

(通巻第27号)

2021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 2021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	5
サンフレンズ善福寺	6
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	7
3. 通所介護事業	
和田ふれあいの家	8
和泉ふれあいの家	9
松ノ木ふれあいの家	10
4. 居宅介護支援事業	
サンフレンズ上井草支援センター	11
5. 地域包括支援センター事業	
ケア24上井草	12
ケア24善福寺	13
ケア24和田	14
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	15
7. 法人事務局	
人事・経理・総務	16
IV 理事会・評議員会の開催状況	17

V 職員に関すること	
1. 研修受講状況 18
2. 超過勤務時間数の推移 25
3. 人数・平均在籍年数・平均年齢 26
4. 採用試験実施回数・採用人数 26
5. 安全衛生業務報告 27
VI 事業所別実績報告	
特別養護老人ホーム・通所介護事業・小規模多機能居宅介護	
1. 利用状況 2. 経営状況 3. ショート利用状況 32
4. 職員資格保有状況 5. 実習生・研修生等受入状況 33
6. 和泉ふれあいの家 配食実績 34
居宅介護支援センター	
サンフレンズ上井草支援センター 35
VII オンブズマン委員会（苦情要望報告） 36

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 2021年度 法人全体の年間事業報告

1. 年間の重点目標

(1) 健全経営

2021年度は、事業活動収支8,348万円、財政調整積立金5,000万円を積み立てたうえで資金収支差額749万円を残すことができました。

特別養護老人ホームの収入が堅調であったこと、おあしす上井草の収益が軌道にのったことによる収入増、昨年度から続く厨房施策で年間を通じて支出減の効果が出たことなどが要因としてあげられます。

① 介護保険制度改正への対応

(感染対策・災害対策・データに基づいた介護サービスの構築)

サンフレンズ上井草・サンフレンズ善福寺拠点で感染・災害時の業務継続計画(BCP)を完成しています。2022年度からはBCPに基づいた訓練等に取り組みます。通所事業・ケア24善福寺・ケア24和田は2022年度で策定します。

② デイサービス・小規模多機能の収益向上に必要な設備環境の整備、人的資源の投入

和田ふれあいの家のフロア改修・松ノ木ふれあいの家の浴室改修を行い、松ノ木ふれあいの家は相談員配置を厚くしました。おあしす上井草(小規模多機能)には渉外活動に注力する管理職を配置しました。2022年度は松ノ木ふれあいの家に特任の管理職を新たに配置し、収益向上を目指します。

(2) 地域貢献

デイサービスでは一部、ボランティアの受け入れを再開しましたが、こちらも感染拡大の波によっては受け入れの一進一退が続いている状況です。

感染予防による制限が大きい中、地域包括支援センターではサロンや集い場、ささえあい活動の組織化など、地域活動の継続・開催支援に尽力しました。

(3) サービスの質の向上

① 感染症予防対策への注力

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、感染拡大の波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。ただ、特養では厳戒対応の甲斐もあって、年度を通じて大きな感染拡大に見舞われることなく経過することができました。

一方で、新型コロナウイルス第6波により、通所介護事業ではクラスターに認定された事例の発生と、3か所のデイサービスで一時休業を余儀なくされました。これを機に、これを機にいま一度、感染症対策を見直し、対策強化・統一化をはかっています。

② デイサービスの収益化に必要な環境整備

松ノ木ふれあいの家での浴室改修及び入浴サービス提供の体制の見直しにより、1日に受け入れる入浴者数の上限を引き上げることができました。

③ 小規模多機能の体制

おあしす上井草（小規模多機能）は、事業をPRする渉外活動を行う管理職を配置しました。年度下半期から徐々に実績が伸び始め、開設3年目にしてようやく収益が軌道にのりはじめています。

（4）人材確保（人材育成）

昨年度に引き続き、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、年度途中での退職が生じた時の中途採用は困難を極めました。人材紹介等を活用しても情報自体が集まらない状況もあり、大きな課題となっています。

① 研修の実施・派遣

今年度は、介護職員初任者研修事業を再開し、入職職員に対し実施致しました。リモート開催など、限られた機会でありましたが、東社協が行う講師派遣事業により、介護職への研修を実施しました。

2021年度は少人数参加と感染対策の徹底の下、実習生の受け入れを再開いたします。

② 人事評価

昨年度導入された、非常勤職員の人事評価制度及び賞与支給制度を通年に渡り実施しました。その結果、評価者・被評価者双方から内容や運用方法について様々な意見があがりました。今年度はあげられた意見を改善策へ反映してまいります。

③ 離職防止対策

特別な対策への取り組みがなく、中途採用が困難な状況が重なっているため、深刻な課題となっています。

2. 部門別

●特別養護老人ホーム

厨房施策による通年での費用削減効果が出た1年でした。栄養マネジメント強化加算算定による収益向上も達成しました。

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。

●通所介護事業所

新型コロナウイルス感染拡大第6波により、3か所のデイサービス全てが7～10日間の休業を余儀なくされました。和田ふれあいの家では同時期に利用者・職員合計で23名の陽性者が出てしまい、クラスター認定される事態となりました。これを機にいま一度、感染症対策を見直し、対策強化・統一化をはかっています。

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年度は、年度途中でサービス提供体制を2単位で運用するという大きな体制変更があり、体制移行の適応に時間を要しましたが、徐々に利用者の紹介を得られるようになってきています。

和泉ふれあいの家は、人員体制の安定化が課題です。

●小規模多機能型居宅介護事業所

営業・渉外体制を強化し、パンフレットを更新。コロナ禍で事業所見学の制限がかかる中で、インターネットを通じて事業所紹介動画を閲覧できるよう、PRの工夫を行いました。地域の居宅より利用者の紹介をいただくようになり、下半期は収益を軌道にのせることができています。

●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。今年度下半期から、職員の離職が相次ぎ、体制が不安定となりました。2022年度は新たな職員の定着と、業務の質の向上が目標です。

●居宅介護支援事業所

昨年度に引き続き、堅調な実績を上げることができています。小規模事業所であるがゆえに体制変更等の影響を受けやすい部署であるにもかかわらず、前年比増収増益となり、事業所としての貢献度は高いです。今後は将来的に事業を継承していく資格取得者の育成が課題となっています。

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	具体的な達成状況と今後の対策	担当者名
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特養稼働率96%以上 ②短期入所稼働率100%以上	①102.3% ②90.4%	①感染予防対策である衛生管理、体調管理を徹底した結果もあり、長期間の入院が減っている。退所者も少なかったため、安定した稼働率となっている。優先的待機者を適正数確保していくために、常に待機者との入所相談を重ねる必要がある。嚥下機能の低下による(誤嚥性)肺炎による入院が多く、肺炎の予防が課題である。 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。コロナ禍で自宅に戻ることができない利用者が長期利用をするケースが増えている。特養の感染予防や看取りの対応等のための個室利用等必要に応じて空床も利用しつつ居室調整を行った。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。入所相談が進まず、定期的に利用されていた利用者が他施設に入所されたケースもあった。利用者の入所申請等についての相談をより丁寧に行う必要がある。	園長 相談員 介護職員
	② 感染症や災害が発生した場合に日頃から備え、業務が継続できる体制を強化する。	①感染症対策の強化 ②BCP(事業継続計画)策定 ③災害への地域と連携した対応の強化2回/年	①60% ②100% ③0%	①委託業者を含めた職員に新型コロナウイルス感染者が3名発生している。東京都による職員を対象としたPCR検査や、法人が随時行う抗原検査等により陽性の疑いとなった場合が多かった。利用者の感染は発生していない。日常の感染予防対策の強化と利用者感染が発生した場合の対策としてゾーニングのためのパーティション設置工事を行っている。 ②感染症発症時BCP(事業継続計画)、災害時BCP(事業継続計画)の策定を行っている。計画に基づいた職員への研修、訓練を行う必要がある。 ③感染症対策のために青少年育成委員会、自治会の活動は、年度を通して中止となっている。地域防災訓練も中止、震災救援所の活動等もほぼ中止となり、地域住民の方々と連携する機会をほとんど作ることができなかった。来年度は、感染状況を見ながら、地域住民の方々の参加が得られるよう連携に努める必要がある。	園長 相談員 介護職 看護職 PT ケアマネ 管理栄養士
地域貢献	① 福祉人材育成のために、大学等の実習に代わる授業に協力し、施設の理解を深めてもらう。	①介護福祉士、社会福祉士実習に代わる授業協力 2回/年 ②就職説明会に合わせて介護体験会の実施	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。実際に受け入れはできなかったが、オンラインで行う実習懇談会等で授業協力をおこなっている。来年度は、実習受け入れを計画している。 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。来年度は、感染予防対策を徹底したうえで地域の会場を設定し、学生や地域の住民の方々と高齢者生活支援や介護技術を学ぶ機会を作ること企画している。	園長 相談員 介護職 看護職 PT ケアマネ 管理栄養士
利用者サービスの向上	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多職種が参加する各委員会を定期的に開催する	①50% ②80%	①第三者評価は利用者調査は、感染予防のために約2割の利用者に対してアンケート方式で実施し、約6割が満足と答えている。一方で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や家族が参加できず、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」の問いにはいど答えた利用者は少なかった。来年度は、利用者や家族が参加できる会議の開催を進める。 ②各委員会は、縮小しての随時開催となったが、多職種の個別の聞き取り、メールや文書による情報共有に努めた。感染予防のために集まることなく議事を進めることができた。	園長 相談員 介護職 看護職 PT ケアマネ 管理栄養士
	② ICTの活用により利用者サービスの向上と業務の効率化を図る。	①介護記録ソフトの活用と漏れのない正確な記録作成 ②インカム、スマートフォン、介護記録ソフトの更なる活用	①80% ②60%	①介護記録ソフトを活用し、全職員が現場でタブレット等から記録ができるようになっている。監督職が記録の正確性の向上や記録漏れを見直すように職員に指導をしている。職員は、適時の記録や正確性が向上しているが、記録の見直しを重ねてより正確性を向上させる必要がある。 ②インカム、スマートフォン、タブレット等を使用した職員間の情報共有や連絡相談等が適時に行えるようになっている。感染予防のために集まることなくインカムを使用した申し送りに変更し、継続できている。タブレットを使用した家族との面会もできるようになった。利用者が個別に好きな動画や歌を楽しむためのツールとしても活用が広がっている。共有することが多い機器であるため感染予防に注意する必要がある。	園長 相談員 介護職 看護職 PT ケアマネ 管理栄養士
	③ 生活の基本となる設備備品を計画的に入れ替え、生活環境を整える(2021年度～2023年度)。	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	①50% ②50%	①耐用年数が超過している介護用ベッドについて、不具合が頻発している。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、入れ替えができていない20台のベッドについて入れ替えを次年度の予算に組み込むことができた。 ②耐用年数が超過し、修理が頻発している。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の購入を次年度の予算に組み込むことができた。	園長 相談員 介護職 看護職 PT ケアマネ
人材確保	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4人/年 ②認知症介護基礎研修受講 2人/年 ③介護実践者研修3人/年 ④痰の吸引等の実施のための研修3人/年	①75% ②0% ③30% ④0%	①法人で行う初任者研修に職員3人が参加している。 ②認知症介護基礎研修は受講出来ていない。 ③介護福祉士資格取得のための介護実践者研修は、1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。 ④たんの吸引等の実施のための研修は、受講出来ていない。 今年度は、感染予防のために上井草園内での集合研修は縮小し、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制限をせざるを得なかった。来年度は、オンライン研修の受講をより計画的に進める必要がある。	園長 相談員 介護係長
	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報告会を行う。	①20% ②100%	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。各委員会では、受講者を少人数として実施回数を増やしたマニュアルに基づく研修を行っている。 ②サンフレックス善福寺とオンラインで「研修発表会」を実施し、職員が日々の業務の中で実践している取り組みをまとめて発表している。他事業所職員と意見交換することでサービスの質の向上につながるのと同時に、多職種協働で仕事をする際に、お互いの仕事を理解するために役立つという効果も期待できる。	園長 相談員 介護職 看護職 PT ケアマネ 管理栄養士

