

## (4) 相談支援課

相談支援課長 矢野 弘枝

### 1、業務方針

平成 27 年 4 月に改正介護保険法施行、介護報酬改定が行われる。利用料の変更が発生するため、事前の説明をしっかりと行い、ご利用者の同意を得たうえで、サービス提供を徹底していかなければならない。

今年度の相談支援課は、4 つの重点目標を挙げる。1 つ目は介護報酬削減による減収を補うためにも、利用率の向上を最優先事項に挙げたい。利用率の向上は安定した収益を生み、職員の処遇改善にもつながり、それがご利用者への、サービスの質の向上につながると考えるからである。また、法人全体の収益も考慮して、効率的に入所受入れを展開していく。

2 つ目は地域福祉の充実を図る。社会福祉法人の地域公益活動が義務化されるや、特養入所の要件に要介護度 3~5 が追加されたことにより、施設サービスの需要が高まることが予想され、博水の郷がますます地域福祉の拠点として機能することが期待される。また法人内新規事業との連携も強化し、「地域に根差した社会福祉」の法人理念を実施していく。

3 つ目はご家族への相談援助業務を強化する。ご利用者、ご家族に、安心して施設を利用してもらえるように、迅速な相談援助に努め、「博水の郷に入所して良かった」と評価していただけるよう、多職種で連携していく。

最後に、入退院対応をスムーズに行うため、医療機関との連携強化を行っていく。ご利用者の重度化が進んでおり、入院者は増えていくことが予想される。また、看取り対応での退院も増えている。その中で、スムーズな入退院のサポートは、サービスの向上や利用率の向上にもつながると考える。

相談支援課は施設サービス部の中心的な役割を担っている。各課が円滑に機能するように、柔軟な対応を心掛け、調整を行っていくものとする。

### 2、27 年度の重点目標

#### (1) 利用率の向上

- ①入所待機者への面接を計画的に行い、退所による空床に迅速に対応できる準備を行う。
- ②入院者が発生した場合には、入所待機者へのお試しショートステイ利用の声かけや、在宅ショートステイ利用者に声をかけ、空床に迅速に対応する。
- ③各課へ事前の情報提供を詳しく行い、スムーズな入所に努める。
- ④冬期の感染症対策として、前期に感染症対策委員会や内部研修を開催し、職員の迅速・的確な初動対応に努める。

#### (2) 地域福祉の充実

- ①地域支援室に協力し、地域でのイベントに参加する。
- ②地域公益活動への参加。
- ③各部署の相談員とともに地域向けの勉強会を企画・運営する。
- ④入所希望者の家族・ケアマネジャーなどへの見学対応や見学会の開催を企画し、情報提供をより充実させる。
- ⑤ボランティアビューロー・地区社協との連携を強化し、各イベントのボランティア数を増やす。

### (3) 相談援助業務の強化

- ①相談支援室会議においてケース検討を行い、チームアプローチを強化する。
- ②外部研修に参加し、スキルアップに努める。
- ③ご利用者・ご家族への情報提供について、シニアライフ課とともに役割分担を行う。
- ④利用者懇談会、家族懇話会での意見、その他、あらゆる内容については、「相談支援室会議」において、内容に対する対応を検討し、必要な対応を他部署の協力のもと行っていく。

### (4) 医療機関との連携強化

- ①各医療機関での退院カンファレンスに、打診があれば参加していく。
- ②入退院時の情報提供、情報収集を徹底し、各課での情報共有を図る。
- ③看取り対応での退院が増える中、ご家族へのご意向確認や施設の看取り対応について説明し、ご利用者の状態報告をこまめに行い、ご利用者・ご家族の精神的支援を行う。

## 3、業務内容

### (1) 入所退所支援関係

- ①入所希望者の事前面接、資料作成、入所判定会議の開催、連絡調整
- ②新規入所家族への事前説明、入所手続き、重要事項説明、契約、入所時カンファレンス、緊急時家族意向確認、銀行口座開設説明
- ③困難ケースなどによる措置入所等、区からの要請等での対応、連絡調整、記録
- ④利用者、各種データの管理
- ⑤後期高齢者医療被保険者証等預り証発行、メールボックスの鍵受領証の発行
- ⑥長期入院、退所手続き、遺留品の引渡し、郵便物転送手続き、郵便物受け取り記録と、各メールボックスへの配布
- ⑦空床ショートステイ利用の推進、連絡調整、入所待機者へのお試しショートステイ声かけ

### (2) 相談支援

- ①入所者の生活全般に関する本人及び家族からの相談対応、記録
- ②介護保険負担限度額認定申請及び認定証の保管
- ③健康診断、受診の付き添い、緊急時対応と連絡、家族への報告
- ④アンケート調査の実施、結果の公表
- ⑤月間予定、毎月のお便り、ポスター作成
- ⑥苦情解決担当としての記録保存、世田谷区への報告、苦情解決会議の開催

### (3) 請求関係

- ①国民健康保険団体連合会への介護報酬請求業務
- ②利用者への利用料請求書作成業務
- ③利用者の立替金管理、必要物品の代行購入

### (4) 行政、申請関係

- ①介護保険負担限度額認定申請及び認定証の保管
- ②介護保険の更新申請書の作成、送付、認定調査の連絡調整
- ③生活保護対象者管轄機関との連絡調整、年一回の保護担当者との面接時書類の作成
- ④毎月の入所者、辞退者の区への報告
- ⑤区、都への事故報告書、経過報告書の作成と提出

