

2018年度 事業報告

社会福祉法人いきいき福祉会

2019年3月31日

I. 全体報告

はじめに

1. 「特別養護老人ホームラポール藤沢」の災害予防対策の移転創設事業報告

- 1) 1994年、自然環境豊かな農地の中に開設した「特別養護老人ホームラポール藤沢」は藤沢市内を縦断する引地川沿いに位置し、開設時より地盤沈下と河川の増水の危険にさらされてきました。加えて、近年の気候変動によるゲリラ豪雨等自然災害は「ラポール藤沢」にも容赦なくダメージを与え続け、建物の安全性確保が難しくなったものです。
- 2) 多くの命をあずかる社会福祉事業施設としての問題解決責任から、国・県・市行政に「予防対策」の必要を訴え続け、2016年度によりやく神奈川県決定により「特別養護老人ホームラポール藤沢」の災害予防対策の移転創設の事業へと動き出しました。2017年度・2018年度の当法人の最大事業です。
- 3) 設立23年での特別養護老人ホームの建替えは前例がなく、様々な課題を抱えたままの建設事業ではありますが、2017年12月工事着工、大きな事故もなく、2019年2月28日引き渡し、同年3月5日竣工式、4月1日に54名の「ラポール藤沢」の住人が稲荷から善行の新居に無事引っ越しました。また、ショートステイのご利用者も気持ちよく善行への移転を受け入れてくださり、利用申し込みを継続していただいています。
- 4) 4月1日開設の最大の課題は「人材確保」でした。施設を新設しても介護人材の確保ができず開設できないことが社会問題にもなっている中、まずは、開設できたことは多方面で驚かれたことでした。補助金や融資の実行は人材確保が条件でした。それほど人材不足は深刻でした。
- 5) 5月から段階的に増室した（特養・ショート）50名の受け入れが始まります。新しい施設環境下の適正な人材配置、法人全体の人材確保は続きます。
- 6) 今回の「特別養護老人ホームラポール藤沢」の災害予防の移転は2018年度の最大事業であり、当法人にとっては法人設立25年の節目の最大事業となりました。定員100人規模の二つの特別養護老人ホームを法人事業の二本柱とし、その経営・運営の安定化、地域が抱える生活課題に多様な事業に取り組み、地域連携を強化し、社会福祉法人としての公益性をさらに強化したいと考えます。
- 7) この事業に関する次なるテーマは社会福祉法人の財産処分です。2019年度以降の中長期的な取組みになると考えます。

2. 日本経営の提案を踏まえた経営改善

- 1) 2017年度決算の事業活動資金収支差額マイナス24,189千円という経営状況の早期解決を急ぐ中での「特別養護老人ホームラポール藤沢」の移転創設事業は、当法人の現状では実行できる状況ではありませんでした。

しかし、命を預かっている施設としては回避することではなく、そのためには経営改善は絶対の条件でした。そこで、株式会社日本経営に法人事業調査を依頼し、調査結果を踏まえての経営改善計画に取り組むことを決め、同社から改善策提案を受け、さらに当法人の今瀬

俊彦コンサルタントの支援・協力も得て、2018年度の経営改善に取り組みました。事業計画は日本経営の提案の中で一番ハードルの高い「実現可能性の上限」(plan3)とし、実質のスタートは職員説明を含め7月からとなりました。

- 2) 上記のような外部の指導・支援を受け、月次決算の点検・評価するも、また、経営改善への職員一人ひとりの意識も強化したものの、短期間での結果は出ませんでした。今年度の事業活動資金収支差額は当初予算マイナス 33,262 千円に対しマイナス 24,523 千円、予算比 8,739 千円、前年度比 101.4%でした。
- 3) 低迷する事業の対応、本部経費の削減、派遣委託の縮小等に取り組みましたが、半期では決算結果を出すには至りませんでした。また、「移転創設事業」にかかる人材確保経費、ひと・金の動きは経費負担増も避けられなかったものです。
- 4) 小さな改革では結果を出せない「plan3」に取り組むも2018年度の取り組みの遅れを含め、関係者と総括の上、「ラポール藤沢」の建設事業も終わったことで、改めて2019年度予算の達成を必達と考えています。
- 5) 全国状況では40%が赤字に転換しているといわれますが、その中でも人件費+業務委託費が高い法人の赤字率が高くなっています。事業費、事務費の負担が経営悪化につながる比率は高いものではありません。これら、全国、横浜市、藤沢市の経営データも参考に、当法人のムリ・ムダを洗い出し、改善の具体化を進めます。

3. 人材育成の進捗状況

- 1) 法人理念の徹底、当方が基本とする「10の基本ケア」、介護予防・生活の質の維持・向上・医療連携力・リハビリ等の研修に加え、外国人技能実習生の受け入れ等の法人内環境整備に取り組みました。

また、法人内部だけではなく外部研修にも積極的に各事業所から参加し、資格取得、さらにスキルアップに管理者の意識が高まった一年でもあります。しかし、一部職員の研修不参加もあり、研修体制の見直しを急ぎます。
- 2) また、人材不足の中での業務効率化は対応が急がれる重要テーマであり、2018年度の取り組みは試行錯誤の途上です。記録、情報共有はもとより、日々の介護業務、事務管理業務にムリ・ムダがないかの業務分析にも着手しましたが2018年度では結果を出すことはできず、2019年度の持ち越しとなりました。

4. 権利擁護の意識向上

- 1) メディアでも多く取り上げられる全国の社会福祉事業現場での虐待等事件は後を絶ちません。当法人では「正直な仕事」を職員育成の中核にし、繰り返しチャンスを得ては伝えるようにしています。

また、職員間のコミュニケーションがそれを実現できると考え、直属の上司による個別面談を行うことに取り組みました。まだまだ取り組みが始まったばかりですが、現場の透明性、質問力、説明責任力を意識した現場のマネジメント意識、その現場環境が徐々に出来つつあります。

- 2) 事故報告・ヒヤリハット、苦情報告は迅速に出てきます。過去の事故等の反省を十分活かしているとはいまだ言えないものではありませんが、細かい「報告」は実地指導等でも評価されるものです。再発防止に際してのマニュアルの再作成はできませんでした。2019年度の継続テーマとなりました。全体的には安定した2018年度でしたが、ヒヤリハットが多くてたことを踏まえ2019年度に大事故にならないように再発防止対策をはかります。
- 3) ワーカーズ・コレクティブの存在の価値が高まってきたことを実感した一年でした。ラポール三ツ沢のライフサポートワーカーズ・コレクティブ「むすび」と「くっく SUN」は三ツ沢開設時に設立し、10年になります。

この10年間に市民パートナー（ボランティア）の参加は、2018年度実績のべ760名、行事・イベント等生活の楽しみに参加した入居者・利用者はのべ3500名を超えました。多様なイベントや買い物、食事会、手芸等その内容の豊かさがみなさんの生活の豊かさとなってきたと思います。

ワーカーズ・コレクティブがいなければできなかったことと、2018年度の成果を法人内で共有し、今後地域のワーカーズ・コレクティブとの協働の在り方を再検討したいと考えます。

4) 看取りケアの取り組み

大変大きなテーマとして藤沢の開設時から、三ツ沢でも開設時から嘱託医師、協力病院との情報連携を強化してきた看取りケアの取り組み。三ツ沢では一週間に2回の診察により急変や救急搬送が激減し、また夜中の看護師の出動もほとんどなくなり入居者の安定が見られました。2018年度は特に看取りケアも含めご家族との連携も進み、ご本人の負担の少ない最期を迎えることができました。また、介護職の看取りケアに対する構え・対応力が高まり経験の蓄積が結果として出てきたと評価します。

2018年度の成果を法人全体で共有し、介護・医療との連携、多職種・多業種連携を組織内外で高めます。

5. 生活クラブ運動グループとの連携

2018年度は「ラポール藤沢移転創設事業」を踏まえ、今後の連携についての協議テーブルが生活クラブ生協の理事会の下に設置されました。その結果、生活クラブ生協・神奈川において今回の当該事業へのカンパ活動に取り組むことが決定しました。2019年度から活動が始まります。

さらに生活クラブ生活協同組合のみならず、神奈川県下にあるワーカーズ・コレクティブ、参加型システム研究所、生き生き市民基金、福祉クラブ生協との情報共有・連携も進みました。また、千葉、東京の生活クラブ立の社会福祉法人との連携、全国の生活協同組合との交流も進みました。

6. 第4次中期計画見直しは着手できませんでした。

- 1) 2015年度に作成した「第4次中期計画」はその期間を2016年度～2020年度の5か年計画でした。しかし、「ラポール藤沢移転創設事業」、制度改正による経営の影響を踏まえ、第

4次中期計画の見直しを2018年度に計画しましたが、着手することができませんでした。
 2) また、法人組織の世代交代については2018年度は、両特養ホームの施設長、リーダーの人事に着手することができました。(就任2019年4月1日) 法人管理部門(本部)の組織改革は2019年度に着手します。

7. 防災活動

- 1) ラポールグループでは2011年3月11日の東日本大震災以降、あらゆる災害を「明日起こるかもしれない自分事」としてとらえ、「ラポールグループは3.11を忘れない」を合言葉に防災活動に取り組んでいます。
- 2) 今回の特別養護老人ホームラポール藤沢の災害予防移転が実現出来たことは、災害から多くの命を守るための法人責任としての大きな一歩を踏み出せた大事業でした。
- 3) 法人全体では横浜エリアの2拠点(ラポール三ツ沢、ラポール西寺尾)で横浜市消防団として認定されたことで、災害地域連携の取り組みが進みました。
- 4) さらに、ラポールグループの災害対策責任者により、法人全事業拠点の防災対策点検の取り組みを始めることができました。2019年度はさらにその内実を高めたいと考えます。

8. 広報

2018年度は人材確保等法人の説明の入り口である広報活動に十分取り組むことができませんでした。2019年度は広報活動を「広報事業」として位置づけ、法人の社会的説明責任を果たせる広報事業に取り組めます。

II. 経営改善事業報告

1. 2018年度上期・下期の経営改善の取り組みを2019年につなぐ

① (株)日本経営提案の経営改善計画PLAN3の実施を決定

至近2年の大変厳しい決算状況及び特養ホームラポール藤沢の災害対策移転事業実施を踏まえ、(株)日本経営に経営改善計画提案を依頼。2018年度上期の現場聞き取り・現状分析、2018年9月に報告書受理、同23日の法人理事会にて改善案(plan3)の取組みを決定。

2020年度に収支改善113,504千円の経営改善計画plan3を経営会議、全体集会で周知を図り下期より実施。実質的な取組みは11月からの5か月ではあったが、2019年度通年が実際の経営改善結果となる、その手ごたえを見ることができた。

② 既存事業(善行開設経費除く)事業活動収支差額 (単位:千円)

| 2018年度上期累計 | 2018年度決算 | 経営改善結果 |
|------------|----------|---------|
| ▲40,160 | ▲16,149 | +24,011 |

③ 上期実績不振で下期に経営改善が進んだ事業所 事業活動収支差額

・藤沢デイサービス

(単位：千円)

| 2018年度上期累計 | 2018年度決算 | 経営改善結果 |
|------------|----------|--------|
| ▲555 | +4,691 | +5,246 |

・西寺尾デイサービス

(単位：千円)

| 2018年度上期累計 | 2018年度決算 | 経営改善結果 |
|------------|----------|--------|
| ▲4,247 | ▲3,292 | +955 |

2. 職員定着化施策の実施

- ・職員懇親会の実施（職員間のコミュニケーション、風通しの良い雰囲気作り）
- ・バレーボール部の活動（三ツ沢）
- ・ICT等の活用による介護職員の「働きやすさ」を追求した業務改善を検討し、インカム（ラポール藤沢）、ボイスファン（藤沢デイ）の導入を図り、情報共有、記録時間の短縮などに効果を示した。ヴォイスファンの効果が実証されたことにより、西寺尾デイ、西寺尾GH、ラポール藤沢（医務室、ショートステイ）への2019年度導入が進んだ。
- ・処遇改善（処遇改善加算Ⅰの取得により、資格手当の支給開始15,000円/月）
- ・育成面談の実施（8/1以降） 上司と部下の信頼関係構築を目的とし、直属の上司による月1回のコーチング及びエンパワーメント面談をスタート。2018年度は実施率が3割弱となっており、直属の上司の状況を踏まえた実施方法を再検討中。（実績を持つ「合掌苑」の協力得る）
- ・介護業務改善の一つとして、パナソニック等企業との連携協議に取り組む。具体的には①リショナー、②見守りセンサー ③インカム ④ボイスファンの試験導入。介護業務負担軽減の視点で総合的に取り組みを検討する場を設置する必要がある。見守りセンサーについては、更なる改良に向けた提案を介護職員から発信。リショナーについては介護職員の腰痛負担軽減に繋がることを体験するも費用問題が大きい。
- ・2019年度には職員同士のコミュニケーションを活発化し、職員定着に資するため、サークル活動資金の支援を経営会議で決定。

3. 派遣費用削減

法人全体では昨年度と同様の結果となるが、ラポール藤沢にて下期に派遣終了、三ツ沢にて派遣解約に努めたが結果には至らず。

上期と下期を比較した実績差異は▲15,463千円の改善となる。

(単位：千円)

| | | | |
|--------|--------|------|--------|
| 2017年度 | 派遣年間実績 | 法人全体 | 68,213 |
| 2018年度 | 派遣年間実績 | 法人全体 | 69,889 |
| 差異 | | | 1,676 |

| | | | |
|--------|----------|------|---------|
| 2018年度 | 上期派遣年間実績 | 法人全体 | 42,686 |
| 2018年度 | 下期派遣年間実績 | 法人全体 | 27,203 |
| 差異 | | | ▲15,483 |

| | | | |
|--------|--------|--------|--------|
| 2017年度 | 派遣年間実績 | ラポール藤沢 | 20,912 |
| 2018年度 | 派遣年間実績 | ラポール藤沢 | 15,827 |
| 差異 | | 削減 | ▲5,085 |

| | | | |
|--------|--------|---------|--------|
| 2017年度 | 派遣年間実績 | ラポール三ツ沢 | 38,312 |
| 2018年度 | 派遣年間実績 | ラポール三ツ沢 | 50,690 |
| 差異 | | | 12,378 |

