

令和元年度事業報告書

社会福祉法人 桔梗会

【社会福祉事業】

特別養護老人ホームききょうの里
特別養護老人ホームききょうの里ユニット型
ききょうの里短期入所生活介護事業所
ききょうデイサービスセンター
ききょうの里居宅介護支援事業所
沼田市在宅介護支援センターききょう
ききょうデイサービスセンター岡谷
ききょうヘルパーステーション

1 総務課

(1) 庶務係

ア 人材育成及び職員の確保

- ・職員資質の向上を図るため、各種研修会に職員を参加させると共に報告会を行い、知識や技術の共有を図ることが出来た。
- ・介護支援専門員の資格維持に係る経費負担や現に介護支援専門員として従事する職員に対して講習参加を出張扱いにする等の支援を行った。
- ・職群別役割資格等級制度規程に基づく適切な昇給管理や介護職員処遇改善加算及び介護職員等特定処遇改善加算による処遇改善を行った他、「働きやすい職場づくり」による職場環境の整備を進め、離職率の低下に努めた。
- ・在留資格介護制度を利用した令和3年度採用予定の外国人労働者（ベトナム人）5名のうち、1名が辞退する結果となったが、残った4名に対して適切な支援を行う事が出来た。又、令和5年度から採用する外国人労働者（ベトナム人）の面接をベトナムのホーチミンで行い2名を内定した。
- ・令和3年度から採用予定の外国人労働者（ベトナム人）4名が居住する職員宿舍を建設するための用地に関する諸手続きを進める事が出来た。
- ・各種資格取得を促したが、有資格者を出すことが出来なかった。

イ 職員の福利厚生

- ・親睦会が主催する新入職員歓迎会及び忘年会へ景品を提供して参加の促進に努めた。
- ・永年勤続職員（5年報奨9名、10年報奨5名、15年報奨5名、20年報奨3名、25年報奨6名）に対して旅行券を贈呈し、職員の定着化を促進した。
- ・男性職員1名及び女性職員3名が産前産後休業や育児休業を取得、また、育児休業復帰後は育児短時間勤務に変更する等の支援を行い、「次世代育成支援行動計画」を推進することが出来た。
- ・職員の健康を管理するため、伊勢崎佐波医師会附属成人病検診センターに委託して健康診断を実施した。また、夜勤のある職員に対しては健康診断を2回実施した。

- ・ストレスチェック実施規程に従い、健康診断を委託した医療機関でストレスチェックを実施し、職員のメンタルヘルスケアを推進した。
- ウ 施設・設備の整備改善
 - ・施設周辺の整理・整頓と花の植栽等により環境美化に努めた。
 - ・介護用器具等を更新又は追加購入した。(温冷配膳車1台、生体情報モニタ1台、清拭車1台、介護用ベッド1台、エアマット3台、吸引器1台等)
 - ・老朽化した車両の更新を行った。(乗用車3台、トラック1台)
 - ・厨房用器具類の整備、修繕により衛生面の確保に努めたほか、食器類の更新により食事環境を改善した。
- エ 災害事故防止対策
 - ・広域消防本部の協力を得て消防訓練を実施した。
 - 1回目・・ききょうの里 9月24日 ききょうデイ岡谷 9月25日
 - 2回目・・ききょうの里 3月27日 ききょうデイ岡谷 3月26日
 - ・安全基準に満たないブロック塀を「地域介護・福祉空間整備等施設整備交付金」の補助制度を利用して改修工事を行い、災害時に備えた安全面の強化を図った。
- オ 地域交流・広報及びボランティアの育成と受け入れ等
 - ・地元の「横塚町夏祭り」に合わせて「ききょうの里夏祭り」を実施し、施設利用者と地域の人々との交流を促進した。
 - ・広報誌「ききょう便り」に各事業所の取り組み事例の紹介記事を掲載し、紙面の充実を図った。
 - ・ききょうの里とデイサービスセンター合同の作品展を開催し、地域の人々と利用者の交流の場を作ることが出来た。
 - ・沼田市の一斉清掃に合わせて、横塚町桃畑地区周辺のゴミ拾いを行った。
 - ・地域における福祉相談の充実を図るため、群馬県社会福祉協議会が行う「群馬県ふくし総合相談支援事業」を継続したが、相談実績が1件も無かった。

(2) 給食係

- ア 食事提供者としての自覚を持ち、厨房内の衛生環境を保つ。
 - ・定例会議で衛生管理マニュアルに則った対応を再確認し、注意を促すことが出来た。
 - ・インシデントの原因を探り、予防・改善策を検討し、実施することが出来た。
- イ それぞれの料理に合った食材の調理方法を研究し、最適な温度で食事提供が出来るように改善していく。
 - ・盛り付け作業や調理手順の効率化、料理の仕上がりを考え、食材それぞれの特性を踏まえて、最適な調理方法を研究し、情報を共有してきた。
- ウ 機械設備の活用方法と盛り付け作業を見直し、最適な温度で食事提供が出来るように改善していく。
 - ・機械設備や調理器具の使い方について職場全員が活用出来るようにレクチャーし、周知してきた。また盛り付け作業においてスチームコンベクションの余熱を利用した保温方法を取り入れ、サービスの向上に努めた。
- エ 人材不足の状況を踏まえて、業務の見直しと簡略化を進め、一時的に労働力が減少した場合でもサービスを維持出来るように体制を整えていく。
 - ・業務の分担を明確にして、無駄な動線無くすように検討・改善を行い、臨機応変に対応出来るように話し合い、改善に努めた。

