

# 令和3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（オンライン研修を含む）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できた。
- ・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、介護職員処遇改善支援補助金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。
- ・新たな給与手当として「資格手当」を創設し、職員の就労意欲向上に努めた。
- ・在留資格（介護）の制度を利用し、令和3年4月より雇用した外国人労働者（ベトナム人）4名に対し就労支援及び生活支援を行った。
- ・特定技能実習生の外国人労働者（ベトナム人）2名を採用内定し、令和4年度の介護職員確保を行った。
- ・主に外国人労働者（ベトナム人）が居住するききょうの里職員宿舎「L I F E」の維持管理に努めた。
- ・管理栄養士1名、介護福祉士1名の有資格者を出すことができた。
- ・介護業務の軽減を図るため、見守り機器やインカムの導入を検討したが、十分なメリットを見出すことが出来なかったため、導入には至らなかった。

#### 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は新型コロナウイルス感染症の影響により開催できなかった。
- ・永年勤続職員（5年報奨5名、10年報奨4名、15年報奨2名、20年報奨2名）に対してお祝い金を授与した。過去2年間に新型コロナウイルス感染症の影響により贈呈した旅行券で旅行に行くことができなかった職員に対して、その救済策として旅行券を現金へ引き換えて過去の清算を行った。
- ・男性職員1名、女性職員5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」を推進することができた。

- ・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・整頓と花壇に花を植え環境美化に努めた。
- ・介護用器具等を更新又は追加購入した。(製氷機1台、ガス衣類乾燥機1台、電気温水器2台、ホール用パーティション1式等)
- ・老朽化した車両の更新を行った。(乗用車2台、軽トラ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

- ・自然災害や火災等を想定した避難訓練等を実施した。
  - 1回目・・・ききょうの里 9月29日 ききょうデイ岡谷 9月28日
  - 2回目・・・ききょうの里 3月24日 ききょうデイ岡谷 3月23日
- ・グループウェアを活用し、新型コロナウイルス感染症に関する情報や対策等を全職員で共有する事ができた。
- ・自然災害及び新型コロナウイルス感染症に係る事業継続計画 (Business Continuity Plan、BCP) を策定し、災害事故防止対策に備えた。
- ・感染対策委員会を定期的開催し、新型コロナウイルス感染症の感染防止策を全職員に徹底するとともに職員の健康管理維持に努めた。その結果、職員及び施設利用者は新型コロナウイルス感染症の感染は1人も無かった。

#### 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」は新型コロナウイルス感染症の影響で中止となった。
- ・広報誌「ききょう便り」の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は新型コロナウイルス感染症の影響により外部の方へは解放せず、施設内のみの開催となった。
- ・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 最適な食材の扱い方や調理方法、季節ごとに発生しやすい食中毒などを題材に研修会を開催し、職員の知識の向上に努め、より安全な食事を提供していく。
  - ・コロナ禍の為、予定していた研修を開催することが出来なかったが、グループウェアを活用し、有益な情報を職員に発信して、調理業務における職員の知識の向上に努めた。
- イ ゲル化剤や食品酵素を導入し、新しい形の嚥下食を模索していく。従来の嚥下食と比較し、コストやパフォーマンス性を考察して、嚥下食の改革を進めていく。
  - ・ゲル化剤や食品酵素を使用し、新しい嚥下食の開発に取り組んだ。現状の嚥下食に代わる物は作れなかったが、これからの軟食調理の研究に繋げる事が

- 出来た。
- ウ 食品衛生法等の改正に伴い、食品衛生責任者を選出し、常時配置する。HACCPに沿った衛生管理を継続し、その徹底を図っていく。
    - ・ HACCPに沿った衛生管理を継続し、食品衛生責任者を新たに設置した。
  - エ 季節感、彩り、五味で変化を持たせた献立作成を継続していく。
    - ・ 季節の食材、色彩を考慮して 献立作成を実施することが出来た。
    - ・ 食材の値上げによる業者の選定、変更の対応を実施することが出来た。今後も随時対応を行っていく。
  - オ 栄養マネジメントを継続して行い、利用者の栄養状態の改善や維持をめざす。また、介護報酬改定に対応できるよう、他の職種と連携をとり、施設利用者だけでなく通所サービス利用者の栄養状態の情報収集を行っていく。
    - ・ 褥そうが発生してしまった方や入所時から栄養状態の悪い（アルブミン値が低い）方が多く、栄養マネジメントで高リスクの人数が今までになく多い1年であった。さらに秋の健康診断が中止されたことにより、栄養状態が改善されたか評価する事が出来ず、高リスクのまま経過を追っている状態であり栄養状態の改善を図ることは難しかった。

