

(通巻第27号)

2020年度事業報告書

 社会福祉法人サンフレンズ

目 次

I 法人の理念と運営方針	1
1. サンフレンズの理念	
2. サンフレンズの運営方針	
II 2020年度 法人全体の年間事業報告	2
III 事業所別事業報告	
1. 特別養護老人ホーム事業	
上井草園	4
サンフレンズ善福寺	5
2. 小規模多機能型居宅介護事業	
おしす上井草小規模多機能ホーム	6
3. 通所介護事業	
和田ふれあいの家	7
和泉ふれあいの家	8
松ノ木ふれあいの家	9
4. 居宅介護支援事業	
サンフレンズ上井草支援センター	10
5. 地域包括支援センター事業	
ケア24上井草	11
ケア24善福寺	12
ケア24和田	13
6. 生活協力員事業	
和田サービス付き高齢者住宅・和田みどりの里	14
7. 法人事務局	
人事・経理・総務・地域福祉推進担当	15
IV 理事会・評議員会の開催状況	16

V 職員に関すること	
1. 研修受講状況 17
2. 超過勤務時間数 24
3. 人数・平均在籍年数・平均年齢 25
4. 採用試験実施回数・採用人数 25
5. 安全衛生業務報告 26
VI 事業所別実績報告	
特別養護老人ホーム・通所介護事業	
1. 利用状況、経営状況、ショート利用状況 33
4. 職員資格保有状況 34
5. 和泉ふれあいの家 配食実績 35
居宅介護支援センター	
1. サンフレンズ上井草支援センター 36
VII オンブズマン委員会 37

I 法人の理念と事業の運営方針

社会福祉法人サンフレンズの理念と事業の運営方針は、次のとおりです。この理念と事業の運営方針に沿って、法人を運営します。

1. サンフレンズの理念

(1) できるだけ自由に

・・・画一的、管理的にならず、一人ひとりがその人らしく生きられる。

(2) どこまでも対等に

・・・一人ひとりの人権を尊重し、すべての人が上下関係でなくつきあえる。

(3) 他者への思いを生かし合う

・・・地域社会でともに生きる人々との連携、地球環境、平和への願いを大切にす。

2. サンフレンズの運営方針

(1) 利用者のプライバシーと自立を尊重し、自己実現を助けることを一人ひとりの立場に立って行います。

(2) 利用者、家族、ボランティア、職員、理事がお互いの立場を尊重し、民主的運営を行います。

(3) 他のグループや世代間の交流を図り、生活の質を高め、地域の福祉文化の拠点となることをめざします。

Ⅱ 2020年度 法人全体の年間事業報告

(法人全体)

1. 安定した経営

2020年度は、事業活動収支3,888万円 資金収支差額1,325万円と昨年度の赤字から脱却することができました。

コロナ禍ではありましたが、特別養護老人ホーム及び和泉ふれあいの家の収入が堅調であったこと、特養の厨房改革やコロナウイルス感染予防対策におけるかかり増し経費の公的補助によって経費を節減できたこと、予算規律を重視して派遣人員の採用抑制を行ったことが要因としてあげられます。

2021年度は介護保険制度報酬改定による収益構造変化への対応が求められます。

2. 人材確保

①採用

6名の新卒者採用をすることができました。インターネットを活用した総合的な就職情報サイトを活用し、職場説明会を積極的に開催する採用活動が例年、成果を発揮しています。一方で、委託業務契約の大幅な見直しをする中で、直接雇用する職員が増えてきています。介護以外のこうした労働力の安定確保が今後の課題です。

②人事評価

今年度より、非常勤職員の人事評価制度及び賞与支給制度を導入しました。これにより、雇用形態に関係なく全ての職員が業務の評価を行う仕組みが整いました。ただし、内容・運用方法については評価者・被評価者双方の意見を受け止めながら、随時改善していく必要があります。

③研修

コロナ禍の影響を受け、対面式の研修はほとんど行うことができませんでした。第1回目の緊急事態宣言の発令を受けて、介護職員初任者研修は中止をせざるを得ない状況となりました。実習生の受け入れも全面的に中止としています。

2021年度も実習生の受け入れ中止は継続いたしますが、初任者研修については少人数参加と感染対策の徹底の下、再開いたします。

3. サービスの質の向上

コロナ禍において、施設・事業所への入場制限をせざるを得ない状況です。特養ではリモート環境を活用した家族面会に数回、取り組みましたが、感染拡大や緊急事態宣言の発令を受けて中止と再開の繰り返しを余儀なくされています。

同じ理由によりボランティアの受け入れも中止せざるを得ず、法人の長年の取り組みが薄れていってしまう懸念があります。

4. 部門別

●特別養護老人ホーム

厨房の業務委託契約を解消して自営に切りかえる体制の変更、クックチル食品の導入、善福寺における食費負担金の見直しにより、食事提供における例年の大幅赤字運営を改善しました。

上井草園も善福寺も、コロナ禍にありながら安定して事業が継続でき、例年以上の収益を

あげることができています。上井草園は年度内に新たな体制加算の取得ができ、収益増につながりました。

●通所介護事業所

3か所の事業所の内、和泉ふれあいの家は例年通り、堅調な実績を残すことができ、他の事業所を引っ張る存在となっています。

和田ふれあいの家は少しずつ実績を上げ始めておりますが、少人数定員枠により実績の拡大は見込めません。今後は事業所規模に応じた適正運営を検討します。

松ノ木ふれあいの家は、その規模に期待されている実績をあげることができていません。2021年度中に、入浴受け入れ数の増や機能訓練の取り組みといった、地域のニーズに対応した事業運営の大幅な見直しを実行する必要があります。

コロナ禍の影響については、職員及びご利用者様に若干の感染者があったものの、年度を通じて事業運営停止に追い込まれるような事態には至りませんでした。

●小規模多機能型居宅介護事業所

立ち上げ2年目となりましたが、実績は伸びず、事業は赤字の状況が続いています。サービス提供範囲の拡大や、地域への周知・渉外活動を行ったものの、現状で急激な実績の伸びは期待できないことから、年度中に人員体制の大幅な見直しを行いました。

今後は実績の規模に合わせた体制を継続する中で、周知・渉外・受け入れ調整を専任で行う職員を配置することで事業所の機動力を増加させ、早期の赤字脱却を目指します。

●地域包括支援センター

今年度も委託元である杉並区の事業評価において「適正」と評価を受けています。コロナ禍の影響で地域活動の展開に大きな制限がある中で、地域住民や関係機関の皆様の工夫や協力を得て、現環境に適応した事業活動ができはじめています。職員も大きな動きは無く、同じ顔触れでの窓口業務を積み重ねることができています。

●居宅介護支援事業所

統合して1年、互いの経験値も有意義に統合され、介護支援専門員のスキルアップにつながっています。今年度は行政の実地指導が行われましたが、大きな問題の指摘は無く、事業運営に自信を深めることができています。

実績面でも事業活動黒字化に転換し、統合の効果を実感する1年となりました。

計画		
施設目標	施設の具体的目標	指標・成果
健全経営	① 空床をできるだけ作らず、入所希望者が速やかに入所できる。	①特養利用率96%以上 ②短期入所利用率107%以上
	① 地域住民とともに活動することで、地域に貢献できる機会を増やす。	①青少年育成委員会、自治会活動に参加 4回/年 ②地域住民と連携し、防災や教育等に協力する。4回/年
地域貢献	② 福祉人材育成のために実習生を受け入れ、介護体験会等を開催し施設の理解を深めてもらう。	①社会福祉士実習受入3人/年 介護福祉士実習受入6人/年 ②介護機器等を使用した介護体験会 2回/年
	① チームケアの充実を目指して、多職種による連携を強化する。	①第三者評価利用者調査の満足度80%以上 ②短期入所記録システムの活用50%
利用者サービスの向上	② 介護機器の導入により利用者の安全且つ職員の負担軽減を図る。	①リフト、マッスルスーツ活用アンケートによる精神的身体的負担感80%軽減 ②スマートフォン、インカム活用アンケートによる身体的精神的負担感80%軽減
	② 生活の基本となる設備備品を入れ替え、生活環境を整える。	①介護用ベッド25台入れ替え ②新たな入浴設備整備1台
	① 資格未取得の職員は資格取得のための研修を受講する。	①初任者研修受講3人/年 ②介護実践者研修3人/年 ③たんの吸引等の実施のための研修3人/年
人材確保	② 目標に基づき研修を受講し、サービスの向上、業務改善のために実践した報告会を行う。	①目標策定と計画的な研修受講2回/年 各委員会マニュアル動画作成5本/年 ②サービスの向上、業務改善のために実践した内容の研修報告会 1回/年

結果	
達成率(%) ※指標ごとに記入する	具体的な達成状況と今後の対策
①99.8% ②88.4%	①杉並区の入所申請システムの変更により入所希望者の全体数は減少したが、希望する施設が明確になったことで入所相談が進みやすくなった。経験のある介護職員等も加わり速やかに待機者が入所できるように入所相談体制を整えることができた。また、感染予防対策である衛生管理、体調管理を徹底することができたため、長期間の入院が減っている。嚥下機能の低下による(誤嚥性)肺炎による入院が多く、入院者を減らすうえでは、課題である。 ②短期入所生活介護は、年度を通して高齢者施設のクラスターを心配しサービス利用を控える利用者が多かった。さらに、地域の感染状況、上井草園や併設事業所の濃厚接触者、感染者の発生状況によって利用予定のキャンセルが多く発生している。感染予防のための個室利用等必要に応じて居室調整を行い、空き状況を見ながら居宅介護支援事業所と連携し利用調整を行ったが、利用率を伸ばすことはできなかった。
①20% ②0%	①青少年育成委員会、自治会の活動は、年度を通して中止となっている。青少年育成委員会、自治会等の地域の方々から園内に立ち入ることも控えていただいている。地域の方々から育てた花や野菜、季節に合わせた手作りの品物や、また敬老会にはお祝いをいただく等引き続き温かい交流は続けることができている。 ②地域防災訓練や震災救援所の活動等も中止となり、地域住民の方々との連携する機会をほとんど作ることができなかった。実際に対面することはできないため、オンライン等を利用した連携や協力ができるように検討が必要である。
①20% ②0%	①社会福祉士、介護福祉士等の実習受け入れはすべて中止している。実習に代わるオンライン授業の教材(動画等)をサンフレンズ善福寺職員と共同で作成し、大学に提供している。多くの職員が事業所や職種を超えて連携し、対面での相談が難しい中で製作することができたことは実績として評価することができる。 ②介護職を志す学生等を対象とした介護体験会は、上井草園で外部の方の立ち入りを制限しているため実施することはできなかった。
①50% ②80%	①第三者評価は利用者調査は、感染予防のために約1割の利用者に対してアンケート方式で実施し、約9割が満足と答えている。一方で個別計画の作成時に希望を聞かれているか「サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか」の問いにはいと答えた利用者はなく、今年度は照会としているサービス担当者会議やカンファレンスに利用者が参加することはできなかった。 ②短期入所記録システムは、年度当初から活用を進めている。多職種による情報共有や居宅介護支援事業所との連携、家族への適時連絡等が進み、安定したサービスの提供に大きく役立っている。
①90% ②80%	①アンケートでの機器使用の結果として、身体的負担感に「あまり負担に感じない」「負担に感じない」にチェックする職員は9割を超えているので、機器が身体的負担軽減に貢献している。精神的負担感は機器使用に時間がかかるという点での指摘が新人職員を中心に挙がっていることから、新人への指導を強化していくことが必要である。 ②アンケートでは、機器を使用することにより、職員間の情報共有や連絡相談が適時にできるようになり精神的な負担が「軽減した」「大きく軽減した」が8割を超えている。一方で、園内のwifi環境が安定しないために「聞き取りにくい」「会話が途切れる」等不具合が生じている事実も確認している。園内のwifi環境を改善するための調査等は感染予防のため行っていない。
①96% ②0%	①介護用ベッド24台の入れ替えを行っている。利用者の重度化によりベッド上で過ごす時間が増えている中で、安全安楽に過ごしていただくために入れ替えができていないベッドについても入れ替えを進める必要がある。 ②入浴設備の整備はできていない。重度化が進み、入浴の負担が利用者、職員ともに増大している状況にある。安全に快適に入浴ができ、職員の負担が少ない機器を導入することが必要である。
①0% ②100% ③30%	①法人で行う初任者研修は、中止している。今年度、初任者研修の受講はできていない。 ②介護福祉士資格取得のための介護実践者研修は、5名が受講し、介護福祉士資格を取得することができている。 ③たんの吸引等の実施のための研修は、1名が受講している。今年度は、感染予防のために上井草園内での集合研修の中止、外部集合研修受講の制限を行っている。オンライン研修等の環境が整いつつあるが、基本的に実習を伴う研修受講は中止をせざるを得なかった。
①50% ②0%	①目標シート、人事評価表を基に個別面談を行い、事業所全体の目標と職員の希望に基づき、研修受講を計画したが、特に外部集合研修は受講できる状況になかった。資格取得のための研修を希望する職員には、オンライン研修等可能な限り感染予防の対策を行い受講している。各委員会が少人数を対象に実施回数を増やしてマニュアルに基づく研修を行っている。 ②上井草園内の集合研修の中止、また、他事業所との職員間の交流も中止しているため行っていない。

計画		
施設目標	施設の具体的目標	指標・成果
健全経営	① 利用率向上	①特養1日30床中29床以上(利用率94%以上) ②ショートステイ1週間28床中27床以上(利用率98%以上) ③ショートステイ午前退所・午後入所の提案 ④ショートステイ利用実人数15名以上の確保
	② ボトムアップ型の運営の仕組みを作る。	・ユニットリーダーを中心に各ユニットの情報、対応を共有する ・フロアリーダーを中心に事業所全体の情報、対応を共有する。
	③ 収支の適正化	①新規加算取得 ②現状取得加算の維持
地域貢献	① 実習生・ボランティアの受入	①社会福祉士実習生の受入 ②介護福祉士実習生の受入 ③介護体験等実習生の受入
	② 地域活動の開催と参加	①震災救援所訓練への参加 ②善福寺サロンの開催(月1回)
利用者サービスの質の向上	① 介護の質の標準化	①虐待防止研修の実施 ②ケアプランを基にしたサービスの提供 ③内部事例検討会の実施 ④行事・イベントを増やす
	② 職員研修への参加	①外部研修への参加(人材確保①参照) ①内部研修の実施(毎月1回)
人材確保	① 職員研修への参加	①外部研修・資格取得 ※キャリア形成に配慮
		①内部研修の実施(毎月1回)
	② 実習生・ボランティアの受入	①社会福祉士実習生の受入 ②介護福祉士実習生の受入 ③介護体験等実習生の受入
	③ 就職活動で施設見学を希望される方への施設案内	①就職活動で施設見学を希望される方への施設案内 ②ホームページを毎月更新する
④ ICT活用による、業務の効率化	・情報の共有 ・ユニット間の連携強化	

