

### (Ⅲ) 在宅サービス部 事業報告

在宅サービス部長 竹中 毅

平成 26 年度は「地域包括ケアシステム」の推進を目標に取り組んだ。そのため、地域の高齢者を支える自主団体・公的機関などを対象に「連携・協力のできる関係づくり」に努めた。

在宅サービス部の各事業所は、あんしんすこやかセンター、町会・自治会、高齢者のミニデイなどに出向いて、サービスの特徴をはじめ、地域貢献を目指していることなどについて説明した。新規事業「タガヤセ大蔵」の開設では、民生委員がボランティアや利用者を紹介してくれたり、大蔵団地の高齢者のニーズを教えてくれたりするなど、その効果が発揮された。また、「認知症カフェ」を立ち上げ、毎月開催し地域住民の「介護の悩み相談」を通じた交流を継続している。「喜多見だんちデイ」は、喜多見団地の住民を対象に「芋煮会&見学会」を実施した。参加者は100名を超え、周知活動として成功した。このような地域とのつながりを大切にして、利用者の獲得・地域の協働を実現していきたい。

用賀あんしんすこやかセンターは、区の新たな取り組みである総合相談事業（対象者を障害者・児童などに拡充する）のモデル事業所に指定された。運営受託からわずか2年での抜擢であり、その実績が認められたと考える。一方、この1年間で退職者が5人出たことは深刻な課題である。次年度からセンター長を新たにし、職員定着・育成の強化に努めていく。

デイサービス博水の郷は、平成 27 年度の改正介護保険における報酬改定を踏まえた準備に取り組んだ。減収を想定した効率的な運営について、毎月経営戦略会議を通して協議した。利用定員の縮小とそれに伴う車両数の削減、職員数の適正配置などを検討した。同時に、デイサービスの稼働率の向上・安定を図ることが命題になる。そのため、博水の郷居宅および二子のわたし居宅との連携強化が求められる。今年度は、両居宅合わせても、ご利用者を法人デイサービスにつないだ割合が30%台に留まっている。

二子のわたし訪問介護事業所は、人材育成と地域交流を兼ねて他事業者との合同研修を定期開催した。同じ課題・悩みなどを共有できる同業者とのつながりは、大きな収穫となった。次年度も継続していく。

## 1. 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

### ① 介護予防ケアマネジメント業務及び介護予防事業

地域の有料老人ホームから講師派遣と会場貸出の協力を得て、体操自主グループを発足した。はつらつ介護予防講座から 14 名卒業し、その自主グループへ移行した。地域住民からの空きスペース提供にて絵画サロンを立ち上げた。3 名の小人数にて趣味活動（大人の塗り絵など）を定例で月 2 回実施した。介護予防ケアマネジメントは 39 件実施した。いきいき講座を 4 回開催した。（単独開催 4 回、テーマは「消費者被害」「運動・認知症予防」「成年後見・権利擁護・遺言・財産管理」などである。基本チェックリストは 350 件に対し約 300 件の実施だった。主な実施場所は、サロン、ミニデイ、自主グループの集会などである。

### ② 総合相談支援業務

あんしんすこやかセンターの周知活動を行った。パンフレット・あんすこ新聞・見守りステッカーを持参し、金融機関、商店街振興組合、病院・医院などを訪問した。サロン主催のチャリティーコンサートやふれあいラリーに参加し、地域の方に周知活動を行った。相談分室の周知活動としてあんすこ新聞・ちらしを作成し、サロンなどに配布した。地域の祭事やイベントの準備・片付けなどに協力し参加した。実態把握訪問は、目標件数 1400 件に対して、郵送調査二次予防事業対象者リストを中心に約 1,200 件行った。総合相談は、約 6,000 件であった。