## 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『新型コロナウイルス感染症の対応に伴い各関係者との連携を密に行い、利用者の安全はもちろん家族が信頼し安心出来るようにサービス提供を行っていく。』
- ア 状態変化の際（入所、入退院、看取り等）には家族へ連絡し状況を報告できた。また必要に応じて家族と面談し、家族の意向をより詳しく聞き取り、利用者の今後の支援方針を決定することができた。支援に当たっては、関係職種と連携や調整を行い支援することができた。
  - イ 利用者及び家族の意向を取り入れ、ニーズを細かく把握し、その人らしい生活が送れるようケアプランを作成することができた。令和3年度の看取り介護件数は7件だった。
  - ウ 「入所決定のための委員会」は3ヶ月に1回以上に定められているが、より円滑な入所を目指して2ヶ月に1回で開催した。従来型の稼働率は95.09%（目標95%）ユニット型の稼働率は83.97%（目標95%）だった。稼働率低下の原因として、
    - ① ユニット型は多くの入院者が長期入院となり、後に転院や永眠のため退所となったことで長期間の空床が発生してしまった。
    - ② 11月から3月にかけて従来型9名、ユニット型8名の退所者が集中した。
    - ③ 「入所決定のための委員会」で決定した優先順位の高い入所候補者が体調不良や既に永眠している等、入所候補外となるケースが多発した。また入所候補者が在籍していた病院や施設で新型コロナウイルス感染症のクラスターが発生する事態などもありスムーズな入所に繋がらなかった。
  - エ 短期入所生活介護事業所では、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った。新型コロナウイルス感染症の蔓延防止の為、利用時に抗原検査の実施やホールを施設利用者とショートス

テイ利用者の席を別にするなどの対策を行った。稼働率は65.97%と目標の70%を下回った。原因としては、昨年度に引き続き新型コロナウイルス感染症の蔓延防止の為に新規利用者の受け入れを抑える等、ショートステイ入所の受け入れ調整を行った。また12月末頃から従来型で風邪症状の利用者が多く出た為、ショートステイ利用の受け入れを抑えたことが考えられる。

## (2) 第1施設介護係

### ①看護職（従来型）

目標『施設内で感染症を流行させない。』

#### 具体的な方策①

インフルエンザウイルス・ノロウイルス・新型コロナウイルスなどの流行性感染症は、「持ち込まない・流行させない・早期治療」を念頭に、感染対策委員会や他職種、施設長と協議を行いながら、有効な対策が施されるよう協力しながら対応していく。

#### 具体的な方策②

感染症に罹患している又は疑わしい利用者に対しては、医師への的確に報告し、必要な検査や早期治療が受けられるよう速やかに指示を得る。又、行政などの関係機関からの助言を得て、協力して対応していく。

#### 具体的な方策③

施設内で流行性感染症が発生した場合には、流行してしまうことを防止するため感染者の隔離を行う。

#### 具体的な方策④

施設では点滴や採血を行っているため、針刺し事故による血液感染リスクがある。事故を未然に防ぐことが出来るよう必要な備品を整備し、危険と思われる手順を見直していく。万が一針刺し事故が発生した場合には、感染対策マニュアルに従い嘱託医に速やかに報告し指示を得る。

#### 具体的な方策⑤

薬剤耐性菌による感染者が発生した時は、必要な検査や治療に関して医師の指示を得る。また日常生活におけるケア方法に関しても、医師の助言を得ながら防止策、対応策を検討し実施していく。

### ○結果

- ・沼田市内においても毎日数十人の新型コロナウイルス感染症罹患の報告があった中、当施設と同様の高齢者介護施設においても感染者の発生を確認した。令和3年度中は、当施設での発生は無かった。施設全体として取り組んでいる感染対策委員会で対応を検討すると共に、個々のケースにおいては各職種と協議を行ってきたところである。今後も、施設内に持ち込むことが防げるよう対応を継続し、より良い対策を行えるよう、他職種にも協力を得ながら努力していかなければならない。
- ・高齢者介護施設で多く見られる尿路感染症は、当施設において散発したが、排泄ケアの取り組みを行ってきたことから減少傾向になった。発生した場合には主治医に報告し、適切な治療が開始されるよう援助している。尿路感染

症は、最悪敗血症を引き起こし致命的な事態になることも珍しくない。施設内研修などの機会に職員に周知していき、引き続き排泄ケアに粘り強く取り組みながら、尿路感染症の予防に努めていかなければならない。

令和3年度 従来型医療的対応実績	救急搬送入院	8件
	施設搬送入院	7件
	死亡退所	11件
	うち看取り	5件
	他施設へ移動	1件
ユニット型医療的対応実績	救急搬送入院	6件
	施設搬送入院	12件
	死亡退所	6件
	うち看取り	3件
	他施設へ移動	2件

