

事業報告書
2017年度

社会福祉法人 いきいき福祉会

【目次】

2017 年度 事業報告

はじめに	3
本部報告	4
総務グループ	4
財務グループ	6
共育グループ	6
拠点報告	7
藤沢拠点	7
城南拠点	9
平塚拠点	9
西寺尾拠点	10
三ツ沢拠点	11
辻堂準拠点	19
上和田準拠点	20
事業報告	21
藤沢拠点	21
特別養護老人ホーム事業	21
短期入所生活介護事業	22
通所介護事業	23
居宅介護支援事業	25
在宅介護支援センター事業	26
城南拠点	26
サテライト型特別養護老人ホーム事業	26
定期巡回随時対応型訪問介護看護事業	28
夜間対応型訪問介護事業	29
訪問介護事業	29
城南デイ倶楽部	30
サポートハウス事業	31
共生型コミュニティ事業および地域ささえあいセンター事業	31
藤沢市就労準備支援事業	32
平塚拠点	33
訪問介護事業	33
サポートハウス事業	34
西寺尾拠点	36
認知症対応型共同生活介護事業	36
通所介護事業	37
共用型通所介護事業	38
居宅介護支援事業	39
ライフサポートアドバイザー事業	39
サポートハウス事業	40
三ツ沢拠点	41
特別養護老人ホーム事業	41
短期入所生活介護事業	45
辻堂準拠点	47
辻堂東地域包括支援センター	47
辻堂西地域包括支援センター	49
なぎさ食堂	50

2017年度 事業報告

．はじめに

1. 「人権の尊重」をすべての起点として 25 年

- 1) 2014 年夏に起こした特別養護老人ホームラポール藤沢での事故に対する損害賠償請求訴訟は、2017 年 12 月 22 日に和解成立となりました。この事故により、当法人の介護現場運営における多くの課題が浮き彫りになりました。「事故再発防止のための研究会」が設置されましたが、そこで指摘されている課題の共有、記録の在り方等業務マニュアルの整備等とその実行の徹底にはまだまだ課題が残っている状況です。
- 2) 神奈川県の高水想定区域と指定された引地川沿いに位置する「特別養護老人ホームラポール藤沢」の移転について、この数年、神奈川県及び藤沢市と協議を重ねてきました。その結果、設立 23 年という状況で災害対策移転を決定、2017 年度の法人事業の最重要事業となりました。2017 年 12 月より工事着工となり、2019 年 4 月 1 日開設に向けて動き出しました。
- 3) 異例の移転創設であり、残された当法人の課題は、現存の施設の移転後問題、2009 年に新設したばかりの横浜市保土ヶ谷区の「特別養護老人ホームラポール三ツ沢」の融資返済及び横浜市における介護人材不足の深刻等、経営を逼迫する状況は大変深刻です。
しかし、「いのちを預かる」事業者として躊躇するものはなく、「ラポール藤沢」移転創設事業に、法人総力あげて取り組んでいくものです。

2. 緊急を要す経営改善問題

- 1) 介護人材の不足は、現場の業務を追い詰め、介護職員たちの心身状況は大変深刻であり、2017 年度も経営悪化の最大要因となりました。
そうした中での「特別養護老人ホームラポール藤沢」の移転創設事業に、法人創設後最大の課題を抱える状況と言えます。
本来なら、社会福祉法人の社会的課題とそのあり方、介護福祉業界を取り巻く問題を踏まえ、2018 年度制度改正及び 2025 年に向けて取り組まなければならないことが山積しています。それらにも取り組みながら、法人経営 25 年の中で最悪の決算になった 2017 年度、このことを踏まえ、「ピンチをチャンスに変えて」乗り越えていくために、外部関係者・団体との協議を多面的に重ねてきました。2017 年度に取り組んだ経営改善の課題整理を基本に、また外部からの経営改善指導等を受けながら、2018 年度に結果を出し、法人経営の安定をはかります。
経営の改善こそが、地域、入居者・利用者、法人職員、そして「7 万人の信頼」だと考えます。

．本部報告

総務グループ

1．事業総括

2017 年度当初、本部人事グループとして様々な組織課題や本部業務に取り組むにあたり、“退職者を減らす”、人が辞めない職場づくりをスローガンに掲げました。そのために、自分たちの仕事の質を高めること、そして、本部として、組織間の連携を図り、事業現場と一体になって法人のミッションを実行し、その結果として経営改善に資することをめざし、業務改善および各種の仕組みや制度の整備に着手しました。

結果として、自分たちの仕事においては課題が整理され、あるべき方向性も見えてきましたが、介護職を中心とした人材の流出を止めることは、この一年度では叶いませんでした。

全体を総括して見えたこと、それは、今一度“基本に立ち返ること”。これまで、自分たちの仕事の中心であった人事・労務管理や総務・庶務対応を、より現場に近い拠点に移していくこと。本部における一括管理の仕組みを継続したままでは、変化の激しい介護事業において、職員のモチベーションを高めたり、適切な秩序を維持したり、あるべき労働生産性を追求したりすることに限界が見えたことも事実です。拠点におけるマネジメントをもう一度基本から作っていくことが、人が定着し、育ち、結果を出す組織を作り出す、そのために本部の機能を作り直すことが必要であると導きだした1年でした。

1) 基幹業務の改善

一昨年前より基幹業務の改善に取り組んできましたが、大きな方向性が定まらないことで、仕組みや体制の不安定さが残っていました。本部における勤怠管理が限界に来ていること、給与計算業務が標準化されていないことなど、そのために、本部としてやるべき仕事できていないことなど、この一年で根本的な課題を明らかにし、2018 年度に向けて、拠点への業務の移管や外部委託などの方向性を明らかにし、今後の動きにつなげていく流れを作りました。

2) 労務コンプライアンスへの対応

現在までの間に、法人が事業や職員規模を広げていく過程で、様々なコンプライアンス上の課題が未解決のままになっている現実があり、経営陣を中心に解決に向けたプロジェクトを設置し、大・中・小ある課題をすべて議論の俎上に挙げました。一部の案件は、速やかに是正措置を取り、実務運用を変更しました。

また、下期においては、資格手当の導入をはじめ、賃金制度や昇給制度、人事考課制度の整備、育児休業制度の変更などについて、プロジェクトの議論をもとに、実際に規程化に取り組みました。

しかし、いくつかの大きな課題、困難な課題、そして、職員の給与や働き方に関するテーマなど未来につながる大事な検討課題も残されており、今後、引き続き議論を進め、コンプライアンスの是正・改善に向けて、早急に取り組んでいく必要があります。

3) 就業規則の改正

法人の就業規則の改正は、軽微なものを含めて毎年行われていますが、2017 年度は、職員にとっても、法人にとっても重要なテーマにおいて改正を行いました。

「育児休業規程」の変更

「育児短時間勤務制度」について、従来の「子が3歳に達するまで」から「子が小学校就学の始期まで」に拡大し、育児中の職員が働きやすい環境を整備しました。

「賃金規程」の変更

行政監査や実地指導でも指摘を受けた「諸手当」の記載について、支給する項目や要件、金額等を分かりやすく表記するように修正しました。また、2018年度より新たに介護職員に対する「資格手当制度」を導入することを決定し、規程に追加しました。

「職員昇給規程」の制定

2015年度下期より、人事考課に基づく評価結果を定期昇給や賞与査定において反映する仕組みを試行運用してきましたが、あらためて昇給の仕組みを規程化することで、公平・透明性を確保し、一定のルールのもとに本運用を行っていくこととしました。

「人事考課規程」の制定

職員昇給規程と同様に、人事考課に基づく評価の仕組みを明確化し、これを人材の育成と処遇の改善の中心に据えて、今後制度を発展させていくこととしました。

上記の規程を含めて、今後、労使の納得のいくルールの作成と管理・運用について引き続き注力し、本部としての専門性を発揮していきます。

4) 介護職員処遇改善加算の上位加算の取得に向けた対応

労務コンプライアンスとしても議論の俎上に上がっていた、職員の給与や働き方など処遇の改善について、ひとつの道標となる「介護職員処遇改善加算制度」の上位加算()を2018年度に取得することを決定し、これに向けて、現時点での課題や不備を洗い出した上で、昇給や人事考課に関する就業規則の規定を整備しました。

今後、上位加算を継続的に取得していくためには、制度の趣旨に則り、決定した計画事項を着実に実行していくことが求められ、共育部門と連携を図りながら、管理と運用に注力していきます。

5) 人材確保および離職の防止(採用と退職)について

2017年度は入職者61名に対し、退職者74名となり、人の出入りが激しい年度となりました。退職者数が入職者数を上回る結果となり、現場の人材不足をなお一層加速させています。

人材確保に関しては、共育担当責任者と連携しながら、採用促進活動への参加・協力と、組織変更が行われた7月以降は、派遣職員を含めた、採用に関する事務の全体を本部総務グループ内にて統括するかたちで行いました。応募～入職までの対応のスピードアップを図り、事務手続きの改善も進めました。しかし、採用促進に有効な手だてが打てなかったこと、他事業所への人材流出の影響もあって、介護職員の応募が集まらない状況が長く続き、人材確保に苦戦を強いられました。追い打ちをかけるように、年度末には特養三ツ沢を中心に、常勤の介護職員の退職が相次ぎ、現在も人手不足から、派遣職員の投入を余儀なくされ、長時間労働による職員の疲労やストレス、モチベーションも限界を超えています。

“なぜ人が定着しないのか”、法人における根本的な要因を分析することが急がれています。2016年下期から本部において実施している「職員の退職理由に関するアンケート」、そして「管理者の退職に関する意見書」などの資料を分析するとともに、これまでに発生している“人”の問題にもアプローチし、組織の課題をさらに浮き彫りにし、解決に向けた抜本的な対応を進めていく必要があります。これが善行開所を控えた2018年度の法人本部の優先課題です。

6) 本部新体制への移行

2017年度途中において、新たな役員を迎えての法人本部の組織変更がありました。それまでの総務・財務・人事の3グループ制から、財務グループ、共育グループおよび、人事労務と総務を一体化した総務グループによる新たな3グループ体制へ移行しました。また、同時に担当

者の交代も重なりました。

移行期において、そもそも各業務の分掌や引き継ぎ事項が整理されていなかったことで、様々な仕事が宙に浮き、記録やマニュアルもない中、手探りの状態で、業務を継続することに注力しなければなりません。そこには、本来拠点で行われるべき事務処理や対応も多く含まれており、法人組織全体で業務が整理されていない現状が浮き彫りになりました。

この経験から、あらためて本部としての本来の業務や役割、体制について深く内省することにつながり、本部総務グループとしてのあり方について、一定の方向性を見出し、最終目標に到達するまでの工程を描くことが、今ようやくでき始めています。

2017年8月に、新たに1名の本部総務グループ職員を採用し、12月にはさらに1名本部職員を迎え、本部事務方の補強が行われました。

2019年のラポール藤沢の善行への移転と、法人の事業の継続と発展を実現させるべく、今ある力を結集して、自ら掲げた改革事項に取り組んでいくこと、それが2018年度に果たさなければならない責任です。

財務グループ

1. 事業総括

- 1) 2017年度4月より新・社会福祉法が施行され、それまでの期間に評議員の変更手続きや定款及びその他諸規定等の整備を行いました。
- 2) 6月3日付で新評議員による第1回評議員会が開催され、2016年度事業報告、決算報告及び第14期役員(理事、監事)の選任が行われました。また、同日行われた第2回理事会において横田理事長から小川新理事長への代表者変更決議が行われました。この理事長の交代に伴い、登記の変更を済ませるとともに、行政や金融機関等への変更届を随時行いました。
- 3) 7月に組織改革があり、財務グループも新体制のもと、新たなスタートをきりました。
- 4) 10月に新メンバーも加わり、財務グループとしての体制が整い、業務の洗い出しとともに、業務分担を再構成し、責任所在の明確化を行いました。
- 5) 2018年度においては、管理者が法人経営参加の視点を責任もって行えるよう、管理会計(予算実績差異分析)の取り組みに着手します。
- 6) サービス現場の実態把握に重点を置き、経費削減の観点より具体的な削減の提案をしていきます。
- 7) 長期的財務改善計画書を作成し、安定的な資金運営を図るとともに、経営分析による財務体質強化を行っていきます。

共育グループ

1. 事業総括

1) ラポール介護

生活クラブ安心システム連合の3つの社会福祉法人合同による研修を3回実施しました。藤沢においては、リーダー研究会のメンバーが主となり、毎月ラポール介護に関する研修会を実施しました。三ツ沢においては、慢性的な人員不足から、ラポール介護に関する研修会を開催することができていません。

2) ミッケルアート

法人として、藤沢地区：デイサービス(以下、「デイ」)・ショート・特養、横浜地区：特養・デイ・グループホーム(以下、「GH」)の計6事業所で、ミッケルアートを導入しています。しかし、人員不足から横浜地区のデイ・GH以外の事業所においてミッケルアートの活用が図られていない状況となっています。

2017年度に予定していた「ミッケルアート認定講師」に関して、研修受講中となり、講師資格取得には至っていません。

3) アセッサー育成

上期に横浜地区で3名、下期に藤沢地区で3名の計6名が、アセッサーとして研修を受講し、アセッサーとして認定されています。

職員の人育てや新人職員への研修などにおいて、アセッサーとしての手順やテキストは有効であり、今後は、認定者をもとに法人内においてアセッサーを育成します。

4) 個別ケアの推進

三ツ沢において、ユニット推進員が主体となり継続的に研修が行われています。人員が少ない中においても、ユニットケアの整理が少しずつ図られています。

5) 個別研修計画

個別研修計画に関して、様式の見直しが、6月にプロジェクトチームにより行われました。新様式にのっとり、各事業所において共有面接から個別研修計画の立案が図られました。結果、人員不足であるものの、外部研修においては、2016年度と比較し、延べ人数106%、研修費105%と増加になっています。

・拠点報告

藤沢拠点

1. 地域の福祉拠点としての継続的な活動の推進

- 1) ケアマネジャー、介護福祉士、社会福祉士、管理栄養士、ボランティアコーディネーターなど、多事業所、多職種の職員が連携しながら「地域福祉推進チーム」として毎月1回会議の場を持ち、地域福祉推進の計画立案、広報、計画の実行を行いました。かかわる職員の理解や資質向上のためにケアラー支援の研修等に派遣し、地域に対する興味・関心や地域福祉拠点としてのラポールの役割の理解を深めました。認知症をはじめ、介護に携わっているご家族を中心とするケアラーの支援を目的に、ラポール藤沢での集いの場「オレンジカフェ ラポール」を隔月(年6回)で開催しました。毎回30分のミニ講座と1時間のカフェタイムを設け、学びの場、相談の場、語らう場として、延べ50名の介護に携わること家族や地域の住民の方のご参加がありました。
- 2) 市民パートナーや地域の住民と共に学び、育ちあうことを目的に、「市民とともに育ちあう講座」を10月と11月に開催しました。「介護技術講習」「高齢者の転倒予防について」のテーマで、市民パートナー、地域の住民、民生委員や職員等、各回約20名ずつの参加がありました。

「夏休み親子福祉体験講座」は認知症サポーター養成講座と共に開催し、地域の小中学生6名、大人7名の参加がありました。

「認知症になっても安心して暮らせる地域づくり」をコンセプトに、メルシャン、パナソニックなど企業と共に認知症行方不明者に対する SOS ネットを地域で構築する取り組みの一つとして、「認知症サポーター養成講座」を毎月1回開催し、認知症に対する理解を深め、地域で見守ることのできるサポーターを養成、拡大する活動を行いました。

2. 防災対策の強化と地域との連携

- 1) 毎月1日に防災チーム会議を開催し、様々な災害を想定したマニュアルの完成や連絡体制の整備を行いました。地域の防災研修や災害時のトリアージ研修に職員を派遣し、マニュアルの内容や防災訓練の行動手順についてチームで議論していく中で、職員一人一人の防災に対する知識と意識が高まり、地域における社会福祉法人、また特別養護老人ホームの役割についても理解が深まりました。
- 2) 善行消防署の指導の下、火災発生時の避難訓練を年間で4回実施しました。地域の住民との防災訓練の相互参加や合同防災訓練などは実現しませんでした。善行に移転後は、地域との連携についても視野に入れ、いざというときに支えあえるような地域との関係づくりを行いたいと考えます。

3. 市民パートナーの強化拡大

11月に市民パートナー39名、職員11名の計50名で市民パートナー交流会を開催しました。市民パートナーが作成した活動時の写真を上映したり、歌や大正琴、マジックなど普段見る機会がない他のグループの活動を実際に見たりして、交流を深めました。将来的に住民参加型の組織形成ができるような横のつながりと連携を目的としたネットワークづくりを今後も継続して行います。

