

(6) グループホーム課

グループホームやまぼうし
山田 浩

① グループホームやまぼうし・デイサービスやまぼうし

1、運営方針

今年度も効率的・効果的な運営を行っていく。入所においては入居待機者を計画的に確保し、退所による空床をなくしていく。また、デイサービスにおいては、登録利用者を増やし入居待機者へとつなげていく。

今年度は義務化されたスプリンクラーの設置や、経年劣化による設備機器の修繕が必要となっている。入居者の生活に支障をきたさないよう計画的にすすめていく。

また、法人が取り組む「地域における公益的な取り組み」の一環として地域向けのイベントや講座を開催する。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。地域とふれあいながら、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に支援行っている。今年度も、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に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。

2、29年度の重点目標

1. 介護力の強化

現在のやまぼうしの平均要介護度は昨年の2.2から2.4となっており、認知症の周辺症状が顕著な方や、介助の機会が増加している。基本的な身体介護技術の向上とともに、専門的な認知症ケアの質を高めていかなければならない。具体的には外部研修で知識や技術を習得し、現入居者のニーズに沿ったサービスを提供していく。外部研修の内容については職員会議を利用して伝達研修を行い、職員のスキルアップに努める。また、記録方法や報告書類の書式を見直し業務の効率化を図っていく。そして、ご利用者への関わる時間を少しでも増やし、より良いサービス提供を行う。

2. 地域における公益的な取り組み

地域における公益的な取り組みとして、地域交流会を定期的に行う。具体的には、ボランティアに協力してもらい、お茶会やバザーなどを検討している。地域ケア会議、町会行事に積極的に参加していく。また、シティコート二子玉川自治会へ協力し、シティコート内の見守り事業へ参加していく。

あんしんほっとカフェ玉川の運営においては、今年度よりやまぼうしが中心となりすすめていく。参加者のニーズに沿った勉強会や講演などを取り入れていく。

また、介護、認知症の専門機関としての役割を果たしていかなければならない。玄関前に相談窓口であるという看板を設置し、地域にアピールしていく。

3. サービス内容の見直し・ボランティアの有効的な利用拡大

平均要介護度が低くなったことにより、現在、行っているアクティビティを見直していく。外出する機会を増やすなど入居者が興味をひくレクを増やしていく。

精神面でのサポートや、認知症の周辺症状悪化により見守りが必要な利用者が多くなっている。職員のみでは十分な対応が難しいため、認知症の理解がある傾聴ボランティアや、マントゥーマンの支援が行えるボランティアの導入を進める。現在、3団体のボランティアの受け入れを行っているため、連携して検討を行う。

4. 稼働率の向上

デイサービスの稼働率を向上させるため、営業活動を行っていく。具体的には、送迎範囲内の居宅介護支援事業所に空き情報などをこまめに送信する。また、定期的に居宅介護支援事業所に訪問し、「共用型デイサービス」について説明を行う。一方、既存の利用者の追加利用や、スポット参加を促すなど、稼働率向上に努めていく。

3. 支援内容（グループホーム・デイサービス共通）

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ので、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9時半に献立会議を行い、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。

刻みやアレルギーの代替え食、糖尿病食に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パット交換等の援助を行う。夜間も同様にトイレ誘導を適宜行う。

<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・本人の希望により近隣の美容院に訪問してもらう。

パーマや毛染めを希望する方には家族対応、または自費でのヘルパーをお願いする。

<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。

<季節の行事>

天候が良い時期に日帰り旅行を実施する。

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。

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>

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>

平成27年度受審した結果をもとにサービスの改善に努める。

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。
- ・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 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。

- 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」、「ふくろうクリニック」、「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度定期健康診断主治医のいる医療機関で受診する。

<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。

③ 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で開催するとともに、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。

③ 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 紙芝居、茶道	【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 ・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 ・お箸をそろえる ・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 ・お金の支払い
5月	日帰り旅行	こどもの日	誕生会 あおぎり会 紙芝居、茶道		
6月			誕生会 あおぎり会 紙芝居、茶道		
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 紙芝居、茶道		
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 紙芝居、茶道		
9月		お彼岸22日 十五夜	誕生会 あおぎり会 紙芝居、茶道		
10月	開設記念日	玉川神社秋季例大 祭	誕生会 あおぎり会 紙芝居、茶道		
11月	世田谷区作品展 訪問看護ステーション さぎそうとの交流 会		誕生会 あおぎり会 紙芝居、茶道		
12月	クリスマス会 家族会総会	おせち作り	誕生会 あおぎり会 紙芝居、茶道		
1月	新年会	初詣	誕生会 あおぎり会 紙芝居、茶道		
2月		節分会 バレンタイン	誕生会 あおぎり会 紙芝居、茶道		
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 紙芝居、茶道		

