

1 法人全体

(1) 施設運営上の課題と取組の方向性

① 令和2年度～令和3年度上半期の運営課題と取組の状況

ア 経営改革への取組

令和3年度より第3期中期計画の計画期間が開始となりました。本計画は今期よりリニューアルしており、6つの重点課題を挙げています。それらは「共生型サービス」の開始に向けた取組、特別養護老人ホーム等大規模改修への取組、人材確保の充実にに向けた取組、特別養護老人ホームとデイサービス事業の経営改善に向けた取組等、いずれも法人経営における重要項目です。これらの取組を計画的に進行するため、法人本部内に経営改革本部会議を設置し、進行管理および検討を行っています。

イ 感染症防止への取組

感染症対策本部会議を週2回開催し、法人全体のPCR検査受検者等の把握と感染症への対応の検討を行い、法人としての感染症防止対策を継続しています。

特別養護老人ホームおよびデイサービスセンターでは、法人全体の新型コロナウイルス感染症事業継続計画を基に、各事業別のマニュアルを加えた事業所毎の計画を作成しました。

ウ 人材確保への取組

令和2年度より採用活動の内容を更新し対応しています。令和2年9月からは人材育成委員会を立ち上げ、採用活動および新人職員育成の充実に取り組んできました。令和3年度からは新たに「オンライン会社説明会」の開催、PR動画コンテンツの作成を開始しています。令和3年10月末時点での内定者数は8名です。

② 令和3年度下半期～令和4年度の取組予定

ア 介護報酬改定への取組

科学的介護推進体制加算、個別機能訓練加算等を取得し、LIFEへの情報提供も行っていきます。加算要件が変わったADL維持等加算については、今年度中に評価を行い、来年度からの取得を目指しています。

デイサービスセンターでは、前回の報酬改定からADL維持等加算を取得していたので、バーサルインデックスでの評価等スムーズに取り組めました。LIFEについては、令和3年10月現在では、提出したデータの平均値のみがフィードバックされているため、事業所単位でお客様個別のフィードバックを受け次第、PDCAサイクルでのサービス提供を行う予定です。

イ 障害者福祉サービスへの取組

第3期中期計画重点課題1の障害者短期入所事業の実施について、田柄特別養護老人ホームでの新規開設に向け、東京都への事前相談が終了しました。今後は、申請書類の提出を行い、令和4年3月の開設に向けて準備を進めます。また、共生型生活介護は令和4年度中の開始に向けて、障害者施策推進課との検討会議において課題の整理を開始しました。

ウ 特別養護老人ホーム等の大規模改修および大泉ケアハウスの機能転換への取組

令和3年7月に設計事務所とコンサルティング契約を締結し、施設調査および東京都への確認を行いながら具体的な工事内容等について協議を始めました。今年度中に改修に係る基本計画を策定し、練馬区に提出する予定です。

2 田柄特別養護老人ホーム等

(1) 利用者状況

① 定員等

	定員	年間稼働日数	利用可能定員
特養	100人	365日	36,500人
ショート	8人	365日	2,920人
デイ	40人	310日	12,400人

※利用可能定員＝定員×年間稼働日数

② 利用者数（実数）

	要支援		要介護					利用者数計	平均要介護度
	1	2	1	2	3	4	5		
特養	-	-	23人	73人	96人	432人	526人	1,150人	4.2
ショート	0人	0人	25人	96人	133人	173人	95人	522人	3.4
デイ	27人	35人	188人	408人	341人	83人	96人	1,178人	2.5

※平均要介護度＝要介護1～5利用者の介護度合計／要介護1～5利用者数計

③ 延利用者数

	延利用者数計	稼働率
特養	34,460人	94.4%
ショート	3,532人	121.0%
デイ	9,662人	77.9%

※稼働率＝延利用者数計／利用可能定員×100

④ 新規入退所・登録状況

	新規入所（登録）者数	退所（利用中止）者数	増減
特養	20人	22人	△2人
デイ	30人	47人	△17人

(2) 施設運営状況

① 苦情等の対応

施設	発生年月	内容	対応
特 養	令和3年 5月	近隣の方より「敷地内の樹木の葉が屋根に積もるので短く切ってほしい。」と意見が寄せられた。業者に剪定作業を依頼し、日程が決定した時点で、申し出者や今回の剪定の影響のある範囲に周知用の文書を配布して作業を行った。しかし、作業の期間中に近隣住民より練馬区に「事前の説明もなく除草剤をまいている。」との意見が寄せられ、施設に問い合わせがあった。	練馬区に対して「剪定作業の文書は事前に影響のあるエリアには配布している。除草剤の散布の事実はない。」ことを報告した。 同日、申し出者が直接施設に来所され、「事前に知らされていれば、雨戸を閉めるなど対策が取れるが、今回は知らされていなかった。」と言われた。「除草剤の散布の事実はないが、剪定箇所から離れていても音は聞こえるためご心配をおかけした。今後は、事前に広く周知したい。」と伝え、納得いただいた。
デ イ	令和3年 2月	デイサービス利用後、「送迎車で帰宅するときに添乗した職員が、ひざ掛けや連絡帳を本人への断りもなくバッグを開けて入っていた。他人が勝手に開けてよいとは思わない。」と申し出があった。	移動時の介助に際して、荷物が複数あると危険と判断してまとめてしまった。以後、事前に確認をとってから対応することを伝え謝罪するとともに、職員間で周知した。