*横浜での人材確保は深刻。外国人の採用の戦略的取り組み必須。

4. 時間外推移

業務効率化を図るも、ラポール藤沢は善行への移転準備で、ラポール三ツ沢は慢性的な介護職員の不足もあり、時間外の削減結果が出せませんでした。引き続き、職員の定着化とさらなる業務効率化を図り、2019年度にはワークライフバランスを進めて行きます。

| | 時間外総計 | 時間外手当総計 |
|----------|-----------|-----------|
| 2017年度実績 | 17,227 時間 | 30,607 千円 |
| 2018年度実績 | 23,252 時間 | 35,998 千円 |
| 差異 | 6,025 時間 | 5,391 千円 |

5. 本部経費削減

本部及び拠点総務人件費は業務効率化を図ることで2019年度は、2018年度比▲14,769千円の人件費減を図る。本部集中で担っている業務を拠点で実施することで拠点事務の自立化を図っていく。

事務費については、昨年比、日本経営による経営改善提案費用(6,000千円)とラポール藤沢の善行移転に伴う人材確保の費用(6,231千円)が計上された。

(単位：千円)

| | 人件費 | 事務費 |
|----------|--------|--------|
| 2017年度実績 | 72,001 | 25,681 |
| 2018年度実績 | 69,689 | 39,759 |
| 差異 | ▲2,312 | 14,078 |

Ⅲ. 本部報告

本部総務グループ事業報告

2018年度は「安定性と継続性ある総務体制の確立」をテーマに掲げ、これからの法人本部機能がどうあるべきか模索しました。とりわけ職員管理においては、特養ラポール藤沢の移転に伴う職員数の大幅増加を見据え、従来の本部集中型の体制から、各拠点による自立的な管理が可能となるよう業務の移管を進めることが急務と考え、その計画を立案、実行しました。

1. 人事労務

- 1) 藤沢、城南、西寺尾、三ツ沢の各拠点にて勤怠管理業務の一部を拠点へ移管しました。これにより、日々の打刻の確認、修正、時間外勤務情報の入力等の日常的な勤怠管理については各拠点の総務職員と事業管理者によって実施する体制を実現しました。現時点ではまだ拠点担当者の経験も浅く、継続的な育成とサポートが必要ではありますが、将来へ向けた第一歩となりました。
- 2) 労務コンプライアンス及び労働環境の改善については、年度末に就業規則の改正を行い、法改正対応及び賃金規程の一部改正を行いました。改正した内容の一部は、拠点の職員代表から寄せられた意見を法人として受け止め、検討した上で、経営会議にて回答するとともに参加者で議論を行い、その結果を反映しました。
- 3) 年末から年度末にかけては、特養ラポール藤沢移転に伴う人財確保のため、採用担当部署と協力して就職説明会への参加等、採用業務にも尽力しました。結果、56人（2018年度下期入職者18人、2019年度4月入職者38人）という大規模な入職があり、諸手続きを適切に行いました。
- 4) 今年度より新たに制定、施行した「人事考課規程」「昇給規程」に基づき、人事考課と昇給を実施しました。

2. 情報システム・セキュリティ

- 1) 前任者の退職に伴い、今年度から新たに本部職員3名体制となりました。
- 2) 上期はWindowsアップデートに起因するPC障害が多発したことで、その復旧対応にあたり、障害の原因を突き止め改善しました。また、この問題を通じて情報機器の管理方法を見直す必要性を認識し、費用対効果から採用は見送りましたが、専門業者による保守サービスや、情報機器管理ソフトウェアの導入を検討しました。
- 3) 業者都合によるサーバーセンターの移転により、法人のサーバー機器移設作業が生じましたが、各部門の協力により無事完了しました。
- 4) 下期、年度末にかけて、リース期限が到来するPC約60台の入れ替えを実施しました。また、この際にリース契約を一本化することでコスト削減を図りました。

3. 広報

- 1) 法人として明確な全体方針や組織体制を確立することは叶いませんでした。

- 2) 下期、ホームページに関する技術、経験を有する職員を採用したことで、外部に委託していたホームページ更新作業を内部で行うことを可能としました。

本部財務グループ事業報告

2018年度、本部経理グループは遅れていた社会福祉法改正に伴う経理規程の改訂、また職員間の情報の共有、業務の兼務化を行い、経理規程に準じた手順、帳票類等の見直しにより、一部の業務改善を図ることができました。

- 1) 資金繰りに関しては、2019年2月28日善行建設工事が完成し、2019年5月に最終工事代金支払いが完了いたしました。一方、既存事業につきましては当初計画より資金調達の必要性が予測され、生活クラブ生協、かながわ信用金庫からの借り入れによりキャッシュフローを改善することができました。
- 2) 管理者による予算実績・見直し管理を強化するため、毎月の経営会議において予実差異分析の情報提供を行うとともに、各部署の予算執行に関する起案書申請時に牽制機能を徹底いたしました。
- 3) 支出抑制の観点より、従来からの取引先、新規取引先については改めて相見積もりの徹底に努め、効率的な予算運用に努めました。
- 4) 職員間の兼務化を進めるため、各担当者の専門性の開発を目的とし、1名の外部研修(独立行政法人福祉医療機構主催：社会福祉施設経営実務セミナー)への派遣を行うことができました。

共育グループ事業計画

1. 法人としての人材育成の基本理念(周知と理解の促進)

- 1) 社会の一員としての尊厳を支えます(人権意識)
- 2) 市民としての生活を大切にします(生活感覚の重視)
- 3) 自己決定による主体的な生活を尊重します(利用者主権)
- 4) 福祉コミュニティ形成(まちづくり)の視点で「参加型福祉」社会の実現を目指します(参加型福祉の実践)

2. 2018年度の課題

- 1) 藤沢ラポールの移転創設のための人材確保・・・多様な媒体で下半期に稼働
- 2) ラポール全部門での安定(離職防止の徹底)・・・共育面接の推進と定着化
- 3) 各部門各事業における人材の資質向上・・・個別研修計画に依る諸研修参加

3. 具体的計画と実施状況

- 1) 多様な人材の確保

2025年には横浜市において8500人の介護職員が不足するといわれている。そのような中、

近隣施設はもとより、神奈川県内をみても十分に介護職員が確保できている事業所はなく、今後介護職員の人材不足がさらに深刻となることが予測される。

我が国においても、介護職員の不足は2024年には30万人不足すると予想されており外国人材をどのようにして受け入れるのかが検討され2018年度新たに技能実習生に介護が追加されその第一番目となる実習生が入国、そして特定技能1号にも介護が追加される。

当法人も例外なく人材不足により、派遣会社を利用し、そのことで業務委託費の高騰がつづいている。その解決策の一つとして、技能の移転を目的とした技能実習生を受け入れることで、諸外国との交流や職員の視野を広げ、自分たちの技術・知識の向上や点検を目的とし事業所を活性化することで職員の定着や新たな職員採用につなげていきたいと考えます。

(1) 外国人介護職

○ラポール三ツ沢

湘南社会福祉事業協働組合：ベトナム人技能実習生 3名採用 2019年6月～

横浜市経営者会：中国人留学生2名内定 1名 2019年4月2日～

1名 10月～

グローバル人材育成交流事業団：中国人技能実習生 1名採用 7月～

○ラポール藤沢

湘南社会福祉事業協同組合：ベトナム人技能実習生 4名採用 2019年11月～

(2) 人材の確保のための活動(回数)

2018年度はじめての試みとして生活クラブグループである太陽食販との地方への高等学校への学校訪問へ職員確保のために東北(青森)・沖縄へ訪問。すぐに結果はでないが、地方からの就職意欲や地元を離れ就職する学生のニーズなどを直接進路指導教諭などからうかがうことができ、今後継続して訪問し結果を出していく。

| | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 |
|-------------|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|----|
| 就職 ブース | 7 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | | 2 | 1 | 3 | |
| 養成校 訪問 | 1 | 1 | | 東北 | 沖縄 | | | | | | | |
| 養成校 講師派遣 | | | 2 | 1 | | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | |
| 求人媒体 | 2 | 1 | 2 | 3 | | 1 | 3 | | 4 | 5 | 4 | 4 |

*養成校：藤仁館カレッジ・介護労働安定センター・ジョイカレッジ結、
アルファ医療福祉専門学校

*求人媒体：ユメックス・タウンニュース・ぱど・生活クラブチラシ、バス広告

(3) 実習生の受入れ：法人全事業所

学生の減少と合わせ、居住地の近くで実習を選択する学生が増えている。その結果、十種類の受け入れが減少しており、そのことと合わせて実習を経て入職する学生が減っている。

実習から就職を希望する学生が一定数いることから、実習を積極的に受け入れることが重要と考える。また、介護福祉士の実習から2019年度新卒を採用できたことは、おおきな成果である。

社会福祉士：資格取得（日本女子大①・田園調布②・武蔵野大①・立教①）5名

SW実習（明治学院2年生）4名

介護福祉士：アルファ医療福祉専門学校①

その他

（4）新卒人材の確保

2018年度実習以外での採用が2名となる。採用ルートとしては、マイナビのイベントを通じて法人説明会を開催し、継続的に関りをもった結果である。次年度に関しても同様に、新卒採用ができるよう注力する。

大学卒2名（社会福祉福祉士1名、介護福祉士・社会福祉士1名）

専門学校卒1名（介護福祉士）

2）人材（既存職員）の安定化と就労継続のための支援（研修等）

（1）人材派遣の推移と削減

藤沢に関しては、業務効率や適正な人員配置の検討、さらには移転を見越しても人員配置が功を奏し8月に派遣職員を終了することができている。

| | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 |
|-----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|----|
| 三ツ沢 | 10 | 12 | 12 | 11 | 8 | 9 | 11 | 11 | 9 | 8 | 10 | 10 |
| 藤沢 | 8 | 7 | 7 | 5 | 4 | 2 | 2 | | | | | |
| 他 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | | | | |
| 計 | 19 | 20 | 20 | 17 | 13 | 11 | 13 | 11 | 9 | 8 | 10 | 10 |

（2）各種研修の実施（共育面接に依る受講）

【法定研修】

三ツ沢エリア

：法人理念（10月・12月）、人権擁護（1月）、看取り（6月～12月各月）

感染症・褥瘡予防（10月・2月）、ヒヤリハット（6月・12月）

個人情報保護（7月・9月・11月）

・バーセルインデックス（5月・6月・7月）、技能実習制度（2月～現在）

藤沢エリア

：権利擁護（2月）、ヒヤリハット（3月）、

善行新雇用職員向け研修（法人理念・介護の基本他）

【課題別研修】・・・法人全事業所職員実績から 受講者164名

2018年度の傾向としては、ラポール藤沢が移転後にはじまるユニットケアの実践を見越したユニットケアに関する研修におおくの職員を派遣したことが特徴である。

また、技能実習生を受け入れる準備として技能実習指導者講習会への派遣や技能実習責任

者講習会への派遣など 2019 年度を見据えての研修が特徴となっている。

- ・ユニットリーダー研修（日本ユニットケア推進センター）14名
ユニットケア施設管理者センター（同上）4名
ユニットケア推進 24 時間シート研修（同上）5名
- ・認知症実践者研修（かながわ福祉サービス振興会）2名
- ・認知症キャラバンメイト養成者研修（神奈川県）1名
- ・排泄関係研修（コンチネンス・ストーマ・一歩先の排泄・リフレ排泄）12名
- ・喀痰吸引・胃ろう関係研修（福祉施設他）5名
- ・技能実習指導者講習会（日本介護福祉士会・ウエルネット）3名
- ・実習指導者研修（職能団体・社会福祉士会・介護福祉士会）5名
- ・キャリア段位制度アセッサー研修（シルバーサービス振興会）
- ・介護プロフェッショナルキャリア段位制度（安心システム）4名
介護技術習得研修会（安心システム）5名
介護技術・移動移乗の基本（県医師会在宅トレーニングセンター）4名
- ・国際福祉機器展（全社協）4名
- ・生活クラブ安心システム技術習得研修会・介護技術講習会（生活クラブ）8名
- ・かながわ高齢者研究発表大会（県社協）20名
- ・防災：防災管理責任者・防火管理責任者（神奈川防火・防災協会、区消防）8名
- ・地域福祉関係：地域共生社会と地域包括ケア（日福大）
地域共生社会に向けた包括支援研修（かながわ生活困窮者自立支援ネットワーク）
多様な背景を持つ子どもたちの暮らし（同上）
みまーもから学ぶ地域包括ケア
- ・車いすSIG（日本リハビリテーション工学協会）
- ・衛生管理者研修。食品衛生責任者講習研修
- ・福祉車両安全運転講習会
- ・介護保険施設等看護師研修
介護支援専門員更新研修・主任ファシリテーター研修・新任研修・主任研修

IV. 湘南エリア事業報告

1) はじめに

- (1) 湘南エリアは、ラポール藤沢の災害対策移転が最重要課題事業の一年でした。東京オリンピックの影響下、建築資材・重機、建築現場人材の確保が厳しい中、15ヶ月の工期で無事に、2月28日引き渡し、3月5日竣工式を迎えることができました。
- (2) 今回の事業は、稲荷での特養ホームの運営をしながら新設の特養ホームの建設に取り組み、一日で「引っ越し」をし、特養ホームの暮らしをつなぐという大変厳しい一年でした。入居者のみなさんにご家族の協力と理解があつての事業でもありました。職員にいたっては

通常の特養ホームでのシフト業務の中、ユニットケアの研修、新たな特養の「準備プロジェクト」の討議を毎週重ね、2019年4月1日の引っ越しという、二度と経験できないような特別な2018年だったというのが実感です。

- (3) さらには、介護職員の採用が極めて困難な社会状況にあって、毎週のように就職説明会を開催して、情報宣伝の広報活動もフル稼働した結果、開設に必要な人員を確保出来たことは、法人全体で取り組み、入居者・ご家族、地域のみなさまの協力を得た結果であると考えます。

まずは当法人の2018年度最大事業であった「ラポール藤沢災害移転創設事業」が達成できたことを評価したいと思います。

2) サポートハウス事業

- (1) サポートハウス事業の目的を再確認しつつ、各サポートハウス（3つ）の現状と抱える課題を共有し、その改善を図るために連絡会を再開。介護保険制度改正、多様化する社会的困難のニーズ、市町村との連携等の情報共有をはかり、①支援の見直し②契約書と重要事項説明書の見直しを行いました。
- (2) 高齢者や障がい者のみならず、ガン末期の方、アルコール等依存症の方など多様な入居者の住まいとなっている平塚では防災火災設備体制等の見直しに取り組みました。