## ②介護職（従来型）

目標『感染症予防に努め、利用者が健康で安心安全に生活が送れるように援助する。また新入職員が成長できるように親切で丁寧な指導を行う。』

### ア 感染症予防

- ・感染症予防について感染対策委員会を中心に会議を行い、その結果を職員間で共有し職員一人ひとりが感染対策に努めた。

### イ 新入職員指導

- ・新入職員が業務を自立して行えるように、質問し易い態度で接し指導する事に努めた。

### ウ 食事

- ・摂取状況を観察し記録を行い、利用者に合った食事を提供する事が出来た。又、利用者のペースに合わせた介助で誤嚥予防に努めた。

### エ 排泄

- ・洗浄や清拭に気を付けて行う事で皮膚を清潔にし、感染症や皮膚疾患にならないように務めた。

### オ 口腔ケア

- ・食事の後に口腔ケアを行い、異常があった時は口腔審査や歯科往診に繋げる事が出来た。又、利用者一人ひとりの口腔内の清潔に努めた。

### カ 入浴

- ・プライバシーや羞恥心に配慮して、利用者の身体状態の把握を行いながら入浴を楽しんでもらえるように努めた。又、ストレッチャーを使用して特浴機に移乗する事により介護事故防止に努めた。

### キ イベント、レクリエーション、コミュニケーション

- ・コロナ禍の為、外出行事は行う事が出来なかったが、施設内で季節を感じられる行事を職員間で工夫して行った。利用者とのコミュニケーションは積極的に行うように努めた。

### ク 認知症ケア

- ・会議等で認知症の課題について、解決策の協議や勉強会を行う事が出来た。

外部研修はオンライン研修等も含め、参加する事が出来た。

ケ 機能訓練

- ・利用者の機能訓練内容を職員全員が把握し、空き時間を確保して行ったが毎日の実施は出来なかった。

コ 身体拘束廃止

- ・身体拘束について定期的に研修会を行い、身体拘束がもたらす弊害を理解し、拘束をしないケアを実施する事が出来た。

サ 看取りケア

- ・看取りケアの利用者とその家族に安心して過ごせるように、他職種との連携を取り情報共有を行い援助していく事が出来た。

### (3) 第2施設介護係 (ユニット型)

目標『自分らしく、生き生きと自立した生活が送れるよう支援する』

ア 両ユニットごとの特色を生かした介護業務を行い、情報共有と連携を強化して円滑な協力体制を取る。

- ・本年度の退所者は例年にない程の増加となったので、入退所の変動が激しい状況となった。申し送りを徹底しグループウェアや申し送りノート、会議録を回覧し情報共有に努めた。

イ 終末期に向け他職種と協力して利用者の肉体的・精神的苦痛を緩和し、利用者や家族に寄り添った看取りケアを実践する。

- ・多職種連携を密にした協力体制で、急変時の対応が敏速に行えた。

ウ 季節に応じた昔懐かしい手作りおやつを実施する。外出や買い物の機会を増やし日々の楽しみを支援する。

- ・ユニット型合同の大きな行事や外出、施設外の買い物は感染予防のため、やむを得ず中止をなってしまったが、各ユニットで季節に応じた行事や誕生日会を開催し、楽しんで頂ける企画の提案及び実施に取り組んだ。

エ 介護事故報告書及びインシデント報告書の事例を分析し十分な対策を行い、職員間で情報の共有・周知を徹底し、介護事故件数の削減を努める。

- ・介護事故報告書について、状況や以後の経過を観察し明確に記載するよう職員間で徹底した。
- ・同じような介護事故について、毎月の会議にて分析を行い、改善策を検討し再発防止に努めた。

オ 各種研修や講習会に積極的に参加し、職員の資質向上に努める。

- ・外部研修では、感染予防のためリモート研修に参加し、研修内容は各会議にて報告会を実施した。
- ・内部研修は、毎月の会議にて実施し、学んだことを現場に取り入れ、技術や知識向上・ケアの振り返りを行い資質向上に努めた。

### ①大空グループ

目標『利用者の声を聴き、その人の生活を支え、望む暮らしを支援する。』

ア 利用者の思いや意向をくみ取り、ケアプランを共有し現況に沿った24時間シートを作成し、チームケアを統一していく。

- ・利用者との馴染みの関係を築くため、職員配置の固定化を行っているが、狭い視野や価値観から独りよがりの過度なケアに偏り、職員によりケアのバラツキが出ていた。自分たち以外に、さまざまな視点から客観的に評価を加え、

