

## 令和2年度 指定管理者事業評価

施設名	まごころ地域福祉センター
指定管理者	社会福祉法人 大和市社会福祉協議会 石井敏英
報告期間	令和2年4月1日～令和3年3月31日
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
施設所管課	健康福祉部 人生100年推進課、こども部 こども総務課

評価の視点1：施設を利用する者に対し、平等な利用の確保及びサービスの向上が図られたか

### 【老人デイサービス事業】

- ・ 社団法人かながわ福祉サービス振興会が実施している「介護サービス評価プログラム」を活用し、第三者からの視点で事業所評価と利用者評価を受け、それぞれが高い評価を受けていることを評価します。
- ・ 新型コロナウイルス感染症の影響を受け、開所に対する厳しい意見が出るような状況にも関わらず、利用者及び職員の手洗い・うがい・消毒などの徹底に加え、感染症防止に必要な物品を購入し、衛生的な環境を整備したことにより、感染者を発生させることなく事業を継続できたことを高く評価します。

### 【地域包括支援センター事業】

- ・ 相談対応実績において、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、前年よりも件数は減少したものの、平均で約50件/日以上もの相談に対応していることを評価します。また、障がい分野や民間サービス、地域情報など多岐にわたる相談に応じていることも評価します。

### 【高齢者世話付住宅生活援助員派遣事業】

- ・ 県営住宅ハイム桜ヶ丘8号棟内に設置されたシルバーハウジングの入居世帯に対して、生活援助員による日常的な生活相談、訪問や電話による安否確認、緊急時の対応等の援助を行い、一日平均で7～8回の支援業務を実施していることから、住民サービスの向上につながっていると評価します。

### 【子育て支援センター事業】

- ・ 新型コロナウイルス感染症の影響を受け、常設の子育てサロンを休止とする期間があったものの、休止期間中は電話による相談を受けるだけでなく、利用者の近況を伺う電話をかけるなど、利用者に寄り添う支援を継続した点を評価します。
- ・ 市内の公共施設の再開時期に合わせ、常設の子育てサロンを速やかに再開し、徹底した感染対策を行った上で、安心して利用できる場所として運営している点を評価します。

### 【安全対策】

- ・ 上記老人デイサービス事業でも触れましたが、利用者、来館者及び職員の安全を第一に考え、感染症対策を実施したことを高く評価します。
- ・ 「大和市まごころ地域福祉センター消防計画」に基づいて、自衛消防組織による訓練（通報・避難・消火の訓練）を行ったことを評価します。また、震災に備えたシェイクアウト訓練を実施する際、利用者にも参加してもらうことで、より実際に近い状況にて、訓練を実施したことを高く評価します。

## 評価の視点2：施設の効用が最大限に発揮された事業運営が行われたか

### 【老人デイサービス事業】

- ・新型コロナウイルス感染症の影響を受けながらも、事業の実施内容を見直すことで、利用者及びその家族の利用希望に、可能な限り沿えるよう対応したことを評価します。
- ・通所介護事業並びに介護予防通所型サービスにおいて、要支援・要介護認定者の状態改善や重度化を抑制するようなサービスを提供したことを評価するとともに、桜ヶ丘中央病院の理学療法士と連携し、利用者の身体機能の維持・改善につながるような機能訓練を実施し、生活機能の向上に取り組んだことを評価します。

### 【地域包括支援センター事業】

- ・市内の他の地域包括支援センターを統括しながら課題を整理し、共通の課題などについて市と協議したことや、新型コロナウイルス感染症の影響を受けて工夫した取り組みなどについて情報共有を図る「地域包括支援センター等情報交換会」を開催したことから、統括的な役割を果たしていると評価します。
- ・認知症地域支援推進業務にて、認知症の方やそのご家族、地域住民、医療・介護・福祉関係者など誰でも参加できる認知症カフェを、新型コロナウイルス感染症の影響を受けながらも、年3回開催し、認知症になっても安心して暮らせるような地域づくりに努めたことを評価します。
- ・包括的・継続的ケアマネジメント支援業務については、主任ケアマネジャーを中心に、地域のケアマネジャーからの相談に対応し、情報提供や助言、個別事例の検討、支援したことを評価します。
- ・介護に関わる様々な職種の人に参加する地域ケア会議を開催し、より良いケアマネジメントを地域に普及させるとともに、関係者間のネットワーク強化に努めたことを評価します。特に、権利擁護支援として「家族信託」といった話題性のある興味深いテーマを取り扱い、24名の関係者が参加したことを高く評価します。

### 【子育て支援センター事業】

- ・日々の相談対応をする中で得た課題の解決に向け、新しい講座を企画したことや、新型コロナウイルス感染症の影響を受け当初の計画通りに講座等が開催できない中、利用者にとって有意義な企画となるよう臨機応変に対応した点を評価します。
- ・適切な距離を保つことが難しい子ども向けに、遊びごとのコーナーを設ける等、常設サロンのレイアウトを工夫し、より効果的な感染対策を講じた点を評価します。

## 評価の視点3：施設の適切な維持及び管理が図られたか

### 【まごころ地域福祉センターの維持・管理事業】

- ・施設建物本体、建具、外回り等の状況については、市で策定している公共施設保全計画・個別計画の「施設評価シート」及び「施設状況確認シート」に基づき点検を実施するほか、定期点検や補修及び改修を実施し、適切に施設の維持管理が行われていることを評価します。
- ・当年度に行った主な補修工事として、北側と西側の外壁防水工事と1階系統室外機（空調設備）修繕があります。施設や設備を維持管理する上で必要な補修について、市へ遺漏なく即座に報告し、市の判断を仰ぎつつ、自主的に最適な運営方法を考え、利用者への影響を最小限に抑えるよう対応したことについて、高く評価します。
- ・日常的に使用する器具・備品等については、故障や破損による事故を未然に防止するため、日々安全確認や点検を心がけ、専門的な知識・技術を要する施設機器の保守点検業務は、専門事業者に委託し、点検を実施していることを評価します。

#### 評価の視点4：施設の管理を安定して行う人員、資産その他の経営の規模及び能力を有しているか

- ・指定管理業務全般の統括として課長を配置し、事業ごとに有資格職員等を配置することで、施設を安定的に維持・管理していると評価します。
- ・老人デイサービス事業については、介護職員の確保が難しくなっている中、事業実施に必要な人員を確保しており、適切に介護サービスを提供したことを評価します。また、同事業については、今後も引き続き、利用者の新規獲得に向け、近隣地域及びケアマネジャーに対し、周知活動をする等の工夫を行うことを期待します。
- ・収支については、デイサービス事業にて新型コロナウイルス感染症と空調設備の故障トラブルの影響から、前年度より利用者数が約650人も減少したことに伴い、大幅な減収となりました。その一方で、感染者を発生させることなく、1年間運営を継続し、一定の収入を維持したことを評価します。
- ・子育て支援センター事業においては、専任の社会福祉士・保育士が適正に配置されています。また、臨時職員については、事業を進めるうえで必要な人員を適切に配置しており、安全に運用を行っていると考えます。

## 指定管理業務実績報告

平成13年10月に開所した「大和市まごころ地域福祉センター」は、平成18年度から指定管理者制度のもと、社会福祉法人大和市社会福祉協議会が指定を受けて、事業を実施しています。

現在は、平成30年4月から5年間の指定を受け、以下の事業に取り組んでいます。

- 1 まごころ地域福祉センターの維持・管理事業
- 2 老人デイサービス事業
- 3 地域包括支援センター事業
- 4 高齢者世話付住宅生活援助員派遣事業
- 5 子育て支援センター事業
- 6 その他関連する事業

施設開設以来、施設利用者の安全確保と快適性を心がけ、センターの維持・管理に努めています。各事業については、協定に定められた内容を遵守し、従来から社会福祉協議会が持つ地域組織化や関係者のネットワーク構築の機能を十分に発揮して、地域福祉を推進する施設として取り組んでいます。

また、これまでのまごころ地域福祉センターの管理・運営の経緯については、以下の表のとおりです。

期 間	種 別	備 考
平成13年10月～18年3月	管理委託制度	大和市からの委託
平成18年4月～20年3月	指定管理者制度（第一期）	大和市からの指名
平成20年4月～25年3月	指定管理者制度（第二期）	公募を経て選考
平成25年4月～30年3月	指定管理者制度（第三期）	公募を経て選考
平成30年4月～35年(令和5年)3月	指定管理者制度（第四期）	公募を経て選考