3) 藤沢市受託事業

(1) 辻堂東、辻堂西地域包括支援センター

辻堂東地域包括支援センター、辻堂西包括支援センターの両センターとも、藤沢市行政からも地域からも一定の評価を得、生活福祉の支援センターとして信頼を得ています。貧困等社会的課題がますます多様化・深刻化・孤立化する中、全世代の対応体制づくりは、多職種連携等の高い専門性、地域との良好な関係の構築が急務と実感する一年でした。

(2) 明治地区地域ささえあいセンターかろがも

昨年度途中、介護保険事業の介護予防デイサービスから藤沢市の委託事業「地域ささえあい」事業に切り替えました。収支のバランスが困難な事業ですが、参加型福祉の実践の場として重要な事業であり、ラポール藤沢のデイサービスの連携をはじめ、地域資源の掘り起こし等今後の参加型の展開への見直しを急ぎます。

(3) なぎさ食堂（老人福祉センターなぎさ荘内）

藤沢市からの委託条件の構造上（低料金での食事提供等）、経営としては厳しい状況ではあるが、「食の支援」は法人のテーマでもあり、高齢者だけではなく、障がいを抱えた方、家庭の事情で食が確保できない環境にある子どもなどにも提供できるように藤沢市との協議を次年度も取り組み、条例改正の実現を急ぎます。

(4) 在宅介護支援センター

「在宅介護支援センター」の事業名を残しているのは当法人のみです。

この意味を大切に、高齢者のみならず全世代の生活福祉ニーズを地域包括支援センター

との連携できめ細やかに対応してきた。

① 配食サービスの終了と緊急通報システムの移動

藤沢市の配食サービス廃止決定を受け、昨年度末から藤沢市、ワーカーズコレクティブ花もめんととの協議を重ね、2018年度9月末で終了しました。花もめんの独自事業、民間企業の配食サービスを利用する方もあり、在宅の食支援の継続は利用者負担となり、藤沢市の行政福祉の民間資本の活用が始まったと実感します。

② 緊急通報システムはラポール藤沢の災害対策移転に伴い、2019年1月から稲荷から城南に移転準備。2019年度から城南拠点において運用することとしました。

③ 就労準備支援事業

一般社団法人インクルージョンネットかながわとの共同事業で藤沢市委託事業。

ますます拡大・深刻化するこのテーマは、結果を急がず、しかし伴走しながらも終結も意識した支援が必要です。2018年度はそのための地域資源との連携が広がりました。2019年度はその関係性の内実を高めます。

4) 介護保険事業

・特別養護老人ホーム事業

ラポール藤沢、サテライト城南ともに死亡に伴う17名の退所者があり、上半期は入退居検討委員会開催が間に合わず稼働率が低迷。本課題に関しては期中に修正（定期的な入退居検討委員会の開催など）し、下半期は入居までに時間をかけないようにしながら、また短期入所事業管理者と協同し、空床利用を積極的に活用した。

10月には単月黒字となり、その後も不安定ながらも黒字に転換する月があった。また、11月には派遣職員契約をすべて終了、16時間夜勤から8時間夜勤に変更し、4月の移転に備えた。サテライト城南でも派遣職員と契約していたが稲荷より先行して9月には派遣職員との契約を終了した。

ユニット型に移行するにあたり、料金体系の大幅な変更があったことから臨時で自治会（家族会）を開催するなど、入居者やご家族に理解を求めた。しかしながら料金の支払いが厳しく、従来型特養に移転を希望される方、ほかにも立地により移転を希望される方もおり、災害対策移転だけではなく、他施設への移転手続きも同時に進めた。

・短期入所事業

近隣他施設が短期入所の利用率が低下して苦戦している中、これまでの信頼と実績で地域の利用者やケアマネジャーから選ばれる事業として今年度も展開し結果を出した。緊急対応も積極的に受け入れ、短期入所のベッドが満床の時には、ラポール藤沢やサテライト城南の入院ベッドを活用して受け入れを行い、地域のみなさまが安心して在宅生活を継続できる支援を行った。

・デイサービス事業

年度当初は利用率が低迷し、厳しい状況となったが年度途中から業務の見直し（記録を音声で入力する。連絡ノートを原則廃止する等）を行い、職員の負担を軽減しデイサービス利用のための広報活動をエリアの居宅介護支援事業所に行うことができた。利用人員は回復に

向かった。一方で人員不足という課題を抱えてしまっていることにより、残業はあまり減ることはなく、課題として残ってしまった。

- ・訪問介護事業

- ◎ラポール城南

- 定期巡回訪問介護看護の管理者が体調を壊し途中退職してしまったこと、その後ヘルパー人員の補充ができなかったこともあり、利用者を増やす等事業拡大することが困難であった。本来、特養経験者が定期巡回や夜間訪問を担当することが望ましいところであるが、特養本体の人員も不足しており適切な補充ができていない現状も受け止めなければならない。

- ◎ラポール平塚

- サポートハウスの入居者を中心にサービスを展開した。同一建物減算（10%減算）の適用となり減収となっている。生活支援で行っていた見守り関係も「訪問介護におけるサービス行為ごとの区分等について(平成12年3月17日老計第10号)」の見直しに伴い、見守りの援助も身体介護とされることから、ケアマネジャーと相談し生活支援サービスから身体介護サービスに3ケース切り替えた

- ・居宅介護支援

- 人員を1名増員し、特定事業所加算Ⅱを算定している。算定要件の事例検討会も他の3事業所と共同で開催した。ケアマネジャーも退職することなく、安定してケアマネジメントを展開した。件数も200件に近づき、収支も安定している。

V. 拠点報告

藤沢拠点

【全体報告】

1. 地域福祉の推進

藤沢拠点の各事業所から職員の専門性や多様性を生かし、地域福祉推進チームとして地域の住民と共に学ぶ場を企画立案、実行した。

7月に「夏休み親子認知症サポーター養成講座」を開催し、親子で認知症についての理解を深め、デイサービスの利用者と共にレクリエーションを楽しみ、高齢者と子供が交流できる機会となった。11月には介護者教室として「身体介助の基礎を学ぶ」講座を開催。自宅での介護に悩む地域の家族が参加し、技術を学んだり相談したりできる場となった。また、年間を通じてケアラーカフェである「にじいろカフェ」を偶数月に開催し、30分のミニ講座とカフェタイムを通じて在宅で介護をしている家族や入所者の家族等が交流し、相談しあえる場となったことは大きな成果であった。地域福祉推進チームの職員も、様々な講座やイベントの中でそれぞれの専門性を生かすことができていた。

2. 防災対策の強化

毎月 1 日に開催した防災チーム会議の中で、現場の職員が中心となって避難訓練の際の誘導の仕方や連絡の方法などを検討し、マニュアル化した。また、職員と地域の住民を対象にした救命講習を行い、CPR(心肺蘇生法)や AED の使用方法等を実践的に学ぶ機会を設けた。地域の方だけでなく、市民パートナーや在宅で介護しているご家族等も参加し、職員と一体となって講習ができた。

3. 市民パートナー力の強化拡大

入居者や利用者の暮らしに寄り添い、入居者の暮らしをより豊かにする市民パートナーの存在は入居者にとっても職員にとっても欠かせないものになっている。市民パートナー力の強化拡大のために、年間を通して市民パートナーの募集や見学対応を行った。市民パートナーに日頃の感謝を伝えるため、また、市民パートナー同士で交流し情報交換等できる場としての市民パートナー交流会を開催した。

4. 拠点で取り組むケアの質の向上

生活クラブの安心システムと 10 の基本ケアを職員全体で共有すべく、冊子を全員に配布し、内部研修を実施した。採用活動の際や、新入職員へのオリエンテーション時にも 10 の基本ケアについて法人のケアの理念として説明、共有した。現場に生かされているかの確認やフィードバックが必要である。

5. 事故・ヒヤリハットの再発防止

事故やヒヤリハットの再発防止のために拠点会議の中でも各事業所の事故の報告及び原因分析等を行った。各部署に回覧する前に施設長、事務局長でチェックし、必要に応じて再提出を依頼する等、事故報告書の記入の仕方や内容についても細かく確認を行った。

6. 職場環境・メンタルヘルスケアの向上

「職員が辞めない職場づくり」を実践すべく、管理者からの育成面談の実施を拠点でも実施した。安全衛生委員会の機能を活用し、産業医とも連携し職員の健康状態やメンタルヘルスの状況、勤務状況等の確認、共有を行った。メンタル不調者が現場復帰を行う際の産業医面談等が実施できていなかったため、今後は相談するだけでなく産業医の面談を行う体制を作りたい。

また、職員の時間外申請の内容分析を行い、業務量の把握、業務効率化の協議提案等細かいところまで行えていなかったため、次年度に生かしたい。

7. その他

藤沢拠点会議で各事業所の現状や課題の共有が行えていた。2019 年度からは稲荷拠点と藤沢拠点に分かれ、更に点在している湘南エリアの情報や課題の共有化について検討が必要で

ある。

城南拠点

【全体報告】

入所・訪問・就労事業・地域ささえあいセンター・賃貸住宅機能を合わせ持つ事業所として、地域を24時間支えていける拠点として役割を担った。

1. 入所施設

サテライト施設として、稲荷特養本体との連携を引き続き実施した。地域支えあいセンターのイベント等に参加した。

2. 訪問事業

3事業一体として運営していき、効率の良いサービス提供を心がけた。人員不足を解消できずサテライト城南の兼務夜勤を徐々に減らした。また、定期巡回の一部委託に向けた取り組みに関して、継続して藤沢市に意向を伝えた。

3. 就労事業

何らかの事情により就労が困難である方々を就労へと繋げていく為、担当者不在時の連携をスムーズに行うように支援した。

4. 地域ささえあいセンター

年間通して手探り状態が続いていくことが予想される中、ささえあいセンターがあることを地域に発信し、誰もが集える場所として定着をさせることができた。また、一周年記念式典には地域の皆様、ボランティアの方、行政も含め多くの方に来訪いただいた。

5. サポートハウス

各部屋の居住環境を確認し、必要時にメンテナンス等を実施した。自立した暮らしを支えるとともに、朝夕の安否確認時に相談等を受け、暮らしやすいサポートハウスを目指した。

平塚拠点

【全体報告】

1. 平塚拠点2事業の安定と継続を図ってきましたが、人員体制の見直しと確保は出来ていません。

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）への申請を行い、サービス提供を開始しました。

3. 生活困窮者の方、様々な疾患のある方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、行政、医療機関との連携を取ることで、介護施設入居や、ご逝去による退居等の対応をスムーズに取ることが出来ました。
4. 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の活用を検討しましたが、実用に至っていません。
5. 防災災害対策として地域の防災訓練等に参加を計画しましたが、各種備品の確認、火災報知機の点検を全室行うことまでとなっています。
6. 平塚拠点のあり方について、法人内部で協議を重ねてきました。事業方針として人員確保が難しく1月での宿直体制終了、サポートハウスの縮小と訪問事業のミニマム化等、大きく方向転換を図っています。今後も状況に応じて更なる協議が必要となっています。

西寺尾拠点

【全体報告】

1. 地域支援として以下の項目を実施します。

- 1) 2018年4月より西寺尾拠点として7名が神奈川区第8分団として消防団に入団します。地域防災として、消防団活動に積極的に参加します。
→毎月行われている会議については、10月以外参加している。また、地域の消防訓練に関しては、1名が参加している。
- 2) 地域に開かれた拠点となるよう、使用していない事業所を活用し、普通救命講習会の開催。地域のケアラー支援として、介護教室の開催を実施します。
→2018年度開催ができなかった。次年度、継続的に開催を検討する。
- 3) 広報誌の内容を再検討し、事業所の取り組みを発信することに限らず、地域住民にとって有益な情報となるよう防災・感染症の注意喚起などの情報提供を掲載します。
→毎月発行の広報誌に、防災・感染症の注意喚起など掲載した。

2. 三ツ沢拠点との連携

- 1) イベントや職員のスキルアップのための研修など三ツ沢拠点と連携し企画します。
→講師として、三ツ沢・本部職員が行き来し研修を実施した。
- 2) 横浜において、2つの拠点に消防団が結成されます。消防訓練など連携して、相互の防災力のアップに繋がります。
→防災訓練に関しては、三ツ沢防火管理者が連携し訓練の際に同席して指導することができた。

三ツ沢拠点

【全体報告】

1. 生き方を支え合うケアの実現

1) 「人権の尊重」とユニットケアの推進

ラポール三ツ沢でのユニットケアの取り組みを、2019年春に移転した「ラポール藤沢」との研修や共育の機会を創り、法人全体であらためて点検・評価を行った。

2) 認知症ケアの取り組み

具体的に、認知症の理解を高める取り組みや、ケアの質の向上に向けた研修等は実施できていない。

3) 介護士の看取りケアの確立にむけて

これまでの看取りケアの取り組みを総括し、本人やご家族の決定を尊重する“最期まで支え切る”を大切にす看取りケアへの取り組みは、医師、看護師との連携を密にし、また、あらたに研修を実施することによって、着実に進むことができた。

2. 地域の安心を担う

災害拠点としてのさらなる強化

- ・2018年2月に、峰沢町岡沢町自治会に加わり、新たに、三ツ沢住宅自治会とも防災協定を結んだ。
- ・「福祉避難所」開設訓練を年2回実施し、横浜市行政、保土ヶ谷区、消防署、地域自治会、民生委員等との連携強化をはかる事ができた。
- ・自衛消防隊が、年間を通して訓練を実施することにより、ラポール三ツ沢全体に、防災の意識を改めて認識する事ができた。また、「三ツ沢サロン」を通して、地域に向けた防災への関心を高めることができた。

3. 組織強化にむけた大胆な改革へ

1) 人を育て合う法人に

雇用条件の見直しは徐々に進んでいるが、まだまだ安定した労働保障による「人を育て合う法人」の実現には至っていない。

2) 業務効率化への積極的取り組み

- ・ユニットリーダーから出された業務改善案を検討し、出来ることから業務効率化を実行し、取り組んでいます。
- ・ロボット等 ICT の導入は進んでいません。
- ・地域自治会への声かけ、または、人材募集チラシの掲示や回覧により、地域住民や、高齢者等就労の機会を求めている人を掘り起こしなど、多様なワークの構築は少しずつ進んでいる。