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 地域の社会資源としての役割を果たし得る限りの空床を減らす。結果、最大限の収入を確保する。	㊦特養利用率94%以上(1日平均29床/30床以上) ㊧SS利用率98%以上(週平均27床/30床以上) →SS利用実人数15名以上の確保	㊦97.9% (平均利用率92.1%) ㊧106.5% (平均利用率104.4%)	・特養:コロナ禍において検温を毎日実施することになったことで、いつもの様子を把握しやすくなったが、入院期間の短縮自体は、279日→270日と年間で9日間の短縮にとどまったことから、早期発見が来ているのかは不明。 ・SS:12月以降は、実利用者15名を維持できた。年間29名の新規利用者のうち10名(3割強)にリポート利用していただけた。 ・共通:見学者はタブレットの活用やHPブログのように撮影した写真印刷などで、ユニット(居室)を見学いただけなくても雰囲気を感じてもらえるよう工夫ができて、見学者もコンスタントに来所している。相談員の情報共有ができ、情報漏れは感じなかった。SSで空きがある時は、FAXにて居室に空き情報を流し、具体的に延長の提案を行なったりしたことで、SSの稼働率は維持できた。 ⇒入退所なく、体調やADLの状況も把握しやすい特養が安定している方が、職員の負担は少ない。重度化が進み入園期間が短くなっていることに加え、コロナ禍において、退所後、次の入居に至るまでの期間が長くなり、ショートでの空床利用をしている。体調を維持し入院期間を減らすこと、入所に至る期間を短くするために特養特養者にショートステイ利用をすすめるスムーズな入所につなげていくことで特養の稼働率をあげる。	弓谷・櫻庭 斉藤・大瀧
地域貢献	① 地域活動への参加と協力	㊦善福寺サロンへの参加 ㊧福祉支援所としての役割の理解し地域総合防災訓練に参加	㊦0% ㊧50%	・善福寺サロンのリモート参加はできなかった。 ・リーダー層は福祉支援所の存在を認識でき、BCP訓練時にも周知することができた。また、一年ぶりに桃四小の地域総合防災訓練に参加し、施設のPRをするとともに、地域での役割を再認識した。 ⇒㊦に関しては、実施できていないため、来年度実施していきたい。また、㊧はリーダー層だけでなく全職員に福祉支援所の周知をしていく。	弓谷・櫻庭 ユニットリーダー
利用者サービスの質の向上	① 介護の質の標準化	㊦不適切ケア防止の取組み ㊧虐待防止研修の実施 ㊨24時間シート・総合記録表の活用 ㊩職員研修への参加	㊦100% ㊧83% ㊨80% ㊩80%	・不適切ケアの防止は自己評価、他者評価を通じて、職員が日頃のケアの振り返りのために実施でき、「腰痛がある」「力任せに介助する」等の気づきが得られた。そのことで、上井草園の経験職員の頑張りのあり、リフト導入もスムーズに行なえた。 ・虐待防止研修は、委員会活動を実施しながら早番職員に研修を実施したが、予定していた12回のうち2回は勤務変更等で実施できないことがあった。 ・24時間シートの更新がスタッフの負担になっている現状があり、シートの見直しを行なった。1枚のシートで介助方法がわかるため統一した方法で行なえるメリットがありそうだが、本人のできることの視点が欠けないよう経過をみていきたい。 ⇒不適切ケアの防止や新しい介助方法一覧シートの作成を通して自分たちのケアの振り返りができ気づきにつながった。リフトの使用経過を確認していくとともに、今後、専門職としての力をつけていけるように多職種で検討する機会を作っていく。	㊦①虐待防止委員 ㊧①弓谷、桜庭、大瀧 ㊨①全職員
	② コロナ禍での日中の過ごし方への工夫	㊦ユニット単位でのイベント・行事を実施(各ユニット年3回) ㊧面会や家族懇談会をリモートで開催	㊦100% ㊧90%	・コロナ禍において施設全体でのイベント・行事は開催ができないが、各ユニットでのミニイベントを工夫しながら開催できた。月によっては、法人ブログにアップし、ご家族にみていただく機会にもなった。 ・リモート面会は限られた家族にとどまり、対面を希望される方が多く可能な限り超越し面会を実施した。また、昨年度は実施できなかった家族懇談会をリモートで開催できた。高齢のご家族は操作性の課題から参加者が限定されるが、ご家族との関係づくりのためにも今後も継続していければと思う。 ⇒ユニット単位のミニイベントは外出の機会が減った高齢者の楽しみのひとつとして今後も継続開催していく。また、リモートでの家族懇談会も継続開催していきたい。	㊦行事委員、ユニットリーダー ㊧①弓谷、桜庭、幸島、照屋
人材確保	① 職員研修への参加	㊦内部研修の実施(毎月1回)	100%	・法定研修が殆んどであったため、きちんと開催ができていた。ただ、研修参加は超勤になること、勤務変更があるとその後の研修開催に向けての日程調整が講師役には負担に感じている現状がある。 ・テーマや題名が同じ研修でも、対象者がかわり、内容を工夫することで研修を実施できている。 ⇒法定研修のため、来年度も継続する。担当する講師を持ち回りにすることで、職員自身の学びの機会としていきたい。また、開催にあたっては、短時間でポイントを絞って開催していけるように講師役に呼びかけていく。	全職員 (リーダー層が講師を担当する)
		㊧外部研修への参加	100%	・ユニットリーダー研修に1名参加できた。認知症介護関連の研修は枠が少ないのか、申込をしてもなかなか参加できない。 ・経営支援補助金の絡みで、区内特養が企画する研修が増え、3つの研修に1名ずつ職員が参加できた。同じ仕事をしている他法人との交流もできて刺激を受けている。 ⇒外部研修を受けると、受講した職員は刺激を受けイキイキと戻ってくる。度々は難しいが、いろんな職員に順番に研修参加の機会を設けていきたい。	弓谷
	② フロアリーダーがユニットリーダーをサポートしながらユニット運営ができる仕組みづくり	㊦フロアリーダーとユニットリーダーの面談 ㊧研修の実施 ㊨ユニットリーダー会議の活用	70%	・面談はなかなか実施できなかったが、マネジメント研修やユニットリーダー会議を活用してのリーダー層への投げかけは少し意識して行なえた。上井草園との合同研究発表会での発表通り。 ⇒ユニット間の職員異動を行なうことで、各ユニットの特徴を出しつつも、事業所全体で統一できるところは統一していけるように取り組んでいきたい。	幸島、照屋
	③ 就職活動で施設見学を希望される方への施設案内	㊦就職活動で施設見学を希望される方への施設案内 ㊧ホームページを毎月更新する	70%	・総務委員会からの提案もあり、施設見学、相談時には相談記録を残すようになった。その際にお渡しする施設パンフレットも新しく作成で好評だった。 ・毎月はできていないが、HPの更新を意識するようになった。 ⇒毎月1～5件の見学相談がある中で、善福寺を選んだ理由等も知ることができ、今後の増床にむけて活用していきたい。また、コロナ感染症の状況をみながらケアマネ等関係事業所へのPRも継続していく。	㊦桜庭・弓谷 ㊧行事・IT委員会

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	具体的な達成状況と今後の対策	担当者名
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	①104% ②100%	①10月初旬に登録24名を達成。年度末で登録25名。年間での新規登録者は16名であった。うち7名は法人外の居宅介護支援事業所からの紹介ケースであり、地域での知名度が向上している実感があった。引き続き、営業活動を行うとともに、先に紹介いただいた方の経過報告などを通じてコミュニケーションを深めていく。 ②軽自動車2台での送迎に切り替えをした。必要に応じ、同時間帯に2台での送迎が可能になったため、送迎の調整幅を広げることができた。	所長 管理者 計画作成担当者
	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	100%	ケアマネジメントに関わる書類のチェックリストを整備した。 チェックリストを基に所長・管理者・ケアマネジャーに必要な書類の確認及び提供を行っている。	所長 管理者 計画作成担当者
地域貢献	① 他の小規模多機能施設、ケア24居宅介護支援事業所・介護保険事業所・病院と連携を図ることで地域課題の発見と地域住民の支援を図る	①杉並区小規模多機能型居宅介護協議会定例会(年6回) ②地域ケア会議(年6回)	①83% ②16%	①業務都合にて1回欠席したが、5回はオンラインで参加した。 ②地域ケア会議は1回の参加に止まった。関係圏域のケア24に参加の希望をしたものの、感染症対策のため縮小傾向があり、目標通りに参加することができなかった。次年度も引き続き参加したい旨を積極的に伝えていく。	所長 管理者 計画作成担当者
	② 運営推進会議の開催	2カ月に1回実施する	16%	11月開催1回のみ実施。(5・7・9・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)	所長 管理者 計画作成担当者
利用者のサービス向上	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	50%	①超勤削減の課題もあり、従来通りの会議(時間外で開催)は行えず。随時2~3名の職員で短時間で集まったり、申し送りファイルを活用して利用者対応について検討した。次年度も時間外での会議開催は難しいため目標の修正を行う。 ②委員会、係については活動内容に差があり、機能していない担当もあった。利用者担当については後期から「コミュニケーションシート」の見直しを行い、各職員が利用者様から様々な情報を収集し、それを全職員で共有することができた。	所長・管理者 計画作成担当者 介護 看護
	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	100%	月1回おやつ作りを実施した。外出については感染症対策で遠出はできなかったが、季節が良い時には中庭に出てお茶をしたり、ガーデンングを行ったりした。3月末には敷地内でお花見を行った。各催しをブログにて報告した。 利用者様が増えたことにより、食席の工夫が必要な場面が増えた。寒い、暑い、眩しい、話しがはずむ、静かに過ごしたいなどそれぞれの利用者様の希望を伺いながら職員間で情報を共有して随時食席の検討を行い、過ごしやすい環境作りを行った。	所長・管理者 計画作成担当者 介護 看護 ホームページ担当
人材確保	① 職員研修の実施	認知症ケア、介護技術の向上	80%	東京都認知症介護実践者研修2名、認知症対応型サービス事業管理者研修1名、小規模多機能型サービス等計画作成担当者研修1名が修了した。その研修を通じて「コミュニケーションシート」更新の必要性を実感したため、受講生が主導して全職員協同でシート作成を行い、利用者様一人お一人の特性を理解してより良いケアができるよう努めた。 今年度は介護量の多い利用者様が少なく、介護技術の向上目的の研修の必要性が低かったが、個別伝達など工夫しながら必要な介助方法の検討、共有を行った。	所長・管理者 計画作成担当者 介護 看護
	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	100%	職員の「働き甲斐」については面談において、「楽しい」との言葉が多くあり、良好な職場環境を作れている。 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。	所長・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21名の達成 ②加算の取得	①90.2% ②0%	①2021年1月時点で月平均20名を超える予定だったが事業所内でのコロナのクラスター発生により、月平均17名に急落。3月末時点でそこからの回復に至っていない。年間平均18.95名 ②LIFEへの登録は行ったが、加算取得には至らなかった。	職員全員
	② 法令順守した経営	①書式の統一 ②BCPの作成	①50% ②0%	①全ての書式の統一には至っていない。 ②BCPの内容については検討をしたが作成には着手できなかった。	所長 相談員 介護職員 看護職員 運転職員
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。まん延防止措置解除後から囲碁ボランティア、プログラム補助ボランティアの受け入れを実施。	相談員 介護職員
	② 地域の関係機関との協働	①家族介護者教室の実施(可能性を探る)	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	利用者毎に満足できるサービス提供	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実施。	介護職員 看護職員
	② 食事サービスの質の向上	①昼食の満足度向上 ②持ち帰り弁当利用率向上	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。 ②夕食の持ち帰り弁当は新規デイ利用の向上に寄与している。	所長 相談員
人材確保	① 職員研修の実施	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	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。 ③1回の実施。	所長 介護職員 看護職員
	② 人事評価	①進捗状況の確認 ②最終評価と次年度の目標設定。	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

