

### 3. 在宅サービス部

#### (1) 在宅サービス部 事業計画

在宅サービス部長 竹中 毅

平成 27 年 4 月、介護保険法が改正され、介護報酬の改定が行われる。それを踏まえて在宅サービス部各事業所の方針を次のとおり示す。

デイサービスにおいては、介護報酬が 10%ほど引き下げられる。現行通りの運営では、3ヶ所（デイサービス博水の郷・喜多見だんちデイ・タガヤセ大蔵デイ）のデイサービスを合わせて、約 1,000 万円の減収となる。そのため、運営の効率化に取り組まなければならない。サービス提供時間を現在の 7 時間以上 9 時間未満から 5 時間以上 7 時間未満にする。

稼働率を向上させるために各デイサービスは、博水の郷居宅・二子のわたし居宅との連携を図る。博水の郷居宅においては特定事業所加算を取得するために人的要件を整える。二子のわたし訪問介護においては、サービス提供責任者 1 名体制とする。サービス内容については生活援助・身体介護のバランスを図る。

用賀あんしんすこやかセンターは、7 月より総合相談事業（身体・知的・精神の 3 障害、児童なども対象となる）のモデル事業所となる。そのための準備として研修、施設見学などの機会をつくり、職員育成に努める。

在宅サービス部に共通する課題は、人材の確保・育成・定着である。離職させない職場環境づくり、やりがいにつながる個別の目標管理、キャリアアップできる教育体制に取り組む。重点項目はつぎの 3 つである。

- ① 個別育成計画の作成・運用に力をいれる。職員の経験年数に応じて介護福祉士・介護支援専門員の資格取得を目指す。将来、処遇改善加算やサービス提供体制加算の取得につながれば幸いである。
- ② たとえば訪問介護とデイサービス、小規模デイサービス同士など在宅サービス部内の交換研修のほか施設サービス部との交換研修を行なう。都や区主催の外部研修への参加を奨励し、幅の広いネットワークづくりを目的にした人材交流の機会を創る。また、各事業所内部勉強会を自主的に開催できるよう指導する。
- ③ 社会貢献活動の一環として、の「喜多見区民まつり」・「多摩川癒しの会」などの地域活動に積極的に参加する。

## (2) デイサービス課

### ① デイサービス博水の郷係

介護リーダー 金子 リカ

平成 27 年 4 月に介護報酬が引き下げされる。そのため、重度者支援・認知症対応が重視され、「中重度者ケア体制加算」が創設された。条件が満たされるので加算を取得する。サービス提供時間を 7 時間以上 9 時間未満から 5 時間以上 7 時間未満に見直す。送迎時間が短縮され、職員の時間外勤務を減らすことができるからである。さらに、委託契約の運転手だけに頼らず、介護職員が運転を兼務できるように努める。

#### <重点目標>

##### ① 目的別プログラムの充実

利用者の自立支援を目的に、各々の課題に適したプログラムを提供する。認知症ケア・生活リハビリなどの目的に応じた内容を考案し取り組む。状態に応じた安全なルール・環境・職員配置などを整備していく。またプログラム予定表を作成・配布して、参加意欲を高めるよう努める。

##### ② 各種加算の取得

全ての加算について見直しを行い必要条件が満たされている加算を取得する。現在、加算の必要条件が満たされていない場合も加算取得に向けての体勢を整えていく。取得にあたりご利用者・家族・ケアマネジャーへの説明と同意を得ていくことが必要となる。

#### 1. 稼働率

健全な運営なくしてサービスの向上は望めない。そのために稼働率の維持・向上が必要となる。積極的に新規登録者を獲得し、利用率の維持・向上を図る。1 日あたりの目標平均利用者数 30 名とする。利用登録の空き情報については迅速に居宅に伝える。

##### 《稼働率アップの取り組み》

##### ① 振り替え参加の促進

毎月、サービス提供票を確認し、日ごとの参加予定者数を事前に把握する。欠席者の多い空きのある日を確認する。祝祭日による休業日やご利用者の都合で欠席された際には、空きの多い日に振り替えてもらえるよう案内する。そのため、ご利用者・家族に説明して同意を得ておき、ケアマネジャーの許可をもらうなど、事前の準備・調整に努める。

入浴サービス登録者の「入浴日の振り替え」希望にも対応する。

##### ② スポット参加の促進

各種イベントの開催時には、登録日以外の利用者にも案内して、希望のある方には参加をしてもらう。スポット参加を積極的に取り組む。

具体的には、月間活動・行事予定表を作成しご利用者・家族に配布する。内容によっては「ちらし」などを作成しアピールしていく。送迎時、添乗員により家族に宣伝していくなど、参加意欲を高めるような工夫に努める。

## 2. 事故・苦情

- ① 事故：年間6件以内（受診の必要な状態）
- ② 苦情：年間10件以内

事故・苦情については、その日のうちに出勤している職員で検証し、原因を分析する。分析した結果を基に再発防止策を立て、改善した取り組みで対応していく。職員間での情報の共有については、事故報告書、業務日誌での確認とする。

## 3. ヒヤリ・ハット

- ヒヤリ・ハット数：年間30件以上

職員の危機感受性を養うために、個々に気付いたことを日々のミーティングにて情報に挙げていく。ミーティングへの参加が難しい職員については、常勤職員への報告または報告書を作成しての報告とし、職員間での情報共有に努める。

## 4. 満足度調査

お客様のニーズ・ご要望への気づきの機会として、その内容を介護現場での会議等で検討し、支援の質の向上に役立てていく。

- ① 利用者対象の満足度アンケートの実施（3ヶ月に1回）
- ② 家族・介護者対象の満足度アンケートの実施（半年に1回）
- ③ 食事・お茶菓子の満足度アンケートの実施（1ヶ月に1回）

## 5. 緊急時対策

- ① 災害対策

法人が作成したBCPマニュアルに基づき、災害発生時は法人本部との連携を図る。毎月実施している消防訓練へ参加し、災害発生時に備える。

- ② 利用者急変時の対応および事故時の対応

看護師との連携を図る。必要時は、特養フロアへ応援要請を行い、協力体制をとる。搬送が必要である場合は、契約時に確認している、ご利用者の搬送先への受け入れ要請を行うと同時に、ご家族連絡も行い、家族との連携が図れるようにする。送迎中に発生した場合は、添乗員が車内にあるマニュアルを基に対応し、本部との連携を図る。

## 6. 感染症対策

- ① 「手洗い・うがい・換気・マスクの着用」の励行

職員は、公共の交通機関を利用して出勤する者も多く、外部から感染症の病原体を持ち込まないように注意する必要がある。手洗い・うがいの励行はもちろん、必要時のマスク着用を行う。ご利用者に対しても、到着時の手洗い・うがいの実施を促す。換気についても、時間を決めて実施する。（昼食準備前・喫茶タイム前・必要時）