### ③ 権利擁護業務

平成 27 年 2 月高齢者虐待概要と世田谷区における対応、成年後見制度の内容に関するいきいき講座を開催した。参加者 21 名に向けて普及啓発が実施できた。虐待個別地域ケア会議を開催した。息子からの心理的虐待を受ける高齢女性に関する対応方法の情報共有を目的に、区役所、病院、警察、ケアマネジャーを招集した。役割分担、今後の支援の方向性を確認した。認知症高齢者に対し、区や医師、家族と協力し成年後見制度につなげた。平成 26 年 11 月弁護士による消費者被害の現状と対策のいきいき講座を開催した。参加者 13 名に対して普及啓発を行った。

### ④ 包括的・継続的ケアマネジメント業務

玉川地域のあんしんすこやかセンターと玉川医師会、玉川歯科医師会、玉川砵薬剤師会と定期的情報交換や合同企画を通じ連携の機会をもった。そのため地域単位から地区単位での連携に向けた目標を共有することができた。玉川地域のあんしんすこやかセンターと玉川医師会、玉川歯科医師会、玉川砵薬剤師会と連携し合同地区包括ケア会議を実施した。ケアマネジャー、訪問看護ステーション、玉川消防署も交えて救急搬送時や日常における多職種連携の必要性を共有した。ケアマネジャー連絡会議（ケアマネ広場）を年 10 回開催した。訪問介護事業所、訪問看護事業所、通所介護事業所、薬剤師との連携強化について検討した。ケアマネジャーや病院相談員、介護サービス事業者からのケアマネジメントに関わる相談・支援について対応した。ケアマネジメント支援を 19 件実施した。

### ⑤ 認知症ケアの推進

認知症サポーター養成講座を9回開催した。玉川地域認知症家族会交流会を合同地区包括ケア会議として3回開催した。玉川地域の家族会主催者と情報交換・顔の見える関係づくりを行い、地区の家族会運営に活用した。認知症家族の会に参加し、認知症に関する情報を提供するなど介護者との顔の見える関係づくりに努めた。グループホーム3カ所の運営推進会議に参加し、認知症・保険福祉に関する情報交換を行った。

### ⑥ あんしん見守り事業

見守りボランティアの登録は11名である。年度初めは2名のボランティアで4名を見守っていたが1件は介護保険サービスに繋げ、1件は元気になったため終了。現在は2名を見守っている。見守りが必要な高齢者のフォローリストを作成し、月1回、3職種で見直しを行った。

### ⑦ 人材育成

世田谷区や東京都主催（人材育成・技術向上関連、保健領域関連、成年後見制度、認知症関連など）の研修会に参加した。毎月1回職員勉強会を開催した。テーマは相談援助方法や業務改善である。外部研修に参加した職員による報告会を行い、全職員で情報を共有した。区内の医師をアドバイザーに招き、事例検討会を計9回開催した。テーマは予防ケアプランのアセスメントやモニタリングである。朝夕のミーティングや業務日誌、連絡ノートなどを用いて全職員に情報の共有を図った。職員の健康づくりのためにストレスケアに関する出前講座を平成27年8月に実施した。（テーマ：援助職のセルフケア・講師：世田谷区保健所健康推進課）

## 2. 在宅支援課

### (1) 居宅介護係

#### ① 居宅介護支援事業所 博水の郷

係長 青柳 浩司

##### (i) 概況

平成 26 年度は、目標であった特定事業所加算の算定が職員の定着ができず 1 カ月のみとなった。来年度は特定事業者加算要件にある職員 3 名以上の継続的確保が最大の優先事項となる。

##### (ii) 利用者の登録状況

(要介護者) 合計 91 名 (要支援者) 合計 6 名 ※平成 26 年度末 現在

##### (iii) 法人内事業所との連携・協力

###### ① 各種会議への参加

###### A) 在宅サービス部会議

各事業所の近況報告・課題検討を行ったそのため事業所内では解決できなかった問題などを伝えて、手掛かりやヒントをもらった。また事業所間の円滑な連携方法やリスクマネジメントなどについて話し合った。