3) 多様なワークで実現する「個の尊重」

- ・秋祭等での、生活クラブ運動グループとの連携は、出来てきてはいるが、まだまだ生活

クラブの底力を発揮するまでには至っていない。

4) 生活クラブ安心システム連合等他団体との連携強化による組織改革

- ・生活クラブ安心連合のスケールメリットによる人・モノの組織活動や業務効率化、食の安全等、生活クラブ生協が持つ資源活用の検討中で、まだ具体的に実現できていない。
- ・神奈川の生活クラブとの連携、組織改革・強化には至っていない。

4. 一人ひとりの「あるがまま」を支え切るために

1) 全世代型の生活支援の実現

- ・三ツ沢と西寺尾の横浜市内二つの拠点の連携により、「家族丸ごと」を支える全世代型支援の取り組みは検討中。2019年度へ継続。

2) 透明性と説明責任の徹底で信頼を得る支援を

- ・事故報告書・ヒヤリハット報告書の分析を毎月行い、共有することによって、業務改善に活かしました。
- ・2017年度から課題であった、各種会議・委員会の開催運営方法の見直しをはかり、2019年度上期に実施する。

5. ラポール三ツ沢にかかわるワーカーズ・コレクティブくっく SUN

【 W.Co くっく SUN (キッチンパートナー業務) 】

1) 【社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境から】

オルタナティブケアの活動（食事会やコンビニなど）へ参加し生活文化の質の向上を目指します。なるべく多くの方が楽しめる工夫をしていきます。

→毎月の食事会、コンビニ、DVDを見る会、アクティビティ、百人一首や季節の行事で初詣、お抹茶の会等に参加しました。

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) 三ツ沢サロンを多職種と共に継続していきます。ラポールシアターも、むすびと共同で実施します。

→三ツ沢サロンを多職種と共に計画し実施および参加しました。ラポールシアターもその日により参加人数の増減はありますが、定着してきました。

(2) 夏祭りなど季節の行事に企画参加し、地域の方との交流を更に進めていきます。

→年々、猛暑で熱中症等の心配もあり、秋祭りに変更になりました。気候的にも時間を早めて実施したことも、初めての試みでしたが好評でした。

3) 【専門職としての人材育成、確保、計画】

(1) 専門職ではありませんが、メンバー同士の共育は必要です。内部研修、外部研修にも積極的に参加し、サービスの質の向上を目指します。

→メンバー間の共育は、なかなか全員が顔を合わせる日がないので、定例会で業務に関

してテーマを絞って意見交換しました。研修に関しては極力参加するようにしていますが、どうしても日時が合わなくて参加出来ない事もまれにありました。

- (2) 定期的に近隣又は配布場所を絞って求人募集チラシを配布します。

→ラポール三ツ沢の近隣、又は場所を変更して横浜駅周辺から三ツ沢下町近辺まで配布しましたが、効果はありませんでした。

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) ショートステイでの協働という点において、ユニットミーティングにも引き続き参加し、情報を共有します。

→ユニットミーティングに参加し、くっくSUNからも発信したり多職種の報告などを共有しました。

- (2) 日常業務ではパートナーとコミュニケーションを密にとり、確認を怠らないように努めます。

→事故が起きないように常に業務に入る前には、何か変更や注意事項がないか確認するように心がけました。朝礼、昼礼ノートも確認しました。

- (3) 全ユニットキッチンの環境整備と食品関連の在庫チェックを継続します。

→月に数回ユニットキッチンの衛生チェックを行い後追いしました。衛生に関心を持つパートナーも、やや増え少しずつ衛生的になりました。

食品関連の在庫チェックも行っているため、以前に比べて過剰な在庫を抱えるユニットは少なくなりました。

- (4) 防災訓練に引き続き参加します。

→パートナー同様、メンバー全員の参加は出来ませんでした。三ツ沢会議の前に行った防災訓練には参加出来ました。

5) 【経営目標】

- (1) 入居者に食の楽しみを提供するために、ユニットでの出前調理や手作りおやつを継続します。

→ユニットでの調理は4カ所（8ユニット）では実施出来ましたが、感染症の時期に重なり一カ所だけ実施できなかったため、出来なかったユニットを優先的に実施します。ご入居者の嬉しそうな笑顔が印象的でした。

手作りおやつは偶数月に実施しました。おやつは皆さん別腹でたくさんの方のご利用があり、必要性を感じました。

- (2) パートナーとの協働の内容を検討します。

→食事の提供や下膳、見守りを主にやっていますが、パートナーがご利用者の居室に入ってしまうと、すべて一人でA・B両方のユニットをやるので大変な時も多々ありました。やはりお互いに一声かけあう事や、コミュニケーションの大切さを感じました。

3階東ユニットでパートナーと一緒に実施した「食レク」を兼ねたユニット調理や、「ひな祭り」はご利用者に非常に喜んでいただきました。

(3) 厨房と連携し職員ご飯を充実するように工夫していきます。

→2018年の9月1日から給食業者（ナリコマ）からのユニットでの提供に変更になり、業務時間が増えました。また、事業拡大で特養のユニットにも入るようになったため、時間的に職員へのご飯の提供は出来なくなりました。

6. ラポール三ツ沢にかかわるワーカーズ・コレクティブむすび

【W.Co むすび（ライフサポート業務：利用者の生活の質の向上）】

1) 【社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境】

(1) 清掃…リビングや廊下は常に清潔に保たれるようパートナー・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に周知しました。また、今年度も年2回市民パートナーに声掛けをしてラポール三ツ沢の大掃除を実行出来ました。

洗濯…せっけんの種類を変えたことにより、おしゃれ着洗い用のせっけんが不要になり経費が少なくなりました。また、電気代の節約のために季節によりますが自然乾燥に努めることが今年も継続できました。

見守り…普段の業務時のながら見守りはもちろんですが、今年度は見守り専門業務として散歩やお話・かるた・トランプなどユニットを回り楽しい時間を過ごせるよう努めました。

(2) 2017年度は15名でしたが、2018年度はさらに2名のメンバーが増え現在17名になりました。

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) 2018年度も引き続き三ツ沢サロン・ラポールシアターを継続出来ました。昨年よりも参加者が少しではあるが、増えています。

(2) 地域のワーカーズ・コレクティブ、生活クラブ保土ヶ谷/西コモンズと共に結成した「みんなの会」の人たちに積極的に声掛けをしてラポール三ツ沢秋祭りの市民パートナーとして参加をしてもらいました。

3) 【専門職としての人材育成、確保、計画】

(1) 法人内の研修には、ラポール三ツ沢で働く者として知り得える内容がたくさんあります。その研修に、メンバーが一つでも多くと積極的に参加出来たと思います。

(2) ラポール三ツ沢への研修生や実習生にワーカーズの事なども含めたオリエンテーションを行いました。

(3) 今年は、就労支援の実習の場としての参加も行った年でした。

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) 通常行っている清掃箇所を定期的に強化していく日を設けることを目標にしてみました。

たが、なかなか実現にはなりませんでしたが、後期にはトイレの清掃に通常業務以外のメンバーが少しずつではありますが、頑固な汚れの清掃に取り組めるようになり継続中です。

- (2) 洗濯業務に関しては、仕分け時のチェック・返却時のチェックを2人の目で確認する事により返却ミスを防ぐように取り組んできました。まだまだ0とはなりません、引きつづき継続します。

5) 【経営目標】

- (1) ボランティアコーディネイトとして、今まで以上に募集に力を入れ新しくアニマルセラピー犬の訪問や傾聴の人数が増えました。市民パートナーの交流会も継続でき例年の倍近い参加者数となりました。
- (2) パートナーとの協働内容が増え、入浴前後にバイタルや検温にドライヤーかけなども業務に取り入れる事が出来ました。また、倉庫へのリネンの仕分けなども行えました。

辻堂準拠点

【全体報告】

今年度は地域の関係機関との連携強化に重点を置き、辻堂東西包括支援センター協働で事業を進めてきました。「おたがいさま、ささえあいのまちづくり」をテーマに「地域包括支援センター」の役割の周知活動をすすめ、高齢者の見守りの協力依頼をしました。

1. 辻堂地区の地域資源を定期的に調査し、高齢者の見守り支援を協力いただける商店や新たにできたスーパー等に周知活動を行っています。また、地域関係団体と交流の場を持ち顔の見える関係性をつくることができました。
2. 辻堂地区の協議体では、「健康づくり」をテーマに地域活動を集約して高齢者だけでなく地域住民の健康への取り組みをすすめています。地域包括支援センター主催の地域ケア会議を今年度は1回開催しています。医師、歯科医師、薬剤師、栄養士、理学療法士を専門職として会議に出席してもらい、実際のケースについて自立支援のための助言をもらう機会を得ることができました。地域課題をどうとらえていくのかが今後のケア会議でのポイントとなっています。次年度は3回を予定しています。
3. 辻堂地域の図書館や湘南太平台病院、湘南ホスピタル等の医療機関との連携を深めることができました。また、商店会やスーパーマーケットなどへの周知活動も実施し地域で見守りや支援ができる体制づくりの働きかけを継続していきます。また辻堂地域の学研ココファンSST、カメラ会、ツクイサンフォレスト辻堂西海岸などの高齢者施設と協働する機会を持っていますが、次年度はより連携を深めて辻堂地域の包括ケアシステムの構築を図っていきます。
4. 「認知症」があっても安心して暮らせる地域をめざして、「認知症サポーター養成講座」をいろいろな場面で開催してきました。自治会、老人会、病院、民生委員、介護保険サービス事業所、中学校等地域住民を対象に「認知症」の理解を深める講座を開くことができ、特に

中学3年生からは「地域で困っている高齢者がいたら声をかけようと思いました」など感想をもらうことができています。

5. 介護保険制度改正の情報を「ほっと辻堂」の広報紙で地域住民へ周知を図るとともに、改正部分について利用者に丁寧に説明を行っています。
6. 運営する『なぎさ食堂』、『明治地域ささえあいセンターかるがも』、『見守りセーフティネット』、『サロン元気』等にも可能な範囲で関わりをもち、地域資源として地域の高齢者に積極的な利用の案内を行っています。
7. 地域住民の課題や困難な支援にも対応できるよう各専門職がスキルアップできるようケアマネ研修や主マネ研修、若年性認知症についての研修会、社会福祉士実習指導者研修など積極的に参加の機会を持ちました。職員のスキルアップにつながっています。

【その他】

1. 今年度は高浜中学校の3年生対象に認知症サポーター養成講座を開催することができました。次年度も地域の小中学校へ講座開催の案内を継続していきます。
2. 介護予防支援事業および介護予防ケアマネジメント事業は、地域住民の実態に合わせた自立支援を意識した予防プランの作成に努めました。次年度は目標志向型のケアプラン作成をさらに進めたいと考えています。

VI. 2018年度 事業活動報告

藤沢 介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム ラポール藤沢）

1. 【社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境から】

1) 住み慣れた地域・住み慣れた家での暮らしの再構築

住み慣れた地域で最後を迎えることが地域包括ケアの根幹になる考え方である。これまでの特別養護老人ホームはその性格上、地域での生活に支障がありやむを得ず利用するという施設として存在してきた。終の棲家と呼ばれるようになり、いわゆる住み慣れた地域から切り離された集団生活の中での暮らしを強いられてきた経緯がある。

全室個室のユニット型特養が登場してからは、入居者の個別の空間は保証されたが、個別の暮らしが保障されたものではないと考えている。また、未だに終の棲家という考え方が払拭されず、実際に住み慣れた地域に戻ることが虐げられている可能性も少なくない。

特別養護老人ホームは住み慣れた地域、住み慣れた家での暮らしを再構築するための施設にシフトするべきであり、それが一つのラポール藤沢の挑戦になろうかと考えている。

2) 安心して最期を迎えられる居場所

しかしながら、住み慣れた地域、住み慣れた家の暮らしを断念せざるを得ない入居者も少なくない。これまで確保していた住み慣れた地域、住み慣れた家を離れ、新しい暮らしをラポール藤沢で迎えるにあたり、あらためてここを自分の居場所として立て直さなければならぬ入居者の支援を行うとともに、安心して暮らせる自分の居場所を保証する。家族等も含

め安心して最期を迎えられる居場所としても保証することが大切なミッションとなる。

- 3) 以上1) 2) について職員会議等で啓発したと同時に、就職説明会等において新しく入職する職員に向けても伝えた。

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) 地域相談をつなぐ窓口

窓口のボランティアコーディネーターは、文字通り地域の窓口となり、市民パートナーや、近隣の人々、その関係者らから持ち込まれる相談をキャッチしラポールにつなぐ役割を担った。市民パートナー交流会を開催した。

2) 昨年度から引き続き実施

藤沢拠点で取り組む「介護者家族を支援するオレンジカフェ」「市民と共に育ちあう講座」「夏休み親子福祉体験講座」、町内会での「認知症サポーター養成講座」などを、将来的に市民の自主運営的な活動に発展できるような可能性を踏まえて継続した。

3. 【専門職としての人材育成、確保、計画】

1) 医療への対応

現在胃ろう対応の高齢者が3名入居している。吸引が必要な入居者もいるため、看護職だけではなく、介護職も医療に関する知識や技術を持ち合わせなければならない。喀痰吸引研修を4名受講し資格取得した。来年度も引き続き受講を進める。

2) 次年度に向けた対応

従来型からユニット型になることから、ユニットケアの考え方を学ぶとともに、ユニットリーダー研修を4名受講した。また、内部においてユニットケアに関する研修会を開催し、ユニット型特養へスムーズに移行できるよう準備した。

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) 服薬管理の簡素化

科をまたいだ時に薬を一包化できないため、誤薬等につながりかねない。現在取引している薬局も含め薬局納品事業業務について見直し、一包化できるようになった。

2) 身体拘束の適正化

2018年度は身体拘束に関して介護保険報酬改正の中でも注目され、未実施減算が5単位/日から10%/日に減算が変わる。減算の算定要件を確認しつつ、身体拘束廃止の研修会を開催し知識を深めるとともに実践で展開した。

3) 加算取得に伴うコンプライアンス

特別養護老人ホームの加算に関して、今回さらに増えた。算定基準に関しても細かく設定されており、算定するにあたりコンプライアンス違反にならないよう確認した。

5. 【介護保険制度改正への対策】

施設ケアマネジメントの強化

終の棲家ではなく自宅に戻ることや加算、外部サービスの利用など特養に課せられた課題は多い。暮らしを中心に考えながら介護保険を見据えて、施設のケアマネジメントの向上、強化を実施した。特にケアプランと連動して24時間シートを活かすケアマネジメントの構築に力を傾注した。

6. 【経営目標】(事業展開の検討など含む。)