- ② 設備・物品などの洗浄・消毒

昼食前・喫茶タイム前に、ご利用者とテーブルの消毒を行う。

毎業終了後には、テーブル・椅子・ソファなどご利用者が触れる場所、トイレや浴室の洗浄・消毒を実施し、日頃からの予防に努める。

発生してしまった場合は、標準予防策に基づき拡散防止に努める。

## 7. 各種会議

### ① 在宅サービス部会議

毎月開催している部内事業管理者による会議に参加する。

現在の営業・稼働に関する報告、イベントの広報、人材に関する情報の交換を行い、情報の共有に努める。緊急時には、各事業所間で職員の派遣を行い、協力体制をつくる。

### ② 健康会議

「食事・排泄・入浴」のサービス内容について、看護からの視点も交え、サービスの向上、安全・安心な介助方法をなどの課題検討を看護師と行う。

### ③ サービス調整会議

利用者のサービス提供について話し合い、調整を行う（月間予定など）情報を共有し自らの役割を理解し、目標や支援方針や計画などを調整する。

## 8. 人材定着・育成

離職させない環境への配慮をつくる。職員間において、注意し合うだけでなく、褒め合う・認め合う関係性がつくれるよう、日頃からのコミュニケーションを大事にする。

### ① 個別育成計画の作成

職員の個別育成計画を立てる。

弱みに対しては苦手意識克服が出来るよう、本人の強みについては伸ばせるよう、職員の個別性に合わせた指導を構築していく。

### ② エルダー制

新人以外も必要に応じて専属の担当者（経験3年以上）を配置する。

OJTを通して、具体的な課題の抽出や得意分野の把握に努める。定期的に担当者と振り返りの面談を行い、意見交換や意思確認をしながらその時の状況に応じた指導を行う。

### ③ 職員面談

定期的に面談を行う。個別育成計画を基に課題の確認や新たな目標を設定していく。日頃の悩みを共有し、孤立しないように努める。

## 9. 内部研修・外部研修・勉強会（計画・内容・回数）

勉強会の開催・外部研修への参加。テーマを決めて毎月勉強会を開催する。講師は職員が交代で行う。交代で実施することで、職員それぞれが“伝える”という意識が芽生える。

## 10. 地域参加

喜多見だんちデイ・タガヤセ大蔵デイや法人地域支援室が参加する地域のイベントへ参加し手伝いを行う。（喜多見区民まつり・消防訓練・多摩川癒しの会など）

## 11. 地域の専門機関・団体との連携・協力

- ① 地域の居宅支援事業所との関係を深める。相談員が定期的に居宅介護支援事業所へ訪問していく。その際、施設の広報紙や活動中の写真等を持参し、ご利用者様子・施設の近況を伝える。

- ② 登録の空き状況について定期的に連絡（電話やFAXにて）を行い、新規利用者の紹介や既利用者の追加利用につながるよう情報提供をする。

## 12. 家族との関係づくり

### ① 連絡帳

デイサービスの利用中の様子を伝える重要な情報交換のひとつである。ご家族の「想い」・「悩み」を確認することができ、家族の抱えている心の動きを受け止めて共感し、同時に客観的に捉えて、専門的見地から援助をすすめる。

必要に応じて、担当のケアマネジャーとも連携し、包括的な支援に努める。

利用時の様子は、写真を活用する。写真を貼ることで、文章だけでは伝わらない雰囲気をご家族に感じてもらうことができる。

### ② 家族の集い「はくすいカフェ」の定期開催

「はくすいカフェ」（以下カフェとする）を2ヶ月に1回程度開催する。カフェは、ご利用者の家族・介護者・相談員・介護士・看護師などが参加し、介護者それぞれの「想い」・「悩み」を共有し、孤独感の解消・介護ストレスの軽減となることを目的にしている。コーヒーやお菓子を楽しみながらゆっくりとした雰囲気でお話ができるよう、少数制（5名くらい）で開催する。時には、ご家族・介護者のみなさまに博水のサービス（体操・運動系ゲーム・おやつ作り・試食会など）を体験してもらう機会もつくる。

## 13. 目的別各種プログラム

### ① 認知症予防メニュー

#### a) 菜園活動

プランターで栽培の出来る季節の野菜や果物を植え、栽培を行う。種・苗をご利用者と一緒に植えることからはじめ、日々の水やり、肥料を与えていく。日々の成長記録を作成しながら、育て・収穫する楽しみ・喜びを共有していく。

#### b) お茶菓子づくり

「季節のお茶菓子づくり」と称して、月2回実施していく。メニューは季節に応じた内容で企画し、事前にご利用者に告知を行う。お茶菓子づくりを楽しみながら一緒に季節も感じてもらう。

#### c) 脳トレ

クイズ・パズル・ドリル（計算・漢字）など、考えて取り組む作業である。個々に応じて集中できる環境を整える。一定の量をいかに短時間で終わらせるか、また正解率アップを目指すかなど、個々の満足感を把握して関わる。

### ② 機能訓練メニュー

#### a) 小集団体操（1グループ5～6人程度）

ジムボール等を用いて、専門的な運動機能の活性化・生活行為の維持・回復を目指す。

#### b) ウォーキング

脳の血流に活性化のための有酸素運動として、デイルーム廊下を歩く。  
春や秋など過ごしやすい季節は、近隣の公園へ散歩に出掛ける。

### ③ 創作メニュー

ご利用者が趣味活動・クラブ活動などで作った作品の展示会を開催する。塗り絵・折り紙・貼り絵・書道などを予定している。常設のもの、テーマ・季節に沿った不定期のものに分けて行う。デイサービスの出入口に展示スペースを設ける。展示作品の品評会を行い、製作者にスポットを当てる。またそれらの作品は、区の主催する「世田谷いきいき文化際」の出展用の候補とするなど、利用者の制作意欲が高まるように盛り上げていく。家族にもちらしを配布し案内するなど、展示作品の見学に来てもらえるようはからう。

## 14. 行事・イベント

### ① 二大行事

#### a) 納涼会（8月上旬）

一部は、食事会として季節の食事バイキングを行う。二部は、風船バレー・運動系ゲームをプログラムに入れた大運動会を実施する。三部は、利用者制作のうちわを手に、盆踊り大会も開催する。

#### b) 忘年会（12月上旬）

一部は、食事会として季節の食事バイキングを行う。二部は、紅白対抗〇〇合戦を行う。職員が紅白のチームに分かれ、ゲーム・歌・相撲などで勝負する。ご利用者は、応援団や選手として参加する。三部は、クリスマスソングを歌い踊り、ご利用者・職員がひとつになって盛大に過ごす。

### ② 季節のミニ行事

ご利用者が体験してきた日本の四季・文化を大切に考えて、季節・暦に応じて取り組む。

#### a) 花見

送迎時の各場所からと、施設内の桜の花の観賞を行う。

#### b) 誕生会（毎月）

その月のお誕生者をお祝いする。

#### c) 節分会（2月）

職員扮する鬼にむかって豆まきを行い、その年の幸福を願う。

#### d) 鯉のぼりづくり（4月～5月）

鱗に模様を描き、博水の郷オリジナルの鯉のぼりを作成する。完成した鯉のぼりが仙川沿いの大空を泳いでいるところを送迎時に皆で鑑賞する。

#### e) 七夕会（7月）

ご利用者と共に七夕飾りを作成し笹に飾る。当日は、職員が織姫と彦星に扮し、皆が思いを込めて書いた短冊を読み上げる。

#### f) 創立記念式典（9月）

博水の郷の創立記念日をご利用者と共にお祝いする。歌と楽器の演奏を行う。

#### g) 敬老会（9月）

ご利用者への日頃の感謝の気持ちを手紙に託して伝え、歌と楽器の演奏を行う。

## 15. クラブ活動

### ① 車椅子レクダンス（毎月1回開催）

先生と一緒に、懐かしの歌謡曲等に合わせて体を動かしていく。椅子に座った状態で参加できることもあり、毎回参加人数が多くなっている。心身の活性化になっている。

### ② 陶芸クラブ（毎月、第三水曜の午後に開催）

季節に合った作品や、ご自身で作りたい作品を制作する。粘土の感触を楽しみながら、作品が完成していく喜びを感じていく。

### ③ 絵手紙クラブ（パステル画）

季節に合わせたテーマで作成し、四季を感じることができる。基本の色を組み合わせることで、いろいろな色の変化が楽しめ、指先を使うことで、脳への刺激にもなる。

## 16. ボランティアの活用・募集

趣味活動・クラブ活動はじめ余暇活動の担い手として必要なマンパワーである。ボランティアの力を借りながら、ご利用者の心身の活性化を図っていく。

さらなるボランティアの新規開拓に努める。日常活動・イベント・外出活動の補助など、ボランティアの意向に応じた内容を紹介して、ひとりでも多くの人的サポーターを導入していく。募集のお知らせを、ホームページ・連絡帳・掲示板・区報などに掲載して呼びかける。ボランティア活動終了後には、ボランティアと振り返るようにして、ボランティアの満足度や困りごと、要望などについて把握し、改善に努める。年度末には、ボランティアの親睦会・謝恩会を実施して、日頃の活躍をねぎらう。ボランティアの育成・確保に尽力する。