- サービスの振り返りを実施していきたい。
- ・利用者の食事形態を観察し、多職種と連携を図り、食事形態の見直しが迅速に行えた。
- イ 利用者の有する能力を生かしたレクリエーションやリハビリを行い、残存機能を維持又は改善すると共に暮らしの楽しみと生き甲斐を支援する。
- ・利用者の好みに合わせた個別レクリエーションを実施した。字合わせパズルや計算問題、タブレットを活用し動画の視聴等を楽しみながら、リハビリにも繋がる余暇活動が行えた。
- ウ 「認知症ケア」の理解を深め、B P S D（認知症利用者の問題行動）への関わりに取り組み、ふれあいを大切にされた心のケアを実践していく。
- ・声かけを行い不安の解消に努めた。利用者の表情を読み取り、不安から暗い表情が見られる時は、側で付き添いスキンシップや声かけを行い不安の解消に努めた。
  - ・業務が集中している時間帯や利用者の状況によっては、ゆとりのない対応となることがあった。シフトや業務の見直しを検討し、職員同士がサポートを行い対応に余裕ができるよう検討していく。
- エ 季節感を感じる設えを行い、馴染みの関係を作り、居心地の良い寛げる生活環境を作る。
- ・構造上、和の空間の雰囲気づくりは難しく、馴染みの環境作りには至らなかったが、季節ごとの飾りつけの他に、散歩に出た時に園庭の花を摘み、その花を使用して季節を感じる設えを行った。

## ②大地グループ

目標『利用者一人ひとりの気持ちに寄り添い、楽しく安心して笑顔で過ごせるように支援していく』

- ア 四季を感じられる行事やレクリエーションを実施し、季節を感じられる環境作りをしていく。
- ・コロナ禍の為、外出行事は実施できなかった。レクリエーションについては、日常業務が中心となり、実施する職員が特定の職員となってしまった。職員全員が携わる体制を検討していきたい。
- イ 明るい挨拶・優しい笑顔・柔らかな声掛けをしていく。
- ・接遇の研修会を実施し、笑顔で挨拶を徹底した。
- ウ 職員間での申し送りを確実にし、他職種とも情報共有し報告・連絡・相談を密にし、良いケアにつなげていく。
- ・多職種と情報交換を必要に応じて行い、ケアの統一に努める事ができた。
- エ 職員間での申し送りを確実にし、他職種とも情報共有し報告・連絡・相談を密にし、良いケアにつなげていく。
- ・多職種と情報交換を必要に応じて行い、ケアの統一に努める事ができた。
- オ 日々の観察により異常を早期に発見する。ケアを行っていく上での介護事故を削減していき職員全体のレベルアップを目指し、迅速な対応により良いケアを提供していく。
- ・利用者のADL（日常生活動作）低下がやむを得ない中で褥瘡対象者の大幅な増加もなく、重大な介護事故もなかった。グループ全体で目指す迅速な対応により良いケアを提供することが出来た。

### 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)

目標『利用者がまた来たいと思えるデイサービスを作る』

- ア 利用者がデイサービスに行くことを待ち遠しくなるような内容や目的を作り、利用者自身がききょうデイサービスセンターに行きたいと思えるような事業所を目指す。
- ・新型コロナウイルス感染症防止のため、施設内でできるレクリエーションや行事、制作活動を充実させる事はできたが、準備不足になり、慌ただしい状況になることが多くあった。新たな取り組みとして利用者が自宅で行っている家事(洗濯物たたみ、コップ洗いなど)を行ってもらう事で、利用者の目的や意欲を引き出せることができた。
  - ・認知症の利用者に対して、新たな取り組みやプログラムを提供することができなかった。
  - ・ききょうデイサービスセンターが利用者にとって楽しみや生き甲斐に繋げるような活動内容を検討行く必要がある。
- イ 利用者は「人生の先輩であり、お客様である。」ことを職員一人ひとりが意識を持ち、常に謙虚な姿勢で業務に取り組む。
- ・日々の業務に追われて、利用者が何もしない時間が多くできてしまった。「ちょっと待って下さい。」などスピーチロックやふさわしくない言葉使いなどもあった。
  - ・次の業務のことを考えるあまり、利用者中心ではなく、職員中心の活動進行になってしまった事があった。
- 具体的な活動の取り組み
- ウ 利用者の要望をアンケートや日々の会話の中で聞き取りを行いながら、受動的プログラムから能動的プログラムへの転換を図り、利用者個々のできることを最大限生かし、利用者自身が選択できる活動内容を提供し、心身の活性化に繋げていく。
- ・アンケートを実施することができなかったが、利用者との日々の会話の中で、興味があることやどんなことをしたいのかを聞き取りした結果、各職員同士で相談することが増え、利用者の要望からできるプログラムを実施することができた。
  - ・業務等に追われ活動内容を提示することができなかった。
- エ アクティブプログラム(集団レクリエーション等)は、毎週交代で担当職員が考案(サポートや助言を行う職員を常に配置)し、身体を使う運動要素を取り入れたレクリエーションや考える事を行うレクリエーションを取り入れていく。
- ・以前は担当職員が1週間を通してリーダー(集団レクリエーション等)を行っていたが、1日交代制でリーダーやサブリーダーを実施した結果、その他の職員がサポートできる環境を整えることができ、職員の負担が減らせることができた。また、1日交代制によりマンネリ化せず、余裕を持って集団レクリエーションなどを提供することができた。
- オ 個別活動は、利用者の生活歴や趣味・特技・嗜好を聞き取りながら、学習や創作(絵手紙、裁縫、貼り絵等)を考えていく。また、個別活動は事前に利用者や家族に希望を確認し、利用者個々の身体状況に応じて少人数単位で実