4. 拠点で取り組むケアの質の向上

- 1) 新入職員のオリエンテーション時に、入職ファイルを活用し、法人の理念や組織体制、接遇研修をはじめ「生活クラブの安心システムと10の基本ケア」を共有しています。職員一人一人が専門家としてケアの質の向上を目指し、拠点全体で取り組んでいけるように、既存の職員にも再度周知していきます。
- 2) 定期的な拠点全体の勉強会は実施できませんでしたが、各事業所の研修の周知を全体的に行い、総務を含め様々な部署の職員が各事業所の研修に参加できる体制づくりはできていました。今後も横軸の連携を深めるとともに、職員一人一人のスキルアップを目指します。
- 3) 事故の再発防止に努めるため、事故報告書・ヒヤリハットの原因分析、並びに情報共有を行いました。今後は対策についての協議がしっかりなされるようにしていきたいと思えます。また、緊急事態にもすぐに対応できるよう、年に一回の救命講習を実施し、今年度は20名の職員と地域の住民が参加しました。

5. 職員のメンタルヘルスケアの向上

職員の健康診断を実施するだけでなく、状態を把握し、結果をフォローすることを行いました。「職員が辞めない職場環境づくり」をキーワードに、全ての職員が健やかに、いきいきと働けるような職場環境の改善については、拠点全体では取り組むことができませんでした。普段からのコミュニケーションに加え、共育面接や定期的な面談の実施、人事考課の効果的な活用や職員のワーク・モチベーションが下がらないような昇給システムの構築など、法人全体で取り組むべき課題が見えてきました。

6. その他

2016年度に引き続き、地域拠点会議を月に1回(90分)開催し、上記計画に掲げた「地域推進」・「防災」・「ケアの連携」・「事故報告やヒヤリハットの情報共有と再発防止」の他、各事業所における「人財」・「拠点における様々な課題」・「収支の状況」などヒト・モノ・カネの状況を共有・協議しながら、拠点経営を推進することができました。

城南拠点

1. 全体総括

1) 就労支援事業

就労支援事業も城南を拠点として本格的な活動を開始しています。また、拠点会議においては、城南他事業が、高齢者を主とした事業とは違う新たな視点を持つことができました。

2) 訪問事業

訪問介護・夜間訪問介護・定期巡回の3事業に関しては、人材の有効活用を考え、提供ラインの調整を実施し、空いている時間を3事業で埋めていくことに努めています。

3) 予防通所介護

今後の展開を検討した結果、今後はより厳しいものとなっていくことが予想された為、廃止となりました。新たに、藤沢市より「明治地区ささえあいセンターかるがも」を受託し、事業開始となります。

4) サテライト城南

訪問事業との兼務化を実施し、サテライト・訪問間の連携を深めることができています。

5) サポートハウス

空室が2室ありましたが、1室は7月に契約、1月に期限付きの緊急受け入れにて満室となりましたが、3月退去のため、未だに満室とはなっていません。紹介センターに新たに登録を行い、市外からも紹介があるように間口を広げました。

平塚拠点

1. 全体総括

1) 2014年度平塚事業推進チームにて検討した「医療ケアに強い事業所となるための人材育成計画」については、外部の医療研修受講はできませんでしたが、2017年度研修計画に沿って、毎月、内部研修を行いました。

2) 介護予防、日常生活支援総合事業A類型サービス(新しい総合事業)への参入、サービス提供については、法人本部と詳細について検討し、人員基準コンプライアンス上、現状では困難ですが、今後の事業展開を鑑みて申請を行いました。

3) 2016年12月に本部と協議を行い、人員体制の見直しと人材確保を確認しました。欠員を補充し、適材適所に職員を配置し、平準化および支援の質を向上させることで平塚拠点2事業の安定と継続を図ることについては、人員募集をかけてはいますが入職が無い状況です。逆に退職により、現状維持および縮小を余儀なくされ、収益面でも徐々に減少傾向となっ

ています。人員募集は継続して依頼しています。併行して平塚拠点においても人材募集案内を掲示板と公用車に掲示し、湘南エリア会議にて共有しています。

- 4) サポートハウス事業と訪問介護事業の内容全般について精査を行い、方向性を検討については、現状を確認し共有しています。
- 5) 生活困窮者の方々も地域で生活を送れる平塚拠点の在り方を、サポートハウス事業と訪問介護事業の連携で検討することについては、サポートハウスの利用者毎に必要な支援を、介護保険、自立支援、自費、外部サービスを利用して行っています。
- 6) 地域の福祉拠点となるための基盤作りとして地域住民と交流を図り、地域交流の場としてコミュニティルームを活用することについては、活用できませんでした。
- 7) 災害時に近隣住民と助け合える環境を構築するため地域の防災訓練に参加し、また平塚市との防災協定に基づき地域住民をサポートできるよう事業所の環境を整える件については、自治会の防災訓練には参加できませんでした。平塚拠点の非常食の点検と、サポートハウスのご利用者宅での食材、水の確認を行っています。
- 8) 関係機関、部署と更なる連携強化については、市町村、病院、居宅介護支援事業所、ラポールグループで一定以上の成果が図れましたが、地域包括支援センター、福祉村、療養、老健、ワーカーズ・コレクティブ、生活クラブ生協とは連携ができませんでした。

西寺尾拠点

1. 利用者支援

- 1) 拠点内において共通する利用者に関して、デイとライフサポートアドバイザー（以下、「LSA」）において情報共有を行い、支援にあたることができました。
- 2) 家族支援に関しては、2017年度は実施できていません。今後、自治会への働きかけを継続していくことでニーズを拾い上げていきます。

2. 人材

- 1) 西寺尾全体でのシフト構成までには至りませんでした。しかし、今まで3名であった兼務者（デイとLSA・デイとGH・LSAとGH）が2名増え、結果として5名（デイとGH）にまで進んでいます。結果として、他事業の理解や事業所同士の関係性が向上しています。

3. 防災

- 1) 消防団協力事業所として、12月に6名の西寺尾拠点の職員が、神奈川区第8分団の消防団へ入団しました。3月3日には、近隣の自治会の防災訓練に消防団として4名の職員が参加するなど、地域の防災活動に寄与しています。
- 2) 防災グッズ購入に関しては、拠点として事業収支が測れず見送りになります。しかし、物はなくとも職員の防災意識の向上と防災技術の向上（消化器・AED・スタンドパイプ）により防災に対する質の向上が図られ、結果につながっています。

4. 三ツ沢との連携

- 1) セントラルキッチンの活用と拡大に関しては、食事提供方法の変更により休止しています。
- 2) 利用者ご家族・地域へのイベントの連携に関しては、自治会から餅つき大会のお声がかかるも、お手伝いや利用者参加には至りませんでした。
- 3) 今年度三ツ沢夏祭りへのGH参加が人員不足からできませんでした。毎年利用者が楽しみ

にしているため、次年度は拠点として支援し、参加できる環境を構築します。

三ツ沢拠点

1. ユニットケアの質の向上とソーシャルワークの多様化・強化

1) ユニットケアの質の向上

ユニットケア推進会議を中心に年間計画を立案し、個別支援に取り組みました。ユニット毎に創意工夫された取り組みが進む中、セミパブリックスペースの活用が課題として残りました。また、外部より「ユニットケアとは」のテーマで講師を招き、ラポール三ツ沢の取り組みの点検の機会を得ました。

2) ラポール三ツ沢の総合力を創る

当事者・本人を中心に、ワーカーズ・コレクティブ、市民パートナー、家族、そして職員や外部専門家等の多職種連携が進みました。とりわけ、リハビリテーション支援事業の取り組み、住環境改善、生活文化の向上は、介護職パートナーだけではなく、事務局パートナー等、オールラポール三ツ沢のケア力の連携が無ければ実現しなかったことでした。2017年度は、人材不足の中で多様な場面で「総合力」を実感できました。

3) 地域連携の充実

地域との連携による「三ツ沢サロン」（認知症ケア活動）や地域防災活動が、ラポール三ツ沢に暮らす人々を心豊かにしてくださいました。また、地域活動拠点、福祉災害拠点としてもさらに充実した一年でした。そのことが夏祭りへの地域住民の参加の数に現れました。開所10年を前に、「ラポール三ツ沢」が地域に認知されてきたことを実感しました。

2. 共育の実践強化

1) 評価基準の明確化

「ユニットケア」や「介護の基本」に取り組む一方、その評価をどのようにするかが課題でした。残念ながら今年度は具体化出来ませんでした。

2) オリエンテーション

法人職員として働くのは、正社員でも、パートでも派遣でも、入居者にとっては同じ質でなければ安心な暮らしを担保できないと考え、入職後のオリエンテーションを大切にしてきました。まだまだ課題はありますが、2017年度は丁寧な対応で個別計画を立てて取り組みました。

3) 共育面接

ユニット型特養ホームでは、直属の上司としてユニットリーダーが共育考課面接を実施し、副施設長、施設長が二次、三次の評価を行いました。

3. 働く仲間を育て合う力

1) 良識・常識ある社会人として育て合う職場の共育力は高まってきました。

様々な取り組み（リハ支援事業・防災事業・サロン事業等）による結果であると評価しています。

2) ユニットリーダー間の連携・相互牽制力の強化

人材不足の下、ユニットリーダーがローテーションに入り、夜勤回数も多くなったことから連携・相互牽制力強化までには至ったとは言えませんが、人材不足だったことでユニット

間の連携意識は強まったと思います。

3) 目標・課題の共有

人材不足で、業務の総意工夫が常に求められました。その結果、リーダーがパートナーに思いを遣る姿勢やコミュニケーションを大切にすることを意識が強くなりました。

4) 研修の充実

2017年度は、参加人数より開催回数（同じテーマで繰り返し開催し、参加の機会を創る）も増え、テーマも広がりました。

4. 防災への取り組みの徹底

1) 消防団の強化

人材不足と退職や異動等により、消防団の強化は出来ませんでした。

2) 防災訓練の充実

毎月1日の「防災の日」に合わせ、研修会を開催しました。参加が少なかったことは課題でしたが、意識は高まっています。また、消防署や区役所等の協力を得て、防災訓練を実施しました。

5. コンプライアンス・リスクマネジメント

1) 「事故・ヒヤリハット報告」が多い一年でした。服薬・落葉、転倒が最も多いものです。

幸いにも大事故には至っていませんが、ご家族からの苦情や要望の中を見ますと、「人がいない」ということをご心配頂いているような状況です。大変申し訳ない状況であり、深刻な問題と受け止めています。

2) 2018年度の医療・介護の同時改定ということで、情報収集・共有に努めました。

6. 新規事業（横浜エリア）

今年度の新規事業はありません。2018年度改正含め、中期的視点で横浜エリアの新規事業の検討に引き続き取り組みます。

7. 二つのワーカーズ・コレクティブ

1) キッチンパートナー業務・W.Co くっく SUN、ライフサポート業務・W.Co むすびは、ラポール三ツ沢の入居者、ご家族の代弁者でもあります。生活リハビリ、生活文化活動に加え、生活の質の向上をはかり、地域とラポール三ツ沢の架け橋にもなり、多様な文化活動を取り込み、その活動参加のボランティアをコーディネートしてくれます。食の支援、認知症ケアへの取り組み、職員の職場環境を整備し、安定した職場づくり、ラポール三ツ沢の点検・評価含め、多面的に機能した一年でした。今後、さらにワーカーズ・コレクティブの価値をラポール三ツ沢で高めるものと期待が高まります。

W.Co むすび

事業総括

本年度も、より入居者・利用者との交流やパートナーとの連携を深められた年になりました。

入居者・利用者の代弁者としてパートナーへ繋ぎ、くらしの豊かさの点ではむすび売店の継続、賛助会費で行われた鏡開きや日頃洗濯をたんで頂いている入居者・利用者とのむすびの懇親会、コンビニツアー、DVDを観る会、アクティビティ、食事会、お茶コーナー、百人一首、かるた、トランプ、ボランティアのコーディネートなど、今年度もサービスの提供が出来たのではないかと思います。と同時に、異なるフロアの入居者・利用者との交流の場にもなりました。

また、パートナーとはリネン交換やキッチンの食器洗いを通して、入居者・利用者とは行事の付添いや洗濯たたみを一緒にやって下さった方々との懇親会を通し、一層寄り添えた年でもありました。

受託業務の生活環境整備・洗濯業務から見えてきたことも多くありました。そのような時には、入居者・利用者の生活を一緒に支えているパートナーの方と課題について話し合いを行い、改善に努めました。

エコを考え譲りたい品物を集めた「三ツ沢いちば」を開催しました。たくさんの入居者・利用者・職員が利用して下さいました。

地域との交流に、法人と2つのワーカーズ・コレクティブで、ご高齢の方とその家族や一人暮らしのご高齢の方を対象とする「三ツ沢サロン」や「ラポールシアター」を開催しました。

ユニットミーティングに参加し、日頃の課題及び疑問を解決できたことにより、より一層きめ細やかな対応が出来るようになりました。

1. 市民パートナー（ボランティア）コーディネート業務

ラポール三ツ沢が開設され9年が経ちました。市民パートナーも徐々に増え、入居者・利用者との交流がさらに深まってきました。また、各教室やイベントなどで他のユニットの入居者同士が顔を合わせ、社交の場ともなっています。楽しそうに会話をする姿をみると、市民パートナーの活動が定着してきていることを実感します。

- 1) むすびメンバーの誰でもが関わることが出来るように担当者を複数制にした結果、入居者・利用者とは会話するメンバーが増え、コーディネートの内容を理解するメンバーが増えました。
- 2) 市民パートナーは現在、個人97名、団体28団体の登録になりました。
- 3) 市民パートナー登録の際にはオリエンテーションを行い、参加型福祉の意義を伝えると共に、活動の参考にしてもらえるよう館内の案内をしました。
- 4) 市民パートナー活動後、話を聞き次回への参考にしました。時には、入居者の暮らしの質を高めるためにケアマネジャーへ伝えました。
- 5) 市民パートナーの方がお話し相手をした時は、入居者からの感想も聞き、市民パートナーの方が次回見えた時にはその旨を伝え、一方通行にならないように努めました。
- 6) 市民パートナーによる車椅子・エアコンの清掃・縫物・キッチンヘルパー、市民パートナー団体によるイベントの際にはアシスタントとして協力支援しました。
- 7) 昨年同様、市民パートナー募集のチラシを作成し、広報活動をしました。
- 8) 年2回のラポール三ツ沢の大掃除に、市民パートナーへの協力を呼びかけました。
- 9) むすびのメンバーも市民パートナーとして、業務外の日に入居者とのふれあいを楽しみました。
- 10) 日ごろから入居者の声に耳を傾け、より良いコーディネートが出来るよう努めました。
- 11) 市民パートナーの横のつながりを目的として、懇親会を開催しました。

2. 生活環境整備業務

一日一日を快適に過ごして頂くために、ユニット内の清掃を受託して9年、業務内容を評価点検し、質の高い清掃ができ、効率も上がり、入居者・利用者との交流時間が今まで以上に多くとれるようになりました。また、キッチンの後片付け、リネン交換も定着し、パートナーとのコミュニケーションも深まりました。さらに、ショートステイ新規利用者のリネン交換の一部、年度末からはリネンの仕分けもはじめました。

- 1) リネン交換では、すこやかな睡眠が取れるよう、ベッド枠の埃を拭くなど、注意を払いま

した。

- 2) 朝食・昼食後の食器は衛生上また、景観的にも良くないので、速やかに下げてもらい洗浄しました。
- 3) リビング・廊下は常に清潔に保たれるようパートナー・他の生活支援者と協力し、汚れた箇所は気が付いたらすぐ拭くよう努力しました。
- 4) 清掃を通して入居者とコミュニケーションが取れることもあり、代弁者としてパートナーに要望を伝えることが出来ました。
- 5) 感染症対応の時期(10月~3月)には毎日、共用部の手すりのピューラックスによる消毒を行いました。
- 6) 文化的活動の際には、日ごろの業務の中で培った人間関係を活用し、それぞれの方にあったお楽しみの機会をもつていただけるように努めました。
- 7) 夏・冬年2回、大掃除を行い、日頃の業務の中ではできない箇所の清掃を行いました。また、大掃除参加の呼びかけに多くの方に参加して頂きました。メンバーで感謝の気持ちをこめて、手作りの料理で懇親会を開催しました。
- 8) 居室・トイレの換気口、各コンセント回り、電気の傘の埃取りをしました。
- 9) トイレの背面掃除や、ベッド下の埃取りなども行いました。

3. 洗濯業務

年間365日、洗濯業務を受託し、入居者・利用者の生活の支援をしました。長年の悩みだった洗濯物の返却ミス翌日に返却することによりダブルチェックをし、返却の間違いを減らすことが出来ました。

