
2019 年度 事業報告書

〒202-0022 東京都西東京市柳沢 4 丁目 1 番 3 号



社会福祉法人 東京老人ホーム

目 次

I. 法人の事業経営	1
II. 施設サービス	8
1. 特別養護老人ホーム「めぐみ園」（ショートステイを含む）	10
2. 養護老人ホーム「東京老人ホーム」	12
3. 軽費老人ホーム「東京老人ホーム泉寮」	14
III. 在宅サービス	16
1. 老人居宅介護等事業「めぐみ園ホームヘルプサービス」	18
2. 居宅介護支援事業「めぐみ園指定居宅介護支援事業所」	20
3. 訪問看護事業「めぐみ園訪問看護ステーション」	22
4. 老人デイサービスセンター「デイサービスぽぽたん」	24
5. 富士町地域包括支援センター（西東京市から受託）	26
IV. 事務・管理	28
1. 事務室（総務）	28
2. 事務室（経理）	29
3. 経営管理室	30
4. 食事室	31
V. 地域貢献	34

I 法人の事業経営

2019年度を振り返って

東京老人ホームは、昨年2019年に、創立96周年を迎えました。毎年のことですが、12月13日の創立記念日に、感謝と共に礼拝をし、創立者たちの願いや思いを改めて思い起こし、「ミッションステートメント」に表明された東京老人ホームの「創立の理念」を確認しました。そうすることによってこそ、この事業に携わる一人ひとりが、東京老人ホームの存在意義、存在理由を鮮明なものとして認識できると信じているからです。

長い歴史を歩んできましたが、だからこそ、初心を忘れず、原点に常に立ち帰って、自らの立ち位置を確認し、進むべき道を展望することは大切なことと考えています。

東京老人ホームのそもそもの出発点は、未曾有の災害となった1923年9月の、「関東大震災」でした。あの震災から学んだ教訓は決して忘れてはならないことで、継承されるべきです。震災そのものの被害も甚大でしたが、その際に飛び交った流言飛語による被害も少なからずあったのです。いずれにしても、「正確な情報」と「的確な広報」が、そうした災害の際には決定的に重要になります。今般の、世界を覆う新型コロナウイルス禍がもたらしめている状況は、まさしく歴史的非常事と言っていいでしょう。そういう状況においてこそ、「正確な情報」と「的確な広報」は必要不可欠な手段です。しかし、不安が募る非常時こそ、情報は隠されがちになるというのは、戦争の時代から学ぶ教訓です。

さて、東京老人ホームの働きは近年、ずいぶん広がってきました。社会のニーズが変化し、その変化に対応したサービスが必要になってきているからです。これからも、社会の変化やニーズは多様化していくことでしょう。そうした変化に、迅速に、そして的確に対応していくことのできるフットワークの良さと柔らかな心を持ち続けたいと願っています。

昨年度について特筆すべきことは、残念ながら、訪問看護事業から撤退することを決断したことです。人材不足により、託された務めへの責任を負えないと判断したためです。

事業経営の課題として最優先すべきは、「利用者の方々が安心して、心豊かに毎日を過ごすことができる環境とサービスの提供」です。この実現、充実を常に心がけてきましたし、今後も努力します。その努力が、優秀な人材の確保、定着、そして、専門職として、法人職員としての育成にもつながることでしょう。地域の方々のご理解とご支援も欠かせません。日頃のボランティアの方々のお働きに心から感謝いたします。本年度も、誠実な努力を重ねていく決意です。

新型コロナウイルス禍による非常事態にあって、不安と焦りが募ります。そういう時、人は思考停止に陥りかねないわけが、すべてのことに終わりのあることを信じ、希望と愛と勇気をもって、目の前にある、なすべき務めを果たしていきます。

理事長 徳野 昌博

(2) 法人の経営報告

2019年度の収支バランスは、各事業所の運営努力や経費の節減により概ね目標が達成されました。しかし残念ながら、訪問看護事業は人材補完が計画通りにいかず、2月末に事業の閉鎖をせざるを得ませんでした。デイサービスは稼働率低迷の原因確認のため、利用者ニーズの再確認などを行い、サービスや人員の見直しを始めましたが、新型コロナウイルスによる影響で、改修工事が進められず保留となっています。

新型コロナウイルスによる感染防止対策は、利用者へのサービス提供に影響がありましたが、2020年度以降も経営課題と受け止め、対応策を検討して参ります。

経営の数値については、訪問看護事業閉鎖等の影響がありましたが、31,545千円の収支プラスとなりました。

(3) 法人の経営事業

① 第一種社会福祉事業（施設事業）

- ア. 特別養護老人ホーム「めぐみ園」 （定員 80名）
- イ. 養護老人ホーム「東京老人ホーム」 （定員 50名）
- ウ. 軽費老人ホーム「東京老人ホーム泉寮」 （定員 100名）

② 第二種社会福祉事業（在宅事業）

- ア. 老人短期入所事業「めぐみ園」(ショートステイ) (定員 10名)
- イ. 老人居宅介護等事業「めぐみ園ホームヘルプサービス」
- ウ. 老人デイサービスセンター「デイサービスぽぽたん」

③ その他事業（在宅事業）

- ア. 居宅介護支援事業「めぐみ園指定居宅介護支援事業所」
- イ. 訪問看護事業「めぐみ園訪問看護ステーション」
- ウ. 地域包括支援センター「富士町地域包括支援センター」(西東京市から受託)
- エ. 高齢者配食サービス事業「西東京市高齢者配食サービス」(西東京市から受託)

