

2023年度 大森老人ホーム事業報告

1 利用者サービスへの取組

(1) 利用者実績等

- ① 定員 130名(3/31現在 在籍者数130名) 年間稼働率 96.3%
- ② 介護保険サービス利用状況
 - ア 要介護認定者 46名(35.4%)
 - イ 平均要介護度 2.5
 - ウ サービス利用者 37名(28.5%)

(2) 苦情

- ① 苦情件数 4件
 - 精神不安定に起因する被害妄想と思われる苦情 1件
 - 不衛生な利用者の体臭に関する苦情 1件
- ② 苦情解決第三者委員会への相談 1件→自己臭症疑い者の不穏言動に関する苦情

(3) 事故・ヒヤリハット

報告数 432件(ヒヤリハット40件、事故報告392件) ※重大事故なし

(4) 福祉サービス第三者評価

全体の評価講評

○特に良いと思う点

- ① 飲酒や外出の自由等、利用者一人ひとりの望む生活ができることを前提にルールを設定し、その人らしい生活が営めるように取り組んでいる。
- ② 生き生きと生活できるよう趣味趣向に応じた多彩な行事やクラブ活動を実施する他、介護予防の一環で 楽しく身体を動かす機会を提供している。
- ③ 第三者委員へ相談しやすい環境作り等、利用者の意向を把握する工夫を行いながら、利用者を尊重した支援に努めている。

○さらなる改善が望まれる点

- ① 給食委託業者の変更に伴い、利用者のリクエストや季節に応じた行事食の提供等を日々の献立に反映させていくことが課題となっている。
- ② 利用者のプライバシー保護について職員が認識して支援を進めている一方、居室訪問時の対応を再確認する等、さらなる徹底が期待される。
- ③ 法人が定める各種規程のうち、キャリアパスに関する領域について、各職員の理解を深める取り組みの充実が期待される。

(5) 入所者の人格を尊重した事業運営

〈評価 B〉

① 利用者本位のサービス

- ア 支援計画に関わるPDCAサイクルの実践

適切なアセスメントを行い個々の状態を把握、利用者の意思を尊重し、支援方針を作成。
また、計画内容に即した支援を実践するためケース会議では、各職種の専門的な意見を募り、利用者本位の支援計画を作成した。

イ 入所者にアンケートを実施し、施設運営に意見を反映した。

ウ 介護予防の推進のため、理学療法士を中心とした機能訓練教室「ホームで元気」や「100オバンザイ体操」やクラブ活動など多様なプログラムを実施した。

エ ラジオ体操、口腔体操の毎朝実施などフレイル予防対策に取り組む。また、参加者個人カードの内容を充実させ、参加意欲の向上と参加者の増加に繋げた。

オ 集いの場として「喫茶」を実施したことで、居室に閉じこもりがちな入所者の楽しみを増やし、交流の機会と諸活動への参加促進に繋げた。

カ 個々の生活課題に応じて介護保険サービスの利用など介護ニーズに対応した。また、長年の習慣（入浴しない、片づけられない等）についての改善は、引き続き課題とする。

② 食事

ア 管理栄養士による栄養指導の継続と栄養アセスメントによる栄養管理を実施した。

イ 食事懇談会や「いきいき食生活」（食育講座）を通して、入所者の意見をいただく機会にした。また、食品ロスの取組を通じて「SDGs」への意識を持っていただくことができた。

ウ 食の質の維持・向上のため給食会議を開催し、入所者の楽しみや喜びにつながる食事提供に努めた。

エ 2023年10月に変更となった給食業務委託会社とは、毎月「定例会議」を重ね、食事内容や協力体制等について協議した。

③ 健康管理

ア 健康診断（年2回）及び便潜血検査（年1回）を実施した。

イ 国が推奨するワクチン接種を自己決定に基づき、接種可能な入所者に実施した。

2 職員への取組

(1) 職員の確保・適正な人員配置

〈評価 A〉

人手不足が常態化する福祉業界の厳しい環境下ではあるが、適正な人員配置を行えるよう、労働環境づくりに努めた。

(2) 計画的な職員育成指導の強化

〈評価 A〉

① 自己申告制度を活用した個別の業務目標の設定と職員育成

経験年数や職層によって必要となるスキルは異なるため、個人面談を通して具体的な目標設定とその実現に向けた育成指導に努めた。

今後も必要に応じて面談を重ね、個々の意思を確認し意欲向上、離職防止につなげたい。

② 新人職員に対するOJTの強化

指導担当職員を選任し、指導ガイドラインに沿って個々の育成達成目標を明らかにし、適切な面談機会と日常的な指導体制を通じて職員の育成に努めた。

(3) 研修

〈評価 A〉

- ① 年間の研修計画を作成し、支援・介護技術を高める研修への参加を促し、職員の能力向上に努めた。(延べ62名)
- ② 職員の経験年数・業務内容・職層に応じ必要となるスキルの向上を図るために、各種の研修参加を計画的に行った。
- ③ 個別の研修計画により、各職員のコミュニケーション力やソーシャルワーク力などのスキルや意欲の向上を図った。
- ④ 資格取得支援制度を活用した資格取得を奨励し、資格習得に繋げた。
- ⑤ モラルやマナーの遵守のため、サービスマナー向上に取り組んだ。
- ⑥ 今後、新人から中堅職員までが参加する自主的な勉強会(「フレッシュ会議」)の再開に向けて中心となるリーダーを養成し、職員の資質向上に努めたい。