- 1) 洗濯に出されるさまざまな衣類に合わせ、主婦として培った生活の知恵を活かし、適切な洗濯方法や乾燥方法で対応しています。ドライクリーニングが必要な物品については、パートナーを通じてご家族に連絡して頂き、状況によってはクリーニング店への取り次ぎ窓口となって対応しました。
- 2) 修繕の必要な衣類(ほころび、ボタン付け、ゴムの交換など)については入居者・利用者 に不便のないように対応してきました。
- 3) 無記名、記名が薄くなった衣類は返却ミスの原因になるため、持ち主を確認し、名前ラベルを縫い付けたりしました。また、持ち主のわからない衣類などに対して、記録をして持ち主に返却できるように努めました。
- 4) 入居者・利用者と一緒に洗濯ものをたたみながら会話を楽しみ、また、返却でお部屋に伺った時に会話することで、入居者の変化に気づくなど見守りもしてきました。
- 5) 除去室の洗濯物が滞らないよう積極的に作業しました。
- 6) 天候や季節に応じて乾燥場所を変更し、乾燥機の使用時間を減らすことで省エネに努めました。また乾燥機の負担を減らすため、定期的なフィルターの交換や掃除を行いました。
- 7) 朝、少しでも早く洗濯ができるよう、回収をパートナーにお願いし、定着しました。
- 8) 入浴後の洗濯物については、パートナーが洗濯するよう共育し定着しました。
- 9) 洗濯をたたむ作業を、見守りしながら出来る様ユニット内にしました。それにより、ユニット内がよく見えるようになり入居者・パートナーとの交流も深まりました。
- 10) 年間を通して洗濯物たたみに協力して下さった入居者・利用者と親睦会を企画し、楽しいひとときを過ごしました。

4. むすび売店業務

暮らしの中の小さなお楽しみの一つとして、毎月2回開店しました。2011年の開店からの運営が評価され、今年度より法人が経費負担することになりました。それを踏まえ、価格面の見直しを行いました。物価上昇の中でもコミュニティ価格を維持することができました。

毎日の業務の中でご利用者のニーズを聞き取り、取扱品目に反映させることもできました。売店で取り扱うことのできない品物については買い物代行を承り、日々の生活を支えることができました。メンバーで相談し、ご利用者との交流を深める目的で売店担当を当番制とし、全員が年に2回ずつ店番に立つようになったことは売店の必要性をメンバー同士が共有できたことの成果です。

また、リフレッシュルームに常設している無人販売も、ラポールで働く人々の「小さな癒し」や「あって良かった」になり、たくさんの方々にご利用いただきました。

入居者・ご利用者の売店業務への参加が進められなかったことを次年度の課題とします。

5. ラポール三ツ沢との連携

ラポール三ツ沢の掲げる「参加型福祉」「環境にやさしい施設」「その人らしさを大切にしたいケア」の実践のため、さまざまな活動を法人（職員）とワーカーズ・コレクティブ、市民パートナーで連携して行ってきました。

また今年度も、職員とワーカーズ・コレクティブからなる環境向上委員会や夏祭り委員会、長寿をお祝いする会委員会、春のお花見委員会のメンバーとして数多くに出席し、職員と共に企画・実施しました。

- 1) 夏祭りの企画・準備について、当日まで職員と連携し、実施しました。
- 2) 9月の敬老の日には、お祝いの会の企画・準備・当日まで職員と連携し、実施しました。
- 3) 11月には臨港パークにて、東日本大震災・復興支援まつり（法人の参加）に職員と共に参加しました。
- 4) 入居者・利用者の健康や体力を保つために毎日行われる体操に、誘導の補助・見守りなどの協力をしてきました。また、洗濯物をたたんでいただくことが可能な入居者に、参加型福祉の実践として一緒に洗濯物たたみを行なっていただきました。
- 5) エコ活動の一環として、使っていない居室の電気やエアコンを気付いたら電源を切るようにし、パートナーへも伝えました。
- 6) 研修委員会の開催する共育研修（食事介助研修・感染症研修・食中毒に関する研修会）に参加できるメンバーは積極的に参加し、法人の目指す介護をともに実行するために学びました。
- 7) 職員の協力を得て新年を迎える準備、ひな祭り、五月の節句やクリスマスなど季節らしさを演出する飾りで、館内を賑やかに装飾する事ができました。
- 8) 環境向上委員会のメンバーとなり、定期的に「DVDを観る会」「アクティビティ」「コンビニツアー」「食事会」「お茶コーナー」「百人一首」「かるた or トランプ」「イルミネーションツアー」「外食ツアー」と幅広く企画し実行をしました。
- 9) 東日本大震災の被災地の復興に10年ひとくぎりとして支援を行なうという法人の方針に賛同し、むすびでは全体会議の度に義援金を集めて、法人の募金箱（2017年度は17,496円）に入れていきます。
- 10) ラポール三ツ沢で行われた防災訓練、特別避難場所訓練などに職員と共に参加しました。
- 11) ラポール三ツ沢で行われた感染症予防委員会、事故防止委員会、ユニットケア推進会議、

ラポール三ツ沢の会、三ツ沢サロン会議、ユニットミーティングなど多くの会議等に職員と共に参加しました。

- 12) 三ツ沢サロンの開催に向け、事前会議から参加し、法人と共に実行することが出来ました。

6. 共育

法人は「人権の尊重」「権利擁護」を推進しています。むすびはその理念に共感し、生活者の視点で入居者・利用者のよりよい環境づくりを目指しています。環境整備と洗濯を職員との協働で行っていくうえで感じたことを、職員や法人に伝えて共に考え、問題がある場合は共に改善に努めました。

また、人と環境にやさしいせっけんを主にしたナチュラルクリーニングを実践するにあたり、その意義と使用方法について、ご家族や職員に機会があるごとに説明してきました。

- 1) 新しい職員が入り、洗濯の仕方に問題があったときはアドバイスするとともに、昼礼でも職員に注意を呼びかけ、せっけんや酸素系漂白剤などの使い方のコツを伝えました。
- 2) 居室に使用済みパッドなどが長時間置いてあるときは職員に伝え、速やかに片付けてもらうようにしました。
- 3) 何年も経つと衣類の傷みも目立ってきます。あまりに傷んだ衣類が洗濯に出ているときは職員に伝え、ご家族に相談して新しいものをお持ちいただくようお願いしました。
- 4) 入居者への対応が不適切と感じたときは、職員に伝え人権について共に考え改善していくよう努めました。
- 5) リビングの床の汚れのこびりつきがひどい時には、気付いたら早めに拭いて欲しい旨をユニットリーダーに伝えました。
- 6) ラポール三ツ沢で行われた感染症予防委員会、事故防止委員会、ユニットケア推進会議、三ツ沢サロン会議、ユニットミーティング、避難訓練、特別避難場所訓練など、共育との観点から参加しました。

7. 組織活動

- 1) ライフサポートワーカーズ・コレクティブむすびの活動方針に共感し、共に推進する団体及び個人の会員の参加を呼びかけました。
<個人 賛助会員(敬称略・五十音順)>
池島五月 ・ 榎本浩子 ・ 鈴木衣久恵 ・ 矢吹眞佐子
- 2) 賛助会費にて入居者・利用者にお汁粉(鏡開き)の提供、また洗濯たたみの協力をして下さった入居者・利用者とは懇親会(年2回)を共にし、楽しいひとときを過ごす事が出来ました。
- 3) 定款および自主管理規程に沿って、毎月理事会、全員会議を開催し、課題整理と解決ならびに学びあう会議を行いました。
- 4) メンバー、市民パートナー募集のチラシを2回配り、メンバー増員に努めました。
- 5) 夏祭りの企画・実行を職員と協力し、入居者・利用者・家族・地域の方々に楽しんで頂きました。
- 6) 長寿をお祝いする会、春のお花見会を職員と協力して企画・開催しました。
- 7) 暮らしを豊かにするための環境向上委員会のメンバーとなり、多岐にわたる企画を実行しました。
- 8) 毎月の全員会議の時に、一人ひとりの被災地に寄せる思いをむすび専用募金箱に集め、ま

- とめて三ツ沢復興支援の募金箱に入れてきました。1年間の合計は17,496円になりました。
- 9) 「3.11を忘れない」のテーマとして、まげねどTシャツなどの購入で被災地の復興支援に取り組みました。
 - 10) 防災訓練、特別避難場所避難訓練、食事介助研修、リハビリ研修などにメンバーが交代で参加し、スキルアップの学びをしました。
 - 11) むすびが呼びかけ人となり、年2回(7月、12月)市民パートナー、入居者、ご家族、職員、業者と一緒に大掃除を今年も行いました。その際メンバー手づくりの食事、清掃後、市民パートナー、入居者、ご家族、職員、業者との親睦をはかることが出来ました。
 - 12) 神奈川ワーカーズ・コレクティブ連合会の部門会議である「住まい型生活支援部門会議」に出席し、各ワーカーズの運営・講習会・見学などから学び、むすびの運営にも活かすことが出来ました。
 - 13) 地域のワーカーズ・コレクティブ、生活クラブ保土ヶ谷/西コモンズと共に「みんなの会」を結成、ラポール三ツ沢を活用し、地域や入居者・利用者との関わりを持つべく活動しています。
 - 14) 今年度、「ミッケル・アート」を実行できなかったのが課題です。

W.Co くっく SUN

事業総括

今年度は3階東(ショートステイ)ユニットで行っていた一品作りを、他のユニットにも拡大するためにアンケートを取り、何をやりたいか聞き取りを行いました。パートナーと一緒に作った物を味わって頂くことで、会話も弾み楽しいひと時を提供することが出来ました。食は万人の共通の楽しみであり、食べているときは皆さん幸せそうな笑顔になります。手作りおやつもいつもあまり召し上がらない方でも、この時ばかりは完食される方が多くいらっしゃいました。異なるフロアの方との交流の場にもなっています。

職員ご飯も月に2回になり、カレーだけでなく新しいメニューを考えるなど工夫して、格安で提供することが出来ました。だいぶ定着して、皆さんに喜んでいただいています。

また、法人と二つのワーカーズ・コレクティブで「三ツ沢サロン」を継続し、防災や認知症の学習会などは関心が高く、多くの方の参加がありました。W.Co むすびと共同で行っている「ラポールシアター」も、地域の方の参加人数はまだ少ないものの、毎回楽しみにされている方もおられます。

いつも衛生的なユニットキッチンで作業が出来るようにチェックし、改善出来ていない所は集中的に掃除しました。

入居者が楽しみにされているコンビニへの買い物、食事会、百人一首、DVD、アクティビティ、憩いの場などで生活の場にも潤いが持てたと思います。

<活動計画の点検・評価>

1. 入居者の楽しみである「食」の楽しみについて

1) 「くっく SUN」の各ユニットでの出前調理

5月にお好み焼き、7月に天ぷら、10月にきりたんぼ鍋を入居者や職員と一緒に作りました。普段出ないメニューなので好評でした。

しかし、下半期はなかなか打ち合わせがしにくくまた、感染症やインフルエンザの流行などにより、全ユニットで実施することは出来ませんでした。

2) 手作りおやつ

年々参加する方が増え、需要の多さを感じました。パンケーキ、冷やしぜんざい、2色ゼリーなどを作りました。また、総務室に、始まる時間や終了時にアナウンスをお願いしたのでスムーズに進められました。入居者・利用者のニーズを探り、似たものに偏らないようにメニューを工夫しました。

2. 職員ご飯について

今年度から月2回実施しました。毎回20名位の職員、パートナーの利用がありました。1回はカレーで、1回は丼物や中華がゆなどメニューを工夫し、防災の備蓄用のお粥も有効活用しました。また、厨房とも連携が取れてきてスムーズにはかどりましたが、もっと自分たちの作業効率を上げるのが課題です。そのための第一歩として、今年度は作業短縮時間を利用して、昼シフトに入ることも出来ました。

3. 全ユニットキッチンの効率的で衛生的な環境整備について

月に数回メンバー間でユニットを交代しながらチェックし、改善が見られない所の後追いは出来ました。しかし、パートナーとの共有が課題です。従来チェック場所に新しくチェック箇所を増やしましたが、上半期はいつも同じところが出来ていませんでした。改善されていない場所のチェックの仕方、パートナーとの共有の方法を検討しました。しばらくは改善が見られないユニットの清掃をチェック時に行い、下半期はかなり改善が見られ、衛生的になりました。

4. 全ユニットの食品関係の在庫チェックについて

月に一度在庫チェックを行っていますが、過度の在庫を抱えるユニットはなくなりました。

5. ショートステイでの協働について

なかなかユニットミーティングが開かれない時もあり、情報を共有しにくい時期もありましたが、W.CoくっくSUNメンバーも、昼礼ノートの共有や自分から情報を得る努力をしました。

今後もパートナーと一緒に行事などを提案または企画し、共に進めていきます。また日常の業務では、連絡を密にとり確認を怠らないように努めました。

6. 組織活動について

W.Coむすびと協力して参加型福祉を進めていきます。

- 1) コンビニ、DVD、食事会、百人一首などへの参加を入居者は楽しみにしていらっしますが、一部の参加者だけでなく、なるべく多くの方が楽しめる工夫の必要性も感じました。
- 2) W.Coむすびと共にラポールシアターを7回開催し、地域の方に来ていただきアンケートなどを活用して少しずつニーズを拾うことが出来ました。
- 3) 現在メンバー6名のため、夜シフトが埋まらず、W.Coむすびの2名の方に協力をお願いして入ってもらいました。W.CoくっくSUNも、シフトを調整して、夏と冬の大掃除に参加しました。
- 4) 近隣に夜のシフトの募集チラシを数回配布しましたが、効果はありませんでした。神奈川W.Co連合会の合同の求人募集チラシの掲載にも参加しました。問い合わせは1件ありましたが、条件が合わず、メンバーの加入には繋がりませんでした。
- 5) 私たちの活動に賛同し、支援して下さる方から賛助会費を募っていますが、新しく3名の方に賛助会員になって頂きました。賛助会費を使って、鏡開きを行いました。
- 6) 神奈川W.Co連合会の住まい型生活支援部門会議に出席し、各ワーカーズ・コレクティブと意見交換しました。また、学習会、講習会、見学会等に参加し、自分たちの組織の運営に

活かすことが出来ました。

7. ラポール三ツ沢との連携について

- 1) 入居者・利用者の暮らしに潤いがあるように、夏祭りや長寿を祝う会に実行委員として参加しました。また、ラポール三ツ沢を地域住民の方に有効に活用していただくために「ラポール三ツ沢みんなの会」にも参加し、近隣のワーカーズ・コレクティブと連携しました。
- 2) 「三ツ沢サロン（オレンジカフェ）」を多職種と共に開催し、地域の方と交流しました。
- 3) メンバーのスキルアップのためにも内部研修に出来る限り参加しました。また、参加しやすいように、シフトを交代して外部研修にも参加しました。
- 4) 法人の多職種募集チラシと W.Co くっく SUN の募集チラシを、近隣の集合住宅と戸建てに配布しました。
- 5) 感染症研修、食中毒、ヒヤリハット研修、高齢者虐待・身体拘束防止などの研修に積極的に参加しました。
- 6) 環境向上委員会の一員として「食事会」「百人一首」「DVDを見る会」「アクティビティ」「コンビニツアー」などを企画、実施しました。
- 7) 防災訓練、特別避難場所開設訓練などに、メンバーが交代で参加し、スキルアップに努めました。
- 8) ユニットケア推進会議、食事会議、ラポール三ツ沢の会、三ツ沢サロン、ユニットミーティングなどの会議に、職員と共に参加しました。

辻堂準拠点

1. 全体総括

高齢者やその家族からの相談が多様化する中、地域の高齢者が住み慣れた地域で、安心して尊厳のある生活を送ることができるよう、これまで以上に、地域関係機関や医療機関、インフォーマル機関とのネットワーク強化に取り組み、高齢者の心身の状況や生活実態を把握し、地域における適切な保健・医療・福祉サービス、機関や制度の利用につなげる支援を行いました。また、より地域に身近な相談窓口となることができるよう、積極的に地域に出向き、相談しやすい環境づくりに努めました。

- 1) 明治地区・辻堂地区ネットワーク会議にて作成した地域社会資源マップを更新し、関係機関に最新情報を提供しています。同時に、地域アセスメントに取り組み、辻堂地区の相談内容を地域別に集約・分析し、地域住民ニーズや地域課題の把握に努めました。今後はそのデータをもとに地域性を分析し、事業活動に活かしていきます。
- 2) 辻堂地区の医療機関を訪問し、顔の見える関係づくりに努め、高齢者の見守りネットワーク構築に努めました。また、藤沢市及び在宅医療センターと協働し、明治・辻堂地区「在宅介護・医療連携」他職種研修会地区別懇談会を開催し、辻堂地区の医療機関や薬局、居宅介護支援事業所、サービス提供事業所とのネットワークの構築を図りました。医師やケアマネ他 111 名の参加がありました。
- 3) 介護予防・日常生活支援総合事業の利用が定着してきていますが、介護認定申請をせずにチェックリストを実施して総合事業を利用していくケースが、総定数より増えていないという課題があります。また、訪問型サービス A の利用者も増えていない現状ではありますが、

今年度は地域住民の生活課題をしっかりととらえ、適切なサービス利用につなげることができています。次年度は介護保険制度の改正に伴って、総合事業もまた新たなサービスができますが、正確に制度を把握し、地域住民への周知を図っていきます。

4) 今年度も年 4 回「小地域ケア会議」を開催しています。辻堂地区で実際に起きている事例（高齢者の生活課題）をもとに、地域住民ニーズや各機関の役割を共有しました。「小地域ケア会議」で共有した内容をもとに、年 2 回藤沢市主催の「協議体」に参加し、地域で不足している社会資源の創成の方法を検討しています。次年度も継続予定です。