(4) 法人の組織

① 役員

理事 6名 理事長：徳野昌博 常務理事：五十嵐利光
高橋睦 高山由美子 宮本新 関根麻美
監事 2名 水野重信 米田節子

② 評議員

評議員 7名 森下博司 松下供子 大橋和子 榎純子
宇野正徳 増川明 木村富久子

(5) 役員会、評議員会の開催報告

① 理事会

番号	開催日時	出席者		議 事
		理事	監事	
1	2019年 5月27日	5名	1名	(1)2018年度 事業報告について (2)2018年度 収支決算について (3)社会福祉充実計画について (4)理事及び監事候補者の推薦について (5)評議員会の開催とその議題について
2	2019年 6月17日	5名	1名	(1)理事長の選任について (2)常務理事の選任について
3	2019年 10月1日	5名	2名	(1)2019年度 一般会計収支予算(補正第1号)について (2)2020年度 富士町地域包括支援センター事業計画について (3)評議員の辞任及び評議員候補者の選任について (4)理事の辞任及び理事候補者の推薦について (5)臨時評議員会の開催とその議題について
4	2019年 12月12日	6名	2名	(1)めぐみ園訪問看護ステーションの事業閉鎖について (2)管理者の人事について
5	2020年 2月14日	書面	書面	(1)定款の一部変更について (2)臨時評議員会の開催とその議題について (追加)
6	2020年 3月10日	書面	書面	(1)評議員会の招集事項について (2)評議員選任・解任委員会の決議の省略について
7	2020年 3月26日	書面	書面	(1)2019年度 一般会計収支予算(補正第2号)について (2)2020年度 事業計画について (3)2020年度 一般会計収支予算について (4)就業規則等の一部変更について

② 監査

番号	開催日時	出席者		事項
		(監事)		
1	2019年 5月16日	1名		(1) 法人の財産の状況 (2) 業務執行状況
2	2019年 5月16日	1名		(1) 業務執行状況 (2) 施設の運営状況 (3) 施設のサービス状況

③ 評議員会

番号	開催日時	出席者		議事
		評議員	その他	
1	2019年 6月17日	7名	理事 2名 監事 1名	(1) 議事録署名人の選任について (2) 2018年度 事業報告について (3) 2018年度 収支決算について (4) 社会福祉充実計画について (5) 理事及び監事候補者の選任について
2	2020年 3月26日	書面	書面	(1) 理事の退任及び理事の選任について (2) 定款の一部変更について

(6) 資産及び会計

- ① 経営事業の資産総額 [2020年3月31日現在]
 資産総額： 1,308,772,760円
 これを9月の評議員会の決議を経て登記する。
- ② 会計決算収支の総計 [2019年4月1日～2020年3月31日]
- | | | | | |
|---------|----|----------------|------|--------------|
| 事業活動： | 収入 | 989,209,839円 | | |
| | 支出 | 943,748,500円 | 収支差額 | 45,461,339円 |
| 施設整備等： | 収入 | 0円 | | |
| | 支出 | 11,301,833円 | 収支差額 | △11,301,833円 |
| その他の活動： | 収入 | 12,391,395円 | | |
| | 支出 | 46,550,901円 | 収支差額 | △34,159,506円 |
| 総計： | 収入 | 1,001,601,234円 | | |
| | 支出 | 1,001,601,234円 | 収支差額 | 0円 |
- ③ 法人監事による監査の実施： 2020年8月7日(金)

(7) 会議・委員会の開催

① 会議

経営会議	毎月 第 1.3 月曜日	午前 10 時から
統括長会議	毎月 最終月曜日	午後 4 時から
管理者会議	毎月 最終月曜日	午後 5 時から
在宅部門会議	奇数月 第 2 月曜日	午後 4 時 30 分から
養護・軽費統括長会議	5.9.11.1 月 第 1 火曜日	午後 2 時から

② 委員会

安全衛生委員会	毎月 第 4 火曜日	午後 3 時 15 分から
防災委員会	毎月 第 3 火曜日	午後 3 時から
広報委員会	毎月 第 2 火曜日	午後 4 時から
ボランティア委員会	4.6.7.9.11.1.3 月 第 4 月曜日	午後 3 時から
感染症対策委員会	5.8.10.12.2 月 第 2 金曜日	午後 3 時 15 分から
第三者委員会（苦情・事故）	6.12 月	

Ⅱ 施設サービス

(1) 共通事項

① 情報開示

法人発行の季刊誌「いきいきまち」やホームページ、介護サービスの公表制度（インターネット）、東京都が推進する「働きやすい福祉の職場宣言」、第三者評価機関による評価結果報告などによる施設情報の公開をはじめ、利用者やご家族に対しては、各施設からの広報誌や家族会、懇談会などで情報をお伝えしました。

② 苦情解決

苦情・事故に関する報告を、年2回第三者委員へ行い、対策や対応に関する助言をいただき、再発の防止に役立てました。

日常における生活の様子やケアに関する情報を、日頃のご家族来園時などに共有するとともに、利用者懇談会や家族会、意見箱などで意見をお聞きし、把握した課題を共有し、これらの情報を踏まえたより良いサービスの提供を行いました。

③ 職員研修

年間計画に基づき、東京都社会福祉協議会が開催する研修会など、法人外主催の研修への参加、内部研修の実施により職員個々の資質の向上を目指しました。共通するテーマの研修は複数施設合同で行い、課題を共有しました。

④ 身体拘束等の適正化

各施設の身体拘束に関する指針に基づき、身体拘束の適正化の取り組みとして、定期的に「身体拘束適正化委員会」を開催し、あわせて職員研修を実施しました。

1. 特別養護老人ホーム「めぐみ園」(ショートステイを含む)