2. 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 佐藤 朋巳

今年度の介護報酬改定で介護人材の処遇改善加算の区分が新設される。デイサービスと訪問介護は処遇改善加算の算定を行うのでキャリアアップの仕組みをつくる必要がある。「地域密着型通所介護」は継続的に運営推進会議の開催し、地域との連携や事業所の透明性を深めていく必要がある。

「訪問介護事業所二子のわたし」（以下訪問介護）は、「行動援護事業」・「移動支援事業」の事業者指定取得を行う。

「居宅介護支援事業所博水の郷」（居宅）は、昨年度まで「特定事業所加算Ⅲ」を算定していた。今年度は新たな職員を確保し「特定事業所加算Ⅱ」を取得するために運営及び人員に関する基準を整える。

各デイサービスと訪問介護事業所は、稼働率を向上させるために居宅介護支援事業所との連携を強化し、空き情報や事業所の近況などについてタイムリーに知らせて、新規利用者の獲得につなげる。

重点項目は次のとおりである。

<重点項目>

① 職員個別育成

昨年度に引き続き、職員の個別育成計画を作成し個々の課題に取り組む。個別に振り返りの時期を定めて評価する。その際、面談を通して仕事への意欲を高められるようにする。サービス事業所においては、処遇改善加算の算定項目である職員の課題や希望に応じた研修への参加を促進する。内部研修の他に東京都社会福祉協議会や世田谷区福祉人材育成研修センターの開催する研修・講演などの参加を奨励する。

② 効率的・効果的な事業運営

日頃より訪問介護の稼働率や居宅の担当件数に着目し、顧客獲得のための営業活動を継続的に行う。事業所見学会や家族会などを通して、事業所サービスの魅力やメニューを伝え利用率の向上を目指す。水道・照明・冷暖房などの光熱費、文具や日用品などの消耗品などについて工夫する。

③ 地域公益活動への参加

地域公益活動室を中心に進めている「喜多見区民まつり」、「多摩川癒しの会」、「砧ご近所フォーラム」、「喜多見団地祭り」、「喜多見団地芋煮会」などの地域交流活動に積極的に参加する。認知症カフェである「タガヤセカフェ」の企画運営を行い、毎月10日に実施する「あいさつ運動」へ参加する。

また運営推進会議や地域ケア会議を通して自治会・町会との関係を築いていく。防災訓練や非常食の試食会を開催するなど災害時や非常時に協力・連携できるようにする。

(2) デイサービス課

デイサービス課長 野村 麻実

利用者の自己負担3割への引き上げ、介護報酬のマイナス改定が予想され厳しい状況が続くと推測される。稼働率の安定維持に努め、人材育成に重点を置いて厳しい状況に備える。

【重点目標】

① 稼働率の安定

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（以下3事業所という）の稼働率80%を目標として、安定した運営を目指す。各事業所の特色を出し、利用者の選択の幅を広げる。

② 人材育成

新人に対しては個別育成計画を作成し、全員に対しては、個別研修計画を作成したうえでOJTを行う。事業所の業務がすべてできるような職員の育成を行うために、職員一人一人のスキルアップを目指すとともに3事業所それぞれのサービスを理解させる。内部研修に加えて都・区主催の外部研修への参加・人事交流を図る。資格取得のバックアップ体制を整え、やりがいのある、働きやすい職場作りに取り組む。

上記の2点の重点目標に取り組む。

また小規模デイサービス（喜多見だんちデイ・タガヤセ大蔵デイ）が地域密着型サービスへと移行となり、年に2回の運営推進会議が義務化された。そのため地域の町会や民生委員・ご家族も参加する会議を開催した。今後もより地域との関わりを深める活動を実施する。

1. 《稼働率アップの取り組み》

① 利用日の振り替えの促進

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を依頼する。そのため、事前にご利用者・家族に説明して同意を得ておき、ケアマネジャーに調整してもらう。

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、イベントの告知を行う。内容によっては、案内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。

③ 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・試食会を定期的で開催する。小規模デイでは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。

定期的に居宅事業所を訪問して、事業所ごとの特色・取り組み・空き状況を伝えて新規ご利用者を紹介してもらえよう、関係作りをする。

2. 《福祉・介護人材確保・育成・定着》

① 個別育成計画をもとにした人材育成

介護士・看護師・相談員に必要な個別育成計画を作成し、半年に1度面談を実施し、見直しを行う。3・5・10年目などの経験に応じた計画書を作成する。5年以上の職員に対しては、高齢者介護はもちろん、障害者支援にも広く活躍できる人材を育成していく。

職員の介護技術の向上のために月に1度の合同勉強会を開催する。合同勉強会を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。

② 自己啓発意欲を高める指導の実施

デイサービス事業所内で、介護福祉士、社会福祉士、介護支援専門員など資格取得を目指している職員の資格取得に向けてのバックアップを実施する。具体的には、研修会を紹介して参加を促していく。

職員の育成は個別に計画を立て、教育する体制を整える。各業務の手順書やマニュアルを用いて指導に当たる。人材育成のための個別育成計画・個別研修計画に則り、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、半期に一回は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。