5) 辻堂地区の地域密着型サービスの運営推進会議に参加し、各施設との連携を図りました。

また、SST 地区（サステナブル・スマートタウン地区）のサービス付き高齢者専用住宅内で認知症サポーター養成講座を開催。辻堂団地自治会でも認知症セミナーの一環として認知症サポーター養成講座を開催しました。

6) 辻堂地区高齢者の集い（辻堂地区老人会全参加）にて「なぎさ食堂」のチラシを配布。「すこやか」「ふらっとガーデン」にて体操や栄養の話など介護予防の啓発をしています。「辻堂図書館いきいきシニアセミナー」でも、健康について看護師より参加者に話をしました。

7) 市主催の職員研修「地域ケア会議について」に全員が参加しています。所内では毎月ケース検討の時間をつくり、それぞれが事例を出して、お互いにスキルアップを図りました。

8) その他

藤沢型地域包括ケアシステムの構築を推進するため、自治会町内会、地区社会福祉協議会、権利擁護関係機関へアプローチし、ネットワークの拡大を図りました。

特に、民生委員さんとケアマネジャーとの交流会には 106 人の参加があり、お互いの業務の理解ができ、連携のきっかけになったと、とても高い評価をいただきました。

上和田準拠点

1. 全体総括

共生型コミュニティ「ひだまり」運営の撤退から引継ぎについての経緯について

1) 9 月末日をもって、法人が「ひだまり」の運営から撤退しました。

2) 2008 年 3 月からの 10 年間の活動実績により、上和田団地と近隣住民の居場所としてある程度地域に定着しており、存続の要望が住民や UR、地域包括支援センター等から上がっていました。10 月以降の運営について、大和市、UR 都市機構、上和田団地自治会、地域包括支援センターと協議を行いました。

3) 協議の結果、上和田団地自治会が 10 月以降の運営について手を挙げ、UR と自治会が協議を進める中で、住民による空き店舗の無償活用制度を利用する事となりました。

4) ひだまりの利用者で買い物支援ボランティア等に参加していた、障がい関連事業所に従事している 70 代女性（団地住民）が UR と雇用契約を結び、常駐する事となりました。（月～金 10～17 時）

5) 法人においては年度末まで事業の引継ぎを行い、常駐の方は 3 月より勤務開始しています。

6) 3 月以降は、居場所としての役割の他に、あおぞら市や障がい者就労支援事業所のコーヒールーム、マフィンの仕入れ、健康マージャンを継続して行っています。

・事業報告

藤沢拠点

特別養護老人ホーム事業

1. 社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境から

- 1) 職員、特に介護のパートナーが減少しつつあります。人材不足になると一人当たりの業務負担が重たくなり、ストレス等により、施設内虐待や身体拘束、重大な事故の発生につながりかねません。善行移転に係る業務プロジェクトがようやく2月から立ち上がり、善行のコンセプトデザインから、業務の全面的な見直し、夜勤専従職員の採用を含めた夜勤体制の変更等を実施したいと考えています。
- 2) 待機者への対応も多分に考えられるため、1)と同様、善行業務プロジェクト内で認知症ケアや医療重度者対応について研修のスケジュールを再構築するまでには至りませんでした。

2. ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み

認知症サポーター養成講座は、明治地区互助型認知症セーフティネットとも関連して、下半期も実施する予定です(10月~3月で6回)。見守りチャレンジも1回開催しました。そのほか、オレンジカフェも継続して実施しました。

3. 専門職としての人材育成、確保

法人本部と協働して、善行移転に向けての人材確保を展開するとともに、採用、定着に向けての対策を講じました。

専門性の向上に向けて、各委員会で、業務とは別に、それぞれの専門性を発揮するための方向性をまとめました。

1) 採用窓口担当者と実習指導担当者との連携強化(継続)

専門学校、大学へのアプローチならびにハローワーク等の就職説明会にも積極的に参加しましたが、大きく介護人財、看護人財を確保するにはつながりませんでした。常勤看護師固定については努力を傾注しました。

2) 中堅、リーダーの育成

リーダークラスの介護職員に関しては、介護プロフェッショナルキャリア段位制度のアセッサー講習を受講させ、まずは評価者の育成を行い、来年度以降の現場職員の段位修得にむけた準備を行いました。

3) 共育考課表および面談に基づく外部研修会への参加

共育考課表および面談から職員が望むスキルアップ意識を再確認し、今年度中に間に合わなければ来年度に引き継ぎ、個々人の専門性のスキルアップを図りました。

4. コンプライアンス・リスクマネジメント強化及び業務効率化・環境の改善

- 1) 特定医療行為に関しては研修に派遣し、実習も行うことができました。
- 2) 誤薬事故を減らすために薬局を変更し、別の科にかかって処方された薬に関しても同じ包みに分包をしてもらえるように対応するとともに、いつ誰がどのようにチェックするのかを具体的にできるよう業務改善に着手しました。
- 3) 善行プロジェクトのなかで、さらに現在の業務を見直し、労働生産性の向上に努めました。

5. その他

感染症について、1月中にインフルエンザがA型、B型とも施設内で蔓延しました。藤沢市保健所にも報告し、対応策を講じて1月中には沈静化。2月にも発熱者や体調不良の入居者、職員がいましたが、早めの対応をすることにより、感染を防ぎました。注意喚起し、手洗いがいを励行しました。マスクの着用を3月末まで義務化しました。

6. 経営目標（事業展開の検討など含む）

- 1) これまで同様、入院や退居による空きベッドの有効活用を積極的に行い、年平均98.26%の稼働率でした。退居10日以内の入居目標も、入居者の都合等により若干伸びてしまったところも見受けられました。
- 2) 収支に関しては昨年度同様、2,000万円を超える赤字決算となりました。稼働率に関しては悪い数字ではないので、支出部分の見直しを考えなければなりません。年度末には消費税等の価格調査を行い、見直しの資料を作成しました。

短期入所生活介護事業

1. 社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境から

- 1) 年度初めの4月から他の新規特養の開設の影響を懸念していましたが、同月中には7名の新規利用もあり、稼働率の落ち込みにはつながりませんでした。

新規開設のショートについても併用される方や、ご本人の暮らし方にあった施設の選択をされる方などそれぞれあり、影響は少ないと感じます。ただし、ラポールを希望される方は多くは併設多床室・重度認知症の方の受け入れ先ということで選択をされています。

- 2) ネグレクトや家族の急病などによる緊急受け入れの要請は、毎月のように連絡が来ます。空室のある限り即時受け入れていますが、一人の家族が介護のすべてを担わざるを得ない環境で在宅生活を維持することは、体力面・精神面・金銭面においていかに難しいかを感じています。

2. ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み

藤沢拠点における「オレンジカフェ（現在は、にじいろカフェ）」「認知症サポーター養成講座（メルシャンとの共催）」「夏休み親子講座」「市民と共に育ちあう講座」等の運営に携わりました。これまでの地域や市民パートナーとの関わりが、善行に場所を移しても継続出来るよう、取り組む必要があると考えています。

3. 専門職としての人材育成、確保、計画

- 1) 特養・ショート職員のスキルアップとモチベーションの維持のため、5月より毎月第4週の月～金曜日に30分の研修を継続しました。時間的な問題もあり、参加職員の顔ぶれの固定化もありましたが、介護職以外の職員（看護師・総務室・洗濯室）の参加もあり、一定の成果が見られたと思います。
- 2) 今年度は「10の基本ケア」の中の認知症ケアに焦点を当て、ユマニチュードの基本を年間通しての柱としました。「10の基本ケア」については、年度初めの研修時にテーマとしましたが、生活クラブ安心システム独自のマニュアル作成もあり、次年度に新たな研修を行います。
- 3) ユニットケア研修については、職員全体に向けては、次年度に予定しています。
- 4) 認知症実践者研修への参加については、今年度は見送りとなりました。認知症ケアをユニットケアの中でいかに実践していけるのか、次年度もユマニチュード研修を進めながら認知

症実践者研修へ参加します。

- 5) 喀痰吸引研修には今年度 2 名が参加しました。また、実践者研修を修了した職員が現場研修を修了し、資格取得しました。今年度も 2 名が実践者研修を修了し、現場研修に入ります。

4. コンプライアンス・リスクマネジメント強化及び業務効率化・環境の改善

- 1) 利用者の情報共有は日々の申し送りやショートステイ部門会議にて行ってきました。事故を含む難しい利用者対応もありましたが、職員の観察力・推察力・対応力がショートステイの質の維持につながったと考えます。

特養職員と情報共有し、利用者・入居者の見守りを行いました。対応の難しい認知症の方の利用については賛否があり、この先もショートステイ事業の役割として情報の発信をしていきたいと考えます。

- 2) 業務内容の見直しは難しく、職員の業務負荷の軽減は出来ませんでした。次年度移転後の運営方法の検討時、見直せるものはないか、職員と検討していきます。

5. その他

土日送迎が定着し、入退居の分散化は図れてきましたが、特に土曜日の入居希望が増え、職員一人での送迎は対応できなくなりました。上期途中より送迎ドライバーを含む勤務体制を見直し、二人体制での送迎が出来るようになりました。

6. 経営目標（事業展開の検討など含む）

1) 今年度稼働率

- ・目標稼働率 112.3% (既存のみ 106.6%)
- ・実績 115.6% (既存のみ 112.1%)
- ・空室活用 206 / 340 室 (活用率 60.6%)

1 月途中まで措置入所の利用があり、定員超過の静養室利用があったため、1 月のインフルエンザによる 1 週間の閉鎖もあった中、稼働は目標を上回りました。

新規利用者は年間 64 名で例年と変わりませんが、実利用者数は 2015 年度が 812 名だったのに対し、778 名とこの数年で一番低い数字になりました。新規利用者はあっても継続性のない緊急的な利用が多くなっていること、お一人ずつの利用日数が増えていることが要因と考えます。

- 2) 移転についての質問等は、ケアマネ事業所やご家族からいただくことも多くなりました。次年度は、上期中には新たな利用案内等を作成し、説明に回る機会を作る必要があると考えています。

通所介護事業

1. 社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境から

- 1) 4 月に大規模事業所から通常規模事業所に変更を行いました。同時に、中重度体制加算と認知症加算を取得しています。
- 2) 今年度も他事業所で受け入れが困難な利用者を出せる限り受け入れてきました。また、長く利用されている利用者が車椅子対応になり、重度の認知症の方の利用も多くなりました。
- 3) ショート・特養が併設しているという理由から利用希望も多く、入所につながった利用者もいました。
- 4) 7 月にワンフロアにした事で、人員配置に関しては 1 シフトの削減につながりましたが、人員不足は継続しています。最大 32 名の受け入れが限界です。

- 5) 特殊浴は曜日により受け入れが困難な日がありますが利用回数の多い利用者に関しては入浴の回数を検討する対応を行いました。また送迎も車椅子対応が増えていて、送迎範囲の見直しが今後必要になってくるものと考えます。
- 6) 重度であるがゆえに長期入院や体調不良からの廃止につながった経緯もあり、新規の依頼は出来る限り受け入れていきます。

2. ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み

- 1) オレンジカフェや市民講座の参加により、地域の人との交流の場を持つことができました。
- 2) 家族会は開催できませんでした。
- 3) 防災訓練に参加し、緊急災害時における利用者、職員の動きなどを周知できました。地震や火災だけでなく水害マニュアルの作成も行いました。
- 4) 就労支援では1名雇用していましたが、今年度で退職となりました。

3. 専門職としての人材育成、確保、計画

- 1) 認知症実践者研修修了者が3名増えました(計6名)。ミッケルアートは1名が研修を修了する事が出来たが、レクリエーションで展開するには絵を理解できる利用者が少なく、関わる職員の配置が難しい為、一旦終了としました。
- 2) 学習会は月1回開催し、外部講師も招き、実施出来た。外部研修には数名が参加出来ていますが、他事業所の見学はできませんでした。
- 3) 今年度は入職(異動や生活支援も含め)が6名、7名が退職しました。入職の職員には研修担当が中心となり研修を進めています。生活支援の働き方の幅を広げる事はできませんでした。次年度の課題です。
- 4) 「10の基本介護」も引き続き、知識・技術の向上に努めます。

4. コンプライアンス・リスクマネジメント強化及び業務効率化・環境の改善

- 1) 浴室のシャワーバスの撤去や亀フロア静養室の床の傾き、一般浴のタイルの隆起に関しては修繕ができませんでした。しかし、次年度も危険回避の為にも可能な限り行う方向とします。
- 2) 特養のリフトを借り活用する事で職員の腰痛予防になりました。来年度は購入を予定しています。
- 3) 2月に床の張り替えを行い、フロアが明るくなり、利用者からは喜びの声が聞かれました。
- 4) 7月にはフロアをワンフロアにした事で広々と見渡せる状況になりましたが重度の認知症利用者が落ち着ける場がなくなり、周りに与える影響も大きくなりました。
- 5) 事故検討会議をデイサービス会議で行う事で、初動動作の重要性や必要な記録が出来る様、今後の対応を含めて周知できました。
- 6) 看護師勤務の記録が無かった為、記録を残していくよう対策を実施しました。
- 7) 人員不足の中、ノートの記載やほのぼのへのデータ入力など見直しを行いました。

5. その他

- 1) 毎月、モニタリング表にて各利用者の様子を必要部署に伝えています。
- 2) 通所介護計画書・機能訓練計画書・機能訓練評価表・認知症加算、中重度加算の計画書を決められた期間内で作成していますが、業務時間内での作成は厳しい状況です。
- 3) 必要時は、管理栄養士と食事の検討も行い、その人に合った食事の提供ができました。
- 4) 10の基本介護から各場面で換気を忘れず、食事時や排泄時には椅子に座り替え、地に足を着ける事を継続できました。

6．経営目標（事業展開の検討など含む）

- 1) 2017年度は、稼働率 61.2%・事業収入 82,679 千円でした。
- 2) 通常規模にして単価が上がり、認知症加算、中重度加算での収入増もありました。また、マッサージ師の雇用で機能訓練も増え、居宅訪問にも同行し、専門性のアドバイスがあり、計画書や評価に繋げることができました。その一方で、近隣の施設開所での入居による廃止や入院からの廃止も続きました。7月にワンフロアにした事で受け入れ人数も減り稼働率が下がってしまう結果となりました。
- 3) 2018年度の介護保険改定を受け、定員 40 名・稼働率 70.0%・収入予算 89,221 千円を目指します。その為には、ハード面の改修や業務の改善、適正な人員配置等の検討が必要です。

居宅介護支援事業

1．社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境

- 1) 地域包括支援センターからの依頼で、認知症の方や、要支援か要介護か見極めが難しいケースの相談が多くありました。
- 2) 下期は、看取りケアの依頼が多くなりました。入院期間の短期化により、急な依頼により迅速に動けるフットワークが求められるようになりました。

2．ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み

- 1) 研修では、主に医療連携に関する研修への参加が多くなっています。
- 2) しかし、カンファレンスに医師が参加する率も少なく、今後の取り組みが必要です。

3．専門職としての人材育成、確保

- 1) 定期的な事例検討の機会が定着しました。情報共有会議にて、出席した研修の報告を各々が実施し、スキルアップを図りました。
- 2) 自主的に業務改善の提案を各人が図り、会議の充実化を図ってきました。
- 3) コンプライアンスの遵守は、介護ソフトをフル活用し、定期的に進捗状況のチェックを行い、改善を図ってきました。しかし、この部分はまだ、業務の中でも進捗にばらつきがあり十分ではなく、2018年度はさらに強化します。
- 4) 質の確保については、広い範囲の知識や技術が必要ですが、まずはコンプライアンスの理解し、本質的な技術の習得を図りました。

4．コンプライアンス・リスクマネジメント強化及び業務効率化・環境の改善

- 1) 医療連携は迅速に行い、退院時カンファレンスなどには積極的に参加しました。
- 2) そのことにより、利用者のリスクマネジメントを強化しています。
- 3) コンプライアンスはその必要性の理解が質の向上に結び付くことになり、まずは、しっかり記録ができることを目指し、改善を図りました。

5．経営目標（事業展開の検討など含む）

- 1) 件数に対する目標は一步及びみせんでしたが、常勤を 1 名増員し、利用者数は増加しました。
- 2) また、特定事業所加算()の算定が再開したことも、事業収入の安定につながりました。
- 3) 2018年度は、各人が安定的な利用者数を担当していくことを目標にしました。

在宅介護支援センター事業

1. 社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境

- 1) 医療・介護の専門職への研修などが多く開催されます。
- 2) 総合事業は、実際は従来型サービスによって支えられており、訪問型 A のサービスなどは、実施機関が増えない状態です。
- 3) 藤沢市単独事業の給食サービスは民間の宅食サービスの増加があり、食の提供については民間主導となり一定の役割を果たしたとして、2018 年度で給食サービス事業の終了が決定しました。

2. ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み

- 1) 一般介護予防事業の「サロン元気」のメンバーが定着し、2018 年度は、本格的に自主事業の運営も自主化で運営していくことになりました。長期に継続できるように支援を行っていきます。
- 2) 緊急通報システム事業利用者数は増えていません。原因としては、協力員をみつけないことでもあります。この事業の役割を整理し、更に地域で活用していただくことが必要となっています。地域との連携を図る必要があります。
- 3) 縁側事業がさらに、地域ささえあいセンターになったため、その場を活用し総合相談を行うことが必要です。2018 年度は実現するために、各種、セミナーや講座などもきっかけにしています。

3. 専門職としての人材育成、確保

- 1) 地域の専門職との連携を図り、具体的には民生委員、協力員との連携の強化を図るため、連絡調整をこまめに行いました。協力員会議の実施も行っています。
- 2) 地域活動のリーダーシップを頼りに、市民活動の支援を行いました。その結果、辻堂や城南などの介護予防教室の自主運営が強化されました。

4. コンプライアンス・リスクマネジメント強化及び業務効率化・環境の改善

- 1) 介護ソフトによる顧客管理を徹底しています。事業の実施の集計・報告書作成などの効率化を図ってきました。
- 2) 緊急通報サービスの課題を整理し、藤沢市や在宅福祉サービスセンターとの協議に結びました。

5. 経営目標（事業展開の検討など含む）

- 1) 緊急通報サービスの委託費の減（2018 年度）があり、来年度に向けた事業の広報を行い、活用しやすい仕組みを模索します。
- 2) 緊急通報サービスの移設問題を抱えているため、市役所との協議が必要です。

城南拠点

サテライト型特別養護老人ホーム事業

1. 社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境

1) 職員の働き方

地域を支える役割を、安定的に供給するためには施設全体の職員が柔軟に働き合って、施設も地域も区別なく支援できる専門職を育成してできる環境は整え、訪問介護との兼務化を

実行しました。

2) 同じ屋根の下のサポートハウス

サポートハウスの入居者と、サテライト城南の入居者は同じ建物で暮らす「同居人」ととらえ、今まで同様、日頃のナースコールに注意を払う、外出行事にお誘いする等、安心して豊かな暮らしを支援しました。

2. ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み

1) ボランティアコーディネーター

サテライトは本体との連携を図りつつ、地域密着型施設として近隣の地域に開かれた施設である事が求められますが、重介護であることから入居者の生活が施設内で完結することが多くあります。この8年間、地域の方々との触れ合いを求めてきたが、十分ではありませんでした。

2017年度は、本体機能で活発に活動するボランティアコーディネーターの働きを拡大し、城南での市民パートナー活動のフォローも十分とは言えませんでした。

本体との連携を強化しつつ、ボランティア活動の促進を図るようにしていきたいと考えます。

3. 専門職としての人材育成、確保

1) 常勤職員の兼務化

サテライトは上下2階にわかれているので、夜勤はそれぞれの階に置かなければならず、そのことで、通常の特養職員の約2倍の夜勤勤務に入らなければならない状況がありました。

予定していた城南訪問介護の職員がサテライトの夜勤を担当し負担軽減するところでは、職員4名が兼務することにより、訪問の顧客状況に合わせて柔軟な勤務体制を作れるような職員体制を構築できました。ただ、今後は訪問事業拡大もあり、城南訪問からの負担軽減策を減らし、サテライト独自の勤務体制を整えるようにしたいと考えます。

2) 中高年等、多様なワークの受け入れ

ワンフロア8名のケア、という事で中高年齢者や中間的就労など多様なワークを受け入れやすい場と言えます。これらの職員募集に力を入れますが、入居者の生活の質を低下させないためには、より一層のきめ細やかな職員研修が必要であり、これまで通りフロア会議の時に研修を実施します。リーダークラスには介護段位制度のアセッサーの受講をしてアセッサーを習得しました。

3) 新入職員に対するメンター(チューター)制度の内容をサテライト特養に合わせて見直している途中です。継続していきます。

4) 業務マニュアルの見直しを行いました。

5) 本體特養の移転準備として、リーダー研修のために職員の異動を行った上で、現状の人員を定着できるようにしました。

6) 研修委員の活動の活性化

「安心システム10の基本ケア」の職員教育を行いました。

研修年間計画に基づき、介護職の専門性向上を目指しました。

引き続き月間目標(「元気に挨拶しましょう」「居室内の整理整頓を手伝いましょう」等)を掲げ、職員同士声を掛け合い、強化に取り組みました。

4. コンプライアンス・リスクマネジメント強化及び業務効率化・環境の改善

1) 夜勤回数の適正化を図り、良好なワークライフバランスを目指しました。

- 2) 火災発生時の避難訓練を現実に即した内容に見直し、マニュアル作成は継続しています。
- 3) 火災避難訓練は、サポートハウス、城南デイ倶楽部、縁側事業と合同で行いました。

5. その他

- 1) 利用者の出かけた気持ちを中心にきています。今年度も全員が行きたかった場所に、実際に出掛ける支援を行いました。
- 2) 住み慣れた自分の部屋で最期を迎えられるように、看取り期を介護、看護、家族で支えることができました。

6. 経営目標（事業展開の検討など含む）

収入が9月までの累計で前年比98.2%と落ち込んでいます。春先は好調でしたが、新入居者を迎えるごとに介護度が軽くなってしまったことが原因であろうと考えています。

下期はマイナス決算となってしまっており、通年ではプラスでしたが厳しい決算となりました。稼働低下、介護度の低下も見られていないことから、改めて分析が必要です。

定期巡回随時対応型訪問介護看護事業

1. 社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境から

- 1) 2017年度後半に廃止予定であった日中訪問介護の事業を継続し、定期巡回だけのサービスの提供ではなく、日中訪問介護、夜間対応型訪問介護と3事業の共存により、地域でのニーズに点ではなく面で支援を展開できる体制で取り組んでいきます。
- 2) 定期巡回という事業に対する地域のケアマネジャーなどの認識や活用手法がまだまだ手探りの状態で、支援（援助）を重ねながら、その可能性と活用価値をそれぞれが模索している期間とも言える状況です。

2. ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み

この事業の特性の1つである他の訪問介護事業所との業務連携によるサービスの提供に関して、残念ながら藤沢市はその受け入れや諸処の検討に若干遅れをとっています。

業務連携による訪問の委託が具体化し、そのネットワークが構築されることで、地域の包括ケアシステムの醸成に貢献できるものと考えています。

3. 専門職としての人材育成、確保、計画

訪問職員の求人応募はほとんどない状態が続いています。訪問3事業のそれぞれの特性や働き手の価値観などを熟考し、様々な人材を活用・育成できる環境を整備していくことが急務です。

4. コンプライアンス・リスクマネジメント強化及び業務効率化・環境の改善

- 1) 訪問3事業を兼業していくため、定期巡回のニーズや需要だけで事業を拡大していくことは難しい状況です。
- 2) 3事業の兼業であるメリットを活かした組織作りの中で、法的根拠や危機管理、業務の効率化などに取り組んでいきます。

5. 経営目標（事業展開の検討など含む）

- ・目標利用者数：最大20名（2018年度中に5～6名増、中重度者を中心に。）
- ・委託が可能になった場合は最大30名（2018年度中。うち10名が委託対象者。）

夜間対応型訪問介護事業

1. 社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境から

藤沢市唯一であり、担い手の責任があるのは変わりありません。夜間必要であることは、在宅での生活が厳しくなっている事であり、契約者の入れ替わりはありますが、その分契約者もいるため、契約者数の大きな変動がない事からも需要が変わらずあるという事です。

以前から、遠方であり、移動時間の懸念から茅ヶ崎の夜間訪問を廃止し、藤沢市のみに専念することになりました。

2. ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み

独居、高齢者世帯の方以外でも、家族に介護経験がなく方法が分からない為に利用するケースも増えてきています。随時サービスにおいての在宅生活の安全・安心も、当事業所の責任として、価値が大きいことが実感できています。

3. 専門職としての人材育成、確保、計画

アセスメント、緊急時の対応方法の確認など面接相談員としての役割を拡大できなかったことが課題です。今後の担い手、育成という面でも業務の確認とシステム作りも課題です。

4. コンプライアンス・リスクマネジメント強化及び業務効率化・環境の改善

書類関係は整備出来つつあり、成果がありました。常勤職員でも夜勤、遅番が多く、業務過多になってきたこともあり、日中と定期巡回とのバランスも考えつつ、業務環境を整える必要があります。随時訪問の件数が上がっており、休憩時間の確保が難しい状況が日によって発生しています。

5. 経営目標（事業展開の検討など含む）

勤務時間、シフトの影響と新規相談の結果により、定期訪問の回数は200に届くか届かないが現状では限度となっています。随時訪問は、契約者数は伸びましたが、茅ヶ崎の廃止に伴い、変動はあまりありません。ただし、随時訪問件数は増加しています。

訪問介護事業

1. 社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境から

居宅のケアマネジャーが、依頼を受けてくれる事業所の情報を確実に持っていることは変わりありません。ここ2年程新規依頼を積極的に受けていない当事業所は、ケアマネの情報内では、利用者にとってのサービスを提供できる確実性と信頼性を失っています。

生活支援と総合事業については、経営を考えると受ける事業所も限られてきている為受けられる事業所へまず連絡が行くのは確実と考えられます。

身体介護は、特に事業所の数が元々多いうえ、単価もある為取り合いになっている状況だと、困難ケースの依頼が当事業所に来るとも考えられます。

生活支援、総合事業の新規相談はありますが、定期巡回型訪問介護との時間の使い方、賃金が低いうえでの登録ヘルパーが身体介護を望むこともあり、契約件数は徐々に減っています。

2. ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み

地域の事業所との連携という意味では、今後の当事業所の業務スケジュールでは難しい事を感じさせました。普段の業務以外を行わないという意味ではありませんが、他事業についての知識を深めるほどの意識しか積み上げられなかったと言えます。

唯一は、日中の随時訪問を受けられる体制を敷いているのは、藤沢市でも当事業所以外は聞かず、それを踏まえた夜間随時との契約がケアマネに少しずつ浸透出来ている可能性が見えま

す。

3. 専門職としての人材育成、確保、計画

規程で決まっている研修に終始してしまった為、育成が進んでいるかは疑問が残ります。研修内容を常勤職員主導に切り替え、身近で必要と感じる研修を実践させることが必要です。

人材確保に関して、登録ヘルパーの賃金の見直しと広報の方法については、本部と相談しながら探っていかなければなりません。

4. コンプライアンス・リスクマネジメント強化及び業務効率化・環境の改善

サービス提供責任者の多忙な業務を減らすことが、女性職員の確保が出来ていない為難しい状況にあります。来年度は、サービス提供責任者の育成が課題です。

訪問できる職員を3～4名にして負担を軽減する方法は確立できたと言えます。

5. 経営目標（事業展開の検討など含む）

訪問事業継続が決まり、定期巡回型訪問介護との時間の共有の方法は確立できつつあります。定期巡回の依頼の多い時間の新規相談は断り、空いている時間に新規を取ることにについては、取り扱いを統一しています。

城南デイ倶楽部

1. 社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境から

2016年度の開所以来、介護予防に特化したデイサービスとして利用者の自立支援を中心に、他の介護予防サービスにはないゆったりと過ごせる環境づくりに取り組んできました。しかしながら、予防だけの介護報酬や総合事業、4月からの介護保険の改正を鑑み、今後の事業を継続していくことはたいへん難しいと判断し、2018年1月をもち、「ラポール城南デイ倶楽部」（以下、「デイ倶楽部」）におけるサービス提供を終了しました。終了に至るまでには時間短縮（短時間のデイ）の検討や、デイ倶楽部のよさを残しつつ事業が転換出来ないか模索を行いました。

2017年9月、藤沢市の地域ささえあいセンターの公募があり、デイ倶楽部の良さを継続しつつ新たな集える場の提供の可能性があるかと判断し、法人として応募しました。10月に地域ささえあいセンター事業におけるプレゼンテーションを行い、一週間後に、法人（いきいき福祉会）が選定され、藤沢地域ささえあいセンター「かるがも」を1月末に開所した経緯があります。

デイ倶楽部のサービス提供を終了するにあたり、利用者、家族、関係機関に迷惑を掛けないよう、詳細について説明会や今後の移行先希望についてアンケートも実施しました。

2. ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み

- ・城南拠点会議は開催が滞りましたが、必要に応じて各部署と連携を図り、協力体制が持てました。
- ・縁側事業利用者とデイ倶楽部利用者との交流も確立しつつ、双方にとり良い刺激になっていました。
- ・傾聴ボランティアも継続しておりその他、音楽関係や手芸関係など多くの地域で活動している市民パートナーが関わり、社会資源としても重要な役割を果たしていました。

3. 専門職としての人材育成、確保、計画

- ・利用者の心身機能低下を予防する為に必要な情報を収集し、スタッフ間で共有し、提供しました。
- ・運転の出来るスタッフの育成により、送迎が円滑に出来るようになりました。

- ・専門職として、スタッフ間で自立支援に向けた必要な情報を得るよう努めました。
- ・研修の場として法人部門から職員の受け入れの希望がなく実施できませんでした。

4. コンプライアンス・リスクマネジメント強化及び業務効率化・環境の改善

- ・利用者の変化や利用状況を定期的に包括支援センターや担当居宅事業所に報告し、適切な支援体制が取れるよう努めました。
- ・持病を持っている利用者に対し、看護師と連携をとりながら健康維持に努めました。
- ・感染予防や AED の研修を実施し、現場において活かしました。

5. 経営目標（事業展開の検討など含む）

- ・城南全体による家賃配分がデイ倶楽部の事業を圧迫し、また、必要以上の人員配置により人件費がかさむ結果となりました。

サポートハウス事業

1. ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み

有料ホーム・サービス付高齢者住宅の形態とは違い、地域に自由に出かけられる住宅であること、自由な在宅サービスを選べることができる住宅であること、暮らし方を変えなくていい生活を提供できるところが、サポートハウスの特徴です。

2. コンプライアンス・リスクマネジメント強化及び業務効率化・環境の改善

賃貸契約書等の見直しが未達成となっています。

3. 経営目標（事業展開の検討など含む）

不動産会社の紹介により、上期には1件の契約ができ、6室の稼働となっていました。1月に緊急の受け入れを行い満室となりましたが、期限付きの入居であったため、3月には退去となり、年度末において1室が空室の状態です。

共生型コミュニティ事業および地域ささえあいセンター事業

1. 社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境から

介護予防デイ倶楽部を開所したことで、健康面での自立が進み、社会への関心が持てるようにはなったものの、一人での外出が可能なほど自立はしていないため、移動手段の確保が必須でありました。

1月末にささえあいセンターかるがも（以下、「かるがも」）の開所に伴い、介護予防サロンとして引き続き利用している方もいます。また、これまで以上に多くの住民がサークル活動やイベントなどで利用するようになり、地域で関心を持ってもらえるようになっています。

地域包括支援センターや居宅事業所を含め、住民からも、かるがもについて問い合わせがあり、なかでも在宅生活は自立しているものの移動が困難なため社会交流の機会がない方の利用方法について相談があります。外部会議、フォーラム、研修会などに参加しても同様に移動困難者に関する課題が議題に挙がっています。当法人からも行政に提案していますが、具体的な対策が見えてこないのが現状です。かるがもが、一部の住民に移動手段を提供していることも、市からは「制度に則っていない」とのクレームが入っています。

2. ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み

- 1) 地域の関係機関と情報交換をはじめ、交流が出来つつあります。
- 2) メルシャン、SOYLINK、ラポール藤沢主催の認知症サポート模擬訓練などの講座に参加しましたが、受講者は認知症についての理解がまだまだ浅いことが分かりました。ここで得

た情報をもとに、かるがもでの活動に活かしていきたいと考えます。

3. 専門職としての人材育成、確保、計画

生活支援コーディネーター養成講座やフォーラム、交流会、研修会で役割、業務内容など理解ができ、多くの市民ボランティア団体が活動していることも分かりました。かるがも活動を地域に浸透させていくためには時間を要しますが、福祉に携わる様々な団体と連携を図り、地域のネットワークを通して、これからの活動に活かしていきたいと考えます。

4. コンプライアンス・リスクマネジメント強化及び業務効率化・環境の改善

- 1) 地域主催の防災訓練に参加し、そこで得た知識や経験を活かし、地域住民と連携し、災害時に速やかに行動がとれるようにします。
- 2) 施設内の設備などを定期的に見直し、安全かつ効率的に使用できるように改善を行います。
- 3) 利用者自身が自主的に体調の管理が出来るような環境を整えます。

5. 経営目標（事業展開の検討など含む）

- 1) 利用者がさらに自主的に運営・管理ができるように支援します。
- 2) 高齢者、障がい者、子供など、様々な地域住民が気軽に立ち寄れる憩いの居場所を提供します。
- 3) 元気な高齢者同士が交流できる機会を提供します。