1) 人材確保

善行移転に向けて25名程度の介護職員を採用した。入居者に安心した生活を提供するにあっても、人材確保は必須である。共育担当と協働しながら、外国人採用、シルバー人材採用も含めた総合的な人材確保を計画的に実施した。

2) 日用品費の削減

現在使っている日用消耗品を見直し、経費の削減につなげるとともに入居者の暮らしの向上につながるような品質のものに見直すことができなかった。

3) 安定した稼働

退居後1週間以内に入居を目指したが、厳しい条件の中、申し込みされている利用者及び家族に対しては事前に入居のご案内をして入居準備を促す。また入院した際にも病院への情報提供、情報交換を積極的に行い、入院期間を短縮できるようにした。

藤沢 短期入所生活介護 (地域介護サービスセンター ラポール藤沢 (ショートステイ))

1. 【社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境から】

- 1) 制度改正の影響を鑑みつつ、利用者が安心して利用できるサービス体制の遂行。
⇒負担割合の変更による影響はなく、3月実績は残していますが、収入は予算を達成しています。18年度も重度の利用者や緊急的な受け入れ希望に即時応えてきました。
- 2) 移転を踏まえて、利用者家族や居宅介護支援事業所に丁寧な説明をすすめていく。
移転後のサービス提供のコンセプト等、職員全体での話し合い、意識共有を行う。
⇒4月より、ショート会議において善行に向けた取り組みや会議内容の報告を行い職員と情報の共有を図ってきました。利用者家族にも送迎時を含めて移転の説明を行ってきましたが、現場事業を行いながらの移転事業であったため、十分な時間が取れず、説明しきれなかった利用者もありました。

2. 【ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み】

- 1) 藤沢拠点における各種地域向け講座を継続。新たな拠点サポーターを増やしていけるよう取り組む。
⇒藤沢拠点で行われた親子講座や介護者教室等に参加し、地域の方との交流を行いました。日々のケアへの相談を受け、アドバイスをを行いました。

3. 【専門職としての人材育成、確保、計画】

- 1) ラポール藤沢の移転に向けて「法人の基本理念」「生活クラブ安心システム 10の基本ケ

ア」の理解と実施に取り組む。

⇒移転に向けての研修は開始の遅れがあり、12月以降での開始になりました。前年度より実施してきた30分研修から始めましたが、人員不足のため職員の残業も多くあり、特にユニットリーダー候補たちの参加が進みませんでした。

2) 「ユニットケア研修」について年間の研修計画の立案をリーダー層とともに作成。職員の研修参加を促し、拠点全体のモチベーションの向上につなげる。

⇒「ユニットケア研修」に参加者と、三ッ沢への研修に参加できた職員からは、他職員への研修も含めフィードバックをしてもらいました(24時間シート・ユニットケアの考え方等)が、ユニットケアのイメージ作りの難しさを感じました。

3) 職員の希望する外部研修にも出来る限り参加できる体制を作り、現場へのフィードバックを促す。

⇒外部には新人職員とユニットケア研修など参加は限られてしまいました。人員不足の影響は否めませんでした。

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) 変化する利用者の状態を把握、情報共有を欠かさず、必要時随時ミニカンファレンスを行い、リスクマネジメントとケアの質を維持する。

⇒情報共有は日々の申し送り時とショート会議にて共有してきましたが、その場にはいない職員への周知が十分とは言えず、全体での共有の難しさや情報を取りに行く姿勢の差が表れていたと考えます。

2) 個別担当制の役割を強化。個々の職員がケアへの提案が出来る体制を作ります。

⇒個別担当制は職員の退職等で崩れてしまい、補強できないまま移転を迎えてしまいましたが、ケアへの提案は申し送りや会議時に出されていました。その間には24時間シートの作成にもトライしましたが、月々に変化する利用者に対応することへの難しさがありました。

5. 【介護保険制度改正への対策】

1) 医療的重度の利用者や精神的疾患を持つ利用者への対応において、在宅の主治医や訪問看護との連携を取り、細やかな報告や相談を行うことで、利用者本人や家族の安心につなげる。

⇒往診医師を主治医に持つ利用者が増え、相談・往診をはじめ細やかな連携が取れています。利用時の訪問看護からの情報提供ももらえています。利用者家族とも報告・相談等をこまめに行うことを心がけてきました。

6. 【経営目標】

1) 目標稼働率：既存のみ 106.6%、空室活用含む 112.3%

⇒年度実績：新規利用 51名、利用中止 31名

稼働率 既存のみ 113%、空室活用含む 115.5%

収入実績の予算比は2月までで 104.4%となりました。

2) 長期利用減算は、年間1名と設定。

⇒長期利用減算は3名ありましたが、年間では1名レベルと考えます。

藤沢 通所介護（デイサービス）

1. 【社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境から】

1) これからのデイサービスは身体機能だけの支援ではなく利用者が自立して精神的にも社会的にも暮らしていける様、サポートしていかなければいけません。デイサービスを利用する事で社会とのつながりを持ち、意欲につなげていく。また閉じこもりにならない様にする事も大切と考えます。もちろん入浴の希望も忘れてはいけません。そのような事を理解した上での支援が求められていると思います。

→特殊浴での入浴を必要とされる利用者を使用した。

2) 2025年には在宅生活を送る認知症高齢者・重度者も増えると推計されていますが、地域での生活を継続出来る様にする為にもデイサービスとの関わりは重要と考えます。

→認知症実践者研修を2018年度も2名が受講・修了し、日々のサービス提供の中で認知症ケアへの考え方や、実践方法。またご家族への助言や指導を行いました。

3) また機能訓練を行う事で心身機能の維持・向上につながり、それが生活行為の維持にもつながると考えます。その為にも訪問介護・訪問診療・訪問看護など他機関との連携が要になっていきます。

→必要時（急変時含む）に訪問看護・訪問診療・訪問看護との連携を図り、ご利用者様ご家族様が安心して利用できるサービスを提供を実践、行いました。

4) ラポール藤沢のショート・特養が併設している特徴を活かし、重度の利用者への支援につなげていきます。

→施設併設（特殊浴設備）という利点からデイサービスを利用される方も多く、また短期入所の利用時も短期入所管理者・スタッフとの情報共有が速やかに行えました。

5) 介護保険制度改正に伴い、利用人数・送迎範囲・提供時間等、決めていきます。

→介護保険制度改正・特別養護老人ホームと短期入所の善行への移転に伴い、送迎範囲の拡大を行いました。また短時間でのサービス提供も柔軟に対応を行いました。

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) オレンジカフェや市民講座など地域での活動に可能な限り参加していきます。

→定期開催されるオレンジカフェ・市民講座への参加をデイサービススタッフから1名が参加しました。

2) 利用者に変化があった時など、他の関係部署及び主治医とも、必要時には連絡を取り定期的に行われるカンファレンスにも参加します。

→定期的に行われるカンファレンスへは管理者・リーダー層が参加し、関係部署・主治医との連絡を図りました。

3) 家族会を開催し利用者のご家族同士、職員とも話が出来る機会を持ち、在宅の様子を知り援助に活かしていきます。

→おやつバイキングを開催し他事業所ケアマネージャー様・ご家族様を招待させて頂きました。結果6名のケアマネージャー様、2名のご家族様の参加があり、親交を深める事が出来ました。

4) 防災訓練に参加し、地震・火災・水害が起きた時の対応を周知します。

→防災訓練に参加し、火災・地震時の対応を職員全体で再周知しました。また水害時（大雨・台風）には利用者様の安全を守る為に一時的な2階への避難、通常よりも早い時間帯で閉所を行いました。

5) 新しい市民パートナーの活動、参加を増やしていきます。

→4名の市民パートナー（生活支援・囲碁、将棋相手）の参加が増え、利用者様の地域との交流の場と市民パートナーの活動の場の提供につながりました。

3. 【専門職としての人材育成、確保、計画】

1) 今年度も認知症の知識を深め、利用者への対応を共有する為にも認知症実践者研修を受講します。

→認知症実践者研修に今年度も2名が受講し、修了しました。

2) 重度対応での医療ケアの業務に必要な喀痰吸引の資格を取得していきます。

→法人内の喀痰吸引研修を2名が受講し、修了しました。

3) 「10の基本介護」の習得をする事で介護職としての知識・技術の向上に努め支援の質の向上を図ります。

→定期的な内部研修を実施し、新人からベテランスタッフまで「10の基本介護」の知識・技術の習得に努めました。

4) 月1回の学習会を開催し、個々のスキルアップに努めます。また外部研修受講や他事業所の見学も行っていきます。

→法令で定められている内部研修の実施に加え、他通所介護の見学も実施しました。見学で得た知識や業務方法等は他職員との共有し、現場での業務効率化を図りました。

5) 研修担当を中心に職員全員で新人の育成に取り組み、共に学び育てる事の意識の強化に努めます。

→新人職員への研修は研修担当職員だけではなく、職員全員での意識強化の為に会議での研修報告を行いました。また定期的な個人面談を実施し、新人職員の悩んでいる部分などへのフォローを行いました。

6) 生活支援での短時間雇用を増やし、出来る事を増やしていく。

→生活支援での雇用は増やす事は出来ませんでした。

7) 人材を確保する条件の一つに年末年始のお休みを見直します。

→稼働率低迷もあり、年末年始の閉所の実施には至りませんでした。

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) 車椅子の利用者が増えている中、浴室にあるシャワーバスの撤去を行い安全に効率よく業務が行える様にしていきます。

- 撤去費用の問題もあり、撤去には至っていません。
- 2) 地震による床の傾きは事故につながる恐れがあるので修繕します。
→修繕費用の問題もあり、改善には至っていません。
- 3) 今年度も働き方の検討をし、必要時は変更を行い評価していきます。
→サービス提供時間の見直しを行い、職員の出勤時間の見直しを行いました。
- 4) ヒヤリハット・事故報告があればデイサービス会議で検討会議を行い事故防止につなげます。
→重大事故に繋がる可能性のある物に関しては、デイサービス会議にて事故検討会議を開催し、スタッフ間での共有・再発防止に向けた対応を検討しました。
- 5) 職員の腰痛対策の為にリフトを購入、使用していきます。
→特別養護老人ホームにある移乗用リフトを借り、入浴時・移乗時に使用し職員の腰痛予防に繋がりました。

5. 【介護保険制度改正への対策】

- 1) デイ倶楽部の閉所に伴い、総合事業の利用者の受け入れを行う。
→デイ倶楽部の閉所に伴い、総合事業3名の利用者の受け入れを行いました。
- 2) 利用人数は現状のフロアを考慮して30名定員とする。
→利用上限人数は40名とし、定員数の変更は行いませんでした。
- 3) デイサービスの提供時間を9:30~15:35とし、6時間提供を基本とする。短い時間での利用は送迎が回らない状況になる可能性が大きい。また全利用者を6時間提供する事で安定した収益を確保したい。
→提供時間の変更は行わず旧提供時間である7-9時間提供と同様の7-8時間での提供を基本としつつ、短時間提供も実施し安定的な事業収益を目指しました。
- 4) 機能訓練では現状の機能訓練の継続と入院や安静状態の継続で筋力の衰えが出た方や記憶力の低下などの現れで身の回りの行為が出来なくなってしまった方等への適切なアプローチをしていきます。
→機能訓練計画書を作成し、機能訓練指導員・看護師と利用者様の様子に合わせ、計画・内容の変更を行いました。
- 5) 自立支援の為に、自ら出来る事を増やし、継続していけるように環境を整えていきます。
→ご利用者様の状態に合わせてご自身ですて頂ける事はして頂き、過剰な介護はせず自立支援の促しを行いました。
- 6) デイサービスの休業日を日曜日の他に年末年始も休みとする。

6. 【経営目標】

- 1) 稼働率：84% 定員：30名
→稼働率：55.8% 定員：40名
- 2) デイサービスの提供時間を6時間にすることで勤務時間内に職員が抱えている通所介護計画書・機能訓練計画書及び評価表・中重度加算・認知症加算の計画書・モニタリング表等の作

成する時間が出る。

→勤務時間内での計画書への取り組みは以前出来ていないが、ボイスファン等を導入し記録物作成の時間短縮を行いました。従来のタイピング作業よりも70%以下の短縮。

3) 明日の支度、清掃なども業務内に終わらせ時間外の削減につなげる。

→業務のスリム化を実施するも職員の異動や退職により職員の絶対数の減少により時間外の削減につなげる事は出来ていません。

4) 善行移転に伴う必要な検討事項を早急に行う。(設備、食事、洗濯等)

→2019.3月末日までには対処出来ていません。

在宅介護支援センター

1. 【社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境から】

藤沢市では、長年、藤沢市福祉サービス(単独)として行ってきた緊急通報システム(サービス)事業を2020年度に民間企業による事業に移行することとなった。

背景にはこの事業の予算拡大が原因として挙げられている。藤沢市全体では約700名が利用されている。

長年の地域との信頼関係を崩さないように、今後は、民間事業へのスムーズな移行が課題となっている。

2. 【ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み】

特養事業が善行への移転したことにより、夜間の通報を受けるためにラポール城南へ受信機を移設した。安否確認や利用者のマネジメント機能はケアプランセンターに残し、通報の受信と夜間の出動については、ラポール城南で実施している。

緊急対応については、民間事業所による緊急対応サービスのほか、医療サービスにおいても訪問医や訪問看護などによる緊急対応を行っている。また、携帯電話の普及により、通報機の必要性が少ないのではないかと推測され、そのために新規の申込が減少しているが、年間を通じると10件程度の新規がある。

参加者の積極的な活動により継続しているが、さらに参加者を増やす活動が必要である。広報活動が2018年度はあまりできなかったため、取り組んでいく必要がある。

3. 【専門職としての人材育成、確保、計画】

目標の総合相談機能までとはいかないが、緊急通報サービスの利用者マネジメントはケアマネジャーが担当していることもあり、スムーズに行えている。

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】

在宅介護支援センターとしては委託事業ではなく、名称使用ができるだけとなっている。現在の事業は市からの委託事業を中心として考えられているが、2020年度以降に緊急通報サービスが民間企業へ移行するにあたり、法人内において、在宅介護支援センター機能をどの

ように考えるか、引き続き検討する必要がある。

5. 【その他】介護予防事業

サロン元気も開催して5年になる。また、自主サークル化した金曜体操会も4年目を迎え継続されている。

- 年間利用者 延べ456人
- 月利用者平均 38名

6. 【経営目標】

- 緊急通報サービス 年間委託費 420万円
- 介護予防事業 64万円

藤沢 居宅介護支援（ケアプランセンター）

1. 【社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境から】

認知症のケアプランの依頼も多くなっているが、この1年は虐待ケースの対応が多かった。組織的な動きが必要になってくるため、関係機関との密な連携と、迅速な動きができるよう、もっと制度、知識、技術が必要になってくる。

