

2020年度大田区立大森本町高齢者在宅サービスセンター事業報告書

1 事業運営

(1)利用状況	通所介護	定員:1日40名	稼働率 39.6%(対定員)	54.5%(対750人)
	認知症型	定員:1日12名	33.2%(対定員)	

○認知症対応型通所介護事業の廃止

同事業については、大田区と協議を重ねてきたところであるが、以下の理由により2020年3月末をもって廃止することとし、同年2月1日付で区から廃止承認を得た。

<主な理由>

- ・ 区内において同事業を行う事業所の増加に伴い、年々利用率が低下する傾向にあり、今後も利用率の回復、向上が望めないと考えられること。
- ・ 民間事業所の同事業への参画は、認知症高齢者の増加に対応するものとして望ましい方向であり、この事業に係る区立施設としての役割は、すでに十分果たされたと考えられること。

(2)提供時間 午前9時30分から午後5時30分(送迎時間は除く)

(3)営業日 毎週月曜日から土曜日まで(但し、12月31日～1月3日は休業)

(4)送迎体制 ワゴン車 2台

(5)苦情処理件数 0件

(6)軽微事故及びヒヤリハット

○軽微事故等については、発生の日センター会議で状況や原因を分析し、対応等含めて全員で情報共有し、共通認識を図っている。またヒヤリハットについては、月1回実施しているセンター会議及び非常勤会議でも共通認識を図っている。

○軽微事故、ヒヤリハットの件数および概要は次のとおり。

内 容	件数	概 要 等
軽微事故	15	内訳は、①酸素ボンベ4件(チェックミス等)②対応ミス4件(返却ミス・服薬等)③送迎関係2件(お迎え忘れ)④転倒2件(歩行時等にバランスを崩す)⑤その他(ハサミで爪切り等)
ヒヤリハット	108	内訳は、①移動関連21件②送迎関連20件③入浴関連14件④食事関連14件⑤排泄関連10件⑥対応ミス8件⑦補聴器関連4件 ⑧異食関連3件⑨内服・処置関連2件⑩その他15件

(7) 安全管理、防災対策

① 感染症・食中毒対策

ア 看護師を中心として感染症対策委員会で安全管理について職員への周知に努めた。

イ 利用者・家族に対して、連絡お便りにより施設での感染症・食中毒対策の周知を行った。

ウ 新型コロナウイルス、インフルエンザのまん延予防策として、利用者及び職員の手洗

い・手指消毒を徹底した。

エ 新型コロナウイルス感染拡大防止策の継続実施

- ① 職員の出勤時検温、利用者の送迎時検温を実施して 37.5℃以上に発熱者には出勤及び通所を控えるよう要請した。
- ② 職員、利用者は手洗い、手指消毒、マスク着用の徹底に努めた。
- ③ テーブル、椅子、リハビリ器具等の手で触れる備品には消毒の徹底に努めた
- ④ テーブルには飛沫防止用のアクリルパネルを設置した。
- ⑤ 利用者の座席は隣り合わないよう、また向かい合わないよう配慮した。
- ⑥ 外部関係者の受入れを中止し、ボランティア活動は休止した。

