

# 令和2年度 事業報告書

特別養護老人ホーム 鵠 生 園  
ケ ア セ ン タ ー 鵠 生 園  
特別養護老人ホーム 関野記念鵠生園

藤沢市片瀬海岸1丁目7番9号  
社会福祉法人 上村鵠生会

# I 社会福祉法人 上村鶴生会

## 1. 年次報告

- 令和 2年 4月 1日 藤沢市と平成 31 年度の下記事業について業務委託契約を締結
- (1) 緊急通報システム事業受信センター運営業務
  - (2) 認知症等行方不明 S O S ネットワーク事業
  - (3) 生活支援型一時入所事業
  - (4) 通いの場 (委託型) 業務委託契約を締結 (実績に合わせ再契約締結)
  - (5) 藤沢市包括的支援事業 (藤沢市鶴沼南地域包括支援センター)
- 4月 1日 湘南なぎさ荘行財産使用許可 (目的外使用) 決定通知及び行財産目的外使用料減免決定を受ける
- 4月 1日 藤沢市より「居宅介護支援センター鶴生園」の介護保険事業指定更新を受ける
- 4月 7日 神奈川県にコロナウイルス感染症に係る緊急事態宣言発出 (～5月25日)
- 5月 14日 監事監査
- 5月 15日 令和 2年度 第 1 回法人理事会
- (1) 令和元年度 事業報告の件
  - (2) 令和元年度 決算報告の件
  - (3) 令和元年度 監事監査報告の件
  - (4) 社会福祉充実計画の件
  - (5) 第三者委員会の件
  - (6) 評議員選任・解任委員会の選任の件
- 5月 29日 令和 2年度 第 1 回法人評議員会
- (1) 令和元年度 事業報告の件
  - (2) 令和元年度 決算報告の件
  - (3) 令和元年度 監事監査報告の件
  - (4) 社会福祉充実計画の件
  - (5) 定款変更 (基本財産土地の地積) の件
  - (6) 報告事項
- ①第三者委員選任の件
  - ②評議員選任・解任委員会の選任の件
  - ③法人運営体制について
- 6月 10日 令和 2年度 第 2 回法人理事会 (書面決議)
- (1) 理事候補者の推薦の件
  - (2) 評議員候補者の推薦の件
  - (3) 評議員選任・解任委員会細則の変更の件
  - (4) 評議員選任・解任委員会の招集決議
  - (5) 評議員選任・解任委員会の招集の件
- 6月 15日 評議員選任・解任委員会 (書面決議)
- (1) 評議員の選任決議
- 6月 18日 令和 2年度 第 2 回法人評議員会 (書面決議)
- (1) 評議員辞任及び新評議員の紹介の件
  - (2) 理事選任の件
- 6月 20日 令和 2年度 第 3 回法人理事会 (書面決議)
- (1) 新理事選任の報告の件
  - (2) 組織運営の方針の件
- 6月 16日 鶴生園新人職員防災訓練
- 8月 17日 ホーム利用者レントゲン検査 (午前: 鶴生園、午後: 関野記念鶴生園)
- 8月 25日 鶴生園防災訓練 (通報・避難・消火) 各部署実施 (～9月30日)

- 9月 7日 法人資産総額変更登記
- 9月12日 荒井こと氏十五回忌
- 9月30日 鶴生園職員健康診断
- 10月30日 令和2年度 第4回法人理事会（書面決議）
  - (1) 評議員招集の件
  - (2) 理事会招集の件
- 11月 2日 多田すゑ氏八回忌
- 12月10日 第三者委員会
- 12月10日 令和2年度 第5回法人理事会
  - (1) 令和元年度決算報告書の一部修正の件
  - (2) 令和2年度事業の経過報告の件
  - (3) 新型コロナウイルス感染症緊急包括支援事業各助成金の件
  - (4) 令和2年度設備修繕費に係る補正予算の件
  - (5) 就業規則改正の件
- 12月10日 令和2年度 第3回法人評議員会
  - (1) 令和元年度決算報告書の一部修正の件
  - (2) 報告事項
    - ①令和2年度事業の経過報告の件
    - ②新型コロナウイルス感染症緊急包括支援事業各助成金の件
    - ③令和2年度設備修繕費に係る補正予算の件
    - ④就業規則改正の件
- 12月31日 緊急通報システム事業受信センター運營業務終了

