

【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 コンプライアンスの遵守・利用者の尊厳保持 ア 中期経営計画事項 ○身体拘束廃止委員会(特養・短期):年4回開催 ・第1回研修:「身体拘束につながる理由や身体拘束がやむを得ない場合について」 ・第2回研修:「認知症と身体拘束～認知症ケアの質を高める、人権・尊厳から考える」 ○虐待防止検討委員会(統括事業所):年2回及び虐待防止検討委員会(特養・短期):年2回開催 ・第1回研修:「神戸市介護従事者研修用映像～よりよい介護をめざして」 ・第2回研修:「他人は自分の思いどおりにならない～虐待のタイプ・高齢者虐待防止法・虐待につながる理由・虐待を見つけたら」 ○虐待の芽チェックリストの実施:年2回(8～9月、2月)実施 「見聞きしたことがある」の回答が多い上位5項目中3項目について、2025年2月の結果はその割合が下がった。9～10月の上記研修効果であると評価する。 イ 会議・委員会、研修を通じ、虐待防止や個人情報保護等、項目を絞りながら共有を図っているが、コンプライアンス遵守や尊厳の保持、職業倫理等に対する施設の方針や方向性を共通認識として浸透させるための取組が不足した。	① 法人理念及びそれに基づく支援方針・行動指針を明文化した第二万寿園の規範「基本的なこと」の浸透、共有に注力する。 ア 文書「基本的なこと」を全職員に配布。 イ 部署ごとに実施されているミーティングに管理職が出席し、施設方針について直接伝える。 ウ 「基本的なこと」を通して「してよいこと」「してはいけないこと」を明確に区別し、法人理念及び施設方針に反する行動は、徹底して追及する姿勢を示す。 エ 人の成長を考え、能力を活かすことは組織の責務であり、仕事への意欲がある限り、誰にでもその機会が提供され、やりがい・働きがいを醸成し、職員を大切にするという施設の姿勢を示す。 オ 「基本的なこと」で示す内容が、時代・社会の変化に適さなくなっていれば、随時見直しをしていく。
(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 2024年4月16日万寿園及び第三万寿園と合同での苦情解決第三者委員会を開催。統括事業所における2023年度の事故・苦情報告及び第三者評価での利用者調査結果について報告した。 ② 事故苦情対策委員会(統括事業所):年12回	① 苦情に対し誠意を尽くして話し合いに臨み、円滑・円満に苦情解決を図る体制を維持・継続する。
② 事故防止対策	B	① リスクマネジメント委員会(特養・短期):年10回(7月・1月は感染症発生により実施できなかった) ② リスクマネジメント委員会において、事故防止の取組に対して思うような成果に結びついていない理由が事故防止活動の進め方にあると考え、防ぐべき事故と防げない事故を区分したうえで再発防止策を講じていくという方向性を確認・共有し、次年度で具体化していくこととした。 ③ 2月にグループワーク研修「危険予知訓練(KYT)～職場で取り組む事故防止」を実施。他者の視点を知ることでもでき、開催手法としても汎用性があることから、参加職員からも好評であった。	① 国保連の「介護リスクマネジメントと介護事故の防止」を参考に、防ぐべき事故の評価基準を整備し、防ぐべき事故に対して重点的に対策を講じていく体制を整えていく。 ア 事故報告・報告書作成及び対策立案の手順の見直し イ FileMaker 事故報告書式の修正
(4) サービスの質の確保	A	① 福祉サービス第三者評価受審:12月に受審し、利用者11名、職員78名の調査を行った。 ② 口腔衛生管理:協力訪問歯科と協働で口腔衛生管理に努めたが、入院者を減らすに至っていない。介護職員による口腔ケアの時間が十分に確保できていないことが要因の一つと考える。 ③ 余暇活動:コロナ禍の影響で長らく休止していた書道クラブの活動再開に向け、ボランティア講師を依頼。12月に活動を再開することができ、利用者の楽しみのひとつが戻った。	① 第三者評価職員調査結果も踏まえ、施設方針・ビジョン共有に注力し、基本姿勢の統一に取り組んでいく。 ② 咀嚼・嚥下力の低下している利用者の食事摂取・食事介助について学ぶ機会を設け、おいしく安全に食事が続けられ、入院予防にも繋げられる取組をしていく。
2 職員への取組			
(1)人材の確保・育成・定着	C	① 確保 求職者の目に留まりやすいように採用管理サイトを頻繁に更新したが、無期職員の採用には至らなかった。 ② 育成 法人研修への参加調整と内部における法定研修の実施受講に追われ、特に介護職員については個々のキャリアやステージに応じた外部研修機会を提供することができなかった。	① 職場風土を改善し、職員の定着を図るうえで、役職者・リーダー層との意識統一は不可欠。組織のルールや職場の人間関係(ハラスメント防止を含む)、社会人として・福祉人材としての倫理観を醸成するため、意見交換の機会を設けていく。