- オ 他職種と連携し、低栄養の入所者への早期介入が出来るようにしていく。
- ・当年では、低栄養リスク改善加算の対象となる新規入所者はいなかったが、入所時検診の結果、低栄養と診断された利用者には他職種と連携し早期に補食を行い、栄養状態を改善することが出来た。

2 施設福祉課（特別養護老人ホームききょうの里・ききょうの里短期入所生活介護事業所）

（1）相談係

目標『利用者や家族の思いに寄り添い、各関係者と連携をとり、信頼関係を築いていく』

- ア 安心した生活を送って頂く為に、多職種との連携をしっかりと行っていく。ご家族との信頼関係を築き、利用者のご家族との繋がりを継続していく為に、利用者の心身の状態の把握に努める。行事などにも参加して頂けるように連絡調整を行う。
- ・入所時や状態変化時、入院時、看取り等では家族に連絡し意向に添いながら、利用者と家族が安心して生活を送れるよう、多職種との連携をしっかりと行う事に努めた。家族参加型の行事にも多くの家族に参加して頂いた。
- イ その人らしい生活を送れるよう、利用者の生活歴や身体、精神面の能力の把握に努め、利用者や家族の意向に添ったケアプランを作成する。
- ・3ヶ月に一度の話し合い、退院時や状態変化時には、その都度話し合いを行い、利用者・家族の意向に添ったケアプランの作成に努めた。令和元年度は、家族の意向に添いながらケアプランを作成し、施設での看取りを11件行う事が出来た。
- ウ 待機者の状態把握を頻繁に実施し、空床が発生した時には迅速な入所が出来るように、又、公平性を確保しながら月1回の入所判定委員会を継続していく。
- ・「群馬県特別養護老人ホーム入所等の指針」の改正が行われ、今まで月に1回行っていた「入所判定委員会」を令和元年5月から「入所順位決定の為の委員会」と「入所決定の為の委員会」に分割して行う事となり「入所順位決定の為の委員会」は3ヶ月に1回以上の開催、「入所決定の為の委員会」は空床発生時に開催する事となった。ききょうの里では、2ヶ月に1回の「入所順位決定の為の委員会」を開催し、空床発生時に「入所決定の為の委員会」を行ってきた。しかし、令和元年度は従来型の稼働率が91%（目標95%）、ユニット型の稼働率が93%（目標95%）で目標を達成出来なかった。今後は待機者の現状把握をしっかりと行い、公平かつ迅速な入所に努めていきたい。
- エ 短期入所生活介護事業では、関係スタッフ間での情報共有を密にして、利用者及び家族の安心や家庭の事情を考慮したサービスが提供できるように努め、再度利用したいと思って頂ける支援を行う。
- ・短期入所生活介護事業では、関係スタッフ間での情報共有を行い、利用者や家族の意向に添ったサービス提供を行う事に努めた。稼働率は83.5%で、目標（80%）を達成する事が出来た。他法人の特養がショートを受け入れを中止したため、新規のショート利用が33件で昨年（21件）より多く、定期的に利用される方も昨年より増えた。又、以前から定期的に利用している方も継続で利用されていた為、目標を達成出来た。

(2) 第1施設介護係

①看護職（従来型）

目標『健康的な療養生活を送れるよう援助していく』

具体的方策

ア 利用者の病状に応じて、望ましい治療や診断を受けることができるよう各種医療機関と連携を図りながら、必要な診療科への受診また服薬などの管理を行っていく。

○結果

利用者の体調が悪化した際には、主治医へ報告し速やかに治療を開始、または主治医の指示により他院へ受診、検査・治療をすることが出来た。

イ 感染症を「持ち込まない、拡大させない、早期治療」を念頭に、他職種と連携して感染防止・罹患の最小化を図っていく。

○結果

従来型はショートステイを受け入れており、またホールをデイサービスと共用していることから感染症を持ち込んでしまうリスクがあるが、テーブル席の調整や個室を利用し経過をみるなどの対応を行い、感染防止に努めた。

ウ 本人や家族の望む治療が受けられるよう、生活相談員を通じて情報交換を行いながら対応していく。

○結果

経口摂取が困難になってきた利用者に対し、相談員により家族と情報交換を行い、家族が望む方策に従って対応することができた。

エ 職員のミスにより利用者が不利益を被ることのないよう、特に様々な医師より処方となった内服薬の一元管理での過誤、また誤薬が発生することのないよう確認を怠らず注意していく。

○結果

複数の医師から処方された内服薬は、処方数がそれぞれ異なるため管理上の過誤が懸念されたが、保管方法やスケジュールでの管理を行うことで、内服薬での事故の発生を最小限に抑えることが出来た。

令和元年度 従来型・ユニット型医療的対応結果

○従来型	救急搬送による入院	6件
	施設搬送による入院	32件
	死亡により退所	16件
	うち看取り対応	10件
○ユニット型	救急搬送による入院	3件
	施設搬送による入院	13件
	死亡により退所	4件
	うち看取り対応	1件