なお、令和2年度についても、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、大和市まごころ地域福祉センターの指定管理に関する協定書第11条に基づき市と協議を行った結果、指定管理業務の内容を一部変更して行いました。

## I 指定管理業務報告概要

### 令和2年度の課題解決に向けた取り組みとその成果について

#### (1) 新型コロナウイルス感染防止対策について

- ・感染防止対策のための必要な用品については、大和市や神奈川県からの除菌アルコールやマスクなどの支給や神奈川県新型コロナウイルス感染症緊急包括支援事業（介護分）助成金の活用により、費用も最小限に抑え、利用者、来館者及び職員の体調管理を徹底し、感染防止に努めました。

新型コロナウイルス感染防止のための主な費用

	内 容	金 額(円)
環境整備 備品購入	空気清浄機2台	484,000
物品購入	デイ利用者の長机2台	211,200
	自動ドアリモコン	93,501
	玄関マット・インターホン	12,718
	飛沫防止ボード等	280,231
環境整備 業務委託	網戸設置	134,460
	タブレット等ICT機器設置	66,000
	HUB・LANケーブル	14,740
衛生管理 消耗品購入	マスク	120,516
	フェイスシールド	19,217
	除菌アルコール	12,966
	合 計	1,449,549

- ・事業運営については、市と協議を重ね新型コロナウイルス感染拡大防止に配慮し、指定管理業務の内容を一部変更して各事業を行いました。
- ・事業推進上における感染症対策については、市社協で策定したマニュアル及び介護保険事業の運営基準に基づいたマニュアルに従い行いました。
- ・老人デイサービス事業は、5月の緊急事態宣言期間は、3密回避のためサービス提供時間を通常より2時間短縮営業しました。
- ・地域包括支援センター事業は、モニタリングについては利用者の意向を確認したうえで、電話等で対応し、講座などは規模の縮小や書面等での方法に変更し開催しました。
- ・大和市内の公共施設の閉所期間（4月～6月）に伴い、施設2階の子育て支援センターの常設のサロンは閉所し電話相談のみを実施しました。また、7月からの開所に向けてのガイドラインを作成し、施設内の危険個所の点検、備品・玩具の補修、設備及び備品等の衛生管理、市民サービス向上のためのレイアウトの見直し作業を行いました。

指定管理業務において、利用者及び職員が新型コロナウイルスに感染することなく、事業を実施できていますが、「今後いつ感染者が発生するかわからない」という前提に立ち、引き続き感染対策を行い、各事業においても、柔軟な対応を継続していきます。

## (2) 老人デイサービスの利用者数が増えないことによる指定管理事業全体への影響について

介護保険法に基づく通所介護事業並びに介護予防通所型サービスの利用者については、新規利用者の確保及び利用率向上が毎年の課題となっております。デイサービス事業のアピールポイントである大浴場と桜ヶ丘中央病院の理学療法士と連携し生活機能向上のための機能訓練を目的としての利用申し込みも定着していましたが、新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けて利用率が低迷しました。

さらに8月には、施設1階の空調設備の故障により一定期間、利用者を他事業所へ移行せざるを得ない状況になり、さらに利用率を下げることとなりました。

以上から、デイサービスの利益を見込み予算化している子育て支援センター事業及び高齢者世話付住宅生活援助員派遣事業については、赤字となりました。

令和3年度は、市社協で積み立てた基金を取り崩し、指定管理事業会計へ繰入処理を行う予定です。

赤字に対する対策としては、老人デイサービスの利用者数及び利用率を増やすほかありません。

令和2年度の8月以降は赤字解消途上であるものの利用率、収入ともに回復に向かい、令和3年度については収支バランスを取ることが出来る見込みです。

引き続き、デイサービス利用者の獲得に向け、広報活動を進めてまいります。また、当センターの持つ他の施設にない強みとして、高齢者と児童、保護者の世代間交流ができることが挙げられますが、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、事業を停止しています。今後は状況を見極め、実施していきたいと考えています。

## (3) 子育て支援センターの利用者増へ向けた取り組み及び他の子育て施設との差別化について

- ・昨年度の職員の対応についての苦情を受け、あらためて運営のマニュアルを整理し、利用者への対応について研修を行いました。利用者により一層寄り添う気持ちをもって対応してまいります。
- ・常設のサロンの閉所中は、利用者に近況を伺う電話をし、家庭での様子や不安、相談などの聞き取りを行いました。
- ・子育てサークルや保育ボランティアに対し、感染対策の周知に併せてボランティアの方々からの手作りマスクをお送りしました。
- ・7月からは、常設サロンの内容を午前午後各10組の予約制に変更し、検温、手指消毒、同意書への記入等により衛生管理を徹底しながら運営を行いました。
- ・子育て支援センター利用促進のための差別化を図る取り組みとして、日々の相談対応のなかから得た課題を事業化して、新規講座を企画しました。講座の対象を母親だけではなく父親や祖父母とし、助産師にも加わっていただき企画しましたが、残念ながら、緊急事態宣言となり、講座申込者に個別に来所いただきアンケートを実施する形での開催となりました。そのアンケート結果を基に掲示物を作成し来所者に情報発信したところ、とても多くの関心をいただくことが出来ました。

コロナ禍によりリモートでの情報発信を行う子育て施設が増えている中で、子育て支援センターは、環境面により情報発信はしていませんが、市内の子育て施設と連携し、令和3年度はリモート講座等に講師等として出演させていただく機会を増やし子育て支援センター持つ相談機能について積極的な周知を図ってまいります。より多くの方々に知っていただけるよう市内の他の子育て施設との差別化を図っていきます。

## Ⅱ 各事業の実施状況

### 1 まごころ地域福祉センターの維持・管理事業

まごころ地域福祉センターの利用者が安全かつ快適に利用できるよう施設の適正な維持・管理に努めました。施設管理の中で、専門的な分野については技術や経験を有する専門事業者に委託し実施したほか、市内高齢者就労の機会提供の一環として、公益社団法人大和市シルバー人材センターも活用しています。

#### (1) 施設開館日等

開館日時	月曜日から土曜日の午前8時30分から午後5時15分
休館日	日曜日、国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日、1月2日、同3日及び12月29日から同31日

#### (2) 職員配置

課長	指定管理業務全般の統括 (老人デイサービスセンター管理者及び子育て支援センター管理者を兼務)	1人	常勤職員
事務職	施設の維持管理業務並びに庶務	1人	常勤職員 (嘱託)

#### (3) 施設等の維持管理業務

施設建物本体、建具、外回り等の状況については、大和市が策定する公共施設保全計画・個別計画の「施設評価シート」及び「施設状況確認シート」に基づき、日々安全確認や点検を行っています。令和2年度は、緊急に修繕が必要な箇所を市に要望し、次の補修等を行いました。

内 容	
施設の改修等	駐車場ステンレスポール1台取替
	2階排煙装置2台修繕
	ブラインド修繕5台及び取替7台
	照明器具取替17台及び非常灯7台取替
	施設エントランス雨漏り補修
	浴槽縁タイル張り替え
	脱衣室エアコンリモコン修繕
	浴室天井換気修繕
	厨房配管高圧洗浄
	1階系統室外機修繕
	消火設備(誘導灯ランプ・誘導灯バッテリー)修繕
	施設1階出入口庇上裏部パネル下地の塗装補修
	施設外壁(北側・西側)シーリング補修
	施設1階自動ドア遠隔操作仕様変更(タッチスイッチ受信機増設)
排水管詰まり補修	
備品管理	ダイルーム椅子、テーブル、ソファ一式交換 ※大和市備品

そして、専門的な知識・技術を要する施設機器の保守点検業務は、専門事業者に委託し実施しました。委託業者の選定にあたっては、公平性とコスト削減を図るために入札を行い、指定管理期間である平成30年度から5カ年の契約を締結しています。

#### <設備保守点検委託>

委託業務区分	選定方法	説明
エレベーター保守点検	指名競争入札	ジャパンエレベーターサービス神奈川(株)
消防用設備保守点検	随意契約	(株)ネエチア
自動ドア保守点検	随意契約	扶桑電機工業(株)
空調設備保守点検	指名競争入札	ホシザキ湘南(株)
厨房機器保守点検	随意契約	(株)マルゼン

#### <施設警備委託>

委託業務区分	選定方法	説明
施設機械警備	指名競争入札	セコム(株)
高齢者世話付住宅緊急通報警備	指名競争入札	(株)全日警横浜支社
高齢者世話付住宅緊急通報設備保守点検	県が契約	保守点検経費の1/2を負担