3. 《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

合同勉強会ではテーマを決めて毎月開催する。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。講師を行うことで職員それぞれが学び、“伝える”という意識が芽生えるようにする。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する。

② 3事業所の見学

3事業所の見学・体験を通じた学びの機会を作る。また、受け入れた事業所にとっても、新たな気付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する。

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。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、他職種の業務内容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する。

4. 《効率的・効果的な事業運営》

① 省エネの取り組み

デイサービス内で行える光熱水費の節約を行う。シャワーヘッドの交換、照明のLED化、節水器の設置など工夫を行う。

② 適材適所の配置・異動

3事業所の特徴を生かし、職員の配置を行う。人員配置を確保しながら、事業所間で研修することで、人材育成を図るとともに、モチベーションの向上・維持を行う。

③ 顧客獲得につながる新サービスの創造

顧客獲得につながるようご利用者・ご家族・地域からニーズを抽出する。

また、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。またプログラムの予定表を作成・配布して、参加意欲を高めるよう努める。

④ ホームページの更新の継続

デイサービス広報紙のデザインの見直しを行う。一目で各デイサービスの特徴や、楽しさが伝わるような書面を作成する。タイムスケジュールや、行っている内容を写真使い、作成する。

5. 《地域における公益的な取組み》

地域公益活動推進協議会ならびに、世田谷区社会福祉法人地域公益活動協議会の事業に参加し、福祉分野に関する知識を深める。

家族会や介護相談会・認知症カフェ（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）を定期的を開催する。

認知症カフェは、地域のケアマネジャーや、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て話ができるような環境を提供する。「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く。

地域の行事の準備や後片付けを積極的に手伝う。それにより地域住民への周知・人間関係の築き、地域に開かれた施設となる。

職員が法人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。

(1) デイサービス博水の郷

町会や自治会が開催する地域のイベントや参加し、交流を深めていく。また、法人で行う秋の文化祭に地域の方を呼び込む工夫をする。

(2) 喜多見だんちデイ

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、ご利用者と一緒にデイの入り口前の広場へ出る機会を増やしていく。自治会に参加し、団地の回覧板と掲示版を利用して周知活動をする。

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に参加する。

(3) タガヤセ大蔵デイ

石井戸町会「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に参加する。

また、事業がない日曜・祭日に「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、野菜の収穫祭や芋煮会などを企画して、地域へ「タガヤセ大蔵デイ」の名物として確立させ、広報活動の一つとする。

6. 《事故・苦情・ヒヤリハット》

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、実施する。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。運営会議で振り返りを行い、同じ事故をくり返さないようにする。

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、皆で危機意識を高める。運営会議で1か月を振り返り、事故を未然に防いでいく。

① 事故：年間10件以内（受診の必要な状態）

② 苦情：年間10件以内

③ ヒヤリハット：年間120件以上

7. 《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（1か月に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）

8. 《緊急時対策》

法人が作成したBCPマニュアルに基づき、災害発生時は他部署と連携する。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。

① 看護師の連携

緊急時は、特養へ応援要請を行う。搬送が必要である場合は、契約時に確認している搬送先への受け入れ要請を行うと同時に、ご家族へ連絡する。家族との連携を密にする。小規模デイは本部の看護師と連携し、的確な指示を仰ぎ、駆けつけてもらうなど、法人全体の力で対応していく。

② 地域との連携

東京都住宅供給公社喜多見団地と大蔵団地にて非常食の調理体験や試食会を開催し、地域住民と一体的に防災への意識を高めていく。試食会の感想をもとに、おいしく食べられる非常食の準備を行う。

9. 《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。

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（スタンダードプレコーション）に基づき拡散防止に努める。

10. 《各種会議》

① デイサービス課会議（月1回）

毎月開催している3事業所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。

② 運営会議（月1回）

安定した運営を行うための各事業所の運営会議を開催する。食事・排泄・入浴・健康・活動など利用者サービスの見直し、業務改善を検討する。デイサービス課会議で議論された内容を、事業所ごとに共有する場とする。看護師も会議に参加し、他職種で議論していく。

③ 連絡調整会議（月1回）

施設長、生活相談員、栄養士、事務職員、介護支援専門員、看護師、介護職員などさまざま職種が参加し、施設運営上の諸問題を検討する会議に参加する。

④ 運営推進会議（喜多見だんちデイ・タガヤセ大蔵デイ）

ご利用者、ご家族、地域住民の代表、区職員または地域包括支援センター職員などを有する方が参加する。活動状況を報告し、評価を受けると共に、要望や助言を聴く機会を設けることが義務付けられた。

開催回数はおおむね6か月に1回行う。

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 せたがや介護サービス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、地域で起こっ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となっており、ネットワーク作りに努める。

12. 《ご家族との関係づくり》

① 家族会の開催（3か月に1回）

目的は3つである。第1に、ご利用者の家族・相談員・介護士・看護師などが参加。第2に、介護者それぞれの「思い」・「悩み」の共有。第3に、孤独感の解消・介護ストレスの軽減である。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・ご介護者にサービス（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。