(1) 運営報告

利用者お一人おひとりが、その方らしい生活を送る事を大切に支援しました。

とりわけ、めぐみ園が利用者にとっての終の棲家であるという視点に重点を置き、日常のケアの質の向上に取り組みました。

(2) 課題と対応

① 終の棲家としてのケアの実施

最期までその方らしい生活を送れるよう利用者及びご家族の思いを尊重した支援をしました。

② 日常的な支援の在り方の見直し

事故防止の観点から、排せつ、移乗、衣類の着脱等の介助の実地研修を行い、介護技術の標準化に取り組みました。

③ 医療をはじめとする他職種との連携の強化

各専門職が連携して日常の生活や健康への支援を実施しました。とりわけ、リハビリや栄養において、介護、医療、栄養が共有する計画を基に支援にあたりました。

④ 尊厳・権利擁護の視点に立ったケアの実施

苦情や要望については、その都度速やかに対応しました。また尊厳や権利擁護について、部署内研修等で学び、利用者の立場に立ったケアを実践しました。

⑤ 地域とのつながり・地域貢献

近隣の小中学校の運動会の観戦や中庭で行われたぽぽたんカフェ等の行事での地域住民との交流など、施設内外で地域とのつながりの機会を持つことが出来ました。

⑥ リスクマネジメントの取り組み

利用者の安全な生活を支えるため、感染症予防研修や事故防止研修等を行ない、対応方法の標準化を図りました。

⑦ 職員の能力の向上

個々の職員に合ったOJTの実施のための部署内研修を行い職員の能力向上に取り組みました。その他、課題に応じた外部研修に参加しました。

(3) 苦情・事故報告

① 苦情の再発防止に対する取り組み

利用者やご家族からの苦情等について都度対応し、再発防止に取り組みました。

区分 件数	利用者間	サービス提供	設備	その他	合計
苦情件数	0件	9件	0件	1件	10件

② 事故の再発防止に対する取り組み

軽微な事故についても報告し、職員間の再発防止対策の共有を図りました。また、年2回、介護事故に関する研修を実施し職場全体の事故対策の意識や知識の向上に努めました。

区分 件数	転倒・転落	服薬等	その他身体に係る事故	その他	合計
事故件数	90件	32件	240件	28件	390件

(4) 年間行事報告

年	月	内容
2019	5月他	変わり湯（5月菖蒲湯、8月ミント湯、10月リンゴ湯、12月柚子湯、2月森の香り湯）
	6	お買い物イベント（10月は台風の為、中止）
	7	七夕飾りつけ
	9	敬老祝賀お食事会
	9	家族会（介護保険制度改正の説明、契約書変更の説明）※3月は中止
	12	クリスマスランチ

(5) ショートステイサービス

介護者不在や退院後のサービス調整のためなど長期的にショートステイを利用するケースが増加しています。高齢者が住み慣れた地域で生活が継続できるようにサービスを提供しました。緊急ショートステイ事業においては利用者やその家族関係者の状況を把握し行政等と連携を取りながら利用者の生活再建の一助となるよう努めました。

(6) 実習生

各教育機関と連携し、社会福祉士（5団体5名）と栄養士（1団体2名）の実習を受け入れました。

2. 養護老人ホーム「東京老人ホーム」

(1) 運営報告

法人理念に基づき利用者の「個人の尊厳」を大切に、プライバシーとプライドを尊重した支援に努めました。一人ひとりのニーズに沿った支援を行っていくために、ソーシャルワーク研修、神科医師によるコンサルテーションを今年度も実施し、支援力の向上に努めました。

(2) 課題と対応

① 個別サービス計画の作成と個々の生活課題に即した支援

個別サービス計画の作成・見直しについては生活相談員、各居室担当を中心に行いました。利用者の心身の変化に応じて迅速に対応できるよう日々のミーティングでの支援検討を行い、計画にも反映しました。

② 精神的ケアを必要とする利用者の支援

精神疾患を有する利用者が安定した生活を継続できることを目的に精神科医師によるコンサルテーションを今年度も実施しました。利用者個々に関する具体的な対応や病気に対する症状などを学び、より良い支援に結び付けることができました。

③ キーパーソンとの関係

利用者の状態の変化に応じてキーパーソンや行政機関との情報共有を図り、一体的な支援ができるようアプローチを行いました。キーパーソンの役割に不安があるご家族については相談員を中心にサポートを行い不安の軽減を図りました。

④ 法人内の施設との連携

軽費老人ホーム泉寮と連携に向けた会議を実施し、職員研修の相互参加、行事や介護講習会についてはそれぞれ招待するなど具体的な取り組みを行いました。

(3) 苦情・事故報告

① 苦情の再発防止に対する取り組み

利用者懇談会にて利用者が意見を出せる時間を設けているため、利用者が疑問・疑念を抱いていること察知し、必要な情報の発信、必要な説明を行うなど早期対応に努められるように努めました。

区分 件数	利用者間	サービス提供	設備	その他	合計
苦情件数	2件	5件	1件	1件	9件

② 事故の再発防止に対する取り組み

薬の未投薬などのヒューマンエラーが要因の事故が多くみられました。イレギュラーな対応を行った際に発生している傾向が強いため、手順の再確認、事後確認の徹底を図りました。利用者の事故については早期に危険を察知することができるよう気づきの共有化をテーマにヒヤリハットの運用を推進していきます。

区分 件数	転倒・転落	服薬等	その他身体に 係る事故	その他	合計
事故件数	23 件	7 件	6 件	2	38 件

(4) 年間行事報告

年	月	内容
2019	4	お花見ドライブ・体力測定・利用者懇談会
	5	菖蒲湯・もったいないガーデン・外食会
	6	ティールーム・大掃除
	7	七夕飾り
	8	介護予防講習会・利用者懇談会
	9	紅白遊技大会
	10	日帰り旅行・体力測定
	11	外食会・実りの秋の食事会・ひがしふしみ保育園交流会・利用者懇談会
	12	紅葉ドライブ・ゆず湯・クリスマスを祝う会・クリスマスランチ・大掃除
2020	1	新年会・介護予防講習会
	2	新型コロナウイルス感染症蔓延防止のため中止
	3	新型コロナウイルス感染症蔓延防止のため中止

(5) 介護予防・余暇活動

利用者の閉じこもり防止、体を動かす習慣作りとしてプレイデイ体操や介護予防講習会など複数のプログラムを提供しました。年2回体力測定を実施しました。余暇活動については要介護状態の利用者が増える現状を踏まえ、見直しが必要になってきています。

(6) 業務改善

近年課題となっていた情報の一元化として記録ソフトの導入準備を行いました。操作研修やルール決めなどを終え、次年度より本運用を開始します。

3. 軽費老人ホーム「東京老人ホーム泉寮」

(1) 運営報告

法人の理念に基づき、お一人おひとりが地域の一員としてその方らしく暮らせるように努めました。要支援・要介護の認定を受ける利用者が6割を超える状況を踏まえた介護サービス利用の支援の一方、フレイル予防のための講演会の実施や、情報提供に努めました。しかし、残念ながら年末以降は、新型コロナウイルスによる感染症予防対策のため、さまざまな取り組みが中断されています。