#### <施設及び設備の維持管理業務委託>

委託業務区分	選定方法	説明
館内日常清掃業務	随意契約	公益社団法人大和市シルバー人材センター
館内定期・特別清掃業務	指名競争入札	(株)ビルメンテナンス湘南リコー
資源分別回収運搬業務	随意契約	大和市リサイクル事業協同組合
事業系一般廃棄物及び水銀使用製品 産業廃棄物収集運搬処理業務	指名競争入札	(株)大環サービス

#### <通所介護サービスに関する業務委託>

委託業務区分	選定方法	説明
通所介護サービス送迎車運転業務	随意契約	公益社団法人 神奈川県シルバー人材センター連合会
通所介護サービス給食調理業務	随意契約	企業組合たぶの木



<植栽管理・害虫駆除に関する委託業務>

委託業務区分	選定方法	説明
害虫駆除業務	随意契約	タカノ(株)
施設敷地内の植栽等の剪定業務	—	令和2年度は実施なし

<その他の委託業務>

委託業務区分	選定方法	説明
給茶機保守点検	随意契約	ホシザキ湘南(株)

(4) 安全対策

① 自衛消防訓練の実施

「大和市まごころ地域福祉センター消防計画」に基づき、自衛消防組織による訓練を実施しました。

総合訓練	9月30日(水)	通報訓練、避難訓練、消火訓練	35人参加
避難訓練	3月11日(木)	通報訓練、避難訓練、消火訓練	45人参加

② その他訓練等の実施

避難消防器具 による訓練	3月11日(木)	消火器の使用方法を学ぶ	子育て支援センター 8人参加
	3月11日(木)	2階の避難器具の使用方法を学ぶ	まごころセンター職員 子育て支援センター 8人参加
大和市「“グラリ” 3分一斉行動」訓練	3月11日(木)	シェイクアウト訓練	子育て支援センター 14人参加
	3月11日(木)	シェイクアウト訓練	デイサービスセンター 27人参加

③ 指定管理者賠償保険への加入

指定管理者として、安全対策を講じてなお生じる不測の事故に対応するために、指定管理者総合保険に加入しました。令和2年度は、保険対応となる事故等はありませんでした。

施設賠償責任保険	個人情報漏えい賠償責任保険	エレベーター賠償責任保険
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 対人賠償 2億円</li> <li>・ 対物賠償 2億円</li> <li>・ 管理財物補償 100万円</li> <li>・ 大型見舞費用 100万円</li> <li>・ 免責金額 5万円</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 賠償損害 1,000万円</li> <li>・ 費用損害 100万円</li> <li>・ 免責金額 10万円</li> </ul> ※1 請求・1漏えいにつき	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 基本補償(対人) 2億円</li> <li>・ 基本補償(対物) 2億円</li> <li>・ 免責金額 なし</li> </ul>

(5) センター利用者及び地域住民の意見等の聴取

来館者の意見を聴取するための投書ポスト(ご意見箱)を設置し、意見や提案の収集を行っています。投書ポスト及び直接来館者からの意見・提案等は9件あり、詳細は次のとおりです。

	意見・要望等
子育て支援センター利用者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和2年度末を以て飲料自動販売機を撤去することに対する意見（4件）</li> <li>「自動販売機が無くなると困ります。飲み物を忘れたときすぐを買えて便利だったので。」</li> <li>「自販機が無くなるというお話を聞きました。コロナでおやつなど施設で食べられないので。」</li> <li>「自販機を無くさないで欲しいです。子供も、牛乳・リンゴ・オレンジ飲むのでよろしく願いします。」</li> <li>「コロナ禍の中、離乳食も食べさせられない、おやつも与えられない状況で自販機まで無くなると困ります。新たに自販機を置いてください。よろしくお願いいたします。」</li> </ul>
地域包括支援センター	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域包括支援センター担当者入替による運営について（4件）</li> <li>「相次ぐ職員退職により担当者が変更となったことを受け、事業所の人事体制に対するの苦言」</li> </ul>
老人デイサービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染拡大に伴うサービス運営について（1件）</li> <li>「コロナ禍でも運営をするのか」</li> </ul>

## 2 老人デイサービス事業

まごころ地域福祉センターの1階において、「大和市社協まごころデイサービスセンター」の事業所名で、介護保険法に基づく通所介護事業並びに介護予防通所型サービスを実施しました。デイサービスセンターでは、安全・安心・快適をモットーに、一日30人の定員で、要支援並びに要介護認定を受けた高齢者へのサービス提供を行っています。

要介護認定を受けた方々には、要介護状態に応じて、その心身状況の改善や重度化防止の観点からサービスを提供しました。要支援認定を受けた方々には、介護予防の視点から要介護状態にならないようサービスを提供しました。

また、要介護認定で「要支援1」「要支援2」に認定された方、又は基本チェックリストに該当された方に対して、通所型サービスC（短期集中予防サービス）心身機能向上講習を「元気はつらつ講座」の名称で全14回の講座を年間2クール、併せて「介護予防運動セミナー」を年4回開催の予定でしたが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため一部及び全部実施が出来ませんでした。

サービス情報の公表や外部評価の取り組みとして、社団法人かながわ福祉サービス振興会による「介護サービス情報公表制度」や「介護サービス評価プログラム」を活用し、サービス提供の評価・見直しに取り組んでいます。

### (1) 通所介護及び介護予防通所型サービスの提供日等

サービス提供日	月曜日から土曜日（まごころ地域福祉センターの開館日と同一）
サービス提供時間	午前9時20分から午後4時30分（送迎時間は含まず）
サービス提供場所	まごころ地域福祉センター 1階 デイサービスルームほか
休館日	日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日、1月2日、同3日及び12月29日から同31日（まごころ地域福祉センターの休館日と同一）

### (2) 通所介護及び介護予防通所介護事業の職員配置（令和3年3月31日時点）

職種	業務内容	運営配置人員	雇用形態	総職員数
管理者	通所介護事業所及び介護予防通所型サービス事業所管理者	1人	常勤職員（兼務）	1人
生活相談員	利用者・家族等からの介護上の相談業務（介護職兼務）	1人	常勤職員（兼務）	3人
看護職員	利用者に対する看護業務	1人	常勤職員 臨時職員	1人 3人
介護職員	利用者に対する介護業務	6人	常勤職員（兼務） 臨時職員	3人 14人

### (3) 通所介護及び介護予防通所型サービスの提供概要

#### ① 事業の概要

通所介護事業は、要介護1以上の認定を受けた方々を対象に、要介護状態の改善や重度化防止の観点に立って、入浴・食事・排泄等の日常生活上必要とされる介護や体操などによる機能訓練を行いました。心身の状態が日々不安定な利用者が多いことや認知症の方もいることから、連絡ノートのやり取りなど家族との相互連絡を密に行うとともに、ケアマネジャーや医療機関等との連携を心

がけて実施しました。

介護予防通所型サービスは、要支援1・2の認定を受けた方々を対象に、自発的取り組みの支援、要支援状態の改善や要介護状態にならないような予防の視点を重視し、利用者の自立生活意欲が高まるよう支援しました。なお、介護予防を主たる目的としたレクリエーションでは、通所介護利用者と一緒にグループワークを行いました。

また、生活機能向上連携加算を算定し、桜ヶ丘中央病院リハビリテーション科の理学療法士と連携しながら利用者のADLの維持や改善につながる機能訓練を実施し、生活機能の向上について取り組みました。

5月には新型コロナウイルス感染拡大に伴う緊急事態宣言を受け、5月7日から6月6日までサービス提供時間を2時間短縮し、8月には1階空調設備の故障したことにより、8月14日から8月28日まで事業内容を変更して実施しました。

## ② 利用者の状況

介護度別の利用状況と一日平均利用者数は以下のとおりです。

介護度	令和2年度実績	令和元年度実績
事業対象者	0人(0.0%)	0人(0.0%)
要支援1	65人(1.2%)	89人(1.5%)
要支援2	555人(10.1%)	661人(10.7%)
要介護1	1,724人(31.4%)	1,854人(30.1%)
要介護2	1,828人(33.3%)	1,617人(26.3%)
要介護3	847人(15.4%)	1,559人(25.3%)
要介護4	355人(6.5%)	371人(6.0%)
要介護5	115人(2.1%)	8人(0.1%)
申請中	4人(0.0%)	0人(0.0%)
合計	5,493人(100%)	6,159人(100%)
1日平均利用者	18.81人	21.02人
年度内契約者	91人	93人

## ③ サービス提供体制

通所介護事業並びに介護予防通所型サービスの提供は、一日につき生活相談員1人、看護職1人、介護職6人の合計8人が両事業を兼務する体制で、職員がローテーションを組んで実施しました。

