

(Ⅲ) 在宅サービス部 事業報告

在宅サービス部長 佐藤 朋巳

平成 28 年度は、運営規定の見直しや新たな業務への取り組みを行った。「デイサービス博水の郷」では、事業収支改善に向けて利用定員 20 名から 25 名へと定員増加を行った。そのため、職員配置の見直しを行い目標であった稼働率 75%を大きく上回ることができた。

「喜多見だんちデイ」と「タガヤセ大蔵デイ」は、今年度より地域密着型サービスに移行となった。新たに義務付けられた「運営推進会議」を開催し地域の他事業所や町会の方々と意見交換を図ることができた。また、昨年度に引き続き地域住民を対象にした「芋煮会」や「認知症カフェ」を開催し多くの方々が来場された。稼働率では、「喜多見だんちデイ」が目標であった 80%を少し下回ったが「タガヤセ大蔵デイ」は目標を上回ることができた。「居宅介護支援事業所」は、業務の効率化を図る為「二子のわたし」の事業を一時休止して「博水の郷」へ統合し、目標の登録利用者数を大きく上回ることができ、年間を通して「特定事業所加算Ⅲ」を取得することができた。「訪問介護事業所二子のわたし」では、サービス提供責任者の増員に伴い全体のサービス数を増やすことができた。

地域公益活動の取り組みとして、「第 37 回喜多見地区区民まつり」、「砧地域ふれあい祭り」、「多摩川癒しの会」、「尾山台フェスティバル」などへ参画し地域の方々と交流することで法人・事業所の PR に努めた。また、「鎌田南睦会」、「喜多見団地自治会」からの依頼があり、お祭りの準備として盆踊りのやぐら設置やテント作りに参加した。来年度も地域に貢献できるよう積極的に地域公益活動を行っていく。

「喜多見だんちデイ」「タガヤセ大蔵デイ」が地域密着型通所介護へ移行する。新たに加わる運営基準を正確に理解し遵守していかなければならない。例えば、定期に運営推進会議の開催が義務付けられることや事業所所在地の区市町村の住民だけが利用できることなどがある。地域との連携や事業所の透明性がさらに求められることになる。

訪問介護に関しては、「訪問介護事業所二子のわたし」が「介護予防・日常生活支援総合事業」を開始する。現行相当サービスに加え「世田谷区独自基準型サービス A」の事業所指定を受けた。そのため要介護・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対象となる。制度や報酬などについて正確な理解と適切な運営に取り組み、利用者が円滑にサービスを利用できるようにする。「訪問介護事業所二子のわたし」においては、サービス提供責任者を 2 名体制とする。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。

1. デイサービス課

デイサービス課長 野村 麻実

今年度より小規模通所介護（喜多見だんちデイ・タガヤセ大蔵デイ）が地域密着型通所介護へ移行し、指定が世田谷区となった。運営推進会議の開催など新たな役割を理解して、取り組んだ。

ご利用者や家族のサービスの選択肢が広がるように3事業所（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）がそれぞれの特色を打ち出した。デイサービス博水の郷では、機械浴槽を更新し、重度介護者の入浴サービスの安全性を高めることができた。喜多見だんちデイは年2回の「芋煮会」の開催、団地のお祭りの参加など喜多見団地、地域住民と利用者との結びつきを深めた。タガヤセ大蔵デイは認知症カフェを毎月開催し、認知症の相談窓口としての役割を担った。その結果、3事業所の年間平均稼働率82.9%を達成した。

人材育成は職員の課題を把握した上で、個別研修計画を作成した。経験年数により、3事業所をローテーションできる職員を育てる研修を始め、連携の強化に努めた。

(1) 重点目標

① 目的別プログラムの充実

自立支援を目的として、認知症ケア・生活リハビリのために、漢字クイズ・間違い探し等の脳トレ、手ぬぐい体操・棒体操、マージャンなどのアクティビティを提供した。月間のイベント予定表を作成して、ご利用者の参加意欲を高めた。

② 各種加算の取得

5月より喜多見だんちデイ・タガヤセ大蔵デイでは、サービス提供体制加算Ⅱを取得した。また処遇改善加算Ⅰは昨年度から継続して取得できるよう体制を整えた。

③ 認知症ケア・機能訓練プログラム

認知症の勉強会を2度実施し、職員のスキルアップを図った。勉強会ではユマニチュード学ぶことにより、認知症の理解が進んだ。それを実践することでご利用者に寄り添い、安心して過ごしていただくことができた。

また、外部研修へ参加し、認知症の理解と具体的なご利用者の支援について学んだ。さらに、機能訓練指導員による機能訓練プログラムを実施した。ご利用者の身体機能に合わせて、生活リハビリ体操を行い、日常生活動作（食事・排泄・入浴・調理など）の自立を促し、身体能力を維持した。

④ 介護相談会等の定期開催

毎月1度、タガヤセ大蔵デイの介護保険外スペースにおいて介護相談会を開いた。カフェを実施してから2年が経ち、地域の住民の憩いの場として定着している。介護の相談以外にも、手工芸や音楽、季節の料理の紹介などを企画し、参加者がのんびりと楽しめるプログラムをそろえた。29年度にタガヤセカフェが、認知症のご本人、ご家族が、気軽に悩みを話し合い、相談できる場所となるよう工夫を重ねていく。

⑤ 稼働率維持・向上

- (1) 居宅支援事業所へ毎月の近況報告書を届ける際、登録の空き情報や施設・サービス紹介のパンフレットを手渡し、サービスの説明をていねいに行った。新規ご利用者獲得につながる関係性を築いた。
- (2) 利用者サービス担当者会議においても事業所の営業することで利用日追加につながった。
- (3) 祝祭日やご利用者の都合による欠席があった場合、空いている日に振替の案内をすることができた。また、イベント時にスポットの案内をご家族・ケアマネに行い利用につながった。
- (4) 祝日などでお休みになり、利用できなかった入浴サービスを振り替えて調整する工夫をした。