**(5) 地域・家族に対する支援・交流**

- ①入所希望者、見学者、地域住民からの相談受付、記録、見学案内
- ②家族懇話会への参加、講師派遣依頼への対応、各種研修・情報交換会への参加、その他地域活動への参加
- ③施設内売店、理美容の受付・付き添い、寝具消毒乾燥手配、各種行事企画・実施時の参加、衣類販売計画、地域交流等生活活性化への援助
- ④ボランティア希望者の受入れ・調整、中学生体験学習の受入れ、オリエンテーションの実施
- ⑤地域作品展、世田谷区作品展への出品手続き、見学付き添い
- ⑥広報・人材育成のためのホームページ作成、広報誌作成

**(6) その他**

- ①部署間の連携の調整、伝達
- ②施設サービス計画作成カンファレンスへ参加

## (5) ショートステイ課

ショートステイ課長 片桐 恵子  
相談員 八木 亜紀

### ① 業務方針

平成 27 年 4 月に改正介護保険法施行、介護報酬改定が行われる。ショートステイにおいても基本単価が大幅に引き下げることになった。報酬減を補うべく効率的・効果的な運営を行っていかねばならない。

4 月以降、有料老人ホーム等の参入が決まっており、顧客獲得においての競争が予想される。選ばれるショートステイになるための戦略として以下の 2 つを挙げる

一つ目は専門職を配置し、リハビリを実施する。住み慣れた自宅でいつまでも元気に過ごすためには、身体機能維持は欠かせない。ショートステイ利用期間にリハビリを行うことは、在宅生活に帰った後も変わらぬ生活が送れることになる。

二つ目は送迎サービスの検討である。まずは、新規のご利用者やお試しショートステイの方を対象とし、その後は全利用者での実施を目標に行っていくものとする。

また、今年度は新規利用者のリピート率向上に力を入れていく。新規ご利用時にはきめ細やかな接遇に努め、2 回目の利用につなげていく。

広報活動にも力を入れていく。ホームページの更新をこまめに行う。そして、居宅支援事業所のケアマネジャーへの空き情報の連絡を迅速におこなう。緊急ショートステイの受入れは空床があれば必ず受けるようにし、ショートステイ博水の郷の認知度を上げていく。

### ② 対象者の範囲の拡大

新規利用者獲得へ向けて、営業活動を実施していく。具体的にはサービス担当者会議に参加し、居宅ケアマネとのコミュニケーションをとっていく。また、緊急ショートステイは積極的に受け入れていく。区、あんしんすこやかセンター、居宅のケアマネと連携し、迅速な対応に努める。

### ③ 空床ベッドの確保

通常申し込み、利用者家族の希望、キャンセル待ち、緊急ショートステイに対応するため、特養相談員と連携して、特養入院者、空床ベッド活用を積極的に行っていく。特に、レスパイト目的にご家族からの緊急ショート要請が多くある。ご家族からの要請にできる限り対応することが、利用率向上にもつながると考える。

また、あんしんすこやかセンターや行政からの緊急依頼は空いていれば受け入れる。

事前調査で収集する ADL 情報・利用者・家族の要望、居宅サービス計画書に沿って短期入所計画を立案し、身体的及び精神的な自立を促すようなサービスを提供していく。

### ④ 連携

サービス担当者会議にできる限り参加し利用者家族との関係性を深める。また、居宅介護支援事業所、デイサービス相談員、他施設と連携する。看護師との情報交換、医療機関等との連携・相互理解を深める。発熱時や体調不良の際には随時、家族、主治医と連絡をとる。

地域との連携を図るため、あんしんすこやかセンターの職員や地元自治会の方へ情報を発信していく。

## ⑤ リスクマネジメント

ショートステイは利用者の入れ替わりが多いサービスであるため入所施設より細かいリスクマネジメントが必要である。

ご利用前には本人・家族・ケアマネジャーより情報収集を行い、現場へしっかり申し伝えて準備を行う。また、利用の間隔が空く方も多いため、サービス担当者会議において、他職種、他施設との連携を図り、ケアの統一、リスクの情報交換に努めることが必要である。細かく記録することを心がけ、体調の変化、特記事項を記録する。家族とはこまめに情報交換を行い、在宅でのケアに連続性が取れるようにする。万が一起きてしまった事故に関しては早期にカンファレンスを開催し、原因の特定、再発防止に努めていく。

## ⑥ 苦情解決の体制

利用者、家族からの苦情、要望などの情報を対話での収集に加え、年4回実地しているアンケート（匿名）により収集する。また、フロア・玄関横へ設置された意見箱からの情報を収集する。迅速かつ適切な対応を心掛けることにより、サービスの質の向上と顧客満足度の向上へとつなげていく。ケアマネジャーとの情報交換や報告を行い大きなトラブルになる前に問題を解決できるよう対応する。苦情や意見についてはショートステイ課の職員にとどめず早期に部長・施設長への報告・相談をする。場合によっては苦情解決委員会を招集し、根本的な苦情解決案を協議する。そこで議論されたか解決案をもとに、利用者・家族に誠意ある対応を心掛け、信頼回復に努める。