結果		
達成率(%) ※指標ごとに記入する	具体的な達成状況と今後の対策	担当者名
①94.8% ②98.2% ③80% ④80%	①年度を通してコロナ禍にあり、新規入所者には感染症対応を実施。事前訪問も思うように実施はできなかったことで、退所後の入所がスムーズにいかないことがあった。また、7月・11月には入院者が6名と入居の2割にのぼるなど入居者の入退院も多い一年であった。⇒体調不良者を早い段階で気づき、チームで手立てを考えることで入院者や入院期間を減らすようにしていく。 ②④ショート利用者が特養入所になるケースが多く、ショートステイのリポート利用が思うほど増えなかった。⇒2か月後の利用計画を立てた時点で、積極的に居宅事業所に空き情報を提供していく。 ③古くからのショートステイ利用者で変更が難しい方以外は、午前退所、午後入所の提案、実施ができた。	弓谷・櫻庭 齊藤・大瀧
70%	管理監督職会議を受けて、ユニットリーダー会議に情報が流れる仕組みはしっかりできている。ボトムアップするだけのユニットでの課題の明確化、課題への取り組みは進んでいない。まずは、ユニットリーダー会議でユニットの課題を相談できる環境づくりが必要。そのうえで、何かあればユニットリーダーをフロアリーダーがサポートする体制を作り、必要時、管理監督職会議にあげてもらおうようにしていく。	弓谷・櫻庭 齋藤 フロアリーダー ユニットリーダー
①50% ②100%	①新規「褥瘡マネジメント加算」は年度後半より取得を開始できた。 ②現状取得加算を維持できた。また、介護職員が資格取得に励んだこともあり、来年度の提供体制加算の加算を上げることができた。	弓谷・櫻庭 齊藤・田島
①30% ②③0%	①リモートによる社福実習を上井草園と合同で実施。また、電話で学生のインタビューを受けるなど可能な限り受入に貢献できた。 ②③入居者ち直接接する形での実習は、新型コロナウイルス感染症予防の観点から法人として受け入れを中止した。	弓谷・櫻庭 大瀧
①0% ②20%	①地域で開催される震災救援所訓練自体が、コロナ禍により開催されなかった。 ②善福寺サロンに集会室を開放していたが、コロナ禍により中止。別会場で開催されたサロンに、入居者がリモートにて参加ができた。	弓谷・櫻庭 齊藤
①100% ②70% ③70% ④80%	①コロナ禍ではあったが、少人数、短時間等の工夫をしながら実施。虐待防止委員会を中心に早番職員が研修に参加できた。 ②日々の業務を回すことで手一杯の状況もあり、ケアプランを意識したサービスの提供には至らなかった。⇒次年度からは、入居者を一番近くでみている介護職がアセスメントに加わることで、ケアプランを理解し、ケアプランを基にしたサービス提供をしていく。 ③看取りの事例や、対応に困っている事例を検討した。今後は、介護職と宗田人だけではなく、医療や栄養等の多職種にも参加してもらい実施できると視点が変わるのではないと思う。 ④コロナ禍で、事業所全体での行事やイベントは思うように実施できなかった。そのため3密を避け感染対策を実施しながら、居酒屋パーティーを実施し、入居者に喜んでいただけた。また、年度の後半からは、コロナが長引いたことで、それぞれのユニットでは少人数でのお茶会等の工夫をして実施した。	櫻庭・大瀧・弓谷を 中心に全職員
①80% ②100%	①外部の研修自体がほとんど実施されなかったが、東社協主催の新人職員や、チームリーダー研修への参加ができた。また、ユニットリーダー、ユニット管理者研修はリモート研修であったが参加できた。研修に参加することでそれぞれの職員のよい刺激になったが、現場に反映するまでには至らなかった。今後、コロナ禍においてはリモート研修が主流になってくると思われるが、十分に集中できる環境を整えていく必要がある。 ②企画した毎月の内部研修は、3密をさけ、短時間で実施する等の工夫ですべて実施できた。毎回、全員が参加できるわけではないが、早番職員を中心に参加できた。	全職員
80%	利用者サービスの質の向上、②職員研修への参加を参照。	弓谷・対象職員
100%	利用者サービスの質の向上、②職員研修への参加を参照。	全職員
①30% ②③0%	法人の決定事項として実習生の受入れが年度を通して中止されており、施設内への受入はできなかった。①社会福祉士の実習にかんしては、上井草園と合同でリモート学習のサポートをしたり、相談員が電話で学生からのインタビューに答えるなど、できる範囲内で協力するこおはできた。職員採用や利用者への刺激等も考えると、何らかの方法で実習生の受入れはしていけるといいと思う。	弓谷・櫻庭 大瀧
①80% ②70%	①事務局が実施している法人説明会等では、できる範囲で相談員を中心に施設案内に協力できた。コロナでユニと内には入っていただけなもの、リモートで案内するなどを今後検討していければと思う。 ②毎月担当ユニットを決めてはいたが、記事のテーマ等決まらずそのままになってしまった状況がある。年度後半はIT委員会の際に記事の内容等まで確認しあうことで、更新を継続することができた。	担当者
50%	今年度のICT化は見送りとなった。その話し合いの過程で、アンケートを実施し、できる部分の業務の見直しを行なえた。結果、職種間の協力や小さな業務改善ができた。ICT化に関しては、現状の何の課題を解決するためのICT化なのかを明確にした上で実施できるよう準備を進める。	IT委員会 ユニットリーダー フロアリーダー

計画		
施設目標	施設の具体的目標	指標・成果
健全経営	① 計画的に登録人数を増やす	①登録24名を目指す ②車両の見直し
	② 法令に順守した運営	ケアマネジメントに関わる書類の整備
地域貢献	① 学生・ボランティアの受け入れ、育成	①介護等体験大学生の受け入れ ②社会福祉実習の受け入れ ③小中校生職場体験受け入れ ④地域のボランティアの受け入れ
	② 運営推進会議の開催	2カ月に1回実施する
利用者サービスの質の向上	① サービスの質の向上に向けた取り組み	①職員会議の実施 ②委員会、係り、利用者担当等の担当業務の充実。
	② 日常の充実	手作りおやつ、外出の機会をつくり日常を楽しむ。
人材確保	① 職員研修の実施	認知症ケア、介護技術の向上。
	② 働き甲斐のある職場づくり	人事評価を活用し、個々のスキルアップややりがいを見出す。

結果		
達成率(%) ※指標ごとに記入する	具体的な達成状況と今後の対策	担当者名
50	①新規16名の受け入れを行ったが、退所者8名にて目標登録人数は達成できなかった。年度末で登録人数17名。リハビリ病院及び包括からの紹介主であった。計画作成担当が毎年交代していたが「利用方法の幅」について経験値が増えている。引き続き、営業の継続を行う。 ②現行変更なし。今後他部所と連携を取りながら随時調整していく。	管理者 計画作成担当者
90	管理者・ケアマネジャーで介護保険サービスに必要な書類の確認及び提供ができています。	管理者 計画作成担当者
30	①②③感染拡大防止のため本年度は受け入れ中止。 ④ZOOMを活用して鑑賞型のボランティアさんの受け入れ実施。	管理者 計画作成担当者 利用者担当
50	5月開催1回のみ実施。(7・9・11・2月は感染拡大防止のため中止。中止の通知は区役所・地域参加者に毎回提示)	管理者 計画作成担当者
50	①会議は感染防止対策のため年2回実施。以外は、申し送りファイルや毎日の業務の中で話し合いを行い利用者対応について課題・検討・対応策を随時実施した。 ②担当については機能有無が生じ手織り見直し及び対策が必要。	管理者 計画作成担当者 介護 看護
100	毎月おやつ作り実施。いつもと違う雰囲気にご利用者も気分転換になり楽しんでおり目標は達成できた。ご利用者からもリクエストが出たり意見を取り入れる事ができた。	管理者 計画作成担当者 介護 看護 ホームページ担当
40	新人研修はフィードバックを含め実施できた。介護技術については個別伝達など工夫しながら必要な介助方法を共有した。認知症ケアについてはご利用者の事例共有を個別で行い関わり方について意見交換実施。空間作りの工夫なども意見を交換しながらご利用者に合わせて行うことができた。	管理者 計画作成担当者 介護 看護
50	人事評価(非常勤含む)の目標設定を行うことでフィードバック時に課題を共有。個人のスキルアップにつながるきっかけ作りを行うことができた。	管理者 計画作成担当者 介護 看護

計画			結果		
施設目標	施設の具体的目標	指標・成果	達成率(%) ※指標ごとに記入する	具体的な達成状況と今後の対策	担当者名
健全経営	① 安定した収入の確保	①月平均23.4名の達成 ②加算取得を目指し業績アップにつなげる	①87.2% ②50%	①2021年3月末時点で月平均20.4名。あと3名足りなかった。年間で27名の新規ご利用者の契約達成。 ②下半期より、コロナ対応の救済措置(2区分上位算定)の加算算定をすることができた。	所長 相談員 介護職員
	② 法令順守した経営	アセスメント・計画書・モニタリングの作成実施及び1日の利用定員の遵守	①100%	ケアプランと連動し、アセスメント・計画書・モニタリング作成のサイクルが回るようになった。利用定員についても遵守できている。	所長 相談員 介護職員
地域貢献	① ボランティア、実習生等の受け入れ	①学生の受け入れ ②ボランティアセンターとの連携	①50% ②100%	①実習生の受け入れは法人の意向で受け入れはしていない。 ②地域の幼稚園、コーラスグループとはZOOMやyoutubeを利用して定期的に交流を深めることができた。ブログを見た新たな音楽ボランティアグループとZOOMで新たな活動の受け入れにつながった。	所長 相談員 介護職員
	② 地域の関係機関との協働	①家族介護者教室の年3回実施	①0%	①コロナウイルスが終息しないため未開催。みどりの里・サービス付き高齢者住宅・ケア24和田と共同で年2回合同防災訓練を実施している。	所長 相談員
利用者のサービス向上	① 「楽しみ」や「いきがい」の提供	①季節行事、イベントの実施	①50%	①絵手紙クラブ・囲碁・将棋等、ご利用者のニーズに即した個別プログラムの新たな実施を行った。	相談員 看護職員 介護職員
	② 昼食提供先の評価、変更の検討	①昼食の満足度の評価及び別会社への変更の検討 ②セントラルキッチン方式への協力	①100% ②100%	①昼食は冷凍弁当に加えて混ぜご飯や行事食など変化をつけて満足度向上に努めた結果、ご利用者から一定の評価を頂けるようになった。年度後半から夕食の持ち帰り弁当を再開し、ご利用者・ご家族の在宅生活をサポートできる体制をとった。 ②特養のクックチル外注化に際して必要な情報提供を行った。	相談員 看護職員 介護職員
人材確保	① 業務の効率化	①業務の見直し、改善 ②職場内研修年3回以上実施	①0% ②0%	①大きな業務改善は行っていない。 ②毎日のミーティングにてその都度必要な情報共有は行ったが、集合形式の職場内研修は実施しなかった。	所長 相談員 介護職員
	② 離職防止	①有給休暇取得率50% ②風通しの良い環境を構築し離職を防ぐ	①100% ②50%	①達成している。 ②離職者はいなかった。時間の制約がある職員が多いため、固定したシフト・固定した役割にならざるを得ない。特定の職員に負荷のかかる構造は変わらなかった。	所長 相談員 介護職員

計画		
施設目標	施設の具体的目標	指標・成果
健全経営	① 安定した収入の確保	①1日平均29.5名以上の受け入れを行う。
	② 法令順守した経営の継続	①計画書類の整備
地域貢献	① 配食サービス	①一日平均13名以上の受け入れを行う。
	② 地域活動への参加と学生ボランティアの受け入れ、育成。	①地域住民との交流 ②介護者教室の開催 ③学生ボランティアの受け入れと育成。 ④近隣ボランティアの受け入れ。 ⑤近隣のふれあいの家との交流年間3回開催
利用者サービスの質の向上	① 年間を通して季節感を感じられるプログラムの実施	①年間外出行事1回開催 ②年間季節行事8回開催
	② サービスの質の向上に向けた組織的な仕組みづくり	①無駄をなくし、業務の効率化を図る ②入浴介助サービス1日 12名以上。 ③サービスの質の向上
人材確保	① 職員研修の充実化	①定期的な内部研修の実施 ②外部研修への積極的な出向 ③運転手の定期的な会議・研修の実施
	② 人事評価	①ステップアップシートを基に職員自らが自己評価し、所長と面談を行い、今後の課題と目標をたてる。 ②進捗状況の確認 ③最終評価と次年度の目標設定。