(5) 地域のケアマネジャー向けの見学会にて、「調理」の様子を見学会を開催し、昼食の試食会を開催した。

以上の取り組みの結果、3事業所平均年間稼働率 82.9%を達成し、目標の 80%を上回った。

デイサービス博水の郷は平成 27 年度の定員縮小により利用率が 70%台に落ち込んだ。送迎範囲を広げて新規利用者の受け入れや入浴サービスの拡充を図り、平均 84.6%と回復した。一方、喜多見だんちデイの平均利用率は 79.5%であった。昨年の 83.7%より 4.2%低下した。原因として年度初めの 5 月にデイの利用終了者が 4 名重なったことである。11 月には月の稼働率を 80%以上に回復して、その後は維持した。さらに、登録日以外の利用者が年間 97 名となった。タガヤセ大蔵デイの利用率は平均 84.5%であった。昨年より 1.1%上昇した。利用終了者による登録枠の空きに、すぐに既存の利用者への追加利用を打診し、登録枠の空き日数を短くした。登録日以外の利用が年間 162 名となった。

(2) 事故・苦情・ヒヤリハット

① 事故（受診レベル）

デイサービス博水の郷

事故 2 件

●転倒

【事案】帰宅時にハイエースの送迎車内で転倒。段差を降りようとしたときに後方にバランスを崩してしりもちをついている。右腕の皮膚の擦過傷から出血し、後日、訪問診療を受けた。

【対策】右麻痺により段差の昇降に不安がある為、車椅子でのリフト昇降を行う。

●転倒

【事案】トイレ内で転倒。トイレ内までの歩行介助を行い、便座に座るまで対応して、職員が離れた間に転倒したと思われる。意識もあり、痛みや外傷はなかった。転倒時の様子が不明のため、職員が付き添い、病院受診している。骨折はなく、ADL の変化もみられていない。

【対策】呼び出しボタンを使用して、トイレ内はひとりであった。立位の不安定と呼び出しボタンの理解が難しくなっている為、トイレ内の見守りを行う。

喜多見だんちデイ

事故 2 件

●転倒

【事案】トイレに行く際にトイレ扉前で転倒。トイレ扉の取手をつかみ損ねたためにバランスを崩し右側臥位に倒れる。右前腕に 500 円大の皮むけ、出血をしている。頭部を打ったと本人からお話があったため、ご家族に受診を勧め受診となる。

【対策】ADL に注意しながら必要と思われるご利用者は歩行時付き添うようにした。また、歩行しているご利用者を見守りできるように職員同士で声かけをこまめに行う。

●転倒

【事案】トイレの座面からのズレ落ち、転落。ご利用者に介助バーを下さずにトイレから離れてしまう。トイレットペーパーを取ろうとした際に便座からズレ落ち転倒。頭部を打ったと本人から聞かれたため、職員が病院に付き添い受診している。

【対策】介助バーを使用し、転倒防止をする。トイレ内の見守りを行う。羞恥心に配慮してカーテンを使用する。

タガヤセ大蔵デイ

事故 1 件

● 転倒

【事案】トイレに行く際にトイレ扉前で転倒。バランスを崩し右側臥位に倒れた。痛みや外傷はなかったが、受診した。骨折などはなく、大事には至らなかった。

【対策】ひとりで歩ける方と職員が過信していたことが要因として考えられる。どのような ADL の利用者でも、歩行時は可能な限り寄り添い、安全を確保する。また歩行時には注意をするように声を掛けた。

事故が発生した時は 3 事業所の職員が集まり、事故の検証とカンファレンスを行った。相談員・介護士・看護師の多職種で検証し、それぞれの視点を伝え合うことで、職員の危機意識を高めることができた。

② ヒヤリハット

1 日 1 件のヒヤリハットを目標に職員の危機意識を高めた。

終業ミーティングで事案を挙げて、対策を立てモニタリングを行った。月 1 回運営会議時に振り返り、全職員が統一した意識を持つことができた。利用者支援・介助が約 7 割、職員の情報共有が 2 割を占めた結果となった。

(3) 満足度調査

① ご利用者対象の満足度アンケートについて

毎月ご利用者を対象にサービス全般に関する満足度調査を実施した。(%)

A：デイサービス博水の郷 B：喜多見だんちデイ C：タガヤセ大蔵デイ

	項目	事業所	大変満足	満足	やや不満	不満
1	職員の態度・挨拶・礼儀について	A	50	48	2	0
		B	75	23	1	1
		C	55	44	1	0
2	援助の提供・適切な介助について	A	42	52	4	2
		B	65	34	1	0
		C	44	55	1	0
3	健康管理・健康チェックについて	A	40	58	1	1
		B	63	36	1	0
		C	40	60	0	0
4	プライバシーの保護	A	46	52	2	0
		B	64	35	1	0
		C	50	50	0	0
5	食事の味付けや彩り、雰囲気について	A	43	50	7	0
		B	84	16	0	0
		C	55	44	1	0
6	プログラム・活動の内容に関して	A	24	66	10	0
		B	64	35	1	0
		C	48	50	1	0
7	入浴サービス	A	31	64	5	0
		B	82	17	1	0
		C	52	47	1	0
8	施設の設備・環境について	A	44	52	3	1
		B	61	35	4	0
		C	43	56	1	0
9	送迎時の安全性について	A	57	39	4	0
		B	66	33	1	0
		C	54	46	0	0
10	総合評価・デイサービスについて	A	56	41	3	0
		B	68	31	0	1
		C	60	40	0	0

デイサービス博水の郷

348名の回答を得ることができた。

【結果】

項目①の「職員の接遇」に関して継続して力を入れている効果で、98%の方が「満足」という結果であった。

項目⑥「活動・プログラム」に関して、麻雀やカラオケ、将棋などの希望が多くあったため、今年度は力を入れた結果90%の方に「満足」という回答を得た。

【分析】

すべての項目において90%以上が「満足」という回答が得られた。ご利用者やご家族の声を聞き、早期に対応した結果と考えられる。

項目⑥に関して希望に寄り添うも、10%の方が「やや不満」と回答している。理由の一つに活動時間が短いということがある。今年度も結果を受けて、職員間で意見を出し合い、利用者にとって良い時間を構築してきた。「やや不満」の返答の具体的な意見に対して、今後に対応していきたい。

