

令和 6 年度
事業報告書

社会福祉法人楽友会

目 次

I. はじめに（総括）	1
II. 法人	2
III. 施設サービス（特別養護老人ホーム・軽費老人ホーム）	
1. 特別養護老人ホーム白楽荘（入所・短期入所）	8
2. 軽費老人ホームA型 偕楽荘	15
IV. 在宅サービス（通所介護・居宅介護支援）	
1. 白楽荘デイサービスセンター えがお・ほのぼの	19
2. 白楽荘居宅介護支援事業所	26
V. 地域包括支援センター（多摩市・八王子市）	
1. 多摩市多摩センター地域包括支援センター	29
2. 八王子市高齢者あんしん相談センター由木東	32

表の見方

重点的な取り組みの大項目		
《内 容》		《結 果》
・ 具体的な取り組み	取り組み結果コメント	
・ 目標年間利用率	取り組み結果コメント	
《総括》 大項目についての総括コメント		《総合評価》 A～C
《次年度以降にむけて》 今後の方針や取り組みなど		

総合評価 A：重点的な取り組みについて達成できた。
B：重点的な取り組みについてほぼ達成できた。
C：重点的な取り組みについては不十分だった。

I. はじめに（総括）

令和6年度は以下の基本方針のもと事業に取り組んだ。

【利用者サービス】

利用者の安全・安心を最優先に、誰もが安心して利用できるサービスを提供します。

【人材育成】

福祉・介護事業を担う人材としてよりコンプライアンス意識を高め、地域や利用者から信頼される人材を育成します。

【財務状況】

法人の将来にむけて、健全経営を維持します。

【地域・社会】

地域の皆さんとの絆を深めるとともに、行政や関係機関と協働連携し、地域のセーフティーネットとして、法人への信頼感をさらに高めます。

1. 利用者サービスについて

山王下施設における大規模修繕工事は、工事期間中、特別養護老人ホーム、軽費老人ホーム、通所介護の利用者サービス提供環境に大きな変化を生じさせた。各施設では、この期間、利用者の安心・安全を最優先とし、多様な工夫により、安心してサービスを利用できる体制を構築した。大規模修繕の結果、利用者の生活環境は改善され、今後のより一層のサービス向上に繋がるものと期待される。

2. 人材育成について

介護業界全体で慢性的な人材不足が続く現状において、法人本部が中心となり、各施設・事業所の人員確保に努めた。就業規則や各種規程の見直し、新人事考課制度とキャリアパス体系の導入等により、人材育成に取り組む基盤を整備し、地域や利用者からの信頼を得られる人材育成環境を構築している。

3. 財務状況について

令和6年度は、山王下施設の大規模修繕工事に伴い、各種積立資産を工事財源に充当したこと、及び工事期間中の特別養護老人ホームにおける稼働ベッド数削減による収入減が生じた。法人の将来を見据えると、建物設備への適切な投資は今後も不可欠であり、引き続き積立資産の確保に取り組むことが重要である。

4. 地域・社会について

山王下施設の大規模修繕工事期間中においても、高齢者虐待への対応においては、地域包括支援センターや居宅介護支援事業所等の在宅事業と特別養護老人ホーム事業が連携し、常時迅速な対応を可能とした。認知症通所介護事業においては、他事業所での受入れが困難な事例にも適宜対応し、地域からの要請に答えている。

Ⅱ．法人

1．令和6年度の重点的な取り組みについて

ガバナンスの強化と法人管理体制の構築		
《内 容》	《結 果》	
各種規定の見直しと職員の正しい理解を得るための社内ルール運用マニュアルの策定等を行う。	運用マニュアル策定のため、書式整理、業務フロー見直し、内容整理を、現在、順次進めている段階。	
法人内部管理体制の再構築を行い、職員のコンプライアンス遵守のためのシステムを構築する。	- コンプライアンス遵守に必要な就業規則関連の整備は完了した。 - システム構築については、現状から現実的に困難であると判断。 - 当初の目標設定に実現可能性が十分に考慮できておらず反省があった。	
《総括》 職員が理解しやすいマニュアル等作成には準備に時間を要する。現状の課題を分析し、早期実現にむけて優先順位をつけて取り組むことが必要。		《総合評価》 B
《次年度以降にむけて》 内部管理体制の再構築は引き続き重要な取り組みですが、コンプライアンス遵守を目的としたシステム構築は、目標設定として現実性に課題があった。コンプライアンス意識の向上は、システムだけで達成できるものではなく、職員一人ひとりの意識改革やモラル向上が不可欠であるため、職員の意識や行動への働きかけ等も含めて検討する。		

人事制度の変更後におけるチェックや取り組み		
《内 容》	《結 果》	
新しい人事制度に伴いタレントマネジメントシステムを導入し、その運用を開始し仕組みを構築する。	- データを順次整備している - 仕組みや内容整理に複数年度は要する想定であり継続して取り組む。	
上記システムを活用することで人事考課におけるペーパーレス化を実現する。	完全ペーパーレスによる人事考課を実現した。	
新人事考課の内容において運用上のひずみや不具合がないか等を精査し確認作業を実施する。	- 今のところ大きな不具合や、大きなひずみは生じていないことを確認した。 - 制度開始3年目にあたる次年度も引き続き確認していく。	

人事における管理工数を削減し、効果的なデータ管理を実現する。	- システムの導入により、特に採用管理の部分で業務共有化ができた。 - 管理工数の分散により効率化が図れ、以前に比べて応募者対応数実績が向上し、機会損失の減少につながった。
《総括》 今年度は人事考課をシステム内で完結できる設定や仕組みづくりに取り組み、無事目標を達成することができた。職員全員が1人1台専有PCを持たない環境を前提とした情報保護の仕組みが構築できたので来年度以降も継続していく。	《総合評価》 A
《次年度以降にむけて》 人事関係の情報を統括する仕組みについては、取り扱う情報量が膨大なため単年度の取り組みでは完成できない。過去の膨大なデータを含め、さまざまな情報の整理や適切な活用ができるよう、情報統括の基礎を引き続き構築していく。	

健全経営を目的とした管理職層の意識改革		
《内 容》	《結 果》	
・ 運営や経営に関する管理職の意識改革に取り組み、健全に運営経営できる体制づくりに取り組む。	・ 問題事案の共有や課題改善を行うなど前向きに取り組むことはできた。	
・ 管理職対象の研修制度を充実し、法人の安定した経営を目指していく。	・ どのような研修を充実すれば管理職の資質があがるのか再度検討が必要。	
《総括》 具体的な管理職研修は行うことができなかったが、運営や経営に関する問題点や解決方法などについては会議の場で共有し、話し合いや意見交換により理解を深めることはできた。		《総合評価》 B
《次年度以降にむけて》 各管理職は事業所単位での細かな視点についてはよく考えアプローチすることはできている。今後は事業所を越えて法人としての考え方や事業所間連携等を前提とした発想など、より大きな視野で踏み込み対応できる管理職として意識を高めるようにしていきたい。		

山王下施設大規模修繕		
《内 容》	《結 果》	
令和6年5月の着工にむけて各種調整を進める。	計画通りに着工し、令和7年3月で修繕は無事に完了した。	

施設利用者の安全確保を万全に工事を着実に進める。	大きな事故もなく工事を終わらせることができた。
工事の進捗状況や予定などについて関係各所へ適宜情報発信し工事への協力を得られるよう取り組む。	工事情報を細やかに発信し、各施設事業所が連携して、法人全体で協力体制を作ることができた。
工事予算の適正な執行及び必要な補正予算編成に取り組む。	- 工事予算については、工事の進行に伴い、想定以外の箇所では修繕が必要になるなど追加工事費用を要した。 - 必要に応じて補正予算を編成し、適正に予算執行ができた。
工事箇所や施設事業所概念ではなく法人職員全員で大規模修繕に向き合い、工事期間を無事に終わらせるよう職員が協力しあえる雰囲気や環境づくりを行う。	他の事業所の引っ越しや特養利用者の移動など、法人全体で人員を動員し、全職員が協力しながら進めることができた。
《総括》 東京都補助金も年度内に受領でき、今回の大規模修繕工事は無事に完了した。全館LED化により雰囲気も明るくなり、居室の環境改善、床の軋み音解消、職員トイレの利便性向上など、施設の機能性と快適性が向上して利用者にも職員にも資する効果が得られた。	
《次年度以降にむけて》 今回の大規模修繕工事を総括し、積み残した課題や今後別に必要とする修繕を含めた中長期計画の策定に取り組む。	
《総合評価》 A	