## ② 喜多見だんちデイ係

介護係長 野村 麻実

平成 27 年度は介護報酬が引き下げられ、大幅な収入減となる。何よりも稼働率の向上に取り組んでいく。まず、課題である団地住民のご利用者の獲得に注力する。そして、居宅介護支援事業所のケアマネジャーに営業をかけることは無論のこと、地域の行事や自治会などの地域交流会の際、「喜多見だんちデイ」の周知活動を行う。

### <重点目標>

#### ① 認知症ケア

認知症の理解を深めるために勉強会や研修に積極的に参加をする。ユマニチュード※1の理解と実践により、認知症のご利用者が安心して過ごせるよう支援する。

認知症予防プログラムを実践する。

認知症予防に効果のある拮抗体操※2を取り入れる。

※1 ユマニチュードとは、「回復を目指す」「機能を保つ」「共にいる」といういずれの段階にあるのか評価する。ケアの実施にあたっては「見つめること」、「話しかけること」「触れること」「立つこと」を基本として、これらを組み合わせて複合的に行う。「見つめながら会話位置へ移動する」「アイコンタクトが成立したら 2 秒以内に話しかける」「言葉をかけながら、相手に静かに触れる」など、そのケアの内容は具体的である。150 を超える具体的な技術があり、「人とは何か」という哲学に基づいて体系化されている。

※2 拮抗とは、相反するという意味で、両手足を使うときに左右別々の動きすることである。左右対象の動きをするときは、無意識にすることはできない。考えながらすることで、脳を刺激し活性化させる。例えば、前に右手を突き出しながらグーにする。左手は胸に当ててパーにする。その状態から今度は、突き出した右手を胸に当ててパーに、胸に当てた左手を突き出しながらグーにする。これを交互に 10 回繰り返す。

#### ② 機能訓練プログラム

生活リハビリの体操に取り組む。日常生活動作（食事・排泄・入浴・調理など）の自立を促し、維持するための運動を取り入れる。

### 1. 稼働率の維持・向上

新規ご利用者の獲得を目指す。

昨年度の状況をもとに、ご利用者の受け入れの多い月や少ない月、また利用参加率が低くなる時期などを踏まえて営業活動を行う。例えば、地域のケアマネジャー向けの見学会・試食会を定期的に開催する。ご利用者の作った昼食を一緒に食べながら親睦を深める。また、定期的に居宅事業所を訪問して、「喜多見だんちデイ」の活動や取り組みを伝えて、新規のご利用者を紹介してもらえよう働きかける。



## 2. 喜多見団地内を主にした周知活動

春と秋に地域住民を対象とした「芋煮会」を開催する。また、どんな活動をしているのか知ってもらうために、ご利用者と一緒に事業所前の広場へ出る機会を増やしていく。広場の清掃や春の花見、玄関前での園芸を行う。「喜多見だんちデイ新聞（仮）」を作成し、団地住民へ向けた広報活動を行う。活動の報告やイベントの予定、ボランティアの募集などを掲載する。自治会に参加して広報したり、団地の回覧板と掲示版を利用したりして周知活動をする。

表玄関前の広場に向けて「喜多見だんちデイ」の活動写真や職員を紹介した看板を作成し、施設の紹介をする。玄関前にパンフレットを設置し、自由に持ち帰れるようにする。また、職員が「喜多見だんちデイ」の名前の入ったジャンパーを着用して、朝の準備、片付け、清掃を行う。周りの方への挨拶を徹底して、地域の一員として存在をアピールする。

## 3. 見学会・交流会・介護相談カフェ等の定期開催

ご家族との関係作りを行う為に、ご利用者とご家族の課題や悩みについて相談する場所、またはご家族同士の交流の機会を作る。

平成 26 年度は送迎時にご家族と直接話をする事やデイサービスの活動中の様子を写真、通所介護計画書の評価で伝える、サービス担当者会議に参加するなどご家族との関係を構築してきた。今年度は介護相談会、懇親会、見学会などを計画する。ご家族との対話を通して、悩みや意向を把握し、問題の解決に取り組み信頼関係を築いていく。また、ご家族同士が交流できる機会を作る。

## 4. 支援の質の向上

### ① ご利用者対象の「満足度アンケート」を実施（月に1度）

支援の質の向上のために、毎月初めにご利用者へ「満足度アンケート」を実施する。そこからご利用者の想いや求めているものを把握し、現在の施設の課題を抽出して、改善に努める。平成 26 年度に行ったアンケート方法はデイサービス博水の郷と同じ内容のものを使用していた。しかし、小規模型デイサービスの特徴を踏まえたものを作成して、よりご利用者の意見をサービスに反映できるものを作成する。

### ② ご家族・介護者対象の「満足度アンケート」を実施（年に1度）

ご家族の希望や要望を把握して、よりよい支援を行う

## 5. 各種サービス・支援

### ① 季節や行事を楽しむ献立づくり（認知症ケア）

月に1度、特別な昼食やお茶菓子で季節を感じてもらう。また、出身地の名物料理や名産品を使用した献立を作る。

### ② ミニ行事

節分会・ひな祭り・七夕・創立記念式典・クリスマス会・ご利用者一人ひとりの誕生日会を計画する。季節の行事と献立を合わせて取り組む。また、フロアの装飾を月ごとに季節を感じられるものにする。

### ③ クラブ活動

園芸クラブ（土に触れて自然を感じてもらおう、植物の成長を楽しむ）、カラオケクラブ（声を出すことで心身の活性化を図る）を月に1度行なう。

## 6. リスクマネジメント

### ① 事故（受診の必要な状態）：年間10件以内

事故はケアカンファレンスを行い、原因を検討する。そして対策を立てて、事故報告書を作成する。全職員が確認できるように業務日誌に添付して業務前に確認をする。月に1度のだんち会議で振り返りを行い、同じ事故を繰り返さないようにする。

### ② 苦情：年間10件以内

### ③ ヒヤリ・ハット件数：年間120件以上

職員の危険感受性を養うために、終業ミーティングで報告をする。また、業務日誌に記載し、全職員が周知できるようにする。取り組みは終業ミーティングでモニタリングする。だんち会議で1か月を振り返り、事故を未然に防いでいく。