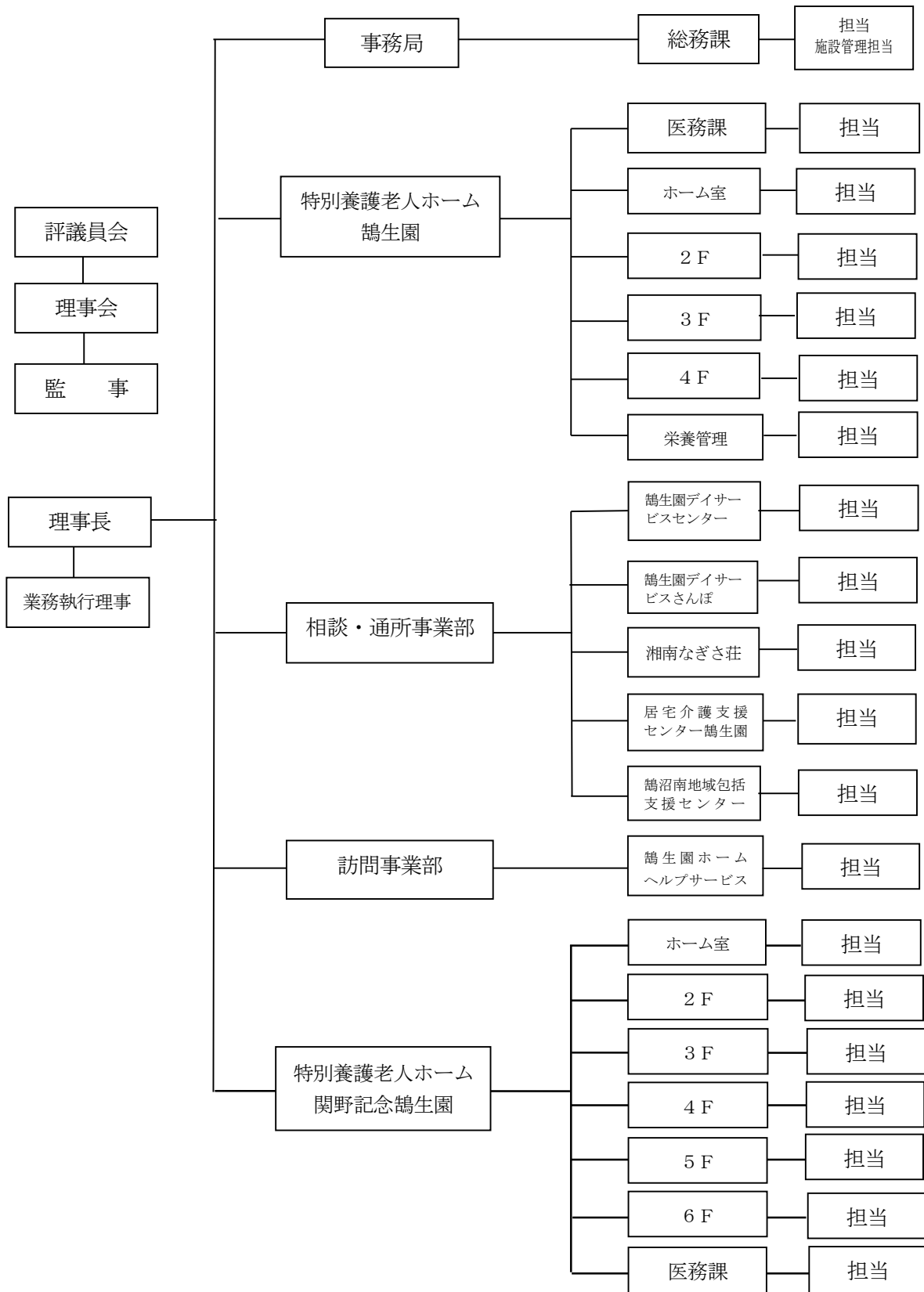
#### 令和 3年

- 1月 1日 ホーム祝膳
- 1月 1日 神奈川県より介護保険事業指定更新を受ける
  - (1) 鶴生園デイサービスセンター（通所介護）
  - (2) 鶴生園ホームヘルプサービス（訪問介護）
  - (3) 鶴生園短期入所サービス（短期入所生活介護）
- 1月 1日 藤沢市より介護保険事業指定更新を受ける
  - (1) 鶴生園デイサービスさんぽ（認知症対応型通所介護）
  - (2) 鶴生園デイサービスセンター（介護予防通所型サービス）
  - (3) 鶴生園ホームヘルプサービス（介護予防訪問型サービス）
- 1月 7日 神奈川県に新型コロナウイルス感染症に係る緊急事態宣言発出（～3月21日）
- 2月 9日 鶴生園津波避難訓練各部署実施（～2月28日）
- 2月20日 常立寺慰霊墓法要
- 3月25日 令和2年度 第6回法人理事会
  - (1) 令和2年度事業の経過報告の件
  - (2) 令和3年度事業計画の件
  - (3) 令和3年度収支予算（案）の件
  - (4) 鶴生園の内装関係の修繕の件
  - (5) 就業規則改正の件
  - (6) 令和3年度役員会・評議員会スケジュールについて