(2) 課題と対応

① 社会生活の持続支援

泉寮での生活が、地域住民の一員として社会生活が営めるように、また、他の入居者との交流の機会などのため、クラブ活動への参加、自主活動の機会の提供、地域の社会資源の紹介などを行いました。感染症予防対策のため、年度末には外部の方々との交流は中断しています。

② 医療・介護サービスとの連携

要支援・要介護の利用者も増え、必要な医療や介護保険等のサービス利用が適切に提供されるよう地域・機関の多職種や保証人との連携に努めました。

③ 精神症状に応じた支援能力のスキルアップ

精神疾患や認知症などによる生活上の課題といった、多様化するニーズに応えるため、ソーシャルワークの視点から、対人援助技術、チームワークの向上に向けた取り組みなど、職員の専門的知識向上のための研修を行いました。

④ 利用者と職員の安全への取り組み

利用者の転倒事故や職員の業務上の事故による怪我などの防止のため、事故の危険性の把握、ヒヤリハットの分析、事故の繰り返し予防対策などに取り組みました。

⑤ 法人内養護老人ホームとの連携

業務記録作成などを効率的に行うため、また、合同開催の行事やクラブ活動についても法人内養護老人ホームと連携し、協議を重ねています。

⑥ 将来構想の検討

老朽化した建物の今後の計画を検討するため、現在の軽費老人ホーム利用者の状況についての整理を始めました。

(3) 苦情・事故報告

① 苦情の再発防止に対する取り組み

サービス提供、特に施設の立地からくる買い物の不便さなどの課題について、地域の商店の協力を得て改善に努めました。

区分 件数	利用者間	サービス提供	設備	その他	合計
苦情件数	0件	1件	2件	なし	3件

② 事故の再発防止に対する取り組み

転倒事故が最も多く、継続的に家族や関係者と状況共有を図り、再転倒のリスク軽減に努めました。外出に伴う迷い人、薬の受け渡し漏れ等の事例に取り組みました。

区分 件数	転倒・転落	服薬等	その他身体に 係る事故	その他	合計
事故件数	68件	6件	1件	2件	77件

(4) 年間行事報告

年	月	内容
2019	4	大掃除
	5	介護予防講演会、ひがしふしみ保育園交流会
	6	利用者懇談会、映画鑑賞会、ひがしふしみ保育園交流会
	7	納涼会、七夕飾り、給食懇談会
	8	作品展準備（合同作品）、利用者健康診断
	9	作品展出展、介護予防講演会
	10	健康勉強会
	11	大掃除、クリスマス飾り、利用者懇談会
	12	クリスマスランチ、クリスマスを祝う会、田無工業高校クリスマスコンサート 正月飾り
2020	1	新年会

(5) 介護予防への取り組み

要介護状態にならないために体操その他の活動を実施し、また、介護予防に関する講演会を開催して、利用者の心身機能の維持・向上に努めました。

Ⅲ 在宅サービス

(1) 共通事項

① 職員の資質向上

各部署単位で計画的な研修を実施するとともに、個々の職員の育成状況に合わせた助言、指導を行う等、柔軟かつ継続性をもって資質の向上を図りました。また、在宅部門研修（高齢者虐待防止・ケアハラスメント）を実施し、共通認識を図りました。

② ケアチームの連携強化

利用者の望む生活に向け、ケアチームの連携を強化し、医療及び介護の専門的見地から検討を重ね、支援を行いました。また、看取り支援時などは、スピーディーかつ細やかな連携で利用者及びご家族への支援を行いました。

③ 苦情解決

苦情発生時は各部署内で迅速な初期対応に努め、早期解決を図りました。サービスの質の向上に向け、苦情解決までの対応や第三者委員会での助言を部門内で共有しました。

1. 老人居宅介護等事業「めぐみ園ホームヘルプサービス」

(1) 運営報告

利用者・ご家族の心身の状況を踏まえ、その方らしい生活が実現できるよう可能な限り利用者本人の自立と生活機能の維持の視点でサービス提供を行うとともに、介護支援専門員やその他の関係機関との連携を図り、住み慣れた在宅の生活維持に向けて支援を行ってまいりました。

(2) 課題と対応

① 医療ケース等への対応力向上

介護度の高い利用者への支援体制を構築していく中、主に若年層職員へ医療知識の習得及び現場同行（指導）を実施し、一定の成果をあげることができました。次年度もさらなる対応力向上を目指します。

② 自立支援をふまえたサービスの提供

利用者の生活動作を見極め、自立支援（見守り支援）に力を入れたことにより、心身機能の維持・向上に繋げることができました。次年度も継続して実施していきます。

③ 事務作業の業務分担見直し

訪問介護の事務作業の分散化及び各職員の業務に平準化に努めましたが、大きな成果を出すことまでには至りませんでした。次年度も引き続きこの課題に取り組んでいきます。

④ 法人内各部署との連携強化

法人内部署間の強みであるスピーディーな連携が図られたことで、利用者の心身の状態変化及び生活実態に即した支援を行うことができました。

⑤ リスクマネジメントの徹底

ヒヤリハット報告及び事故報告、危険予知トレーニングを実施し、リスクの共有・軽減を行いました。次年度についてもさらなるリスクマネジメント強化の取り組みを進めていきます。

(3) 苦情・事故報告

区分 件数	利用者間	サービス提供	設備	その他	合計
苦情件数	0	0	0	0	0

① 事故の再発防止に対する取り組み

全職員が参加するミーティングにて事故内容の共有及び再発防止策についての検討を行うとともに、当該事故に対してのリスクポイントを共有し、同様の事故に関しての予見能力向上に取り組みました。

