

令和 2 年度（2020 年度）事業報告

I. 概 要

令和 2 年度の事業計画においては、中期経営計画「2020」の初年度にあたり、①経営基盤充実への取組み、②組織強化への取組み、③人材（財）の確保、定着・育成と離職防止の取組み、④災害等に対するリスク管理の取組み、⑤法人全体の将来像策定に向けた取組み の 5 項目を法人共通の取組み事項に掲げ、法人の安定的な経営を目指すべくスタートした。

しかしながら、令和 2 年度早々、政府から新型コロナウイルス（以下「コロナ」という）感染症拡大に伴う緊急事態宣言が 7 都道県に発出され、以降、5 月には一旦解除宣言が発出されたり、令和 3 年 1 月には再度、緊急事態宣言が発出される事態となり、コロナ感染症拡大防止に翻弄された 1 年であったと言える。

本法人のコロナ感染症の状況は、入所 3 施設（弘済園・弘寿園・弘陽園）と保育所では、職員、利用者には感染者は出なかった。一方、通所 2 施設（弘済ケアセンター・けやき苑）のうち、弘済ケアセンターで利用者 2 名の発症者が出た。最初の 1 名は、配偶者からの家庭内感染で、利用者の配偶者が具合が悪くデイサービスを休んでいたため、センター内に濃厚接触者はおらず施設内感染は起きなかった。もう一人は、感染経路は不明であったが、2 週間以上経過観察をして感染者は出ず、結果として施設内感染は起きなかった。

入所 3 施設及び通所 2 施設並びに保育所では、コロナ感染症の影響を大なり小なり受け利用状況は低調に推移し、本法人全体の収入や収支に影響を及ぼした。このような状況に合って一定の制限はせざるを得なかったが、サービスに大きな支障をきたしてはいけない、利用者目線に立ちでき得るサービスを工夫したり、補助金を活用したコロナ感染症対策の徹底を図りながら、利用者サービスとコロナ感染症防止に万全を期した。

吉祥寺東町にあった小規模施設「岡田さんち」は、経常赤字の累積で収支改善見込みが立たない等から平成 28 年 3 月末を以って事業を廃止したが、当該地は第一種低層住居地域にあつて道路巾 4m と狭く、近隣住民からも苦情がたびたびあったところで、今後の新規事業の展開も極めて困難として三井不動産リアルティ（株）と専属専任媒介契約を締結し土地建物の売却先を探していたが、更地を条件としての購入希望者が出て、売却を進めている。5 年越の懸案であったが大きな前進と言える。

II. 実施報告

1. 法人共通事項

(1) 経営の安定化

① 入所3施設の事業状況

昨年度に引き続き、経費節減、業務・要員の見直し及び施設利用率アップに取り組んだが、今年度はコロナの影響で収支共に厳しい状況となった。

特別養護老人ホーム弘済園については、在籍 99 名でスタートし、年間で 23 名が退所したが、入所選考と面接を速やかに実施し、常に待機者を確保できたことにより 24 名の新規入所者を受け入れ、年度末では在籍者 100 名という実績であった。一方、年間利用率で見ると、長期入所では、コロナ感染拡大により、対面での面接が出来なかったり、入所している施設で感染者が出たりで入所日が遅延したことがあったものの、施設内では感染対策の徹底により、インフルエンザ等の発症もなく、利用率は 96.5%と目標を確保できた。しかし、短期入所では、コロナ禍（緊急事態宣言）の影響により、一時的に新規利用を控えたこと、利用者・家族が自主的に利用を控えたこと等が影響し、利用率は 87.3%に留まり、全体では 95.7%となり、安定収入を確保するための目標としている 96%をわずかに下回った。

養護老人ホーム弘寿園は、要介護者の特養入所による欠員に対し、コロナ感染拡大に伴う、市区町村の措置控えにより、入居の依頼が無い状態が続いたため、利用率 100%には至らなかった。

ケアハウス弘陽園では、年間を通して定員をほぼ満たしていたが、介護型では入院者が多かったことや一般型においてはコロナの感染拡大に伴って入所を控える方が多く、退去時の空き期間が長くなってしまったことが影響して、利用率は一般型で 93.2%、介護型で 94.8%と前年に比べて大幅に低下してしまった。

② 通所2施設の事業状況

弘済ケアセンター、三鷹市高齢者センターけやき苑においては、コロナ感染症による利用者の自粛等から通所介護事業では昨年利用率を大幅に下回ったが、認知症対応型通所介護事業では、家族等の介護負担の大きさもあってか、昨年利用率を上回った。また、弘済ケアセンターの居宅支援事業における主任介護支援専門員の資格取得については、職員 3 名が資格を取得した。また、三鷹市からの委託事業である牟礼 6 丁目の高齢者生活援助員派遣事業

は三鷹市の方針が決定されていない中ではあったが、退職に伴う後任確保が困難なことから本年度末をもって終了した。

東部・西部包括地域支援センターでは、コロナ感染症の影響により地域活動は停滞した一方、年間相談実人員においては昨年度を上回った。

③ 保育所の事業状況

本年度は、コロナ感染症対応から行政指導により地域子育て支援を中止したほか、一時預かりについても感染予防に留意したうえで可能な限り受け入れを行ってきたが利用控えもあり昨年利用率を下回った。

(2) 組織強化への取組み

コロナ感染症対応のための経費増が想定されたため、電気料金の見直しを行った。また、今後、ICT化に向けて、介護請求システム「ちょうじゅ」を「CAREKARTE」に移行し、外部連携の体制整備を図ったほか、弘済園では、ナースコール設備の更新と併せて、施設内のWi-Fi環境の整備を行い、事故防止の強化、利用者サービスの向上に取り組む体制を整備した。