## ④ 主なサービスの内容とタイムスケジュール

### ア) 送迎サービス

送迎サービスは、送迎車両4台(うち3台はリフト付)で行いました。運転業務は、公益社団法人大和市シルバー人材センターに委託し、1台につき介護職員1人と運転担当者1人の計2人、合計4台で8人の体制で送迎サービスを実施しました。

### イ) 食事提供サービス

食事(昼食)は、高齢者が安心して食せる食事づくりに取り組んでいる企業組合「たぶの木」

に委託し調理・提供しています。食事内容は、利用者の身体状況に応じ、きざみやとろみ食などの個別調理をしているほか、利用者の嗜好等を確認した上でメニューを一部変更するなど柔軟に対応しています。なお、食事は一食につき670円で、全額利用者負担となっています。

#### ウ) 入浴サービス

入浴サービス利用者は、5,226人(全体の95.1%)です。当日の看護師による身体状況のチェックを経て、介護職員による介助・見守りにより安全な入浴サービスの提供に努めました。なお、入浴は一般浴槽での一般浴のほか、車いす利用者でも入浴が可能な機械浴槽を使用した特別入浴で対応しています。機械浴槽で入浴されている方は、延べ718人で全入浴利用者の13.7%を占めています。

#### エ) 一日のタイムスケジュール

時 間	通所介護事業・介護予防通所型サービスのプログラム等
8:30	・スタッフミーティング(申し送り事項等の確認)
8:40	・送迎車出発(4台・各車に運転員のほか介護職1人添乗)
9:20	・到着車輛ごとに降車介助、ダイルームへ誘導し随時お茶出し ・看護師が検温・血圧測定等健康状態を確認し連絡ノートに記入 ・サービス開始～あいさつ ・いすに座ったままの体操等軽い運動
10:15	〈入浴サービス〉 ・脱衣介助、洗身・洗髪介助、入浴見守り、身体状況の観察 ・更衣介助、頭髪等整容介助 ・入浴後のお茶出し(飲み物の種類は利用者の希望により対応) ※入浴を希望されない場合は、趣味活動や新聞・書籍を提供
12:20	〈食事提供サービス〉 ・昼食介助(施設内厨房で委託業者が調理・盛り付け) ※昼食後は休憩・自由時間(簡易ベッドで午睡する方もあり)
14:30	〈レクリエーション〉 ・ゲームやストレッチ体操、創作活動など ※地域やボランティア、子育て支援センター来所者との交流など
15:30	・おやつ介助・見守り ・生活相談員が一日の様子を連絡ノートに記入
16:00	・帰宅前のトイレ誘導・介助
16:30	・サービス終了あいさつ～送迎車への誘導介助
16:35	・送迎車出発(4台・各車に運転員のほか介護職1人添乗)
17:15	・スタッフミーティング(一日の振り返りと申し送り事項の確認)

#### (4) 心身機能向上講習(通所型介護予防事業)等のサービス提供概要

##### ① 事業の概要

要介護認定で「要支援1」「要支援2」に認定された方、又は基本チェックリストに該当された高齢者に対して、地域包括支援センターによるアセスメントに基づき、心身機能向上講習(通所型介護予防事業)「元気はつらつ講座」を上期と下期の開催を予定していましたが、新型コロナ

ウイルス感染拡大防止のため上期については中止し、下期については一部内容を変更して実施しました。

また、元気な高齢の方も対象とした運動・認知症予防等の講座として「介護予防運動セミナー」を年4回予定していましたが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、全て中止となりました。

## ② 参加者の状況と主なプログラム

### ア 心身機能向上講習（通所型介護予防事業）「元気はつらつ講座」

項目	上期	下期	合計
実施期間	6月～9月	11月4日～2月10日	14日間
実施日時	毎週水曜日 10:00～12:00	毎週水曜日 10:00～12:00	—
実施回数	—	14回	14回
参加者実数	—	5人	5人
参加延人数	—	51人	51人
見学者	—	0人	0人
途中辞退者	—	1人	1人
プログラム	体操（ラジオ体操、タオル体操、下肢体操、リズム体操、指体操）、脳トレーニング（コグニサイズ、番号・前後ステップ、健口体操）、季節のクラフト（作品創作）等		

※従事スタッフ：通所介護事業の介護職2人の体制で行いました。

### イ 「介護予防運動セミナー」

中止

## (5) 職員研修体制

介護保険制度の法令順守と利用者本位のサービス提供に向けて、介護職及び看護職として必要な研修の受講を図りました。令和2年度は、介護保険施設における看護業務のリスクマネジメント、運動機能並びに認知機能の低下予防、栄養改善と口腔機能向上等に参加しました。

また、毎月定例（毎月第3金曜日）に実施しているスタッフ会議において、毎回ミニ研修を実施するとともに、年間研修テーマを設定し、スタッフ全体での知識・技術の習得と共有化を図りました。

緊急事態宣言中については、スタッフ会議を书面開催とし、情報を共有しました。

## (6) 安全対策

### ① 「ヒヤリ・はっと」の取り組み

事故防止と苦情対応の取り組みとして、ヒヤリ・はっとレポートを作成し、日常的に職員が把握したヒヤリ・はっとを蓄積し、スタッフ会議等で報告・検討を行いました。また、運転業務におけるヒヤリ・はっとレポートも作成し、大和市シルバー人材センターの運転業務担当者への、安全な送迎についての意識向上に取り組みました。

また、令和2年度は、来所者並びに地域関係者から寄せられた苦情等が1件ありました。新型コロナウイルス感染のリスクにより不安を抱く利用者家族も多く、デイサービスの必要性を説明させていただき、ご理解いただきました。

（7頁、センター利用者及び地域住民の意見等の聴取に掲載）

② デイサービス事業総合補償保険への加入

通所介護事業のサービス提供者として、安全対策を講じてなお生じる不測の事故に対応するために、デイサービス事業総合補償保険に加入しました。

令和2年度の保険対応は2件ありました。

1	傷害保険金 (通院等見舞金)	利用者が歩行器を引き寄せた際に歩行器の金具が自身の足に接触し出血。8針の複合処置。その後、患部が化膿し6日間の通院と65日間の入院。
	6月23日	
2	傷害保険金 (通院等見舞金)	利用者が自席で立ち上がった際にバランスを崩し右後方に転倒し、椅子の背当てに頭部を打撲。擦過傷と腫脹により通院。
	7月1日	

賠償責任保険		デイサービス利用者傷害保険	
・ 対人賠償	1事故 2億円	・ 死亡保険金	250万円
・ 対物賠償	1事故 2億円	・ 後遺障害保険金	250万円
・ 受託品賠償	1事故500万円	・ 入院保険金	日額3,000円
・ 管理財物補償	1事故500万円	・ 通院保険金	日額2,000円
・ 人格権侵害	1事故500万円		
・ 現金貴重品賠償	1事故 10万円		
・ 経済的損失補償	1事故100万円		

③ 震災等に備えた安全対策

5月7日から6月6日まで、新型コロナウイルス感染拡大に伴う緊急事態宣言を受け、サービス提供時間を2時間短縮して行いました。

8月14日から8月28日まで1階空調設備が故障したことにより、事業内容を一部変更して実施しました。

(7) 利用者の意見聴取及び外部評価の実施

介護サービス相談員の受入れによる利用者意見の収集、利用者からの要望や意見の傾聴、利用者家族見学会の実施など、利用者の満足度向上に努めました。

神奈川県で新たに質の高い福祉介護人材の確保、定着、育成を目指すとともに質の高いサービスの提供を目指すための「かながわ介護サービス等向上宣言」を行う介護事業所として届出し、令和2年度も継続して神奈川県ホームページに掲載されています。

介護保険法に基づいて実施されている「介護サービス情報の公表」について、1月に基本情報及び運営情報の報告を行いました。

社団法人かながわ福祉サービス振興会が実施している「介護サービス評価プログラム」を活用し、利用者評価と事業所自己評価を行いました。評価結果については同振興会が管理・運営している「介護情報サービスかながわ」において公表しており、スタッフ会議で報告するとともに、スタッフ全員で共有を図りました。

### 3 地域包括支援センター事業

地域包括支援センターは、高齢者やその家族が、地域の中で尊厳を保持し自分らしい生活が継続できるように、高齢者の自発的な介護予防の取り組みを支援するとともに、要介護状態となっても、介護保険サービスを中心に各種保健福祉サービスやインフォーマルなサービスが総合的に活用できるよう、継続的・包括的な相談援助を行っています。