## 7. 人材育成・定着

職員の育成は個別に計画を立て、教育する体制を整える。平成26年度の計画でもあった各業務の手順書やマニュアルを整備している。新人職員の育成のための個別育成計画を作成した。その計画に沿った手順書・マニュアルを現在の業務に沿ったものに更新する。日々の振り返りの機会として終業ミーティングの中で不安や困りごとを話し合える時間を作る。また、定期的に職員の個別面談を行い、現在の課題に対して振り返りをする。悩みを共有して課題を解決するためのアドバイスなどを行い、不安や不満を持ち越させない取り組みをする。また、職員の介護技術の向上の為に月に1度の勉強会を開催する。デイサービス課での合同勉強会に参加、意見交換の場所と捉え、スキルアップと視野を広げていく。

## 8. 喜多見エリアの地域貢献・地域交流

喜多見団地自治会や地域の高齢者クラブへの参加により地域の住民との関係を深める。また、消防訓練、団地の夏祭りの準備・出店や喜多見区民まつりなど、地域の行事への参加を行い、交流を図る。その交流により地域住民への周知・人間関係の構築を図り、地域に開かれた施設としたい。

ボランティアの募集を行う。団地住民・近隣のボランティアを募り、ご利用者のプログラム活動を充実させる。募集の方法は自治会で声をかける・募集のチラシを作成して表玄関に掲示するなど工夫をしたい。

## 9. 介護相談窓口としての機能

地域の社会福祉の一番身近な相談場所となり、地域福祉の様々な課題や困りごとの解決と把握に努める。地域の専門機関・団体との連携・協力をするためにネットワークづくりに取り組む。あんしんすこやかセンターや区、本部居宅などと連携し、地域福祉と繋ぐ役割を果たす。

## 10. 在宅サービス部事業所間連携・協力

安定した運営を行うための運営会議を開催する。1 ヶ月に1度の在宅サービス部会議を行う。またデイサービス小規模連携会議を1ヶ月に1度行う。事業所間での連携・協力するための情報交換や意見交換の場所とする。デイサービス課の職員のローテーション制の配置、統一した支援を行うための連携、職員の育成・合同研修や勉強会などを取り決める。緊急時は送迎や職員のローテーションなど協力体制を求めていく。小規模会議などを通じて日頃よりご利用者情報を共有していく。送迎運行マニュアルや個別情報を提供して緊急時に備える。

## 11. 法人本部連携

組織としての法人本部との連携体制を強化する。法人本部と離れているため、日常的に連携が取りにくい。組織力向上を目指して、積極的に会議や福利厚生などへ参加する。

### ③ タガヤセ大蔵デイ係

介護係長 丸山 真吾

タガヤセ大蔵デイは、介護報酬の引き下げ対策として稼働率の向上に取り組む。また、地域貢献事業として多世代交流スペースを活用し、認知症カフェなどさまざまな取り組みを行なう。

#### <重点目標>

##### ① 稼働率の向上

##### ② 業務の見直し

必要度の低い残業を解消する。そのため利用者へのサービス時間終了後の業務内容・役割分担を見直す。

- a) 通所介護計画書・モニタリング記録・計画の評価結果報告書・ケアマネへの利用者近況報告書などの資料については、営業中に作成する。
- b) 入浴室・トイレ・デイルームの清掃、衛生陶器、椅子などの消毒・洗浄については、方法・範囲・回数を見直し、効率化を図る。
- c) 職員間の情報共有の方法については、ミーティングに加えて書面、業務日誌を活用する。

##### ③ 認知症カフェの開催

認知症カフェとは「認知症の人と家族、地域住民、専門職等の誰もが参加でき、集う場」として定義されている。しかし運営形態や、実施内容の基準などはない。「タガヤセ大蔵デイ」では毎月1回認知症カフェを開催している。毎回ケアマネジャーや、包括支援センターの協力を得て、認知症なのではないかと不安を抱く当事者や、その家族が気軽に立ち寄れるような環境作りをしている。「認知症になっても大丈夫」ということが伝わるように取り組んでいる。

#### 1. 稼働率

安定した経営には稼働率の向上が不可欠である。週に2回という利用者や、週に1回という利用者がほとんどである。そういった利用状況の登録者を増やしていくことが安定した利用へつながると考えている。

1日あたりの目標平均利用者数8名とする。

- a) ホームページを案内する。施設の活動や登録状況、イベントのお知らせなどの幅広い情報を適宜更新し、情報を発信していく。
- b) 利用者に欠席があった場合、振り替え参加について、ケアマネジャー（利用者・家族にも）に打診し調整していく。

サービス提供時間を3パターンに設定する。

基本は5～7時間枠であるが、利用者の状況に応じて3～5時間枠や7～9時間枠についても対応する。

## 2. 事故・苦情

事故・苦情については、職員全員で原因を分析し、再発防止対策を検討する。職員の危険感受性を養うために、個々に気付いたことを積極的に取り上げていくよう努める。

- ① 事故（受診の必要な状態）：年間 6 件以内
- ② 苦情：年間 10 件以内

## 3. ヒヤリ・ハット

ヒヤリ・ハットについては、毎日職員間のミーティング時に挙げるように努める。全職員で原因を分析し、業務日誌に情報を載せ、皆で共有し事故対策を実施していく。重大事故の発生を防ぐために、軽微な事故の発生も予防していく。

- ① ヒヤリ・ハット件数：年間 100 件以上

## 4. 満足度調査

定期的に満足度アンケートを行い、その結果を分析し、改善に生かす。

- ① 利用者対象の満足度アンケートの実施（3 ヶ月に 1 回）。
- ② 食事・お茶菓子の満足度アンケートの実施（3 ヶ月に 1 回）
- ③ 家族・介護者対象の満足度アンケートの実施（半年に 1 回）

## 5. 緊急時対策

法人が作成したBCPマニュアルに基づき、災害時は迅速に対応する。そのために、毎月 1 度施設の職員で災害訓練をおこない、いざという時のための準備を整えていく。

利用者急変時は緊急時のマニュアルに基づいて行動することはもちろん、本部の看護師との連携をはかり、的確な指示を仰いだり、駆け付けてもらうなど、法人全体の力で対応していく。

## 6. 感染症対策

ご利用者や職員、見学者が施設に到着したらすぐに、手洗いとうがいを徹底する。また、季節に応じてマスク着用の協力をもとめる。サービス終了後にはテーブルや椅子、フロアの床、トイレ、浴室すべて次亜塩素ナトリウム溶液で消毒をおこない、感染症予防に努める。万が一発生した場合は、標準予防策（スタンダードプレコーション）に基づき、二次感染や感染の拡大防止に努める。

## 7. 各種会議

毎月の法人本部で各事業所管理者による在宅サービス部会議に参加して、共有しておくべき情報の共有と、稼働率安定に向けた議論をおこなっていく。

それ以外では小規模デイ連携会議や、タガヤセ大蔵デイ調整会議を毎月 1 度行い、日ごろの業務の見直しや、小規模デイサービス特有の業務や事故防止についての議論を交わしていく。緊急時には事業所間で職員を派遣するなど一体的なサポート体制を作る。

## 8. 人材確保

非常勤職員が多い勤務体制であるため、少しでも週4~5回勤めてもらえるように、職場環境に工夫をするなどして努めていく。以前勤めていた職員を再雇用するということも想定する。

また、事業所に人材募集の掲示物を設置し、地域の方に働いてもらえるような環境作りをおこなっていく。

## 9. 人材定着・育成

職員の個別育成計画を立て、弱みに対しては、改善方法を示唆するなどみずからが取り組むように指導する。一方、強みについては、さらに伸ばすよう促す。

### ① 職員面談

定期的に管理者との面談を行う。

個別育成計画にもとづき課題に対するフィードバックや新たな目標を設定する。また、悩みを共有し、孤立させないように努める。

### ② エルダー制

新人以外にも必要に応じて専属の担当者（経験3年以上の者）を配置する。OJTを通して、具体的な課題の抽出や得意分野の把握に努める。定期的に担当者と面談をするなど振り返り、意見交換や意思確認をしながら、その時々の状態・状況に応じた指導を行う。