		③ 定着 法人研修の機会を活用し、係長以上の職員がハラスメント研修を受講したが、職場に持ち帰り一般職員への研修やフィードバックの機会等に繋ぐに至らなかった。	
3 地域社会への取組			
(1)地域貢献	A	① 介護職員初任者研修 地域の介護人材育成に携わるべく、東村山市受託事業として10月～1月に研修カリキュラムを実施し11名が修了。統括事業所第二万寿から講師を延45名派遣、特養及び訪問介護における実習も実施。	① 地域包括ケアの一員として、地域福祉・社会福祉向上のために活動・行動できる職員育成のために、地域の児童・生徒や住民との交流機会を検討していく必要がある。
(2)災害対応	B	① 東村山市福祉避難所連絡会に出席し、地域の備蓄倉庫における備品や運営マニュアル、2025年度の訓練実施の確認を行った。	① 課題としている訓練については、2025年度に避難所訓練を実施する。
4 経営基盤強化への取組			
(1)収入増への取組	C	【特養】 ① 年間稼働率は94％(ユニット:91.8％ 多床室:92.5％ ショートステイ:127.6％) 入所までの期間は平均31日。最短4日、最長94日だが、入所調整がつくまでの間はショートステイで空床活用をしていた。入院者数増(延2021名)が稼働率に大きく影響した。 ② 協力医療機関連携加算及び高齢者施設等感染対策向上加算算定に向け、協力医療機関との協議を経て、協定締結をした。 【配食】 ① 1日平均食数22.7食と減少し、前年よりも1,800,000円強の減収となった。施設入所等による終了者21名に対し、新規開始者は7名。東村山市担当所管や地域包括支援センターへの働きかけやポスター掲示、近隣居宅介護支援事業所への営業を行うが成果に結びつかなかった。	【特養】 ① 介護・介助の工夫で防ぐことができる可能性のある入院を減らしていくことが課題。 ② 新たな加算の取得、第4段階利用者を対象とした食費の見直しにより、収入増に取り組む必要がある。 【配食】 ③ 事業としての地域ニーズや今後の利用者数の推移を見ながら、委託事業としての継続について検討していく必要がある。
(2)コスト削減への取組	B	① 会議等を通じ、適正な超過勤務申請について検討し職員へ周知することで、各部署における意識醸成に努めた。特に介護係においては、申請・管理方法を変更し、適正化に向けた取組を開始した。	① 業務改善等の活動により、無理・無駄を省く工夫が課題。 ② 補助金を活用しながら、計画的に設備導入、更新等を進めていく必要がある。
(4)施設設備等物的基盤整備	A	① セントラルキッチン運営のあり方 2025年7月から新たな食事提供へ移行するため、2月には調理職員への説明会を開催。検討の経緯や移行スケジュール、職員処遇について丁寧な説明に努めた。業者選定においては「おいしく楽しい食事の提供」を協働で実現できるという観点にも着目した。特養においては、11月より、一部完全調理品の試行的導入を開始。2025年度の本格移行に向けて、利用者の摂食状況や実際の声等をモニタリングし、PDCAサイクルを回した。	① 嚥下食、通所、配食における完全調理品の導入スケジュール、移行後の建物及び調理機器等の整理、行政への届出等の課題に対し計画に沿って遂行し、滞りなく移行を完了させる。
(6)災害・感染症対応	B	① 東京都非常用電源等整備促進事業を活用し、特養及び在宅4事業において、ソーラーパネル付蓄電器を導入。電気設備年次点検の機会を活用し、蓄電器を用いた利用者の酸素吸入継続使用の訓練を実施した。複数名のご利用者に対応する場合の避難手順等に対する課題が浮上した。 ② 感染症発生時の初動対応マニュアルの作成及び見直しを行っているが、実際に感染症が発生した際の初動に対しては不安を抱いている職員の声が上がっている。	① 研修及び訓練を通じ、業務継続計画(BCP)の実効性を高めていくことが課題である。
5 持続可能な社会の実現に向けての取組			
【目標1】貧困をなくそう	B	① 社会福祉法人等による低所得者に対する利用者負担軽減制度の実施(対象者1名)。制度利用による入所相談にも応じているが、実際の入所には至っていない。	① 利用者の選択肢となるよう、引き続き、制度利用可能な施設としての窓口を広げておき、必要な相談に応じていく。