喜多見だんちデイ

176名の回答を得ることができた。

【結果】

すべての項目に関して97%以上の満足という回答が得られた。

項目⑧「設備と環境」に関して「やや不満」が4%あった。

【分析】

項目⑤「食事」に関して84%の「大変満足」を得ている。日頃より彩りや食器にこだわりサービスを提供している結果と考えられる。食事を目的に来所するご利用者も多く、満足感を来年度も継続するように取り組んでいく。

項目⑦「入浴」に関して82%の「大変満足」を得た。一人一人にあった生活リハビリ、自立支援を展開していることが、満足度につながった。

タガヤセ大蔵デイ

79名の回答を得ることができた。

【結果】

項目⑩「総合評価」に関して「大変満足」が60%となり、昨年度より13%減少した。

項目④「プライバシー保護」に関して「大変満足」が36%となり、昨年度より26%減少した。

項目⑥「プログラム・活動」では散歩がしたいという声が聞かれた。

【分析】

項目⑥に関して昨年度から希望があったため、畑に行く回数を増やすなどして活動の頻度を上げたが、依然として不満がきかれた。外へ出る機会をより増やしていきたい。

項目④「プライバシー保護」に関してはトイレ介入や入浴サービスご利用者が増えたことで、サービスの提供が煩雑になってしまった点があったと思われる。改めてパーテーションやカーテンなどを正しく利用して、プライバシーに配慮していきたい。

項目⑩に関して不満という声はないも、満足度が低下した要因として活動のマンネリ化があったと考えられる。職員が主催する活動に関して、さらにご利用者の声、意見と取り入れる仕組みにしたい。

② ご家族、介護者対象の満足度アンケートについて

今年度よりご家族向けに、満足度アンケートを実施した。その結果と分析はつぎのとおり。

問1では、ご本人・ご家族が「デイサービス」を選ぶ場合、優先順位は何ですかという内容で、以下の項目から3つ選択して頂いた。

項目の内容は以下となる。

- ①本人に合ったサービスが提供されている。
- ②困りごと・不安などをよく聞いてくれる。
- ③通所介護計画書の説明が理解しやすい。
- ④サービス内容の説明が理解しやすい。
- ⑤利用者本人の願いを理解している。
- ⑥家族の要望を理解している。
- ⑦本人・家族の状況に合わせて柔軟な対応をしている。
- ⑧対応が迅速。
- ⑨その他（自由記述）

デイサービス博水の郷(27家族)・喜多見だんちデイ(12家族)・タガヤセ大蔵デイ(13家族)の結果を分析すると、3事業所共に①本人にあったサービスが提供されている。⑦本人・家族の状況に合わせて柔軟に対応している。⑤利用者本人の願いを理解している。の3項目が上位を占めていた。

さらに問1の9項目について詳しくの質問している。家族が求めている項目の上位3つに関して3事業所共に「満足している」「理解しやすい」という返答が多くを占めていた。しかしながら項目⑤のデイサービス内容に関する説明は理解しやすいですか？と

いう問いに「理解しにくい」と3家族が答えている。契約時に説明を行っているが、日ごろからサービス内容について紹介・説明する機会が必要だと考えられる。

(4) 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動して動けるように緊急連絡網の整備、災害連絡テストに参加をした。

① 看護師の派遣

緊急時は本部と連携を取り、必要に応じて看護師から指示を仰ぎ、また派遣を依頼している。デイ課全体で危機意識を共有して協力体制を構築・運用することができた。

② 地域との連携

毎年11月に行われる喜多見団地主催の消防訓練に参加している。また、喜多見団地理事会参加時に、地域との連携に必要な情報を収集して対応することができた。町会で実施するD型ポンプの操作練習にも参加した。

(5) 感染症対策

① 「手洗い・うがい・マスクの着用」

職員は外部から感染症の病原体を持ち込まないように取り組んだ。うがい・手洗いはもちろん、予防接種の励行、必要時にマスク着用の意識を高めた。ご利用者に対しても、到着時にうがい・手洗いの実施をした。さらに12月からはうがい薬を使用して感染予防に努めた。咳をしているご利用者には説明し協力を求めてマスクの着用を促した。換気・手指消毒は、ご利用者の協力のもと、食事前・喫茶前に行うことができた。

② 設備・物品などの洗浄・消毒

昼食前・喫茶前にご利用者と協力しながら、テーブル消毒を行った。業務終了後にはテーブル・椅子などご利用者が触れる場所、トイレや浴室の消毒、洗浄を実施し、日頃から予防に努めた。

(6) 各種会議

① デイサービス課会議

月に1度デイサービス課会議を開催した。重点目標である稼働率の維持・向上を中心に、家族相談会の開催の議論やイベント時の人員の協力体制を話し合った。

② 運営会議

月に1度各事業所にてご利用者の食事・排泄・入浴・健康・業務・活動などのサービスの質の向上のため、機能訓練士も交えて議論を交わした。

③ 連絡調整会議

施設長、栄養士、事務職員など様々な職種が話し合う検討会議に参加した。

(7) 人材定着・育成

職員の経験や職種に応じた個別研修計画を作成した。必要な研修への参加や資格取得に向けた協力体制を整えた。日々のミーティングでは不安なこと話し合い、必要に応じて個別の面談を実施した。また半期に1度は現在の課題に対する振り返りの時間を設け、各職員が自身・事業所の課題に対する目標を持ち、取り組む体制を整えた。

(8) 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

毎月に1度、職員が講師となり勉強会を行った。初めて講師役を担った職員は“伝える”ということの大切さ・難しさを学ぶことができた。

また、外部研修への参加も積極的に行った。参加した職員の研修報告書で他職員にも周知徹底させた。

② 法人内施設の見学

3事業所の見学・体験の機会を新人職員に実施した。受け入れた事業所にとっても新たな気づきにつながる機会となった。

(9) 地域貢献

デイサービス博水の郷

① 鎌田南睦会の盆踊り大会

7月28日に地域町会のお祭りの準備に参加した。テントの設営とやぐらを組む手伝いをおこなった。

喜多見だんちデイ

① 芋煮会開催

11月20日、3月26日に芋煮会を開催した。地域住民との交流の機会となった。地住民や地域の方が施設前の広場に集まり、にぎわいを見せた。法人パンフレットの配布、介護相談会の実施、施設内見学も同時に行い、周知活動を行った。