苦情に当たっては、以下の手順で行う。

- i) 「組織を代表している」という意識を持ち行動する。
- ii) 「誠実な態度」でまず「おわび」し相手の「心情を理解」して話を「よく聴く」
- iii) 何が問題になっているか「事実の確認」をする
- iv) 「代替案」・「解決策」を提示する
- v) 再発の防止策を提案する

## ⑦ サービス内容

- i) 食事介助
- ii) 排泄介助
- iii) 入浴介助
- iv) リハビリ介助
- v) 生活相談
- vi) 健康管理
- vii) 余暇活動（季節の行事、レクリエーション等）
- viii) 理美容（有料）
- ix) 介護サービス計画の立案
- x) 相談全般
- xi) リハビリテーション

## ⑧ 医療ニーズが高い利用者の受け入れ

医療処置体制を整えるとともに、痰の吸入や胃ろうの勉強会などによって職員の知識・向上させ、様々な利用者を幅広く受け入れるようにしていく。

## ⑨ 利用者の入退所

原則として、入所時刻 13 時 30 分～16 時、退所時刻 10 時～11 時 30 分と定め、家族・介護者と相談し、都度決定する。

## ⑩ 空所ベッドの活用

キャンセルや特養入院者、空所ベッドの案内を各居宅支援事業所、家族に積極的に行っていく。緊急ショートステイ依頼にも素早く対応をしていく

## ⑪ 利用率に関して

平成27年4月より有料老人ホームの参入が決まっている。顧客獲得のためにもサービスの充実はもちろん、他の事業所より魅力的なサービスを提供していかなければならない。

まず、新規利用者の対応を充実させていくものとする。新規ご利用者のリピート率向上のため、新規利用時には声掛けを多く行い不安を取り除く対応に心がける。また、アンケート調査を実施し、ご利用者のご意見に耳を傾け、対応していく。

次に、専門職によるリハビリを提供していく。在宅に戻った後も入所前と変わらぬADLを維持していただくことで、継続的な利用につながると思う。

また、送迎サービスについても検討を行う。まずは、特養フロアを利用される緊急ショートステイの方を対象に実施し、最終的には全利用者での実施を検討していく。

以上の取り組みを行い、利用率110%を目標に努めていくものとする。

## ユニット援助計画

### ●ひなげし・こすもすユニット <岩永 真祐>

#### 《援助計画》

今年度は新規のご利用者へのサービスを充実させていく。ご利用者、ご家族の不安を取り除くため「ご利用者に寄り添った介護」を目標として、工夫していきたい。特に接遇サービスについては、徹底した指導を行い、質の向上に努めていく。

ご利用者・ご家族・ケアマネへアンケート調査を実施し、課題を克服していくことで、選ばれる施設をめざす。

余暇活動においては、職員による企画力の向上を図る。職員に計画的なレクリエーションを実施してもらう。例えば、世田谷区の歴史を探るマップ作りなどである。

今後もご利用者から好評である専用フロアのメリットを生かし、ショートステイ専用の職員であるプライドをもってサービスの質の向上に尽力していくものとする。

【短期入所生活介護 18床（個室10部屋、準個室2部屋、夫婦部屋3部屋）】

#### ●年間行事予定

平成27年 4月		10月	運動会
5月	母の日	11月	文化祭 紅葉狩り
6月	父の日 日帰り旅行	12月	クリスマス 忘年会
7月	七夕 盆踊り	平成28年 1月	お正月
8月	花火	2月	節分
9月	敬老会 十五夜	3月	雛祭り お花見

## (6) グループホーム課

グループホームやまぼうし  
ホーム長 瀬ノ上 直美

### ① グループホームやまぼうし

#### i) 運営方針

平成 27 年 4 月に改正介護保険法施行、介護報酬改定が行われる。今年度のやまぼうしは効率的・効果的な運営を行っていかねばならない。グループホームの報酬が引き下げになるからである。まず、入居待機者を計画的に確保し、対所による空床をなくす。つぎに、日常業務の中で光熱水費の無駄がないか見直しを行い、節約に努める。また、法人が取り組む「地域公益活動」の一環として、地域向けのイベントや講座を開催し、認知症やグループホームについての理解を深めてもらえるよう努める。

やまぼうしは、「よく話し、よく笑い、よく歩く」をモットーにして、日常的に街に出て地域の人々と交流してきた。自然とふれあいながら、その人のもてる力を引き出し、いきいきと生活できるような支援を心がけている。今年度も、ご入居者の尊厳を守り、残存能力を大切に、その人らしく生活できるようサポートしていくものとする。加えて、健康面については、訪問看護ステーションと主治医の連携に努め、ご入居者の方々とご家族にとって、安心できるケアを継続していく。

#### 《今年度の重点目標》

##### 1. 介護力の強化

ターミナル期を迎える入居者が 2 名在籍中である。職員の介護力強化は必須と考える。今年度も引き続き、外部研修で知識や技術を習得し、職員会議で職員同士が教え合い、全体的な質の向上を図る。

また、特養、ショートステイなどとの交換研修を通して、重度利用者への対応を勉強する。また、ご利用者への関わる時間を少しでも増やすために業務の効率化をすすめていく。記録方法や報告書類の書式を見直す。

