

(3) 在宅支援課

在宅支援課長 青柳 浩司

「居宅介護支援事業所」は4月より都から各自治体へ管轄が移行する。さらなる行政との連携が重要となる。新制度では医師との連携の強化と公正中立性が求められる。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制度に則った連携を図っていく。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。

「訪問介護事業所」は昨年のおおり、要介護・要支援者・事業対象者・障害者サービスを継続していく。ご利用者が円滑にサービスを利用できるようにしていく。安定した運営を目指すため訪問介護職員の確保は必須である。また、平成31年度4月より「二子玉川あんしんすこやかセンター」開設するため、「用賀あんしんすこやかセンター分室」と併用していた事業所の移転先を検討する。

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。

② 効率的・効果的な事業運営

収入を安定化させ、支出を抑えていくよう取り組む。収入を増やすためには、稼働率の安定はもちろんである。さらに加算で得られる収益についても取りこぼしが無いよう制度を理解していく。支出を減らすためには物品を大切に使う、光熱費の削減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」「法人祭だんだん祭り」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）

青柳 浩司

制度改正に伴い事業所に求められるサービスの質が高くなっている。そのため効率的な業務が出来るよう書式や業務マニュアルの見直しを実施する。引き続き喜多見地区唯一の特定事業所加算算定事業所※1として困難ケースに取り組む。法人の運営する他事業所と連携を強化し、ご利用者・ご家族が安心して生活できるよう支援を行っていく。これらのことを踏まえ、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）※での継続運営

制度改正に伴い特定事業所加算取得事業所に求められている8から11項目となった。制度に沿って業務を遂行していく。

※「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 ⑨「介護支援専門員実務研修」の実習生の受け入れの協力 ⑩地域包括支援センター等が実施する事例検討会等への参加 ⑪他法人が運営する居宅介護支援事業者と共同事例検討会・研修会等の実施

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 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。満足度アンケートを実施し、ご利用者・ご家族に向けて行う。

④ 各種会議

A 運営会議（月1回）

業務内容の改善・法人内情報の共有を図るため開催する。

B サービス計画会議（週1回）

特定事業所加算取得条件の一つである。利用者に関する情報又は、サービス提供にあたっての留意事項に係る伝達等を目的のため開催している。

C 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な職種が参加し、施設運営上の諸問題を検討する会議に参加する。

⑤ 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。

ここでは医師、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努める。

⑥ 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。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。

⑦ 在宅サービス部事業所間連携

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。

⑧ 地域貢献事業への参加

「法人祭だんだん祭り」・「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を目指す。

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無いよう、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

新しい情報を収集し、法人内での共有が必要な内容については事業所内だけでなく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、幅広い視野を持てるよう研修に参加する。参加予定の研修会は以下のとおり。

- ・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（更新）（該当者）
- ・主任介護支援専門員研修（更新）推薦要件該当研修（当該者）
- ・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

介護報酬改定により、身体介護はプラス、生活援助はマイナスとなり、それぞれの単位数が変更となる。現状のサービスについては、新制度の内容に沿った見直しを行う。新規サービスについては、居宅介護支援事業所と連携を図り、身体介護中心型サービスの件数を増やしていく。

昨年より事業を開始した障害者施策「移動支援サービス」についても、継続的に行っていく。

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。

次年度には「二子玉川あんしんすこやかセンター」が開設する。その為「用賀あんしんすこやかセンター」と共有していた事業所も移転する方向で検討していく。

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

事業拡大・継続の為には人材確保は不可欠である。法人本部の人材対策室と連携し、人材募集を行なう。今年度は、常勤ヘルパーの募集を行い、常勤3名体制とする。生活援助中心型サービスに関しては、新たに創設される研修の終了者も積極的に受け入れを実施。移動支援従事者資格を問わず、担い手拡大に努めていく。