② 事故等の対応

施設	発生年月	内容	対応
特 養	令和3年 8月	朝食後のトイレで「立てない」と本人より訴えがあった。転倒等の事実は確認できないが、下肢の痛みとしびれが顕著で、安静にするも軽減しないため受診した。検査の結果「右大腿骨転子部骨折」の診断で入院となった。	転倒の事実もなく原因は不明であるが、診断の結果、骨粗鬆症があり腰椎の圧迫骨折の既往もあった。医師より「転倒等が無くても骨折はあり得る。」と説明を受ける。下肢筋力も低下しており、トイレやベッドに勢いよく座ることがあり、これが原因の可能性が大きい。退院後施設では、センサーの設置を行い、アセスメントに基づいた排せつの支援を行うこととした。
特 養	令和3年 8月	新型コロナウイルスに職員1名が感染した。即座にフロアを閉鎖し感染症対策を強化して対応した。その後利用者1名に感染が判明し3日目に入院となった。	保健所の指導のもと、感染症対策を強化して対応した。2名の感染者の発生以外には拡大せず、約3週間でフロア閉鎖は解除された。

③ 地域貢献に関する取組状況

施設	実施年月	内容
特 養	令和2年度	感染症対策を徹底し、地域の学校や各種団体に対して「福祉教育」や「介護事業に従事すること」等について職員を講師として17回派遣し、延べ270人に受講していただいた。
特 養	令和2年度	練馬区介護サービス事業者連絡協議会の副会長、同施設サービス部会の代表、同人材創出部会の代表として、事業所間の連携と支援に取り組んだ。また、介護保険運営協議会委員、社会福祉協議会の生活サポートセンター運営協議会委員、光が丘福祉施設消防連絡会委員など、様々な分野での役割を果たした。

④ 研修等の実施状況

施設	実施年月	内容
特 養	令和2年度	看護師や施設内委員会の職員が講師を務める施設内研修を46回開催し、延べ300人の参加があった。
特 養	令和2年度	法人の職層別研修、課題別研修、職種別研修のほか、委員会主催の研修にも職員を参加させた。また外部研修へは、延べ35名を参加させた。

⑤ 配置人員数【令和3年3月末現在】

単位：人（法定配置数）

	施設長	介護士			看護師			その他		合計
		常勤	非常勤	常勤換算	常勤	非常勤	常勤換算	常勤	非常勤	
特養 (ショート含)	1	36人	10人	44.0人	4人	4人	6.8人	5人	15人	75人
		(33人)			(3人)					
デイ	1	4人	11人	11.6人	1人	2人	1.7人	2人	5人	26人
		(6人)			(1人)					

⑥ 介護士・看護師の入退職の状況

職種・雇用形態		年度当初職員数	年度内入職者数	年度内離職者数
介護士	常勤	46人	0人	3人
	非常勤	18人	3人	2人
看護師	常勤	6人	0人	1人
	非常勤	7人	0人	1人

※人員数は特養（ショート含）・デイの合計数

※年度当初職員数は、令和2年4月1日時点の在籍職員数

※年度内入職者数は、令和2年4月2日から令和2年度末までに入職した職員数

※年度内離職者数は、当該年度内に離職した者のうち、あらかじめ期間を定めた雇用契約の終了または定年退職者による離職以外の事由による離職者数

(3) 施設運営上の課題と取組の方向性

① 令和2年度～令和3年度上半期の運営課題と取組の状況

ア 感染症対策

・昨年度から感染症対策委員会を毎週開催し、施設で働く全ての職員に毎週 PCR 検査を実施するとともにワクチン接種の勧奨など、新型コロナウイルス感染症予防対策の強化に継続して取り組みました。

しかし、8月に1名の職員が陽性診断を受け、お客様にも1名感染者が発生しました。幸いにして、それ以上の拡大は防ぐことができましたが、職員をはじめ関係者に大きな負担が生じたのは事実です。現在も、継続して感染症予防対策とコロナ下での運営の在り方について課題解決に取り組んでいます。

イ サービスの質の向上

・サービスの質の向上を目指すために、環境整備、日常のケアの質および接遇のなどの視点で、ケアアドバイザーが点検し評価しています。指摘された課題は、PDCA サイクルに基づいて改善に取り組みました。

・感染症予防対策のため職員が講師となり、短時間の内部研修を実施し、サービスの質の向上に努めました。

ウ 地域貢献

・コロナ禍の中での地域貢献のあり方を模索しながら、地域の学校への「福祉教育活動」などにも取り組みました。これまでの「車いす体験」や「高齢者疑似体験」などは実施できませんでしたが、子どもたちに「身近な福祉」について理解し考えてもらえるような授業を行いました。