区分 件数	転倒・転落	服薬等	その他身体に係る事故	その他	合計
事故件数	1	0	0	1	2

(4) 年間報告

年	月	内容
2019	5	武蔵野市訪問介護事業者連絡会
	6	西東京市訪問介護分科会
	7	西東京市訪問介護分科会
	10	西東京市訪問介護分科会 武蔵野市訪問介護分科会
	11	在宅部門研修『高齢者虐待防止・ケアハラスメント』 東京都国保連主催介護サービス事業者支援研修会
	12	西東京市訪問介護分科会 東京都主催高齢者権利擁護研修
2020	1	西東京市介護保険連絡協議会全体会
	2	西東京市訪問介護・訪問看護・訪問入浴合同分科会 西東京市地域包括ケアシステム推進協議会主催病院・在宅研修 武蔵野市居宅介護合同研修会（集団指導）

※ヘルパーミーティング及びサービス提供責任者会議については毎月実施。

但し、2020年3月は新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止。

※個別研修については、年間計画に則り実施。

2. 居宅介護支援事業「めぐみ園指定居宅介護支援事業所」

(1) 運営報告

2019年度は医療との連携強化を所内目標とし、「主治医と会う」ことを積極的に行ってまいりました。まずは、担当のケアマネジャーであることを知っていただく事とケアプランを提示し、支援内容を知っていただく事、今後の在宅生活を送っていくうえで、相談しやすい関係作りを目指してきました。又、退院後の在宅生活が安心して送れるよう、医療連携シートの活用も積極的に行い医療連携室との情報共有を行ってきました。2020年度も引き続き、より一層、連携を強めていきます。

(2) 課題と対応

① 利用者の自立支援、自己実現

利用者、ご家族の望む生活と生活課題を一緒に考え、残された能力（強み）をいかしていく視点で課題分析を行い生活の質の向上に向け支援を行いました。それまでの歴史や背景の理解に努め、目標を一緒に考え自立支援に向けた支援を行いました。

② 介護支援専門員の資質・専門性の向上（ケアマネジメントの充実）

所内研修では様々なテーマを設け研修及び事例の検討を重ね資質の向上を目指しました。自立支援に向け幅の広いニーズを導き出せるようリアセスメント手法の学び、又それに基づく事例の検討を継続しました。更に、コミュニケーション能力の向上を目指し、「説明力」「傾聴力」「質問力」「伝える力」をテーマにロールプレイング等を活用し研修を重ねました。来年度も引き続き行い、更なる学びとしていきます。又、ケースを所内全体で共有・検討・評価を行いチーム力向上を目指し且つ業務の効率化を図ってきました。

③ 地域の行政・医療・介護・社会福祉関係機関との連携強化

在宅の看取り、医療依存度が高い利用者に適宜対応できるよう、医療連携シート活用に加え、連絡を密に行い入退院時に備えました。又、虐待ケースが増加している為、包括支援センター、市役所、並びに関係機関との連絡の強化に努めました。

④ 法人内施設との連携強化

法人内の各施設サービス窓口を通じ、情報の共有と連絡調整を行い重度化に即した支援を行いました。要介護者が増加している中で今後も連携を密に行ってまいります

⑤ リスクマネジメントの徹底

ヒヤリハット、事故報告、KYT研修を所内で検討し、振り返りと評価を行い安全確保に繋げました。次年度も更に強化の取り組みを行います。

(3) 苦情・事故報告

① 苦情の再発防止に対する取り組み

速やかに情報を収集したうえで対応し、調査、検討、共有し再発防止に努めている。
利用者・ご家族の言葉や表情を読み取り丁寧な対応につながるよう今後も努めます。

区分 件数	利用者間	サービス提供	設備	その他	合計
苦情件数	1	0	0	0	1

② 事故の再発防止に対する取り組み

事業所への連絡忘れが2件あった。関係事業所との情報共有と連携を密に行う事、
又、事故を未然に防ぐため再確認を行うことの徹底化を行った。

区分 件数	転倒・転落	服薬等	その他身体に 係る事故	その他	合計
事故件数	0	0	0	2	2

(4) 年間報告（年間回数）

- * 西東京市居宅分科会（9回）
- * 西東京市認知症初期支援チーム部会（2回）
- * 西東京市主任ケアマネ質の向上部会（10回）
- * 西東京市主任ケアマネ全体会（1回）
- * 西東京市質の向上コア会議（7回）
- * 西東京市南部圏域事例検討会（6回）
- * 西東京市中部圏域事例検討会（6回）
- * 西東京市居宅介護支援事業所管理者研修（1回）
- * 西東京市認定調査研修（1回）
- * 東京都CMA T研修（2回）
- * 武蔵野市地区別ケース検討会（4回） * 武蔵野市勉強会（1回）
- * 三市合同認知症事例検討会（特定加算要件研修兼）（1回）
- * 南部圏域・中部圏域勉強会（各3回） 西原包括支援センター勉強会（2回）
- * 西東京市介護保険連絡協議会全大会（1回）
- * 西東京市新人ケアマネ研修（1回）
- * 武蔵野市新人ケアマネ研修（1回）
- * 東京都国保連合会研修（1回） * 西東京市事例検討会勉強会（1回）

(5) 特定事業所加算

加算事業継続の要件である介護支援専門員実務研修の実習生の受け入れ、また他法人との事例を通じての研修においては感染症蔓延の影響により中止となった。

3. 訪問看護事業「めぐみ園訪問看護ステーション」

(1) 運営報告

利用者・介護者の状況を踏まえ、寄り添う看護を大切に、住み慣れた生活の場でその方らしい生活が営まれるよう尊厳を守るケアの実現を目指し訪問看護事業を行いました。

(2) 課題と対応

① 利用者・介護者に安全と安心を提供できる支援体制の更なる構築

専門性の高い看護を実践するために、モバイル端末の活用や日々のミーティング及びケースカンファレンスでの細やかな情報共有、リスクマネジメントを踏まえた支援体制を構築し、適切な看護上の助言を行いました。

② 利用者一人ひとりの尊厳ある生活が保たれる看護の追求

利用者及び介護者の意思決定を支えるため、個々の職員が一人の人間としてのマナー・モラルを守ることを意識し合う機会を設けました。また、尊厳の保持や全人的に関わっているかどうかなど倫理に関わる実践の振り返りも行いました。