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 新制度に則ったサービスの見直し

昨年まで実施していたサービス体系を見直し、「自立生活支援のための見守りの援助」に該当するものは、ケアマネジャーと連携を図り、生活援助から身体介護に移行していく。また、新規に関しては、内容を確認の上、身体介護サービスを多く受け入れていく。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、障害者福祉分野での移動支援サービスについても調整する。障害者支援局と連携し、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、内部研修を定期的に開催する。不参加の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）

業務や支援方法に関して振り返る。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た場合は、ヘルパー移動方法やサービス対応を検討する。

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の連絡ルールを設定する。

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

(1) 重点目標

用賀あんしんすこやかセンターは世田谷区第7期保健福祉計画に則り、「住み慣れた地域で支えあい、自分らしく安心して暮らし続けられる地域社会への実現」を基本理念とする。そのために以下の七つを重点目標とする。

① 平成31年委託運営事業者の再選定（プロポーザル方式）への対策

用賀地区は2地区に分割され、新たに（仮称）二子玉川あんしんすこやかセンターが設置される。また、用賀あんしんすこやかセンターの受託法人が二か所の運営を行うことが決定している。

まず、世田谷区第7期保健福祉計画の理念・施策に則った運営方針を立てる。つぎに、事業実績からSWOT分析※し、強みを生かした事業の推進、課題については対策案を示し、実現可能な事業提案書を作成する。加えて、当法人ならではの特徴を出していく。具体的には、障害支援局（玉川福祉作業所）や認知症グループホームやまぼうしと密接な情報交換と協働による実績を示す。

プロポーザルに向けて、法人一体となり取り組む。

※ SWOT分析

SWOT分析とは、企業や事業の戦略策定やマーケティング戦略を導き出すための枠組みである。外部環境や内部環境を強み・弱み・機会・脅威の4つのカテゴリで要因分析をする。

② 高齢者見守り施策を推進する

個別訪問や近隣住民への聞き取りを行い、孤立しがちな住民を把握する。対象は地区内に古くからある集合住宅等とする。

そして、必要に応じ見守り体制を作る。具体的には、民生児童委員、町会、自治会、介護サービス事業所と協働して行う。

シティコート二子玉川の見守りの自主グループ「おたがいさまの会」を継続支援する。現在、自治会に働きかけている玉川4丁目アパートについても同様の高齢者見守りの自主グループの設立を支援する。その他、高齢化が進んでいるマンションなどの集合住宅についても取り組む。

③ 認知症ケアを推進する

もの忘れや認知症に関する相談、支援体制の充実に取り組む。

具体的には、認知症専門相談員を中心に、認知症カフェ未整備の地域において開設、運営を支援する。また、地区内の全ての小・中学校を対象にした認知症サポーター養成講座を行う（継続3小学校、2中学校）。認知症の正しい知識の普及や多世代による支え合い活動の促進に尽力する。

④ 相談支援体制を充実する

高齢者のみならず、障がい者、子育て家庭、生活困窮者などの相談に対しての相談支援体制を充実する。具体的には、相談に対して用賀まちづくりセンター・社会福祉協議会用賀地区事務局・用賀あんしんすこやかセンター（以下、三者と記す）との三者連携で対応する。そして、関係所管、地域の専門機関への相談、情報共有を図る。また、地域ケア会議※を通して、地区の共通課題を把握・分析し解決に取り組む。

※ 地域ケア会議（個別ケース）

ケアマネジャー・区保健福祉課・区障害担当・民生児童委員・地区社会福祉協議会・町会・商店・住民・医療関係者・介護サービス事業者等から構成され、高齢者または高齢者を含む世帯に関連する福祉的課題を検討する。

⑤ 医療・介護の連携を推進する

今年度の新規委託事業である「在宅医療・介護連携推進の取り組み」について注力する。具体的内容は、①在宅医療の普及・啓発 ②在宅療養相談窓口の開設 ③地区連携医事業の拡充の3つである。

⑥ 権利擁護を推進する

高齢者虐待の防止と高齢者の保護に取り組む。虐待の発見や疑いの相談には区保健福祉課と迅速に情報共有し対応を協議する。また虐待の予防および早期発見のために、地域のケアマネジャーや民生委員・町会・自治会等に正しい理解をもてるよう普及・啓発する。