②介護職（従来型）

目標『利用者一人ひとりの望む生活を探り把握して、健康で安心安全に生活を送れるように援助する。』

ア 食事

- ・利用者の日々の食事摂取状況を観察し嗜好を把握して、食べられない物や嫌いな物がある時は代替品を提供したりして、食事が楽しく食べられるように努めることが出来た。
- ・利用者の咀嚼や嚥下状態を観察して食事形態を変更して対応した。安全な食事姿勢の確保や利用者のペースに合わせた介助を心がけ誤嚥予防に努めることが出来た。

イ 排泄

- ・トイレ介助者の排泄パターンを探り介助時間を変更した。利用者の動作や行動から予測してトイレ誘導をした。また利用者の尿量を観察してパッドの大きさを替えて対応することが出来た。

ウ 口腔ケア

- ・毎日の口腔ケア時に、口腔内や自歯や入れ歯を観察し異常があれば口腔審査や歯科往診で診てもらい解決することが出来た。
- ・歯科医師にアドバイスをいただき、利用者一人ひとりに合った器具を使用し口腔ケアを実施することが出来た。

エ 入浴

- ・プライバシーや羞恥心に配慮しながら安全に入浴が楽しめるように努めることが出来た。

オ イベント、レクリエーション、コミュニケーション

- ・年間イベント計画を作成し実施することが出来た。また、個別外出行事を企画し実施出来た。
- ・レクリエーションの時間を作り実施することが出来た。
- ・日常生活の中で利用者とのコミュニケーションを積極的に摂ることが出来た。
- ・タブレットを活用して歌を聴いたり一緒に歌ったりして楽しむことが出来た。

カ 認知症ケア

- ・認知症に関する勉強会を行い知識を深めることが出来た。毎月の職員会議で認知症利用者の課題を挙げて解決するように努めた。

キ 機能訓練

- ・利用者の機能訓練内容を基に、各担当者が効率的に機能訓練を実施することが出来た。

ク 身体拘束廃止

- ・身体拘束について勉強会を開いて知識を深めることが出来た。

ケ 看取りケア

- ・看取りケアについて勉強会を開いて知識を深め、10名の看取りケアを実施した。

(3) 第2施設介護係（ユニット型）

目標『安心して暮らせる生活環境を整備し、利用者の方々が喜びや生き甲斐を感じ、自分らしく安心して歳を重ねる事ができるようサポートしていく』

ア 明るく、楽しく、元気良く、優しい介護を行っていく。

- ・業務を遂行しようとするあまりに、過度な介護をしてしまったり、効率化に重点を持ち、基本的なケアを怠ることがあった。業務に就く前に気持ちを整え、平穏な気持ちで利用者の気持ちに寄り添う優しい介護を目指していきたい。

- ・職員がオンとオフをしっかりと切り替え、気持ちのリセットができるように職員の心の変化にも気を付けていきたい。
- イ 家庭的な雰囲気や心の安定が得られる馴染みの環境作り、快適な環境作りを提供していく。
 - ・施設の構造上、家庭的な空間を作ることが出来なかったが、家具を工夫したり、季節を感じる小物を置き、明るい空間を作っていきたい。
 - ・住まいの入り口である玄関の作成、ポストや下駄箱など、家という環境作りを行い、居室内は、カーテンを変え雰囲気を変えるなどして、より家庭的な雰囲気になるよう、今後取り組んでいきたい。
- ウ 利用者一人ひとりの個性や生活のリズムに沿った24時間シートを作成し、それに則ったケアを提供していく。
 - ・24時間シートが共有できるよう、回覧しやすいところへ置いておく。また、全利用者分の24シートを1ヶ月毎に印刷し、担当職員だけでなく、皆で気が付いた点などを記入して仕上げる事で、情報の周知・徹底にも繋がると思うので、今後も取り組んでいく。

①大空グループ

目標『自分らしく安心した生活が送れるよう、一人ひとりの個性を大切にしたケアを実践していく』

- ア 利用者の「生活リズム」「意向」「好み」「自分でできる事」を把握し、その人に合ったケアをチーム全体で考察、共有し、実践していく。
 - ・日常の観察から情報共有し、毎月のグループ会議や担当者会議にて、状態変化に応じた対応、処遇変更やケアの見直しが出来ていたと思うが、他職種との連携に関して情報共有が不十分な事もあり、初期対応の遅れがあった。毎日、申し送りや業務日誌を回覧していても、見落としが生じてしまうので記録の仕方を検討し早期に連携が取れるように改善していきたい。
- イ 利用者の立場に立ち、思いに寄り添った関わりを持ち、笑顔を引き出せるケアを行う。
 - ・認知症の進行に伴い、意志表示や意志決定が出来ない利用者に対して、職員の考えから偏った対応をしている場面が見られた。言葉や態度から気持ちを掘り下げ、思いを理解していきたい。親しみを込めたケアをするあまり、言葉使いの乱れもあった。再度、声掛けを見直していきたい。
- ウ 温かい和みの空間作りに努め、安心して暮らせる環境を整備する。
 - ・施設の造りから家庭的な雰囲気作りは難しかった。配置を変えたり、家庭にあるような家具を設置したりして家庭に近づける工夫をしていきたい。