③ 在宅看取りケアの向上

最期まで利用者・介護者の希望が叶う看取りを目指すために、全職員の看護知識・技術、アセスメント能力についてのスキルアップを図りました。また、看取りケアで重要な多職種間との連携の役割も担い、看取りケアの向上に努めてきました。

④ 情報共有の効率化

モバイル端末の活用及びインターネットによる情報共有を行い、医療と介護のより良い地域連携を図ることができました。

⑤ 訪問看護の普及と後進の育成のための働きの継続

訪問看護の働きを継続できるようライフワークバランスを意識した職場環境作りを目指してきましたが、訪問看護師の採用が進まず、日々の業務負担軽減を図ることができませんでした。

(3) 苦情・事故報告

区分 件数	利用者間	サービス提供	設備	その他	合計
苦情件数	0	0	0	0	0

① 事故の再発防止に対する取り組み

事務作業ミスや物損事故に対し、所内ミーティングで原因を共有するとともに、事故の予見能力を上げる取り組みを行いました。また、思い込みや慣れが生じたときにヒューマンエラーによる事故が起こりやすいことを訪問看護師間で共有を図りました。

区分 件数	転倒・転落	服薬等	その他身体に係る事故	その他	合計
事故件数	0	0	0	3	3

(4) 年間報告

年	月	内容
2019	4	西東京市訪問看護ステーション連絡会
	5	西東京市訪問看護ステーション連絡会 指定訪問看護事業所集団指導
	6	西東京市訪問看護ステーション連絡会 精神科訪問看護研修
	7	西東京市訪問看護ステーション連絡会
	8	西東京市訪問看護ステーション連絡会
	9	西東京市訪問看護ステーション連絡会
	10	西東京市訪問看護ステーション連絡会
	11	西東京市訪問看護ステーション連絡会 西東京市訪問看護・訪問入浴事業者分科会 成人のアレルギー疾患に関する実務研修

(5) 訪問看護事業の廃止について

2010年3月の開設以来10年間に亘り運営を行ってきましたが、慢性的な訪問看護師の不足が続き、安定的なサービス提供を確保することが困難であるとの判断に至ったことから、2020年2月末をもって訪問看護事業を廃止いたしました。

4. 老人デイサービスセンター「デイサービス ぽぼたん」

(1) 運営報告

デイサービスぽぼたんは一日定員 10 名の小規模なデイサービスのメリットを生かし、一人ひとりの心身の状態を把握し利用者に合ったケアを実践しました。通所時に利用者の状態観察を行い、変化があった際はすみやかにご家族や介護支援専門員及び関係機関への情報提供を行うなど連携を図りました。また、ご家族とのコミュニケーションを図る際、ご相談・ご要望なども積極的に承るよう努めてきました。

(2) 課題と対応

① 社会資源の活用と地域交流・ボランティア

昨年度より継続して保育園との交流を実施し、保育園児とともにゲームや工作活動を行うなど世代間での関わりを持ちました。また、法人のボランティア委員会や地域のボランティアとの連携を図り、利用者同士、職員以外との交流を図りました。

② 養護老人ホーム、軽費老人ホームとの連携

当法人内施設利用者 9 名の利用者が通所され、閉じこもり予防や下肢筋力の低下予防など現状の生活が維持できるよう支援を行いました。また、ホーム内の行事や病院受診などの場合は送迎時間の調整を行うなど、柔軟に対応を行いました。

② 関係機関との連携の強化

関係機関への毎月のご利用報告や、年に 2 回開催される運営推進会議にて情報共有を密に行い、連携を図れるよう取り組みました。

③ 個別ケアの実践・ご家族への支援

利用者の身体状態・認知症の症状等をもとに、夕方の申し送りや研修の時間にて、知識や認識を共有し、適切なケアの実践に努めました。ご家族との接点を持ち、専門的な支援から在宅生活を支えました。

④ リスクマネジメント

ヒヤリハットノートを活用し、振り返りや共有を行うとともに、職員個々の事故の予見能力の向上のため、KYT（危険予知トレーニング）を行いました。安全な送迎を行えるよう安全運転が継続して実施出来るよう、注意すべき事項や危険場所の共有を行いました。

(3) 苦情・事故報告

① 苦情の再発防止に対する取り組み

昨年度、送迎時間の遅延連絡に関してご意見を頂きました。今年度は、交通渋滞や悪天候時など、利用者の送迎時間が遅延する場合は、可能な限りすみやかに連絡を行うよう職員間で共有を図りました。

区分 件数	利用者間	サービス提供	設備	その他	合計
苦情件数	0件	0件	0件	0件	0件

② 事故の再発防止に対する取り組み

転倒などの事故防止策として、利用者に対する介護方法を共有するとともに、職員自身の介護技術の見直し、向上に努めました。

区分 件数	転倒・転落	服薬等	その他身体に係る事故	その他	合計
事故件数	1件	0件	0件	3件	4件

(4) 年間報告

年	月	内容
2019	4	お花見
	5	柳沢保育園交流（～12月、全7回）
	8	夏祭り
	10	ミニ運動会
	12	クリスマス会
2020	1	新年会
	2	節分

5. 富士町地域包括支援センター（西東京市から受託）

(1) 運営報告

富士町地域包括支援センターは高齢者が住み慣れた地域で安心して尊厳あるその人らしい生活を継続できるよう、心身の健康の保持及び生活の安定のために必要な援助を行い、保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援します。2019年度においても、西東京市との委託契約に基づき、事業及び業務を実施しました。

(2) 事業内容

① 総合相談支援業務

地域の高齢者に関するさまざまな相談を受け、実態把握の上、適切な制度・サービスにつなぎ、継続支援を行いました。年間の相談件数は3760件、うち新規268件となっております。相談内容は介護保険サービス、医療、高齢者虐待、認知症等の順に多くなっています。