藤沢市就労準備支援事業

1. 社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境から

- 1) 対象者は10～60歳代と幅広く、40歳代が中心になっています。年々生活保護受給者の割合は増加し、今年度は生活困窮者16名（38%）、生活保護受給者26名（62%）でした。丁寧なアセスメント及び多岐にわたるサポートを要するため、共同事業体であるインクルージョンネットかながわの専門性も活かした支援を行いました。
- 2) 11月に開催される第4回生活困窮者自立支援研究交流大会（高知県高知市）に1名が参加した他、新しい分野ゆえに必要な研修や講座には情報を共有しながら、フォーマル、インフォーマルを問わず各自積極的に参加しました。研修内容をミーティングの場で共有していきます。
- 3) 就労準備支援では対象者の支援だけにとどまらず、家族単位の支援が必要なケースも含まれます。適時必要に応じて地域包括支援センター等と連携し、支援を行いました。
- 4) 一般就労をはじめとする、ひとりひとりに合った社会参加の形を模索し、就労体験先、就労先、ボランティア先、社会参加や居場所等の開拓を実践しました。

<就労体験先：18事業所>

- ・NPO法人ワーカーズコレクティブ協会 生活クラブ神奈川「南林間デポー」
- ・NPO法人ワーカーズコレクティブ協会 生活クラブ神奈川「ちがさきデポー」
- ・NPO法人ワーカーズコレクティブ協会 生活クラブ神奈川「はなもめん」
- ・NPO法人ワーカーズコレクティブ協会 生活クラブ神奈川「We ショップ代官町店」
- ・NPO法人ワーカーズコレクティブ協会 福祉クラブ生協「藤沢センター」
- ・NPO法人ワーカーズコレクティブ協会 福祉クラブ生協「世話焼きワーカーズはまゆう」
- ・NPO法人ワーカーズコレクティブ協会 生活クラブ神奈川「クックふじさわ」
- ・NPO法人ワーカーズコープ（日本労働者協同組合センター事業団）「鎌倉事業所」

- ・NPO 法人ワーカーズコープ(日本労働者協同組合センター事業団)放課後の子どもの生活支援「キッズ・こもでい」
- ・NPO 法人ワーカーズコープ(日本労働者協同組合センター事業団)ふじさわ地域福祉事務所児童デイサービス「たんぽぽ」
- ・NPO 法人ワーカーズ・コレクティブほっと舎アルク
- ・NPO 法人地域魅力「リサイクルプラザ」
- ・NPO 法人ワーカーズコレクティブ協会 生活クラブ神奈川「クックふじさわ」
- ・株式会社フジマニパブリッシング「NEKTON」
- ・リッチフィールド株式会社
- ・西山サイクル(藤沢市職人版インターンシップ)
- ・社会福祉法人いきいき福祉会「ラポール藤沢」
- ・社会福祉法人いきいき福祉会「ラポール三ツ沢」

2. 専門職としての人材育成、確保、計画

- 1) 関係団体や関係事業所との意見交換の場に積極的に参加し、またケースを通じてネットワークを広げ各団体との関係の構築を図りました。
- 2) 支援の実践や就労へつなげる際の適切な情報収集および情報提供を通じ、結果として相談職のスキルアップにつなげることができました。

3. ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み

- 1) 本年度事業開始当初は、業務全般が個人に集中する傾向が強く、これを改善してチームで共有すべく動いた。チームで共有することについては上半期で概ね完了しました。また、対象者の特性により自宅付近での相談も多いことから、市役所や藤沢社協と連携することで、新たな相談場所の確保を行い費用の削減につなげました。
- 2) 移動時間を省略し、時間を有効に使うため、直行や直帰の業務を増やしました。また、事務日を設けるなど、更なる作業の効率化を図りました。スタッフの育成は相互に得意分野で支援を補う形で共に、相談への同席やミーティングなどの共有を活用し知識を深めました。

4. コンプライアンス・リスクマネジメント強化及び業務効率化・環境の改善

- 1) 2 団体で別々に利用者情報を管理していましたが、これをひとつのラポール城南に統合して保管することで、情報漏洩や管理体制の強化を図りました。また、結果として情報の統合をすることができました。
- 2) 個人情報の紛失を防止するため、書類保管庫の鍵かけの確認を徹底しました。また、ケースカンファレンス時に持ち出す際の持ち出し簿への記入の徹底を行いました。ケースカンファレンスを行うことで、一人が抱え込まずに済む体制を強化することができました。対象者の特性により、自宅付近での相談も多く、関係事業所と連携することで、相談場所の確保と、さらには費用の削減につなげました。

5. 経営目標(事業展開の検討など含む)

- 1) 10 月にプロポーザル上の上限たる利用者実働 30 名に到達しました。支援の実情に合わせ件数は一律に制限するものではなく、可能な範囲で利用者を受け入れました。
- 2) 2018 年度は 1 月プロポーザル形式の公募に応募し、これまでの実績や今後の展開も踏まえ評価され、選出されました。

平塚拠点

訪問介護事業

1. 社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境から

訪問介護は、在宅生活継続の受け皿となる介護サービスとして位置づけられている為、総合事業も含めニーズはありますが、2016年度から2017年度末まで4名の退職者があり、人員不足の為に受けられない状況が続いています。各居宅から求められる要望として、「毎日援助に入って欲しい。」「複数事業所の介入は望まず一本化したい。」と言う事が大半を占める状況の為、他訪問介護事業所も人手不足の中、選ばれる事業所として、新規利用に対しサービス提供を行う体制確保が急務です。

2. ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み

地域との連携については、利用者を中心として関わる他事業所との関係性はある程度構築出来ていますが、地域包括との連携、地域住民との関わりは不十分であり、ラポール平塚の認知度を上げる為にも取り組みを強化していきたいと考えます。

3. 専門職としての人材育成、確保、計画

2017年9月に県の実地指導が行われた事もあり、研修実施方法等の見直しを行っています。人材確保については、求人広告を敷地内に掲示し、公用車に求人広告を積み、援助の際に駐車場所にて目立つ場所に掲示し募集を行っていますが、反響がありません。

4. コンプライアンス・リスクマネジメント強化及び業務効率化・環境の改善

ヘルパーに退職者が複数出た為、サービス提供責任者と共にサービス提供時間等の見直しを実行、業務改善を行っています。リスクマネジメント強化、防災については、新たにマニュアルを作成する等、次年度の課題としています。

5. 経営目標（事業展開の検討など含む）

新規利用の問い合わせが数件来ており、ニーズは多数ある状況です。総合事業の申請も行っている為、人員確保を行い、障がいを含め新規利用者獲得に努めたいと考えます。

サポートハウス事業

1. 社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境から

最近のニーズとして、生活保護受給の高齢者や軽度の精神障がい者の需要が多く見られ、17件の問い合わせがありました。内訳は、平塚市役所生活福祉課、障がい支援関係、ワーカーズ・コレクティブとなっています。

2. ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み

- 1) サポートハウス間でのコミュニティ形成については、主にイベントを介して一定以上の成果が図れました。計8回実施しています。(花菜ガーデンバラ園お花見、七夕まつり、夜間外出企画の花火大会観覧、バーベキュー、クリスマス会、おせち料理、新年会、浜田川桜お花見) 地域包括の取り組みについては、近隣で一部のコミュニティ形成が図られています。
- 2) 地域の公民館のイベントを、地域包括支援センターと連携し継続することについては、参加できませんでした。

3. 専門職としての人材育成、確保、計画

1) 人材育成

利用者支援に必要な外部の医療研修受講を強化し、内部研修での職員間の共有については、

外部の医療研修受講はできませんでしたが、2017年度研修計画に沿って毎月、内部研修を行いました。

「ラポールグループ10の基本ケア」への取り組みによる職員の基礎的ケア技術の向上、知識の習得については、実行できませんでした。

共育考課面接の実施と職員の処遇改善については、定期で行っています。

2) 確保

適正な人材、人員の確保に努め、利用者支援の質の向上ためにライフサポートアドバイザーと総務の兼任職員1名の事務所への配置については、4月から拠点総務1名を配置しています。8月からは訪問介護管理者との兼務となっています。宿直の平準化のための適正な人材、人員の確保については、ラポールグループの協力で2名を配置しています。

3) 計画

2016年12月に本部と協議を行い、雇用する適正人数を確認した上で、募集を依頼し継続しています。併行して平塚拠点に於いても募集案内を掲示板と公用車に掲示するなどし、湘南エリア会議にて共有しています。

4. コンプライアンス・リスクマネジメント強化及び業務効率化・環境の改善

1) コンプライアンス・リスクマネジメントの強化のため、湘南エリアと本部の連携については、必要時に連携が図れています。内容として個々のご利用者毎でサポートハウス支援内容の認識違いからの苦情対応、常勤職員の体調不良による中期休みの応援支援等となっています。

2) 防災対策については、平塚拠点の非常食の点検と、サポートハウスのご利用者宅での食材、水の確認を行っています。防災訓練(日中・夜間、火災・地震)の実施、地域の防災訓練は実施できませんでした。

3) 定期的な賃貸借契約書の見直しと更新については、本部と連携して行っています。

4) パートナーが公休休暇を取得できる環境の継続についても、本部と連携して行っています。

5. その他

サポートハウス絆のご利用者が高齢となり、現在2名で生活しているシェアハウス展開の見直しについては、ご利用者間でのトラブルや緊急時の早急な対応で継続が困難な状況となっています。シェアハウスで空きが出た際に、住み替えの検討を行います。

6. 経営目標(事業展開の検討など含む)

入居、退居、住み替えについては、安定しています。予算稼働部屋数25室に対し、5月は25室26名で満床。4月、6月から3月は26室27名で1部屋多い稼働部屋数となっていますが、3月12日に1名退居され、25室26名となっています。

< 予算執行率 >

当初予算 23,100千円 実績 24,851千円 執行率 107.6%

補正後予算 24,620千円 執行率 100.9%

< 実績稼働率 >

入居 1名 内訳 生活相談室 すまいる1名、

退居 2名 内訳 グループホーム入所1名

自立1名

空き室延べ数 0 稼働率 100%

西寺尾拠点

認知症対応型共同生活介護事業

1. 社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境から

少子高齢化が進み、高齢者世帯や核家族が増加している中、介護保険制度の見直しも行われてはいますが、それだけでは解決できず、介護には多様性が求められています。認知症ケアがあらゆる場で取り上げられ、ケアがなされてきている時代に、認知症対応型としての認知症ケアの在り方が問われていると思います。

2. ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み

- ・地域住民やご家族へ向けて、ノルディックウォーキングの講習会を開催しました。グループホームについての情報を伝える機会になりました。
- ・運営推進会議を2か月毎に継続して行う事で地域住民代表や民生委員との話し合いを、利用者ご家族を交えて行い、その際、地域ケアプラザの社会福祉士との情報交換も行いました。
- ・消防団への入団により地域の防災に努め、地域の方々との交流を図りました。

3. 専門職としての人材育成、確保、計画

- ・横浜市内のグループホームと相互に1名ずつ交換研修を実施しました。他のグループホームを見る事により知識や技術を学び、日々の業務に反映する事ができました。また、当ホームの考え方や運営方法を情報提供する事ができました。
- ・実践者研修1名受講し、職員の質の向上に繋がりました。
- ・職員自身の計画に基づき研修へ参加し、研修後に勉強会や検討会を実施して共有しました。

4. コンプライアンス・リスクマネジメント強化及び業務効率化・環境の改善

- ・コンプライアンスルールを策定して、グループホーム会議にて周知を行ったため、改善されていますが、今後も、定期的に会議内にて話し合う事で定着させていきたいと考えます。
- ・記録の方法をほのぼの並行するために、再度記録方法を変更して現在使用していますが、実行をするために音声システムの導入や職員のスキルアップを行う必要があります。
- ・ヒヤリハット・事故については職員間で改善策を話し合い、報告書に記録をしています。また、ご家族へ報告し協力を得る場合もありました。
- ・感染症・食中毒の予防は継続して行われており、重篤な感染症はなく、食中毒も発生しませんでした。
- ・年2回の避難訓練についても実施し、反省点も検討し、消防署へ報告書も送付した。

5. その他

- ・年間を通してご家族参加型のイベントを行いました。日頃の利用者自身の様子を見るだけで無く、職員との関わりを見て頂く機会となりました。職員がご家族と関わりを持つ事によりご家族との関係を構築する事ができました。また、ご家族とのカンファレンスも継続して行ったので、ご利用者についての対応を再確認できました。

6. 経営目標（事業展開の検討など含む）

- ・看取りまで行うグループホームとして、医療ニーズが高まっています。家族を支えるためにも、医療との連携を多様化し、医療面でも安心していただけるようにしていきます。加算の取得について、現行の医療連携体制加算の他、口腔衛生管理体制加算、栄養スクリーニング加算の取得をめざします。
- ・安定した利用の継続をめざします。

1．社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境から

1) 事業所訪問

1月・2月と2回にわたり、神奈川区・鶴見区において事業所所在地に近い事業所22事業所の居宅介護支援事業所に対して、デイサービス西寺尾を知っていただく訪問を実施しました。以前利用していた事業所やラポールを知っていた事業所は、3事業所でした。次年度も継続して訪問することで利用につながると考えられます。

2) 関係居宅事業所（利用者担当ケアマネジャー所属）

1月より月一回でなく複数回事業所へ訪問する計画でしたが、結果としては紹介や近況の変化があった居宅事業所のみ複数回訪問する結果となりました。しかし、訪問することにより、より顔の見える関係が構築でき、新規の利用者獲得に繋がるのが3件ありました。

3) 事業所を知ってもらう企画

3月17日（土）に2時間の時間を使い、神奈川区・鶴見区にある居宅事業所のすべての事業所にFAXにて、「2018年度介護報酬改定に関する勉強会」を法人総合施設長の協力を得て企画しました。結果、4名（1名は未関係ケアマネ）のケアマネジャーが参加し、その後、法人総合施設長が地域のケアマネ連絡会においてさらに勉強会を開催するなど、地域のケアマネ事業所にデイ・GH・共用型デイを知ってもらうことに繋がりました。

2．ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み

1) 消防団協力事業所

12月に6名の西寺尾拠点の職員が、神奈川区第8分団の消防団へ入団しました。3月3日には、近隣の自治会の防災訓練に、消防団として4名の職員が参加し、地域の防災活動に寄与しています。

2) 自治会との連携

自治会長であり、不動産オーナーである方と顔の見える関係を構築しています。自治会会議において、介護教室や介護保険制度についての教室など西寺尾拠点として協力ができる事を伝え、自治会会議において提案していただいています。今後継続して情報提供を行う事で、地域活動が実践できる可能性があります。

3．専門職としての人材育成、確保、計画

1) 認知症実践者研修

2017年度に予定していた認知症実践者研修は未受講となりました。（次年度1名は、受講申し込み済み）

2) 個人研修計画

個人の研修計画に基づき、内部・外部の研修を受講しました。

3) 事業所研修計画

個人の研修計画において要望が多くあった介護技術研修を9月に実施しています。その他、事故防止・コンプライアンス・個人情報保護・ケアマネジメントサイクルに関する研修を実施しています。

4．コンプライアンス・リスクマネジメント強化及び業務効率化・環境の改善

1) 浴槽改修

不動産オーナーと協議し、浴室・脱衣室の改修工事を年度末から次年度初めにかけて2週間にわたり実施しています（法人としての負担は、デイの要望で追加工事として手摺りや洗

面所の撤去に関わる費用のみ)。改修により、清掃・支援動線が拡大し、労働生産性が向上しています。また、利用者からも好評となりました。

2) コンプライアンス

年々厳しくなるコンプライアンスの理解を促すために、1) 契約書、2) 重要事項説明書の理解を促すために研修を実施しました。

3) リスクマネジメント

3ヶ月に1回ほど救急搬送があります。職員が迅速に適切に対応できるようAEDの使用法、さらに緊急時の対応をロールプレイにて研修を実施しました。

5. 経営目標(事業展開の検討など含む)

<稼働率>

各曜日共に24名の登録を下期に掲げましたが、結果として未達です。要因として、10月より例年になく廃止人数があり、新規利用者登録があるも廃止人数をカバーできない結果となりました。

共用型通所介護事業

1. 社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境

少子高齢化が進み、高齢者世帯や核家族が増加している中、介護保険制度の見直しも行われてはいますが、それだけでは解決できず、介護には多様性が求められています。認知症ケアがあらゆる場で取り上げられ、ケアがなされてきている時代に、認知症対応型としての認知症ケアの在り方が問われていると思います。

2. ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み

- ・神之木地域ケアプラザにて開催のケアマネ事業所との情報交換にて、共用型活用の提案を行いました。その結果、1名の利用者が増えました。
- ・地域住民やご家族へ向けて、ノルディックウォーキングの講習会を開催しました。共用型についての情報を伝える機会になりましたが、共用型利用には繋がりませんでした。
- ・消防団への入団により地域の防災に努め、地域の方々との交流を図りました。

3. 専門職としての人材育成、確保

- ・横浜市内のグループホームと相互に1名ずつ交換研修を実施しました。他のグループホームを見ることにより知識や技術を学び、日々の業務に反映することができました。また、当ホームの考え方や運営方法を情報提供する事ができました。
- ・実践者研修を1名が受講し、職員の質の向上に繋がりました。
- ・職員自身の計画に基づき研修へ参加し、研修後に勉強会や検討会を実施して共有しました。