② 喜多見区民祭り参加

11月3日に喜多見中学で行われた喜多見区民祭りに参加した。障害局の職員やご利用者と共に参加し、介護相談も実施した。

③ 消防訓練に参加

11月20日に喜多見団地の消防訓練に参加した。煙内体験・消火器訓練・D型ポンプ操作方法を体験するし、団地住民と意見交換をすることができた。

タガヤセ大蔵デイ

① 納涼親睦盆踊り大会・大蔵住宅自治会盆踊り大会

近隣で開催された盆踊り大会に参加した。近隣のご家族やご利用者と接することが出来る機会となった。来年度以降は事前の準備や片づけなどに参加し、協力したい。

② フロアの開放

営業していない日曜日のフロアや営業時の介護保険外スペースを貸し出した。地域年間11回地域の方が使用した。具体的にはタガヤセ大蔵の畑で採れた野菜を使用した企画が中心であった。お好み焼きやジャム、パン、おもちを作る会等があった。また、大蔵地域を舞台に街歩きをした後、昼食の会場にもなった。各回ともに10人以上の参加があり、さまざまな世代や職種の方にタガヤセ大蔵デイの取り組みを知っていただいた

(10) 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）との関係作り

i) 居宅支援授業所へ訪問している。その際、施設のイベントカレンダー、普段の様子の写真を持参して近況などを説明している。

ii) ケアマネジャー対象の施設見学会を11月に3事業所合同で行った。各事業所のサービス特徴を説明し、食事を共にしている。来年度以降も定期的実施する。

iii) 登録空き状況について、ご利用者の近況報告書送付時、新規ご利用者の獲得、既利

用者の利用追加につながるように情報提供することができた。

② 喜多見地域ケア会議に参加

喜多見あんしんすこやかセンターで開催された会議に出席した。地域の問題を共有・理解することができ、喜多見だんちデイとして何ができるか考える機会になった。自治会や民生委員・ケアマネジャーなど、地域の方と顔の見える関係が作れた。

③ 運営推進会議の開催

2月、3月に地域密着型通所介護(喜多見だんちデイ・タガヤセ大蔵デイ)の運営推進会議を開催した。両事業所共に運営推進会議の幹事として役割を担い、連絡・調整に努めた。各事業所、地域の代表者、ご利用者、ご家族と知り合う重要な機会になった。会議のテーマは「各事業所の避難訓練」、「地域のネットワーク形成」であった。各事業所の避難訓練の様子や顔が見える関係作りが出来、事業所として気づき・学びの機会になった。

④ せたがや介護ネットワーク連絡会の参加

せたがや介護ネットワーク通所連絡会の代表として会議に参画した。世田谷区で起こっている情報をいち早く獲得することができた。砧地域部会の会議にも参加し、より身近な事業所との関係性を深めた。ご近所フォーラム実行員会の会議に月に1度参加した。様々な職種が集まる場であり、多様なネットワークを形成することが出来た。

(11) ご家族との関係づくり

① 家族会の開催

家族会を定期的に年間5回開催した。ご利用者が参加しているボランティアのクラブ活動や座位体操、調理などをご家族に体験してもらい、サービス理解してもらうことができた。また、職員から日頃の様子など写真を用いて伝え、ご家族からは介護の悩みや自宅での困りごとなどを

デイサービス博水の郷

1月21日(土)に開催した。1家族が参加し、日頃行っている座位体操を紹介している。相談員、介護士、看護師とデイサービスでの様子や自宅での悩みごとを離すことができた。今回、参加できなかったご家族からの要望に合わせた家族会の企画を検討したい。

喜多見だんちデイ

11月12日(土)、3月4日(土)の年間2回、開催している。第1回は6家族7名参加し、普段の介護の悩みや関わり方、デイサービスに期待することや普段の取り組みについて感謝の言葉が聞くことができ、職員の励みになっている。第2回は4家族4名が参加している。ご利用者が普段行っているアクティビティ(手ぬぐい体操、棒体操)や脳トレ(間違い探し)を体験していただき、体と頭脳をつかった活動を紹介した。

タガヤセ大蔵デイ

10月25日(火)1月7日(金)の年間2回、開催している。第1回は3家族8名の参加があった。園芸療法士のボランティアの協力を得て、日ごろの園芸クラブの活動を紹介した。第2回は1家族1名の参加であった。新年会である行事食のイベントにご家族を呼び、日ごろの昼食を楽しんで頂いた。3月31日11時~家族会を企画するも、参加者が集まらなかった。昼間の開催の再考が必要だと感じられた。

② 連絡帳

デイ利用中の様子を伝える重要なツールになっている。ご利用者の写真は様子がよくわかるとご家族からの評価も大きい。社会参加をしているご利用者の自宅と違う表情や

様子に驚くご家族もいた。

また、ご家族からは自宅でのご過ごし方や悩み・心配事などが記載されることがあり、相談内容によっては直接、職員からアドバイスをするなど、情報交換・相談窓口の場となっている。

(12) 目的別各種予防メニュー

① 認知症予防メニュー

i) 園芸活動

園芸用品店でご利用者と選んだ草花をプランターに植えた。彩り、花の大きさなどを考慮して植え替えを行った。土に触れて、植物のおいをかぐ、指先を使うことが脳の活性化につながった。

ii) 茶菓子作り

パフェや和菓子などのお菓子作りを行った。季節の果物を使用してご利用者ごとに思い思いの盛り付けをして楽しんだ。ご利用者同士の会話も生まれ社会性を養うことができた。

iii) 脳トレ

間違い探し、漢字クイズ、都道府県クイズ、山手線クイズ、23区クイズを行った。考える時間を取って分からないご利用者には他のご利用者がヒントを与えて答えてもらうなど、楽しみながら脳の活性化を図ることができた。

② 機能訓練メニュー

機能訓練指導員による生活リハビリ体操や機能訓練体操を行い、日常生活動作が活性化されるように努めた。ジムボールを用いて、輪を作り小集団での運動機能の活性化を目指した体操も毎週実施した。

③ 創作メニュー

「世田谷いきいき文化祭」の出展のため、1年間かけて作品作りを行った。塗り絵や折り紙、書道、陶芸など様々な作品を展示した。ご文化祭に出品することを目的に作品づくりに取り組んだ。目標があることでご利用者の意欲が引き出された。