② 事故防止対策

ア 危険箇所の有無等は、専門的知識を持つ委託業者とともに点検作業(年2回)を行なった。

イ 事故発生時に備え全職員が体外式除細動器(AED)の操作習得のため訓練を実施した。

ウ 事故。軽微事故は、随時原因を分析し、再発防止に努めた。またヒヤリハットについては、毎月センター会議において職員同士で検討し改善に努めた。

③ 災害対策

ア 例年防災訓練(年2回)を実施してきたが、感染防止予防を優先して実施を見合わせた。

イ 但し、広域避難場所および動線については、定期的に確認して災害時の適切な誘導に支障がないよう職員間での情報共有に努めた。

ウ 災害時を想定して、緊急連絡網における連絡訓練を実施した。

④ 労働安全衛生

ア 労働安全衛生計画に基づき安全対策に努め、業務上の事故などは生じなかった。

(8) 福祉サービス第三者評価受審等について

① 福祉サービス第三者評価

○隔年での受審としているため、2020年度の受審は行わなかった。

② 指定管理者モニタリング現地調査

○2020年度内に調査実施の予定であったが、新型コロナウイルス感染拡大に伴う緊急事態宣言及びまん延防止等重点措置に配慮して実施の繰り延べになっている。

2 事業課題への取り組み

(1) 良質なサービス提供と適正な人材配置	
<p>①サービスの質の向上</p> <p>[評価:A]</p>	<p>〈取組内容〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サービス内容の追加・変更に関しては、日常的に利用者の通所状況を家族に伝えて情報共有に努めているため円滑に対応することができた。 ・2020年度末をもって閉鎖とした認知症型通所介護の利用者については、家族及び居宅介護支援事業所を対象に説明会を開催し、サービスの必要度に応じて、一般通所への移行と専門性の高い他の事業所への移行について個別に相談し、同意のうえ移行を完了した。 ・センター活動の様子はSNSやホームページの活用が徐々に広がり、情報共有することで、家庭内でのコミュニケーションづくりにも役立っている。 <p>〈今後の課題〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の状態像の変化に応じて、多様なサービスニーズが求められている。職員の専門性を高め、質の高いサービス提供に努めるとともに、認知機能低下に伴って、より高い専門性が求められるケースについては、居宅介護支援事業所とも協議しながら適切なサービス提供に繋げる対応に努める。
<p>②安全・安心なサービス提供</p> <p>[評価:A]</p>	<p>〈取組内容〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・看護師を中心に新型コロナウイルス感染症に関する情報収集に努め、適宜職員間の情報共有を図った。感染予防対策として衛生物品の確保も迅速に行い、対応に万全を期すことができた。 ・利用者のなかに他事業所利用者がいるが、通所事業所で感染症が発生する事案が複数件あり、正確な情報確認に努める一方、他の利用者との隔離や通所の自粛要請を行った。 ・また大田区から国の緊急事態宣言を受けて、在宅待機が可能な利用者の通所自粛を要請する文書が発出され協力することとした。 <p>〈今後の課題〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自然災害や感染症対策等の対応については、緊急性を伴うことから、家族、担当介護支援専門員との通信手段としてSNS・ホームページ等の更なる活用に努める。
<p>③地域との連携</p> <p>[評価:C]</p>	<p>〈取組内容〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染の拡大に伴い、外部関係者の受入れが困難となり、ボランティア活動の休止を余儀なくされた。 ・また地域との交流、連携も自粛することになったが、車いす用体重計の貸出など可能な連携に図り、地域とのつながりに努めた。 <p>〈今後の課題〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・感染状況の推移およびワクチン接種の進捗状況等を見極めながら、従来から実施してきた書道・フラワーアレンジメント活動へのボランティア協力を再開させ活動の充実に努める。

	<p>・また近隣の保育園園児との世代間交流も行えるよう実施に向けて、関係者との協議を進める。</p>
<p>④適正な人材配置・育成</p> <p>[評価:B]</p>	<p>〈取組内容〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍のため外部研修は開催中止となったことから、参加機会を確保することが困難であった。 ・内部研修についても職員の過密状態を避ける感染予防対策に配慮しながら、教材のプリント配布による研修方式として実施した。 <p>〈今後の課題〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員のスキルアップ、安全対策の向上など、質の高いサービス提供に向けて、所要の研修を積極的に受講するよう努める。 ・日常業務の振り返りを行い、課題を抽出して解決につなげるため内部研修の充実に努める。 ・人員配置については、質の高いサービス提供を前提に適切な人員配置に努める一方、効率的な事業運営に資するため、職種間の連携と協力体制を一層強化する。
<p>(2)多様化するニーズに対応した施設機能の確立及び実践</p>	
<p>①機能訓練の充実</p> <p>[評価:B]</p>	<p>〈取組内容〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・機能訓練加算を算定できる利用者が減少傾向にあるが、基本報酬内でも充実した機能訓練が提供できるよう、理学療法士と連携しながらサービス提供に努めた。 <p>〈今後の課題〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新しい機能訓練加算の取得を目指すとともに、利用者の機能回復がより向上するように理学療法士との連携を密にして、サービス提供の適切な在り方について検討を深める。 ・利用者本位の原則に立ち返り、それぞれのニーズに合った機能訓練を行うほか、家族とも利用者の訓練状況等の情報を共有できるよう努める。
<p>②重度化への対応及び認知症ケアの充実</p> <p>[評価:B]</p>	<p>〈取組内容〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・介護度が重度化する利用者に対して、安全確保の上からも二人介助を行うなどの対応に努め、利用者・家族が継続してセンターを利用できるよう努めている。 ・認知機能低下が進行している利用者に対しては、全職員が連携しての目配り、見守りに努めるとともに利用者の不安増大を招かないようサポート体制に留意した対応を行っている。 <p>〈今後の課題〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年度内をもって認知症型通所介護の閉鎖するため、一般通所では対応が困難と思われるケースは、認知症ケアを有する他事業所への移行を検討する。 ・移行検討に際しては、認知症利用者に対して必要なサービスが適切に提供できているか、また安全性が確保されているかなど、質の高いサービス提供の観点から、家族および担当の介護支援専門員とも十

	分に協議を重ねて進める。
(3) 効率的な事業展開と安定した財政基盤	
①収益の向上 [評価:C]	<p>〈取組内容〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍のなか、月初の居宅介護支援事業所訪問が難しく、また介護支援専門員の在宅勤務等が重なり、連絡・連携が十分に行えない期間があった。 ・また、緊急事態宣言の発令によって、区の方針として通所自粛の要請があったほか、感染予防に伴う利用控えも重なり稼働率の低下を招く結果となった。 <p>〈今後の課題〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員、利用者の感染予防策の徹底によって安全・安心なセンター運営が実現している。家族及び居宅介護支援事業所には、このようなセンター対応を十分理解いただくため SNS やホームページ等での情報発信に努める。 ・利用者・家族の意向を踏まえ、継続的にセンター通所による身体機能の維持・回復ができるよう区とも十分協議して運営する。 ・一方、認知機能が著しく低下して、より専門性の高いケアを必要とする利用者の移行先については、家族の意向を尊重しながら適切な対応に努める。 ・以上の課題に取り組むとともに、単年度の事業収支が均衡するようセンター運営に努める。
②経費削減 [評価:B]	<p>〈取組内容〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・センター活動で使用する物品は可能な限り有効活用してコスト削減に努めている。またリクリエーション時に使用する用品等も再利用しながら活動の充実に努めた。 <p>〈今後の課題〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・引続きのコスト削減に努める。特に人件費の高い事業所特性があるなかで、サービスの質を確保しつつ、職種間の連携やサービス提供時間の調整など、業務効率化に努め経費削減に取り組む。
③計画的な施設整備他 [評価:A]	<p>〈取組内容〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・備品の大きな故障はなく、小規模故障は職員が修理・修繕できる範囲で対応することができた。 <p>〈今後の課題〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・老朽化に伴う故障の可能性はあるが、対応については区とも十分協議うえ、必要最小限の対応に留め施設環境保持に努める。