## 10. 内部研修・外部研修・勉強会

### ① 勉強会の開催・外部研修への参加

テーマを決めて勉強会を毎月開催する。講師は職員が交代で行う。講師役は、参加者に分かりやすく伝えることを第一とする。都・区主催の外部研修への参加を促す。参加者は研修報告書にて他の職員にも周知させる。

### ② 法人内施設の見学

部外の他事業所の見学・体験を通じた学びである。また、受け入れた事業所にとっても新たな気づきを得ることにつながるなど、サービスについても相乗効果が期待できる。

### ③ 人事交流

部内・部外を越えた職員同士の交流の機会をつくる。社会福祉法人間の人事交流が深まることにより、他部署の状況を理解し、人事異動に抵抗感が薄れる効果があると考えられる。また、他職種の辛さを共有することにより、同じ法人の一員として支えあいの視点ができる。人材の定着にもつながると期待される。

## 11. 地域参加

石井戸会「納涼親睦盆踊り大会」や大蔵住宅自治会「盆踊り大会」、石井戸町会の自衛消防訓練へ参加する。

また、日曜日などに「タガヤセ大蔵デイ」のフロアを開放する。アパートのオーナーの所有する畑やご自宅とも連携して、野菜の収穫祭や、いも煮会などを企画して、地域に振る舞うなどして「タガヤセ大蔵デイ」の名物として確立させ、広報活動に利用する。

## 1 2. 地域の専門機関・団体との連携・協力

- ① 地域の居宅支援事業所（ケアマネジャー）との関係を深めていく。
  - a) 居宅支援事業所へ定期訪問をおこなう。その際施設でのイベントカレンダーや活動の様子の写真を持参し、近況の様子を伝える。
  - b) ケアマネジャー対象の見学会を実施（年間3回程度）して、活動の体験・昼食の試食会などをおこなう。
  - c) 登録の空き状況について（電話および書面をFAXするなど）定期的に連絡し、新規利用者の紹介や既利用者の追加利用につながるよう情報提供する。
- ② 訪問歯科で来所して頂いている百瀬歯科と協力して、口腔ケアの大事さをご利用者やご家族、地域の方へ伝えていく。
- ③ 大蔵住宅や近隣の民政委員、自治会、町会と連携を図り、地域に住む認知症の方や高齢者のひきこもり、孤立等の状況を把握し、問題解決に取り組んでいく。
- ④ 通所介護ネットワークやご近所フォーラム実行委員会などの会議に参画し、地域で起きている問題に対して迅速に対応できるように情報収集に努める。そこは医師、薬剤師、大学の教授、社会福祉協議会、地域包括支援センター、福祉関係の事業所など地域に根差している様々な職種の情報が集まる場であることから、多様なネットワークを作ることに努める。

## 1 3. 家族との関係づくり

3ヶ月に1度家族懇親会を開催する。日ごろの介護の悩みや、施設へのご要望を直接聞く機会として取り組む。

## 1 4. 各種サービス・支援（新しい取り組み・目的・内容）

### ① 菜園活動

プランターを用いて季節の野菜・ハーブづくりをおこなっていく。利用者が種をまき、育て、収穫するという喜びを感じてもらうように取り組んでいく。二十日大根や稲、ネギや、豆苗などを企画する予定である。

### ② 機能訓練を目的として各種プログラム

#### a) 座位体操

タガヤセ大蔵デイオリジナルの体操、手ぬぐい体操、棒体操、歌体操などをおこなっていく。腕の可動域や、発声の強弱など日々モニタリングして、通所介護計画書に作成に反映させていく。

#### b) 外出活動

歩行力などの維持・向上を目指した機能訓練である。施設前の販売所で買い物や、近隣のお寺や川沿い、畑の散策をおこなっていく。

## 1 5. 行事・ミニ行事

新年会、節分会、雛祭り会、花見会、納涼会、運動会、忘年会など1ヶ月に1度季節に応じた行事に沿ったテーマで昼食を作っていく。地域の方がだれもが参加できるイベントとして位置づけ、企画していく。多世代交流の場として認知されるための取り組みである。

## 16. クラブ活動（目的・内容・計画）

地域のボランティアの協力を得て毎月企画していく。ディキヤールクラブ（陶磁器とティッシュボックス作成）、園芸クラブ、アコーディオンピアノクラブ、太極拳クラブ、やじきたバンド（ギターの演奏）、お話の会（本の朗読）、パステル絵手紙クラブ、調理クラブなどを開催する。事前に連絡があれば、地域の方の参加が出来る企画とする。より認知が高くなるようにイベントカレンダーを作成して、地域の方へ配布していく。

## 17. ボランティア（受け入れ・募集方法・活動内容・計画）

「タガヤセ大蔵デイ」において、ボランティアの貢献度はとても大きいものである。ボランティアの内容としては、傾聴、歌会、手芸、園芸などのレクの活動と、食事の調理、片付けなどのサポート的なものとなっている。随時募集は行って、少しずつ輪が広がっている。



### (3) 在宅支援課

#### ① 居宅介護支援係

##### i) 居宅介護支援事業所 博水の郷

居宅介護支援係長 青柳 浩司

平成 27 年介護保険制度の改正の内容を把握し、ご利用者に正確に説明できるようにする。法人の運営する各サービス事業所との連携を強化する。具体的には担当するご利用者のサービスが法人内サービスにつながるよう働きかけていく。これらのことをふまえ、次のとおり今年度の重点目標を設定する。

#### <重点目標>

##### ① 特定事業所加算(Ⅲ)※の取得・安定化

27 年度より新設される特定事業所加算Ⅲの取得要件である「職員体制の維持」「24 時間の連絡体制」「毎週の勉強会開催」「実習生の受け入れ」の体制を整えていく。

※1 「特定事業所加算Ⅲ」とは、算定要件として下記の 8 項目をクリアしていることである。①主任介護支援専門員を配置していること ②利用者に関する情報又はサービス提供に当たって留意事項に係る伝達等を目的とした会議を定期的を開催すること ③24 時間連絡体制を確保し、かつ、必要に応じて利用者等に対応する体制を確保していること ④介護支援専門員に対して、計画的に研修を実施していること ⑤地域包括支援センターから支援が困難な事例を紹介された場合においても、居宅介護支援を提供していること ⑥運営基準減算又は特定事業所集中減算の適用を受けていないこと ⑦介護支援専門員 1 人当たりの利用者の平均件数が 40 件以上でないこと ⑧常勤かつ専従の介護支援専門員を 2 名以上配置していること

##### ② 担当利用者数の安定

介護支援専門員が一つの社会資源と考える。その資源を有効に地域還元するため各担当利用者登録数を 35 名以上維持する。減少すると予測される場合は、喜多見・砦・用賀あんしんすこやかセンターやエリアを担当する地域包括支援センターに空き状況を伝え、地域に貢献できるようにする。また、法人の運営する居宅介護支援事業所二子のわたしとの連携を図り、居宅を探している利用者の情報を共有するなど一体的に取り組んでいく。