## 2. 人事（組織及び職員構成）

### 1) 令和2年度 社会福祉法人上村鶴生会 鶴生園 組織図

令和3年3月31日



## Ⅱ 特別養護老人ホーム鶴生園

### 1 鶴生園

入所者の年齢や要介護度、平均在所日数などは例年と大きな変化なく、入院日数や退所者数も平均的な数字であった。ただし、調査対象者の選定がうまく進まず、利用者の退所後にスムーズに次の利用者の入所につなげられなかったことにより、平均入所者数が若干低くなってしまったことは次年度の課題としてとらえている。

今年度は新型コロナウイルス感染症の拡大のため、利用者の社会面の活動は大きく制限される1年になった。

家族との対面での面会が原則中止になり、終末期を除いてはテレビ電話でのオンライン面会が基本とならざるを得なかったことで利用者の中には表情が優れない方が若干増えたように職員は感じている。かつては毎日家族が面会して一緒に歩行練習をしながら声をかけていたある利用者は面会が無くなってから歩くことができなくなり、食欲も低下して笑顔が少なくなった。

家族と一緒にいていた交流会や外出イベントも実施できず、毎週行われていた歌や演奏などのイベントボランティアの活動もなくなったため、日々の出来事のメリハリが少なく退屈に感じさせてしまうことも多かったと思う。そんな中利用者と職員のみで実施した数少ないイベントとして、夏祭りや年末の居酒屋レクは利用者の多くが喜んで参加してくれた。

利用者と直接会えない家族にもできるだけ不安を感じさせないように、入所されている方が「現在どのような健康状態で、どのように日々過ごしているか」ということを共有できるよう意識し、介護職員が写真を撮って送ったり、相談員がこまめに情報提供するように努めていた。

新型コロナウイルス感染症については、今年度は職員、利用者共に感染者が出なかったが、体調を崩してPCR検査を受検するケースは多く、その都度職員であれば数日欠勤し、利用者であれば個室に移動して数日隔離ということが何度かあった。消毒や換気、テレビ電話の対応などこれまでになかった業務も増え、一方で補助的業務を行ってくれていたボランティアが来られなくなったことで、職員の業務負担は大きく増えた。

新型コロナウイルス感染症とは当面、付き合わざるを得ない状況が想定されるため、行政、民間から得られる情報を適時適切に更新し、感染予防に十分留意しながら、利用者や家族にとって人生の最後の大事な数年間を支えているという意識をもって、今年できなかった社会面の充実を少しでも図ることを次年度の課題にしたい。

### 2 医務課

今年度は22名の利用者を施設で看取らせて頂きました。

医療を希望されるご家族が増えており受診・入院により病気が見つかる事もあり入院・治療を受けているケースがある。

昨年に続き新型肺炎（コロナ）が流行していたため、往診以外の外部との接触を避け、出来る限り規制していた。

全て陰性の結果が出ているが、発熱者がでると往診をかけPCR検査及び抗原検査を行っていた。

### 3. 栄養管理

令和2年度は「新型コロナウイルス」の影響が大きく、利用者が楽しみにされていた「喫茶」や、お弁当を持っての「外出レク」、家族と一緒に食事をする「家族交流会」などを行うことが出来ませんでした。

また、外出をして食事を楽しむ事や、おやつを購入することも出来ずストレスが溜まっている様子で、日常会話も食べたい物の話で盛り上がっていました。そのような状況でしたので、会話の中で出てく

る実現出来そうなメニューを委託会社に伝え献立になるべく早く入れてもらえるように交渉しました。その結果「お寿司」のメニューが多くなり、小規模ですが「おやつレク」も企画出来ました。早くこのような事態が改善され、みんなで楽しめる食事・おやつレクが出来るようにしたいと思います。感染防止のための「マスク」や「フェイスシールド」は、声がこもってしまい聞き取りにくいようで食事介助中の利用者と会話が少なくなったように思います。

## 4 ショートステイ

当施設のショートステイは今年度のコロナ禍においても利用を控える動きは少なく、空床利用なども含めて昨年より微増となった。

ショートステイ利用者の中には不特定多数の観光客と接する機会が多い家族と同居している方などもあるため、家族やケアマネジャーと相談しながらなるべく1回の利用期間を長くにとって入退所の回数を減らすように調整した。また、利用前、利用中に37℃以上の発熱があった方については利用を原則中止とし、感染症の持ち込みに注意を払う1年だった。新規の緊急ショートステイ利用を感染面の危惧から断らざるを得ない時期もあり、心苦しさを感じたこともある。

本入所の利用者の体調不良やPCR検査の結果待ちなどで一時的に利用を見合わせていただくことが数回あったが、全面的に利用をストップすることはなく、年度末まで経過した。