② 連絡帳

デイサービス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「思い」・「悩み」心の動きを受け止めて共感し、それを客観的に捉えて、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。写真からは、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。

13. 《目的別各種プログラム》

① 認知症予防メニュー

a) 菜園における活動

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、ともに、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」を実施していく。メニューは季節に応じた内容で企画し、

事前にご利用者に知らせる。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。

d) 季節のミニ行事

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

花見（4月）・こいのぼり作り（4・5月）・七夕会（7月）

創立記念式典（9月）・敬老会（9月）・運動会（10月）

忘年会（12月）・節分会（2月）・ひな祭り（3月）

誕生会（毎月）

② 機能訓練メニュー

小集団体操（1グループ5～6人程度）

ジムボールを用いて、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。

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。展示物は塗り絵・折り紙・貼り絵・書などを予定している。常設のものと、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。展示作品に作者名を掲示し、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。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にする。

(デイサービス博水の郷)

ウォーキング（外出）

脳の血流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、デパート、植物公園、観光地へ散歩に出掛ける。

(喜多見だんちデイ)

季節や行事を楽しむ献立づくりと買い物

月に1度、出身地の名物料理や名産品を使用した献立を作る。過去の思い出や季節を感じてもらう。材料は近隣のスーパーにご利用者とともに買い出しをおこない、旬のものを手に入れる。

(タガヤセ大蔵デイ)

菜園における活動

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。二十日大根や稲、ネギや、豆苗などを企画する予定である。また、敷地内の畑で季節の野菜の収穫を行っていく。

14. 《ボランティアの活用・募集》

毎月、地域のボランティアの協力を得て次の取り組み企画していく。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、パステル絵手紙クラブ、フラダンスクラブ、ヤジきたバンド、お話の会（本の朗読）など。

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

ンティアの開拓に努める。日常活動・イベント・外出活動の補助など、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。活動終了後には、ボランティアの満足度や困りごと、要望などについて振り返り、改善に努める。年度末には、親睦会・謝恩会を実施して、日頃の活躍をねぎらう。

また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。

(3) 在宅支援課

在宅支援課 課長代理 青柳 浩司

29年4月、「介護予防・日常生活支援総合事業」が始まる。「訪問介護事業所二子のわたし」では「現行相当サービス」・「世田谷区独自基準型サービスA」のサービスを継続していく。

昨年の実績を踏まえ、要介護・要支援者ばかりでなく「あんしんすこやかセンター」が行う介護予防ケアマネジメントの基本チェックリスト該当者も受け入れていく。ご利用者が円滑にサービスを利用できるようにする。安定した運営を目指すために利用者数を増やすこと、生活援助・身体介護のサービス内容のバランスを図ることに努める。さらに障害者サービスの開設を目指す。

「居宅介護支援事業所博水の郷」においては、今年度は特定事業所加算Ⅱを取得するために運営及び人員に関する基準を整える。担当件数として35名を安定的に維持できるよう努める。

各デイサービス・訪問介護事業所とは、互いの稼働率を向上させるために連携を強化していく。それぞれの空き情報や事業所の近況などについてタイムリーに共有し、新規利用者の獲得につなげる。

重点項目は次のとおりである。

<重点項目>

① 職員個別育成

職員への年間研修計画を作成していく。その際、面談を通して仕事への意欲を高められるようにする。事業所内での研修と東京都社会福祉協議会や世田谷区福祉人材対策室の開催する研修・講演などの参加も奨励する。

② 効率的・効果的な事業運営

収入を増やし支出を抑えていくよう具体的に取り組む。収入を増やすためには、日頃より稼働率や相談件数に着目し顧客獲得のための営業活動を継続的に行う。支出を減らすためには物品を大切に使うなど細かな努力を重ねることで無駄をなくしていく。

③ 地域公益活動への参加

法人が協力している「喜多見区民まつり」「多摩川癒しの会」「砧ご近所フォーラム」などの住民向けの地域交流活動に積極的に参加する。また防災活動を通して自治会・町会との関係を築いていく。

① 居宅介護係（居宅介護支援事業所博水の郷）

係長 青柳 浩司

喜多見地区唯一の特定事業所加算算定事業所※1として安定して継続できるようにつとめる。法人の運営する他事業所との連携を強めていく。具体的には情報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。

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（Ⅱ）※での運営

特定事業所加算取得事業所に求められている項目に沿って業務を遂行していく。また、28年度より実施される「介護支援専門員実務研修」での実習生の受け入れ準備を行っていく。

※1「特定事業所加算Ⅱ」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3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ご利用者登録数35名を下回らないようにしていく。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に空き状況を伝え、地域に貢献できるようにする。

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) 居宅計画会議・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。

④ 地域の事業所間連携

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。地域で起こっ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。

そこでは医師、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り、多様なネットワークを作ることにも努める。