(4) 施設内研修の強化

〈評価 A〉

- ① 毎週火曜日に定例化している職員会議を有効に活用した研修を継続実施した。
- ② 職員会議では研修・研修報告含め実施。具体的には、人権尊重や権利擁護、サービスマナー、法人理念の具現化への取組、実技を交えた感染症予防への取組などを実施した。
- ③ 習得したスキルを現場で活かし、さらに向上させるよう研修報告として発表、情報共有に努めた。
- ④ 施設内ミニ研修の機会を設けるなど、プレゼンテーション能力、指導力の向上に繋げた。

(5) 外部研修の活用

〈評価 A〉

- ① 法人の人材育成推進要綱に基づき、サービス提供に必要な知識や技術を習得するため、東京都や東京都社会福祉協議会等の主催する研修へ計画的に参加した。(15回)
- ② 人権や個人情報保護等の法令遵守、安全衛生管理、感染症予防・介護技術などに加え、認知症や精神障害者、アルコール依存症等に対するスキル習得を図るための各研修に参加した。
- ③ 有期職員に対しても積極的に外部研修の受講を促進した。
- ④ 民間研修機関が実施するオンライン研修等を活用した。

(6) ハラスメント防止対策の実施

〈評価 B〉

- ① 「ハラスメント防止規程」に基づき、相談窓口及び相談員を設置するとともに、研修等を通じて職員への周知・啓発に努めた。
- ② ハラスメント防止法義務化に伴いアンケート調査を実施し、結果を職員にフィードバックするとともに法人に提出した。

3 地域社会への取組

(1) 地域社会との連携・協力

〈評価 A〉

- ① パソコン教室など、地域高齢者の参加呼びかけを図り再開した。
- ② 子ども食堂等への後方支援(綿菓子提供など)を2023年12月に再開した。
- ③ 近隣の学校の登校見守りボランティアや公園の地域のクリーンアップ活動などを実施した。

- ④ 子ども映画会の開催（年3回）、地域の各種教室などへの施設開放を再開した。
- ⑤ 保育所や幼稚園、小学校などとの交流行事を再開した。中学校の職業体験の受け入れや、高等学校の授業の科目履修の受け入れを行った。

(2) 施設機能を地域に発信していく取組 〈評価 A〉

- ① 地域包括支援センターと協働で、関係町会等の地域見守り訓練や隣接する都営住宅入居者の支援ニーズに合わせてボランティア活動（「ゴミ捨て隊」）を継続実施した。
- ② 地域福祉の拠点として、地域包括支援センターや民生委員と連携に努めた。
- ③ その他、おおたフェスティバル(大田区産業まつり)、夜店フェスティバル（近隣商店街のイベント）協賛出店した。

(3) ボランティアの活用 〈評価 A〉

- ① 活動を通じて意思疎通を深め、入所者支援の充実と地域との関係づくりに繋げた。
- ② 喫茶などの日常の活動やクラブ活動を通して、ボランティア自身の意欲向上を支援した。
- ③ 関係するボランティアとの交流会の開催や手紙を活用し、ボランティアのニーズ把握や意見交換を通じて連携強化に努めた。

(4) 関係機関との連携及び協力関係の強化 〈評価 B〉

- ① 実施機関から入所者情報を収集し、入退所調整や対象者ニーズの把握を心がけた。
- ② 地域包括支援センターや居宅介護支援事業所、サービス提供事業者などとの関係を強化し、福祉ニーズの理解を深めるとともに協働に努めた。
- ③ 区内の他法人（社会福祉法人 大田幸陽会、同 池上長寿園）と連携し、地域包括システムの構築と推進に努めた。
- ④ 地域高齢者等との交流活動経験や施設機能を活かした地域支援事業（介護予防・日常生活支援総合事業等）の展開が今後の課題となる。

4 安定した経営基盤の確立

(1) 効率的な施設運営と適切な予算執行管理 〈評価 B〉

- ① 定員の充足を図り、安定した収入の確保
 - ア 実施機関との情報交換を密にし、要措置対象者の状況把握に努めたが定員の充足には至らず、次年度の課題としたい。
 - イ 施設に求められる機能や役割を理解し、処遇困難ケースも可能な限り受け入れ、適切なサービス推進費の確保に努めた。
- ② 予算執行管理
 - 施設経営の安定と継続性の確保を図るため、的確な経営状況の把握と効率的、効果的な予算執行に努め、毎月の運営会議では月単位の収支を報告し、職員と状況を共有した。
- ③ 経費削減の取組
 - ア 光熱水費の使用量、費用の推移を報告し節約となる対応を心がけるよう会議等で周知した。
 - イ コスト削減は、実行した分効果が得られるため、随時職員に削減状況を報告した。

④ 経年劣化による設備更新等の増大

設置から28年が経過、当初からの設備備品は耐用年数を超過しているため、業者による点検、更新の必要性等について適切な現状把握を行い故障予防に力を注いだ。

⑤ 複合施設管理等に関する協定

デイサービス廃止後の協定書の見直しについて都、大田区との協議に参加し懸案事項の見直しを図った。

(2) 非常時に備えた対策や事業継続計画の実効性を高める 〈評価 A〉

大規模災害を想定した事業継続計画（BCP）の実効性を高めるため、計画の見直を行った。

(3) 東京都から建物貸与を受けた施設であることを踏まえた運営 〈評価 A〉

これまで培ってきたノウハウを活かし、利用者本位の質の高いサービスと、地域のニーズに対応した自主事業に取り組み、民間事業者としての創意工夫と柔軟な思考による施設運営を進めることが出来た。