結果		
達成率(%) ※指標ごとに記入する	具体的な達成状況と今後の対策	担当者名
95%	【具体的な達成状況】 ①目標には及ばなかったが、月平均では約28名とまずまずの利用率で着地した。コロナ禍であったものの、新規利用も食事(昼食)やお弁当サービスに力をいれていることでご紹介して頂くケースが多かった。1月にはコロナ感染のご利用者がでて、25名程度の利用率に減少したが、2月・3月と月平均28名に戻すことができたのも、結果に繋がったと要因である。なにより、収支差額としてここ数年で一番良い数字(黒字)となったことは、上半期少数精鋭で乗り切ったことが大きく作用したものと考え。	所長・相談員 介護職・看護師
100%	【具体的な達成状況】 通所介護計画書においては、相談員中心に滞ることなく、計画的に作成できている。	所長・相談員 介護職・看護師
100%	【具体的な達成状況】 月平均で見ると目標の13食を達成し14食の実績となる。配食単体で昨年60万の黒字が今年年間70万黒字がでている。詳細は別紙参照。増加した理由は①コロナ禍の影響も作用し、外食や買い物自粛する方が増え、弁当の需要が増え新規利用も増えた。②値段ではなく安心・安全な質のお弁当が求められている③顔なじみの職員が配達することでご利用者のちょっとした様子の変化に気が付き、家族・関係機関と情報共有ができた。事例として、配達員が異変に気づき→相談員報告→ケアマネ・家族に報告し救急対応になったケースがあり関係機関の信頼を得ている④新規の問い合わせでは、独居利用者は特に夕食確保のため弁当も依頼したいケアマネが多くて、その際同じデイでも和泉を選択されるケースが多い。	所長・相談員 介護職・看護師
25%	【具体的な達成状況】 ①大正琴公開講座:コロナ感染対策に伴い受け入れ中止。 ①家族介護者の会(和泉ワイワイクラブ)毎月第2木曜日受け入れ実施。コロナウイルス感染対策に伴い受け入れ・活動中止も家族介護者応援団のメンバーと協議し、和泉ふれあいの家ではない場所(方南会館・和泉サナホーム)で活動を1月ころより再開している。 ②③④⑤においてはコロナウイルス感染対策に伴い、受け入れ・実施は中止となっている。	所長・相談員 介護職・看護師 所長・相談員
80%	【具体的な達成状況】 ①の行事においては、外食行事は今後中止しデイサービス内で食事の企画を考えていくこととする。 理由:人件費や職員の金銭的負担・休憩時間が取れないことの問題が改善できないため。 ②年間季節行事はコロナ禍ではあったが、変わり風呂(ひのき・ローズ・ゆず・りんご)を実施。その他の行事は「七夕」「クリスマス会」のみ実施 その他:①②を補う分、昼食提供での「行事食」に力を入れ、年6回程度、季節にあわせた御膳等で喜んでいただいた。	所長・相談員 介護職・看護師
70%	【具体的な達成状況】 ①上半期は人員不足により業務の効率化というところではなく、その日事故なく安全に過ごすことが優先された。しかし、下半期は人事異動等で人員も増え業務の見直しを改めてし、介護書類やシフト等の改善が一部できた。 ②月平均では11名程度の実施となった。基本受け入れを断ることはなかったが、曜日により希望者の差があった。 ③ご利用者・ご家族に対し、介護職全般の配慮(気配り・目配り・心配り)に課題を感じた。来年度はその細部の対応・ケアの改善に努めていきたい。	所長・相談員 介護職・看護師
40%	【具体的な達成状況】 ①②においてはコロナ禍も鑑み未実施となる。内部研修も全体での開催は感染のリスクは高い為、一部の職員でコロナ感染症対策を適宜実施した。 ③昨年度より定期的な研修・ミーティングではなく、毎日5分程度のミーティングを行うことで、適宜情報の共有を計ることができた。	所長・相談員 介護職・看護師 運転手
100%	【具体的な達成状況】 ①②③年度初めの目標の立案・中間時点での進捗状況確認(一部目標修正)・年度末の振り返り等計画的に実施できた。 特に②においては、課題や不安・不満を抱く職員が多いため適宜面接を重ね、メンタルヘルスクエアも含めた対応を実施した。	所長・相談員 介護職・看護師

計画		
施設目標	施設の具体的目標	指標・成果
健全経営	① 安定した収入の確保	①1日平均28名以上の受け入れを行う。 ②入浴介助サービス1日4名以上。 ③理学療法士による機能訓練の実施(機能訓練加算の取得)毎日平均で8名程度の加算を取得する。
	② 法令に順守した運営	①通所介護計画書・個別機能訓練計画書・モニタリング・アセスメントの定期的更新
地域貢献	① 地域活動への参加	①地域活動への参加 ②家族介護者教室年3回開催
	② 学生ボランティアの受け入れと育成	①学生ボランティア、介護体験の受け入れと育成。 ②近隣ボランティアの受け入れ。
利用者サービスの質の向上	① 年間を通して季節感を感じられるプログラムの実施 理学療法士による個別機能訓練プログラムの実施	①年間行事8回以上開催 ②外出プログラム2回 ③個別機能訓練プログラムの実施
	② サービスの質の向上に向けた組織的な仕組みづくり	①ステップアップシートを基に職員自らが自己評価し、所長と面談を行い、今後の課題と目標をたてる。 ②進捗状況の確認 ③最終評価と次年度の目標設定。
人材確保	① 労働環境の整備	適正な職員数で業務のスリム化を行う。 ①タイムテーブルの見直し。 ②送迎業務の見直しと車両の選定。
	② 職員の人材育成	職員各自のスキルや意欲を引き出す。 ①法人内外の研修へ年3回以上の参加を目指す。

結果		
達成率(%) ※指標ごとに記入する	具体的な達成状況と今後の対策	担当者名
①30% ②100% ③未実施	①月曜日は他曜日に比べ休みが少なくなったが全体的な利用平均は21名前後であった。 ②入浴者1日9名の受け入れできている。 ③コロナウィルス感染症のこともあり実施せず。理学療法士の雇用なし。	根岸所長 半貴相談員 関口相談員 理学療法士
①60%	①モニタリングは4月～2月分までは毎月居宅事業所に報告できた。通所介護計画書は、更新時の管理ができず後半は滞ってしまった。今後は、更新漏れを防ぐためにも管理表を作成し確実に更新できる体制を整える。	根岸所長 半貴相談員 関口相談員 理学療法士
①未実施 ②未実施	コロナウィルス感染症により地域活動及び介護者教室の開催は実施せず。	根岸所長 半貴相談員 関口相談員
①未実施 ②未実施	コロナウィルス感染症により受け入れ中止。	根岸所長 半貴相談員 関口相談員
①100% ②未実施 ③未実施	①7月七夕、8月夏祭り、9月敬老、10月運動会、12月クリスマス、1月初釜、2月節分、3月ひなまつり/計8回実施。季節を感じる事ができた。来年度の継続して実施。 ②未実施 ③未実施	根岸所長 半貴相談員 関口相談員 理学療法士 介護職員
①70% ②40% ③30%	①目標シートを作成し自ら評価することはできたが面接等で今後の課題・目標設定をしっかりと立てるところまでは到達できなかった。来年度は課題・目標設定を明確にできるような体制をつくる。 ②③確認はできたが十分なフィードバックができなかった。来年度は、日頃から起こりうる課題について、その都度コミュニケーションを撮りながら解決できる環境を整える。	根岸所長 半貴相談員 関口相談員 理学療法士
①50% ②未実施	①プログラム時間の調整を行うことで職員休憩がしっかりと取れるようになった。帰りの送迎時間から職員の退勤時間までの調整が課題として残ってしまったため、引き続き来年度の前半の課題として取り組む。 ②取り組むことができなかった。	根岸所長 半貴相談員 関口相談員 理学療法士 介護職員
50%	外部研修の参加者なし。感染症研修の実施2回。	根岸所長 半貴相談員 関口相談員 理学療法士 介護職員

計画		
施設目標	施設の具体的目標	指標・成果
安定した経営	① 毎月の適正件数の達成	毎月の達成率93%以上を達成を目指す。
	② 特定事業所Ⅱにかかる適正運営と公正・中立性を確保する。	①法令順守を常に心掛け、減算を出さない取り組みの実施。 ②毎月特定事業所の割合が80%超えないようにしつつ利用者ニーズに対応できる様法人内外の事業所と連携を図りながら情報収集に努める。
地域貢献	① 日常生活圏域の社会資源を把握に努めながら在宅医療地域会議や勉強会等に参加することで事業所をアピールする。	①井草圏域地域ケア会議(年3回) ②主任CM会議(毎月) ③区・CM協議会(年3回)
	② 法人内の行事やイベントに参加することで地域住民との交流を図るとともに地域の方から信頼・選択される事業所を目指す。	上井草圏内の他部署との連携を図る(年1回)
利用者サービスの質の向上	① 相談支援業務の徹底	通常業務の中で特に相談支援業務の必要性、重要性を理解し実践する。(毎日の朝礼・夕礼、週1回の特Ⅱ会議開催)
	② 制度理解・情報共有	統合したことで主任ケアマネジャー2名含め総勢6名というCM数の規模を生かし、各CMが持つ知識、情報、経験を共有し、もって利用者サービスの向上に資するようとする。(毎日の朝礼・夕礼、週1回の特Ⅱ会議開催)
人材確保	① 研修計画立案・実施、実習生受入体制作り	ケアマネジャーの育成と質の向上を目指す。
	② 働きやすい職場作りと法人内業務分掌への参画する。	職員が共に支えあい、協力できる体制を構築します。

結果		
達成率(%) ※指標ごとに記入する	具体的な達成状況と今後の対策	担当者名
	<p>【具体的な達成状況】</p> <p>令和3年度1月末現在実績達成率(92.9% 1,710 / 1,840件)</p> <p>○常勤=35件/40時間(0.875人/1時間当たり)</p> <p>○特定事業所加算取得事業所の管理者は30件</p> <p>○非常勤職員は勤務時間数0.874を乗じた数(適正請求件数と考えている。)</p> <p>○おあしす上井草へ紹介した場合は紹介した月から6か月までは件数に含める。</p> <p>【今後の対策・次年度への課題】</p> <p>①月1回の全体ミーティングで請求見直し報告等を通じて、各CMの進捗状況を考慮しながら自らの件数及び受け入れ余地把握しておくことで相談者へ迅速に返答する体制は整備できおり、今後も継続する。</p> <p>②次年度は介護保険報酬改定もあるため既存の初回、入退院連携、退院時加算mターミナルマネジメント加算の他に新しくできる加算を一人一人が理解し、積極的に取りに行く。</p> <p>③コロナ禍のため認定調査は実施できず。今後も介護給付のケアマネジメント業務を中心に行う方向であるが、状況によっては保険の利用を控える利用者が多くなることも考慮し、いつでも認定調査を受け入れる体制を整備する。認定調査講習会が中止になっているため千田CMが受けられない状況であるが、講習会の情報を共有し、参加して頂く。</p> <p>④次年度も常勤3名と非常勤3名の計6名体制となる見込み。今後も特定Ⅱを取得を継続。標準担当件数は合計184件へ。</p>	永井、猪野手島、福田千田、増田
100%	<p>【具体的な達成状況】</p> <p>○各担当者個人で記録類の自己管理。11/12に実地指導があったため2019年11月～2020年7月まで各自、自己点検票を作成。特Ⅱ会議で全員が進捗状況等をプレゼンを実施。</p> <p>○3月～9月まで通所介護(23.3%)、地域密着通所介護(31.2%)、訪問介護(12.0%)、福祉用具(21.7%)といずれも80%以下と基準を順守。</p> <p>【今後の対策・次年度への課題】</p> <p>①理事長へ法人内監査を依頼。9月頃に各自、自己点検票を作成。</p> <p>②事業所内で朝礼、特Ⅱ会議を有効に活用し、事例の報告と共有を図ることで業務倫理上の不適切に繋がる事例を早期に解決できる。</p> <p>③改定により過去6か月のサービス割合を利用者等へ説明することも求められるため分析シートを毎月伝送後に各自に周知する。</p>	永井、猪野手島、福田千田、増田
100%	<p>【具体的な達成状況】</p> <p>①井草圏域地域ケア会議はコロナの影響で3回→1回へ。永井→猪野主任へ変更。②主任CMの会は今年度管理者が代表を務めた。コロナの影響で12月と2月の2回であったが、両日とも参加。2/19は猪野主任も参加し、他事業所合同での事例研究を開催。③東京都主催は8/27(永井)、1/12オンライン(永井)に参加。ケアマネ協議会研修には11/13(永井)、12/11(猪野・永井)、12/22(永井)、2/10(永井)に参加。区の在宅医療等の主催の研修に11/18(猪野)、8/26(手島)、12/16(猪野、永井)、12/18(永井)東社協主催の研修11/16(全員)、区の主任ケアマネ研修には1/27(永井)、民間の研修に2/16(全員)、ケア24上井草の偶数月の地域ケア会議に参加(交代で2名出席)</p> <p>【今後の対策・次年度への課題】</p> <p>○ケア24主催の地域ケア会議についてより一層多職種連携を図ることが必要であるため全員が参加できるようにする。また、2か月に1回のKSSの会も引き続き最近のケアマネに関する情報の共有と特定加算の要件である他事業所の居宅との事例検討実施を開催できるようにする。</p> <p>○研修や偶数月に開催するケア24主催のケアマネ連絡会に今後も参加する。非常勤CMが参加しやすいように配慮する。</p>	永井、猪野手島、福田千田、増田
20%	<p>【具体的な達成状況】</p> <p>○サンフレンズだよりを30部(担当一人5部)を利用者、家族へ交付するようになっていたが、あまり周知できなかった。</p> <p>○今年度は地域防災訓練は開催せず。2月にサンフレンズ上井草内の防災訓練に猪野主任参加。</p> <p>【今後の対策・次年度への課題】</p> <p>○防災委員会主催の地域防災訓練に当日の出勤者全員参加し、地震や火事等に備えと共に関係施設である地域の役割を担う。</p> <p>○サンフレンズだより担当別に部数を確認し、法人の活動を近隣の利用者、家族に周知する。</p>	永井、猪野手島、福田千田、増田
100%	<p>【具体的な達成状況】</p> <p>○朝のミーティングの月曜～土曜まで開催と記録。毎週火曜日に開催するミーティング(月1回は理事長を交えての全体ミーティング開催と記録。ケア24上井草との事例検討会はできなかったが、虐待等の相談で連携を図れた。</p> <p>【今後の対策・次年度への課題】</p> <p>○特Ⅱ算定により常勤が24時間電話対応しているため各自1台携帯を持参し、情報共有することで緊急時に迅速に対応ができるようにする。</p>	永井、猪野手島、福田千田、増田
100%	<p>【具体的な達成状況】</p> <p>○h31. 3/14の区主催の集団指導に3名参加し、夕礼時に留意点について皆で伝達と確認。</p> <p>【今後の対策・次年度への課題】</p> <p>○令和2年3月予定の集団指導はコロナの影響で中止であったが、資料を元に再度、全体ミーティング等の時間を利用し事業所内で勉強会を実施する。和田堀と統合後、総勢6名の体制になり10年以上の実績があるCMが5名となるため気軽に相談できる環境を作る。</p> <p>○具体的には東京都から出された関係資料集、区や厚労省、国保連等のホームページの確認。</p>	永井、猪野手島、福田千田、増田
100%	<p>【具体的な達成状況】</p> <p>○研修計画の立案は管理者が作成。4月に各自にアンケートを実施し、意向を確認。</p> <p>○ケアマネジャー実習生受入は9月に1名。コロナ禍で訪問は中止となり、2日間の日程を終了。社会福祉士の実習生はなかったが、オンラインで永井が参加。</p> <p>【今後の対策・次年度への課題】</p> <p>今後も面談時に各CMから行きたい研修の意向と確認。手島CMがコロナの影響で更新研修が延期となり次年度に取得予定。今後も実習生の受入窓口は主任ケアマネが行う。</p>	永井、猪野手島、福田千田、増田
50%	<p>【具体的な達成状況】</p> <p>○各種委員会はコロナの影響で中止。防災委員会は2月に避難訓練開催。</p> <p>○回覧等で法人内の委員会に参加することで他部署で起きている問題共有や今後解決すべき対策が図れた。</p> <p>【今後の対策・次年度への課題】</p> <p>○常勤職員が3名を中心に委員会も含めて業務負担が偏らないようにすることで職員のバーンアウトの予防と残業を減らす。</p> <p>○コロナ等の感染しないよう手洗い、手指消毒、マスク着用は勿論、加湿器での湿度管理や定時の換気を行う。</p>	永井、猪野手島