地域包括支援センターは、

- 総合相談支援及び権利擁護
- 包括的・継続的ケアマネジメント支援
- 介護予防ケアマネジメント
- 認知症地域支援業務及び地域ケア会議の充実に関すること

の4つの機能を持つとともに、それらが円滑に展開できるように、地域包括支援のネットワーク構築に向けた地域の基盤整備に取り組んでいます。

また、介護予防サポーター養成事業、介護者教室事業及びはいかい高齢者等SOSネットワーク事業に取り組んだほか、市内の地域包括支援センターの統括的な役割を發揮し、情報交換や事例検討会、研修事業を企画・実施しました。

#### (1) 業務日等

業務日	月曜日から土曜日（まごころ地域福祉センターの開館日と同一）
業務時間	午前8時30分から午後5時15分（まごころ地域福祉センターの開館日と同一）
業務場所	事務、電話相談や来所対応は1階事務室 個別相談や面接は2階相談室（子育て支援センターと共用） 事業等は2階介護者教室・会議室（子育て支援センターと共用）
休館日	日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日、 1月2日、同3日及び12月29日から同31日 （まごころ地域福祉センターの休館日と同一）

#### (2) 職員配置（令和3年3月31日時点）

職 種	人数	業 務 内 容
社会福祉士	3人	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 総合相談支援及び権利擁護の業務</li> <li>・ 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務</li> <li>・ 介護予防ケアマネジメント業務</li> <li>・ 介護予防支援業務</li> </ul>
主任ケアマネジャー	1人	
保健師	1人	
事務員	1人	



(3) 総合相談支援及び権利擁護業務

相談対応実績

相談内容等	令和2年度	令和元年度
訪問による相談対応	1, 255件	1, 208件
相談	12, 730件	13, 849件
福祉サービス	338件	419件
介護保険	6, 186件	6, 729件
健康・疾病	2, 845件	3, 261件
認知症	831件	1, 269件
健診・医療制度	28件	51件
介護方法	9件	5件
権利擁護（成年後見制度等）	63件	107件
権利擁護（高齢者虐待）	267件	86件
権利擁護（その他）	132件	103件
通所型サービスC	95件	280件
その他	1, 936件	1, 539件
ア) 障がいサービス	(210件)	(152件)
イ) 地域情報（自治会、地区社協）	(83件)	(120件)
ウ) 民間サービス	(239件)	(231件)
エ) 市行政（保険、年金など）	(244件)	(202件)
オ) 市行政（生活、資源など）	(147件)	(22件)
カ) その他	(1, 013件)	(812件)
ケース検討の実施	142回	199回

(4) 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

主任ケアマネジャーを中心に、地域のケアマネジャーからの相談に対応し、情報提供や助言、個別事例の検討を行いました。

また、包括的・継続的ケアマネジメント支援の一環として、ケアマネジャー相互の情報交換とネットワーク構築を目的に、情報交換会「ケアマネサロン」と、関係領域の専門職種との連携を目的とした「ケアマネサロンplus」を地域ケア会議として実施しました。

なお、地域包括支援のネットワーク構築を目指して、地域の様々な活動（地区社協や老人クラブなど）へ参加し、相談や助言等を行いました。

① ケアマネジャーに対する支援

支援内容	令和2年度	令和元年度
介護予防プラン作成支援	20件	20件
ケアマネジメントA作成支援	56件	31件
ケアプラン作成支援	0件	0件
困難ケース（助言）	260件	218件
困難ケース（同行訪問）	17件	29件
困難ケース（担当者会議出席）	15件	25件
情報提供支援	36件	48件
その他	33件	84件
合計	437件	455件

② ケアマネジャー研修

開催日	参加人数	テーマ
7月15日	9人	ケアマネジャーが知っておきたい年金制度等の社会保障制度について

③ 地域の高年齢者の集いへの参加・支援 ※上段が令和2年度・下段が令和元年度

地区社協 サロン等	住民主体の サロン	協議体	老人クラブ	その他	合計
1回	8回	4回	0回	0回	13回
29回	14回	21回	6回	29回	99回

(5) 介護予防サポーター養成事業

介護予防や認知症についての正しい知識を学んでもらい、自身の健康づくりや地域の介護予防活動の推進を支援していただくことを目的に全6回の介護予防サポーター養成講座を開催しました。

また、過去に養成講座を受講した修了者による講座運営支援をいただき、修了者の活動の場としても取り組みました。

① 介護予防サポーター養成講座

回数	開催日	参加人数	テーマ
第1回	9月16日	7人	「心とからだの老化を防ぐ健康づくり」 「いきいき元気に！～大和市の介護予防」
第2回	10月8日	8人	「お口（くち）いきいき健口づくり」 ～口腔ケアの講義と実技～
第3回	10月15日	8人	「元気の源は食事から～若さの秘訣教えます！」
第4回	10月21日	7人	「さあ！あなたも認知症サポーターに」 ～認知症の正しい理解と支援～
第5回	10月29日	6人	「大和市オリジナル健康体操でいきいき筋力アップ！」
第6回	11月12日	6人	「みなさんのお住まいの地域を知ろう」 「介護予防サポーターの活動実践紹介」

② 修了者の活動支援（自主事業の支援）

活 動 の 内 容
定例会及び自主活動：年13回（前年度は年20回） （7/16.7/16.8/24.9/14.9/23.10/13.10/27.11/6.11/18.12/14. 12/21.2/3.3/2） 前年度まで行ってきた2ヶ月に1度の定例会や自主活動として地域内の施設を訪問する「口腔ケア」「やまといきいき健康体操」「介護予防川柳カルタ」などの普及活動は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止し、会場を開放し人数制限をしたなかで「口腔ケア」「やまといきいき健康体操」を行う機会を持ちました。12月には歩行姿勢測定会を開催しています。

(6) 介護者教室事業

在宅において寝たきりまたは認知症の高年齢者等を介護する家族を対象に、介護の基礎知識や介護予防、介護者の健康づくりについて学ぶとともに、介護者同士の交流や情報交換を目的に実施しました。

回数	開催日	参加人数	テ ー マ
第1回	7月1日	8人	「なかなか聞きづらい排泄・トイレのことや、その介護・ケアについて」
第2回	7月30日	10人	高齢者住宅の選び方とポイント
第3回	12月23日	9人	免疫力を維持しよう！高齢者の食事で気をつける。
第4回	1月13日	10人	これからのこと、一緒に考えよう ～遺言書の書き方と保管制度について～ ※新型コロナウイルス感染拡大防止に伴い、電話・郵送での個別対応としました。
第5回	2月17日	8人	がんのこと～病気のことや在宅でのケアのことなど～ ※新型コロナウイルス感染拡大防止に伴い、電話・郵送での個別対応としました。
第6回	3月3日	3人	認知症について ※新型コロナウイルス感染拡大防止に伴い、電話・郵送での個別対応としました。

(7) 介護予防ケアマネジメント

要支援1・2の認定を受けた方に対する、介護予防支援事業所の指定を受け、令和2年度は194人の方の介護予防支援プランを作成しました。

区 分	令和2年度	令和元年度
事業対象者	77件	108件
要支援1（委託）	200件	141件
要支援1（直接）	324件	445件
要支援2（委託）	247件	222件
要支援2（直接）	496件	524件
合 計	1,344件	1,440件

## (8) 地域ケア会議の実施

地域ケア会議は、専門多職種協働のもと、個別ケース検討の積み重ねを通じて、よりよいケアマネジメントを地域全体に普及させネットワークを強化するとともに、高齢者の自立を支援するための社会基盤整備につなげる手法とされています。福田北地域包括支援センターでは、ケアマネサロン plus 及び地域ささえあい会議等を地域ケア会議と位置づけて実施しました。

回数	開催日	参加者	テ ー マ
1	6月1日	7人	◆地域ささえあい会議① 各専門職や窓口がチームアプローチにより今後の個別支援を展開して課題解決を進めていけるようにするとともに、今後の相談支援体制の整備に対しても議論の成果を発信する。
2	6月11日	8人	◆地域ささえあい会議② 小規模多機能型居宅介護事業所と居宅介護支援事業所のケアマネジャー、訪問介護事業所が直接的に連絡を取り、夫婦の異常事態の発見や対応が円滑かつ確実に行えるようにする。
3	11月10日	6人	◆地域ささえあい会議③ 介護保険サービス関係者と地域住民による関わりが、共通した目標を持って展開され、本人の不安感や混乱を軽減するとともに、専門職と地域住民がお互いの役割や強みを理解し合う。
4	11月26日	16人	◆ケアマネサロン plus ① 利用者家族の介護離職防止のために知っておきたいこと
5	2月12日	10人	◆地域ささえあい会議④ 世帯への支援として、これまでの経緯を共有しつつ、弁護士相談会により得られた知見を踏まえて、今後の支援策を検討。また、より普遍的に権利擁護支援、複合ニーズ世帯へのかかわりに対するスキルアップを図る。
6	3月10日	24人	◆ケアマネサロン plus ② 「家族信託」とは？ ～成年後見だけではない、権利擁護支援の制度を学ぶ～