##### ③ 支援の質の向上

###### a) 満足度アンケートの実施

ご利用者・ご家族に向けて行う。2 月～3 月に実施する。

###### b) 居宅調整会議・運営会議の開催(毎月)

業務や支援に関することについて振り返る。また、法人とのつながりを強化し、事業所が孤立しない仕組みを作っていく。

###### c) 相談員勉強会(毎月)

法人の相談員が集まり、情報提供・意見交換・事例検討などを行う。

#### ④ 地域の事業所間連携

- a) 法人の運営する「二子のわたし」居宅介護支援事業所との連携・協力を図る。  
合同の「居宅連携会議」を毎月開催し、情報共有や課題の検討を行う。  
困難ケース・苦情の事例などを取り上げて検討する。基本的なケアマネジメントの手法・介護保険の知識などについて確認するなど学習の機会にもしていく。
- b) 地域のケアマネ連絡会・区主催の情報交換会などに参加する。世田谷区が実施する介護ネットワークへ入会し、実践的な研修へ参加し、ご利用者支援につなげていく。

#### ⑤ 人材育成・定着

- 職員は貴重な財産である。離職しない・させない環境づくりを行っていく。  
具体的には、職員の個別育成計画を作成し、定期的に評価し、改善点について指導を行う。  
職員が孤立しないよう情報共有の効率化、専門性を高める工夫、組織人としての身の処し方、接遇の向上などを目的に取り組む。

#### ⑥ 在宅サービス部事業所間連携

- 毎月の在宅サービス部会議に参加する。また横のつながりを強めるために積極的に連携する。ご利用者の情報提供や各サービス事業所への要望などを伝える。一方、博水の郷居宅介護支援事業所に対する要望を聞き取り、お互いのレベルアップにつなげる。利用者のニーズをこまめに各サービス事業所に伝えるなど、相互に、利用者には選ばれるサービスの調整に務める。

#### ⑦ 地域交流

- 法人が事務局を担当している年2回の地域貢献活動「多摩川癒しの会」や地域住民を招待する「特養文化祭」などにも参加し、地域との交流をはかる。

#### ⑧ 社会貢献事業への参加

- 「社会福祉法人」の運営する居宅介護支援事業所として、今年度よりスタートする社会貢献事業について新しい情報を収集し会議などで発信していく。また、そのために「何が必要か」「何ができるか」などを検討する。

#### ⑨ 緊急時や災害時のリスクマネジメント

- 法人が策定したBCP（事業継続計画）にもとづき連携を図り、人員確保・被災状況の情報収集・共有などを図る。

#### ⑩ 研修について

- 積極的に参加をし、新しい情報を収集し、事業所内だけでなく、法人内での共有が必要な内容については、会議などにて発信していく。

- ・東京都介護支援専門員研修
- ・世田谷区研修（要介護認定調査員現認研修・介護支援専門員研修）
- ・世田谷区他開催のスキルアップ研修
- ・あんしんすこやかセンター主催の研修・勉強会・事例検討会
- ・主任介護支援専門員研修（該当者）
- ・世田谷区介護サービスネットワークへの入会  
（世田谷区内で介護サービスを提供する事業者で構成されるネットワークであり、事業者間の情報交換、交流、区からの情報提供、各種研修会・検討会を開催）

## ii) 居宅介護支援事業所 二子のわたし

居宅介護支援係長 南部 恵美子

2年目となった昨年度は、介護支援専門員2名体制となり、予防・介護のご利用者への安定した支援につなげることができた。事業所の所在地が、二子玉川駅前のアクセスしやすい場所であること、また新規開発の高層マンション群に隣接していることで、駅に近いマンションに住む高齢者世帯からの依頼も、用賀あんしんすこやかセンターとの連携により、想定通りの獲得ができた。平成27年度の制度改正では、予防給付を市区町村が取り組む地域支援事業に移行する。「世田谷区ならではの地域包括ケアシステムの実践」に役立てるよう、引き続き、二子玉川エリアを中心とした医療機関や用賀あんしんすこやかセンターとの連携強化に努める。また他の居宅介護支援事業所との情報交換や意見交換なども積極的に行い、特に二子玉川駅周辺の地域性を知り、この地域の高齢者のニーズの把握に取り組む。その情報を法人の各事業所と共有し、ご利用者に対してきめ細やかな支援ができるようにケアマネジメントを行う。

### <重点目標>

#### ① 担当利用者数の安定

介護支援専門員が一つの社会資源と考える。最大限のご利用者登録数である39名を維持する。減少が予測される場合は、用賀あんしんすこやかセンターや上野毛あんしんすこやかセンターなど、エリアを担当する地域包括支援センターに空き状況を伝え、地域に貢献できるようにする。また、法人の運営する博水の郷居宅介護支援事業所との連携を図り、居宅を探している利用者の情報を共有するなど一体的な取り組みをしていく。

#### ② 支援の質の向上

##### a) 満足度アンケートの実施

ご利用者・ご家族に向けて行う。1年ごとに実施する。

##### b) 居宅調整会議の開催（毎月）

業務や支援に関して振り返る。困難ケース・苦情の事例などを取り上げて検討する。基本的なケアマネジメントの手法・介護保険の知識などについて確認する。インフォーマルサービスの情報共有なども行う。

##### c) 相談員勉強会（毎月）

法人の相談員が集まり、情報提供・意見交換・事例検討などを行う。

##### d) 勉強会・研修の参加

地域のケアマネ勉強会やあんしんすこやかセンターの開催するケアマネ支援をはじめ、都・区主催の外部研修に参加する。

#### ③ 地域の事業所間連携

##### a) 法人の運営する「博水の郷」居宅介護支援事業所との連携・協力を図る。

居宅連携会議を毎月開催し、情報共有や課題の検討を行う。

##### b) 地域のケアマネ連絡会・区主催の情報交換会などへ参加する。その為、世田谷区が実施する介護ネットワークへ入会し、実践的な研修へ参加し、ご利用者支援につなげていく。

#### ④ 人材育成・定着

人材は貴重な財産である。離職しない・させない環境づくりを第一とする。  
具体的には、職員の個別性を活かす反面、苦手とする業務の効率化を図る育成計画を作成し、定期的に評価・改善についての面談・指導を行う。  
個人を尊重しながらも、孤立した業務とならないよう、情報共有や専門性を高める工夫、組織人としての身の処し方、接遇の向上などに取り組む。

#### ⑤ 緊急時や災害対策について

- a) 台風・地震など、自然災害時の職員体制やご利用者への対応に関するマニュアルの整備を行う。法人のBCP（事業継続計画）にもとづき、状況の情報収集を行うとともに、その情報を共有する。ご利用者及び各サービス事業者間の連絡などについても一定のルールの設定を行う。
- b) 休日や営業時間外などの緊急時、特に居宅介護支援事業所での対応が難しい場合などについては、地域のあんしんすこやかセンターへの連絡・相談をし、その指示により速やかに対応する。

#### ⑥ リスクマネジメント

ご利用者からの要望や苦情について、介護支援専門員個人での対応が難しいときには、事業所内での検討、場合により法人本部に相談をして、協力・指示を仰ぐ。

書類の置き忘れなどには細心の注意をはらい、個人情報流出を防ぐ。事業所内においても、キャビネットの開放、外出時の書類の放置などがないよう、職員間で周知・徹底をする。

#### ⑦ 在宅サービス部 事業所間 連携

毎月の在宅サービス部会議に参加し、法人内でのつながりを強めるため、積極的な交流を行う。ご利用者の情報提供や各サービス事業所への要望などを伝え、二子のわたし居宅介護支援事業所に対する要望や意見も聞き参考とする。