⑦ 介護予防の普及啓発を推進する

住民が自主的に介護予防活動に取り組めるよう支援する。区の推奨する「世田谷いきいき体操」の周知やそれを行う自主活動グループの立ち上げなどである。

(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) 平成 30 年 4 月の制度改正に伴い、介護予防・日常生活支援総合事業の変更点について把握し職員間で共有する。それを踏まえて自立支援に向けた適切なアセスメントを行いサービスの質を確保する。
- ii) いきいき講座の開催：年 4 回（3 ヶ月に 1 回）
平成 29 年度に実施した受講者のアンケートを分析し、地域住民の要望を反映した講座を開催する。テーマは介護予防、認知症ケア、成年後見制度等とする。
- iii) 介護予防を目的とした自主活動グループ開設の支援
地区社会福祉協議会、住民、介護サービス事業所等と連携を図り、地域活動や自主グループの立ち上げ支援を行う。世田谷区が推奨する「いきいき体操」の自主活動グループを玉川地域で立ち上げる支援を行う。
昨年上用賀で立ち上げた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 29 年度 9,947 件（平成 30 年 2 月末現在）であった。前年度比プラス 428 件。要介護認定申請の受け付けは 520 件（平成 30 年 2 月末現在）であり、前年度比プラス 99 件。いずれも平成 28 年度より増加している。三者が同フロアに設置されているため、さまざまなニーズを抱えた相談者が来所する。

- i) 実態把握訪問の実施：目標件数 1500 件（月平均 125 件）
実態把握調査リスト対象者や築年数の古い集合住宅の高齢者等を主に訪問を行う。
- ii) 地域の社会資源である、ミニデイ、サロン、自主活動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を紹介する。
- 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・児童委員、町会等の会議に参加し関係を深めるよう努める。
- iv) 相談対象者の拡充については、三者による情報の共有や事案の検討を迅速に行う。また三者合同の定例会議・勉強会を実施するなどして、対象者に応じた適切な支援に向けてスキルアップに取り組む。
玉川福祉作業所の高齢化した保護者と障がいのある子どもの支援を例に複雑な課題にも取り組む。

【3】あんしん見守り事業

見守りコーディネーターを中心に、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の充実を図る。
- ii) 各団地管理者・自治会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・児童委員、ケアマネジャーにあんしん見守り事業を周知し、見守りの必要な住民についての情報提供を働きかける。

- iv) 「地区高齢者見守りネットワーク」を推進するために「地域で支える見守り活動」のチラシを用いて普及啓発活動を行う。
- v) ボランティアとの連携を円滑にするために、懇談会・勉強会を定期的に行うことができるよう計画を立て実施する。
- vi) シティコート二子玉川の見守りの自主グループ「おたがいさまの会」を継続支援する。現在、自治会に働きかけている玉川4丁目アパートについても同様の高齢者見守りの自主グループの設立を支援する。その他、高齢化が進んでいるマンションなどの集合住宅についても取り組む。
- vii) 見守り活動については、法人の「地域公益活動室」の職員の応援を得る。

【4】権利擁護事業

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保健福祉課に伝え支援体制を整える。
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。緊急保護が必要な場合には法人の特別養護老人ホームと協働して緊急入所に対応する。
- ii) 権利擁護センターや成年後見センターと協働する。
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ければ、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。
- iv) 世田谷区が主催する高齢者虐待対策地域連絡会に参加して、虐待に関する研修を企画・運営する。地域の福祉関係者・介護サービス事業所等に虐待の対応と予防について意識の向上を図る。

【5】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支援の充実を目指す。

- i) 玉川地域内のあんしんすこやかセンターと協働して、合同地区包括ケア会議を開催する。
- ii) 地区包括ケア会議を多職種（医療関係者・民生・児童委員等）で開催する。会議の運営には主任介護支援専門員の参加を促進する。
- 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) 地区連携医事業への参加・ICT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、薬剤師にも呼び掛け、顔の見える関係をつくる。医療と福祉の連携に関する勉強会等を年4回開催する。
- v) 個別課題の検討を通して地区の課題を把握し、地域ケア会議を適宜開催する。