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	①3月末時点を目標に、1日平均29.5名以上の受け入れを目指す。	90%	【具体的な達成状況】 ①2月職員のコロナ感染で発生、事業休止(10日間)が大きく影響し、月平均では約27.1名に利用率で着地した。新規申し込みはコロナ禍であったものの、年間通して33件と年々新規利用者の受け入れができています。理由として、入浴サービス・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。来年度の向けでも、3月末では定員38名満員の日が2日あり他の曜日の30名以上の登録まで増加し、目標数値29.5名の実績に到達した。よって4月からも高い利用率が期待できる。	所長 相談員 介護職 看護師
	② 法令順守した経営の継続	①計画書類の整備	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
地域貢献	① 配食サービス	①一日平均15名以上の受け入れを行う。	70%	【具体的な達成状況】 目標の15食までは伸びず、月平均12.3食の実績となる。配食単体での収支においては50万強と安定した黒字運営となっています。詳細は資料編別紙参照。 問い合わせ理由: 昨年同様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者も増えた。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送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。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
	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近隣ボランティアの受け入れ。 ②介護者の会「ワイワイクラブ」の運営・関わり	未実施	【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
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年間季節行事6回開催	100%	【具体的な達成状況】 ①年間季節行事はコロナ禍ではあったが、変わり風呂(しょうぶ湯・ゆず湯)を実施。その他の行事は「納涼祭」「七夕」「敬老会」「運動会」「忘年会」と昨年中止した行事を復活させ、感染予防対策を重視しながら実施した。 その他: 昼食提供での「行事食」に力を入れ、年7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
	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	70%	【具体的な達成状況】 ①上半期は昨年の人事異動等で人員も増え勤務の安定が図れた。指標の「無駄をなくし、業務の効率化を図る」ことも利用者が増加した環境下の中、業務の見直し・適正な業務分担・役割の改善が一部できた。 ②月平均では10.8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・ケアマネに対し、マネ情報共有を意識し関係性の構築・向上を得ることができた。ヒヤリハット・事故報告に対し職員同士で再検討の時間を設け最適な方法を模索し、改善を図ることができた。	所長 相談員 介護職 看護師
人材確保	① 有給休暇取得率	①職員体制の定期的を維持しつつ、有給休暇取得率60%を目指す。	100%	【具体的な達成状況】 ①有給消化はどの職員も目標数値60%以上の取得ができた。	所長 相談員 介護職 看護師
	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。	70%	【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、メンタルヘルスケ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9名
	② 法令に順守した運営	①通所介護計画書・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ゆうゆう館・にじのいるか保育園とのオンライン交流 お手紙交流
	② 地域住民との交流や地域への情報発信	①ボランティアとのリモートやズーム・DVDを通しての交流を図る。 ②地域への情報発信
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年間行事8回以上 ②個別プログラム・選択プログラムの充実
	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	具体的な達成状況と今後の対策	担当者名
①50% ②100%	①3月末時点の利用状況は新規利用者年間47名。登録人数:月28名、火30名、水22名、木23名、金30名、土25名。平均22名利用/日となり目標には届かず。来年度も継続して新規受け入れを積極的に行う。 ②体制を変更し1日の入浴者を9名から15名に増員。現在10.5/日の入浴ができています。入浴枠もほぼ埋まり始めている。檜浴槽は8月に新しい檜浴槽に入れ替え実施。	中島所長 鈴木相談員 半貴相談員 菊池相談員 介護職員 看護職員
①90%	①モニタリングは担当を決め毎月実施できた。居宅事業所への提出月初めではなく中旬頃になることもあった。通所介護計画書は、随時更新している。更新漏れを防ぐための管理表を活用できなかったため管理表を確実に更新できる仕組みをつくる。	中島所長 鈴木相談員 半貴相談員 菊池相談員
①100% ②未実施	①松ノ木地域ケア会議、松ノ木中学校防災訓練参加。 ②コロナウィルス感染症により地域活動(保育園等の交流)及び介護者教室の開催は実施せず。	中島所長 鈴木相談員 半貴相談員 菊池相談員
①100% ②50%	①ボランティアセンター企画「ボランティアさんのリモート講演会」参加。 ②ボランティアセンターと連携し間接的な活動を依頼。(手先のリハビリ目的としてハチマキの作成依頼)書道のボランティア再開	中島所長 鈴木相談員 半貴相談員 菊池相談員
①100% ②50%	①予定行事は実施。 ②利用状況に応じて2階フロアを活用。各階の特徴を模索しながらプログラム内容を検討し少しずつ実行し始めている。クラブ活動(書道)の再開。	中島所長 鈴木相談員 半貴相談員 菊池相談員 介護職員 看護職員
①80% ②50% ③80%	●利用者定員増員や入浴増員、2単位体制等、1年の中で事業所内の課題変更がある中で、各自協力しあい素材を収集することはできた。来年度は、その土台作りをしっかりと行い更なる質の向上につなげる。	中島所長 鈴木相談員 半貴相談員 菊池相談員
①100% ②100%	①2単位及び入浴定員増員のタイムテーブルを作成実施。 ②送迎表及び送迎ルートの調整を行うことができた。	中島所長 鈴木相談員 半貴相談員 菊池相談員 介護職員 看護職員
60%	●外部研修(新人研修)はリモート研修にて実施。 ●施設内研修:新人研修を3回実施(接遇、介護保険制度のついて、認知症、リスクマネジメント)を活用し参加。 ●感染症研修は資料回覧にて各自学習とした。	中島所長 鈴木相談員 半貴相談員 菊池相談員 介護職員 看護職員

計 画		
施設目標	施設の具体的目標	指標・成果
健全経営	① 適正件数の達成	年間延べ達成率93%達成を目指す。
	② 特定事業所Ⅱにかかる適正運営の徹底と公正・中立性の確保を図る。	①法令順守を常に心掛け、自己・他者点検を実施。 ②利用者ニーズに対応できる様、法人内外の事業所と連携・情報収集し、過去6か月のサービス割合(特定集中減算結果)と共に利用者へ説明する。
地域貢献	① ケア24と他の居宅介護支援事業所・介護保険事業所・病院と連携を図ることで地域課題の発見とケアマネジメントの向上に繋がる。	①井草圏域地域ケア会議(年3回) ②主任CM会議(2か月1回) ③区・CM協議会(年3回) ④上井草ケア会議(年6回)
	② 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。	①地域住民参加の法人防災訓練 ②地域への情報発信
利用者サービスの質の向上	① 基本の相談業務に加え医療ニーズ・多様化する困難ケースに対応する。	『自立支援』の立場に立ち看取り、独居、虐待、家族不在ケース等を地域包括、医療、後見人、生活保護ワーカー等と連携・協働を行う。
	② 制度理解・情報共有	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にする。(毎日の朝礼・週1回の特Ⅱ会議開催・研修参加)
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		実行担当 担当者名
達成率(%) ※指標ごとに記入する		
100.60%	【具体的な達成状況】 ○年間延 98.9% (2,185 / 2,208件) ※おあしす移行ケース4名 ○特定Ⅱを取得を継続。標準担当件数 35件/40時間 184件/月 ○感染対策を行いながら新規退院者の受け入れ対応ができるようになり、利用者からの新規相談やケア24からの新規困難ケースに迅速に対応。 ○入院連携加算は29回/年。所内で定着。退院時、病院とのスムーズな連携に繋がる加算で利用者利益にもなっている。 【今後の対策・次年度への課題】 ①人員不足で特定Ⅱが外れる予定だったが、週3職員が週5になる事で特Ⅱを維持。突発的な調整で4月からは所内担当件数減。更に週5職員が補填時は0件スタートで年間93%は厳しい。2023年度には収益が上がる見立て。標準担当件数は162件/月 ②引き続き 初回、入院連携、ターミナルマネジメント加算等を一人一人が理解し積極的に取得する。 ③介護を中心に担当。予防は応相談(ご家族を担当している場合等)。	若林、猪野 手島、福田 千田、増田
①50% ②100%	【具体的な達成状況】①R3.4月法改正受け、自己点検表も変更。点検評価4月末にずれ込む。法人内プラン点検なし。R4.3月区の集団指導YouTube研修に全員参加し、実施指導における指摘事項(ケアマネジメント・介護報酬・給付)を確認。②○利用者ニーズを地域の事業者や法人内事業所に発信。○6ヶ月割合はR3.4月法改正にさきがけ全員がズーム研修で学び、5月利用者に説明、9月重要事項別紙作成、説明交付署名頂く。虐待防止は伝達研修を管理者が行いBCPと共に運営規定を3月末変更。 【今後の対策・次年度への課題】 ①法令遵守のために集団指導参加(3月)、自己点検継続(9～3月)。○BCP(災害・感染症)は居宅バージョンの作成を行い、虐待防止と合わせR4.10月に重要事項説明書を変更し、利用者へ説明を行う。②利用者ニーズを地域の事業所・法人内に発信し、共同検討していく。(随時)	若林、猪野 手島、福田 千田、増田
①50% ②100%	【具体的な達成状況】 井草地域における医療介護連携の担い手として他職種連携を図り、居宅介護支援の方向性を把握し日々の業務に役立てた。コロナ禍で開催数減、中止、ズーム開催切り替えあり。①2回 ②9回 ③12回 ④4回 ⑤3回 【今後の対策・次年度への課題】 ○ケア24主催の地域ケア会議・連絡会は交代で参加。	若林、猪野 手島、福田 千田、増田
①0% ②60%	【具体的な達成状況】 ①コロナ禍で地域防災訓練0回。上井草内の防災訓練1回 ②○震災時のためにたすけあいネットワークの勧誘、近隣居宅被災時の受け皿になる杉並モデルに参加し、7月から利用者に説明別紙を取り交わしたがコロナ禍で中断。(6割) ○地域の介護サービス質の向上のため運営推進会議1回 【今後の対策・次年度への課題】 ○福祉防災拠点である地域の役割を担うため、日頃から利用者家族に周知し、法人内の防災訓練に参加。たすけあいネットワーク、情報提供。7月にたすけあいネットワークと杉並モデルの説明(年1回) ○居宅BCPの作成と利用者説明(10月)	若林、猪野 手島、福田 千田、増田
①100% ②70%	【具体的な達成状況】 ①毎朝のミーティング・特Ⅱ会議で困難ケースを取り上げ具体的なケアマネジメントの方法について検討した。②退院後や病状の変化に対応するため、入院退院加算時はすぎなみガイドライン(全職員)、MSCメディカルケアステーション(1名)、バイタルリンク(1名)活用し随時医療との連携を図った。 【今後の対策・次年度への課題】 ①②継続	若林、猪野 手島、福田 千田、増田
①100% ②100%	【具体的な達成状況】 ①毎朝のミーティング・特Ⅱ会議で他のCMの報告から自らの業務に生かせるよう職員一人一人の意見を出しあい、活発な情報及び意見の交換を行った。互いに行き詰まった時の相談ができた。②24時間連絡体制を維持し一人一台会社携帯を持参する事で緊急時に適切な連携と対応が図れた。③専門職としての知識を習得の為研修参加し所内で伝達、共有ができた。 【今後の対策・次年度への課題】 ①②継続	若林、猪野 手島、福田 千田、増田
100%	【具体的な達成状況】 ①研修計画の立案作成(4月) ○新たに週5職員補充時は育成支援を行う ②コロナ禍のためケアマネジャー実習受入1名(9月2日間。同行訪問なし)。社会福祉士実習生はオンラインで管理者対応。 【今後の対策・次年度への課題】 ○新たな主任ケアマネジャー取得のため、自己研鑽のため研修計画作成(4月)実施(通年)。受託研修(困難事例・医療連携・虐待防止7月)、虐待伝達研修(12月)・BCP(感染症)・法令遵守(3月)予定。特Ⅱ全体会議時にズーム・YouTube活用。 ○実習生1名受入(7月)。	若林、猪野 手島、福田 千田、増田
①②100% ③50%	【具体的な達成状況】 ①急を要する利用者には担当を越えて支援。②コロナ禍で安心して働くため、170人の利用者・複合施設に感染させないため、検温・手指消毒徹底・マスクとアルコールの各自配布・クリア版・緊急時の装備準備・PCR検査等コロナ対策を実施。 ③各種委員会はコロナの影響で中止や縮小。メール等で情報共有。 【今後の対策・次年度への課題】 ○業務負担が偏らないようにし職員のバーンアウトの予防と残業を減らす。○高齢になっても働き続けられるように、悪天候時の訪問は交通費を支給、体調不良時は有休を取得する。 ○上記のコロナ対策は継続、抗原検査も活用する。	若林、猪野 手島、福田 千田、増田