施していく。

- ・事前の聞き取りや準備不足があり、スムーズに進行ができない部分があったが、新たな個別活動や制作活動は実施する事ができた。不定期な部分があり、今後は定期的（3ヶ月に1回）に取り入れる年間計画が必要である。
- ・毎年開催している「ききょうの里の作品展」ではご自身の作品が飾られて、利用者のやりがいに繋がり、達成感を感じていただけた。引き続き作品展は利用者のやりがいや達成感を感じてもらえるように続けていきたい。

カ 活動プログラムは、利用者の要望を取り入れて年間行事計画を立て、誕生日会や季節に合わせた外出行事（お花見、紅葉狩り、ブドウ狩り等）、室内行事（敬老会、クリスマス会、餅つき、楽しみ風呂、手作りおやつ等）を実施していく。

また、地域交流の場として慰問やボランティアが多く来訪していただけるように担当職員を配置し、積極的に連絡や調整を実施していく。

※最新の社会情勢の把握に努め、状況に応じた活動プログラムに変更していく。

- ・新型コロナウイルス感染症の影響により、外出行事や慰問などは実施できなかったが、室内でできる年間行事計画を立てて、計画に沿った行事や臨機応変に対応しながら実施することができた。

キ 食料品や雑貨等の移動販売は毎週木曜日のみ実施。生活リハビリや社会参加機会を目的として、利用者自身が品物を選ぶ、支払する、品物を運ぶ等、身体機能維持や向上だけではなく精神面での楽しみと意欲向上に繋げていく。

- ・移動販売は女性利用者が主に利用しており、利用者は夕飯等の献立を考えて、欲しい食材や食べたい食材を選ぶなどを行い、精神面での楽しみができた。

○日常生活の取り組み

ク 利用者の健康状態を観察及び把握して、異常等の早期発見し迅速な対応に努める。急変時は看護職員や介護職員で連携を取り合う。また、感染予防のため適切な対応及び対策の徹底を図る。

- ・活動中に利用者の健康状態に変化があれば、職員同士で声を掛け合って連携が取れ、担当ケアマネや家族に対して迅速な対応ができた。

ケ 利用者の身体状況及び地理的状況等を考慮した送迎業務を設定し、無理のない送迎に努める。送迎時は身体状況の確認、検温、乗車の介助、乗車中の状態観察、家族への報告等を行う。

- ・天候や季節に応じて、送迎する人数を調整して無理ない送迎を行う事ができた。また、送迎時の検温及び家族とのコミュニケーションを図ることで、活動中だけではなく、迎えの際から利用者の健康状態を把握、また急変時の対応が迅速にできた。

コ 利用者個々の身体や精神状態に応じ、最適な入浴サービスを提供する。健康状態や疾患により、シャワー浴や入浴時間の調整等を行う。

- ・来所時のバイタルチェックで異変があれば、看護職員と声を掛け合い、利用者に合わせて入浴方法を実施することができたが、一部の職員が疾患等に対する知識に乏しく、介助方法にばらつきがあった。

サ 日常での失禁状態を予防するため、個々の排泄パターンの確認と見直しを行い、誘導の声掛けや見守りと介助を行う。

- ・排泄パターンを把握することで、利用に合わせた声掛けや誘導が実施できた。また、身体や認知機能の低下が進行している利用者の状態変化に合わせた排泄介助を職員同士で声を掛け合うことで、日々の変化の中、臨機応変に対応