広報の充実では、コロナ感染症への本法人の対応特集として、弘済園だより秋号を臨時に発刊し取組みの紹介に務めた。

(3) 人材（財）の確保、定着・育成と離職防止の取組み

人材の確保にあたっては、ハローワークや東京都社会福祉協議会等公的機を中心に募集に務めたほか、弘済園正門前の掲示板なども有効活用して求職者を募った。また、ホームページ・SNSの活用、派遣会社も利用し人材の確保に努めたが、コロナ感染症下で厳しいところがあった。

人材の定着・育成と離職防止については、業務負担の軽減を中心としたICT/IOTの活用から着手した。

(4) 災害等に対するリスク管理の取組み

コロナ感染症対応のための備品購入に終始した。特に、コロナ感染症対応の補助金を活用し、弘済園では1室に簡易陰圧装置を設置したほか、移動組み立て型の陰圧装置も2台整備した。

(5) 法人の将来像の策定に向けた取組み

本館棟の改築に向けて、第 2 回（職場アンケート集約結果とそこから見えてくる未来像）、第 3 回（業界環境・事業別動向・今後の検討課題）の共同研究プロジェクトを開催したが、今後の方向性について、引き続き検討する。また、職場アンケートの集約結果から派生した「働きやすい職場環境プロジェクト（みらいプロジェクト）」については、一定の検討案ができつつある。

2. 施設サービス事業

【特別養護老人ホーム・短期入所生活介護施設 弘済園】

施設利用率・・・95.7%

特別養護老人ホーム 利用定員・・・100名 利用率・・・96.5%

短期入所生活介護 利用定員・・・10名 利用率・・・87.3%

(1) リスク管理の強化と安心・安全への取組み

① 研修の実施

法定研修として、3施設合同の研修は3回実施した（10月；身体拘束・不適切ケア、11月；事故防止、記録の書き方、2月；身体拘束・虐待防止）。さらに11月下旬には、特養として「服薬事故を防ぐための研修」を行い、落薬・誤薬事故が起こる原因について学び、実際の事例を用いてディスカッションする機会を設け、服薬手順のマニュアルの再確認を行うことで、服薬事故防止への意識を高めることが出来た。

② 事故防止・身体拘束への取組み

実際に起きた事故の分析と再発防止については、フロアで話し合われた内容を元に事故防止委員会での検証を行い、安全な介護につなげられるよう努めた。また、毎月の委員会において「不適切ケア」が行われていないか確認をし、その状況について不適切ケアが行われる背景や対応策について検討した。12月には前年度につづき、「虐待の芽チェックリスト」を用いたアンケートを実施し、前年度との比較も併せて集計結果を共有できるようにした。その結果、今年度の身体拘束の実施例はなかった。

(2) 利用者の生活における余暇の充実。

① クラブ活動の休止と対応策

コロナ禍により、クラブ活動は休止となった。ただし、手芸クラブでは講師の提案を受け前年度に取り組んでいた作品を講師に送り、仕上げて頂いたものを法人の敬老作品展に出展することが出来た。書道クラブでは、7月・8月のみ活動が可能となり作品展用の作品を仕上げる事が出来た。また、9月以降は先生にお手本をいただき、担当者がフロアごとに行うことで、継続して楽しんでいただくことができた。

② 外部ボランティアの訪問の休止

ボランティアを招いての行事企画は行えず、職員主体で行えるものとして、ケーナコンサートや綿あめの会、DVD鑑賞などを企画、実施した。また、定番のお花見会、納涼会、お月見会、クリスマスバー、新年会の他、今年度は三鷹のお食事クーポンを活用したお食事会をフロアごとに行い好評を得た。各フロアにおいては、職員が工夫し、グループ活動や制作活動の充実に努め、ほぼ毎月実施し、利用者にとって楽しみの機会となった。

(3) サービスマナーの維持・向上への取組み

サービスマナーについての研修は、6月と8月に実施し、サービスマナー（接遇）の基本的な考え方や姿勢、「気づく力」等について学んだ。

サービスマナーについての園独自の自己チェックリストを用いて、職員個々で定期的に振り返り、各フロア係長と主任の合議で職員個々のマナーについて行った評価を元に個別面談を行い、職員一人一人のマナーの向上を目指した。他己評価を受けることで自身の課題を明確にし、それを踏まえて目標を立てることで、具体的に取り組みやすい状況がつけられた。10月に主任会主導で行ったマナー向上確認アンケートでは、施設として、あるいは個人として向上したに「はい」と答える職員が多数を占めた。また、毎月サービスマナーの良い職員を互選する取り組みに関しては、励みや気付きになると前向きに捉える職員がいる一方で、マイナスイメージを持つ職員もおり、主任会において実施の仕方等についての検討が重ねられた。信頼関係を築いてスムーズなケアを行うためにもサービスマナー（接遇）を守って利用者に関わることが大切であること、サービスマナー（接遇）の意義を、改めて共有し、前向きに取り組んで行けるようにすることが次年度への課題となる。

(4) 感染症対策の強化

① 感染予防対策の徹底

コロナ対策を中心として、感染予防に努める一年となった。感染予防を適切に実施するため、国や都、三鷹市の動向を踏まえ、持ち込まない・感染させないため様々な対策を講じた。具体的には、発熱・咳などの症状を呈した職員（同居家族の体調不良も同様）の就労禁止、利用者の隔離対応、職員のマスク・フェイスシールド着用、職員の旅行や会食の禁止の他、家族の面会は窓越し・ライン面会に限定して実施した。

② 外部との接触防止

園内への感染を防止するため、外部講師によるクラブ活動やボランティアにより行事企画を取りやめたほか、業者の立ち入り等、外部の方との接触の機会を極力減らし、日々の消毒の徹底などを行った。

③ 感染対策に関する職員への周知

コロナ対策では、職員に対し最新の感染状況に応じて情報共有を行い、感染予防に努めた。また、コロナ以外の感染症に関する知識への対応を学ぶことも大切であることから、ビデオ研修や、医務と連携した研修（吐物の処理の仕方、褥瘡について等）を行った。