②大地グループ

目標『利用者の笑顔が溢れ、活気ある生活を送って頂ける一年にしていく』

- ア 生活リハビリを中心に、その方のできる事や力を引き出し、日々の生活に繋げるサポートをしていく。
 - ・職員間で、〇〇様がこんな事ができるといった内容を共有する事ができ、皆で関わる事ができた。トイレ誘導時に立位を取る事や整容時に腕を通して頂く、入浴時には自分で洗える箇所はなるべく洗って頂くようにする等、生活に繋げるリハビリを行う事ができた。今後も継続していきたい。
- イ 体や心の小さな変化に気づけるようチーム内で情報を共有し、ケアを提供す

- る。
- ・情報共有の一環として申し送りノートを工夫した。些細な事でも記入するようにし職員が確認したら日付けと印を押すようにした所、ノートに目を向ける事が多くなり、共有が以前よりも出来ていた。日々のコミュニケーションも大切にし、一人の職員から得た情報を全職員に伝える事で、漏れがなく情報を共有できたと思う。業務に追われてしまったり利用者とのコミュニケーションの時間がなかなか取れない事も事実としてあるので、業務の見直しを図りながら、少しの時間でも利用者の側にいられるよう工夫していきたい。
- ウ 外出や季節を感じて頂ける行事を企画し、利用者と共に職員も楽しみながら時間を共有していく。
- ・行事は季節に合ったものを企画・実施し、利用者の笑顔をたくさん見る事が出来た。手作りおやつでは、利用者参加型のおやつ作りを実施し「昔を思い出す」と喜ばれる声が聞かれた。外出が出来ない時期に、ちょっとした時間で出来るレクリエーションを取り入れるなど、今後行っていきたい。
- エ 敬う気持ちを忘れずに笑顔で利用者と接し、一日一日を大切に関わっていく。
- ・日々の業務で慌ただしく動いていると、笑顔で接する事が疎かになりがちであった。私達は、生活のお手伝いをさせて頂いているという基本を忘れずに仕事に関わり、笑顔で始まり、笑顔で終われるよう、再度職員間で共有していきたい。

3 在宅福祉1課

(1) 通所介護係(ききょうデイサービスセンター)

ア サービス提供実績について

今年度のサービス提供実績は、延べ利用者数 5,615人(前年度5,703人)。

定期的なショート利用の増加、入院者の増加、施設への入所、利用中止があった為、延べ人数や稼働率の低下になったと考えられる。

イ 令和元年度事業目標への対応について

『利用者が生き甲斐を見いだせるデイサービス』

- ・入浴は、季節に合わせた変わり風呂を実施し、清潔保持・気分転換以外に目や鼻でも楽しんでいただける環境を作ることが出来た。
- ・排泄パターンの確認、変更を定期的に行い、利用者ごとの排泄を促すことができ、利用者によって見直しが成功し失禁の回数・失禁状態の減少に繋がられた。
- ・利用者に合わせた個別レクの充実を図りながら継続し、数多くの作品を作ることが出来た。11月のききょうの里合同作品展に展示し、ご自身の作品や他者の作品を見学することで次の作品に対して意欲を向上させることが出来た。但し、利用者全員を対象とした作品は貼り絵などが多くなり、利用者の生き甲斐・楽しみまでには至らない部分があった。陶芸教室は時間の調整や職員不足などで実施することが出来なかった。
- ・手作りおやつは、認知の進行度合いや身体状況の変化などが要因で、年間を通して全員での参加が難しく、かつ職員体制を整えるのが難しい面もあり数人の利用者だけの参加になった。
- ・農作業は春先から秋まで行い、新たな作物にも挑戦することが出来た。春先は利用者全員でデイサービスの畑に行き植える作業を行えたが、夏場は外気

温が高かった為、利用者と共同での作業は数回になってしまった。収穫時期なども職員の知識不足もあり収穫量は少なかったが、収穫できた作物に関しては利用者と一緒に調理し、召し上がってもらうことが出来た。

- ・外出訓練は、春のお花見から始まり外食を兼ねた新緑ドライブ、秋は昭和村方面へのドライブとぶどう狩りを実施し、利用者からも「楽しみなんだ」「今回は行く所はどこかな?」「外に行くのは楽しいんだよね。」などの声がたくさんあり、楽しみや生き甲斐に繋げることが出来た。但し、ドライブの時間が長くなり、利用者によっては「疲れた。もう少し近場がいい。」などの意見があり、検討は必要かと思われる。

令和2年1月から3月にかけてコロナ感染症の影響で外出訓練ができなかった。

- ・室内行事は、夏祭り、運動会、餅つき、クリスマス、誕生日会、職員による隠し芸大会を行い、職員と利用者が協力し行事を楽しむことが出来た。
- ・リハビリテーションは職員体制の不足にて加算を取れない状況であった。集団体操や集団レクは問題なく実施出来た。またマッサージを実施し、利用者からも「やって良かった。身体が楽になった。」などの声が寄せられ、デイサービスの一つの特色にすることが出来た。
- ・昼食前にパタカラ体操を継続し、新たにビデオを使用した口腔体操、昼食メニューの発表を追加した。食前の唾液の分泌を促し、耳や目をなども応用して、食事を楽しんでいただける環境作りが出来た。また、口腔ケアを合わせて行うことで嚥下機能の維持にも繋げられた。