【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 「高齢者虐待防止」 ・虐待の芽チェックリスト…未実施 ・身体拘束研修…年1回 「身体拘束をしないための具体策」 ・認知症ケア研修 年1回 「認知症ケアの専門性を理解する」 ・認知症介護基礎研修 e ラーニング 2名受講 イ 利用者の意思の尊重及び心身状態の把握に基づき、計画書に沿った支援を行った。 ・1か月に1回の評価及びモニタリングを行い、ケアマネジャーに報告連携し、利用者の心身状態に適した支援に努めたことで、心身機能の維持回復や精神面の向上等の効果があった。	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 高齢者虐待防止法における自分たちの責務を理解し、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虐待の芽チェックリストの実施及び研修を継続的に実施する。 イ 利用者の在宅生活を継続するため、在宅支援を行う各事業所と連携し、利用者の有する能力と可能性を重視し PDCA サイクルによる通所介護計画書の見直しを継続する。
(2) 苦情解決・相談体制の整備	A	① サービスに対する要望(2件)や苦情(5件)に対し迅速かつ適切に対応し、その後も信頼回復に努めたことで、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課題検討を行った。	① 苦情については組織全体で取り組むことを職員が理解し、適切な対応力を身につけるため、継続的な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、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、改善点をみつけることができている。また、リスクマネジメント研修を実施したことで職員のリスク回避に対する意識向上につながった。 ② 添乗職員が誘導灯を使用し後方の安全確認を徹底したことで、軽微車両事故も 2023 年度の7件から 2024 年度は3件に減少し、一定の効果が認められた。アルコール検知器、交通安全研修を継続することで、安全面の配慮を行ってきた。	① 事故防止のため、ヒヤリハットや事故報告書の分析等振り返りを実施し全員で共有していく。 ② アルコール検知器継続交通安全研修を実施して安全な送迎の徹底を図る。
(4) サービスの質の確保	B	① 2024 年度 福祉サービス第三者評価受審 2024 年 10 月 29 日～3 月 利用者 89 名(有効回答数:60、割合 67.4%) ・ 職員 29 名 調査 (別紙で報告) ② 個別機能訓練加算1イ算定、3ヶ月に1回の自宅訪問を実施して、自宅での課題に沿ったリハビリの提供を行った。また、PT/OT による、失禁予防や認知症予防など実践的な訓練を取り入れた 30 分間の集団体操は、利用者が意欲的に取り組むメニューとして定着した。	① 第三者評価で課題としてあがった 3 つの項目の改善に率先して取り組み、サービスの質の向上を目指す。また、家族会にて、第三者評価の結果の報告など、情報提供を行う。 ② 個別機能訓練の他に、生活動作訓練を目的とした外出支援の計画実施など、利用者のニーズに応じた新たな活動の創造を目指す。
2 職員への取組			
(1) 人材の確保・育成・定着	B	① 確保 求人募集を行い、介護職員3名を確保し嘱託職員や無期短時間職員の欠員を補充した。 理学療法士 2 名・作業療法士1名を有期職員として雇用し配置したことにより、東村山市から新たな委託事業の通所型短期集中予防サービス(通所 C)を受けるための環境を整えることができた。 ② 育成 第二万寿グループ全体の研修計画、事業所独自の研修の実施や、無資格職員 2 名の当法人が実施した初任者研修への参加など、職員の育成に努めた。 ③ 定着 新人職員への丁寧な指導や研修を行った。意見や考えをだしやすい環境作りに努めた。	① 職員の高齢化により退職者が見込まれる中、無資格・未経験者も雇用し、介護人材を育成する。また法人の資格取得支援制度の活用や初任者研修を受講する環境を整え、職員のキャリアアップを目指す。 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。 ③ 職員相互が支え合える職場作りを維持し、職員の定着を図る。
(2) 人材の活用	B	① 事業所の職員構成は、30 名中無期フルタイムは 2 名であり、無期短時間職員 4 名(うち 1 名は介護補助)、有期職員 25 名のパートタイム職員である。無期短時間職員に有期職員との役割の違いに認	① 今後もパートタイムが主となる職員構成を継続するため、無期短時間職員の育成が不可欠である。業務の担当を割り振り、

		識を持たせながら、有期職員達のリーダー的役割を担うよう取り組んだ。	運営にも主体的にかかわる意識を持てるよう人材を育成する。
(3)職場環境づくり	A	① 報告・連絡・相談がしやすい職場環境にするために、日頃からコミュニケーションや協力体制を重視していることから、働き易い職場として職員の定着が図られた。 ② 職員のライフステージや生活環境、あるいは本人の体調に合わせ、有給取得ができるよう配慮し働きやすい環境を整えた。	① コミュニケーションを図り相談がしやすい職場環境を継続する。 ② 引き続き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、家庭と仕事を両立できる環境を維持する。