当施設のショートステイは要介護度3以上が利用者の65%と高く、在宅介護の中でも家族の負担軽減として重要なサービスとしてニーズが高い。また、ショートステイを利用しながら本入所を待つ家族も少なくない。

利用者やその家族が安心してサービスを利用できるよう、今後も感染対策をとり、安定したサービスを継続して提供できるように努めていきたい。

## Ⅲ ケアセンター 鶴生園

### 1 鶴生園デイサービスセンター

令和2年4月より、緊急事態宣言発令と同時に登録・イベントボランティアの受け入れを完全に中止。(現在も継続中)

通所介護・総合事業両利用者に対して利用自粛の要請を実施。独居世帯等に限定した利用制限を依頼していく。

藤沢市役所介護保険課等に対し利用者ご家族より苦情相談があり、介護保険課や法人内での再検討の後に「入浴」「食事」にサービスを絞る短縮営業へと方針を変更。

令和2年5月8日、緊急事態宣言下ではあったが通常営業へと戻す。

新型コロナウイルス感染対策として、ご利用者様には「送迎車乗車前検温の依頼」「接触・飛沫感染リスクの高いプログラムの中止」「個別機能訓練・口腔機能向上加算の休止」を同時に行わせていただいた。

各加算共に令和2年6月に再開。新たに非常勤作業療法士が入職となる。口腔機能向上加算(3~4名/日)・個別機能訓練加算Ⅱ(6~7名/日)を目安に現在まで算定を継続している。

令和2年11月より通所課内部での人事異動が実施され、常勤職員4名⇒3名へと変更。業務分担の再振り分けを行った結果、主任(管理者)が事務系統の業務をほぼ管理していく状況になる。副主任・一般職にて現場業務(一部事務業務含む)を割り当てているが、現場業務との両立が必要となる場面も多く、時間外業務の増加が課題となる。

慢性的な介護職員や送迎ドライバー不足も今後引き続きの課題となった。

また、通所課統括主任の就任により、3事業所の一元化が進む結果が出ている。

利用者受け入れだけでなく、今後の方針等についても共通の理解として更なる連帯感を構築していく事に期待が出来る。

新型コロナウイルス感染拡大に伴い、居宅事業所への営業活動を自粛せざるを得なくなったが、昨年度より営業活動を強化していた効果もあり、新規利用者の獲得は自事業所居宅を除いても継続出来ている状況が続く。

新しい生活様式が浸透していく中、事業所営業活動も新しい形で継続していく事が求められると捉える。次年度は既存のFAX営業の他、法人HPの有効活用等も視野に入れていきたい。

次年度より施行となる介護保険制度改正に伴い、報酬改定の他、新設加算等をしっかりと見極め、引続き安定した運営を目指していきたい。

### 2. デイサービスさんぽ

新型コロナウイルスによる緊急事態宣言での利用控えが生じるなど感染動向に左右される年度であった。特に認知症対応型の特色として、ご利用者にマスク着用や距離感を保つなどの感染防止対策をお願いすることが難しく苦慮する面が多い。

新型コロナウイルス以外でもショートステイとの併用利用が多いため12名登録枠においてショート追加、延長によるキャンセル等の増減調整が難しく、引き続き課題となっている。新年度も感染動向を常に見極めながら、安全の確保と経営の両立を図りたい。

### 3 湘南なぎさ荘

令和2年4月の緊急事態宣言前には4割減となっており、5月の宣言明けまで事業所を休業となる。休業中は利用日毎に様子伺いの連絡、自宅で取り組める体操プリント等の案内を実施し、利用者の体力や意欲低下にならない様に努めた。また、一部スタッフについては特養鶴生園で勤務する体制をとった。

事業所が再開した後も自粛者が多かったが、秋頃に一時的に新規問い合わせや利用再開の兆しも見

られたが12月以降再び感染者が全国で増減した事で新規申し込みが減り、既存利用者も感染予防のため長期欠席する方が多く、大きな回復はなく年度末を迎えてしまった。

その様な中、訪問での営業活動は厳しいが利用率を上げていく事を常勤スタッフで考え、当事業所を安心して利用して頂くためにどのようなコロナ対策をしているかを打ち出しているか空き情報と共にコロナ対策、運動内容を含めたお知らせを、居宅介護支援を中心に配布したところ、徐々に問い合わせも増えてきた。

サービス内容についても、検証を行った所「脳トレ」等、諦めて苦痛に感じていた利用者が数名居た為、スタッフ複数名で対応し盛り上げた事で楽しく参加する事が出来たり、コミュニケーションが取りやすい座席の配置に留意した所、要介護者のニーズも高まり依頼が増えた。