ウ 事業所全体の向上

- ・平成31年4月より利用者及びご家族、全職員が分かりやすく、かつ評価しやすい通所介護計画書に変更した。
- ・利用者の状態変化に合わせ適宜アセスメント・モニタリングを行い、利用者の状態やニーズを把握し、利用者の個々に合わせた通所介護計画を作成することが出来た。また、アセスメントを通じて利用者一人ひとりの趣味・嗜好を聞き取り、かつ利用者ご家族との関わりを大切にしながら意欲を引き出せるよう支援が出来た。
- ・職員間で声を掛け合いながら些細な事例（ヒヤリ・ハット、介護事故）も確認し合い、かつ報告しやすい環境作りを徹底した。これによりヒヤリ・ハット、介護事故は計21件（転倒4件・与薬忘れ2件・紛失4件、表皮剥離2件、器物破損1件、その他8件）となった。特に転倒に関しては、改善策を確認し合い減らすことが出来た。
- ・稼働率は、毎月初めに各居宅支援事業所へ実績配りを継続し、デイの空き情報やデイ便りを配布することで、どのような取り組みをしているのかを明確にして利用者増加へ繋げる努力を行った。しかし、利用者増加には至らなかった。
- ・苦情対応については今年度はなし。但し、「苦情処理マニュアル」の保管場所などが統一、明確化されていないため、各職員が確認できる場所へ統一する必要がある。
- ・満足度アンケートは、コロナ感染症の影響で実施することが出来なかった。
- ・職員の技術・知識向上のための研修として、4人の職員が7回の外部研修に参加した。参加した職員は、研修内容を回覧することで共有し、職員の技術・知識の向上に繋げることが出来た。今後、内部研修を充実させていきたい。

8月22日	家族からのクレームへの対策	群馬県市町村会館
9月6日	安全運転講習	中之条自動車教習所
9月13日	介護報酬の請求について	群馬県社会福祉総合センター
10月7日	チームリーダー、キャリアアップ	群馬県福祉マンパワーセンター
10月18日	チームリーダー、キャリアアップ	
11月11日	VRを使用した認知症体験	群馬県社会福祉総合センター
11月14日	感染症の集団発生時に使えるマニュアル作成について	利根福祉事務所
12月17日	レクリエーションについて	清流の郷デイサービスセンター

(2) ききょうの里居宅介護支援事業所・相談係

ア 相談実績

- 令和元年度年間延べ請求件数（介護予防含む）は1,353件（前年度1,228件）、稼働率予防・総合（106.0%）要介護（103.2%）平均104.6%であった。現在3人体制で1人当たり目標担当件数40人である。月平均1人あたり件数は37件と、新規利用者の受け入れを積極的に行ったため前年度を上回った。

イ 事業計画への対応

- 今年度も3人体制のため新規の受け入れも積極的に行った。しかし、他界者や入院者、退院後に在宅復帰困難で施設等に入所となる担当者の変動は避けられない。
- 今年度も実施指導はなかったが不備による減算にならないようにケアマネジメントプロセスを再確認し、書類整備等をおこなった。今年度に入りコロナウイルス感染予防対策の枠組みの中、各自で自己管理し県指導の訪問時・会議のあり方・記録のあり方等対応してきた。
- 介護支援専門員の活動は各利用者に対する直接窓口であるだけでなく、法人内各事業部門に対し「ケアの質確保」「各事業者間の連携」「医療との連携」の役割も併せ持っている。事業方針を元に、各利用者の個別の問題や家族介護の限界など、在宅生活上のさまざまな困難及び特有の問題についても連携を深め困難ケースへ対応した。
- スキルを磨き介護保険制度の枠組みの中ではあるが相談援助のネットワークを確立し、参加してきた。
- 主任ケアマネの取得により令和元年は事業所特定加算の条件は満たしているが、記録の不十分な観点から算定しておらず増収には繋がらなかった。しかし、令和2年4月から算定していくのでより一層不備の無いように対応をしていく。
- スキルアップを目標に必要な研修に積極的に参加した。

(3) 沼田市在宅介護支援センターききょう・相談係

①総合相談事業

ア 相談実績

- 令和元年度の相談件数は、延件数1,897件（実人員490人）、実態把握調査件数511件で2,255件の相談や訪問をおこなった。実態把握調査件数は前年比で約90%と、わずかに低下した。生活支援体制整備事業の調

整に時間をとられたことや、新型コロナウイルスの感染拡大防止の為に2月の下旬から訪問を控えた事が影響した。

・介護保険申請、在宅福祉サービス申請

定期訪問や介護相談等で訪問依頼があった際は状況を確認し、必要と判断した時は介護保険申請や在宅福祉サービスの代行申請を迅速におこない、必要なサービスに繋げることができた。

介護保険申請	31件
総合事業申請	14件
食の自立支援	10件
緊急通報システム	8件
タクシー券	2件
個別収集	0件

イ 介護予防・日常生活支援総合事業

- ・沼田市緩和基準運動教室（ききょう健やかクラブ）は、参加人数が延べ619人で、138万9千円（昨年度127万4千円）の収入だった。4月は12名登録でスタートし、1年間で4名（5月1名、9月1名、11月2名）が介護保険申請となり利用中止。新規利用で8名（5月1名、6月2名、7月1名、9月1名、10月1名、2月2名）の方が利用開始となり3月末での登録数は定員の15名となっている。