## (9) 認知症地域支援推進業務

担当圏域内に、「認知症カフェ」を新たに立ち上げました。「認知症カフェ」は、認知症になっても安心して暮らせるまちづくりのために、認知症の人やそのご家族の他、地域に住む人、医療・介護・福祉関係者など、誰もが参加できる場とされています。そのことを踏まえて、地域包括支援センター単独で実施するのではなく、担当圏域内の専門機関（病院、薬局、介護保険サービス事業所、障がい福祉サービス事業所、サービス付高齢者向け住宅等）が協働して、“福田北地区”と“福が来た”を掛け合わせた「福きたカフェ」として、年3回開催しました。

また、開催にあたり事前の運営会議は新型コロナウイルス感染拡大防止のため開催せず、電話連絡等で地域の関係機関との調整を行いました。

なお、開催については5月、1月及び3月は中止しています。

実施日	内 容	参加人数（人）	
		スタッフ	一般
7月26日	福きたカフェ（認知症カフェ）会場：まごころセンター	8	4
9月27日	福きたカフェ（認知症カフェ）会場：デイサービスげ・ん・き	4	6
10月25日	福きたカフェ（認知症カフェ）会場：新道下自治会館	7	9
1月7日	福きたカフェ（認知症カフェ）会場：山下自治会館 ※中止	—	—
3月14日	福きたカフェ（認知症カフェ）会場：ダン・デ・リヨン ※中止	—	—

#### （10）生活支援体制整備における第2層協議体の支援

福田北地区における生活支援体制整備事業の第2層協議体「ねっとわ〜く福田北協議体」については、人生100年推進課及びボランティア振興課との協働により支援組織として会議等に出席しました。

	内 容 及 び 説 明
会議等への出席	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 総会（1回）</li> <li>○ 役員会（2回）</li> <li>○ 拠点の運営会議（11回）</li> </ul>
拠点の運営支援 及び 地域アセスメント	<p>(ア) 拠点の運営支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 協議体で受ける個別相談への助言等（随時）</li> </ul> <p>(イ) 地域アセスメント</p>

#### （11）統括的役割として実施した事業

自社協が運営する地域包括支援センターでは、法人の性格の特徴とこれまでの地域福祉推進の経験等から、市内の地域包括支援センターの実践を牽引する必要性を認識し、また、市行政からの期待もあり、統括的役割を果たしてきました。

令和2年度は、他機関・他団体との連携に関することに加えて、定例の情報交換会の開催も計画しましたが、新型コロナウイルスのまん延の影響を受け、いずれも限定的な実施にとどまっています。

##### ① 他機関・他団体との連携に関すること

これまでに引き続き、「大和保健医療福祉ネットワーク」では、地域包括支援センターの選出区分の運営委員として携わりました。9月からは定例会が再開し、オンライン開催も併用となりましたが、開催の運営への従事のほか、定例会終了直後の運営委員会もあるため会場への参加を続けました。

また、福田北地区の重要な課題として取り組んできた、障がい者本人と親の高齢化については、全市的な課題として普遍化されて、大和市障害者自立支援協議会の中に「地域生活支援部会」が設けられていますが、令和2年度は長らく中止となり1月からオンラインのみで再開しました。

令和元年度より、大和市健康福祉総務課からの依頼を受けて、地域包括支援センターを代表して出席している、「大和市成年後見制度利用促進懇話会」（以下、懇話会）に1度出席しました（11月6日）。時期を同じくして、福田北地域包括支援センターとしての個別相談の場面では、家族信託に関する相談が続いたため、これを新たな地域課題として、「大和市包括在宅ケア会議」（人生100年推進課主催）で報告するとともに、3月には、地域ケア会議のテーマにも取り上げて開催しました。この会議には、懇話会の事務局担当にも出席を依頼し、市内全域における課題として発信を試みました。

また、令和2年度の大和市地域包括支援センター運営方針に新たに追加された、「介護離職防止に向けた取組みについて」も、地域ケア会議として先駆けて取り組み、その成果を市内のすべての地域包括支援センターに報告しました。

●医療連携関係		
	大和保健医療福祉ネットワーク定例会・運営委員会への出席	
	<運営委員として企画担当> (合計2回) ・「事例検討 ～高齢者虐待防止と多職種連携～」(7月) ・「知っておきたい社会保障について」(12月)	5回
●地域共生社会関係等		
	障害者自立支援協議会地域生活支援部会の会議への出席 コロナ禍により年度の後半からオンライン会議が再開され、部会メンバーとして会議開催に向けての調整は行ったものの、出席はできませんでした。	0回
●成年後見制度利用促進関係		
	大和市成年後見制度利用促進懇話会への出席 (健康福祉総務課主催)	1回
	福田北地域包括支援センター主催の地域ケア会議に、健康福祉総務課担当者へ出席を依頼 (1名出席) (テーマは、「家族信託について」)	1回

② 地域包括支援センター等情報交換会の実施

偶数月の第3水曜日を定例として予定し、「地域包括支援センター等情報交換会」を主催しましたが、実施は4月と6月のみでした。

月	主な議題・内容等
4月15日	<ul style="list-style-type: none"> <li>メールによる開催</li> <li>(情報交換をしたい議題を募ってから、メールによる情報交換を実施)</li> <li>議題1：各事業のノルマと人生100年推進課への意見について</li> <li>議題2：医療連携会議のあり方と負担について</li> <li>議題3：情報交換会に連携支援センターを加えることについて</li> <li>議題4：マスクの配布について</li> <li>議題5：緊急事態宣言を受けての勤務体制・個別訪問等について</li> <li>議題6：介護予防支援等の再委託等の事務について</li> </ul>
6月17日	<ul style="list-style-type: none"> <li>5月実績の給付管理で、「コロナ理由でなし」のプラン費請求、どうしました？</li> <li>「コロナ禍」、どう過ごしていました？(お互いに業務をどうしていたかを知って、今後の備えの参考に)</li> <li>コロナ感染が疑われる人の家へ行くときはどうしているか</li> <li>ケアマネジメント費のAとBの取り扱い</li> <li>この情報交換会のズームでの実施検討</li> <li>定額給付金の申請支援について。どのようにしているか</li> <li>介護予防サポーター等委託事業の実施について</li> </ul>

③ 市行政への提案等の取りまとめと情報配信

これまでも「地域包括支援センター等情報交換会」で確認した共通する課題や業務のしづらさについては、人生100年推進課に提案し、その後の「大和市包括・在宅ケア会議」等で説明や回答を得られるよう働きかけました。

#### 4 高齢者世話付住宅生活援助員派遣事業

県営住宅ハイム桜ヶ丘8号棟内に設置されたシルバーハウジングの入居19世帯（令和3年3月31日現在、18世帯）に対して、生活援助員による日常的な生活相談、訪問や電話による安否確認、緊急時の対応等の援助を行いました。

##### (1) 業務日等

業務日	月曜日から土曜日（まごころ地域福祉センターの開館日と同一）
業務時間	午前8時30分から午後5時15分（まごころ地域福祉センターの開館日と同一）
業務場所	電話対応や緊急通報対応は事務室。交流事業は8号棟1階の団らん室
休館日	日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日、1月2日、同3日及び12月29日から同31日 （まごころ地域福祉センターの休館日と同一）

※上記業務日及び時間外については、緊急的対応が必要な場合を想定し、警備会社に対応を委託。緊急対応時には、警備会社から担当課長に連絡が入ります。

##### (2) 職員配置

職種	人数	業務内容
生活援助員（LSA）	3人	入居者に対する日常的な生活相談、情報提供、定期的な安否確認、緊急時における対応

##### (3) 生活援助員による支援業務

###### ① 生活援助員の日常的援助（訪問・相談）と緊急対応

区分	令和2年度	令和元年度
訪問	2,407回	2,215回
来所	149回	540回
電話	197回	55回
通報	13回	15回
うち正報	1回	0回
合計	2,766回	2,825回