計画		
施設目標	施設の具体的目標	指標・成果
健全経営	① 実績収入の最大限の確保	①予防給付:165件/月 ②実態把握:690件/年 ③家族介護教室:4回/年 ④認定調査請負:14件/月
	② 超過勤務の削減	月間超勤時間5時間を目標に削減に努める。
地域貢献	① 認知症理解への取り組み	①認知症サポーター養成講座の開催 ②講座修了者のステップアップ(人材育成)
	② 地域発信型介護予防事業	①すぎ西井戸端倶楽部(体操) ②上井草1丁目区営集会所(1回程度/年) ③みどりの里談話室(毎月)
利用者サービスの向上	① 地域課題の把握	①在宅医療地域ケア会議(年3回) ②個別型地域ケア会議(年6回) ③第二層協議体(上井草 結いの会)
	② ケア24活動の広報・周知	①ケア24上井草だよりの発行(4回/年) ②地域コム、法人HP活用(毎月更新)
人材確保	① 職員の育成	①-1 日常業務のOJT ①-2 包括職員対象の研修 ②法人内連絡会(部門別会議)の実施

結果		
達成率(%) ※指標ごとに記入する	具体的な達成状況と今後の対策	担当者名
①96%(158件/月) ②100% ③75%(年3回) ④28%(4件/月)	①4-8月は月平均で達成していたが、9-2月は149~154/月で推移し、100%の目標達成には至らなかった。減少した要因は主に認定の要介護移行および依頼件数減少によるもの。 ②初回の緊急事態宣言発出下の4、5月は落ち込んだが、以降は安定的に件数を維持できた。初回相談後のフォローアップ意識が浸透し、早期からの支援により、支援困難化や長期化を予防できた。R3.2/3に690件/年を達成。 ③R2.6月予定の介護教室は、感染状況等諸般の事情により中止。年3回の開催となった。その3回とも定員を満了(キャンセル待ちが出る状況)、いずれも好評を博した。 ④要介護認定期間延長の特別措置に伴い、調査依頼件数が減少した。	①~③ 全職員 ④若林、奥山 長澤、唐澤
	補正予算における超過勤務手当予算をオーバーしたため、未達成となった。各職員の業務効率化努力により、概ね5時間/月(一人当たり)を達成していたが、一部職員の効率化努力が追いついておらず、また、10月に開催された在宅医療地域ケア会議の準備等での他事業所との業務連携において超勤時間を押し上げる要因があった。	全職員
①1回のみ ②未開催	①本年度は、小学校との連携による認知症サポーター養成講座の開催がコロナ禍により中止となり、1月開催の一回のみとなった。その開催時は定員を満了することとなり、ケア24上井草主催の認知症サポーター養成講座としては過去最高の参加数となった。 ②ステップアップ講座は、認知症サポーター養成講座終了が受講要件となっているため見込まれる参加希望者が少なく、開催を断念した。	①キャラバンメイト (若林・渡辺・長澤・奥山) ②全職員
①~③未開催	①~③すべてコロナの影響により密を避けるため、開催を中止している。ただ、すぎにし井戸端倶楽部については、再開に向けた取り組みをすすめており、感染状況と開催先の会場の都合をあわせ、早期の再開に今後尽力していくこととする。	①尾栢 ②渡辺 ③高嶋
①年1回開催 ②年4回開催 ③月1回運営委員会開催	①在宅医療地域ケア会議は区の意向により年1回の開催となり、10月に開催している。②個別型地域ケア会議とケア24下井草との共催による地域ケア推進会議を計4回開催している。コロナ禍での支援が出席者の主な関心事ではあったが、現在、上井草圏域での相談支援において発生しているペット問題や消費者被害問題などもテーマとして取り上げ、地域課題の発掘と可視化を行った。③6月と11月に予定していた結いの会総会は中止としたが、11月分は書面開催にて行った。運営委員会は月1回(場合によっては月2回以上)、密を避ける形で開催し、農業体験プロジェクトのための園芸試行や社会福祉協議会の活動助成金を申請しての紹介リーフレットづくりを行った。コロナにより、活動の継続そのものが危ぶまれる状況にあって、活動の継続が図れた意義は大きいと考える。	①渡辺 尾栢 ②若林 長澤 ③渡辺 若林
	①発行が出遅れ、年3回の発行になった。②活用できていない。	①長澤 ②尾栢
	①-1教えあいと学びあい、確認しあいを目標に業務を行ってきたが、実地指導による指摘事項があり、また、OJTの不足を理由とした退職者が出たことは反省し、今後の課題ととらえている。①-2初回の緊急事態宣言の解除以降、研修が主にオンライン開催となり、無理なく受講できるようになった。ただ、開催中止となった研修に参加予定だった職員には、以降、適切なテーマの研修がないこともあり、職員によって研修出席回数に差が生じてしまった。②所長、地域包括ケア推進員、保健師共に部門別会議を行ったが、その開催意義や方法については今後も検討し、開催を継続する。	①-1全職員 ①-2全職員 ②-若林、渡辺 尾栢、高嶋

計画		
施設目標	施設の具体的目標	指標・成果
健全経営	① 最大限の実績収入確保	①予防給付月175件(自主125件・委託50件) ②実態把握年690件 ③認定調査月6件 ④家族介護教室年4回
	② 超過勤務削減	毎月の超過勤務を職員1名につき3時間以内に抑える。
地域貢献	① 地域発信型介護予防事業(地域の居場所とつながる)	①かがやき亭 ②善福寺サロン ③地域で安心サロン ④西荻北さずなサロン ⑤けやきの見える家 ⑥Mカフェにしおぎ ⑦善福寺はつらつ道場 ⑧オープンサロンDay ⑨サロンマップ情報更新(ケアたより)
	② 認知症理解への取り組み	①認知症サポーター養成講座開催(年4回) ②講座修了者のステップアップ講座開催(年4回) ③デイサービスつむぎの島田氏と講座開催(年3回)
	③ 地域住民への啓発活動 地域の担い手発掘	①地域の小中学校への啓発授業 ②たすけあいネット地域連絡会毎月開催
利用者サービスの質の向上	② 地域ニーズ・地域課題の把握	①ちょこつとご近“助”会(毎月) ②在宅医療地域ケア会議開催(年3回) ③個別ケース検討型地域ケア会議開催(年6回) ④地域ケア推進会議(年1回) ⑤ケアマネ連絡会(年4回)
	③ ケア24活動の広報・周知	①ケア24善福寺だよりの発行(4回/年) ②地域コム、法人HP活用(毎月更新)
人材確保	① 必置三職種の確保・定着	① 求人活動の継続 ② 職域関連研修参加 ③ ステップアップシートを活用したOJT実施。 ④ 法人内職種別連絡会
	② 法人他事業所との研鑽	法人内ケア24と居宅の職員の連絡会を企画・実施

結果		
達成率(%) ※指標ごとに記入する	具体的な達成状況と今後の対策	担当者名
50%	①予防給付の年間実績は自作116.8件、委託49.1件。コロナの影響か上半期の実績が伸び悩んだ。 ②784件実施。 ③月平均3.5件実施。コロナ対応で、認定期間の延長が認められるなど、影響したと思われる。5月、6月、10月の実績なし。 ④コロナにより1回中止。年3回の実施。	①～③ 所員全員 ④日置・若山
100%	事業所全体で月平均3時間程度の実績。	若山・鈴木
80%	1.「西荻・善福寺オープンサロンDay」としてチラシを作成。サロン紹介の寄せ書き(2m×2m程度)を作成し、杉並フェスタに参加。サロン同士のつながりと、住民への案内、周知を進めた。 2.「善福寺はつらつ道場」はコロナの影響で年4回に変更。杉並リハビリテーション病院、ゆうゆう善福寺館、わが町一番体操スタッフと共同で実施。全回で満員の予約。教室卒業生の受け皿として、教室を行いたい住民と運動を指導したい専門職を引き合わせ、サロンの立ち上げをサポートした。 3.各サロンはコロナ禍で中止や休止が相次いだ。可能な範囲で参加し、コロナ禍でもつながり続ける関係を継続できた。	①小川 ②鈴木・野口・戸井田 ③鈴木・小川 ④鈴木・小川 ⑤小川・若山 ⑥所員全員 ⑦小川 ⑧小川・若山 ⑨小川
80%	1.コロナ対応により、予定回数を実施できなかったが、認知症サポーター養成講座は年1回実施。ステップアップ講座は年3回実施。認知症介護指導者と協力し、認知症ケアパスを使用しながら、認知症の基礎知識、認知症高齢者を地域で支える考え方等、幅広く学ぶことができた。認サポからステップアップへという一連の流れを構築できた。また、認知症になっても地域で暮らし続けるには、地域の理解がなければ難しいことを学ぶ1年だった。	①～③ 小川・鈴木
80%	コロナ禍により、啓発活動は自粛。たすけあいネットワークも区の指示に従い実施。コロナ禍でもつながり続ける関係を、たすけあい協力員と気づくことができた。	①鈴木・小川・若山 ②野口・小川
80%	①ちょこつとご近所会(二層協議体)にサロン代表者や民生委員に加え、年度途中より町会長(4町会)が加わるようになった。地域アセスメントを実施することで、地域課題を検討できるようになった。 ②テーマを「コロナ禍におけるエピソードを情報共有し、明日からの生活・仕事に生かしていこう」と題し、リモート開催。65名参加。顔の見える関係ができたことが大きな成果だった。 ③圏域ケアマネに事例提供による定例会議を年4回実施。随時行う会議を年2回実施。ネットワーク構築における課題を見いだせた。 ④ごみ問題をテーマに推進会議実施。町会、民生委員、サロン代表者、ケアマネ、清掃事務所など、地域にかかわる人と課題を検討できた。 ⑤年4回実施。今年度は、コロナ禍の対応について、情報共有できた。	①小川・若山 ②小川 ③鈴木・若山 ④鈴木・若山 ⑤日置・若山
80%	年間通して、法人ホームページのブログや、善福寺だよりを更新。町会、病院、交番、銀行、関係機関など、幅広く善福寺だよりを配布することで、活動を周知してきた。	①鈴木・小川 ②小川・若山
100%	①4月末と5月末に現職員の異動があったが、法人の協力を得て必置職員を確保できた。 ②区役所や東京都が実施する研修に参加。職種ごと経験年数ごとに必要な研修に参加できた。 ③年度はじめ、半期、年度末の3回、人事評価とステップアップシートを用いて、個人の目標と進捗状況を確認。月2回のミーティングと毎夕行われる報告時に担当ケースの共有と、三職種での検討を進めた。 ④センター長、推進員、保健師の職種別連絡会を定期的実施。情報共有と進捗状況の確認ができた。	①若山 ②～③所員全員 ④小川・若山
0%	コロナ禍もあり、法人内で研修はできなかった。	所員全員

計画		
施設目標	施設の具体的目標	指標・成果
健全経営	① 実績収入の最大限の確保	①予防給付:225件/月 ②実態把握:690件/年 ③家族介護教室:4回/年
地域貢献	① 2層協議体を設置し定期的な開催をする	①地域住民、専門職での定期的な話し合い:4回/年
	② 地域発信型介護予防事業継続	①えぶろんの会 ②高南5丁目会館体操教室 ③和田1丁目シルバーピア健康相談会 ④コーシャハイムでの相談会
	② 地域ケア会議の開催	①地域ケア個別会議(年4回) ②地域ケア推進会議(年1回以上)
利用者サービスの向上	① 地域課題の把握	①在宅医療地域ケア会議(年3回) ②-1高円寺圏域ケアマネ連絡会 ②-2ケア24和田単独ケアマネ連絡会 ③地域のグループ活動、既存の団体、民協への参加
	③ ケア24活動の広報・周知	①ケア24和田だよりの発行(4回/年) ②地域コム、法人HPでの情報提供(毎月更新)
人材確保	① 職員の育成	①日常業務上のOJT ②地域包括職員対象研修の参加 ③部門別連絡会の実施
	② 各職員のスキル向上、専門性が高まり、職員が定着する。	毎週のケアミーティングで実施していく