・練馬区介護サービス事業者連絡協議会や練馬区の施設長会などの活動についても、感染症の対策を講じたうえで主体的に参加しました。

② 令和3年度下半期～令和4年度の取組予定

ア 感染症対策

感染症予防対策は、最重要課題であることは変わりませんが、地域の感染状況を考慮しながらこれまでの制限を段階的に見直し、小規模の行事や地域との交流など日常生活を取り戻すための取り組みを進めていきます。

イ サービスの質の向上

基本的なサービスの質の向上を目指すために、外部評価の機会を活用して課題解決の取り組みを強化するとともに、内部研修を効果的に実施し基本的な介護力の向上に取り組めます。

ウ 地域貢献

地域の学校や各種団体への「福祉教育活動」や、練馬区介護サービス事業者連絡協議会の各種活動、練馬区特養施設長会および高齢者福祉施設消防連絡会などにも可能な限り参加して、地域貢献活動に積極的に取り組みます。

また、敷地外の清掃活動も通年で実施しており、継続して取り組んでいます。

エ 経営の安定化

目標利用率の達成と経費削減や業務の効率化に取り組み、安定した経営が維持できる収支差額を確保します。

3 関町特別養護老人ホーム等

(1) 利用者状況

① 定員等

	定員	年間稼働日数	利用可能定員
特養	70人	365日	25,550人
ショート	10人	365日	3,650人
デイ	40人	310日	12,400人

※利用可能定員＝定員×年間稼働日数

② 利用者数（実数）

	要支援		要介護					利用者数計	平均要介護度
	1	2	1	2	3	4	5		
特養	—	—	0人	24人	125人	324人	350人	823人	4.2
ショート	1人	0人	42人	92人	108人	142人	79人	464人	3.3
デイ	29人	18人	394人	383人	149人	207人	50人	1,230人	2.3

※平均要介護度＝要介護1～5利用者の介護度合計／要介護1～5利用者数計

③ 延利用者数

	延利用者数計	稼働率
特養	24,153人	94.5%
ショート	3,651人	100.0%
デイ	9,745人	78.6%

※稼働率＝延利用者数計／利用可能定員×100

④ 新規入退所・登録状況

	新規入所（登録）者数	退所（利用中止）者数	増減
特養	13人	14人	△1人
デイ	36人	33人	3人

(2) 施設運営状況

① 苦情等の対応

施設	発生年月	内容	対応
特養	令和3年4月	「落ち葉が自宅の敷地に飛んできてとても困る。なんとかしてほしい。歩道だけではなく、垣根の下もしっかり掃除すれば落ち葉は減るだろう。」と言って申出人が垣根の下も掃除してみせる。	ご迷惑をおかけしていることを謝罪する。施設は樹木に囲まれており定期的に業者による剪定を行っている。平日は掃除を行っているが、再度垣根の下も丁寧に清掃するよう共有を図った。
特養	令和3年9月	「通院の際、路上で車いすの乗降をしていると思うが、ドアの締める音がうるさく車が通りづらい。病院の駐車場があるので、そちらで乗降していただきたい。」と電話で申し出があった。	ご迷惑をお掛けしていることを謝罪する。民家脇の道路ではなく、病院脇の道路で乗降していたが、病院駐車場で乗降することにする。病院駐車場は狭く他の車が入りできなくなるため、運転手は車から離れず、付き添い職員、家族に病院までの車いす操作を依頼する。

② 事故等の対応

施設	発生年月	内容	対応
ショートステイ	令和3年3月	午前3時30分ベッドセンサーが鳴り訪室すると、バルーンパックが床に落ちていた。根元15cm辺りでちぎれていた。	応急処置を行い、妻に連絡し状況説明を行った。自宅でもバルーンを様々な所に置いたり、投げたりすることがあるとの話があった。バルーンパックはL字バーに掛けていたが、手の届く場所だったため、手に取って投げたと思われる。バルーンパックを触らないようこまめに声かけをし、設置場所を変更して様子を見た。
特養	令和3年5月	午前8時50分女子トイレのコールが鳴り訪室すると、便座前部に便座を背にして、手で床を支えるように座り込んでいた。「滑っちゃった。」と発言あり。身体の背中側が濡れており、床にパットが落ちていた。	頭部CT検査実施し、異常はなかった。普段は車いすを自走して自由に過ごしている。移乗に不安がある時は、遠慮なくコールを押していただくよう伝える。職員が定期的に尿意・便意の確認を行い、一人でトイレに入る場面を少なくする。