② 権利擁護業務

高齢者や地域住民・民生委員から多数の相談がありました。年間23件の虐待ケースに対応しています。その他、権利擁護や消費者被害に関する支援を行いました。

③ 包括的継続的ケアマネジメント業務

ケアマネジャーの実践力向上に向け、事例検討会、研修、後方支援を実施しました。また、関係機関との連携体制の構築に向け積極的に情報共有を行いました。

④ 介護予防ケアマネジメント業務

要支援1・2、事業対象者の認定を受けた利用者を対象とするケアプラン作成・給付管理を行いました。2019年度のケアプラン数は1643件となっております。地域住民・団体への介護予防普及啓発を26件実施しています。

⑤ 在宅介護支援業務

台帳整理・訪問等による在宅介護の方法について指導・助言を行っています。

⑥ 地域ケア会議

困難事例・自立支援に向けての地域ケア会議Ⅰを7件、専門職等による地域ケア会議Ⅱを3件行いました。地域ケア会議Ⅱでは高齢者の運転免許返納に関して関係機関で情報共有、課題抽出、連携を図りました。

⑦ 認知症総合支援事業

認知症サポーター養成講座を6件、計129名に実施しています。認知症を知る1か月キャンペーン、認知症カフェや家族会を運営、また、地域の有料老人ホームや住民と連携し新たに認知症カフェを立ち上げました。

⑧ 生活体制整備事業

ささえあい事業と連携、高齢者の安否確認時に協力しています。

⑨ フレイル予防事業

フレイルチェックに出向き、フレイル状態の高齢者を把握しました。後日訪問し、地域のサロン等につなげ、モニタリングしています。

(3) 苦情・事故報告

① 苦情の再発防止に対する取り組み

支援困難ケースへの苦手意識から介入の遅れがないよう、所内での進捗確認と支援体制の構築を図りました。

区分 件数	利用者間	サービス提供	設備	その他	合計
苦情件数	0	1	0	0	1

② 事故の再発防止に対する取り組み

訪問時の観察点や緊急性の判断、相談体制について共有しています。

区分 件数	転倒・転落	服薬等	その他身体に係る事故	その他	合計
事故件数	0	0	1	0	1

(4) 年間報告

全333件。うち会議171件、運営・講師等54件、研修48件、講師31件、普及啓発37件となっています。高齢者福祉サービス調査表作成は77件でした。

(5) その他

実習生受け入れ

ルーテル学院大学総合人間学部（1名・計4日）、目白大学人間学部（1名・計4日）、立教大学コミュニティ福祉学部（1名・計4日）、国立看護大学校看護学部（3名・計9日）

IV 事務・管理

1. 事務室（総務）

(1) 運営報告

事務室（総務）は、運営とサービス提供の担い手である職員の職場環境（ハードとソフト）の整備及び帰属意識の浸透と定着を中心に下記の通り計画を実施しました。

(2) 課題と対応

① 働く環境の改善

昨年度に引き続き、職場環境の改善に取り組みました。

中庭の整備は、「季節感のある庭・五感で楽しむ庭」をコンセプトに計画を進めていましたが、今年度は実施を見送ることとなりました。

事務室は、部署間の連携と機能が最大限に活かせること、また機密情報や個人情報が守られることを目的としたレイアウト変更を行い、事務室内が機能的に活用されるようになりました。

② 職員待遇の更なる改善

既存の手当について見直しを行い、働く職員のモチベーション向上に寄与するよう内容を検討し改善しました。

資格取得手当は、より多くの職員に自己啓発に取り組んでもらえるように資格の種類と金額の見直しを行いました。

また、資格取得手当や慶弔金、慶弔休暇等、様々な制度の対象をパート職員にも広げることで、当法人で働く全ての職員の待遇改善を行いました。

③ 働きやすい職場宣言の浸透

東京都が推進している「働きやすい福祉の職場宣言」で宣言している項目について、各部署で対応の可否や問題点などの点検を行い、更なる浸透を図りました。今後も、より働きやすい職場となることを目標に継続して取り組んでいきます。

④ コミュニケーション能力向上に向けた取り組み

4月にはリーダー職以上に向けて、顧問弁護士による「ハラスメントの研修」を行い、どのような事例がハラスメントにあたるのか等、判例を交えながら講義を行って頂きました。

11月には若手職員を対象に外部講師による「職場で活かすコミュニケーション講座」を開催し、自分の特徴を知り、その特徴に合ったコミュニケーションの取り方について講義を行っていただきました。

2回の研修を通して、役職者と若手がそれぞれの立場から職員間のコミュニケーション向上に向けて学ぶ機会となりました。

2. 事務室（経理）

(1) 運営報告

事務室（経理）として、予算管理と法人全体の収支状況を月次で管理し、予算執行が適切に行われるよう取り組みました。

また、サービス提供に支障をきたさないよう、いち早く感染症対策備品の調達に努め、備蓄に取り組みました。

(2) 課題と対応

① 経費削減への取り組み

消耗品等については、複数の業者を導入することで、品質の向上及び価格の見直しを行うことができ、結果としてコストダウンにつながりました。

感染症対策備品に関しては、早期に手配したことにより、値上がり前の価格で調達することができました。

② 予算管理

各事業所の予算を月次で管理することにより、執行状況を把握し、計画に沿った予算執行が行われるよう取り組みました。

3. 経営管理室

(1) 運営報告

収入と支出のバランスを注視しながら、施設運営に必要な設備機器の更新を、優先順位を踏まえ実施しました。廃棄物収集運搬業者より値上げ通告があり、業者の見直しを行いました。また、電気料金やガス料金の契約条件について業者と交渉し、固定費の削減を図りました。複数業者による見積比較、自主修繕の取り組み、割賦やリース契約による資金調達等により、効率的な資金活用に努めました。

(2) 課題と対応

① 高圧ケーブル更新及びUGS新設工事検討

高圧ケーブル更新及びUGS新設について、具体的な工事方法や費用総額を確定しました。東京電力や関東電気保安協会の技術者と協議し、現段階で更新工事は実施せず、年次点検の際に、高圧ケーブルの劣化状況を確認していくことで、リスクを低減させることとしました。