3 地域社会への取組			
(1)地域貢献	A	① 初任者研修実施にあたり、施設備品、備品の提供や移動販売の場所の提供を継続した。 ② 麻雀ボランティア等を受け入れることにより、利用者の活動内容の充実にもつながった。	① 地域施設設備、備品、場所の提供の協力を継続しながら、新たな地域貢献の充実を図る。 ② ボランティアの受け入れ継続、小中学校との交流再開等により、地域と密着した関係性を再構築する。
(2)災害対応	B	① 事業所内の避難訓練 年2回 ・ 市内介護サービス事業所対象発災訓練等、研修に参加した。 ② 災害停電時、速やかな業務再開を想定し備品の整備を進め、ソーラーパネル付きポータブル蓄電池を設置することができた。	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の年2回は継続的に実施していく。 ② 新たに災害時の必要品等について、BCP 計画を見直ししながら整備していく。
4 経営基盤強化への取組			
(1)収入増への取組	B	① 定員の充足を図りながら安定した稼働率に努めた。稼働率は 75.38%で前年より 0.5%ほど増加、1日平均利用者 30 名であった。しかし、感染症や施設入所による利用中止者も続いたことで、目標数値(82%)に達することができなかった。 ② 2024 年 9 月より、個別機能訓練加算Ⅰイ算定開始したことで、収入が 114 万円増加した。要介護対象者 51 名で登録利用者の 66.2%。	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。提供時間の移行が利用者にとってメリットがあるよう活動を見直しながら基本単価を上げ収入増を目指す。 ② 2025 年度は要介護全利用者対象を目標に加算算定の向上に取組む。 また、科学的介護推進体制加算(LIFE)へのデータ提出を早期に実施し、機能訓練加算Ⅱ他、加算取得を目指す。
(4)施設設備等物的基盤整備	C	① 冬季に浴室給湯器劣化故障により給湯不足が続いた。沸かしたお湯を補充するなど対応したことで、利用者から入浴サービスへの苦情や不満は上がらなかったが、経年劣化した機器の入替については計画的に進める必要があった。	① 施設老朽化により施設環境整備が必要と思える箇所(事務所内雨漏り・電気等)が続出しており、修繕又は機器更新計画を作成する必要がある。 2025 年度は浴室給湯器設置工事を実施する。
(6)災害・感染症対応	B	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。

【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 認知症に関する研修や統括事業所合同で実施した虐待防止研修をそれぞれ年 1 回行いながら、利用者の意向に寄り添える適切なサービス提供を行うため、職員の理解を深める取組みをした。	① 利用者の人権を尊重したサービスを確立するため、法人理念の浸透と年 1 回の虐待防止研修により、虐待や不適切ケアの発生を防止のため継続的に研修を行う。
(2) 苦情解決・相談体制の整備	B	① 利用者及び家族への対応をしっかりと行ってきたことから、下半期の苦情は無かった。年間では上半期の職員の対応に関する苦情が 1 件のみであった。 研修については、虐待防止研修は実施したが、ハラスメント研修の実施は至らなかった。	① 利用者が安心してサービスを利用するため、利用者からの苦情や相談に対し、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 毎月行われるヘルパー会議で事故・ヒヤリハットの報告をし、職員同士で情報共有を行い、サービス改善に努めるとともに、事故に関連した内容の研修も実施し再発防止に努めた。	① 事故やヒヤリハットの分析等、サービス提供責任者が行ってきたが、関ったヘルパー自ら再発防止対策を考えた報告書を作成するよう転換していくことを目指す。