【6】認知症ケアの推進

地域住民に認知症への理解を深め、誰もが安心して住み慣れた地域で暮らせるように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 15 回

昨年同様、老人休養ホーム（ふじみ荘）、薬局、地区社会福祉協議会において実施する。昨年実施した桜町・瀬田・二子玉川小学校と瀬田・用賀中学校に加えて、京西小学校・用賀小学校において開催できるよう働きかける。高齢化率が高まっている集合住宅への認知症サポーター養成講座を開催するための啓発活動を計画的に行う。受講者には、認知症カフェの内容や自主活動グループのボランティアを紹介する。活動先につないで地域づくりの担い手を増やす。

ii) 認知症に関する相談・支援

「ものわずれ相談窓口」では、認知症専門相談員が中心となり、認知症に関する相談や介護者の支援にも応じる。

世田谷区の担当所管と連携して従来型「もの忘れチェック相談会」※1 および地区型「もの忘れチェック相談会※2」を実施し、早期に医師に相談できる機会をつくる。平成 30 年 4 月開設の「認知症在宅サポートセンター」については、その役割や事業をケアマネジャーや区民等に周知する。また対応困難事例に関する専門相談について、当該センターを活用する。

※1 従来型「もの忘れチェック相談会」

各地域の総合支所を会場として、医師が個別に相談を受ける。

5 地域で各 1 回ずつ開催し、年間計 5 回実施する。

※2 地区型「もの忘れチェック相談会」

あんしんすこやかセンターを会場として、医師が個別に相談を受ける。

平成 30 年度は用賀地区含め 12 か所の地区で実施する。

iii) 「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に「認知症高齢者の家族の会」を紹介するなど支援を継続していく。

iv) 認知症カフェ（あんしんほっとカフェたまがわ）の運営支援

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“あんしんほっとカフェたまがわ”の運営（シティコート二子玉川集会所で毎月開催）を支援する。

認知症グループホームやまぼうしと協働し、認知症の方や家族、地域住民や介護・看護の専門職などが交流できる場とする。

【7】質の向上

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・夕のミーティングで申送りをを行い全体の状況把握をする。

- 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として、長く働き続けられる職場環境づくりを法人の協力を得て取り組む。
 - v) 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ヶ月面談のなかで目標に対する評価を行う。達成度に応じた指導により人材育成を図る。
 - vi) 来所者に対して「接遇に関するアンケート」を実施し、相談援助の質の向上を図る。
 - vii) 人材の確保については、法人の人材対策室と情報交換を密接に行い、協働する。

【8】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。災害時の利用者フォローリスト（安否確認の優先度一覧）を作成し、ハイリスクの対象者から支援できるよう整備する。
また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・共有などを行う。
- iii) 緊急時や災害時には法人へすみやかに連絡をとり、現状について情報交換しその後の対策を練る。また防災拠点となる用賀まちづくりセンターとも連携し支援体制を整える。
- iv) 緊急時や災害時などの個人情報の取り扱いについては、個人情報保護かレスキューのどちらを優先するのかを職員間で検討し判断する。個人情報の紛失、破損、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・安全保護に取り組む。

【9】委託事業者再選定に向けた取り組み

- i) 玉川福祉作業所と協働し複合課題への支援を強化する。
高齢の親と障がいのある子など、世帯をまるごと支援する。作業所を利用している家族を対象に、介護保険制度や障がい支援から高齢支援移行への事例、今年度に新設された共生型サービスなどについての説明を行う。
- ii) 用賀地区・二子玉川地区における実績を整理しSWOT分析をする。強みによる機会の取り込み、強みで脅威を克服、弱みで機会を逃さない、弱みと脅威による最悪シナリオを回避するなどの分析をする。
- iii) 用賀あんしんすこやかセンターが用賀と二子玉川地区に分割されることを踏まえ、職員体制や担当利用者の割り振り、書類の整備などについて準備する。