③ 地域貢献に関する取組状況

施設	実施年月	内容
特 養	通 年	<ul style="list-style-type: none"> ・地域小中学校へ福祉の話と車イス体験の講師派遣を行った。感染症対策として高齢者疑似体験は中止した。 ・石神井消防署主催の自衛消防訓練審査会が、感染症対策で2年続けて中止となった。令和3年10月に石神井高齢者福祉施設自衛消防連絡会主催で石神井消防署に来ていただき、消火訓練や通報訓練等を実施し、各施設職員の技術や知識、意識向上を図った。
特 養	通 年	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の社会福祉法人施設（介護事業所、児童・保育施設、障害者施設など）が参加する「関・立野法人ネット」の世話人施設として参画し、令和3年11月に全体会として「通報訓練」「煙体験」「応急救護」を実施予定。 ・地域の社会福祉法人施設（介護事業所、児童・保育施設、障害者施設など）が参加する「石神井法人ネット」の世話人施設として参画し、感染症対策の共有を図った。また、令和3年12月に、中高生および区民を対象に、分野毎の施設紹介および業務内容等の福祉についての座談会を予定している。

④ 研修等の実施状況

施設	実施年月	内容
特 養	令和2年度	研修センターを含む外部研修（Web含む）は32回92人が参加した。内部研修（Wwb含む）は21テーマ延べ667人が参加した。
デ イ	令和2年度	内部研修として12回実延べ83人が参加した。

⑤ 配置人員数【令和3年3月末現在】

単位：人（法定配置数）

	施設長	介護士			看護師			その他		合計
		常勤	非常勤	常勤換算	常勤	非常勤	常勤換算	常勤	非常勤	
特養 (ショート含)	1	30人	7人	34.4人	4人	4人	6.0人	5人	7人	58人
		(24人)			(3人)					
デイ	1	6人	6人	9.6人	1人	1人	1.7人	2人	10人	27人
		(6人)			(1人)					

⑥ 介護士・看護師の入退職の状況

職種・雇用形態		年度当初職員数	年度内入職者数	年度内離職者数
介護士	常勤	38人	0人	1人
	非常勤	13人	2人	2人
看護師	常勤	6人	0人	0人
	非常勤	4人	0人	0人

※人員数は特養（ショート含）・デイの合計数

※年度当初職員数は、令和2年4月1日時点の在籍職員数

※年度内入職者数は、令和2年4月2日から令和2年度末までに入職した職員数

※年度内離職者数は、当該年度内に離職した者のうち、あらかじめ期間を定めた雇用契約の終了または定年退職者による離職以外の事由による離職者数

(3) 施設運営上の課題と取組の方向性

① 令和2年度～令和3年度上半期の運営課題と取組の状況

ア 安定的な運営に向けた取組

- ・施設（併設事業所を含む）でマスクや消毒液等の衛生用品を一括管理し、定期発注することで優先的に供給される体制をとりました。今後も衛生用品等を中心に定期発注する品目を増やし、安定的な用品の確保と事務量の削減に努めます。
- ・感染症対策を継続していましたが、令和3年1月に、事務職職員1名が新型コロナウイルスに罹患しました。しかし、お客様や他の職員には感染が拡大することもなく終息し利用率にも大きな影響はありませんでした。
- ・特養の利用率向上に向け、退所から入所までの期間短縮のために、待機者に対して細やかに連絡を取り、常に内定者の確保に努めスムーズな入所につなげています。
- ・介護士の業務内容や勤務体制の見直しを行い、人件費削減に取り組んでいます。

イ サービスの質の向上への取組

- ・外部の専門家による介護サービスの点検を実施しています。指摘された課題は、PDCA サイクルに基づき、全職員で改善に取り組んでいます。その他にも5特養の担当者会毎に内部実地検査を行い、サービスの質の向上に繋げています。
- ・内部研修については、全職員15テーマの受講を必須としWeb研修を活用しながら職員の資質を高めるための取り組みを継続しています。

ウ 地域との連携の強化と社会貢献について

- ・地域の防災会と連携した「関町防災ネットワーク」の世話人施設として参画していますが、感染症蔓延防止の観点からメール等の意見交換のみとなりました。
- ・介護や福祉に関心を持っていただくための取り組みとして、小中学校を訪問し、福祉の話や車いす体験を再開しました。令和3年6月には中学校で実施し、11月に小学校で行う予定になっています。

② 令和3年度下半期～令和4年度の取組予定

ア 安定した経営のため、退所から入所までの期間を短くし利用率の向上を図るとともに、業務内容や勤務体制を精査し、特養全体の人員配置の見直しを行い効率的な運営に取り組めます。

イ 外部の専門家による介護サービスの点検を実施し、ケアの質の向上と課題解決に向けた取り組みを強化するとともに、各担当者会による内部実地検査での点検を実施します。また、全職員がWeb研修を受講し基本技術と知識の向上に取り組めます。

ウ 「石神井法人ネット」「関・立野法人ネット」に参画し地域の社会福祉法人との連携強化に取り組めます。また、地域の「関町防災ネットワーク」、石神井消防署管轄「石神井高齢者福祉施設等自衛消防連絡会」の会長施設として、地域と連携し防災意識向上に繋がる取り組みを進めます。