##### 2. ターミナルケアへの取り組み

ご家族にターミナルケアについての説明を行う。配置医や看護師がいないことを含め、医療対応に限界があることを理解していただく。必要に応じて、主治医、家族、職員で話し合える場を設ける。その場で、現状や今後の対応について説明し、不安や心配な点を取り除く。看取りケアによる職員のストレスマネジメントについても、支援出来る体制を作る。

##### 3. 地域と信頼関係の再構築

法人が取り組んでいく「社会公益活動」の一環として、シティコート二子玉川自治会との交流を行い、住民向けのイベントや講座を開催する。

また玉川町会の活動にも積極的に参加していく。

##### 4. 法人内事業所との連携強化

「特別養護老人ホーム博水の郷」への入所する場合、ご利用者への継続的支援を行うために情報提供を行う。新規入居者の獲得については、「居宅介護支援事業所・博水の郷」、法人他事業所の担当者との連携・協力を欠かさない。相談員会議において積極的な情報収集や調整・相談を行っていく。

##### 5. 感染症対策

昨年度には、インフルエンザ・ノロウイルスへの感染はなかった。気を抜かずに。感染予防 5 原則「手洗い・うがい・換気・加湿・マスク」を遵守して、「うつらない・うつさない・もちこませない」を実践していく。

## ii) 事業計画

- 入居者定員 9名
- サービスメニュー
  - 1. 認知症対応型共同生活介護
    - ・ 1級地・・・20%加算
    - ・ 医療連携加算
    - ・ 看取り介護加算
    - ・ 認知症専門ケア加算（Ⅰ）
    - ・ サービス提供体制強化加算（Ⅱ）
  - 2. 保険外負担部分
    - ・ 家賃
    - ・ 食材費
    - ・ 水道光熱費
    - ・ 日常生活費
    - ・ 共益費
    - ・ その他実費あり

## iii) 平成 27 年度数値目標

- 稼働率関連 98%
- リスクマネジメント関連
  - 骨折事故・・・3件以下
  - 転倒事故・・・10件以下
- 顧客満足度 90%

## iv) 支援内容

やまぼうしは家庭的な環境の下で、食事、排泄、入浴等の介護その他日常の世話及び機能訓練を行うことにより、入居者がその能力に応じた自立した日常生活を営む事ができるように支援していく。

### 1. 生活支援

#### ・食 事

買い物から食事作りはその方の能力に応じて支援する。自分の食事は自分で作ることを基本としているが、重度化によりほとんどできない利用者もいる。その方のできることを発見し、できないことを支援する。毎日 10 時に献立会議を行い、その中で入居者と話し合い、昼食、夕食に何を食べるかを決めていく。複数の献立も提供可能である。朝食は、パン、ご飯、粥を選択し、食事は自分達で作れるよう支援をする。外食・出前なども取り入れ食生活をバラエティ豊かなものとしていくよう努める。  
糖尿病やミキサー食に対して対応できるように努める。



- ・ 排 泄  
排泄表を作成し、排泄パターンを把握する。それを反映し、またその方の能力に応じてトイレへの誘導やおむつ交換等の援助を行う。夜間も同様にポータブルトイレやトイレ誘導、おむつ交換を適宜行う。
- ・ 入 浴  
入居者の希望に応じて支援する（週3回以上）。
- ・ 掃 除  
入居者の能力に応じて居室の掃除機がけや衣類の整理等を支援、援助する。職員は玄関・共用スペース・各居室の環境整備に努める。
- ・ 洗 濯  
入居者の能力に応じて、洗濯機の使用や洗濯物を干す、洗濯たたみ等の支援、援助する。
- ・ 理美容  
ご家族の希望・本人の希望により適宜付き添いの支援をする。主に近隣の美容室を利用する。また、必要に応じて美容院に訪問してもらう。
- ・ リハビリ  
近隣の整形外科の往診・訪問マッサージの利用。
- ・ 入居者会議  
毎月1日に、職員と入居者で、日々の生活について意見を出し合い、入居者の希望や不満等を聞き改善に努める。また隔月に避難訓練・防災についての話し合い等を行う。

## 2. 余暇活動支援

- ・ アクティビティー  
個人の趣味（編み物、ミシンがけ）や書道・カラオケ・茶道・塗り絵・手芸・俳句・風船バレーなどを行い、生活を楽しむ支援をする。
- ・ 誕生会  
ご本人、ご家族と相談して日程を設定し、ご家族と一緒に祝いをする。
- ・ 外出  
4人乗りの軽自動車（やまぼうし号）を活用して、個別で買い物や美術館その他希望のある所への外出、また、病院受診への支援を行う。
- ・ 季節の行事  
天候が良い時期に日帰り旅行を実施する。家族へも参加を呼びかける。  
借り上げたバスばかりではなく、公共交通機関を利用した外出も実施する。  
一泊旅行は、希望がある場合に実費で対応する。その他、季節の行事を行う（別紙参照）

## 3. 健康支援

- ・ 協力医療機関との連携  
救急医療機関 : 玉川病院  
協力医療機関 : 武田整形外科  
協力歯科医療機関 : 井手歯科（毎週月曜日歯科診療及び口腔ケア）  
訪問診療 : 千歳台はなクリニック・ふくろうクリニック（個人契約）
- ・ 日常の医療  
近隣の内科・整形外科に適宜受診する。  
個人契約による訪問診療医の月2回の定期的な健康チェック・24時間の連絡体制を維持する。