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: 160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: 3件/月
	② 超過勤務の削減	月間超過時間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講座の開催(人材育成)
	② 地域発信型介護予防事業	① すぎ西井戸端俱樂部(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
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		担当者名
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	
① 97.5%(156件/月) ② 100% ③ 100%(年4回) ④ おおむね100%	① 年度当初は目標を上回るペースで達成していたが、徐々に伸びが減少し、後半は150件台であった。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、コロナ禍でのサービス利用控えの傾向によるものと考えられる。 ② 緊急事態宣言、および蔓延防止措置発出等の影響のなか、できれば訪問を控えてほしいとの利用者家族の意向も多く聞かれた。また年度後半は人員体制を安定させることができなかった影響も重なり、実態把握に注力する業務時間が削られた。R4.3月によりやく690件/年を達成。 ③ 既定の回数は達成。今年度は、ケア24職員自ら講師役となった介護保険制度についての講義の回もあり、いずれの回も好評を得た。 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、永井、奥山、長澤
100%	超過勤務手当予算内の時間数に収まっていた。各職員それぞれが、業務の効率化に努めてきた。一方で、年度後半に人員体制の変更があったり、コロナ禍での度重なる休校、休園、自宅待機措置などが頻繁にあり、業務につきたくてもつけないという側面もあった。そのため、時間内、期限内に終わらない業務については、職員間でフォローしあいながら、サービス残業も含め対応にあたった。	全職員
① 1回開催 ② 1回開催	① 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は、前年度に引き続きコロナ禍で中止となった。そのため、12月に開催した一般区民向け一回のみ実施。感染対策を講じつつ、定員は達成し、ケア24上井草主催の認知症サポーターステップアップ講座への流れへとつなげることができた。 ② チームオレンジ立ち上げに向け、区の担当所管課職員や、他区のキャラバンメイト講師との協働により、初のステップアップ講座を開催できた。(1月延期→3月開催)。講座参加者からも良い評価をいただき、そこで得られたファミリーセッション技術や、人脈、ネットワークは来年度に向けた大きな足がかりとなっている。	① キャラバンメイト(若林・渡辺・長澤・奥山) ② 全職員
① は後半開催 ② ③ 未開催	②、③においてはコロナ禍による会場使用の許可がおりず今年度も開催不可となった。① すぎにし井戸端俱樂部については、年度後半より、近隣のケア24と連携しあい、銭湯(井草湯)を会場とし、毎月共同で開催することができた。活動再開を通じ、参加を呼びかけた利用者や地域の方から改めて地域課題に気づかされた側面もあった。会場確保の課題とあわせて、来年度の糧としたい。	① 尾栢 ② 渡辺 ③ 全職員
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コロナ禍の影響により年1回の開催となり、3月にオンラインで開催できた。会議の運営委員となった担当職員は、複数回の打合せを重ねる中で、多職種、多機関との協働を経験し、オンライン会議の開催ノウハウや、ファミリーセッション技術を身につけることができただけでなく、運営委員の中でも中心的役割を果たし、高い評価を得ていた。② 個別型地域ケア会議5回、ケア24下井草との共催による地域ケア推進会議を1回開催。コロナ感染者の激増等により、オンライン会議を導入し、工夫して開催してきたが、年間計画のスケジュールに遅延が目立ち、フォロー体制も足りていなかったため、残り1回は達成できなかった。日ごろから所内外において地域課題の掘り起こしや共有をおこない、会議のテーマへと結びつける視点に欠けていた。大きな反省点である。③ 推進員が中心となり、今年度も精力的に「農業体験」「運営資金創出のためのマスクストラップ制作」「地域団体のバザー協力」など多くの活動を支援した。結果、結いの会の理念や取り組みが、ぐるる、ぼらんて、等、各種の広報媒体で取り上げられ新たな活動を後押しするきっかけにもなった。区の履行評価においても、結いの会の取り組みが、特に優れているとして、加点評価を獲得、「優良」の結果を得られた。	① 渡辺 尾栢 ② 若林 長澤 ③ 渡辺 若林、奥山
	① だよりの毎回の発行テーマや記事面の構成は担当のみならず全職員で意見を出し合いながらおこなったが、どうしても発行ペースに遅れがみられ、それをフォローすることが十分にできなかった。結果、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 研修報告や朝夕礼、月のミーティングにおいて、最新の情報や変更点、また苦情や要望をいただいたこと等を相互に報告、確認しあいながら業務をおこなってきた。① -2 研修はオンライン開催が増えた。感染のリスクを減らせる点では有効だが、集合型の受講が減った分顔のみえる関係や連携がしづらくなったという側面も。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

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 最大限の実績収入確保	① 予防給付月170件 (自主120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	95%	① 予防給付の年間実績は自作平均131件、委託平均43件。(3月末実績) ② 809件実施。(3月末実績) ③ 月平均4.6件(3月末実績)コロナ影響あり。 ④ 年4回実施。第1回「楽しく脳を活性化！シナプソロジー体験」第2回「噛む力・飲み込む力で介護力UP」第3回「終の棲家を考えていますか」第4回「医師が語る 訪問診療」	①～③ 全員 ④ 日置・若山
	② 超過勤務削減	毎月の超過勤務を職員1名につき2時間以内に抑える。	100%	事業所全体で月平均2.5時間程度の実績。(3月末実績)	若山
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 善福寺サロン ② 地域で安心サロン ③ 西荻北きずなサロン ④ けやきの見える家 ⑤ Mカフェにしおぎ ⑥ 善福寺はつつ道場 ⑦ オープンサロンDay ⑧ サロンマップ情報更新 (ケアたより)	95%	1.「西荻・善福寺オープンサロンDay」で各サロンを紹介する冊子を作成。0円均一やみんなで作るジオラマ、ハロウィンや想いを届ける移動式もの図書館等を実施。西荻区民センターとの協働も開始され、地域の輪が一層広がっている。 2.「善福寺はつつ道場」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。リピーターが多いため、新たな参加者を募集すべく、町会の回覧やゆうゆう館での案内を実施。 3.事業所内でサロン実施。コロナ化ではあったが、感染対策を実施し、年間通して予定通りに実施できた。コロナ禍だからこそ、居場所が少なくなっている。サロンを実施することの大切さが改めて感じられた。	① 野口・戸井田・比毛 ② 全員 ③ 小川・木村 ④ 小川・全員 ⑤ 全員 ⑥ 小川・木村 ⑦ 小川・若山 ⑧ 小川・比毛
	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1回) ② 講座修了者のステップアップ講座開催(年4回) ③ 地域の関係機関と講座開催	95%	1.認知症サポーター養成講座は年2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、認知症ケアバスを使用しながら、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。年度末には、地域ケア推進会議として養成講座・ステップアップ講座受講者を招き、グループワークで「認知症になっても住み続けられる地域」のため、私たちができることを学びあった。	①～③ 小川・木村・若山
	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	95%	① 荻窪中学の学生対象に「社会人の講演会」を年間2回実施。地域包括支援センターの業務について案内。 ② 感染予防を実施しながら毎月開催。たすけあい協力員のみならず、民生委員も定期的に参加され、見守りマップ作成。見守り協力機関が見える化し、また、増やしていくことを目標に活動実施。個別の見守りのみならず、地域で見守りしていくことの共有がはかれた。	① 小川・若山 ② 野口・小川・比毛
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 ちよこつとご近“助”会(毎月) ② 在宅医療地域ケア会議開催 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)	95%	① ちよこつとご近助会(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。井荻小学校と荻窪中学校の連携が話題になった。 ② テーマを「西荻圏域におけるウィズコロナ・アフターコロナの多職種連携を考える～バイタルリンクを活用して～」と題し、リモート開催。50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。地域課題を共有・検討できた。 ④ 「認知症になっても住み続けられる地域を目指して」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、介護保険事業者など、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、バイタルリンクについて、情報共有できた。	① 小川・木村・若山 ② 小川・若山 ③ 野口・若山 ④ 野口・若山 ⑤ 日置・若山
	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)	95%	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 小川・比毛 ② 小川・若山
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	95%	① 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々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

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 実績収入の最大限の確保	①予防給付:210件/月 (ケア:125件 委託85件) ②実態把握:690件/年 ③家族介護教室:4回/年	①100% ②100% ③100%	①給付実績:平均210.5件(ケア:126件、委託84件) ②711件の実態把握。職員個々に自作プラン設定した事で、達成率の進捗を確認しながら進めた。職員の意識定着に繋がった一方、他の職務との業務配分に苦慮した職員もいた。職務内容がそれぞれ異なるため、一律比較が難しい側面があるが、業務量を勘案しながら個別に目標設定予定。③参加人数制限、消毒など感染予防対策を講じながら予定開催数を達成した。	①②全職員 ③木村、中村(充) 川原、中村(陽)
地域貢献	① 既存団体との話し合いを通じ新たな担い手と繋がる。	①二層協議体 <地域を共に考える会> ②地域キーマンの発掘、連携	①90% ②70%	①推進員を中心に2層協議体を定期開催。町会・民生委員・ケアマネ・その他関係機関同士の接点・情報共有の場となった。 ②チームオレンジ(認知症施策)の立ち上げに伴う新たな参加メンバーの繋がりができた。自主グループ活動に対するリサーチを経て和田圏域版の地域資源マップを作成。ケア24からの情報提供の幅が広がった。予定していた薬局との関わりは挨拶程度に留まったため次年度への持ち越しとなる。	①村田、中村(充) ②-1 村田、中村(充) ②-2 藤澤、村田
	② 地域発信型介護予防事業 ※新たに開催方法を模索	①えぶろんの会 ②高南5丁目体操教室 ③和田1丁目シルバー健康相談会 ④コソハム相談会 ⑤みま～も杉並気づきのネットワークへの参画	①0% ②100% ③50% ④0% ⑤100%	①④新型コロナ感染リスクのため、会自体が休止となったり企画の話し合いが行えなかった。 ②リハビリデイ理学療法士へ体操講師を依頼。予定していた4回の教室を開催した。関係機関が少ない高円寺南1・5丁目在住の区民からの地域課題を伺う貴重な場面となった。 ③ケア24和田主催での相談会は開催できなかったが、都営住宅で定期開催している手ぬぐい体操教室へ毎回顔出し、ケア24和田の周知・随時個別相談対応を行った。 ⑤『元気なうちから繋がる』『新たな見守りのネットワーク構築』をコンセプトである、みま～も杉並へ企画運営として参画。開催エリアである東ブロック(6包括)の中で登録者数最多。阿佐谷地域区民センターで開催する定例セミナーの他、ケア24和田独自の企画で、みま～も出張セミナーを企画開催した。包括委託業務外の活動となるが、将来的に杉並区の事業化を目標に、次年度も参画予定。	①全職員 ②川原、中村(充) ③木村、藤澤 ④村田、中村(陽) ⑤中村(充)、村田
	③ チームオレンジに向けた認知症理解の取り組み	①認知症サポーター養成講座 ②認知症サポーター修了者へのステップアップ講座開催 ③物忘れ相談、認知症初期集中支援事業の実施	①100% ②100% ③80%	①②認知症強化月間・杉十小学校の生徒に向けた認知症サポーター養成講座を開催した。チームオレンジ参加者に対するステップアップ講座も年度内に開催する事ができた。キャラバンメイト取得の職員退職に伴い、職員間のメイト数を増やす事が次年度の課題。 ③物忘れ相談3件、認知症初期集中事業2件の実績。※認知症初期集中支援のノルマ設定はないが、1包括から最低3件の事業利用が望ましいとの事であったため、次年度は3件以上の提出を目標とする。	①②木村、村田 ※全職員でフォローアップ ③藤澤、木村 ※全職員でフォローアップ
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 ②ケア24和田主催ケアマネ連絡会 ③高円寺圏域ケアマネ連絡会 ④地域ケア個別会議 ⑤地域ケア推進会議	①～⑤100%	①ケア24高円寺・梅里と合同企画で企画。コロナ禍によるイベント・会議の中止、縮小が相次ぐ中、企画運営に携わる機会が少なかった昨年度入職の職員にとっては経験値を積む貴重な機会となった。 ②予定どおり年4回開催。今年度は全てを事例検討会とすることで、区の事業評価に該当するケアプラン点検の評価指標も達成した。県域内のケアマネ事業所のニーズを意識したテーマ設定を行った。感染予防対策の為、定員は限られたが、毎回募集を超える参加申し込み。 ③高円寺圏域の主任ケアマネジャーと共に高円寺圏域ケアマネ連絡会を企画。『実施指導対策』をテーマに開催した。 ④予定開催ではなく、課題が生じているケースに応じ、リアルタイムで開催。地域課題のキーワードを積み重ね、年度末の推進員会議に繋げた。年間目標開催数が設定されているため、次年度は、開催月を設定し、計画的な開催を検討。 ⑤年間の包括業務を通じて課題として挙げた「地域から孤立する高齢者への気づき」をテーマに開催。気づきの視点や地域で行える取組みや連携について協議した。	①村田、川原 ②中村(充)、村田、近藤 ③中村(充) ④全職員 ⑤木村、中村(充) 村田
	② ケア24活動の広報・周知	①ケア24和田だより発行(年4回) ②法人HPアップ ③地域グループ活動、既存団体、民協でのケア24周知 ④地域資源マップ作成	①100% ②25% ③100% ④50%	①③年4回発行したケア24和田だよりを区民、町会などに配布することでケア24和田の周知に繋がった。 ②月毎にHP担当者を設定したが、職員間の伝達が上手くいかず、他業務が優先となった背景もあり、年度後半はHPのアップが滞った。次年度は担当者を1名に戻し定期的なブログアップを目標とする。 ④上期(4～9月)で地域内の集いの場を情報収集。地域資源マップとして来所者への情報提供ツールが増えた。区の指標である情報の更新が年度末までに行う事ができなかった。事業評価にも関わる項目であるため、最低年2回の更新を目指す。	①村田、川原、中村(陽)、藤澤 ②全職員 ③全職員 ④藤澤、村田
人材確保	① 職員の育成	①日常業務、MTでOJT実施 ②研修計画に基づいたOFF-JT参加 ③部門別連絡会開催	①50% ②70% ③100%	①昨年度は3職種毎に研修テーマを企画し所内研修を開催したが今年度は未実施。外部研修受講者による研修報告が実質OJTの位置付けとなった。実施指導に対する指摘事項など、介護予防ケアマネジメントに関する留意点は、適時所内共有を計った。 ②オンライン形式での受講スタイルが定着し、計画に沿った受講は概ね達成できた。日常業務が多忙にて、研修に割く時間調整に苦慮する場面があった。 ③管理職・推進員・保健師それぞれの部門別会議を通じた情報共有によって、他事業所の取り組みを模倣したり、共通課題について検討する場が確保できた事は有益であった。	①②全職員 ③木村、藤澤、村田、中村(充)