今年度は、コロナ対策の徹底に努めたことにより、結果的にインフルエンザやノロウイルスを発症する利用者はいなかった。

(5) 環境整備

① 看取り部屋の改装

看取り部屋の全面改装工事を行い、利用者、家族共に安心して終末期を過ごしていただけるよう環境を整えた。

② テクノロジー（ICT/IOT）の活用

経年劣化によるナースコール設備の更新と併せて、施設内の Wi-Fi 環境を整備したことから、介護ソフト、ナースコール、端末（スマートフォン・インカム）が総合的にリンクするシステムを構築し、今後の、業務負担の軽減、事故防止の強化、利用者サービスの向上に取り組んでいく体制を整えた。

③ 簡易陰圧装置の設置

コロナ感染者の隔離対策として、東京都の補助金（100%補助）を活用し、203号室に簡易陰圧装置を設置したほか、移動組み立て型の陰圧装置を2台整備した。

(6) 短期入所生活介護の利用状況

緊急事態宣言を受けて4～6月までは新規利用者の受け入れを中止していたが、7月以降再開。結果として年間で22名を受け入れた。リピーターの方も含め、入所前の体調の確認、および当日の受付を1階に変更し、バイタルチェック等を行い、いつもと異なる状態が確認された場合は、利用を取りやめてい

ただき、場合によっては受診を勧めるなど、徹底した対策をとった（利用中に
変調があった場合も同様）。利用者に対しては、リピーターとなっていただけ
よう、個々の心身状態や希望に沿った対応・環境づくり、楽しみとなるよう
な歌や制作活動、ゲームなどのレクリエーション、作業療法士による個別リハ
ビリなどへの参加を促した。三鷹市の緊急短期入所受入加算対象となった方は
1名であった。利用率が87.26%に留まった理由として、一時的な受け入れ制
限を行ったこと、利用者・家族の自主的な利用控えによるものと考えられる。

【養護老人ホーム 弘寿園】

利用定員・・・50名 利用率・・・98.5%

(1) 生活の質の向上と精神面の安定

コロナ感染予防のため、買い物等不要な外出やデイケアへの通所、感染リスクを伴う急須運び等の利用者によるボランティア活動、カラオケ等のクラブ活動や外出行事は控えて頂いた事もあり、ストレスを感じている入居者は多く見られた。生活の質の向上を目指し、デイサービスへの通所等は感染状況を見ながら極力実施する事や、出前や行事食等食に関する行事を多く行い、入居者が園内にいながら楽しめる工夫を行ったが、精神科病院への入院が昨年と比べ延べ7名増加した。しかしながら、精神疾患による退所者はいなかった。

(2) 身体機能の維持、向上への取組み

身体機能低下の恐れがある入居者には、コロナの感染状況を見ながら、通所・訪問リハビリを極力実施した。園内においては、園庭や廊下の歩行を促し、極力筋力低下しないように努めた。高齢によるものか、筋力低下によるものかは不明だが、身体機能が落ちてきている方が増加傾向にある。

(3) 感染症に対する取組み

コロナ感染予防対策として、入居者への手洗い、マスクの着用等の励行、共用部の消毒、ウイルスを不活性化する洗濯機やアクリル板、スリッパ殺菌ロッカー等の購入を行った。また、コロナの感染状況を見ながら、通所系サービスや訪問系サービスの実施の有無の判断を行い、実施する場合は、来訪者にも検温、マスクや予防着の着用等をお願いし感染予防に努めた。そのため、コロナの感染症等が蔓延する事は無かった。

(4) 職員のスキルアップ及び意欲の向上

コロナ感染予防上、外部での研修参加が難しかったため、入所3施設合同で実施した事故防止、身体拘束・虐待、感染症、看取りに関するビデオ研修に参加した。また、スキルアップシートを用いてサービスマナーと事故防止に関する振り返りを行った。

【ケアハウス 弘陽園】

施設利用率・・・94.3%

一般型 利用定員・・・20名 利用率・・・93.2%

介護型 利用定員・・・40名 利用率・・・94.8%

(1) 感染症対策の強化

① 体調不良者の隔離対応

コロナ感染症の対応として、熱などの症状のある利用者及び職員はすみやかに検査を受け、隔離対応を行なった。また濃厚接触者となった職員は自宅待機を行った。4月の第一波感染拡大時期に、感染の疑いがあっても検査ができず自宅待機職員が多数であった際は、ケアセンター及びけやき苑から消毒等の応援を得て、利用者のサービスの質が低下しないように対応した。

② 接触感染の防止

一般型、介護型ともに日々の消毒、アクリル板の設置、ソーシャルディスタンスの確保、面会の制限、行事の工夫などを行った。面会の制限は、窓越しでワイヤレスインターフォンを使用した面会から7月からはアクリル板を使用した面会をしていたが、2度目の緊急事態宣言を受け、窓越し面会にしている。ラインのビデオ通話面会や、ZOOM面会も好評で、ご家族の中には自転車にカメラをつけたり、音楽演奏や墓参り面会も考えてくださるなど今までとは違った形での交流を行った。保証人には随時文書で現状や対策、発症した時の手順などを報告したことで、協力も得ることができた。

③ 感染対策の周知

一般型では、買い物や外出も制限させていただいた。また啓発活動として、手洗い講習会やゾーニングや防護服対応をみていただいた。

感染症対応マニュアルの見直しを行い、感染症発生時（疑いも含め）に、より適切な対応ができるようにし、実際に隔離対応が生じた際には、その都度、日常業務の進め方等について指示書を作り、介護職員によるゾーニング訓練も開始した。

(2) ユニットケアの実践による個別ケアの充実

① ユニットケアの実践

ユニットケア推進委員会では利用者のその人らしい支援ができるよう記録

の工夫を行った。

② 個別ケアの充実

コロナ感染症の拡大にともない、感染症予防のため、クラブ活動は全面休止したが、その代替えケアとして、職員がその方にあった個別ケアに積極的に取り組んだ。また各ユニットでの調理活動や、入浴の薔薇湯などで利用者の生活が豊かになるよう工夫した。納涼会や新年会などの園全体での行事は各ユニット単位の行事に変更して開催した。