4. コンプライアンス・リスクマネジメント強化及び業務効率化・環境の改善

- ・コンプライアンスルールを策定して、グループホーム会議にて周知を行ったため、改善されていますが、今後も定期的に会議内にて話し合う事で定着させていきます。
- ・記録の方法をほのぼのへ移行するために、再度記録方法を変更して現在使用していますが、実行をするために、音声システムの導入や職員のスキルアップを行う必要があります。
- ・ヒヤリハット・事故については職員間で改善策を話し合い、報告書に記録をしています。また、ご家族へ報告し協力を得る場合もありました。
- ・感染症・食中毒の予防は継続して行われており、重篤な感染症はなく、食中毒も発生していません。

- ・年2回の避難訓練についても実施し、反省点も検討し、消防署へ報告書も送付しました。

5. その他

- ・サービス担当者会議へ参加し、ご利用者のカンファレンスにて情報交換を行い、共用型通所介護としての新規ケアプランを作成しました。また、新しくモニタリング・アセスメント票の見直しを行いました。

6. 経営目標

1階西寺尾デイサービスと2階共用型デイサービスと一体化での営業活動を行い、それぞれの特徴を活かしたご利用を提案していきます。

居宅介護支援事業

1. 社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境から

要支援者の介護認定申請が増えていると思われませんが、要支援にヘルパー派遣をしない事業所が増えています。条件緩和のサービス提供者はいない状態です。

2. ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み

事務所の取り組みとしてコミュニティルームがあり、身近な相談窓口として、介護保険利用者やそうではない方々に機能しています。

3. 専門職としての人材育成、確保、計画

LSA事業と兼務しているため、自分のケース以外にも事例があり、包括支援センターや区役所との関わりから学べる機会が多くありました。

4. コンプライアンス・リスクマネジメント強化及び業務効率化・環境の改善

- 1) LSAと兼務のため、介護支援専門員のコンプライアンスを意識しながら業務に携わっています。
- 2) 利用者に単身者が多い為、通院同行に時間を取られることが多く、業務の効率化は課題となりました。

5. 経営目標（事業展開の検討など含む）

- 1) 要支援者は元から多く、要介護になる人があっても定期的に増えました。
- 2) 要介護者は、20件をなかなか越えられませんでした。
- 3) 1年を通して廃止もありましたが、新規も定期的にあり徐々に利用者は増えました。年度末の利用者数は予算に若干届きませんでした。

ライフサポートアドバイザー事業

1. 社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境から

- 1) 2017年度は、生活援助員派遣事業の受託法人が集まり、横浜市と意見交換をする機会がありました。傾向として生活保護世帯の入居が増えています。また、精神的に不安定な入居者の対応に苦慮する事が多い状況です。
- 2) 単身者が多く、緊急連絡先が遠くて機能しない場合も多く、入院中に自室への立ち入り依頼が多くありました。

2. ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み

ほとんどが、地域とのつながりをあまり好まない入居者が多く、地域包括支援センターが、健康講座を近隣で企画しても、集まりが悪い状況です。ノルディックウォーキングを企画し、案内しましたが、参加者はあまり集まりませんでした。

3．専門職としての人材育成、確保、計画

- 1) 生活相談の幅の広さを、事例ごとに意見交換をし、生活援助員としての対応を話し合いました。
- 2) LSA 相談室対応の曜日は週 4 日。それ以外の日に事務的な業務や緊急の対応及び相談があり、LSA 担当の職員だけでは対応できないものは、事務所にいる職員の兼務の中で対応しています。

4．コンプライアンス・リスクマネジメント強化及び業務効率化・環境の改善

個人情報や横浜市の手引きを基準として、個々の事例検討を行いました。

5．その他

地域包括支援センター・民生委員・LSA 職員により、3 か月に 1 回の地域懇談会が来ています。その事例の中から、地域ケア会議にも参加できました。

6．経営目標（事業展開の検討など含む）

受託事業の中で、採算をとることができました。次年度は、相談室対応ではない日の事務所対応を人件費に反映します。

サポートハウス事業

1．社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境から

- 1) 住み替え相談の事業者からの営業は、増えています。
- 2) 呼び寄せや子供のいる地域への転居も増えています。
- 3) 戸建て住宅では住めなくなり、サービス付き高齢者住宅や有料老人ホームを考えているが、資金的に困難な人も多くいらっしゃいます。

2．ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み

- 1) 事務所のあるラ・クラッセ西寺尾 401 号室はコミュニティルームとして、毎日の体操に取り組みで 4 年になります。参加者のメンバーは変わりつつありますが、新規参加者募集の工夫ができませんでした。
- 2) 懐かしい昭和の映像をプロジェクターで大きく映して、お茶会をする映像カフェは、2 か月に 1 回行っており、包括支援センターの生活支援コーディネーターや区社協の職員が見学にもえました。

3．専門職としての人材育成、確保、計画

利用者は人数も少なく、担当する職員には個別のケースとして必要な事を伝える事ができました。

4．コンプライアンス・リスクマネジメント強化及び業務効率化・環境の改善

年度半ばで、宿直体制が変更になり、入居者の契約の内容に添った体制が取れるように変更ができました。宿直に関わる職員のヒアリングや就労体制の調整に時間を要しました。

5．経営目標（事業展開の検討など含む）

- 1) 宿直体制の変更で、人件費の削減ができました。
- 2) 2 件の退去があり、利用者増員はできませんでした。
- 3) 下半期に緊急対応のマニュアルやオンコール体制を変更したため、状態が整うまで営業ができませんでした。

三ツ沢拠点

特別養護老人ホーム事業

1. 社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境から

1) ラポール三ツ沢の介護・看護人材確保の深刻

毎年6か所ほどの特別養護老人ホームや老健施設が建設される横浜において、介護・看護人材の確保は、今年度も困難を極めました。特に今年度はラポール三ツ沢に隣接する地域に複数の施設が開設されたことで、昨年後半からはさらに厳しい状況になりました。

横浜市社会福祉協議会高齢福祉部会において設置した「介護人材確保プロジェクト」に委員として参加し、市内施設長で情報共有とその対策を協議してきましたが、解決に至る結果を出すことは出来ませんでした。

さらには、福祉人材を育成する教育機関においても、学部廃止や専門学校の規模縮小や事業撤退もあり、新卒者を迎えることが出来ない状況でした。

この問題は、もはや一事業者、市町村行政で解決出来る問題ではなく、国をあげての対策が急がれますが、アジア諸国との人材育成を目的とした技能実習制度による研修人材交流や、ITロボット技術の導入が不可避となったことを実感した一年でした。

2) 2018年度介護・医療制度同時改正

介護保険制度創設後最大の改正と言われた介護・医療制度の同時改定は、医療中心とした改正になり、目先では事業への大きな報酬改正の影響はなかったものの、これからの方向性には「特養ホーム」の役割が問われる改正となりました。

現場に求められる「介護と医療の連携による一体的支援」への取り組みとして、2016年度末より、ラポール三ツ沢では、リハビリテーション支援事業と題して、理学療法士を多く育成している石黒先生に週一回きていただき、今年度も入居者のリハについて職員に現場指導していただきました。

特別養護老人ホームにおいても、施設内外との多職種連携が支援計画の中に盛り込まれることが重要であることを学びました。これまでの特別養護老人ホーム、通所介護、訪問介護等々に求められる機能が大きく転換するであろう次期改正を予測させるものとなり、西寺尾との横浜エリア事業の展開に可能性を見た一年でした。

3) 利用者意識の変化

介護保険制度施行18年となる中、消費者・市民を取り巻く生活者環境も大きく変化し、地域での経済格差が一層際立ってきています。とりわけ、生活困窮者の増大は、若年層から高齢者へと世代拡大化となっています。

一方、団塊世代が利用当事者、そのジュニア世代が要介護家族を抱える当事者となり、まさに介護保険の基本である「契約」に基づくサービス利用者意識の変化を実感した一年でした。

「契約」に際しての説明と同意を得る責任、事故や苦情に対する事実に基づいた説明と資料等の情報開示等は当然のことですが、権利意識が真に本人の権利となるのか、家族の想いなのか、判断が難しい案件が増えてきました。

4) 急がれる災害対策強化

2017年度も日本各地では地震、豪雨等の自然災害で多くのいのちと暮らしが失われました。ラポール三ツ沢は、横浜市の消防団協力事業所となり、自衛消防団の活動とともに地域の自

治会との連携強化を考えてきました。今年度は、毎月1日を防災の日として、研修会や訓練を重ねました。

5)さらなる人権の尊重へ

上記のような社会状況の中、社会福祉法人、福祉事業者としては「経営」の健全と安定が一層期待されるものです。その「経営」は最大の利潤を得る営利事業者とは違い、人本位の最大の利益を生み出し、「人権の尊重」を保障することと考えてきました。

2017年度も、福祉業界を取り巻く事件がマスコミを騒がせました。福祉従事者の人権意識が強く求められるものです。一方で、福祉従事者自身の社会的な価値を高め、その生活の質の向上が担保され、自己研鑽できる労働条件整備が日本の喫緊の課題と考える2017年度となりました。

2.ラポールグループ地域包括ケアシステムの取組み

- 1)ラポール三ツ沢より早く横浜で事業展開したラポール西寺尾は、地域住民の信頼を得て地域ケアシステムとしての期待を得てきています。デイサービスをはじめ、グループホーム、サポートハウス、横浜市の委託事業であるライフサポートアドバイザー等は、まさに西寺尾地域を多様なサービスの多様な提供により地域住民のゆるやかなセーフティーネットとなってきたと言えます。
- 2)一方、ラポール三ツ沢は通所等在宅サービスを併設していないことから「施設内」主導になり、地域にとってはまだまだ敷居が高いという印象が強いようです。ただし、峰沢町・岡沢町自治会との活動連携は年毎に強まり、開設前から数えると10年になる「お付き合い」はその内実を多様化し、地域ケアシステムの基盤形成になりつつあります。
- 3)また、西寺尾のサービス利用者等がラポール三ツ沢のショートステイの利用や特養ホームに入居される事実もあり、西寺尾が地域で構築した「信頼(ラポール)」を実感するものです。
- 4)さらには、ラポール三ツ沢での防災対応としての「消防団」設立とその取組みはラポール西寺尾へと派生し、「消防団」としての承認を横浜市から受けました。法人としては2事業所目です。
- 5)私たちラポールグループが考える地域包括ケアシステムは、こうした地域との信頼関係があってこそ実態を創れるものと考えています。「参加型福祉」こそが地域包括ケアシステムと実感した2017年度でした。
- 6)2018年度に引き継がれる課題として、ラポール三ツ沢とラポール西寺尾の連携による横浜エリア地域包括ケアシステムへの取組みがあります。2017年度はその基盤形成に、人材交流、サービス連携、防災連携等に取り組みました。

3.専門職としての人材育成、確保、計画

1)研修の充実と実践

2017年度は「ラポール三ツ沢研修」を毎月開催しました。現場の人材不足により参加したくても参加出来ないパートナーの実態を踏まえ、同じテーマで繰り返し開催し、さらに、研修テーマも拡大しました。

2)人材確保の困難に苦しむ

ラポール三ツ沢の人材不足は大変深刻な2017年となりました。職員の残業や夜勤回数は、労働環境としてもこれまでにない最悪な状況でした。

そうした中、限られた人数の介護パートナーがユニットリーダーを先頭に一丸となって取組み、入居者の生活の質の向上に努めました。

また、峰沢町・岡沢町自治会に人材募集のチラシを配布していただき、パート人材を複数名採用しました。

ワーカーズ・コレクティブむすび、ワーカーズ・コレクティブくっく SUN が、介護パートナー支援も含め、入居者の生活支援業務を拡大し、生活の豊かさに取り組みました。厳しい労働環境の中にあっても、子育てと仕事の両立に努める女性職員の働き方への配慮も大切にしてきました。

こうした介護パートナーの努力があっただけでなく運営していましたが、人材不足で介護保険制度上の法令遵守違反を起こしてしまいました。ユニットリーダー任命の不備で、加算返還となりました。

本来法人全体の中で経営安定のトップリーダーを果たさなければならない「ラポール三ツ沢」ですが、パートナーたちの努力にもかかわらず、人材不足による派遣会社依存から脱却することが出来ず、業務委託費用が増大し、また残業費の増大で、法人経営に影響を与えました。

4. コンプライアンス・リスクマネジメント強化及び業務効率・環境改善

1) 上記の通りの人材不足による法令遵守違反となる人員配置の不備を起こしました。さらに、人員配置による介護保険制度上の加算条件が安定せず、むしろ加算を得る収入よりその条件整備のための支出の方が増大することもあり、制度に振り回される一年でした。

2) こうした人材不足の中で、事故・ヒヤリハット報告が増えました。多くは見守り等の人員の余裕がないことによるものでした。事故報告やヒヤリハットはどのような小さなことでも提出され、ご本人、ご家族への説明責任に努めてきましたが、再発対策には人材確保が急がれます。

3) 苦情が増えました。契約時の説明責任やサービス提供時の説明不足をさらに丁寧にする必要がありますが、ご家族の要求内容にも、人員不足等の指摘が一番となっています。

また、当法人は、一切身体拘束を行わない、投薬による行動制限は行わない、看取りに対する法人の考え方、胃ろうに対する考え方等を契約時に説明し、サービス提供開始に際しても説明するも、その同意を獲得することの難しさを実感する一年でした。

ご家族の苦情に対して、利用者に懸命に取り組んできた職員が退職するということも実際となってきました。

4) 人材不足の解決が困難な社会状況の中、業務効率化及び勤務シフトの見直しが急がれます。2018年度上期に段階的实施を始めます。

5. 利用者への生活支援サービスの質の向上

1) ユニットケア推進会議の取り組み

ラポール三ツ沢は、個室でユニットケアに取り組んでいます。ユニットリーダーは、日本ユニットケア推進センターにおけるユニットリーダー研修を取得していますが、介護パートナー全員がその研修を受けているものではないことから、ラポール三ツ沢では「ユニットケア推進会議」を2015年から設置し、各ユニットでの自主的取り組みをお互いに共有しつつ、利用者の「暮らし」への個別支援に取り組んでいます。

2017年度のユニットケア推進計画は、書式整備(ソフト整備)、環境整備(ハード整備)、体制の整備、人材育成を年間計画に基づき実践に努めました。しかし、人材の不足もあり次年度に残された課題も多くなりました。

2) 生活向上委員会の取組み

2017年度も同会議を中心に、さらに生活向上委員会（前オルタナティブケア委員会）と並行して、入居者への支援の質の向上に取り組みました。居酒屋、売店、出前による会食、コンビニへの買い物、外食ツアー、映画会、コンサート、囲碁・将棋・かるた、手芸、習字等文化活動で一か月の活動は多様です。それに伴い、市民パートナー（ボランティア）も増え、地域のみなさんのケア参加がこの数年高まってきました。

上記の支援はワーカーズ・コレクティブが中心となり、職員との協業で取り組んでいます。2つのワーカーズ・コレクティブがあることが、入居者の暮らしの豊かさを保障する大きな要因にもなってきました。また、ワーカーズ・コレクティブのボランティアコーディネーターとしての機能が果たせた結果が市民パートナーの増大につながりました。

2018年度はさらにワーカーズ・コレクティブの役割が介護パートナーとの協業の内実を拡げることと、地域の人的資源の参加の場をさらに豊かにすることが、入居者の生活の質の向上につながるものと考えます。

3) 各種委員会報告

毎月開催する委員会は、制度上必須のものからラポール三ツ沢独自の委員会がありますが、人材不足から委員会への参加人数が少ないことが2017年度の課題でした。そのために情報の受発信が、利用者支援やリスクマネジメント等において問題となりました。参加が困難な状況を踏まえての情報共有への対応が出来ませんでした。

4) 第三者委員、介護相談員等と権利擁護活動

今年度は第三者委員の参加で、入退居検討委員会が定例開催出来ました。第三者委員の参加の重要性を再認識した一年でした。

また、介護相談員の訪問を楽しみにしている入居者がいます。介護相談員が入居者の社会参加、地域生活者としての実現を果たすことを学びました。

さらには、市民パートナーやご家族、入居者のお友達等の訪問が施設の透明性を創ることも2017年度は今まで以上に実感しました。夏祭りや地域自治会、防災活動等への参加と関心が高まった一年でした。

5) ラポール三ツ沢サロンの開催

認知症を抱える家族等の支援の一つとして「認知症カフェ」の開催を国が促し、各自治体で開催されています。

ラポール三ツ沢では「ラポール三ツ沢サロン」と称して開催してきました。ラポール三ツ沢のみならずラポール西寺尾でも開催。地域との交流が活発化し、「ラポール三ツ沢」の地域の認知度が高まるとともに、市民の介護や認知症、福祉、ライフプラン、看取り等「自分事」としての関心が高まったことはうれしい結果となりました。

6) 特養ホームにおけるリハビリに取り組む

2016年度より取り組んできた外部専門家による「リハビリ」は2年目となり、その成果は福祉用具の見直しや介護パートナーの専門性を高める等で入居者の生活の安心と安全に対する当施設の課題解決の取り組みが進みました。