###### ② 茶話会「団らんフリースペース」と情報誌「きずな」の発行

入居者を対象に毎週木曜日の午前中に開催している「団らんフリースペース」は、4月に2回開催をした以降は、新型コロナウイルス感染防止のため、入居者からの中止を希望する声により、開催を中止しています。

団らんフリースペース	2回	参加者延17人（入居者13人・他4人） ※前年度は、50回開催、参加者延405人 （入居者359人・他46人）
情報誌「きずな」	定例号（隔月）年6回	



## 5 子育て支援センター事業

子育て支援センターでは、乳幼児とその保護者が気軽に来所され、子育てについての悩みを相談できるよう、相談体制や常設子育てサロンの運営を行っています。

今年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止により4月から6月は常設のサロンを閉所し、その期間は電話での相談対応のみ行いました。

また、開所に向けて大和市担当課と調整し、感染防止対策を講じたガイドラインを作成しました。

7月の開所にあたり常設子育てサロンを一日20組の限定予約とし、9月には月齢講座等の定員を減らして再開するなど段階的な運営再開を行いました。

### (1) 業務日等

業務日	月曜日から土曜日（まごころ地域福祉センターの開館日と同一）
業務時間	午前8時30分から午後5時15分（まごころ地域福祉センターの開館日と同一） ※常設サロンは午前9時から午後4時00分
業務場所	事務、電話相談や来所対応は2階事務室 個別相談や面接は2階相談室（地域包括支援センターと共用） 事業等は2階ロビー・介護者教室・会議室
休館日	日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日、1月2日、同3日及び12月29日から同31日 （まごころ地域福祉センターの休館日と同一）

### (2) 職員配置

職種	人数	業務内容
社会福祉士 （地域子育て指導者）	1人	乳幼児の保護者や家族、関係機関等に対する相談援助業務、事業の企画・運営、連絡調整等
保育士 （子育て指導担当者）	2人	乳幼児の保護者や家族に対する子育てについての相談業務、センター利用者への保育業務

※上記の常勤職員の補助として、6人の保育士を臨時職員として雇用しました。

### (3) 子育てに関する相談・援助

社会福祉士を中心に、電話や面接、訪問による相談援助を行ったほか、常設サロンや事業において、保育士が親からの悩みや不安を聴き取るなかで助言・情報提供しました。育児不安や負担、孤立感の強い相談者に対しては、他機関連携による情報共有と見守りの強化に加え、交流事業への参加を促すなど継続的に支援を行いました。

閉所中は、今年1月から2月の常設サロンの利用者に近況伺いの電話をかけ、家庭での様子や不安、相談などの聞き取りを行いました。

〈相談対応状況実績〉 ※上段が令和2年度・下段が令和元年度

発育・発達	生活習慣	健康	家庭	育児・躾	その他	合計
155件	163件	41件	77件	112件	279件	827件
536件	321件	147件	126件	301件	159件	1,590件

また、相談対応の中で、発育・発達の上で保健師による継続支援の必要性のある場合や児童虐待のリスクが想定される場合等は、行政の専門機関・専門職との連携を図り、相談対応やサロンでの支援を行いました。

〈他機関との連携実績〉

連携機関等	センターからの 連絡調整	他機関からの 連絡調整	合 計
母子保健担当	9 件	1 1 件	2 0 件
家庭子ども相談担当	2 件	9 件	1 1 件
発達相談担当	2 件	2 件	4 件
中央児童相談所	0 件	0 件	0 件
その他	1 件	2 件	3 件
合 計	1 4 件	2 4 件	3 8 件

#### (4) 常設子育てサロン運営

コロナ禍の中においても子育て中の親子が安心して利用することができるよう、午前 10 組、午後 10 組の予約制とし、検温、手指消毒、同意書への記入等によりソーシャルディスタンスと衛生管理を徹底しながら運営を行いました。コロナ禍で孤立しがちな母親たちが互いに交流し、気軽に相談できる場となるよう職員全体で母の不安感や子の発達課題など世帯の状況を把握するよう努め、相談や見守り、声かけを行いました。

なお、常設のサロン閉館中は施設内の危険個所の点検、備品・玩具等の補修、施設内の設備や備品等の消毒等の衛生管理を行うほか、感染対策として人との距離を保つことが難しいお子様のために遊びごとにコーナーを複数設置するなど、市民サービス向上のためのレイアウトの見直し作業を行いました。

〈子育てサロン延利用者数（単位：人）〉 ※上段が令和 2 年度・下段が令和元年度

0 歳	1 歳	2 歳	3 歳	4 歳	5 歳	6 歳	他	こども	保護者	合計
789	1,282	455	212	146	57	40	0	2,981	2,626	5,607
2,035	2,058	1,181	896	346	175	47	6	6,744	5,740	12,484

〈子育てサロン地区別利用者数〉

地 域	令和 2 年度	令和元年度
下鶴間・つきみ野	7 0 人	2 0 4 人
中央林間・南林間・林間	8 6 人	2 2 3 人
鶴間・西鶴間	3 9 人	1 4 2 人
深見東・深見西・深見台・深見	5 1 0 人	8 9 4 人
上草柳・草柳	9 8 人	3 0 1 人
中央	1 4 6 人	2 3 4 人

大和東・大和南	184人	148人
柳橋・代官・福田	919人	2,532人
上和田・下和田・渋谷	510人	908人
桜森	40人	19人
市外	24人	135人
合 計	2,626人	5,740人

#### (5) 子育て支援のための各種つどい

子育て中の親が抱える悩みや喜びの共有を図り、相互に情報交換や交流する中で孤立感を解消するために各種つどいを開催しました。月齢講座ではコロナ禍で出産、育児をする母親たちの交流の場を提供し、気になる母子に関してはその後の常設サロン利用、ちえりーかふえによる個別・グループの場でアフターフォローを行い持続的な相談、見守りにつなげるよう努めました。TWINKLE☆スターではコロナ禍でなかなか外出できない状況を踏まえ、個別に連絡を取り講座につなげるなど工夫をしました。近年の女性の社会進出の流れやコロナ禍での経済的不安から再就職への希望も増える中、ワーキングママのつどいなどで情報提供を行いました。

また、0-38ママのつどいの参加者に対し、育児と親の介護等ダブルケアに対する不安や悩みに対するアンケートを実施し、相談窓口など情報提供を行うとともに、高齢出産の母親たちのネットワークづくりを支援しました。

つどい等の名称	開催回数	延参加数	主 な 内 容
① ちえりー・かふえ	年7回	12組	子育てに悩む母親の不安解消のためのグループワークと個別ワーク
② TWINKLE☆スター	年3回	5組	双子や三つ子など多胎児の親の不安解消のための交流事業
③ ほや*ほや	年7回	39組	産後直ぐの母親の育児不安解消のためのグループワーク
④ バブちゃんとおそぼ!	年14回	80組	4～6ヶ月児の子育て中の親子のふれあい遊びと相互交流
⑤ ポニョ∞ポニョ	年14回	63組	7～9ヶ月児の子育て中の親子のふれあい遊びと相互交流
⑥ 0-38ママのつどい	年1回	5組	38歳以上で出産した母親の育児不安解消のためのグループワーク
⑦ ワーキングママのつどい	年2回	16組	働きながら育児をしている母親の情報交換と相互交流

#### (6) 子育てに関する学習・研修事業

乳幼児とその親、子育て支援にかかわる方々を対象として、育児負担のリフレッシュや子育てに関する知識を深めるための学習や研修、子育て支援にかかわるボランティアの養成を目的とした講座を実施しました。新型コロナウイルス感染拡大防止期間において開催を自粛せざるを得ない講座は、書面などで対応しました。

講座等の名称	開催回数	延参加数	主 な 内 容
① お家の中の事故防止講座	年1回	11組	子ども発達や行動の基本的理解と家の中で想定される事故に予防について学習
② 幼児安全法短期講習会	—	—	心肺蘇生法やAEDの取り扱い方法等、正しい応急手当について習得
③ 子育て支援ボランティア養成講座	—	—	地域の子育てサロンや自主サークルのサポーター養成を目的に実施
④ 保育ボランティア実践講座	年1回	5人	手遊びやふれあい遊びなどのノウハウ習得を目的に実施
⑧ 家族支援講座	年1回	6組	育児に関わる父親、祖父母のための講座

#### (7) 子育て支援に関わる関係者の交流事業

子育てサークルを主宰する代表者の方々や、子育て支援センターに登録しているボランティアの方を対象として、日頃の活動や課題等についての情報交換を目的に交流会を実施しました。