結果		
達成率(%) ※指標ごとに記入する	具体的な達成状況と今後の対策	担当者名
①95% ②100% ③100%	①月平均目標225件に対し、214件/月の実績。新入職員2名も年度末時点で、25件・19件の担当件数に至った。今年度の目標設定は自作/委託プラン併せての総数であったが、収入幅が大きく且つ各職員の業務負担を勘案し、次年度は職員毎に自作プランの件数設定を行う。 ②年間目標を達成できたが、年度当初の緊急事態期間の出遅れが、年度末まで尾を引く形となった。次年度は、各職員9件/月の実態把握加算取得を目標とし、進捗状況を確認しながら進めていく。 ③4回/年の家族介護教室開催	①～③ 全職員
①100%	①上半期は、推進員・センター長で、圏域の町会や商店会、医療機関及び地域拠点の役割を担う事業所へ個別訪問し、2層協議体の主旨説明実施。10月以降、協議体設置を目指し、計3回の話し合い※「地域を共に考える会」を開催し、年度末までに2層協議体の設置に至った。	①村田、中村
①100% ②③④ 0%	①完全自主活動に至っているえぶろんの会は、新型コロナウイルスの影響による休会もあるも、都度開催。ケア24職員も同席し、ケア24和田の事業周知と地域情報の掌握に努めた。 ②③④何れも、新型コロナウイルスのため年間を通じて休会。感染リスクの回避と会場のキャパシティが杉並区の提示する収容人員に満たなかった事が休会の要因。新型コロナウイルスの影響が長期化する事を見据え、次年度以降は「新たな集いの場」「新たなコミュニティの模索」をテーマに、地域住民に向けた地域発信型介護予防事業の再開に向け、会場確保や情報発信ツールを模索していく。	①全職員 ②中村 ③藤澤、木村 ④村田
①100% ②100%	令和2年度の特例措置として①②合わせ年間計画の3/4の開催基準を満たした。昨年度から引き継いだ地域課題の種を含め、今年度の地域ケア会議開催結果、「地域から孤立する高齢者への早期介入」が和田の地域課題の1つであるとの結論に至った。	①②中村、村田
① 100% ②-1 100% ②-2 100% ③ 概ね達成	①新型コロナウイルスの影響にて、従来は圏域3回の開催を、高円寺・梅里・和田の3圏域合同開催。「在宅療養者における新型コロナウイルス対応」をテーマに、杉並保健所講師から新型コロナウイルス感染症への対応説明と発熱当事者からの連絡対応についてグループ討議を行った。ケア24和田から2名の職員が企画運営に携わり、会議開催に貢献した。 ②新型コロナウイルスの影響で、圏域3回の開催を2回に縮小。ケア24和田・高円寺合同の圏域ケアマネ連絡会を開催。テーマコロナ禍における医療系と法改正」和田独自ケアマネ連絡会は、開催定員、感染症対策を徹底した上で年間計画どおり年4回開催。①「コロナ禍におけるケアマネジメント業務」②「エンディングアセスメントに活用できる葬儀の基礎知識」③「事例検討」④「ケアマネが有すべき高齢者虐待の視点」地域の居宅支援事業所と顔の見える関係性を維持した。 ③休会や延期が相次ぐ中、全職員で出席し、ケア24和田の事業紹介・周知を年間を通じて継続した。	①村田 ②-1中村 ②-2中村 ③全職員
①100% ②25%	①年4回のケア24和田だよりを発行し、町会や地域拠点を通じ配布を行なった。 ②法人ホームページへのアップは、毎月を予定していたが、4回のアップに留まり、年間目標を達成する事ができなかった。次年度は、毎月の更新を目指すと共に、月替わりで全職員がブログ作成に携わり、情報発信を行っていく。	①木村 ②藤澤、中村
①②③100%	①今年度入職した職員2名の相談支援・予防マネジメントの修得と、地域活動への参加(体験)を主目標に、毎日のミーティングで個別相談を中心に振り返りを実施。相談対応や支援方針に至るプロセス・地域情報について職員間で検討した。職員育成ツールについて、杉並区から現在法人として活用しているステップアップシート、研修計画のみでは不十分との指摘あり。今後は経験年数、職種に応じた個別育成計画の作成を求められている。 ②研修の中止・延期が相次ぐ中、積極的に受講できた。年度後半は研修のオンライン化によって、移動時間を削減する事ができた。 ③部門別管理職/推進員/保健師連絡会を定例開催。3所のケア24で情報共有を行なった。	①②全職員 ③担当者
100%	・受託しているケア24、3所合同研修の開催が出来なかったが、保健師、社会福祉士、主任ケアマネがそれぞれ企画した所内研修を開催。日々のミーティングに加えて、各専門職が有する知識を職員間で共有し、スキルアップを図る事ができた。	①全員

計画		
施設目標	施設の具体的目標	指標・成果
健全経営	① 和田拠点(和田ふれあいの家・サービス付き高齢者住宅・和田みどりの里・ケア24和田)が一丸となって円滑な経営を進める。	適正な人員配置
	③ サービス付き高齢者住宅・みどりの里それぞれに居住している方々が不安なく過ごせる環境を提供する	月1回の定例会の実施
地域貢献	① 地域活動の提案	①談話室の地域利用 ②定例会開催
利用者のサービス向上	① 緊急時や災害発生時の体制整備、設備管理と操作の知識と居住者の安全確保等の技能を習得する。	・避難訓練の実施 ・非常通報の対応 ・一斉放送の環境整備
人材確保	① 離職防止	①職場の透明化 ②有給休暇の取得

結果		
達成率(%) ※指標なし	具体的な達成状況と今後の対策	担当者名
100%	和田サービス付高齢者住宅・和田みどりの里と各1名ずつ職員を配置して対応している。	所長 生活相談員
0%	コロナ禍で居住者同士が集まる機会を極力減らしている現状なので、ていれいかいはかいさいできていない。 代わりに、住宅課相談員との情報共有をこまめに行い、サ高住だけでなく、みどりの里居住者の現状把握について今まで以上に努めている。	生活相談員
0%	①地域の方々に向けて談話室の利用を促すことは、区役所から避けるようにと指導があるため、実際の有効な運用方法は決まっていない。 ②定例会を開催する場合、あくまでも当住宅の居住者向けが前提になるため実施できていない。	生活相談員
100%	年2回の総合避難訓練で居住者に対して防災意識の注意喚起を行っている。和田ふれあいの家、ケア24和田と合同で実施することにより、管理室不在の緊急時でも、居住者と各事業所職員が顔見知りになっていること円滑に対応できることが期待される。	所長 生活相談員
100%	①居住者変化、区役所とのやり取りについては、所属長や同僚と情報共有をして提供するサービスの質の均一化を図っている。 ②常勤、非常勤職員ともに最低限以上に有給休暇を取得して消化できている。	生活相談員

計画		
施設目標	施設の具体的目標	指標・成果
健全経営	① 規則・規定類の整備	①既存の規定類の見直し ②足りない規定類を追加
	② 保管書類の整理	①文書規程の見直し ②不要文書の廃棄
	③ 事務作業の合理化	事務作業の電子化の検討
	④ コスト増に対する対応	委託業者の見直し
		購買の見直し
利用者自費負担の見直し		
⑤ 事業の見直し	事業再編の検討・協議	
貢献地域	① 他法人と連携による地域公開講座・イベントを開催	地域における公益的な取組を実施する
利用者の向上サービス	① 受託事業(和泉みどりの里)生活協力員業務のサービス向上	入居者の安心・安全な生活を支援していく。
	② 介護職員の負担軽減	サンフレンズ善福寺にICT環境整備を行う
人材確保	① 法人広報強化	①動画による広報をしていく ②SNS(twitter)の活用について
	② 職員採用と離職防止対策	①新年度内定者8名(上井草園4名・サン善4名) (毎年の平均退職者数目安) ②中途採用は新卒学生内定者数不足人数分(10月の時点で募集人数を確定する) ③研修計画に沿った職員の研修派遣管理 ④介護職員初任者研修を開催し、職員の資格取得支援 ⑤来年度介護職員実務者研修を開催するための申請準備 ⑥外国人介護福祉士養成プログラムへの参加
	③ ステップアップ制度の運用	①等級昇格の審査の実施 ②評価者のブラッシュアップ ③個人目標の質の向上

結果		
達成率(%) ※指標ごとに記入する	具体的な達成状況と今後の対策	実行担当・担当者名 (総括責任者:事務局長菱木)
①・②80%	非常勤職員人事評価制度の導入による就業規則の変更及び賞与規程の新設。通勤手当の支給方法の変更による給与規程の変更。法人としてのクレジットカード決済を行うための規程を新設。おあしす上井草・松ノ木ふれあいの家・上井草支援センターの運営規程変更。計画していた文書規程の見直しは着手できず。	人事・経理・総務
①0% ②100%	①文書規程の見直しは着手できず。次年度に実施する。 ②文書廃棄は計画通り実施。	
50%	関連ソフトの導入について予算化の検討に留まった。	
100%	上井草園の厨房委託契約を解消し、自営に切り替えた。	
100%	インターネットによる通信販売について、法人単位での決済が可能になるよう契約先を変更した。法人としてのクレジットカード決済を導入した。	
0%	昨年度はサンフレンズ善福寺の食費負担見直しを行っているが、今年度は法人全体として見直しは無し。	
100%	特別養護老人ホームの調理・厨房運営方法を大幅に変更した。次年度に大きなコスト削減効果を見込む。	
100%	区施設の賃貸にて運営している通所介護について、今後の賃貸契約及び事業継続の見通しを確認し、事業継続が可能であることを確認した。	地域福祉推進担当
10%	新型コロナウイルスの影響により、地域活動を支援する機会はほとんど中断されている。10月に社会福祉法人合同での就職説明会に参加した。	
80%	みどりの里相談員は「住民の良き隣人」として適切な管理・相談支援業務が遂行できていた。コロナ禍において集会を伴う活動に制限があるため、その対応が課題。	人事
10%	施設が立ち上げた委員会活動による導入検討に留まっている。大規模設備更新の必要性が迫っており、次年度中に事業計画化が必要。	人事・経理・総務
①100% ②20%	①新人職員説明会において、リモート化の取り組みの中で動画視聴を活用した。 ②ブログをInstagramにアップし、Twitterでフォローする取り組みを行っている。	人事
①100% ②0% ③100% ④0% ⑤0% ⑥0%	①新年度内定者6名。目標には2名足りていないが、法人の実態としての必要数を上回る結果となったので目標達成とした。 ②今年度は離職による不足分はできる限り法人内職員の調整で済ませたので、新規の中途採用は極力しない方向となった。 ③コロナ禍においてその機会は限られたが、リモート研修など可能な機会については参加している。 ④コロナ禍において開催できず。次年度は参加人数を集約して事業を再開する。 ⑤コロナ禍において活動できず。次年度は準備作業に入る。 ⑥情報収集に留まっている。	人事
①100% ②0% ③0%	①予定通り実施した。 ②評価者に対する教育研修は実施できなかった。 ③目標管理制度の質を評価する取り組みはできていない。	人事

IV 理事会・評議員会の開催状況【2020年度】

法人の重要事項、法人が運営する事業の重要事項を審議するため、次のとおり理事会、評議員会を開催しました。

1. 理事会 理事7名 監事2名

区分	開催日 (決議とみなされた日)	方法	理事 出席数	監事 出席数	付議事項、報告事項
1回	5月11日	文書審議	7	2	議案第1号 上井草支援センターの運営規程の変更について 議案第2号 監事監査の文書審議について
2回	6月9日	文書審議	7	2	議案第1号 2019年度事業報告について 議案第2号 2019年度決算について 議案第3号 夏期賞与の支給について 議案第4号 第2回 評議員会の招集(もしくは決議の省略)について 議案第5号 経理規程の改正について
3回	9月22日	文書審議	7	2	議案第1号 特別養護老人ホームにおける調理委託契約先の変更について
4回	10月31日	文書審議	7	2	議案第1号 非常勤職員の人事評価制度・賞与制度の導入に伴う「非常勤職員就業規則」の改正 並びに「非常勤職員人事評価規程」及び「非常勤職員の賞与の特例支給に関する賞与規程」 の制定について 議案第2号 通勤手当支給方法の変更に伴う「給与規程」「非常勤就業規則」の改正について
5回	11月30日	文書審議	7	2	議案第1号 第一次補正予算について 議案第2号 賞与の支給について
6回	12月18日	文書審議	7	2	議案第1号 1000万円以上の契約について(日本管財、豊栄美装) 議案第2号 給与規程の改正について(資格手当) 議案第3号 経理規程と役員報酬規程の改正について(福士会計指摘事項、総務委員会の報酬支払方法) 議案第4号 定款の改正について(移送サービスの移動支援事業追加)
7回	1月18日	文書審議	7	2	議案第1号 評議員選任・解任委員の選任について 議案第2号 次期評議員候補者推薦について 議案第3号 クレジットカード取扱規程の策定と経理規程の改正について
8回	2月24日	文書審議	7	2	議案第1号 2020年度非常勤職員賞与の標準支給額の決定について 議案第2号 非常勤就業規則の改定について 議案第3号 就業規則の改正について 議案第4号 育児・介護休業等に関する規則の改正について 議案第5号 給与規程の改正について
9回	3月24日	文書審議	7	2	議案第1号 非常勤職員 賞与支給について
10回	3月31日	対面	7	2	議案第1号 2021年度予算(案)について 議案第2号 2021年度事業計画(案)について 議案第3号 オンブズマンの選任の同意について 議案第4号 施設長の選任について 議案第5号 おあしす上井草の運営規程の改正について 議案第6号 松ノ木ふれあいの家の運営規程の改正について 報告第1号 理事長の職務執行状況について 報告第2号 オンブズマン委員の活動報告について 報告第3号 2020年度 新型コロナウイルス感染症について

2. 評議員会 評議員7名

区分	開催日	方法	評議員 出席数	監事 出席数	
1回	4月7日	文書審議	7	2	議案第1号 監事の選任と解任について
2回	6月26日	文書審議	7	2	議決第1号 2019年度決算について 議案第2号 2019年度事業報告について

V 職員に関すること

1 職員研修

2020年度の職員研修は、「一般職員経年研修」、「法人全体研修」、「階層別研修」、「職種別研修」に分類し、計画しました。
計画に基づいて実施した内容は以下の通りです。

(※は非常勤職員も受講)

(1) 一般職員経年研修

研修名	対象	受講者数	実施月	実施主体

(2) 法人内研修

研修名	受講者数	実施月	実施主体
ユニットケア研修	3※	4月	サンフレンズ善福寺
サンフレンズ善福寺の組織内におけるULの役割について	6	5月	サンフレンズ善福寺
虐待防止研修	4	6月	サンフレンズ善福寺
身体拘束をなくすために	2	8月	上井草園 身体拘束委員会
福祉施設職員の人間関係・コミュニケーション事例から学ぶ	6	9月	サンフレンズ法人事務局
褥瘡研修	2	9月	上井草園
起き上がり・移乗・移動に潜むリスク管理の基本	2	10月	上井草園
ターミナルケアについて	2	10月	上井草園
食事・嚥下に潜むリスク管理の基本	2	11月	上井草園
2020年度防災訓練～非常食を食べる	3	12月	上井草園
防災の簡易グッズづくり	2	2月	上井草園
ターミナルケア研修	4	2月	上井草園
ターミナルケア研修	3	2月	上井草園
法人内研修(ケアマネージャー)	2	3月	ケア24 和田

(3) 階層別研修

① 一般職員

研修名	受講者数	実施月	実施主体
福祉職員職務階層別研修 中堅職員研修	1	10月	東京都福祉人材センター
福祉職員職務階層別研修 初任者研修	1	12月	東京都福祉人材センター

②主任

研修名	受講者数	実施月	実施主体
チームリーダー研修	1	10月	東京都社会福祉協議会
職種別研修(主任ケアマネ)	1	12月	杉並区
管理者・事業主・法人代表に今、求められる姿と在り方	1	3月	杉並区保健福祉部

③係長

研修名	受講者数	実施月	実施主体

④管理職

研修名	受講者数	実施月	実施主体
地域ケア会議の機能と活用	1	8月	杉並区
杉並区の地域ケア会議と個別介護の実践	1	8月	杉並区
介護事業運営ノウハウと経営戦略	1	8月	HMS 保健医療福祉サービス研究会
地域ケア推進会議におけるファシリテート方法	1	8月	杉並区
安全運転管理者講習	1	8月	警視庁
高齢者施設向け～防災・減殺対策セミナー～	1	10月	東京都福祉保健局
福祉施設経営研修-施設長のための経営講座 財務マネジメント初級編	1	10月	東京都社会福祉協議会
BCP 策定講座	1	10月	東京都福祉保健局
感染症研修	1	10月	杉並区
ユニットケア研修 施設管理者(第3回)	1	3月	日本ユニットケア推進センター
「管理者・事業主・法人代表に今、求められる姿と在り方」	1	3月	杉並区保健福祉部