令和3年度は介護保険改正の大枠となる、感染症、災害発生時のBCPをまず整え、事業所内の研修や訓練を重ね発生時に誰もが混乱する事がなく取り組める様にする。また、前述に記載がある様に要介護者の受け入れが増えてはいる中、なごさ荘の特徴である「自身で身体を動かす事が出来る短時間運動型サービス」という本来の目的に視点を戻し、近隣の包括支援センターへの聞き取りや営業を重点的に行い「要支援者」の受け入れを増やし収益を確保していきたい。

## 4 ホームヘルプサービス

令和2年4月の緊急事態宣言発令により、ヘルパー利用を休止した利用者が、全利用者の約1割あった。終息の見込みが立たないため、そのまま利用中止となった方はその半数あった。そのため活動収益に影響があったが、6月以降は新規依頼を通常通り受け入れることができ、コロナ関連の混乱は無く活動することができた。また、今年度から特定事業所加算Ⅱが算定できたこともあり、年度末にはプラス計上ができた。

新型コロナウイルス感染症予防対策としては、緊急事態宣言中時、ヘルパーは利用者宅に直行直帰とし、職員同士の接触を避けた。利用者や職員に感染の疑いがある等の事例は無かったため大きな混乱は生じなかったが、対応事項に対してのマニュアルが充分でないため、その整備をし、修正・検討を重ねていく必要性を感じた。

令和元年度末から使用を開始したタブレット端末により、実績入力の効率化が図られ、サービス提供責任者の請求業務の事務負担が軽減した。また、全ヘルパーがタブレットを使用することで訪問記録が充実し、サービス提供責任者とヘルパーとの連絡が確実に記録に残るようになってきた。タブレットを利用して定例会・研修を行うことができなかったため、次年度の課題とする。



## 5 居宅介護支援センター

プラン作成数・相談件数は上表のとおりである。従事者の状況に変動があったため一時相談をストップし件数調節を行った。そのため前半は件数の減少がみられたが9月に新職員入職後は件数を回復し、次年度の情報通信機器等の活用等の体制（一人当たり上限45件）につながる件数で終わることが出来た。

特定事業所加算Ⅱについては週1回のミーティング、ケース検討会、各自個別の目標を達成するための研修、困難ケースの受け入れ、他法人との研修、24時間の連絡体制等の要件を満たし継続することが出来た。コロナ禍のため他法人の研修はリモート開催にて実施した。また、それ以外の要件である介護支援専門員合格者実務者研修は中止、地域ケア会議は非公開のため参加なしとなった。特定事業所加算Ⅱが継続できたことは本事業所の黒字経営に大きく寄与するところである。

他の加算、入院連携加算・退院連携加算・ターミナルケア加算等についても取得に努め、次年度の特定事業所医療介護連携加算の要件を満たすことが出来た。ターミナルケア加算が多かったのはコロナ禍で病院への面会が出来ない為自宅でのお看取りが増えたことも一因である。

認定調査については、介護保険の有効期間が3年に延長されてから件数が減少したため鎌倉市の調査も委託を受けるように変更し調査件数を維持した。

職員の入退職が1名ずつあったが他の職員は継続して勤務しており、6名は5年以上の経験者となっている。2名の職員に今年度主任介護支援専門員研修を受講していただき資格取得につながった。

新規相談は昨年同様入院時の新規申請や要支援からの区分変更申請を行ったケースが多かった。これは高齢者が病気や骨折で簡単に要介護状態に陥ってしまい、介護サービスが必要になっていることを示していると考えられる。また、期間では年度内に始まり年度内に終わるものも比較的多くみられた。介護度は要介護1・2の軽度者が約70%を占めている。

この事実は当事業所のエリアでは主介護者が高齢や就労、別居の状況にあり在宅での介護力が十分ではなく、金銭的に余裕がある家族は有料等の施設を選ぶ傾向が強いという特徴があることを表している。

その一方で主介護者が不在、80-50問題、貧困などの何らかの支援を必要とするケースも増加傾向にあり援助技術の難易度も増している。

新規の相談が必要に応じて入ってきたということは居宅職員がどんなケースも受け入れ必要な支援ができていると近隣包括から評価されていることの結果と考えられるが、法人全体の評価が高いことも一因であると推測できる。

地域の中核的な居宅介護支援事業所として、困難ケースについても依頼があれば対応し、法人内はもとより、他事業所や行政・包括・病院等の関連機関と連携しながら利用者の尊厳を守りつつ支援できた。