4 富士見台特別養護老人ホーム等

(1) 利用者状況

① 定員等

	定員	年間稼働日数	利用可能定員
特養	50人	365日	18,250人
ショート	6人	365日	2,190人
デイ	40人	310日	12,400人
認知症デイ	12人	310日	3,720人

※利用可能定員＝定員×年間稼働日数

② 利用者数（実数）

	要支援		要介護					利用者数計	平均要介護度
	1	2	1	2	3	4	5		
特養	—	—	5人	7人	60人	261人	264人	597人	4.3
ショート	0人	10人	22人	60人	77人	92人	59人	320人	3.2
デイ	30人	24人	357人	343人	249人	87人	92人	1,182人	2.3
認知症デイ	0人	0人	4人	71人	42人	46人	88人	251人	3.6

※平均要介護度＝要介護1～5利用者の介護度合計／要介護1～5利用者数計

③ 延利用者数

	延利用者数計	稼働率
特養	18,020人	98.7%
ショート	2,264人	103.4%
デイ	9,863人	79.5%
認知症デイ	2,410人	64.8%

※稼働率＝延利用者数計／利用可能定員×100

④ 新規入退所・登録状況

	新規入所（登録）者数	退所（利用中止）者数	増減
特養	4人	5人	△1人
デイ	42人	45人	△3人
認知症 デイ	7人	10人	△3人

(2) 施設運営状況

① 苦情等の対応

施設	発生年月	内容	対応
特 養	令和3年5月	練馬区役所地域包括支援センターに「木瓜の花」(認知症の人を支える家族の会)から次の報告があった。1年前に富士見台特養に親が入所した。認知症のため入所当初は混乱があったがよく見ていただき、嚥下機能低下後も自然な看取りをしていただいた。コロナ禍でも最後は個室で別れの時間をとってくださり、本人・家族の意向をくみ取り常に寄り添ってくださり感謝している。家族会で特養の看取りについて、勉強会の講師をお願いしたい。	その後「公開講座」について、家族会代表者と直接相談し10月に実現した。 (看取りケア委員会のコメント)コロナ禍で看取った他のお客様の介護の課題を活かし、早めに終末期を診断して面会を促進させた結果、ご家族の意向に沿えたとのこと意見につながった。今後の看取りに反映させたい。
デ イ	令和3年6月	胃ろうと経口摂取を併用しているお客様のご家族に連絡し、薬を胃ろうから注入する頻度や誤嚥予防のための食事形態について確認したところ、「胃ろうの注入頻度や食事形態は以前に伝えている。管理者が把握していないのは不安だ。職員間で共有できていないのではないか。」と言われる。	情報共有不足による心配や不安な思いをさせた点を謝罪し、胃ろうの注入頻度と食事形態を改めて確認し、口頭と記録で職員に周知した。誤嚥予防のために、経口摂取後は口腔清拭を実施するとともに、帰り間際に酸素飽和度を測定し、ご家族の不安がないよう連絡帳に記録してお知らせすることとした。

② 事故等の対応

施設	発生年月	内容	対応
特 養	令和3年7月	座位姿勢が不安定でベッド上の排泄ケアや立ち上がりケアの際に腰痛があったため、車いすを変更し様子を見る。その後も痛みが軽減されず受診し、その結果、腰椎圧迫骨折の診断であった。骨粗鬆症があり、通常の生活でも骨折することもあると医師から言われた。	90度座位や立位を禁止とし、ティルトリクライニング車いすへの変更、スライドボードでの移乗対応、定時の服薬の他、疼痛時は鎮痛剤内服し安静臥床で経過観察する。骨粗鬆症への対策として外気浴を実践する。
特 養	令和3年8月	夜間、居室から声がし駆けつけると、ベッド脇に右側臥位で靴を履いて横たわっている。右前額部より出血あり右手指が曲	再発防止策として、センサー使用前にコード接続を確認する。コード両端にカラーテープを巻いて判別しやすくする。セ

		<p>がっている。救急搬送し、恥骨骨折、右指付け根骨折、右前額部4針縫合診断で入院となる。</p> <p>靴を履いていることからトイレに向かおうとしての転倒と推察できるが、認知症のため断定できない。ベッドセンサーは起動していたが接続コードが抜けておりコールが鳴らなかった。</p>	<p>ンサーは常時 ON にし 23 時巡回の確認をする。トイレについて再度アセスメントし、対応を検討する。ベッド周囲の環境整備（床保護材設置足元灯 ON、ベッドをより低床にし、立ち上がり時の手すり設置等）骨ガード使用の提案等、退院に向けた今後の対応の検討を家族と共有した。</p>
--	--	--	---