⑤理事・監事・評議員

研修名	受講者数	実施月	実施主体

(4)職種別研修

①介護職員

研修名	受講者数	実施月	実施主体
令和元年度第3期研修(再開分)	1	8月	東京都福祉保健財団
法人間職員交流会	3	11月	浴風会
認知症介護実践者研修	1	11～12月	東京都社会福祉協議会
福祉職員のためのスタートアップ研修	3	1～2月	東京都社会福祉協議会
2020年度ユニットケア研修ユニットリーダー研修(第5回)	1	2月	日本ユニットケア推進センター

第23回東京都介護支援専門員実務研修前期1日目	1	3月	東京都福祉保健財団
第23回東京都介護支援専門員実務研修前期2日目	1	3月	東京都福祉保健財団
第23回東京都介護支援専門員実務研修前期3日目	1	3月	東京都福祉保健財団
第23回東京都介護支援専門員実務研修前期4日目	1	3月	東京都福祉保健財団
第23回東京都介護支援専門員実務研修前期5日目	1	3月	東京都福祉保健財団

②相談員

研修名	受講者数	実施月	実施主体
令和2年 介護予防ケアマネジメント研修(基礎編)	4	6月	杉並区居宅介護支援事業者協議会
令和2年度東京都地域包括支援センター職員研修(初任者研修)	1	7月	東京都福祉保健局
令和2年度区市町村職員等高齢者権利擁護研修「養護者による高齢者虐待対応研修」	1	7月	東京都福祉保健財団
介護予防事業担当者向け研修:総論編	1	7月	東京都介護予防・フレイル予防推進支援センター
令和2年度 東京都地域包括支援センター職員研修(初任者研修)	1	7月	東京都福祉保健財団
令和2年度虐待対応研修 高齢者・障害者の権利擁護～虐待や成年後見制度、意思決定支援等～	1	7月	在宅医療・生活支援センター
「認知症の方への基本的な対応及び権利擁護」研修	3	7月	杉並区高齢者在宅支援課地域包括ケア推進係
高齢者・障害者の虐待防止～虐待のとらえ方、気づき、早期発見早期対応、BPSD や強度行動障害への対応を含む～	2	8月	杉並区
令和2年度喜市町村介護予防事業担当者向け研修:実践編Ⅰ地域づくりによる介護予防研修	2	8～10月	東京都介護予防・フレイル予防推進支援センター
令和2年度東京都地域包括支援センター職員研修(初任者研修)	2	8月	東京都福祉保健財団
令和2年度虐待対応研修 高齢者・障害者の権利擁護～虐待や成年後見制度、意思決定支援等～	1	8月	在宅医療・生活支援センター
高齢者虐待対応における居宅介護支援事業所と地域包括支援センターの連携～受付、事実確認と対応計画について～	4	8月	杉並区
令和2年度地域づくり研修(実践編)	2	8月	杉並区
令和2年度第1回杉並区受託ケアマネ研修会	1※	9月	杉並区
障害分野・高齢分野の連携推進セミナー	1※	9月	一般社団法人 Geny/杉並
令和2年度二期東京都介護支援専門員研修課程Ⅱ	1※	10～12月	公益財団法人 総合健康推進財団

歩行補助具の選び方と使い方	1	10月	東京都福祉保健財団
令和2年度 生活支援コーディネーター初任者研修	2	10月	東京都福祉保健局
コロナ禍におけるケアマネジメントの留意点～通知に基づく解釈とケアマネジメント、プロセスを点検しよう～	1※	10月	杉並ケアマネ協議会
養護者による高齢者虐待対応研修	2	10月	東京都福祉保健財団
心も体も元気に過ごすために今私たちができる事	2	10月	杉並区在宅医療推進多職種研修
令和2年度 第3回高次脳機能障害関係機関連絡会	1	11月	杉並区保健福祉部
令和2年度自立支援・介護予防に向けた地域ケア会議実践者養成研修	1	11月	東京都福祉保健財団
令和2年度第2回杉並区受託研修 「エンドオブライフ・ケアとQOL」	2	11月	杉並ケアマネ協議会
支援困難事例と向き合う	2	11月	杉並区在宅医療・生活支援センター
「次期に向け議論されている報酬改定等について」	1	11月	杉並ケアマネ協議会
杉並区ケアマネ協議会受託研修 コロナ禍におけるケアマネジメント	2※	11月	杉並区
杉並区高齢者虐待対応研修	1	11月	杉並区役所
With コロナ時代の認知症地域づくり支援	1	12月	都健康長寿医療センター
「自殺に傾くこころを理解し、支援につなぐ」	2※	12月	精神保健福祉研修
「今こそ正しく学ぼう～介護連携」	1	12月	杉並区
杉並区ケアマネ協議会受託研修	1※	12月	杉並区
杉並区ケアマネ協議会受託研修 SV 機能を活用した事例検討	2※	12月	杉並区
令和2年度自立支援・介護予防に向けた地域ケア会議実践者養成研修	1	12月	東京都福祉保健財団
「コロナ禍における栄養管理・免疫力を上げよう」	3※	12月	杉並区
東京都地域包括支援センター職員研修	1※	12月	東京都
「改正法・報酬改定から見えてきた新たな時代作り」	1※	12月	杉並区役所
精神保健福祉基礎研修 I	1	1月	東京都
精神保健福祉関連の法制度に関する基礎知識	1	1月	中部総合精神保健福祉センター
職種別研修(社会福祉士)	1	1月	杉並区役所
令和2年度専門技術研修「職種別研修」	1	12月	杉並区
短期集中予防サービスの効果について	1	1月	杉並区
認知症予防講演会 今知っておきたい認知症のこと 予防と治療の最前線	1	2月	杉並保健所
東京ホームタウン大学 2021 私たちがつくる、東京の「これから」ー地域のチカラ、 人のチカラー	1	2月	東京都福祉保健局
令和3年度キャラバン・メイトフォローアップ講座	1	3月	高齢者在宅支援課
制度改正研修	1	3月	杉並区ケアマネ協議会

社会福祉士実習指導者講習会	1	3月	専門学校高崎福祉医療カレッジ
---------------	---	----	----------------

③生活相談員

研修名	受講者数	実施月	実施主体

④看護師・保健師

研修名	受講者数	実施月	実施主体
令和2年度区市町村介護予防事業担当者向け研修 【総論編】	2	7月	東京都介護予防・フレイル予防推進支援センター
東京ホームタウンプロジェクト地域包括ケアにおける地域づくりの進め方	1	7月	東京都福祉保健局
令和2年度喜市町村介護予防事業担当者向け研修：実践編Ⅰ地域づくりによる介護予防研修	1	8～10月	東京都介護予防・フレイル予防推進支援センター
令和2年度地域づくり研修(基礎編)	1	8月	杉並区
地域づくり研修(基礎編)第2回	1	8月	杉並区
高齢者虐待対応における居宅介護支援事業所と地域包括支援センターの連携～受付、事実確認と対応計画について～	1	8月	杉並区
令和2年度地域づくり研修(実践編)	1	8月	杉並区
障害分野・高齢分野の連携推進セミナー	1	9月	杉並区
新型コロナウイルス正しい知識と予防対策	1	10月	杉並区保健福祉部
介護予防事業担当者向け研修 実践編Ⅱ多様化・機能強化研修 第4回	1	10月	東京都健康長寿医療センター
令和2年度 生活支援コーディネーター初任者研修	1	10月	東京都福祉保健局
養護者による高齢者虐待対応研修	1	10月	東京都福祉保健財団
心も体も元気に過ごすために今私たちができる事	1	10月	杉並区在宅医療推進多職種研修
令和2年度自立支援・介護予防に向けた地域ケア会議実践者養成研修	1	11月	東京都福祉保健局
精神保健福祉研修	1	11月	東京都
支援困難事例と向き合う	1	11月	杉並区在宅医療・生活支援センター
「自殺に傾くところを理解し、支援につなぐ」	1	12月	精神保健福祉研修
令和2年職種別研修(保健師・看護師)	1	12月	
進行性核上性麻痺 病状や治療のこと、日常の過ごし方	1	12月	杉並保健所、医師会訪看
東京都依存症対策普及啓発フォーラム	1	1月	東京都福祉保健局
令和2年度精神保健福祉研究～ひきこもり状態にある方とその家族の支援	1	1月	東京都精神保健福祉センター
地域における認知症ケアの実際～在宅医療の現場～	1	2月	ハウカン TOKYO 杉並・中野

在宅認知症患者対策ケアネットワーク	1	2月	在宅認知症患者対策ケアネットワーク
東京ホームタウン大学 2021 私たちがつくる、東京の「これから」-地域のチカラ、人のチカラ-	1	2月	東京都福祉保健局
法人内研修(社会福祉士)	1	3月	東京都保健福祉局

⑤介護支援専門員

研修名	受講者数	実施月	実施主体
高齢者虐待における居宅介護支援事業所と地域包括支援センターの連携	1	8月	杉並区保健福祉部
高齢者虐待防止研修	1	8月	東京都福祉保健財団
虐待対応研修:高齢者・障害者の虐待防止	1	9月	杉並区保健福祉部
令和2年度第1期東京都主任ケアマネ更新研修	1※	10~12月	東京都
令和2年度第2期 東京都介護支援専門員専門研修課程II	1※	10~12月	総合健康推進財団
エンドオブライフ・ケアと QOL~より良い人生の最終段階を支えるために QOL 維持向上と尊厳をどう守り、支えるか~	1	11月	杉並区ケアマネ協議会
家族を含むチームケアの理論と実践~連携上手のコミュニケーション技術~	3※	11月	東京都社会福祉協議会
支援困難事例と向き合う 区困難事例対応従事者向け研修	1	11月	杉並区在宅医療・生活支援センター
今こそ正しく学ぼう医療介護連携	1	12月	杉並区ケアマネ協議会
進行性核上性麻痺 症状や治療や日常生活の過ごし方について	2	12月	杉並区在宅医療推進多職種研修係
SV 機能を活用した事例検討	1	12月	杉並区ケアマネ協議会
コロナ禍のアンケートを通じて/在宅訪問管理栄養士の活動について	1	12月	杉並区ケアマネ協議会
介護現場におけるハラスメント対策説明会	1	1月	東京都保健福祉局
新しい時代に向けた主任介護支援専門員の役割	1	1月	杉並区介護保険課事業係
介護サービス事業者支援研修	1	2月	東京都国民ケ高保健団体連合会
令和3年度からいよいよ始まる!杉並区医師会 ICT	1	2月	杉並区ケアマネ協議会
新単価公表 2021 年度介護報酬改定のポイント	5※	2月	WHILL 株式会社
第2回すぎなみガイドライン研修	1	3月	杉並区ケアマネ協議会
多職種連携情報共有システム WEB セミナー ICT 連携で何ができるの?	1	3月	帝人ファーマ株式会社
第8期介護保険事業計画 制度学習研修	1	3月	杉並区ケアマネ協議会
知っておきたい杉並区の災害対策と災害時における ケアマネジャーの役割③	1	3月	杉並区ケアマネ協議会

⑥ 栄養士・調理師

研修名	受講者数	実施月	実施主体

⑦ 事務職員

研修名	受講者数	実施月	実施主体
介護報酬請求事務に関する研修会(基礎編)	1	11月	東京都社会福祉協議会
今学びたい労務管理～もう先延ばしにできない！同一労働・同一賃金～知りたい！コロナ禍の労務管理～	1	11月	東京都社会福祉協議会
「求職者、そして自組織の職員の心にも届く広報活動とは～広報力を高め、採用と定着に強い組織をつくる～」	1	12月	東京都社会福祉協議会
最新！高校生就職の現状と採用戦略	1	2月	キャリア教育支援協議会
研修の在り方の激変に対応し、人材育成に繋がる事務所内研修の実施に向けて	1	2月	お茶の水ケアサービス学院

⑧ 運転手

研修名	受講者数	実施月	実施主体

⑨ 理学療法士

研修名	受講者数	実施月	実施主体
次世代介護機器 アドバンスセミナー 第4回	1	8月25日	東京都福祉保健財団

(5) その他

研修名	受講者数	実施月	実施主体

2. 超過勤務時間数の推移について

2019 年度、2020 年度の職員の超過勤務時間数の推移をご報告します。

1 人あたりの月平均

事業所名	2019 年超過勤務時間数	2020 年超過勤務時間数
上井草園	5.6	4.2
サンフレンズ善福寺	6.6	8.6
おあしす上井草	1.4	0.4
和田ふれあいの家	4.0	2.0
和泉ふれあいの家	9.3	6.1
松ノ木ふれあいの家	5.5	11.1
和田サ高住	3.6	1.3
ケア 24 上井草	4.4	1.6
ケア 24 善福寺	1.8	0.7
ケア 24 和田	10.2	5.3
上井草支援センター	2.3	0.3
法人事務局	5.6	2.3
全事業所の月平均	4.6	3.7

2020 年度に最も多く超過勤務した職員の月平均超過勤務時間数は 23.5 時間、最も少なかった職員の月平均超過勤務時間数は 0 時間であった。

前年度と比べ全事業所の 1 事業所あたりの月平均超過勤務時間数は 0.9 時間減少した。

2020 年度は、特別養護老人ホームの食事提供を委託業者から法人自身で直接提供する様変更したため、(管理) 栄養士・調理員の負担が増え超勤が多くなった。しかし 2021 年度に入り落ち着いてきている。これは、超勤時間には出していない管理職が現在も厨房に入り調理等を行っていることも一因で、7 月に欠員が補充される予定。

また、和田ふれあいを他のふれあいと比べて少ないのは、所長が非時間管理の部長の為である。

職種別 1 人あたりの月平均（2020 年度の実績の多い順）

職 種	2019 年度 超勤時間数	2020 年度 超勤時間数
（管理）栄養士・調理師	5.2	15.6
所長（係長）	12.2	13.4
生活相談員・介護支援専門員（施設系）	9.3	9.7
看護職員	3.0	5.1
生活相談員（在宅系）	6.2	4.4
介護職員	5.2	4.1
事務職員	5.0	2.7
相談員（包括）	5.3	2.1
介護支援専門員（居宅系）	1.7	0.3
理学療法士	0.6	0