財務強化体制の基礎整備と適正な資金運用を図る		
《内 容》	《結 果》	
山王下施設大規模修繕による多額の積立金使用及び工事進行や固定資産処理、堀之内・豊ヶ丘事業所の閉鎖に伴い法人の資金運用ならびに按分率の変更等経理処理が大きく変化するため、適正な会計処理を実施し今後の財務強化にむけて基礎整備をはかる。	- 大規模修繕による特養のベッド数調整の結果、例年よりも大幅な稼働率低下による減収があった。 - 堀之内及び豊ヶ丘事業所の整理により、費用削減効果があり収支状況は改善した。引き続き財務強化に取り組んでいく。 - 修繕工事や事業所閉鎖による案分率変更など適正に取り組めた。	
《総括》 大規模修繕工事、堀之内及び豊ヶ丘事業所の閉鎖による会計処理を適正に行い、年度決算を取りまとめることができた。大規模修繕により施設整	《総合評価》 B	

備等の積立資産が大幅に減少したため、今後は次期の改修にむけた財務強化に一層取り組む必要がある。	
《次年度以降にむけて》 各事業の適切な運営により収支状況を維持向上しつつ、不測の事態に備えるためにも積立資産を確保していく必要がある。財務基盤を強化するためにも、資金管理や運用について中長期計画の策定に取り組む。	

全体総括（特に良かった点・今後の課題など）
・ 人事考課のペーパーレス化を達成できたことで、データ管理や作業の省力化などに大きな成果をあげた。 ・ 大規模修繕を無事に完了し、利用者の方々の満足度向上と職員のモチベーション向上に大きく貢献することができた。 ・ コロナ禍から大規模修繕期間に至るまで、法人運営を取り巻く環境は激しく変化した。今後はこの経験を活かしてさらなる法人体制の整備に取り組みたい。

2. 令和6年度法人職員研修

各施設事業所職員合同の研修を以下のように実施した。

研 修 名	内 容	実施数
新任研修	入職時に受講。 研修内容： 法人概要・職業倫理・サービスマナー・防災知識・各種規定等楽友会職員としての基礎知識	4月、10月、11月、2月に計4回実施

3. 防災訓練

法人防火管理者が中心となり各施設事業所の防災訓練を以下のとおり実施した。また、その他に職員安否確認システムを使用して月1回の非常通報運用訓練を実施した。

実施日	訓 練 内 容	想定出火場所等	参加者
4月23日	火災訓練（夜間想定） 消火・避難訓練（消火栓・消火器使用）	1階ゲストルーム	偕楽荘1階利用者、職員
5月28日	火災訓練（夜間想定） 消火・避難訓練（消火栓・消火器使用）	2階洗濯室	偕楽荘2階利用者、職員

6 月 25 日	火災訓練（夜間想定） 消火・避難訓練（消火栓・消火器使用）	3 階洗濯室	偕楽荘 3 階利用者 職員
7 月 23 日	地震訓練 地震時の避難訓練・安否確認		偕楽荘 1 階利用者 職員
8 月 20 日	災害 BCP 机上訓練（地震）		偕楽荘全職員
8 月 29 日	地震後の火災訓練 地震時の避難訓練・安否確認		偕楽荘 2 階利用者 職員
9 月 24 日	地震後の火災訓練 地震時の避難訓練・安否確認		偕楽荘 3 階利用者 職員
10 月 22 日	火災訓練（夜間想定） 消火・避難訓練（消火栓・消火器使用）	1 階西側倉庫	偕楽荘 1 階利用者 職員
12 月 24 日	火災訓練（夜間想定） 消火・避難訓練（消火栓・消火器使用）	2 階西側倉庫	偕楽荘 2 階利用者 職員
1 月 30 日	火災訓練（夜間想定） 消火・避難訓練（消火栓・消火器使用）	3 階厨房	偕楽荘 3 階利用者 職員
2 月 25 日	地震後の火災訓練 地震時の避難訓練・安否確認		偕楽荘 1 階利用者 職員
3 月 25 日	偕楽荘総合訓練 火災訓練 消火・避難訓練、全集合場所の確認	1 階西側倉庫	偕楽荘全利用者 職員
5 月 29 日	火災訓練 初期消火、通報訓練（消火栓・消火器使用）		在宅 S C 利用者、職 員
7 月 25 日	地震訓練 地震の備え、在宅での避難方法などの講義		在宅 S C 利用者、職 員
9 月 26 日	火災訓練 初期消火、通報訓練（消火栓・消火器使用）		在宅 S C 利用者、職 員
1 月 30 日	火災訓練 火災時の対応、正しい対処方法などの講義		在宅 S C 利用者、職 員
3 月 27 日	火災訓練 高齢者の地震に対する心得について講義		在宅 S C 利用者、職 員
4 月 25 日	火災訓練（夜間想定） 消火・避難訓練（消火器・消火栓使用）	5 階配膳室	白楽荘 5 階利用者、 職員
5 月 31 日	火災訓練（夜間想定） 消火・避難訓練（消火器・消火栓使用）	6 階配膳室	白楽荘 6 階利用者、 職員
6 月 27 日	火災訓練（夜間想定） 消火・避難訓練（消火器・消火栓使用）	7 階配膳室	白楽荘 7 階利用者 職員
7 月 25 日	火災訓練（夜間想定） 消火・避難訓練（消火器・消火栓使用）	5 階配膳室	白楽荘 5 階利用者 職員

8 月 22 日	火災訓練（夜間想定） 消火・避難訓練（消火器・消火栓使用）	6 階配膳室	白楽荘 6 階利用者 職員
9 月 26 日	火災訓練（夜間想定） 消火・避難訓練（消火器・消火栓使用）	7 階配膳室	白楽荘 7 階利用者 職員
10 月 24 日	火災訓練（夜間想定） 消火・避難訓練（消火器・消火栓使用）	5 階配膳室	白楽荘 5 階利用者 職員
11 月 21 日	総合防災訓練（地震発生時を想定）		楽友会職員、自治会
12 月 12 日	災害 BCP 机上訓練（地震）		白楽荘全職員
1 月 23 日	火災訓練（夜間想定） 消火・避難訓練（消火器・消火栓使用）	6 階配膳室	白楽荘 6 階利用者 職員
2 月 27 日	火災訓練（夜間想定） 消火・避難訓練（消火器・消火栓使用）	7 階配膳室	白楽荘 7 階利用者 職員
3 月 26 日	火災訓練（夜間想定） 消火・避難訓練（消火器・消火栓使用）	5 階配膳室	白楽荘 5 階利用者 職員
毎月	緊急連絡訓練（BCP 訓練）		楽友会全職員

Ⅲ. 施設サービス（特別養護老人ホーム・軽費老人ホーム）

1. 特別養護老人ホーム白楽荘

令和6年度の重点的な取り組みについて

① 特別養護老人ホーム

利用率目標・収益目標	
《目 標》	《結 果》
利用率： 91.6%	89.3%
介護保険事業収入： 638,000 千円	669,229 千円
《取組内容》	《結 果》
大規模修繕工事にともないベッド数調整と利用者の確保	- 大規模修繕に伴いベッド数削減及び例年を上回る退所者数という状況により、入居調整が間に合わず年度内に満床に戻すことができなかった。 - 協力医療機関からの受入を積極的に推進した結果、医療機関との連携強化及び診療情報提供書の作成期間短縮につなげることができた。 - 入居に必要な診療情報提供書の作成期間中は別途ショートステイとして受け入れて空床ベッドを活用し、ショートステイの稼働率向上を図れた。
入居待機者の確保	協力医療機関や地域包括支援センター、居宅介護支援事業所等と連携し、例年通りの待機者確保に加え、緊急入居ニーズにも優先的に対応し、待機者確保に努めた。
感染症予防と感染症対策の強化	- コロナウイルス感染症は、4月に数名の感染、7月から8月には大規模修繕という特殊な環境下で、2フロアに及ぶ感染拡大に見舞われた。 2月に胃腸炎の流行があり、3フロアで感染が拡大したが、速やかに関係機関と連携して蔓延防止対策に取り組み、重傷者を出すことなく終結に至った。

《総括》 - 大規模修繕工事後に満床に戻すことができなかったが、待機者面談から新入荘までの期間短縮や積極的な空床利用によるショートステイ稼働率向上などができた。 - 日頃より感染対策については、各々意識を高め取り組んできたが、感染症はゼロにはならないことも改めて痛感した。大規模修繕により、フロア環境が大きく異なる状況下でも落ち着いて感染対策に努めることができた。	《総合評価》 B
《次年度以降にむけて》 - ベッド満床を達成し、今後の退所者数や入院者数の増加を想定した迅速な入所調整に取り組む。 - 協力医療機関、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所等との連携を強化し、即時即応体制を構築することで地域に根差し、地域課題の受け皿としての役割を果たすとともに、施設の社会資源としての有効活用に努める。 - 地域への貢献と稼働率の向上を図るため、行政や医療機関との連携をすすめ、緊急対応が必要な方や他施設で受入れ困難とされる方の受入れに努める。	