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 (%)	具体的な達成状況と今後の対策	担当者名
100%	和田サービス付き高齢者住宅・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てきていない。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		
施設の具体的目標		指標・成果
①	規則・規定類の整備	①既存の規程類の見直し ②足りない規程類を追加
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	人事情報管理の合理化	情報管理機器の導入予算化
④	コスト増に対するの対応	委託業者の見直し
		購買の見直し
⑤	支出の見える化	支出額の共有と予算への適正な反映
⑥	事業の見直し	投資すべき事業を明確にする
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
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	サービス提供環境の改善	上井草園及びサンフレンズ善福寺の設備更新
①	職員採用と離職防止対策	①法人広報強化 ②退職者数に見合った内定者数の確保5名 (毎年の平均退職者数目安) ③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) ④研修計画に沿った職員の研修派遣管理 ⑤介護職員初任者研修を開催し、職員の資格取得支援 ⑥近い将来、介護職員実務者研修を開催するための申請準備
②	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 ④非常勤職員評価制度

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)
①・②60%	処遇改善補助金にかかる給与規程・非常勤就業規則の改訂。松ノ木ふれあいの家2単位・上井草支援センター運営規程改訂。文書規程・個人情報保護規程の改訂は次年度持ち越しとなる。	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。	
80%	給与・経理ソフトの導入について、2022年度に予算化できた。	
100%	上井草園の建物管理について常駐を廃止した。PC/OA機器の有料フォローサービスを導入した。	
-	今年度は大きな見直しはしなかった。	
100%	各事業所へ超勤・事業費・事務費の支出報告を通年で行った。	
100%	松ノ木ふれあいの家の2単位運用に向けた改修工事・和田ふれあいの家のフロア改修工事を実施した。次年度はケア24善福寺修繕・上井草園備品更新・善福寺大規模改修を予算化する。	事務局長
-	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。	
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
50%	上井草園はゾーニング工事実施。次年度は機械浴・チルト車椅子・ベッドの更新を予算化した。善福寺は増床・ICT化・大規模改修について概算予算化。次年度補助金協議を経て補正予算に位置づける。	人事・経理・総務
①100% ②100% ③70% ④50% ⑤100% ⑥0%	①HP・SNSでの広報は継続できている。 ②新年度内定者6名で目標達成。 ③離職に合わせた採用に留めたが、計画的ではない。また、補充が遅れているものもある。 ④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。 ⑤2年ぶりに計画通り開催。 ⑥情報収集に留まっている。	人事
①100% ②0% ③0% ④60%	①計画通り実施。 ②評価者研修は実施しなかった。相対評価のあり方に課題を残している。 ③適正評価に向けた明確な取り組みができていない。 ④計画通り実施したが、評価方法や賞与制度の設計に課題を残している。	人事

IV 理事会・評議員会の開催状況 2021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	6月9日	文書審議	7	2	議案第1号 2020年度事業報告について 議案第2号 2020年度決算について 議案第3号 新役員候補者の承認について(理事・監事) 議案第4号 第1回 評議員会(決議の省略[未定])について(提案書、同意書) 議案第5号 夏期賞与の支給について 議案第6号 給与 運用状況の報告について
2回	6月24日	文書審議	7	2	議案第1号 理事長の互選について 議案第2号 顧問・相談役の選任について
3回	8月25日	文書審議	7	2	議案第1号 松ノ木ふれあいの家の運営規程の改正について 議案第2号 2021年度 役員賠償責任保険の契約について
4回	9月27日	文書審議	7	2	議案第1号 非常勤職員賞与規程の策定について 議案第2号 新型コロナウイルス感染症対応特例休暇の規定化について (就業規則、非常勤就業規則の改正) 議案第3号 非常勤職員 賞与支給について
5回	11月24日	対面	6	2	議案第1号 経理規程の改正について 議案第2号 冬季賞与について 協議第1号 サンフレンズ善福寺修繕積立金の会計処理の検討(収支差額→純資産へ) 報告第1号 決算における前期繰越金の確定を当初予算に反映させる件について 報告第2号 上期実績の報告 報告第3号 会計事務所往査報告 報告第4号 2021.6.24議決の定款改正についての修正事項 報告第5号 理事長の職務執行状況報告について(2021.3~2021.10)
6回	3月16日	オンライン	7	2	議案第1号 上井草支援センターの運営規程の改正について 議案第2号 経理規程の改正について 議案第3号 1000万円以上の委託業務の契約更新について 議案第4号 2022年度 役員賠償責任保険の契約について 議案第5号 2022年度予算(案)について 議案第6号 2022年度事業計画(案)について 議案第7号 給与規程、非常勤就業規則の改正について 議案第8号 非常勤職員 賞与支給について 議案第9号 オンブズマンの選任の同意について 議案第10号 組織管理規程の改正と施設長の選任について 報告第1号 通所事業の休業及びクラスター認定事例の発生を踏まえた感染予防対策の見直しについて 報告第2号 法人指導監査の結果について 報告第3号 理事長の職務執行状況報告について(2021.11~2022.2)

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	付議事項、報告事項
1回	6月24日	文書審議	7	2	議案第1号 新役員(理事・監事)の選任について 議案第2号 2020年度決算について 議案第3号 役員報酬規程の改正について(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) 報告第1号 2020年度事業報告について

V 職員に関すること

1 職員研修

2021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」、「初任者研修」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。

(研修名のwはリモート、受講者数の*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
新入職員研修	2021年4月常勤職員採用予定者	6	4月	法人事務局

(2) 法人全体研修

研修名	受講者数	実施月	実施主体
サンフレンズ善福寺の各種説明	3	4月	サンフレンズ善福寺
介護職の接遇マナー	6	1月	法人事務局
モチベーションをマネジメントしてみよう！～やる気スイッチ探し	4	1月	法人事務局

(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
福祉職員キャリアパス対応生涯研修～初任者研修	1	10月	東京都社会福祉協議会

②主任

研修名	受講者数	実施月	実施主体
wターミナル期の充実したケアのために「あなたの知らない看取りの世界」	1	1月	杉並区
w主任介護支援専門員研修②	1	3月	杉並区

③係長

研修名	受講者数	実施月	実施主体
w人材定着のための心理的安全性の話	1	12月	杉並区

④管理職

研修名	受講者数	実施月	実施主体
防火管理者講習	1	5月	東京消防庁
食品衛生責任者養成講習会	1	7月	東京都食品衛生協会
第1回認知症対応型サービス事業管理者研修	1	7月	東京都福祉保健局
w特養分科会ユニット型特養ホーム連絡会 ユニット型特養の経営上の問題点	1	8月	東京都社会福祉協議会
w安全対策担当者養成研修	1	8月	全国老人福祉施設協議会
w管理職のためのメンタルヘルス講習会～ラインケアの基本的理解と部下へのかかわり方～	1	9月	東京都社会福祉協議会
w福祉職員定着・育成セミナー～ハラスメント防止等管理者向けリスクマネジメント	1	9月	東京都社会福祉協議会
wよくわかる！！LIFE活用術【前編】	1	9月10月	東京都社会福祉協議会
wよくわかる！LIFE活用術【後編】	1	10月11月	東京都社会福祉協議会
w高齢者虐待防止研修	1	11月	東京都保健福祉財団
w個別機能訓練と加算に関する研修会	1	11月	東京都社会福祉協議会
高齢者虐待防止研修	1	12月	東京都保健福祉保健財団
東京都認知症介護実践者研修	1	12月～2月	東京都社会福祉協議会
w財務会計システム 日常処理編	1	1月	株式会社C I J
w財務会計システム 予算処理編	1	1月	株式会社C I J

w資産管理システム 基本操作編	1	1月	株式会社C I J
-----------------	---	----	-----------

(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
第23回東京都介護支援専門員実務研修実習1日目	1	4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後期1日目	1	5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後期2日目	1	6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後期3日目	1	6月	東京都福祉保健財団
wはじめて社会福祉を学ぶ福祉職員のためのスタートアップ研修	1	6月	東京都社会福祉協議会
第23回東京都介護支援専門員実務研修後期4日目	1	6月	東京都福祉保健財団
wはじめて社会福祉を学ぶ福祉職員のためのスタートアップ研修	1	6月	東京都社会福祉協議会
第23回東京都介護支援専門員実務研修後期5日目	1	6月	東京都福祉保健財団
wはじめて社会福祉を学ぶ福祉職員のためのスタートアップ研修	1	7月	東京都社会福祉協議会
車椅子メンテナンスセミナー	1	8月	日本ユニバーサルリハビリテーション協会
w認知症介護実践者研修	1	10~12月	東京都福祉保健局
wエンゼルケア研修	1	11月	南陽園
エンゼルケア～お看取り後の流れを知る～	1	11月	マイルドハート高円寺
w高齢者虐待防止研修	1	12月	杉並区
w小規模多機能型サービス等計画作成担当者研修	1	1月	東京都福祉保健局
wユニットリーダー研修	1	2月	日本ユニットケア推進センター