することができた。ただ、職員によっては過剰な介助になりやすく、介助方法の知識向上の必要性が今後の課題になった。

シ 昼食前の口腔体操やストレッチ体操を実施し、嚥下に必要な口の筋力を鍛え、誤嚥を予防する。食後は、口腔の清潔保持の為に歯磨きを徹底する。利用者自身で歯磨きが困難な方には介助を行い、また先端に綿の付いたモアブラシにて口腔ケアを行う。

- ・ 昼食前の口腔体操は入浴時間や徘徊利用者がおり、毎回実施することができなかった。今後は新たな口腔体操やストレッチ等を考案したい。
- ・ 食後の口腔ケアは看護職員が中心に実施できた。ただ、入れ歯の状態や口腔内の状態の把握が難しく、異変があった場合に家族に報告ができなかった。看護職員だけでなく、介護職員も確認や把握ができる環境を作る必要がある。

#### ○選択的サービス

ス 利用者の意向や嗜好、身体状況、生活環境を確認及び把握し、機能訓練指導員、看護職員、介護職員、生活相談員が協力し、個別機能訓練計画書や運動器機能向上計画書を作成する。

- ・ 計画書の作成や提出が遅れてしまった。また、計画の作成で介護職員の意見をもう少し反映させる事が出来る意見交換が必要と感じた。

#### ○事業所全体の向上

セ 年間研修計画を立て、職員会議中に行う職場内研修や外部研修の報告会を開催し、職員一人ひとりが知識と技術向上に努める。

※最新の社会情勢を把握し、環境や状況に応じた研修内容に変更していく。

- ・ 今年度は研修の年間計画を立て、職員が講師となり、研修資料の作成から研修進行を行うことができた。ただ、質問や分からないことをそのままにしてしまう傾向が強く、職員の知識と技術の向上には疑問が残る。今後はパート職員も含め、年間研修計画に取り組み、各職員の知識向上を検討する必要がある。

ソ 苦情や相談事の際、生活相談員が窓口として利用者や家族、関係者からの問い合わせに対応する。苦情には迅速に対応するとともに案件を考察し、意識改革を職員一同で行う。

- ・ 苦情は7件あった。生活相談員が窓口となり、利用者や家族、関係者と迅速に対応することができた。苦情内容として、利用者や家族とのコミュニケーション不足や介護技術不足が大きく関わってくる原因等の内容となっており、会議を通じて職員同士が指摘できる環境が必要である。相談事は生活相談員だけではなく、対応した職員が話を聞き、上司に報告しながら、迅速に対応することができた。些細な事でも報告しやすい環境を整え、またインシデント報告書や介護事故報告書を活用し、職員間で報告内容を共有し、会議で再発防止策を講じて今後に繋げる。
- ・ インシデント報告7件（手順・確認不足6件、連絡ミス1件）、介護事故22件（移送中の転落2件、転倒12件、送迎忘れ1件、忘れ物1件、破損1件、紛失1件、服薬忘れ2件、その他2件）あった。正職員だけではなく、パート職員も報告書を提出する習慣や体制はできてきた。ただ、報告書の書き方や内容が乏しく、書類の書き方を指導していく必要がある。また、インシデント報告や介護事故報告を含め、同じような報告が数件あるため、職員介護を通じて再発防止の徹底が必要である。

- タ 稼働率の低下要因の見直しを行い、稼働率60%を目指す。  
他居宅介護支援事業所や当事業所のケアマネと積極的に連携を図り、信頼関係の構築に努める。また、他居宅介護支援事業所のケアマネには利用者に関する報告書やサービス提供実績を直接届ける。
- ※最新の社会情勢を把握し、直接情報交換ができない場合は、電話や利用者に関する報告書などを用いて、活動内容や事業所の取り組み等を伝え、新規利用者の紹介に繋げていく。
- ・外部や内部の居宅介護支援事業所のケアマネと些細な事でも連絡や報告を行い、信頼関係を築けるように努めた結果、外部のケアマネからは好評価を受けるが出来た。
  - ・稼働率に関しては、48.08%であった。利用者自体の身体状況の悪化や認知症の進行により在宅生活が困難になる利用者が増え、施設入所が増えたこと。また、新型コロナウイルス感染症の影響によりケアマネからの紹介自体がほとんどなかったことや内部ケアマネの減少で紹介していただける件数自体が減っていることである。

## (2) ききょうの里居宅介護支援事業所・相談係

### ア 相談実績

- ・現在2人体制で1人当たり目標担当件数37人（要介護者25人、要支援者12人）。令和3年度年間延べ請求件数（介護予防含む）は985件（前年度1,388件）。稼働率について、予防・総合68.75%（前年度82.35%）要介護132%（前年度114.6%）平均111.49%であった。請求件数総合計については、介護支援専門員が3名体制であった令和2年度から減少しているが、これについては職員が退職したことによるものである。
- ・新規利用者の受け入れを積極的に行ったことで目標値を上回った。