###### B) 居宅連携会議

「居宅介護支援事業所二子のわたし」との連絡調整・情報共有・課題検討を行うために毎月実施した。地域との関係づくりや支援の視点など、共通の問題について話し合うことができた。事例検討を継続して行い、支援の質向上について取り組みを行った。来年度も各担当が抱える事例を用いて情報共有と技術向上を図っていきたい。

###### C) 連絡調整会議

毎月開催される。高齢者支援局の各部署が参加する会議である。特養・ショートの入所やショートを予定しているご利用者に関する情報を提供するなど、支援体制を整えるために有効であった。

###### ② 介護予防プランの取り組み

用賀あんしんすこやかセンター（以下、用賀あんすこ）から要支援者のプランを受託した。支援を通じて介護予防プランの考え方・各サービス事業所・あんしんすこやかセンターとの連携を深めることができた。新たな職員は初めての関わりとなり、実践を通じて学びながら慎重に関わった。ご利用者宅への訪問・電話連絡など、まめにコミュニケーションをとった。また、用賀あんしんすこやかセンターの主催する「ケアマネ広場」に参加して、予防マネジメントについて勉強を行った。

##### (iv) 地域の専門機関との連携・協力

訪問診療を活用することにより、医療依存度の高い重度者を支援した。担当医師からの指示・意見を積極的に聴取してプランに反映した。また適宜、状況を報告することで、タイムリーなアドバイスをもらうなど援助体制がくれた。今後も、重度者の在宅生活が継続されるように医療との連携に努める。

## (v) 人材育成

今年度は職員の入替わりが続いた。そのため各職員に、事業所の方針・特徴・ルールなどについて丁寧に説明し、これまで育んできたものを継続できるよう取り組んだ。同時に専門的な学習にも力を注いだ。介護保険制度や世田谷区のルール・地域のネットワークなどである。取り組みについて下記に記載する。

### ① 事例検討会

毎月、担当する利用者を例に挙げた勉強会を行った。毎回、地域の介護保険サービス事業所の情報や世田谷区が実施する介護保険外事業などについて話題に挙げた。社会資源をより多く知ること、プランの幅が広がり、ご利用者の自立支援・生活のQOLの向上につながることを学んだ。

### ② 個別育成計画の実践

新人職員について実施した。係長が、各職員の強み・弱みを把握して、具体的に育成計画を立てて実行した。期間を定めて面談をして、その成長度の確認や課題の指摘など、次の目標設定をしながら進めた。状況によって部長面談も取り入れて、幅広い視野で教育した。次年度もこの方法で、職員のスキルアップを目指していく。

## ② 居宅介護支援事業所 二子のわたし

係長 南部 恵美子

### (i) 概況

開設2年を迎え、当初からの目的である「用賀あんしんすこやかセンター」の業務負担軽減を図る為の、要支援者のケアプランを受け持つ事業所として機能すること。「訪問介護事業二子のわたし」との連携、バックアップしていくことであった。その目的は達成されていった。また、開所当初より一人ケアマネであったことによりケアマネジャー1人の配置であることで、登録担当者数のオーバーを2人目の職員を確保し、体制を整えてられたことで、地域のニーズにより多く答えることができた。27年度制度改正をにらみ、「居宅介護支援事業所博水の郷」との連携を図り、人員配置を変更し新制度に耐えうる体制を整えた。

### (ii) 稼働率

#### ① 要支援者について

砧・喜多見・用賀・上野毛のあんしんすこやかセンターからの委託で26年度末には要支援者延べ372名の予防プラン作成を行うことができた。

#### ② 要介護者について

地域間での職員の転職が多い中、前事業所から信頼を得ていたご利用者が希望して移行した要介護者18名の受け入れを実施した。26年度末には介護者延べ492名の支援を行うことができた。来年度も担当数を維持できるようあんしんすこやかセンターなどと連携を図っていく。