2. 【ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み】

地域包括支援センターとの連携を図り、辻堂、明治地区だけでなく、善行・大庭のケースが増加している。

医療機関からの紹介などが少なく、包括支援センターからの新規相談が圧倒的に多い。今後は、連携を図っていく必要がある。

3. 【専門職としての人材育成、確保、計画】

常勤1名が増員したことで、新規利用者の受け入れもコンスタントに可能になり、業務の安定した運営ができるようになっている。

また、ケアマネジャーは7名おり、男女や経験などが様々なことで、利用者へのニーズに対応しやすくなってきている。

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】

研修への計画的な参加ができている。また、所内の研修もコンスタントに行っている。特定事業所加算を算定している事業所として、地域の居宅介護支援事業所との事例検討会を1年に4回開催することができた。引き続き、企画運営しながら実施し、ケアマネの質の向上につなげたい。

コンプライアンスについては、事業所内にて月次目標を立て、毎月、確認していくことで、コンプライアンスの理解を深めると共に技術面での向上が徐々にではあるが、効果が出ている。業務の効率化と連動して改善していく必要もある。

5. 【その他】

ケアマネジャー業務以外の地域活動や法人事業への積極的な参加も行った。
これからは、介護についての地域への広報活動、総合相談の実施を目標にしている。

6. 【経営目標】

最後に利用者人数は目標の 200 件に後、数人までになったため、次年度は安定した毎月、安定した結果になるようにする必要がある。

- 年間利用者数(延べ)2,255 人
- 月平均利用者数 187.9 人(うち、要介護 153.3 人、要支援 34.6 人)
- 年間稼働率 90%
- 年間最高月利用者数 197 人(2018.11 月)

城南 介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム ラポール藤沢 サテライト城南）

1. 【社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境から】

働き方の見直し

2018 年度は善行移転も踏まえてユニットケアにおける入居者の暮らしの支えを行う職員の勤務体制を魅力ある職場と変えるための協議をする計画だったが、下半期の人員不足により、残業が増えてしまったことは反省点として残る。

2. 【ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み】

ささえあいセンターとの連携

城東ビル 1 階で地域ささえあいセンターを受託した。これまでのかるがもよりもさらに地域に展開する拠点としており、ささえあいセンターを活用した地域ケアについて再考する。ご家族や運営委員会のみならずとも地域に開かれた施設にするための検討を行い、まずは入居者がささえあいセンターのイベントに参加することから始めた。ライヤーや尺八の演奏会などに参加した。

3. 【専門職としての人材育成、確保、計画】

1) 医療への対応

吸引が必要な入居者が継続していることから、看護職だけではなく、介護職も医療に関する知識や技術を持ち合わせなければならない。喀痰吸引研修の受講を継続的に行い、2018 年度は 2 名研修を修了した。来年度も引き続き受講を進める。

2) 次年度に向けた対応

これまで展開してきたユニットケアについて勤務動態も含め見直しを行った。また、内部においてユニットケアに関する研修会を開催。食事や入浴方法の見直しを行った。

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) 服薬管理の簡素化

科をまたいだ時に薬を一包化できないため、誤薬等につながりかねない。取引している薬局も含め薬局納品事業業務について見直しをかけ、一包化で配達してもらえるようにした。

2) 身体拘束の適正化

2018年度は身体拘束に関して介護保険報酬改正の中でも注目され、未実施減算が5単位/日から10%/日に減算が変わった。減算の算定要件を確認しつつ、身体拘束廃止の研修会を開催し、知識を深めるとともに実践で展開した。

3) 加算取得に伴うコンプライアンス

特別養護老人ホームの加算に関して、今回さらに増えた。算定基準についても細かく設定されており、算定するにあたりコンプライアンス違反にならないよう確認した。

5. 【介護保険制度改正への対策】

施設ケアマネジメントの強化

終の棲家ではなく自宅に戻ることや加算、外部サービスの利用など特養に課せられた課題は多い。今後暮らしを中心に考えながら介護保険を見据えて、施設のケアマネジメントの向上、強化を実施した。特にケアプランに重要性を連動して24時間シートのを活かすケアマネジメントの構築に力を傾注した。

6. 【経営目標】(事業展開の検討など含む。)

1) 日用品費の削減

現在使っている日用消耗品を見直し、経費の削減につなげるとともに入居者の暮らしの向上につながるような品質のものに見直すよう努力する。

2) 安定した稼働

稼働率98%以上。退居後1週間以内に入居を目指したが年間稼働率は以下の通り。申し込みされている利用者及び家族に対しては事前に入居のご案内をして入居準備を促すようにした。また入院した際にも病院への情報提供、情報交換を積極的に行い、入院期間を短縮できるようにしたが、病院としては状態の安定が優先であり、結果が伴っていなかった。

4月 95.4% 7月 92.7% 10月 90.3% 1月 85.3%

5月 92.1% 8月 93.8% 11月 100.0% 2月 100.0% 年間稼働率 94.7%

6月 91.7% 9月 99.4% 12月 96.4% 3月 100.0%

3) 浴室の検討

特別浴槽がないサテライトでは、特浴対象入居者を稲荷まで車で搬送し入浴していただいている。城東ビル内の浴室で入浴したほうが、ご本人の身体的負担も軽減され则认为。また、2019年度にはラポール藤沢が善行に移転することもあり、距離的には問題ないにしても、車両に乗る時間が延長されることは好ましくない状況となることから、各階にある浴室にリフトを設置して、入居者の移動の負担軽減につなげるとともに現場から職員が離れることを減らすことができた。

城南 訪問介護

1. 【社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境から】

生活介護の単価引き下げは微弱なものであったためか、影響はほとんど感じられなかった。新規相談にも影響は感じられなかった。

登録ヘルパーの増減、空き時間により事業の継続が決まってくる。3事業の中での立ち位置では常勤職員は定期巡回に比重が多くなるので維持する事が目標となってしまった。

2. 【ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み】

日中に随時訪問を受け付けているのは、地域にとってのラポールの強みの一つであり、維持することができた。

3. 【専門職としての人材育成、確保、計画】

常勤職員が主体となって勉強会を計画することができた。次年度以降も継続する。責任者育成は事業所全体の課題である事をもう少し所内に周知するべきだった。

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】

賃金体系の見直しは以前として課題のままである。

5. 【経営目標】

介護保険援助時間 ー100時間

予算に対するの執行率 平均 95%

登録ヘルパーへの空き時間、定期巡回の隙間での常勤職員の活用が軌道に乗らなかったことが原因と考えられる。業務の時間を3事業で計算するため生活援助のみの受け入れが難しいという状況がある。登録ヘルパーへの案内を基本として相談に応じていく。

城南 夜間対応型訪問介護

1. 【社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境から】

24時間何かあった時のことを介護で想定すると緊急時の随時訪問介護のニーズはなくならない。終了する方も多いが、開始する方も多くいる。藤沢市で一つしかない事実は非常に価値がある事業である。

2. 【ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み】

夜間といえばラポール城南というイメージはサービスを利用した事のあるケアマネジャーより少しずつ浸透しているが、知らないケアマネジャーも多い様子。

3. 【専門職としての人材育成、確保、計画】

面接相談員が調整業務のほとんどを担えるようになっている。

夜間という時間の特異性により、日勤者との情報把握、経験の差は埋めるのが難しい課題ではある。情報伝達の仕組みの確立をもう少し取り組めればよかった。

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】

オペレーター確保が全く進まず無理な勤務をしいている。
訪問時間の調整と労働時間との調整は何とか折り合いをつけることができていた。

5. 【介護保険制度改正への対策】

6時から8時までの起床時の一番ニーズがある時間帯に勤務時間を組むことができていない。

6. 【経営目標】（事業展開の検討など含む）

定期訪問回数は月平均150回だったが、定期巡回随時対応型訪問介護看護との勤務時間の折り合いを考えると無理に受け付けることができなかった。

随時契約者数は月平均60名で目標には30足りないが、随時訪問の回数が多く補填する結果となった。

城南 定期巡回・随時対応型訪問介護看護

1. 【社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境から】

24時間訪問介護を考えられる一つの事業として定期巡回の上手な利用方法を広げていく必要性を感じた。単位数、医療、他サービスとの兼ね合いを考えると利用に関してデリケートにならざるを得ない現状がある。

2. 【ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み】

日中、夜間の特徴と合わせて活かしていくには、地域包括ケアシステムの考えをうまく取り込んでいく必要があるが、サービス利用地域を上手に限定できなかったことが前進できなかった原因と考えられる。

3. 【専門職としての人材育成、確保、計画】

常勤職員の事業に対する理解は深まっているが、人材不足によりサービスを断っている為、新規依頼も減少傾向。

働き手の勤務条件に合った採用が出来るのが強みだが採用実績は1年間無い。

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】

夜間訪問専門職は採用に至っていない。

訪問業務の委託については藤沢市で進捗状況無し。

夜間オペレーター体制は改善無し。夜間訪問専門職の採用についての検討(処遇・研修、等)

5. 【経営目標】（事業展開の検討など含む）

利用者数増減なし 15名 目標人数 25名

人員が増える可能性が少ない現状では目標設定をしても達成は難しい。

明治地区地域ささえあいセンターかるがも

1. 【社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境から】

地域に暮らす多世代の誰もが気軽に立ち寄れるような地域の中の「居場所」づくりを目的に「住み慣れた地域で元気に生きる」を目標にした場を提供し活動した。そこに集う人たちが互いの存在や価値を認め合うような交流を生み出すことで共に生きる地域社会づくりをした。また、その目的に沿って生活支援コーディネーターを配置し、地域の縁側として藤沢市の地域ささえあい事業・生活支援コーディネーター事業を展開した。

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) 行政や各種関係機関と連携を密にして事業を円滑かつ効率的に行った。
- 2) ささえあいセンターの取り組みを地域に発信し、誰もが集える地域の福祉拠点を目指して展開し一定の成果（一周年記念等）があった。
- 3) 地域の相談窓口として開放し、問題解決に向け必要に応じて関係機関に繋げた。

3. 【専門職としての人材育成、確保、計画】

- 1) 国や市などが実施する生活支援コーディネーターの研修に参加することはできなかった。来年度は参加できるよう調整する。
- 2) 年齢を問わずボランティアを受け入れた。
- 3) 元気で楽しく過ごせる地域となるよう様々な講習や活動を行い市民の力を育てる準備（土壌）を作った。

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・環境改善】

- 1) 身近な地域で気軽に立ち寄れることができ、地域の様々な人との交流が予想される、知り得た秘密を他に漏らさないことを徹底した。
- 2) 事業に係る資料などを藤沢市が指示する目的以外に使用し、第三者に提供しないことを徹底した。
- 3) 自主管理、自主運営ができるよう利用者自身、活動できる環境を設定した。

5. 【介護保険制度改正への対策】

（仮称）明治地域ささえあいセンター「かるがも」要綱に則り実施

- 1) 多様な地域住民の憩いの居場所を提供（講座、イベントの開催内容、飲食の提供内容等）した。
- 2) 元気な高齢者同士が交流できる機会を提供（介護予防に資する各種講座の開催内容、専門

職による医療・福祉に関する相談事業等)した。

- 3) その他の地域福祉の推進に資する事業(地域福祉の推進に資する事業の実施等)を実施した。

生活支援コーディネーター事業に則り実施

- 4) 藤沢市地域ささえあいセンターに配置する生活支援サービスなどのコーディネートを展開した。

- 5) 地域の生活支援サービス等の事業主体の情報収集をした。

6. 【経営目標】(事業展開の検討など含む)

基幹型事業運営に伴い、家賃、光熱水費等の50%が、市からの補助金対象額となっている。開所以降残りの50%の支出とその他必要な経費に対し、どのような活動を展開し収入を増やしていくかが課題であり、2018年度も手探りで事業展開を試みたが収入に関する課題は抱えたままとなっている。来年度、人事体制を組替え、生活支援コーディネーター事業、かるがも食堂事業も含めてリスタートをかける。

城南 サポートハウス

1. 【社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境から】

高齢者向けの住宅も広くネットで検索できるようになっている。親の呼び寄せの為の住戸探してもネットの利用が多いと考えられる。紹介業者の積極的な利用が空室率の引き下げに有効と考えられる。2018年度は空室は発生しなかったが、今後も空室が出た場合にはネット等の媒体を使用する。

2 【ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み】

住居を提供することで、有料老人ホームとは違う高齢者が主体的に地域に出かけられる住宅の特徴を継続させた。

3. 【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) 排水関係の詰まりが出てきており、定期的なメンテナンスを考えたが実施できず。なにかあった時にスポットで対応した。
- 2) 契約書の見直しに関しては実施することができなかった。

4. 【介護保険制度改正への対策】

介護保険制度改正により、同一敷地内の利用者に関しては訪問介護において10%減算となった。減算になってもサービス内容を変えることなく提供できた。

5. 【経営目標】(事業展開の検討など含む)

- 1) 2018年度において空室はでなかったが、今後も空室が出たら紹介業者の利用も含め紹介の

間口を広げる事で、常に満室を継続していけるようにする。

- 2) 空室対策のための営業をする時間を確保できるように管理者の勤務をサテライト城南に異動した。

城南 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) 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方に多く支援をしている。また支援期間が数年にわたることが多い。共同事業体であるインクルージョンネットかながわの多様性とネットワークも活かしたチーム支援で対応した。
- 2) 就労準備支援事業では利用者の支援だけにとどまらず、世帯単位の支援が必要なケースも含まれる。適時必要に応じて他事業所との具体的な連携はケースを通して実践を展開した。

2. 【ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み】

地域包括支援センターとの情報交換を検討したが実現しなかった。今後は積極的に対応し、世帯支援の一員としてチーム支援を展開できるようにしたい。

3. 【専門職としての人材育成、確保、計画】

- 1) 第5回生活困窮者自立支援研究交流大会が熊本県熊本市において2018年11月10日～11日に開催され、参加予定だったが人員が欠員した関係で派遣できなかった。
- 2) 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った。
- 3) 共同事業体内で支援の実践や就労へつなげる際の適切な情報収集及び情報提供を通じ、相談職のスキルアップにつなげることができた。
- 4) その他、事業に必要な適切な研修がなく、人員が不足していたことから参加できなかった。