### イ 事業計画への対応

- ・今年度から2人体制の中、新規の受け入れを積極的に行った。しかし、他界者や入院者、退院後に在宅復帰困難で介護施設等に入所となる担当利用者数の変動は避けられない。
- ・今年度も新型コロナウイルス感染症の影響により実施指導は実施されなかったが業務内容の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、書類整備等を行った。昨年度から新型コロナウイルス感染予防対策の枠組みの中、各自で自己管理し訪問時の業務や会議のあり方、記録の記載方法等に対して適切に対応してきた。
- ・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マネジメントを行い、困難ケースへ対応した。
- ・介護保険制度の枠組みで、相談援助を確立してきた。
- ・今年度はコロナ渦で外部研修が中止となったが、各個人でスキルを磨いて来た。
- ・令和3年5月より、主任介護支援専門員が1人が退職したことによって特定事業所加算Ⅲの算定ができなくなった。

### (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3年度の相談件数は、延件数1,131件（実人員301人）、実態把握調査件数353件の相談を行った。令和3年4月より相談員2名体制から1名体制となったので、実態把握調査件数は前年比で約71%と低下した。新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止で訪問を控えた事が影響した。
- ・介護保険、在宅福祉サービスの申請代行  
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代行を迅速に行い、サービスに繋げることができた。

##### 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473人で、109万6千円（昨年度129万8千円）の収入だった。減収の要因は、新型コロナウイルス感染症の影響により、まん延防止等重点措置の期間中は利用者数を半数に減員して事業を実施した事による。
- ・沼田市短期集中運動教室（ききょう体操教室）は、参加希望が無く未実施であった。

##### ウ 生活支援体制整備事業

- ・令和元年度までは住民と協議を重ね市とも調整を行い、地区ごとに筋トレ教室を立ち上げる予定であったが、令和2年度以降は新型コロナウイルス感染症の影響により事業の実施を控えている状況である。

##### エ 困難事例への対応実績

- ・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

- ・毎月の支援センターや生活支援コーディネーターの定例会には参加したが、その他の研修については新型コロナウイルスの感染防止の為、参加しなかった。

## 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 『通うことが楽しみな憩いのデイサービスを目指す。』

#### ア 利用者処遇

- ・おおむね目標は達成できた。新型コロナウイルス感染症が蔓延するなか、対策を講じ、利用者が安心できる事業が継続できた。
- ・「デイサービスが自分の居場所」と利用者から言葉をいただき、生活のハリに

なるサービスが提供できた。

- ・新型コロナウイルス感染症の影響は大きく、外出行事はほぼ見合わせとなった。新しい生活様式に基づき、季節の行事を行い、認知機能に刺激を持っていただけるように努めた。

#### イ 家族との連携

- ・家族が知りたい利用者の状況を送迎時に積極的に伝える事やほほえみノートに利用者の状況を記入する等を行い、安心と満足度の高いサービスが提供できた。家族からもほほえみノートにコメントがあり、それを反映させた記録を意識できた。

#### ウ 地域との交流

地元の行事（夏祭り、岡谷町ふれあい文化祭、池田中学校ふれあいフェスティバル）に積極的に参加し、交流を深め、開かれた事業所にしていく。

市内の小、中学生の「福祉体験」事業を積極的に受け入れ、介護の仕事に興味を持ってもらえる機会を提供する。

「運営推進会議」で出された意見を現場で生かし、事業所の改善、発展に繋げていく。

- ※上記は新型コロナウイルス感染症の影響により、ほぼ見合わせとなった。今後は状況を判断しながら再開をしたい。閉鎖的なイメージにならないよう、こちらから積極的に情報を発信していきたい。

- ・運営推進会議は書面での開催となった。委員から意見を反映できるように議事録を作成したい。

#### エ 信頼のある事業所づくり

- ・職員一人ひとりが日頃より認知症に対する知識や介護技術の向上に努めており、ききょうデイサービスセンター岡谷の特性をケアマネジャーに伝える事ができた結果、新規利用者の紹介があった。ケアマネジャーと速やかな情報共有を図り、期待を上回るサービスの提供を心がけていく。ただ、「ききょうデイ岡谷だより」の発行が滞っており、情報の発信が不十分であった。次年度は積極的に発行をしていく。

#### オ 事業所の安定運営

年間稼働率60%以上を目指す。

- ・令和3年度の稼働率は以下の通りとなる。

令和3年度 62.33% （令和2年度 55.35%）

2021年度	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
延べ利用者数	192	205	198	209	206	208	217	215	202	159	157	173	2341
稼働率	61.54%	63.27%	66.00%	64.51%	63.58%	69.33%	66.98%	68.91%	64.74%	49.07%	54.51%	55.45%	62.33%