#### ③ ご利用者受け入れについて

ケアマネジャー2名体制となり年度末には各職員が平均35名の稼働となった。

#### ④ ご利用終了者について

要支援者7名が利用終了となった。終了理由として、要介護になったご利用者4名・有料老人ホームへ入所者2名・永眠したご利用者1名であった。要介護者28名が利用終了となった。終了の理由として、有料老人ホームへの入所2名・特養博水の郷入所者1名・永眠5名・要支援になったご利用者2名・居宅支援事業所博水の郷への移動18名であった。

### (iii) 各種支援の工夫

#### ① あんしんすこやかセンターとの連携

支援を通じて予防プランの考え方・各サービス事業所・あんしんすこやかセンターとの連携を深めることができた。砧・用賀あんしんすこやかセンターから要支援ご利用者の委託継続ができた。新たに喜多見・上野毛あんしんすこやかセンターからの委託を開始することができた。

#### ② 世田谷区ケアプラン点検実施

世田谷区が実施する「ケアプラン点検」を受診した。内容はケアプラン作成の質の向上を図ることを目的とし、行政が世田谷区全体の事業所を順番に回るものである。受診結果として各事業所へのプランの送付が丁寧に行われているとの評価を受ける。一方でアセスメント力の向上、細やかな記録記述の指導を受けた。来年度はより質の高いサービスが提供できるように事業所間で検討していく。

#### ③ 医師との連携について

訪問診療の利用により介護の重いご利用者が安心して在宅生活を送れるよう支援することができた。医師との連携を図ることで、在宅でご利用者を看取ることができた。来年度も在宅生活を希望される重度の利用者が、安心して生活できるよう医療との連携を図っていく。

#### ④ 居宅介護支援事業所博水の郷との連携について

月1回の「居宅会議」を実施した。目的は担当ご利用者の状況確認・新規受け入れ状況の把握・事業所で抱える課題の共有であった。しかし、居宅介護支援事業所の職員が異動・退職などにより、担当者の固定化ができない事態が続いた。会議を通じてご利用者情報の引継ぎを行い、事業所間で安定した支援体制を整えた。結果、他の居宅介護支援事業所に移るご利用者はいなかった。来年度はご利用者との信頼関係を深めていけるよう担当者の固定化を目指す。

#### ⑤ 訪問介護事業所との連携について

新規ご利用者が訪問介護サービスの利用希望があった際に事業所を紹介、5名がサービス利用へつながった。

### (iv) 顧客満足度調査

年度末にご利用者・ご家族を対象にした「満足度アンケート調査」を行うことができなかった。原因として管理者の異動が年度末にあり、業務の引き継ぎが出来なかったことである。来年度は事業所も新体制となったことで2月にご利用者・ご家族の意見を反映し、今後の業務改善に活かすためにアンケートの実施を行う。

### (v) 各種会議の参加

#### ① 在宅部会議について

月1回在宅サービス部で開催する「在宅部サービス会議」に参加した。所属する事業所間での情報交換が目的である。地域の情報・事業所で抱える課題などを共有することができた。効果が2つあった。1つは法人内通所サービスの空き状況を把握することにより、担当するご利用者に紹介し、通所サービスの利用に至った。2つ目は通所サービスに見学に来られた方で通所サービス利用希望が上がった際、特定のケアマネジャーがいない方へ事業所を紹介し、居宅のご利用に至った。来年度も会議を通じて連携をはかり、ご利用者の支援につなげていく。

#### ② 居宅運営会議について

月1回事業所内の連携を図るため「居宅運営会議」を実施した。目的は担当ご利用者数の確認・業務の確認であった。職員2名体制になったことで書類整備・事業所内環境整備を分担して行うことができた。来年度は平成27年度介護保険改正にむけて書類整備・変更内容の理解をはかっていく。