## 6 藤沢市鵠沼南地域包括支援センター

例年、地域包括支援センターとしては地域の団体や、地域の方との関係性の構築、維持を念頭に、地域団体などの集まりや地区内のイベント等への参加を行うが、今年度新型コロナウイルス感染症拡大に伴い軒並み中止となった。ただ既存で交流のある団体や地域の方とは個別ケース等では密にコンタクトを取り合うなど関係性の維持が図れるよう努めた。引き続き、地域の団体や地域の方との関係性を高めながら地域づくり、地域包括ケアシステムの構築に向けたネットワークの形成を目指して行きたい。

相談件数は新型コロナウイルス感染症拡大に伴う第1回目の緊急事態宣言発令のあった4月を中心に件数が減ったが、夏季、年度末にかけ相談件数が大幅に増加した。特に秋以降の相談では、今まで参加していたサークルなどの活動が中止となり、外出頻度が激減するなどして、身体機能低下、認知機能が低下したといった相談が増えた。また、がん末期の方の相談も多かった。

年々、相談内容が複雑化、長期化する傾向があり、介護保険のサービス等には結びつかない相談、虐待や虐待疑いケース、関り拒否の方など、長期・継続的に支援をしているケースも多くなっている。

様々な相談への対応、地域との関わり、介護予防ケアマネジメント及び給付管理など業務内容が多岐にわたり、地域包括支援センターの業務が増えていく傾向は変わらずあり、職員の技量のアップや業務内容の効率化も図りながら引き続き運営をしていきたい。

## 7 緊急通報システム

令和2年度から事業の委託先が民間業者へ移行する事で準備を続け、12月をもって事業委託を終了。主に藤沢市地域包括システム推進室や市社会福祉協議会にて、利用者やご家族へ書類や説明等を行い、市主導のもと移行スケジュールに沿って移行手続きが進められた。順次、機器変更が行われたが、最終的に12月の契約終了時には3名の利用者が終了せず、市へ引き継いだ。

各利用者の協力員の方々へは個別にお礼の連絡を行い、機器を市に返却し事業終了になった。

## 8 老人介護支援センター

新型コロナウイルスの影響により、県内で緊急事態宣言が2度発令。それにより、公民館やボランティアセンター等、市が関わる場所が一時閉鎖になり、その間「通いの場」や「ミニ講座」「介護者教室」「介護者のつどい」等様々な教室や催しが中止になった。それでも宣言が外れていた7月～12月は主催者の要請に応えながらの活動となり、例年通りの地域活動ができなかった。

鵠生園で主催する「健康サポート」も施設内への面会や外部関係者への立ち入りも制限されたのと、教室の開催部屋が消毒液等の感染対策グッズの配置場所にもなった事で、コロナが終息するまで休止を決め、結局1年開催できずに今も続いている。

コロナにより外出を控えている高齢者が増加し、認知症や筋力の低下により要介護者の増加が懸念される。コロナの終息後は自治体、地区の社会福祉協議会、地域包括支援センター、老人会などとの連携を密に取り、地域の高齢者福祉に深く貢献できるよう、高齢者施設として一層の役割を担う事が必要だと考える。

## 9 徘徊高齢者SOSネットワーク

令和2年度末で登録者数は116名となっており、2年度の新規登録者数は38名（男性15、女性23名）廃止者数は37名（男性18、女性19名）となっている。

今年度は一時保護の実績はなかったが、これからも一時保護入所や確認手続きについて、関係機関と協力をし、認知症高齢者等の生命の安全を図りたい。

## IV 特別養護老人ホーム関野記念鶴生園

### 1 ホーム室

昨年2月（令和2年）より新型コロナウイルス拡大を踏まえたコロナマニュアルを協議/整え、4月緊急事態宣言を迎える。

合わせ、社会的に品薄となった手袋/消毒液などの備蓄増を加速し、感染者発生時に衛生資材不足なく万全であるよう努める。

結果、有事に至らぬとも、警戒～level2等の各段階に応じた対応へ円滑に移行できる体制を整える。

しかし、令和3年1月上旬、職員にコロナ陽性者1名確認（同居家族からの感染）

最終的に職員4名/ご利用者1名（入院）の計5名に拡大。

保健所の立ち入りや一斉PCR検査、濃厚接触者の経過観察などマニュアルでは想定できなかった動きに戸惑いを感じながらも、誰もが不安な気持ちを抑えながら成すべきことに万全を尽くし、それ以上に拡大することなく、下旬で終息宣言に至る。罹患された5名も無事回復。