③ 地域貢献に関する取組状況

施設	実施年月	内容
特 養	通 年	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者支え合いサポーター育成研修では、専門職として現場職員が実習講師と、区内施設へのコーディネートを担当した。 ・多くのボランティア希望の方に対して、お客様との直接接触のない活動の場を提供した。 ・社会福祉専攻大学生、看護大学生等の実習を受け入れた。 ・練馬区みどりの活動登録団体として地域の方と協力し、隣接する「陽だまり緑地」花壇の手入れ等の活動を実施した。 ・地域の高齢者のサークル活動に場所を提供した。(月6回)
特 養	令和3年 10月	<p>認知症を支える家族会からの要望に応じて企画されたココネリの会議室での公開講座「特別養護老人ホームでの看取り」において、看取りケア委員会（5名）が発表した。当ホームで親を看取った家族（参加者）からは「あのような体制があってこそその介護だったのだと改めて知り感謝だ」との感想をいただいた。発表者等も含め計43名の参加があった。</p>

④ 研修等の実施状況

施設	実施年月	内容
特 養	通 年	<p>令和2年度は練馬介護人材育成・研修センターでの研修を延18名、外部研修を延10名受講した。施設内では16のテーマの研修を企画・開催して延454名が参加し、運営基準上の必要研修を網羅した。さらに、ケア技術と福祉用具使用方法の熟練者によるチェックや接遇の評価等の実施を継続し、介護サービスの質の向上と業務の標準化に努めた。</p>
特 養	通 年	<p>認知症ケアについては、法人の「グランドデザイン」を実践し、「認知症の人のためのケアマネジメントセンター方式」をケアプランに反映させた。また、アットホームな雰囲気施設の環境づくりや事例検討会を実施し、認知症ケアの技術である「ユマニチュード・メソッド」を期間ごとにキャンペーン化して周知し、笑顔のひきだし作りに取り組んだ。</p>

⑤ 配置人員数【令和3年3月末現在】

単位：人（法定配置数）

	施設長	介護士			看護師			その他		合計
		常勤	非常勤	常勤換算	常勤	非常勤	常勤換算	常勤	非常勤	
特養 (ショート含)	1	21人	5人	24.1人	4人	2人	5.3人	4人	6人	43人
		(16人)			(3人)					
デイ	1	7人	9人	13.2人	1人	3人	2.1人	2人	15人	38人
		(8人(認知症2人))			(1人)					

⑥ 介護士・看護師の入退職の状況

職種・雇用形態		年度当初職員数	年度内入職者数	年度内離職者数
介護士	常勤	28人	0人	0人
	非常勤	14人	1人	1人
看護師	常勤	5人	0人	0人
	非常勤	5人	0人	0人

※人員数は特養（ショート含）・デイの合計数

※年度当初職員数は、令和2年4月1日時点の在籍職員数

※年度内入職者数は、令和2年4月2日から令和2年度末までに入職した職員数

※年度内離職者数は、当該年度内に離職した者のうち、あらかじめ期間を定めた雇用契約の終了または定年退職者による離職以外の事由による離職者数

(3) 施設運営上の課題と取組の方向性

① 令和2年度～令和3年度上半期の運営課題と取組の状況

ア 特別養護老人ホーム

- ・令和2年度は、年間平均介護度が4.3、利用率が98.7%、サービス活動増減差額マイナス21,679,119円でした。
- ・令和2年度以降も介護報酬の各種加算要件の整備と実施に努め、たんの吸引等特定行為業務従事者認定証の保有職員の配置で、夜勤職員配置加算Ⅲを維持しました。
- ・看取りケアについては、繰り返しご本人とご家族の意向を確認するなどのACP（アドバンス・ケア・プランニング）を実践し、多職種が連携したPDCAサイクルによる看取り介護の体制を維持し、最期までその方らしい生活ができることを目指しました。

イ ショートステイ

- ・令和2年度は、年間平均介護度が3.2、利用率が103.4%、サービス活動増減差額9,309,892円でした。医療ニーズの高い方も居宅サービス事業所等と連携し、積極的に受け入れました。
- ・利用2か月前の申込の調整で、ほぼ100%の予約を受け、その後のキャンセルにキャンセル待ちの方や緊急ショート等を割り当てることで、高い稼働率を達成しました。
- ・状況によって看護職員が送迎車に添乗し、ご自宅での心身や服薬の状況を確認し、施設での状況をご家族に説明することで、チームケアを強化しました。

② 令和3年度下半期～令和4年度の取組予定

ア 特養の適正な運営の維持

- ・引き続き感染症予防対策を徹底し、事業運営への影響を最小限に留めます。
- ・入所時に施設生活について十分に説明した上で、看取りケアPDCAにより人権を尊重したケアを提供し、最期まで施設でその方らしい生活ができるように支援します。
- ・入所を待機している方に面接と施設見学を実施し、早期入所により空床期間を短縮し、高い稼働率を維持します。
- ・8時間夜勤3名体制を維持し、多様な働き方への対応と人材確保に努めます。

イ ショートステイ新規利用者の受け入れとサービスの質の向上

- ・ご家族やケアマネジャーとの連携による情報の共有で、多様化するニーズに対応しつつ、新規利用者をスムーズに受け入れます。
- ・送迎の効率化、記録の充実およびプログラム活動の充実を継続し、利用満足度の維持につなげます。