③ 看取り対応

看取りケアについては、4名の方を見送った。コロナ感染対策を実施しての面会を受け入れ、最期の時間を一緒に過ごしていただくよう工夫した。看取り後は職員で振り返りを行い、今後の支援に生かすように努めた。

(3) 重度化に対応した職員のスキルアップ

ユニット会議で、ユニット方針をふりかえる中で自分自身をふりかえるなど、個々の目標や課題を明確にして取り組んだ。また、事故防止委員会では、転倒予防のためのセンサーの検討などを積極的に行った。

また在宅勤務時には、動画研修を活用し学びを深めることができた。

(4) 一般型利用者に対する取組みの充実

① 利用者確保の取組み

コロナ感染症の影響は大きく、感染を恐れ、引っ越し一連の行動を避けたいという気持ちと、入居後の面会制限や外出制限を考えてか、入居をためらう方が多く、新規利用者の確保に苦労した。また、面会や外出の制限の他、様々な理由で住み心地に満足いただけず、他の施設に移動された方が3名あった。逝去、入院した方も例年に比べ多く、利用率が大きく低下した。

② 自立支援に向けた対応

利用者20名のうち総合事業対象や要支援認定利用者が3分の2以上になり、個々の生活の支障に関しての相談ごと以外にも、物忘れや勘違いによる利用者間のトラブルがあり、居室訪問や傾聴につとめた。要介護状態となり介護型へ移行した方は1名だった。

③ 外部サービスの利用促進

外部サービスは、ケアマネジャーと連携をとりながら、積極的に活用でき

るよう働きかけた。ただ、4月の一回目の緊急事態宣言中は、訪問介護サービスをすべて停止し、職員がその代替えケアにあたり、一時的に負担が増大したが、その後は、感染症対策をした上で利用いただいている。

④ 介護予防の取組み

コロナによる利用者の機能低下を防止するためにオンライン体操を開始し、好評を得ている。また園内でのウォークラリーや歩行時に楽しめるクイズを実施した。特にクイズ作成には、ボランティアの協力もいただき作成している。

3. 地域サービス事業

【弘済ケアセンター・けやき苑 共通事項】

(1) 通所介護事業の実施状況

東京都では、令和2年4月7日～5月25日、令和3年1月7日～3月21日の2回緊急事態宣言が出された。いずれの期間においても、感染症対策について考えられる対応を徹底することを前提にしつつ、通所サービス利用継続の可否については、利用者・ご家族の判断に任せた。特に1回目については、コロナに関する情報も少なく、慎重を期する方が多かったことで、通所介護については、通常の7～8割の利用者が通所を自粛する事態となった。2回目についても、1回目ほどではないにせよ、一定数の方が利用を自粛することとなった。

また、居宅介護支援事業所に対する空き情報の提供や新規利用者の紹介要請についても、顔を合わせての活動が制約された。年間を通じて新規の利用希望者も激減したこともあり、年間の利用率が大きく低迷し、かつてない規模の赤字収支となってしまった。

(2) 介護予防・日常生活支援総合事業の実施状況

比較的自立度の高い総合事業利用者も、ご本人の意思で通所を自粛する方が多く、利用率も低迷した。また、移動などの面で何とか自立していた利用者が、自宅に引きこもることで、廃用性の機能低下に陥る例が散見された。新規の利用希望者についても、例年と比較すると利用控えの傾向がみられ、大きく減少した。

(3) 認知症対応型通所介護事業の実施状況

一般の通所介護利用に比べると、家族等の介護負担の大きさもあってか、緊急事態宣言下においても、認知症対応型通所介護については、ほとんどの方が利用を継続した。一方で、市内に新しい特別養護老人ホームが2か所開設されたことや、サービス付き高齢者住宅や有料老人ホームの開設も多く、利用回数の多い方で入所により利用終了となる方も多く、年間を通じて利用率は安定しなかった。一般の通所介護利用者の中で、認知機能の低下により、認知症対応型が適している方には、サービスの効果を説明し、積極的に移行を働きかけた。

「運営推進会議」は、コロナ対策のため対面を断念し、年間2回書面開催とした。

(4) 居宅介護支援事業の実施状況

懸案となっていた主任介護支援専門員の配置について、研修の受講資格を満たしている居宅介護支援事業所と地域包括支援センターの職員3名が申請を受理され、受講の上、資格を取得することができた。

コロナの影響で、通常の訪問によるモニタリング訪問や関係者が集まったカンファレンスの開催を制限せざるを得ない状況となった。特例措置で許容される範囲において、電話やFAX、メール等のツールを活用して運営基準上の必要な対応を継続した。訪問の際も、マスクやフェイスシールドの着用、玄関先での短時間の面会など最大限の配慮を行った。

事業者連絡協議会の企画や地域包括支援センターのケア専門職交流会への参加についても、開催中止となることも多く、例年ほどの参加はかなわなかった。

(5) 感染症予防対策の強化

感染症対策として、利用者・職員とも、朝の検温、入館時の手指・靴底消毒、マスク着用を継続している。非接触型体温計を準備し、送迎車両乗車時に、検温とアルコールによる手指消毒を実施している。センター内では密にならないよう、活動部屋、実施体形、実施内容を工夫、こまめに窓を開けて換気を実施し、食事・お茶は同じ向きに席を配置、向い合う場合は斜め位置としアクリルボードを設置している。食事、お茶等マスクを外す場面では、職員はフェイスシールドを装着している。テーブル、椅子、トイレ、手すり、湯飲み等食器を定期的（なるべく使用の度に）に消毒している。さらに、夜間、活動部屋毎にオゾン発生装置で消毒・殺菌している。