(4) サービスの質の確保	B	① 要介護及び要支援、認定を受けていない利用者に対しサービスを提供する体制を維持した。要支援認定の利用者は受けない事業所もある中、認定区分が要支援に変わっても引き続き同じ担当者が関わることで、利用者にとって支障のないサービスを提供できた。 ② 経験によるヘルパーのスキルに差はあるが、どの担当でも同じ援助ができるようサービス提供責任者が同行し丁寧に指導していることで、一定の質を確保することが出来ている。 ③ 接遇研修を実施し、サービスマナーについて理解を深め、サービス向上に努めた。	① 利用者の意向に寄り添いその人らしく生きることの支援のため、他の在宅事業所と連携し、住み慣れた家での生活継続に必要なサービスを提供するため、人員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 年度の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 年間の退職者 7 名に対し、採用は 1 名、登録ヘルパーから常時事務所勤務となる常駐ヘルパーへ 1 名変更したが、ヘルパーは大幅に減少している。 東京都の訪問介護採用応援事業で資格取得費用の補助がでる無資格者雇用事業へエントリーし募集を行った。東村山市の求職者マッチングイベントに年 2 回参加したが、いずれも応募者はいなかった。 また、法人で行っている初任者研修の実習を受入れながら、受講生に訪問介護を PR するなど、様々な手段でヘルパー採用に向け取り組んでいるが、ヘルパー確保は困難な状況が続いている。 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、ネット配信研修や法人研修など、様々な研修など、より職員が参加しやすくなるよう複数回実施するなど工夫をしながら受講機会を確保した。 また、法人の資格取得支援制度を利用し、実務者研修に 3 名の職員が参加し、1 名が介護福祉士資格を取得することができた。 定着 個別に訪問する仕事であるため、コミュニケーションを密にしながら情報を共有した。また仕事と家庭を両立するため、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 2025 年 4 月より一定の要件を満たす技能実習生及び特定技能外国人について、訪問介護等訪問系サービスの業務に従事することが認められた。人材確保のため、外国人労働者の受け入れに向け体制等整備していく。 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と、有資格者への賃金評価を併せて行っていく。 ③ 改正育児・介護休業制度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介護離職等を防止する。

(2)人材の活用	A	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。 ② 登録ヘルパーから常駐ヘルパーへの登用を行い、シフトに入れる時間を増やすことで、退職した登録ヘルパーの不足を一部解消することができた。	① 配置上はサービス提供責任者の人数は充足しているが、ヘルパーの人材確保が厳しいため、今後常駐ヘルパーを増やしながら介護福祉士資格取得者をサービス提供責任者へ登用することを検討する。
(3)職場環境づくり	B	① 毎月 1 回行っている会議で、ヘルパーからの意見・要望を出してもらっているが職場環境改善への提案について事業所から意図的に具体的な意見を求めることはしていない。 ② 登録ヘルパーが事業所に来た際、サービスについての報告や相談などの話をしやすいよう事務所内の椅子などを配置するなど環境を整えることで、職員同士のコミュニケーション向上につなげた。	① 業務及び働く環境を改善し働きやすい職場にするため、厚労省の「生産性向上ガイドライン」に基づき研修を実施しながら職員から改善案をだしてもらうとともに、職場内の環境改善に取り組み、業務の生産性を向上する。 会議でも、誰でもが発言しやすいよう雰囲気を保ちながらヘルパーからの意見を引き出す。
3 地域社会への取組			
(1)地域貢献	B	① 大学生の介護実習や初任者研修実習生受入れ、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。	① 労働力人口が減少している中、必然的に福祉人材不足による人材確保が課題である。実習生を受け入れながら、福祉の仕事のやりがいを伝え事業所の就業につなげる取組に努める。 ② 引き続き地域貢献として、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。
4 経営基盤強化への取組			
(1)収入増への取組	B	① 登録ヘルパーの退職が相続く中、サービス提供責任者が対応することで、新規受け入れを可能な限り受け入れたため、昨年同様の収支差額の黒字化は維持できた。また、担当以外の利用者の支援ができるヘルパーを増やしたことで、ヘルパーの当日キャンセルや休業数を減らし、休業補償を抑えるよう取り組みをした。 ② 特定事業所加算・処遇改善加算の維持に努めた。	① 利用者及びケアマネからの要望に迅速に対応しながら、ヘルパーへの休業補償経費を削減する。引き続き、利用者の援助には対応できる登録ヘルパーを複数養成し、速やかに業務調整を行いながら、休業補償の経費削減を行う。 ② 引き続き、特定事業者加算、処遇改善加算が継続できるよう職員の資格取得など促進させ、加算の要件を満たすよう努める。