ウ 建物・設備の保全管理と防災対策

- ・建物と設備を適切に管理し、お客様の生活環境と職員の労働環境を保全します。
- ・災害BCPに沿った訓練の実施により、職員の意識化を図り、災害用備蓄品の確保・管理に努めます。

エ 地域貢献の展開

- ・「高齢者支え合いサポーター育成研修」の講師とコーディネーター、ボランティアへの活動の場の提供、学生等の実習の受入、練馬区みどりの活動登録団体としての活動、石神井高齢者福祉施設等自衛消防連絡会第六部として活動を継続します。
- ・地域への施設開放を継続し、感染の状況に応じてケアカフェの再開を検討します。

5 大泉特別養護老人ホーム等

(1) 利用者状況

① 定員等

	定員	年間稼働日数	利用可能定員
特養	120人	365日	43,800人
ショート	15人	365日	5,475人
デイ	40人	310日	12,400人
認知症デイ	12人	310日	3,720人

※利用可能定員＝定員×年間稼働日数

② 利用者数（実数）

	要支援		要介護					利用者数計	平均要介護度
	1	2	1	2	3	4	5		
特養	—	—	0人	24人	227人	570人	596人	1,417人	4.2
ショート	0人	0人	43人	102人	171人	128人	104人	548人	3.3
デイ	0人	9人	259人	303人	370人	132人	29人	1,102人	2.4
認知症デイ	0人	0人	16人	46人	61人	61人	93人	277人	3.6

※平均要介護度＝要介護1～5利用者の介護度合計／要介護1～5利用者数計

③ 延利用者数

	延利用者数計	稼働率
特養	42,267人	96.5%
ショート	4,279人	78.2%
デイ	10,082人	81.3%
認知症デイ	1,684人	46.0%

※稼働率＝延利用者数計／利用可能定員×100

④ 新規入退所・登録状況

	新規入所（登録）者数	退所（利用中止）者数	増減
特養	35 人	36 人	△1 人
デイ	47 人	54 人	△7 人
認知症 デイ	21 人	14 人	7 人

(2) 施設運営状況

① 苦情等の対応

施設	発生年月	内容	対応
特 養	令和3年 4月	Web 面会を終えたご家族から、「Web 面会の予約をした時に、本人にも面会があることを伝えておいてほしい。本人には伝わっていなかったようで、こちらのことがわからずに、混乱していた。」と申し出があった。	ご本人に面会があることは説明していたが、すぐに忘れてしまう状況であった。面会中にご家族を認識され、その後は会話を楽しまれていた。ご本人に面会の説明をしたことをご家族に伝えたが、職員には事前に丁寧な説明を行うことを改めて周知した。
ショート ステイ	令和3年 6月	ショートステイご利用中のご家族から「夜中の1時に施設から電話が入り、折り返しの電話をしたが、応答が遅く、対応した警備員は要領を得ず、気が利かない対応であった。夜中でも母の変化があり連絡を貰うことは有難いが、ちゃんとしてほしい。」と申し出があった。	まずはご迷惑をおかけしたことを謝罪した。施設内の夜間の電話対応については、施設からご家族に電話を入れて、折り返しを待つ時は、警備員にその旨を伝えておくことで、スムーズにフロアにつなぐことができるため、改めて夜間の電話対応のルールとした。夜間の家族への電話の件数は少ないが、緊急の場合が多いため、警備員および職員への周知を徹底した。

② 事故等の対応

施設	発生年月	内容	対応
特 養	令和3年 5月	右手第5指に2cm×6cmの内出血を発見し、レントゲン撮影の結果、右第5指基節部不全骨折が判明した。どこかにぶつけたのではないかとの診断であった。	ご本人の要因としては、腕を動かす範囲が広いので、サイドテーブルにぶつけた可能性がある。介護者の要因としては、食事席にご案内したときにテーブルと車いすのひじ掛けの間に挟んでしまった可能性がある。ベッドにはサイドテーブルカバーを設置し、食事席には保護材を使用した。
特 養	令和3年 7月	同室者の介助を行っている時「痛い」と声が聞こえ伺うと、車いすを背にして長座位になられていた。センサーは反応したが直ぐにベッドから滑落されようだった。レントゲン撮影の結果、第12胸椎圧迫骨折の診断となった。	動きが早くベッドからの滑落の危険性が日常的にある。ご本人が落ち着かない時は職員がマンツーマン対応しており、居室もスタッフルームから一番近い場所に行っている。回復するまでバストバンドを着用し、車いすはリクライニング式を使用した。

③ 地域貢献に関する取組状況

施設	実施年月	内容
特 養 デ イ	通 年	地域のボランティア団体に1階のデイ食堂を貸し出し、「虹のカフェ大泉」を毎週水曜日の午後開催し、地域の子供から高齢者まで多世代が集う場所として定着しているが、令和2年度は開催ができなかった。実行委員メンバーに向けて、再開時の感染対策の研修を開催した。
特 養 デ イ	通 年	「練馬区学習支援事業（中3勉強会）」として、1階デイ食堂を貸し出し、学習支場所の提供を継続しているが、令和2年度は中止している。