#### ③ 連携会議について

毎月事業所を共有する訪問介護との連携を図ることを目的とした「連携会議」を実施した。

### (vi) 研修

月1回、玉川・砧の各地域に属すケアマネジャーがそれぞれ主催している事例検討会へ継続参加ができた。検討会を通じて、専門職同士の意見交換・地域のサービス事業所情報や世田谷区が実施する介護保険外事業等を知ることができた。今後は専門的な情報共有だけでなく事業所の抱える課題、例えば人材育成・困難事例についての対応策など、学んでいく。

### (vii) 災害時の対応

#### ① 災害時ご利用者への連絡体制について

ご利用者の連絡先・住所・ご家族連絡先を一覧にした連絡シートを作成した。毎月更新し、災害時連絡体制の整備を図った。

#### ② 災害時事業継続運営マニュアルの作成について

災害時の対応「BCP」策定するための会議を継続した。その中で事務所近隣の避難経路・避難場所を確認するため職員で実際に歩き現場確認を行った。今後も災害が発生した際に早く業務が開始できるよう体制を整えていく。

## (2) 訪問介護係（訪問介護事業所 二子のわたし）

管理者 長島 真弓

### ① 概況

開所して2年目、事業所理念に基づいて、地域に根ざした事業所を目指して運営を行なった。地域のケアマネジャーからの信頼を徐々にではあるが得ることができた。新規依頼はぜひ「二子のわたし」にお願いしたいとの言葉も頂き、多数のご利用者獲得につながった。しかし、登録ヘルパー数が圧倒的に少なく、営業活動・新規受け入れの中止をせざるを得ない状況であった。来年度も引き続き、サービスの質の向上に加え、人材確保に努めていきたい。

### ② 稼働率

(1) 26年度末には要支援者17名・要介護者30名のご利用者を獲得できた。

利用に至らなかった相談が3件あった。理由としては、ご家族の意向が1件・サービス内容が訪問介護から通所介護への変更が1件・サービス開始前の永眠が1件であった。

(2) 利用終了者は、要支援・要介護のご利用者合わせて21名であった。終了の理由としては、長期入院4名・グループホームへの入所2名・介護から障害サービスに移行1名・状態回復1名・永眠2名・サービス不要2名であった。また、平成27年度からの新体制に伴い、サービス提供責任者（以下、サ責）一人が担当できるご利用者40名にするため、ご利用者を9名ケアマネジャーに戻し、調整を行なった。

### ③ 営業活動

(1) 玉川・用賀・上用賀・鎌田・宇奈根・中町・等々力にある居宅介護支援事業所を中心にサ責、常勤ヘルパーで営業を行なった。しかし、事業所の新規開拓を目指すも、新規依頼にはつながらず、すでにご利用者がいる事業所からの依頼がほとんどであった。営業した際に、空き情報を確認され、すぐに依頼につながったケースもあった。

(2) 年間を通じて、ケアマネジャーとの信頼関係を築くことに努めた。初回訪問終了時、訪問時のご利用者の特変、受診付添い時などにFAXや電話にて状況報告を欠かさず行った。また、月末には、モニタリング兼状況報告書を作成し、ケアマネジャーにご利用者の状況を報告した。その他、サービス担当者会議には出来る限り出席し、ご利用者の状況報告を行った。会議への出席が難しい場合は、ご利用者の詳細を記入し、FAXにて情報提供を行った。

(3) 法人が事務局を務めている地域との関係づくりを目的とした、“多摩川癒しの会”への参加ができなかった。土日の開催であったため、訪問と重なり、参加できるヘルパーがいなかったからである。来年度は、事業所の体制が変わり、土日が定休となるため、一人でも多く参加し、事業所の取り組みをより多くの方に知ってもらいきっかけとしていく。

### ④ サービス状況～ご利用者の安心感を得るための取組み～

(1) ケアマネジャーより新規依頼があった場合、事前に、ご利用者を担当するサ責を決め、契約・初回訪問・同行訪問などを全て同じサ責が担当し、ご利用者やご家族が安心できるような関係づくりを行った。同行訪問に関しては、1回目は、サ責が