感染症対策の徹底の効果か、インフルエンザやノロウィルスの発生はなかった。

(6) 危機管理の強化とサービス向上の取り組み

「ヒヤリハット・事故報告書」に挙げられた事案については、職員会議で取り上げ、原因の分析と再発防止策の検討を行った。

「苦情」については、地域包括支援センターでの安否確認・見守り体制に関する件、通所介護での事故発生時の対応について、指摘・意見が出された。いずれの事案についても、職員会議で取り上げ、事実関係の確認のみ

ならず、対応時の職員の言動、家族側の受け止め方や心情について、時間をかけて意見交換を行った。家族側の立場に立って真摯に理解に努めることの大切さ、慣れによる軽い態度や驕った感覚を振り返る大切な機会となった。

両センターとも、利用者の満足度を確認し、利用者及びご家族の意見・要望を聞き取ることを目的に、サービス内容に関するアンケート調査を実施した。

【弘済ケアセンター】

通所介護事業（総合事業を含む） 利用定員…40名 利用率…51.5%

認知症対応型通所介護事業（介護予防を含む） 利用定員…12名 利用率…56.8%

（1）居宅介護支援事業

12月から2月頃には、コロナの感染拡大に伴い、市内の事業所でも職員や利用者に陽性と判断される者が散発したため、必要な情報の収集に努め、利用者の安定した生活を継続するための支援・調整を行った。

1月に介護支援専門員1名が定年退職したことで、年間実績は減少した。

（2）通所介護事業

① 通所介護

コロナ禍の影響で、外部の介護支援専門員に対する周知は十分に行う事が出来なかった。一方、併設の地域包括支援センターや居宅介護支援事業所との連携はこれまで以上に強化した。東部地域包括支援センターから紹介の新規利用者数は昨年度6人に対して今年度は8人、弘済ケアセンター居宅介護支援事業所から紹介の新規利用者数は昨年度2人に対して今年度は10人であった。また弘寿園利用者の新規利用者数は昨年度0人に対して今年度は6人、弘陽園利用者の新規利用者数は昨年度3人に対して今年度は1人であった。

機能訓練については、通所を一定期間自粛した方も多く、歩行機能を中心に機能低下が顕著な利用者も多かった。そのため、以前の機能を取り戻すための運動プログラム内容を強化した。

アクティビティーについては、感染予防対策を十分に行う必要があることから、プログラムのバリエーションを減らさざるを得ない状況であった。特に最初の緊急事態宣言後はカラオケや音楽活動、麻雀やカードゲームなどのレクリエーションに至るまで、制約せざるを得なかった。当初計画した多彩なプログラムを実施できなかったが、少しでも利用者個々の能力に合わせて満足感や充実感を得られるよう工夫して日々の活動に取り組んだ。

② 認知症対応型通所介護

感染予防対策を十分に行いながらの活動展開をしつつも、なるべく普段の安心できる雰囲気を感じていただけるように、職員の関わり方など、特別な

努力と工夫が必要だった。制約のある中ではあったが、利用者個々の”今できること”を発揮できる機会や場面作りを行った。例えば共同製作の場面では、道具の使いまわしや共同での使用ができない中、個々の能力に合わせた作業内容を検討しながら実施した。

ケア専門職交流会において、当センターの認知症対応型通所介護の事例を通じた事業紹介の機会に、外部の介護支援専門員をはじめ、参加者より当法人の認知症ケアの取り組みの丁寧さ、アセスメント力の高さ、事業全体のレベルの高さについて賞賛をいただく事が出来た。また、その後参加した介護支援専門員から弘済ケアセンターの認知症対応型通所介護の利用相談が2件あり、成果を実感する事が出来た。

(3) 委託事業

① 配食サービス

マスクやフェイスシールドを装着しての訪問など感染症対策をしつつ、事業を継続した。10月に、配食サービスを終了するボランティアグループが出て、その後の受け皿として希望者を受け入れたため、年度後半の配食数が大きく増加した。年間総配食数で前年度比約1,700食の増となった。

② 高齢者生活援助員派遣事業

コロナ対応の一環として、毎月定例の談話室での入居者同士の交流企画やお花見等の行事を実施できなかった。センサーや非常通報装置等の機器の活用や日常の観察による見守りに努め、居室の訪問等対面による見守り活動は、必要最低限にとどめた。

今後の方針として、シルバーピアの見守り体制を、住込み方式にするか通い方式にするか三鷹市の方針が決定されない中、牟礼6丁目のLSAが、個人的事情で次年度の業務継続ができなくなり、後任の人材確保が困難なことから、牟礼6丁目の本事業については本年度末をもって終了となり、次年度は受託しないこととなった。

③ 高齢者・障がい者言語リハビリテーション事業

言語聴覚士による言語訓練においては、個別に対面する必要がある、さらには表情や口唇の動きを見る必要もあることから、アクリルボードを介して

対面することに加えて、利用者にもフェイスシールドをつけてもらって訓練を実施している。また、感染症対策の観点から、複数の利用者によるグループ訓練も緊急事態宣言中は中止した。

④ 一般介護予防事業

健康推進課の方針によるコロナ対策の一環として、はつらつ体操教室は年間を通じて本年度は中止となった。次年度に向けて、7か所の教室での実施内容を統一する方向で見直すこととなり、健康推進課との協議を重ねた。

フレイルについては、緊急事態宣言発令後、7月一杯までは、3か所とも活動を休止したが、ホームプログラムを提供しつつ、毎月電話で個々の利用者の状況確認を行った。8月以降は、感染症対策を徹底しつつ事業を再開した。参加人数によっては、より広い部屋への会場の変更、半分の人数ずつ前後半に分けて実施など、運営上の工夫もした。活動休止中に、廃用性の機能低下がみられる利用者も散見され、要支援・介護認定を受けて、介護保険の通所型サービスに移行する例もあった。