④ 研修等の実施状況

施設	実施年月	内容
特 養	通 年	年間計画に沿って、職員の資質向上を目指し、法人や研修センター主催の研修11回（延べ29名）、外部研修8回（延べ9名）参加した。人権・介護技術・感染症予防・認知症ケアの向上等を目指した内部研修を、18回（延べ600名）実施した。令和2年度の後半では、外部研修がオンラインで受講できるようになり、学びのツールとして活用した。
デ イ	通 年	年間計画に沿って、職員の資質向上を目指し、法人や研修センター主催の研修10回（延べ27名）、外部研修6回（延べ6名）参加した。人権・介護技術・感染症予防・認知症ケアの向上等を目指した内部研修を、14回（延べ237名）実施した。

⑤ 配置人員数【令和3年3月末現在】

単位：人（法定配置数）

	施設長	介護士			看護師			その他		合計
		常勤	非常勤	常勤換算	常勤	非常勤	常勤換算	常勤	非常勤	
特養 (ショート含)	1	51人	8人	58.9人	6人	3人	5.8人	6人	17人	92人
		(41人)			(4人)					
デイ	1	8人	13人	16.5人	0人	2人	2.4人	3人	16人	43人
		(8人(認知症2人))			(1人)					

⑥ 介護士・看護師の入退職の状況

職種・雇用形態		年度当初職員数	年度内入職者数	年度内離職者数
介護士	常勤	58人	4人	5人
	非常勤	17人	6人	0人
看護師	常勤	7人	0人	0人
	非常勤	5人	0人	0人

※人員数は特養（ショート含）・デイの合計数

※年度当初職員数は、令和2年4月1日時点の在籍職員数

※年度内入職者数は、令和2年4月2日から令和2年度末までに入職した職員数

※年度内離職者数は、当該年度内に離職した者のうち、あらかじめ期間を定めた雇用契約の終了または定年退職者による離職以外の事由による離職者数

(3) 施設運営上の課題と取組の方向性

① 令和2年度～令和3年度上半期の運営課題と取組の状況

ア 事業基盤の安定の取組

・令和2年度は、特養利用率96.5%、ショートステイ利用率78.2%、合算では94.5%でした。ショートステイは、緊急事態宣言の発出や施設内の新型コロナウイルス感染症発症の影響を大きく受け、事業運営に慎重な対応が求められる厳しい状況でした。

・令和2年2月～7月にかけて、「国土交通省 既存建築物省エネ化推進事業」を活用し、空調機器更新、照明のLED化、ボイラーの更新工事を実施しました。その結果、光熱水費は前年度比13.3%減（約440万円）の削減ができました。

イ サービス向上の取組

・外部ケアアドバイザーの評価を継続して受け、日々のケアの質の向上と職員の意識向上に取り組みました。

・介護技術点検や情報共有の仕組みを見直し、風通しの良いチーム作りに取り組み、不適切なケアを防止に努めました。

ウ 大泉ケアハウス民営化への取組

・令和3年度4月から区立施設から民営化されました。入居者への説明や今後の方向性については定期的に説明会を開催し、個別の意向把握や相談は入居者の状況を踏まえ丁寧に対応しました。

エ 施設建物の保全・管理の取組

・施設建物は築22年となり、建物および設備、備品等の劣化に伴う修繕費等の増加が顕著となりました。今後、大規模改修等も控えてはいますが、現状の事業運営に支障がないよう、必要な修繕を早めに対応し費用を抑えるように努めました。

② 令和3年度下半期～令和4年度の取組予定

ア 安定した経営への取組

・引き続き、特養利用率98%とショートステイの利用率98%を目指します。

・建物および設備の老朽化に対応するため計画的な修繕と保全に努めます。

イ サービス向上の取組

・内部チェック機能として内部実地検査を充実させ、お客様の生活環境の整備や人権および接遇に配慮したケアの提供を目指し、チーム力の向上を図ります。

・新型コロナウイルス感染症の発症予防と感染拡大防止に取り組み、事業継続が可能な体制を整備し、お客様の安心・安全を守ります。

ウ 大泉ケアハウスの機能転換への取組

・大規模改修および機能転換に向けて、引き続き入居者への意向把握や相談支援を個々の状況に応じて実施していきます。ケアハウスの職員は、入居者との信頼関係を維持し、入居者の気持ちに寄り添い、安心して次の住まいにつなぐことを役割とします。

エ 地域連携、社会貢献への取組

・施設開放事業としての「虹のカフェ大泉」「練馬区学習支援事業」は、感染対策を行い再開に向けて継続支援していきます。

・大泉地域の社会福祉法人が加入している「大泉法人ネット」に施設全体で関り、「農福連携」「職業体験」に取り組みます。