②相談員

研修名	受講者数	実施月	実施主体
wケア24 新任職員・新任ケアマネジャー研修	1	4月	杉並区
認知症の方への基本的対応及び権利擁護	1	5月	杉並区

w介護予防ケアマネジメント研修	1	5月	杉並区
w養護者による虐待対応研修	2	6月	東京都福祉保健財団
w第1回独自研修 『第8期 制度改正徹底理解 part①』	1	6月	杉並ケアマネ協議会
w東京都地域包括支援センター職員研修(初任者研修)	1	6月	東京都福祉保健財団
w区市町村介護予防事業担当者向け研修 実践編Ⅱ 多様性・機能強化研修第1回目	2	6月	東京都健康長寿医療センター
介護予防・フレイル予防推進員研修	1	7月~12月	東京都健康長寿医療センター
w区市町村介護予防事業担当者向け研修 実践編Ⅱ 多様性・機能強化研修第2回目	2	7月	東京都健康長寿医療センター
w第1回東京都 認知症地域対応力向上研修(カリキュラム)DASC研修	1	7月	東京都健康長寿医療センター
w虐待対応従事者研修『高齢者・障害者の権利擁護支援』	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	1	8月	在宅医療・生活支援センター
w地域づくり研修第1回 地域ケア会議の機能と活用	1	8月	杉並区
w杉並区地域包括支援センター職員研修	1	8月	杉並区
wよりよい介護現場のために業務改善できること	1	9月	東京都福祉保健財団
w虐待対応従事者研修 高齢者・障害者の権利擁護~虐待のとらえ方・気づき 対応	1	9月	在宅医療・生活支援センター
高齢者・障害者の権利擁護	1	9月	東京都福祉保健財団

w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	9月	杉並区
w介護現場改革促進等事業 生産性向上セミナー	1	9月	東京都福祉保健財団
w「防護服の着脱方法のきほん」	5*	9月	ハウカンTOKYO
w多職種連携情報共有システムWEBセミナー	1	9月	帝人ファーマ株式会社
w生産性向上セミナー	1	9月	東京都福祉保健財団
w東京都認定調査員新規研修	1	9月	東京都福祉保健局
w高齢者虐待対応における事例によるQ&A	1	10月	東京都福祉保健財団
地域包括職員研修(現任者研修)	3*	10月	東京都福祉保健財団
w「引きこもり概論」	1	10月	東京都福祉保健財団
w高齢者間の配偶者暴力(DV)を考える	1	10月	東京ウィメンズプラザ

w令和3年度 第1回介護予防ケアマネジメント支援 会議 会議内研修	1	10月	杉並区
w高齢者虐待対応における、家族の関係性に焦点をあ てた支援と介入	1	10月	東京都
w区市町村介護予防事業担当者向け研修 実践編Ⅱ 多様性・機能強化研修第3回目	1	10月	東京都健康長寿医療センター
養護者による高齢者虐待対応研修(基礎研修)	1	10月	東京都福祉保健財団
東京都地域包括支援センター職員研修(現任者研修)	1	11月	東京都福祉保健局
wケア24職員高齢者虐待対応研修	2	11月	杉並区在宅医療生活支援センター
困難化させないケアマネジメント	1	11月	杉並区
w大人の発達障害のあり方を学ぶ	2	11月	都中部総合精神保健センター
w東京都地域包括支援センター職員研修(現任者研 修)	1	11月	杉並区
w区市町村介護予防事業担当者向け研修 実践編Ⅱ 多様性・機能強化研修第4回目	1	11月	東京都健康長寿医療センター
「自殺を防ぐための支援について」	1	11月	都立中部総合精神保健福祉センター
東京都地域包括支援センター職員研修(現任者研修)	1	11月	杉並区
令和3年度第1回杉並区受託ケアマネ研修会	2*	11月	杉並区
wチームケアの現場で使いこなす記録・文章力~具体 性・個別性&動機付けの実践的文章術~	1	11月	東京都社会福祉協議会
愛着形成とトラウマ視点に基づく支援	2	11月	東京都立保健福祉センター
支援困難例と向き合う、生活臨床の視点から	2*	11月	杉並区在宅医療・生活支援センター
w高齢者の精神疾患の特徴と支援	2	11月	東京都立中部総合精神保健福祉セン ター
障害分野・高齢分野の連携を考えるフォーラム	1	11月	杉並区
w「困難事例の紐解き方」	1	11月	杉並区
地域づくり研修 地域ケア個別会議の開催方法	2	11月	杉並区
杉並区地域包括支援センター職員研修	1	11月	杉並区
家族支援の必要性とその技術を学ぶ	1	12月	中部総合精神保健福祉センター
wマインドフルネス~支援者も被支援者も心穏やか に生きるコツ~	2*	12月	東京都立精神保健福祉センター
「介護支援専門員の倫理について」	1	12月	杉並ケアマネ協議会
第5回東京都キャラバンメイト養成研修	1	1月	東京都福祉保健局
w患者さんと支援者の意向が異なるときのコミュニ ケーション技法LEAPの実際	1*	1月	精神保健福祉研究
w認知症地域支援推進員(新任者)研修	1	1月	認知症介護研究・研修東京センター
生活コーディネーターによる地域の居場所づくり・つ	1	1月	東京都福祉保健財団

ながりづくり研修			
w ヤングケアラー学習会「ケアを担う子どもや若者の現状について-支援策を考える」	1	2月	NPO法人まちすぽっと
短期集中予防サービスの効果について	1	2月	杉並区
w 「ICTの活用とケアマネジメント」	1*	2月	杉並区
w 「介護支援専門員に必要な学び」とは～介護支援専門員の成長と育成	1*	2月	杉並区
w ケアマネジャーのこれまでの役割とこれからの役割～未来を語る～	1*	3月	杉並区
w 統合失調症について詳しく知ろう	1	3月	井之頭病院
w 「高次脳機能障害者支援セミナー」	1	3月	杉並区
第23回東京都介護支援専門員実務研修	1	3月～6月	東京都福祉保健財団
適切なケアマネジメントの手法②実践報告会	1*	3月	杉並区ケアマネ協議会

③ 看護師・保健師

研修名	受講者数	実施月	実施主体
w 熱中症アドバイザー養成講座	1	5月	杉並区・大塚製薬共催
w 高齢患者の予後を左右するのは栄養介入～これまで在宅医療に携わってきた実体験から～	1	5月	アボットジャパン合同会社
w 新型コロナワクチン研修会	3	5月	東京都看護協会
w 第1回東京都認知症地域対応力向上研修 (DASK 研修)	1	7月	東京都健康長寿医療センター
w 在宅医療で出会う困難事例の紐解き方～複雑な背景、多職種連携不全、共依存など～	1	9月	アボットジャパン合同会社
w 認知症とともに生きる	1	9月	東京都福祉保健局

④ 介護支援専門員

研修名	受講者数	実施月	実施主体
杉並区ケアマネ協議会 総会	1	5月	杉並区ケアマネ協議会
w 『生きづらさや孤立に苦しむ人たちを包摂する地域社会の在り方』東京都のコロナ対応および第8期高齢者保健福祉計画の重点施策』在宅介護事業に向けて備えるべきこと、発生時の対応について』	1	5月	東京都社会福祉協議会
w 【第2弾】BCPやLIFEも徹底理解 令和3年度介護報酬改定の重要ポイントとは	1	5月	Chatwork 株式会社
w 【第2弾】BCPやLIFEも徹底理解	1	6月	東京都福祉保健財団

令和3年度介護報酬改定の重要ポイントとは			
w高齢者虐待防止研修	1	8月	在宅医療・生活支援センター
w高齢者虐待防止研修	1*	9月	在宅医療・生活支援センター
w第3回虐待対応従事者研修	1	9月	杉並区在宅医療・生活支援センター
w第2回虐待対応従事者研修	1*	9月	杉並区在宅医療・生活支援センター
wBCPセミナー	1	10月	株式会社トーカイ
困難化させないケアマネジメント・制度改正による変更点等	1	11月	杉並区
杉並区困難事例対策研修 支援困難事例と向き合う～生活臨床の視点から～	1	11月	杉並区在宅医療生活支援センター
在宅で出会う困難事例の紐解き方と医療介護ICTの ススム	1	11月	杉並区CM協議会
w杉並モデルにおけるバイタルリンク活用の可能性	1	12月	杉並区医師会
w介護支援専門員の倫理	2	12月	杉並区
w令和3年度井草圏域 在宅医療地域ケア会議 「コロナ禍における日常の療育支援」	1	3月	ケア24上井草・ケア24下井草
w認定調査員新規研修の臨時的取扱いについて	1*	3月	東京都福祉保健局

⑤ 栄養士・調理師

研修名	受講者数	実施月	実施主体
w加算の取り方研修会 ～栄養マネジメント強化加算について～	1	8月	東京都栄養士会
w病院での食事提供の取り組み	1	2月	杉並区
w加算の取り方研修会～経口維持・経口移行の取り 方について～	1	2月	東京都栄養士会

⑥ 事務職員

研修名	受講者数	実施月	実施主体
w財務マネジメント初級研修	1	9月～11月	東京都社会福祉協議会
安全運転管理者	1	1月	東京都公安委員会

⑦ 理学療法士

研修名	受講者数	実施月	実施主体
嚥下障害治療セミナー	1	10月	株式会社甲南医療器研究所

2. 超過勤務時間数の推移

2020 年度、2021 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（単位：時間）

事業所名	2020 年超過勤務時間数	2021 年超過勤務時間数
上井草園	4.2	2.6
サンフレンズ善福寺	8.6	4.5
おあしす上井草	0.4	0.1
和田ふれあいの家	2.0	1.1
和泉ふれあいの家	6.1	6.0
松ノ木ふれあいの家	11.1	5.5
和田サ高住	1.3	2.3
ケア 24 上井草	1.6	0.9
ケア 24 善福寺	0.7	0.5
ケア 24 和田	5.3	2.5
上井草支援センター	0.3	0.1
法人事務局	2.3	2.5
全事業所の月平均	3.7	2.4

2021 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 20.1 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 1.3 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。

また、和田ふれあいの家の超過勤務時間が他のふれあいの家に比べて少ないのは、所長が非時間管理の部長の為である。

全体として、コロナ感染リスクを軽減するために、極力接触機会を減らし、できるだけ定時での退勤を奨励しています。

職種別 1 人あたりの月平均（2021 年度の実績の多い順）

職 種	2020 年度 超勤時間数	2021 年度 超勤時間数
所長（係長）	13.4	20.1
生活相談員・介護支援専門員（施設系）	9.7	6.2
生活相談員（在宅系）	4.4	5.2
介護職員	4.1	5.0
事務職員	2.7	3.5
看護職員	5.1	3.2
相談員（包括）	2.1	1.5
（管理）栄養士・調理師	15.6	1.3
介護支援専門員（居宅系）	0.3	0.1
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

2022. 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	10 年 5 ヶ月	40.3 歳
非常勤職員	106 人	8 年 0 ヶ月	59.4 歳

4. 採用試験実施回数・採用人数

2021 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
32 回（同日開催あり）	41 人	12 人

5. 安全衛生業務報告

2021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145名でした。当日受診者は140名で、後日2名受診しています。3名はかかりつけの病院で受診したため、未受診者はいませんでした。

異常なしはAとBを合わせて39%で一番多い結果でした。次にC要観察が24%、F治療中18%、D要精密検査12%、E要治療7%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	145	
受診者	男	61
	女	79
	計	140
後日受診者	2	
かかりつけ受診者	3	

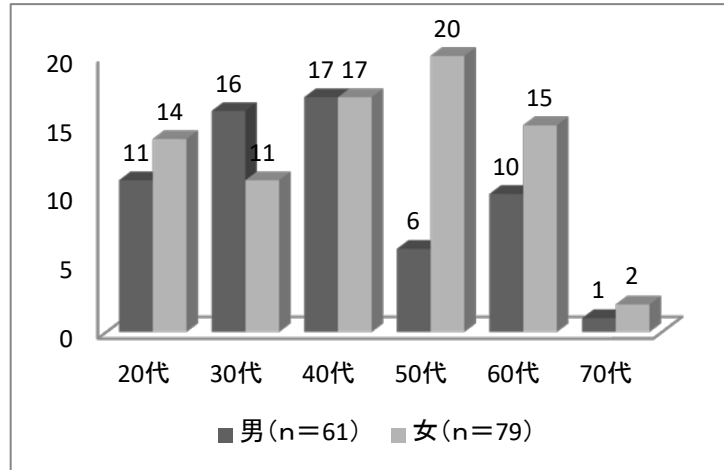


図1 年代別受診者数

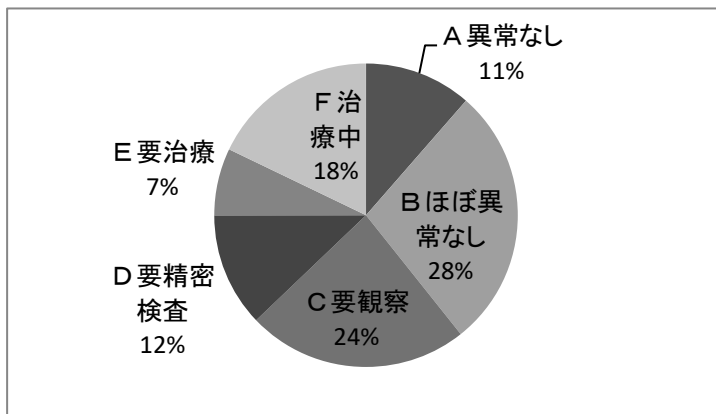


図2 判定別割合 (n=140)