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) ケースファイルを外部に持ち出す場合は持ち出し簿を付けるなど、個人情報の取扱いには、十分注意した。
- 2) ミーティングを通して相談員が抱え込まない支援を行った。停滞しているケースについては、適時適任と思われる相談員へ変更した。

5. 【介護保険制度改正への対策】

世帯支援で介護が必要な高齢の両親が存在する場合、包括支援センターや居宅介護支援事業所等と機関連携を行った。

6. 【経営目標】（事業展開の検討など含む）

- 1) 業務委託仕様書においては利用者の受入れは15人以上30人以下となっている。現在42

名の利用者がいる。生活保護受給者や生活困窮者等、支援の実情に合わせて柔軟に支援の要請を受けた。

- 2) 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地域開拓を行った。
- 3) 生活援護課からは丸投げされるケースが増えてきている。要請は断らないが話し合いの中で就労準備支援事業ではないケースについては適切な部署に話を戻すための協議を行った。

平塚 訪問介護

1. 【社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境から】

- 1) 2018年介護報酬改定にて、訪問系介護サービスにおける同一建物集中減算の拡大により、同一敷地内に所在する建物居住者へのサービス提供への減算幅の拡大、基本報酬の引き下げとなった。
- 2) 利用者に関しては、病院、行政からの問い合わせも含め、精神疾患のある方が増加している。

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) 在宅生活がより良く継続できるよう、職員間と関係事業所で情報の共有を図り、利用者や家族の状況を把握し傾聴に努め、在宅での生活を支援してきました。
- 2) 関係事業所との連携で緊急時や日常の支援など、地域との関係性の構築に向けての取り組みを行い訪問計画の見直しを行った1年でした。

3. 【専門職としての人材育成、確保、計画】

退職者や体調不良による長期休養者など、人材確保について厳しい状況が続いている。

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】

援助内容の見直し、サービスの圧縮、業務の効率化を行い増収となった。

5. 【経営目標】

今後、職員の異動等も含み更に減員となり、現行職員の働く場所の確保、利用者の生活を支えるため、更なる見直しを図り、援助内容、サービスの圧縮、業務の効率化を行う。

予算に対しての執行率 101.9%

平塚 サポートハウス

1. 【社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境から】

平塚市のサービス付き高齢者住宅の積極的な生活保護枠への進出により、行政との連携も多く見られた。しかしながら入居後に多くのトラブルを抱え、生活の体制を整えることが難しく、

ニーズとしても、生活保護受給の高齢者や軽度な精神障がい者の需要が多く住宅確保が困難であり、入居後に継続した支援の必要な方が、増加傾向にある。

2. 【ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み】

長屋の要素を取り入れたサポートハウスでの生活で、利用者間のコミュニティ形成の一環として行っている手芸クラブの作品をラポール藤沢の夏祭り、地域のコミュニティへ出品しました。

3. 【専門職としての人材育成、確保、計画】

専任の職員は無く、訪問との兼務となっており退職等により減員となっているため、サポートハウスとして入居者をどう支えていくかを再検討する。

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】

防災災害対策として各種備品の確認、火災報知機の点検を全室行いました。宿直体制終了のため、見守り体制再構築、24時間のコール対応のマニュアル、フローチャート、手順書を作成しました。

5. 【経営目標】

サポートハウスとして入居者をどう支えていくか、「和」支援、自費サービス、契約書類等の見直しを行う。

西寺尾 認知症対応型共同生活介護

1. 【社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境から】

1) 2018年度もほとんど空室なく、外部評価でも評価は良好であった。

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) 消防団員としての活動はあまり出来ていないが、消防署員立会いの下で避難訓練を行い、講評をして頂いた。
- 2) 神之木地域ケアプラザにて「グループホームってなんだろう？」という題名で地域の方々に向けて勉強会を開催し、グループホームに対する理解を深めていただく機会を設けた。30名以上の地域住民が参加され、グループホームに対するの興味が窺えた。

3. 【専門職としての人材育成、確保、計画】

- 1) 喀痰吸引研修の受講を予定していたが、職員の人数に余力がないため断念した。しかし、ターミナルケアを希望される方が多いため、人員に余力ができれば次第受講したい。
- 2) アセッサー段位制度の方法を用いて行う内部研修の実施は1回のみであったが、次年度は更に回数を多く行いたい。
- 3) 年間研修計画に基づき、職員の希望やタイプに合わせて、時間の許す限り外部研修に参加

し報告書を作成して職員間で共有した。

- 4) 実践者研修については対象者がおらず、実施していない。
- 5) 西寺尾デイサービスとの職員の兼務化により、情報や技術の共有を行っている。

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) 短時間夜勤を取り入れることで、業務の充実化が行われている。
- 2) ケース記録をほのぼのへ移行していくにあたり、音声入力ソフト使用方法の勉強会を実施したが、現在は検討中である。
- 3) 転倒やベッドからのずり落ち等の事故は数件みられたが、事前にヒヤリハットを挙げて対策を講じていたため、重大な事故には繋がらずに済んだ。

5. 【その他】

- 1) 加算については、利用者要介護度の区分変更により適正な加算を取得した。
- 2) ショートステイの要件緩和の条件に相当できなかったため、プラス1床のショートステイは実行できなかった。

6. 【経営目標】

年度計画値 稼働率 98.2%
実績値 稼働率 99.1% 目標に達している

西寺尾 共用型認知症対応型通所介護

1. 【社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境から】

様々なニーズに対応できるように、柔軟な対応を行った。

2. 【ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み】

消防団員としての活動は数回程度に留まっている。

3. 【専門職としての人材育成、確保、計画】

- 1) 喀痰吸引研修の受講を予定していたが、職員の数に余力がないため断念した。人員に余力ができ次第受講したい。
- 2) アセッサー段位制度の方法を用いて行う内部研修の実施は1回のみであったが、次年度は更に回数を多く行いたい。
- 3) 年間研修計画に基づき、職員の希望やタイプに合わせて、時間の許す限り外部研修に参加し報告書を作成して職員間で共有した。
- 4) 実践者研修については対象者がおらず、実施していない。
- 5) 西寺尾デイサービスとの職員の兼務化により、情報や技術の共有を行っている。

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) 短時間夜勤を取り入れることで、業務の充実化が行われている。
- 2) 共用型利用者については、事故は0であった。

5. 【介護保険制度改正への対策】

加算については、8-9 時間と延長加算を取得し、ご家族のニーズに対応している。

6. 【経営目標】

年間計画値 稼働率 75.2% のべ利用者数 704 人

年間実績値 稼働率 32.7% のべ利用者数 344 人

※2月から稼働率が増えており3月稼働率は74.4%になっており、全18枠中14枠が埋まっている。

西寺尾 通所介護

1. 【社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境から】

ケアマネジメントサイクルの理解

日常業務とデイ研修で評価と記録、記入方法、ケアマネジメントサイクルの理解を深めた。
今後も継続して理解を深めていく。

2. 【ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み】

消防団協力事業所

神奈川県第分団の消防団員として毎月防災会議に出席している。

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

18年度予定していた認知症実践者研修を2名受講した。

2) 個人研修計画

個人の研修計画に基づき内部・外部の研修へ受講した。

3) 事業所研修計画

18年度予定していた機能訓練に関わる研修、普通救命講習は未受講となった。次年度に受講を予定している。

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) 厨房水栓修理、洗濯機の購入

(1) 経年劣化から水栓の水漏れ、洗濯機2台の故障があり工事、購入している。

(2) 次年度は洗面台2台の修理を予定している。

2) コンプライアンス

(1) 日常業務の中で実践を交え運営基準の理解を管理者、常勤職員ともに深めた。今後も継

続して理解を深めていく。

- (2) 18年度すべての利用者の再アセスメントを実施した。
- (3) 個別通所介護計画書に基づくモニタリング、評価を実施した。
- (4) 常勤職員は GH との夜勤の兼務、稼働率が上がったことから業務が増え残業が増えた。

5. 【その他】

1) 関係居宅事業所

- (1) 選ばれる事業所となるため、質の高い支援を行った結果新規居宅が6件増えた。

2) 人材育成

- (1) 人材育成に必要な研修をデイ会議において毎月行った。
- (2) 感染症対応、緊急時対応、法人理念、制度理解、事故防止、身体拘束、介護技術の研修を実施し、次年度も継続して計画をしていく。

6. 【経営目標】(事業展開の検討など含む)

利用者、稼働率

- 1) 延べ利用者目標が4869名→実績が4876名と目標達成。
- 2) 年間稼働率目標が63%→実績が63.1%と目標達成。
- 3) 経営効率から23名の受け入れを目標→2019.3月には曜日によって登録にばらつきがあるが週で1日の空きとなり目標をほぼ達成している。

西寺尾 居宅介護支援

1. 【社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境から】

神奈川区は居宅介護支援事業所の多い。比較的周りに事業所が少ない西寺尾エリアに事業所を開設して6年となり、少しずつ事業所として利用者数が安定してきた。最寄りの神之木包括支援センターは、神奈川区で一番相談件数が多い包括支援センターで、虐待やごみ屋敷等問題のあるケースも多い地域となっている。法人が受託するシニアリブインの入居者は生活保護が多く、事業所の利用者もシニアリブイン入居者が増えてきた。また、要支援の利用者数も多い。

2. 【ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み】

同じ事業所のLSA事業とサポートハウス事業との連携から、事務所を活用して朝の体操やカフェの運営を定期的に取り組んでいる。また、包括支援センターや地域のキャラバンメイドと認知症サポーター養成講座を数回実施した。

3. 【専門職としての人材育成、確保、計画】

10月から新入職の職員と異動により、職場の専門性も高まり、共育につながっている。2018年度内に主任介護支援専門員研修を修了し、主任介護支援専門員は2名になった。

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】

介護支援専門員が増えたことで、請求業務は慣れるまでに時間がかかり、請求ミスが増えた。事務作業も増えていることから、効率化と環境改善が次年度の課題となっている。

5. 【経営目標】

12月に近隣の居宅介護支援事業所のケアマネが退職した事で、10数件のケアマネ交代の依頼を受け、一機に利用者数が増えた。包括支援センターから新規依頼も続いた。

予算の年度末利用者数 32.5人（介護換算）⇒ 67.5人（介護換算）

しかし、人件費も増えているため、10月からは予算の対比は難しい。西区のケアマネクラブの集まりに参加するなど、動き始めている。

西寺尾 ライフサポートアドバイザー

1. 【社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境から】

法人が受託しているシニアリビングの入居者は、全体の40%ほどが生活保護受給者となっている。また、疾患も多様で対応に困難な入居者も増えている。他法人との情報交換の際にも、同様の意見が出ている。

2. 【ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み】

居宅西寺尾やデイ西寺尾と入居者を共有することが増えており、連携することで個別に支援することができた。地域包括支援センターと四半期に一度地域懇談会を開催し、包括支援センター・民生委員と情報交換の場を設けており、多方面から付かず離れずの見守りがある。

3. 【専門職としての人材育成、確保、計画】

現在、生活援助員による相談室勤務はパート職員が担っており、居宅西寺尾・包括支援センター・区役所からのアドバイスで、相談業務が成り立っている。援助員個人のスキルアップは、個別の事例から意見交換するようにした。

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】

生活援助員については、横浜市の手引きを基に運営した。

個人情報の取り扱いについては、事例が挙がるごとに話し合い、適正に記録や伝達されるように務めた。

5. 【経営目標】

ほぼ委託費内。

西寺尾 サポートハウス

1. 【社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境から】

横浜市の地形から、高齢になってからの住まいはエレベーターのあるワンフロアのマンションタイプが効率が良い。住み替えや呼び寄せは増えており、住まいもサービス付高齢者住宅にとどまらず多様になってきた。

2. 【ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み】

事務所で朝の体操や定期的なカフェを開催している。

3. 【専門職としての人材育成、確保、計画】

専任の職員は無く、全員が兼務となっているため、サポートハウスとしての専門性を検討する場を設けることができなくなっている。

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) サポートハウス カントウ・西寺尾の支援がどこまでが適正なのか、
- 2) 何が同等のサービスを提供する事業者と差別化ができるのか、収益事業で自由があるはずの業務や関わりだが、形になるものを見出せなかった。契約書で交わした内容については関わる全員で共有し、必要な生活支援と有料の生活支援に繋げるものとを明確にしていく。

5. 【経営目標】

収入と人件費の狭間で、展開はなった。

三ツ沢 介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム ラポール三ツ沢）

1. 【社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境から】

- 1) 「個の尊重」を徹底する。

「ユニット(個別)ケア」、「看取りケア」については、研修等の実施により、「個の尊重」を実現していくために、一人ひとりが学び、考え、行動する環境作りはできたが、「認知症ケア」の研修、学びの場が作れず、利用者支援に活かすことができている。また、退職率は減少しているが、人員確保が難しくなっており、安定した勤務体制の確保はできておらず、大変厳しい労働環境になってしまった。
- 2) 防災に関する活動
 - (1) 消防署や区役所と連携した消防訓練、避難訓練を年 2 回実施。また、地域で行われた消防訓練に職員も参加し、自治会、地域住民との連携を強化できた。
 - (2) 避難所となる学校等との連携はできていない。
 - (3) 初級救命講習の計画をしたが、安定した勤務体制が作れず未実施。

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) 「三ツ沢サロン」を通し、自治会、地域住民、地域包括支援センターとのさらなる連携の強化をはかる事ができた。
- 2) 地域と連携した利用者支援を考え、施設の中に地域の力を借りる取り組みは、パート職員やキッチンパートナーの採用等も有り、ゆっくりではあるが、着々と進んでいる。
- 3) 地域とのつながり強化のため、施設職員による地域イベント・交流等への参加は、地域清掃や自治会のオレンジカフェなどに参加できた。
- 4) 多目的ホールを地域に開放、活用はできていない。

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
 - (1) 安定した勤務体制の確保は出来ておらず、内部研修等は未実施。
 - 2) ユニットケアの知識と能力の取得
 - (1) 2017年度のユニットケア推進会議の取り組みを点検・評価し、残された課題に取り組み内部研修も開催できた。2018年度は、計画に基づいた支援、その結果の記録、評価、等PDCAサイクルを実践している。
 - 3) 多職種連携
 - (1) 嘱託医、外部講師による研修は、安定した勤務体制の確保はできておらず、未実施。理学療法士による研修には、パートナーが多数参加できた。
 - (2) 皮膚科・耳鼻科・眼科等のネットワーク構築は未実施。