⑤ 人材育成・定着

情報共有を深めるためにコミュニケーションを大切にする。そして、専門性を高めるこ

とに加えて、組織人としての在り方、接遇の向上などを重点目標とする。また、「育児・介護」など家庭の事情も多様化している。その中で、自分のキャリアが活かせるよう柔軟な体制をとっていく。

安心して事業所で働ける環境を作っていく。「個人で行う業務」から「チームで行う業務」を目標に、職員間において、批判や注意よりも褒め合う・認め合う雰囲気づくりをする。

⑥ 在宅サービス部事業所間連携

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。

⑦ 実習生受け入れ態勢を整える

昨年より「介護支援専門員実務者研修」にて実習生の受け入れが義務付けられた。そのため準備を行っていく。

⑧ 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」・「喜多見区民まつり」など、地域の行事へ参加し、交流を図る。

その交流により地域住民への周知・人間関係の構築をはかり、地域に開かれた事業所としたい。

⑨ 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場合、事業所内での検討を重ねるとともに、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。

⑩ 緊急時や災害時への対策

法人が策定したBCP（事業継続計画）に則り、人員確保・被災状況の情報収集・共有などを図る。毎月実施している消防訓練へ参加を行い、災害発生時に備える。

⑪ 研修について

個人の知識としてだけでなく、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。介護保険制度やケアマネジメントに限定することなく、幅広い視野を持って支援にあたるよう、研修内容を吟味し参加する。

- ・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主催研修
（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）

② 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

行動援護事業の指定申請を行ない、移動支援を行う。事業所としてのサービスの幅を広げていく。事業開始に必要な情報を収集し、迅速に対応できるようにする。

また、人材育成や地域貢献についてはこれまでと同様に法人本部と連携を図っていく。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を行ない、指導に努める。

b) 人材確保

法人本部の人材対策室と連携し、人材募集を行なう。

c) 定着

管理者は、日頃より職員や登録ヘルパーとコミュニケーションを図り、悩みや不安の把握、共有に努める。定期的に面談も行ない、各ヘルパーが孤立しないよう取り組む。

② サービスの見直し

移動支援事業開始に伴い、身体介護・生活援助・総合事業のサービスである介護保険分野に加え、障害福祉サービスについて調整する。障害者支援局と連携を図り、移動支援や外出介助の支援を行なう。

③ 支援の質の向上

a) 内部勉強会の開催・外部（都・区主催）の研修会の参加

各ヘルパーの課題をもとに、内部研修を定期的で開催する。参加できなかったヘルパーに対しては、資料を渡し、共有を行なう。また、必要に応じて、外部研修の参加を促す。

b) 満足度アンケートの実施

アンケート結果を年1回分析し、課題については改善策を立て、支援の質を高める。

c) 運営会議・調整会議の開催（毎月）

業務や支援に関して振り返る。また、困難ケース・苦情の事例などを取り上げて検討し、法人本部と連携を図る。

d) 情報共有

ヘルパーとの情報共有については、電話連絡やメールを活用する。また、月末の書類持参時にも、ご利用者の状態やサービス内容についての確認を行なう。

「報告・連絡・相談」については義務化とする。

④ リスクマネジメント

a) 訪問時の事故・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の見直しを行ない、全ヘルパーに周知する。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。また、より多くのヒヤリハットを挙げ、事故防止に努める。
- c) 苦情（要望）については、管理者に報告する。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を検討する。

また、法人のBCP（事業継続計画）も活用し、ご利用者・ケアマネジャーなどへの連絡のルールも設定する。

⑥ 感染症対策

全ヘルパーに感染症の注意喚起を行う。また、各ヘルパーに、手洗い石けん・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。