提供サービスの充実・向上	
《取組内容》	《結 果》
大規模修繕中のサービス提供方法、レクリエーション、クラブ活動、行事など状況に応じて取り組み日常生活の活性化を図る。	- レクリエーション担当職員を配置したことにより、利用者にメリハリのある日中時間を提供することができた。 - フロア行事は大規模修繕の影響で形態は変えたものの例年通り行うことができた。
ケアマネジメントを充実し多職種が連携し「自分らしい生活」を送って頂けるよう支援する。	6か月ごとに、利用者の持っている力や、大切にしている気持ちを丁寧に把握し、一人ひとりに合わせた目標を設定することで、より個別性を重視した支援計画を作成し、その実行に努めた。
介護職・看護職の連携による医行為（痰吸引）への対応に取り組む。	当施設看護師による指導により、3名の介護職員が喀痰吸引研修を修了した。
介護職・リハビリ職の連携による心身機能や生活の質の維持に取り組む。	福祉用具の運用や管理方法の見直し、全利用者の用具再選定により、身体機能や生活の質の維持向上に努めた。
《総括》 大規模修繕による環境的な制約があるなかでも、例年通りの行事を実施するとともに、レクリエーション担当職員を配置することで、以前よりも充実した活動時間を確保することができた。	《総合評価》 A

・ アセスメントについては、個別性を意識したケアプランとなるよう目標設定を明確にするよう努めた。一方で、リスクマネジメントの評価などに改善の余地はあると考える。	
《次年度以降にむけて》 ・ レクリエーション担当職員の活動内容について評価検討を行い、さらなる余暇活動の充実を図る。 ・ アセスメントの深化及び多職種による状態変化のこまめな共有に取り組み、常に個別性を重視したプラン作成とケアの実施に努める。 ・ 担当者会議を充実し、利用者の生活を多角的な視点からとらえ、生活そのものに焦点を当てたその人らしい暮らしを支援することに努める。	

人材育成・やりがい・はたらきがい		
《取組内容》		《結 果》
・ 介護・福祉人材の育成のため実習生の受け入れを積極的に行う。		・ 例年に引き続き、介護福祉士、社会福祉士等の実習生の受け入れを行った。 ・ 実習連絡会や研究発表会に積極的に参加し、学校との細やかな連携を図った。 ・ 実習生との対話を通じて個々に合わせた丁寧な指導に努めた。
・ 職員個々のキャリアアップへの取り組みを支援する。		・ 外部研修への派遣を再開し、個人や各職種におけるスキルアップを目指し取り組んだ。
・ 他事業所や施設との交流を通じて具体的な支援方法を学ぶ機会を持つ。		・ 当施設の提案により、新たな取り組みとして、リーダー層及び感染症対策、虐待防止、事故対策、褥瘡予防の各委員会間による多摩市特養施設間交流を行った。 ・ 相談員連絡会や情報交換会への参加、市外特養との施設間交流も行った。
《総括》 コロナ禍で停滞していた他事業所との交流や外部研修を、今年度より徐々に再開し、積極的に取り組むことができた。また、新任職員や中途採用者の指導においては、年齢や経験を考慮した指導担当者を配置し人材育成に努めた。		《総合評価》 A
《次年度以降にむけて》 実習指導者の育成、リーダー層の問題解決能力の向上に加え、外部研修への積極的な参加を促し、個人の成長を組織全体のサービス品質向上に結びつける。その基盤として、マナーや社会性、利用者支援の基本は、会議、委員会、朝のミーティングといった日常的な場を活用したOFF-JTでの習得に努める。		

地域にむけて		
《取組内容》	《結 果》	
地域のセーフティーネットとして虐待等により緊急で入居が必要な場合に関係機関と連携し対応する。	緊急対応には積極的に取り組み、措置入所や緊急一時保護（多摩市事業）の受け入れを通して、地域課題の受け皿としての役割を務めた。	
施設からの情報発信を強化し、ホームページの更新、広報誌などを作成し家族や関係者に適宜適切な情報を提供する。	広報誌による家族への情報発信はできたが、大規模修繕の影響により、家族会の開催は1回となった。	
地域自治会や地域住民との連携を強化し地域との交流を活性化していく。	地域活動への参加はできなかった。	
《総括》 - 緊急措置入所や緊急一時保護の受け入れなど、地域のセーフティーネットとしての役割は確実に果たすことができた。 - 地域活動・地域交流においては成果を上げることはできなかったが、多摩市介護保険事業者連絡協議会へ役員を輩出し、また大妻女子大学と介護保険事業者連絡協議会が連携した広報誌『やまざくら』の編集・発行に関わることができた。		《総合評価》 B
《次年度以降にむけて》 - 緊急受け入れへの更なる迅速な対応体制を構築するため、引き続き行政や地域包括支援センターとの連携を強化するとともに、受け入れ時の協議に関係機関と密に行う。 - 地域交流においては、外部機関や地域住民の方々と積極的に交流する機会を設け、コロナ渦で希薄になった結びつきを再構築することを目指す。		

施設事業所の全体総括（特に良かった点・今後の課題）
- 地域におけるセーフティーネットとしての役割を積極的に果たし、特別養護老人ホームという社会資源を通じて地域に貢献できた。今後も引き続き、地域に深く根ざした施設として、その役割を果たし続けられるよう努める。 - レクリエーション担当職員の配置により、利用者の生活の質の向上につなげることができた。さらなる質の向上に向けて、多職種の関りや活動内容の見直しが必要。 - 法人事務局施設管理担当者の協力を得て間接業務の一部を委託し、その結果、利用者処遇の改善に繋げることができた。 - 特養のベッド満床に向け苦慮した一年であった。想定を上回る退所者数ではあったが、この経験を次年度に活かし、迅速なベッド稼働を実現することが喫緊の課題である。特に受け入

れ態勢を再度協議し、その内容を関係機関等に周知することで稼働率向上を図るだけでなく、特別養護老人ホーム白楽荘の地域における位置づけをより高めていく。

- ・ 他事業所や他施設との交流、外部研修などを積極的に展開できた一方で、職員育成の根幹はリーダー層の資質向上が重要である。リーダー層全体の底上げを図るため、グループの活性化を基盤とした育成体制を構築する必要がある。

② 短期入所生活介護

利用率目標・収益目標		
《目 標》		《結 果》
利用率： 90.0%		89.1%
介護保険事業収入： 41,000 千円		43,709 千円
《取組内容》		《結 果》
大規模修におけるベッド数調整に対する円滑な利用調整		- 年度を通し、緊急の受け入れは積極的に行い、滞在日数の長い利用も柔軟に受け入れ、在宅への復帰困難者はそのまま入所につなげた。 4月、7月、8月とコロナ感染症蔓延で短期入所の受入れを一時的に停止したことや大規模修繕による制約もあり、稼働率向上に苦慮した。
空床発生後の入居者確保とショートステイとの連携の強化		特養への新入荘決定までの期間をショートステイで受け入れ、入所判定会議後に入所へと切り替える対応を取ったことで、空床を効果的に活用できた。
新規および継続利用者の安定的確保		居宅介護支援事業所等へ積極的に案内をしつつ、大規模修繕以降はショートステイ希望者の施設見学も積極的に行い、新規利用者増に努めた。
《総括》 緊急受け入れや入荘前のショートステイを積極的に行ったことで、年度末には稼働率が回復した。しかし、年度内に二度の感染症蔓延が発生し、その間の利用控えの影響により、通年での利用率は目標に届かなかった。		《総合評価》 B
《次年度以降にむけて》 - 引き続き、緊急ショートステイの受け入れには積極的に対応し、地域のセーフティーネットとしての役割を果たす。 - ショートステイの見学希望が増加しており、選ばれる施設となることが求められている。サービスの質向上は、窓口となる相談員と直接支援を行う介護職、医療職、リハビリ職が利用者のために一丸となるよう、連携をより一層強化する必要がある。		

提供サービスの充実・向上	
《取組内容》	《結 果》
在宅生活の継続を意識して利用者の身体機能や安定した生活リズムの維持に取り組む。	- 個々の希望や状態を把握したうえで、リハビリテーション計画とその実践を行い、楽しみのある機能訓練を提供して在宅生活継続へとつながるよう努めた。 - 作業療法や言語聴覚、認知症対応など多職種が連携して取り組み、その評価をフィードバックすることができた。その結果、サービスの質向上や、居宅介護支援事業所との信頼強化につなげることができた。
《総括》 個々のリハビリテーションについて、「楽しんで行う生活リハビリテーション」は継続利用へのきっかけになっている。一方で、機能訓練サービスの質向上については、更に専門性を活かした方法を検討する必要がある。	《総合評価》 B
《次年度以降にむけて》 ショートステイは利用前に本人や家族が見学して施設を選択することが一般的になっている。そのため、他施設との差別化を図り、更なるサービスの質向上に取り組む必要がある。建物や環境整備も重要だが、利用者・家族が望むサービスを個別に把握・計画・実践するという基本支援の充実こそが不可欠となる。	