サービス内容や留意事項を申し伝え、2回目は、実際にヘルパーにサービスを行なってもらい、不明点や不安な点などの確認をした。ヘルパーが慣れるまで、必要に応じて同行訪問を繰り返し行った。

- (2) 台風や積雪などにより自転車での移動が困難な時があった。事前にご利用者に連絡し、訪問時間の変更の依頼や前後にサービスが入ってない常勤ヘルパーが代わりに訪問するなど臨機応変に対応し、問題なくサービスを行なうことができた。移動は、バスまたは徒歩で行なった。

## ⑤ 事故・苦情

事故は8件あった。

- (1) 確認ミスにより、ご利用者宅に二人のヘルパーが訪問してしまった。(1件)
- (2) サービス中、ご利用者の転倒(3件)
- (3) 移動中、警察に呼び止められ、訪問時間に間に合わなかった。(1件)
- (4) 内服忘れ(2件)
- (5) 訪問忘れ(1件)

ご利用者のサービス日時の変更・キャンセルは、常に起こりうることである。特に変更は頻回に行なわれるため、職員間の連携はもちろん、ヘルパーへの連絡体制の強化に努める必要がある。

苦情は、23件あった。

- (1) 事前にご利用者よりキャンセルの連絡が入っていたため、調整を行なっていたが、当日、ご本人よりヘルパーが来ないと連絡があった。(1件)
- (2) サービス提供記録の内容についての不満(3件)
- (3) ヘルパーの発言に対する不満(1件)
- (4) 訪問時の身だしなみに対する不満(1件)
- (5) 濡れた靴下で入室したことに対する不満(1件)
- (6) 使用した手袋のままご利用者の布団をかけたことに対する不満(1件)
- (7) 掃除機の充電忘れなどのサービス不十分に対する不満(3件)
- (8) ご家族との連携不足に対する不満(1件)

その他、同じご利用者より、料理の品数・分量・食材の保管方法・使用物品に対する指摘など10件の苦情を受けた。毎日の訪問であったため、多数のヘルパーが訪問していた。指摘を受けたら、その都度、全ヘルパーに報告し、注意を促した。また、同じ指摘を繰り返し受けたくないよう、ご利用者宅の冷蔵庫に申し送り表を貼らせて頂き、指摘内容を記入し、ヘルパー間の連携を図った。

## ⑥ ヒヤリ・ハット

ヒヤリ・ハットは、ヒヤリ・ハットノートを作成し、気付いたことをその都度記入するようにした。報告は14件あった。

訪問スケジュール変更時の訂正忘れ3件、介助時のご利用者の体勢くずれ1件、訪問時の必要物品持参忘れもしくは退室時のご利用者宅忘れ物6件、ご利用者不在時にサービスを行なってしまった1件、その他、サービス中に開封済の洗剤をこぼしてしまった、電話の対応の仕方など3件報告があった。

月1回ヒヤリ・ハットの内容について対策案の話し合いを行なった。内容は異なるが、ほとんどが確認ミスによるものであった。

## ⑦ 登録ヘルパーにおける業務の体制づくり

- (1) 業務終了後は、必ずメールまたは電話での報告を徹底し、ご利用者の状況の把握に努めた。
- (2) 2週間に1度は事業所に来所し、サービス提供記録の提出、ご利用者の状況報告などをお願いした。
- (3) サービス内容や訪問日時の変更があった場合は、必要に応じて、事業所から各ヘルパーに電話またはメールにて申し送りを行なった。
- (4) 契約更新の時期に合わせて、管理者との個別面談を行い、体調・ご利用者との関係・サ責との関係・事業所への要望などを確認した。体調面は、全ヘルパー良好との返答であった。また、ご利用者やサ責との関係についても、今のところ、特に問題はなく、良好であるとの意見が聞かれた。事業所への要望に関しては、事業所に連絡した際に留守電にならないよう、なるべく在室して欲しいとの意見が挙げられた。  
9月・3月共に登録ヘルパーからの退職の意向は聞かれず、全ヘルパーが契約更新した。