デイサービス博水の郷の取り組み

外出

近隣の公園へでかけた。フロアの中では感じるできない太陽の日差しや花や蝶など自然を楽しむことができた。いきいきとした表情のご利用者やベンチに座り、語り合うことができた。

喜多見だんちデイの取り組み

季節や行事を楽しむ献立づくりと買い物

月ごとのイベントや食材の旬にまつわる食事会の献立をご利用者と一緒に考えながら行った。また、ご利用者の出身地にまつわる名物料理をお聞きしてご利用者で楽しむことができた。さらに食材の買い出しをご利用者と一緒に行うことで、季節を感じられるように工夫した。

タガヤセ大蔵デイの取り組み

菜園・畑の活動

園芸クラブとして園芸療法士のボランティアに年間通じて菜園活動を提供して頂いた。プランターを使用したパセリ、ネギ、イチゴ、稲、大根、春菊、じゃがいも、チューリップ、朝顔などさまざまな植物の種をまき、育て、収穫するという喜びを感じてもらった。土に触れる機会があつてうれしいという声を頂いた。

(13) 行事・イベント・クラブ活動

日本の四季・行事を生かしたイベントを毎月実施した。行事に応じてフロアの装飾を変えて、ご利用者に目で楽しめるように取り組んだ。職員も衣装を整え、ご利用者を迎えた。食事やお茶菓子も季節に応じたものを準備し、舌でも楽しめる内容を提供した。

クラブ活動は地域のボランティアの協力を得て毎月企画した。ボランティアによるコインやカードを使ったマジックにご利用者からの歓声があがった。ディキヤールクラブは白い陶器に花の模様を張り付けてデコレーションした物を、焼きつけて完成する。毎回きれいな器ができると好評であった。ガキガキトリオはバイオリン、ウクレレ、たて笛の生演奏が聞けた。陶芸クラブ、ゆるゆる団（太極拳とアコーディオンピアノ）、お茶菓子倶楽部、川柳クラブ、工芸クラブ、園芸クラブ、やじきたバンド（唄とギター）、マックファミリー（ウクレレ）、フラダンスクラブ、お話の会、古道具クラブ（民家園）など多くのボランティアに支えられて、1年間のクラブ活動を提供し、取り組んだ。

(14) ボランティアの活用・募集

趣味活動や、クラブ活動などの余暇活動の担い手としてボランティアの新規開拓に努めた。来年度に新しく始めるクラブも決定している。ご利用者の満足度を上げるため、1人でも多くの人的サポーターを導入していく。ボランティアの親睦会・謝恩会が実現できなかったのが、来年度は実施したい。

2. 在宅支援課

在宅支援課 課長代理 青柳 浩司

平成 28 年 8 月、「居宅介護支援事業所二子のわたし」を休止した。職員不足が続き、収益が悪化したからである。「居宅介護支援事業所博水の郷」においては、現行の「特定事業所加算Ⅲ」の継続のみならず、「特定事業所加算Ⅱ」の取得を目指した。要件は、24 時間緊急電話対応や毎週 1 回の事例検討会議、職員 4 名体制である。しかしながら、人員の確保ができず、あらたなる加算の取得には至らなかった。一人一人の担当者数は年間を通じて平均登録者数の目標を超えることができた。

「訪問介護事業所二子のわたし」は、訪問介護員の確保が進まず赤字経営を余儀なくされた。

社会福祉法人に対して、「地域における公益的な取り組み」が責務化されたことにとともに、活動に取り組んだ。「喜多見だんちデイ」・「居宅介護支援事業所博水の郷」・「訪問介護二子のわたし」の職員で「第 37 回喜多見地区区民まつり」に参加し「啓発活動」や「玉川福祉作業所」の物品販売を行い、地域との交流を深めた。「喜多見団地夏まつり」においては「喜多見だんちデイ」の職員と協力し、盆踊りのやぐら設置を行い、多くの住民と作業をともにした。また、喜多見団地の住民を対象に「芋煮会」を開催し、約 50 人が参加した。「タガヤセ大蔵デイ」では、認知症ケアに取り組むため、毎月一回の「認知症カフェ」に定期的に職員が参加した。利用者の家族や地域住民、介護や看護の専門職など一緒に認知症に関する勉強、事例の検討、悩みの共有などを図った。

各事業所の職員が積極的に地域活動に参加し、地域住民との信頼関係を築けるよう交流を深めた。その際、地域の課題を共有し、解決に向けて一緒に取り組むことで親近感が育まれ、関係が深まることを経験した。次年度も積極的に地域における公益的な取り組みを行う。

(1) 居宅介護係

居宅介護支援事業所 博水の郷

管理者 青柳 浩司

① 概況

平成 28 年度は年間を通じて「特定事業所加算Ⅲ」取得事業所として運営することが出来た。8 月には「居宅介護支援事業所二子のわたし」と統合し新たなスタートを切った。事業所内には主任介護専門員が 2 名在籍している。主任介護支援専門員の資格要件が更新制に変わったことにより、地域での実績が求められるようになった。そのため、あんしんすこやかセンター（以下あんすこ）との協同での研修会の企画・運営、研修計画策定・実施を行った。

② 重点目標

i) 特定事業所加算Ⅲ取得の安定

年間を通じて下記の 8 項目を達成することができた。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 2 名以上配置していること。

次年度も現行の取り組みを維持し、加算取得に努めていく。

ii) 担当利用者数の安定

利用者の登録状況

(要介護者) 合計 106 名 (要支援者) 合計 6 名 ※平成 28 年度末 現在となっている。目標値をこえることができた。

内訳として

要支援者…用賀あんしんすこやかセンターから、要支援者を受託した。

28 年度末には延べ 67 名の支援を行うことができた。

要介護者…病院のソーシャルワーカー・利用者・ご家族からの直接の依頼を受けることもあり、徐々に地域での信頼が得られている。用賀をはじめ、砧・喜多見各あんしんすこやかセンターからの依頼も定期的に応じた。