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) 介護人材の安定をはかるため求人広告の掲載、地域へのチラシ配布、就職説明会、紹介等、求人活動に三ツ沢全体で取り組んだが、安定した勤務体制を作るまでの人員の確保はできず。
- 2) 年度計画にもとづく法定研修・内部研修の計画的実施ができた。
- 3) 契約時・入居時の手続きをマニュアル化し、苦情解決につなげた。
- 4) 事故報告書・ヒヤリハットを共有してはいるが、まだまだ施設全体で共有とまではできていない。
- 5) 各マニュアル等の整備、ユニット内カンファレンス、多職種連携等の体制整備、その他環境整備を少しずつではあるが実施できた。
- 6) ICTの活用は、提案、デモ機等で導入を前途でプロジェクトを進めたが、介護職の負担軽減、業務効率化をはかるまでには至らず、今現在は未採用で導入していない。
- 7) 公休消化は概ね達成できたが、有休消化は各部署、ユニットにより取得の差が出てしまった。

5. 【介護保険制度改正への対策】

- 1) 理学療法士と、柔道整復師の資格取得者との連携をはかり、リハ事業の強化を実施。
- 2) 医師、看護師と連携し、また、看取り研修も実施し、さらなる看取り対応の徹底をはかり実践できた。

6. 【経営目標】

- 1) 加算よりも法令順守を徹底した。
- 2) 退居から入居までの期間を1週間以内にし、高稼働率を維持し空室をつくらないように計画したが、安定した勤務体制の確保が難しい時期もあり、あえて空室のまま期間の調整を行った。
(1) 稼働率 (計画) 97.5% (実績) 97.3%
(2) 空室活用率 (計画) 10% (実績) 3.2%

三ツ沢 短期入所生活介護

1. 【社会状況、社会福祉事業を取り巻く環境から】

人材について

- 1) 人材確保に努力をする一方で、限られた人材の中での職場環境改善を目指す。
→人員確保ができず、結果として時間外労働が改善されずに至っている。

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

- 1) 「三ツ沢サロン」を通し、自治会、地域住民、地域包括支援センターとの連携を強化する。
→「三ツ沢サロン」の隔月開催により、参加者も増え包括との連携も進んだ。
- 2) 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。
- 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
→業務量が時間内で終わることができず、結果として参加することができなかった。

3. 【専門職としての人材育成、確保、計画】

人材育成について

- 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
→在宅支援を意識したケアを提供することで、自宅においても機能低下することが少なくケアを展開することができた。
- 2) 認知症ケアに対する知識と能力の取得
→認知症介護実践者研修などの受講に至っては、受講することができなかった。

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) 短期入所生活介護計画書の適正な作成、交付
→計画書を適切に交付しサービス利用を行うことができた。

2) 入退所時間の見直しにより、法令遵守、業務改善を図る。

→6月に午後入所、午前退所への体制変更を実施した。

5. 【介護保険制度改正への対策】

リハビリ、認知症ケアの充実

1) 適正な介護職員の人員配置をまず第1に考えつつも、今後、より重要視されるリハビリ、認知症ケアの充実について検討をする。

→検討に至らなかった。

6. 【経営目標】(事業展開の検討など含む)

1) 稼働率 95.89%

2) 空室利用率 3.23%

藤沢市 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】

1) 辻堂西地域包括支援センター担当エリアは高齢者人口 4,534 人のうち半数が 75 歳以上となっていて、要支援・要介護認定者は 843 人となり介護保険サービスを利用される方が増えています。高齢者人口に占める一人暮らし高齢者の割合が高いことは以前から同様であるが、特に西の地区ではURの辻堂団地の高齢化率が高く 43%を超えている。当然一人暮らしの割合も高いため、金銭管理ができずに詐欺の被害にあってしまう高齢者や認知症の症状がすすみ、地域から孤立して暮らす高齢者、不衛生な住居に住み続ける高齢者、孤立死など日々様々な課題と向き合って対応をしてくれています。

特に今年度は「詐欺被害」に合う高齢者が増加している現状があり、「オレオレ詐欺」どころでない悪質な押しかけ訪問する手口の詐欺被害が辻堂地区でも数件報告がありました。地域住民の集まりにできる限りうかがって、「認知症」高齢者の理解や「詐欺被害防止」の周知に重点を置いて活動を進めています。

- ① 地域内の医療機関には介護保険法の改正点を伝え、連携強化の依頼をし理解を得ました。
- ② 協議体には委員として参加し、「健康づくり」の取組みをしている地域活動の情報収集を行い、地域住民に活用してもらうための準備体制をつくりました。
- ③ 地域内の行政書士会員の協力を得て「権利擁護」の講演会を開催し、個別相談も対応してもらうことができ、地域住民に専門職種への相談について地域資源として活用していただくための機会を持つことができました。
- ④ 地域住民対象の「認知症サポーター養成講座」「認知症セミナー」を辻堂団地自治会、辻堂西地区民生委員児童委員協議会、湘南ホスピタル、介護保険サービス事業所、高浜中学校で開催することができ、認知症の症状や認知症予防について理解をもらうことができました。特に今まで長年案内をし続けてきた中学校での開催は、初めての取組みで、地域内の福祉用具事業者、ケアマネジャーの協力を得ることができ、受講する人数

が多く、高齢者の生活に興味、関心のわきにくい中学生が対象ではありましたが、楽しみながら講座を開催でき、受講した中学生からも「よくわかった」「認知症の病気がすべてわからなくなっているのではないことが理解できた」「お年寄りに声をかける勇気が出た」という感想を聞くことができました。

- ⑤ 初めて主催した「地域ケア会議」も出席していただいた専門職の助言がおおむねわかりやすく、自立支援に向けたアプローチの仕方などを受けて、事例提供してくださったケアマネジャーやサービス事業者も参加してよかったなど効果も見られ、次年度に向けて「地域課題の発見と解決」にむけて継続して取り組む計画です。
- ⑥ ネットワークの構築の部分では特に「ケアマネサロン」として地域内の総合病院とケアマネジャーとの勉強会・交流会を開催し、より身近に病院とのやり取りができる関係性をつくることができ、また、民生委員児童委員協議会との交流会では「つながる」ためのツール「あんしん見守りカード」の活用を共有するなど成果を上げることができています。
- ⑦ 新しく配置されたCSWとは協働して高齢者支援に関わることはもちろんですが、CSWを地域住民に知ってもらうための勉強会を今年度は民生委員児童委員協議会で実施しました。次年度は市民センター福祉窓口、市民センター地域担当者と共に情報交換の場を定期的に作り市民センター、CSW、包括が協力体制を強化して地域住民の生活課題に取り組んでいく予定です。

2. 【ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み】

- 1) 「なぎさ食堂」とはなぎさ荘祭りを通して地域住民へ食の大切さ、健康への取組みを周知しています。
- 2) 通いの場「サロン元気」や「緊急通報サービス」などの周知や包括支援センターとしての関わりは継続しています。

3. 【専門職としての人材育成、確保、計画】

- 1) ケース検討を定期的に行い、必要時（困難ケースの場合）には時間を取って職員全員で行い、専門職種としての意見を取り交わし、総合相談技術や専門職としてのスキルアップを図りました。
- 2) 所内研修（成年後見制度を理解する）を年2回実施。専門職種でなくても大まかな内容については説明できる力をつけることができています。

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) 介護保険制度改正に伴い、重要事項説明書の変更を実施し担当利用者への丁寧な説明を行っています。
- 2) 帳票類の整理やケースファイルの統一化など実施しています。

5. 【介護保険制度改正への対策】

- 1) 4. に記載

6. 【経営目標】（事業展開の検討など含む）

- 1) 給付管理の数字上の件数としては少し増えている現状ではありますが、担当していた方が要介護認定になった場合でも新規利用者の担当件数が増えているため、件数的には多くなっ

たように見えなくても新規の対応者（相談者）数は前年度より増えている。
年度 新規相談対応件数 364件、 給付新規件数 91件、
年度 給付管理数 年度計画値 3,066件 実績値 3,302件
収入予算比 108.5%（2月末まで）

藤沢市 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から】

辻堂東地域包括支援センター担当エリアは、平成30年4月現在、高齢者人口5,311人、うち要支援・要介護認定者は968人で高齢者5人に1人が要介護認定を受けています。

相談内容としては、認知症や精神疾患のある高齢者やその家族の相談、物が片付けられていない相談、ターミナル期の相談など、複合的な生活課題を抱える相談が近年増え続けています。また、辻堂地区は高齢者人口に占める一人暮らしの高齢者の割合が高く、一人ひとりの生活状況や生活課題を地域包括支援センター単独で把握、解決することは困難となっています。

そのような地域状況のなか、辻堂西地域包括支援センターと密に連携し、地域包括ケアシステムの考え方に基づいた、地域におけるネットワークの構築に努め、連携・協働体制づくりの環境整備を図ることに重点を置いた事業を行いました。

また、地域づくりの重点項目として、地域包括支援センターを中心としたネットワークはもとより、地域包括支援センターを介さずとも、多様な主体間が連携を持ち、自己解決にも結びつくようなネットワークを構築できるよう働きかけを行い、お互いに顔の見える関係づくりや協働で行う事業など、実践を伴う働きかけができるような事業計画を立案しました。

<具体的な取り組みとして>

- 1) 新たなネットワーク構築として、地区内のタクシー会社や銀行、商店会、新規開設した精神科クリニックなどを訪問し、包括の周知、高齢者の見守りの協力を依頼しました。また、SSTスマートタウンの会議にも定期的に参加し、SST地区のネットワークづくり、まちづくりについて協議しました。
- 2) 2か月1回辻堂地区協議体に出席し、藤沢市、自治会町内会、民生委員児童委員協議会、地区社会福祉協議会、市社会福祉協議会、老人会との連携により辻堂地区のまちづくりについて協議しました。
- 3) 今年度は年1回辻堂地区地域ケア会議を開催し、地域の居宅介護支援事業所に委託している事業対象者・要支援者等の自立支援に向けた目標指向型のケアプラン作成について、ケアマネジャーが地域の医師・歯科医師・薬剤師・管理栄養士・理学療法士から助言を受ける機会を設け、連携構築を図るとともに、地域課題を共有、解決できるよう取り組みを行いました。
- 4) 辻堂地区の基幹型病院（湘南太平台病院・湘南ホスピタル）や辻堂東西・明治地区民生委員児童委員協議会と地区内の居宅介護支援事業所との交流会を行い、高齢者支援における意見交換を行いました。また、「医療・介護」多職種連携地区別懇談会を明治包括・辻堂東西包

括、在宅医療センターと共催で開催しました。初めて、医療機関側からの事例提供をいただき、医療機関が抱えている在宅移行に向けての課題を介護サービス事業所・居宅介護支援事業所と共有・協議することができました。

- 5) 月1回「ふらっと辻堂東包括」を開催し、CSW・居宅介護支援事業所・民生委員児童委員協議会が気軽に交流できるような場所を作り、顔の見える関係づくりを行いました。
- 6) 辻堂地区ボランティアセンター「すこやか」役員との交流会を年2回開催し、お互いの業務の理解を深めることができました。

次年度は地域包括ケアシステムの基盤となる地域における様々な機関の多様な主体間のネットワーク構築に向けた取り組みだけでなく、地域包括支援センター独自で取り組んでいる地域アセスメントや地域ケア会議等の包括的支援事業と行政主導の協議体、行政・市民団体が主導となっている辻堂地区郷土づくり推進会議などが連動して取り組むことができるようなシステムづくりを提案したいと思います。

2. 【ラポールグループ地域包括ケアシステムの取り組み】

- 1) なぎさ荘まつりへの参加を通じて「なぎさ食堂」と連携し、包括の活動の周知、健康を通じた介護予防に関する普及啓発を行いました。
- 2) 緊急通報サービスにおける在宅介護支援センターとの連携支援、通いの場「サロン元気」については今年度も継続して関わっています。
- 3) 「医療・介護」多職種連携研修会や辻堂地区ケアマネサロンにケアプランセンターのケアマネジャーの方に参加いただき、地域ネットワーク構築や情報共有、スキルアップの場となっています。

3. 【専門職としての人材育成、確保、計画】

- 1) 月1回所内会議を開催し、包括的支援事業の進捗の確認、支援困難ケース及び共有が必要なケースの検討会を行い、三職種による多角的視点から助言を受ける機会を設け、ソーシャルワーク技術のスキルアップを図りました。
- 2) 地域包括支援センター初任者研修、現任者研修、高齢者虐待対応研修など、全職員が県や市主催の研修に参加できるよう業務調整を図りました。
- 3) 年2回辻堂西地域包括支援センターと合同で、所内研修（成年後見制度研修）を行いました。
- 4) 管理者と個人面談を定期的実施し、働きやすい職場環境づくりに努めました。

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) 藤沢市における介護予防支援 集団指導講習会における法令に準じて重要事項説明書の改正を行い、介護予防支援、介護予防ケアマネジメント業務における法令順守を徹底しました。
- 2) 包括的支援事業に支障がないよう、介護予防支援、介護予防ケアマネジメント業務とのバランスを確認し、業務を遂行しました。
- 3) 所内会議録についてはペーパーレス化を図るなど業務効率化・経費削減に努めました。

5. 【その他】

- 1) 1 法人 2 包括の運営を活かし、辻堂地区地域包括ケアシステムの構築に向け、辻堂西地域包括支援センターとの連携により事業を円滑に行うことができました。

6. 【経営目標】（事業展開の検討など含む）

- 1) 包括的支援事業と介護予防支援・介護予防ケアマネジメント事業の進捗を管理し、適切な給付管理件数を維持しました。
- 2) 年間相談対応件数 1341 件（うち新規相談 438 件）
- 3) 介護予防支援・介護予防ケアマネジメントプラン作成数
年度計画値：3372 件 実績値：3527 件（直営・委託合計）

なぎさ食堂

【事業総括】

売上合計 8,839,024 円

利用延べ人数 23,270 人

平均客単価 379 円

2017年度の売上合計 6,822,470 円より約 130%増。

利用者数は、17,501 人より 132%増。

- 1) 目標数値 120%増を 10%超えることができた。
- 2) 経営的に黒字ではないが、目的としている地域の高齢者に対する食事提供ができていた 1 年であった。
- 3) 毎日の昼食を楽しみに来館する方々が、実際に増えているのが数字を見てわかるので職員のモチベーションUPにもつながっている。
- 4) 地域の食提供の場所として、2019年度も貢献していくよう努力する。