強化に取り組んだ。 ② 地域ケア会議を開催し、その人らしい暮らしの実現や充実した生活を目指すための課題や手段を話し合った。専門職だけでなく地域住民の参加も得て、より実情に即した話し合いを行うことができた。 ③ 認知症施策会議に出席し情報共有や支援方法・内容を検討、認知症相談の対応スキルを高めた。 ④ 認知症サポーター養成講座1回、ステップアップ講座 1回開催した。 ⑤ 元気アップMAPを発行し圏域内に配布した。 ⑥ あいさつ運動の側面支援を継続、地域住民や学校、福祉施設がつながる多世代交流を働きかけた。 	<ul style="list-style-type: none"> ① 次年度も引き続き実施し、関係機関や地域住民との関係性を深め、地域の高齢者の自立を支えていく基盤の構築に努める。