人材育成・やりがい・はたらきがい

※ 特別養護老人ホーム参照

地域にむけて

※ 特別養護老人ホーム参照

施設事業所の全体総括（特に良かった点・今後の課題）
- 緊急ショートステイの受け入れにおいては、初期対応、アセスメント、多職種連携など、スムーズな受け入れシステムを構築することで、迅速かつ柔軟な対応を実現できた。特に行政からの緊急一時保護事業の受入れでは、既往歴や生活歴、氏名も不明な方の受入れも行い、現場の臨機応変な対応力や能力向上に繋げるという成果があった。 - ショートステイの個別ケアにおいては、多職種間の更なる情報共有と連携強化によるサービスの質向上に加え、施設サービスを個々のニーズに結びつけるだけでなく、個々のニーズから施設で提供できる新たなサービスを開発することで、他施設との差別化を図る必要がある。

2. 軽費老人ホームA型 偕楽荘

令和6年度の重点的な取り組みについて

利用率目標・収益目標	
《目 標》	《結 果》
利用率：100%	100%
老人福祉事業収入：137,000 千円	139,500 千円
《取組内容》	《結 果》
施設入居者の確保のため、地域への施設紹介活動に継続して取り組む	- 社会福祉協議会等を通じて近隣住民に対し偕楽荘での生活について説明会を実施した。 - 偕楽荘広報誌『偕覧板』の発行、入居希望者への施設見学を実施した。取り組みの結果、今年度は新たに14名の申し込みがあった。
施設内での介護予防活動支援について理解促進に取り組み、認知症の重症化や要介護による退去のリスクの低減を図る。	- 利用者自身が定期的に実施する体重測定やバイタルチェックを看護職員とともに把握し、体調管理などの意識付けを行うとともに、定期的な面談の機会を設けた。 - 介護予防教室、レベルに応じた体操教室、ウォーキングなど、施設で定期的に運動する機会を提供し、フレイル予防に努めた。
《総括》 - 退居者数は7名であった。入所調整を適時行い、年間を通じて定員割れることはなかった。また、待機者については新たに14名の方の申し込みがあり、待機者数は56名となった。 - 介護予防活動として、毎月の体重測定やバイタルサインの確認、年1回以上の個別面談を実施し、利用者本人がフレイル予防・介護予防を意識できるよう支援するとともに、各種活動への参加を促した。	《総合評価》 A
《次年度以降にむけて》 - 地域包括支援センターや居宅介護支援事業所、社会福祉協議会など関係機関への施設紹介に引き続き取り組んでいく。 - 軽費老人ホームの加算要件に必要な個別支援等に適宜取り組み、各種加算を確実に取得していく。 - 利用者の多くが偕楽荘での長期生活を望んでおり、介護予防支援は重要な支援の柱となっている。栄養、健康、運動、生活習慣への包括的なアプローチは不可欠であり、施設内の資源	

に留まらず、外部機関との連携によるセッションも視野に入れ、より効果的な支援に取り組んでいく。

提供サービスの充実・向上		
《取組内容》		《結 果》
利用者の自立した生活の支援にむけて、フレイル予防や介護予防の活動に取り組む。		- 介護予防体操（GOGO 体操、ゆるゆる体操、貯筋体操、足のセルフケア、口腔体操）を週 1～2 回実施した。 - 日常的に料理を楽しめるように、簡単に施設内でも作れる調理レシピを紹介し『咲くらキッチン』として料理教室を実施した。
施設内外での事故や特殊詐欺などの事件など、日常生活のリスク軽減への啓発に取り組む。		- 災害時におけるリスク軽減のため、毎月防災訓練を実施した。 - スマホの利用率が上がり、SNS を通じての特殊詐欺などを防止するために、スマホ教室を開催し注意喚起に取り組んだ。また、月に 1 回、スマホ相談会を実施し、特殊詐欺防止に努めている。
食堂の改修工事にあわせて、食事配膳方法の見直しや食事席の配置など利用者の食事環境の向上にむけて取り組む。		- 食堂工事期間中は 4 階多目的室に仮の食堂を設け、2 部制で食事を提供。大きな混乱もなく、食事の提供ができた。 - 改修後の食堂では、配膳方法を変更し、食堂内を広く利用できるようになった。結果、利用者の導線が広がり、衝突回避や転倒防止につながった。
《総括》 - 日常生活をより豊かにするため、介護予防の重要性を利用者に伝え、個々の状態に合わせた介護予防体操を実施した。利用者が積極的に参加できるよう、声かけやポスターなどを活用して周知を図った。 - 大規模修繕期間中は、食堂の場所変更など、利用者の協力のもと作業を行った。改修工事完了後は、食堂内が広々と活用できるようになっただけでなく、配膳方法をカウンター配膳に変更したことで、利便性と安全性が向上した。		《総合評価》 A
《次年度以降に向けて》 利用者の健康寿命延伸のため、栄養、医療、生活習慣の各側面から支援を行う。利用者の状況は自立から要介護まで幅広いため、個別支援を強化し、状態の変化に随時対応したケアを検討・実施することで、利用者に寄り添った支援を行う。		

- ・引き続き、SNS等での特殊詐欺防止に取り組み、スマホ教室・相談会を行う。また、交通事故防止など、その他の生活リスク対策についても関係機関と調整し実施していく。
- ・要介護状態の利用者支援については、事業所の職員配置体制などから見直していく。また、今後は法人内他サービスとの連携強化や施設での看取り体制の整備について、数年度単位で構築していく必要がある。

人材育成・やりがい・はたらきがい		
《取組内容》		《結 果》
・ 高齢者の身体機能維持や精神的支援への理解を深められる研修受講機会を作る。		・ 東京都社会福祉協議会軽費老人ホーム分科会主催の『軽費老人ホームにおけるレクリエーション』に参加、自立高齢者に対してのレクリエーションを学んだ。 ・ アクティブ福祉 in 東京に参加し、他施設での取り組みや、現状の課題などを学ぶことができた。 ・ 施設内研修として、虐待防止、サービスマナー、ハラスメント研修等各種研修を行い、身体的機能維持や精神的支援の理解を深めた。
・ 軽費老人ホーム間のネットワーク構築に取り組み、他施設との情報交換などの交流機会を設ける。		・ 東京都社会福祉協議会主催の軽費老人ホーム分科会軽費老人ホーム相談員会などに参加し、他施設との情報交換に取り組んだ。 ・ 軽費老人ホームの形態が多種にわたり職員配置も違うため、多職種での交流機会を設けられなかった。
《総括》 ・ 東京都社会福祉協議会軽費老人ホーム分科会主催の外部研修に参加し、レクリエーションについて学んだ。また、他の軽費老人ホームでの取り組みなど情報交換をすることができた。 ・ 施設内で職員が講師となり実施する研修は継続して行った。虐待防止やサービスマナー、ハラスメント研修などを実施している。		《総合評価》 B
《次年度以降にむけて》 施設内での研修については、法令で定める必須研修の他に各職員が講師となる新たな研修を実施する。今の軽費老人ホーム利用者は自立と要支援、要介護状態が混在している。効果的な支援には職員自身の考える力を養うことが不可欠であり、この研修をその第一歩として位置付ける。また、外部研修については、東京都社会福祉協議会軽費老人ホーム主催の研修に参加し、ケアワーカーや看護師といった多職種の交流機会を創出したい。		

地域にむけて		
《取組内容》	《結 果》	
・ 地域高齢者が参加できる介護予防教室などの講座を開催する。	・ コミュニティプレイスまつまるの地域交流スペースで、地域高齢者を対象に『認知機能を維持するために』をテーマにした講座を開催し 19 名の方の参加があった。	
・ 利用者が地域社会とのつながりを得られる活動に取り組む。	・ 近隣小学生の見守りボランティアのほか、地域の美化活動として、クリーンデイや園芸活動を実施。また、障がい者団体の畑作業の手伝いなど実施した。	
・ 地域住民や関係機関にむけて、施設の PR 活動を実施する。	・ 地域包括支援センターや居宅介護支援事業所、地域の社会福祉協議会などに施設パンフレットの設置や施設案内を行った。	
《総括》 利用者の地域活動参加と地域の高齢者の活動機会創出に取り組んだ。さらに、新型コロナウイルス感染症流行前の地域との結びつきを取り戻すため、ボランティア受け入れや社会福祉協議会との連携による地域高齢者向け説明会を実施するなど、少しずつではあるが活動を広げている。		《総合評価》 B
《次年度以降にむけて》 地域の高齢者が施設の介護予防教室などに参加できる機会を増やし、地域高齢者の介護予防と施設 PR 活動につなげていく。また、利用者が施設外でのつながりができるよう、地域の活動に参加できる機会も引き続き設けていきたい。		

施設事業所の全体総括（特に良かった点・今後の課題）
・ 大規模修繕により、食堂の配膳方法が改善できたことで、配膳時の転倒リスクが軽減した。また、介助浴室を新設したことで、利用者の状態変化に応じた支援の幅が広がった。 ・ 退居者の増加に伴い待機者が一時減少したが、年間稼働率は 100%を達成できた。 ・ 介護認定されている方の入居も増加し、支援方法を見直す必要がある。職員もその状況について理解し、新たな支援について模索している。 ・ 早期入所を希望する待機者は少なくなっており、即時入所を希望する待機者を増やすことが重要である。一方で、軽費老人ホームの認知度は低く、自立された方は即時入居に対して積極的ではないケースが多い。軽費老人ホームで生活することは安心につながり、要介護になっても適切な支援が活用できることを地域住民や関係者に丁寧に周知する必要がある。 ・ 介護予防やフレイル予防は継続しつつ、利用者の状態が自立から要支援、要介護へと変化する中で、これまで以上に個別支援が重要となる。利用者に寄り添い、状況を共有しながら、利用者一人ひとりに適した個別支援に取り組み、新たな支援方法を構築していく。