教室の内容としては、ふくろう体操を中心にリズム体操や脳トレ、筋トレ、口腔体操などをおこない、マンネリ化しないように内容を変え実施できた。また昨年に引き続き、川場田園プラザへで運動を兼ねて散策をおこない、参加者に楽しんでいただいた。

- ・沼田市短期集中運動教室（ききょう体操教室）は、参加希望がなく未実施であった。

ウ 生活支援体制整備事業

- ・池田中学校区域では平成29年9月に協議体「いけだ思いやりネット」が発足。平成30年度からは買い物支援について話し合い、地域の独居高齢者・高齢者夫婦世帯を中心にアンケート調査をおこなった。集計をした結果、買い物に不便を感じている人が半数近くおり、地元の商店を活用していくのが良いとの意見も多く聞かれた為、商店にアンケート結果の説明と協力願いをしたところ、令和元年7月16日から池田地区の買い物困難者に対して買い物支援サービスが開始となった。

- ・沼田中学校区域では、各町の民生委員を中心に集まりの場の立ち上げを考えている事を伝え、立ち上げを考えている町や団体がいけば協力させてもらいたいと話しをしてきたが、どこからも連絡がない状況だった。その為、一つの町に声を掛け何度か協議をした結果、筋トレ体操教室を立ち上げる事に決まった。令和2年4月に回覧を流し5月頃の開始で調整をしていたが、新型コロナウイルスの影響で回覧と開始については見合わせている。

エ 困難事例への対応実績

- ・令和元年度の困難事例対応としては、現在67歳の独居の女性で市営住宅に住んでいる方がおり、金銭管理能力が低く家計のやりくりが出来ずに使い込んでしまう。年金以外にも作業所に通い僅かな収入を得て、在介から日常生活のアドバイスを繰り返し話しをしてきたが、社協の貸付金やフードバンク

を利用せざるを得ない状況になってしまう為、説得し日常生活自立支援事業を利用することになった。また精神的に不安定で些細な事でも気になり、悪いように考え誰かに相談をしないと気が済まない。週に何度も在介に相談の電話がかかってくる状況で、他にも日常生活自立支援事業の担当者、医療関係者、就労関係者等、あらゆるところへ電話をしてしまう。同一内容を色々なところに相談しているため、各関係者と連携し内容に応じて対応者を決めて相談に乗ることにした。近隣住民にも頻りに電話やLINEを繰り返すのでトラブルになってしまい、住民から相談がくるのでその都度対応をしている。

- ・上記の様な事例も含め、地域包括支援センター、高齢福祉係、警察、民生委員、医療機関を始め、多くの関係機関や対象者周辺家族等と連携し、綿密な情報交換と素早い訪問を心がけ、夜間や休日を問わず24時間対応を行い、多方面との信頼関係を築きながら実施している。
- ・独居高齢者だけでなく、高齢者夫婦や親子同居世帯等の一般家庭にも困難ケースが増えている実態がある。孤独死や大きな事件、事故に発展しそうな案件を未然に防ぎ、的確かつ速やかで円滑な他機関への送致を心がけている。支援センターとして何処まで介入して良いのか疑問が残る処ではあるが、他に対応する機関が無いのも事実な為、対応せざるを得ないというのが実情である。

オ 自己研鑽と次世代人材育成実績

日 程	研 修 名	参 加 者
6月12日	認知症にやさしい地域づくりネットワーク運営協議会総会	原澤
6月14日	生活支援体制整備事業情報交換会	原澤、中山
6月21日	群馬県地域包括・在宅介護支援センター研修会・総会	原澤、中山
10月30日	なんでも福祉相談員地区別連絡会議	原澤、中山
1月17日	地域シンポジウム ひきこもり	原澤、中山
2月 8日	沼田市福祉講演会	原澤、中山
2月17日	ひきこもり	原澤
2月21日	地域福祉講演会 福祉でまちづくり	原澤、中山

- ・上記の他、毎月の支援センターの定例会や生活支援サービス体制整備を行うための勉強会に参加した。

4 在宅福祉2課

(1) 第2通所介護係（ききょうデイサービスセンター岡谷）

目標 『楽しみと、くつろぎのある事業所づくりを目指す。』

ア 利用者処遇

- ・できるかぎり利用者自身が選択できるように支援できた。
- ・その人の尊厳を保つため、支援者としての立場を意識しながらケアにあたることができた。
- ・個々のしたいこと、生活のペースに合わせて援助できた。
- ・個別ケアの充実を図り、ゆっくりくつろげる時間を提供できた。
- ・季節毎の地域行事や農作物を取り入れた行事を積極的に行い社会参加することができた。

- ・一人ひとりに寄り添い、隠れている「望むこと、できること」を探しながら支援できた。
- ・認知症の進行に伴い、提供できるレクリエーションが限られてしまった。
- ・通所介護計画を定期的に見直し、評価できていたが、分析が十分ではなかった。

イ 家族との連携

- ・利用者が充実した生活を送れるように、本人、家族の「望むこと」を通所介護計画書に反映できた。
- ・送迎時間の調整、延長利用など、できる限り家族の希望に対応し、安心した利用が継続できた。

ウ 地域との交流

- ・地元の行事、夏祭りには参加できたが、地元中学校のふれあい文化祭、地区の運動会は定休日と重なっていたため参加できなかった。
- ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点より、行事の縮小を余儀なくされた。
- ・市内の小、中学生、高校生の福祉体験を3件を受け入れ、介護の仕事に興味を持ってもらえる機会が提供できた。