⑤ 脳の健康教室（認知症予防教室）

健康推進課の方針によるコロナ対策の一環として、本年度は中止となり、実施できなかった。

【三鷹市高齢者センターけやき苑】

通所介護事業（総合事業を含む）	利用定員…50名	利用率…59.1%
認知症対応型通所介護事業（介護予防を含む）	利用定員…12名	利用率…60.5%

（1）経営基盤の確立

コロナの影響で、地域住民との交流を図る事業は中止せざるを得なかった。施設の老朽化に伴い、設備等に補修工事が必要な個所が増え、その都度三鷹市と相談しながら進めた。

（2）居宅介護支援事業

コロナの影響で、特例措置で許容される範囲において、電話やFAX、メール等のツールを活用して運営基準上の必要な対応を継続した。また、担当者会議では、オンライン開催も実施したことで、遠方のご家族の参加も得られ、副次的効果も発見した。

（3）通所介護事業

① 通所介護

コロナの影響で、1回目の緊急事態宣言発出後、利用率は大幅に低下した。宣言解除後回復の兆しは見たものの、当初の影響が大きく、回復とはいかなかった。その後第2波、第3波とコロナは治まりを見せなかったが、利用率に大きな影響を与えるほどの状況には至らなかったのは幸いであった。

感染予防のため、外出活動や例年実施している行事的な活動、地域との交流は自粛せざるを得なかった。その中でも工夫をしながら、活動を継続した。

趣味活動も1回目の緊急事態宣言発出時は趣味講師の感染防止も考慮し、中止としたが、解除後は徐々に再開し、目標達成の満足感や充足感が得られるよう支援した。

② 認知症対応型通所介護

第1回目の緊急事態宣言発出の際には、利用を控える方もいたが、宣言解除前に再開する利用者が多かったのは、この事業で、再開理由の多くは介護負担の増大であった。その後第2波、第3波とあったがほぼ影響がなかった。しかし、マスク着用や密を避ける、大声を出さない等の理由を理解できない

ため、当初は混乱により、不安や不穏になる利用者も見られたが、新規利用者が増えず、少人数の固定利用者で過ごせたことで、徐々に落ち着きも見られるようになった。

外出活動や調理活動等の活動は自粛したが、運動プログラムやその他のプログラムや個別対応等工夫しながら活動を実施し、心身機能の維持・向上・活性化を目指したプログラムを展開した。

③ 食事サービスの委託

利用率が低下し、食数も減少したが、月 1 回の給食会議や日常の検食等、業者側との意思疎通を密に行い、連携を円滑に行いながら、質の高い給食の提供を目指した。

(4) 設備・建物点検・補修

照明器具のLED化を計画的に実施した。

【東部・西部地域包括支援センター 共通事項】

(1) 総合相談・支援

コロナ感染症の影響により地域活動が停滞したが、ほのぼのネットの定例会・地域ケアネットワークや地域の自主グループなど、様々な活動に顔を出しながら働きかけ、ネットワーク構築や情報共有・情報提供を行い、連携体制作りを進めた。

東部では、年間相談実人数は、970人。年間新規相談者は、707人と令和元年度より増加した。西部では、年間相談実人数は、1,063人。年間新規相談者は、393人と令和元年度より大きく増加した。

特別臨時給付金配布に係る高齢者世帯名簿を基に、85歳以上で台帳登録の無い方を対象に、安否確認とセンター周知を目的とした訪問活動を実施した。訪問後に、相談につながるケースも多数あった。

東部では、杏林大学保健学部の卒業研究「ソーシャルキャピタルの醸成に向けた町会活動の活性化に関する課題」に協力し、対象地域の課題を把握する機会となった。

(2) 包括的・継続的ケアマネジメント

7包括の主任介護支援専門員が協働して、毎月地域の事業者向けに地域包括支援センターの活動報告やケアマネ支援を目的に、包括ニュースの発行を継続した。

市内3地区に分かれてケア専門職交流会を継続開催し、ケアマネジメントのスキル向上、医療機関等の多職種を含めた支援体制の拡充・強化を図った。東部では、高齢者虐待対応、事例検討、認知症対応型通所介護の実践報告をテーマに開催した。西部では、コロナ禍の対応工夫、ケアマネジメント、事業所のBCPをテーマに意見交換、精神障がい者在宅支援事業の啓発、看取りのケアマネジメントをテーマに開催した。また、コロナ禍でのBCPやケアマネジメントに関する情報共有を目的に、医療・介護関係者の非公開型コミュニケーションツールであるMCS上での「コロナ対策@みたか」の稼働に協力した。

個々の事例について、介護予防支援計画変更時に、委託事業所を含め、アセスメント適正化へ向けた相談支援に努めた。

居宅介護支援事業所の主任介護支援専門員が、ケア専門職交流会で、グループワークファシリテーターとして参画することを通じて、地域におけるケアマ

ネジャー間の横断的なネットワーク構築を側面的に支援した。

(3) 権利擁護

コロナ感染症の影響から、出張研修はケア専門職交流会での1回に留まる一方、三鷹市の新しい介護保険ポータルサイトである Ayamu に啓発チラシを3回掲載するとともに、各事業所へ配布することで周知した。

権利擁護センターみたかとの連絡会では、権利擁護センターみたか職員による「地域福祉権利擁護事業」勉強会を開催し、そこで抽出された課題解決に向け、「身寄りのない高齢者の金銭管理と死後事務について」をテーマに、既存の制度や他市区の取り組みを調査した。劇団「ほうかつ」や消費者活動センターによる出前講座での地域向け啓発活動も実施できなかった。

三鷹市と権利擁護センター、各地域包括職員資質向上を目的に、「身寄りのない高齢者の生前の備えと死後事務」について、井の頭法律事務所松原拓郎弁護士による研修をオンラインで実施した。