IV. 在宅サービス（通所介護・訪問介護・居宅介護支援）

1. 白楽荘デイサービスえがお・ほのぼの

令和6年度の重点的な取り組みについて

① 白楽荘デイサービスえがお

利用率目標・収益目標	
《目 標》	《結 果》
利用率： 65.0%	54.3%
介護保険事業収入： 67,450 千円	59,037 千円
《取組内容》	《結 果》
サービスの拡充と人員の充足のために安定した収入を確保する。	- 新規利用者は一昨年度と比べると約34%低下しており、その影響が稼働率に表れている。 - 人員配置については、一昨年度と同様に「ほのぼの」と2単位である利点を活かし効率的に配置している。
「楽しむ」と「効果」の両立を考えた利用者支援プログラムを充実する。	「楽しむ」と「効果」を考え、職員が独自でプログラムを考えて実行していた。しかし、従来計画していた外部（ボランティア等）とのセッションには十分に至っていない。
介護保険の改正や地域のニーズに対応するため、職員の資質の向上を図っていく。	介護保険法などの制度に関する職員の資質向上は今後の課題であるものの、制度変更に合わせて研修制度の充実、そして地域ニーズへの意識を持つことで、他のサービスで受け入れ困難な利用者も継続して受け入れることができている。
《総括》 年明けからデイサービス全体で2カ月半にわたる大規模修繕を実施したため、一時的に活動の幅を縮小せざるを得なかった。稼働率については、新規獲得に苦慮し、終了者も年度途中に予測を上回ったこともあり、11月以降の稼働率に大きく影響している。	《総合評価》 B
《次年度以降にむけて》 - 新規利用者に選ばれるためには基本サービス以外の部分にも力を入れていく必要がある。 - 大規模修繕中に活動に制約が生じたが、活動スペースの見直しなどで落ち着いて過ごせる空間が確保できたことなどがあり、今後も事業所内の環境を再整備し、活動も見直しを行う。	

- ・ 現行の通所介護事業の形態では、事業継続が困難な状況にある。そのため、地域ニーズ、稼働率、職員配置数、介護保険制度の見通しといった多角的な視点からサービス維持策を検証し、次年度内を目途に事業継続を前提とした事業形態の再構築に取り組む。

提供サービスの充実・向上		
《取組内容》	《結 果》	
・ 感染症対策を講じた中でもサービスの質が低下しないよう、支援内容の充実と継続したサービスを実施する。	・ 年度途中で数か月間、地域で蔓延したインフルエンザやコロナウイルスの影響で、機能訓練やレクリエーション、入浴サービスの方法を変更せざるを得なかった。	
・ 利用者の生活スタイルや日常生活動作に着目した効果的なリハビリテーションの充実を図る。	・ 送迎時に在宅等の様子を把握し、集団リハビリやレクリエーションの要素を取り入れた活動も活かして、リハビリテーションを充実することができた。	
《総括》 配置基準を満たす職員のみでは利用者満足度の向上に限界がある現状において、徐々にではあるがボランティアや外部団体との連携を再開している。また、職員の主体的な取り組みによるレクリエーションやリハビリテーションが実施され、感染症流行下においても相応の成果を上げることができた。		《総合評価》 B
《次年度以降にむけて》 更衣や入浴動作などを考慮した生活リハビリテーションを実施し、利用者が在宅生活を継続できるよう身体機能の維持向上を図る必要がある。また、活動場所や生活スペースを有効活用するため、事業内の環境整備と活動の充実に取り組むことが必要である。		

人材育成・やりがい・はたらきがい		
《取組内容》	《結 果》	
・ 一方向の研修ではなくグループ相互作用を取り入れた研修制度の充実を図る。	・ 非常勤職員が 8 割を超える当事業所において、グループを活用した研修は大きな効果が期待できるものの、現状では対面での研修に留まり、実施に至っていない。	
・ 職員の意見を取り入れた支援内容の充実を図り、職員個々のやりがいを見出していく。	・ 利用者支援や業務の遂行に関し、常勤職員だけではなく非常勤職員も含めて検討し実施している。	
・ 実務に即した研修制度を実施し職員の技術の向上を図る。	・ 介護支援のための知識を習得する研修を実施している。支援の根拠を知ることによって日常対応や緊急時対応に活かされている。	

《総括》 非常勤職員の割合が高く、人員配置にも余裕がない中で、研修の開催には苦 労が多かった。しかし、利用者支援においては、申し送りやミーティングを有 効活用し、全職員の意見を取り入れた協議の上で支援計画を作成し、具体的 な支援を実行している。	《総合評価》 B
《次年度以降にむけて》 介護支援に必要な知識習得のため、現場での OFF-JT を活用した研修制度を確立し、職員の基 礎知識の習得に努める必要がある。また、利用者支援について話し合う場を意図的に設け、職 員間の意識を高める必要性を感じている。	

地域にむけて	
《取組内容》	《結 果》
・ 感染症対策を講じた中でのボランティアとの交流	・ 法人ボランティア委員会を再開し、音楽活動、対面ボランティアなどを開始した。
・ 地域の学校や各種専門学校の職場体験や実習生の受入れを行う	・ 介護福祉士、社会福祉士の実習生受入れた。 ・ 職場体験等は受入れ体制を継続しているが今年度該当者はいなかった。
《総括》 ・ 法人のボランティア委員会を再発足し、法人及び各事業所のボランティア再開に向けて取り組んだ。ボランティア活動の再開を進めつつ、ニーズのある活動を検討し、担当者とボランティアセンターの連携に努めた。 ・ 実習生支援では、資格取得や学校ニーズを把握し、その内容に適した実習を提供できるよう配慮した。	《総合評価》 A
《次年度以降にむけて》 サービス内容充実のため、ボランティアや地域との繋がりを重視する必要がある。また、ボランティア委員会を活用し、法人全体で取り組む必要がある。	

施設事業所の全体総括（特に良かった点・今後の課題）
・ 事業所における喫緊の課題は、人員配置と事業の収益性である。職員の高齢化と人員不足、現在の収支状況では事業継続は難しいが、法人においてのサービスとの連携からも通所介護の存在価値は高いため、法人全体の視点から課題を検討する必要がある。 ・ 2単位として事業を行っているため、認知症対応型通所介護との連携は欠かせない。特に人員配置においては、利用者のサービス満足度を考慮して効果的に配置している。 ・ 活動全般において、レクリエーションやリハビリテーション、楽しみ活動などを効果的に取り入れ、職員が自ら考え行動している。

② 白楽荘デイサービスほのぼの

利用率目標・収益目標		
《目 標》	《結 果》	
利用率 : 78.5%	75.6%	
介護保険事業収入 : 42,350 千円	41,471 千円	
《取組内容》	《結 果》	
安定した事業経営は更なるサービスの充実を図れることから、稼働率と収支バランスを考えた運営を実施する。	- 認知症対応型通所介護のニーズは高く、登録者数は昨年度より減少したものの予測を上回っている。 - 人員配置も通所介護との併用で効果的な体制を取ることができた。	
認知症支援の充実を図るため、外部の力や社会資源を利用しながら利用者が安心して利用できる体制を整備する。	- 下半期以降、ボランティアや地域の方の協力を得て、活動や支援に活かすことができた。 - 認知症に特化した取り組みは計画通りには進まず次年度以降に課題を残すことになった。	
研修制度を活用しながら職員個々の資質の向上を目指す。	事業所向けの研修を10回実施することができた。研修終了に際して事業所内でグループワークを実施するなど、個々の資質を伸ばす研修となった。	
《総括》 他の事業所では対応が困難な利用者の受入れ継続利用につなげるなど、職員と事業所の対応力は向上している。治療ではない介護において、認知症の利用者に寄り添える介護を実践できていることが収支実績にも表れている。		《総合評価》 B
《次年度以降にむけて》 大規模修繕工事を契機に、特に認知症対応型通所介護において落ち着いて生活できる環境の重要性を改めて認識した。利用者支援の充実には『活動環境の重要性』も不可欠であり、空間整備と生活環境の向上に注力していく必要がある。また、外部団体やボランティアの協力を得ながら、認知症の利用者が穏やかに生活できる体制を確保していく必要がある。		

提供サービスの充実・向上	
《取組内容》	《結 果》
感染症の状況によりサービスが滞らないよう、感染対策に万全を期し地域の感染状況とも照らし合わせながら随時対策を行う。	利用者の体調把握は送迎時と事業所に到着後にバイタル測定を実施した。