この感染発生から終息までの期間を振り返り、

<良かった点>

①加筆修正を重ねた実働マニュアルの存在により、冷静に初期段階から対応することが出来た。

机上マニュアルではなく、実働詳細マニュアルを作成できたのは職員皆のお陰である。

②毎朝、コロナ対策会議を設ける。

疑問や不安の声を集め、その答えを協議し続けたことにより、マニュアルをより実働的に広げることが出来た。

又、課題を共有でき、意識統一を図れる大切な機会に。

③手袋や薬剤など、それまで確保難により定数管理をしていた衛生資材が潤沢にあったからこそ憂いなく無制限開放をすることが出来た。

実際、行政による物品支援は総量僅かだったので、大量在庫をしていなければ到底間に合わない。改めて、事前備蓄の重要性を認識する。

④ブログ発信

感染数や検査状況を都度ブログ公表することにより、ご家族や関係者へ状況をリアルタイムで伝える。これにより、対外的に不透明な点が無いことから、多くのご理解と協力を得ることが出来た。

しかし、やはりオープンとすることによる弊害（批判批評等）も少なからず生じたが、それ以上にリアルタイムでの発信は意味があり、以後もこの姿勢を継続としたい。

⑤藤沢保健所の支え

早朝/深夜帯に於いても快く対応をしてくれ、判断に迷うことなどに対する確かなアドバイスで支え続けてくれる。

施設に寄り添い続けてくれる保健所の存在があったからこそ、気持ちを強く対応することが出来た。

⑥信頼できる職員の存在。

自身の感染を懸念しながらも、誰一人脱落することなく献身的に務めてくれる。

家族への影響など声にださなくとも様々辛い日々であったにも関わらず、ご利用者の心情に寄り添ったケアを実践。

感染拡大を最小限に留められたのは、すべて職員のお陰。

⑦家族からの支援

職員を気遣い、手紙や差し入れ、寄付など有形無形で施設を温かく支えてくれた。

日頃の関係性、信頼関係の大切さを改めて感じた。

<課題>

①感染症に対する委託/関連業者の知識不足。

多くの関係業者が「書類1枚で感染してしまう」「職員すべてがN95マスクとガウンを着てくれないと困る」「本社より納入を一時停止するよう指示があった」等、枚挙切りが無い。

特に委託業者の感染対応知識が乏しく、少しでも時間が惜しい状況の中でも一からの「コロナとは」的な初期説明に時間を要した。

平時、様々に有事対策を尋ねると万全的なニュアンスであったが故に残念。  
事前に建前では無い、具体的な詰めが必要。

②職員家族の学校や会社の理解。

同様、登校制限や出勤制限などが生じ、現場で踏み止まってくれている職員が板挟みで辛い立場へ。

③収益性の低下。

ショート入所が停止することによる稼働率低下。

又、コロナが生じた施設は利用したくないと他事業所への切り替えなども生じた。

他、振り返れば様々あるも記載しきれない。

しかし、この施設内感染に何一つ無駄となったことは無く、すべてが有益であった。

誰もが焦燥しきった1か月間ではあったが、以後、再び感染が生じたとしても、冷静且つ適切な対応をすることが出来る心構えに。

変異株の急増など予断を許さない状況が続くが、避けられないであろう次の施設内感染に備え続けたい。

来年度は介護保険改正年度。

有事対策と並行し、収益を意識した加算取得に向けての取り組みも進めていく。

又、これまでの人員体制を見直し、効率的な配置と共に、より柔軟な運営体制に取り組んでゆく。

## 医務課

今年度は22名の利用者を施設で看取らせて頂きました。

医療を希望されるご家族が増えており受診・入院により病気が見つかるケースもあったが、状態が安定している利用者が増えたため、全体での受診日数や入院件数は減少した。

前年度に続き世界的に新型コロナウイルス（コロナ）が流行したため往診以外の外部との接触を出来る限り規制していた。

今年に入り、職員にコロナ陽性者が確認され濃厚接触者の洗い出しや保健所の立ち入りがあり全職員・全利用者のPCR検査を行った。その結果、職員3名と利用者1名が陽性と確認された。初めての経験ながらも保健所とコンタクトをとり施設長と話し合いを重ねながら感染対策にあたった。看護師の出勤人数を最小限としフロアスタッフの協力を得ながら、フロアへの立ち入りは必要最低限に留め、感染防止を行った。全職員の手洗いや消毒の徹底、体調管理などにより感染拡大する事なく終息できた。

全て陰性ではあるが発熱者がいると往診を依頼している。コロナウイルス疑いもあるので病院の規定によりPCR検査と抗原検査をその都度行っている。

現在、変異株が増えてきているので今後も注意し、生活していく必要がある。

日々、情報収集に努め新しい情報を発信し今まで以上に感染対策に取り組んでいきたいと思う。

## 3. 栄養管理

新型コロナウイルス感染症対策のため、フロアごとの食とおしたレクリエーションが定期的に行えなかった。また開設からの案件となっている会食形式の家族会も実施することができなかった。