- ・訪問看護

医療連携加算による、訪問看護ステーション「さぎそう」との契約を更新して、週1回の訪問看護によって、入居者の健康管理を行い、24時間対応で連携をとれる体制を確保する。

#### 4. 危機管理支援

- ・事故対策

ヒヤリハット報告書と事故報告書及び対策書を毎月の職員会議で見直し、事故の減少に努める。

#### 5. 相談支援

- ・苦情対応

ご家族・近隣その他の苦情に対する対応はホーム長が行う。

- ・各種手続きの代行

要介護認定更新申請の代行・ご家族への連絡を行う。

#### 6. 職員業務

- ・記録

業務日誌・ケアプラン支援記録・健康管理表の記録。ご家族の希望があれば記録物を開示する。

食事、入浴、排泄記録の記入に全職員が関わる。

- ・ケアプラン

1ヶ月間は初回プランを使用しながらアセスメントを行う。ケアプランは、ご本人・ご家族・居室担当者・計画作成担当者などで話し合い、達成可能なプランを作成して、職員全員が署名して統一したケアを提供していく。支援記録により常にモニタリングを行い、年に2回評価しケアプランを更新していく。

ご家族の同意、評価をその都度いただき、ケアプランのコピーを送付し共有する。

ケアプランに添って日常生活の支援を行っていく。入院・退院・転倒他状況の変化に応じてケアプランの変更を行う。

- ・職員会議

毎月1回（日々の連絡は職員連絡帳で行う）。原則、全員参加で行う。

- ・防災訓練

2ヶ月に一回を目安として、避難訓練・電話伝達訓練（非常召集）等を行う。

防災計画に添って、年間1回消火訓練を行う。

防火・防災確認表の毎日記入を行っている。

セコムに委託し防災・防犯の24時間見守り体制を施行している。

- ・食品衛生点検

毎日冷蔵庫内点検・毎週水曜日冷蔵庫清掃を行う。

- ・介護保険請求事務

月1回、請求書発送して入金確認後、領収書を発行する。

- ・職員研修

世田谷区介護サービス事業所等職員研修費助成金を活用して東京都・東京都グループホーム連絡会・世田谷区他の主催する研修や施設見学、ターミナルケアの研修等に参加する。年間で職員1人1回は外部研修に参加し、資質の向上を目指す。法人全体の内部研修に参加する。

介護福祉士の資格取得のために、休暇の優先取得や研修の参加等に積極的に協力する。

- ・経費記帳  
毎日の食費、共益費、他の記帳、ご家族の希望の情報を開示する。
- ・第三者評価  
今年度受審予定。

## 7. 家族支援

- ・家族会  
事務局及び会議の場所（集会所等）を提供する。  
年2回の定例家族会の開催準備に協力する。
- ・やまぼうし通信の発行  
月1回、入居者の様子や行事予定を掲載した広報誌を発行し、請求書発送に合わせて作成しご家族に発送する。  
代表ご家族以外にも希望で送付・メールによる送付を行う。
- ・アルバム作成  
日常生活の様子や行事参加時入居者の様子がわかる写真をメールに添付し適宜送付する。  
CDRに保存する（希望者）。
- ・ビデオの作成  
やまぼうしでの生活の様子が分かるビデオを作製して、家族会やクリスマス会・面会時等、上映する。

## 8. 地域交流

- ・ボランティア  
入居者の生活を豊かにするために手芸や音楽ボランティア等の受け入れを行っていく。  
ただし、自立した生活を支援することを基本とする。
- ・地域活動への参加
  - ・地域婦人会・泉会のバザーに年2回参加。
  - ・子供110番に加入、学校行事（運動会）に参加。
  - ・地域のお祭り、納涼祭、福引等に積極的に参加。
  - ・ハロウィンなど子ども会活動に参加。
  - ・自治会・泉会主催の旅行（日帰り）に希望者の参加を支援する。
  - ・婦人会（泉会）への会報・ちらし発行時コピー機を貸し出し。
  - ・地域住民への車イスや歩行器等の福祉器具等の貸与。
  - ・あんしんすこやかセンターと一緒に、地域の方に認知症の理解を深めてもらうための勉強会を年1回以上開催する。
  - ・プロジェクターを利用して、シティコート二子玉川集会室等での映画会を開催または協力する。
  - ・同法人の運営する事業所（玉川福祉作業所・博水の郷・喜多見だんちデイ等）と定期的に交流を持ち、入居者の生活を豊かにしていく。

## ② デイサービスやまぼうし

### i) 運営方針

デイサービス事業を開始して8年目となる。昨年度後半は利用者の登録数が2名となり、事業は苦戦が続いている。現在、デイサービスやまぼうしが地域の居宅支援事業者から認知されているとは言いがたい。地域住宅へのパンフレットのポスティングや居宅介護支援事業所をはじめ、広報活動を行ったが、安定利用には繋がっていない。今年度も引き続き地域の居宅支援事業等に定期的に空き情報等を伝えていく。共用型デイサービスについての理解や認識を高めるよう努めていかななくてはならない。玉川地域では数少ないグループホーム共用型デイサービスとして、認知症の専門的支援を実践し、他事業者との差別化を図り、存在感を示していきたい。そして、地域で困っている認知症の方とその家族にとって、安心できる居場所となるよう目指していく。