エ 信頼のある事業所づくり

- ・認知症介護実践者研修を1名修了する事ができ、職員の資質向上を図ることができた。また、事例困難なケースもケアマネジャー、行政、関係機関と連携を取り、安定した利用につながったことにより、一層信頼をいただけた。
- ・運営推進会議でゆったりとした空間になっているという意見をいただき、常に心掛けることで事業所のよりよい発展につなげられた。

オ 事業所の安定運営

- ・年間稼働率60%以上を目指す
2019年度の稼働率は以下の通りとなる。

2019年度48.88% (2018年度39.77%)

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
男性	59	57	68	76	67	81	65	64	42	49	42	51	535
女性	73	77	83	86	101	98	104	101	86	113	93	100	1526
計	132	134	151	162	168	179	169	165	128	162	135	151	1836
稼働率	42.31%	41.36%	50.33%	50.00%	51.85%	59.67%	52.16%	52.88%	41.03%	50.00%	45.00%	48.40%	48.88%

目標の稼働率には届かなかったが、前年度に比べ大きく上昇した。要因として新規利用者の獲得や利用回数の増加が挙げられる。さらに、要介護度の高い方の比率が上がり1回あたりの利用単位数も増えた。(平均介護度2.4) また、定休日を日曜日とし効率のよい人員配置や積極的にサイボウズを有効活用することにより、職員間の連携および情報共有の強化が図ることができた。強固な受け入れ体制を継続することにより他事業所では困難な方でも積極的に受け入れられるようにしていきたい。あわせて以前から行っていた各事業所へのパンフレット、ききょうデイ岡谷だよりの配布も継続して取り組んでいきたい。

カ 12月利用者のインフルエンザ発症について報告

- ・ 12月17日、サービス利用中の方が発熱し家族のもとに送り届ける。その後インフルエンザ陽性と連絡あり。翌日も1名発症者あり。翌々日、17日利用者に全員に電話にて発熱の確認をする。その後2名の発熱あり。サービス提供中にインフルエンザによる発熱があったため、感染拡大防止の観点より直ちに最小限のサービス提供を図る。結果、翌週からは利用者、職員ともに発症なく、通常どおりのサービス提供を行えた。合計で利用者感染者4名、職員1名、すべてA型であった。職員1名に関しては市中感染の可能性が高いと思われる。

キ 2月19日の事件について報告

- ・ 令和2年2月19日、当デイサービス玄関にて利用者の身元引受人（男性）による職員に対する暴力、脅迫行為があった。警察に通報し、現行犯逮捕。暴行に至った原因は「デイサービス利用中にやけどをさせたのに褥瘡とうそをつき、責任を逃れようとした」というものであった。前日（18日）、当該利用者の褥瘡の急激な悪化がみられ、担当ケアマネジャーに連絡。利用者は退院後間もなく、褥瘡の発生リスクが高く、ケアマネジャーと連携していた。帰宅に合わせケアマネジャーが訪問し、皮膚科受診のはこびとなったが、そこで低温やけどの症状があると言われた。その場では何もなかったが、翌日激昂し前記の行動に出る。2月20日付にて当法人は適正な事業運営を継続することが困難と判断し、契約違反による契約解除および、桔梗会への関わりを拒否する旨の通知を行う。3月4日前橋地方検察庁にて担当検事より、相手側から当法人に今後一切関わらない誓約を書面にて確認し、示談とした。その後、その者は当法人に関わらなくなった。沼田警察署より、同様なことは今後も起こりうる。証拠を残すことで確実に対処できると話を受け、玄関に防犯カメラの設置をし、改めて警備会社への通報も確実にを行うように職員に伝達した。

（2）訪問介護係（ききょうヘルパーステーション）

ア 訪問実績について

- ・ 「介護給付」訪問実績は、訪問回数5,646回（昨年度5,692回0.8%減）、訪問時間5,586時間（昨年度5,551時間0.6%増）であった。内訳としては、身体介護中心型の実績が減少し、生活援助型の実績が増加となっている。身体介護中心型の実績が減った原因としては、生活援助型のサービスから徐々に身体介護中心型へ移行となり何とか在宅生活を送っていた数名の利用者が、入院・入所となったことが影響したものと考えられる。また、時間給ヘルパーの高齢化により、身体介護に対応できる職員が限られているため、新規の身体介護利用者の受け入れについて制限がかかってしまっている状況もある。生活援助型が増えたことについては、介護認定の更新や認定の見直しの結果、要介護と認定され、総合事業のサービスから居宅介護サービスへ移行となった方が多かったことが主な要因と考えられる。
- ・ 「総合事業」訪問実績は、訪問回数2,670回（昨年度2,777回3.9%減）、訪問時間2,549時間（昨年度2,642時間3.5%減）であった。訪問型Ⅲ（週3回程度利用）が減ったことについては、前述同様、要支援から要介護への移行のためと考えられる。