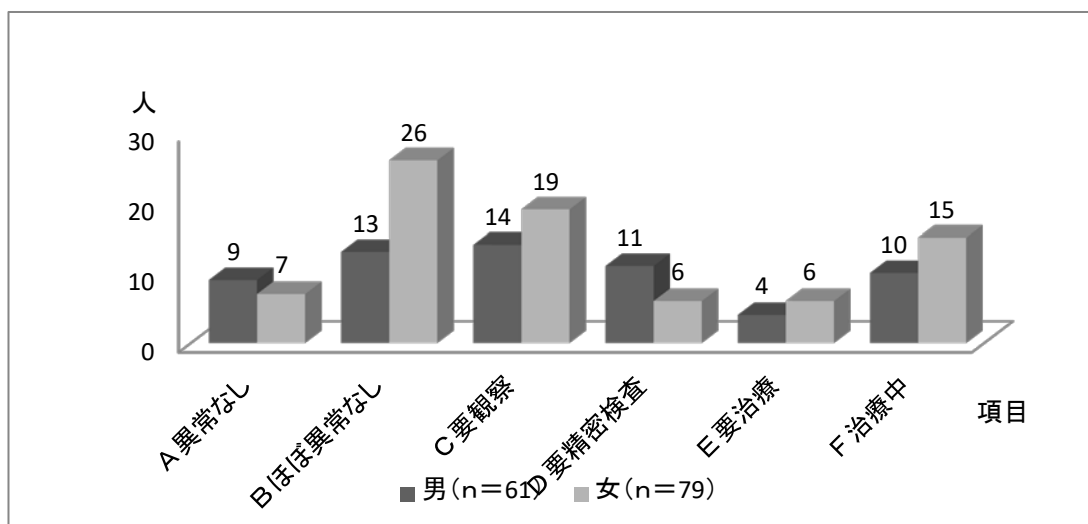


図3 男女別判定別人数

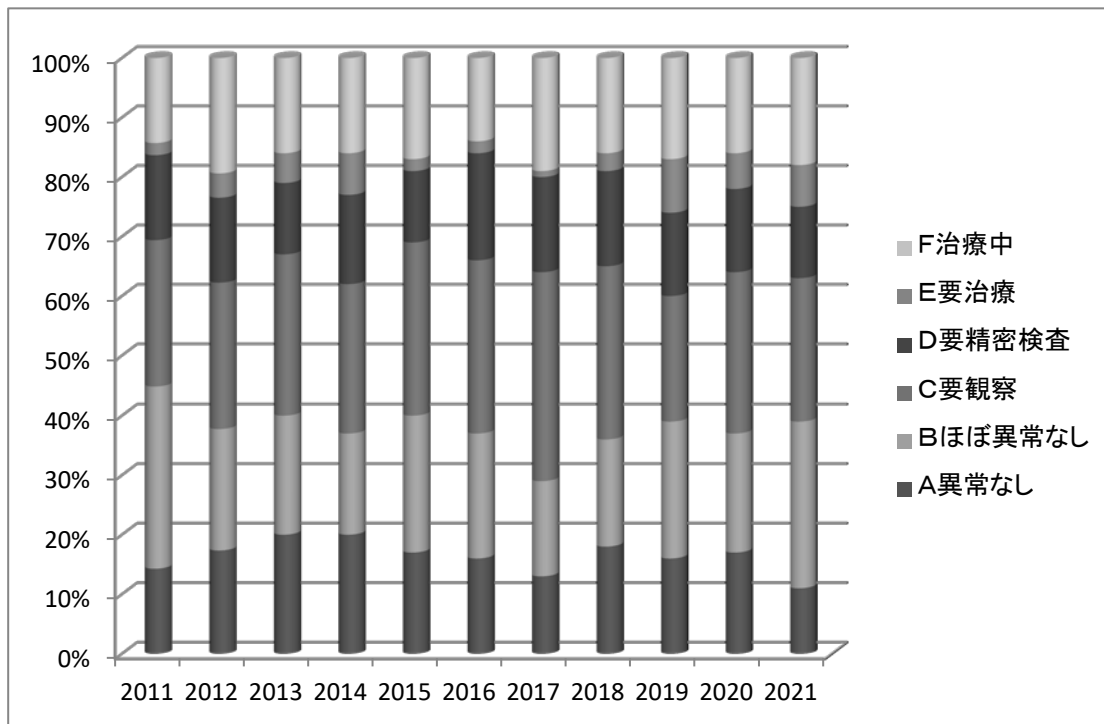


図4 年度別判定区分割合比較

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22名でした。今年度も昨年度同様、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
D要精密検査	7
E要医療	10
F治療中	5
計	22

表3 個別通知内容(重複あり)

通知内容	人数
脂質	13
糖尿病	2
貧血	2
腎機能	5
肝機能	9
尿検査	3
便検査	1
胸部レントゲン	2
胃部レントゲン	1

2021年 腰痛健康診断問診票結果

提出者人数:141名

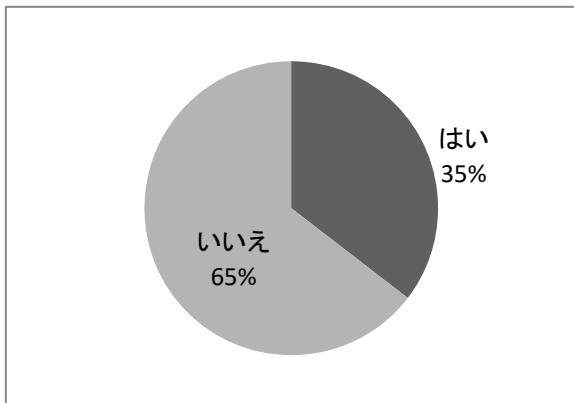


図1 今まで腰痛になったことがあるか

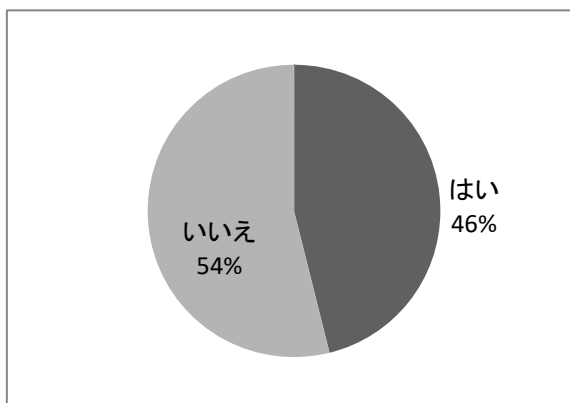


図2 現在の業務に就いてから腰痛が発生したか

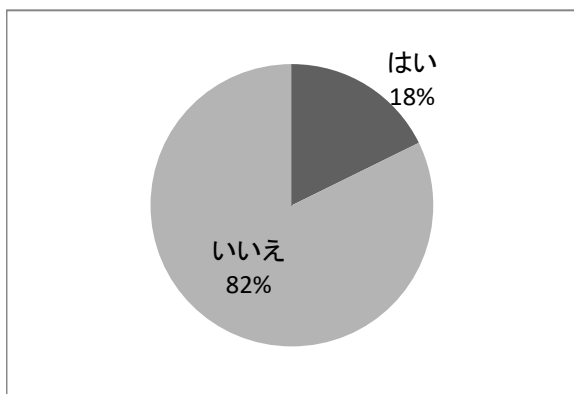


図3 現在の業務に就いてから腰痛が激しくなったか

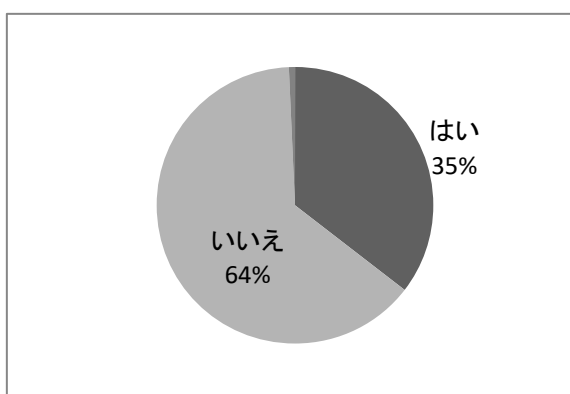


図4 最近1ヶ月間に腰痛が発生したか

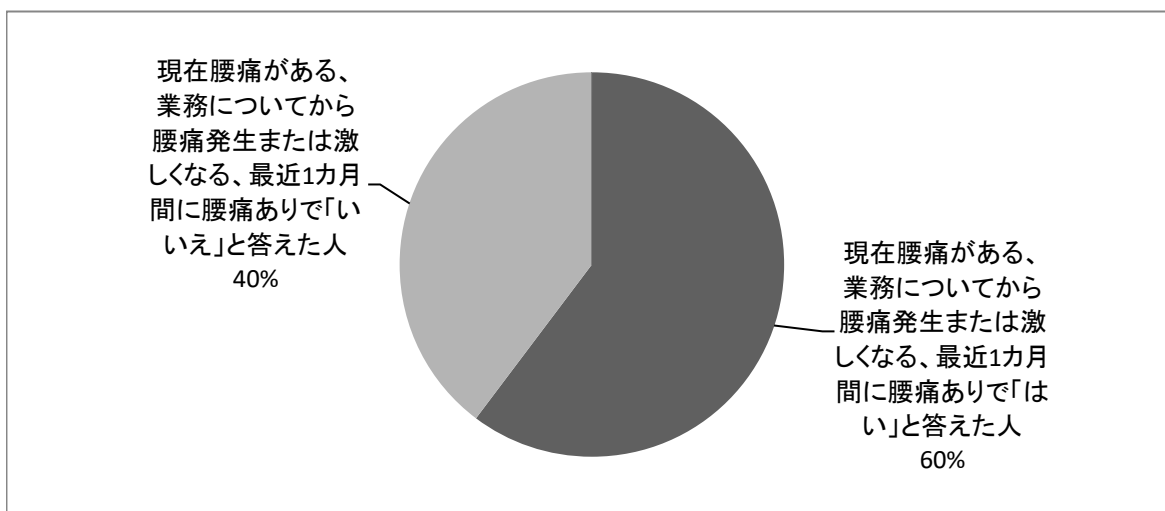


図5 現在の腰痛の有無

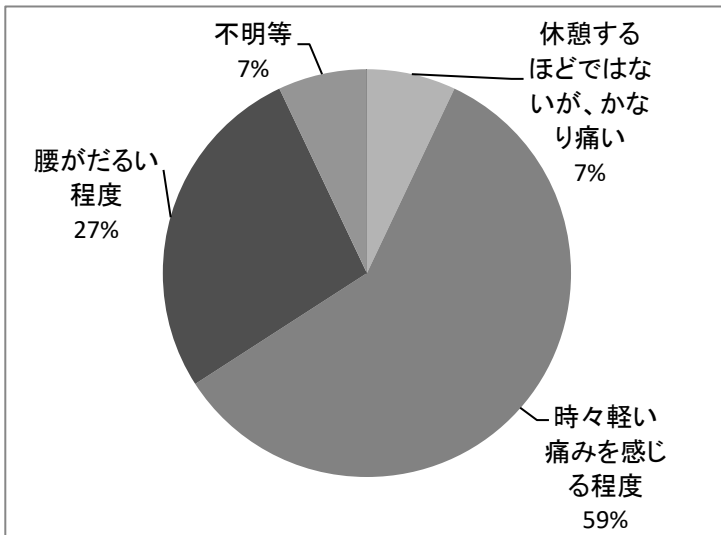


図6 現在の痛みの強さはどうか(n=73)