### 《今年度の重点目標》

#### 1. 稼働率の向上

積極的な営業活動を行っていく。具体的には、定期的に地域の居宅介護支援事業所に訪問しデイサービスやまぼうしのPRを行い「共用型デイサービス」を紹介していく。また、随時空き状況や活動内容を居宅介護支援事業所にFAXして、介護支援専門員の興味を引く情報を提供していく。一方、既存の利用者の追加利用の打診やスポット参加を促すなど、稼働率向上に努めていく。

#### 2. 地域へのアプローチ

近隣からの利用者を増やす。

シティコート二子玉川では、平成16年の建て替えの際に、以前からの住人が引き続き入居しており高齢化が進んでいる。近い将来の介護保険適用者として、そのような方々にアプローチしていきたい。例えば集会室を活用して、講座や映画会等行い集客を試みるなど、将来の利用者を視野に入れた取り組みをする。

また、運営推進会議の機会や地域のイベント・祭などに参加する際に、広報活動を行い、利用者の確保を目指す。

#### 3. 利用者に応じたサービス提供（通所介護計画の個別化の充実）

入居者と職員が生活をともにすることでサービスメニューが画一的に陥りがちである。改めて、利用者の好きなことや得意なこと、望んでいることなどを把握して、個々のニーズに応じたメニューを提供していく。そして、それを実現するために心身状態に応じた援助を行う。

## ii) 事業内容

- 利用定員                    1日3名
  
- サービスメニュー
  - 1. 共用型認知症通所介護
    - ・ 営業日                    月曜日 ~ 日曜日（木曜日除く）
    - ・ サービス提供時間        7時間以上9時間未満を基本
    - ・ 1級地                    20%加算
    - ・ 入浴加算
    - ・ サービス提供加算（Ⅱ）
  - 2. 保険外負担部分
    - ・ 食事材料費
    - ・ クラブ活動材料費個人使用物品提供費
    - ・ キャンセル料
    - ・ 延長料金
    - ・ その他実費あり

## iii) 平成27年度数値目標

- 稼働率                    50%
- リスクマネジメント        3件以下（受診レベルの事故）
- 顧客満足度                90%

## iv) 支援内容

グループホームやまぼうしと同様にデイサービスやまぼうしは家庭的な環境の下で、食事・排泄・入浴等の介護とその他日常の介護及び機能訓練を行うことにより、利用者がその能力に応じた自立した活動を行うことができるように支援する。

### 1. 生活支援

#### ・ 食 事

買い物から食事作りはその方の能力に応じて支援する。自分の食事は自分で作る事を基としているが、重度化によりできることが少なくなっている。

その中でもその方のできることを発掘し、できない事を支援する。毎日10時に献立会議を行い、その中で入居者で話し合い、昼食、夕食に何を食べるかを決めていく。複数の献立も提供可能である。朝食は、パン、ご飯、粥を選択し、食事は自分達で作れるよう支援をする。外食・出前なども取り入れ食生活をバラエティ豊かなものとしていくよう努める。

#### ・ 排 泄

排泄表を作成し、排泄パターンを把握する。それを反映し、またその方の能力に応じてトイレへの誘導やおむつ交換等の援助を行う。

#### ・ 入 浴

入居者の希望に応じて支援する

## 2. 余暇活動支援

### ・誕生会

本人、家族と相談して日程を設定し、お祝いをする。

### ・外出

4人乗りの軽自動車（やまぼうし号）を活用して、個別で買い物や美術館その他希望のある所への外出支援を行う。

### ・季節の行事

法人のバスや民間の観光バスを利用して春と秋に日帰り旅行を実施する。また、そのときには、家族へも参加を呼びかける。

公共交通機関（電車・バス）を利用した外出も実施する。

その他、季節の行事を行う（別紙参照）

### ・入居者会議

毎月1日に、職員と入居者で、日々の生活について意見を出し合い、入居者の希望や不満等を聞き改善に努める。また隔月に避難訓練・防災についての話し合い等を行う。

### ・記 録

業務日誌・ケアプラン支援記録・健康管理表の記録。家族の希望があれば記録物を開示する。

食事、入浴、排泄記録の記入に全職員が関わる。

### ・アクティビティー

個人の趣味（編み物、ミシンがけ）や書道・カラオケ・茶道・塗り絵・手芸・俳句・風船バレーなどを行い、生活を楽しむ支援をする。

### ・送迎

4人乗りの「やまぼうし号」を使用する。

送迎マニュアルに準じて安全性の高い運行に努める。

利用者の乗降時介助に入るなど、事故防止に努める。

利用者の意識確認・体調確認のためにも、車内でのコミュニケーションに臨む。

### ③ 事業内容（グループホーム・デイサービス共通）

#### <スタッフ研修とケアの質の向上>

グループホームやまぼうしは、1ユニットの小規模なグループホームである。そのため良好な人間関係を形成するために細心の注意が必要である。入居者同士のトラブルや相性が悪いことによって起る不穏な行動を無くすためにはスタッフのケアの質に関わる。そのために入職時の基本研修、現任研修をはじめ、日々のミーティング、職員会議、ケース会議を細かく行う。個人育成計画に沿った人材育成を行っていく。