(2)コスト削減への取組	C	① 事務所内照明をLED蛍光灯へ替え、職員不在時照明をこまめに消し、削減に努めた。 ② タブレット導入し、ヘルパーの業務効率化のため介護ソフトの初期設定業務を進める中でシステム上の困難があったことから、記録業務等、IT 機器への完全移行は 2025 年度へ持ち越してしまった。	① 全照明ではないため、室内に暗いところもできたため、スタンドを使用するなど照度の調整を行う。 ② タブレットを活用し、業務スケジュール伝達や支援記録の入力ができるよう、職員への機器使用の個別研修を行い、タブレット移行を定着させ業務効率化を図る。
(6)災害・感染症対応	C	① 施設内での防災訓練参加及び第 2 万寿園で実施された、BCPに係る研修など、施設系の研修は参加したが、在宅の利用者に対する災害時の必要な対応について、事業所内で検討するには至らなかった。	① 施設の防災とは別に、訪問系事業所として在宅の利用者に対する災害時対応について、事業所ごとに BCP 計画を精査しながら防災訓練の実施を行うことを目標とする。
(8)情報セキュリティの強化	B	① 職員がタブレット使用開始前に、個人情報の取り扱いに関するマニュアル等書面で整備し、使用ルールの徹底をすることが必要であるが、タブレットへの移行や、マニュアル作成は出来なかったため今後の課題として進めていく。	① タブレット使用に伴い、個人情報保護に関するマニュアルや研修を実施しながら、個人情報の取り扱いに関する職員の理解を深め、事故を防ぐ体制を整える。

【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。 虐待防止研修 年1回 虐待防止委員会 年2回	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)苦情解決・相談体制の整備	B	① 苦情は年 3 件あった。そのうちご利用者の奥様に伝えご理解された内容から長女様に正確につたわず、ケアマネへの不信から交代の申し出などがあった。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、事実確認を行った。そして迅速に必要な対応を行ったことで、2024 年度は大きな苦情が生じることなく、事業所運営ができた。	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 4 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。 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、報告が漏れのないよう努めた。	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。 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 異動により配属された新人職員に対し、事業所全体で指導・助言など一緒に関わりながらサービスの質を維持することができた。	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 第三者評価は2025 年度に受審する。
2 職員への取組			
(1)人材の確保・育成・定着	C	④ 確保 求人募集を継続して行っていたが、応募がなかったため、紹介会社に依頼し確保した。 ⑤ 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。 ⑥ 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、新人職員の育成から取組むなど人材を育成し確保できるシステム作りを構築していく必要がある。 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。 ③ 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。
(2)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。	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 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。	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	① 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を受け入れ可否の確認を実施した。2024 年度職員 2 名の交代があったが、要介護利用者の担当を 8 件増加した。 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。	① 2024 年度に 2 名の退職者が出るタイミングでは新規受け入れを減少させたため、件数は思うように伸びなかった。今後は職員交代時も新規ケースを受けながら担当数を減らさないよう調整し、収入維持を目指す。