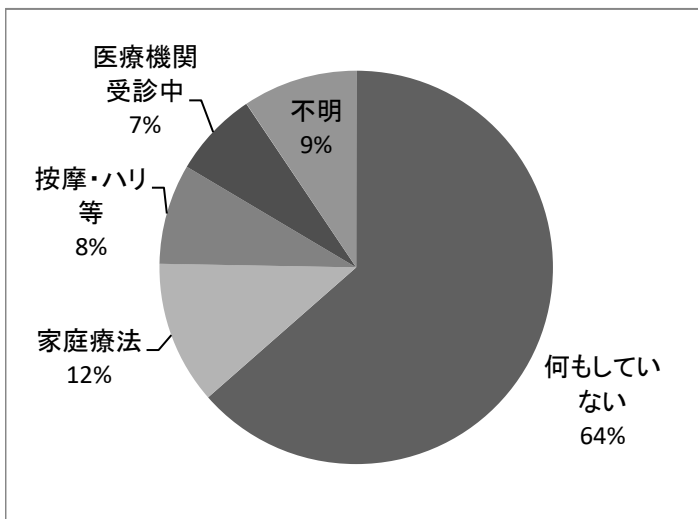


図7 現在腰痛の治療を受けているか(n=73)

腰痛健康診断の個別通知者はいませんでした。

今回腰痛があると回答した人は60%でした。前年度は50%でしたので、単純に考えて10%腰痛者が増加しています。家庭での生活習慣の改善や体のメンテナンスとともに、職場での腰痛予防対策が必要です。

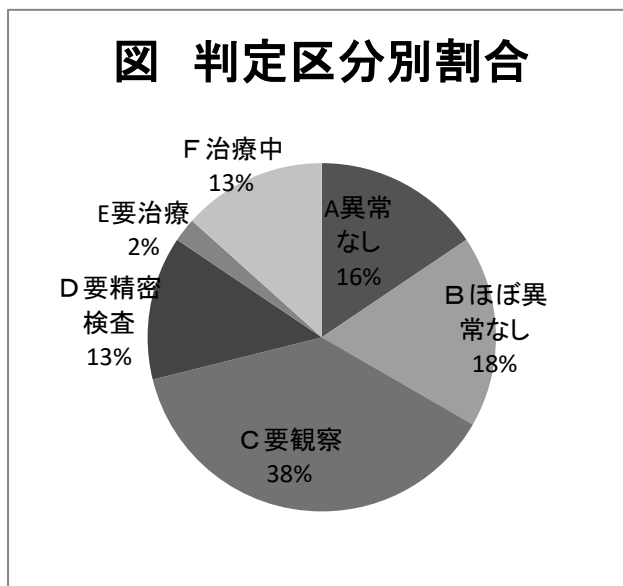
2021年度 健康診断2

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45名でした。受診率は100%でした。

受診者性別	人
男性	29
女性	16
計	45

判定区分	人
A異常なし	7
Bほぼ異常なし	8
C要観察	17
D要精密検査	6
E要治療	1
F治療中	6
計	45



②事後措置

個別通知者は3名でした。

判定区分別内訳	人
D要精密検査	2
E要治療	1
計	3

検査項目内訳 (重複あり)	人
脂質	1
肝機能	1
貧血	1
尿酸	1

腰痛健康診断2問診票結果

腰痛の有無	人数
腰痛なし	41
腰痛あり	53
不明	7
計	101

⇒

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	0	0
休憩するほどではないが、かなり痛い	9	1
時々軽い痛みを感じる程度	28	1
腰がだるい程度	16	0
不明	7	0
計	53	2

VI 事業所別実績報告

特別養護老人ホーム・通所介護事業・小規模多機能居宅介護

1 利用者状況

(2022年3月31日現在)

種 類	施設名	定 員 (名)	年間平均 利用率 (%)	年間平均 要介護度 (要介護)	平均年齢 (歳 月)	平均 在籍年数 (年 月)	年間新規 入所者数 (名)
特別養護 老人ホーム	上井草園	75	98.1	3.80	89歳1ヵ月	3年4ヵ月	18
	サンフレンズ 善福寺	30	92.1	3.92	90歳3ヵ月	2年4ヵ月	7
通所介護	和田	26	72.9	2.0	87.1		41
	和泉	38	71.3	1.9	88.5		33
	松ノ木	38	51.8	2.0	88.5		47
小規模多機能居 宅介護	おあしす 上井草	29	78.4	2.3	82.4	1年3ヵ月	16

2 経営状況（事業活動収支のみ）

区 分 (千円)	収入 (A)	支出 (B)	収支差 (A) - (B)	収支差率 %
上井草園	381,033	324,423	56,610	14.9%
サンフレンズ 善福寺	197,367	189,513	7,854	4.0%
和田	60,722	61,025	-303	-0.5%
和泉	85,787	83,402	2,385	2.8%
松ノ木	59,225	69,393	-10,168	-17.2%
おあしす	70,096	74,231	-4,135	-5.9%
合 計	854,230	801,987	52,243	6.1%

3 ショート利用状況

種 類	施設名	定 員 (名)	年間平均 利用率 (%)	年間平均 要介護度 (要介護)	1日平均利用者数 (名)	年間延べ利用者数 (名)
短期入所 生活介護	上井草園	9	89.5	2.56	8.0	2,941
	サンフレンズ 善福寺	4	104.4	2.62	4.16	1,515

4 職員資格保有状況

(2022年 3 月 31 日現在)

区 分	特別養護老人ホーム		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	31	15	21	19	18	168
(内訳)							
介 護 福 祉 士	20	13	8	6	8	7	62
実 務 者 研 修	1	1	0	0	1	0	3
初 任 者 研 修	5	4	2	3	2	2	18
介護職員基礎研修	1	0	0	0	0	0	1
1級ヘルパー	0	1	0	0	1	1	3
2級ヘルパー	15	3	4	4	3	7	36
社 会 福 祉 士	7	2	5	1	0	2	17
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	1	1	2	2	2	11
准 看 護 師	1	1	0	0	2	1	5
(管 理) 栄 養 士	2	1	0	0	0	2	5
調 理 師	2	0	0	0	0	1	3
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	3	5	5	2	1	3	19
合 計	61	34	25	18	20	28	186

※ 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

* 2021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 2021年度 和泉ふれあいの家 配食実績

	総食数 (平均食数/日)	収入	支出	収支
4月	368食 (13.1食)	263,700	212,840	50,860
5月	301食 (11.5食)	233,300	198,320	34,980
6月	313食 (12.0食)	242,950	203,250	39,700
7月	370食 (13.7食)	288,950	224,990	63,960
8月	356食 (13.7食)	277,400	219,160	58,240
9月	340食 (13.0食)	265,050	213,450	51,600
10月	320食 (12.3食)	249,550	206,270	43,280
11月	314食 (12.0食)	244,750	203,990	40,760
12月	310食 (12.4食)	243,250	202,910	40,340
1月	295食 (12.2食)	230,350	196,650	33,700
2月	220食 (12.2食)	171,650	166,890	4,760
3月	457食 (12.8食)	270,850	216,690	54,160
合計	3,964食 (12.6食)	2,981,750	2,465,410	516,340

2021年度 サンフレンズ上井草支援センター実績

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計件数	
請求件数		150	156	151	156	157	153	154	150	160	159	158	186	1890	
加算	①初回	7	6	3	9	7	4	7	3	10	7	3	7	73	
	②入院情報連携Ⅰ	0	3	2	1	1	1	0	2	5	3	7	4	29	
	③入院情報連携Ⅱ	0	0	0	2	2	0	1	0	0	0	0	1	6	
	④退院退所ⅠⅠ	1	0	1	3	0	0	0	0	0	1	1	1	0	8
	⑤退院退所ⅠⅡ・ⅡⅠ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	⑥退院退所ⅡⅡ	0	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	0
	⑧通院時情報連携加算	2	1	2	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	10
	⑨緊急カンファ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	⑩ターミナル	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	なし	なし	なし	なし	なし	なし	なし	なし	なし	なし	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		26	24	24	25	26	24	26	23	29	27	27	24	305	
おあしす移行件数		0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2	4	
合計件数 (請求件数+予防請求件数)		176	180	175	181	183	177	180	173	189	186	185	210	2195	
延べ達成率		95.65%	96.73%	96.19%	96.73%	97.28%	97.10%	97.20%	96.80%	97.46%	97.82%	98.07%	98.32%	99.41%	
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	180	175	182	184	179	182	175	191	187	186	188	2185	
おあしす含延べ達成率		95.65%	96.73%	96.19%	96.87%	97.50%	97.46%	97.67%	97.35%	98.06%	98.36%	98.67%	98.96%	98.96%	
適正件数		184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	2208	

Ⅶ オンブズマン委員会

2021年度 苦情要望報告書件数報告（年度最終報告）

No	日時	事業所	要望者	内容	原因	対応
1	4月14日	松ノ木 ふれあいの家	地域住民	送迎ルートに歩行者優先道路が入っているのは危険ではないか。	送迎時間が地域の通園時間に重なっていることの配慮が足りなかった。	送迎ルートを変更
2	4月30日	ケア24和田	利用者	共に行う家事支援の制度ルールについて、弱者である高齢者の実態を踏まえていない。	「共に行う」の解釈は、「ヘルパーと同じように高齢者も動かなければならない」と誤解させてしまった。	謝罪と説明及び担当者との交代。
3	5月10日	ケア24和田	利用者家族	利用できる可能性が残っていたサービスを断定的に利用できないと説明された。	利用対象外であるという担当者の見立てについて、根拠を示した説明が不足していた。	謝罪及び担当者との交代。
4	7月21日	サンフレンズ 善福寺	利用者家族	ワクチン接種時の携行物について、入所時にメモを渡したにも関わらず、家族連携時に反映されていない。	メモを確認した窓口職員と、現場で対応した職員との連絡不足。	謝罪。 内部連携は再度申し合わせ。
5	9月15日	ケア24和田	民生委員	救急車対応に至るまでに時間がかかり過ぎる。もっと早く介入できないのか。	民生委員が地域住民を非常に心配し、緊急対応を求めているが、介入拒否等、様々な事情が重なり、円滑に対応できなかった。介入困難な事例に関わった際の、関係機関の連携のあり方、役割の相互理解、支援目標を共有しておく必要があった。	関わった支援者で振り返り。
6	10月4日	松ノ木 ふれあいの家	利用者家族	通所介護計画書内に、利用者も知らない病名が表示されていた。	誤記載に気づかず、交付してしまった。	訂正・謝罪。
7	10月5日	ケア24和田	社協 (生活困窮者 自立支援事業)	個人情報保護を理由に、情報連携を断られて困る。	同意を得ていない個人情報の共有のあり方について、関連機関同士の認識のズレ。	関わった支援者で振り返り。
8	11月22日	ケア24上井草	利用者家族	介護用品支給事業の代金助成の手続きで利用者家族に無用な出費をさせてしまった。	制度説明の不足。	謝罪・出費の弁済。
9	11月22日	松ノ木 ふれあいの家	地域住民	送迎車が横断歩道左折時に一時停止せずに交差点に進入してきて怖い思いをした。	送迎運転時のルール順守と周囲配慮の不足。	謝罪・乗務者への指導。
10	3月16日	上井草園	利用者	特定の介護職員のケア提供（布団の扱い・リフト介助時）や言動が荒い。体位変換等の要望に応えてくれない。	利用者・家族との話し合いを経て、介護職員の技術に不足があると結論。	再発防止へ向けたカンファレンス実施・介護技術の再指導

地域包括支援センターでの制度案内の不備や連携上の課題、納得を得るためのコミュニケーションの不足を原因とした要望が目立ちました。年々、相談内容が多様化し、業務量も増加する中で、ひとつの事例に向き合う時間が十分に確保できているか、または経験の共有が十分にできているか、現場としての振り返りが重要となってきました。

松ノ木ふれあいの家では、送迎車関連の要望が重なりました。運転に従事できる職員の確保は今も変わらず困難であり、法人としても「複数の役割をこなせるように」と介護兼運転・相談兼運転の配置を推進しようとしています。この過程にあって、安全運転・近隣配慮といった、そもそもの運転技能の習得支援が、法人の課題であると認識するに至っております。

発行日 2022年5月

社会福祉法人サンフレンズ

「2021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

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