なお、令和3年3月31日現在での、登録ボランティア数はグループが3団体、個人登録が37人で活動実績は延べ35人となっています。

事業の名称	開催回数	延参加数	主 な 内 容
① 子育てサークル代表者会議	1回	5団体5人	子育てサークル相互の情報交換を目的に実施
② 子育てサークル代表者研修	—	—	会の運営に必要な実技等を実習により習得
③ 子育て支援ボランティア交流会	年1回	7人	子育て支援活動を行っているボランティアの情報交換と交流を目的に実施
<b>④その他事業</b>			
ア ベビーから楽しめる リミック&ハッピーランチ	—	—	元子育てサークル代表による母親の仲間づくりや情報交換の場
イ わらべ歌でプルプル	—	—	ボランティアによるわらべ歌とピアノにあわせ親子でスキンシップ
ウ 「ハピママヨガ」	—	—	初心者でも簡単に出来るヨガレッスン
エ 「ソレイユのお話し会」	—	—	ボランティアによる絵本の読み聞かせ
オ 「親子のコミュニケーション講座」	3回	24人	子育てカウンセラーによる子育て支援講座
カ 「こころのワークショップ」	3回	12人	セラピストによる子育て支援講座
キ 「バルーンアート」	—	—	バルーンアートづくりを通じた世代間交流事業
ク 「内野さんのお話し会」	—	—	ボランティアによる絵本の読み聞かせ

ケ「絵本でハピネス」	2回	23人	絵本講師による絵本の読み聞かせ
コ その他	—	—	まごころデイサービスセンター利用者との地域交流事業等

(8) 子育て支援情報の提供

- ア 子育て支援センター事業の周知を図るために「ホッとだより」を年間10,330部発行しました。
- イ ホームページでは、子育て支援センターの情報を随時更新しています。
- ウ 7月に子育て支援センターの利用促進を図るため、周知のチラシを10,000部発行しました。
- エ やまと子育て情報「こころんひろば」を7月に冊子5,000部及び電子書籍の発行を行いました。

(9) ネットワーク構築の取り組み

市内保育園が地域育児センターとして実施する「地域子育て連絡会」へ社会福祉士と保育士が参加しました(7回)。大和市学習センターで行う子育てサロンへの職員派遣を行いました(1回)。

また、新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、地区民生委員児童委員協議会主催の子育てサロン等への保育士派遣はありませんでしたが、コロナ禍におけるサロンの運営方法について、ガイドラインをもとに地区民生委員児童委員協議会と対策内容を共有し、関係者のネットワークづくりを図りました。

そして、地域においては、新たに開設した親子サロンや子ども食堂などを訪問し地域の社会資源の把握と情報の共有を行いました。

(10) 安全対策

① 子育て支援事業総合補償保険への加入

子育て支援センターのサービス提供者として、安全対策を講じて、なお生じる不測の事故に対応するために、子育て支援事業総合保険に加入しました。

令和2年度は、保険対応となる事故等はありませんでした。

賠償責任保険			子育て支援センター利用者傷害保険	
・ 対人賠償	1事故	2億円	・ 死亡保険金	300万円
・ 対物賠償	1事故	2億円	・ 後遺障害保険金	300万円
・ 死亡見舞金		200万円	・ 入院保険金	日額4,500円
・ 後遺障害見舞金		200万円	・ 通院保険金	日額3,000円
・ 入院見舞金	1人	～30万円		
・ 治療見舞金	1人	～15万円		

② ヒヤリ・はっとの取り組み

事故防止と苦情対応の取り組みとして、ヒヤリ・はっとレポートを作成し、日常的に職員が把握したヒヤリ・はっを蓄積し、スタッフ会議等で報告・検討を行いました。

③ 震災等に備えた安全対策

新型コロナウイルス感染拡大防止期間(4月～6月)として、大和市内の公共施設の閉所期間に伴い、施設2階の子育て支援センターの常設のサロンは閉所し電話相談のみを実施しました。

### (11) 利用者の意見聴取の実施

利用者の意見を聴取するための投書ポスト（ご意見箱）を設置し、令和2年度は、子育て支援センターに来所者並びに地域関係者から寄せられた意見は4件ありました。

（4頁、センター利用者及び地域住民の意見等の聴取に掲載）

子育て支援センターの利用者の満足度向上に努めるため、講座の参加者及び常設のサロン利用者を対象にアンケートを実施しました。アンケート結果については、センター内へ掲示するほか、スタッフ全員で共有を図りました。

## 6 その他関連する事業

毎年度、施設の専門機能を活かし、地域住民を対象とした福祉関連講座「まごころ福祉講座」とコミュニティセンター柳橋会館の「柳橋コミセンまつり」に併せての施設開放事業「まごころC a f é」を実施しておりましたが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため開催を中止しました。

## 7 利用料金収入実績

まごころ地域福祉センターにおける利用料は、介護保険法第41条第4項第1号に規定されている「居宅介護サービス費」と同法第115条の45第5項に規定する「地域支援事業に規定する費用」の他、「指定管理者があらかじめ市長の承認を得て定める額」とされており、通所介護サービス費及び介護予防通所介護サービス費（含む介護職員処遇改善交付金）、介護保険適用外となる食費等、地域包括支援センターにおける予防介護支援介護報酬と住宅改修支援手数料が該当します。

区 分	金 額
通所介護・介護予防通所型サービス報酬額	47,289,491円
利用者等利用料収入	3,634,972円
予防介護支援介護報酬	4,496,191円
住宅改修手数料	4,200円
合 計	55,424,854円

## 8 個人情報保護及び情報公開措置

大和市社会福祉協議会としては、厚生労働省による「福祉関係事業者における個人情報の適正な取扱いのためのガイドライン」に基づく「個人情報保護に関する方針（プライバシーポリシー）」を策定しています。

また、まごころ地域福祉センターとして、個人情報の適切な取扱いに努めていくために、「大和市社協まごころ地域福祉センター管理に関する業務の個人情報保護に関する規程」並びに「大和市社協まごころ地域福祉センター管理に関する業務の情報の公表に関する規程」を整備しています。

### Ⅲ 令和2年度指定管理事業の収支決算並びに法人全体の財務状況

指定管理事業については、事業ごとに経理区分を設けて経理処理を行いました。

令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大や施設の空調機器の故障により、老人デイサービス事業はその影響を受け、介護報酬が減収となりました。新型コロナウイルス感染防止対策のための費用については、神奈川県新型コロナウイルス感染症緊急包括支援事業（介護分）交付金及び大和市PCR検査助成金を活用により、支出を最小限に抑えることができました。

各事業の収支決算の総括表は以下のとおりです。

#### <令和2年度指定管理事業資金収支決算総括表>

##### 【収入の部】

(単位：円)

勘定科目	指定管理全体	センター管理	デイサービス	地域包括	L S A派遣	子育て支援
市指定管理料	58,166,195	13,641,200	782,240	25,622,755	2,000,000	16,120,000
市受託金収入	1,120,000	0	0	1,120,000	0	0
県補助金収入	1,458,000	0	1,089,000	369,000	0	0
市補助金収入	6,000	0	6,000	0	0	0
介護保険収入	55,424,854	0	50,924,463	4,500,391	0	0
収入合計①	116,175,049	13,641,200	52,801,703	31,612,146	2,000,000	16,120,000

##### 【支出の部】

(単位：円)

勘定科目	指定管理全体	センター管理	デイサービス	地域包括	L S A派遣	子育て支援
人件費支出	84,299,922	7,354,824	32,444,925	26,889,284	2,823,573	14,787,316
事務費支出	2,435,777	1,390,970	600,888	157,500	0	286,419
事業費支出	32,396,295	3,430,712	22,561,408	3,047,896	314,600	3,041,679
負担金支出	67,130	0	36,130	31,000	0	0
固定資産支出	484,000	0	242,000	242,000	0	0
支出合計②	119,683,124	12,176,506	55,885,351	30,367,680	3,138,173	18,115,414

##### 【事業活動収支差額及び当期資金収支差額③=①-②】

(単位：円)

収支差額	△3,508,075	1,464,694	△3,083,648	1,244,466	△1,138,173	△1,995,414
------	------------	-----------	------------	-----------	------------	------------

##### 【前年度繰越金④】

(単位：円)

前年度繰越金	10,077,898	731,624	7,897,363	0	△1,421,078	2,869,989
--------	------------	---------	-----------	---	------------	-----------

##### 【収支差額/令和3年度への繰越金⑤=③+④】

(単位：円)

収支差額	6,569,823	2,196,318	4,813,715	1,244,466	△2,559,251	874,575
------	-----------	-----------	-----------	-----------	------------	---------