さらに、外部専門家等による研修会を開催し、2018年度制度改正で主要となっている「リハビリテーション」について介護パートナー、看護パートナーが学ぶ機会を持ちました。すでに、介護パートナーが取り組んでいる内容がリハビリ効果になっているという気付きも得て、その上でさらに知識・技術を高めるよう2018年度も継続します。

6. 経営目標（事業展開の検討など含む）

- 1) 2017年度の「特養ホームラポール三ツ沢」の事業収支は、事業活動資金収支差額 78,872千円となりました。計画比 103% (2,644千円) ではありますが、法人全体の経営状況が深刻な中、中間決算を終えた時点で改善を図ろうとしました。しかし、人材が不足している労働環境の中では出来る条件にはないと判断しました。
- 2) 2018年度は、特養ホームとショートステイとの相談機能をチーム化し、相互の連携強化をはかります。
- 3) 横浜市が出している「ショートステイ事業の特養ホーム転換」を検討します。
- 4) ユニットケアにおける勤務シフトの再検討を進めつつ、多様なケアワークの創出と連携を構築します。
- 5) ラポール三ツ沢の取組みが善行へ移転創設する「特養ホームラポール藤沢」のモデルになると考え、マニュアル等運営の総括的改善を急ぎます。

短期入所生活介護事業

1. 社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境から

1) 人材について

人材確保が大変厳しいなか、「職員が辞めない職場」を創るため、職場環境の改善、働き方の見直し、福祉専門職のプロを育成するための研修、体制の変更等を行い、全職員が、互いの違いを認めつつも相手を尊重し、意見し協力し合う職場を目指します。（総括は特養三ツ沢に準ずる）

2) 防災に関する活動

自治会をはじめ、消防署や区役所、避難所となる学校等と連携した消防訓練を実施。

消防訓練を通して、自治会、地域住民、他事業所との連携を強める。

地域で行われる消防訓練に消防団が参加する。（総括は特養三ツ沢に準ずる）

3) 超高齢化に伴い、認知症利用者も相対的に増加傾向。認知症ケアに対する取り組みを行う。

下半期は近年に比べれば稼働率は低下したが、それ以上に介護職員の人材不足が深刻で、認知症ケアに対する取り組みは十分に行えませんでした。

2. ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み

1) 常盤台地域ケアプラザ及び居宅介護支援事業所との連携強化を図り、地域を中心としたショートステイでの支援に取り組む。

相談員 1人体制で内部的には管理者も兼務する状況では困難な状況です。

2) サービス担当者会議への参加率 50%以上を目指す。

相談員が営業に回ることは困難ですが、担当者会議への参加はできる限り行って、ケアマネジャーと関係を深くして、利用者獲得へと繋げました。

3) 各地域包括支援センターで行なっている各事業所、各専門職の連携に関する取り組みへの参加。

上述の通り、現在の相談員体制では業務を処理しきれず、包括支援センターとの連携は十分に行えていません。

3. 専門職としての人材育成、確保、計画

1) 「10の基本ケア」に基づいた、介護の基本の知識と能力の取得

「10の基本ケア」について、その意味、目的、手法を理解するための内部研修を実施する。

利用者の暮らしを最期まで支えるための考え方を理解する。

利用者の持っている能力を奪わない介護技術を取得する。

人材不足の中で最大限行ってはいますが、本来はもっと高い技術を取得することを目指したいと考えます。

- 2) 短期入所についても、ユニットケアを提供していることの自覚をもち、在宅支援を意識したユニットケアを模索していく。

24時間シートをショートで活用しやすい形へ書式を検討していく。

ユニットケア推進会議で話し合いが持たれています。必要な物品の購入が計画されていましたが、前相談員の体調不良や人材不足によりリーダー業務が十分に行えなかったことから、滞っていました。2018年度初めより早急に進める予定です。

- 3) 利用者を中心とした社会資源の確認

利用者、家族、介護支援専門員、各関係サービス事業所、地域包括支援センター、施設内の他職種、行政、警察署等の理解を深める。

現在の相談員体制では限界があり、十分には行えていません。

4. コンプライアンス・リスクマネジメント強化及び業務効率化・環境の改善

- 1) 送迎加算取得、定員オーバーの時間帯に関して運営基準遵守へ取り組んでいく。

送迎に関しては運営基準遵守ができていると思われていたのですが、細かく調査したところ、不適切な送迎方法（送迎ルート、希望の送迎時間が同じではないのに2人以上の利用者を乗せて送迎していた等）が行われていました。送迎予定を作成する職員には再度注意喚起を行いました。

2018年6月より送迎対応時間を午後迎え、午前送りに変更し、コンプライアンスの遵守を図ります。変更を検討した時に予想した通り、利用者、ケアマネジャーから否定的な意見も数件頂きましたが、逆に「今はどこのショートステイも午後入所、午前退所が当たり前。」と話すケアマネジャーもあり、利用者にも説明して下さるケースもありました。

- 2) ユニットミーティングを毎月開催

ミーティングは毎月開催できています。

- 3) 利用者個人フォルダ作成、その他書式変更による業務効率化

相談員1人で対応しきれず、パンク状態でした。総務職員数名に書類の整理等を振り分け、かなり効率は上がりましたが、やはり相談員はもう1名必要と考えています。振り分けていても計画書の作成、契約書類の更新、変更（利用者へ同意得る作業も含む）など不十分でコンプライアンス上問題が生じます。監査や実地指導は年々厳しくなっており、このままでは多くの指摘を受ける可能性があります。

- 4) パンフレットや通信などのリニューアル検討

滞っている状況です。

- 5) “ほのぼの”による短期入所生活介護計画作成への移行

従来通りの作成方法を継続しています。新規の利用者が立て続けにいる中で、その計画書を従来通り作成するだけでも、かなりの時間を要しています。また、今までは介護度が更新されても、新たな計画書を作っていませんでした。現在は順次進めていますが、過去に作成していない分が多すぎて、追いついていません。

- 6) 申し送りの改善

現場とのコミュニケーションを密にするために、3階セミパブでの業務も少しずつ行

えています。その中で徐々に情報交換の機会が増えています。

7) 利用前の事前面談訪問率 90%以上を目指す

緊急ショートでない限り事前面談は実施できています。

8) 居室に時計やサイドテーブルを設置するなど、より在宅を感じやすくする

一部の方のみに対応しています。2017年度は予算計上したにも拘わらず、執行できませんでした。2018年度初めから早急に着手する予定です。

9) パートナーのパソコン作業等の環境整備

新たにデスクが購入され、以前よりは環境が整備されました。

10) 入退居件数の調整によるパートナーの負担軽減をしつつ稼働率の維持

(入浴介助による早出残業が習慣化していることの解消へ)

途中相談員が病欠となり、介護職員にも大きな負荷が生じてしまいました。今後送迎対応時間が変更となるため、定員オーバーしていた時間帯も減少することになります。

少なからず介護職の負担軽減になるのではないかと考えています。

5. 経営目標(事業展開の検討など含む)

1) 稼働率に関しては上期で 100 パーセントを超えています。しかしながら不適切な長期利用も受けており、後から利用者や家族、ケアマネジャーの不信、苦情に繋がったケースも多くなりました。そのため 2018 年 4 月をもっていわゆるロングショートは解消します。コンプライアンスとして適正にはなりますが、収益としては 30 日分の稼働を何人もの利用者で補う必要があり、2018 年度も同様の稼働率を維持していくのは非常に困難な状況です。

2) 前相談員が現場と相談せずに受け入れていた困難ケースについては人員不足を理由に断っています。現在は困難なことが予想された場合は介護職や看護職と相談するとともに、1泊~2泊のお試しをしていただくようにしており、大きな問題は起きていません。

辻堂準拠点

辻堂東地域包括支援センター

1. 社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境

1) 地域包括ケアシステム構築に向けての取り組み

高齢者の増加に伴い、認知症高齢者に関する相談が増加しました。また、精神疾患を抱えている高齢者やその家族も増えており、多問題を抱える相談も増加傾向でした。そのような地域状況のなか、多職種・多機関が連携し、高齢者やその家族が「住み慣れたまちでいつまでも安心して暮らすことができる地域づくり」を目指した取り組みを行いました。

<具体的な取り組みとして>

藤沢市役所と協働し、地域福祉関係機関、地域住民に呼びかけ、定期的に小地域ケア会議や協議体を開催し、個別事例検討を通じて地域課題の発見、社会資源の把握に着手し、地域の強みや課題を整理し、地域で支えるシステム作りに取り組みました。

辻堂東・西地域包括支援センターに寄せられる相談内容を分析し、地区ごとの住民のニーズや課題の把握に努めました。

地域の医療機関との連携強化に取り組みました。(地区内の医療機関訪問・在宅医療介護地区別懇親会の開催など) また、年 2 回ケアマネサロン開催により、居宅介護支援事業所と

関係機関（民生委員児童委員協議会、障がい関係機関）との交流会を開催し、地域の居宅介護支援事業所の後方支援、ケアマネジャーのスキルアップを図りました。

自治会町内会連絡協議会へのアプローチ、地区社会福祉協議会主催の一人暮らし高齢者食事会等の地域行事に積極的に参加し、地域包括支援センターの周知、高齢者の見守り支援の協力をお願いしました。

認知症の普及啓発活動として辻堂市民センターや各自治会、SST 地区（サステナブル・スマートタウン地区）の特別養護老人ホームやサービス付き高齢者住宅と連携し、認知症サポーター養成講座を開催しました。

NACS 東日本支部消費者教育研究会の協力を得て、11 月「消費者被害防止講座」、地域の行政書士、司法書士等の協力を得て、平成 30 年 3 月「成年後見制度・相続・遺言」をテーマとした講座を行いました。

2) 次年度に向けて

藤沢型地域包括ケアシステムの実現に向けて、さらなるネットワークの強化に努めます。引き続き藤沢市役所と協働し、協議体の開催を図ります。地域住民と一緒に、いつまでも住み慣れたまちで生活することができるよう地域関係機関で連携した仕組みづくり、不足している社会資源については新たに構築できるよう取り組みます。

藤沢市社会福祉協議会の CSW（コミュニティソーシャルワーカー）が辻堂地区にも配置されました。多様化する相談に対応することができるようネットワークの拡大に努めます。

2. ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み

- 1) 明治・辻堂ネットワーク会議・緊急通報システム協力員会議にて在宅介護支援センターと協力連携し、明治地区・辻堂地区の社会資源マップ作成、見守りネットワーク構築に取り組みました。
- 2) 総合事業における藤沢市の取り組み等、最新情報を経営会議やエリア会議を通じて、法人各部署に伝達し、情報共有を図りました。
- 3) 地域住民に対して「なぎさ食堂」の周知を行いました。
- 4) 明治地区互助型認知症見守りセーフティネットの取り組みである認知症サポーター養成講座への協力を行いました。

3. 専門職としての人材育成、確保

1) 職員のスキルアップに対する取り組み

月 1～2 回所内会議を開催し、包括的支援事業の進捗の確認、個別事例検討会等を行い、3 職種の連携を深めました。

地域包括支援センター初任者研修、現任者研修、在宅医療センターや居宅介護支援事業所連絡会の研修会等、積極的に職員が参加できるよう業務調整を図りました。

ケアマネサロンを通じて、個人情報取り扱いについての研修会の開催、障がい関係機関や民生委員児童委員協議会との交流会を行い、ケアマネジメントのスキルアップを図りました。

- 2) 地域包括支援センターの業務が多岐にわたることや業務量の多さから職員の退職等があり、安定的に業務を行うことができませんでした。

4. コンプライアンス・リスクマネジメント強化及び業務効率化・環境の改善

- 1) 2016 年 10 月より開始された介護予防・日常生活支援総合事業については大きなトラブルもなく、移行することができました。藤沢市への報告書については煩雑であるため、多くの

時間と労力を費やしましたが、法人の協力を得て、提出期限内に提出することができました。

2) 包括的支援事業及び介護予防ケアマネジメント事業について、藤沢市より大きな指導を受けることなく、コンプライアンスを順守した業務を行うことができました。

5. その他

1 法人 2 包括の運営を活かし、辻堂東地区、辻堂西地区の地域特性を踏まえ、必要に応じて辻堂西地域包括支援センターとの協働により、包括的支援事業を円滑に遂行することができました。

6. 経営目標（事業展開の検討など含む）

職員の業務経験に差があったことに加え、年度途中での入退職等が重なり、介護予防支援・介護予防ケアマネジメント業務を地域の居宅介護支援事業所に委託せざるを得ない状況となりました。そのため、安定的に介護予防支援・介護予防ケアマネジメント事業収入を確保することができませんでした。

辻堂西地域包括支援センター

1. 社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境から

2017年度の重点目標として「地域力」を高める、「互助」の活動への支援をあげています。

「小地域ケア会議」にて地域の関係団体に方々に事例検討をしていただき、地域課題について考えていただく機会を持つことができました。また、昨年度より課題であった「自治会・町内会」へのアプローチも4箇所の自治会の会合に参加し、周知活動をすることができ、高齢者の支援に連携を持つことができるようになっていきます。

また、自治会の防災担当者の研修会で認知症サポーター養成講座を開催することができ「災害時の認知症高齢者の支援」について問題提起させていただく機会を持ちました。

地区社協が主催する「一人暮らし高齢者昼食会、健康相談会」への参加も定期的に行い、支援につながっています。

地域の高齢者の居場所づくりの支援として自治会との連携にて「サロン」の立ち上げ支援を行いました。地域住民主体の活動であり、いろいろと課題を抱えて安定はしていませんが、継続的に支援していく予定です。

下期に「医療・介護」他職種連携研修会地区別懇談会を明治包括、辻堂東包括、藤沢市在宅医療支援センターと共催で開催しました。医師を交えての事例検討を行っています。

111名と多くの参加があり、次年度は人数を絞っての開催の検討をしています。

また、ケアマネサロンとして民生委員児童委員とケアマネジャーとの交流会を初めて開催しました。109名の参加があり、お互いの業務への理解と顔の見える関係性ができたと高い評価をいただいています。

地域住民に対しては「遺言・相続・老いじたく」というテーマで勉強会を開催し、司法書士から専門的な情報をわかりやすく講義していただきました。

多くの事業を計画し、実施しましたが地域住民にアプローチしていくことの大変さを痛感しながら、少しずつつながりの輪が広がっていることを励みに次年度の活動につなげていきます。

2. ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み

「緊急通報サービスセンター」との連携支援、通いの場「サロン元気」については継続して関わっています。他職種連携研修会やケアマネサロンにも居宅支援事業所のケアマネジャーの方が参加され、地域の連携の取り組みや情報共有の場、スキルアップの一助となっています。

3．専門職としての人材育成、確保、計画

専門職種の専門性を活かして毎月ケース検討会議を行っています。自分が抱えている困難ケースについて他職種からの助言をもらうこと、事例をシートに簡潔にまとめる作業時間も含めてスキルアップの場になっています。また、三職種がチームとなって課題解決に向けて力を合わせられるということをお互いに確認することで、人材の育成と困難を一人で抱え込まなくても良いという精神面のフォローもできています。

地域包括支援センター職員現認者研修や必要な外部研修には適宜参加し、研修報告を行い、共有を図っています。

4．コンプライアンス・リスクマネジメント強化及び業務効率化・環境の改善

「個人情報取り扱い」についての研修は民生委員とケアマネジャーの交流会の際に、参加者に対して実施しています。

また、介護予防支援事業の実地指導が1月にありましたが、指導項目はありませんでした。今後も法令を順守していきます。

地域包括支援センター業務の評価についても、高い評価を得ることができました。

5．その他

自治会・町内会へのかかわりは次年度へ継続していきます。協議体として自治会長・町内会長会総会にて高齢者支援への協力の依頼をしていく予定です。

6．経営目標（事業の展開の検討など含む）

1月に1名職員の増員を図り、3月末に1名の職員が退職しています。

なぎさ食堂

1．社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境から

高齢者が多く来館する中、時代の流れや状況を確認しながら業務を実施することができました。職員にも意識を高く、人それぞれの動きを把握するように指導し、積極的な関与が出来ていたと考えます。

2．ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み

認知症の症状がある方の来店もあり、社協事務所との対応が出来ていたため、今後も事故や、けがのないよう、事務所職員の連携を密にできるよう対応していきます。

3．専門職としての人材育成、確保、計画

人材に関しては、職員の年齢が高いこともあって、入れ替わりが激しい結果となりました。ただ、採用費をかけずに求人できているので、良い人材の応募があれば採用したいと考えます。

4．コンプライアンス・リスクマネジメント強化及び業務効率化・環境の改善

残業等はほぼない状態で、勤務形態を維持できているので、人件費の圧縮が今後の課題です。1人あたりの業務量を圧縮して、作業に当たる意識を持つことができています。

5．経営目標（事業展開の検討など含む）

「かるがも」との連携を始めるため、売上増を見込んでいますが、管理をしっかりとできるよう、教育にも力を入れていきたいと考えます。

以上