やまぼうしはスタッフ間の和やかな連携を大切にしていきたいと考えている。入居者・スタッフ共に楽しめる環境作りに心掛け、グループホームでの生活をより良いものとしていく。

やまぼうしは開設して11年目となる。現在、2名のターミナルケアを実施している。平成21年度からターミナルケアについての研修を進めているが、今後も研修会等に参加し、ターミナルケアについての心構えや知識を深める。

- ① 基本対応マニュアルの定期更新
- ② 東京都実務者研修公開講座参加
- ③ 世田谷グループホーム連絡会主催の職員研修への全員参加（年6回）
- ④ リーダー研修への参加
- ⑤ 法人全体会議への参加（事業展開や経営の理解、ケア理念の確認）
- ⑥ その他各種研修への積極的参加

#### <顧客満足度とリスクマネジメント>

- ① ケアプランを半年毎に見直し、その都度、入居者及び家族からケアに対する満足度の記入をお願いしている。それに加えて、サービスの改善・向上に向けて、毎年行っている顧客満足度の結果を踏まえてより満足度を高めていく事業運営を行う。
- ② 第三者評価の入居者・家族調査を参考に、ひとり一人が満足できる生活を支援する。
- ③ 職員の意識の向上を図り、転倒事故の軽減に努める。平成20年より導入したヒヤリハット体験報告書や事故記録を職員会議で振り返り、職員全員で対策を検討し、再発を防止する。
- ④ 病気の早期発見に努め、早めの受診で入院にいたらないケアを行う。
- ⑤ メールなどを活用して、ご家族が苦情や意見を言いやすい関係を築く。
- ⑥ 法人主催の接遇セミナーへ積極的に参加する。
- ⑦ 緊急時の連絡体系を見直し整備していく。
- ⑧ 家族会緊急連絡網で災害時には迅速な安否確認が取れる体制を作り維持する。また、連絡網を使用した訓練を行う。

#### <入居者の健康管理>

- ① 衛生対策（手洗い、うがい、起床・就寝時の口腔ケア等）を徹底する。
- ② 「千歳台はなクリニック」、「訪問看護ステーションさぎそう」との連携による定期的なバイタルチェック及び健康相談、24時間の連絡体制による健康管理を行う。
- ③ 居室、廊下、リビング等の換気を随時行う。また、乾燥する時期には加湿器を使用する。
- ④ シーツ交換、ベッドの清潔を維持する。
- ⑤ 衣類の清潔を心がける。
- ⑥ 風邪の感染予防、インフルエンザ予防接種を入居者・職員全員が受けインフルエンザの感染予防に努める。

- ⑦ はやめの受診・往診依頼を行う。
- ⑧ 年に1度定期健康診断を「千歳台はなクリニック」で受診する。

#### <安全対策>

- ① 毎年、町内会、消防署との合同訓練に参加する。
- ② 災害時に備え、飲料水・食料の備蓄を行い、定期的に補充する。
- ③ 安全確認表の記入を徹底して、事故等を未然に防ぐ。
- ④ 2ヶ月に1回の入居者避難訓練を行う。
- ⑤ 新規採用職員に対する救急救命訓練を実施する。
- ⑥ 訪問看護ステーションとの医療連携体制を実施する。
- ⑦ メールによる職員の災害時駆けつけ訓練を行う。
- ⑧ 自動車の安全管理と保険に加入する。
- ⑨ 携帯電話での災害時伝言ダイヤルの利用を可能にするため、訓練を行う。
- ⑩ 行方不明事故の対策を職員間で徹底する。  
→ 写真の作成、発生から30分経過したら110番通報し広域搜索を依頼

#### <地域との連携>

- ① 運営推進会議の開催。必要な要望・助言を聞く機会を設けてそれを運営にいかすと共に、地域住民との交流を深めてその自発的な活動等との連携及び協力を行う。
- ② 買い物は地域の商店街を利用し、地域の人々との交流を深める。
- ③ お祭りや地域のバザー等、商店街・小学校のイベントに積極的に参加する。
- ④ シティコート二子玉川自治会・玉川町会との交流を深め、イベントや講座を定期的に開催する。

#### <設備関係>

消防法の改正により、平成30年3月までにスプリンクラーを設置しなければならない。設置については、緩和措置や補助金内容も含め、計画的に行っていくものとする。

都市再生機構からスケルトン方式で賃借したため、内装等の修繕は原則法人側で行わなければならない。しかし、グループホームにおいては、会計上修繕費の積み立てが認められていない。法人側で修理する部分と利用者の共益費で行う設備の修理があるので、その都度必要に応じて行っていきたいと考える。

- ① 入居者の身体状況に対応した手すり等の増設を行う。
- ② 入居者の状況に応じたフットセンサーの増設（転倒予防）を行う。
- ③ 都市再生機構との契約内容にそった住居の改装を行う。
- ④ 障子・壁紙・電機製品の修理、買い替えの費用のプールを行う。
- ⑤ その他必要に応じた設備点検（防火設備点検他）を行う。