② ナースコール及び電話交換機の更新検討

業者より故障時に部品供給がなく修理不能との通告を受け、ナースコール及び電話交換機の更新について検討しました。複数のメーカーによる説明会も開き、IT補助金の活用可否も検討しつつ、実際に導入する機器を選定する機会を設けました。電話交換機との連携可否も調査し、2020年度の実施に向けて準備をしました。

③ LED照明への切り替え検討

長期修繕計画に基づき、1階事務室の照明をLED照明に更新しました。また、比較的点灯時間が長く、電気代削減効果の大きい「施設通路の非常灯付き照明器具」をLED化するプランを立案・提案しました。尚、訪問看護ステーション閉鎖に伴う収入減等を考慮し、年度内の実施は見合わせました。

④ 財産処分及び用途変更手続き

訪問看護ステーションの閉鎖に伴い、3階訪問看護ステーション倉庫を、養護老人ホームの看護師室に財産処分・用途変更する手続きを行いました。別館1階の訪問看護ステーション執務室を、介護と居宅の会議室へ変更する手続きも行いました。

4. 食事室

(1) 運営報告

栄養バランスのとれた食事作りを心掛けるとともに、お食事から季節を感じていただけるよう、旬の食材を取り入れた献立作りに取り組みました。また、利用者お一人おひとりの状態に合わせた食事を提供することで、健康の保持増進に努めました。

配食サービスにおいては、おいしく安全な昼食を定期的にお届けし、当該高齢者の健康状態の把握及び安否確認を行うと共に、孤独感を緩和することで、住み慣れた場所で安心して暮らす事の出来る環境作りを支援しました。

(2) 課題と対応

【施設】

⑤ 食事摂取量が低下している方の栄養状態の改善

食事摂取量が低下している、ペースト・極刻み食の利用者に対して提供・添加する補助食品の見直しを行い、栄養状態の改善に取り組みました。

⑥ HACCP の考えを取り入れた衛生管理

「HACCP の考えを取り入れた衛生管理」の義務化に向け、保健所の研修に参加、必要書類・衛生管理の整備を実施、制度化に向けた準備を行いました。

⑦ 新調理システムの導入

真空包装機を購入し、調理員へ使い方を指導しました。新調理システム導入により、計画生産による人材の有効活用、食品ロス低減、食品衛生向上をする事ができました。

【配食サービス】

① 安否確認

「継続的に訪問し安否確認をする配食サービス事業」を通じて、住み慣れた住まいでの生活を安心してすごして頂けるよう努めました。

② 利用者状態・ニーズの把握

アンケート・配達員による聞き取りを行い、利用者の嚥下能力に合わせた食形態での提供に努めました。また、希望の多い料理を献立に取り入れられました。

③ 事故の未然防止に向けての取り組み

ヒヤリハット・それに対するの対策をたてることで、事故の未然防止、配達員の事故に対する意識を向上する事ができ、2019 年度も事故を 0 にすることができました。

(3) 苦情・事故報告

① 苦情の再発防止に対する取り組み

アンケートや聞き取り調査を実施し、利用者ニーズの把握に努め、苦情の発生防止に取り組みました。

区分 件数	利用者間	サービス提供	設備	その他	合計
苦情件数	0件	0件	0件	0件	0件

② 事故の再発防止に対する取り組み

過去に発生件数が多かった異物混入事故の対策を日々実施し、再発防止に取り組みました。定期的に調理員へ対策を指導することで、事故防止への意識を高めました。

区分 件数	転倒・転落	服薬等	その他身体に 係る事故	その他	合計
事故件数	0件	0件	0件	4件	4件

(4) 年間報告

年	月	内容
2019	4	配達員研修・職業倫理と法令順守研修・自転車安全講習
	6	感染症研修
	7	マナー・モラル・コンプライアンス研修
	11	感染症研修
	12	マナー・モラル・コンプライアンス研修・KYT研修

(5) 会食の実施

閉じこもり防止や孤独感を緩和する目的で、配食サービスを利用されている方を東京老人ホームの別館にお迎えし、会食を実施しました（年4回実施）。介護保険についての講演、コンサート等趣向を凝らし、参加者に楽しんでいただく事ができました。

(6) 「デイサービスぽぽたん」への配食サービス

当法人が運営する「デイサービスぽぽたん」に継続して昼食の提供をしています。季節を感じて頂ける「行事食」、利用者皆さんによる「手作りおやつ」、2種類の食事からその場でお選びいただく「選択食」等を楽しんでいただきました。

V 地域貢献

(1) 活動内容

法人独自の取り組みを積極的に進めるほか、外部の組織と連携して積極的に地域貢献活動に努めました。

① 地域貢献プロジェクト

既存の取り組みの見直し、地域特性やニーズを確認した上で、今後取り組むべき事業を検討、提案をしました。

② おひさまカフェ

物忘れがあり、それを自覚している地域にお住まいの高齢の方々がカフェのスタッフの一員となり、来客者におもてなしをしています。原則として毎月第1・第3日曜日に実施。参加されている高齢の方々が自主的に役割を持って活躍できる場となりました。

③ いきいきさんデー

地域への専門性の発揮を軸としたイベントとして例年通り10月に開催し、120名の方が来場しています。演劇「住み慣れた地域で最期まで暮らすには」を通して、地域で生活する高齢の方が自分の望む医療や介護について考える機会を発信出来ました。また、地域とのつながりを大切にし、学生団体による演奏や合唱、障がい者施設の方たちの出店等も行っています。

④ ぽぽたんカフェ

ホーム利用者のご家族、地域が織りなすコミュニティの創造を目的としたカフェとして例年通り5月に開催し、136名の方が来場しています。ホーム中庭にパラソルを立て職員がスタッフとなり来場者をもてなしました。地域の学生団体による生演奏を鑑賞しながらカフェを楽しんでいただいています。

⑤ 地域との連携

法人が会員として参画している西東京市社会福祉法人連絡会のフードドライブ活動に協力しています。市内のこども食堂をはじめとした食の支援が必要な方々に食材を届ける活動に参加し、地域より多くの感謝の声をいただいています。