(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。 第二万寿園グループ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	C	① PCを長年使用による不具合、動作不良がみられ、業務の効率化が損なわれているところがあった。また事業所用スマホやタブレット端末がなかったり、Wi-Fi 環境が整備されていない現状の改善は図れなかった。	① 業務の効率化を図るため、PC の順次入れ替え、職員へのスマホ貸与、タブレット端末の購入、Wi-Fi 環境の整備を次年度補助金の活用も視野に整備していく。
(4)災害・感染症対応	B	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。
(7)危機管理	B	① カスタマーハラスメントについて、まだ実際の研修や訓練は充分には行えていない状況である。	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。
(8)情報セキュリティの強化	D	① 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 情報セキュリティ対策の教育は情報漏洩防止の基盤となる部分であり、セキュリティリスクを理解し、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、積極的な研修参加の機会を確保する。

【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 法人及び介護保険法の理念に沿い、利用者の意思を最大限に尊重した支援を行うよう努めた。 ② 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 1回開催 高齢者虐待予防研修 1回実施 虐待防止関係機関連携会議 毎月出席 通報については市のマニュアルに沿い担当所管の指示のもと対応した。	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	B	① 相談・苦情担当者を配置し、重要事項説明書へ記載し利用者に明示した。 ② 連絡の行き違いに関する苦情が1件、対応への不満が1件、年間で2件の苦情が発生した。いずれも要望を聞きながら丁寧に対応したことで大きな苦情に発展しなかった。	① 苦情が発生した際は、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とともに、様々な苦情の対応スキルを向上させる研修を実施する。
(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で全員に共有し再発防止に努めた。 ② 転送ボタンの押し忘れ1件、書類の渡し間違い1件、年間で2件の事故が発生した。即日 再発防止策を講じ事業所内で周知しており、その後同様の事故は発生していない。	① 今後も事業所全体で事故を予防するよう改善活動を続けていく。
(4) サービスの質の確保	A	① 市が定めた業務を一体的かつ効率的に行うよう取り組むため、各部会および各事業の担当者を2名制とし、週1回の定例ミーティングで各部会等の報告を行った。相互の事業の連動を確認しながら進めたことで臨機応変な対応ができる環境を整えることができた。 ② 介護予防ケアマネジメントマニュアルに沿い、適切なケアマネジメント業務を行うよう努めた。 ③ 24 時間の連絡体制を維持するため併設の第二万寿園の協力を得ていたが、特養職員の負担軽減を図るため、市と交渉し2025年度より夜間・休日転送電話対応を民間業者へ委託することができた。 ④ ケアマネジメント専任の計画担当者3名を配置している。3名とも経験のある介護支援専門員資格保有者であり、質の高いケアマネジメント業務を維持することが出来ている。	① 地域包括支援センターの職員は幅広い知識と他職種・他機関との連携力が求められるため、引き続き、積極的な研修参加を推奨し、職員の対応力を高めていく。
2 職員への取組			