## ⑧ 登録ヘルパーの人材確保への取り組み

- (1) 事業所ビル1階入り口・法人本部前の掲示板に求人広告を掲示した。広告を見て、鎌田周辺で働きたいとの問い合わせがあったが、その後連絡がなく、登録にはつながらなかった。また、ホームページに求人情報を掲載したが、問い合わせはなかった。
- (2) ヘルパーからの口コミが何よりも効果であった。登録ヘルパーからの紹介が4件あり、登録・稼働につながった。その他、法人内別事業所の職員より在宅ヘルパーに興味を持ち、働きたいとの希望が2件あり、登録を行なった。  
上記の取り組みを行なったが、人材確保は非常に困難であった。登録ヘルパーのほとんどが他事業所とのかけもちであるため、稼働可能な曜日・時間・場所が限られてしまった。その結果、ヘルパーの希望に添えられないことが多数あった。来年度も登録ヘルパー増員のため、人材募集の掲示・紹介の投げかけなどを継続して行っていく。

## ⑨ 研修

- (1) 5月より、常勤職員間で月1回内部研修を行なった。介護サービス情報公表総合サイトに記載されている必要研修項目に沿って、研修内容を決定した。その他、調理が苦手な職員を対象に、喜多見だんちデイの台所を使用して、調理実習を2回行なった。
- (2) ヘルパーとしてのスキル向上を目的とし、外部研修に参加した。世田谷区福祉人材育成・研修センターが主催する各研修会、医療経済研究・社会保険福祉協会が主催する『同行援護従事者養成研修（一般過程）』『ガイドヘルパー（全身障害者）養成研修』、世田谷区が主催する『知的障害者移動支援従業者養成研修』に参加した。また、用賀あんしんすこやかセンターが主催するケアマネ広場に参加し、他事業所のケアマネジャーと共に「他職種連携」についてグループワークを行なった。
- (3) ケアステーションこころとの合同研修を6月・3月と2回行なった。6月は、デイサービス博水の郷の浴室を使用して「入浴介助」、3月は介護労働安定センターから講師を招き、「腰痛予防」について学んだ。開始が18時からと遅い時間ではあったが、二子のわたしからは4名の登録ヘルパーが参加した。

## ⑩ 各種会議

- (1) 月1回、在宅部で開催する「在宅部会議」に参加した。所属する事業所間で情報交換を行い、地域の情報・事業所で抱える課題などを共有した。
- (2) 月1回、管理者・サ責・常勤ヘルパー間の連携を図るため、「調整会議」を実施した。各ご利用者の状況報告、事故やヒヤリ・ハットの確認などを行ない、情報共有に努めた。
- (3) 月1回、部長・副部長を交えて、「運営会議」を実施した。業務の確認、事故やヒヤリ・ハット、苦情などの報告、今後の対応策の検討などを行ない、情報の周知徹底を図った。
- (4) 26年1月に管理者が変更となった。居宅との連携を密に行なう必要があり、情報共有を目的に上半期を中心に「管理者会議」を実施した。部長・副部長・各管理者に加え、事務職員も参加した。主に、人事、労務、環境について話し合い、情報の共有を行なった。

## ⑪ 災害時対策の取り組み

- (1) 防災物品の設備について  
昨年度、ヘルメット・非常食・飲料水など備蓄を行なったが、事業所として不十分であった。そのため、居宅、訪問の職員で話し合い、災害時研修で学んだ知識をもとに必要物品の検討を再度行なったが、購入には至らなかった。来年度は、徐々に必要物品を揃えていく予定である。
- (2) 災害時事業継続運営マニュアル作成について  
災害時の対応「BCP」作成を目指したが、完成に至らなかった。来年度は、定期的に会議を行ない、マニュアルの作成に取り組んでいく。