	地域や病院などの感染状況を確認し、都度職員間で情報共有を実施し、事業所で蔓延しないよう対策を講じた。
相互作用を活用しながら集団で実施するリハビリテーションを充実させる。	- 集団で楽しく、遊び心を取り入れながらリハビリテーションを実施した。 - レクリエーションにおいても楽しめる要素を加え、効果を考えながら実施した。
《総括》 - デイサービスは曜日で決まった利用者が利用するため、特に認知症状の利用者の環境の変化に留意し、席の配置や雰囲気づくりを重視して支援することができた。 - 活動について小集団や個別支援など、個々の利用者の状態を考慮し、個別支援に取り組んだことで、継続的な利用に成果を上げている。	《総合評価》 A
《次年度以降にむけて》 生活環境や雰囲気づくりを再度見直し、認知症状の方が落ち着いて過ごすことができるよう配慮していく。また、ボランティアなど地域の方との交流機会を増やし、デイサービスで充実した時間を過ごし、自宅に帰ってもその効果が持続できるような支援を目指していく。	

人材育成・やりがい・はたらきがい		
《取組内容》	《結 果》	
一方向の研修ではなくグループ相互作用を取り入れた研修制度の充実を図る。	- 対面方式での研修は全職員を対象に実施することができた。 - グループ研修は時間的な問題で思うように進めなかった。	
職員の意見を取り入れたサービス提供を行う。特にミーティングを有効活用しグループ内の相乗効果を期待する。	支援や介護におけるリスクなど、非常勤職員を含め全職員で考え、チームケアの実践は出来ている。	
実務に即した研修制度を実施し職員の技術の向上を図る。	技術の習得とともに支援内容の根拠を知ることによって、根拠に基づいた援助をすることができた。	
《総括》 利用者支援を検討する際には、常勤職員に限らず全ての職員を対象としたケース検討を実施している。より多くの意見を反映したプランとその実践はチームケアの効果を発揮し、同時に職員のやりがい向上と人材育成に繋がった。研修についても、実務の根拠を理解することで応用力が高まり、利用者支援に効果が現れている。	《総合評価》 A	

《次年度以降にむけて》

現場に即した研修、特に OFF-JT は大きな効果が期待される。また、利用者支援においては職員全体の意見を聞くことで支援のムラが解消されている。これらの実績を踏まえ、研修や実践においてもチームワークを重視した職員育成をさらに推進することが重要であるとする。

地域にむけて

《取組内容》	《結 果》
・ 感染症対策を講じた中でのボランティアとの交流	・ 法人内のボランティア委員会を再開し、音楽活動、対面ボランティアなどの交流を再開した。
・ 地域の学校や各種専門学校の職場体験や実習生の受入れを行う	・ 介護福祉士、社会福祉士の実習生を受入れた。 ・ 職場体験等は受入れ体制を継続しているが今年度該当者はいなかった。
・ 運営推進会議の充実	・ 年間 2 回の認知症運営推進会議を開催し、事業への期待や意見を事業運営に活かすため、家族、地域関係者、関係機関から多数の参加を得ている。

《総括》

- ・ ボランティアなど地域との交流は事業所単位ではなく、法人としてボランティア委員会を再開し、組織として対応することでより多くの機会を得ている。
- ・ 認知症運営推進会議で得られた多くの意見を新たに取り入れることで、地域における役割を果たしており、その効果は稼働率などの数字にも表れている。

《総合評価》

A

《次年度以降にむけて》

認知症対応型通所介護が地域で果たすべき役割を改めて明確にするため、地域との関係性を再構築していく必要がある。具体的には、地域ボランティアや小中学校との連携を強化すべきである。さらに、認知症運営推進会議は来年度も継続し、幅広い意見を事業運営に反映させることで、事業の発展を目指していく必要がある。

施設事業所の全体総括（特に良かった点・今後の課題）

- ・ 認知症対応型通所介護では、特に認知症の進行により他の事業所では利用を断られている方も積極的に受け、継続的な支援が出来ている。画一化されない支援を重視し、利用者の観察や情報共有、支援方法を毎日話し合い検討し実施している。

- 課題としては、落ち着いて過ごしていただけるための環境整備や雰囲気づくりである。職員の視点からではなく、あくまで利用者視点からの考察が必要である。
- 職員の人材不足の状況下で如何に効率よく人員配置し、通所介護との連携方法も定期的に見直していく必要がある。

2. 白楽荘居宅介護支援事業所

令和6年度の重点的な取り組みについて

利用率目標・収益目標		
《目 標》	《結 果》	
介護保険事業収入： 36,430 千円	42,221 千円	
《取組内容》	《結 果》	
事業所の統合により令和5年度より安定した事業経営を目指していく。	2つの居宅介護支援事業所を統合したことで経費削減が図れた。 - 管理者をはじめ、職員の役割を明確化し、書類や業務進捗管理など円滑に運用することができた。	
個々の職員の資質を向上し、同時に事業所全体の質が上がることで利用者が適切なサービスが受け入れられるよう、事業所内の会議や研修制度を構築していく。	事業所内の情報共有、会議の進め方を管理者と所属長が事前に協議することで、会議やミーティング、情報共有をスムーズに行うことができた。	
《総括》 「居宅介護支援事業所とよがおか」を閉鎖し、居宅介護支援事業所としての機能及び利用者を当事業所へ移行した。また、目標としていた利用件数を上回り、収支の改善も図ることが出来た。支援についても事業所の職員数が増えたことで、色々な意見検討が図れた。		《総合評価》 A
《次年度以降にむけて》 居宅介護支援事業所の職員数は6名から5名体制に変更となるが、加算要件と新規受入れ件数の維持を目標とし、地域福祉に貢献していく必要がある。また、緊急での受け入れが可能な体制も引き続き維持していく必要がある。		

提供サービスの充実・向上	
《取組内容》	《結 果》
個別での関りが強い事業所として、提供サービスの充実を図るためチームマネジメントを充実させる。	申送りやミーティングを活用し、新規のケースや課題があるケースなどの情報共有により、個々の判断だけではなくチームで支援にあたる体制を作ることができた。
地域で必要とされている新規受入れ、緊急ケースに対応するため新規の受入れ体制の充実を図る。	新規利用者の受入れ充実のため、則対応可能な職員をリアルタイムで全職員が把握する体制を事業所内で構築。結果、相談依頼

	から契約に至ったケースは、昨年が 70.4% に対して今年度は 77.4% となっている。
《総括》 ケースの共有を基本とした事業所体制の構築を目標とした結果、チームで支援内容を共有し、互いに相談・助言できる環境が整備され、提供するサービスの充実を図ることができた。	《総合評価》 A
《次年度以降にむけて》 二つの居宅介護支援事業所を統合し、6 名体制となったことで、アセスメントや支援内容に対して多角的な視点が入るようになった。このメリットを維持しながら、来年度は事業運営上の課題を再度明確にする必要がある。そして、新規利用者を円滑に受け入れ、継続利用へと繋げるためのプロセスを検証することが重要である。	

人材育成・やりがい・はたらきがい		
《取組内容》		《結 果》
専門職として向上できるよう研修参加の体制を確立する。また、事例検討を通じての学びが多い職種でもあることから、事例検討会や勉強会への参加を積極的に行い、職員の育成に努める。		- 数多くの研修に参加し、学んだ内容を報告書にまとめ事業所内で共有している。 - 居宅介護支援事業所の職員育成は、事例検討と知識の習得が重要であり、今年度はこれが活かされた内容となっている。
一般職員でも施設経営や施設運営に参画できるよう、事業所ごとの会議や打ち合わせに管理職種が参加し、職員の意見を反映した法人への提言を行う体制を整えていく。		毎月1回、管理者と所属長が参加する会議を開催した。事業運営や法人運営の理解を求め、同時に意見を聞くことで法人経営にも活かされた。
《総括》 個々の人材育成と事業所運営の向上は相互に深く関連している。特に居宅介護支援事業所においては、個々のケアマネジャーの能力が事業運営を大きく左右する。職員の能力が向上したことで、質の高い支援を持続的に提供することが可能となり、それが事業所の良好な業績にも繋がっている。		《総合評価》 A
《次年度以降にむけて》 今年度の取り組みを継続するため、年間研修を計画し、事業所内での話し合いや情報共有の場を意図的に設ける必要がある。また、社会性の成熟度が高い事業所として、法人運営に貢献できるような組織を目指していく必要がある。		