- ・今年度は目標が達成できた。要因として、利用者の利用回数の増加、要介護度の重度化、新規利用者の獲得等がある。さらに、スタッフの意識の向上や行き届いた細かいケア、寄り添った対応が家族やケアマネジャーの信頼につながった事が一番大きい。丁寧なケアを継続し、家族やケアマネジャーからの難しいニーズに応えられる体制を維持していきたい。ただし、要介護度が高く、利用回数が多いということは介護施設への入所ニーズが高まるので、施設入所によるサービス終了は常にある。各機関と連携を図り、バランスよく新規利用者の獲得に努めていきたい。

## (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 4, 694回（昨年度 5, 125回 8.4%減）、訪問時間 4, 613時間（昨年度 5, 109時間 9.7%減）であった。内訳としては、生活援助型の減少が大きく、身体介護中心型の実績がやや増えている。生活援助利用者の終了者が多かったことや、生活援助利用者が徐々に身体面での援助が必要となり、身体・生活型に移行するというケースが増えていることが要因と考えられる。
- ・「総合事業」訪問実績は、訪問回数 2, 218回（昨年度 1, 911回 16.0%増）、訪問時間 2, 151時間（昨年度 1, 853時間 16.0%増）であり、週3回以上の利用は減ったが総合事業全体ではやや増加となった。
- ・全体の稼働実績としては、訪問時間 2.9%減、訪問回数 1.8%減で、昨年度に引き続きやや減少の傾向が続いている。主な要因としては、以前と比べ在宅で生活する限界の見極めが早く、高齢者施設の利用が増えてきていること、また、時間給ヘルパーの高齢化や、けがや家族介護による休職、勤務時間帯の制限などがあり、新規の受け入れは検討しながらの対応とせざるを得なくなっていることである。
- ・稼働実績は減少だったが、収入面では、介護報酬改定により単価が見直されたことや身体介護が増えたこともあって微増となっている。

2021年度ききょうヘルパーステーション訪問実績

介護給付	2021年度		2020年度		増減		総合事業	2021年度		2020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	359	604	398	533	-39	71	訪問型Ⅰ	604	620	464	465	140	155
身体・生活型	1,750	1,474	1,376	1,128	374	346	訪問型Ⅱ	1,373	1,413	1,017	1,056	356	357
生活援助型	2,504	2,616	3,335	3,464	-831	-848	訪問型Ⅲ	174	185	372	390	-198	-205
総計	4,613	4,694	5,109	5,125	-496	-431	総計	2,151	2,218	1,853	1,911	298	307

- ・新規の受け入れ利用者数は、今年度 26人（要介護 19人、要支援 7人）で昨年度より 12人増であった。そのうち、改善・永眠・施設入所などの理由で終了となったケースは 8人だった。新規の受け入れが多かったが、実績が伸びなかった理由としては、利用終了に新規の利用が追いつかなかったことや、新規の利用者のサービス利用量が少ないことがあげられる。週一回の利用からその後の状態変化に応じて利用増加につながることを考えられるので、積極的に受け入れていく。
  - ・年間の実利用者数については 91人（要介護 58人、その他 33人）で、昨年度より 6人増加した。利用終了者は 24人で、昨年度より 3人増。そのうち 5人が永眠、その他施設への入所・入居、入院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 91人中の 70人で、内、新規の紹介については、26人中 21人となっており、15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 令和3年度介護報酬改定への対応について
- ・職員へ研修を行い、トラブルなくスムーズに対応ができた。

- ・感染症発生時や自然災害発生時における業務継続計画が策定され、第一段階として職員への研修を行うことはできたが、今後はより具体的なシミュレーションや訓練等を実施していく必要がある。

ウ 人材の確保と育成について

- ・ヘルパーの高齢化が進んでいるため、それぞれの職員に合わせた稼働時間や対応できるサービス内容を考慮しながら、仕事が続けられるよう調整することを心がけた。
- ・今年度、新たに職員1名が採用となった。今後も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引き続き検討していく必要がある。

エ サービス内容の向上について

- ・新型コロナウイルス感染症の感染状況が落ち着かない中、それぞれの職員が日々感染対策をしっかりと行いサービスを提供することができた。
- ・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かつ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職員間の情報共有を図り、チーム全体でサービスの質の向上に努めることができた。 コロナ禍であり、感染状況により定例会議を中止にすることもあったため、日々のサービス提供に支障が出ないよう心がけ取り組んだ。