*生活相談員は 1 人以外は介護と兼務です。

3. 人数・平均在籍年数・平均年齢について

2021. 3. 31 現在の職員状況についてご報告いたします。

	人数	平均在籍年数	平均年齢
常勤職員	95 人	9 年 11 ヶ月	40.0 歳
非常勤職員	111 人	7 年 9 ヶ月	59.6 歳

4. 採用試験実施回数・採用人数について

2020 年度に開催した常勤職員採用試験の状況についてご報告いたします。

職員採用試験実施回数	受験者数	採用人数
33 回（同日開催あり）	36 人	14 人

5.安全衛生業務報告

2020年度 健康診断

①健康診断結果

健康診断1は9月に3日間で行われ、対象者は140名でした。受診率は98%でした。異常なしはAとBを合わせて37%で一番多い結果でした。次にC要観察が27%、D要精密検査14%、F治療中16%、E要治療6%でした。

健康診断は夜勤者以外は年1回です。生活習慣を見直す機会にさせていただきたいと思います。

表1 健康診断1受診者数

対象者		140
受診者	男	62
	女	76
	計	138
未受診者		2

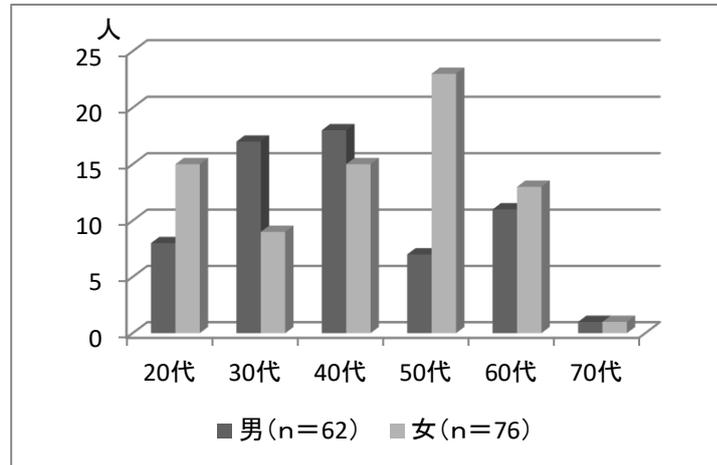


図1 年代別受診者数

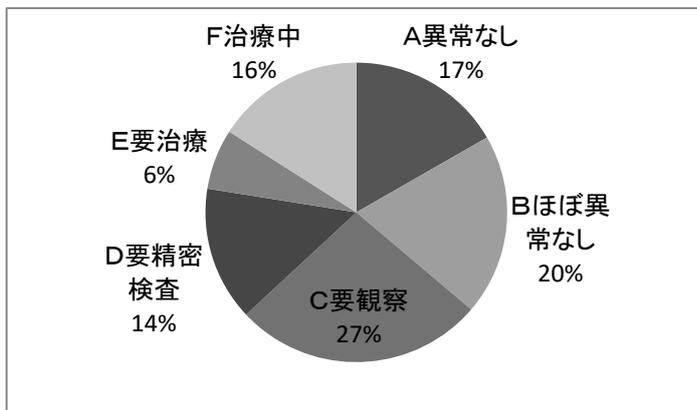


図2 判定別割合 (n=138)

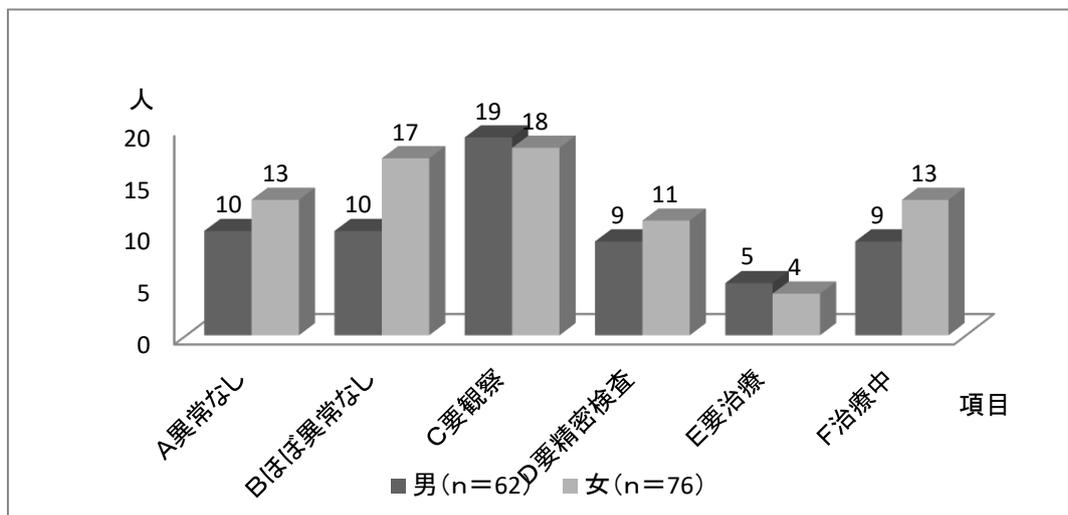


図3 男女別判定別人数

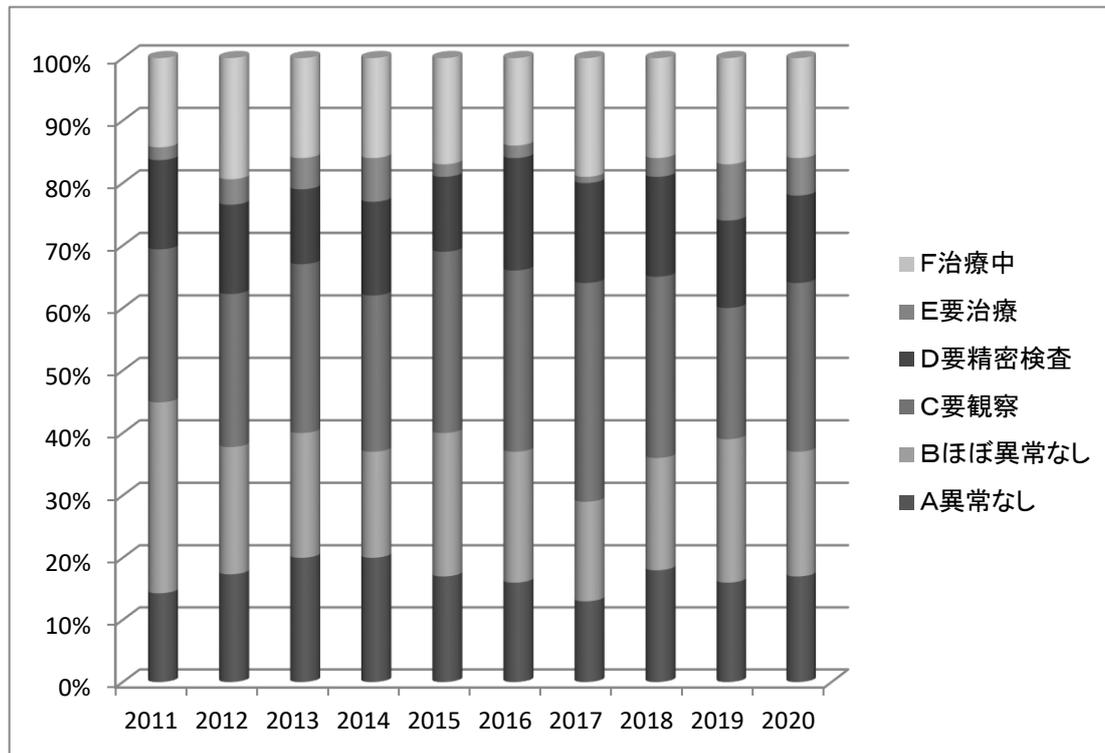


図4 年度別判定区分割合比較

②事後措置

健康診断の結果は産業医に確認していただき、その結果、個別通知で受診勧奨等を行いました。健康診断1の個別通知者は32名でした。今年度は昨年度同様、高脂質が多かったです。

表2 産業医の意見聴取による受診勧奨等個別通知者の判定区分

判定区分	人数
Bほぼ異常なし	1
C要観察	1
D要精密検査	12
E要医療	9
F治療中	9
計	32

表3 個別通知の判定内容(重複あり)

判定内容	人数
要医療	15
要精密検査	23
治療内容の検討	1

表4 個別通知内容(重複あり)

通知内容	人数
脂質	15
糖尿病	4
貧血	2
腎機能	6
肝機能	7
尿検査	4
便検査	7
胸部レントゲン	1
胃部レントゲン	1

腰痛健康診断問診票結果

提出者人数:142名

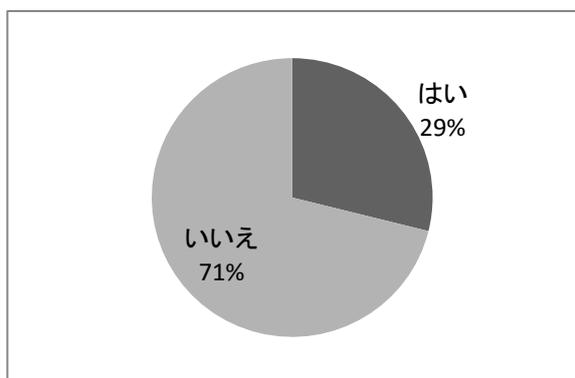


図1 今まで腰痛になったことがあるか

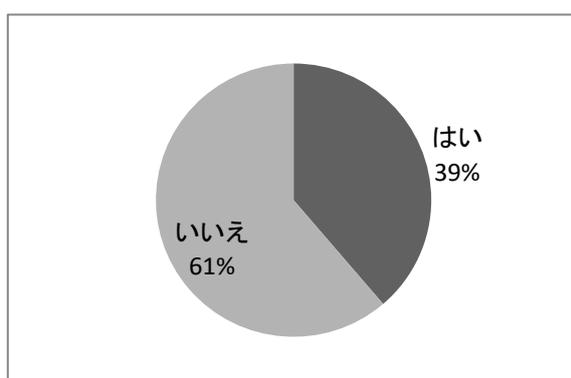


図2 現在の業務に就いてから腰痛が発生したか

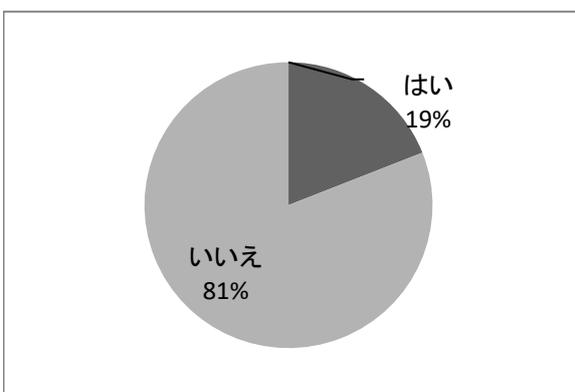


図3 現在の業務に就いてから腰痛が激しくなったか

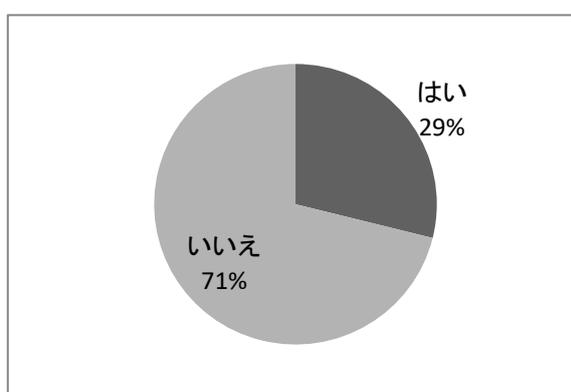


図4 最近1ヶ月間に腰痛が発生したか

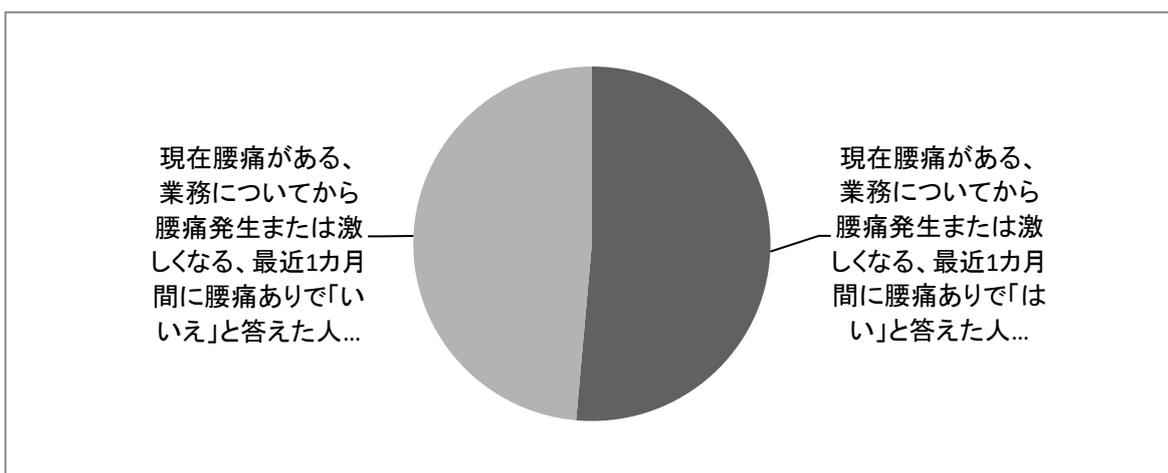


図5 現在の腰痛の有無

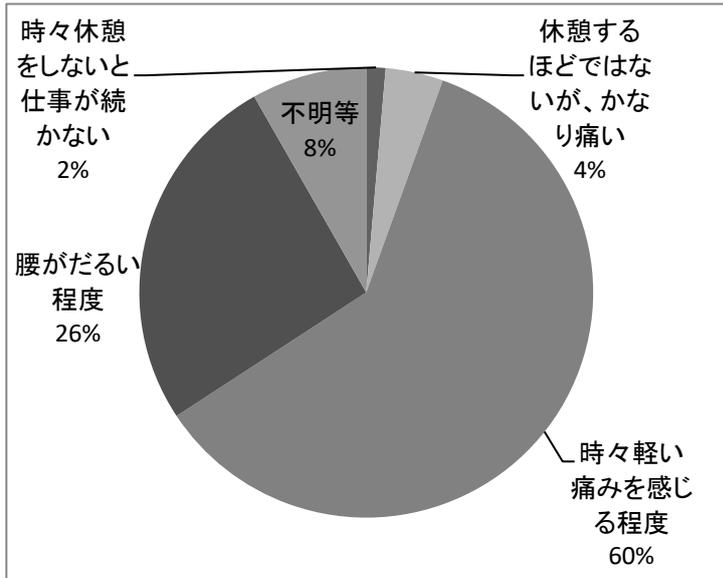


図6 現在の痛みの強さはどうか(n=73)