地域にむけて		
《取組内容》	《結 果》	
多摩市、八王子市（活動エリア内）の地域包括支援センターとの情報交換を定期的実施し関係機関との連携を深める。	法人内には多摩市内に1か所、八王子市内に1か所の地域包括支援センターを有している。この法人内の組織を利用し、地域性や利用者情報の共有を実施している。	
居宅介護支援事業所として地域の行事や活動への参加を検討する。	- 多摩市内の連絡会や部会、地域ケア会議等に参加した。 - 地域での行事の縮小もあり計画していた地域とのつながり構築は難しかった。	
多摩市認定調査審査会、主任介護支援専門員連絡会などの市内の事業に積極的に参加していく。	居宅介護支援事業所として関わる事が可能な市内の事業には出来る限りの参加し役割を担った。	
《総括》 市内及び近隣地域における介護支援専門員の不足は、数年前より顕著であり、地域の利用者や地域包括支援センターが苦慮している。この状況を鑑み、当事業所として可能な範囲で新規利用者を受け入れる体制を整備し、地域ニーズに応えることができた。		《総合評価》 A
《次年度以降にむけて》 行政や地域から求められる居宅介護支援事業所としての役割を認識しなければならない。その上で、事業所の認知度を高めるため、関連団体等の役員を積極的に引き受け、多摩市の介護支援専門員のレベルアップに寄与する役割も果たしていく必要がある。そして、事業を持続的に運営していくために、新規受入れ件数と登録件数を意識した事業運営に注力する。		

施設事業所の全体総括（特に良かった点・今後の課題）
2つの事業所を統合し収支も大幅に改善したが、これは単に統合した効果だけでなく、加算の算定要件を満たし、常に新規を受け入れる体制を確保し、マネジメントに注力した事業所の体制がもたらした結果であった。 - 今後の課題として、継続すべきは新規受け入れ体制の更なる充実であり、常に地域状況を把握し、適応した体制への見直しと受け入れシステムの検討が要である。さらに、主任介護支援専門員など資格要件のある職員の研修に積極的に取り組み、事業所運営で重要な資格取得を推進する。

V. 地域包括支援センター

1. 多摩市多摩センター地域包括支援センター

令和6年度の重点的な取り組みについて

利用率目標・収益目標		
《目 標》	《結 果》	
委託費： 56,400 千円	46,308 千円	
介護予防支援収入： 13,200 千円	16,130 千円	
《取組内容》	《結 果》	
・ 3職種、認知症地域支援推進員、第2層生活支援コーディネーター、プランナーの規定配置	・ 職員の欠員については、本部事務局であらゆる手段で求人は行っているが規定配置には至っていない。	
・ 介護予防支援費・介護予防ケアマネジメント費収入の安定的確保	・ 昨年の同時期と比較すると月20件程度増加し収入の安定的確保につながっている。	
・ 人件費・事業費・事務費支出の適正化	・ 市内各所公園の駐車場が有料化し、抑えていた交通費等の支出が増えている。 ・ 超過勤務について、プラン数の増加に伴い抑えることには至っていない。	
《総括》 ケアプラン費の収益は増加し安定した収入を確保できている。欠員状態の中、担当する高齢者人口・ケアプラン数が増えており超過勤務の削減はできなかった。		《総合評価》 B
《次年度以降にむけて》 定数の職員配置を行い、職員個々のスキル向上や適切な業務分担を行うことで残業時間の削減および心身の健康に留意できる環境をつくらなければならない。また、新規職員の採用後の研修制度を個々に合わせて計画し、スムーズに業務に移行できるよう支援していく必要がある。		

提供サービスの充実・向上	
《取組内容》	《結 果》
・ 「総合相談支援業務」をはじめとしたひとりひとりの業務遂行能力の向上	・ 指導的役割の職員と共に業務をすすめていくことで、インテークから実際の支援までのOJT研修を実施している。また、外部の研修も積極的に参加している。

・ チームアプローチの遂行、他機関との連携を図る。	・ 朝のミーティングやケース検討、選定会議、地域ケア会議等を行い適切な支援につなげている。
《総括》 日々の業務や各種研修を通じ、職員個々の業務能力に働きかけることができているが、包括業務の経験年数が浅い職員が多くさらなる向上が必要と考える。	《総合評価》 B
《次年度以降にむけて》 定数配置を行い、安定した職員体制をつくる。職員個々の課題に応じた能力向上への働きかけを行っていく。特に OJT 研修を確立し、総合相談業務が適正に遂行できるよう職員の資質の向上に努めなければならない。	

人材育成・やりがい・はたらきがい	
《取組内容》	《結 果》
・ 包括業務期間が短い職員が複数いるため、ケース、事業等、必ず複数で情報共有を行い進行管理する。	・ 朝のミーティングや包括会議で情報を共有し、複数の職員で進捗確認・進行管理を行っている。
・ 研修や地域の会議へ積極的に参加する。	・ 市や関係機関からの研修や連携のための会議には、積極的に参加している。
・ 分野ごと役割分担を行い、各担当が他機関と連携し講座や会議を開催する。	・ 認知症地域支援推進員や第 2 層生活支援コーディネーターを中心に開催できた。
《総括》 包括業務経験が長い職員の異動に伴い、OJT を担える職員が少なくなった。しかし、これを契機に多問題ケースや支援に時間を要するケースについては、個々の力量だけに頼るのではなく、組織として対応できるよう取り組んだ。	《総合評価》 B
《次年度以降にむけて》 職員が意欲的に取り組めるような職場環境をつくるために、定数の職員配置・情報共有・OJT・外部研修の参加・業務の適切な分担を行う。また、包括業務の経験が浅い職員が多いことから、更なる情報共有と組織力を融合させたチームマネジメントに力を注ぐ。	

市の実施方針への取り組み	
《取組内容》	《結 果》
・ 高齢者の総合相談窓口であることの周知啓発	・ コミュニティセンターでの地域福祉推進会議、交流会、地域活動や出張相談会等で周知啓発を行った。

・ 地域特性・課題や市民ニーズの把握、社会資源の把握	・ 地域で活動を行う団体に訪問し、顔の見える関係づくり、活動の実態や困りごと、社会資源の把握を行った。
・ 関係機関（介護サービス事業者、医療機関、その他関係機関、民生委員等）とのネットワーク構築	・ 落合ケアマネ会、圏域内介護保険サービス事業所、民生委員連絡会、外部研修参加などでネットワークの構築を行った。
・ 介護支援専門員に対する支援・助言の実施	・ ケースカンファレンス、地域ケア会議、随時の電話や同行訪問等で実施した。
・ 地域ケア会議（認知症を含めた個別ケース、地域課題発掘）の開催	・ 開催した 5 件すべてが認知症の方のケース、かつ 3 件が独居で権利擁護が必要なケースを実施。
・ 認知症高齢者への支援、疾患や対応等の正しい理解についての普及啓発	・ 認知症サポーター養成講座、認知症理解促進・予防についての講座を合わせて 15 回実施。
・ 消費者被害・虐待防止・成年後見制度等の権利擁護についての普及啓発	・ 圏域内の CM 事業所・ヘルパー事業所（8 ケ所）に伺い権利擁護についての普及啓発を行った。
《総括》 今年度より第 2 層生活支援コーディネーターの配置が加わり、地域活動への参加が増加した。個別ケースや会議等を通じて把握した課題を整理・共有し、優先順位を決めながら解決方法の検討を行った。 《総合評価》 B	
《次年度以降にむけて》 認知症関連の事業（ステップアップ講座・オレンジパートナー活動・近トレプラス）が各包括での事業として追加されたため地域のニーズに合わせて適時開催する。	

施設事業所の全体総括（特に良かった点・今後の課題）
・ 地域の活動団体（サロン・運動の会・自治会・管理組合等）26 団体に伺い、顔の見える関係をつくり、課題把握や継続支援を行った。 ・ 認知症サポーター養成講座や認知症の勉強会等 17 件開催し、正しい理解や予防について啓発することができた。 ・ ケースが多様化複雑化しており、包括内外の多職種連携・関係機関との連携の必要性が増している。個人のスキル向上かつ事業所全体の対応力を向上するための職員教育（OJT、OFF-JT）に力を注ぐとともに、職員全体でのケース検討、外部研修参加を個人のスキルに適合した参加の機会をつくる。

2. 八王子市高齢者あんしん相談センター由木東

令和6年度の重点的な取り組みについて

利用率目標・収益目標		
《目 標》		《結 果》
委託費： 51,134 千円		42,130 千円
介護予防支援収入： 9,000 千円		8,904 千円
《取組内容》		《結 果》
3職種、プランナー、認知症地域推進員、第2層生活支援コーディネーターの規定配置を行う。		6月にセンター長交代。8月に認知症地域支援推進員、10月に非常勤保健師を配置。規定配置には常勤保健師1名の欠員となっている。
介護予防支援費、介護予防ケアマネジメント費、実習費の確保		- 令和7年3月の担当圏域の高齢者人口は、5721人で1年前と同じ。給付管理数は令和5年度との比較で43件減少したものの、居宅介護支援事業所へのプラン委託が313件減っているためプラン収入は増えている。 - 社会福祉士、看護師の実習は可能な限り受け入れ、学生に教える過程を職員の資質向上の機会とした。
事業費、事務費支出の適正化を図る。		- 近隣は徒歩、圏域内はほぼ自転車で移動し、燃料費、駐車料金の削減に努めた。 - 地域でのイベントは経費を抑えられる内容を企画し、事業費の削減に努めた。 - 物品購入は必要最小限とし、印刷費を削減できるようスキャナーの利用やメールでの資料共有等を行い、事務費削減に努めた。
《総括》 事務局の協力により人員が整ってきたことで、専門性を活かした役割分担ができ、相談対応の充実はもとより、各種事業を概ね滞りなく実施することができた。		《総合評価》 B
《次年度以降にむけて》 引き続き事業費、事務費の支出が適正なものとなるよう令和6年度の取り組みを継続する。		