28 年度末には、延べ 1156 名のプランを担当することができた。

利用終了者について

要介護の終了者は 23 名。1 名は要支援、1 名は他県に転出、12 名は入所（有料 3 名、老健 2 名、特養 5 名（うち 4 名は博水の郷）、本人都合の方 3 名、ご逝去された方は 7 名であった。

iii) 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」を行った。ご利用者を対象にサービス全般に関する満足度調査を実施した60名から回答が得られた。来年度もご家族を対象にしたアンケートを行い、直接ニーズを聞いていく。一部記入漏れや該当しない項目について未記入があったが、9割を超えるご利用者及びご家族から回答を得ている。

<結果>

全体的に高評価をいただいている。困りごとなどをよく聞いてくれるかという項目に関しては、「よく聞いてくれる」と回答していただいた方が、93.8%だった。「よく対応してくれる」が9割近い回答である一方、「とても速い対応」が77.8%と、課題も残った。

<分析>

アンケート自由記入欄には法人内のショートステイなど他サービスへの意見が書かれているものもあった。ご利用者からみると「博水の郷」のサービスのひとつとして見ている傾向が見えた。そのため、情報共有の大切さが示された。

iv) 地域の事業所間連携

- ① 行政・あんすこからの困難ケースの受け入れができた。具体的には、病状の進行などの理由で生活が破たんしている地域の方へ支援を実施した。法人内で連携して支援し、利用者の生活を立て直すことができた。地域に社会福祉法人としての役割を示すことができるとともに、関わった各サービス事業所・行政・あんすこの連携の大切さを実感した。
- ② 世田谷区にて地区連携医を創設し、医療との関係をより深める仕組みが作られた。その結果、医療依存度の高い重度者を支援できるようになった。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できた。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。また、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、会議などにて発信することができた。

v) 人材育成・定着

- ① 特定事業所加算取得の要件の一つである「サービス計画会議」の開催を毎週行った。担当する利用者を例に挙げた事例検討・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検討した。社会資源を多く知ること、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。引き続き、職員の定着に向けて能力向上や職場環境の充実を図る。
- ② 人事考課を実施した。職員の個性を活かす反面、苦手とする業務の効率化を図る育成計画を作成した。定期的に評価・改善についての面談・指導を行った。個人を尊重するとともに孤立しないよう、情報共有に努めた。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んだ。また、職員間において、注意し合うだけでなく、褒め合う・認

め合う等のコミュニケーションを大切にし、離職させない環境への配慮を重ねた。

- ③ 「居宅運営会議」において事業所の方針・特徴・ルールなどについて各職員へていねいに説明し、これまで育んできたものを継続できるよう取り組んだ。

vi) 在宅サービス部事業所間連携

デイサービス課・在宅支援課間での連携について「サービス計画会議」を通じて情報交換をした。その結果、職員同士の信頼を築き、お互いの業務内容の理解を得ることができた。次年度はより効果的に情報共有が図れるよう努力する

vii) 地域交流

- ① 「無料芋煮会」を開催した。「喜多見だんちデイ」の周知と喜多見団地の住民との交流、引きこもり高齢者へのアプローチなどをするためである。だんちデイの前広場に多くの住民が集まり、職員との和やかな時間を共にできた。
- ② 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、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。
- ③ 「タガヤセ大蔵デイ」にて毎月実施される「認知症カフェ」への参加協力を継続し行った。認知症カフェとでは認知症の方、その介護者、認知症に関心のある方たちが集い、悩みを共有したり、新しい認知症ケアについて情報交換したりした。
- ④ 主任介護支援専門員の資格要件が更新制に変わったことにより地域での実績が求められるようになった。その為地域の包括支援センターとの協同での研修会の企画・運営や各あんすこ地区で開催する研修の計画、実施を行っていった。

以下参加実績

砧地区合同会議…年2回

喜多見あんしんすこやかセンター合同事例検討…年4回

世田谷区介護ネットワーク砧地域部会…年2回

viii) リスクマネジメント

年間を通じて他事業所に移行した方が3名いた。その際は事業所内の「サービス計画会議」にて状況の共有、対応について検討した。その結果、ご利用者がスムーズに移行できるよう環境を整えることができた。次年度は移行される利用者が発生しないように早めの危機意識が醸成されるよう事業所間での情報共有を図っていく。

環境整備について毎週木曜日に清掃時間を設けたが、日々の業務に追われてしまい、継続実施を行うことができなかった。次年度は体制を整え、環境整備に努める。

ix) 緊急時や災害時への対策

法人内で「BCP 会議」(月一回実施)に参加し事業所としての体制を整えた。具体的に取り組みとしては、法人内のネットワーク作り・被害発生時の行動内容の検討を行った。

各地で災害が発生している現在、災害時の対応について、避難経路や避難場所などの再確認を行い、災害発生時においても早期の業務再開ができるよう、引き続き体制を強化していく。

x) 研修について

研修実績

- ・ 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)
- ・ 砧地区合同会議…年 2 回
- ・ 喜多見あんしんすこやかセンター合同事例検討…年 4 回
- ・ 世田谷区介護ネットワーク砧地域部会…年 2 回

に参加した。次年度も計画的に研修に参加することで職員の資質向上に努めていく。

(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

常勤が増え、サービス提供責任者2名体制となった。そのため、新規受け入れを再開し、稼働率向上に努めた。また、最新の空き情報を実績と共にケアマネジャーに配布するなど積極的に営業を行った。博水居宅と常に連携を図り、利用者数を増やすことができた。その他、これまでとは異なり、身体介護の依頼が増えた。

来年度は、常勤3名体制となるため、今年度以上に営業活動・新規受け入れを積極的に行い、稼働率の向上、そして、ご利用者・ケアマネジャーからの信頼が得られるよう努めていきたい。