対面面会はできないがご家族からの持ち込み食を許可したところ、立地の利便性もあり、多くのご家族が入居者に持ち込み食を持参される傾向がある。

ご持参いただくお食事の形態を食べやすい形にするなどの作業を取り入れ、コロナ禍でも食べることを楽しみにされている利用者さんへ喜ばれている。

各フロアにパントリーがあり、その場で調理ができることで、さまざまなおやつレクが実施できるようになってきた。来年度もユニット型の利点を生かして、お食事・おやつレクを実施していきたい。

昨年度に引き続き、会食による家族会、職員研修が集団では実施できない状況ではあるが、実施でき

る方法などを考えていきたい。

口腔衛生面では、毎週月曜日の診療往診（平野歯科医、歯科衛生士1名）、毎週金曜日に専門的口腔ケア主体の往診日（平野歯科医、歯科衛生士2名）の実施となる。う蝕予防、誤嚥性肺炎の予防、日々のケアの介入方法をその場で専門職の方から聞くことができている。令和2年度は、口腔衛生管理体制加算を算定。フロアーごとに介護職員が歯科医師、歯科衛生士との連携がよりスムーズにできる体制になってきている。

## 4 関野記念ショートステイ

営業領域を広範囲に広げた結果、令和2年においても多数の新規利用に繋がる。機会を得る都度、即応を心掛け、介護保険法に則り出来る限りお客様のニーズに沿った対応に努めた結果と考えている。

又、十分な結果には至らないが、空床利用を積極的に活用し入居総数増へ。

他にもご利用者の生活環境や家族背景を鑑み、ショートステイが必要と思われる方へ宿泊延長などの声掛け、レクリエーション等余暇活動の充実を図る。

尚、課題であった「ショートステイから施設入所」への流れについても、件数こそ限られるが円滑に形づけられる。

課題はあるも着実に上向き推移していたが、新型コロナウイルス拡大にて生じた2回に及ぶ緊急事態宣言により入所制限/停止を生じざる得ず、又、1月上旬の施設内感染で施設閉鎖をしたことにより大幅な稼働率減避けられず、感染防止と稼働率の相反する状況が続く。

特に厳しかったことが、

①施設内感染が生じたことにより、既存及び新規予定者より他事業所へ切り替える方が複数生じる。一部家族からは感染対策に対する厳しい意見等も。

②短期入所担当2名が退職。

感染対応/稼働率回復に全力を尽くす時期であるべきが、後任確保/引継ぎなど現状維持に忙殺。

新年度は新体制の安定化及び稼働率増。

同時に感染防止対策。

如何なる状況になろうとも最大限の安全留意したうえで継続できる事業所運営を心掛けて参ります。

## V その他活動状況

### 1 地域公益事業（かながわライフサポート事業）

社会福祉法人の地域公益事業として平成26年度より神奈川県社会福祉協議会が主体の『かながわライフサポート事業』に参画しているが、今年度は相談ケースがなかった。

一方、前年度より藤沢市社会福祉協議会が事務局となり、藤沢市内の社会福祉法人が連携し、共同で地域公益事業を行うための「藤沢市地域公益事業推進協議会」が発足し、当法人からも運営委員として職員が参加している。

協議会の中で市内の社会福祉法人が連携し、地域の住民が身近な場所で福祉に関する相談ができる『福祉なんでも相談窓口事業』が立ち上がり、昨年度より市内42法人が参加して事業開始となっている。当法人もこの事業に参画し、法人内に窓口を設置したが、高齢者福祉だけでなく障害者福祉、児童福祉など各分野の市内社会福祉法人の窓口で、地域住民の暮らしや介護についての相談を受けた際には、それぞれの専門性や市内社会福祉法人間のネットワークを活用して対応し、市民にとっての相談窓口を増やすことが目的である。

今年度、実際の当法人への相談事例はなく、市内全体でも相談件数はそれほど伸びていないが、相談対応者のスキルアップや情報共有のための関係づくりなど、基礎を作る年となった。

事業開始間もないため、広報など周知活動や相談者同士の連携など課題はあるが、市内各法人と協力し、地域公益事業としていた法人とも連携を取り、継続的に活動していきたい。

### 2. 実習生・見学受入れ状況

月	所属名	人員	日数	目的
9	文教大学	各3	各5	栄養士実習
9	湘南医療福祉専門学校	2	25	施設実習Ⅱ-2
令和3 2	湘南医療福祉専門学校	2	15	施設実習Ⅱ-1

### 3. 苦情・相談受付件数

令和2年度苦情・相談受付件数合計で17件。苦情・相談の主な内容として、職員からご利用者・ご家族様へ情報伝達する際に、見解相違等によるものが10件、サービスに関するものが5件であった。これらのお声をいただき、各セクション及びリスクマネジメント委員会で職員間での情報共有を図ると共に、その是正対応について第三者委員のアドバイスをいただきながら、サービスの質の向上に努めていきたいと考えている。