- ・ 成果連動型委託料が設定されている地域リハビリ活動支援事業の利用率向上に取り組むとともに、令和7年度から導入された成果連動型委託料契約の多職種連携による介護予防推進事業を確実に実施することで、成果連動型委託料を確保する。

提供サービスの充実・向上		
《取組内容》	《結 果》	
・ センター職員の実践力向上に取り組む。	・ 毎朝のミーティング、随時の相談・報告、同行訪問等での OJT と個々の能力向上に必要な外部研修（Off - JT）を組み合わせることで職員の実戦力向上に取り組んだ。	
・ 支援力向上のためのチームアプローチを遂行する。	・ 職種の専門性を活かした役割分担を共有するとともに、ケース対応では専門性に加え、職務経験を考慮しながら役割分担し、チームで業務にあたった。	
・ 多様なケースに対応するために積極的な他機関との連携を意識的に行う。	・ 市役所、はちまるサポート、介護サービス事業者、医療機関等関わる機会の多い機関だけでなく、警察署、駐在所、消費者センター、権利擁護センター、UR、J K K、弁護士、行政書士等とネットワーク構築・強化の機会を持った。	
・ 市民課、八王子まるとサポートセンター由木東と連携し、スムーズな窓口対応を行う。	・ 必要時は市民課窓口での相談・手続きにセンター職員が同席したり、窓口での相談にセンター職員とはちまるサポート職員が一緒に対応する等連携してスムーズな対応ができた。 ・ 11月からは市民課、はちまるサポートと定例の連携会議を設け、情報共有、意見交換した。	
《総括》 ・ 業務経験の少ない職員が経験のある職員と一緒に地域ケア会議や虐待対応の経験を積むことができた。 ・ 6月にセンター長交代があったこともあり、関係機関と顔の見える関係作りに努めた。		《総合評価》 B
《次年度以降にむけて》 ・ OJT と Off - JT を組み合わせることで職員の実践力向上に取り組む。 ・ 昨今の消費者被害・特殊詐欺被害の状況を踏まえ、消費者センターとの連携強化に取り組む。		

- ・ 介護予防支援費の収入増や事業費、事務費の適正な支出を考え、適正な運用と共に収支バランスを意識した運営に取り組んでいく。

人材育成・やりがい・はたらきがい

《取組内容》	《結 果》
・ 職員個々の資質向上に取り組む。	・ 外部研修や外部会議の情報を供覧し、職員の主体性を尊重しつつ、センター長が業務遂行能力を勘案して研修を選定した。 ・ 全職員が外部研修に参加した。
・ 講座やイベントの開催による企画・実践力の向上に取り組む。	・ 地域でのイベントや市民センターまつり等様々な機会センターの周知や認知症理解のための啓発を企画し実施した。
・ 安定して継続的に取り組める業務マネジメント力の向上に取り組む。	・ 職員が効果的に業務を遂行できるようセンターの目標や事業計画、役割分担を周知し、センター長が適宜進行管理した。
《総括》 ・ 事務局の協力により人員が整ってきたことで、外部研修や外部会議により多く参加できるようになり、職員の資質向上につながった。 ・ 必要な人員が揃ってきたことで、各専門職に特化した業務を遂行できるようになった。	《総合評価》 B
《次年度以降に向けて》 外部研修で学ぶことと実践がつながるよう OJT と Off - JT を組み合わせて職員の資質向上に取り組む。また、個々の資質だけに頼ることなく事業所全体で取り組む意識を浸透させてチームアプローチを推進する。	

地域にむけて

《取組内容》	《結 果》
・ 地域ケア会議を年 10 回以上開催し、自立支援型・個別ケース型・地域課題解決型それぞれ年 3 回実施する。開催に当たっては医療福祉関係機関だけではなく、地域の企業や店舗等に参加していただき、多様な意見を支援や課題解決に反映する。	・ 自立支援型 3 回、個別ケース型 5 回、地域課題解決型 3 回の合計 11 回開催した。 ・ 地域課題解決型 3 回のうち 2 回に企業や店舗の参加が得られた。 ・ 東部 3 包括（由木、南大沢、由木東）合同で 8050 問題におけるはちまるサポートとの連携をテーマに地域ケア会議を開催した。

8050 問題等課題のある家族の実態把握・早期発見・早期対応に繋げられるよう地域の医療福祉関係機関や民生委員等と連携を図る。	- 担当圏域内 3 か所の居宅介護支援事業所ケアマネジャー、はちまるサポート由木東と 8050 問題等を抱える世帯の事例検討を行い、早期発見・早期対応につなげるための啓発を行った。 - 担当圏域内の件数を把握するためケアマネジャーに聞き取りを行った。
「認知症になっても安心して生活できる地域」を目指し、認知症当事者や家族への支援、認知症サポーター養成講座を開催し、認知症の正しい理解や共生社会の構築に取り組む。	- 認知症を知ってもらうことを目的に認知症予防講座を 2 回開催。認知症サポーター養成講座を年 6 回開催。さらにステップアップ講座を包括支援センター由木と合同で 1 回開催。 - 認知症家族介護者の会を 2 か月に 1 回定期開催。 - 地域の納涼祭や行事に参加し、認知症の啓発を行った。市民センターまつりでの認知症 VR 体験は好評で 49 名の方が体験された。
市の「地域リハビリテーション活動支援事業」の利用率向上に取り組み、地域高齢者の望む暮らしの再獲得「リエイブルメント」に向けた介護予防の促進を図る。	地域リハビリテーション活動支援事業の実績は地域リハビリ 7 名、食ナビ 1 名で目標値の 6 割に止まった。食ナビは特に利用が少なく、対策としていきいき課担当者を招いて勉強会を開催した。
担当圏域のみならず近隣地域の包括、医療福祉関係機関等と連携し、社会資源の開発や地域づくりに取り組む。	東部 3 包括合同でケアマネジャー向けの研修会、地域ケア会議を開催し、広域的な課題に取り組んだ。
関係部署、関係機関との連携強化を図る。	6 月にセンター長が交代したこともあり、顔の見える関係作りに努めた。
介護支援専門員への適切なアドバイスやサポート等地域の支援力向上に向けた包括的・継続的ケアマネジメントの支援を行う。	担当圏域内の居宅介護支援事業所ケアマネジャーが定期的（3 か月に 1 回）に集まり、情報交換、意見交換、研修会等ができる場を作り、年度途中からであったが 3 回開催することができた。
高齢者の虐待防止および対応、消費者被害、権利擁護について啓発活動を行う。	- 東部 3 包括合同で、ケアマネジャーを対象に高齢者虐待対応研修を開催した。 - 消費者被害・特殊詐欺被害防止のため消費者センター、警察と連携し、地域での講座を 3 回開催した。

・ 高齢者の I C T 活用の推進に取り組む。	・ 高齢者向けスマートフォン利用普及啓発事業で 1 回、地域住民のニーズを踏まえ、シニアクラブで 1 回、合計 2 回開催した。
《総括》 職員がセンターの目標と計画、実現のための役割を認識することで、各事業に積極的に取り組み、概ね滞りなく実施することができた。	《総合評価》 B
《次年度以降にむけて》 地域リハビリテーション活動支援事業の利用が目標値の 6 割に止まった。改善策として、対象者に利用のメリットや期待できる効果を最大限にアピールできるよう準備する必要がある、地域リハビリテーション活動支援事業の受託事業者を招いて勉強会を開催する。合わせて、ニーズを抱えた対象者の掘り起こしを計画的に実施していく。	

施設事業所の全体総括（特に良かった点・今後の課題）
・ 事務局の協力により人員が整ってきたことで、専門性を活かした役割分担ができ、各種事業を概ね滞りなく実施することができた。業務経験の少ない職員が多いが、外部研修や外部の会議への参加も十分にできるようになり、OJT と組み合わせることで職員の業務遂行能力の向上に一定の成果が得られた。職員が研修での学びと実践をつなげられるようさらに OJT を強化していく必要がある。 ・ 現在の地域包括支援センターで抱える問題はケースの多様化と複雑化である。これに対応するには職員個々の資質向上とチームアプローチが不可欠である。複雑多岐にわたる課題にチームとして対応していくためにチームで対応する意識の浸透とそれを推進するためのリーダー層の育成が急務であると考えます。

《参考》 総合評価集計表

	A	B	C
法人	2	3	0
白楽荘・白楽荘短期入所	2	4	0
偕楽荘	2	2	0
白楽荘デイサービスえがお・ほのぼの	4	4	0
白楽荘居宅介護支援事業所	4	0	0
多摩センター地域包括支援センター	0	4	0
あんしん相談センター由木東	0	4	0
合計	14	21	0