② 稼働率

i) 28年度末のご利用者人数の内訳は要介護者31名・要支援者14名・事業対象者3名・自費サービスのみ2名となった。

積極的に新規受け入れを行い、利用者数を増やすことができた。また、これまで関わることがなかった事業所からの依頼も増え、稼働率の向上につながった。

ii) 利用終了者は、要支援・要介護のご利用者合わせて18名であった。終了の理由としては、永眠6名・有料老人ホームなど施設入居7名・その他5名であった。

③ 営業活動

i) 今年度はサービス提供責任者2名体制となったため、中止していた新規受け入れ・営業活動を積極的に行った。

ii) 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などにFAXや電話にて状況報告を欠かさず行った。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。

iii) 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”へ春・夏の2回参加した。来年度も積極的に参加し、事業所の取り組みをより多くの方に知ってもらう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～

i) ケアマネジャーより新規依頼があった場合、初回訪問から担当するヘルパーを同行させ、ご利用者やご家族が安心できるよう信頼関係の構築に努めた。同行訪問に関しては、1回目は、サービス提供責任者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。また、ご利用者からサービスに対する希望や指摘があった場合は、その都度、ケアマネジャーやヘルパーに伝え、質の向上に努めた。

ii) 天候不良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、訪問時間の変更を依頼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、必要に応じて徒歩で行なった。

⑤ 事故・苦情

内容に問わず、事故報告書を作成した。報告書を作成した事故は下記の7件であるが、介助中の転倒・転落・服薬忘れなどの直接ご利用者に関わるような事故は発生しなかった。

i) ご利用者宅物品破損（4件）

ii) 訪問忘れ（2件）

iii) ご利用者不在におけるご家族依頼による室内清掃（1件）

また、今年度、大きな苦情はなかった。

⑥ ヒヤリ・ハット

ヒヤリ・ハットは、エクセルで管理し、気付いたことをその都度記入するようにした。報告は43件あった。

移乗介助時、ご利用者本人が手すりから手を離してしまった・入浴介助時、椅子に座ろうとした際にふらつきがあったなどご利用者の状況に気付き、事故を事前に予防することができた。その他、訪問スケジュール変更時の訂正忘れ・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・排泄介助時、手袋を着用せずに介助を行ってしまったなど様々なヒヤリ・ハットが挙げられた。その都度、情報を共有し、事故防止に努めた。

⑦ 登録ヘルパーにおける業務の体制づくり

- i) 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が、サービス提供責任者が訪問などで不在となることがあった。来年度からはサービス提供責任者は基本事業所で待機し、緊急時など柔軟に対応できるようにする。
- ii) 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各ヘルパーに依頼した。
- iii) 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。

⑧ 人材確保への取り組み

- i) 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が、希望者はいなかった。また、法人ホームページにて求人募集を行った。
 - ii) 世田谷区主催の合同説明会に参加し、求人募集を行ったが、登録希望者はいなかった。
 - iii) 登録ヘルパーに紹介・ロコミを依頼したが、採用にはつながらなかった。
- 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。法人職員の紹介により、1名のヘルパー登録があった。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・場所が限られているのが現状である。そのため、登録ヘルパーの稼働率が著しく低かった。来年度も登録ヘルパー増員のため、法人本部と連携し、人材募集の掲示・紹介の投げかけなどを継続して行なっていく。

⑨ 研修

サービス提供責任者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、お茶の水ケアサービス学院が主催する『サービス提供責任者スキルアップ研修会 - 訪問介護計画作成編 - 』を受講した。その他、玉川地域合同包括会議や用賀あんしんすこやかセンターによる井戸端会議に参加した。しかし、今年度は内部研修を開催することができなかった。来年度は計画を立て、定期的開催していく。

⑩ 各種会議

- i) 月1回、課長代理・サービス提供責任者間の連携を図るため、「調整会議」を実施した。利用者数報告、事故やヒヤリ・ハットの確認、事例検討などを行ない、情報共有に努めた。
- ii) 月1回、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、新規事業の準備などを行ない、情報の周知徹底を図った。

⑪ 災害時対策の取り組み

法人のBCP会議に参加し、災害時の対策について検討した。また、災害時に備え、メールを使用しての連絡訓練を行った。その他、災害時事業継続運営マニュアルの作成を目指したが、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。

(Ⅳ) 地域包括支援部（用賀あんしんすこやかセンター）事業報告

地域包括支援部長 竹中 毅

1. 介護予防ケアマネジメント業務

平成 28 年度から始まった新しい介護予防・日常生活支援総合事業では、世田谷区のマニュアルに沿って、介護予防ケアマネジメント A・B・C すべてのプランを作成した。また延べ 5 名の事業対象者および要支援認定者を地域デイ「きららサロン」「プラス元気になる会」の利用につなげた。

介護予防対象者の把握については、来所者、実態把握訪問の対象者、住民向け講座の参加者などに対して、基本チェックリストを用いた調査を行った。実施件数は 70 名を超えた。その結果、介護予防筋力アップ教室に 19 名、口腔プログラムに 4 名の利用者が参加した。

介護予防の普及啓発では、住民対象に「いきいき講座」を年 4 回開催した。「介護予防・健康体操」「成年後見制度」「虐待防止」「消費者被害防止」をテーマにした。その他、商店街振興組合からの依頼を受けて、まちづくりセンター、地区社会福祉協議会、あんしんすこやかセンターの三者で役割分担をして、日本舞踊を取り入れた体操教室を立ち上げた。既存の自主グループの体操教室「幸友会」、塗り絵サロンも引き続き支援した。

2. 総合相談支援業務

平成 28 年 7 月から全地区で「相談拡充」として、高齢分野以外の対象者も受け付ける「ふくしの相談窓口」が開始された。あんしんすこやかセンター、まちづくりセンター、地区社会福祉協議会の三者連携による事業である。そのため地域の介護支援専門員や介護保険サービス事業者などを対象に「ふくしの相談窓口」の説明会を開催した。三者それぞれの機能や役割を説明し、三者が連携して取り組んだ事例などを紹介した。

総合相談の延べ対応者件数は 10,394 件であった。そのうち高齢分野以外の相談は 55 件であった。その中には、精神障害の分野に関わるケースが少なくなかった。たとえば、被害妄想でうつ傾向にある高齢の母親が知的障がいの息子への介護疲労を抱えたケース、63 歳で特定疾病に該当しない女性が、近隣の介護保険事業者にクレームを繰り返し訴えたり居座ったりして、メンタルヘルスに異常の見受けられる方のケースなどである。玉川総合支所の保健福祉課や障害支援課と連携し支援した。