#### ⑧ 地域交流

法人が事務局を担当している年2回の地域貢献活動「多摩川癒しの会」や地域住民を招待する「特養文化祭」などにも参加し、地域との交流をはかる。

#### ⑨ 研修について

積極的に参加をし、新しい情報を収集し、事業所内だけでなく、法人内での共有が必要な内容については、会議などにて発信していく。

- ・ 東京都介護支援専門員研修
- ・ 世田谷区研修（要介護認定調査員現認研修・介護支援専門員研修）
- ・ 世田谷区他開催のスキルアップ研修
- ・ あんしんすこやかセンター主催の研修・勉強会・事例検討会
- ・ 主任介護支援専門員研修（該当者）
- ・ 世田谷区介護サービスネットワークへの入会

（世田谷区内で介護サービスを提供する事業者で構成されるネットワークであり、事業者間の情報交換、交流、区からの情報提供、各種研修会・検討会を開催）

### iii) 訪問介護係（訪問介護事業所 二子のわたし）

訪問介護係長 長島 真弓

今年度はサービス提供責任者 1 名体制とする。営業日は月曜日から金曜日とする。土日を定休日とする。それらを踏まえて、今年度の重点目標を設定する。

#### <重点目標>

##### ① 人材確保・育成・定着

###### a) 人材育成

職員一人ひとりの個別育成計画を作成する。計画をもとに振り返り評価・指導に努める。ヘルパーとサービス提供責任者との関係を深めて、次の目標や課題の設定をし、スキルアップにつなげていく。

###### b) 人材確保

ホームページやポスターを使用し人材を募集する。

###### c) 定着

責任者は、日頃より職員や登録ヘルパーの悩みや不安を共有したりアドバイスしたりするなど、孤立させないよう取り組む。定期的に面談も実施する。

##### ② サービスの見直し

身体介護・生活援助・要支援のサービスについて、事業所の状況を踏まえて適宜、そのバランスを検討する。また訪問ルートの効率化にも着手する。

##### ③ 支援の質の向上

###### a) 満足度アンケートの実施（年度末に実施する）

ご利用者・ご家族を対象に行う。

結果を検討し、課題については改善策を立てて、支援の質を高める。

###### b) 内部勉強会の開催 ・ 外部（都・区主催）の研修会の参加

各ヘルパーの個別の課題に応じて、あんしんすこやかセンターの開催する研修や都・区主催の外部研修に参加する。

###### c) 調整会議の開催（毎月）

業務や支援に関して振り返る。困難ケース・苦情の事例などを取り上げて検討する。介護手順書や業務マニュアルなど、統一した支援に取り組むための各種マニュアルを作成し運用する。

###### d) 情報共有

ヘルパーとの情報共有については、携帯電話のメールを活用する。

「報告・連絡・相談」については義務化し、利用者対応に支障のないよう取り組む。

##### ④ リスクマネジメント

a) 利用者の事故時・緊急時・急変時、またヘルパーの移動中のトラブルなどに関するシチュエーション別の対応マニュアルを作成する。手順に沿った適切な対応ができるようヘルパーへ指導していく。

- b) 事故発生時は、事故報告書を作成し、再発防止に取り組む。口頭とメールでのやりとりを通して全ヘルパーに周知する。
- c) 苦情（要望）については、責任者に報告する。苦情報告書を作成し、原因の仮説を立て対応方法を検討する。内容によっては、法人本部の苦情対応窓口に協力を仰ぐ。

#### ⑤ 災害対策

地震・台風・大雪（積雪）など、通常のサービスが困難と想定される場合について、ヘルパーの移動時のルールやサービスの対応に関するマニュアルを作成する。

法人のBCP（事業継続計画）も活用する。

また、利用者・ケアマネジャーなどへの連絡のルールも設定しておく。

#### ⑥ 感染症対策

職員・ご利用者に感染症の注意喚起を行う。各ヘルパーに、石けん・消毒用アルコール・マスク・ゴム手袋などを支給し徹底していく。

また、ヘルパーの体調不良については、早目の報告を義務付け、迅速に交代要員を調整する。

#### ⑦ 法人本部・在宅サービス部との連携

デイサービス課・居宅介護支援課、地域支援課との連携を図る。在宅サービス会議への参加をはじめ、必要に応じて情報提供や意見交換を行う。また、法人の企画する合同研修や事業所見学会などに参加し、支え合える関係を築く。

#### ⑧ 関係機関・関係団体との関係づくり

区や医療機関、居宅介護支援事業所などと必要に応じて連絡する。情報交換・意見交換に努める。また地域の訪問介護サービス連絡会などに参加して、さまざまな情報を収集したり伝えたりして、顔の見える関係をつくる。

#### ⑨ 広報活動

二子のわたしを地域に周知する。ホームページを活用し事業所の取り組みを紹介する。

#### ⑩ 地域貢献事業への参加

法人が事務局を担当している地域貢献活動「多摩川癒しの会」に参加する。博水の郷文化祭にも参加して交流する。

#### (4) 地域包括支援課（用賀あんしんすこやかセンター）

センター長 竹中 毅

平成27年7月、用賀あんしんすこやかセンターは、玉川地域のモデル事業として、総合相談事業を実施する。対象はこれまでの高齢者に限らず、子育て家庭、障害者、生きづらさを抱えた若者、生活困窮者などである。そのため、職員は社会福祉、社会保障、保健サービスなどの専門的かつ総合的な知識をそなえる必要がある。職員一人ひとりがスキルアップできるようにOJT、職員勉強会、外部講師による事例検討会を計画的に開催する。法人が運営する特養、障害者施設などその社会資源を十分に活用して地域のニーズに応えていくものとする。各事業の計画は次のとおりである。

##### ① 介護予防ケアマネジメント業務及び介護予防事業

実態把握にて介護予防が必要と思われる高齢者を対象に介護予防事業を実施する。そして、どの地区にどのような状態の高齢者が集中しているかなど地域特性を把握する。取得した情報を活用し介護予防ケアマネジメント業務に生かしていく。また、要支援の介護予防サービス計画を作成する際は、自分ができることを本人とともに発見し、要支援者の主体的な活動と参加意欲の向上を目指す。

i) 介護予防ケアマネジメントの実施：目標件数 35 件（月平均 3 件）

ii) 基本チェックリストの実施：目標件数 350 件（月平均 30 件）

各種講座やミニデイ、サロンなどの参加者に対して行う。

iii) いきいき講座の開催：年 4 回（3 ヶ月に 1 回）

介護予防につながる運動や認知症予防・ケアなどをテーマとする。

iv) 自主グループ形成の支援

区の自主グループ活動支援を利用する。もしくは、既存の自主グループの安定した運営を継続支援する。

v) 業務一部委託事業者を対象に研修会を開催し、適正な計画作成を後押ししていく。

利用者の状態改善、維持が図られているかについては随時確認する。

##### ② 総合相談支援業務

実態把握においては、社会福祉士を主軸とし担当地区を決めるなど効率的に行い、支援が必要な高齢者を迅速に発見する。そして、総合相談につなげ、継続的な見守りによってさらなる問題の発生を予防する。

i) 実態把握訪問の実施：目標件数 1,400 件（月平均 116 件）

実態把握調査リスト、二次予防事業対象者リストを中心に訪問を行う。

ii) 地域の社会資源である、ミニデイ、サロン、自主グループなどを訪問し、あんしん見守り事業や介護予防事業などの説明を行う。

iii) 地域のニーズを把握するために地区社会福祉協議会、民生委員、町会などの会議に参加し連携強化を図る。

iv) 相談拡充においては、相談内容に応じて、適切な関連機関と連携を図る。

### ③ 権利擁護業務

権利擁護を必要とする高齢者に対し、継続的な見守りと支援を行い、さらなる問題の発生を防止・早期発見を図る。また、必要に応じて行政と連携し法律・制度による支援につなげていく。