⑦ 在宅サービス部との連携

在宅サービス部との連携を図り、必要に応じて情報提供や意見交換を行う。

⑧ 関係機関・関係団体との連携

医療機関、居宅介護支援事業所などに必要に応じて連絡し、情報共有を行なう。

⑨ 広報活動

ホームページや広報誌を活用し事業所の取り組みを紹介する。

⑩ 地域公益事業への参加

地域公益活動の一つとして春・秋に開催される「多摩川癒しの会」に参加し、「二子のわたし」を地域に周知させる。その他の地域公益事業にも積極的に参加する。

3. 地域包括支援部

地域包括支援部長兼センター長 竹中 毅

あんしんすこやかセンターは、まちづくりセンター・地区社会福祉協議会と密接に連携して区内の地域包括ケアシステムを推進することを目指している。

今年度においては「身近な福祉の相談窓口」および「住民の参加と協働による地域づくりの取り組み」の充実を目指す。そのために以下の六つを重点目標とする。

(1) 重点目標

第1に、総合相談事業（相談拡充）の質の向上である。母子・子育て家庭、障がい者、生活困窮者などの関係所管、地域の関係機関などと連携を深めて相談支援体制を強化する。第2に、医療と介護の連携促進である。地区における医療と介護の相談への対応力を高めるために、地区連携医と協働して事例検討会や研修会を実施する。また医師会の推奨する ICT（※1）を活用したネットワークづくりにも参加する。第3に、地域ケア会議の充実である。区が新たに作成したマニュアルに基づき実施する。個別の課題を積極的に取り上げ、共通するものについては、地区の課題として民生委員や町会・自治会、介護事業者、医療機関等の参加を求めて会議を開催し検討する。第4に、介護予防・日常生活支援総合事業を通じた自立支援である。自立した暮らしを続けられるように適切なケアプランを作成する。第5に、地域で支え合う仕組みづくりを推進する。認知症支援、高齢者の孤立化防止を目的に、住民、事業者、民生委員などと協働した交流の場づくり（認知症カフェの運営・創設）に取り組む。また地域の小中学校に認知症サポーター養成講座を行い、見守りのネットワークを拡充する。第6に、平成31年度に予定されている全区の委託事業者の再選定（用賀あんしんすこやかセンターの地区分割）に向けて計画的に準備を進める。これまでの実績を分析し、当法人ならではの強みを生かし、弱みへの克服を目指す。本法人の事業所であるグループホームやまぼうしや玉川福祉作業所との連携を深める。

(2) 各事業の具体的取り組み

【1】介護予防ケアマネジメント業務及び介護予防事業

自立支援を観点に適切な介護予防ケアマネジメントを行う。

- i) 介護予防・日常生活支援総合事業の理解を深めるよう、職員間での情報共有を細やかに行うとともに、適切な自立支援へのアセスメントを行う。
- ii) いきいき講座の開催：年4回（3カ月に1回）
成年後見制度、消費被害、介護予防、認知症ケアなどをテーマとする。
- iii) 自主グループ形成の支援
社会福祉協議会、地域住民、福祉関係事業所等と連携を図り、地域活動や自主グループ形成の後方支援を行う。また、既存の自主グループの安定した運営を継続支援する。

【2】総合相談支援業務

総合相談件数は平成27年度8,800件を超えている。さらに要介護認定申請の受け付けは1,221件となり、区内27ヶ所のあんしんすこやかセンターの中で最も多い件数である。総合相談件数についていえば28年度は2月末までに9,500件を超え、1年間で1万件を超える予定である。来所による相談の際は、表情やしぐさ、話し方などを見て、言葉以外の情報を得ることに努め、利用者のニーズに応える。相談拡充においては、社協、まちづくりセンター三者の連携を強化する。

- i) 実態把握訪問の実施：目標件数 1,500 件（月平均 125 件）
実態把握調査リスト対象者や建築年数の多い集合住宅の高齢者など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) 相談拡充については、三者連携が円滑に行えるよう定例の会議などを行い情報の共有を図る。また課題を分析・把握し今後の体制づくりに取り組む。
- v) 地域の祭りや学校の福祉体験などに参加し、用賀あんしんすこやかセンターの周知活動を行う。また二子玉川の相談分室の周知活動をさらに強化する。

【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。申し立てができる家族がいないか、明らかでない場合は、区長申立てにむけて行政、関係機関と連携して支援する。
- iii) 消費者被害防止に関しては消費生活センター、警察と連携を図る。
講座などで被害防止に対する啓発活動を行う。

【4】包括的・継続的ケアマネジメント業務

主任介護支援専門員による包括的・継続的ケアマネジメントの支援を行う。地域の主任介護支援専門員に協力を求め、地域の関係機関と連携することでさらなる支援の強化を目指す。

- 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。（医療専門職、民生委員など）その会議運営には、主任介護支援専門員の参加を求める。
- iii) 地域の介護支援専門員をはじめ、医療機関や介護サービス事業所、関係機関との多職種連携会議（井戸端会議）を年 9 回（4 月、8 月、12 月は休止）開催する。またその運営に、地域の主任介護支援専門員の参加を求めて協働していく。
- iv) 地区連携医事業の実施・ICT 活用による多職種ネットワークへの参加をする。医師だけでなく歯科医師、薬剤師にも参加の声かけをし、顔の見える関係をつくる。医療と福祉の連携に関する催し（勉強会等）を年 4 回開催する。
- v) 個別課題から地域への課題につながるように、個別課題解決地域ケア会議を開催する（区目標：1 事例以上）。
既に取り組んでいる地域ケア会議を含め生活圏域における地域ケア会議を開催する（区目標：1 事例以上）。