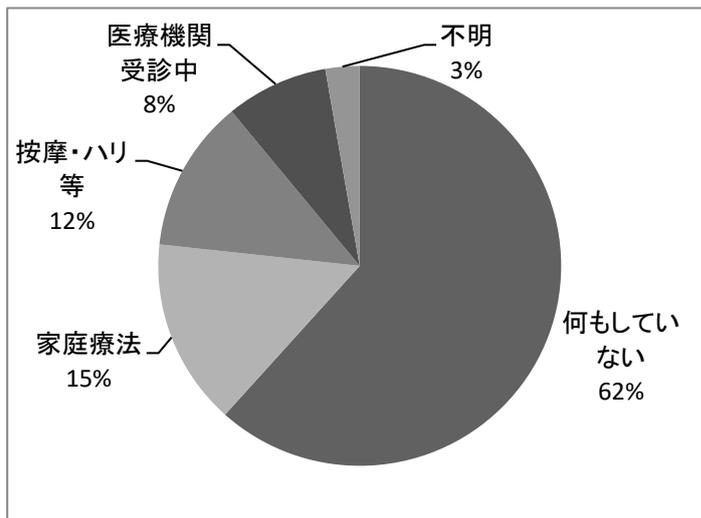


図7 現在腰痛の治療を受けているか(n=73)

腰痛健康診断の個別通知者はいませんでした。

腰痛があると回答した人は、前年度と大きく変わり無く半数でした。痛みが強いと回答していても、治療を受けている人もいれば何もしていない人もいました。痛みがある場合は受診や体のメンテナンスをして健康管理をしていくことが大切です。それと同時に職場でも腰痛対策をしていくことが必要です。

ストレスチェックの集団結果

健康リスクの評価の男女別の表は以下になります。今年も男女ともに総合が 100 以下になっています。女性のほうが男性に比べて健康リスクが低い値になっています。

表1 男性職員の健康リスク評価表

	健康リスク		
	仕事の負担	職場の支援	総合
全国平均	100	100	100
業種平均(医療、福祉)	103	98	100
2017 年サンフレンズ男性	100	101	101
2018 年サンフレンズ男性	96	102	97
2019 年サンフレンズ男性	95	96	91
2020 年サンフレンズ男性	100	98	98

表2 女性職員の健康リスク評価表

	健康リスク		
	仕事の負担	職場の支援	総合
全国平均	100	100	100
業種平均(医療、福祉)	103	91	93
2017 年サンフレンズ女性	98	96	94
2018 年サンフレンズ女性	97	95	92
2019 年サンフレンズ女性	96	89	85
2020 年サンフレンズ女性	96	85	81

* 健康リスクの全国平均を 100 と設定しており、100 より低い数のほうが健康リスクは低い。

* 仕事の負担 = (仕事の量的負担とコントロール度)、職場の支援 = (上司・同僚の支援)

表3 健康リスク評価表(2014～2016 年、男女混合結果)

	健康リスク		
	仕事の負担	職場の支援	総合
全国平均	100	100	100
2014 サンフレンズ	100	88	88
2015 サンフレンズ	103	95	97
2016 サンフレンズ	106	91	92

サンフレンズでは、2014年度から健康診断と同時開催にストレスチェックを始めました。2015年12月から労働安全衛生法の改正によりストレスチェックが義務化され、それにより高ストレス者に対して医師の面談がはじまりました。毎年面接希望者は1名いるかいないかの状態で、今年度は1名産業医との面談に至っています。

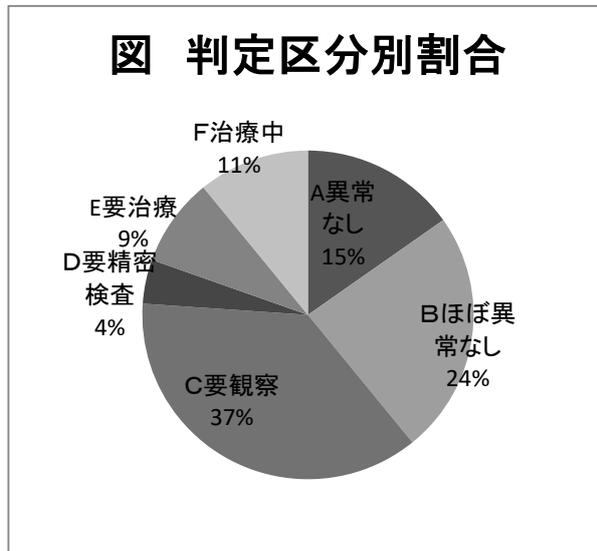
2020年度 健康診断2

①健康診断結果

健康診断2は2月に2日間で行われ、対象者は夜勤者の46名でした。受診率は100%でした。

受診者性別	人
男性	28
女性	18
計	46

判定区分	人
A異常なし	7
Bほぼ異常なし	11
C要観察	17
D要精密検査	2
E要治療	4
F治療中	5
計	46



②事後措置

個別通知者は5名でした。

判定区分別内訳	人
E要治療	4
F治療中	1
計	5

検査項目内訳 (重複あり)	人
脂質	1
肝機能	2
糖尿病	1
心電図	1
尿酸	2

腰痛健康診断2問診票結果

対象者は名でした。個別通知者はいませんでした。

腰痛ありは%で、7月の腰痛健康診断1のです。

腰痛の有無	人数
腰痛なし	48
腰痛あり	54
計	102

⇒

痛みの強さ	人	受診中
時々休憩をしないと仕事が続かない	1	0
休憩するほどではないが、かなり痛い	8	2
時々軽い痛みを感じる程度	23	0
腰がだるい程度	20	2
不明	2	0
計	54	4

作業体操をしていますか	人
はい	9
いいえ	
計	

上井草園	
サン善	
おあしす	
計	

VI 事業所別実績報告

1 利用者状況

(2021年 3 月 31 日現在)

種 類	施設名	定 員	年間平均 利用率	年間平均 要介護度	平均年齢	平均 在籍年数	年間新規 入所者数
		(名)	(%)	(要介護)	(歳 月)	(年 月)	(名)
特別養護老人 ホーム	上井草園	75	95.9	3.80	89歳1月	3年1カ月	26
	サンフレンズ 善福寺	30	91.6	4.03	88歳1月	2年1カ月	9
通所介護	和田	26	72.7	2.0	87.1		27
	和泉	38	73.6	1.7	87.5		28
	松ノ木	30	72.0	2.0	89.9		16
小規模多機能居 宅介護	おあしす 上井草	29	14.6	2.2	89.7	9カ月	16

2 経営状況（事業活動収支のみ）

区 分 (千円)	収入	支出	収支差	収支差率
	(A)	(B)	(A) - (B)	%
上井草園	373,914	330,148	43,766	12%
サンフレンズ 善福寺	194,389	187,029	7,360	4%
和田	61,067	58,811	2,256	4%
和泉	88,448	78,474	9,974	11%
松ノ木	65,739	66,917	-1,178	-2%
おあしす	49,331	82,950	-33,619	-68%
合 計	832,888	804,329	28,559	3%

3 ショート利用状況

種 類	施設名	定 員	年間平均 利用率	年間平均 要介護度	1日平均利 用者数	年間延べ利用者数
		(名)	(%)	(要介護)	(名)	(名)
短期入所 生活介護	上井草園	9	89.6	2.82	8.1	2,943
	サンフレンズ 善福寺	4	96.3	2.95	3.85	1,407

4 資格保有状況

(2021年 3 月 31 日現在)

区 分	特養		小多機	通所介護			計
	上井草園	善福寺	おあしす	和田	和泉	松ノ木	
総職員数	64	29	11	22	23	18	167
(内訳)							
介護福祉士	17	12	6	5	9	7	56
実務者研修	2	1	0	0	1	0	4
初任者研修	1	1	1	3	1	1	8
介護職員基礎研修	1	0	0	0	0	0	1
1級ヘルパー	1	0	0	0	1	0	2
2級ヘルパー	17	3	4	4	4	6	38
社会福祉士	5	4	4	1	0	0	14
精神保健福祉士	0	1	0	0	0	0	1
保健師	0	0	0	0	0	0	0
看護師	3	2	1	2	2	2	12
准看護師	0	0	0	0	2	0	2
(管理) 栄養士	2	1	0	0	0	0	3
調理師	3	0	0	0	0	1	4
理学・作業療法士	1	1	0	0	0	0	2
マッサージ師	0	0	0	0	0	0	0
介護支援専門員	2	5	2	2	1	2	14
合計	55	31	18	17	21	19	161

※ 契約・派遣・短時間職員含む。重複して資格を持つ者はそれぞれにカウント。

5 実習生・研修生等受入状況 (延人数)

(単位：名)

種 別	上井草園	善福寺	おあしす	和田	和泉	松ノ木	計
介護福祉士養成校実習	0	0	0	0	0	0	0
初任者・実務者研修実習	0	0	0	0	0	0	0
社会福祉士養成校実習	0	0	0	0	0	0	0
看護師養成校実習	0	0	0	0	0	0	0
公務員初任行政研修	0	0	0	0	0	0	0
教員資格取得希望者介護等体験実習	0	0	0	0	0	0	0
中学・高校生体験学習	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	0
合計	0	0	0	0	0	0	0

*2020年度は新型コロナウイルス感染予防のため、実習生・研修生の受け入れはなし。

6.2020年度 和泉ふれあいの家 配食実績

0	総食数 (平均食数/日)	収入	支出	収支
4月	443食 (17.3食)	354,400	271,180	73,420
5月	430食 (16.5食)	334,850	267,530	67,320
6月	422食 (15.1食)	305,450	253,270	52,180
7月	403食 (14.9食)	311,550	236,130	72,450
8月	392食 (15.0食)	304,550	252,690	51,860
9月	443食 (17.0食)	303,850	261,250	62,600
10月	422食 (15.6食)	328,000	263,680	64,320
11月	393食 (15.7食)	305,150	253,170	51,980
12月	405食 (15.2食)	294,750	247,750	47,000
1月	399食 (11.8食)	220,000	192,020	27,980
2月	359食 (14.9食)	278,000	218,400	59,600
3月	389食 (14.4食)	302,050	231,130	70,920
合計	4,900食 (15.2食)	3,642,600	2,948,200	701,630

2020年度 サンフレンズ上井草支援センター実績

	2年 4月	2年 5月	2年 6月	2年 7月	2年 8月	2年 9月	2年 10月	2年 11月	2年 12月	3年 1月	3年 2月	3年 3月	合計件数	
請求件数	157	156	152	155	145	142	153	154	159	147	142	151	1813	
加算	①初回	9	2	2	6	3	6	4	5	7	5	2	11	62
	②入院情報連携Ⅰ	2	0	3	7	5	1	2	4	1	4	2	2	33
	③入院情報連携Ⅱ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
	④退院退所ⅠⅠ	1	0	1	1	1	0	4	3	2	0	3	1	17
	⑤退院退所ⅠⅡ・ⅡⅠ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	⑥退院退所ⅡⅡ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	⑦退院退所Ⅲ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	⑧小規模・看多機能連携	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	⑨緊急カンファ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	⑩ターミナル	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
減算	①運営基準(Ⅰ・Ⅱ・Ⅲ)	Ⅱ	Ⅱ	Ⅱ	Ⅱ	Ⅱ	Ⅱ	Ⅱ	Ⅱ	Ⅱ	Ⅱ	Ⅱ	Ⅱ	-
	②特定事業所集中	なし	-											
認定調査件数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
予防請求件数	19	19	17	20	17	17	17	17	17	18	22	21	221	
おあしす移行件数	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	
合計件数	176	175	169	175	162	159	170	171	176	165	164	172	2034	
適正請求件数達成率	95.65%	95.11%	91.85%	95.11%	88.04%	86.41%	92.39%	92.93%	95.65%	89.67%	89.13%	93.48%	92.12%	
適正件数	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	2208	
おあしす含合計数	176	175	169	176	164	161	172	173	178	166	164	172	2046	
おあしす含達成率	95.65%	95.11%	91.85%	95.65%	89.13%	87.50%	93.48%	94.02%	96.74%	90.22%	89.13%	93.48%	92.66%	
適正件数	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	2208	

2020年度 オンブズマン・苦情要望報告書件数報告

No	時期	事業所	内容	原因	対応
1	4月	特別養護老人ホーム	入浴時に発見された痣の原因について原因を究明し、オンブズマンにも共有してほしい。	動作環境の・介護提供状況のシミュレーションを繰り返すが、原因特定に至らず。	相談内容をオンブズマンと共有し、調査。ご家族に調査経過を報告した。
2	9月	居宅介護支援事業所	電話がつながらず、必要な時に連絡が取れずに困る。	建物の電話回線不足が原因であり、解決には工事予算化が必要。	当面は携帯電話対応と併用する。
3	10月	居宅介護支援事業所	ケアマネジャーを交代してほしい。	家人に断りなく家具等(テレビリモコン)に触れた等、訪問時の所作。	謝罪及び担当者の交代。
4	12月	地域包括支援センター	担当職員を変更(前任者へ変更)してほしい。	相談主訴や質問に対する回答が不明確なまま保留されていた。	謝罪及び相談主訴に対する説明と対応。及び担当を前任者へ交代。
5	12月	地域包括支援センター	利用サービスの調整がなかなか進まないことに対して不満がある。	実例としては稀ではあるが、制度上は実存するサービスの調整が遅れた。	担当者の交代と制度利用調整の迅速化。事業所内で制度理解の再徹底。

<報告>

No1の事例は施設側で丁寧に原因調査と説明を行ったことで信頼関係が継続できるよう取り組んでいます。

No2は設備によるものですので、法人として早急に対応する必要があります。

No3～No5では、居宅・地域包括の相談調整部門での事例報告となりました。業務への慣れの中で忘れがちな所作への配慮や、相談主訴への誠実な対応、制度理解の徹底を促す内容であり、相談員としていまま一度、襟を正す必要がある事例が続いています。該当する事業所では適宜、振り返り等が行われています。

今年度はコロナ禍により協力員会議等の共有機会をもつことができませんでした。

発行日 2021年5月

社会福祉法人サンフレンズ

「2020年度事業報告書」

法人事務局

〒167-0023

東京都杉並区上井草3丁目33番10号

TEL 03-3394-9833

FAX 03-3394-9834

<http://www.3friends.or.jp/>