i) 虐待に関する情報があれば迅速に保健福祉課と連携を図る。

介入が難しい場合は、本人・介護者が地域で孤立しないように虐待ケア会議などを開催し、近隣住民・関係機関の協力を得て見守り体制をつくる。

ii) 権利擁護センターや世田谷区成年後見支援センターと連携を図る。

また認知症、知的障がい、精神障がいにより判断能力が不十分な場合は、その者の権利を擁護するため、成年後見制度の利用を検討する。審判請求を行う家族がないか明らかでない場合は、区長申立てにむけて行政、関係機関と協議をする。

iii) 消費者被害防止に関しては消費生活センターと連携を図る。

被害防止に対する啓発活動を行うとともに、被害の実態把握を行う。

被害が大きく悪質な場合は警察に通報する。

### ④ 包括的・継続的ケアマネジメント業務

主として、主任介護支援専門員が包括的・継続的ケアマネジメントの後方支援を行う。主治医・介護支援専門員などと協働し、地域の関係諸機関と連携することで支援を強化していく。

i) 他法人のあんしんすこやかセンターと連携を図り、合同地区包括ケア会議を開催する。

ii) 多職種との協働として地域包括ケア会議を開催する。(近隣の医師、医療ソーシャルワーカー、訪問看護師など)

iii) ケアマネジャー連携会議(ケアマネ広場)を開催:年9回(4月、8月、12月は休止)また、地区内の居宅介護支援事業者に広報誌を概ね3ヶ月に1回発行し、連携・情報共有を図る。

### ⑤ 認知症ケアの推進

下記に掲げる取り組みを行い、認知症相談(もの忘れ相談)や普及啓発活動を行っていく。

i) 認知症サポーター養成講座の開催:年4回

職員が順次、認知症キャラバンメイト(※1)の研修を受け、認知症について正しく理解し、認知症の人や家族を温かく見守り、支援する認知症サポーターを養成する。そのために、サロンや自主グループなどに講座開催を働きかける。

ii) 認知症に関する相談会の開催

認知症専門相談員が主となって地域住民に働きかけ、気軽に相談できる立寄り所の発掘のためアウトリーチする。

### ⑥ あんしん見守り事業

下記に掲げる取り組みを行い、社会的孤立、孤立死・孤独死させない活動をする。

i) 見守りボランティアの実動人数を増やすことにより、見守りが必要な人への体制強化を図る。



- ii) 各団地管理者にあんしん見守り事業の周知を行い、団地住民同士での見守り、見守りボランティアへの登録を働きかける。
- iii) 民生委員・ケアマネジャーにあんしん見守り事業を周知し、見守りの必要な者の情報提供を働き掛け、必要なサービスへつないでいく。
- iv) 「見守りネットワーク」の基盤づくりを推進し、定期的な安否確認、状況に応じた支援ができるように体制を整備する。

#### ⑦ 質の向上について

- i) 介護予防・地域支援課主催のスキルアップ会議や福祉人材・研修センターなど外部研修に参加し、参加した職員がセンター内で伝達研修を実施し全職員のスキルアップに努める。
- ii) 職員間で月1回の事例検討会を実施し、アセスメント力や伝える力、聴き取る力の向上に努める。
- iii) 職員間での連携を強化していくため、朝・夕のミーティングや、三職種でのミーティングを通して情報の共有を行う。

#### ⑧ 緊急時や災害時のリスクマネジメント

- i) 平成26年度は予測可能であった災害時において職員体制を整えるなど災害への対策を行った。平成27年度も、予測可能な災害への対策を整備し、緊急時の対応方法の確認を行う。災害時における業務継続については、法人が策定したBCP（事業継続計画）にもとづき人員確保、被災状況の情報収集・共有などを図る。
- ii) 休日・夜間帯等の緊急時には、世田谷区保健福祉課と連絡・連携を図り、その指示に従い、行動する。
- iii) 緊急時や災害時には法人へすみやかに連絡をとり、その後の対応について連携を図る。

#### ⑨ 法改正についての情報収集

平成27年4月に改正介護保険法が施行される。この改正により予防給付の一部が地域支援事業へ移行することとなる。平成28年度に向けて、サービスを必要としている高齢者のアセスメントを行い適切なサービスつなげられるように検討しなければならない。世田谷区では、平成27年1月1日より新たなサービス「支えあいサービス（※2）」を開始し、今後も新たなサービスの施行を検討している。こうした法改正に関する情報収集を行うため、東京都社会福祉協議会をはじめ行政などが実施する研修に積極的に参加する。

※1：厚生労働省は、平成17年から「認知症を知り地域をつくるキャンペーン」の一環として、「認知症サポーターキャラバン」事業を実施している。認知症サポーターは、認知症について正しく理解し、認知症の人や家族を温かく見守り、支援する応援者である。平成25年12月末現在470万人を超える認知症サポーターが誕生している。そして、地域、職域における「認知症サポーター養成講座」の講師役となるがキャラバンメイトである。（厚生労働省ホームページ）

※2：65歳以上の要支援認定者（要介護認定者を除く）など、生活に支援が必要な人に対して、一定の基準に該当した方が、30分500円の生活支援サービスを受けられる。

## 4. 事務部

事務部長 倉井 葉子

### (1) 業務方針

法人統括本部が掲げる事業計画の基本理念と視点に沿いながら、事務部では下記項目を重点目標として取り組んでいく。

#### ① リクルート体制

介護・支援人材対策室との連携を図り、介護人材の確保に努める。

ハローワーク・東京都社会福祉協議会・世田谷区主催のリクルート活動をはじめ、新高卒生を対象の就職懇談会（民間）にも積極的に参加していく。

ホームページが充実すると求職者が増加する傾向があり、広報活動の強化を図る経営戦略室との連携も図っていく。

#### ② エルダー制・研修の充実

新人へのエルダー制については定着し、職員全体で共通認識を持てるようになった。今年度はエルダー層への研修・教育も強化していく。

介護・支援人材対策室で手掛ける「個人育成計画」を柱に可能な限り外部研修・セミナーへの参加を奨励し、内部研修も随時開催し、自己研鑽を積む場を提供していく。

#### ③ 福祉サービス第三者評価の受審

評価結果の分析評価を行い、全体会議を通して職員に報告し、サービスの向上・改善につなげる。ホームページ上にリンクを貼り、スムーズな閲覧ができるよう努める。

#### ④ 福利厚生の充実

福利厚生委員を中心に職員全体のコミュニケーションを図る。

法人全体の懇親会（年2回実施）では、幹事を務める部署が趣向を凝らし、1つのプロジェクトとして担当していく。

借上げ社宅により、職員確保をスムーズに行えるよう努める。

### (2) 業務内容

- 総務、人事業務
  - ・ 職員の人事
  - ・ 職員の労務管理
  - ・ リクルート活動
  - ・ 職員の採用手続き
  - ・ 会議等の開催、調整、管理
  - ・ 文書管理
  - ・ 都・区等への届出、折衝事務等
  - ・ 諸規程の整備等
  - ・ 都・区等への届出、折衝事務等
- 経理、財務業務
  - ・ 予算、決算
  - ・ 経理会計
  - ・ 寄附受付
- 庶務業務
  - ・ 備品管理
  - ・ 建物管理、備品等の保守
  - ・ 建物管理、備品等の保守
  - ・ 来訪者の受付