【5】認知症ケアの推進

地域住民の認知症への理解を深める。誰もが安心して住み慣れた地域で暮らせるように認知症ケアの普及啓発活動を行う。

i) 認知症サポーター養成講座の開催：年 10 回

昨年度、目標件数 8 回のところ 15 回開催した。瀬田中学校 3 年生に行うなど対象者も増えた。今年度も瀬田中学校から依頼を受けており、生徒が認知症を知る大切さや意義について後援する。今後、さらに多くの学校での開催を目指す。また団地などの集合住宅において認知症ケアの普及・啓発活動を計画的に行っていく。地域住民、サポーター養成講座受講者やボランティアを募り、認知症劇団を創設し地域活動の担い手を発掘する。

ii) 認知症に関する相談・支援

「ものわすれ相談窓口」を設置し、認知症専門相談員が中心となり、認知症に関する様々な相談を受け支援する。

「世田谷区認知症初期集中チーム事業」対象になった認知症（疑いも含む）の高齢者および家族への支援を継続していく。

「認知症高齢者家族の会」に参加し後方支援する。

iii) 認知症カフェ（あんしんほっとカフェたまがわ）の運営・創設支援

シティコート二子玉川集会所で毎月開催されている“あんしんほっとカフェたまがわ”の運営を支援する。本法人のグループホームやまぼうしと協働し、玉川地域に住む認知症高齢者やその家族が介護の相談や悩みごとを気軽に話せる場、地域住民や介護・看護の専門職たちが定期的に交流できる場とする。また、玉川福祉作業所との連携を図り、地域住民と知的障害者とのネットワークづくりを推進する。そして、身近に認知症カフェのない地域については、住民のニーズや意向をもとに新たに創設する際には後方支援する。

【6】あんしん見守り事業

社会的孤立、孤立死・孤独死させない活動に取り組む。

- 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。
- v) ボランティアとの連携を円滑にするために、懇談会・勉強会を定期的に開催できるよう計画を立て実施する。

【7】緊急時や災害時などのリスクマネジメント

- i) 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。
- ii) 予測可能な災害への対策に取り組み、緊急時に対応できるよう備える。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。

- 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。
- iv) 個人情報の取り扱いについて、朝夕のミーティングや勉強会を活用し、職員間で情報共有を図る。個人情報の紛失、破損、改ざんその他の事故及び情報の漏えい防止策を講じ、適正な管理・安全保護を徹底する。

【8】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、東社協、世田谷区福祉人材・研修センターなど内外の研修に積極的に参加する。参加した職員がセンター内で伝達研修（月1回）を実施し全職員のスキルアップに努める。
- ii) 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（月1回開催）。
- iii) 報告・連絡・相談を徹底し情報共有を図る。
朝・夕のミーティングの申し送りをを行い全体の状況把握を行う。
また、三職種ミーティング、プラン担当者ミーティングを事前準備に注力し、時間管理のもと効率的かつ効果的に開催する（月1回開催）。
- iv) センター長、副センター長間で、業務の改善点や所内の体制づくりを目的に調整会議を行う（月1回開催）。また、職員のメンタルヘルスケアへの対策として、長く働き続けられる職場環境づくりを法人に協力を得て取り組む。
- vi) 新規入職職員に対して個別指導計画書を作成する。1ヶ月、3ヶ月、6ヶ月面談のなかで評価を行い、きめ細かい指導により人材育成を図る。

【9】委託事業者再選定に向けた取り組み

- i) 介護認定申請が多いことを生かして、来所による相談の際に表情やしぐさ、話し方などを観察し、言葉以外の情報を得る。利用者の真のニーズを探り、相談支援の質の向上を図る。民生委員や地域住民、サービス事業所などからアンケートを取り、意見箱を設置するなど方法を検討し実施する。「用賀あんしんすこやかセンターでよかった」と信頼される相談支援を目指す。
- ii) 玉川地区にて地域ケア会議を継続開催する。
昨年度、生活圏域における地域ケア会議を6回実施した。世田谷区内では一部のセンターに散見される程度であり、行政、区民から評価されている。引き続き地域の課題の解決に向けて開催する。さらに法人のバックアップのもと、まちづくりセンター、地区社会福祉協議会と役割分担して取り組んでいく。
- iii) 地域活動への積極的な取り組みを行う。
今後の地区分割を念頭に職員体制を整え、計画的に実態把握を実施する。
- iv) 今年度、世田谷区の事業計画には人材の定着という項目が追加されている。地域住民への信頼感を獲得するために、人材育成・人員確保を行い、安定した運営を目指す。その上で、訪問件数が比較的少ないという弱みを解消するべく現在の実態把握1,400件から1,500件に引き上げる。

※1：ICTとはInformation and Communication Technologyの略。

世田谷区と世田谷医師会・玉川医師会が、医療と介護の連携を目的に導入する多職種ネットワークシステムである。

4. 総務・事務部

総務・事務部長 田中美佐

(1) 業務方針

28年度中途の組織改編により、「財務・経理部」と統合した。人事、総務、事務、財務、経理を担う。統括本部のもと、法人事務部と連携し、事業計画をサポートしていく。職員が働きやすい職場を目指して、現場の声を生かした事業運営を行う。さらに、利用者と来所者から法人を信頼してもらえるように、法人の顔という自覚を持つ。