(1) 人材の確保・育成・定着	C	① 相談員1名欠員については、令和7年1月に採用し補充、市の定める職員配置を確保した。 ② 新規採用職員に対しては、研修計画に基づき、実践的な内容で新人研修を行うとともに、3 カ月目に管理職・監督者によるフォローアップ面談を実施し、情報共有や課題の把握につなげることができた。	① 年間研修計画を事業所内で共有し必要な研修に計画的に参加することを継続することで職員の育成を図る。 ② 経験年数が浅い相談員が多いことから、困っていること等、安心して相談できる職場環境を継続する。
(2) 職場環境づくり	A	① 統一のスケジュール管理表、連絡ノート、毎日の朝礼、定例ミーティングを継続、内部で精度の高い情報連携を行うことで、フォロー体制を構築した。積極的に外部研修へ参加したり、各種休暇等を取得しやすい環境を維持した。 ② 安全衛生委員会にて職場環境の問題点を報告し、産業医の助言のもと、加湿器の設置を行うなど職場環境の改善に取り組みながら、職員の健康管理に効果を発揮した。	① 課題があれば、その都度話し合いながら工夫や改善を行い、丁寧に、効率よく業務が出来るよう取り組む。 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 法人が受託した東村山市介護職員初任者研修について、2名の職員が講師を務めた。 ② 福祉施設と地域のボランティア人材のマッチングを行った。 ③ 東村山市居宅介護支援事業者連絡会へ加入し、共に活動した。主任ケアマネジャー部会にて、ケ	① 次年度も必要に応じて介護職員初任者研修に協力する ② 引き続き、多世代交流や参加者の広がりに取り組む ③ 東村山市居宅連絡会へ加入し活動や運営の支援を行う。

		アプラン点検担当チームの包括支援センター担当として計画および当日の運営等の活動を行った。	
4 経営基盤強化への取組			
(1)収入増への取組	B	① 東村山市からの委託費で運営する事業であるため、黒字部分については東村山市に返還することになっている。また、2024 年 4 月から 12 月までの欠員 1 名の人件費については、東村山市へ返還する予定である。	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	① 事業所独自のツールの利用や朝礼、ミーティングを継続し、内部連携を密にすることで職員同士の協力体制を強化するとともに、小さな改善アイデアも柔軟に実施することで業務の効率化に取り組み、業務時間内で最高のパフォーマンスを行えるよう全員で取り組んだ。 ② ミーティングレジメを画面上で共有するなど、できることからペーパーレス化に取り組んだ。	① コストと時間の削減のため、NI コラボ等のグループウェアを活用しながら業務を効率化することで時間外勤務などの人件費抑制を進める。
(3)災害・感染症対応	B	① 業務継続計画を作成し、全員で共有し訓練を実施した。 ② 職員の安全確保と速やかな業務再開を想定し備品の整備を進めた。ソーラーパネル付きポータブル蓄電池を設置することができた。 ③ 個別の利用者台帳である緊急時・災害時対応シートを作成し保管したことで、災害時に備えることができた。	① 作成した業務継続計画が、より実用性の高いものとなるよう、適宜修正するとともに、訓練・研修を通し平常時から災害対応に備えていく。
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ことのできる基盤整備 (目標 11 住み続けられる街づくり)	A	① 医療介護連携 ・在宅療養支援窓口会議に出席し、市内の動向を把握し、医療、介護の連携強化に取り組んだ。 また、他職種連携研修の企画や東村山市版 ACP シート作成にかかわった。 ・多職種連携研修に積極的に参加した。 ・医師会主催の会議へ出席、東村山市医師会在宅医療ネットワークについての理解を深めた。 ② 地域ケア会議 ・自立支援型地域ケア会議 2回開催、助言担当医と専門職に参加していただき、多職種で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。 ・個別ケース会議及び地域課題については8回開催。専門職だけでなくインフォーマル資源の参加も得て、より実情に即した話し合いが行うことができた。 ③ 認知症施策 ・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。 ・養成講座 1 回、ステップアップ講座 2回開催した。 ④ 広報活動 ・元気アップマップ、広報誌「ともに」について、各1回ずつ発行し圏域内に配布した。 多世代交流／資源マッチング ・地域住民や学校と福祉施設に働きかけ、相互の新たな活動の場を提案し多世代交流を広げた。	① 完成した東村山市版 ACP シートについて、地域エア会議等で広く地域での普及啓発活動を行う。 ② 次年度も引き続き行い、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。 ③ 市の動向に沿い、西部地域でのチームオレンジを目指し、講座を実施していく。