また、独居高齢者の孤立化対策のために二子玉川シティコートにおいて、高齢者の見守り活動組織の立ち上げを支援した。メンバーは団地の自治会、民生委員、町会、商店会、UR 管理組合、当法人などである。当法人の運営する「グループホームやまぼうし」には日ごろの見守りの役割を担ってもらった。年末年始に見守りパトロールを実施した。「見守り活動」のチラシを作成し、全戸（270 世帯）に配布した。その後、見守り対象者の自宅を訪問し安否確認を行った。次年度も孤立死防止を目的に活動を継続する。

高齢者の実態把握事業については、目標件数 1,400 件に対し 1,497 件で達成することができた。

3. 権利擁護業務

虐待への対応については、玉川総合支所の保健福祉課と合同でカンファレンスを6件行った。特に精神疾患の息子が高齢の母親に対して行った虐待ケースについては、東京都中部精神保健福祉センターと連携し支援した。

トラブル発生を予防するための普及啓発活動にも取り組んだ。住民を対象にした「いきいき講座」にて「虐待防止」「成年後見制度」「消費者被害防止」をテーマに取り上げた。「消費者被害防止」のテーマについては、毎年参加者が少ないため、まちづくりセンター、地区社会福祉協議会の協力を得て、町会、サロン、ミニデイなどへの周知活動に取り組んだ。その結果、募集定員30名のところ29名参加した。

4. 包括的・継続的ケアマネジメント業務

地域の多職種間連携として「井戸端会議」を11回開催した。介護保険事業者だけでなく、歯科医師会、権利擁護センター、司法書士事務所なども参加した。「在宅リハビリ」「ガン末期の終末期医療」「高齢者の住まい」などをテーマに、事例検討やグループワークを行った。

また主任ケアマネジャー連絡会を8回開催した。地区内の主任ケアマネジャー同士の関係づくりと地域活動への連携体制づくりを目的に取り組んだ。さらに玉川地域版の主任ケアマネジャー連絡会の立ち上げにも参加した。

平成28年度10月からは、世田谷区と医師会により「在宅医療・介護連携推進事業」として地区連携医事業が開始された。各地区に担当医師が配置されて、医療と介護の連携に向けた企画・運営の会議を行った。医師と介護支援専門員、訪問看護事業者などの顔の見える関係づくりを目的に「用賀あんすこカフェ」を2回開催した。喫茶をしながら、リラックスして発言しやすい雰囲気の中で「連携」をテーマにグループワークを行った。さらに玉川地域版の医療連携として三師会（玉川医師会・玉川歯科医師会・玉川砧薬剤師会）との連携会議を2ヶ月に1回開催した。

また世田谷区と医師会が推進しているネットワークシステムを活用した医療と介護の多職種ネットワークづくりを目指した普及啓発活動を行った。居宅介護支援事業所や介護保険事業所に参加を呼びかけ、システム事業者による説明会と体験会を開催した。

その他、用賀地区の通所介護事業所による災害対策連絡会を立ち上げた。玉川消防署の協力を得て、各事業所の災害時に想定される被害を検証して、今後の安全対策に役立てた。

5. 認知症ケアの推進

医師によるもの忘れチェック相談会の運営に関わり、対象者と介護者を継続的に支援した。もの忘れ相談マニュアルを作成し、窓口に置いて相談時に活用した。

認知症初期集中支援チーム事業では、3名の対象者に介護保険の認定申請や介護保険のサービスにつなげた。利用者の家族や介護者に「認知症あんしんガイドブック」を用いて支援方法をアドバイスしたり、認知症家族の会や認知症カフェを紹介したりするなど援助した。

昨年度末に、グループホームやまぼうしと共催して立ち上げた認知症カフェ「あんしんほっとカフェたまがわ」を11回開催した。毎回、やまぼうしの入居者が参加者に飲み物を出して喜ばれている。参加者は毎回約30名と盛況であった。また実施後にはボランティア（民生委員や住民）と一緒に会の振り返りを行い、住民目線の意見

を聞き、次回に反映することができた。また地区社会福祉協議会の協力を得て2名のボランティアを増やすことができた。

認知症サポーター養成講座を13回開催した。小・中学校に認知症サポーター養成講座の必要性を啓発した結果、瀬田中学校3年生(計120名)を対象に開催することができた。また企業の組織するマンションの管理員と運営担当者を対象に、受講者1回80名規模で3回行った。特に高齢化率の高いマンションの管理員たちは、認知症状と疑われる入居者の行動を日々見守っており、切実な問題として積極的な受講姿勢が見られた。

6. 質の向上

サービスの改善・苦情の対応については、受け付けた際、センター長がまず謝罪し、その後センター内で解決・緩和策を検討した上で、相手方へそれを提案して関係修復に努めた。

住民や利用者などから意見・要望を受け付けた際には、業務日誌や個別経過記録に記載して職員間で共有した。緊急性のある案件については、センター内にいる職員に緊急集合をかけて、対応策を検討し最善の方法を決めて迅速に取り組んだ。

職場内連携については、朝夕のミーティング、毎月の定例職員会議の実施、業務日誌の作成、各種情報紙の回覧などを行った。業務日誌については電子化をして迅速な情報共有を実現した。用賀の本室・二子玉川の分室でタイムリーに利用者情報や業務連絡などを入力・閲覧ができるようになった。

三職種会議※、プラン担当者ミーティングをそれぞれ毎月1回開催し、情報共有と個別のケース検討をするなどスキルアップを図った。また各職員の担当するケースを用いて事例検討会を年9回実施した。相談援助の方法の見直しや職員の悩みを共有することができた。

※社会福祉士、保健師、主任ケアマネジャー

7. 人材の育成・定着

新入職員には教育担当者を決めて個別指導計画書を作成し指導・育成を行った。担当者により1ヵ月面談を行い進捗状況と課題を確認し取り組んだ。

世田谷区や東京都主催の各専門職の研修会、法人主催の接遇セミナーにも参加した。職員のスキルアップのため半期ごとに目標管理シートを作成し、半期に一度、センター長面談を行い、達成度や課題の把握により新たな目標を設定し育成に努めた。

そして毎月の定例会議の最後に職員のメンタルヘルスケアを実施したり、法人の安全衛生委員会によるストレス度チェックも行ったりするなど、職員の心の健康を大切にに取り組んだ。

センター長・副センター長は、業務の改善やセンターの体制づくり、また管理職としての質の向上を目指し毎月調整会議を行った。