4. 総務・事務部

総務・事務部長 田中 美佐

(1) 業務方針

法人全体の、総務、事務、人事、財務、経理を担う。統括本部のもと、法人事務部と連携し、法人全体の事業計画の遂行を支えていく。職員が「働きやすい」と思える職場を目指し、現場の声に応えるよう助力する。具体的な項目を以下に掲げる。

- ①人材対策室、情報広報室と協力し、求職者が、「大三島育徳会で働きたい」と思うような採用活動、広報活動を行う。
- ②利用者と来所者から法人を信頼してもらえるように、「事務職は法人の顔」という自覚を持つ。
- ③地域公益活動室を支え、就業訓練者、ボランティアへの対応をする。だんだんまつりの実施にあたり、広報、事務、準備などの後方支援を務める。
- ④財務を安定させ、事業計画の遂行を支える。

(2) 統括本部事業計画に基づく 30 年度重点目標

- ①福祉・介護人材の確保、育成、定着
 - i. 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、収入・支出の管理を行っていく。事業費、事務費については、割合を合わせて 28%以内に抑える。
 - ii. 物品管理を効率化し、無駄をなくした上で、必要時に不足しないようにする
 - iii. 大規模修繕（空調・配管など）に備えて、補助金、助成金の募集に常に注意し、交付を目指す。
 - iv. 人材採用につながる、補助金、助成金の募集に常に注意し、交付を目指す。
 - v. 職員が働きやすい環境づくりに注力する。総務・事務部でできることがあれば、率先して行う。
 - vi. 利用者、ご家族、地域の方々、取引先などの、法人に対する第一印象は、総務事務部の窓口・電話対応に左右される。多くの人に大三島育徳会のサービスを選んでいただき、繰り返しご利用いただけるよう、常に丁寧で、礼儀正しい対応を心がける。
- 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、後方支援をしていく。具体的には、ボランティア活動の発信、参加への促し、自ら積極的に参加し、参加職員を支援していくことなどである。
 - ii. 社会福祉法人として、地域における公益的な活動の必要性を、研修等で職員に周知していく。
- ④広報活動の強化
 - i. 情報広報室と連携する。
 - ii. ホームページの更新を管理する。
 - iii. ツイッター、Facebook を活用し、情報を発信していく。
 - iv. 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選んでもらえるように、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、実習生へ当法人への就職を積極的に勧める。
- ④実習生を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。

(4) 各部署との連携、各部署への支援の強化

- ①特に以下の室との連携と室への支援を強化する
 - i. 人材対策室
 - ii. 情報広報室
 - iii. 地域公益活動室
- ②特に以下の部署との連携、各部署への支援を強化する。
 - i. 高齢支援局
介護課・相談支援課・グループホーム課・デイサービス課・居宅支援課・
地域包括支援部
 - ii. 障害支援局
就労継続課事務係・就労移行課事務係・居住支援課事務係

5. 法人事務部

法人事務部長 川道 英弘

(1) 業務方針

法人事務部は常に情報収集能力、情報分析能力、情報発信能力を養い、「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。

29年度に改正社会福祉法が本格的に施行された。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、などに引き続き取り組んでいく。また今年度は介護報酬及び障害福祉サービス等報酬の改定があるため、法人統括本部と協力して対応していく。

(2) 統括本部事業計画に基づく30年度重点目標

① BCP（災害時事業継続計画）の見直し

今年度は、29年度に見直したBCPマニュアルを基にして訓練を実施していく。そして、訓練を通じて新たに発見した課題をBCPに落とし込む作業を継続して行う。それ以外の部分についても随時見直していく。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、外部・内部ともに環境が変化し続けているからである。

② 中、小規模修繕の実施計画の策定

開設より16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・更新計画を策定し、実行に移す。そのため、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できるよう取り組む。

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