(4) 介護予防ケアマネジメント

コロナ感染症の影響により、地域の集まりでの啓発活動が出来なかった。東部では、「じもしる」で、社会参加をテーマに「コロナ禍の今だから出来ること」、介護予防をテーマに「お買い物どうしていいですか」を特集して、各号約1,500部を配布した。東部住区の機関紙「こみゅにてい」には、地域の要望もあり、フレイル予防を軸としたテーマを掲載した。また、東部包括独自のチラシを作成し、相談窓口の周知を図ることで、早期の相談介入を目指した。西部では、「いのじん」で、「元気を保つために、出来ることをみつけよう」と題して、地域の社会資源情報、コロナフレイルや鬱予防を特集し、各号約1,400部を配布した。西部住区の機関紙「コミュニティにしみたか」では、包括支援センター広場というコラムを毎号担当し、資源紹介や健康啓発の記事を掲載した。

近隣の医療機関に連携窓口みたかの担当職員とともに出向き、相談窓口の案内とともに「じもしる」「いのじん」を配布し、定期的な訪問により顔の見える関係作りを目指した。ほのぼのネット、地域のサロンや体操教室にも、適宜「じもしる」「いのじん」配布した。特に今年度は、集まる機会が作りにくい状況もあったので、戸別訪問や手紙等の工夫をしながらの見守り体制を構築し

ていった。

(5) 介護予防支援

介護予防・日常生活支援総合事業のサービスのみを利用する場合は、手続きが簡素化される三鷹基本チェックシートによる事業対象者利用を、引き続き推奨した。月平均請求件数は、東部は 217.7 件（220.7 件）で、令和元年度よりも若干減少しており、コロナ感染症により、サービス利用を控えることが影響していると考えられる。西部は 191.7 件（158.5 件）と増加している。

居宅介護支援事業所への業務協力も依頼しているが、他包括も同様に委託を推進しているため、受け入れ事業者が厳しい状況は変わらない。

(6) 包括的支援事業

① 地域包括ケア会議

第 1 層地域包括ケア会議は、コロナ感染症の影響により開催できなかった。

第 2 層地域包括ケア会議は、「コロナ禍における高齢者の見守りと地域の活動」をテーマに、民生委員とほのぼのネット員と情報共有とグループワークを東部、西部とも 12 月に 1 回開催した。

第 3 層地域包括ケア会議は、市の主催する「取りまとめの会」に 7 回参加した。また会議の前に包括の代表として事務局と一緒に会の進め方や方向性を検討する打ち合わせを 6 回行っている。取りまとめの会では、令和元年度までに出された地域課題の整理を行い、防災、権利擁護、認知症、まるごと相談窓口について、その内容を深める作業を行った。特に防災に関しては、三鷹市防災会議の「要支援者支援部会」への意見を取りまとめた。

② 在宅医療・介護連携

多職種交流会は、「コロナウイルス感染症による影響と対策について～コロナ禍における連携について考える～」と題し、コロナ禍での連携について工夫した点について、オンラインで開催した。グループセッションにて多職種の思いを共有する機会となった。

「連携窓口みたか」と連携し、在宅医療・介護連携に関する相談支援体制や、在宅医療と介護が切れ目なく提供される体制の構築に引き続き取り組んだ。三鷹市在宅医療・介護連携推進協議会及び検討部会への参加を通じて積

極的に協力をした。

東京都精神科医療地域連携事業（北多摩南部圏域）の連携会議では、コーディネーターとして研修企画運営に協力した。医師会の取り組みとしての医療・介護関係者の非公開型コミュニケーションツールである MCS 運用検討会に参加し、ICT を活用した連携やケアマネジメントの推進に協力した。

③ 生活支援体制整備

コロナ禍により、地域のサロンや介護予防活動等の地域活動が一時中断した。緊急事態宣言があけた後の活動再開にあたっては、感染予防対策や再開の是非、その方法など、各活動の代表者と連絡を密にとり、再開に向けた支援を行った。高齢者施設などを利用していた活動については、場所を変更し再開するための支援を行ったが、再開のめどが立たない活動もあり、支援を継続している。地域の活動への訪問や会議体への参加については、昨年度（東部 239 件、西部 121 件）より大幅に減少している

④ 認知症施策

コロナ感染拡大の影響から、実行委員会会議、認知症に関する周知、啓発を目的とした第 9 回イベント、認知症サポーターフォローアップ講座は中止となった。

認知症サポーター養成講座はオンラインで開催、寸劇やグループワークを取り入れ、好評であった。小学生を対象とした「みたか認知症キッズサポーター養成講座」も開催した。啓発活動として、市民ホールでパネル展を実施した。

アウトリーチ事業の実績はなかった。認知症疾患医療センターが事務局となる北多摩南部認知症連携会議に参加し、コロナ禍の課題を共有した。

認知症初期集中支援チームの関わりが必要なケースとして、東部では 4 件の相談に対応した。そのうち 1 件は認知症サポート医に協力を依頼し、実際の訪問も予定したが本人には会えなかった。他のケースについては継続支援となっている。西部では 1 件の相談に対応した。医療拒否のある方で、支援員訪問直前で拒否があり、継続支援となっている。認知症初期集中支援チーム打ち合わせ会では、事業が市民に有効に活用されるように、啓発やニーズとのマッチング、展開方法などを検討した。支援機関向けの研修は、コロナ

情勢により行わず、薬局へのアンケートなどを通じた連携強化を図った。

西部では、三鷹市認知症地域支援ネットワーク会議の設立には、準備会から参画し、内容や参加メンバーの検討等に協力した。7月に設立された後は、包括代表かつ本会副委員長という立場で協力した。

⑤ 共生社会の実現を見据えた取り組み

第2層の地域包括ケア会議の地域課題として「まるごと相談窓口の設置」があげられており、とりまとめの会にてそのあり方について検討を始めている。数年来継続している三鷹市障がい者地域自立支援協議会相談支援部会との連絡会をオンラインで開催し、コロナ禍の支援体制について相互理解を図った。また、例年実施している生活福祉課との意見交換会も行った。連携強化を図った。