#### ④ 中長期事業計画

##### i) グループホームやまぼうし

###### 平成 27 年度 『地域公益活動』

- ・地域向けイベント、講座を定期的に行い、認知症・グループホームについての啓蒙活動をすすめる。
- ・シティコート二子玉川自治会、玉川町会、泉会の活動に参加し、さらなる交流を深める。

###### 平成 28 年度 『効率的・効果的な事業運営』

- ・介護、業務の全体的な見直しを行い、コスト削減・節約に努める。
- ・スプリンクラー設置に関して、区・都からの情報収集を行う。平成 29 年度に設置予定。

###### 平成 29 年度 『介護力の強化・人材の育成』

- ・認知症介護のプロとしてより専門性を高める。
- ・職員の働きやすい職場環境を整える。

- ① 玉川町会、泉会等の地域の活動に参加し、地域との関係性を築いてきたが、さらなる「地域公益活動」を求められている。シティコート二子玉川自治会や玉川町会、泉会との交流・連携を活発にし、イベントや講座を定期的を開催するとともに、認知症やグループホームについての啓蒙活動をすすめる。
- ② 平成 27 年度に介護報酬が引き下げられたことにより、効率的・効果的な運営が必要となる。業務全体を見直し、光熱水費や、食材費などのコスト削減を計画的に行う。また、職員に対して節約の意識を高める指導を行う。
- ③ やまぼうしは要介護 1 から要介護 5 までの方が入居されている。認知度・身体状況はそれぞれであるため、認知症介護のプロとしてスキルアップを行う。「個人育成計画」を作成し、育成を行う。

##### ii) デイサービスやまぼうし

###### 平成 27 年度 『稼働率の向上』

- ・近隣住宅、居宅支援事業所に対して、営業活動を行う。
- ・土日祝日や年末年始の営業や利用時間、スポット利用に対して、柔軟な対応が出来ることをアピールしていく。
- ・送迎範囲を拡大する。

###### 平成 28 年度 『社会公益活動』

- ・地域向けイベント、講座を定期的に行い、認知症・グループホームについての理解を深めてもらう。
- ・シティコート二子玉川自治会、玉川町会、泉会の活動に参加し、さらなる交流を深める。

###### 平成 29 年度 『サービス内容の見直し』

- ・アクティビティーを見直し、活動内容の幅を広げていく。

- ① 利用者の安定した継続利用が難しく、利用状況が伸び悩んでいる。近隣の住宅、居宅支援事業所にデイサービスやまぼうしの認知度を上げる取り組みを行う。平成 29 年度には稼働 60%を目指す。そのために、入所施設という特性を生かし、土日祝日や年末年始等も営業していることや、時間延長、スポット利用についても柔軟に対応していることを強みとしてアピールする。
- ② 入居を希望する方にデイサービスを利用してやまぼうしに慣れていただき、入所へのスムーズな流れを作る。
- ③ デイサービスの方も一緒に楽しめるアクティビティーの充実に努める。

⑤ 年間サービス計画

月	大行事	季節行事	定期	日常の活動	日常の役割
4月	花見		誕生会 あおぎり会手芸	【日頃の活動】 ・掃除 ・洗濯たたみ ・献立会議 ・ラジオ体操 ・手足の体操 ・歌体操 ・口腔体操 ・買い物 ・調理 ・洗い物 ・会話 ・散歩 ・外気浴 ・外食 ・手作りおやつ ・映画会 ・ピアノで歌 ・DVD鑑賞 ・カルタ ・塗り絵 ・書道 ・茶道 ・トランプゲーム ・オセロ ・カラオケ ・編み物 ・ミシン掛け ・手芸 ・ちぎり絵 ・将棋 ・生け花 ・園芸 ・折り紙 ・フーセンバレー ・手作りうどん ・手作りそば	【自立支援】 ・洗濯たたみ ・洗濯物配り ・モップ掛け ・掃除機掛け ・テーブル拭き ・食器洗い ・食器拭き ・お盆拭き ・会議録記録 ・お金の支払い ・荷物の受け取り ・野菜を切る ・お盆をならべる ・お箸を置く ・味付け ・天ぷらを揚げる ・配膳 ・下膳 ・ごみ捨て ・玄関の掃き掃除 ・花の水やり ・金魚の餌やり ・お金の支払い
5月	泉会バザー	こどもの日	誕生会 あおぎり会手芸		
6月			誕生会 あおぎり会手芸		
7月		ラジオ体操 (二子玉川小学校) いきいき講座	誕生会 あおぎり会手芸		
8月	家族とのお茶会 家族会定例会	お盆 町会盆踊り	誕生会 あおぎり会手芸		
9月		お彼岸22日 十五夜	誕生会 あおぎり会手芸		
10月	世田谷区作品展 泉会バザー	開設記念日 玉川神社秋季例大祭 訪問看護ステーションさぎそうとの交	誕生会 あおぎり会手芸		
11月	日帰り旅行		誕生会 あおぎり会手芸		
12月	クリスマス会 家族会総会	お正月松飾り作り	誕生会 あおぎり会手芸		
1月	新年会	初詣	誕生会 あおぎり会手芸		
2月		節分会 バレンタイン	誕生会 あおぎり会手芸		
3月		運営推進会議懇親会 お彼岸 ひな祭り	誕生会 あおぎり会手芸		