- ・全体の稼働実績としては、0.7%の微減であったが、身体介護の実績が減となったため、減収となった。

2019年度ききょうヘルパーステーション訪問実績

介護給付	2019年度		2018年度		増減		総合事業	2019年度		2018年度		増減	
	時間	回数	時間	回数	時間	回数		時間	回数	時間	回数	時間	回数
身体型	422	573	756	1,098	-334	-525	訪問型Ⅰ	722	761	735	761	-13	0
身体・生活型	1,327	1,012	1,630	1,255	-303	-243	訪問型Ⅱ	1,281	1,346	1,260	1,354	21	-8
生活援助型	3,837	4,061	3,165	3,339	672	722	訪問型Ⅲ	546	563	647	662	-101	-99
総計	5,586	5,646	5,551	5,692	35	-46	総計	2,549	2,670	2,642	2,777	-93	-107

- ・新規の受け入れ人数は、今年度16人（要介護8人、要支援5人、事業対象者3人）で昨年度と同様であった。事業対象者の受け入れについては、市内の訪問介護事業所が人手不足で対応できなくなったことからの依頼であった。当事業所も人手不足は必至であり、新規の受け入れについては調整が必要で、やむを得ずお断りしなくてはならないような状況が続いている。
- ・年間の実利用者数については97人（要介護59人、その他38人）で、昨年度より2人減であった。利用終了者は20人で、昨年度と同様。在宅での生活が困難となり施設等への入所・入居などが主な理由となっている。
- ・法人外の居宅介護支援事業所からの依頼状況については、今年度の実利用者数97人中の69人で、内、新規の紹介については、16人中13人となっており、17事業所から依頼を受けている。今後も引き続き紹介をいただけるよう、また、信頼される事業所となれるよう、努力していきたい。

イ 事業目標について

◇事業所体制について

- ・特定事業所加算(Ⅱ)の取得継続にあたり、加算要件を満たせるよう常に意識し取り組むことができた。安定した事業運営のため、今後もしっかり対応していきたい。
- ・10月の介護報酬改定への対応については、トラブルなくスムーズに対応できた。

◇人材の確保と育成について

- ・新規の採用については、応募がない状態が続いている。ヘルパーの年齢が高くなっているが、退職者はなくお互いに励まし合いながら頑張っているところである。しかし、年齢的に対応できるサービス内容に調整が必要であり、生活援助が中心となっている。
- ・新たな人材確保に向け、時間給ヘルパーに対する給与体系の見直しを検討したが、介護報酬改定と重なってしまったため、今年度は見送り、次年度の検討課題とした。

◇サービス内容の向上について

- ・新規の訪問依頼やサービス利用再開時の対応については、連携をとりながら迅速・柔軟に対応することを心がけ、スムーズに受け入れることができた。
- ・利用者が望む在宅生活を支援するため、定例会議や日々の業務の中で、個々のケースについて留意事項等の伝達や意見交換を行い、職員間の情報共有と意識統一を図り、チーム全体でサービスの質の向上に努めることが出来た。

- ・時間給ヘルパーに対する外部研修の機会が減っているため、今年度は、外部講師を依頼し福祉用具についての研修を計画し実施した。専門職の生の声を聞くことによって良い刺激にもなり、新しい知識を得て日頃のサービスに活かすことが出来た。皆いきいきと参加していたので、モチベーションアップのためにも、今後も定期的に計画していくことが必要である。

◇新型コロナウイルス感染症への対応について

- ・3月7日に群馬県で初めて感染が確認されたことから、利用者や家族からも不安な声が聞かれたため、マスクが手に入らない状況の中ではあったが、少しでも安心してサービスを利用していただけるよう、サービス提供時におけるマスクの着用や手指の消毒等を職員に義務づけ徹底した。厚生労働省や群馬県から発信される情報については、制度に関係すること、感染症予防や有事の際などに対応できるよう常に意識し確認してきた。利用者への安心安全なサービスの提供、かつ、訪問するヘルパーの心身の負担が軽減できるよう、今後、なお一層配慮していくことが必要である。

○外部研修 受講記録

研修名	主催	会場	日程	参加者
群馬県ホームヘルパーキャリアアップ形成訪問指導事業研修「生活支援技術を学ぼう」	群馬県ホームヘルパー協議会	なごみの杜ナーシングケア本町通り	7月11日	宮澤ちえ子
サービス提供責任者現任研修「2019介護報酬改定セミナー事業戦略」	群馬県ホームヘルパー協議会	群馬県社会福祉総合センター	8月23日	芝宮千代子
サービス提供責任者養成研修「基本的視点と制度施策、サービス提供プロセスの理解」	群馬県ホームヘルパー協議会	群馬県社会福祉総合センター	9月22日	小林とも子
サービス提供責任者現任研修「認知症の症状を軽減させるケア」	群馬県ホームヘルパー協議会	群馬県庁	12月10日	芝宮千代子

○事業所内研修 実施内容

内容	実施日	内容	実施日
「プライバシーの保護」について	4月26日	「感染予防・対策」について	10月24日
「接遇」について	5月23日	「倫理・法令遵守」について	11月22日
「脱水・熱中症予防」「食中毒」について	6月20日	「認知症ケア」について	12月26日
「事故再発防止」について 「ベッド上の移動介助の基本動作」研修報告	7月25日	「緊急時対応」について	1月23日
「福祉用具」について ☆外部講師(福祉用具専門相談員)依頼	8月22日	「ヘルパーに求められる口腔ケアとは？」	2月20日
「虐待防止」について 介護報酬改定について	9月26日	「新ほほえみノートに対応した記録用紙の書き方」	3月26日