⑥ 三鷹市あんしんキーホルダー

地域住民に対しチラシを配布し周知に努め、保健室やサロンなど地域での、あんしんキーホルダー登録会も開催した。東部で335人、西部で112人を登録した。

【三鷹市東部地域包括支援センター】

(1) 地域ケアネット東部

コロナ感染症の影響により、サロン活動や会議もほぼ中止となった。10周年記念事業に向けて、実行委員会が発足し、記念式典・交流会準備、記念誌の発行に向けてチーム編成し、東部は記念誌チームとなり検討を重ねた。残念ながら、コロナ禍の影響で式典は中止となり、10周年記念誌のみの発行となった。

(2) 地区公会堂での相談サロン、出張相談や体操教室

コロナのため開催を断念した。

(3) 地域資源の紹介

東部包括の機関誌として「じもしる」をVo1.4「コロナ禍のうつについて」、Vo1.5「コロナかの今だからできる事」、Vo1.6「買い物どうしていますか？」と3回発行した。ケアネットワーク東部のひだまりサロンのチラシの裏面を作成、地域の活動紹介を行った。

【三鷹市西部地域包括支援センター】

(1) 地域ケアネットにしみたか

コロナ感染症の影響により、サロン活動や会議もほぼ中止となった。コロナ禍でもつながれる活動を模索しつつ、広報チラシの裏面に、地域資源を紹介するコーナーをつくり地域の団体を応援した。また、密を避ける形で屋外でのラジオ体操を企画し、定例開催に至った。さらには、圏域内のほぼのネットの活動に、地域の公園でのラジオ体操の取り組みに広がった。

(2) 地域活動

地域サービスデーについては、コロナのため開催を断念した。また、コロナ禍でオンラインのニーズの高まりに合わせ、高齢者がスマホやZOOMを活用するための講座（入門編）を開催した。スマホの活用に関しては、多くの反響があり、関心の高さとニーズを把握出来た。

(3) 広報紙「いのじん」

広報誌「いのじん」は、地域でも浸透して来ており、記事に関する反響の

声も、多く寄せられている。取材や配布が地域住民にかかわるきっかけとなり、集まり場の紹介により、地域住民と活動の場をマッチングさせている。今年度は、コロナフレイルやコロナうつ予防の取り組みの紹介に力を入れた。

4. 弘済保育所（おひさま保育園）・食事サービス課・総務課

【 弘済保育所（おひさま保育園） 】

利用定員・・・60名 利用率・・・112.6%

（1）高齢者施設との世代間交流

計画の策定は行ったものの、コロナ感染症拡大防止策として各施設との交流する事業は取りやめた。

唯一保育所の夏まつり用に作成した「山車」や「お神輿」の練り歩きを弘済ケアセンター側道で行い、高齢者の方に窓越しで観覧をして頂いた。また、その後開催された弘陽園の敬老作品展に同品を展示した。

（2）地域子育て支援

年度の当初より、コロナ感染症拡大防止のため首都圏に緊急事態宣言が発出されたこと、行政より各支援の中止指導がなされたことから閉所とした。

一時預かり事業については、感染予防に留意した上で可能な限り受け入れ地域支援に努めた。

（3）保育指針改定の対応

環境設定に重点を置き、戸外遊びを多く取り入れたが外部公園等の活動は取り止め、法人敷地内芝生ひろばを活用し保育の充実に努めた。

（4）保育者の質の向上

保育者の一層の資質向上を図るため、役職ごとにどのような役割が期待されているのかを考え、階層ごとに求められる知識と技術を習得すべく、リモートによる外部研修会への参加、園内研修の実施等により、保育者間の情報共有とコミュニケーション能力の向上に努めた。

【食事サービス課】

(1) 栄養ケアマネジメントの実施

医務室及びケアワーカーとの緊密な連携のもと、入居者の身体状況に応じた栄養ケアプランの達成度を把握するため、月1回の体重測定とモニタリング、食事摂取状況の把握に努めた。利用者の状況に応じたプランを検討し、栄養状況改善に努めた。

医師の指示のもと、治療食の提供を行い栄養改善に努めた。

(2) 食事内容の充実

入居者の希望メニューや季節の食材を使用し、バランスの取れた食事を予算内で提供できるように、価格変動を見ながら良い物を安価で仕入れ、提供することに努めた。行事食では、コロナ禍でも食事が楽しめるよう食器等にも配慮し実施するように努めた。

(3) ソフト食の導入

嚥下機能低下の利用者の状態に合わせ、より食べやすい食形態のソフト食を提供した。ソフト食にすることで、誤嚥や食べこぼしも減少し、摂取量の確保につながったことで好評を得た。ソフト食の摂取状況に個人差があったことから、今後も引き続き、ソフト食の必要性や嚥下機能状態を考慮しながら実施を検討していく。

(4) 衛生管理

定期的に課内会議を行い、厨房内の衛生及び食中毒・感染症（コロナウイルス・インフルエンザ・ノロウイルス）の予防、対策について話し合い、発生や感染防止に取り組んだ。

【総務課】

(1) 規程類の整備

- ① ハラスメント防止規程の新設（令和2年6月1日摘要）
セクシャル・ハラスメントについての相談処理手続き及び調査委員会処理実施要領を廃止し、ハラスメント防止規程に包含した。
- ② 育児・介護休業等に関する規則の改正（令和3年1月1日施行）
子の看護休暇と介護休暇の半日単位の取得がなくなり、時間単位での取得をできるように改正した。
- ③ 職員就業規則の改正（令和3年1月1日施行）
 - ・ハラスメント防止規程の新設に合わせた順守条項の追加
 - ・兼職の禁止を事前許可制に変更
 - ・自己啓発・業務改善の条項追加
 - ・出退勤の条文整理

(2) 実習生・ボランティアの受け入れの強化

コロナ感染症の緊急事態宣言中ではあったが、防止策を講じながら、今後の社会福祉専門職の後継者育成を目指し、社会的責務として、社会福祉士・介護福祉士・作業療法士・看護師・保育士等の各大学・短期大学・養成校からの学生受け入れを行った。