(2) 統括本部事業計画に基づく29年度重点目標

- ①福祉・介護人材の確保、育成、定着
 - i. 人材対策室が採用した職員の、入社後の支援を行う。
 - ii. 研修委員会が策定・実施する研修の支援を行う。
 - iii. 職員が安心して就業できる環境や制度を見直し、改善していく。
 - iv. 福利厚生を充実させ、仕事以外の職員の生活に潤いを与える。
- ②効率的・効果的な事業運営
 - i. 財政力を強化するために、専門家から助言をもらい、収入・支出の管理を行っていく。
 - ii. 収支を安定させるために、補助金、助成金の募集に常に注目し、交付を目指す。
 - iii. 職員が働きやすい環境を目指す。総務・事務部でできることがあれば、率先して行う。
 - iv. 大三島育徳会のサービスを選んでもらえるための第一印象が、総務・事務部の対応である。利用者、ご家族、地域のニーズを敏感に感じ取り、再び利用してもらえるような対応を心掛ける。
- ③地域における公益的な取り組みに向けた職員育成
 - i. 総務・事務部では、職員が公益的取り組みを行うように、後方支援していく。
具体的には、ボランティア募集の窓口になったり、参加したりする。公益的な取り組みにおいて採用になった職員の支援を行う。
 - ii. 研修会にも参加するようにする。
- ④広報活動の強化
 - i. ホームページの更新を管理する
 - ii. ツイッター、Facebookを活用し、情報を発信していく。
 - iii. 法人の職員がマスコミ（テレビ、新聞、雑誌など）に取材されたときの、支援を行っていく。

(3) 実習生受け入れ計画

- ①本年度も、昨年度に引き続き、実習生を受け入れていく。
 - i. 介護職員初任者研修
 - ii. 教員免許取得を目指す大学生の研修
 - iii. 国家公務員の初任行政研修
 - iv. 社会福祉士養成実習
 - v. 介護福祉士養成課程の実習
 - vi. 新医師臨床受け入れ
 - vii. 他にも、要請があれば積極的に受け入れていく。
- ②実習生を受け入れる場合は、現場と相談し、現場の意向を尊重する。その上で、実習生が職業として、介護職を選ぶように、現場を支援していく。最終的に大三島育徳会を就職先として検討してもらえるような研修になるように、支援していく。
- ③実習生の受け入れは、地域における公益的な取り組みの一つにもなる。また、人材対策室が行う、採用活動の一つと考え、実習生へ当法人への就職を勧める。
- ④積極的に受け入れていくことにより、実習費による収益につなげていく。

5. 法人事務部

法人事務部長 川道 英弘

(1) 業務方針

法人事務部は「縁の下の力持ち」として法人統括本部、各事業所の円滑な業務遂行をサポートするため、常に情報収集能力、情報分析能力、情報発信能力を養うなどに努める。

本年度から改正社会福祉法が本格的に施行される。法人事務部としては改正の目的である①経営組織のガバナンスの強化、②事業運営の透明性の向上、③財務規律の強化、などについて、統括本部と協力しながら組織化していかなければならない。特に理事会、評議員会、評議員選任・解任委員会の適正な運営については中心となって取り組んでいく。

(2) 統括本部事業計画に基づく 29 年度重点目標

① BCP（災害時事業継続計画）の見直し

平成 28 年度は、初動対応の部分についての見直しを行った。今年度はそれ以降の対応方法を事業所別に見直していく。なぜなら、災害発生時における二子玉川駅周辺の帰宅困難者対策についての協力要請、「二次避難所」の開設要請、青森道友会との災害時連携協定の締結など、マニュアル作成時に比べ外部・内部ともに環境が変化しているからである。これらに即してより実践的なマニュアルを作成する。

② 中、小規模修繕の実施計画の策定

開設より 15 年が経過し、博水の郷の設備・備品が老朽化したため、これらについての修繕・更新計画を作る。補助金や助成金などの情報を収集し、それらを積極的に活用する。

③ 人事考課（業務評価項目、評点）の見直し

人事考課制度が職員の育成に資するものであることを認識し、業務評価項目や評点などの見直しを随時行う。

(3) 委員会

① 安全衛生管理委員会

法人職員の安全と健康の確保および快適な職場環境の形成を目的として、衛生管理者を中心として安全衛生管理委員会を設置、開催することが労働安全衛生法上求められている。今後も当委員会および安全衛生推進者を中心に法人事業所の安全衛生について取り組んでいく。

～具体的取り組み～

- ・安全衛生管理委員会の定期的開催（月 1 回）
- ・事業所内の見回り・点検
- ・意見収集による労働環境の改善
- ・「ストレスチェック」の実施

② 福利厚生委員会

法人独自の福利厚生イベントは単に職員の親睦をはかるためのものではなく、人材の確保や定着にもつながる。福利厚生委員会の更なる充実をはかり、職員に喜んでいただけるようなイベントを企画していく。

～具体的取り組み～

- ・福利厚生イベントの企画・実施
- ・意見収集による福利厚生イベントの拡充